



## SERVICE ENGINEER'S CODE OF CONDUCT AT CLIENT'S PREMISES

PBM believes in responsible professional, social and ethical behavior. Furthermore, PBM and its employees have an obligation to its stakeholders to observe high standards of integrity, professionalism and fair dealing. This is the foundation for and the reason why PBM has created this Service Engineer's Code of Conduct at Client's Premises.

### Mission, Vision and Values

PBM always keeps clients in focus, minding protection of own interests as well. PBM's employees are committed to deliver, they learn continuously, communicate openly, respect clients, partners and each other, maintain high level of professionalism and personal integrity, protect PBM interests, and take care of PBM's reputation and property. These values are built in our Mission ((We Keep Your Engines Running) and our Vision (Call PBM!).

### Professional Behavior

- 1) Focus exclusively on matters related to the work to be done
- 2) Stick to defined safety rules and procedures
- 3) Keep calm and do not enter unconstructive discussions with client's representatives or other work participants
- 4) Show professional respect towards client's representatives and other work participants
- 5) Do not comment other clients or other projects
- 6) Do not comment PBM's internal policies, challenges, situations, management decisions, colleagues.
- 7) No alcohol or intoxicants abuse

### Competence

- 1) Prepare well for the work to be done, check the available documentation
- 2) Ask responsible client's representatives regarding the work details which are unclear or if any doubts regarding the target system, etc.
- 3) Check the workplace before starting and take photos of the system and the surrounding area
- 4) Use manuals and other available documentation to check every more complex step
- 5) Consult other PBM experts remotely if you have doubts, need reassurance or assistance
- 6) Take relevant photos to support service report comments

### Personal Integrity

- 1) Take responsibility and deliver on your commitments
- 2) Advise client in his best interest
- 3) Give open feedback
- 4) Defend your standpoint with arguments
- 5) Do not take free advices before you think about consequences



## PRAVILA PONAŠANJA SERVISNOG INŽENJERA NA KLIJENTOVOJ LOKACIJI

PBM vjeruje u odgovorno profesionalno, socijalno i etičko ponašanje. Nadalje, tvrtka PBM i njeni zaposlenici imaju obvezu prema svim sudionicima poslovnog odnosa primjenjivati visoke standarde osobnog integriteta, profesionalizma i poštenog odnosa. Ovo uvjerenje predstavlja temelj ovih Pravila ponašanja servisnog inženjera na lokaciji klijenta.

### Misija, vizija i vrijednosti

PBM je uvijek usmjeren na dobrobit klijenta, ne zanemarujući pritom ni zaštitu vlastitih interesa. PBM-ovi zaposlenici završavaju povjerene poslove, kontinuirano se usavršavaju, komuniciraju otvoreno, poštuju klijente, partnere i svoje kolege, drže visoku razinu profesionalnosti i osobnog integriteta, štite interese tvrtke te brinu o njenom ugledu i imovini. Te su vrijednosti temelj naše Misije (We Keep Your Engines Running) i naše Vizije (Call PBM!).

### Profesionalno ponašanje

- 1) Fokusiraj se isključivo na dodijeljeni posao
- 2) Drži se definiranih sigurnosnih pravila i procedura
- 3) Budi smiren i ne ulazi u nebitne rasprave s predstavnicima klijenta i ostalim sudionicima radnog procesa
- 4) Pokaži profesionalni respekt prema predstavnicima klijenta i drugim sudionicima radnog procesa
- 5) Ne komentiraj druge klijente ni druge projekte
- 6) Ne komentiraj izazove, situacije, odluke Uprave i kolege vlastite tvrtke
- 7) Ne konzumiraj alkohol i druga opojna sredstva

### Znanje

- 1) Pripremi se dobro za dodijeljeni posao, provjeri dostupnu dokumentaciju
- 2) Pitaj odgovorne predstavnike klijenta za detalje posla koji su nejasni ili ako sumnjaš u dokumentaciju, stanje ciljanog broskog sustava i slično
- 3) Provjeri i pripremi radno mjesto prije početka rada, napravi fotografije ciljanog sustava i okruženja
- 4) Koristi radne upute i drugu dostupnu dokumentaciju radi provjere svakog složenijeg zahvata
- 5) Konzultiraj ostale PBM kolege u slučaju kad imaš dvojbu ili trebaš podršku i pomoć
- 6) Napravi bitne fotografije koje će podržati komentare u Service Reportu

### Osobni integritet

- 1) Preuzimaj odgovornost i dovrši započeti posao
- 2) Savjetuj klijenta u njegovom najboljem interesu
- 3) Daj otvorenu povratnu informaciju
- 4) Brani svoje stavove argumentima
- 5) Ne primjenjuj savjete prije nego razmisliš o mogućim posljedicama