

# Liiketoiminnan menettelyohje



# Sisällys

Johdanto . . . . .	3
Työntekijät . . . . .	6
Asiakkaat. . . . .	9
Liikekumppanit . . . . .	11
Yhteiskunta . . . . .	14
Kysymykset ja huolenaiheet . . . . .	19

# Johdanto



Rakentaessa luottamusta työntekijöihin, asiakkaisiin, liikekumppaneihin ja suureen yleisöön on yrityksen maine yksi sen tärkeimmistä voimavaroista. Riippumatta siitä missä GLS harjoittaa liiketoimintaa, on tärkeää, että toimimme voimassa olevien lakien ja määräysten mukaisesti, ja että noudatamme tunnollisesti omia eettisiä periaatteitamme.

Sen vuoksi sinun tulee lukea tämä liiketoiminnan menettelyohje tarkasti ja huolellisesti. Jokainen GLS-ryhmän työntekijä on vastuussa siitä, että hän noudattaa tämän ohjeen periaatteita. Toimintasi ei vaikuta ainoastaan maineeseemme ja yritysimagoomme; ohjeiden noudattamatta jättäminen saattaa aiheuttaa myös muita merkittäviä vahinkoja ja luottamuksen menetyksen sidosryhmiemme parissa.

Mikäli sinulla on kysyttävää ota yhteys linjaesimieheesi tai vaatimustenmukaisuudesta vastaavaan esimieheesi.

James Rietkerk  
CEO

Thorsten Pruin  
CFO

# Tarkoitus ja vaikutusalue



Tämä menettelyohje täsmentää GLS-ryhmän<sup>1</sup> ("GLS") velvoitteita koskien sen neljää pääsidosryhmää:

- **työntekijöitä**
- **asiakkaita**
- **liikeyhteistyökumppaneita ja**
- **suurta yleisöä.**

Ohje luo perustan kaikille GLS-ryhmän liiketoiminnoille. Se tulee lukea yhdessä siihen liittyvien GLS-ryhmän oheistus- ja periaatedokumenttien kanssa.

Tässä dokumentissa kuvatut ohjeet koskevat kaikkia GLS-ryhmän työntekijöitä maailmanlaajuisesti. Erityisesti johtajilla on velvollisuus varmistaa, että nämä ohjeet annetaan tiedoksi ja että niitä noudatetaan heidän alustensa parissa.

Kolmansille osapuolille ei muodostu lisäoikeuksia tämän toimintaohjeen perusteella.

---

<sup>1</sup> "GLS-ryhmä" ja "GLS" viittaavat kaikkiin GLS-ryhmän organisaatioihin, mukaan lukien ne, jotka eivät käytä GLS-brändiä nimissään.

# Lait, määräykset ja sisäiset toimintaohjeet

Kaikkien GLS:n toimintojen ja kaikkien GLS:n työntekijöiden tulee toimia voimassaolevien lakien ja määräysten mukaisesti, ja noudattaa asiaa koskevia sisäisiä ohjeistuksia ja periaatteita.

Näiden sääntöjen rikkominen voi johtaa kurinpitotoimiin, mukaan lukien vakavimmillaan rikkomukseen syyllistyneen työntekijän työsuhteen irtisanominen tai purkaminen.



## GLS:n eettiset periaatteet

GLS noudattaa tiettyjä eettisiä standardeja riippumatta siitä, vaatiiko voimassa oleva lainsäädäntö sitä:

- GLS tukee ja kunnioittaa kansainvälisiä ihmisoikeuksia.
- GLS ylläpitää yhdistymisvapautta ja tunnustaa oikeuden tähän myös työehtosopimusneuvotteluissa.
- GLS noudattaa nollatoleranssia pakotyötä ja lapsityövoimaa kohtaan.
- GLS kunnioittaa moninaisuutta esimerkiksi etnisen alkuperäin, sukupuolen, iän ja seksuaalisen suuntautumisen suhteen.

- GLS noudattaa nollatoleranssia kaikenmuotoiseen korruptioon liittyen.

**Jokaisen GLS:n työntekijän edellytetään noudattavan näitä eettisiä periaatteita. Jokaista, joka havaitsee tai epäilee näitä periaatteita rikottavan kannustetaan tuomaan huolenaiheensa julki linjaesimiehensä, vaatimustenmukaisuudesta vastaavan esimiehensä tai GLS:n whistleblowing ilmoituskanavan kautta.**

# Työntekijät

GLS-ryhmä ymmärtää, että sen menestyksen perusta on sen työntekijöiden ammattitaito ja sitoutuminen. Sen vuoksi GLS on laatinut seuraavat yleiset ohjeet varmistaakseen positiivisen työilmapiirin säilymisen.

## Kunnioitus ja moninaisuus

Monikansallisena yhtiönä GLS kunnioittaa ja arvostaa kulttuurillista moninaisuutta työntekijöidensä ja asiakkaidensa keskuudessa.

Jokainen GLS:n työntekijä on velvoitettu kohtelemaan muita työntekijöitä, liikekumppaneita ja asiakkaita arvostavasti ja kunnioittavasti. Laitonta syrjintää sukupuolen, etnisen alkuperän, uskonnon, iän, poliittisen- tai ammattiyhdistystoiminnan, vamman tai invaliditeetin, seksuaalisen suuntautumisen, kansallisuuden tai muun lain suojaaman ominaisuuden suhteen ei hyväksytä.

## Terveys ja turvallisuus

GLS on sitoutunut tarjoamaan turvallisen työympäristön ja varmistaa, että kaikkia tarpeellisia turvallisuusstandardeja ja kaikkia lain asettamia vaatimuksia noudatetaan.

GLS:n työntekijöiden edellytetään:

- noudattavan kaikkia terveys- ja turvallisuusmääräyksiä poikkeuksetta,
- raportoivan kaikki asiaan liittyvät puutteet ja epäkohdat viipymättä,
- ylläpitävät tietoisuutta työterveys ja -turvallisuusmääräyksistä myös liikekumppanien keskuudessa.



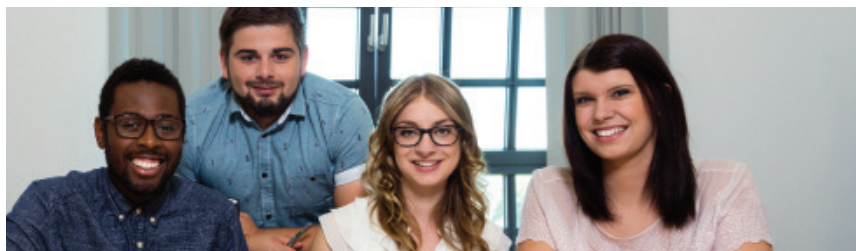
# Viestintä ja luottamuksellisuus

Lähtökohtaisesti kaikkea GLS:n sisäistä informaatiota, jota ei ole selvästi määriteltä julkiseksi, tulee kohdella luottamuksellisenä.

Konserni- ja kaupallinen viestintä tiedotusvälineiden ja suuren yleisen kanssa on keskitetyn tiedostusosaston vastuulla.

Jos GLS:n työntekijät viestivät yksityisesti yritykseen liittyvistä asioista, tulee heidän:

- selvästi ilmaista, että he puhuvat ainoastaan omasta puolestaan,
- olla avoimia yhteyksistään GLS:ään,
- pysyä asiallisena kaikkien tällaisten keskustelujen aikana.



## Tietoturvallisuus

Kaikki tiedot, jotka kerätään ja/tai käsitellään GLS:n liiketoiminnan yhteydessä, on suojattava väärinkäytöltä ja luvattomalta käytöltä.

Työntekijöiden on aina noudatettava tietoturvakäytänteitä, jotka suojaavat luottamuksellisia ja/tai omistusoikeudellisia tietoja.

## Yksityisyys ja tietosuoja

GLS kerää, prosessoi ja käyttää henkilökohtaisia tietoja tarjotakseen logistiikkapalveluita. Tietoja käyttäessään ja käsitellessään GLS noudattaa tiukasti sitä koskevia lakeja ja määräyksiä.

GLS:n työntekijät eivät saa käyttää mitään tällaista ei-julkista tietoa henkilökohtaisen taloudellisen tai kaupallisen edun tavoittelemiseksi tai aiheuttaakseen tällaisen edun kolmannelle osapuolelle.



## Sisäpiiritieto

Osallistuessaan liiketoimintaan GLS:n puolesta, työntekijät saattavat saada ei-julkista tietoa koskien GLS-ryhmän yhtiöitä, emoyhtiötämme Royal Mail Groupia, asiakkaittamme tai muita lii-  
kekumppaneitamme.

GLS:n työntekijät eivät saa käyttää mitään tällaista ei-julkista tietoa henkilökohtaisen taloudellisen tai kaupallisen edun tavoittelemiseksi tai aiheuttaakseen tällaisen edun kolmannelle osapuolelle.

## Yrityksen omaisuus ja varat

Ellei selvästi toisin ole ilmoitettu, saa GLS-ryhmän varoja ja omaisuutta käyttää ainoastaan yhtiön tarkoituksiin.

## Kirjanpito- määräykset

Kaikkien kirjanpidon ja kaikkien kirjanpitudokumenttien tulee olla oikein ja kuvata tapahtuneiden transaktioiden todellista luonnetta.





# Asiakkaat

GLS pitää asiakastyytyväisyyttä erittäin tärkeänä ja korostaa asiakaskeskeisyyttä kaikissa liiketoimintaprosesseissaan.

## Palvelujen laatustandardit

GLS päätavoite on tuottaa luotettavaa ja johdonmukaista palvelua kaikille asiakkailleen.

**Asiakkaiden kanssa toimiessaan kaikkien GLS:n työntekijöiden odotetaan tarjoavan:**

- nopeita ja sopivia ratkaisuja ja,
- asiallista ja kunnioittavaa palvelua.



## Laatu

GLS-ryhmän sitoutuminen laatuun on keskeinen osa sen liiketoimintaa ja GLS:n on ylpeä ollessaan yksi laatujohtajista Euroopassa. Saavuttaakseen korkeimman mahdolliset laatutason GLS työskentelee jatkuvasti parantaakseen toimintamallejaan asiakkaidensa eduksi.

**Tähän sitoumukseen liittyen kaikkien GLS:n työntekijöiden odotetaan:**

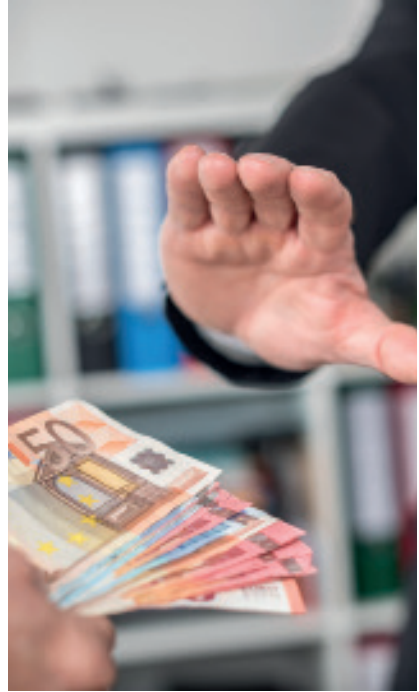
- noudattavan kaikkia määriteltyjä laatustandardeja,
- varmistamaan, että myös liikekumppanit noudattavat näitä standardeja,
- ryhtyvän korjaaviin toimenpiteisiin aina kun sen on tarpeellista.

# Korruptio

GLS:llä noudatetaan nollatoleranssia kaikenmuotoista korruptiota ja lahjontaa kohtaan.

GLS:n työntekijät eivät saa koskaan tarjota tai antaa epäsovivaa henkilökohtaista etua, suoraan tai epäsuorasti, odottaen vastavuoroisesti epäsovivaa käytöstä tai hyötyä, tai palkitakseen tällaista epäsovivaa käytöstä tai hyödyn tarjoamista. GLS:n lahja- ja vieraanvaraisuusohjeistusta ja siinä määriteltyjä arvoja ja hyväksyntäprosesseja on noudatettava poikkeuksetta.

GLS ei myöskään hyväksy sen puolesta toimivien konsulttien, agenttien, ulkoistettujen myyntityöntekijöiden tai muiden liikeyhteistyöparien tarjoavan tällaisia epäsovia etuisuuksia toimiessaan GLS:n puolesta.



# Liikekumppanit

Voidakseen tuottaa palveluitaan GLS luottaa erilaisiin liikekumppaneihin, kuten tavarantoimittajiin, alihankkijoihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. GLS ymmärtää näiden kumppaneiden tärkeyden ja arvostaa heidän panostaan yhtiön hyväksi.

Jotta yhteistyön onnistuminen pitkällä tähtäimellä voidaan taata, on erittäin tärkeää, että kaikki GLS:n työntekijät kohtelevat GLS:n liikekumppaneita kunnioittavasti ja arvostaen. Lisäksi meidän tulee noudattaa kaikkia asiaa

koskevia sisäisiä ja ulkoisia sääntöjä, jotka säätelevät liikesuhdettamme heihin. Vastavuoroisesti GLS-ryhmän on kyettävä luottamaan siihen, että liikekumppanit osoittavat samanlaista suhtautumista GLS:ää kohtaan ja tarjotessaan palveluita GLS:n puolesta. Sen vuoksi GLS-ryhmän periaatteena on hyväksyä liikekumppaneikseen ainoastaan toimijoita, jotka ovat sitoutuneet yhtä korkeatasoisiin liiketoiminnan menettelyohjeisiin ja vaatimustenmukaisuuteen.

## Liikekumppanien valinta

GLS:ää sitovat tiukat liiketoiminnan menettelyohjeet. Toiminta sellaisten kumppanien kanssa, jotka eivät noudata yhtä tarkkoja vaatimuksia saattaa aiheuttaa vahinkoa GLS:n maineelle ja lisäksi aiheuttaa GLS:lle vastuun tällaisten kumppanien tekemistä väärinkäytöksistä.



Sen vuoksi jokaisen GLS:n työntekijän, joka vastaa mahdollisesti GLS:n puolesta toimivien liikekumppanien valinnasta täytyy:

- noudattaa täsmällisesti asiaa koskevia määriteltyjä valintaprosesseja,
- varmistaa, että liikekumppaneille annetaan asiaankuuluvat ohjeet ja opastukset,
- riittävällä tavalla seurata liikekumppanien toimintaa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli kumppani vaikuttaa poikkeavan sovitusta käytännöistä tai toimintatavoista.



## Eturistiriidat

GLS:n työntekijöiden liiketoimia tulee aina ohjata GLS-ryhmän etu. Liiketoiminnan päätöksentekoon tai liiketoimiiin ei saa epäsovivalla tavalla vaikuttaa työntekijän henkilökohtaisen edun tavoittelu.

**Kaikkien GLS:n työntekijöiden pitää sen vuoksi:**

- perustaa liiketoiminnan päätöksenteko objektiivisiin kriteereihin, kuten hintaan ja laatuun, ei henkilökohtaisiin etuihin tai suhteisiin,
- ilmoittaa ennakoivasti esimiehilleen sellaisista olosuhteista, jotka saattavat vaikuttaa heidän kykyynsä tehdä liiketoimia tai liiketoiminnan päätöksiä puolueettomasti.

# Lahjat, vieraanvaraisuus ja muut edut

Lahjat, vieraanvaraisuus ja muut liikekumppaneilta saadut edut saattavat vaikuttaa epäsovivalla tavalla vastaanottajaan.



GLS:n työntekijät voivat sen vuoksi hyväksyä ainoastaan lahjoja, vieraanvaraisuutta ja muita henkilökohtaisia etuja ainoastaan, kun:

- ne ovat GLS:n lahja- ja vieraanvaraisuusohjeistuksen mukaisten sääntöjen, arvorojojen ja hyväksyntäprosessien mukaisia ja,
- niiden hyväksyminen ei luo vaikutelmaa, että etu annetaan palkitukseen tai vastavuoroisesti odottaen epäsovivaa toimintaa tai etua liikekumppanilta.

## Kilpailulaki

Kilpailu ja markkinalainsäädäntö suojaaa reilua kilpailua markkinoilla. Näiden sääntöjen rikkominen saattaa johtaa ankariin sakkoihin ja aiheuttaa merkittävää vahinkoa yrityksen maineelle.

GLS:n kanta näihin määräyksiin on selvä: Meidän täytyy noudattaa kaikkia voimassaolevia määräyksiä, poikkeuksetta.

Jokaisen GLS:n työntekijän tulee noudattaa tarkasti GLS:n kilpailulainsäädäntöä koskevaa ohjeistusta. Erityisesti, heidän ei tule koskaan:

- laittomasti pyrkiä hankkimaan kaupallisesti arkaluontoista tietoa,
- vaihtaa kaupallisesti arkaluontoista tietoa kilpailijoiden kanssa,
- ottaa osaa kiellettyihin kilpailuun rajoittaviin sopimuksiin tai muihin

järjestelyihin kilpailijoiden, asiakkaiden tai muiden liikekumppanien kanssa, tai

- osallistua toimialajärjestöjen, etujärjestöjen tai kolmansien osapuolten benchmarking-projektien toimintaan ilman maajohdon hyväksyntää ja riittävää ohjeistusta vastuussa olevalta vaatimustenmukaisuusvastaavalta tai lakiasian osastolta.

# Yhteiskunta

GLS-ryhmä on vakuuttunut siitä, että sosiaalinen vastuullisuus on avaintekijä pitkän aikavälin menestyksessä. GLS noudattaa tarkasti kaikkia lakeja ja määräyksiä, jotka suojelevat yhteiskunnan etuja. Lisäksi GLS osallistuu erilaisiin toimiin hyödyttääkseen yhteiskuntaa.



## Yhteiskuntavastuu

GLS suhtautuu vakavasti yhteiskuntavastuuseensa niissä yhteisöissä joissa se toimii. Ryhmällä on ThinkResponsible – ohjelma, jonka kautta se koordinoi yhteiskuntavastuuseen liittyviä toimintojaan konsernitasolla.

GLS:n kaikkia työntekijöitä kannustetaan kertomaan ideoitaan ohjelman kehittämiseksi.

# Lahjoitukset

Vastuullisena yhteiskunnan jäsenenä GLS tukee asianmukaisia ja hyväksyttyjä hyväntekeväisyyslahjoituksia.



**Seuraaviin asioihin tulee kiinnittää huomiota kaikkiin lahjoituksiin liittyen:**

- Lahjoituksia tulee tehdä ainoastaan sellaisiin hyväntekeväisyystarkoituksiin, jotka ovat GLS:n yrityskulttuurin ja arvojen mukaisia.
- Poliittisia lahjoituksia ei tule tehdä.
- Lahjoituksia ei tule tehdä kaupallisen edun vastineena.
- Kaikkiin lahjoituksiin tulee saada kirjallinen hyväksyntä ennakoon, GLS:n lahja- ja vieraanvaraisuusohjeistuksen mukaisesti.

## Toiminta virkamiehien kanssa

Virkamiesten odotetaan palvelevan yhteiskunnan ilman yksityisten yritysten vaikutusta.

**Vaikutelmaa, että GLS, GLS:n työntekijä tai liikekumppani yrittäisi GLS:n puolesta vaikuttaa virkamiehiin epäsovivalla tavalla, tulee ehdottomasti välttää.**

- Lahjat, vieraanvaraisuus tai muu aineellinen tai aineeton etu virkamiehille on sen vuoksi pääsääntöisesti kielletty.
- Poikkeuksiin virkamiehiä koskevista ohjeistuksista vaaditaan vaatimustenmukaisuudesta vastaavan kirjallinen hyväksyntä etukäteen.





## Ympäristön suojelu

GLS-ryhmä on sitoutunut kestävän kehityksen ja ympäristönsuojelun arvoihin. GLS:llä on ryhmänlaajuinen ISO 14001 hyväksytty ympäristöjohtamisjärjestelmä, jonka pohjalta GLS pyrkii vähentämään toimintansa ympäristövaikutuksia, koskien sekä sen operationaalista toimintaa että ostoja.

**Jokaisen työntekijän on noudatettava kaikkia käytäntöjä, joilla säästetään resursseja ja vähennetään toimintamme ympäristövaikutuksia.**

# Rahanpesu

Rahanpesulla tarkoitetaan korruption avulla tai muuten epärehellisesti hankittujen varojen siirtämistä lailliseen talouteen.

GLS pyrkii toimimaan ainoastaan sellaisten asiakkaiden ja liiketoimintakumppaneiden kanssa, joiden taloudellinen toiminta noudattaa voimassaolevaa lainsäädäntöä ja jotka ovat ryhtyneet riittäviin toimiin estääkseen toimintojensa käytön rahanpesutarkoituksiin.



**Kaikkien GLS:n työntekijöiden on noudatettava voimassaolevaa rahanpesuun liittyvää lainsäädäntöä. Eri-tyisesti GLS:n työntekijöiden täytyy:**

- noudattaa voimassaolevia kirjanpitoikäytäntöjä käteis- ja muita suorituksia koskien, ja
- ilmoittaa havaitsemastaan epäilyttävästä toiminnasta asiakkaiden tai muiden yhteistyökumppanien parissa vaatimustenmukaisuudesta vastaavalle esimiehelleen.

# Pakotesäädökset

Useat maat ja kansainväliset järjestöt ovat asettaneet pakotteita, eli rajoittaneet määrättyjen tuotteiden, palveluiden, rahoituksen tai informaation toimittamista tietyille henkilöille, organisaatioille tai maille, erityisesti sellaiselle, joiden epäillään tukevan terrorismia.

**Sen vuoksi kaikkien GLS:n työntekijöiden, joiden työntekijöiden työtehtäviä asia koskee:**

- Tulee varmistaa, että kaikista kyseeseen tulevista tahoista tallennetaan tarvittavat tietueet kokonaisuudessaan ja oikein, jotta asianmukainen seuranta on mahdollista.
- Ei tule milloinkaan yrittää kiertää pakotesäädöksiä.
- Ilmoittaa vaatimustenmukaisuudesta vastaavalle esimiehelleen, jos he epäilevät että asiakas tai liikekumppani rikkoo voimassa olevia pakotesäädöksiä.

GLS noudattaa kaikkia voimassa olevia pakotesäädöksiä ja on ottanut käyttöön teknisiä järjestelmiä, jotka auttavat asianmukaisen valvonnan järjestämiseksi pakotteiden alaisten tahojen tai henkilöiden tunnistamiseksi.



# Kysymykset ja huolenaiheet

Kaikkia GLS:n työntekijöitä rohkaistaan kääntymään linjaesimiehensä tai vaatimustenmukaisuudesta vastaavan esimiehensä puoleen, mikäli heillä on kysymyksiä koskien tässä dokumentissa kuvattuja sääntöjä tai mitä tahansa muita huolenaiheita koskien mahdollisia voimassaolevan lainsäädännön rikkomuksia, liiketoiminnan menettelyohjeita tai muita sisäisiä sääntöjä.

Huolenaiheet, jotka liittyvät rikolliseen toimintaan tai muihin vakaviin tapahtumiin kuten kilpailunvastaisiin käytäntöihin, lahjontaan, syrjintään tai ahdisteluun, taloudellisiin väärinkäytöksiin tai toimintatapoihin, jotka voivat aiheuttaa vaaraa ihmisille tai ympäristölle voidaan myös ilmoittaa ulkoistettuun whistleblowing-palveluun:

**Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert**  
**Bleidenstr 1**  
**D-60311 Frankfurt am Main**  
**Tel.: +49 69 710 33 330 tai +49 6105 921355**  
**Fax: +49 69 710 34-444**  
**e-mail: [kanzlei@dr-buchert.de](mailto:kanzlei@dr-buchert.de)**

GLS on sitoutunut varmistamaan, että työntekijät voivat raportoida huolenaiheensa täysin luottamuksellisesti. Kaikkiin ilmoituksiin suhtaudutaan hyvin vakavasti ja tutkitaan sen mukaisesti. Kaikenlaiset kostotoimenpiteet vilpittömissä mielin huolenaiheensa raportoineita henkilöitä vastaan ovat ankarasti kiellettyjä.

