



ממן MAMAN
The Logistics Experts

קוד אתי

התרבות העסקית של קבוצת ממן



עובדים, מנהלים ולקוחות יקרים,

מסמך זה מהווה את קוד "ערכי התרבות העסקית" של קבוצת ממן ומפרט את ערכי התרבות העסקית שלנו.

המסמך מפרט את ההוראות וההנחיות לכל תחום פעילות, מגדיר את תפקידו ומטלותיו של האחראי על התרבות העסקית בחברה ומתאר את אופן יישום תפקיד זה. נקודת המוצא של הקוד האתי הינה העקרונות המנחים לתרבות העסקית של קבוצת ממן, בכל תחומי פעילותה.

הרוח של ממן:

בסביבה שהיא תובענית ותחרותית ביותר, קבוצת ממן מקיימת מדיניות של שקיפות ופתיחות. חתירת ההנהלה למצוינות, יחד עם מומחיותו של צוות העובדים המנוסה, מאפשרים לקבוצה ליישם את יכולתיה באופן מיטבי, ברוח ייחודית החובקת תחושה של ייעוד, מסירות ונאמנות כלפי עובדיה, לקוחותיה וספקיה.

מחויבות למקצועיות, לאיכות ולמצוינות:

קבוצת ממן מחויבת לסטנדרטים יוצאים מן הכלל של איכות השירות. בכדי לקיים ערך זה, אנו מפעילים מערכי בקרת איכות פנים-ארגונית מהשורה הראשונה. הקבוצה, על כל מרכיביה ותחומי פעילותה, פועלת במקצועיות רבה ועומדת בסטנדרטים בלתי-מתפשרים של איכות ומצוינות.

שיתוף בידע:

היכרותה המעמיקה של קבוצת ממן עם מרכיביהם השונים של תחומי פעילותה, על צרכיהם השונים ומגמותיהם העדכניות, מאפשרת לה להיות שותף רב ערך בכל פרויקט הקשור לתחומי פעילותה.

למידה מתמשכת:

סקרנות, יצירתיות ונכונות לאמץ רעיונות חדשים, מהוות את אבני הבניין הבסיסיות ביכולתה של קבוצת ממן להתאים עצמה לשינויים התכופים המתרחשים בסביבה הדינמית של עולם העסקים. כשהיא נסמכת על עקרונות אלה, קבוצת ממן חורטת על דגלה להיות מהחברות המובילות בישראל בתחומן, לחתור בהתמדה למצוינות תוך הענקת השירות המקצועי, האיכותי והמתקדם ביותר; לייעל ולשפר את תהליכי העבודה; לפתח שירותים ייחודיים ומגוונים, ולהרחיב את תחומי שירותיה, לתועלת לקוחותיה ולשביעות רצונם.

אני משוכנע, כי המשך יישומו המוצלח של הקוד האתי בכל שדרות הניהול והפעילות של קבוצת ממן, תביא להמשך העלאת רמת המקצועיות ושיפור איכות השירותים, שאנחנו מספקים ללקוחותינו ולהתנהלות ראויה מול ספקים, כמו גם לרווחת עובדי הקבוצה.

בעז צפרי
מנכ"ל
קבוצת ממן, מרץ 2019

תרבותה העסקית של קבוצת ממן בנויה על החוקים והנהלים המחייבים בישראל ובקהילה הבינלאומית. החברה מחויבת לקיום כל החוקים, התקנות והכללים הרלוונטיים לפעילותה, ולשמירה על ערכי מוסר אוניברסליים וכללי מינהל תקינים. בכול מקום במסמך זה בו מוזכרים המונחים "חברה" או "ממן", המשמעות היא לכל אחת מהחברות בקבוצת ממן.

מסמך זה אינו בא להחליף את נהלי החברה השונים אלא להוסיף עליהם.

בכל מקום שמוזכר במסמך המונח "עובד", הכוונה היא גם לעובדת.

פרק א' | ערכי התרבות העסקית המנחים את קבוצת ממן

- התנהגות מוסרית ברמה גבוהה: יושר, 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 החברה עצמם.
- איכות גבוהה של שירותים ותהליכים, תוך שיפור מתמיד המתבצע באמצעות מערכת הבטחת איכות כוללת.
- עמידה מלאה בכל החוקים, ההסכמים וכללי התרבות העסקית שהקבוצה התוודעה לעצמה.
- בקרה על עמידה במכלול החוקים והכללים המחייבים.
- ראיית הלקוח כנכס העיקרי של הקבוצה ומחויבות לשמירה על שביעות רצונו ועל נאמנותו.
- ראיית העובד כמפתח להצלחה של הקבוצה ומחויבות לקידומו, לטיפולו ולחזקת תחושת השייכות וההזדהות שלו עם הקבוצה ועם מטרותיה, תוך התנהגות שוויונית לכלל העובדים ללא הבדלי גיל, מין דת 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 אלו.

טוהר מידות

- על העובד להתנהג ביושר ובמוסריות בעת מילוי תפקידו.
- על העובד להתנהג לפי נורמות המוסר והערכים המקובלים בכל פעילות ובכל התקשרות בה הוא מייצג את הקבוצה.
- 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 קבלת טובת הנאה מכל גורם, מלבד מהקבוצה עצמה, אם היא 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 בליווי מכתב הסבר המציג את איסור החל עליו מטעם הקבוצה. העתק המכתב יועבר על ידי העובד לאחראי על התרבות העסקית בחברה שבה הוא עובד, ובהיעדר אחראי כאמור לאחראי התרבות העסקית (ראה פרק ג' 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 להנחותיו.
- החברה אוסרת על ממונה לקבל טובת הנאה מעובד הכפוף לו, ישירות או בעקיפין.
- החברה תקפיד שעובד לא יהיה קשור לעסקה בה יכולים להיות לו טובות הנאה או אינטרסים אישיים.

ניגוד אינטרסים והתקשרות עסקית נוספות

- על העובד להימנע מפעילויות, השקעות והתקשרויות 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 התעוררות ניגוד אינטרסים, על העובד לפנות לצורך קבלת הנחיות לאחראי לנושא ולמנהל האחראי על משאבי אנוש בחברה שבה הוא עובד.
- הקבוצה אוסרת על העובד התקשרות עסקית פרטית (כגון רכישת מוצרים/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 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 עימם 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 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, החורגות מרשימה זו, יש לדווח לאחראי התרבות העסקית.

מידע פנים

- העובד לא ינצל מידע הנמצא ברשותו כתוצאה מעבודתו, להפקת תועלת אישית, בכלל זה מידע של גורמים זרים.
- הקבוצה אוסרת על העובד להעביר מידע שאינו ברשות הציבור, ואשר הגיע לידי 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 ליידע את הממונה עליו. במקרה של חשש לפגיעה בתפקודו כתוצאה מנגיעתו במניות אלו, עליו למוכרן.

2. שיווק, מכירות ולקוחות

קבוצת ממון רואה בלקוח את הנכס המרכזי שלה, ועושה הכל לשמור על שביעות רצונו – 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, לא תיקח חלק במודע בפעילות שאינה תואמת את החוק החל באותו מקום ובאותו זמן בו היא פועלת.

מידע וחומר פרסומי

קבוצת ממון מספקת ללקוחות פוטנציאליים מידע על החברה 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 ומדיות דיגיטליות אחרות) המשמשים אמצעי עזר בפעילות השיווקית. להלן העקרונות המנחים בעריכת החומרים:

- 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/שירותים מתחרים תיעשה בתנאי שנתוני המתחרים נלקחו מהמקורות הבאים: פרסומים רשמיים של המתחרים או ניסויים וסקרים שהתבצעו על ידי מוסד מחקרי מוכר.

מכרזים

ההשתתפות במכרזים היא חלק מרכזי ממאמציה של קבוצת ממון להשיג לקוחות חדשים ולהגדיל את פעילותה מול הקיימים. בהשתתפותה במכרזים מקפידה הקבוצה לשמור, בכל שלב, על כל החוקים והעקרונות המחייבים אותה בפעילותיה, כפי שמפורט להלן:

ההשתתפות במכרז תושבת על הנורמות והכללים הנהוגים במדינה בה 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.
- ציפיותה של קבוצת ממון לזכות במכרזים מושתתת על יכולותיה ועל יתרונותיה בלבד, ולא על שיקולים זרים או 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 והגשת הצעת המחיר, יקיפדו, 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 בקבוצה, 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, סמנכ"ל משאבים, יועץ משפטי וכו'. כאחראי על המו"מ, ינהל 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 ווידוא יכולת עמידה של החברה בכל תנאיו.
- הנוסח הסופי של החוזה יוכן על ידי המחלקה המשפטית של קבוצת ממך 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 נהלי החברה.
- הקבוצה תדאג להכשרה מסודרת של כל הגורמים בחברותיה המעורבים בהכנת חוזים.

שירות לקוחות

- קבוצת ממך רואה בשירות הלקוחות חלק מהתחייבותה ללקוח. שירות לקוחות אמין ומקצועי תורם לשיפור שביעות רצונו של הלקוח ושמירה על נאמנותו כמו גם לשיפור מוניטין החברה ולחיזוק תדמיתה. השירות ללקוח יתנהל לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- תכנון השירות ללקוח ייעשה מראש ויובא בחשבון בתהליך התמחור והקצאת המשאבים לעסקה.
- אספקת השירות תוסדר בחוזה ההתקשרות בין החברה ללקוח על בסיס עסקי, ותתנהל בהתאם לתנאי החוזה.
- כל טיפול, שינוי או שימוש במוצר בעת מסירתו ללקוח או לאחר המסירה, או שימוש במלאי או ברכוש הלקוח, שלא במסגרת הסכמים בכתב, ייעשה אך ורק בתיאום מלא עם הלקוח ובאישורו.
- שירות הלקוחות יופקד בידי עובדים מקצועיים שזהו תפקידם, אשר יוכשרו ויודרכו לכך 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 ממך 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 ממך.

מדיניות התקשרות עם ספקים

- במסגרת מדיניותה לספק שירותים באיכות ללא פשרות, מקפידה קבוצת ממך על איכות גבוהה של החומרים, הסחורה, העבודה והשירותים שהיא רוכשת לצורך פעילותה. החברה רואה בספק גורם המחויב לקידום האינטרסים שלה והצלחתה העסקית. תהליך בחירת הספק נעשה על בסיס מדדי איכות, עלות, אמינות ושירות ובהתאם לנוהלי החברה.
- בכל הנוגע להתקשרות עם ספקים תנהג החברה לפי הכללים והעקרונות הבאים:
- תהליך בחירת הספק יתבצע על פי נהלי החברה הרלוונטיים.
- בחירת הספק תיעשה בצורה הוגנת תוך שקלול המדדים המפורטים להלן:
 - איכות ואמינות העבודה או השירות המסופקים.
 - מידת ההשקעה הנדרשת מקבוצת ממך כדי להביא את הספק לסטנדרטים המצופים ממנו.
 - חוסנו העסקי של הספק ויכולתו לעמוד בהתחייבויותיו, כולל לוחות זמנים ומחירים.

- רישיונות, אישורים והסמכות בתחום הרלוונטי.
- מוניטין, ניסיון, המלצות והיכרות קודמת.
- על עובד החברה להגדיר לספק באופן מפורט את הציפיות ממנו, כולל אפיוני המוצר או השירות, היקפו, תכולתו, איכותו ולוחות זמנים.

4. יחס למתחרים

קבוצת ממך 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 ממך יתרון עסקי על פניהם..
- אין ליצור התקשרויות סמויות עם מתחרים אשר יגרמו להטעיית לקוחו הקבוצה..
- הקבוצה מעודדת שיתופי פעולה בנושאי איכות הסביבה לרווחת הפרט והחברה בעולם, גם כשמדובר בשיתוף פעולה עם מתחרים.

5. נכסים

נכסיה של קבוצת ממך, הפיזיים והרוחניים כאחד, נצברו במהלך שנים רבות והם מהווים את תשתית הונה וחוסנה. נכסיה של החברה מיועדים לשימוש על ידי החברה ועובדיה אך ורק למען מטרתיה, וכל שימוש אחר – אם למטרת רווח או תועלת אישית או 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 נהלי 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 נהלי החברה.

מערכות המחשוב

- 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 ותוכנה, תיעשה באישור מחלקת IT ועל פי נהלי 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 התקבלו כדין.
- השימוש באינטרנט ייעשה באופן מושכל ולמטרות החברה בלבד, תוך הקפדה על חיסיון מידע מרבי, ומניעת כל פגיעה בכבוד החברה, בתדמיתה או בקשריה העסקיים כתוצאה מהשימוש בו.

- החברה תדאג לאבטחת המידע, שמירה על סודיותו ומניעת אובדנו במספר דרכים:
 - שמירת חומר מסווג על ידי העובדים על פי נוהל הקיים בחברה.
 - קיום מערך אבטחת מידע.
 - קיום נהלי 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 בקבצי המחשב, הספריות השונות והמחשבים האישיים אשר נמסרו לשימוש העובדים.

נכסים רוחניים

נכסיה הרוחניים של קבוצת ממן כוללים את הצטברות הידע והמידע ברשותה בכל תחומי העיסוק שלה – המקצועיים והניהוליים כאחד, בכלל זה פטנטים, פיתוחים בלעדיים ושיטות עבודה ייחודיות. על מנת להגן על נכסיה הרוחניים גיבשה החברה נהלי 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 לנכסיהן 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 זכויות בעליהם ועמידה בתנאי השימוש שסוכמו מראש. הקבוצה לא תעביר מידע של לוקח אחד ללקוח אחר.

6. קבוצת ממן כמקום עבודה

קבוצת ממן הנו מקום עבודה השואף להעניק לעובדיו סביבת עבודה חיובית ונעימה, נקייה מהטרדות, המושתתת על דוגמה אישית, התחשבות הדדית ברגשות, סובלנות ושמירה 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 הרלבנטיים.
- החברה מקיימת מערכות שתפקידן הגנה על העובד, שמירת זכויותיו וליווי סוציאלי.

- החברה מאפשרת ניווד עובדים בין היחידות, על פי צרכי 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 נהלי בטיחות וגהות, המונחת על ידי הכללים והעקרונות הבאים:

- הקבוצה דואגת כי העובד יכיר את נהלי הבטיחות הנוגעים לעבודתו באמצעות מערכת של הדרכה, שינון נהלים והוראות, הפצת מידע והפעלת פיקוח ובקרה מסודרים.
- על כל עובד לפעול לפי נהלי 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 הטרדות

קבוצת ממן מוקיעה הטרדות מכל סוג כלפי עובדיה בסביבת העבודה.

הקבוצה שואפת לקיים סביבת עבודה חופשית מכל צורת הטרדה או פגיעה לא חוקית ומצפה מעובדיה וממנהליה להימנע מאמירות פוגעות ולא מכובדות כלפי עובדים אחרים, ומהתנהגות מפלה, מאיימת, פוגעת או אלימה. (פיזית או מילולית).

מניעת הטרדה מינית

כחלק ממחויבותה הערכית, מייחסת הקבוצה חשיבות עליונה למניעת הטרדות מיניות והתנכלויות הקשורות בהטרדה מינית. זאת על מנת להבטיח סביבת העבודה בטוחה, נעימה ומכבדת לכל עובדת ועובד. מלבד הכנת נוהל ומינוי ממונה, בכל אתר, לטיפול בתלונות על הטרדות מיניות כנדרש על פי דין, הקבוצה שואפת להגביר בקרב עובדיה את המודעות ומעודדת את העובדים, במיוחד 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 שימוש בנכס כלשהו של הקבוצה, פיזי או רוחני, לקידום מטרה או דעה פוליטית.

פעילות באינטרנט וברשתות החברתיות

קבוצת ממן מצפה מעובדיה וממנהליה הפועלים באופן פרטי באינטרנט וברשתות החברתיות, לעשות זאת תוך שמירה על החוק, ותוך קיום דיאלוג פורה והפגנת כבוד כלפי גולשים אחרים, שמירה על פרטיות בני שיחם, קיום שיח שאינו מתלהם

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 בה הוא חי.

אחריות חברתית ותרומה לקהילה

הקבוצה מחויבת לתרום לחברה ולקהילה מהם הוא שואבת את כוחה. זה ערך יסודי בתרבות הקבוצה ובהתאם מקיימת הקבוצה פעילות קהילתית מגוונת המוצאת ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובפעילות התנדבותית. עם זאת, עובד הקבוצה יקפיד שלא לבצע פעילות התנדבותית במהלך העבודה או פעילות התרמה פרטית בתחומי הקבוצה ובמתקניה, אלא באישור המנהל הרלבנטי.

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 החברה. המסמך מהווה את הקוד האתי של החברה.

1. ניהול ובקרה

יישום הקוד האתי הנו בתחום אחריותו של הסמנכ"ל הממונה על תחום משאבי אנוש של קבוצת ממן. האחראי לנושא מטעמו ("אחראי התרבות העסקית") יופקד 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.
- טיפול 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 ותוצאותיה.

2. חובת היישום

- החובה ליישם את הקוד האתי, לשמור על כלליו 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 אינו נשמר.
 - ימנעו ככל יכולתם ממצבים העלולים להוביל לפעילות בלתי חוקית או בלתי מוסרית, ולא ישלימו עם פעילות כזאת אצל אחרים.
 - ייתעצו עם אחראי על הקוד בכל מקרה של שאלה או ספק.

3. תוכנית הדרכה

אשר נמנע מאליו מכל סוג שהוא.

כשעובד או מנהל בקבוצה פועל במדיה החברתית, תוך שהוא מזדהה כעובד הקבוצה, יש לזכור כי פעילותו עשויה להיתפס כמייצגת את עמדת קבוצת ממן, ועל כן, בנוסף לאמור לעיל, יש להקפיד על העקרונות הבאים:

- הימנעות מפרסום תכנים מסווגים של הקבוצה ו/או תכנים שקשורים לנעשה בקבוצת ממן, לרבות פרטים אודות לקוחות ותמונותיהם מבלי שניתנה לכך הסכמתם.
- סגילי ערנות טרם פרסום קבצי תמונות ו/או וידאו שצולמו בקבוצת ממן או באירועים הקשורים בקבוצת ממן, שמא הם מכילים מידע שצוין בסעיף הקודם.
- הימנעות משימוש בלוגו הקבוצה או החברה או בכתובתה. רק גורם מוסמך מטעם קבוצת ממן רשאי לעשות שימוש מסוג זה.
- העלאת תכנים מקצועיים לרשת החברתית בשם הקבוצה או החברה או פרסום תכנים אשר מתייחסים להן
- סכיבוד שמם של קולגות ומתחרים והימנעות מפגיעות והשמצות.
- שמירה על איפוק כאשר נתקלים בדעות, כתבות או אמירות לא מחמיאות אודות החברה. יש לנהוג באחריות וליידע את הגורמים הרלוונטיים בקבוצה.
- סביקורת אישית כלפי הקבוצה או החברה או מי מעובדיה או מנהליה, במידה ויש כזו, תעשה בערוצים המקובלים בקבוצה, תוך הימנעות מפרסומה ברשת.

מקצועיות, מצוינות וחדשנות

הקבוצה רואה במקצועיות, במצוינות ובחדשנות ערכים חשובים ביותר ואבני יסוד בפעילותה ובהצלחתה המתמשכת. הקבוצה שואפת להצטיין בכל תחומי פעילותה וחותרת להשיג בהם את הטוב ביותר. לשם כך מקיימת החברה מגוון מערכות ניהול ואיכות התקדמות ותקנים מחמירים ומתנהלת כארגון לומד, הפועל לשיפור מתמיד. הקבוצה מציבה לעצמה מטרות ויעדים מדידים כדי לבחון את עצמה בכל עת. הקבוצה דוגלת בחדשנות ומשקיעה בכך משאבים רבים. הקבוצה קשובה למגמות השוק ולצורכי הלקוחות וציפיותיו המשתנים ומעודדת את מנהליה ועובדיה ליצירתיות, גמישות מחשבתית, ויוזמה אישית.

לשם הבטחת המקצועיות והמצוינות, הקבוצה מחויבת לעמוד בדרישות תקני איכות, שירות, בטיחות, שמירת הסביבה, אבטחת מידע, ביטחון ועוד ולהיסקר בנושאים אלו, באופן תדיר, על ידי גורמים חיצוניים ובלתי תלויים

חברות הקבוצה מאושרות בין השאר לתקנים הבאים:

- ISO 9001 - ניהול איכות ומצוינות
- ISO 14001 - שמירת הסביבה
- OHSAS 18001 - בטיחות ובריאות תעסוקתית
- ISO 27001 - אבטחת מידע
- ISO 22301 - מערכת ניהול המשכיות עסקית
- ISAGO - בטיחות שירותי קרקע לטיסה
- AHS - ניהול איכות

(באתרי החברות בקבוצה ניתן לראות את רשימת מערכות הניהול והתקנים להם היא מוסמכת)

קיימות ומחויבות לסביבה

הקבוצה נוהגת באחריות כלפי הסביבה ומתחשבת בשיקולים סביבתיים בפעולותיה ובעסקותיה.

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 נהלי חברה המסדירים את הטיפול בסביבה ושמירתה.

3. תוכנית הדרכה

- הנחלת העקרונות והכללים של "ערכי התרבות העסקית", המופיעים בקוד אתי, תשולב בפעילות ההדרכה הכללית של החברה.
- המסרים יועברו מהמנהלים לעובדיהם; בשיטה זו התהליך הנו תהליך של top-down במסגרתו 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.