

Cod deontologic

Începând cu data de 7 martie 2006 s-a înființat SC COMPANIA AQUASERV SA. Aceasta a reprezentat nu numai o nouă formă de organizare, ci a impus unele schimbări în cultura organizațională. Conducerea companiei a definit Viziunea și Misiunea companiei. Acestea reprezintă punctul de pornire pentru prezentul cod deontologic.

Scopul codului deontologic

Angajații numai în cunoștință de cauză pot să răspundă așteptărilor companiei. Scopul codului deontologic este de a enunța normele de conduită ce se impun angajaților.

Aria de cuprindere a codului deontologic

Codul deontologic reprezintă un set de norme morale și etice care reglementează comportamentul angajaților companiei.

Normele de comportament descrise în prezentul cod sunt valabile pentru toți lucrătorii companiei, angajați pe termen nedeterminat sau pentru o perioadă de probă, pentru toți care își efectuează stagiul de pregătire profesională în cadrul companiei. Cunoașterea și luarea angajamentului pentru respectarea codului deontologic, ca parte a regulamentului intern, reprezintă condiție pentru angajare. Persoanele deja angajate la momentul definirii prezentului cod, se vor angaja în scris la cunoașterea și respectarea celor stabilite în cod. Abaterile de la normele de comportament stabilite, pot atrage sancțiuni, sau în cazuri deosebit de grave desfacerea contractului de muncă.

În cazul în care regulile stabilite în codul deontologic sunt în contradicție cu legislația, se aplică prevederile legale.

Principiile codului deontologic

Profesionalism și calitate în servicii. Angajații au obligația să se achite de sarcinile descrise în fișa postului sau primite de la șeful ierarhic superior în mod profesionist, făcând uz de totalitatea cunoștințelor de care dispun.

Colaborare. Angajații își vor desfășura activitatea în strânsă colaborare cu colegii din departament și celelalte departamente ale companiei. În toate relațiile de muncă vor manifesta respect și corectitudine față de cei cu care colaborează.

Dezvoltare și perfecționare continuă. Toți angajații au obligația de a-și dezvolta cunoștințele și aptitudinile astfel încât să corespundă cât mai bine cerințelor postului pe care-l ocupă.

Legalitate. Toți angajații sunt obligați să acționeze în conformitate cu cerințele legale și procedurile valabile la nivelul companiei.

Echitate. Fiecare angajat trebuie să acționeze pentru soluționarea nepărtinitoare a problemelor clienților (față de companie sau față de alți clienți).

Loialitate. Fiecare angajat trebuie să manifeste în relațiile de muncă devotament față de companie.

Reguli generale de conduită

Este interzis angajaților desfășurarea în timpul liber a acelor activități economice care vin în conflict cu interesele economice ale companiei (reprezintă concurență pentru serviciile furnizate de companie).

Este interzis angajaților să facă trafic de influență, să primească bani sau alte foloase necuvenite pentru activități prestate în cadrul atribuțiilor de serviciu și în timpul serviciului.

Este interzisă desfășurarea altor activități în cadrul programului de lucru, decât cele descrise în fișa postului sau a sarcinilor primite de la șeful ierarhic superior. Angajații nu vor implica clienții în activități economice altele decât cele stabilite în oferta de servicii a companiei și nu o să-și creeze piață pentru activitățile economice proprii. Angajații nu vor încuraja orice activități care ar putea oferi concurență serviciilor Companiei și nu vor oferi informații provenite din partea clienților către firmele concurente.

Este strict interzisă punerea la dispoziția terților a informațiilor personale ale clienților, fără consimțământul acestora, în afara cazurilor prevăzute de lege.

Divergențele de opinie dintre angajați trebuie rezolvate deschis, într-un mod discret și civilizat, fără implicarea clienților companiei. Este interzisă manifestarea unei atitudini jignitoare, folosirea unui limbaj vulgar sau a altor forme de violență verbală față de colegi, subordonați sau șefi ierarhici superiori în prezența clienților.

Angajații nu vor încerca să influențeze la locul de muncă, în nici un fel ideologia, imaginea despre lume, convingerea politică sau religioasă a colegilor sau a clienților.

Angajații sunt obligați să-și desfășoare activitatea astfel încât prin aceasta să nu pericliteze sănătatea și securitatea proprie, a colegilor de muncă sau a clienților.

Angajații vor păstra ordinea și curățenia la locul de muncă astfel încât să nu influențeze negativ imaginea companiei.

Înfățișare

Angajații vor avea un aspect curat, ordonat și decent, în ceea ce privește mâinile (cu unghii curate, care nu vor fi vopsite în culori stringente), părul (legat în cazul bărbaților, dacă îl poartă lung), hainele (nu se admite purtarea pantalonilor scurți).

În timpul programului de lucru angajații companiei vor purta uniforma și ecusonul descris în Manualul de identitate vizuală a companiei (dacă este cazul).

Dialog cu clienții

Angajații, înainte să intre în dialog cu clienții vor saluta folosind formula: "Bună dimineața!", "Bună ziua!" sau "Bună seara!", după caz, și se vor prezenta. În timpul conversației se vor adresa clientului cu "Domnule ..." / "Doamnă ..." sau cu "Dumneavoastră". Tutuirea clienților nu este permisă fără consimțământul acestora (rude, prieteni, cunoscuți).

În cazul în care dialogul se desfășoară telefonic, angajatul, va iniția contactul prin formula: "COMPANIA AQUASERV; denumirea departamentului / Centrul de Relații cu Clienții / Centrala telefonică / Secretariatul (după caz); "Bună dimineața / Bună ziua / Bună seara; Mă numesc; Cu ce vă pot ajuta?". În cazul unui apel greșit se va îndruma clientul în mod respectuos. În cazul în care legătura telefonică se întrerupe, este de datoria celui care a sunat să revină. Cu toate acestea, dacă apelul a fost inițiat de client, angajatul companiei va revine, dacă este posibil acest lucru.

Dialogul telefonic în interiorul societății

În cazul în care dialogul se desfășoară telefonic în interiorul societății, angajatul, va iniția dialogul prin formula: "denumirea subdiviziunii organizatorice/Numele/ "Bună dimineața / Bună ziua / Bună seara.

În cadrul oricărui dialog se vor evita expresiile vulgare, intonația agresivă, autoritară.

Este strict interzis fumatul în timpul purtării unui dialog cu clientul.

La terminarea contactului cu clientul formula de salut este "La revedere!".

Reguli de conduită specifice

Prin natura activității lor, următoarele categorii de angajați intră în contact direct cu clienții:

- operatorii din centrul de relații cu clienții
- specialistul relații clienți
- dispecerii (operatori sistem de distribuție apă potabilă)
- telefonista
- secretarele
- inspectorii rețele apă
- inspectorii rețele canalizare
- inspectorii contorizare
- cititor – constataorii
- agenții încasatori
- echipele de intervenție apă – canal
- echipele de desfundare canale interioare
- funcționarii avizare (tehnician proiectant)
- proiectanții (tehnician proiectant)
- dirigenții de șantier
- funcționarii contractare
- funcționarii operare încasare
- consilierii juridici
- funcționarii arhivari
- prelevatorii (probe de apă)
- metrologii verficatori
- purtătorul de cuvânt
- șefii de departamente, în a căror subordine se află angajații pe posturile sus-amintite
- directorii

În orice situație angajatul va avea o atitudine pozitivă, empatică față de problema clientului. Clientul va fi ascultat cu răbdare, oferindu-i feed-back prin gesturi că este urmărit și înțeles.

În discuțiile purtate cu clientul, angajatul se va limita strict la acele informații care țin de competența sa și obiectul contactului. Angajatul nu își va exprima părerea personală referitoare la companie în ansamblu sau calitatea serviciilor furnizate de aceasta.

Contacte care se desfășoară la centrul de relații cu clienții

Angajatul va prelua petițiile în mod operativ, înainte ca clientul să-și piardă răbdarea. Clientul va fi îndrumat în caz de necesitate în completarea cererilor tip sau a altor formulare. O atenție deosebită li se va acorda persoanelor în vârstă și/sau cu handicap, femeilor gravide sau cu copii mici.

La preluarea unei petiții, clientului i se vor transmite informații cu privire la modalitatea în care petiția va fi soluționată și termenul la care va primi un răspuns din partea companiei.

În cazul în care documentația depusă de client este incompletă, clientul va fi informat despre documentele care lipsesc și termenul până la care trebuie să completeze documentația.

Clientul va fi informat de asemenea despre costurile implicate de solicitarea lui, de facilitățile de plată acordate, de termenele și modalitățile de plată.

Dacă clientul este în stare de ebrietate, manifestă un comportament jignitor și agresiv față de angajați și ceilalți clienți, angajatul va cere pe un ton calm și civilizat clientului să părăsească incinta. În cazuri extreme, angajatul va cere ajutorul personalului de pază pentru evacuarea clientului. De fiecare dată se va evita violența.

Deservirea clienților se va face în două limbi: română și maghiară. În cazul în care angajatul nu se înțelege cu clientul, datorită obstacolului lingvistic, va cere ajutorul unui coleg pentru a lămurii problema clientului.

Pentru a evita disturbarea clienților prezenți la Centrul de Relații cu Clienții, instrucțiunile prin stația radio vor fi cât mai scurte și la obiect. Prin stația radio nu se trimit informații care incriminează clienții sau echipele de teren.

Lucrurile personale ale clienților abandonate la Centrul de Relații cu Clienții nu vor fi însușite de către angajați. Se vor păstra într-un loc desemnat și vor fi înapoiate clienților la solicitarea justificată a acestora.

Contacte care se desfășoară pe proprietatea clientului

Clientul va fi înștiințat în prealabil despre vizita angajatului – prin grafic de citire contoare / grafic de încasare / somație / telefon etc.

Angajatul se va identifica prin prezentarea legitimației de serviciu.

Dacă clientul nu permite accesul pe proprietate sa, sau în cursul prestării serviciului angajatul este rugat să părăsească proprietatea clientului, aceasta se va retrage, fără a intra în discuții cu clientul.

La citirea contoarelor / prelevarea probelor de apă, dacă clientul dorește să participe, i se va acorda timp suficient și eventual explicații pentru a se putea convinge de corectitudinea citirii / prelevării.

Punerea în funcțiune a instalațiilor (la pornirea bransamentelor noi / după separări punct consum apă / la redeschideri alimentare cu apă, etc.) se va face obligatoriu în prezența clientului.

Înainte de obținerea semnăturii clientului pe diferite documente (fișe de citire contoare, procese verbale, contracte, etc.), i se va explica clar pentru ce anume i se solicită semnătura.

În cazul în care angajatul nu se înțelege cu clientul – datorită limbii vorbite sau a unui handicap al clientului, angajatul va solicita ajutorul unui coleg sau al unui membru de familie sau al unui vecin.

Nu se produc stricăciuni pe proprietatea clientului. Dacă acest lucru este inevitabil, datorită naturii lucrării care se execută, angajatul va informa clientul și se va pune în acord privind modul în care se va proceda. După terminarea lucrării proprietatea clientului se va readuce la starea inițială pe cât posibil.

Depozitarea materialelor, echipamentelor, uneltelor și deșeurilor pe proprietatea clientului (în cazul în care execuția necesită mai mult timp decât o zi lucrătoare) se va face în perimetrul de lucru delimitat.

După terminarea lucrării (desfundare canale interioare, lucrări în cămin, etc.) proprietatea clientului se lasă curat și se înlătură toate sursele de accidentare (cămin deschis, etc.)

Dacă execuția lucrării presupune o plată la fața locului (ex. desfundări canale interioare), angajatul va elibera chitanță pentru banii preluați și va informa clientul despre termenul de eliberare a facturii.

Abateri de la codul deontologic

Abaterile de la prezentul cod deontologic reprezintă abateri disciplinare. Măsurile luate împotriva angajatului în urma unei abateri se vor stabili în funcție de gravitatea abaterii, pe baza unei anchete disciplinare.

Ancheta disciplinară poate fi demarată în urma unei reclamații adresate de un client sau în urma autosesizării venite din partea șefului ierarhic superior a angajatului care a comis abaterea.

Dacă în urma anchetei disciplinare se adevărește nevinovăția angajatului, Angajatorul are obligația de a disculpa angajatul și de a-i oferi satisfacție.

Prezentul cod deontologic este accesibil tuturor angajaților și clienților companiei.