

 TOO «Semser Security»		
Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»		
ПР22-10-12	Редакция 2	Стр. 1 из 17
Разработал: Чаус А.А. <u>«15» 11 2012 г.</u>	Проверил: Куликов В.В. <u>«22» 11 2012 г.</u>	Утвержден решением заседания Правления № <u>54/1</u> от <u>«29» 11 2012 г.</u>

1. Цель документа

1. Развитие у работников чувства сопричастности к деятельности TOO «Semser Security» (далее – Компания), единства интересов и целей.
2. Укрепление позитивного имиджа Компании.
3. Повышение успешности Компании.
4. Достижение эффективности и комфорта в производственных взаимоотношениях.
5. Управление трудовой деятельностью и служебным поведением работников.

2. Область применения

6. Настоящие Правила корпоративной культуры TOO «Semser Security» (далее – Правила) разработаны в целях внедрения в сознание работников Компании понятия о корпоративной культуре, идеологии Компании (миссии), системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с партнерами, клиентами и коллегами.
7. Нормы и принципы, представленные в настоящих Правилах, распространяются на всех работников TOO «Semser Security» и обязательны для соблюдения всеми работниками Компании.

3. Определения и сокращения

8. В настоящих Правилах используются следующие определения:

- 1) корпоративная культура – это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться Компания и её работники в своей повседневной работе;
- 2) фирменный стиль - это совокупность мероприятий и приемов (графических, цветовых, языковых и т.д.), которые, с одной стороны, обеспечивают узнаваемость Компании и её услуг и ассоциируются с

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 2 из 17

деятельностью организации сторонним наблюдателем, с другой стороны, отличают Компанию и её услуги от услуг конкурентов;

3) деловая этика - совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться Компания и её работники в сфере межличностных отношений, управления и ведения бизнеса;

4) имидж - образ, изображение, распространенное представление о характере того или иного объекта;

5) кадровая политика - целостная и объективно обусловленная стратегия работы с персоналом, объединяющая различные формы, методы и модели управления и работы с ним;

6) работники - персонал центрального аппарата Компании, его региональных подразделений, состоящий в трудовых отношениях с Компанией, выполняющий работу по трудовому договору;

8) административно-управленческий персонал (административные работники) – работники центрального аппарата Компании, аппаратов управлений региональных подразделений, производственных дирекций, состоящие в трудовых отношениях с Компанией, выполняющие работу по трудовому договору;

9) постовой персонал среднего звена - работники региональных подразделений Компании, региональные менеджеры, инспектора службы линейные (супервайзеры), начальники охраны объектов, обеспечивающие охранную деятельность Компании, состоящие в трудовых отношениях с Компанией, выполняющие работу по трудовому договору;

10) непосредственно постовой персонал – работники региональных подразделений Компании, к которым относятся работники дежурных частей, старшие охранники, все категории охранников, водителей, техников-операторов и иные работники, непосредственно выполняющие охранные и технические функции в соответствии с трудовыми договорами.

4. Ответственность

9. Ответственность Компании перед Единственным участником:

- 1) за динамичный рост и развитие Компании;
- 2) за повышение капитализации Компании;
- 3) за эффективность деятельности Компании и её дочерних организаций;

4) за поддержание высокой репутации Компании.

10. Ответственность Компании перед работниками:

- 1) за обеспечение достойного уровня жизни;

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 3 из 17

2) за предоставление возможностей личностного и профессионального роста;

3) за предоставление социальных гарантий;

4) за безопасность рабочих мест.

11. Ответственность Компании перед деловыми партнерами:

1) за предоставление высококачественных услуг;

2) за стремление следовать изменяющимся требованиям партнеров;

3) за предоставление достоверной информации об услугах Компании;

4) за следование этическим принципам Компании;

5) за своевременное и точное выполнение условий всех договоров;

6) за верность данному слову;

7) за честную конкуренцию.

12. Компания проводит систематический мониторинг выполнения норм и принципов, заложенных в настоящих Правилах, особенно в части тех ситуаций, которые не регулируются законодательными и нормативными актами, либо регулируются нормативными актами, в которые заложены более низкие стандарты, чем определены в Компании.

13. Все работники должны быть ознакомлены с данным документом под роспись, а вновь принимаемые на работу должны быть ознакомлены с Правилами не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента начала работы в Компании. Ответственность за ознакомление работников с Правилами возлагается на руководителей структурных подразделений и филиалов Компании.

14. Контролируют и несут ответственность за выполнение данных Правил руководители соответствующих подразделений, а также непосредственно работники Компании.

15. Копия Правил корпоративной культуры должна храниться в каждом департаменте и структурном подразделении Компании.

16. Контроль и мониторинг за исполнением Правил в центральном аппарате Компании возлагается на Департамент управления персоналом.

17. Обо всех нарушениях данных Правил, носящих системный характер, должно быть незамедлительно сообщено руководству Компании и приняты соответствующие меры для недопущения нарушений впредь, включая наложение дисциплинарных взысканий, снижение премиальных выплат и иных вознаграждений.

5. Основные положения

18. Репутация ТОО «Semser Security» как честной, открытой Компании,

	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 4 из 17

строго придерживающейся высоких стандартов деловой этики, является залогом ее успеха и процветания. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации Компании - одна из основных задач всех работников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к Компании со стороны деловых партнеров, Клиентов и государственных структур.

19. Работники Компании всегда действуют в соответствии с законодательством, твердо зная и понимая законодательные акты, регулирующие их профессиональную деятельность.

20. Для Компании важны не только результаты, но и то, как они были получены. Работники следуют этическим принципам, записанным в настоящих Правилах, даже в том случае, если их действия могут привести к финансовым потерям для Компании, так как высокие результаты, достижение которых потребовало нарушения этических принципов, подрывают репутацию Компании и наносят значительный финансовый ущерб.

21. Работники Компании не принимают ответственных решений, если понимают, что уровень их профессиональной компетенции недостаточен. Любые рекомендации и предложения разрабатываются только после тщательного анализа рассматриваемой проблемы и всех имеющихся по данному вопросу данных.

22. Оказавшись в сложной ситуации, не предусмотренной действующими нормативными актами и не описанной в Правилах, работнику следует задать себе ниже вопросы, а затем проконсультироваться с коллегами:

- 1) правильно ли я поступаю?
- 2) соответствуют ли мои действия высоким стандартам деловой этики, принятым в Компании?
- 3) не вызовет ли мой поступок недовольство руководства Компании?
- 4) не осудят ли меня коллеги?

6. Отношение к работникам

23. Компания проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих работников. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом:

- 1) при отборе работников;
- 2) при приеме на работу;
- 3) при продвижении по карьерной лестнице;

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 5 из 17

- 4) при обучении;
- 5) при расторжении трудового договора;
- 6) при выплате премий и компенсаций.

24. Компания предоставляет всем своим сотрудникам возможности для профессионального и карьерного роста.

25. Карьерный рост в Компании зависит в первую очередь от следующих качеств:

- 1) профессионализма;
- 2) способностей и желаний;
- 3) активности и инициативности;
- 4) умения работать на результат;
- 5) оперативности и аккуратности.

26. Компания стремится создать эффективную систему материального и морального вознаграждения сотрудников, которая позволяет:

- 1) объективно оценить вклад каждого сотрудника;
- 2) привлечь наиболее квалифицированных сотрудников;
- 3) стимулировать развитие и профессиональный рост работников.

7. Защита интересов Компании

27. При принятии решений по любым вопросам деятельности Компании работники обязаны руководствоваться исключительно интересами ТОО «Semser Security».

28. Работники используют активы Компании только для дальнейшего развития ее бизнеса и не ищут личной выгоды. При этом воздерживаются от участия в какой-либо деятельности, если эта деятельность:

- 1) не согласуется с деятельностью Компании;
- 2) противоречит ее интересам;
- 3) может вызвать сомнения в честности и надежности Компании.

29. Работникам следует избегать ситуаций возникновения конфликта интересов, который завязывается в том случае, когда при выполнении каких-либо производственных задач работник преследует личные интересы, а не интересы Компании. Решения, принятые под влиянием конфликта интересов, могут бросить тень на репутацию работника и всей Компании, и потому непозволительны.

30. Подкуп в коммерческих отношениях является противоправным актом. Выплата и получение работником Компании денежных средств, принятие подарков и предоставление услуг с целью воздействия на принимаемые решения недопустимы.

	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 6 из 17

31. Если работнику Компании оказаны знаки внимания или услуги, которые могут быть использованы как средство влияния на существующие деловые отношения, следует сообщить об этом непосредственному руководителю не позднее следующего рабочего дня.

8. Выполнение должностных обязанностей и личные отношения

32. Если супруг (супруга) или близкий родственник работника Компании работает в компании, являющейся заказчиком, поставщиком или конкурентом ТОО «Semser Security», либо владеет такой компанией, то данному сотруднику не следует участвовать в принятии решений, касающихся деловых отношений с такой компанией. Работник не должен обсуждать с этими лицами конфиденциальную информацию, касающуюся деятельности Компании.

33. Родственные или личные отношения сотрудников Компании не должны сказываться на выполнении ими своих обязанностей или влиять на принимаемые решения.

34. Компания не приветствует стремление работников оказывать какое-либо воздействие на решения относительно своих родственников, также работающих в ТОО «Semser Security».

9. Иная трудовая деятельность

35. Если работник совмещает трудовую деятельность в Компании с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:

- 1) может осуществляться только в свободное от выполнения основных обязанностей время;
- 2) не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;
- 3) не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам Компании;
- 4) не должна противоречить положениям настоящих Правил;
- 5) должна быть известна непосредственному руководителю.

10. Конфиденциальность информации

36. Вся информация в Компании защищена в соответствии со степенью

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 7 из 17

ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях работники не используют в своих целях или в целях третьих лиц закрытую информацию, полученную во время работы в Компании, так как часть информации, к которой имеют доступ работник ТОО «SemserSecurity», является конфиденциальной.

37. Компания четко регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации, и доводит это до сведения работников. Поступая на работу, работник принимает на себя обязательства не разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной.

38. Часть информации может быть незакрытой, но представлять интерес для конкурентов или других компаний. Такая информация является собственностью Компании и также не должна разглашаться. Среди прочего, такая информация может касаться таких факторов как:

- 1) финансовые аспекты деятельности Компании;
- 2) планы по развитию бизнеса;
- 3) производственные процессы;
- 4) планируемые рекламные акции;
- 5) клиенты и поставщики;
- 6) размеры заработной платы и социальных выплат;
- 7) предполагаемые изменения в системе управления;
- 8) сведения об учредителях Компании;
- 9) личные данные на работников.

39. Информация может быть предоставлена третьим лицам (в частности, представителям средств массовой информации), если это необходимо в интересах Компании и не противоречит закону. Передача информации может быть осуществлена только с разрешения Генерального директора (председателя Правления) Компании.

11. Отношения с Клиентами и поставщиками

40. В своих отношениях с Клиентами и поставщиками Компания руководствуется следующими принципами:

- 1) честность;
- 2) уважение к партнерам;
- 3) открытость;
- 4) добросовестность.

41. Уважая этические принципы деловых партнеров, обусловленные, в том числе, культурными и иными различиями, Компания отдает

	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 8 из 17

предпочтение тем из них, которые придерживаются норм и правил деловой этики, принятых в ТОО «Semser Security». Компания никогда не нанимает агентов для совершения действий, противоречащих настоящим принципам.

42. Работники Компании, взаимодействующие с Клиентами и поставщиками, действуют так, чтобы избежать ситуации конфликта интересов. Принятие решений о приобретении или продаже материалов или услуг производится исключительно на основе оценки их качества и сопоставления с предложениями конкурентов.

12. Отношения с конкурентами Компании

43. Компания поддерживает и пропагандирует принцип свободной конкуренции, проводит справедливую открытую политику в их отношении, руководствуясь законами, регулирующими конкуренцию, и, в частности, антимонопольным законодательством Республики Казахстан.

44. Никто из работников Компании не может вести деятельность, противоречащую действующему законодательству. В сложных случаях, касающихся правовых аспектов взаимодействия с конкурентами, следует обращаться в Юридический департамент Компании.

13. Отношение к политике

45. ТОО «Semser Security» имеет право участвовать в политических дискуссиях по вопросам, вызывающим законное опасение Компании, её работников, а также населения тех территорий, где работает Компания.

46. Политическая деятельность работников Компании, которая не противоречит существующему законодательству, не может влиять на уровень оплаты их труда или возможности карьерного роста.

14. Окружающая среда, здоровье и безопасность работников Компании

47. ТОО «Semser Security» стремится к созданию на всех объектах своего присутствия безопасных условий труда и экологически чистой среды.

48. Курение, злоупотребление алкоголем, наркотиками отрицательно влияют на здоровье и безопасность работы сотрудников. В этой связи ТОО «Semser Security» запрещает работникам и иным лицам:

- 1) находиться в состоянии алкогольного, наркотического или

 SEMSER	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 9 из 17

токсического опьянения на рабочих местах и территории всех охраняемых объектов;

2) находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения при выполнении рабочих заданий.

49. Курение на объектах Компании разрешено только в специально отведенных местах.

15. Отношения с коллегами

50. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы всей Компании. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) уважительно относиться друг к другу;
- 2) обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству;
- 3) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением должностных обязанностей;
- 4) не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- 5) не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- 6) сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- 7) всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- 8) не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- 9) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- 10) обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- 11) не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

16. Отношения между руководителями и подчиненными

51. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для ее будущего развития. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 10 из 17

2) не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально;

3) уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

4) информировать непосредственного руководителя о своем местонахождении и причинах отсутствия, если Вы отсутствуете на рабочем месте без его ведома;

5) не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;

6) знать в лицо и по имени-отчеству руководителей Компании;

7) при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;

8) входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими;

9) при рукопожатии первым руку подает руководитель или вышестоящий работник.

17. Отношения с деловыми партнерами и Клиентами Компании

52. Поведение каждого работника формирует представление деловых партнеров и Клиентов о Компании и влияет на их стремление сотрудничать с ТОО «Semser Security».

53. В процессе делового общения с коллегами, партнерами и представителями государственных организаций работникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

1) с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;

2) в процессе общения быть сдержанными и тактичными;

3) не обсуждать одного делового партнера с другим;

4) всегда уважительно отзываться о коллегах и Компании, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя ТОО «Semser Security»;

5) никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать делового партнера в ожидании, извинитесь перед ним;

6) выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;

7) критика должна идти после похвалы и быть деловой и конструктивной;

8) критические замечания формулировать корректно, не задевая

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 11 из 17

достоинства партнера;

- 9) всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами партнера;
- 10) в процессе беседы чаще называть собеседника по имени-отчеству (или имени);
- 11) избегать поучительного тона, быть открытым к аргументам партнера и стараться убедить его в своей правоте;
- 12) предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

18. Проведение собраний и совещаний

54. Собrania и совещания - важная составляющая деятельности Компании. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- 1) приходить на собрания вовремя;
- 2) заранее ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии;
- 3) перед началом собрания или совещания отключить мобильный телефон;
- 4) негромко извиниться, если Вам необходимо выйти, а также после возвращения;
- 5) не использовать собрания в качестве «трибуны» для решения личных проблем;
- 6) всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление. О превышении регламента напоминает председатель собрания;
- 7) не затягивать своё выступление за счет сокращения времени следующих ораторов;
- 8) представляя оратора, называть его имя, должность, основание для его выступления и тему.

19. Телефонное общение

55. Умение работников говорить по телефону с коллегами, Клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом.

56. В процессе телефонного общения работникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 12 из 17

1) отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно, всегда представляться (например: «Компания «Semser Security», главный менеджер Иванов»);

2) звоня деловым партнерам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение;

3) в начале телефонного разговора спрашивать, в удобное ли время Вы звоните;

4) всегда внимательно выслушивать собеседника;

5) заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему;

6) не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким;

7) оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, название компании, а затем кратко излагать цель звонка;

8) передавая значительный объем информации, пользоваться электронной почтой или факсом;

9) не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;

10) если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение;

11) если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;

12) если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

20. Представление коллег и партнеров

57. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета представлений коллег и партнеров:

1) представлять младшего по должности - старшему;

2) представляя друг другу равных по положению людей, представлять младшего по возрасту - старшему;

3) если представляющий Вас партнер или коллега забыл Ваше имя, во избежание неловкой ситуации назовите его сами;

4) заранее собрать данные о человеке, которого Вы должны представить, выяснить, как именно ему хотелось бы быть представленным;

5) при первой встрече с новым клиентом или партнером вручить свою визитную карточку;

6) принимать визитные карточки вежливо и внимательно;

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 13 из 17

7) если нужно запомнить человека или компанию, попросите визитную карточку.

21. Внешний вид и деловая одежда

58. Внешний вид каждого работника – основа имиджа компании. Работникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

1) стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным;
 2) одежда работников административно-управленческого персонала должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды (как правило – деловой костюм, светлая сорочка с длинным рукавом, галстук. В летнее время года при высоких температурах разрешается использование сорочек с коротким рукавом без галстука);

3) неприемлема одежда и обувь спортивного стиля, в т.ч. джинсовая одежда, шорты, открытые сарафаны, футболки, тенниски, спортивные свитера;

4) цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю, исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота;

5) недопустимо появление на работе в неглаженной, неопрятной одежде;

6) в зимний период всем работникам необходимо пользоваться сменной обувью;

7) женщинам необходимо соблюдать общепринятую в деловом мире длину юбки, не следует носить броские украшения и одежду, открывающую спину и плечи;

8) спецодежда и защитные средства для работников непосредственно постового персонала должны соответствовать принятым в Компании стандартам, спецодежда должна быть чистой и аккуратной, подогнанной по фигуре, при этом обязательно наличие бейджа с логотипом Компании и указанием должности и имени работника. Менять спецодежду следует в соответствии с нормативами Компании.

9) не только одежда, но и в целом внешний вид работников должен соответствовать стилю, принятому в деловом мире. Работник должен быть аккуратно подстрижен и выбрит. Ношение бороды не рекомендуется, особенно оно не сочетается с форменным обмундированием. В случае все же ношения усов или бороды они должны быть аккуратными и не привлекать к себе излишнего внимания.

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
PR22-10-12	Редакция 2	стр. 14 из 17

22. Firmenный стиль Компании

59. Под фирменным стилем ТОО «Semser Security» понимает единое стандартизированное оформление всей полиграфической и сувенирной продукции, узнаваемость офисов подразделений и его работников, единый порядок предоставления услуг, строго регламентированный порядок использования товарного знака и наименования Компании.

60. Деловая печатная продукция всех подразделений (фирменные бланки, конверты, визитные карточки работников) должна быть выполнена в едином стиле, с использованием официально зарегистрированной символики и цветовой гаммы. Не допускается изменение подразделениями фирменного знака, единой формы и стиля выполнения деловой печатной продукции.

61. Изображение логотипа и названия на рекламной и сувенирной продукции (ручки, календари, блокноты, брошюры, буклеты, проспекты и т.д.) должно соответствовать официально зарегистрированному эталону знака и стилю написания наименования Компании (размер и вид шрифтов, цвет, пропорции).

62. При оформлении офисов Компании и её подразделений рекомендуется придерживаться единого корпоративного стиля во внутреннем и внешнем облике, информационном наполнении рекламных материалов, внешнем виде работников.

63. Работники должны выглядеть опрятно и аккуратно, следить за своим внешним видом и состоянием здоровья.

23. Правила поведения, распространяемые непосредственно на постовой персонал ТОО «Semser Security» при несении службы на охраняемых объектах Заказчиков

64. Работники непосредственно постового персонала ТОО «Semser Security» (далее персонал охраны) должны:

1) соблюдать трудовую дисциплину, честно и добросовестно выполнять свой гражданский и профессиональный долг, эффективно и полноценно исполнять возложенные на них должностные обязанности, проявлять твердость и решительность в борьбе с противоправными проявлениями на объектах, охраняемых подразделениями Товарищества;

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 15 из 17

2) выполнять требования правил охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности при выполнении своих обязанностей, а также правила внутренних регламентов, установленных на объектах Заказчиков.

3) бережно относиться к вверенной собственности Товарищества, рационально и эффективно использовать ее;

4) обеспечивать сохранность закрепленного оружия и автотранспорта, другого вооружения и спецтехники, служебных документов;

5) сохранять выдержку и самообладание в экстремальных и нестандартных ситуациях, а также при вынужденном правомерном применении силы, оружия и спецсредств;

6) не допускать фактов принятия подарков и услуг от физических и юридических лиц в связи исполнением функциональных обязанностей;

7) своим отношением к делу и личным поведением способствовать созданию устойчивой позитивной морально-психологической обстановки в коллективе;

8) быть мужественными и смелыми перед лицом опасности в обстановке, требующей спасения жизни людей, защиты собственности и интересов Заказчиков;

9) строго соблюдать правила ношения форменной одежды и средств индивидуальной защиты, быть всегда подтянутыми и аккуратными, в том числе подстриженными и выбритыми;

10) бережно относиться к имуществу Заказчика, в том числе переданному для выполнения охранных функций.

65. При взаимоотношениях с работниками Заказчика или иными физическими лицами (представителями государственных органов) персонал охраны обязан:

1) своим поведением и внешним видом не давать повода для критики;

2) соблюдать вежливость и корректность при исполнении своих должностных обязанностей, что особенно важно при осуществлении пропускного и внутри объектового режимов на охраняемых объектах, так как затрагивает интересы оказавшихся в поле зрения персонала охраны людей;

3) способствовать укреплению доверия к себе и деятельности Товарищества в целом.

66. В случае получения критических замечаний в свой адрес, проявления любых негативных эмоций со стороны работников Заказчика или иных лиц, персонал охраны должен терпимо отнестись к ним, стараясь увидеть конструктивную сторону критики и извлечь из неё пользу для себя в целях улучшения своей профессиональной деятельности. При этом запрещается отвечать аналогичным образом на нижеследующие действия и поведение людей:

 SEMSEK	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 16 из 17

- 1) открытое пренебрежение;
- 2) высокомерие;
- 3) грубость;
- 4) предвзятость;
- 5) ругань и сквернословие;
- 6) оскорбление;
- 7) ирония и сарказм;
- 8) обвинение в глупости.

67. Не следует:

- 1) отвечать на провокации;
- 2) оправдываться.

68. При выполнении своих обязанностей необходимо проявить внимательное отношение к людям, не допуская формализма и бюрократизма.

69. При несении службы на объектах персонал охраны обязан соблюдать все нормы и правила, касающиеся общечеловеческих отношений, при этом ему запрещается:

- 1) держать руки в карманах или сложенными на груди;
- 2) пользоваться парфюмерией с насыщенным, стойким запахом;
- 3) надевать драгоценности и броские украшения (исключением являются обручальные кольца, нательные цепочки, а также талисманы, спрятанные под одеждой);
- 4) держать во рту жевательную резинку.

70. При возникновении нештатных ситуаций на объектах персонал охраны не должен проявлять эмоций и раскрывать своего внутреннего состояния, которые могут спровоцировать нарастание агрессивности окружающих людей, вызвать отрицательные последствия.

24. Критерии процесса

71. Соблюдение требований Правил всеми работниками Компании – 100%.

25. Приложения/Формы записей

72. Записи данным документом не предусмотрены

26. Ссылки на документы

 SEMSER	Правила корпоративной культуры товарищества с ограниченной ответственностью «Semser Security»	
ПР22-10-12	Редакция 2	стр. 17 из 17

73. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 15.05.2007 года № 251-III ЗРК.

74. Инструкция по обеспечению сохранности коммерческой тайны в ТОО «Semser Security», утвержденная решением Правления АО НК «КазМунайГаз» от 02 ноября 2010 года № 129.

75. Правила внутреннего трудового распорядка ТОО «Semser Security» ПР1-03-2-11, утвержденные решением заочного заседания Правления от 10 апреля 2012 года № 13.

76. Правила по использованию фирменного стиля ТОО «Semser Security» ПР1-03-2-11, утвержденные решением заочного заседания Правления от 29 июля 2011 года № 32.