



ממן MAMAN
לוגיסטיקה זו המומחיות שלנו

קוד אתי

התרבות העסקית של קבוצת ממן



מסמך זה מהווה את הקוד האתי של קבוצת ממון, ומפרט את ערכי התרבות העסקית שלנו. המסמך מפרט את ההוראות ואת ההנחיות לכל תחום פעילות, מגדיר את תפקידו ואת מטלותיו של האחראי על התרבות העסקית בחברה ומתאר את אופן יישומו של תפקיד זה. חיבור הקוד נשען הן על מקורות חיצוניים לקבוצת ממון, והן על עבודת מטה פנימית, בה לקחו חלק כל דרגי הניהול בקבוצה במסגרת "פורום אפעל". נקודת המוצא של הקוד האתי הינה העקרונות המנחים לתרבותה העסקית של קבוצת ממון.

הרוח של ממון: בסביבה שהיא תובענית ותחרותית ביותר, קבוצת ממון מקיימת מדיניות של שקיפות ופתיחות. חתירת ההנהלה למצוינות, יחד עם מומחיותו של צוות העובדים המנוסה, מאפשרות לקבוצה ליישם את יכולותיה באופן מיטבי, ברוח ייחודית החובקת תחושה של ייעוד, מסירות ובאמנות - הן כלפי לקוחותיה והן כלפי ספקיה.

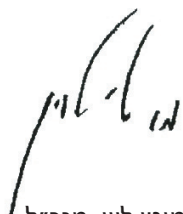
מחויבות לאיכות: קבוצת ממון מחויבת לסטנדרטים יוצאים מן הכלל של איכות בשירות. כדי לקיים ערך זה אנו מפעילים מערכי בקרת איכות פנים-ארגונית מהשורה הראשונה, אשר מאפשרים לקבוצה ולמרכיבים השונים של שרשרת האספקה שלה לעמוד בסטנדרטים בלתי-מתפשרים של איכות.

שיתוף בידע: היכרותה המעמיקה של קבוצת ממון עם מרכיביה השונים של שרשרת האספקה על צרכיה השונים ומגמותיה העדכניות, מאפשרת לה להיות שותף רב ערך בכל פרויקט בענף הלוגיסטיקה.

למידה מתמשכת: סקרנות, יצירתיות ונכונות לאמץ רעיונות חדשים מהוות את אבני הבניין הבסיסיות ביכולתה של קבוצת ממון להתאים עצמה לשינויים התכופים המתרחשים בסביבה הדינמית של עולם הלוגיסטיקה, המטענים ושירותי הקרקע.

כשהיא נסמכת על עקרונות אלה, קבוצת ממון חורטת על דגלה להיות החברה המובילה בישראל בתחום הלוגיסטיקה ושירותי התעופה; לחתור בהתמדה למצוינות תוך הענקת השירות המקצועי, האיכותי והמתקדם ביותר; לייעל ולשפר את תהליכי העבודה; לפתח שירותים ייחודיים ומגוונים ולהרחיב את תחומי השירותים הלוגיסטיים לתועלת לקוחותיה ולשביעות רצונם.

אני משוכנע בכל לבי, כי הטמעתו המוצלחת של הקוד האתי בכל שדרות הניהול והפעילות של קבוצת ממון, תביא לשיפור באיכות השירותים שאנחנו מספקים ללקוחותינו ולהתנהלות ראויה מול ספקים, כמו גם לרווחת העובדים.



מוטי לירון, מנכ"ל
קבוצת ממון, פברואר 2008



תרבותה העסקית של קבוצת ממן בנויה על החוקים ועל הנהלים המחייבים בישראל ובקהילה הבינלאומית. החברה מחויבת לקיום כל החוקים, התקנות והכללים הרלוונטיים לפעילותה, ולשמירה על ערכי מוסר אוניברסליים ועל כללי מינהל תקינים. בכל מקום במסמך זה שמוזכרים בו המונחים "חברה" או "ממן", הכוונה היא לכל אחת מהחברות בקבוצת ממן. מסמך זה אינו בא להחליף את נוהלי החברה השונים אלא להוסיף עליהם. בכל מקום שמוזכר במסמך המונח "עובד", הכוונה היא גם לעובדת.

פרק א' | ערכי התרבות העסקית המנחים את קבוצת ממן

- ב' סעיף 1) ו/או לסמנכ"ל הממונה על תחום משאבי אנוש בקבוצה. אם קיים חשש כי החזרת המתנה תפגום במעמדה העסקי של הקבוצה, יודיע העובד על כך לאחראי ויפעל בהתאם להנחיותיו.
- הקבוצה אוסרת על ממונה לקבל טובת הנאה מעובד הכפוף לו, ישירות או בעקיפין.
- הקבוצה תקפיד שעובד לא יהיה קשור לעסקה שבה יכולים להיות לו טובות הנאה או אינטרסים אישיים.

ניגוד אינטרסים והתקשרויות עסקיות נוספות

- על העובד להימנע מפעילויות, מהשקעות ומהתקשרויות עסקיות כלשהן המעמידות אותו, או עשויות להעמידו, בניגוד עניינים עם הקבוצה ללא אישור מפורש בכתב מהחברה שבה הוא עובד.
- הקבוצה אוסרת על העובד לבצע פעילות עסקית פרטית מול לקוח, ספק או ארגון מתחרה של הקבוצה, אם עלול להיווצר מצב של ניגוד אינטרסים בין פעילות זו לבין פעילות העובד בקבוצה.
- בכל מקרה של ספק לגבי התערבות של ניגוד אינטרסים, על העובד לפנות לצורך קבלת הנחיות לאחראי לנושא ולמנהל האחראי על משאבי אנוש בחברה שבה הוא עובד.
- הקבוצה אוסרת על העובד לבצע התקשרות עסקית פרטית (כגון רכישת מוצרים או שירותים) מחוץ למסגרת העבודה עם גורם הנמצא עמה בקשרי עבודה, אלא אם כן ניתן לכך אישור מיוחד מגורם מוסמך בחברה שבה הוא עובד. ההתקשרות העסקית המאושרת תיעשה על פי מחיר מסוכם מראש שייקבע בהתאם לתעריפים המקובלים.
- הקבוצה אוסרת לבצע התקשרות עסקית בין ממונה לכפיף מחוץ לשעות העבודה על מנת למנוע חריגה מיחסי עבודה תקינים.

מתנות

- הקבוצה אוסרת כל פעולה של העברת מתנות אשר מהווה, אפילו למראית עין, ניסיון להשיג בתמורה יחס מועדף או שינוי החלטה.
- הקבוצה מודעת להיווצרות טבעית של קשרים אישיים, הן בקרב העובדים והן בינם לבין גורמי חוץ הנמצאים עמם בקשרי עבודה. על העובד לוודא ולהבטיח כי בכל מקרה של מערכת יחסים כזאת, לא יתפתחו ניגודי אינטרסים או חשש להעברת טובות הנאה מסוג כלשהו.
- להלן פירוט המתנות והתשורות שמותר לעובד לקבלן ללא חשש של פגיעה בטוהר המידות:
 - קבלת עזרי פרסום מקובלים בעלי ערך סמלי הנושאים את "לוגו" הארגון.
 - קבלת מתנה לרגל אירוע משפחתי חגיגי של העובד או של בני משפחתו על ידי המוזמנים לאירוע - בין שהם חברים לעבודה ובין שהם גורמים הנמצאים עמו בקשרי עבודה.
 - קבלת פרס ציבורי המוענק לעובד בפומבי, גם אם הוא נובע מעבודתו.
- על כל מתנה, או הצעה למתנה, החורגת מרשימה זו, יש לדווח לאחראי על התרבות העסקית.

- התנהגות מוסרית ברמה גבוהה: ישר, אמינות, טוהר מידות, מתן כבוד לזולת והתנהגות עסקית נאותה.
- ראיית החברה, העובדים, הלקוחות, הספקים והשותפים העסקיים כשותפים מלאים למימוש מטרות החברה ולמימוש מחויבותיה.
- הגינות בכל מערכות הקשרים שמקיימת קבוצת ממן עם לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים, מתחרים, גורמים ממשלתיים וציבוריים, כמו גם עם עובדי הקבוצה עצמם.
- איכות גבוהה של שירותים ותהליכים, תוך שיפור מתמיד המתבצע באמצעות מערכת בקרת איכות כוללת.
- עמידה מלאה בכל החוקים, ההסכמים וכללי התרבות העסקית שהקבוצה התוותה לעצמה.
- בקרה על עמידה במכלול החוקים והכללים המחייבים.
- ראיית הלקוח כנכס העיקרי של הקבוצה ומחויבות לשמירה על שביעות רצונו ועל נאמנותו.
- ראיית העובד כמפתח להצלחתה של הקבוצה ומחויבות לקידומו, לטיפוחו ולחזיקו תחושת השייכות והזהדהות שלו עם הקבוצה ועם מטרותיה, תוך התנהגות שוויונית לכלל העובדים ללא הבדלי גיל, מין ומוצא.

להלן פירוט העקרונות המנחים את קבוצת ממן בתרבותה העסקית, ועומדים בבסיס הקוד האתי שלה.

1. התנהגות עסקית נאותה

קבוצת ממן מנהלת את קשריה באחריות, ביושר, באמינות ובהגינות, תוך שמירה על החוקים ועל כללי התנהגות עסקית נאותה. מחויבות זו חלה על כל עובדי הקבוצה. הקבוצה מפעילה מערכת בקרה כוללת המוודאת עמידה מלאה בעקרונות אלה.

טוהר מידות

- על העובד להתנהג ביושר ובמוסריות בעת מילוי תפקידו.
- על העובד להתנהג לפי נורמות המוסר והערכים המקובלים בכל פעילות ובכל התקשרות שבהן הוא מייצג את החברה.
- הקבוצה מעודדת את העובד לדווח על חשש לפגיעה בטוהר המידות ובנורמות המוסר המקובלות.
- במקרה של חשש לפגיעה בטוהר המידות, החברה תקיים חקירה פנימית או חיצונית, על פי הנסיבות.

טובות הנאה

- הקבוצה אוסרת על העובד לקבל טובת הנאה מכל גורם מלבד מהקבוצה עצמה, אם ההטבה מהווה תמורה לעבודתו, או קשורה לתפקידו בחברה או שעלולה להיות לה השפעה כלשהי על מילוי תפקיד זה.
- על העובד אשר קיבל טובת הנאה להחזירה לגורם הנותן בלוויית מכתב הסבר המציג את האיסור החל עליו מטעם הקבוצה. העתק המכתב יועבר על ידי העובד לאחראי על התרבות העסקית בחברה שבה הוא עובד, ובהיעדר אחראי, כאמור, לאחראי על התרבות העסקית (ראה פרק

מידע פנים

- העובד לא ינצל מידע הנמצא ברשותו כתוצאה מעבודתו למען הפקת תועלת אישית, בכלל זה מידע של גורמים זרים.
- הקבוצה אוסרת על העובד להעביר מידע שאינו ברשות הציבור, ואשר הגיע לידידו במסגרת עבודתו.
- במקרה של עובד המחזיק, משקיע או שולט במניות של גורמים הקשורים בקבוצה (ארגון מתחרה, ספק או לקוח), אם יש לכך השפעה על אופן ביצוע תפקידו בקבוצה, עליו לידע את הממונה עליו. במקרה של חשש לפגיעה בתפקודו כתוצאה מגניעתו במניות אלו, עליו למוכרן.

2. שיווק, מכירות ולקוחות

קבוצת ממון רואה בלקוח את הנכס המרכזי שלה ועושה הכול כדי לשמור על שביעות רצונה, על ידי אספקת שירותים בסטנדרטים גבוהים של איכות, טכנולוגיה ואמינות, כמו גם על ידי שמירה חסרת פשרות על כללי היושר וההגינות בכל התנהלותה מולו.

עסקאות

קבוצת ממון מעורבת מאוד בתהליכים התפעוליים של לקוחותיה. עם זאת, היא לא תיקח חלק במודע בפעילות שאינה תואמת את החוק החל באותו מקום ובאותו זמן שבהם היא פועלת.

מידע וחומר פרסומי

- קבוצת ממון מספקת ללקוחות פוטנציאליים מידע המיועד להציג את תחומי העיסוק שלה, את סוגי השירותים שהיא מספקת ואת מגוון יכולותיה הטכנולוגיות והניהוליות. המידע ערוך בצורת חומרים פרסומיים שונים (עלוני תדמית, דפי מידע, מצגות ומדיניות דיגיטליות אחרות), המשמשים אמצעי עזר בפעילות השיווקית. המידע יימסר תוך שמירה על העקרונות הבאים:
- שמירה על דיוק, מהימנות והגינות בעריכת החומרים, תוך התאמה למדיניות החברה ובאישור מנכ"ל החברה.
- שימוש במידע פנימי של הקבוצה, בתנאי שהוא מאושר לפרסום.
- הצגת נתונים השוואתיים לעומת אלה של ארגונים או שירותים מתחרים תיעשה בתנאי שנתוני המתחרים נלקחו מהמקורות הבאים: פרסומים רשמיים של המתחרים או ניסויים וסקרים שהתבצעו על ידי מוסד מחקר מוכר.

מכרזים

- ההשתתפות במכרזים היא חלק מרכזי ממאמצי של קבוצת ממון להשיג לקוחות חדשים ולהגדיל את פעילותה. בהשתתפותה במכרזים מקפידה הקבוצה לשמור בכל שלב על כל החוקים והעקרונות המחייבים אותה בפעילויותיה, כפי שמפורט להלן:
- ההשתתפות במכרז תושג על הנורמות ועל הכללים הנהוגים במדינה שבה הוצא המכרז, כמו גם על הנורמות האוניברסליות המקובלות בקשר לניהול מכרזים.
- על עובדי הקבוצה הקשורים בניהול מכרז להכיר את מכלול הנורמות והכללים הקשורים בו: את הכללים האוניברסליים המקובלים בקשר למכרזים, את כלליה ואת חוקיה של המדינה שבה הוצא המכרז ואת הכללים הייחודיים שהוגדרו לאותו מכרז. החברה תוודא הדרכת העובדים ושליטתם בידע הנדרש.
- במקרים של אי-בהירות באשר להתנהלות המכרז, יידון הנושא בדרגים המתאימים בחברה או בקבוצה, תוך קבלת אישור ממנכ"ל הקבוצה.
- ציפייתה של קבוצת ממון לזכות במכרזים מושתתת על יכולתיה ועל יתרונותיה בלבד, ולא על שיקולים זרים או על ניסיונות הטיה למיניהם.

הצעות מחיר

- תמחור שירותיה של קבוצת ממון נעשה על בסיס תחשיבי עלות רווחיות אחידים, בשאיפה להגדלה מרבית של המכירות מחד גיסא ושל הרווחיות מאידך גיסא. הכנת הצעות המחיר תיעשה לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- גורמי המסחר המופקדים על תהליך התמחור ועל הגשת הצעות מחיר יקפידו, בשלב מוקדם ככל האפשר, לבדוק את הנושאים הבאים:
 - יכולת החברה לעמוד בכל דרישות העבודה: תקינות, איכות ואמינות המוצר, הסמכות ואישורים נדרשים, לוחות זמנים ומועדי אספקה וכל דרישה אחרת שמעמיד הלקוח.
 - התאמת העסקה לדרישות ולנוהלי קבוצת ממון בנוגע לתנאי תשלום והענקת אשראי.
 - שיעור הביטחונות הנדרש על ידי הלקוח.
 - קיום הגבלות כלשהן להתקשרות עם הלקוח, הן מטעם קבוצת ממון עצמה והן מטעם רשויות אחרות.
 - קיום רישיונות נדרשים לביצוע העסקה.
- החתימה על הצעת המחיר תיעשה אך ורק על ידי הגורמים המוסמכים בכל חברה או קבוצה, בהתאם לנושא ולהיקף הסכומים הכספיים.
- הקבוצה תקיים הדרכה בנושא לכל הגורמים הקשורים להכנת הצעות מחיר.

ניהול משא ומתן

- שלב המו"מ הנו שלב קריטי בתהליך השלמת העסקה המיועד למיצוי האפשרויות להשגת תנאים אופטימליים לביצועה. ניהול המו"מ מול הלקוח הוא באחריות גורמי השיווק אשר הגישו את הצעת המחיר, תוך שיתופם של גורמים נוספים בחברה על פי שיקול דעתם: מנהל הפיתוח של הפרויקט, מנהל הרכש, איש כספים, יועץ משפטי וכו'. כאחראי על המו"מ יתנהל גורם המסחר על פי הכללים והעקרונות הבאים:
- גורם המסחר יקבל מראש ממורשי החתימה בחברה אישורים והנחיות לניהול המו"מ.
- גורם המסחר לא יבטיח, בין בכתב ובין בע"פ, תוספות ושיפורים אשר לא הוגדרו מראש בהצעת המחיר או בחוזה ההתקשרות.
- במקרה של בקשת תוספת או שיפור על ידי הלקוח, יביא אותה גורם המסחר בפני מנכ"ל החברה.

ניסוח החוזה וחתימתו

- חתימת החוזה מהווה את תחילתה הרשמית של העסקה. ניסוח החוזה וחתימתו ייעשו לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- הקפדה מלאה על כנות בניסוח החוזה ויודא יכולת עמידה של החברה בכל תנאיו.
- הנוסח הסופי של החוזה יוכן על ידי המחלקה המשפטית של קבוצת ממון, תוך הקפדה על פירוט מלא ומדויק של כל התנאים הטכניים, הכספיים והמשפטיים.
- החתימה על החוזה, על כל סעיפיו ותכניו, תיעשה אך ורק על ידי מורשי החתימה לכך בחברה על פי נוהלי החברה.
- הקבוצה תדאג להכשרה מסודרת של כל הגורמים בחברותיה המעורבים בהכנת חוזים.

שירות לקוחות

- קבוצת ממון רואה בשירות הלקוחות חלק מהתחייבותה ללקוח. שירות לקוחות אמין ומקצועי תורם לשיפור שביעות רצונה של הלקוח ולשמירה על נאמנות, כמו גם לשיפור מוניטין החברה ולחיצוק תדמיתה. השירות ללקוח יתנהל לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- תכנון השירות ללקוח ייעשה מראש ויובא בחשבון בתהליך התמחור והקצאת המשאבים לביצוע העסקה.
- אספקת השירות תוסדר בחוזה ההתקשרות בין החברה ללקוח על בסיס עסקי, ותתנהל בהתאם לתנאי החוזה.



לשימוש על ידי החברה ועובדיה אך ורק למטן מטרותיה, וכל שימוש אחר - אם למטרת רווח או תועלת אישית, ואם לצורך פעילות שאינה קשורה בעבודה - מהווה פגיעה בחברה.

ציוד ורכוש קבוע

- כל פריט המתקבל בחברה כרכוש קבוע יירשם ככזה בספרי החברה.
- עובדי החברה יקפידו על שמירה על ציוד החברה.
- הוצאת ציוד, רכוש וטובין כלשהם מחוץ לחברה תיעשה על פי נוהלי החברה בעניין ובאישור הגורמים המוסמכים.
- על העובד לדווח לממונה עליו על כל שינוי במצב הרכוש, כולל מיקום, נזק או אובדן. הטיפול במקרה ייעשה על פי נוהלי החברה.

מערכות המחשב

- כל שימוש במערכת המחשב על ידי העובד ייעשה למטרות החברה בלבד.
- השימוש במערכת המחשב ייעשה באופן נכון ומקצועי למניעת נזק בציוד יקר ערך.
- כל רכישה של מערכת מחשב, חומרה או תוכנה תיעשה באישור מחלקת IT על פי נוהלי החברה.
- השימוש בתוכנות ייעשה אך ורק לפי תנאי רכישתן או קבלתן.
- אין להשתמש בתוכנות שלא אושרו על ידי הגורמים המוסמכים.
- אין להשתמש בתוכנות שלא נרכשו או שלא התקבלו כדין.
- השימוש באינטרנט ייעשה באופן מושכל ולמטרות החברה בלבד, תוך הקפדה על חיסיון מידע מרבי ועל מניעת כל פגיעה בכבוד החברה, בתדמיתה או בקשריה העסקיים, כתוצאה מהשימוש בו. החברה תדאג לאבטחת המידע, לשמירה על סודיותו ולמניעת אובדנו בכמה דרכים:
- שמירת חומר מסווג על ידי העובדים על פי נוהלי הקיים בחברה.
- קיום מערך אבטחת מידע.
- קיום נוהלי גיבוי לשמירת מידע.
- חינוך העובדים למודעות ולערנות בנושא ביטחון מחשבים ואבטחת מידע.
- החברה שומרת על זכותה לפקח ולבקר את אופן השימוש במערכות המידע, ולצורך כך וככל שתמצא לנכון לבדוק, לבחון ולעיין בקובצי המחשב, בספריות השונות ובמחשבים האישיים אשר נמסרו לשימוש העובדים.

נכסים רוחניים

- נכסיה הרוחניים של קבוצת ממן כוללים את הצטברות הידע והמידע שברשותה בכל תחומי העיסוק שלה - המקצועיים והניהוליים כאחד, בכלל זה פטנטים, פיתוחים בלעדיים ושיטות עבודה ייחודיות. על מנת להגן על נכסיה הרוחניים יבשה החברה נוהלי פיקוח ובקרה המגבילים את השימוש בנכסים אלו על פי דרישתה. בכל הנוגע לשמירה על נכסים רוחניים יישמרו העקרונות והכללים הבאים:
- על עובד החברה לשמור בצורה נאותה על מידע ולהימנע מלהעביר מידע שהעברתו לא אושרה לגורמים אחרים. כל מסירת מידע לגורמי חוץ תיעשה בפיקוח החברה ועל פי נהליה.
- החברה מפעילה מגוון אמצעי אבטחת חומרה ותוכנה על מנת לשמור על מידור מידע ולמנוע את דליפתו לגורמים שאינם מוסמכים.
- בכל הנוגע לשימוש במערכות התקשורת והקשר השונות ינהג העובד לפי הוראות החברה המחייבות כדי למנוע דליפת מידע לגורמים שאינם מוסמכים.

נכסי לקוחות וספקים

קבוצת ממן מתייחסת לנכסיה הרוחניים של חברות אחרות (לרבות מידע עסקי או אחר אודותיהן) על פי אותם קריטריונים המנחים אותה ביחסה לנכסיה היא. החברה מוודאת שימוש אחראי בנכסים אלו, תוך שמירה על

- כל טיפול, שינוי או שימוש במוצר בעת מסירתו ללקוח, או לאחר המסירה, או שימוש במלאי וברכוש הלקוח שלא במסגרת הסכמים בכתב, ייעשה אך ורק בתיאום מלא עם הלקוח ובאישורו.
- שירות הלקוחות יופקד בידי עובדים מקצועיים שזהו תפקידם, אשר יוכשרו ויודרכו לצורך זה על ידי הקבוצה.
- חברות הקבוצה תעקובנה אחר רמת שביעות הרצון של הלקוח באמצעות מפגשים עם הלקוח לקבלת משוב והערות.

קשרים עם לקוחות וספקים בחו"ל

- קבוצת ממן מקפידה על עמידה בכל התנאים, החוקים והכללים הנהוגים בקהילייה העסקית הבינלאומית בכלל ובכל מדינה ומדינה שבה היא פועלת בפרט. בכל התנהלותה בחו"ל מנחים את הקבוצה הכללים והעקרונות הבאים:
- שמירה על כל מערכת החוקים והכללים הנהוגה במדינת היעד, כולל חוקי הסחר הלאומיים והבינלאומיים החלים בה.
- שמירה על התנהגות הולמת של עובדי החברה בכל נסיעותיהם בתפקיד, כולל ציות מלא לחוקי המדינה והימנעות מכל מעשה או מחדל העלול להתפרש כפגיעה בערכי הדת או בערכי התרבות המקומיים, כמו גם באינטרסים של מדינת ישראל ו/או של קבוצת ממן.

3. מדיניות התקשרות עם ספקים

במסגרת מדיניותה לספק שירותים באיכות ללא פשרות, מקפידה קבוצת ממן על איכות גבוהה של החומרים, הסחורה, העבודה והשירותים שהיא רוכשת לצורך פעילותה. החברה רואה בספקיה גורם המחויב לקידום האינטרסים שלה ולהצלחתה העסקית. תהליך בחירת הספק נעשה על בסיס ממדי איכות, עלות, אמינות ושירות, ובהתאם לנוהלי החברה. בכל הנוגע להתקשרות עם ספקים תנהגנה חברות הקבוצה לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- תהליך בחירת הספק יתבצע על פי נוהלי החברה הרלוונטיים.
- בחירת הספק תיעשה בצורה הוגנת תוך שקלול המדדים המפורטים להלן:
 - איכות ואמינות העבודה או השירות המסופקים.
 - מידת ההשקעה הנדרשת מקבוצת ממן כדי להביא את הספק לסטנדרטים המצופים ממנו.
 - חוסנו העסקי של הספק ויכולתו לעמוד בהתחייבויותיו, כולל לוחות זמנים ומחירים.
 - רשיונות, אישורים והסמכות בתחום הרלוונטי.
 - מוניטין, ניסיון, המלצות והיכרות קודמת.
- על עובד הקבוצה להגדיר לספק באופן מפורט את הציפיות ממנו, כולל אפיוני המוצר או השירות, היקפו, תכולתו, איכותו ולוחות זמנים.

4. יחס למתחרים

קבוצת ממן רואה בתחרות חלק אינטגרלי מכל פעילות עסקית ומשתמשת בה כמנוף להשתפרות ולפיתוח יתרונותיה. החברה מתייחסת למתחריה באופן ענייני, הוגן ומכובד, מתוך אמונה כי הדגשת יתרונותיה, ולא השחרת פני המתחרים, היא הדרך הנכונה להצלחה עסקית.

- עובדי החברה, ספקיה או נציגיה לא ינסו להשיג באופן לא חוקי מידע על המתחרים, כולל מידע טכני על השירותים, על המחירים, על ניהול המו"מ או כל מידע אחר היכול לתת לקבוצת ממן יתרון עסקי על פניהם.
- אין ליצור התקשרויות סמויות עם מתחרים אשר יגרמו להטעיית לקוחות הקבוצה.
- הקבוצה מעודדת שיתוף פעולה בנושאי איכות הסביבה לרווחת הפרט והחברה בארץ ובעולם, גם כשמדובר בשיתוף פעולה עם מתחרים.

5. נכסים

נכסיה של קבוצת ממן, הפיזיים והרוחניים כאחד, נצברו במהלך שנים רבות, והם מהווים את תשתית הונה וחוסנה. נכסיה של החברה מיועדים

זכויות בעליהם ועמידה בתנאי השימוש שסוכם מראש. הקבוצה לא תעביר מידע עסקי של לקוח אחד ללקוח אחר.

6. קבוצת ממן כמקום עבודה

קבוצת ממן הנה מקום עבודה השואף להעניק לעובדיו סביבת עבודה חיונית ונעימה, נקייה מהטרדות, המושגת על התחשבות הדדית ברגשות ועל שמירה על קודים מקובלים של נימוס והופעה חיצונית. להלן מפורטים הכללים והעקרונות שעל פיהם נבנים מרכיבי סביבת העבודה בקבוצת ממן:

תנאי העסקה

- במגמה להבטיח לעצמה עובדים איכותיים ברמה גבוהה, המגיעים בעבודתם למיצוי מלא של הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם, נוקטת קבוצת ממן במדיניות העסקה לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- בחירת העובדים נעשית על בסיס כישורי המועמדים, ניסיונם ומידת התאמתם לתפקידים הרלוונטיים.
- החברה מקיימת מערכות שתפקידן הגנה על העובד, שמירה על זכויותיו וליווי סוציאלי.
- החברה מאפשרת ניווד עובדים בין יחידותיה, על פי צורכי החברה מחד גיסא והעדפות העובד מאידך גיסא.
- קידום העובד נקבע על ידי הממונים עליו, על פי מדיניות החברה ועל פי צרכיה.
- החברה משקיעה בפיתוחם המקצועי של עובדיה ומנהליה בכל הרמות באמצעות הכשרות והדרכות.

נוכחות בעבודה

- הנוכחות בעבודה מהווה בסיס לתשלום השכר לעובדים ולביצוע תחשיבי עלויות העבודה.
- האחריות לדיווח נוכחות מוטלת על העובד באישור המנהל בסוף כל חודש. הדיווח נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת.

בטיחות בעבודה

- קבוצת ממן דואגת לבטיחות עובדיה ולבריאותם, ומספקת להם סביבת עבודה בטוחה ואיכותית המוסדרת על ידי מערכת של נוהלי בטיחות וגהות המונחית על פי הכללים והעקרונות הבאים:
- הקבוצה דואגת כי העובד יכיר את נוהלי הבטיחות הנוגעים לעבודתו באמצעות מערכת של הדרכה, שינון נהלים והוראות, הפצת מידע והפעלת פיקוח ובקרה מסודרים.
- על כל עובד לפעול לפי נוהלי הבטיחות המחייבים.
- הקבוצה מעודדת את העובד לשאוף לסביבת עבודה בטוחה, ולגלות ערנות לנושאי בטיחות המתבטאת באיתור מפגעים או כשלים פוטנציאליים ודיווח עליהם לגורמים המתאימים.

סביבת עבודה נטולת טרדות

- קבוצת ממן מוקיעה הטרדות מכל סוג כלפי עובדיה בסביבת העבודה. מלבד הכנת נוהל בנושא ומינוי ממונה בכל אתר לטיפול בתלונות על הטרדות מיניות כנדרש על פי דין, הקבוצה שואפת להגביר בקרב עובדיה את המודעות ומעודדת את העובדים, ובמיוחד את הממונים, לגלות רגישות וערנות יתר בכל הקשור לנושא זה.

פעילות פוליטית בעבודה

- קבוצת ממן מכירה בזכותו של כל עובד לדעה פוליטית משלו. עם זאת, חל איסור על קיום פעילות פוליטית בשעות העבודה בתוך מתקני העבודה או על שימוש בנכס כלשהו של הקבוצה, פיזי או רוחני, לקידום מטרה או דעה פוליטית.

מחויבות לסביבה ולקהילה

כחלק מהיותה חברה מתקדמת, המאמצת את ערכי הקהילה העסקית ומגלה אחריות ומחויבות כלפי משאבי הסביבה, מקיימת קבוצת ממן מדיניות של שמירה על איכות הסביבה ועל רווחת הקהילה. מדיניות זו מנוהלת באמצעות מערכת נוהלי חברה המסדירים את הטיפול בסביבה ואת השמירה על איכותה. הקבוצה מצפה מהעובד לגלות מודעות לנושא איכות הסביבה והחברה, ולעשות כמיטב יכולתו לשמירתה על ידי מניעת מפגעים, התרעה על חשש מפגיעה בסביבה ופעילות אקטיבית לקידום איכות הסביבה והחברה שבה הוא חי.

פרק ב' | יישום כללי התרבות העסקית ודרכי הבקרה

מסמך ערכי התרבות העסקית מכיל אמונות והשקפת עולם של קבוצת ממן, בצד הנחיות להתנהגות ולפעולות שיביאו לידי ביטוי השקפת עולם זו באופן התנהלותה של הקבוצה. המסמך מהווה את הקוד האתי שלה.

1. ניהול ובקרה

יישום הקוד האתי הנו בתחום אחריותו של הסמנכ"ל הממונה על תחום משאבי אנוש בקבוצת ממן. האחראי לנושא מטעמו (אחראי על התרבות העסקית) יפקד על הנושאים הבאים:

- הפעלת תכנית הדרכה מסודרת להטמעתו הראשונית של הקוד ולשמירה שוטפת על בקיאות בהוראותיו.
- שמירה על עדכניות הקוד והמלצות על עדכונים נחוצים.
- ייעוץ לעובדים בכל נושא של התנהגות עסקית או הנחיה ספציפית המופיעה בקוד.
- הטיפול בהפרות של הקוד האתי כולל את הפעולות הבאות:
 - עידוד העובדים לדווח על הפרות הקוד.
 - קיום הליך תלונה נגיש וחשאי.
 - הגנה על העובד המדווח מפני התנכלויות בפועל או בפוטנציה.
 - מעקב אחר הטיפול בתלונה.
 - עדכון העובד המדווח על הטיפול בתלונה ועל תוצאותיו.

2. חובת היישום

החובה ליישם את הקוד האתי, לשמור על כללי ולקיים התנהגות עסקית הולמת מוטלת על כל עובדי קבוצת ממן בכל הדרגים, כל אחד בתחום אחריותו. כחלק מחובה זו ינהגו העובדים לפי הכללים והעקרונות הבאים:

- ישננו את קוד ערכי התרבות העסקית.
- יאמצו את הוראותיו ויתנהגו לפיהן.
- יגלו ערנות למקרים שבהם הקוד איננו נשמר.
- יימנעו ככל יכולתם ממצבים העלולים להוביל לפעילות בלתי חוקית או בלתי מוסרית, ולא ישלימו עם פעילות כזאת אצל אחרים.
- יתיעצו עם האחראי על הקוד בכל מקרה של שאלה או ספק.

3. תכנית הדרכה

- הנחלת העקרונות והכללים של ערכי התרבות העסקית, המופיעים בקוד האתי, תשולב בפעילות ההדרכה הכללית של החברה.
- המסרים יועברו מהמנהלים לעובדיהם. בשיטה זו תהליך הנו תהליך של top-down שבמסגרתו מנהלים בכירים מעבירים לחברי ההנהלה, ולאחר מכן כל חבר הנהלה מדריך את הצוות שלו בנושא, וכן הלאה עד לאחרון העובדים.
- הקוד יופץ בין העובדים ויופיע דרך קבע באתר האינטרנט של קבוצת ממן ובאתרי חברות הבת בעברית ובאנגלית.



ממן MAMAN
לוגיסטיקה זו המומחיות שלנו

ת.ד. 58, נמל תעופה בן גוריון 70100
טל: 03-9715300, פקס: 03-9721733
maman@maman.co.il • www.maman.co.il