

דילמות אתיות

נספח לקובץ האתי



קדמה

בחוברת זו מופיעות דילמות המתיחסות לאופן ההתחמודות מהבחן האתית עם סיטואציות העשויות להעסיק אותנו, העובדים והמנהלים בשטראות. יש להציג כי מסך זה אינו מתיימר להקיף את כל מגוון המקרים והמצבים עימם אנו מתחמודים במציאות המשתנה בה אמ' חיים ועובדים.

אכן, בח' הימים שלנו אנו נתקלים מפעם לפעם בסיטואציות רגישות מבחינה אתית, אשר אופן ההתחמודות עימן אינו ברור לנו.

מתי אמורה להידלק לנו נוראה אדומה?

מספר משפטים מלמדים על כך שמדובר בסיטואציה וגישה מבחינה אתית:

- "... טוב, נעשה זאת רק הפעם..."
- "... אף אחד לא ידע..."
- "... כולם מתנהגים ככה..."
- "... תמיד פעלנו כך..."

בכל פעם שאנו נתקלים בסיטואציות מסווג זה, כדאי לנו לשאול את עצמנו:

- האם אוכל לחיות בשלום עם ההחלטה שากבל? מה הימי מרגיש אם היו נהגים כך כלפי?
- מה יגידו בני המשפחה או החברים שלי על החלטתי?
- מה היה עושים אדם שאני מעירק את שיקול הדעת המוסרי שלו?
- כיצד ארגיש אם מעשיי יפורסםו ברבים?

תعواזה ואכפתיות

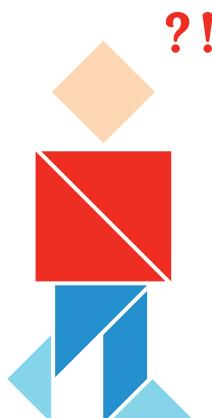
להט אחריות

המצוות

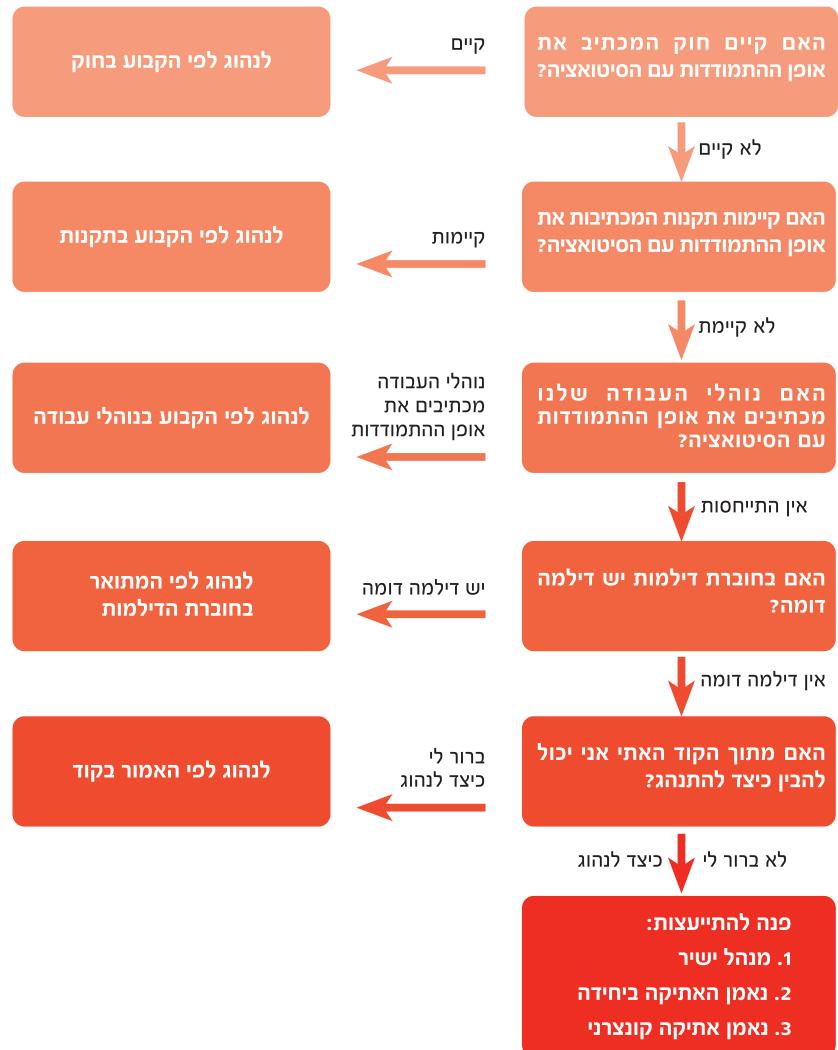
* כל הכתוב הוא בלשון זכר, אך מתייחס לשני המינים כאחד.

במידה שאתฯ חושד כי אחד מנהלי הקבוצה או שעובדיה מפירים את האמור בקוד האתץ, עליך לפנות מיידית לנאמן האתיקה ביחידה בה אתה עובד או לנאמן האתיקה הקונצראני ולדוחו לו על כך. אנו מתחייבים כי נגנ' עלייך מכל פגיעה אפשרית בר', כתוצאה לכך שהתרעת על חשדות כאמור.

הבהרה: כאמור כאן איןנו מתחווים לעודד תרבויות של "הלשנות". עם זאת, חשוב לנו מאוד לדעת על מקרים חמורים של הפרת הקוד. אנו סומכים עלייך שתשתמש בכל הידע בשיקול דעתך, ושתדע להבחין באופן מקרים בהם נדרשת התערבות חיצונית.



כשיש ספק - אין ספק.
במקרים אלו עלינו לעצור ולבחון את עצמנו:



אנו ליסט או עיתונאי מעוניין להיפגש אתי לצורך קבלת מידע שיסיעו לו בניתו המצב של החברה. מגישות נם אנו ליסטים הן דבר מקובל מאוד בקרב חברות ציבוריות בארץ ובשאר העולם. כמו כן, הפגישה העימה מושרת את האינטראקט של החברה בשמייה על מערכת ייחסים טוביה עם אנו ליסטים ועם התקשורות. עם זאת, יתרון כי במהלך הפגישה האנו ליסט יבקש מידע אשר חורג מההמידן אשר פורסם עד כה לציבור הרחב.

בקוד הבא של שטרואוס נאמר כי "כל מידע מהותי שאנו מפיזם בדבר יצירות הכספיים ותחזותינו לעתיד, יופץ לכל מחזיקי העניין, בעיתוי ובפירוט שווים".

מכאן, שעל פי האמור בקוד האתא, אין למסור לאנו ליסט או עיתונאי זה או אחר במסגרת פגישה או כנס מידע בלבד, שאינו ידוע לציבור מחזיקי העניין, או לציבור מחזיקי העניין אינו יכול להשיג בעצמו. עם זאת, כל שומרים על עיקרון זה, אין מנעה כי הגורמים בחברה שזהו תפקדים (כגון: מנכ"ל החברה, סמנכ"ל כספים או דובר החברה), יפגשו או ישוחחו עם אנו ליסטים ועיתונאים בכך לספק להם הבהרות על פרטיהם הדודים לציבור.

ניהול רשומות ודיווחים

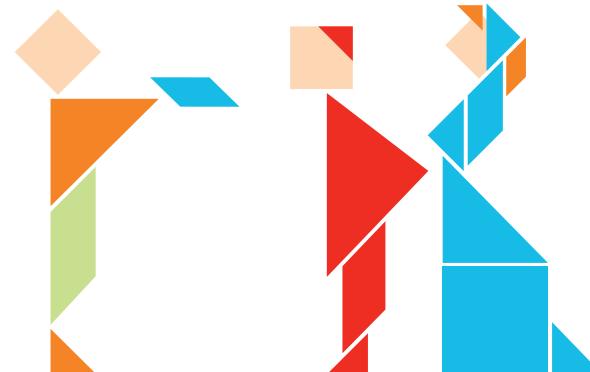


לעובד בשטרاؤס

? **2** אני מנהל אחד המוחסנים בקבוצת שטראווס ומוכר ספקים רבים העובדים עימנו. קרוב משפחה שלי, אשר פותח עסק קטן לייצור לחמים, ביקש ממני להמליץ לו על ספקים שניי מכיר. האם יש מניעה להעכיר לו מידע מסווג זה?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: "במסגרת העבודהינו, אנו פעילים אך ורק לטובות החברה, ואינו מותר לשיקולים זרים להפריע לשיקול דעתנו, למעשה או למראית עין." עוד נאמר בקוד: "אינו משתמשים במידע פיסי לצורך עשיית רוח אישית או לטובתו של כל גורם אחר".

החשש במקורה זה הוא שספקים שתמילץ עליהם יחושו כזוהה לתת לקרויב המשפחה של תנאים הדומים לתנאים שהם ונתנים לשטראווס, בכדי לשומר על מערכת היחסים שלהם עימך. בהתאם לכך, ניתן לחת רשיימה מומלצת של ספקים, אך אסור לחת כל מידע על תנאי הסחר של שטראווס עם אותם ספקים, או לפחות לאותם ספקים ולבקש מהם לחתת לקרויב המשפחה שלך תנאים מודעים מכל סוג שהוא על רקע היחסות שלהם עימך.



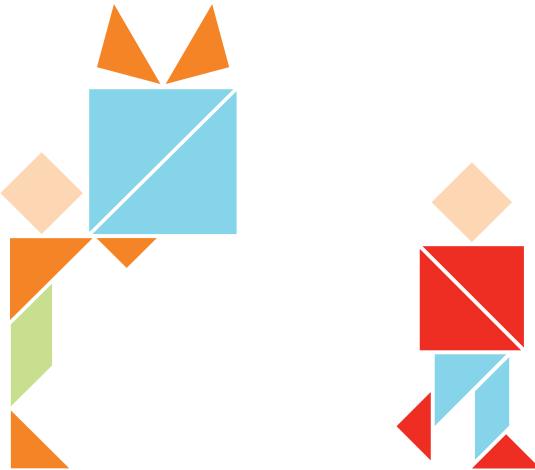
? **3** ספקים נוהגים לשלוח לחגיגות מתנות שונות. מהו הגבול שבין מתנה סבירה ונאותה לבין מתנה שאיננו ראויים שנעדרין לקבל? האם יש להתייחס לממתנה כמו בקבוק יין כפי שיש להתייחס לממתנה שתתקבל במזומנים (גם אם מדובר באותו ערך כספי)?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: "שטראווס, אנו מקבלים ומתנות, אירוח והטבות אחרות, שהנים סבירים ונאותים בהתאם לנטיות ולנהלי החברה, שאינם עשויים להשפיע על קבלת החלטות או לצור מחויבות של הצד המקבל, למעשה או למראית עין". בהתאם לכך, ניתן לקבל מתנות שהן בעלות ערך כספי סביר וצנוע - בהתאם להנחות כאמור האתיקה ביחסותכם. מתנות שאין עומדות בקריטריונים אלה יוחזרו לנוטן המתנה בתיאום עם נאמן האתיקה ביחסותכם, ובצירוף מכתב המסביר את הסיבה להחזרה.

? **1** בעוד כשלושה חודשים בת' מתחנות. מתווך בעבודתי אני נמצא בקשר עם מפיקי אירושים, בעלי אולמות וחברות קייטרינג, אשר אני מכיר את איותם בעבודתם. האם יש בעיה באפשרות אל בעלי מקצוע אלה, כדי לקבל מהם הצעות מחיר להפקת אירוע החתונה של בית?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: "אנחנו נמנעים מلنצל לטובותינו האישית אפשרויות והדמנויות עסקיות המוצעות לנו, כחוואה מותפקידנו וממעמדנו בחברה. אנו משתמשים בהזדמנויות ואפשרויות אלו אך ורק לטובות השגת היעדים של שטראווס". הקושי אשר עלול להיווצר במקרה המתווך עליל הינו שבבעלי המקצוע הללו יתנו לעובדי שטראווס מחיר עדיף, מתוך תקווה שהדבר יליך בחשבון בפעם הבאה שייצטרכו לבחור בעל מקצוע עבור אירועים של החברה. בכל מקרה, עלולה להיווצר מראית עין של התנהגות בלתי תקינה ומחויבות כלפי אותו בעל מקצוע. לפיכך, מומלץ שלא להשתמש באנשוי מקצוע כאמור לעיל. במקרה שככל זאת מעוניינים לעשותות כן, או במקרה שלא ברור הנוק האפשרי לשטראווס, יש להתייעץ בנושא זה מראש האחראי ועם נאמן האתיקה.

במסגרת תפקידי אני אחראי על ארגון וນופשים של יחידה העוסקת בה אוו נוכד. במסגרת זו פעמים רבות, כאשר אני מארגן נופש במילון, אני מקבל בזמן הנופש חדר משודרג, בשל העובדה שמנהל המילון מעוניין לשמר עימי על יחס עכודה טוביים. האם יש בקר פסול?



6 ?
אני מנהל אחת המחלקות במפעל של קבוצת שטרואס. לפני כשבוע נולדה לי בת. אחד העובדים ביקר אותי והביא לי מתנה שנראתה יקרה. כיצד עלי לנוהג? האם התשובה הייתה משתנה אילו כל עובדי המחלקה היו מתארגנים, ואוסף סוף במשותף וקונים מתנה גדולה?

בקוד האתי של שטרואס נאמר: "בשטרואס, אנו מקבלים ונוטנים מתנות, אירוח והטבות אחרות, שהינם סבירים ונאותים בהתאם לנסיבות ולנהל החברה, שאינם עשויים להשפיע על קבלת החלטות או ליזור מחויבות של הצד המקביל, למעשה או למראית עין".

לפיכך, עליך להזדמנות לבעל המילון על עצתו, אך להימנע מלקלבל אותה, כיון שהדבר עלול להתרחש כינוי של בעל המילון להשפיע על קבלת החלטות שלך בנסיבות הבאות.

אני מוכרן בחטיבת המכירות. פיתוח מערכתיחסים אישיים עם הלוקה חשוב מאוד למחלקת העבודה תקין. לעיתים מערכתיחסים זו מתקפתה גם מעבר לשעות העבודה, עד כדי בילויים משותפים באירועים חברתיים. האם שווה להיווצר כאן בעיה איתה? כמו כן, כיצד יש להתייחס למוניטין שאני מקבל ממנו באירועים שאין מזמן אליו בהם במסגרת מערכתיחסים זו?

בקוד האתי של שטרואס נאמר: "בשטרואס, אנו מקבלים ונוטנים מתנות, אירוח והטבות אחרות, שהינם סבירים ונאותים בהתאם לנסיבות ולנהל החברה, שאינם עשויים להשפיע על קבלת החלטות או ליזור מחויבות של הצד המקביל, למעשה או למראית עין".

הבעיה עם הסיטואציה שattaר מטהר עשויה להיווצר במידה ועקב מערכתיחסים ביןיכם, תיתן לאוטו לקוון תנאי סחר מוגדרים, למורת שהוא אכן זכאי להם על פי נוהלי החברה. כל עוד לא נוצר מצב מסווג זה, אין מניעה ואף רצוי לשמר על יחסם טובים עם לקוחותינו. עם זאת, לאור הריגשות שבענינו, אסור לקבל מתנות מאותו לך.

בקוד האתי של שטרואס נאמר: "בשטרואס, אנו מקבלים ונוטנים מתנות, אירוח והטבות אחרות, שהינם סבירים ונאותים בהתאם לנסיבות ולנהל החברה, שאינם עשויים להשפיע על קבלת החלטות או ליזור מחויבות של הצד המקביל, למעשה או למראית עין". בהתאם לכך, ערך אוטו שטרואס את ההחלטה, אם הוא מחליט ליזור מחויבותו כלפי המילון, עליך לצייר מחויבות אישית כלפי המתנה.

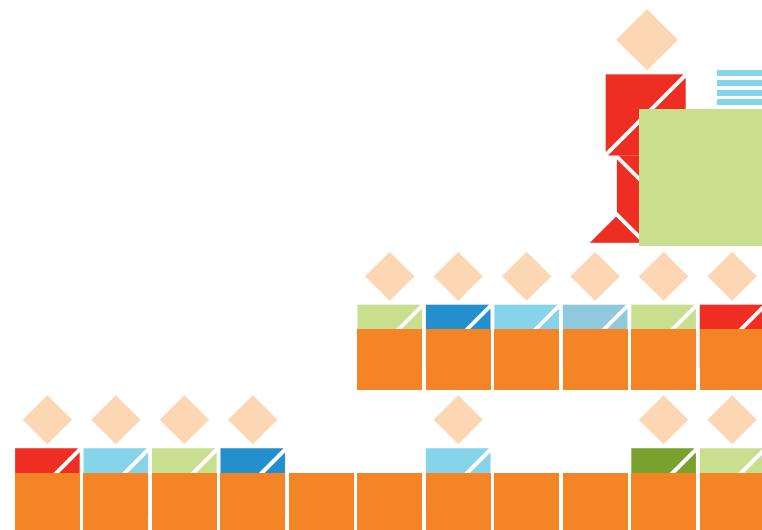
?

8

אני עובדת במחלקת השיווק של אחת מחברות קבוצת שטרاؤס. בעלי, שעדי כה עבד במחלקת השיווק של חברת תקשורת, קיבל הצעת עבודה מפתחת מחדל המתחרים של שטראווס. כיצד עלי לנוהג בסיטואציה זו?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: **"אינו מפיקים מידע חסוי אודוט שטראווס, פגולותיה ותוכניותיה."**

בהתאם לכך, באופן כללי,DOI בסייעת רגישה מסווג זה, יש להימנע מלהשוחט מידע אודוט פעילות הקבוצה, גם בפני בני משפחחה קרובים. במקרה מהסוג המתואר רצוי לדען את המנהלים בדבר שינוי מקום העבודה של בן הזוג ולגבות ייחד עםם את אופן התמודדותם של רעם העני.



?

9

אני עובדת מחלקת הרכש בשטראווס. לאחרונה פורסם על ידי החברה מכרז לרכישת אריזות קרטון למוצריהם. לאחיה של אשתי יש מפעל לייצור אריזות קרטון אינטלקטואלי. האם אוכל להמליץ לו להשתתף במכרז?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: **"במסגרת עבודותנו, אנו פועלים אך ורק לטובות החברה, וביננו נווגנים לשיקולים זרים להפריע לשיקול דעתנו, למעשה או למראות עין."**

בהתאם לכך, אין מניעה מלאכשר לבן המשפחחה להשתתף במכרז. עם זאת, כדי להימנע ממראות עין של ניגוד עניינים, עליך להודיע על קיומה המשפחחה למונוליל המכרז, להוציא עצמן מlicant מחדמות ואפשרויות אלו אך ורק לטובות השגת היעדים של שטראווס.

בשל המומחיות והמנומיניטין שצברתי במהלך עבודתי בשטראווס, הזמין אותי לאחרונה לתמת מסמך הרצאות בנושא שיווק בחנשיות המזון. תמורת הרצאות אני צפוי לקבל סכום כסף לא קטן. בהרצאות אלו אני כמובן איציג את שטראווס. כיצד עלי לנוהג?

7

?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: **"אנחנו נמנעים מلنצל לטובתנו האישית אפשרויות והזדמנויות עסקיות המוצעות לנו, כתוצאות מתפקידנו וממעמדנו בחברה. אנו משתמשים בחוזמומיות ואפשרויות אלו אך ורק לטובות השגת היעדים של שטראווס."** בהתאם לכך, עליך לפנות לממונה עליך לצורך קבלת אישור על מתן הרצאה. במקרה, אין לקבל תשולם תמורת הרצאה כאמור.

?

11

אני מנהל אחת מחלקות הייצור בשטרاؤס. במשרקי השווים אני אחד העובדים הווותיקים בחברה המכופים לי פיתחנו יחסן חברות קרובים, ואנחנו מתראים פעמים רכבות גם מחוץ לשענות העבודה. האם יש פסול בכך?

בקוד האתי של שטראוואס נאמר: **"אנו מנהלים את עסקינו תוך שמירה על אמות המידה הניהוליות הגבוהות ביותר, ומתוך יושרה, אמינות, מקצועיות והגינות..."**.

בהתאם לכך, כל עוד מערכת היחסים החברית ביןיכם אינה משפיעה על יחסן העבודה ביניכם, אין בכך כל בעיה. יש להකפיד שאוטו עוזד לא יקבל יחס מועדף מך, לאור מערכת היחסים ביןיכם. במידה שתאהUDAין חש עם הנושא שלא בנוח, מומלץ כי תפנה למנהל האחראי לעיר ולנאכון האתיקה להתייעצות.

?

12

אני עובד מפעל שטראוואס. אחד המכשורים בבית שלי התקלקל. על מנת לתקן אותו אני צריך חלק חילוף שעלותו מוגuria, אך קשה להשיג אותו באזור מוגורי. במפעל יש מלאי גדול מחלק חילוף זה, ובדרךלי שאמ אקח אחד זהה, הוא לא יחסר לאיש. אני גם מוכן לשלם עבור עלותו. כיצד עלי לנוהוג?

בקוד האתי של שטראוואס נאמר: **"אנו משתמשים במשאבי החברה ובנכסייה באופן אחראי, לתועלתה של החברה בלבד."**

בהתאם לכך, אין לקחת הביתה כל ציוד של שטראוואס, גם אם עלותו זניחה.

10

?

אני עובד שעوت ארוכות במשרד. במהלך היום אני נדרש מפעם לפעם לשוחות טלפון אישיות. הקוד האתי מצין שיש להשתמש במשאבי החברה ובנכסייה לתועלתה של החברה בלבד. האם שימושו הדבר שאסור לי להשתמש בתלפון של המשרד לצרכים אישיים? האם התשובה אותה אליו הייתה שאלת לגבי שימוש בפקס או במכונת הציולם של החברה?

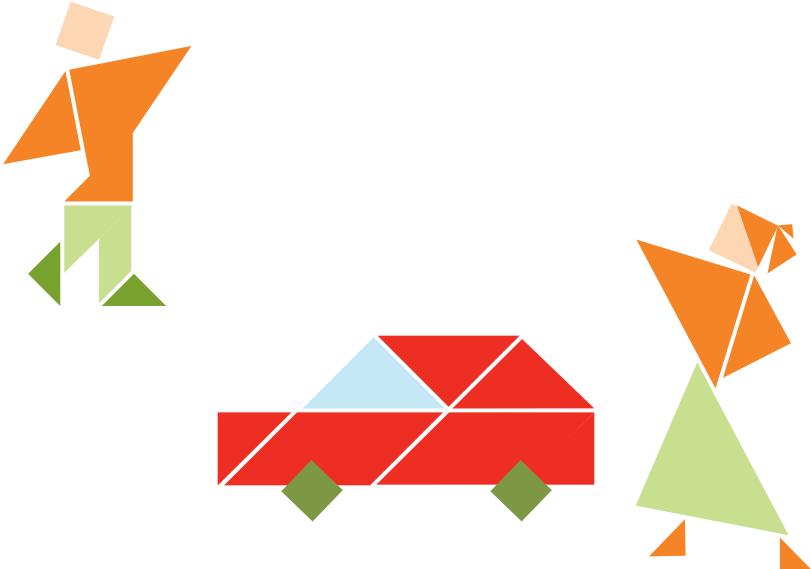
בקוד האתי של שטראוואס אכן נאמר כי: **"אנו משתמשים במשאבי החברה ובנכסייה באופן אחראי, לתועלתה של החברה בלבד".**

אין שימושו הדבר שאסור להשתמש בכלל בתלפון לצרכים אישיים, אלא שיש להפעיל שיקול דעת להשתמש באותו טלפון אך במידה סבירה, בהיבט של משך זמן השימוש ועלות. כך גם לגבי שימוש בפקס ובמכונת הציולם של החברה. יש להפעיל שיקול דעת, ולהשתמש במכשירים אלה במידה סבירה. בכל מקרה של התלבטות, תוכל לפנות למנהל האחראי עליו לקבלת אישור.



אני עובדת כמצירה בקבוצת שטרاؤס. אחד המנהלים במחלקה שלי נהוג, בתדריות גבוהה יחסית, להתייחס לסגנון הלבוש ולמראה הכללי שלו. בשעות אחר הצהרים כשהם מתרוקן, אותו מנהל נהוג לעמוד ליד השולחן שלו ולשאול אותו שאלות אישיות. אני ממעוניינת במערכות יחסים עם מנהל זה, ואני מרגישה חוסר נוחות בקרבתו. עם זאת, אני חשושה שאם אומר לו זו את ישותה הוא יתנצל לי. לכן, אני עונה באידיות לפנויותיו. האם מעשי תקין אם אתית?

האם יש דרך אחרת בה אוכל לנוהג?



אין צורך לפנות لكוד האתי בכך להתמודד עם נושא זה. התקנון למניעת הטרדה מינית של שטראוואס מטפל בנושאים אלה. עליך לפנות למנהלה/ת משאבי האנוש ביחידתך את עובדת, בכך לך יוכל יעוז על דרכי הפעולה האפשריות שלך במקרה זה. עם זאת, גם הקוד האתי של שטראוואס מתייחס לנושא: **"אנו מתחייבים לספק לעובדים סכיבת בעודהמושחררת מאירועים ואלימות. לא נסובל בקרבונו כל צורה של הטרדה ובכלל זה הטרדה מינית, פיזית, נפשית או על רקע אמונה דתית, מוצאה או מנהגיים. לא נסובל בקרבונו כל צורה של התנצלות, מכל סיבה שהיא."**

קיביתי רכב של שטראוואס. אני גור קרוב למקום העבודה שלו ואילו אשתי גרה רחוק מקום עבודתה. אשתי נהגת ברכב הפרטי שלנו. לכן, יותר משתלם כלכלית עבורנו, שאנו משתמשים ברכב הפרטי ואtan לאשתי את הרכב אשר קיבלתי מהחברה. האם יש בכך פסול? האם התשובה הייתה משתנה אילו היה מדובר בשימוש ברכב שלי כאשר אני נמצא בחו"ל?

בקוד האתי של שטראוואס נאמר: **"אנו משתמשים במשאבי החברה ובנכסייה באופן אחראי, לתועלתה של החברה בלבד."**

בהתאם לכך, במידה שהרכב אשר קיבלת הינו רכב פונקציונלי אשר עליך להשתמש בו במהלך עבודתה היומיומית, עליך לבוא עימיו יום יום לעבודה. עם זאת, במידה שהרכב אשר קיבלת הינו רכב שיטחן חלק מתנאי העבודה שלו, אונו מחייבים ממך להפעיל שיקול דעת ולבנות שימוש סביר ברכב. במקרה המתווך לעיל אין זה אכן שבאופן קבוע אשתר תעשה שימוש ברכב. עם זאת, ניתן לתת לה להשתמש ברכב מפעם לפעם, במקרים מיוחדים ובכפוף לביצוע מתאים.

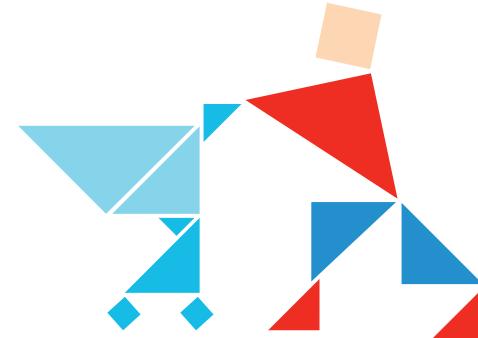
הצרכנים שלנו

?

2

אני מנהל מכירות ללקוחות קבועים. האם מותר למכור ללקוחות אלה במחיר מוזל מוצרים אשר תוקף עומד לפוג בתוך שבועיים - שלושה?

אין צורך לפנות לקוד האתי כדי להתמודד עם סוגה זו. קיים נוהל לגבי מכירת מוצרים קצר תוקף המתייחס לנושא ומסביר כיצד יש להתמודד עימיו. במקרים כאלה יש לפנות לנוהל זה.



?

3

משרד הפוסט אישר עובד איתנו, המליך לי על מסע פרטום בו נראים בני נוער מפיעים למורה בשיעור. הבנתי שסוג זהה של מסע פרטום יסייע להזדהותبني הנוער עם המוצר שאינו פרטום. האם עלי לקבל את ההמליצה?

בקוד האתי של שטרاؤס נאמר: "אנחנו בשטרاؤס רוחשים כבוד רב לכל אדם באשר הוא, ונוקטים משגנה זיהירות בכל הקשור לאופן הניסוח והצגתה של הפרסומות והתקשרות שלנו עם הציבור, כדי להימנע מגעה ברוגשות ומונח הבטחות שווא". בהתאם לכך, אנו מעוניינים להימנע מסוג זהה של פרסומות. עליך להנחות את משרד הפרסום למצוא דרך אחרת לפרסום את המוצר.

אני מנהל מחלקה באחד המפעלים בקבוצת שטראווס. בתהליך העבודה מכשירים שונים בודקים את איכות חומרו הגלם ואת איכות התוצר הסופי. באחד מימי העבודה אחד המפעלים פנה אליו וטען כי הוכחן שהצבע של אחד החומרים שונה מבעון מהצבע הרגיל. המכשור בו אנחנו משתמשים לא יותר תקללה בחומר, אך בשל היכרותו עם החומרים המפעיל חשב כי יש סטייה מהנורמה. אם עצור את הייצור לצורך בדיקה, אולי ניתן יהיה לאתגר את התקלה, אך רוב הסיכויים שמדובר בסטייה מאוד קטנה, שתעללה בעיכוב משמעותי הייצור, ובהתאם לכך בהספק של המפעל באותו יום. כיצד עלי לפעול?

1

?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: "אנו רואים בשמירה על בטיחות הצרכן ערך עליון. אנו מחויבים לנקט בכל אמצעי, בכדי לספק מוצרים בטוחים" כמו כן, כתוב בו: "אנו מחויבים לumar בסטודנטטים ובஹם בויתר של אמות המוצרים, ולהשיק מאמצים במטרה להשיג שיפור מתמיד באיכות". בהתאם לכך, כל סטייה מהנורמה צריכה להיבדק לשומך. במקרה המתוואר, יש לעצור את קו הייצור כדי להבין את מהות הסטייה. רק לאחר שהתבררה הסטייה, תתකבל החלטה האם להמשיך ליציר תוך שימוש באותו החומר. באופן כללי, המגמה היא שלא לאשר אף חריגה מהנורמה.

אני מנהל שיווק בשטרاؤס. מארטי אירע שמטרתו קידום עניינה של אחת המפלגות הפוליטיות במדינה פנו אליו לצורך הענקת חסות לאירוע. כיצד עלי לפעול?

בקוד האתי של שטראווס נאמר כי: **"אנחנו בשטראווס רוחשים כבוד רב לכל אדם באשר הוא, וכןTEM משגנה זיהירות בכל הקשור לאופן הניסוח והציגה של הפרטאות והתקשרותו שלנו עם הציבור, כדי להימנע מפגיעה ברגשות ומתן הבטחות שווא."**. בהתאם לכך, היהות שההעדמות הפוליטיות בקרוב מחזיקי העניין שלנו הן רכבות ומוגנות, יש להימנע ממתן חסויות ותמכה לארגוני המזוהים כפיעלים פוליטיים. אנחנו איננו מעוניינים להיות מעורבים בפעולות פוליטית מכל סוג שהוא.

אני מנהל שיווק באחת מהיחידות העסקיות בקבוצה. לאחרונה, במסגרת שיחת סלון ביום שני, נודע לי שקבוצת צרכנים הרגישה לשוגן מזון מסויים, חוות שבעות שאחד מהמוצרים שלנו מתאים לצורכייה, לרמות שאנוanno לא מזמינים על כך במפורש ואך לא מבצעים בדיקות שכן כך הדבר. כיצד עלי לפעול?

בקוד האתי של שטראווס נאמר כי: **"אנו מוחיבים לעמידה בדרישות מחמירות בכל הקשור בסימון מוצרים, בכל מקום בו אנו פעילים. אנחנו מKEN מודדים שכל המוצרים שלנו יסומנו באופן התואם את תכולתם, ומתאר אותה בדיקנות ובאמינות. אנו עושים את כל המאמצים כדי שתיאור המוצרים שלנו מספקים, ענה על צרכיהם של לקוחות הצרכנים ולא יטעה אותנו."**.

בהתאם לכך, במקרה המתואר לעיל להביא את הנושא לידייעתו של מנהל המחלקה הרלוונטי כדי להבטיח טיפול מיידי בסיטואציה.

בימים אלה אני עוכד על תכנון ויצוב אריהה למוצר חדש. במדינה בה ישווק המוצר, חלק מדרישות סימון המוצרים, כמו גם הנוהג המקובל, אינם ברורים ומאתגרים מגוון רחב יחסית של אפשרויות فعلיה. האם מספיק שאזודה שסימון המוצר עומד בחוקים ובנוהג התקפים לאויה מדינה?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: **"אנו מוחיבים לעמידה בדרישות מחמירות בכל הקשור בסימון מוצרים, בכל מקום בו אנו פעילים. אנחנו מKEN מודדים שכל המוצרים שלנו יסומנו באופן התואם את תכולתם, ומתאר אותה בדיקנות ובאמינות. אנו עושים את כל המאמצים כדי שתיאור המוצרים שלנו מספקים, ענה על צרכיהם של לקוחות הצרכנים ולא יטעה אותנו."**.

בהתאם לכתוב בקוד האתי, יש להקפיד לעמוד בכל החוקים והתקנות במדינה בה המוצר משוקן. בקרים בהם החוקים והתקנות מאפרים גמישות, יש לבחור באLASTRNITY הלחמייה יותר, המספקת מידע מלא ומדויק יותר לצרכן ואני מטהה אותו. אנו מעוניינים להיות מוביילים בעניין זה ולא "להתישר" בהתאם לנוהג הקים במדינות בהן אנו עובדים. במקרה של ספק יש לפנות לנאמן האתיקה או ליעץ המשפט.

לאחר שיצרנו אריהה לאחד ממוצרים התברר שהכיתוב על גבי תכולת המוצר אינו מדויק. בתקופות מסוימות אם משתמשים במקום אחד הרכבים הכתובים על גבי האריהה, ברכיב אחר, הזהה לו מבחינה ערוכה המונוטי. יצור של אריזות נוספות עליה ספר רב ויקטין את רוחיות המוצר. אנשי השיווק טוענים כי אין שום היגיון בהדפסת אריזות נוספת, משום שהצריך לא מקבל מזון נחות מזה שהובטע לו. כיצד עליון לפעול?

בקוד האתי של שטראווס נאמר: **"אנו מוחיבים לעמידה בדרישות מחמירות בכל הקשור בסימון מוצרים, בכל מקום בו אנו פעילים. אנחנו מKEN מודדים שכל המוצרים שלנו יסומנו באופן התואם את תכולתם, ומתאר אותה בדיקנות ובאמינות. אנו עושים את כל המאמצים כדי שתיאור המוצרים שלנו מספקים, ענה על צרכיהם של לקוחות הצרכנים ולא יטעה אותנו."**.

סביר שגוי של אחד ממוצריםינו עלול לגרום לפגיעה ממשמעותית באמון הצרכנים שלו לגבי כל מגוון המוצרים שאנוanno מייצרים. פגיעה השולית ברוחיות של אותו מוצר הינה נזיפה בהשוואה לפגיעה התדרmittית שלולה להיגרם לנו, במידה שחווסף הדיקן האמור יתרבר. בהתאם לכך, יש לוודא שסימון התכולה על גבי המוצרים יהיה מדויק ואמין, גם אם הדבר בא על חשבון פגיעה נקודתית ברוחיות.

օפקים ולקוחות

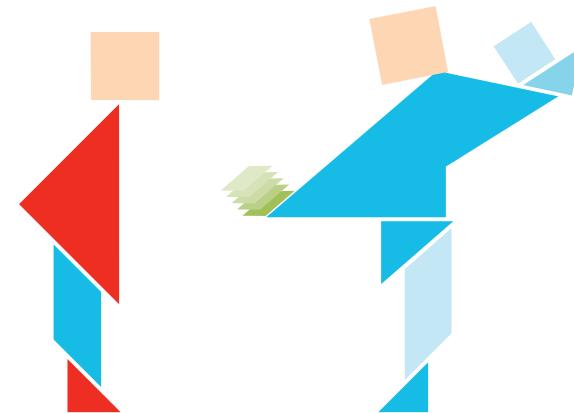
?

2

חתמתי על הסכם עם אחד הלקוחות שלי, המתייחס, בין היתר, לתנאי האשראי שיקבלו אותו ללקוח. באותו מעמד שאל אותו הלקוח האם ללקוחות באותו הגודל מקבלים תנאי אשראי דומים. כיצד עלי לענות לו?

בקוד האתי של שטרاؤס נאמר: **"אנו מחויבים לנוהג כלפי הספקים והלקוחות שלנו ביושר, ומתרע כבוד ללקוחותיהם. אנחנו מחויבים לנוהג בהגנות במשא ומתן ביןינו ובפעילותוננו השוטפת."**

בהתאם לכך, יש לנו את המשא ומתן בצורה הוגנת ולא להציג הצהרות לא נכונות. בתשובה לשאלת מסווג זה יש להציג, כי תנאי האשראי של כל לקוח נקבעים בהתאם לשיקולים עסקיים, הכספיים בין היתר את היקפי הרכש שלו, חוסמו הפיננסית ועוד. כמו כן, במקרה מסווג זה, אין להציג בכך הלקוח הצהרות, כגון: "אתה מקבל את תנאי האשראי הטובים ביותר שאנו יכולים נתנו", אם הדבר אינו עומד במחנן המציאות.



?

3

במהלך משא ומתן עם ספק, אחד הדברים העיקריים המשפיעים על תנאי ההסכם עימיו הוא הציפי לכמות שאנו רוכש ממנו. לעיתים, בעת ניהול המשא ומתן, הציפי לכמות איננו דוידאי, אולי ברור שהמחיר יורד ככל שהכמות גדלה. כיצד עליינו לנוהג במקרה כזה?

בקוד האתי של שטראוואס נאמר: **"אנו מחויבים לנוהג כלפי הספקים והלקוחות שלנו ביושר, ומתרע כבוד ללקוחותיהם. אנחנו מחויבים לנוהג בהגנות במשא ומתן ביןינו ובפעילותוננו השוטפת."**

בהתאם לכך, עליך להבהיר אך ורק את הכמות הריאלית שאתה צפוי לרוכש מהספק, ולא להבהיר הבטחות שווא לגבי הנסיבות שאתה צפוי לרוכש מהספק. כמו כן, אם התחייבת לרוכש כל כמות מסוימת, אך במשך הזמן מתעדכנות התוצאות שלך, אתה צופה שתצטרך כמות קטינה יותר, עליך לעדכן בהקדם האפשרי את הספק, בכדי שיוכל להיעזר לך. זאת, גם אם אין לך מחלוקת לגבי הסכום לרוכש את כל הכמות.

אני עובד במחלקה הרכש. לאחרונה נודע לי כי ניתן למצוא חומר גלם איקוני יותר מזה שאינו רוכש מażח הספקים שלנו, באותו מחיר. חומר הגלם אשר השתמשנו בו עד כה עומד בכל התקנים ובדרישות הלקוחות. כמו כן אני יודע ששתראואס הינה הלקוח החשוב ביותר של הספק שלנו אנו מודים את אותו חומר הגלם. מצד שני, רכישת חומר הגלם האיקוני יותר תשפר את איקותה של המוצר שאנו מיצרים **מכליל ליקיר אותו**. שוחחת עם הספק אשר אמר לי שבשלב זה אין אפשרות לשפר את איקות חומר הגלם שהוא מספק לי. כיצד עלי לפועל?

בקוד האתי של שטראוואס נאמר כי: **"אנו מחויבים לנמוד בסטנדרטים גבוהים ביותר של איכות המוצרים, ולהשיקע מאמצים מטריה להשיג שיפור מתמיד באיכות."** כמו כן נאמר בקוד כי **"אנו מחויבים לנוהג כלפי הספקים והלקוחות שלנו ביושר, ומתרע כבוד ללקוחותיהם.** **אנחנו מחויבים לנוהג בהגנות במשא ומתן ובפעילותוננו השוטפת."**

במקרה זה יש לתקן הנוכח הוזדמנת לשפר את איכות חומר הגלם שהוא מספק לך. רק לאחר שהעובד שהספק הנזכר לא יוכל לעמוד בתנאים החדשניים, ניתן לעבורי לשפק אחר.

?

5

אחד הלקוחות שלו פנה אליו ובקש לדעת פרטם אודות המתחרים שלו. איזו מעוניין לשמרו איתו על מערכתיחסים טוביה. כיצד עלי לנוהג?

בקוד האתי של שטרואוס נאמר: **"אנו מוחיבים לנוהג כלפי הספקים והלקוחות שלנו בישר, ומותר לבדוק לחייביהם. אנחנו מוחיבים לנוהג בהגנות במשא ומתן ביןינו ובכעלוותנו השוטפת."**

בהתאם לכך, העברת מידע חסוי אודות פעילות אחד הלקוחות שלו למתחירה שלו מהוות פגעה באמון שהוא רוכש לנו, והינה אסורה.

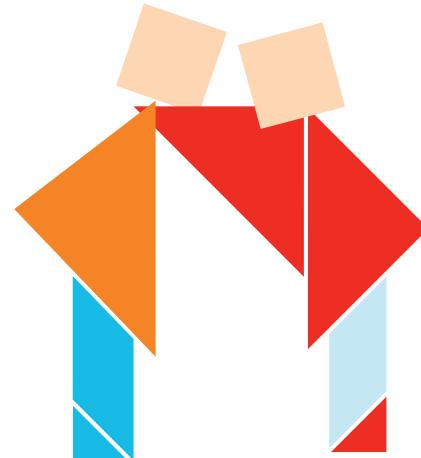
4

?

ביקורת שערתית במפעלים של אחד הספקים שלנו, ראיית עובדים המתפלים בחומרים מסוימים ללא אמצעי הגנה. מששאלתי את מנהל החבורה בעניין זה, הוא צחק ואמר שיש דבריהם שהשתיקה יפה להם. מדובר באחד הספקים הגדולים שלנו אשר יש לו עמו מערכתיחסים ארוכת שנים. כיצד עלי לפעול?

בקוד האתי של שטרואוס נאמר: **"אנחנו מתחייבים לפעול כדי להבטיח שהספקים שלנו יתנהלו בהתאם לקריטריוניםattiים ו ראויים."**

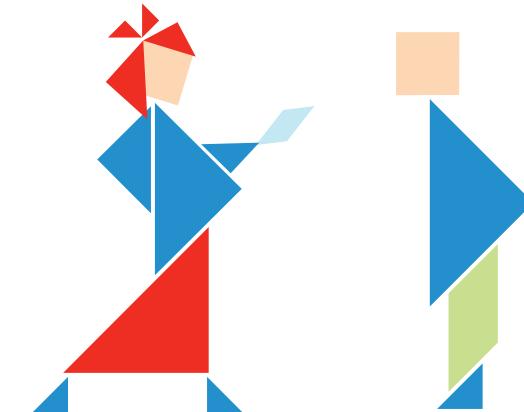
בהתאם לכך, עליך להעלות את הנושא בפני מנהל הרכש בקבוצה, כדי שיבדוק את העניין לשעמק עם אותו ספק, וידרש ממנו לשפר את תנאי הבטיחות בעבודה של עובדיו כתנאי להמשך שירות הפעולה עימנו.



קיבلتني לעובדה עוכד, אשר עד לאחרונה עבד אצל אחד המתחרים שלנו. אני מאמין שיש בידו מידע רב, שעשוי לעניין אותנו מאוד, אוזות פעילות המתחרה. האם ניתן לברר עימיו פרטים אלה?

בקוד הבאתי של שטרاؤס נאמר: **"אנחנו מתחייבים לשמר על כללי משחק הוגנים וראויים במערכות היחסים שלנו עם ואל מול המתחרים שלנו..."**.

בהתאם לכך, יש להימנע מלבקש מעובד שעבד בעבר אצל מתחרים, פרטיים ומידע חסוי אוזות פעילות המתחרה. הדבר יעמיד את העובד בסיטואציה לא נוחה, ואנחנו איננו מעוניינים להשיג מידע אוזות פעילות המתחרים בדרך זו.



עתונאית מażה השותונים הגדולים פנהה אל בכדי שאגיב על דבריו של אחד המתחרים שלנו, אשר השמיע את המוצר החדש שהחלמו למוכר החדש. אותו מתחרה טען, כי המוצר שלנו הרבה פחות טוב מאשר בפרמטרים של מחיר ואיכות. כיצד עלי לנחות?

בקוד הבאתי של שטראויס נאמר: **"אנחנו מתחייבים לשמר על כללי משחק הוגנים וראויים במערכות היחסים שלנו עם ואל מול המתחרים שלנו. לא נשמיין את המתחרים, מעשיהם או מוצריהם."**

בהתאם לכך, יש להימנע מהלהשווין את המתחרים או את המוצרים שלהם, ובאופן כללי להימנע מלהזכירם. ניתן להציג באופן ענייני על דברי המתחרה, על ידי כך שתפרק את היתרונות הרבים שיש למוצר שלנו.

הסביבה

?

2

אנו מנהל מחלקה הייזר, באחד מפעלי שטרואס. לאחרונה, בשל הקפדה על איכות המוצר, הטכנולוגים מkapדים יותר בונשו של קיון קו הייצור. בהתאם לכך, אנו מנסים את משטחי העבודה בתדירות רבה יותר, תוך שימוש בكمויות רבות יותר של כימיים. אולם, הדבר מחייב מאוד את הסביבה לפגעה באיכות המוצר, אך ללא ספק מגדיל את ייקף ההכימיים המסוכנים לסביבה בהם אנחנו עושים שימוש. מה חשוב יותר?



בקוד האתי של שטרואס נאמר כי: **"אנו מוחיבים לעמוד בסטנדרטים גבוהים ביותר של איכות המוצרים, ולהשיק מעוצמים במטרה להציג שיפור מתמיד באיכות."** אך נאמר גם כי: **"אנו מתחייבים לפעול כדי לשפר את הביצועים הסביבתיים שלנו בכל מקום בו אנו פועלמים."**

כמנהל בשטרואס החבירה מצפה מך להיות מודע לצרכים המורכבים של תהליך הייצור. בהתאם לכך, מצופה כי תפעל לאין בין צרכים שונים, ובמקרה זה - בין צורך האיכות, הבאים לידי ביטוי בדרישת הטכנולוגים לנקיון נוסף, לבין צורך הסביבה. באופן אופטימלי מומלץ לננות ולאתגר חומרני נקיי ידידותיים לסביבה, שלא יזקן כמו ההכימיים הקיימים. אם תחשיב העליות ימצא בלתי מתאים, תוכל לבש תוכנית לשלב חומרני נקיי קיימים וחומריים ידידותיים, באופן שייעמוד בדרישות האיכות המחרירות של הטכנולוגים, ולא גביר את הפגעה בסביבה בשל שימוש עדרף בכימיים מסוכנים.

התושבים המתגוררים בסמוך למפעל שאנו עוסקים בו, מתלוננים מזה מספר שנים על מטרדי הריח הנודע מהמפעל כתוצאה מפעולות הייצור. הנושא נבדק ונמצא כי הריח אינו מהוות בעיה בריאותית. אין חוק הקובע כיצד עלינו לנהוג במקרה זה.
האם הקוד האתי מתייחס לנווש?

1

?

בקוד האתי של שטרואס נאמר: **"אנו מתחייבים לפעול כדי לשפר את הביצועים הסביבתיים שלנו בכל מקום בו אנו פועלמים."** כמו כן, נאמר בו כי: **"אנחנו מתחייבים להילחם פחוח ומתרשם עם חכרי הקהילות בהן אנו פועלמים, להתחשב בצריכיהם, העדפותיהם ורצונותיהם, ולקחת אותם בחשבון במסגרת תהליכי קבלת החלטות שלנו."**

בהתאם לכך, יש להימנע מפגיעה באיכות חיים של התושבים המתגוררים בסמוך למפעלים שלנו. יש לבדוק באופן מעמיק את התלונות שהתקבלו, ולפעול בכך לטפל במטרדים הנגזרים להם. זאת, גם אם אין חוק המחייב אותנו לעשות זאת.

הקהילה בה אנו פועלים

? 2 ?
אני מנהל את אחד המפעלים בקבוצת שטרاؤס. לאחרונה נודע לי כי תושבי הסביבה מתלוננים על בעיות תחבורה שנוצרות עקב משאיות החברה הנכנסות למפעל, ומהગעת עובדי החברה לכבישם בכביש. אני חושש, שגם אציג לדון עם התושבים בנושא אופתיה ויבת פנדורה שלא יוכל להתמודד עימה. כיצד עלי' להנוגע?

בקוד האתי של שטראווס נאמר כי: “**אנו מתחייבים לנוהל דיאלוג פתוח ומתמישך עם חברי הקהילות בהן אנו פועלים, להתחשב בצריכיהם, העדמותיהם וצוניותיהם, ולקחת אותן בחשבון במסגרת הילכית קבלת החלטות שלנו.**”

בהתאם לכך, במקרים מסווג זה, אין להתעלם מבעיות התושבים בסביבה. יש לקיים דיאלוג עם נציגיהם כדי לנסות ולממצא פתרון לבעיות המטרידות אותם.



1 ? ?
אני מנהל בעל עמדת ניהול בכירה. בשל תפקידידי פונים אליו פעמים רבות מקרים של בקשות לתרומה של כסף או מוצרים. האם יש מניעה שאשר תרומות מסווג זה, תוך שימוש בתקציב שלי, או לחופין, שאבקש מהמנהל האחראי על התרומות בחברה לאשר תרומה זו?

בקוד האתי של שטראווס נאמר כי: “**אנו פועלים למען העצמת הקהילות בהן אנו מנהלים את עסקינו, ומעודדים את עובדינו להיות מעורבים באופן אישי בפעילויות החברתיות אותן יזמים.**” עם זאת, במקרה אחר נאמר בקוד: “**במסגרת עבודהנו, אנו פועלים אך ורק לטובות החברה, ואיננו נותנים לשיקולים זרים להפריע לשיקול דעתנו, מעשה או למראות עין.**”

בהתאם לכך, עליך להפנות את מכריך אל המנהל היישר שלך, או ישירות למנהל האחראי על התרומות בחברה. זאת, מכלי להתערב בשיקול דעתו או להשဖיע בכל דרך על ההחלטה המתבקשת.

?

2

אני חושד שאחד מהקהלות שלי מקבל טבותה הנאה מספקים, בתמורה לכך שהוא רוכש מהם סחורה. האם ומה עלי לעשות?

במקרה זה עלי לפנות למנהל האחראי או לנאמן האתיקה ביחידתך, או (בכיוון שאתה בכל זאת חשש מחדלפת המקורה ביחידתך העסוקית בה אתה עובד) לנאמן האתיקה הראשי של קבוצת שטראוס. החברה מחויבת לטפל בכל תלונה במלוא הרציניות, להגן על המתייעץ על הכוונת הקוד ולמונע כל פגעה בו עקב כך.

יישום כללי האתיקה



1

?

אני מתלבט כיצד לנוהג בסוגיה מסוימת. קראתי את הקוד האתי ואת המסמכים הנלוים לו, ולא מצאתי תשובה לשאלתי. מה עלי לעשות?

בשלב הראשון עלי לפנות למנהל האחראי עלייך, או לנאמן האתיקה של יחידתך אתה עובד. רשימת נאמני האתיקה ביחידות העסוקיות מופיעה באתר האינטראנט או בפינת האתיקה ביחידתך. במידה שני גופים אלה לא הצליחו לתת לך מענה מספק, ניתן לפנות לנאמן האתיקה הראשי של קבוצת שטראוס.

