

# DHL GROUP ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІЛЕРГЕ АРНАЛҒАН ӘДЕП КОДЕКСІ

DHL Group — әлемдегі жетекші логистикалық компания. DHL Group адамдар мен нарықтардың байланыстырып, жаһандық сауданың дамуына ықпал етеді. Ол бүкіл әлем бойынша тұтынушылар, қызметкерлер мен инвесторлар үшін басты таңдау болуға ұмтылады. DHL Group екі мықты брендті біріктіреді: DHL сәлемдемелер мен халықаралық экспресс-жеткізу, жүк тасымалы және жеткізу тізбегін басқару бойынша кең ауқымды қызметтерді, сондай-ақ электрондық коммерцияға арналған логистикалық шешімдерді ұсынады. Ал Deutsche Post — Еуропадағы жетекші пошта және сәлемдеме қызметін көрсетуші провайдер. DHL Group өзінің қоршаған ортаға тигізетін әсерін азайту, қауіпсіз, инклюзивті әрі қолайлы жұмыс ортасын қалыптастыру, өз қызметін жүзеге асыратын аймақтардағы жергілікті халыққа қолдау көрсету, сондай-ақ сенімді, ашық және заңға негізделген бизнес тәжірибесін ұстану арқылы әлемнің дамуына үлес қосады.

Біз өз қызметіміздің сипатына байланысты жауапкершілікті толық сезінеміз, сондықтан іскерлік тәжірибемізде басшылыққа алу үшін қатаң этикалық стандарттарды қабылдадық.

Біз қызмет көрсетушілеріміздің бәрінен, соның ішінде қосалқы мердігерлерден, атап айтқанда DHL Group-тың кез келген компаниясымен немесе бөлімшесімен іскерлік байланыс құратын барлық кәсіпорыннан осы этикалық стандарттарды

ұстанғанын күтеміз. Осы мақсатта DHL Group компаниясы осы Қызмет көрсетушілерге арналған Әдеп кодексін (SCoC) жасап шығарды; ол DHL Group-тың кез келген компаниясымен немесе бизнес-бөлімшесімен жұмыс істеуге қойылатын негізгі стандарттарды белгілейді.



## ЗАҢДАР ЖӘНЕ ЭТИКАЛЫҚ СТАНДАРТТАР

Қызмет көрсетуші өз қызметіне қатысты қолданыстағы заңдардың бәрін сақтауға міндетті. Қызмет көрсетуші ұлттық заңнама мен тәжірибеге сәйкес Біріккен Ұлттар Ұйымының Жаһандық шартының қағидаларын, БҰҰ-ның Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясын, БҰҰ-ның Бизнес және адам құқықтары жөніндегі басқарушы қағидаларын, ЭЫДҰ-ның көпұлтты кәсіпорындарға арналған басшылық қағидаларын, сондай-ақ Халықаралық еңбек ұйымының 1998 жылғы Жұмыс орнындағы негізгі қағидалар мен құқықтар туралы декларациясын ұстануға тиіс. Бұл, әсіресе, мыналарға қатысты:



## АДАМ ҚҰҚЫҚТАРЫ ЖӘНЕ ӘДІЛ ЕҢБЕК ТӘЖІРИБЕСІ

### БАЛАЛАР ЕҢБЕГІ

Қызмет көрсетуші кез келген елде немесе жергілікті құзыреттілік шегінде заңмен белгіленген жұмысқа орналасу жасына толмаған балаларды жұмысқа қабылдамауы тиіс. Жергілікті заңнамада жасы кіші балаларды жұмысқа орналастыруға рұқсат берген жағдайдың өзінде, Қызмет көрсетуші жұмысқа қабылдаудың ең төменгі шегі ретінде 15 жасты қолдануы қажет. 18 жасқа толмаған қызметкерлер жұмысты тек өздері жұмыс істейтін елдің заңнамалық талаптарына сәйкес (мысалы, жұмыс уақыты мен еңбек жағдайларына қатысты) және білім алу немесе кәсіби даярлыққа қойылатын талаптарды сақтай отырып қана орындауы тиіс.

### МӘЖБҮРЛІ ЕҢБЕК

Қызмет көрсетуші қандай да бір мәжбүрлі, қарызды өтеу есебіндегі, міндетті еңбекті немесе құлдықтың қазіргі заманғы түрлерін пайдаланбауға тиіс. Кез келген еңбек ерікті болуы тиіс. Қызметкерлерге өздерінің жеке басын күәландыратын құжаттарын (мысалы, паспорттарды, жұмысқа рұқсат қағаздарын немесе кез келген басқа жеке заңды құжатты) өз бақылауында ұстауға мүмкіндік берілуі тиіс. Қызмет



көрсетуші жұмысқа қабылдау процесі мен еңбек кезеңі барысында қызметкерлердің жұмысқа орналасуға байланысты ешқандай жарна немесе төлем төлемейін қамтамасыз етуге тиіс. Заңнама талап еткен жағдайда, жеткізуші қызметкерлерге қатысты барлық алым мен шығынды (мыс., лицензиялар мен міндетті төлемдерді) төлеуге жауапты болады.

Жазалауға, психикалық және/немесе физикалық мәжбүрлеуге, сондай-ақ адам саудасының кез келген басқа түріне тыйым салынады. Тәртіптік саясат пен рәсімдер нақты анықталып, қызметкерлердің назарына жеткізілуі тиіс.



### **ЕҢБЕКАҚЫ ЖӘНЕ ЖҰМЫС УАҚЫТЫ**

Қызмет көрсетуші жұмыс уақытына, соның ішінде артық жұмыс уақытына, демалыс үзілістеріне және ақылы еңбек демалысына қатысты барлық қолданыстағы жергілікті заң мен міндетті салалық стандартты сақтауға тиіс.

Қызмет көрсетуші өз қызметкерлеріне ең төменгі жалақы туралы жергілікті заңнамаға, қолданыстағы ұжымдық шарттардың талаптарына, сондай-ақ салалық стандарттарға сәйкес еңбекақы төлеуге тиіс. Қызмет көрсетуші жұмысшыларға жалақыны уақтылы төлеуге және оларға еңбекақы есептеу негіздерін нақты жеткізуге (яғни, олар еңбекке қатысты құжаттарды өздері түсінетін тілде алуын қамтамасыз етуге) міндетті. Егер заңнамада рұқсат етілмесе, тәртіптік шара ретінде жалақыдан ұстап қалуға жол берілмейді.



### **КӘСІПОДАҚТАР ҚҰРУ БОСТАНДЫҒЫ ЖӘНЕ ҰЖЫМДЫҚ КЕЛІССӨЗДЕР ЖҮРГІЗУ ҚҰҚЫҒЫ**

Қызмет көрсетушінің қызметкерлері қандай да бір қоқан-лоққысыз немесе қорқытусыз, өз қалауы бойынша кәсіподақтарға немесе қызметкерлердің өкілді ұйымдарына мүше болуға немесе мүше болмауға ерікті болуы тиіс. Қызмет көрсетуші қолданыстағы жергілікті заңнамаға сәйкес ұжымдық келіссөздер жүргізу құқығын мойындайды және құрметтейді.



### **ӘРТҮРЛІЛІК ЖӘНЕ ИНКЛЮЗИВТІЛІК**

Қызмет көрсетуші өз қызметкерлерінің әртүрлілігін бағалайтын инклюзивті жұмыс ортасын қалыптастыруға тиіс.

Қызмет көрсетуші тең мүмкіндіктер қағидатын ұстануға, сондай-ақ жынысына, этносы мен ұлтына, нәсіліне, терісінің түсіне, дініне, жасына, мүмкіндігінің шектеулі болуына, жыныстық бағдары мен тиістілігіне немесе заңмен қорғалатын кез келген басқа да сипаттамаға қатысты кемсітушілік пен құдалауға жол бермеуге және ондай жағдайларға төзбеушілік танытуға міндетті.



### **ДЕНСАУЛЫҚ ПЕН ЕҢБЕК ҚАУІПСІЗДІГІ**

Біз қызмет көрсетушілерімізден бизнеске сәйкес келетін денсаулық сақтау мен қауіпсіздікті басқару тәсілін қолдана отырып, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы стандарттарын жоғары деңгейде енгізуге ұмтылғанын күтеміз.

Қызмет көрсетуші еңбекті қорғау саласындағы қолданыстағы нормаларды сақтауға және қызметкерлердің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз ету, үшінші тұлғаларды қорғау, сондай-ақ жазатайым оқиғалардың, жарақаттар мен кәсіптік аурулардың алдын алу мақсатында қауіпсіз әрі денсаулыққа қолайлы еңбек жағдайларын жасауға, мысалы, ауыз судың болуын қамтамасыз етуге міндетті. Бұған жұмыс орнындағы қауіптерді жүйелі түрде бағалау мен тиісті жеке қорғаныс құралдарымен (ЖҚҚ) қамтамасыз етуді қоса алғанда, қауіпті факторларды бақылау мен сақтықтың лайықты шараларын іске асыру кіреді. Қызмет көрсетушілер денсаулық сақтау және қауіпсіздік мәселелері бойынша өздері түсінетін тілде тиісті деңгейде оқытылуы және нұсқаулық алуы тиіс.



### **ДЕРЕКТЕРДІ ҚОРҒАУ, АҚПАРАТТЫҚ ҚАУІПСІЗДІК ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫ ЖАРИЯ ЕТУ**

Қызмет көрсетуші деректерді қорғау туралы қолданыстағы заңнаманы, соның ішінде жеке деректердің қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды, сондай-ақ тиісті нормативтік актілерді, мысалы, GDPR, атап айтқанда, клиенттердің, тұтынушылардың, қызметкерлер мен акционерлердің жеке деректеріне қатысты талаптарды сақтауға міндетті. Қызмет көрсетуші жеке деректерді жинау, тіркеу, сақтау, өңдеу, беру, пайдалану немесе жою кезінде көрсетілген талаптардың бәрін орындауға міндетті.

Қызмет көрсетушілердің DHL Group-пен жұмыс істеу кезеңінде және одан кейін де олардың қарамағына берілген кез келген дерекке қатысты ақпараттық қауіпсіздік талаптары Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жөніндегі практикалық нұсқаулық сияқты халықаралық стандарттарға негізделеді. Қызмет көрсетушілер ақпараттың құпиялығын, тұтастығын және қолжетімділігін қорғау қажеттігін ескеруі тиіс. Қызмет көрсетушілер қамтамасыз ететін ақпараттық қауіпсіздік пен бақылаудың талап етілетін деңгейі ақпараттың бүкіл өмірлік циклі бойында өңделетін деректердің құпиялық, құндылық және маңыздылық дәрежесіне әрдайым сәйкес келуі керек.

Қызмет көрсетуші құпия ақпаратты қорғауға және оны тек тиісті мақсатта пайдалануға міндетті. Қызмет көрсетуші деректерді қорғау және ақпараттық қауіпсіздік бойынша кез келген келісімшарттық талапты сақтауға, сондай-ақ көпшілікке белгісіз кез келген ақпаратты жария етпеуге тиіс.



## **ПАРАҚОРЛЫҚ ЖӘНЕ СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚ**

Қызмет көрсетуші сыбайлас жемқорлыққа қарсы қолданыстағы мемлекеттік және халықаралық заңдар мен ережелердің бәрін сақтауға тиіс. Қызмет көрсетуші бизнесті алу немесе сақтап қалу мақсатында ресми іс-әрекетке заңсыз әсер ету немесе негізсіз артықшылыққа ие болу үшін кез келген құнды нәрсені (тікелей немесе жанама түрде) ұсынбауға, бермеуге немесе қабылдамауға тиіс. Бұған мемлекеттік қызметшілердің күнделікті лауазымдық міндеттеріне жататын іс-әрекеттерді жүзеге асыруы үшін берілетін «істерді жеделдетуге арналған төлемдер» немесе басқа да артықшылықтар жатады.



## **САУДА-САТТЫҚТЫ РЕТТЕУ**

Қызмет көрсетуші экспорттық бақылау, санкциялар және кеден заңнамасы саласындағы барлық қолданыстағы заң мен нормативтік құқықтық актілерді, соның ішінде тыйымдар мен шектеулер туралы ережелерді («Сауда заңнамасы») сақтауға міндетті. Атап айтқанда, Қызмет көрсетуші өзінің, өзінің бенефициарлық меншік иесінің (иелерінің), барлық агентінің және өзі қызметін қолданатын кез келген басқа қосалқы мердігердің «тыйым салынған тұлғалардың» тиісті санкциялық тізімдеріне енгізілмегеніне кепілдік береді.



## **АҚШАНЫ ЖЫЛЫСТАТУҒА ҚАРСЫ ІС-ҚИМЫЛ ЖӘНЕ ҚАРЖЫЛЫҚ ЕСЕПТІЛІК**

Қызмет көрсетуші ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимылға бағытталған қолданыстағы заңдар мен нормативтік құқықтық актілерді сақтауға міндетті. Қызмет көрсетуші қаржылық есептілікті жүргізуге және есептерді қолданыстағы заңдар мен нормативтік құқықтық актілерге сәйкес жасауға міндетті.



## **ЕРКІН БӘСЕКЕЛЕСТІК**

Қызмет көрсетуші бәсекелестік туралы қолданыстағы заңдарды және монополияға қарсы заңнаманы сақтауға міндетті.



## **МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫ**

Қызметтік міндеттер мен жауапкершілікті объективті орындауға кедергі келтіруі немесе тәуелсіздік пен бейтараптықты бұзуы мүмкін кез келген жеке немесе қаржылық мүдделілік, қазіргі жұмыс орнына дейінгі іскерлік немесе жеке қызмет, қарым-қатынас, сондай-ақ кез келген міндеттеме мүдделер қақтығысы деп танылады. Мұндай қақтығыстарға туыстық немесе некелік байланыстар, серіктестік, іскерлік серіктестердің немесе бәсекелестердің қызметіне қатысу немесе инвестиция салу сияқты маңызды қарым-қатынастар жатады. Қызмет көрсетуші DHL Group шеңберіндегі қызметіне байланысты кез келген нақты немесе ықтимал мүдделер қақтығысын дереу мәлімдеуге міндетті.



## **ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУ**

Қызмет көрсетуші қоршаған ортаны қорғау саласындағы қолданыстағы заңдардың, нормативтік құқықтық актілер мен стандарттардың бәрін сақтауға, сондай-ақ қоршаған ортаға төнетін ықтимал қатерлерді анықтау мен жоюдың тиімді жүйесін енгізуге міндетті.

Біз қызмет көрсетушілерімізден өздері ұсынатын өнімдер мен қызметтер арқылы DHL Group компаниясының қоршаған орта мен климатты қорғау саласындағы міндеттемелерін қолдауға ұмтылуын күтеміз; бұл іс-қимыл қоршаған ортаға тиетін әсерді ескере отырып, тиімді жүзеге асырылуы тиіс.

DHL Group сондай-ақ өз қызмет көрсетушілерінен сұрау салу бойынша қоршаған ортаны және климатты қорғауға қатысты тиісті деректерді ұсынғанын күтеді.

Біз қызмет көрсетушілеріміздің өз қызметінде қоршаған орта мен климатты қорғау мәселелерін тиісті деңгейде ескеруін, атап айтқанда, климатты қорғау саласында өз алдына мақсаттар қоюын және оларға қол жеткізуін күтеміз.



## ЖАНЖАЛДЫ АЙМАҚТАРДАН ШЫҚҚАН ПАЙДАЛЫ ҚАЗБАЛАР

Қызмет көрсетуші жанжалдан зардап шеккен аймақтар мен қауіптілігі жоғары аймақтардан пайдалы қазбалар мен материалдарды алуға қатысты қолданыстағы заңдардың бәрін және содан туындайтын тиісті тексеру міндеттемелерін сақтауға тиіс; бұл аймақтардан шикізат алу адам құқықтарының бұзылуына, сыбайлас жемқорлыққа, қарулы топтарды қаржыландыруға немесе соған ұқсас теріс салдарларға әкеп соғуы мүмкін.



## ЖЕРГІЛІКТІ ҚОҒАМДАСТЫҚПЕН ЖҰМЫС

DHL Group қызмет көрсетушілерді жергілікті қоғамдастықтардың дамуына үлес қосуға, сондай-ақ БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттарына сәйкес келетін бастамалар мен іс-шараларға қатысуға ынталандырады.



## БИЗНЕС-ПРОЦЕСТЕРДІҢ ҮЗДІКСІЗДІГІН ЖОСПАРЛАУ

Қызмет көрсетуші өз қызметіндегі кез келген іркіліске (мысалы, табиғи апаттар, терроризм, жеткізу тізбегіндегі үзілістер, инфекциялық аурулардың өршуі — эпидемиялар немесе пандемиялар, ақпараттық қауіпсіздік мәселелері, кибершабуылдар) дайын болуы тиіс. Мұндай дайындық қызмет саласында орын алуы мүмкін елеулі іркілістердің зардаптарынан қызметкерлерді де, қоршаған ортаны да қорғауға бағытталған бизнес-процестердің үздіксіздігін қамтамасыз ету жоспарларын қамтиды.



## ІСКЕРЛІК СЕРІКТЕСТЕРМЕН СҰХБАТ

Қызмет көрсетуші өзінің келісімшарттық міндеттемелерін орындау бөлігі ретінде өз қызмет көрсетушілеріне қатысты осы Әдеп кодексінде белгіленген стандарттарға тең стандарттарды, мысалы, этикалық стандарттарды енгізуі тиіс.



## ҚҰРМЕТ КӨРСЕТУ ЖӘНЕ ҚАМҚОРЛЫҚ МІНДЕТІ

Барлық қызмет көрсетуші DHL Group қызметкерлерімен өзара іс-қимыл жасау кезінде құрмет көрсетуге және адал ниет танытуға міндетті.

Қызмет көрсетушілер өздеріне пайдалануға берілген мүлік пен жабдықты, сол мүлік өздеріне тиесілі болғандағыдай ұқыптылықпен пайдалануы тиіс.

DHL Group тауар белгісі немесе брендті бар мүлікті немесе материалдарды пайдалану кезінде барлық қызмет көрсетуші ерекше сақтық танытуға тиіс, өйткені олардың кез келген іс-қимылы немесе іс-шарасы DHL Group компаниясымен байланыстырылуы мүмкін. Бренд немесе тауар белгісі бар материалдар мен жабдықтарды рұқсатсыз пайдаланудың қандай да бір түріне жол берілмейді. DHL Group бренді немесе сауда белгісі бар материалдар мен жабдықтарды пайдалану, тіпті олардың заңсыздығы сыртқы келбетінен де байқалса, заңсыз болып саналады.



## ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІЛЕРГЕ АРНАЛҒАН ӘДЕП КОДЕКСІН САҚТАУ

DHL Group осы Әдеп кодексінің талаптарының сақталуын тексеру құқығын өзіне қалдырады. Мұндай тексеру DHL Group немесе үшінші тарап жүргізетін өзін-өзі бағалау немесе аудит түрінде жүзеге асырылуы мүмкін. Қызмет көрсетуші қоршаған ортаны қорғау, еңбек жағдайлары немесе әртүрлілік бойынша өлшенетін мақсаттар қою және тұрақты даму саласындағы прогресс туралы есеп беру арқылы үздіксіз дамуға ұмтылуы тиіс. Кодекс ережелерін бұзу анықталған жағдайда, қызмет көрсетуші оқиға туралы есеп жасап, түзету шараларының жоспарын ұсынуға міндетті.

Осы Кодексте баяндалған ережелер мен шарттар DHL Group құндылықтарын, сондай-ақ өз клиенттері, қызмет көрсететін қоғамдастықтары алдындағы міндеттемелерін және қоршаған ортаны қорғау ұстанымын көрсетеді. Сондықтан кез келген ереже бұзу жағдайы дереу реттелуі тиіс. DHL Group ие болуы мүмкін қандай да бір басқа

келісімшарттық қорғау шараларына нұқсан келтірместен, бұзу жағдайын дереу реттемеу DHL Group-тың коммерциялық қарым-қатынасты тоқтату мәселесін қарастыруына негіз болады.



## **ЕРЕЖЕ БҰЗУ ЖАҒДАЙЛАРЫ ТУРАЛЫ ХАБАРЛАУ**

Егер сіз заңнаманың ықтимал бұзылуы немесе осы Қызмет көрсетушілерге арналған Әдеп кодексінің кез келген бұзылу фактісі туралы хабарлағыңыз келсе, <https://group.dhl.com/incident-reporting-system> сілтемесі арқылы DHL Group компаниясының Сәйкестікті басқару бөліміне хабарласуыңызға болады



## **ЖАҚСARTУҒА ҰМТЫЛУ**

Қызмет көрсетуші әлеуметтік, экономикалық немесе экологиялық жағдайды одан әрі жақсартуға септігін тигізетін инновациялық идеялармен DHL Group компаниясына алдын ала жүгінуге құқылы. DHL Group жаңа идеялармен ашық алмасуды жоғары бағалайды және қызмет көрсетушілермен бірлесе отырып, жаңа мүмкіндіктерді қарастыруға дайын.