

CODUL ETIC DE CONDUITĂ

TRANSFEROVIAR CĂLĂTORI

STANDARDE EUROPENE LA PREȚURI ROMÂNEȘTI

2014

INTRODUCERE

Codul etic de conduită al personalului companiei operaționalizează o serie de valori și principii care să ghideze activitatea și comportamentul tuturor

Describe o serie de reguli specifice, care fixează cerințele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al companiei. Orice încălcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile și așteptările calatorilor, dar se va răsfrânge negativ și asupra reputației și integrității companiei.

Respectarea prevederilor acestui cod de către toți angajații societății are o contribuție esențială în a ne ajuta să creăm și să menținem o bună reputație și o înaltă ținută pentru Transferoviar Calatori, în rândul calatorilor pe care îi deservim.

T.F.C. Codul etic de conduita

- **VIZIUNEA T.F.C.:** Transportul feroviar de calatori va fi intotdeauna cel mai sigur.
- **MISIUNEA T.F.C.:** Sa fie operatorul privat de transport feroviar de calatori cel mai focalizat pe necesitatile calatorilor, pe confort si siguranta, flexibil si aproape de calatorii sai.

T.F.C. Codul etic de conduita

Conduită contrară eticii

Conduita contrară eticii compromise, în desfășurarea activității de transport feroviar de calatori, relația bazată pe încredere dintre Transferoviar Calatori și calatori.

Conduita contrară eticii cultivă o atitudine ostilă față de companie a calatorilor, cu efect asupra eficienței companiei dar și asupra prestigiului ei.

T.F.C. Codul etic de conduita

- **Valori fundamentale pentru T.F.C.**
- PROFESIONALISM
- INTEGRITATE
- ATITUDINE ORIENTATA SPRE CLIENT
- SPIRIT DE ECHIPA
- LOIALITATE
- ANGAJAMENT
- CONFIDENTIALITATE

T.F.C. Codul etic de conduita

Comportament: in vederea desfasurarii activitatilor zilnice intr-un climat favorabil, angajatii trebuie sa respecte urmatoarele aspecte:

a) sa se comporte intr-un mod civilizatat, sa manifeste respect in relatiile cu superiorii, colegii, subordonatii cat si cu clientii societatii.

b) nu sunt tolerate abuzurile, amenintarile, intimidarea sau hartuirea fizica sau verbala.

c) atunci cand exista o divergenta de opinii, o disensiune intre doi sau mai multi angajati ai companiei, pentru a nu degenera situatia intr-un conflict, este indicat ca persoanele respective sa dea dovada de maturitate, sa discute deschis, sa analizeze problema, sa-i determine cauzele si sa gaseasca impreuna o modalitate de solutionare a acesteia. Principala premisa de la care se porneste este aceea ca fundamental toti avem aceleasi obiective si trebuie sa gasim impreuna caile, resursele sau formele prin care le putem atinge.

d) in solutionarea problemelor trebuie sa existe o atitudine deschisa, matura, sa existe capabilitatea de evaluare personala si asumarea propriilor erori.

e) angajatii vor evita prin propriul comportament, atat in timpul serviciului cat si in afara orelor de program, sa aduca prejudicii imaginii companiei. Un comportament in afara orelor de program, care afecteaza performantele in serviciu ale angajatului, este inacceptabil.

f) toti angajatii trebuie sa actioneze in mod integru impreuna cu clientii companiei, avand drept scop obtinerea rezultatelor de cel mai inalt nivel al calitatii, a excelentei in prestarea serviciului si a dezvoltarii pe termen lung a relatiilor bazate pe incredere si respect reciproc.

g) informatia sau consultatia care este acordata calatorilor trebuie sa fie intotdeauna suficienta, veridica, oportuna si adecvata. Sub nicio forma nu se vor prezenta calatorilor informatii gresite, ambigue sau putin exacte, ce i-ar putea induce in eroare sau i-ar determina sa ia decizii gresite.

h) angajatii trebuie sa actioneze in modul in care sa asigure indeplinirea obligatiilor sale fata de calatori.

i) sunt interzise fumatul si consumul de alimente in prezenta calatorilor.

j) este interzis angajatilor sa exprime in public aprecieri neconforme cu realitatea in legatura cu activitatea companiei cu politicile si strategiile acesteia.

T.F.C. Codul etic de conduita

- ***Gestionarea reclamatilor*** se realizeaza prin:
- a) ascultarea atenta a reclamatiei,
- b) repetarea / reformularea acesteia, in scopul de a se asigura / a-l asigura pe calator ca reclamatia a fost corect inteleasa,
- c) explicarea actiunilor ce vor fi intreprinse pentru corectarea situatiei, in situatia in care acest lucru este posibil,
- d) prezentarea scuzelor, daca este cazul,
- e) in situatia imposibilitatii de solutionare a reclamatiei se vor furniza explicatii privind procedura de rezolvare a problemei sale.

T.F.C. Codul etic de conduita

- *Constituie incalcari ale principiului colegialitatii:*
- a) discriminarea, hartuirea de gen, etnica, sau sub orice alta forma, folosirea violentei fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunitatii
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele mentionate mai sus de catre conducerea compartimentelor precum si de catre conducerea societatii.
- c) discreditarea in mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetarilor unui coleg
- d) formularea in fata tertilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregatirii profesionale, a tinutei morale sau a unor aspecte ce tin de viata privata a unui coleg
- e) utilizarea si dezvaluirea in activitatea prestata a informatiilor transmise cu titlu confidential de un alt coleg.