

Unser Kodex – auf einen Blick.



Verstehen Sie ihn. Wenden Sie ihn an. Leben Sie ihn.

Inhalt

- 02 Einführung
- 03 Eine Botschaft vom Geschäftsführer unserer Gruppe
- 04 Wozu dient unser Kodex?
Unser Kodex und das Serco Management-System
- 05 Die Verantwortlichkeiten von Serco
Ihre Verantwortlichkeiten
Unsere Werte
- 06 Unsere Mitarbeiter
- 07 Unser Unternehmen
- 08 Unsere Information
- 09 Unseren Kodex leben
Toolkit „Nein sagen“
- 10 Wenn Sie eine Frage oder ein Anliegen haben ...
- 11 Heraus mit der Sprache

Dies ist eine gekürzte Version unseres Verhaltenskodex

Sie wurde entwickelt, damit Sie bequem nachschlagen können. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Serco sollten ihr eigenes Exemplar haben. Wenn Sie also Ihres nicht haben, fragen Sie danach.

Die Kurzversion gibt Ihnen einen Überblick darüber, wofür wir stehen. Dennoch bleiben Sie verantwortlich dafür, den gesamten Text unseres vollständigen Verhaltenskodex zu verstehen und sich danach zu richten.

Ihr Vorgesetzter wird Ihnen sagen können, wo Sie ein gedrucktes Exemplar an Ihrem Arbeitsplatz finden. Es gibt immer eins in der Nähe.

Oder gehen Sie online auf www.serco.com/codeofconduct: Dort finden Sie den gesamten Verhaltenskodex sowie zahlreiche nützliche Hilfsmittel, die Ihnen helfen, das Richtige zu tun.

„Sie“

Wenn sich unser Verhaltenskodex auf „Sie“ bezieht, bedeutet das nicht, dass irgendwelche Mitarbeiter sich nicht daran zu halten brauchen. „Sie“ meint uns alle – egal, welche Tätigkeit wir bei Serco verrichten.

Es schließt auch alle ein, die bei uns in Vollzeit, Teilzeit oder vorübergehend arbeiten, sowie alle Vertragspartner, mit denen wir auf der ganzen Welt zusammenarbeiten. Außerdem sind wir entschlossen, nur mit Partnern, Drittparteien und Kunden zu arbeiten, deren Wertmaßstäbe sich mit den unseren decken.



Willkommen

Wie Sie wissen, wird Serco für das Erbringen öffentlicher Dienstleistungen bezahlt. Sei es in einem Krankenhaus, in einem Gefängnis, an einem Luftwaffenstützpunkt, bei einer Eisenbahn oder in unseren zentralen Dienstleistungsgruppen, die unsere Verträge unterstützen – wir werden von Steuerzahlern dafür entlohnt, Dienstleistungen zu erbringen, die oft lebenswichtig für das Land und die Menschen sind, die davon abhängen.

Häufig unterstützen wir Menschen in wirklich schwierigen Lebensabschnitten – ob Asylsuchende, Häftlinge, Arbeitslose oder Kranke.

Deshalb ist es absolut unerlässlich, dass wir beim Bereitstellen dieser Dienstleistungen die höchsten Verhaltensnormen aufrechterhalten. In unserem Geschäft zählen Werte tatsächlich. Sie zählen, weil wir auf das Vertrauen unserer Kunden und der Nutzer unserer Dienstleistungen angewiesen sind – nämlich das Vertrauen, dass wir unsere Arbeit mit Sorgfalt und Stolz verrichten und ständig danach trachten, sie weiter zu verbessern. Deshalb werden Sie an den Wänden vieler Serco-Niederlassungen unsere vier Werte finden: Vertrauen, Sorgfalt, Innovation und Stolz.

Vertrauen bedeutet: Wir halten unsere Versprechen, sind offen, geradlinig und ehrlich, tun immer das Richtige und übernehmen persönliche Verantwortung dafür, dass die Arbeit erledigt wird.

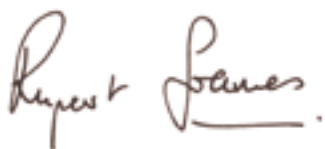
Sorgfalt bedeutet: Wir tragen Sorge füreinander und für diejenigen, denen wir dienen, und wir zielen darauf ab, das Leben der Menschen zum Besseren zu verändern.

Innovation bedeutet: Wir teilen unser Wissen und unsere Erfahrung und nehmen Veränderungen an. Denn wir wissen: Wenn wir unseren Kunden keine Innovationen und keinen angemessenen Gegenwert bieten, werden es unsere Wettbewerber tun.

Stolz bedeutet: Wir wissen, dass unsere Arbeit wichtig ist, und sind stolz darauf, sie gut zu machen.

Um unsere Werte greifbar mit Leben zu füllen, haben wir einen Verhaltenskodex verfasst. Er beschreibt die Normen und Verhaltensweisen, die wir von allen Menschen erwarten, die für Serco arbeiten. Zwar deckt er nicht sämtliche Situationen ab, aber ich hoffe, dass Sie ihn hilfreich finden werden: als Beschreibung der Normen, die Sie erfüllen müssen, und der Verhaltensweisen, die wir in Ihrem Umgang mit Kollegen, den Nutzern unserer Dienstleistungen, den Lieferanten und der breiteren Öffentlichkeit erwarten.

Bitte lesen Sie den Verhaltenskodex durch und befolgen Sie ihn. Wir werden alle entschlossen unterstützen, die sich an ihn halten, und hart mit allen umgehen, die es nicht tun.



Rupert Soames,
Group Chief Executive
Serco Group plc
und stolz darauf



Wozu dient unser Kodex?

Wir alle stehen bei der Arbeit Situationen gegenüber, bei denen wir nicht sicher sind, was zu tun ist. Deshalb haben wir einen Verhaltenskodex. Er macht es uns leicht, zu verstehen, was wirklich zählt, und dementsprechend zu handeln.

Er definiert die Verhaltensweisen, die Serco von uns allen erwartet, und auch, was wir von Serco erwarten können. Er erklärt, wie wir miteinander umgehen. Auf welche Art Arbeitsplatz wir alle ein Anrecht haben. Und welchen Umgang, diejenigen, in deren Mitte wir arbeiten, von uns zu Recht erwarten können.

Er dient uns als Leitfaden, um unserer Tätigkeit ehrlich, fair und offen nachzugehen. Er fasst zusammen, was wir immer tun sollten. Und was wir niemals tun dürfen.

Er gibt uns klare Ratschläge dazu, wie man Fragen stellt, wenn wir nicht sicher sind, was zu tun ist, und wohin wir uns wenden sollten, um Rat und Hilfe zu bekommen. Wenn wir etwas sehen oder hören, das falsch ist, erklärt er, wie man das am besten anspricht.

So treffen wir alle die richtigen Entscheidungen und tun das Richtige. Und Serco ist ein Unternehmen und ein Name, dem die Menschen vertrauen.

„Ich weiß, dass ein Lieferant illegale Arbeitskräfte beschäftigt. Sollte ich das melden?“

„Wenn du den Mund aufmachst, schmeißen sie dich einfach raus – oder?“

„Ich weiß, dass es nicht richtig ist. Aber um Erfolg zu haben, müssen wir es tun. Stimmt das nicht?“

„Sie sagen ‚Tu das Richtige‘, aber das gilt für alles, was Serco Geld einbringt. Ist es nicht so?“

„Darf ich einen Lieferanten beauftragen, der zugleich ein Freund ist?“

Unser Kodex und das Serco Management System

Wo immer wir tätig sind, müssen wir lokale Gesetze und Vorschriften einhalten.

Aber wir setzen uns auch unsere eigenen Verhaltensnormen, die wir alle erfüllen müssen. Und wir haben Richtlinien für verschiedene Sachverhalte, die wir alle befolgen müssen.

Unsere Normen und Richtlinien sind im Serco Management System festgehalten, das den Grundrahmen vorgibt, in dem alle Bereiche von Serco agieren müssen.

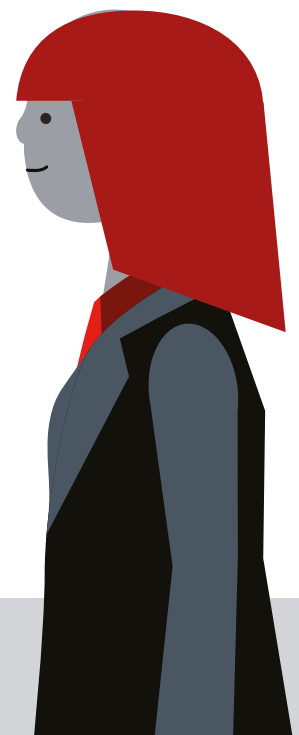
Sie finden all diese Normen und Richtlinien bei „Unsere Welt“.

Unser Kodex bezieht sich häufig darauf. Wenn Sie also nicht sicher sind, was unsere Richtlinie zu irgendeinem Thema aussagt, prüfen Sie immer hier die näheren Einzelheiten oder fragen Sie Ihren Vorgesetzten.

www.serco.com/codeofconduct

„Ein Kollege ist betrunken zur Arbeit erschienen. Er ist ein Freund. Was sollte ich tun?“

„Unsere E-Mail funktioniert nicht, und ich muss das meinem Chef übermitteln. Ist es in Ordnung, Hotmail zu benutzen?“



Die Verantwortlichkeiten von Serco

Wo immer Serco tätig ist, müssen wir lokale Gesetze einhalten, Menschenrechte und Menschenwürde respektieren. Außerdem setzen wir uns selbst Verhaltensnormen und bestehen darauf, dass sie erfüllt werden.

Wir sollten immer integer und ehrlich handeln sowie mit Rücksicht auf die Umwelt, die Gemeinschaften und die Gesellschaft, in der wir arbeiten.

Hier ist eine Liste der Dinge, die Sie von uns erwarten können. Es sind Dinge, die wir immer tun sollten; wir brauchen aber die Mithilfe aller, um sicherzustellen, dass sie wirklich getan werden.

Wir sollten immer:

- Ein Arbeitsumfeld bieten, in dem unser Kodex und unsere Werte aktiv unterstützt werden
- Sicherstellen, dass jeder, der für uns oder bei uns arbeitet, unseren Kodex versteht und weiß, wie er anzuwenden ist.
- Unser Bestes geben, um zu gewährleisten, dass sich jeder an unseren Kodex hält.
- Jeden ermuntern, Rat und Hilfe einzuholen, wenn er oder sie unsicher ist, was zu tun ist oder sich Sorgen macht, dass unser Kodex missachtet wird.
- Für jeden vertrauliche Stellen bereitstellen, wo Rat eingeholt oder Kodex-Übertretungen gemeldet werden können.
- Jeden unterstützen und schützen, der eine Übertretung meldet oder bei einer Ermittlung hilft, und stellen Sie sicher, dass gegen den Betroffenen keinerlei Repressalien irgendwelcher Art erfolgen.
- Mit allen Bedenken hinsichtlich unseres Verhaltens effektiv umgehen.
- Nur mit Partnern, Drittparteien und Kunden zusammenarbeiten, die unsere ethischen Normen teilen.
- Verbesserungsmaßnahmen zügig umsetzen, nachdem wir sie ermittelt haben, und jegliches ermittelte Fehlverhalten so schnell wie möglich abstellen.

Wenn Sie für uns oder bei uns arbeiten, erwarten wir, dass Sie immer:

- Unseren Kodex kennen, anwenden und leben.
- An allen Trainingsstunden teilnehmen, bei denen wir Ihre Anwesenheit erbitten, damit Sie lernen, unseren Kodex zu leben. Und dass Sie alle Gesetze, Richtlinien und Vorschriften einhalten, die auf Ihre Arbeit anwendbar sind.
- Ihr gesundes Urteilsvermögen auf jede Situation anwenden und nachfragen, wenn Sie nicht sicher sind, was zu tun ist.
- Jegliche Besorgnis melden, wenn Sie glauben, dass unser Kodex missachtet werden könnte. Und dass Sie niemals wissentlich zulassen, dass jemand irgendetwas tut, das unserem Kodex zuwiderläuft.
- Und in vollem Umfang kooperieren, wenn wir Sie um Hilfe bei der Untersuchung behaupteter Übertretungen bitten.

Unsere Werte

Zu allererst und ohne Ausnahme lebt Serco durch seine Werte. Folgende Werte und Verhaltensweisen erwarten wir:

Vertrauen

Wir arbeiten hart, um uns Vertrauen und Anerkennung zu verdienen.

Wir halten unsere Versprechen, sind offen, geradlinig und ehrlich, tun immer das Richtige und übernehmen persönliche Verantwortung dafür, dass die Arbeit erledigt wird.

Sorgfalt

Wir nehmen unsere Dienstleistungen und die Gemeinden, denen wir dienen, sehr wichtig, und wir kümmern uns umeinander.

Wir arbeiten zusammen, um hochwertige öffentliche Dienste zu bieten, oft solche von großer Wichtigkeit für das ganze Land oder für die Gemeinden, denen wir dienen.

Wir sorgen füreinander und für diejenigen, denen wir dienen, und unser Ziel ist es, das Leben der Menschen zum Besseren zu verändern.

Innovation

Was wir tun, wollen wir besser tun als irgendjemand anders

Wir verbessern fortwährend unsere Arbeitsweisen und probieren neue Ideen aus, im Großen wie im Kleinen. Wir teilen unser Wissen und unsere Erfahrung und nehmen Veränderungen an. Denn wir wissen: Wenn wir unseren Kunden keine Innovationen und keinen angemessenen Gegenwert bieten, werden es unsere Wettbewerber tun.

Stolz

Wir wollen stolz darauf sein, was wir tun.

Wir wissen, dass unsere Arbeit wichtig ist, und wir sind stolz darauf, sie gut zu machen. Wir schätzen Energie und Begeisterung, Können und Erfahrung sowie die Fähigkeit, auch harter Arbeit Spaß abzugewinnen. Wir leisten unseren Beitrag sowohl als Einzelne als auch im Team.

Unsere Mitarbeiter

Sercos: Das sind wir alle – wer wir sind und was wir tun. Deshalb wünschen wir uns, dass es für uns alle ein großartiger Arbeitsplatz ist. Ein Arbeitsplatz, wo wir uns alle wertgeschätzt fühlen und der für alle die gleichen Chancen bietet, sich weiterzuentwickeln.

„Ich weiß, dass ein Lieferant illegale Arbeitskräfte beschäftigt. Sollte ich das melden?“

Menschenrechte

Unser Geschäft kann einen positiven oder negativen Einfluss auf die Menschenrechte aller jener ausüben, die mit uns zu tun haben. Dies sind Grundrechte, nach denen jeder Einzelne mit Achtung und Würde zu behandeln ist. Wir streben immer danach, Menschenrechte zu respektieren und zu schützen und mit niemandem zusammenzuarbeiten, der sie missachtet.

„Ein behinderter Kollege darf sich wegen seiner Beeinträchtigung nicht um eine Stelle bewerben. Das ist nicht richtig, oder?“

Fairer Umgang

Wir wollen an einem Arbeitsplatz tätig sein, dem wir alle vertrauen und wo das Talent eines jeden die beste Chance bekommt. Deshalb behandeln wir uns gegenseitig fair und gleichberechtigt und schätzen Unterschiede und Vielfalt. Wir beschäftigen, fördern und belohnen Mitarbeiter je nach ihrem Talent und ihren Verdiensten – nichts anderem.

„Ein Kollege wird gemobbt. Sollte ich das deutlich ansprechen?“

Mobbing, Schikane und Gewalt

Es gibt keinen Platz für irgendeine Form von Mobbing, Schikane oder Gewalt. Niemand sollte sich hier jemals bedroht oder eingeschüchtert fühlen. Wenn Sie so etwas also sehen oder erleben – sprechen Sie es an. Wir werden Sie unterstützen und gegebenenfalls Maßnahmen ergreifen.

„Ein Kollege ist betrunken zur Arbeit erschienen. Er ist ein Freund. Was sollte ich tun?“

Drogenmissbrauch

Zur Sicherheit gehört es auch, unseren Arbeitsplatz vor Risiken zu schützen, die durch Mitarbeiter entstehen, wenn sie Drogen, Alkohol und andere Substanzen missbrauchen.

Sie können schwerwiegende Folgen für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz haben, und davor wollen wir jeden schützen.

„Ich glaube nicht, dass wir ausreichend auf Sicherheit achten. Aber was kann ich tun?“

Ein sicherer Arbeitsplatz

Sercos sollte außerdem sicher sein. Niemand von uns sollte wegen der Arbeit die wir leisten, irgendeinen Schaden erleiden.

Deshalb müssen wir alle die Programme befolgen, die wir haben, damit jeder unversehrt und gesund bleibt.

Und persönliche Verantwortung für das übernehmen, was jeder von uns für seine eigene Sicherheit und die der Menschen in unserer Umgebung tun muss:

- Wie das Tragen der richtigen Ausrüstung..
- Wir arbeiten immer gemäß der Verfahrensbeschreibung oder Risikobewertung, die auf unsere Arbeit zutrifft.
- Wir bedienen Geräte nur, wenn wir dafür vollständig qualifiziert sind.
- Wir albern nicht herum, wenn Gefahren bestehen.
- Wir melden jeden Unfall oder gefährlichen Zwischenfall
- Wir melden jegliche Arbeitsbedingungen oder -praktiken, die nicht sicher sind.
- Wir fragen immer nach, wenn unklar ist, wie etwas sicher erledigt werden kann.

So arbeiten wir gemeinsam auf unser Ziel hin: die Vision „Null Schaden“.



Unser Geschäft

Wir sind ein großes Unternehmen, das in vielen Weltregionen arbeitet. Demzufolge haben wir einen beträchtlichen Einfluss auf die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Umwelt. Wir wollen, dass es ein vorteilhafter Einfluss ist. Wir wollen das Leben der Menschen zum Besseren verändern.

Das bedeutet, überall unsere Werte zu leben und unsere Maßstäbe anzuwenden. Und es bedeutet, das jeweilige Umfeld, in dem wir arbeiten und die Menschen, unter denen wir arbeiten, mit Sorgfalt, Achtung und Rücksichtnahme zu behandeln.

Unsere Integrität als Unternehmen hängt von Ihrer Integrität ab. Wir verlassen uns darauf, dass Sie das Richtige tun und unseren guten Ruf schützen.

„Einer unserer Partner stellt einem Kunden eine überhöhte Rechnung. Aber nur leicht überhöht. Ist es besser, das totzuschweigen?“

„Ein Lieferant hat mir dieses wirklich großzügige Geschenk gemacht. Darf ich es annehmen?“

„Es ist nur eine kleine Gefälligkeitszahlung. Jeder macht das hier so. Wir werden den Auftrag nicht bekommen, wenn wir es nicht tun.“

Unser internationales Profil

Wir sind in vielen Ländern tätig und üben großen Einfluss auf unsere Welt aus. Wir wollen, dass dies von Nutzen ist.

Deshalb befolgen wir nicht nur die vielen Gesetze und Vorschriften, sondern verlassen uns auch darauf, dass jeder Einzelne von uns das Richtige tut.

Faire Märkte

Wir wollen, dass jeder darauf vertraut, dass wir uns im Wettbewerb fair, offen und ehrlich verhalten. Deshalb werden wir niemals Preise festlegen oder versuchen, Lieferungen zu kontrollieren.

Außerdem werden wir niemals Kunden oder Lieferanten boykottieren oder irgendwelche wettbewerbswidrigen Absprachen treffen.

Zusammenarbeit mit Partnern und Wettbewerbern

Wir stellen immer präzise Informationen bereit und versuchen niemals, jemanden zu hintergehen – ob wir in Eigenregie arbeiten oder mit Partnern und Wettbewerbern.

Zusammenarbeit mit anderen

Wir behandeln Lieferanten und Drittparteien fair, ehrlich und transparent und erwarten umgekehrt das Gleiche von ihnen. Wir werden mit niemandem zusammenarbeiten, der versucht, uns zu hintergehen.

Zusammenarbeit mit Gemeinden

Wir wollen Leben verbessern. Deshalb unterstützen wir unsere Gemeinden und fördern aktiv soziale und gemeinnützige Aktivitäten sowie Ehrenämter.

Achtung vor der Umwelt

Wir wollen mithelfen, eine bessere Welt für zukünftige Generationen zu schaffen. Deshalb behandeln wir die Umwelt, in der wir arbeiten, und die Menschen, mit denen wir arbeiten, mit Sorgfalt, Respekt und Rücksichtnahme.

Und wir tun alles, was in unserer Macht steht, um Umweltschäden zu vermeiden und unseren Energie- und Ressourcenverbrauch zu minimieren.

Beschäftigung von Mitarbeitern aus der Regierung und von Wettbewerbern

Wenn Mitarbeiter von Kunden oder Wettbewerbern kommen, um für uns zu arbeiten, nutzen wir deren Wissen nicht für einen unfairen Wettbewerbsvorsprung aus.

Besonders strenge Regeln gibt es für die Beschäftigung von Mitarbeitern, die zuvor bei Regierungen tätig waren oder politische Posten innehatten, und wir müssen diese Regeln gewissenhaft befolgen.

Politische Aktivität

Wir leisten Beiträge zu öffentlichen Debatten. Aber wir versuchen niemals, Regierungsentscheidungen auf illegale oder betrügerische Weise zu beeinflussen.

Bestechung und Korruption

Egal, wie die „örtlichen Gepflogenheiten“ sein mögen – wir bestechen niemanden und lassen uns nicht bestechen, in welcher Form auch immer. Das schließt selbst die kleinste Gefälligkeitszahlung ein.

Es mag geringfügig erscheinen, und es mag den Anschein haben, dass es gute Gründe für eine Zahlung gibt. Aber die gibt es nie. Selbst in kleinstem Maßstab ist Korruption zerstörerisch und kann unseren Ruf schwer beschädigen.

Geschenke und Bewirtungen

Geschenke und Bewirtungen auszutauschen, kann Wohlwollen schaffen. Aber wenn wir nicht aufpassen, kann beides nach Bestechung aussehen. Deshalb haben wir klare Verfahren, die für uns alle gelten, und müssen jedes erhaltene Geschenk und jede erhaltene Bewirtung unter <https://gandh.serco.com> angeben.

Betrug

Auch wenn er unbewiesen ist, kann Betrug unseren guten Ruf zerstören.

Deshalb lassen wir keinen Raum für Zweifel und stellen sicher, dass Bücher, Akten und unsere Rechnungslegung bei uns immer akkurat und ehrlich sind. Das schließt all unsere Forderungen, Ausgaben und Fristen ein.

Insiderhandel

Wenn Sie von etwas Kenntnis haben, das unseren Aktienkurs beeinflussen könnte und versuchen, daraus einen Vorteil zu ziehen, indem Sie Unternehmensaktien kaufen oder verkaufen, ist das Insiderhandel. Er ist illegal, und wir haben strenge Regeln für seine Unterbindung.

Interessenkonflikte

Wenn Ihre eigenen Interessen mit denen von Serco kollidieren könnten, ist das ein Interessenkonflikt. Zum Beispiel, wenn Sie Ihren Lebenspartner als Lieferanten engagiert haben.

Interessenkonflikte können unser Urteilsvermögen unangemessen beeinflussen und dazu führen, dass wir oder jemand, den wir kennen, versucht, sich auf Kosten von Serco zu bereichern.

Genauso ist es, wenn Serco einen unfairen Wettbewerbsvorteil erlangt – zum Beispiel durch Einstellung eines Mitarbeiters, der Regierungsentscheidungen beeinflussen könnte: Dann handelt es sich um einen organisatorischen Interessenkonflikt.

Wir wollen niemals des Versuchs beschuldigt werden, uns einen unfairen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Wann immer Sie also glauben, dass ein Konflikt besteht, sollten Sie ihn sofort beenden.



Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.serco.com/codeofconduct oder fragen Sie Ihren Manager nach einem vollständigen Exemplar unseres Kodex.

Unsere Informationen

Jeder von uns hat die Aufgabe, Informationen und Ideen zu schützen, die unseren Wettbewerbsvorteil ausmachen.

Vertrauliche Informationen

Wir stellen sicher, dass vertrauliche Informationen über Serco, unsere Mitarbeiter, unsere Kunden sowie unsere Partner und Lieferanten niemals in die falschen Hände geraten.

Und weil es so leicht ist, etwas zu sagen oder Informationen preiszugeben, die unter uns bleiben sollten, verhalten wir uns besonders vorsichtig, wenn wir online sind oder Mobilgeräte nutzen.

Sichern von Informationen und Nutzung unserer Systeme

Wir nutzen die Computersysteme und Drucksachenarchive von Serco verantwortungsvoll. Und wir halten uns an sämtliche Verfahren – wie jene für Passwörter, Logins und die Nutzung der Cloud.

So bleiben wertvolle Informationen sicher und werden nicht versehentlich weitergegeben, geändert oder gelöscht.

Personenbezogene Informationen

Wir verarbeiten personenbezogene Informationen über unsere Mitarbeiter, Kunden Partner und die Nutzer unserer Dienstleistungen. Wir alle haben die Pflicht, diese Informationen zu respektieren und sicherzustellen, dass sie geschützt, verantwortungsvoll verarbeitet und nur für den vorgesehenen Zweck verwendet werden.

Respektieren Sie immer die Privatsphäre des Einzelnen und geben Sie niemals personenbezogene Informationen an irgendjemanden weiter, der nicht berechtigt ist, sie zu sehen, oder sie nicht zu kennen braucht.

Soziale Medien

Soziale Medien eröffnen uns viele neue Chancen für Kommunikation und Zusammenarbeit.

Wir müssen aber auch daran denken, unsere Mitarbeiter und unseren Ruf zu schützen. Jeder von uns ist dafür verantwortlich, was wir online mitteilen.

Externe Kommunikation

Unser Ruf wird dadurch beeinflusst, was Menschen über uns hören, entweder direkt oder über die Medien. Somit fällt alles, was irgendjemand von uns sagt, wirklich ins Gewicht.

Deshalb setzen wir keine Gerüchte oder leeres Gerede in die Welt. Und wir sprechen niemals im Namen von Serco, wenn wir dazu nicht befugt sind.

„Ein Kollege kopiert personenbezogene Daten aus der Datenbank des Unternehmens; ich glaube, weil er sie an einen neuen Lieferanten weitergeben will. Das ist nicht in Ordnung, oder?“

„Ein Kollege redet in sozialen Medien schlecht über Teammitglieder. Geht mich das etwas an?“

„Ich brauche dringend eine Datei vom Computer einer kranken Kollegin. Ich kenne ihr Passwort, und sie sagt, das geht schon in Ordnung. Tut es doch, oder?“

„Unsere E-Mail funktioniert nicht, und ich muss das meinem Chef übermitteln. Ist es in Ordnung, Hotmail zu benutzen?“



Unseren Kodex leben

Es ist notwendig, dass jeder das Richtige tut und sich zu Wort meldet, wenn er glaubt, dass unser Kodex verletzt wird. Aber manchmal ist das eine schwierige Sache.

Man kann sich schwer unter Druck fühlen. Verängstigt. Einsam. Ungeschützt.

Wir möchten, dass Sie wissen: Sie sind nicht allein. Wir werden zuhören. Wir werden helfen. Wir werden Ratschläge geben. Wir werden Sie schützen.

Und wir werden absolut keine Repressalien gegen Sie dulden.

Wenn Sie nicht sicher sind, was zu tun ist ...

... nutzen Sie die Entscheidungsanleitung oder probieren Sie es mit unserem SayNo-Toolkit: Er wurde entwickelt, um Ihnen beim Bewältigen einer Vielzahl von Problemen zu helfen, die Ihnen beim Umgang mit Lieferanten und Drittparteien begegnen könnten.

Das SayNo-Toolkit und die App finden Sie unter <http://serco.saynotoolkit.net>. Oder laden Sie die App über einen der Links herunter, die in der Online-Version unseres Kodex verfügbar sind.

Entscheidungsanleitung

Diese einfache Anleitung zeigt Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie sich zu einem klaren Entschluss vorarbeiten können.

Nehmen Sie sich Zeit, um jeden einzelnen Schritt zu befolgen, und beantworten Sie sorgfältig alle Fragen an sich selbst, die Sie auf der folgenden Seite finden ...

„Ist es nicht besser, einfach Stillschweigen zu bewahren?“

„Ich habe Angst, dass mein Vorgesetzter Vergeltung übt. Und was ist mit meinen Kollegen?“

„Ich möchte etwas melden. Aber bin ich wirklich geschützt?“

„Wenn du den Mund aufmachst, schmeißen sie dich einfach raus – oder?“

1 Innehalten	2 Nachdenken	3 Eine Lösung auswählen und testen	4 Handeln	5 Überprüfen
<p>Wenn Sie ein Problem oder Dilemma erkennen:</p> <p>Seien Sie wachsam und achten Sie auf Situationen mit ethischen Fragen, bei denen es keine eindeutige Richtig- oder Falsch-Antwort gibt, bei denen Sie die Entscheidung schwierig finden oder zögern zu handeln.</p>	<p>Beschaffen Sie sich die Fakten und fragen Sie sich:</p> <p>Bin ich mir darüber im Klaren, was genau entschieden werden muss? Was sind die relevanten Fakten? Habe ich alle Informationen, die ich brauche? Verstehe ich die Risiken, die mit der Entscheidung verbunden sind?</p>	<p>Regeln, fragen Sie sich:</p> <p>Juristischer Test – ist es legal? Compliance-Test – geht es mit den Unternehmensrichtlinien konform?</p> <p>Werte, fragen Sie sich:</p> <p>Werte-Test – entspricht die Entscheidung unseren Werten? Vertrauen – handeln wir moralisch / verantwortungsvoll / konsequent? Sorgfalt – haben wir zugehört? Haben wir jeden berücksichtigt? Wird es etwas zum Guten verändern? Innovation – haben wir unser Bestes gegeben? Haben wir neue Ideen ausprobiert? Stolz – werden wir zu dieser Entscheidung stehen? Sind wir uns über die Risiken im Klaren? Können wir stolz sein, das Richtige getan zu haben?</p>	<p>Mit Zuversicht und Transparenz</p> <p>Kommunizieren Sie Ihre Entscheidung und die Gründe dafür.</p>	<p>Sie ihre Umsetzung und überwachen Sie ihre Auswirkung.</p> <p>Holen Sie Feedback über die Auswirkung Ihrer Entscheidung ein. Fragen Sie sich: Ist sie der Sache gerecht geworden? Brachte sie die erwarteten Ergebnisse?</p>
	<p>Sprechen Sie mit anderen, fragen Sie sich :</p> <p>Habe ich diejenigen zu Rate gezogen, die ein Interesse am Ergebnis haben? Wer muss meine Entscheidung unterstützen?</p>	<p>Persönlich, fragen Sie sich:</p> <p>Familientest – wären Sie stolz, Ihrer Familie davon zu erzählen? Öffentlichkeitstest – wird es sich positiv auf unseren Ruf auswirken, wenn es an die Öffentlichkeit oder in die Schlagzeilen von morgen gelangt? Bauchgefühl-Test – haben Sie das Gefühl, das Richtige zu tun?</p>		

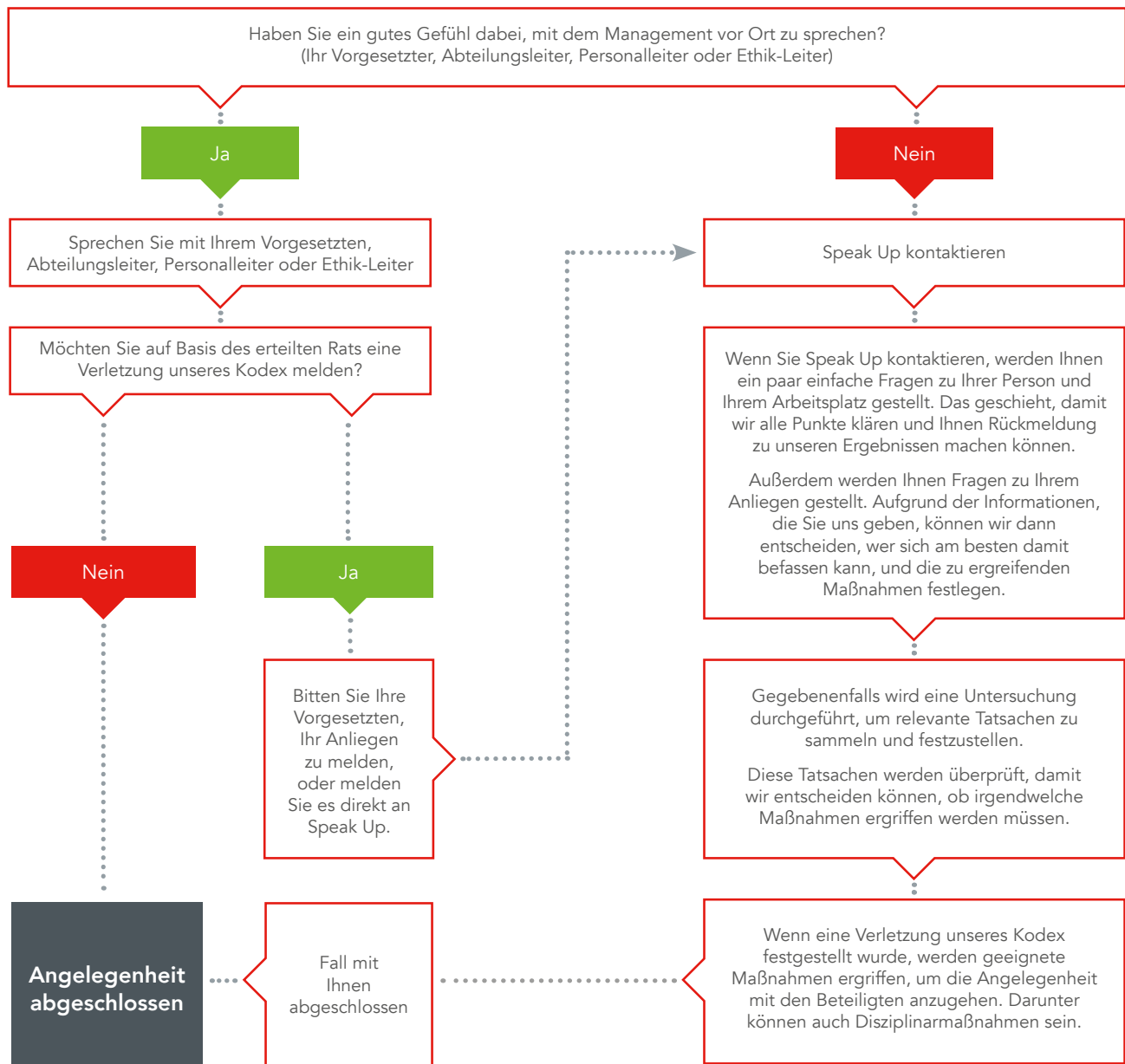


Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.serco.com/codeofconduct oder fragen Sie Ihren Manager nach einem vollständigen Exemplar unseres Kodex.

Wenn Sie eine Frage oder ein Problem haben ...

Wenn Sie eine Frage haben, wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten, den Personal- oder den Ethik-Leiter. Sie können Ihre Frage auch online auf serco-speakup.com stellen.

Wenn Sie ein Problem haben, gibt es eine Reihe von Wegen, die Sie einschlagen können:



Wenn Sie glauben, dass Sie etwas melden sollten so machen Sie Ihre Meldung.

Ganz egal, wo Sie bei Serco arbeiten – wenn Sie glauben, dass unser Kodex verletzt wird, sollten Sie sich zu Wort melden.

Manchmal ist das nicht leicht, aber es ist immer richtig.

Wir untersagen kategorisch jegliche Repressalien gegen irgendjemanden, der eine Verletzung meldet oder bei einer Ermittlung hilft. Vielmehr werden wir Sie schützen und anerkennen, dass Sie den Mut hatten, unseren Kodex zu leben.

Sprechen Sie zuerst mit dem örtlichen Management (Ihrem Vorgesetzten, dem Personal- oder dem Ethik-Leiter).

Wenn Sie sich dabei unwohl fühlen, können Sie das Unternehmen auch vertraulich über die Serco Speak Up-

Hotline kontaktieren. Benutzen Sie für einen gebührenfreien Anruf die Nummern auf der nächsten Seite.

Oder reichen Sie Ihre Meldung online unter **serco-speakup.com** ein.

Sie können eine Meldung oder Probleme mit den Hotline-Nummern auch per E-Mail an speakup@serco.com einreichen.

Oder schreiben Sie an:

Company Secretary, Serco Group plc,
Serco House 16, Bartley Wood Business Park,
Bartley Way, Hook, RG27 9UY, UK

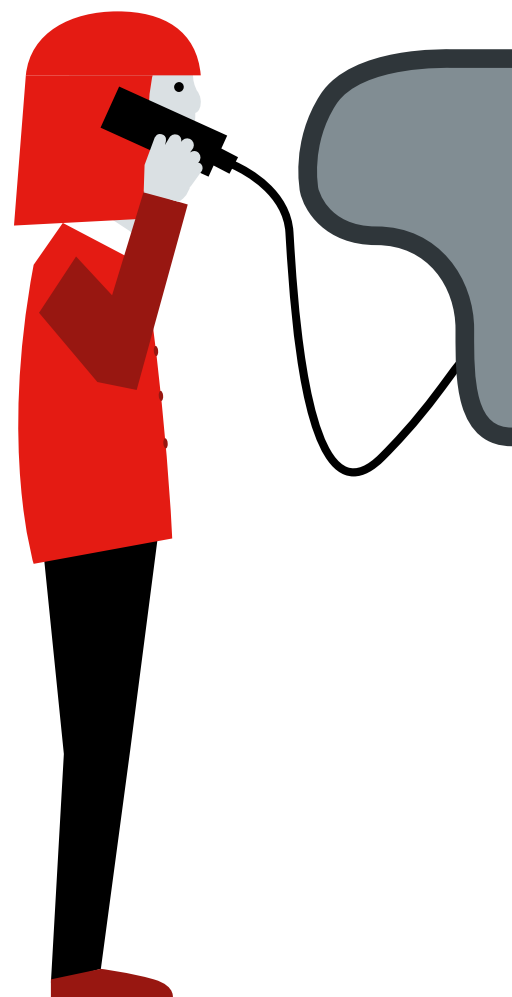
Durchwahlnummern

Land	Nummer
Australien	1-800-267-057
Bahrain	8000-0199
Belgien	0800-7-6194
Kanada	800-969-6363
Frankreich	0-800-91-8654
Deutschland	0-800-180-6762
Hongkong	800-90-5876
Italien	800-789938
Neuseeland	0800-452479
Qatar	00800-100-380
Spanien	900-99-1281
Schweiz	0800-56-1326
Großbritannien	0808-234-9902
USA	800-969-6363

Wählen Sie den unten stehenden Code und danach, wenn Sie aufgefordert werden, die folgende gebührenfreie Nummer:

Code für den Direktzugang	Wählen Sie	Und anschließend
Gibraltar	8800	877-517-2683
Irland	1-800-550-000	877-517-2683
Irland (UIFN)	00-800-222-55288	877-517-2683
Niederlande	0800-022-9111	877-517-2683
Saudi-Arabien	1-800-10	877-517-2683
VAE	8000-021	877-517-2683
VAE (Militär-USO & mobilr)	8000-061	877-517-2683
UAE (du)	8000-555-66	877-517-2684

Bitte beachten Sie, dass es in einigen Ländern Beschränkungen bei Anrufen über Mobiltelefone, Münzfernsprecher oder Hoteltelefone gibt. Alternativ können Meldungen über ein Festnetztelefon oder online erfolgen.



Wir alle bei Serco sind dafür
verantwortlich, unseren Kodex
zu kennen, ihn anzuwenden –
und ihn zu leben.

Serco Group plc

Serco House
16 Bartley Wood Business Park
Bartley Way
Hook
Hampshire
RG27 9UY
United Kingdom
www.serco.com

