

قواعد السلوك المهني

التزامنا الصارم بالإتقان على المستوى المهني والسلوك الأخلاقي هو اساس عملنا.

المحتويات

- ١- قيمنا
- ٢- قواعد السلوك المهني الخاصة بنا
- ٣- نزاهتنا المهنية
- ٤- العلاقات مع العملاء
- ٥- الأفراد وبيئة العمل
- ٦- شركتنا ومجتمعاتنا

١ - قيمنا

التعاون والالتقان والمسؤولية والاحترام هما الأساس الذي نتبناه في إدارة أعمالنا وخدمة عملائنا والسلوك الذي نسلكه سواء داخل الشركة أو خارجها. وإخلاصنا لقيمنا هو مسؤولية شخصية لجميع موظفينا.

٢ - قواعد السلوك

- المعايير

نحن في مؤسسة "هشام لبيب وشركاه". نؤمن بضرورة اتباع أعلى المعايير الأخلاقية أثناء إدارة عملنا وخدمة عملائنا، ولذلك نحث موظفينا دائماً على نقل هذا الإلتزام للآخرين في جميع القضايا المطروحة .

ويمكن الاطلاع على الدليل المختص بالقوانين واللوائح والمعايير المهنية المطبقة في دليل سياسات وإجراءات المؤسسة. ومع ذلك، فنحن نتوقع من أنفسنا أكثر من مجرد الإلتزام بالقوانين والمعايير وتطبيقها بالنص. ويتجلى التزامنا ذلك من خلال معاشتنا اليومية لهذه القيم الواضحة يومياً في بيئة العمل وذلك بتطبيقها أثناء تأدية عملنا.

- الإبلاغ عن التجاوزات ورفع التقارير

تبذل شركة "هشام لبيب وشركاه" قصارى جهدها لتعزيز بيئة آمنة تسمح للموظفين بالإبلاغ عن أي ممارسات أو سلوكيات غير أخلاقية دون تردد أو خوف. فإذا شعر أي شخص بأن هناك قوانين تم انتهاكها أو أنه قد تم تجاوز أي من سياسات أو مبادئ الشركة، فعليه فوراً الإبلاغ عن تلك الانتهاكات والتجاوزات. ولن تتوانى الإدارة عن بذل الجهود التي من شأنها حماية خصوصية وسرية هؤلاء (الذين يفصحون عن مخاوفهم. كما اننا لن نسمح بتعرضهم لأي ردود افعال انتقامية نتيجة لإفصاحهم عن مخاوفهم بحسن نية أو لمساعدتهم في التحقيق. إذا رأيت شيئاً، قل شيئاً.

٣ - نزاهتنا المهنية

- التعامل النزيه

تتسم مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" بالنزاهة والمعاملة المنصفة في علاقتها مع عملائها، ونجتهد لتقديم الخدمة بأعلى معايير الجودة. علاقتنا مع العملاء مبنية على الشفافية والثقة المتبادلة والاتصال المفتوح. حيث نهتم بالنزاهة والعدالة على حد سواء. وكما يحكم الصدق والشفافية الكيفية التي نُعامل بها الشركات الأخرى، بما في ذلك منافسينا. فنحن صادقين سواء فيما يتعلق بالبيانات التي نقدمها بخصوص مؤهلاتنا المهنية أو فيما يتعلق بوصفنا لخدماتنا.

- الإبلاغ عن الوقت والنفقات

نحن نتسم بالدقة في الإفصاح في الوقت المناسب عن حجم النفقات المتكبدة وساعات العمل المنقضية في انجاز الخدمة. وينطبق هذا الأمر على كل من الساعات المدفوعة الأجر للعميل والساعات المدفوعة الأجر على المستوى الداخلي ، كما يتضمن ذلك الإبلاغ في حالة الزيادة أو النقصان في الساعات أو النفقات المتفق عليها.

وتلتزم مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" بأعلى درجات الدقة في تحرير فواتير العملاء فيما يتعلق بالرسوم والنفقات وذلك وفقاً لشروط وأحكام الاتفاق. ويلتزم جميع الموظفين تبعاً لذلك بالإفصاح عن ساعات العمل وحجم النفقات المتكبدة بمنتهى الدقة وفقاً لسياسات الشركة.

عند إبلاغ الشركة بالنفقات المتكبدة، يقر الأفراد بأن نفقات الأعمال المتكبدة شرعية ومتوافقة مع سياسة الشركة. ولذلك فإن أي تقرير يتم تقديمه بدون قصد إلى الشركة ببيانات مغلوطة عن الوقت المنقضي في العمل أو النفقات المتكبدة يتم اعتباره سوء سلوك على أقل تقدير، وقد يصل الأمر إلى حد اعتباره سرقة أو احتيال. إضافة إلى ذلك، فإن تقديم سجلات الوقت إلى الشركة يُعدّ بمثابة إقرار من قبل الموظفين لسياسات الشركة ذات الصلة.

- المجاملات والهدايا في العمل

تُعدّ المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وبناء العلاقات مع عملائنا والتعبير عن تقديرنا لأعمالهم أمرًا مقبولًا ومتفقًا مع قيمنا، وأحيانًا ما تتضمن هذه الأمور تقديم الأنشطة الترفيهية ومنح الهدايا وهو ما يجب أن يتم تقديمه بشكل طبيعي وفي حدود المعقول في ظل ملابسات وطبيعة الموقف ولكن ما نقصده في مبدأ التجاوز الذي يجب على الموظفين اتباعه هو عدم وضع أى شخص آخر أو السماح بوضع الموظف لنفسه في موضع قد يرى الآخرون أنه يؤثر بشكل غير لائق على اتخاذ القرارات كنتيجة لمثل هذه الهدايا.

حيث ان، كثير من الحالات والإجراءات والتعاملات التي تعدّ شائعة ومألوفة في القطاع الخاص قد يتم اعتبارها غير ملائمة وربما حتى غير قانونية عند التعامل مع الكيانات الحكومية. فعلى سبيل المثال هناك لوائح داخلية بجميع المؤسسات الحكومية تمنع تلقى أى هدايا أو منح ويجب علينا الالتزام بها، نحن نحرص على إعطاء موظفينا الذين يعملون مع عملاء من موظفي الحكومة التدريب المناسب فيما يتعلق بالقوانين الخاصة بالمشترىات والرشاوي وغير ذلك من القوانين واللوائح المطبقة. ويتوفر دليل إضافي بهذا الشأن في الشبكة الداخلية للشركة.

٤- العلاقات مع العملاء

- جودة الخدمة

نحن مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" نراعى أعلى معايير الجودة الممكنة للخدمة المقدمة لعملائنا. وربما يكون الامتياز المهني هو أهم التزام لدينا تجاه عملائنا. لذلك يحق أن نفتخر بما نقدمه فيما يتعلق بتكريس جهودنا لتقديم الجودة والعناية المستحقة والكفاءة المهنية، فنحن لا نقدم سوى الخدمات التي تستوفي أعلى معايير الجودة وجميع اللوائح والمعايير المهنية المطبقة.

- حماية المعلومات السرية والمعلومات الخاصة بالملكية

يقصد بالمعلومات السرية أي معلومات خاصة أو مملوكة لعملائنا أو موظفينا أو أي معلومات أخرى خاصة لم يتم نشرها على الملأ والتي حصلنا عليها أثناء ممارسة عملنا. ويجب اتخاذ جميع الاحتياطات الضرورية لتجنب أي استخدام غير لائق أو غير مصرح به لتلك المعلومات أو الإفصاح عنها. فلا يجوز استخدام معلومات الإقرار الضريبي الخاص بالعميل لتقديم خدمات غير متعلقة بالضريبة بدون موافقة مكتوبة مقدماً من العميل. بالإضافة لذلك، فنحن نشترط توقيع اتفاقية عدم إفصاح وموافقة العميل عند الاستعانة بمصادر خارجية وتزويدهم بالمعلومات السرية.

ويجب احترام المعلومات السرية والمعلومات الخاصة بالملكية وعدم استخدامها لتحقيق مكاسب شخصية. وتحترم مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" جميع الالتزامات الخاصة بالسرية ما لم يتم إعفاءها من الخضوع لمثل هذا الالتزام بموجب القانون، ففي بعض الأحيان نتلقى استدعاء أمام السلطات المختصة للإفصاح عن معلومات سرية.

- الخصوصية

نحن ملتزمون بحماية البيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به أو الإفصاح لأي جهة خارجية غير مناسبة، إذ نلتزم بجمع البيانات الشخصية والوصول إليها واستخدامها أو الإفصاح عنها لأغراض شرعية متعلقة بالأعمال. كما نلتزم بجمع الحد الأدنى من البيانات الشخصية المطلوبة لتنفيذ مهمة معينة.

ويجب على كل فرد منا أن يتمتع بحسن التقدير عند مشاركة المعلومات الخاصة بأشخاص آخرين. ببساطة يجب معاملة المعلومات الخاصة بالآخرين بالقدر اللازم من السرية والحذر واحترام سرية مثل هذه المعلومات.

- تضارب المصالح

قد يحدث تضارب في المصالح إذا قمنا بتقديم خدمة مهنية لعميل في نفس الوقت الذي تكون لدينا فيه علاقة بشخص أو كيان آخر قد يرى العميل أو الآخرون أنها تضعف موضعيتنا لذلك، تخضع حالات تضارب المصالح المحتملة لمراقبة شديدة في مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" حيث اننا قادرون على اتخاذ خطوات استباقية مناسبة لتجنب مثل هذا التضارب في المصالح.

كما يجب بالإضافة لذلك تجنب تلك المواقف التي تنطوي أو يبدو أنها تنطوي على تضارب بين المصالح الشخصية لأحد الموظفين ومصالح مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" أو تضارب في المصالح بين عميل وآخر ويجب الإبلاغ عنها فوراً. وعلى الرغم من وجود العديد من المواقف التي قد ينشأ عنها تضارب في المصالح، إلا أننا سنعرض فيما يلي بعض الأمثلة التي تعد انتهاكاً لهذه:

- استخدام المعلومات السرية لأحد العملاء والتي تم الحصول عليها أثناء تقديم بعض الخدمات في الإضرار بعميل آخر.
- هدايا العمل أو الأنشطة الترفيهية غير اللائقة التي قد يقبلها الموظف والتي تعتبر بمثابة حافز للتصرف ضد مصالح صاحب العمل.
- مباشرة عمل خاص في وقت العمل الخاص أو تقديم خدمات مماثلة لتلك التي تقدمها الشركة أو تقديم خدمات تتعارض مع عمل الشركة ومصالحها.
- التأثير على عملية تعيين الموظفين أو شروط التوظيف أو تقييم الأداء لصالح فرد من العائلة أو أي فرد آخر تربطه علاقة شخصية وثيقة بالموظف الذي يمارس مثل هذا التأثير.

- الاستقلالية المهنية

تتخذ مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" جميع الإجراءات الضرورية للمحافظة على استقلالية الشركة عن عملائها وفقاً للوائح والمعايير المهنية المطبقة، وللحفاظ على تلك الاستقلالية والقواعد الأخلاقية بشكل عام يجب على الشركة وموظفيها التحلي بالنزاهة والأمانة والشرف على المستوى الفكري وتجنب تضارب المصالح أثناء تأدية الخدمات لصالح عملائنا. حيث نمتلك نظاماً لمراقبة العلاقات بين العملاء والكيانات الـ أو أخرى التي تغطيها شركتنا لضمان الالتزام بقواعد الاستقلالية المهنية. كما نحرص على تسجيل كل موقف قد تتعرض فيه موضوعيتنا للضعف أو قد تكون موضع شك بأي شكل، والتعاون الكامل من موظفينا فيما يتعلق بهذا الشأن ليس خياراً وإنما واجباً.

وبالإضافة لذلك، فنحن لدينا قيود محددة على السياسات المتبعة فيما يتعلق بالاستثمارات الشخصية والقروض من وإلى العملاء والاستثمارات المشتركة مع العملاء والهدايا والخصومات من العملاء، ونتوقع من جميع موظفينا فهم سياساتنا المشتركة واتباعها بما يتضمن الالتزام بإعداد التقارير الذاتية التي تتعلق بالاستقلالية المهنية.

- الأعمال غير المشروعة من قبل العملاء

قد يحدث أثناء فترة تقديم الخدمة للعميل أو خلال مدة الاتفاقية أن يكتشف أحد موظفينا أن أحد الموظفين أو المقاولين أو الموردّين التابعين للعميل يقومون بأعمال غير قانونية أو غير أخلاقية، وفي حالة اكتشاف مثل هذه الأعمال أو الارتياح في حدوثها، فيجب الإبلاغ عنها فوراً لشريك الاتفاقية أو لمسؤول خط الخدمات ولمجموعة الجودة المعنية. فالالتزام بمسؤولياتنا تجاه عملائنا لن يعيقنا عن الالتزام بالمعايير المهنية والقوانين المطبقة واتخاذ الخطوات المناسبة عند اكتشاف مثل هذه الممارسات. وإذا لم يكن واضحاً ما إذا كان هذا الفعل غير قانوني أو غير أخلاقي أم لا، فالتصرف الصحيح في هذه الحالة هو استشارة المصادر الداخلية المختصة بدلاً من تحقيق الموظف في الأمر بنفسه. وأهم شيء هو أن نتذكر "إذا رأيت شيئاً، قل شيئاً".

٥- الأفراد وبيئة العمل

- الاحترام في مكان العمل

مكان العمل المحترم هو ذلك الذي يقدم لجميع الموظفين فرصاً متساوية لمتابعة تحقيق أهدافهم في بيئة آمنة يتعاون جميع أفرادها ويتسمون باللياقة عند تعاملهم مع بعضهم البعض. مؤسسة "هشام لبيب وشركاه" لا تتسامح مع أي شكل من أشكال العنف في بيئة العمل سواء كان ذلك في شكل تمييز عنصري أو تحرش أو انتقام وذلك طبقاً للقوانين والقواعد المطبقة، فنحن لا نتهاون مع أي شكل من أشكال العنف أو التنمر (سواء كان لفظياً أو جسدياً أو خلاف ذلك) بما يتضمن التهديدات الصريحة أو السلوك الذي يشكل تهديداً أو إرهاباً والترويع أو أي سلوك آخر مماثل.

يتم تطبيق مبدأ الاحترام في مكان العمل على أي موقف ذو صلة بالعمل سواء كان ذلك داخل مقر العمل أو خارجه؛ كالسفر في رحلة عمل أو التواجد في موقع العميل أو فعالية تنظمها الشركة أو ترعاها أو في أي موقع آخر مرتبط بالعمل. أما بالنسبة للملتقيات الاجتماعية بين زملاء العمل (والتي تحدث إذا تجمع اثنان أو أكثر من زملاء العمل سواء كان ذلك مدعوماً بواسطة الشركة أم لا) فيجب على الأفراد الاستمرار في تطبيق قيم

الشركة وأن يكونوا مثلاً يحتذى به، فأى سلوك غير لائق أو غير مهني يراه أو يتعرض له زملاء العمل خارج مقر الشركة من شأنه أن يؤثر على بيئة العمل أيضاً وستتأكد الشركة من محاسبة الأفراد بالشكل المناسب.

نحن نؤمن بضرورة الاستماع لأحدنا الآخر واحترام وجهات النظر المختلفة. وستزداد قدرة موظفينا على الازدهار على المستويين الشخصي والمهني في بيئة تسمع جميع التوجهات والرؤى وتقدرها فالاحترام هو أحد قيمنا ونحن نؤمن بضرورة أن نعامل بعض بنفس الطريقة التي نتمنى أن يعاملنا بها الآخرون.

- العلاقات الشخصية

نتوقع من جميع موظفينا أن يكون لديهم حسن تقدير عند تكوين علاقات شخصية وثيقة مع آخرين في الشركة أو مع العملاء، فقد ينشأ عن مثل هذه العلاقات الشخصية الوثيقة تضارب في المصالح أو قد تتسبب في إثارة مشاكل تؤثر على استقلالية الشركة أو تسبب ظهور ما قد يبدو خطأ للآخرين. وتبعاً لذلك، فلا بد من الإبلاغ حال الانخراط في أي علاقات شخصية وثيقة في الوقت المناسب حتى تكون الشركة على دراية بها مما يمكنها من اتخاذ الخطوات المناسبة لحل أي مشاكل محتملة.

- الصحة والسلامة

تحظى سلامة موظفينا والموظفين أو الأفراد التابعين لعملائنا وموردينا بالأهمية القصوى في مؤسسة "هشام لبيب وشركاه". فنحن نحرص على توفير مكان عمل آمن بما يتماشى مع القوانين واللوائح المطبقة وذلك لحماية موظفي الشركة وزائريها وفقاً لمدى قربهم وتعرضهم لمخاطر العمل المحتملة. ويحظر استخدام الأسلحة النارية والأسلحة عموماً بجميع أنواعها داخل مبنى الشركة أو داخل أي من مواقع العمل التابعة للشركة.

- استخدام الكحول والتبغ والمخدرات

بالإضافة لمخاطر العمل الأخرى، فإن استخدام الكحول والتبغ والمخدرات من شأنه إثارة مخاطر محتملة على صحة وسلامة الآخرين وعلى الرغم من درايتنا بأن استخدام التبغ قد يكون مقبولاً في بعض الظروف داخل بيئة العمل، فنحن نتوقع أن يتبع موظفينا سلوكاً يتسم بالمسؤولية فيما يتعلق باستخدام التبغ أثناء التواجد في بيئة العمل أو أثناء إدارة

أعمال الشركة خارج مقر الشركة أو عند التواجد في تلك الفعاليات التي تنظمها الشركة أو ترعاها. ويحظر تمامًا استخدام أي مواد غير قانونية أو نقلها أو حيازتها.

٦ - شركتنا ومجتمعنا

- استخدام المعلومات وموارد المؤسسة

تقع المسؤولية على عاتقنا جميعًا لحماية جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق الشركة بما في ذلك المعلومات والملفات، ونحن ملزمون باستخدام موارد وأصول الشركة بشكل مسؤول وفقًا لسياسات الشركة، ويحظر استخدام الأموال أو الممتلكات أو المعدات أو أي موارد أخرى تابعة للشركة للمنفعة الشخصية، كما لا يجوز إزالة أي من موارد المؤسسة، بما في ذلك المعدات واللوازم، أو بيعها أو إقراضها أو التبرع بها بدون الحصول على الموافقة المختصة. ويجب على كل منا اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لمنع السرقة أو التلف أو سوء الاستخدام لأي من موارد الشركة أو الوصول غير المقصود لموارد وأصول الشركة.

وبالإضافة لذلك، فيجب علينا حماية المعلومات السرية والمعلومات المتعلقة بالملكية الشركة، وتستمر هذه الالتزامات حتى بعد انتهاء مدة خدمة الموظف لدينا.

- الملكية الفكرية

تعتبر الملكية الفكرية من أهم القيم والأصول التي تمتلكها مؤسسة "هشام لبيب وشركاه"، ويتضمن ذلك المهارة والخبرة والمعرفة الفنية في تنفيذ الخدمات لعملائنا. ويجب علينا حماية تلك الخبرة والمعرفة الفنية والأساليب المملوكة للشركة وغيرها من الممتلكات الفكرية الأخرى كما يجب علينا عدم مشاركتها مع أي شخص خارج الشركة. ويحظر استخدام الملكية الفكرية للشركة لتحقيق أي منفعة شخصية أو في أي استخدام آخر غير مصرح به. وبالمثل، يجب علينا أيضًا احترام حقوق الملكية الفكرية للآخرين. كما يحظر استخدام العلامات التجارية أو الأعمال المحمية بحقوق النشر لأي جهة خارجية دون إذن.