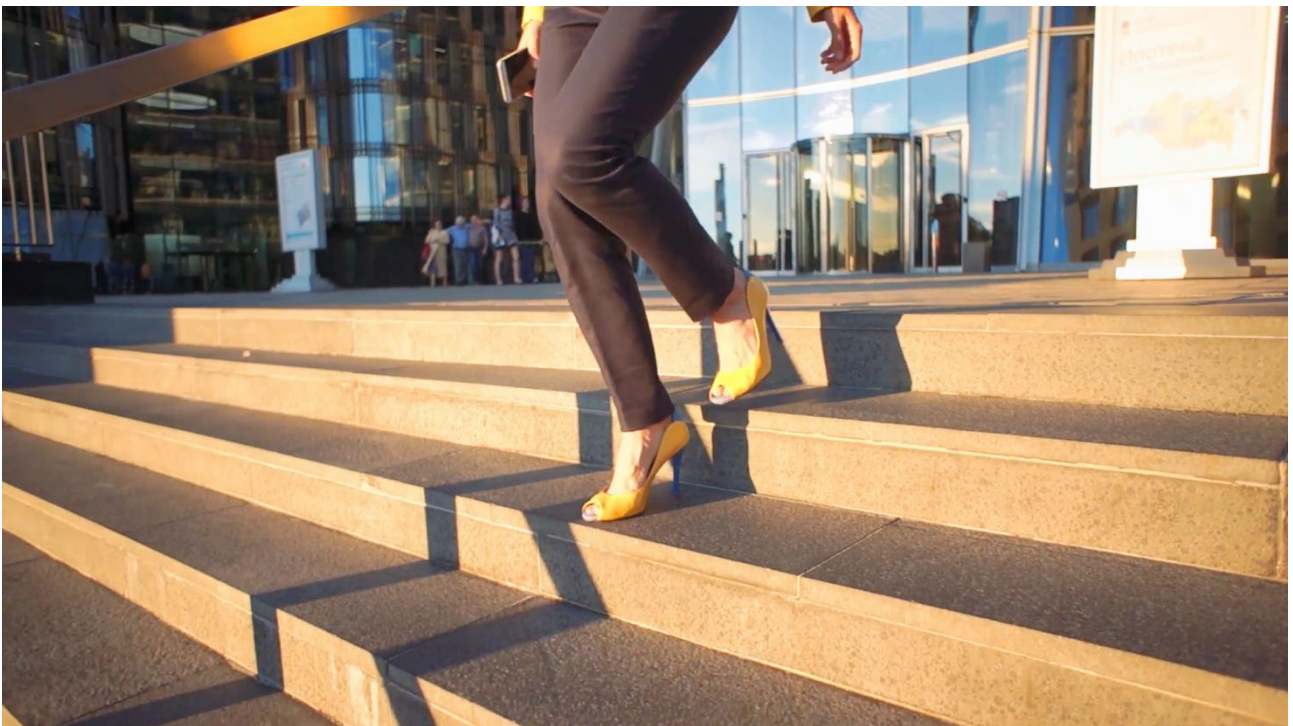


Kirkkonummen Huolto Oy

yleiset toimintaperiaatteet



(Code of Conduct)

Sisällysluettelo	Aihe	sivu
	Kansi	1
	Sisällysluettelo	2
	Toimitusjohtajan tervehdys	3
	Arvomme	4
	Miksi Code of Conduct?	5
	Kenelle?	5
	Toimimme avoimesti ja noudatamme tinkimättömästi lakeja - Reilun kilpailun käytäntö - Kirkkonummen Huollon omaisuus, brändit ja liikesalaisuudet	5
	Laatu edellä asiakkaiden hyväksi - Tavoitteenamme on olla paras kiinteistöpalveluyritys - Henkilötietojen luottamuksellisuus - Asiakkaiden yritysalaisuuksien suojaaminen - Tietoturvallinen tapa toimia - Palvelujen toimivuus ja jatkuvuus - Ympäristöystävällisyys	6
	Innostava ja uudistuskykyinen työyhteisömme - Muuttuvan työympäristön mahdollisuudet - Vastuullinen työnantaja - Osaamisen kehittäminen - Työhyvinvointi ja -turvallisuus	7
	Yhteistyössä kumppaniverkostomme kanssa - Yhteistyöverkosto - Hankinta ja eettisen ostamisen periaatteet	8
	Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi - Lainsäädäntö ja kansalliset periaatteet - Avoin viestintä - Eturistiriidat - Lahjonta ja sopimattomat maksut ja edut - Rahanpesu	9
	Ilmoittaminen ja puuttuminen	10

Toimitusjohtajan tervehdys

Kirkkonummen Huollossa vastuullisuus ei ole pelkkiä sanoja vaan käytännön tekoja ja toimintaa – joka ikinen päivä.

Vastuullinen liiketoiminta kiinteistöalalla on hyvän ja kestävä taloudellisen tuloksen saavuttamisen ehdoton edellytys.

Kaiken toiminnan perustana on ehdoton luottamus Kirkkonummen Huoltoon asiakasyhtiöiden, asukkaiden, alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden välillä. Suomalaisena kiinteistöpalveluyrityksenä on tärkeää, että toimimme kaikissa tilanteissa vastuullisesti, eettisesti ja Suomen lakeja noudattaen.

Tärkeimmät toimintaamme ohjaavat asiat on säädetty laissa ja asetuksissa. Näitä täydentävät hyvä isännöintitapa, hyvä kiinteistöhoitotapa, omat toimintaohjeemme sekä Kirkkonummen Huolto Oy:n toimintaperiaatteet, eli Code of Conduct, johon kaikki tekemisemme perustuu.

Noudattamalla yhteisesti sovittuja toimintamalleja tuemme strategiamme:

- **Arvo:** ”Asiakas ja laatu – kaikki mitä teemme, teemme paremmin kuin muut”
- **Visio:** ”Olemme taloyhtiöiden ja ihmisten valinta ja kiinteistöpalvelualan laatujohtaja Läntisellä Uudellamaalla”
- **Missio:** ”Tuotamme turvallisen asumisen palvelut ja sitä kautta hyvinvointia kaikille sidosryhmillemme ja koko toiminta-alueellemme”

Kirkkonummen Huolto Oy:n Code of Conduct -oppaaseen on koottu ne periaatteet, joilla yhdessä toteutamme yhtiömme arvoja päivittäisessä työssämme. Yhtiö ja sen jokainen työntekijä ovat sitoutuneet noudattamaan oppaassa kuvattuja periaatteita ja toimintatapoja. Näitä toimintatapoja edellytämme myös kaikilta alihankkijoiltamme ja yhteistyökumppaneiltamme. Seuraamme omalta osaltamme ohjeiden noudattamista ja pyrimme jatkuvasti parempaan toiminnassamme.

Jokaisella yrityksen palveluksessa olevalla on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta, jotta pystymme puuttumaan epäkohtiin ja toimimaan jatkossa vieläkin paremmin.

Oppaan avulla helpotamme omaa toimintaamme, kun suoritamme osaltamme valintoja päivittäisessä toiminnassamme. Yhdessä olemme vahvoja ja toteutamme Kirkkonummen Huolto Oy:n ohjeita vastuullisesti. Vastuullisuus alkaa meistä itsestämme.

Kirkkonummen Huolto Oy:n yleiset toimintaperiaatteet on hyväksytty hallituksen kokouksessa elokuun 19. päivänä 2019.

Kirkkonummella 30.8.2019



Toimitusjohtaja
Kirkkonummen Huolto Oy

Arvomme

Asiakkaiden hyväksi

- Olemme edelläkävijä ja yllätämme asiakkaan iloisesti
- Keskitymme asiakkaille tärkeisiin asioihin
- Teemme asiat asiakkaallemme laadukkaasti ja viipymättä

Vastuullisuus

- Olemme rehellisiä ja avoimia
- Pidämme lupauksemme ja noudatamme yhteisiä pelisääntöjä
- Kehitämme liiketoimintaa ja palvelujamme omistajien, asiakkaiden, henkilöstön, yhteiskunnan ja ympäristön hyväksi

Opimme uutta

- Haluamme oppia uutta sekä parantaa toimintaamme koko ajan
- Virheet ja onnistumiset ovat pohjana oppimiselle
- Etsimme avoimesti uusia toimintatapoja ja haastamme vanhoja mantroja

Tuloksellisuus

- Sitoudumme korkealla oleviin tavoitteisiin
- Ken haluaa, keksii keinot, ken ei halua, keksii selitykset
- Keskitymme olennaiseen

Yhteistyö

- Kunnioitamme ja arvostamme toisiamme ja työtämme
- Innostamme ja autamme toisiamme hymyssä suin
- Hyvällä yhteistyöllä parempaa palvelua



Miksi Code of Conduct?

Kirkkonummen Huollon asiakkaina on asunto-osakeyhtiöitä, kiinteistöosakeyhtiöitä, yrityksiä sekä julkishallinnon alalla toimivia organisaatioita. Lisäksi yksittäiset kuluttajat voivat hankkia palveluja yritykseltä. Meiltä odotetaan luotettavuutta, vastuullisuutta ja eettisesti oikeaa tapaa toimia.

Kirkkonummen Huolto Oy:n yleiset toimintaperiaatteet ovat osa yrityskulttuuriamme. Jotta voisimme aina toimia oikein ja yhdenmukaisesti olemme määritelleet ne periaatteet, joiden mukaan toimimme.

Toimintaperiaatteiden noudattaminen on olennaista Kirkkonummen Huollon vastuullisen toiminnan kannalta. Toimintaperiaatteita täydentävät sisäiset ohjeet.

Kenelle?

Kirkkonummen Huollon hallitus on hyväksynyt yhtiön yleiset toimintaperiaatteet sitovaksi koskien kaikkea liiketoimintaamme.

Koko henkilöstön edellytetään noudattavan toimintaperiaatteita työssään ja edustaessaan Kirkkonummen Huoltoa päivittäisissä asiakaskohtaamisissa.

Tämä tarkoittaa myös sitä, että kumppanimme noudattavat Kirkkonummen Huollon yleisiä toimintaperiaatteita toiminnassaan.



Toimimme avoimesti ja noudatamme tinkimättömästi lakeja

Kirkkonummen Huollossa noudatetaan lakeja ja toimintaperiaatteita kaikessa toiminnassamme. Emme hyväksy lakien rikkomista emmekä koskaan kehota tai ohjeista ketään rikkomään voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Yleisen liiketoimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi toimintaamme sääntelee alan erityislainsäädäntö mm. As Oy-laki, joka asettaa meille erityisiä vaatimuksia. Lisäksi vaatimukset liittyvät tietoturvaan ja tietosuojaan, sekä varautumiseen.

Seuraamme alamme lainsäädäntötyötä aktiivisesti. Emme hyväksy ihmisoikeuksien vastaista toimintaa, vaan edistämme yhdenvertaisuutta. Kunnioitamme Yhdistyneiden kansakuntien (YK) ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa määriteltyjä ihmisoikeuksia ja Kansainvälisen työjärjestön (ILO) perussopimuksissa määriteltyjä kansainvälisiä työelämän normeja työntekijöiden oikeuksista.

Reilun kilpailun käytäntö

Kilpailemme reilusti. Emme sovi hintoja kilpailijoiden kanssa, emmekä keskustele heidän kanssaan hinnoittelustamme, tuotteistuksista, tulevaisuuden suunnitelmistamme tai mistään muistakaan liiketoimintamme osa-alueista, jotka tulee pitää omana tietonamme. Vältämme myös muuta sellaista

kanssakäymistä kilpailijoiden kanssa, ettemme vahingossakaan joudu tilanteeseen, jossa rikomme reilun kilpailun periaatteita.

Sitoudumme kaikessa toiminnassamme noudattamaan voimassa olevaa kilpailulainsäädäntöä. Me ymmärrämme, että kilpailulainsäädännön rikkominen vahingoittaa Kirkkonummen Huollon mainetta muiden vakavien seurausten lisäksi.

Kirkkonummen Huolto Oy toimii markkinoilla eri rooleissa, ja joissain tilanteissa toiminta kilpailijan kanssa voi tulla kysymykseen, esim. siten, että ostamme kilpailijaltamme jonkin osa-alueen palveluja alihankintana tai toimitamme kilpailijallemme palveluja alihankintana.



Kirkkonummen Huollon omaisuus, brändit ja liikesalaisuudet

Kaikilla on vastuu Kirkkonummen Huollon omaisuuden tarkoituksenmukaisesta ja huolellisesta käytöstä. Kirkkonummen Huollon omaisuutta ovat omat toimitilamme, työkalut ja laitteet, ohjelmistot, ajoneuvot ja työkoneet, yhtiön varat ja mahdolliset patentit, tavaramerkit, tekijänoikeudet ja liikesalaisuudet mukaan lukien asiakastiedot.

Huolehdimme Kirkkonummen Huollon brändin pysymisestä arvokkaana ja suojaamme brändiämme toimimalla aina korkeita laatuvaatimuksia noudattaen. Mediasuhteita hoitaa yritysjohto.

Huolehdimme Kirkkonummen Huollon liikesalaisuuksien suojaamisesta. Sellaisia ovat liiketoimintaan liittyvät suunnitelmat, asiakassuhteitamme koskevat tiedot sekä sopimuksiamme koskevat tiedot.

Laatu edellä asiakkaittemme hyväksi

Tavoitteenamme on olla paras kiinteistöpalveluyritys

Tavoitteenamme on olla kaikessa toiminnassamme jopa odotuksia parempi. Tavoittelemme huippusuorituksia kaikessa toiminnassamme, sillä on tärkeää, että asiakkaamme saavat yhä parempaa palvelua, jolloin työmme on mielekästä ja merkityksellistä. Siten parannamme ihmisten asumisympäristöä, asumismukavuutta ja käyttövarmuutta sekä huolehdimme omaisuuden arvon säilymisestä ollen tärkeä lenkki kestävässä kehityksessä. Työmme tulee johtaa aina vaan parempaan tulokseen. Tämä palkitsee meidät.

Henkilötietojen luottamuksellisuus

Asiakastietojen luottamuksellisuus on tärkeää kaikissa toiminnoissamme. Käsittelemme tietoja ennalta määritellyjä tarkoituksia varten ainoastaan, jos työtehtävä siihen oikeuttaa. Jokainen yrityksen työntekijä kunnioittaa yksityisyyden suojaa emmekä käsittele luvattomasti luottamuksellisia tietoja emmekä jaa niitä ulkopuolisille. Suojaamme asiakastiedot asianmukaisesti. Seuraamme ja valvomme tietojen käsittelyä ja kouluttaudumme asian vaatimalla tavalla. Noudatamme EU:n tietosuojasetusta (GDPR) henkilötietojen käsittelyyn ja henkilörekistereiden ylläpitämiseen liittyen.

Henkilötietojen osalta noudatamme hyvää henkilötietojen käsittelytapaa ja niitä koskee ehdoton salassapito.

Työpisteeltä poistuessamme emme jätä työpöydälle tallenteita tai aineistoa, jossa on luottamuksellista tietoa.

Asiakkaiden yrityssalaisuuksien suojaaminen

Huolehdimme asiakkaidemme yrityssalaisuuksien sekä viranomaisilta saatujen tietojen asianmukaisesta käsittelystä ja suojaamisesta. Emme käsittele emmekä luovuta asiakassuhteen aikana tietoomme tulleita tietoja ulkopuolisille ohjeittemme vastaisesti. Pidämme kaikki toiminnassamme esille tulleet tiedot omana tietonamme. Poikkeuksena viranomaisten pyytämät tiedot joihin laki ja asetus meidät velvoittaa.



Tietoturvallinen tapa toimia

Tietoturvallinen toiminta koostuu tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden varmistamisesta sekä palvelujen ja webpohjaisten järjestelmien tietoturvasta. Tietoturvan toteutuminen on jokaisen Kirkkonummen Huolto Oy:n työntekijän yhteisellä vastuulla.

Tämä tarkoittaa, että huolehdin salasanoistani enkä anna henkilökohtaisia tunnuksiani toisten käyttöön. Lukitsen tietokoneeni ja puhelimeni enkä jätä luottamuksellisia papereita työpöydälleni. Pidän henkilökorttini aina mukani ja asiakaskohteissa liikkuessani esillä.

Keinoja tietoturvan toteuttamiselle ovat vastuullinen toiminta, ajantasaiset järjestelmät, tietoturvaosaaminen, ohjeistuksen noudattaminen, tietojen luokittelu, käyttöoikeudet sekä tiedonkäsittelytapauksien seuranta. Seuraamme myös tietoturvauhkia ja -poikkeamia ja ilmoitamme havaitsemistamme poikkeuksista välittömästi.

Palvelujen toimivuus ja jatkuvuus

Tuotamme palvelut ovat merkittäviä asiakkaidemme toiminnan ja hyvinvoinnin kannalta. Tästä syystä kiinnitämme erityistä huomiota palvelujen laatuun ja jatkuvuuteen.

Ympäristöystävällisyys

Keskitymme ympäristövastuussa noudattamaan Kirkkonummen Huolto Oy:n omaa ympäristöohjelmaa ja pyrimme toiminnassamme energiatehokkuuteen. Energiatehokkaasti toimimalla palvelumme pienentävät merkittävästi sekä omaa että asiakkaittemme hiilijalanjälkeä.

Pyrimme pienentämään palveluidemme aiheuttamia ympäristövaikutuksia mm. työn oikealla suunnittelulla ja lajittelemalla käytöstä poistettavat materiaalit oikein.

Innostava ja uudistuskykyinen työyhteisömme

Muuttuvan työympäristön mahdollisuudet

Digitalisoituminen vaikuttaa työmme sisältöön, tapaamme tehdä töitä, työvälineisiin ja -ympäristöön. Hyödynämme virtuaalisia digitaalisia ratkaisuja toiminnassamme.



Vastuullinen työnantaja

Noudatamme kaikessa toiminnassamme yhdenvertaisuusperiaatteita ja edellytämme sitä myös kumppaneiltamme. Noudatamme yhtiön yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Toimimme vastuullisesti tilanteissa, joilla on henkilöstövaikutuksia. Työolojen turvallisuus on tärkeää.

Arvioimme ihmisiä osaamisen, pätevyyden ja saavutusten kautta. Oma-aloitteisuus, tuloksellisuus ja yhteistyökyky ovat keskeisiä arvostuksiamme.

Otamme vastuun tekemisistämme ja työskentelemme sen eteen, että työyhteisössä on hyvä yhteishenki, toisten auttamishalu, työkavereiden arvostaminen ja keskinäinen luottamus.

Edistämme avointa ja rakentavaa keskustelua ja edistämme kehittämis ehdotusten tekemistä. Perehdytämme uudet työntekijät tehtäviinsä.

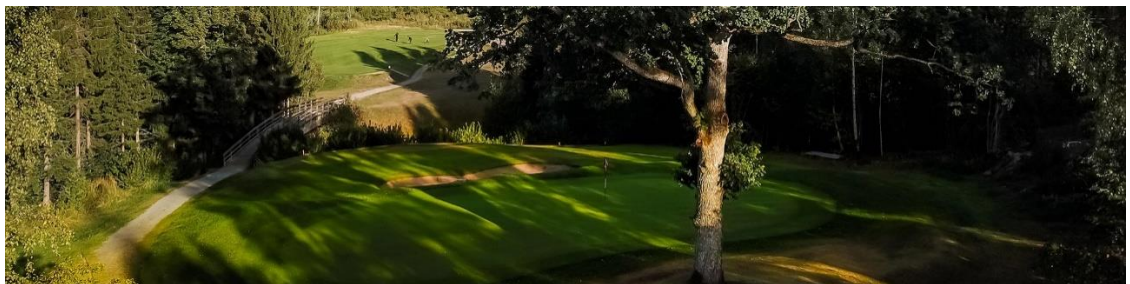
Osaamisen kehittäminen

Jokaisella firman työntekijällä on oikeus hyvään työhön. Tuemme onnistumisia ja tuloksellisuutta valmennuksilla ja mahdollisuudella kouluttautua työn ohessa. Huolehdimme oman osaamisemme jatkuvasta kehittämisestä.

Työhyvinvointi ja -turvallisuus

Jokaisella on oikeus tehdä työtä asianmukaisessa työympäristössä. Olemme jokainen osaltamme vastuussa työyhteisöstämme. Työpaikkakiusaamiselle ja työsyrynnälle meillä on nollatoleranssi. Kaikenlainen syrjintä, häirintä, uhkailu, kiusaaminen tai muu loukkaava käytös on kiellettyä. Emme hyväksy ihmisoikeuksien loukkaamista. Kohtelemme työntekijöitä yhdenvertaisesti ja kunnioitamme yksilön arvoa, yksityisyyttä, uskontoa ja seksuaalista suuntausta. Ammatillinen järjestäytyminen on jokaisen henkilökohtainen päätös eikä siihen saa kohdistua minkäänlaista painostusta. Puoluepolitiikkaa emme harjoita työpaikalla.

Huolehdimme kukin omasta hyvinvoinnistamme ja voimme hyödyntää työnantajan tarjoamia työhyvinvointia tukevia palveluja, kuten työpaikkaliikunnan ja liikuntaseteleiden mukanaan tuomia etuisuuksia. Käytössämme on lisäksi Varhaisen välittämisen –malli.



Yhteistyössä kumppaniverkostomme kanssa

Yhteistyöverkosto

Kirkkonummen Huolto Oy:llä erilaisia kumppaneita ja palvelujen toimittajia. Yhteistyömme perustuu asiakkaiden etuun. Haemme näillä luottamusta, laatua ja tehokkuutta.

Arvostamme innovatiivisia toimintaansa kehittäviä kumppaneita, joilla on hyväksyttävät arvot, korkea laatu, sekä halu ja kyky saavuttaa sovitut tavoitteet ja jotka tuovat arvoa asiakkaillemme. Varmistamme kumppaneidemme ja toimittajiemme taustat mm. yhteiskunnallisten velvoitteiden hoitamisen suhteen.

Hankinta ja eettisen ostamisen periaatteet

Hankintatoiminnoissa ja -prosesseissa keskeistä on toimittajariippumattomuus. Toimimme tasapuolisesti kaikkia toimittajia ja toimittajaehdokkaista kohtaan. Toimittajien valinnassa on luotettavuus, toimitusvarmuus ja toiminnan hinta-/laatusuhteen tasapaino keskeisiä kriteerejä. Tarjouskilpailuissa teemme valinnat ennalta sovituin kriteerein ja laatuvaatimusten täyttymistä painottaen.

Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi

Lainsäädäntö ja kansalliset periaatteet

Toimiessamme toimintaamme ohjaavat kansalliset lait ja määräykset.

Yleisen liiketoimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi toimintaamme sääntelee alan eettiset ohjeet, jotka asettavat meille erityisiä vaatimuksia. Vaatimukset liittyvät esimerkiksi tietoturvaan ja -suojaan ja varautumiseen.

Seuraamme alamme lainsäädäntötyötä ja mukautamme toimintaamme vastaavasti.



Avoin viestintä

Viestimme sidosryhmiemme kanssa avoimesti, tasapuolisesti ja ajantasaisesti, kuitenkin yrityssalaisuuden piiriin kuuluvia seikkoja paljastamatta. Kirkkonummen Huollon 2016 hyväksytyssä viestintäsuunnitelmassa on tarkat ohjeet viestintään ja sen vastuisiin liittyen.

Viestimme aktiivisesti ja monikanavaisesti palveluistamme ja toiminnastamme. Käydessämme keskustelua sidosryhmiemme kanssa missä tahansa viestimessä noudatamme hyviä tapoja sekä sisäistä ohjeistustamme.

Eturistiriidat

Olemme sitoutuneet vastuulliseen liiketoimintatapaan ja vältämme eturistiriitoja.

Eturistiriita on tilanne, jossa henkilö joutuu tekemään valinnan työhön liittyvien velvollisuuksien ja henkilökohtaisten etujen välillä. Myös sellaisia tilanteita, joiden voidaan olettaa aiheuttavan ristiriitoja, tulee välttää. Eturistiriidan saattaa aiheuttaa esimerkiksi lahjoitus, sponsorointi tai merkittävä sopimus. Vaikka sopimus olisi yhtiön etujen mukainen, voi eturistiriita syntyä tilanteessa, jossa sopimus tehdään henkilön lähipiiriin tai muiden läheisten kanssa. Mikäli on epäilyä eturistiriidan olemassaolosta, tulee aina olla yhteydessä esimieheen, tehdä asiasta sitä koskeva arvio ja käytettävä päätöksessä tarkkaa harkintaa.

Sisäinen tarkastus valvoo eturistiriitatilanteita ja raportoi niistä tarvittaessa hallitukselle. Sivutyöstä tai yritystoiminnasta tulee aina sopia erikseen johdon kanssa ja saada siihen lupa. Työnantaja voi näin arvioida, aiheutuuko työstä haittaa varsinaiselle työlle tai onko kyseessä esimerkiksi kilpailutilanteesta johtuva kielletty sivutyö.

Lahjonta ja sopimattomat maksut sekä edut

Kaikki lahjonta, maksut sekä edut liiketoiminnassa ovat lainvastaisia ja kiellettyjä. Lahjuksen antamista on kaikki toiminta, joka rohkaisee sopimattomiin toimiin tai henkilön aseman väärinkäyttöön.

Rahallisen lahjuksen lisäksi kohtuuttomia tai sopimattomia etuja saattavat olla erilaiset lahjat, vieraanvaraisuus, luotot, alennukset, matkat tai muut henkilökohtaiset edut, majoitukset ja palvelut.

Tarjoamisen lisäksi myös tällaisten etujen valtuutus, pyytäminen, hyväksyminen tai vastaanottaminen on kiellettyä.



Julkishallinnon virkamiehille on kiellettyä tarjota tai antaa mitään, mikä voisi vaikuttaa heidän toimiinsa. Myös kolmannen osapuolen kautta maksettavat epäsovivat lahjat ja lahjukset ovat kiellettyjä.

Kirkkonummen Huollossa joulu- tai muista vastaavista lahjoista ohjeistuksen antaa yhtiön hallitus. Lahjojen antamisessa ja vastaanottamisessa sekä vieraanvaraisuudessa tulee noudattaa kohtuutta ja vaatimattomuutta, ja sen tulee olla avointa.

Rahanpesu

Osallistumme rahanpesun ja harmaan talouden estämiseen kaikin käytettävissä olevin keinoin. Rahanpesuun liittyy epäily varojen laillisesta alkuperästä. Harmaan talouden torjuntaan velvoittaa tilaajavastuulaki, jonka noudattaminen on yrityksessämme ehdotonta.

Ilmoittaminen ja puuttuminen

Yleisten toimintaperiaatteiden noudattaminen kuuluu meille jokaiselle. Jokaisen tulee tutustua toimintaohjeisiin. Jokaisen vastuulla on edistää niiden toteutumista omassa tiimissään päivittäisessä työssään.

Jokaisen henkilöstöön kuuluvan tulee ilmoittaa välittömästi, jos epäilee tai tietää toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta. Kaikkiin yhteydenottoihin suhtaudutaan vakavasti ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Tapaukset tutkitaan käytössä olevien prosessien mukaisesti ja toimintaperiaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan soveltuvin keinoin.

Jos haluat kysyä neuvoa tai tehdä ilmoituksen toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta, voit tehdä sen

- omalle esimiehellesi
- yrityksen johdolle
- hallitukselle

Yhteydenoton voit halutessasi tehdä myös nimettömästi kirjeitse.

