

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚŠTNANCE	Strana 1
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

TOYOTA MATERIAL HANDLING CZ

ETICKÝ KODEX



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

stronger together

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 2
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 3
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

ÚVOD

Z PROJEVU PREZIDENTA SPOLEČNOSTI TMHE

„ ... V TMHE jsme se zavázali stát se první volbou pro všechny zákazníky hledající řešení v oboru manipulační techniky. Chceme toho dosáhnout poskytováním nejvyšší kvality, inovovanými výrobky, službami a přidanou hodnotou v řešení využitelnosti zdrojů při společensky udržitelném a ekologicky zodpovědném chování.

Jako ředitelé a zaměstnanci TMHE bychom měli dodržovat a zajišťovat, že TMHE bude ve shodě s platnými zákony a předpisy a sami bychom se měli ve všech ohledech chovat čestně. V souvislosti s touto myšlenkou, vytvořilo vedení TMHE, na základě kodexu společnosti Toyota Industries, vlastní dokument, kodex Toyota Material Handling Europe (TMHE Code of Conduct), který má sloužit k jasnému přehledu a definování stylů etického chování, které je doporučeno všem TMHE ředitelům a zaměstnancům.



Matthias Fischer

TMHE je zavázána chovat se při obchodních záležitostech poctivě a čestně a plánuje stát se nejvíce uznávaným a důvěryhodným partnerem v oboru manipulační techniky v Evropě. Aby dosáhla těchto cílů, musí mít každý z nás neustále na paměti, že reprezentuje společnost TMHE a měl by se chovat podle těchto zásad i v soukromém životě.

Z toho vyplývá, že bychom se měli chovat čestně, spolehlivě a svědomitě. Měli bychom při každém rozhodnutí používat dobrý úsudek. Žádám a očekávám, že si každý ředitel a zaměstnanec TMHE pozorně přečte celý kodex a bude jednat ve shodě s ním. ...“

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 4
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 5
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

OBSAH

Strana 4	Naše mise
Strana 4	Naše hlavní hodnoty
Strana 6	Vysvětlení a instrukce
Strana 7	Firma a zaměstnanci
Strana 18	Jednání s dodavateli, zákazníky a 3. stranami
Strana 19	THME jako součást společnosti
Strana 20	Jednání porušující kodex společnosti TMHE
Strana 21	Definice

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 6
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

NAŠE MISE

Být první volbou všem, kteří hledají řešení pro manipulaci s materiálem, být široce uznávaný partner pro své inovativní výrobky a služby, stejně jako pro svůj respekt ke společnosti.

Pro naše zákazníky vytváříme ovzduší víry a důvěry, a to poskytováním výrobků a služeb vynikající kvality jež přidávají opravdovou hodnotu do jejich podnikání.

Respektujeme očekávání a ambice našich zaměstnanců, akcionářů a dodavatelů prostřednictvím nikdy nekončící snahy být lepší.

NAŠE HLAVNÍ HODNOTY

Toyota Way je firemní DNA, která prostupuje celou naší společností. Je to naše firemní kultura, ideály a standardy, podle kterých jednáme a pracujeme.

Je to také soubor přesvědčení a hodnot, které ovlivňují naši obchodní praxi stejně jako naše chování při každodenní práci.

Toyota Way je založena na dvou základních pilířích – „Respekt k lidem“ a „Soustavné zlepšování“ – na které navazuje 5 trvalých hodnot Toyoty.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 7
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

TOYOTA WAY



Challenge

Udržujeme dlouhodobou vizi a čelíme všem výzvám s odvahou a kreativitou potřebnou pro dosažení cílů.



Kaizen

Soustavně zlepšujeme naše obchodní činnosti, vždy usilujeme o zlepšování a vývoj. Protože žádný proces nemůže být nikdy prohlášen za dokonalý, vždy existuje prostor pro zlepšení.



Genchi Genbutsu

Pojďme až k samé podstatě věci a najděme fakta pro korektní rozhodnutí, vzájemnou dohodu a dosažení cílů.



Respekt

Respektujeme ostatní, vynakládáme veškeré úsilí pro porozumění ostatním, přijímáme zodpovědnost a děláme vše pro vytvoření vzájemné důvěry.



Teamwork

Podporujeme osobní a odborný růst, dělíme se o možnosti rozvoje a maximalizujeme individuální a týmový výkon.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 8
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

VYSVĚTLENÍ A INSTRUKCE

Tento kodex je platný pro společnost TMH CZ a pro všechny její zaměstnance. Kodex může být také platný pro dodavatele a konzultanty zaměstnávané TMH CZ.

Je povinností všech ředitelů a manažerů TMH CZ zajistit, že je tento kodex správně zaveden a dodržován a tím podporuje kulturu společnosti.

Všichni zaměstnanci TMH CZ by si měli kodex přečíst a osvojit a ujistit se, že všechny jejich činnosti jsou v souladu s požadavky specifikovanými v tomto dokumentu.

V případě potřeby dalších informací, vysvětlení nebo pochyb o určitém chování mohou zaměstnanci vyhledat rady a vysvětlení u :

- jejich přímého nadřízeného
- manažera pro personalistiku
- ředitele společnosti

POVINNOST DODRŽOVAT ETICKÝ KODEX TMH CZ

My zaměstnanci se hlásíme k etickému kodexu firmy a souhlasíme s podporováním a plněním požadavků stanovených v tomto kodexu. Následujeme a striktně dodržujeme pravidla, která jsou stanovena nebo pokyny, které se týkají naší práce.

V rámci TMH CZ je porušování etického kodexu společnosti považováno za vážný přestupek, který nebude tolerován. Každé porušení bude proto příslušným způsobem, v souladu s pravidly TMHE, potrestáno.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 9
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

FIRMA A ZAMĚSTNANCI

Aby byla schopná poskytovat zaměstnání a udržovat spravedlivé a stabilní pracovní podmínky, zavazuje se TMH CZ ke zvyšování svých výkonů. Současně se pokouší vytvořit harmonické a stimulující pracovní prostředí. Výměnou se zaměstnanci snaží poctivě vykonávat své povinnosti, využívat svůj talent a sílu vzájemné spolupráce, a tím rozhodující měrou přispívat k plnění náročných úkolů společnosti TMH CZ.

Respektování lidských práv

Respektujeme lidská práva a nediskriminujeme z důvodu rasy, pohlaví, etnika, věku, náboženství nebo sexuální orientace, tělesné invalidity nebo toho, zda je člověk svobodný, ženatý či rozvedený. Sexuální harašení na pracovišti nebo zastrašování nebude tolerováno. Snažíme se o přátelský přístup na základě vzájemné důvěry a respektu a usilujeme o vzájemný úspěch. Poskytujeme sociální ochranu a odměňujeme v souladu s lokálními pravidly a praxí, na základě promyšlených a schválených směrnic.

TMH CZ je, kromě jiného, zavázána dodržovat obecné zásady lidských práv týkající se zrušení dětské práce, zrušení násilí a nucených prací, stejně tak jako obecné zásady eliminace nebo diskriminace vzhledem k zaměstnání a povolání a zaručuje svobodu sdružování.

Vytváření a udržování bezpečného a zdravotně nezávadného pracovního prostředí

Snažíme se o vytvoření bezpečného, zdravotně nezávadného a pohodlného pracovního prostředí. TMH CZ má směrnice a systém pro předcházení úrazům nebo neštěstím způsobeným prací. Pokud se stane nějaký problém, úraz nebo nehoda, jsme povinni učinit příslušné kroky, zkusit zachránit lidské životy a zajistit bezpečnost. Tyto výjimečné případy musíme důkladně vyšetřit a zdokumentovat.

Užívání drog nebo bytí pod jejich vlivem či pod vlivem alkoholu během pracovní doby je zcela zakázáno.

Činnosti mimo firmu

Zaměřujeme se na naši práci a povinnosti v rámci TMH CZ a vykonáváme je poctivě. Bez předchozího schválení vedením firmy nepřijmeme žádné další zaměstnání.

V době platného pracovního poměru s TMH CZ se neangažujeme v žádných činnostech, pokud bychom tím ohrozili nebo poškodili dobrou pověst a jméno TMH CZ.

Zvyšování pracovního výkonu a dovedností

Snažíme se netradičně, inovativně myslet a soustavně se zlepšovat a jsme zavázáni ke zvyšování naší efektivity. Také se neustále zabýváme osobním růstem a zlepšováním profesních schopností pomocí školení a dalších vhodných aktivit, umožňování zisku zkušeností a rozšíření / doplnění si znalostí.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 10
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

TMH CZ

TMH CZ usiluje o vysokou kvalitu výrobků, služeb a řešení s přidanou hodnotou, které zákazníci vyžadují. TMH CZ se také snaží o udržování vysokých standardů v otázkách zdraví, bezpečnosti a řízení životního prostředí, a staví si ambiciózní cíle pro všechny své činnosti. Přitom je TMH CZ zavázána respektovat pravidla společenství, v nichž působíme a jednat podle nich. TMH CZ je také zavázána k ochraně svého majetku a obchodních tajemství.

Soulad se zákony a předpisy

TMH CZ musí být ve shodě se zákony a předpisy platnými v České republice. Je naší zodpovědností znát všechny zákony, které se nás týkají ve všech oblastech naší aktivity, např. obchodní právo, zákon o životním prostředí, atd. .

Je zodpovědností všech ředitelů a zaměstnanců TMH CZ vystupovat v i pracovních vztazích tak, aby to negativně neovlivňovalo dobré jméno společnosti a TMHE.

Soulad s Toyotou a politikou TMHE a vnitřními směrnicemi

TMH CZ musí být vždy a za každé situace ve shodě s celou politikou řízení TMHE a všemi platnými vnitřními směrnicemi TMHE a TICO.

Zacházení s údaji o majetku společnosti a důvěrnými informacemi

TICO a TMHE vlastní širokou paletu hmotných a nehmotných majetků (včetně intelektuálních majetkových práv, jako jsou např. patenty apod.). To je cenné a životně důležité k úspěchu TMHE a TMH CZ při obchodních záležitostech. Aby TMHE a TMH CZ užívala tento majetek během obchodních aktivit efektivně, spravuje jej s náležitou péčí a profesionalitou.

To znamená, že uvnitř TMHE a pro TMH CZ platí následující.

- *Ochrana intelektuálních majetkových práv TICO a TMHE a dalšího nehmotného majetku*

TMHE a TMH CZ musí ustavičně chránit všechna intelektuální majetková práva TICO a TMHE proti jakémukoli porušení. To zahrnuje všechna intelektuální majetková práva a další nehmotné majetky, které byly vytvořeny, rozvinuty, a to přímo či nepřímo, TICO a TMHE.

- *Ochrana důvěrných informací TMHE, obchodních tajemství a know-how*

Obchodní tajemství TMHE a další důvěrné informace a know-how nesmějí být odhaleny kromě těch, které již byly schváleny k užívání. TMH CZ se musí řídit pravidly TMHE pro užití důvěrných a citlivých informací a my musíme dělat maximum, abychom se vyvarovali prozrazení či prosakování obchodních tajemství. Dokonce i po ukončení (pro jakýkoli důvod) našeho zaměstnaneckého poměru nebo přecházení v rámci TMH CZ, jsme jako ředitelé či zaměstnanci TMH CZ povinni zachovat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které jsme mohli získat během našeho zaměstnání, nebo v rámci zastávané pozice v TMH CZ či TMHE. „Pravidla utajení“ TMHE (dostupné na intranetu TMHE) poskytují detailní pokyny a pravidla pro nakládání s informacemi a daty, která mají důvěrnou či obchodně citlivou povahu.

Zákaz zneužívání interních informací („Insider Trading“)

Ředitelé a zaměstnanci TMH CZ mají zakázáno využívat neveřejné informace k obchodování s akcemi a cennými papíry Toyota Industries Corporation. Ředitelé a zaměstnanci TMH CZ musí chápat, že takovéto počínání je ve většině zemí považováno za zločin a ničí vzájemnou důvěru mezi společnostmi, investory a obchodními partnery.

Ochrana osobních údajů

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 11
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

Musíme zacházet se všemi osobními daty s náležitou péčí a v souladu s platnými zákony a předpisy. Musíme získávat a udržovat osobní informace o zákaznících a obchodních partnerech pouze zákonnými způsoby, musíme tyto informace striktně spravovat a ochraňovat a musíme tyto informace užívat pouze k určeným záměrům.

Využívání nástrojů firemní komunikace

Telefon, e-mail, internet a další komunikační prostředky poskytované TMH CZ mají být užívány pro obchodní účely a s opatrností. „*TMHE směrnice pro koncové uživatele IT*“ (dostupná na intranetu TMHE) poskytuje podrobná pravidla pro zacházení s e-mailem, internetem, IT a telefony, hardwarem, softwarem a užíváním hesla na pracovišti.

Účetnictví a reportování

TMH CZ musí podávat zprávu o všech finančních a dalších transakcích v souladu s obecně uznávanými účetními principy a zkušenostmi a v souladu s platnými zákony a předpisy.

JEDNÁNÍ UVNITŘ SPOLEČNOSTI TMH CZ

TMH CZ usiluje o profesionální chování nejen vůči zákazníkům, ale i uvnitř společnosti. Garantuje rovnocenný přístup ke všem zaměstnancům a stanovuje pravidla pro vzájemnou komunikaci. Stanovuje zvláštní požadavky na každou pozici tak, aby jednání působilo jednotně, garantovalo profesionální přístup ředitelů i zaměstnanců TMH CZ a podporovalo tak dobré jméno společnosti.

Jednání vůči kolegům ve společnosti

Jednotlivé divize jsou si vzájemně rovnocennými partnery. Každý ředitel či zaměstnanec TMH CZ jedná se svými kolegy v osobním i telefonickém kontaktu přátelsky a korektně, pomáhá vytvářet atmosféru v souladu s firemní misí a principy Toyota Way a prosazuje kulturní pracovní ovzduší. Nevyužívá svého postavení, které ve společnosti zaujímá, k tomu, aby mu společnost či kdokoli jiný poskytl přednostní výhody.

Pro plnění vnitřfiremních úkolů dodržuje pravidlo okamžité zpětné vazby zadavateli s informací o splnění nebo včasnou informací o stavu úkolu a jeho nezbytných korekcích.

Jednání vůči nadřízeným

Každý ředitel nebo zaměstnanec TMH CZ ve všech záležitostech dodržuje firemní hierarchii a vůči nadřízeným vystupuje dle zásad společenského chování. Neprodleně uvědomí svého nadřízeného o všech problémech, do nichž se dostal bez vlastního zavinění nebo v důsledku osobních vztahů k zákazníkům, konkurentům společnosti nebo v rámci jeho pracoviště.

Jednání vůči podřízeným

Ředitel nebo vedoucí pracovník TMH CZ jako reprezentant svého úseku odpovídá za činnost své divize a za optimální využití pracovního potenciálu jednotlivců při respektování jejich schopností a dovedností, podporuje profesní růst svých spolupracovníků a informuje své spolupracovníky o všech, pro ně významných skutečnostech týkajících se firmy nebo přímo zaměstnanců.

Ředitel nebo vedoucí pracovník TMH CZ řeší vzniklé problémy bez prodlevy věcně a korektně, dodržuje firemní hierarchii a jedná dle zásad společenského chování.

Zvláštní požadavky na vedení

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 12
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way
- Naslouchání potřebám zaměstnanců a aktivní přístup k řešení interních záležitostí a problémů
- Být kladným vzorem pro ostatní členy týmu a podněcovat proaktivní přístup vlastním příkladem, vést všechny zaměstnance, nejen vlastní podřízené, k zodpovědnosti nejen za vlastní úsek, ale za kvalitu péče o zákazníky a úroveň poskytovaných služeb firmy jako takové, týmový přístup
- Plnit dohodnuté úkoly v nejvyšší kvalitě a včas
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch, trvání na splnění dohodnutých úkolů a jejich důsledná kontrola
- Externí komunikace – akcentovat týmovost, zkušenosti a ochotu řešit a vyřešit požadavky klientů v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí, v souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně), čisté a plně funkční pracovní pomůcky
- Důsledná a efektivní práce s nastavenými firemními systémy

Zvláštní požadavky na pracovníka recepce

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 13
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Zodpovědnost za splnění potřeb zákazníka a důslednost při jejich zajišťování
- Externí komunikace – příjemné a přátelské vystupování, telefon brát nejdéle po 2. zazvonění, vyjádřit ochotu pomoci a dohodnutou pomoc následně vždy zajistit v bezchybné kvalitě a včas
- Zodpovědnost za reprezentativní vzhled prostoru recepcce
- Reprezentativní vzhled, vystupování a příjemný hlas
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch s důrazem na důslednou přípravu a včasné předávání připravených materiálů

Zvláštní požadavky na prodejce (včetně KAM)

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 14
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Reprezentativní vzhled a vystupování (preference tmavý oblek, světlá košile s dlouhými rukávy, kravata, kalhoty opatřené opaskem, tmavé boty, tmavé ponožky, ženy kostým)
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch s důrazem na důslednou přípravu a včasné předávání přípravných materiálů, avšak nekompromisní trvání na splnění dohodnutých úkolů
- Externí komunikace – akcentovat týmovost, zkušenosti a ochotu řešit požadavky klientů nejlépe v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí. Při nátlaku na názor vyjadřovat odbornost věcnými komentáři opřenými o znalosti a vhodné příklady, v souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně), čisté, aktuální a plně funkční pomůcky
- Předávané materiály v reprezentativní formě, kompletní podle plat. pravidel
- Komunikace s klienty otevřená a přátelská, vždy se zpětnou vazbou, jde-li o plnění požadavků, bezvýhradné a včasné plnění předaných příslibů
- Aktivní spolupráce se servisním týmem s cílem poskytnout nejlepší službu na trhu v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- Nejvyšší produktová znalost výrobků a služeb (společnosti i konkurence)
- Nejvyšší úroveň profesionální demonstrace nabízených výrobků a služeb
- Preference osobního kontaktu s přidanou hodnotou pro zákazníka
- Důsledný a efektivní time management, kvalitní a včasné plnění úkolů
- Důsledné a efektivní zpracování teritoria a práce s firemní databází

Zvláštní požadavky na člena prodejního týmu – podpora

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 15
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Reprezentativní vzhled a vystupování
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch, důsledná příprava a včasné předávání připravených materiálů, avšak nekompromisní trvání na splnění dohodnutých úkolů, interní nesrovnalosti řešit v rámci společnosti
- Externí komunikace – příjemné a přátelské vystupování, telefon brát nejdéle po 2. zazvonění, vyjádřit ochotu pomoci a pomoc zajistit
- Na e-mailové požadavky odpovídat nejdéle druhý den po obdržení
- Zodpovědnost za splnění potřeb zákazníka
- Předávané materiály v reprezentativní formě, kompletní podle plat. pravidel
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí, souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně – kde je aplikováno), čisté, aktuální a plně funkční pomůcky, čisté pracovní prostředí
- Update všech interních i externích informací podle aktuální skutečnosti, které se váží k práci (např. nástěnky, materiály v systému atd.)
- Komunikace s klienty otevřená a přátelská, vždy se zpětnou vazbou, jde-li o plnění požadavků, v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- Nejvyšší úroveň znalosti pracovních postupů a pomůcek pro danou funkci
- Znalost nabízených výrobků a služeb na úrovni podle funkce
- Důsledné a efektivní zpracování informací v obchodní databázi a dalších firemních informačních systémech.

Zvláštní požadavky na servisního poradce oblasti

- Aktivní a týmová spolupráce s prodejním týmem, plnění firemní mise a principů Toyota Way

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 16
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Reprezentativní vzhled a vystupování podle platných pravidel (preference firemní oblečení, tmavé kalhoty opatřené opaskem, tmavé boty i ponožky)
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch s důrazem na důslednou přípravu a včasné předávání přípravných materiálů, avšak důsledné trvání na splnění dohodnutých úkolů; komunikovat nadřazeným potřeby směřující ke kvalitnější péči o zákazníky v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- Externí komunikace – akcentovat týmovost, zkušenosti a ochotu řešit a vyřešit požadavky klientů nejlépe, vždy zpětná vazba; pružné a rychlé řešení potřeb zákazníků
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí. Při nátlaku na názor vyjadřovat odbornost věcnými komentáři opřenými o znalosti a vhodné příklady, v souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně), čisté a plně funkční pracovní pomůcky
- Předávané materiály v reprezentativní formě kompletní podle plat. pravidel
- Komunikace s klienty otevřená a přátelská, vždy se zpětnou vazbou, jde-li o plnění požadavků, v souladu s misí firmy a principy Toyota Way
- Nejvyšší produktová znalost výrobků a služeb (společnosti i konkurence)
- Preference osobního kontaktu – efektivní time management
- Zpracování, využití a doplňování obchodní databáze

Zvláštní požadavky na pracovníky admin. Servisu, ND a dispečery

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 17
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Reprezentativní vzhled a vystupování
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch s důrazem na důslednou přípravu a včasné předávání materiálů zákazníkům
- Externí komunikace – příjemné a přátelské vystupování, telefon brát nejdéle po 2. zazvonění, vyjádřit ochotu pomoci a pomoc zajistit
- Pružné a rychlé řešení potřeb zákazníků vždy se zpětnou vazbou o plnění zadavateli
- Zodpovědnost za splnění potřeb zákazníka
- Interní nesrovnalosti neřešit na veřejnosti, stejně jako nezveřejňovat vnitrofiremní záležitosti
- Předávané materiály v reprezentativní formě podle aktuálních pravidel
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně – kde je aplikovatelné), plně funkční pracovní pomůcky a pracovní prostředí
- Komunikace s klienty otevřená a přátelská, vždy se zpětnou vazbou, jde-li o plnění požadavků
- Znalost náplní a zodpovědností jednotlivých oddělení společnosti
- Důsledné a efektivní zpracování informací ve firemních informačních systémech

Zvláštní požadavky na technika

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way
- Reprezentativní vzhled a vystupování – před klientem i na pracovišti

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 18
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

- Profesionální pracovní oblečení včetně obuvi vždy v pracovní době
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch, komunikovat nadřazeným potřeby směřující ke kvalitnější péči o zákazníky
- Aktivně dbát o spokojenost klienta. Každá provedená práce musí být čistá a profesionálně provedená i zakončená
- Externí komunikace – otevřená a přátelská, akcentovat týmovost, zkušenosti a ochotu řešit a vyřešit požadavky klientů nejlépe, vždy zpětná vazba; loajalita vůči firmě (např. nestěžovat si na firmu, neříkat zákazníkovi „tenhle stroj vidím poprvé“ apod.); důsledné plnění slibů daných zákazníkovi, pokud nelze dodržet, komunikovat se zákazníkem a hledat souhlas s náhradním řešením (vyjádřený souhlasem zákazníka ve výkazu)
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí. Při nátlaku na názor vyjadřovat odbornost věcnými komentáři opřenými o znalosti a vhodné příklady, v souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně),
- Kompletní a plně funkční pracovní pomůcky a nářadí
- Nejvyšší produktová znalost servisovaných výrobků
- Aktivní role při hledání nových příležitostí a informací „ze zákulisí klienta“, které mohou pomoci při obchodním vyjednávání
- Aktivní distribuce reklamních informací a produktů v rámci aktuálních pravidel – další důležitý kanál distribuce informací

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 19
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

Zvláštní požadavky na ostatní členy společnosti

- Plnění firemní mise a principů Toyota Way
- Reprezentativní vzhled a vystupování
- Interní komunikace – týmový a kolegiální duch, důsledná příprava a včasné předávání připravených materiálů, avšak nekompromisní trvání na splnění dohodnutých úkolů, interní nesrovnalosti řešit v rámci společnosti
- Externí komunikace – příjemné a přátelské vystupování, telefon brát nejdéle po 2. zazvonění, vyjádřit ochotu pomoci a pomoc zajistit
- Na e-mailové požadavky odpovídat nejdéle druhý den po obdržení
- Zodpovědnost za splnění poskytnutých příslibů
- Předávané materiály v reprezentativní formě, kompletní podle plat. pravidel
- O konkurenci mluvit ve vhodných případech věcně, bez pomluv. Ve vazbě ke společnosti konstruktivně a bez emocí, souladu s konkurenčním právem Evropské Unie (EC Competition Law)
- Čistý služební automobil (uvnitř i vně – kde je aplikováno), čisté, aktuální a plně funkční pomůcky, čisté pracovní prostředí
- Update všech interních i externích informací podle aktuální skutečnosti, které se váží k práci
- Komunikace otevřená a přátelská, vždy se zpětnou vazbou, jde-li o plnění požadavků, v souladu s firemní misí a principy Toyota Way
- Nejvyšší úroveň znalosti pracovních postupů a pomůcek pro danou funkci
- Znalost nabízených výrobků a služeb na úrovni podle funkce
Důsledné a efektivní zpracování informací v obchodní databázi a dalších firemních informačních systémech.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 20
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

JEDNÁNÍ S DODAVATELI, ZÁKAZNÍKY A 3. STRANAMI

TMH CZ se snaží být první volbou pro všechny zákazníky hledající řešení týkající se manipulační techniky a být obecně respektována pro naše inovační výrobky a služby, stejně tak jako náš respekt ke společnosti (společenství). TMH CZ si přeje vybudovat u zákazníků důvěru a pocit jistoty dodáváním výrobků výjimečné kvality a služeb, které dají skutečnou hodnotu jejich obchodu.

Smlouvy a další závazky

TMH CZ se podrobuje zásadě, že dohody a další závazky by měly být uznávány a je povinna usilovat o naplnění souladu s těmito dohodami a dalšími závazky.

Poctivý obchod

TMH CZ musí vést poctivé transakce a je zavázána podrobit se pravidlům poctivé soutěže.

Střet zájmů

Osobní vztahy s dodavateli, zákazníky a dalšími účastníky třetích stran mohou vést k situacím, kde může nastat – skutečný nebo předpokládaný – střet zájmů. Ředitelé a zaměstnanci TMH CZ by proto měli vždy zabezpečit, že zůstanou nezávislí (a jsou vnímáni jako nezávislí) z jakékoli třetí strany, která má smluvní vztah s TMHE.

Vyžadování a přijímání výhod

Střet zájmů může nastat pokud je řediteli či zaměstnanci TMH CZ nabídnut dárek, pohostinnost nebo jiné výhody, které by mohly ovlivnit jeho úsudek ve vztahu k obchodnímu případu jako je umístění nabídky a zapsání do kontaktů společnosti. Žádnému řediteli nebo zaměstnanci TMH CZ není dovoleno přímo nebo nepřímo vyžadovat nebo přijímat jakékoli neoprávněné výhody od dodavatelů, zákazníků či třetích stran.

Nabízení a poskytování výhod

TMH CZ konkuruje vysoce kvalitními výrobky a službami. Žádný ředitel nebo zaměstnanec TMH CZ nemůže, přímo či nepřímo, nabízet nebo poskytovat jakékoli neoprávněné dárky nebo další výhody dodavatelům, zákazníkům nebo třetím stranám nebo jejich zástupcům v souvislosti s obchodním případem. Pokud se ředitel nebo zaměstnanec TMH CZ setká s požadavkem na poskytnutí jakýchkoli výhod ze strany obchodního partnera, bez prodlení tuto skutečnost oznámí svému přímému nadřízenému nebo jednateli společnosti TMH CZ.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 21
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

TMHE JAKO SOUČÁST SPOLEČNOSTI

TMH CZ udržuje úzké vazby se společnostmi v České republice a směřuje k tomu, aby se stala dobrým „corporate citizen“. TMH CZ se snaží komunikovat otevřeně a upřímně s investory a celkově se zabývat činnostmi, které přispívají k trvale udržitelnému rozvoji místních komunit a společenství.

Ochrana životního prostředí

TMH CZ věří, že je slučitelný ekonomický růst a zachování přirozeného životního prostředí. TMH CZ se snaží nabízet výrobky, služby a řešení s přidanou hodnotou které jsou čisté, bezpečné a vysoce kvalitní. Ve vývojovém stádiu výrobku, TICO a TMHE musí usilovat o vyvinutí výrobků, které budou pomáhat omezovat výfukové plyny, emise a hluk a které by se vyznačovali energetickou účinností a schopností recyklace. Tímto způsobem napomáhá omezovat nepříznivé vlivy na životní prostředí.

Vztahy s místními společnostmi

TMH CZ se snaží zlepšovat svou pověst a získávat si důvěru místních společností skrze účast na jejich akcích a programech.

Firemní komunikace

S vědomím toho, že se jak ředitelé, tak zaměstnanci TMH CZ ve svých pracovních rolích i mimo ně setkávají s veřejností, musí se vždy chovat tak, aby jejich chování a zejména podávání pravdivých informací podporovalo důvěru společnosti v TMH CZ.

TMH CZ je součástí Toyota Industrie Corporation. Jako veřejně zapsaná společnost, Toyota Industries Corporation může být negativně ovlivněna nesprávnými nebo negativními informacemi. Proto musíme následovat směrnice TMHE o podávání informací. Vyjádření v zastoupení TMHE mohou vydávat pouze členové TMHE Senior Management týmu.

JEDNÁNÍ PORUŠUJÍCÍ KODEX SPOLEČNOSTI THM CZ

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 22
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

Určitá chování či jednání ředitelů nebo zaměstnanců TMH CZ mohou představovat porušení kodexu společnosti TMHE.

Jak ohlásit závažné provinění do TMH CZ

Pokud zaměstnanci potřebují objasnění nebo další informace týkající se etického kodexu nebo pokud mají nějakou pochybnost o správnosti určitého jednání nebo postoje, musí se obrátit na svého přímého vedoucího, zodpovědného odborného manažera, místní vedení nebo jejich Compliance Officer.

Nepravdivá nebo zlomyslná oznámení

Všechna neopodstatněná tvrzení provedená řediteli nebo zaměstnanci TMH CZ, která se ukáží jako provedená záměrně, nebo o kterých oznamující osoba již dříve věděla, že jsou nepravdivá, budou považována jako závažné kázeňské prohřešky spáchané řediteli nebo zaměstnanci TMH CZ. Navíc, v případech, kdy byl někdo obviněn neprávem, může být, na jeho žádost, odtajněno jméno toho, kdo proti němu nepravdivě obvinění vznesl.

Vyšetřování a rozhodování v TMH CZ

Oznámené skutečnosti nebo podezření ze závažných provinění budou vždy brána vedením společnosti TMH CZ vážně. Každý případ bude posouzen důkladně, nestranně a – pokud je stanoveno – závažná provinění, budou projednána s patřičným důrazem. Jednou ověřené, závažné provinění může mít výsledek v kázeňském procesu vedeném TMH CZ proti ředitelům či zaměstnancům TMH CZ, kteří jsou s tímto proviněním spojeni, v souladu s pracovním právem, předpisy a pracovními pravidly TMH CZ. Postup pro vyšetřování a rozhodování je popsán na intranetu TMHE.

Ochrana oznamujícího zaměstnance TMH CZ před potrestáním a pronásledováním

V některých případech, mohou ředitelé a/nebo zaměstnanci TMH CZ přehlížet závažná provinění, kterých byli svědkem, nebo se mohou nechat odradit od oznámení takových provinění díky obavám (například, že budou vypadat jako neloajální, nebo se stanou obětí či budou potrestáni). Vedení TMH CZ chápe takovéto obavy a proto:

- TMH CZ nebude podnikat žádné kázeňské nebo jiné pokutové postupy proti nikomu, kdo provedl oznámení opravdové a skutečné záležitosti nebo podezření týkající se závažného provinění údajně spáchaného jedním nebo více řediteli či zaměstnanci TMH CZ a
- TMH CZ nebude promíjet žádný pokus ze strany ředitelů nebo zaměstnanců TMH CZ o trestání (v jakémkoli ohledu), harašení, diskriminaci, znevýhodňování osoby, která oznámila opravdové a skutečné případy nebo podezření že někdo měl zjevný vztah k závažnému provinění.

Diskrétnost oznámených informací a totožnosti osoby, která oznámení provedla

TMH CZ bude zacházet s každým oznámením, jeho obsahem a s totožností toho, kdo oznámení provedl jako s důvěrným a bude odkryto pouze těm, kdo jsou v rámci TMH CZ zapojeni v oznamovacích, vyšetřovacích a rozhodovacích procesech, a to pouze v rozsahu nezbytném k realizaci všech stupňů procesu.

DEFINICE

Termíny uvedené v tomto kodexu TMH CZ mají následující význam:

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 23
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ

TMHE znamená všechny společnosti, které zajišťují procesy v manipulaci s materiály a v jejich podpoře, umístěné v TMHE regionu a vlastněné nebo kontrolované přímo či nepřímo Toyota Industries Corporation.

TMH CZ ředitel znamená osobu, která je určena jako ředitel jakéhokoli odboru nebo podobné organizační složky nebo je vedoucím nebo jiným senior-pracovníkem / manažerem.

TMH CZ zaměstnanec znamená každou osobu, která je zaměstnána v TMH CZ na trvalý nebo dočasný zaměstnanecký poměr.

TMH CZ Compliance Officer znamená zaměstnance jmenovaného vedením, který je zodpovědný za implementaci a případné úpravy etického kodexu.

Toyota Material Handling CZ s.r.o.	Věc ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE	Strana 24
Název souboru a adresa	Platné od 2008-09-01	Aktualizace za (datum) 2012-08-17
Distribuce Intranet	Zpracoval vedení TMH CZ	Schválil jednatel TMH CZ



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

stronger together