



Kamuxin *Autokaupan tapa*

Opas työntekijöille



Haluamme olla reiluin autokauppa ja paras työpaikka

Meillä Kamuxilla vastuullisuus, eettisyys, rehellisyys ja tasapuolisuus eivät ole vain puhetta, vaan jokapäiväisiä tekoja. Asiakkaan luottamus ja erinomainen palvelu ovat meille elinehto, joita ilman ei synny kauppvoja.

Tämä Kamuxin *Autokaupan tapa* -ohje kokoaa yksin kansiin pelisääntömme. Arjen työt sujuvat helpommin, kun voimme tarvittaessa tarkistaa, mikä on oikea tapa toimia. Kamuxin tavoitteena on myös kasvaa ja kansainvälistyä hyvää vauhtia. Kaikille samat säännöt toimipai- kasta riippumatta ovat jokaisen työn- tekijän oikeus. On ehdottoman tärkeää, että kaikki kamuxlaiset toimitusjohta- jasta alkaen sitoutuvat noudattamaan *Autokaupan tapaa*. Odotamme hyviä ja rehtejä toimintatapoja myös yhteistyö- kumppaneiltamme.

Tavoitteena on, että jokainen meistä tunnistaa ne tilanteet, joissa täytyy py- sähtyä miettimään oikeaa toimintatapaa. Autamme tässä myös työkavereita. Jos huomaamme, että kaveri toimii peli- sääntöjen vastaisesti, puutemme tilan-

teeseen ja neuvomme tai juttelemme esimiehelle. Kyse ei ole ”kyttämiseen” kannustamisesta tai kuivasta sääntöko- koelmasta, vaan fikstusta ennakkoinnista, jolla vältämme monta hankalaa ja kur- jaa tilannetta. Tämä vihkonen ei anna vastauksia jokaiseen arjen tilanteeseen. Epäselvissä kysymyksissä käännyimme esimiehen puoleen.

Tehdään Kamuxista yhdessä koko alan reiluinpana tunnettu kauppakumppani ja paras työpaikka!

Terveisin,



Juha Kalliokoski
Toimitusjohtaja

”Kun noudatamme Kamuxin *Autokaupan tapaa*, varmistamme, että asiakkaamme ostavat autonsa meiltä myös tulevaisuudessa, työkavereiden kanssa on kiva tehdä töitä ja yhteistyö kumppaniemme kanssa sujuu mukavasti.”

Kamuxin *Autokaupan tapa* pähkinänkuoressa:



1. Toimimme reilusti ja tasapuolisesti työpaikalla



2. Viestimme fiksusti



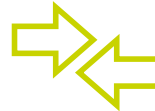
3. Teemme rehellistä kauppaa



4. Olemme riippumattomia ja lahjomattomia



5. Huolehdimme Kamuxin omaisuudesta



6. Vältämme eturistiriitojen syntymistä



7. Pidämme huolta työntekijöistämme ja ympäristöstämme



8. Pysähdymme, mietimme ja kysymme tarvittaessa

Näihin asioihin sitoudumme

Kamux toimii kansainvälisesti Pohjoismaissa ja Euroopassa. Siksi toimintaamme ohjaavat useat erilaiset säännöt ja sopimukset. Noudatamme aina toimintamaidemme lakeja, säädöksiä ja viranomaisohjeita ja toimimme kaikin tavoin rehellisesti ja eettisesti.

Toimimme aina Yhdistyneiden kansakuntien (YK) määrittelemien ihmisoikeuksien sekä Kansainvälisen työjärjestön (ILO) määrittelemien työntekijöiden oikeuksien mukaisesti.

Lisäksi tässä esitelty *Kamuxin Autokaupan tapa* ohjaa kaikkea toimintaamme, ja kaikkien työntekijöiden on noudatettava sitä.

1.

Toimimme reilusti ja tasapuolisesti työpaikalla

Kamuxilla kohtelemme reilusti, yhdenvertaisesti ja syrjimättä kaikkia työkavereitamme, asiakkaitamme ja yhteistyökumppaneitamme. Vaadimme tätä myös yhteistyökumppaneiltamme.

Kunnioitamme toisiamme ja arvostamme ihmisten erilaisuutta. Luomme työilmapiiriin, jossa on mukava tehdä töitä. Rakennamme yhdessä luottamuksen, arvostuksen ja auttamisen kulttuuria.

Emme hyväksy minkäänlaista kiusaamista, häirintää, hyväksikäyttöä tai syrjintää työkavereitamme, asiakkaitamme tai yhteistyökumppaneitamme kohtaan. Muistamme, että myös sopimattomat kehut ja kommentit sekä säädyttömät vitsit voivat olla häirintää. Kiusaaminen ja häirintä on aina omakohtainen kokemus. Vaikka et itse kokisi kiusanneesi työkaveria, hän voi tuntea toisin. Tiedostamme tämän ja kunnioitamme toistemme näkökulmaa.

Noudatamme aina työläinsäädäntöä. Maksamme oikeudenmukaisen korvauk-

sen työstä ja palkitsemme tasapuolisesti ja harkitusti hyvistä työsuorituksista. Kun palkkaamme uusia kamuxlaisia, teemme sen yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti, emmekä syrji yksittäisen ominaisuuden tai taustan perusteella. Arvioimme ihmisiä vain pätevyuden ja työsuoritusten perusteella.

Kamuxilla kunnioitamme myös jokaisen yksityisyyttä, uskontoa, yhdistymisvapautta sekä vapautta ammatilliseen järjestäytymiseen.

Kamux on päihteetön työpaikka. Alkoholi, huumeet ja päihtymys eivät missään olosuhteissa kuulu työpaikalle, ja niiden suhteen meillä on nollatoleranssi. Voimme yhdessä nostaa maljan juhlatilanteessa esimiehen ohjeiden mukaisesti.



Esimerkki

Eräs työkaverisi kertoo alatyylisiä vitsejä päivittäin. Lisäksi hän kommentoi usein äänekkäästi työkavereiden ulkonäköä. Tiedät kuitenkin, ettei hän tarkoita loukata ketään. Miten sinun tulisi toimia?



Kunnioitamme toisiamme ja luomme työilmapiirin, jossa on mukava tehdä töitä. Rakennamme yhdessä luottamuksen, arvostuksen ja auttamisen kulttuuria. Muistamme, että myös sopimattomat kehut ja kommentit sekä säädyttömät vitsit ovat häirintää. Siksi voit huomauttaa asiasta kohteliaasti työkaverillesi. Voit myös keskustella asiasta esimiehesi kanssa.

2.

Viestimme fiksusti

Me yhdessä olemme Kamux. Rakennamme jokainen omilla teoillamme Kamuxin mainetta. Pidetään siitä yhdessä huolta!

Kamuxin viestintä ja markkinointi on avointa, asiantuntevaa ja luotettavaa. Emme henkilökohtaisesti edusta Kamuxia muille kuin asiakkaillemme. Emme esimerkiksi anna kommentteja tai haastatteluja medialle ilman, että siitä on sovittu erikseen Kamuxin viestinnän kanssa. Yrityksemme edustajina toimivat erikseen sovitut puhenkilöt.

Kamuxin työntekijöillä on täysi sananvapaus, mutta ymmärrämme, että henkilökunnan julkiset kommentit yhdistetään helposti Kamuxiin. Siksi vältämme tilanteita, joissa voisimme vahingoittaa Kamuxin mainetta. Emme myöskään osallistu Kamuxin nimissä sosiaalisen median keskusteluihin. Muistamme aina kertoa, että mielipiteemme ovat henkilökohtaisia, eivätkä Kamuxin kantoja.

Huomioimme myös Kamuxin tiloissa käytävät keskustelut: emme käy liiketoimintaa tai muita luottamuksellisia keskusteluja myymälässä asiakkaiden kuullen.

Kamuxin tarjoama sähköpostiosoite on tarkoitettu työasioihin, emmekä käytä sitä esimerkiksi henkilökohtaisiin nettikeskusteluihin tai kilpailuihin osallistumiseen.



Esimerkki

Huomaat, että entinen asiakkaasi on kommentoinut Kamuxin postausta sosiaalisessa mediassa. Hän väittää saaneensa teiltä huonoa palvelua sekä tulleen huijatuksi. Muistat kyseisen tapauksen ja tiedät, että kauppa tehtiin täysin avoimesti ja reilusti. Pitäisikö sinun kommentoida viestiä ja kertoa, miten tilanne oikeasti meni?



Kamuxilla teemme avointa, asiantuntevaa ja luotettavaa viestintää ja markkinointia. Emme henkilökohtaisesti edusta Kamuxia, vaan yrityksemme edustajina toimivat erikseen sovitut ja koulutetut puhehenkilöt. Siksi voit ilmoittaa kommentista Kamuxin markkinointiin, joka hoitaa asian.

3.

Teemme rehellistä kauppaa

Tärkein tavoitteemme on tyytyväinen asiakas. Olemme rehellisiä ja luotettavia kauppakumppaneita ja pidämme hyvät ja avoimet suhteet asiakkaisiin, alihankkijoihin ja palveluntarjoajiin. Odotamme avoimuutta ja rehellisyyttä myös asiakkailtamme ja yhteistyökumppaneiltamme.

Kamuxilla me myymme käytettyjä autoja siinä kunnossa kuin ne ovat, joten täysin virheettömiä autot eivät ole. Kerromme rehellisesti asiakkaille autoista ja niiden mahdollisista puutteista. Merkitsemme puutteet ja viat kauppakirjaan. Noudattamme aina kaupankäynnissä kuluttajansuojalakia ja kerromme asiakkaillemme kuluttajansuojalain mukaisesta virhevastuustamme. Hoidamme reklamaatiot reilusti, perustellusti ja kohtuullisessa ajassa ja pidämme asiakkaan ajan tasalla reklamaation hoidosta. Mahdolliset huomaamatta jääneet piilevät viat korjaamme jälkikäteen kuluttajansuojalakia noudattaen. Odotamme avoimuutta ja rehellisyyttä myös asiakkailtamme.

Palvelemme asiakkaitamme riippumatta heidän taustastaan ja ominaisuuksistaan. Tarjoamme rahoitusta autokauppaan vain yhteistyökumppanimme kautta.

Olemme reiluja myös kilpailijoitamme kohtaan. Emme estä tai rajoita toimivaa kilpailua, emmekä häiritse muiden yritysten toimintaa. Emme riko kilpailulakeja.

Pidämme huolta, että kaikki työkaverimme osaavat tunnistaa huijausyritykset ja toimia epäilyttävissä tilanteissa.



Esimerkki

Asiakas tuo kuusi vuotta vanhan auton myyntiin. Auton sähkötekniikassa on pieni vika, joka ilmenee ulkolämpötilan laskiessa alle kahden asteen. Vika ei vaikuta auton käyttöön tai turvallisuuteen. Kesäaikaan vikaa ei huomaa, mutta talvella järjestelmä antaa vikailmoituksia. Kerrotko auton viasta ostajaehdokkaille, vaikka se ei ole tällä hetkellä ajankohtainen, eikä vaikuta auton ajettavuuteen?



Myymme Kamuxilla autot siinä kunnossa kuin ne ovat ja tiedostamme, että käytetyistä autoista voi löytyä virheitä. Myyntitilanteessa annamme asiakkaalle realistisen käsityksen auton kunnosta ja kerromme tiedossa olevista vioista.

4.

Olemme riippumattomia ja lahjomattomia

Kamuxilla emme ota tai anna lahjuksia tai palveluksia. Säilytämme riippumattomuutemme, emmekä jää palveluksia velkaa. Meillä on nollatoleranssi korruptioon.

Työssämme emme ota vastaan emmekä anna lahjuksia tai ilmaisia palveluksia. Lahjukset voivat olla selkeitä, kuten suorat lahjat tai raha, tai piileviä, kuten yllättävät alennukset tai ilmaiset palvelut. Myös kalliit ja näyttävät edustustilaisuudet ja esimerkiksi ulkomaanmatkat toisen osapuolen maksamana voivat olla lahjuksia.

Arvoltaan vähäisiä, perusteltuja ja tilanteeseen sopivia lahjoja voimme antaa ja ottaa vastaan harkinnan mukaan.

Annetut ja vastaanotetut lahjat voivat olla enintään 50 euron arvoisia. Matkoja ja muita vastaavia etuja emme ota vastaan lainkaan, vaan maksamme matkamme aina itse matkustussääntöjemme mukaisesti.

Kamuxin järjestämät edustustilaisuudet ovat aina perusteltuja ja yrityksen linjan mukaisia, eikä niillä koskaan pyritä lahjomaan ketään. Kamuxin sisäiset tapahtumat tukevat yrityksen toimintaa ja noudattavat annettua ohjeistusta. Esimerkiksi tiimien palkitsemiseksi tarkoitettujen tapahtumien liittyvät aina hyvään työsuoritukseen.



Esimerkki

Läheinen autokorjaamo tarjoaa perhe-Volvollesi ilmaista moottorinkorjausta. Korjaaja tietysti toivoo, että vastapalveluksena toisit Kamuxin autot hänen huollettavakseen. Otatko tarjouksen vastaan?



Niin houkuttevalta kuin ehdotus kuulostaakin, kieltäydyt siitä kohteliaasti. Kamuxlaisina emme jää koskaan kiitollisuudenvelkaa kumppaneillemme.

Esimerkki

Asiakas haluaa myydä oman autonsa Kamuxille ja lupaa sinulle henkilökohtaisen provision, jos kauppa syntyy. Mitä teet?



Kieltäydyt tarjouksesta jämpästi ja kohteliaasti. Kerrot, että kamuxlaiset eivät koskaan ota vastaan tällaisia maksuja asiakkaalta. Teet asiakkaalle tarjouksen auton ostosta (mustaa valkoisella) ja jatkat ystävällistä palvelua. Toivottavasti kaupat syntyvät!

5.

Huolehdimme Kamuxin omaisuudesta

Pidämme yhdessä huolta Kamuxin omaisuudesta. Käytämme työvälineitä vain työkäyttöön ja huolehdimme myös Kamuxin aineettomasta omaisuudesta, kuten erilaisista tiedoista.

Myynnissä olevat autot ovat Kamuxin omaisuutta, ja niiden käyttö omaan ajoon on ehdottomasti kiellettyä ilman esimiehen erityistä lupaa. Työajoon käytämme aina Kamuxin työautoja, joiden käytössä noudatamme erikseen annettuja ohjeita. Kaikkien autojen avaimet säilytetään ohjeistuksen mukaisesti myymälätiloissa. Vältämme tilanteita, joissa työntekijät joutuvat olemaan yksin myymälässä.

Käsitlemme käteistä rahaa huolellisesti. Emme missään olosuhteissa ylitä käteisen vastaanottamisesta annettua maakohtaista ylärajaa. Rahanpesu tarkoittaa rikollisesti hankitun rahan tai muun omaisuuden alkuperän häivyttämistä. Emme milloinkaan hyväksy, tue tai helpota omalla toiminnallamme rahanpesua. Jos epäilet mahdollista rahanpesua, kerro asiasta esimiehellesi ja Kamuxin taloushallintoon.

Kamuxin luottokortteja käytämme vain yrityksen tarpeisiin. Emme anna tai lainaa henkilökohtaisia yritysluottokorttejamme muiden työkavereidemme käyt-

töön. Polttoainekorteilla tankkaamme vain Kamuxin ajoneuvoja yrityksen käyttöön. Polttoaineiden maksukortit ovat henkilökohtaisia. Jokainen vastaa omasta kortistaan ja sen käytöstä ja huolehtii, että kaikki kuitit palautetaan asianmukaisin tiedoin. Polttoainekorttia voi tilapäisesti lainata autolähetille tankkaamista varten, mutta tällöinkin kortin haltija vastaa kortin oikeanlaisesta käytöstä.

Laskut käsittelemme ja hyväksymme ajallaan sisäisten ohjeidemme mukaisesti. Pidämme myös tunnuksset Kamuxin tietojärjestelmiin salassa ja vain omana tietonamme. Pidämme kaikki asiakastiedot salassa ja luottamuksellina. Emme jaa asiakkaidemme tietoja tai puhu asiakkaistamme ulkopuolisille.

Myös työssä saamamme tiedot Kamuxista ovat yrityksen omaisuutta, emmekä jaa niitä muille tahoille, esimerkiksi uudelle työnantajalle. Kunnioitamme myös muista yrityksistä Kamuxille siirtyneiden vaihtolovelvollisuutta, emmekä painosta työkavereitamme kertomaan edellisten työnantajien tietoja.



Esimerkki

Olet tavannut uuden kiinnostavan kumppanin ja haluaisit tehdä lähtemättömän vaikutuksen noutamalla hänet treffeille maailmanluokan urheiluautolla, joka on viime viikolla tullut liikkeeseen myyntiin. Mietit, että kukaan ei varmasti pistäisi pahakseen, jos lainaisit autoa yhden illan ajan ja palauttaisit sen aamulla tankki täynnä ja pestynä. Mitä teet?



Myynnissä olevat autot ovat Kamuxin omaisuutta, ja niiden käyttö omaan ajoon on ehdottomasti kiellettyä. Huolehdimme Kamuxin omaisuudesta työajalla, etkä varmasti halua ottaa vastuuta autosta vapaa-ajallasi.

6.

Vältämme eturistiriitojen syntymistä

Teemme työssämme aina kaikki päätökset Kamuxin hyväksi. Emme ole mukana kilpailevassa liiketoiminnassa tai aja henkilökohtaista etuamme työasioissa.

Emme koskaan tavoittele omaa tai läheistemme etua työtehtävissämme, eivätkä henkilökohtaiset suhteet saa vaikuttaa työntekoomme. Emme harjoita Kamuxin kanssa kilpailevaa tai sitä haittaavaa liiketoimintaa.

Emme missään nimessä muuta autojen osto- tai myyntihintaa omaksi tai läheistemme eduksi, vaikka kyse olisi pienestä muutoksesta.

Ymmärrämme jäädä pois päätöksistä, jotka koskettavat meitä tai läheisiämme. Emme esimerkiksi osallistu uusien työntekijöiden valintaan, jos joku läheisemme on hakenut työpaikkaa.



Esimerkki

Olette kilpailuttamassa liikkeen siivouspalveluita. Ystäväsi on juuri perustanut oman siivous- ja huolinta-alan yrityksen, joka pystyy tarjoamaan passelin paketin teidän liikkeellenne. Mitä teet?



Et voi suoraan valita ystäväsi tai perheenjäsenesi yritystä oman yrityksesi palveluntarjoajaksi. Voit toki suositella ystäväsi firmaa esimiehellesi tai työkaverillesi, mutta sinun ei tule olla mukana siivouspalveluntarjoajien kilpailutuksessa, arvioinnissa tai valinnassa.

7.

Pidämme huolta työntekijöistämme ja ympäristöstämme

Pidämme huolta työkavereidemme työoloista ja työturvallisuudesta joka päivä. Tunnemme vastuumme ympäristöstämme ja luonnosta ja toimimme fiksumman liikennekulttuurin puolesta.

Kamux on turvallinen työpaikka. Huolehdimme mukavista ja turvallisista työoloista kaikissa toimipisteissämme. Pidämme huolen työergonomiasta, oikeista varusteista ja vaatteista sekä turvallisista työtavoista.

Varmistamme yhdessä myymälöiden ja toimipisteiden turvallisuuden: lukitsemme ovet ja pidämme huolen, etteivät asiattomat henkilöt pääse tiloihimme. Vältämme tilanteita, joissa työntekijät joutuvat olemaan yksin myymälässä. Muistamme myös lukita tietokoneet ja pitää huolen tietoturvasta.

Me kamuxlaiset toimimme turvallisemman ja fiksumman liikennekulttuurin puolesta ja olemme itse esimerkkeinä

liikenteessä. Noudatamme nopeusrajoituksia, ajamme taloudellisesti, emmekä koskaan aja päihtyneinä. Yrityksen autoilla ajaessamme olemme erityisen huolellisia, sillä edustamme silloin liikenteessä Kamuxia.

Huomioimme kaikessa toiminnassamme ympäristönäkökohdat. Noudatamme ympäristölainsäädäntöä ja edistämme kestäväää kehitystä. Hävitämme ongelmajätteet ja kierrätämme autonrenkaat asianmukaisesti. Suosimme ympäristöystävällisiä tuotteita ja tarvikkeita. Odotamme samaa myös yhteistyökumppaneiltamme.



Esimerkki

Myymälän varastossa on jo pitkään lojunut käytettyjä akkuja ja yhdet sakkorengaat. Ne ovat aina tiellä ja ne pitäisi vihdoinkin hävittää. Akut mahtuisivat helposti myymälän sekajätesäiliöön. Työkaverisi pyytää apua akkujen kantamisessa roskikseen. Mitä teet?



Muistat, että akut ja renkaat eivät ole sekajätettä, vaan ongelmajätettä ja kierrätysmateriaalia, joka tulee hävittää asianmukaisesti. Pidät huolta siitä, että jätteet toimitetaan oikeaan paikkaan. Ehdotat myös, että asia käytäisiin porukalla läpi.

8.

Pysähdy – mieti – kysy

Kun kohtaat työssäsi eettisesti hankalan tilanteen, pysähdy, mieti ja kysy!

Kohtaamme työssämme päivittäin erilaisia ihmisiä, tilanteita ja päätöksiä. Jos et ole varma, miten sinun pitäisi toimia, tee näin:

1. Pysähdy

Hankalassa tilanteessa pysähdy ennen kuin teet mitään. Keskeytä tilanne ja ota hetki aikaa pohtiaksesi tapahtunutta. Näin et tee hätiköityjä tai huonoja ratkaisuja kiireessä.

2. Mieti

Mieti tilannetta eri näkökulmista. Miltä se näyttäisi ulospäin esimerkiksi asiak-

kaallemme, yhteistyökumppanillemme tai vaikkapa median edustajalle? Joutuisitko selittelemään tai peittelemään omia tai työkaverin tekoja? Katso, löydätkö ohjeistuksen tästä Kamuxin *Autokaupan tapa* -ohjeesta. Tarkista myös, onko asiasta olemassa tarkempaa ohjeistusta.

3. Kysy

Voit aina kysyä apua ja neuvoa työkaveriltasi ja esimieheltäsi. Jos hankala tilanne liittyy omaan esimieheesi, voit olla yhteydessä hänen esimieheensä.

Ilmoituksen tekeminen

Voit ilmoittaa mahdollisista väärinkäytöksistä tai rikkomuksista, Kamuxin *Autokaupan tavan* vastaisista toimista tai niiden epäilystä tarvittaessa myös yhtiön johdolle tai sähköpostitse osoitteeseen report@kamux.fi tai nimettömästi Kamuxin ilmoituskanavan kautta (<https://report.whistleb.com/Kamux>). Mahdollisiin väärinkäytöksiin puututaan välittömästi. Ilmoituksen tekijälle ei aiheudu kielteisiä seurauksia ilmoituksen tekemisestä. Väärinkäytösepäilyt tutkitaan aina reilusti ja luottamuksellisesti. Kamuxin *Autokaupan tavan* rikkomisesta aiheutuu aina tilanteen vaatimia seurauksia toimintaohjeita rikkoneelle henkilölle.



Esimerkki

Hälytyskellosi soivat uuden työntekijän rekrytoinnin yhteydessä. Olette palkkaamassa uutta myyntipäällikköä ja loppuun on valittu kolme työnhakijaa. Näistä yksi on kokemukseltaan ja pätevyydeltään ylitse muiden, mutta esimiehesi suosii omaa sukulaistaan. Esimiehen suosikki ei yllä kokemukseltaan ja pätevyydeltään kahden muun ehdokkaan tasolle. Mitä voit tehdä tilanteessa?



Tilanne ei mene eettisten sääntöjen mukaisesti. Tässä tapauksessa pyydämme sinua ottamaan yhteyttä esimiehesi esimieheen tai Kamuxin johtoon ja kertomaan havaintosi heille.

KAMUX™ 