



КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

M9 Logistic Group

Движение вперед,

Внимание к деталям



Ключевая идеология:

- Постоянно развиваться. Достигать превосходных результатов. Быть лучшими;
- Получать удовольствие от своего труда и работы в команде;
- Быть честными и открытыми;
- Приносить пользу и радость людям;
- Создавать цивилизованное общество для нас и наших детей.

Наш девиз **"Движение вперед, внимание к деталям"** - это стиль нашей жизни и философия нашей работы.

Движение вперед

Постоянное развитие и движение вперед - это наш принцип работы.

- Мы никогда не останавливаемся на достигнутом;
- Мы не удовлетворены хорошим результатом, мы всегда ищем наилучшее решение;
- Мы постоянно совершенствуем технологии работы с нашими клиентами Мы ищем и развиваем новые направления и предлагаем новые логистические продукты;
- Мы постоянно внедряем новые технологии, выходя на качественно новый уровень оказываемых услуг;
- Мы в курсе новейших тенденций мировой логистики, это помогает нам предлагать решения для мультинациональных компаний, представленных на российском рынке.

Внимание к деталям

Внимание к деталям - это залог нашего успеха!

Мы тщательно изучаем потребности наших клиентов, ничто не остается без внимания. Индивидуально для каждого клиента составляются специальные операционные процедуры (SOP), которые вносятся в систему и контролируются на каждом этапе выполнения работ

Мы постоянно контролируем показатели, важные для наших клиентов. С удобной для клиента периодичностью мы предоставляем отчетность по этим показателям Мы не компания стандартного набора услуг. Мы гибки. К каждому клиенту мы подходим индивидуально, согласно его потребностям. Оказываемый сервис должен соответствовать или превосходить ожидания клиента

Мы понимаем всю важность информационного обмена, его точность и своевременность поступления. Система информирования и оповещения, стандартные и специальные отчеты в on-line режиме, обмен файлами в удобном



для клиента формате, интеграция в цепочку поставок клиента - все это опции, сопровождающие наш сервис, благодаря которым наши клиенты могут управлять своими грузопотоками.

Мы осуществляем постоянный контроль качества предоставляемых услуг, что позволяет нам совершенствовать процедуры работы с клиентом. Объективная оценка позволяет нам найти баланс своих возможностей и ожиданий клиента, что исключает предоставление непроработанных схем и решений.

Политика внутренних отношений

Основа нашего бизнеса – качественный эффективный сервис, и наши люди делают это возможным. Мы ценим сотрудников и ожидаем от них высоких стандартов делового поведения и профессиональных достижений.

Мы уважаем личную свободу, права и достоинство человека, относимся к сотрудникам с доверием и предоставляем каждому равные возможности. Мы не допускаем любые формы дискриминации или притеснения на рабочем месте. Сотрудники Компании должны строить межличностные отношения на высоком профессиональном и личностном уровне. Такие отношения должны основываться на взаимоуважении, доверии и чувстве собственного достоинства. Это означает, что сотрудники должны избегать действий или слов, которые могут быть восприняты как враждебные, неуместные или оскорбительные. Оскорбительное, недружелюбное поведение или поведение, необоснованно препятствующее выполнению сотрудником его/ее обязанностей, приравнивается к оскорблению, что является ненадлежащим и неприемлемым поведением, недопустимым в Компании ни при каких обстоятельствах.

Компания всегда выполняет свои обязательства перед сотрудниками, а сотрудники соблюдают свои обязательства перед Компанией и друг перед другом.

Мы приветствуем лидерство, как способность принимать решения на всех уровнях. Необходимые полномочия делегируются каждому сотруднику, от каждого из которых ожидается принятие личной ответственности за выполнение поставленных задач. Мы ожидаем инициативы и максимального вклада каждого из нас в решение задач, стоящих перед Компанией, и ценим командную работу, где каждый голос будет услышан.

Мы всегда общаемся открыто, четко выражая свои мысли. Мы поощряем любую обратную связь, значимую для нашей работы, и можем обратиться с предложением по улучшению деятельности к любому руководителю Компании, вплоть до управляющего Компанией.

Компания создает условия для профессионального развития сотрудников. Профессиональное развитие направляется на повышение качества и



эффективности выполняемой работы и достижение поставленных целей. Мы ценим наших сотрудников и поощряем их за успехи в работе, основываясь на достижении целей нашего бизнеса.

Политика внешних отношений

Для завоевания рынка или установления контактов с заказчиками мы не прибегаем к незаконным действиям или недобросовестной конкуренции. Это означает, что в отношениях с заказчиками, поставщиками, конкурентами и коллегами мы должны действовать честно и открыто, уважать их права. Мы всегда выполняем свои обязательства и ожидаем выполнения обязательств от наших партнеров.

Мы заинтересованы в устойчивом развитии нашего бизнеса и бизнеса наших партнеров. Мы стремимся к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству и считаем, что отношения с деловыми партнерами, основанные на уважении, доверии, честности и справедливости, первостепенны для нашего успеха.

Клиенты - это ценность нашей компании. Наш успех напрямую зависит от сохранения и удержания наших клиентов. Мы уверены, что наша репутация и качество оказываемого сервиса залог нашего роста и появления новых долгосрочных партнерских отношений. Мы ориентируемся на потребности клиентов и гарантируем высокое качество нашей продукции и услуг, стабильность и предсказуемость.

Мы дорожим своей репутацией, строго соблюдаем нормы и правила деловой этики и права. Мы предполагаем, что наши деловые партнеры также поддерживают высокие стандарты этики. Агенты, представители и консультанты Компании должны подтверждать свою готовность действовать согласно принятым политикам и процедурам Компании и не нарушать наши принципы и ценности.

Мы ведем бизнес с теми клиентами и деловыми партнерами, которые имеют хорошую репутацию и занимаются законной предпринимательской деятельностью, чьи финансовые средства исходят из законных источников.

Отношения с обществом

Мы создаем цивилизованное общество для нас и наших детей. Мы несем ответственность перед обществом, в котором живем и работаем. Мы обязаны быть хорошими гражданами, поддерживать рабочие и благотворительные начинания. Мы стремимся улучшить жизнь в городах присутствия, поддерживаем связь с местными сообществами, осуществляем помощь Детским домам.

Отношения с органами государственной власти

Где бы мы ни осуществляли свою деятельность, мы должны строго соблюдать законодательство, применяемое в области импортного и экспортного регулирования и торговли. При осуществлении операций импорта, экспорта или реэкспорта продукции, услуг, технологий или программного обеспечения каждый из нас обязан принять необходимые меры, направленные на обеспечение соответствия указанных операций нормам местного и международного торгового законодательства, включая нормы таможенного регулирования.

Мы следуем всем законам и требованиям, применяемым к нашей деятельности в каждой стране присутствия Компании, а также принятым Компанией руководящим принципам.

В тех случаях, когда требуется раскрытие информации о деятельности Компании в различных отчетах и документах, предоставляемых ею в инстанции, осуществляющие контроль за ценными бумагами, или в любых других документах для широкого пользования, мы гарантируем точность, объективность, уместность, своевременность и достоверность данной информации.

Политика в области безопасности труда

Мы ценим жизнь человека и его здоровье выше экономических результатов и производственных достижений.

Мы поддерживаем поведение, способствующее улучшению здоровья сотрудников и членов их семей.

Мы делаем всё возможное для того, чтобы добиться отсутствия аварий, производственного травматизма. Мы развиваем и совершенствуем системы безопасности труда.

Любой сотрудник Компании и каждый специалист, выполняющий работы от имени Компании, должен:

- знать о рисках, сопровождающих его деятельность и влияющих на безопасность его жизни и здоровья, а также жизни и здоровья окружающих;
- осознавать личную ответственность за свою жизнь и здоровье и за жизнь и здоровье окружающих; личным примером поощрять безопасное поведение своих коллег и подрядчиков на работе, а также родных и близких в быту;
- повышать личную эффективность, инициировать и применять передовые подходы для управления производственными рисками;

Обеспечение условий производства, безопасного для жизни, здоровья - прямая ответственность руководителей на всех уровнях управления

Политика в области экологии

Забота об охране окружающей среды составляет неотъемлемую часть политики Компании. Руководство Компании объективно осознает свою ответственность перед обществом за сохранение благоприятной экологической обстановки и рациональное использование ресурсов. Мы стремимся, чтобы наша деятельность находилась в гармонии с окружающей средой в целях ее сохранения для будущих поколений. Мы организуем деятельность таким образом, чтобы предотвратить возникновение ущерба для здоровья людей, занятых в производстве, и населения в целом.

Компания ведет деятельность в соответствии с требованиями Российского Природоохранного законодательства, и другими требованиями, с которыми Компания согласилась. Компания сотрудничает в области охраны окружающей среды с заинтересованными организациями и общественностью.

Компания воспитывает у сотрудников ответственное отношение к вопросам охраны здоровья, окружающей среды и безопасности посредством организации их подготовки и обучения.

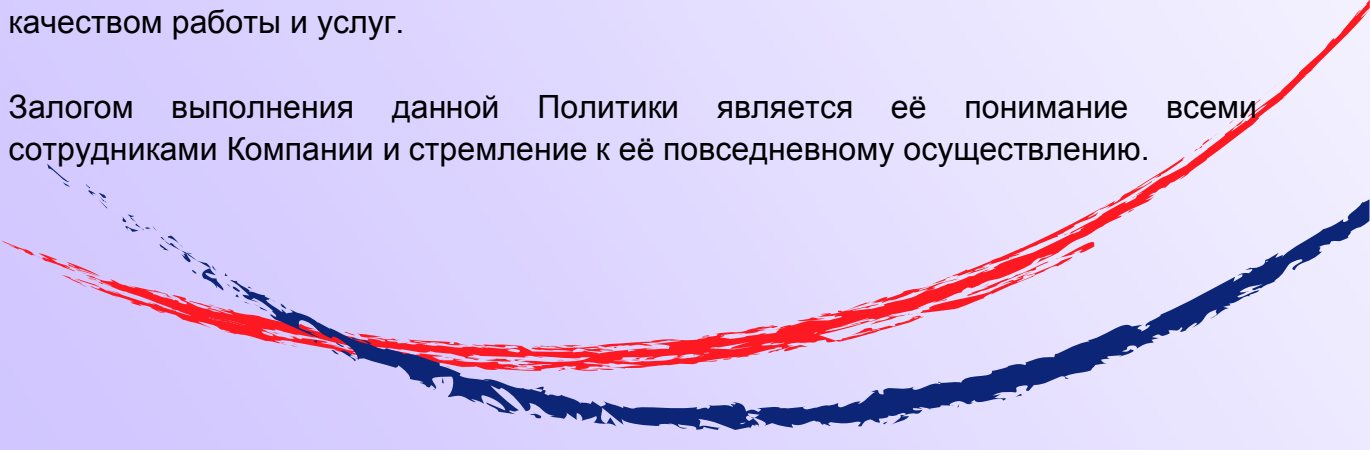
Политика в области качества

Мы осуществляем постоянный контроль качества предоставляемых услуг, и производственных процессов, что позволяет нам совершенствовать процедуры работы.

Осуществление политики в области качества холдинга обеспечивается:

- созданием системы менеджмента качества на основе внедрения требований международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008;
- соответствием требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и постоянным повышением результативности СМК
- взаимодействием с поставщиками и потребителями с целью повышения качества оказываемых услуг;
- постоянным изучением удовлетворенности потребностей нашего сектора рынка;
- вовлечением персонала организации в активное участие в управлении качеством работы и услуг.

Залогом выполнения данной Политики является её понимание всеми сотрудниками Компании и стремление к её повседневному осуществлению.





Ответственность за исполнение кодекса, порядок действий при обнаружении нарушений

Кодекс Компании призван облегчить понимание сотрудниками принятых в Компании правил поведения. Хотя он отвечает на большинство вопросов, в нем не могут быть охвачены все случаи, способные произойти в жизни.

Если у сотрудника возникают вопросы или проблемы связанные с соблюдением данного кодекса, ему необходимо обратиться к непосредственному руководителю или руководителю рабочей группы, директору по персоналу, руководителю службы качества, либо к генеральному директору. В наиболее серьезных случаях он имеет право конфиденциально обратиться с вопросами по соблюдению этических норм, ведению бизнеса к Президенту транспортного холдинга Мэйджор.

