

דו"ח אחריות תאגידית של קבוצת פרטנר

2014



תוכן עניינים

2	תוכן העניינים
3	• מביטים קדימה
4	• אודות דו"ח האחריות התאגידית
5-7	• על קבוצת פרטנר
8-9	• דיאלוג עם מחזיקי עניין
10	• העובדים שלנו
10	• מקום העבודה וזכויות אדם
11-12	• העובדים שלנו - נתונים
12-13	• מקשיבים לעובדים שלנו במגוון ערוצים
14-15	• הכשרה ומשוב
16-17	• דואגים לרווחת העובדים שלנו
18	• מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית
19	• גיוון בתעסוקה ושיוויון מגדרי
20	• הלקוחות שלנו
20-22	• השירות שלנו
23	• חדשנות וקידמה טכנולוגית
24	• מוצרים ושירותים ייחודיים
24	• נגישות
25	• פרטיות ואבטחת המידע
27	• שותפות בקהילה
27-29	• צמצום פערים באמצעות חינוך לטכנולוגיה בקהילה
29-30	• פעילויות בקהילה
30-31	• התנדבות עובדים
32	• הספקים שלנו
33	• הסביבה שלנו
33	• אחריות סביבתית
	• התייעלות אנרגטית שינויי אקלים וגזי חממה (צמצום משאבי חשמל, דלק, נייר, פסולת ומים)
34-40	• עמידה בתקני בטיחות של מוקדי השידור
41-42	• ניהול האחריות תאגידית
43	• פרסים
44	• ממשל תאגידי
45	• הדירקטוריון
45-46	• אכיפה מנהלית והגבלת
46	• הקוד האתי
47-48	• מניעת הטרדה מינית
48	• אינדקס GRI



מביטים קדימה

אנו בפרטנר פועלים באופן עקבי, רציף ועמוק בתחומי האחריות התאגידית ומידי תקופה אנו שבים ובוחנים את עצמנו בתחומים אלו.

שנת 2014 הייתה רווית תהפוכות בשוק התקשורת וערכנו התאמות למצב המשתנה. בתוך כך, חידדנו את התפיסה החברתית שלנו המאמינה כי עלינו, כחברה מובילה, המורכבת מאנשים ופועלת עבור אנשים, להסתכל סביב, להיות מעורבים, לקחת חלק ולהירתם עבור אלה שאנו פועלים בקרבם.

כאנשים, אך טבעי שנרצה להשתייך לחברה עסקית המהווה דוגמה ומייצרת מעגלי השפעה רחבים, כזו שלעשייה הקהילתית שלה יש תרומה מיידית וגם ערך לשנים והרואה את תועלת מחזיקי העניין שלה כתועלתה שלה. לכן, חובתנו להקשיב כל העת ולחוש את הדופק הציבורי חברתי, כדי שנמשיך להיות חלק אינטגרלי ולגיטימי מהציבור ומהקהילה.

אנו מטמיעים את מדיניות האחריות התאגידית בתהליכי העבודה בחברה ומנהלים אותה באופן סדור וכחלק מהאסטרטגיה העסקית. פרטנר חברה במנהיגות ארגון "מעלה" וגם השנה דורגנו בדירוג הגבוה ביותר, "פלטינה +", המעיד על השקעתנו המתמדת ופעילותנו בתחום.

כקבוצת תקשורת כוללת, אנו ממשיכים ומעמיקים את פעילותינו בכל ממשקי העשייה כדי להעניק ללקוחותינו שירות איכותי ולספק להם מגוון רחב של פתרונות תקשורת, מוצרים ושירותים מתקדמים.

כדרכנו, אנו קשובים לעובדינו ומעניקים להם סביבת עבודה נעימה, מאתגרת ומעשירה, דואגים לפיתוח אישי ומקצועי ולמעך רווחה רחב ועוטף.

פרטנר מנהלת קשר קבוע עם הקהילה וצרכיה, פועלת לצמצום פערים באמצעות חינוך לטכנולוגיה ב-13 מרכזי תקשורת קהילתיים, מעניקה מלגות ללימודי טכנולוגיה לתלמידים ולסטודנטים מאזורי הפריפריה וכן, מסייעת לעמותות הפועלות להענקת בטחון תזונתי.

אנו מייחסים חשיבות גדולה לניהול התחום הסביבתי בסטנדרטים גבוהים ורואים עצמנו מחויבים לצמצום צריכת האנרגיה ומשאבי הסביבה בכל תחומי עשייתנו.

דו"ח זה נכתב על פי פעילותינו עם מחזיקי העניין שלנו, איתם אנו מנהלים דיאלוג רציף בעקבותיו לומדים ומשפרים כל העת. פעילויותינו בתחום מדווחות בשקיפות בדו"ח זה ובאתר החברה.

קריאה מהנה

איציק בנבנישתי
מנכ"ל

עמליה גלזר
סמנכ"ל תקשורת ואחריות תאגידית



אודות דו"ח האחריות התאגידית

דו"ח האחריות התאגידית לשנת 2014 הוא הדו"ח השישי אותו מפרסמת פרטנר. הדו"ח נכתב על פי תקן G3.1 של ארגון ה-GRI הבינלאומי, תוך קיום דיאלוג משמעותי עם מחזיקי העניין שלנו ומתוך שאיפה לתת ביטוי לנושאים המהותיים שהועלו על ידם במסגרת ערוצי הדיאלוג שקיימנו עימם.

גם השנה שמרנו על מתכונת דיגיטלית של הדו"ח המופיע באתר החברה. תכני הדו"ח מתעדכנים מעת לעת מתוך כוונה לשמור על שקיפות ועדכניות כלפי מחזיקי העניין שלנו. מתכונת חדשנית זו משקפת את ערכי פרטנר - מובילות טכנולוגית, יצירתיות וחדשנות מוצרית ושירותית ומשמשת בסיס ותשתית לדיווחים נוכחיים ועתידיים על כלל פעילותנו בתחום. התקופה המדווחת בדו"ח כתובת זה הינה שנת 2014. הדו"ח נכתב בסיוע חברת GoodVision - יועצים לאחריות תאגידית, אשר הינה מחזיקת עניין רשמית בארגון ה-GRI.



הנתונים המוצגים בדו"ח נאספו במהלך שנת 2014 בתהליך שכלל ראיונות עם עובדים ומנהלים וכן ניתוח דו"חות כספיים, מסמכי מדיניות, קוד אתי וחומרים נוספים של החברה.

אנו מזמינים אותך לקרוא, להתרשם ולהגיב.

אשת הקשר לשאלות בקשר לדו"ח - טיליה תורן Tillia.toren@orange.co.il

איש הקשר מטעם GoodVision - עברי ורבין lvri@goodvision.co.il



על קבוצת פרטנר*

שנת יסוד - 1997

כרטיס ביקור

פרטנר הינה חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב ותעודות-ה-ADS שלה נסחרות בנאסד"ק (Global Select Market) בארה"ב, וככלל חלות עליה שתי מערכות דינים (דין ישראלי ודין אמריקאי).

בינואר 1999 הושקה הפעילות המסחרית של המותג הסלולרי Orange. פרטנר הינה מפעילת תקשורת מובילה בישראל, המספקת שירותי תקשורת (טלפוניה סלולרית, טלפוניה ניידת, טלפוניה בינלאומית, שירותי אינטרנט, תמסורת, תקשורת נתונים, PRI) תחת המותגים Orange ו-012 סמייל.

עם רכישת 012 סמייל מימשה פרטנר את האסטרטגיה שלה והפכה לקבוצת תקשורת המציעה סל שירותי תקשורת ומדיה מתקדמים ומגוונים.

בשנת 2012 הקימה פרטנר את המותג 012mobile המציע שירותי סלולר למאות אלפי מנויים על גבי רשת Orange. החברה מהווה מותג תחרותי בשוק התקשורת, המציע מסלולי שיחות והודעות ללא הגבלה במחיר משתלם. פרטנר מספקת שירותי תקשורת סלולרית לשלושה מיליון מנויים בישראל, ולה נתח שוק של כ-27%.

בפרטנר תרבות ארגונית ייחודית, המבוססת על חזון החברה וערכיה: חתירה למצוינות, בינלאומיות, כשטות והוגנות. ערכים אלה הינם מרכיבים מרכזיים בפעילותה של חברת פרטנר, המועלת להגשמת חזונה להוביל את שוק התקשורת בישראל בקידמה ובחדשנות טכנולוגית, באיכות השירות ובגישה שיווקית אחרת, לתועלתם של לקוחות החברה, בעלי מניותיה ועובדיה.

בעלי מניות

בעלי המניות של פרטנר הינם ס.ב. ישראל טלקום בע"מ, המחזיקה כ-30.5% מהון המניות של החברה ושאר המניות מוחזקות על ידי הציבור.

קידמה טכנולוגית

פרטנר הינה החברה הסלולרית הראשונה שהשיקה את רשת הדור הרביעי בישראל - רשת Orange 4G, המאפשרת העברת מידע רב (נתוני Data) במהירות גבוהה. הדור הרביעי מציע מהירות גלישה של עשרות מ"ב לשנייה באמצעות סמארטפונים, טאבלטים ומחשבים ניידים.

פרטנר פועלת נמרצות בכדי לאפשר ללקוחותיה ליהנות ראשונים משירותים מתקדמים ומחדשנות טכנולוגית וכבר ערוכה להשקת טכנולוגיית LTE Advanced (דור 4.5) בהינתן אישור משרד התקשורת, הקצאת תדרים מרשימים וציוד קצה תומך.



בשנת 2013 - פרטנר השיקה את רשת Orange Ultranet, רשת מתקדמת ומהירה.

בשנת 2005 - פרטנר הייתה הראשונה להשיק את דור 3.5.

בשנת 2004 - פרטנר הייתה הראשונה להשיק את הדור ה-3 בפריסה ארצית.

בשנת 1999 - פרטנר הייתה חברת התקשורת הראשונה בישראל שפעלה בטכנולוגיית ה-GSM והשיקה את פלטפורמת ה-SMS.

שירות

פרטנר תמשיך לחזק את מעמדה כחברת תקשורת מובילה, להעניק ללקוחותיה שירות איכותי ומקצועי ללא פשרות, ולפתח עבורם שירותים ומוצרים מתקדמים, תוך הבנת צרכיהם ויצירת סטנדרטים גבוהים.

המודל העסקי

פרטנר מספקת מגוון שירותי תקשורת סלולריים וקוויים המבוססים על טכנולוגיות חדשניות. בכדי לשמור על מובילות בשוק, נסמכת החברה על חוזקותיה הטכנולוגיות והשירותיות:

■ **רשת סלולרית באיכות גבוהה** - אנו מקפידים לשדרג את החומרות והתוכנות עליהן מתבססת רשת התקשורת של החברה ולהוסיף באופן קבוע תחנות ממסר סלולריות כדי לשפר את הכיסוי ואת איכות הרשת.

■ **התמקדות בחוויית הלקוח** - אנחנו מאמינים ששביעות רצון הלקוח היא אחד המפתחות להצלחה, אנו מעניקים ללקוחותינו שירות מתקדם ומקפידים על חוויית לקוח ייחודית באמצעות מענה פשוט, אמין ומותאם לצרכי הלקוח.

■ **מגוון מוצרים** - פעילותה של החברה בתחום הסלולרי ובתחום הקווי מאפשרת לספק מגוון פתרונות ובכך לחזק את נאמנותם של לקוחותיה.

■ **צוות ניהולי חזק ומחויב** - צוותי הניהול של החברה מורכבים מאנשי ניהול מובילים, מנוסים, מחויבים ובעלי יכולת אמיתית להוביל את החברה קדימה.

שירותי סלולר

נתח הפעילות העיקרי של החברה הוא מכירת שירותי תקשורת סלולרית ומכירת ציוד סלולרי.

שירותים קוויים

שירותי ISP - חשבונות מייל, רשתות Wi-Fi ביתיות ושירותים נוספים

שירותי ILD - שירותי תקשורת בינ"ל

שירותי תמסורת

שירותי Vob - שירותי קבלת שיחות טלפון על גבי רשת האינטרנט

מוצרים סלולריים

טלפונים סלולריים, מודמים סלולריים, טבלטים, לפטופים.

בשנת 2014 התחילה החברה לשווק טלוויזיות, מצלמות דיגיטליות, קונסולות משחקים וציוד נלווה.

מוצרים לתקשורת קוויית

טלפונים ניידים, מודמים, ראوترים, שרתים וציוד נלווה.

*נכון לאוקטובר 2015



דיאלוג עם מחזיקי עניין

ערכי החברה- הוגנות ושקיפות, באים לידי ביטוי במפגשינו עם מחזיקי העניין ורלוונטיים גם לתפישת האחריות התאגידית שלנו. אנחנו מנהלים דיאלוג ושיתוף עם מחזיקי העניין שלנו ולוקחים בחשבון את העמדות שהם מביעים. אנו מפתחים ומרחיבים את ערוצי הדיאלוג כל הזמן. האתגר שלנו הוא להתאים את ערוצי הדיאלוג למציאות הדינמית המשתנה תדיר. העולם הדיגיטלי הפך בשנים האחרונות לחלק אינטגרלי בחיינו: שירותים יומיומיים, צריכת מידע, עדכונים ומערכות יחסים חברתיות מנוהלות באמצעות האינטרנט. פיתחנו ערוצי דיאלוג דיגיטליים חדשניים וחווית משתמש ידידותית ומהירה, העומדים לרשות לקוחותינו, עובדינו וספקינו.

ערוצי דיאלוג עם הלקוחות

ערוצי הדיאלוג שלנו כוללים-

- קבלת משוב בסקרי שביעות רצון באמצעות גופים חיצוניים בערוצי תקשורת מגוונים - אנו עורכים סקרי שביעות רצון של הלקוחות שלנו, בהיקפים נרחבים ובאופן רציף. אנו מנתחים ובודקים את הממצאים והתובנות העולות ממכלול הסקרים כדי שנוכל להמשיך ולשקוד על בנייה ויישום תכניות עבודה עדכניות ומדויקות כדי ללמוד ולהשתפר באופן מתמיד ולהעניק את השירות האיכותי והטוב ביותר ללקוחותינו.
- מענה פרונטלי במרכזי השירות והמכירה של החברה ברחבי הארץ.
- מגוון ממשקים דיגיטליים לפנייה למוקד שירות הלקוחות.
- ערוצי תקשורת רבים לפנייה בכל נושא למחלקת פניות הציבור - דרך אתר החברה, פקס, מייל ועוד.
- ערוץ חדש לפנייה למוקד שירות הלקוחות באמצעות שליחת הודעת sms.
- דף פייסבוק הפתוח לדיאלוג בכל פניה.

ערוצי דיאלוג ושיח עם עובדים (פירוט נוסף - בפרק העובדים להלן)

לרשות כלל העובדים עומדים מגוון ערוצי פניה בכל נושא. ניתן לפנות למנהלות משאבי אנוש של החברה ולמנהלי פרטנר במייל, בטלפון, בפניה ישירה גלויה או אנונימית. אמצעי הקשר מפורסמים לעובדים גם באתר הפנים ארגוני. בנוסף, בכל אתרי החברה מפורסמים שלטים במגוון שפות המפרטים את ערוצי הפניה.

ערוצי הדיאלוג עם עובדי החברה:

- מפגשים קבועים עם מנכ"ל החברה - בשנת 2014 התקיימו עשרות מפגשים.
- קו ישיר למנכ"ל באמצעות המייל.
- מפגש קפה מנכ"ל הפתוח לכל עובדי חברה.
- קו ישיר לסמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל.



- שיחות משוב מנהלים - עובדים.
- כנסים קבועים למגוון אוכלוסיות.
- שולחנות עגולים בנושאים משתנים.
- סקר עמדות עובדים.
- תקשורים רלוונטיים.
- אתר פנים ארגוני חדשני ודינמי המתעדכן תדיר.
- אתר פנים ארגוני במובייל.
- מגוון ערוצי פנייה למבקר החברה, לממונה על האכיפה הפנימית, לממונה על מניעת ההטרדה המינית ועוד.

ערוצי דיאלוג עם הקהילה

כפי שיפורט בפרק הקהילה להלן - לפרטנר פעילות נרחבת בקהילה בשותפות עם עמותות וארגוני מגזר שלישי. לפרטנר דיאלוג קבוע ומתמשך עם גופים אלה באמצעות ערוצי פנייה ישירים כגון: תיבת מייל ייעודית, מפגשים וסיעור מוחות עם עמותות וארגונים לגיבוש תוכניות אסטרטגיות שנתיות בנושאי פעילות בקהילה, פניות יזומות של פרטנר לעמותות וארגונים ליצירת שיתופי פעולה ארוכי טווח ועוד.

ערוצי דיאלוג בנושאי סביבה

פרטנר מאמינה בהטמעת תרבות ניהולית המעודדת צמצום השפעותיה הסביבתיות. כדי לשמור על תרבות זו מקיימת פרטנר ערוצי דיאלוג בנושאי סביבה כגון:

- ניהול דיאלוג מול ארגוני סביבה.
- יצירת שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים סביבתיים.

ספקים

אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך ושואפים לעבוד עם ספקים הפועלים על פי הנורמות המקובלות בפרטנר. ערוצי הדיאלוג מול ספקינו:

- תקשורת קבועה על בסיס הפעילות השוטפת
- עמוד ייעודי באתר האינטרנט של החברה המיועד לפניות ספקים במגוון מדיות באופן גלוי או אנונימי.
- הפניות מועברות למייל בלתי תלוי של מבקר החברה.



העובדים שלנו

מקום העבודה וזכויות האדם

העובדים שלנו הם השותפים המרכזיים להצלחתה של פרטנר ועומדים בבסיס כל הישגיה. אנו מעסיקים אלפי עובדים המגיעים מכל גווי הקשת בחברה הישראלית, ומייצרים עבורם סביבת עבודה מותאמת, ייחודית ונעימה.

אנו מאמינים בתרבות של פתיחות ושקיפות ארגונית, מקדמים ומעודדים דיאלוג פתוח, יצירתיות, יוזמה וחדשנות. אנו פועלים בהוגנות ובכבוד כלפי עובדינו ומכבדים את זכויותיהם ופרטיותם. אנו שואפים לקדם איזון בין חיי העבודה והחיים האישיים של העובדים, תוך התחשבות ומתן מענה לאתגרי העולם העסקי.

לא בכדי אנחנו מדורגים מזה 11 שנים במקום הראשון מבין חברות הסלולר בדירוג "החברות שהכי טוב לעבוד בהן" של The Marker ו-BDI Coface. הסקר משקלל את דירוגם של אלפי עובדים במשק, סמנכ"ל משאבי אנוש וכן סקר פנים ארגוני בין עובדי קבוצת פרטנר.

אנו שומרים על מעמדנו כמובילים מבין חברות הסלולר ועל יתרונותינו במרבית הפרמטרים- שביעות רצון כללית, שביעות רצון מהתפקיד, מיקום העובד בסדר עדיפויות של החברה ועוד.

האתגרים הרבים והשינויים בשוק התקשורת לא פסחו גם עלינו והם משתקפים בתוצאות דירוג החברות שהכי טוב לעבוד בהן. השנה ירדנו מספר שלבים בדירוג, אך אנו עדיין ממוקמים בעשירון השלישי ומקדימים את מתחרותינו.

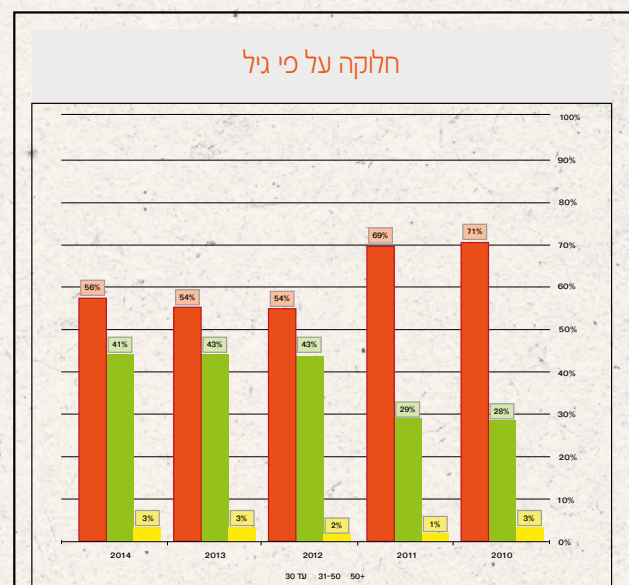
חברה שטוב לעבוד בה, עבורינו, אינה הבטחה ריקה מתוכן, אלא משימה יומיומית המיושמת בשטח הלכה למעשה, בכל עת וגם בתנאי שוק משתנים. ההשקעה הייחודית והבלתי מתפשרת שלנו ביצירת סביבת עבודה מכבדת, קשובה ומעצימה וברווחת העובדים היא חלק מהתרבות שלנו: ללמוד, לשפר כל העת, לשאוף מעלה ולהוביל.

ניהול התחום:

תחומי הגיוס, תנאי ההעסקה, ההדרכה הפיתוח הארגוני, רווחת העובדים ובטיחותם מרוכזים על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל בחברה.

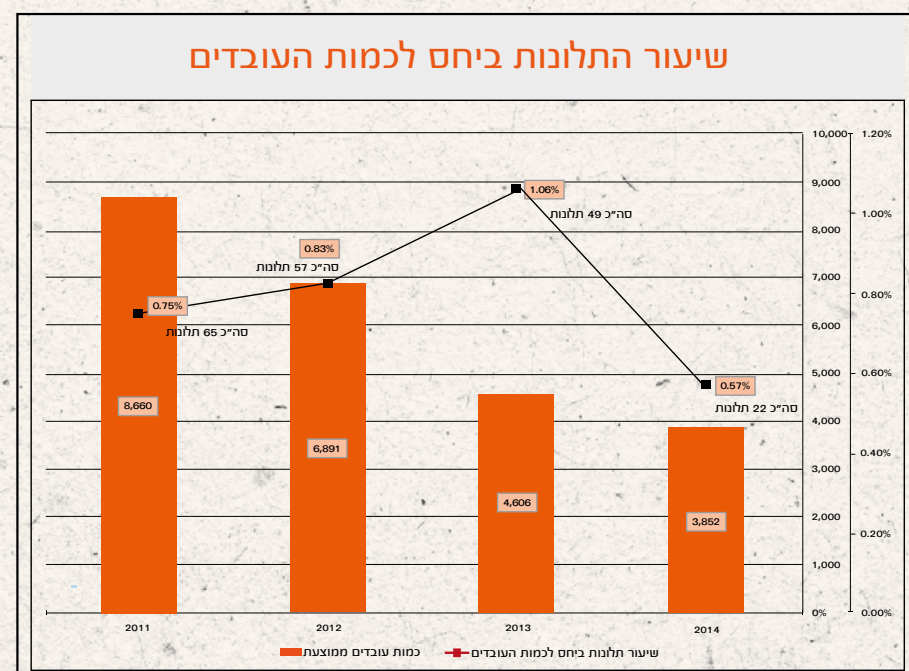
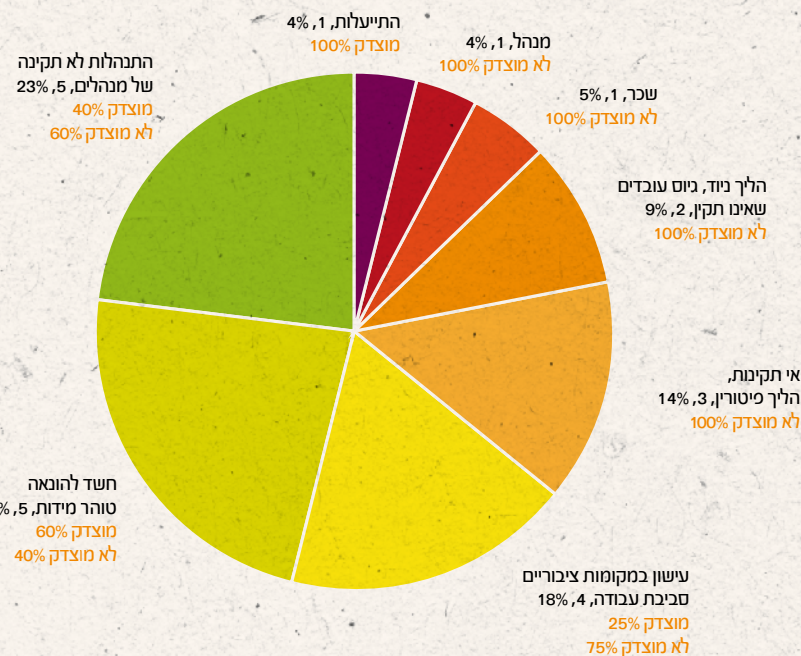
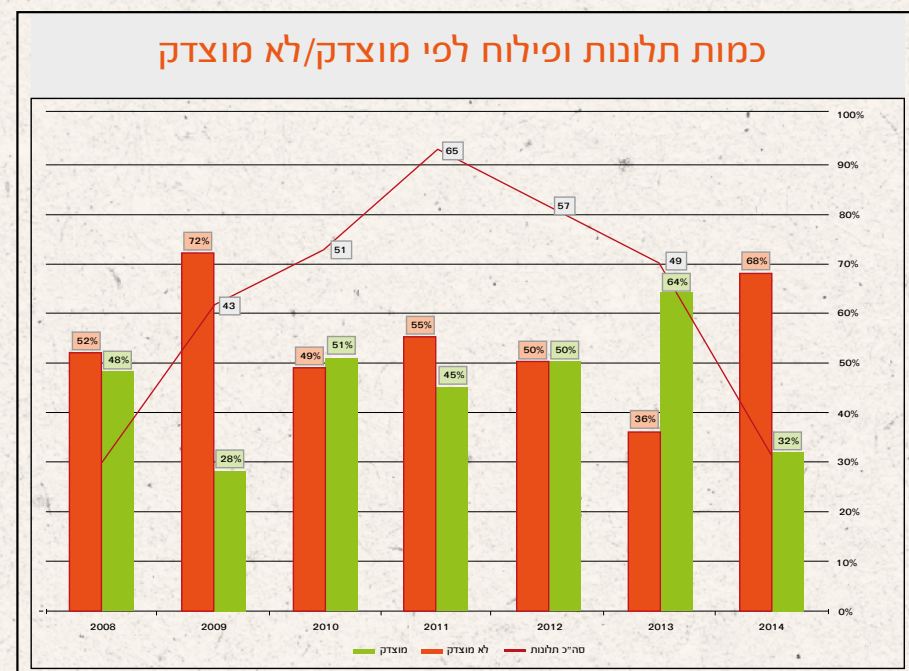
העובדים שלנו

חלוקה על פי גיל

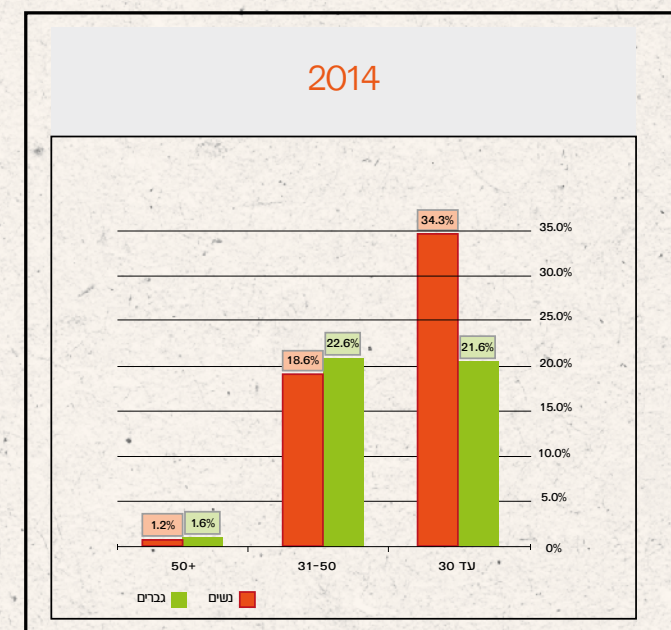


חלוקה על פי מגדר





חלוקה על-פי גיל ומגדר לשנת 2014



מקשיבים לעובדים שלנו במגוון ערוצים

לעובדי החברה שיחות קבועות עם מנהליהם הישירים, מנהלי משאבי אנוש וערוצי פנייה ישירים להנהלה ולמנכ"ל החברה. כל עובד יכול לפנות במגוון ערוצים גלויים או אנונימיים למבקר החברה. כל פנייה נבדקת לגופה ומטופלת במלוא תשומת הלב.

בשנת 2014 הופנו מספר התלונות הנמוך למבקר החברה. בנוסף, שיעור התלונות המוצדקות (32%) היה הנמוך ביותר מזה שנים.



הכשרה ומשוב

הכשרה

אנחנו מאמינים כי טיפוח והכשרת עובדים לתפקידים השונים בחברה, בצורה מקצועית ויסודית, מביאים לידי ביטוי את יכולותיהם האישיות והמקצועיות, מביאים לשביעות רצון גבוהה ומחזקים את הקשר שלהם לחברה. אנחנו מעניקים לעובדים מגוון כלים בכדי להתפתח ומעודדים אופק אישי ופיתוח מקצועי.

תהליכי הלמידה וההכשרה חדשניים ונותנים מענה עסקי לצרכי החברה. בתוכניות ההכשרה בפרטנר אנו שמים דגש על חיבור ליעדי החברה, ערכיה והמותג, עידוד מוטיבציה ואחריות אישית, לויאליות וחשיבה עסקית, השתלבות חברתית ועבודת צוות. אגף ההדרכה והפיתוח הארגוני שלנו אמון על:

- פיתוח הכשרות והעברת קורסים.
- בניית תכניות לחיזוק ופיתוח הידע לפי צורכי היחידות השונות.
- בניית מערכי הדרכה להבנה ושליטה במערכות ותהליכים בחברה.
- הקניית מיומנויות מקצועיות וכישורי חיים במסגרת קורסים וסדנאות.
- פיתוח התרבות הארגונית.
- פיתוח והכשרת מנהלים.
- ייעוץ למנהלים על ידי מנהלים מקצועיים בחטיבת משאבי אנוש.
- ייעוץ מומחה ארגוני.

בשנת 2014 פיתחנו כלים חדשניים ללמידה בקורסי ההכשרה הפרונטאליים, במערכי השיעור והתרגולים, בלומדות, בימי שטח ובתדריכים. כמו כן, העצמנו את הלמידה העצמית - אישית לעומת הלמידה הקבוצתית ופיתחנו אפליקציית לימוד ייעודית דרך ה-mobile המאפשרת למידה מרחוק.

נתוני הכשרות					
סוג הכשרה	שנה	2010	2011	2012	2013
הכשרה פרונטלית לתפקיד	כמות פעילויות	239	348	234	177
	כמות מודרכים	3,876	5,964	3,228	2,186
	שעות הדרכה	832,122	1,214,892	607,275	339,435
	ממוצע שעות לעובד	214.69	203.7	188.12	155.28
הכשרה מתקדמת	כמות פעילויות	574	290	475	222
	כמות מודרכים	10,320	4,852	7,210	4,246
	שעות הדרכה	174,409	118,524	136,792	55,945
	ממוצע שעות לעובד	16.9	24.43	18.97	13.18
סה"כ	כמות פעילויות	813	638	709	399
	כמות מודרכים	14,196	10,816	10,438	6,432
	שעות הדרכה	1,006,531	1,333,416	744,067	395,380
	ממוצע שעות לעובד	70.9	123.28	71.28	61.47
					2014
					134
					1,765
					419,328
					237.58
					452
					7,566
					58,777
					7.77
					586
					9,331
					478,105
					51.24

בשנת 2014 הוטמעה בפרטנר מערכת ONE - מערכת חדשנית לניהול ידע. בהטמעתה הפרונטאלית בכל שדרת השירות הושקעו משאבים ושעות הדרכה רבות. כמו כן הרחבנו את כמות שעות הדרכה המתקדמת בכלל הארגון אולם יצרנו הדרכות ממוקדות וקצרות. בשנה זו אף השקנו מערכת הכשרה דיגיטלית- אישית, אשר הפחיתה את הצורך בהכשרה פרונטאלית.

* בשנת 2012 בשל המיזוג עם 012 הורחב מערך שירות הלקוחות והותאמה תוכנית ההדרכה לפעילויות הנדרשות. * בשנת 2013 התייצב מערך השירות ובהתאם צומצמו שעות ההדרכה וההכשרה.

משוב

בתהליך המשוב השנתי אנו יוצרים שיח פנימי פתוח בין העובדים שלנו, המשקף את הערכת העובדים והמנהלים בחברה לגבי מגוון נושאים. אנו בוחנים באמצעותו את החיבור ליעדי הארגון והחתימה למציאות. המשוב מהווה הזדמנות הן למנהלים והן לעובדים לעצור, לסכם תקופה, לבחון את אופן התפקוד בה ולהסתכל קדימה להמשך. מסקנותיו של המשוב הן בסיס ללמידה ולשיפור תהליכי משאבי אנוש ולניהול המשך הקריירה והאופק המקצועי של העובדים.

בשנת 2014 התחלנו בתהליך משוב חצי שנתי. יתרונו של תהליך משוב פעמיים בשנה הוא בשיפור סטטוס העמידה ביעדים. בנוסף, מסקנותיו מהוות כלי נוסף ביצירת תוכנית עבודה להמשך השנה.

כ- 92% מהעובדים והמנהלים, קיבלו משוב בשנת 2014.



דואגים לרווחת העובדים שלנו

פעילות הרווחה לעובדי פרטנר ולבני משפחותיהם רחבה ומגוונת ונפרשת על פני חודשי השנה. הפעילות כוללת מגוון ערוצים ותחומי פעילות: אירועי גיבוש ואירועים חוצי חברה, חגים ומועדים, PartnerCLUB, פעילויות ספורט ועוד.

חודש המשפחה

חודש פברואר 2014 הוכרז כחודש המשפחה בפרטנר ובו נהנו אלפי עובדים ובני משפחותיהם ממגוון פעילויות והטבות-

- 5000 כרטיסים משפחתיים מסובסדים לכארכי שעשועים ואטרקציות.
- Orange cinema - סרטים בבית הקולנוע בבית פרטנר ובבתי הקולנוע ברחבי הארץ, במחירים אטרקטיביים.
- הרצאות בנושאי הורות.
- מופעי מוזיקה.
- אירועי ילדים.

- יריד משפחות Partnermarket - השנה הציגו ומכרו ביריד שהתקיים לכבוד יום המשפחה - בני משפחות עובדי החברה.
- למעלה מ-300 ילדי עובדים העולים לכיתה א' נהנו מהפינג ענק, הצגה וחלוקת תיקים.
- לראשונה בפרטנר 400 ילדי עובדים נהנו מקייטנת PartnerKIDS במהלך חופשת הקיץ.
- מופעי סטנד אפ ושידור אירועי ספורט על הגג בפרטנר.

- שוברי שגרה בחגים ובמועדים.

- עשרות ימי גיבוש צוותיים.

בנוסף אנו מקפידים על חגיגות משותפות של החגים - מסיבות לעובדים ואירועים מיוחדים לילדים, כרטיסים מסובסדים ופעילות בתוך החברה.

PartnerCLUB

בשנת 2014 השקנו לראשונה מועדון צרכנות המעניק לכלל עובדי החברה הנחות והטבות במגוון רחב של אטרקציות ובתי עסק. באמצעות הכרטיס רוכשים העובדים לאטרקציות מגוונות ברחבי הארץ כגון: מופעי מוזיקה, תרבות, הצגות שוברי נופש וכא. וכו.

פעילות המועדון מעניקה לעובדים מגוון פעילויות במחירים אטרקטיביים ומסובסדים. מתחילת הפעילות נמכרו למעלה מ-12,000 שוברי כא, מסעדות ונופש וכרטיסים לאטרקציות.

חדר כושר וחוגים

- כ-300 מתאמנים מדי חודש בחדר הכושר של החברה ובחוגים.
- מדי חציון נערכים בחדר הכושר בדיקות מדדים ויעוץ תזונאי - ללא עלות.
- 4 נבחרות ספורט מצליחות משחקות בליגה למקומות עבודה.

יחס אישי

כלל העובדים מקבלים שי לימי הולדתם. לאמהות יולדות ניתנות מתנת לידה, נערכת פעילות מיוחדת בחברה לציון העלייה של ילדי העובדים לכיתה א' והם מקבלים תיק בית ספר מלא בהפתעות, שי מיוחד ניתן לילדי עובדים החוגגים בר /בת מצווה ולבוגרים המתגייסים לצבא.

דואגים לבריאות העובדים

עובדינו נהנים מביטוח "עתיד בריא" - ביטוח בריאות מקיף, לכל המשפחה, שכולל אפשרות לטיפולים והתייעצות עם רופאים מומחים, לרבות רופאים אלטרנטיביים במגוון נושאים. הביטוח הכולל גם ביטוח נסיעות לחו"ל, ללא תשלום.

השכלה

Orange college מאפשר לעובדי פרטנר ובני משפחתם ליהנות ממגוון רחב של הנחות משמעותיות בגובה של אלפי שקלים בתשלום למוסדות לימוד שונים. ניתן לממש את ההטבות בלימודים והכשרות לטובת תארים ראשון ושני, קורסי Gmat ופסיכומטרי, קורסי הכנה לבגרויות, לימודי שפות, קורסי העשרה וכא. ועוד. בשנת 2014, כ-250 עובדים נרשמו ומימשו הטבות ללימודים באמצעות Orange college.

העסקת עובדים באמצעות חברות כח אדם

קבוצת פרטנר ממעטת בהעסקת עובדים באמצעות חברות כח אדם בתפקידים מקצועיים או בתפקידי ליבה של החברה. אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על זכויותיהם של כל העובדים ובפרט אלו המועסקים באמצעות קבלני כח אדם.



מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית

מחויבותנו לבריאותם ובטיחותם של עובדנו והמבקרים באתרנו היתה ועודנה מרכיב מרכזי בתפיסת הניהול שלנו. לפיכך אנו מקפידים לעמוד בתקן לבטיחות וגהות תעסוקתית OHSAS18001:2007.

אנו מנהלים מערכת לבטיחות וגהות תעסוקתית, המזהה ומבקרת גורמי סיכון ומפגעים. מערכת זו פועלת למזעור או מניעה של השפעותיהם. בנוסף, שיקולי בטיחות מהווים תמיד חלק מרכזי מהליכי התכנון וביצוע תהליכים שונים בחברה. אנו פועלים לשיפור מתמיד של המערכת לניהול בטיחות וגהות תעסוקתית תוך הפעלת שיקולים ערכיים, עסקיים וכלכליים. החברה פועלת באופן רציף להגברת המודעות לנושאי בטיחות וגהות בקרב עובדיה, משווקיה ועובדי הקבלן שלה ודואגת להכשרות בעלי תפקידים בתחום זה. אנו מתקשרים נושאים אלו לכל מחזיקי העניין הרלוונטיים.

בין היתר אנו מבצעים בתחום הבטיחות, את הפעילויות הבאות:

- מבדקים שנתיים בנושאי איכות ובטיחות המדרשים על פי תקן 18001.
- הדרכות לעובדים הרלוונטיים על ידי ממונה בטיחות.
- מערך הגשת עזרה ראשונה המופעל על ידי עובדים.
- מעבר על לומדת בטיחות שמועברת מידי שנה לכלל החברה.
- קיום ועדת בטיחות המורכבת מעובדי החברה.

בשנת 2014 נרשמו 20 אירועי בטיחות מינוריים ללא נפגעים.

גיוון בתעסוקה ושוויון מגדרי

אנו פועלים להעסקה מגוונת של אוכלוסיות שונות. כ-5% מהעובדים המועסקים בפרטנר משתייכים למגזר הערבי והם מהווים כ-3.12% מדרג הניהול בחברה. כ-12.5% מדרגי הניהול בפרטנר מאוישים על ידי עובדים בגילאי +45.

הפן המגדרי

כ-41% ממשורות הניהול בחברה מאוישות על ידי נשים. בפרטנר מוצעות משרות אם והטבות ייחודיות לאימהות. הנהלת החברה נענתה לבקשה של אימהות בחברה והאריכה את הזמנות ל"שעת הנקה" לתקופה של 12 חודשים מיום הלידה (מעבר לנדרש עפ"י חוק). אנו גם מאפשרים לאימהות להמשיך ולהשתמש ברכב החברה, ככל שהן זכאיות לו, כחלק מתנאי עבודתן, גם במהלך חופשת הלידה, ועד כחמישה חודשים מיום הלידה. נשים (ואף גברים) לאחר חופשת לידה יכולים להאריכה בהתאם למוגדר בחוק, תוך שמירת הזכויות הנלוות.

העסקת חרדים

מתוך מטרה לאפשר העסקה הוגנת ושוויונית למגוון אוכלוסיות בחברה, בשנת 2014 הוקם על ידי הקבוצה מוקד שירות בעיר אלעד המעסיק עובדים מהמגזר החרדי. לפרטנר מוקד העסקה נוסף הממוקם בירושלים. במוקדים מועסקים נשים וגברים במשמרות נפרדות הנהנים מחופשות בימים מיוחדים בנוסף על החופשות של כלל העובדים ומאוכל בכשרות ייחודית המותאמת לצרכיהם.

יישום החוק להעסקת בעלי מוגבלויות בפרטנר

מתוך רצוננו לשלב אנשים עם מוגבלות בפרטנר, לאפשר העסקה שיוויונית ומכבדת, ולעמוד ביעד המינימלי המוגדר בצו ההרחבה לחוק להעסקת אנשים עם מוגבלות, הוקם צוות ייעודי לניתוח ולמיפוי הנושא ומונתה אחראית מטעם משאבי אנוש. במהלך 2014 החלו פעילויות לעידוד ולגיוס אנשים עם מוגבלות לכל התפקידים בפרטנר כדוגמת כגישות עם גופים המתמחים בהעסקת אנשים עם מוגבלות ביניהם כגישה עם גיל וינש, יזם "call יכול" וזאת על מנת לבחון התקשרות אפשרית עם הארגון. בנוסף, פרסום בפורטל הפנים ארגוני של משאבי אנוש - בקטגוריה חבר מביא חבר לעידוד גיוס של בני משפחות וחברים עם מוגבלויות.

התארגנות עובדים

בשנת 2014 הוכרזה ההסתדרות כארגון העובדים היציג של עובדי החברה.

שמירה על זכויות אדם

קבוצת פרטנר רואה עצמה מחויבת לשמירה על זכויות האדם של עובדיה. מקרים של הפרת זכויות אלה מטופלים בצורה חמורה על ידי הנהלת החברה. לפירוט - ראו הפרק על הקוד האתי של הקבוצה בעמ' 47.



הלקוחות שלנו

השירות שלנו

פרטנר מעניקה שירות בשוק תחרותי לכ-3 מיליון לקוחות.

הגישה השיווקית מבוססת על השקעה בפיתוח של שירותים ומוצרים חדשניים, תוך התאמת פעילות החברה לצרכים המשתנים של הלקוחות ולקידמה הטכנולוגית. בתוך כך, מעניקה החברה ללקוחות הצעות שיווקיות מגוונות ומותאמות לדפוסי השימוש, מפתחת ערוצי שירות דיגיטליים באתר החברה ובנייד ומשיקה שירותים חדשניים פורצי דרך. בנוסף, הקימה החברה חטיבה קמעונאית למתן מענה הוליסטי בעולמות ציוד הקצה והשירותים הנלווים במסגרתו גם מציעה מבוחר של ציוד קצה מתקדם וכן מערך שירותי תיקוני מעבדה תוך שעתיים הנותן שירות מקצועי ואחריות ללקוחות כל החברות, בפריסה ארצית נרחבת.

אנו מאתרים כל העת את צרכי השוק ומפתחים פתרונות פונקציונליים המאפשרים ללקוח לנהל את התקשורת האישית, המשפחתית והעסקית שלו בצורה נכונה.

אנו מאמינים כי שירות איכותי, שביעות רצון ואמנות לקוחותינו הם הבסיס האיתן לפעילותינו. לכן, אנו מקפידים להתייחס בכבוד, בשוויון ובהוגנות ללקוחות מכלל מגזרי האוכלוסייה, לספק מוצרים ושירותים בטוחים לשימוש, העונים על צרכי הלקוחות, לרבות אוכלוסיות מיוחדות. כמו כן, אנו מקפידים לדאוג לשירות נגיש לכלל הלקוחות, ובכללם אנשים עם מוגבלויות.

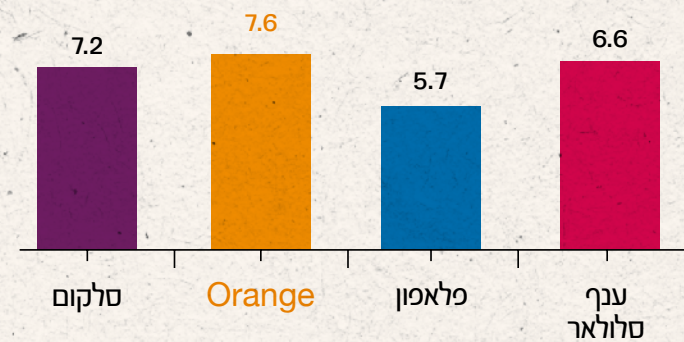
ערכים כמו שקיפות והוגנות הם תנאי בסיסי למערכת היחסים שלנו עם הלקוחות ולכן אנו עושים כל מאמץ כדי להציג ללקוחותינו את כל המידע הרלוונטי שיסייע להם לקבל החלטה מושכלת באשר לשירות אותו הם מקבלים מאיתנו – באופן הפשוט והבהיר.

בנוסף, אנחנו שוקדים על פתיחת ערוצי דיאלוג חדשניים כדי לאפשר קבלת שירות בכל מקום, בכל זמן ובכל פלטפורמה. אנו פועלים לשיפור מתמיד ומעמידים לרשות לקוחותינו ועובדינו כלים למתרון של תלונות או תקלות בכל תחומי הפעילות של הקבוצה: באמצעות מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, פניה באמצעות אתר האינטרנט, פניה באמצעות אפליקציה או פניה באמצעות הפייסבוק.

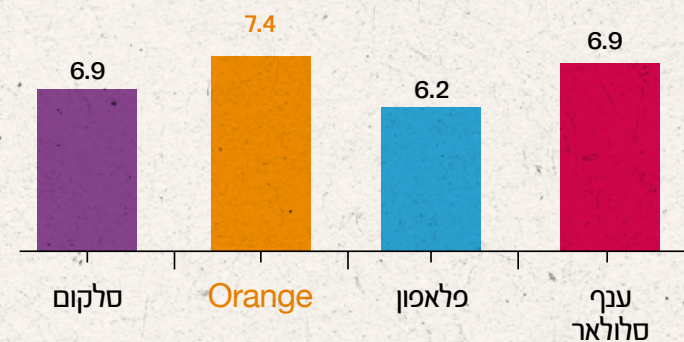
בנוסף, כבקרה על איכות השירות – אנו פועלים בערוצים הבאים:

- סקרי שביעות רצון לקוחות – סקרים יומיים שמטרתם לבחון את שביעות רצון לקוחות החברה, הן בהתייחס לחוויית הלקוח מהשיחה והמפגש עימו, והן בהתייחס לחוויית השירות הכוללת מהחברה. אנו מציפים מקרים חריגים הדורשים התייחסות וחוזרים ללקוח מיידית. אנו לומדים את תוצאות הסקרים, מציגים לדרגים שונים בחברה את הממצאים ברמה היומית והחודשית, מכינים לקחים ומשפרים את אופן המענה ללקוח. מידי שנה מבוצעים עשרות אלפי בקורות במגוון פלטפורמות.
- בקורות לקוח סמוי – בקורות אלה מבוצעות באופן שוטף על מנת לעמוד על איכות השירות הניתן בערוצי השירות והמכירה, תוך מיקוד בהטמעת הנחיות ונהלי העבודה והצפת פערי ידע לטובת שיפור ולמידה ומתן דגש על חוויית הלקוח, ידיבות, הוגנות ושקיפות בתהליכי השירות והמכירה. מידי שנה מבוצעות אלפי בקורות.
- סקרי אד הוק ייעודיים – סקרים ייעודיים פנימיים וחיצוניים שמטרתם לבחון את שביעות רצון הלקוח ממהלכים משמעותיים שנועדו לשפר את חוויית השירות. ממצאי הסקרים נבחנים ונלמדים ומסייעים ביעול התהליכים ובשיפור השירות ללקוח.
- משוב – כלי המעודד שיפור מתמיד ומתן שירות אחיד, איכותי ומקצועי בכל הערוצים. המשוב מהווה במה להעברת הצעות ייעול ומשובים בנושא שיפור השירות ללקוח. המשובים נענים בטווח של 48 שעות ומעודדים שיתוף פעולה ארגוני לטובת שיפור השירות.

* ע"פ נתוני סקר מרקטסט
שביעות רצון כללית (פרונטאלי)



שביעות רצון כללית (טלפוני)



חדשנות וקידמה טכנולוגית

פרטנר דבקה ביישום האסטרטגיה שבסיסה – הובלה טכנולוגית וחדשנות מוצרית. החברה פועלת לאתר ולנתח את צורכי השוק, לכתח כתרונות חדשניים, מתקדמים ופונקציונליים, המאפשרים ללקוח לנהל תקשורת אישית, משפחתית ועסקית מתקדמת.

מוצרים ושירותים חדשניים

גם בשנת 2014 המשיכה פרטנר לפתח את רשת Orange 4G ושירותים מתקדמים עבור לקוחותיה –

MY Box – אפליקציית גיבוי מידע המאפשרת גיבוי של כל המידע מהטלפון הנייד, מהמחשב ומהטאבלט על גבי הענן בנפח של עד 100GB.

My Finder – אפליקציה המאפשרת איתור של הטלפון הנייד מרחוק ושליחת הודעות מצוקה לאנשי קשר נבחרים או למוקדי חירום (משטרה, מד"א וכו').

My Doctor – מתן ייעוץ רפואי און-ליין מכל מקום בארץ ובעולם ובכל שעה.

Orange AntiVirus – שירות אנטי וירוס המגן מפני גלישה לא בטוחה מהנייד או מהטאבלט.

Funtone – מאגר של אלפי שירים עבריים ולועזיים.

Orange4G TV – עשרות ערוצים ממגוון ז'אנרים: ערוצי חדשות מכל העולם, ערוצי ילדים, ערוצי ספורט, ערוצים ברוסית, ערבית ועוד הניתנים לצפייה בטאבלט ובסמארטפון באיכות HD.

מאיץ הסטארטאפים של פרטנר Orange-innovation Lab

פרטנר היתה חברת התקשורת הישראלית הראשונה המוכנה לדור הרביעי, ובמסגרת זו פיתחה מיזם פורץ דרך המיועד לסטארטאפים ויזמים ישראלים, המציע להם הצטרף למהפכת הדור הרביעי ולהשתמש בתשתיות המתקדמות של החברה, לפיתוח מוצרים ושירותים על גבי רשת ה-4G.

לרשות הסטארטאפים הועמדה תשתית מתקדמת, פלטפורמות תומכות, ציוד קצה, ידע ומחקרים, סביבת עבודה נוחה וליווי מקצועי צמוד של מומחים מפרטנר במגוון תחומים.

במיזם לקחו חלק חברות סטארט אפ שהציעו שירותים ופתרונות המתמקדים בשיפור אורחות חיים לאוכלוסיות מגוונות, שיפור חווית הווידאו ויצירת חוויות חדשות על בסיס שיתוף בין יחידים ובין קבוצות, יישומי רפואה המתבססים על יכולות ענן, כמו גם פתרונות מגוונים לסביבת הרכב.

הסטארט אפ הזוכה במיזם פיתח פתרון מהפכני המאפשר לעשרות מיליוני אנשים ברחבי העולם הסובלים מקושי שפתי להשתמש בסמארטפון כמתרגם לקול טבעי.



עובדים בשירות השירות – ויש תוצאות!

■ גם בשנת 2014, מזה 10 שנים ברציפות, מובילה פרטנר ב"מדד חווית הלקוח" של חברת "מרקטסט" בכל הפרמטרים שהוגדרו כעיקריים במדד חווית הלקוח.

■ בנוסף, בשנת 2014 זו השנה ה-10 ברציפות, זכתה פרטנר בגביע הזהב – מקום ראשון בסקר "שביעות רצון מטיב השירות ללקוחות" במשאל "ידיעות אחרונות".

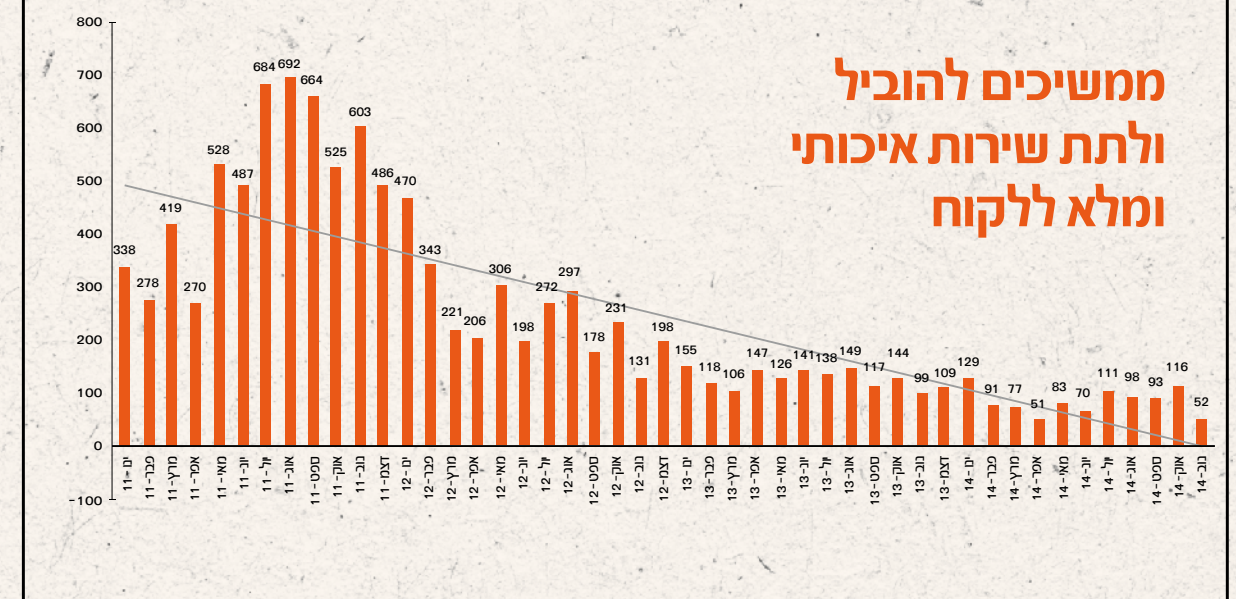
■ דו"ח תלונות הציבור של משרד התקשורת קבע כי פרטנר קיבלה את הציון הטוב ביותר מבין חברות הסלולר. שיעור התלונות המוצדקות נגדה היה הנמוך ביותר ביחס לגודלה.

■ במהלך מאי 2014 פרסמה המועצה לצרכנות את הדו"ח השנתי שלה וקבעה כי ל-10 סמייל (חברת הבת של פרטנר) כמות התלונות הנמוכה ביותר מבין חברות האינטרנט.

ככלל בשנת 2014 ניכרת ירידה עקבית בכמות הפניות לגופים ציבוריים (המועצה הישראלית לצרכנות, משרד התקשורת) כנגד פרטנר.

פניות לקוח לגופים ציבוריים

מקצוענות במגע עם לקוח



ממשיכים להוביל
ולתת שירות איכותי
ומלא ללקוח

מוצרים ושירותים ייחודיים

השילוב שבין הבטחתנו לשיפור חיי היום של לקוחותינו, מטרות עסקיות וערכים חברתיים, מלווה אותנו בתחומי העשייה שלנו. בשנת 2014 השקנו עבור האוכלוסייה הבוגרת סל פתרונות כולל, ביניהם פתיחת מוקד שירות לקוחות אישי, ישיר, במספר שפות וללא תשלום ומכשיר נייד מתקדם מדור 3. בנוסף, השקנו ממשק גיש חדש- Orange friendly כשוט, ידיות ונוח, המאפשר הנגשה לסמארטפון ללקוחות החוששים מתפעול של טכנולוגיה מתקדמת. הממשק החדש הוא תוצר של שיתוף פעולה שבין פרטנר וחברת סטארט אפ ישראלית והוא מגשר על הפער הטכנולוגי הקיים בקרב אוכלוסייה זו. במסגרת זו גם יצרנו שיתוף פעולה עם מועדון "ותיקים ונהנים" והצענו תכנית ייעודית לאזרח הוותיק.

נגישות

אנו פועלים להנגיש את פתרונות התקשורת שלנו לכלל הלקוחות, ובכללם אנשים עם מוגבלויות. הפעילות בתחום הנגישות נותנת הזדמנות שווה לאנשים עם מוגבלויות במרכזי השירות, במוקדים הטלפוניים ובממשקים הדיגיטליים, באמצעות פתרונות ייחודיים.

מחויבותנו להנגשת השירותים והמתקנים לא מתמצה בדרישות החוק המינימליות ואנו פועלים כדי ליצור סביבה נעימה ונוחה ללקוחותינו בעלי המוגבלויות. כך למשל בכל מרכזי השירות הקמנו עמדות נגישות, המותאמות לאנשים המתניידים באמצעות כסאות גלגלים ומותקנות בהן לולאות השראה לאנשים עם מוגבלות שמיעה. בנוסף לאלה מוקצה איש שירות מטעם החברה, הנמצא בכניסה לכל מרכז שירות ותפקידו לסייע ולאפשר העדפה בקבלת השירות לבעלי מוגבלויות.

פרטנר מציעה פתרונות נגישות נוספים כגון:

- מוקד נגישות אישי – מוקד המאויש 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע על ידי נציגים מיומנים, אשר מסייע לבעלי מוגבלויות להעביר מסרים באמצעות שליחת הודעת מייל SMS או פקס למוקד השירות, ומוקד השירות יעביר את המסר ליעד המבוקש בשיחת טלפון. השירות אינו כרוך בתשלום לאחר הרשמה.
- שירות SMS קולי לבעלי מוגבלות ראייה – שירות אשר ניתן ללא תשלום, ואשר מאפשר לקבל הודעות SMS כהודעות קוליות.
- מכשירים נגישים לאנשים עם מוגבלות – מכשירים בעלי תכונות ייחודיות אשר נועדו לסייע לאנשים עם לקויות ראייה, שמיעה או מגבלות פיזיות או קוגניטיביות.
- אנו מאפשרים להתנסות במכשירים במרכזים בעזרת צוות העובדים שלנו.

בנוסף, מתוך החשיבות הרבה אותה מייחסת קבוצת פרטנר לנושא – עובדי פרטנר עוברים הדרכות שוטפות שענייןן טיפול שירותי ורגיש בכלל הלקוחות, ובפרט בלקוחות בעלי מוגבלויות. כל פתרונות הנגישות מופיעים בפירוט באתר החברה.



פרטיות ואבטחת מידע

שמירה על פרטיות לקוחותינו היא אחד התחומים המשמעותיים ביותר בארגון, אותו מוביל אגף בטחון ומניעת הונאה של החברה.

במסגרת פעילות תחום אבטחת המידע בפרטנר נערכת הקפדה על יישום ואכיפת דרישות אבטחת המידע השמור בבסיסי הנתונים של החברה ווידוא נקיטת הצעדים הדרושים לשם קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות.

אנו עומדים בסטנדרטים הקפדניים ביותר בשוק האזרחי בנושא אבטחת מידע, ביטחון פיזי ומהימנות עובדים, ומקצים לנושא זה באופן שוטף כח אדם, מאמצים ומשאבים רבים. במסגרת הפעולות אותן נוקטת החברה בתחום זה ניתן למנות מבדקי מהימנות בהתאם לתפקיד המועמד במהלך גיוסו לחברה, הדרכות אבטחת מידע לעובדים חדשים וקיימים, נהלי מידור מחמירים, ניהול הרשאות מרוכז בכלל מערכות המידע של החברה, ומערך בקורות אבטחת מידע.

אגף הביטחון בפרטנר מקפיד על אכיפת שימוש חוקי וראוי במידע של לקוחות החברה.

בין השאר באמצעות:

- קיום מערך נהלים מפורט המגדיר במדויק את סוגי המידע המאושרים להפצה ללקוחות והליכי הזיהוי המקדים טרם הפצת המידע.
- תיעוד קפדני של כל פעילות הקשורה למידע על לקוחות (כגון: הפקת פירוט שיחות) הן בצורה יזומה על ידי עובד החברה המבצע את הפעולה והן מצד מערכות הבקרה של אגף הביטחון.
- כל חשד לחריגה מנהלי החברה נחקר ומטופל במלא החומרה על ידי אגף ביטחון ומניעת הונאה.

אנו פועלים להבטיח את קיום הנהלים על ידי העובדים ועורכים הסברה נרחבת בנושא, במסגרתה מוצגים הסיכונים בכל הקשור לנושא המידע, המגבלות הקיימות והכלים ליישום הנחיות אבטחת מידע ובטחון. עובדי החברה מחויבים להשתתף בהדרכות בהתאם לתפקידם בחברה והמידע לו הם חשופים מתוקף תפקידם. בנוסף להדרכות תקופתיות, כל עובד חדש בפרטנר עובר הדרכה בנושא במסגרת ההכשרה הראשונית בחברה.

ההדרכות כוללות בין היתר את הנושאים הבאים:

- סיכוני אבטחת מידע, בדגש על סיכונים ייחודיים, המאפיינים חברות המספקות שירותי תקשורת בכלל ואת פרטנר בפרט.
- הנחיות אבטחת מידע ובטחון לעובדי החברה.
- אופן השימוש המאובטח באמצעי אבטחת המידע העומדים לרשות המשתמשים (חשבון אישי, סיסמא, מוצרי אבטחת מידע וכיו"ב).
- היבטי אבטחת מידע בטכנולוגיות ספציפיות, בהן נעשה שימוש בחברה.



עיצומים כספיים עפ"י חוק חופש המידע

עיצום כספי בגין תשלום שנגבה שלא כדין ממנויים של 102 סמ"ל, אשר בחרו לעבור לתכנית תעריפים אליה היו משויכים. פרטנר החזירה לכ-60,000 מנויים סך של כ-2.4 מיליון ש"ח כולל הפרשי הצמדה וריבית.

עיצום כספי בסך 642,670 ש"ח בגין הפרת הוראות הרשיון בנושא אספקת שירותים של ספקי שירות. פרטנר חרגה מההוראות בכך שלא שלחה למנוי השירות באתר האינטרנט את הפירוט המדרש, סיווג השירות ומחירו.



שותפות בקהילה

כחברה גדולה ומובילה במשק הישראלי אנו רואים בעשייה למען הקהילה וביצירת שותפות פראקטיבית חובה וזכות גדולה. אנו ממקדים את פעילותנו המתמשכת בתחום האחריות החברתית בפעילות חינוך, בבניית תשתית ובהעצמה, בתחומים המשיקים לליבה העסקית של החברה שהיא קידמה טכנולוגית וחדשנות מוצרית ושירותית. בשנת 2014 השקיעה פרטנר כ-2.5 מיליון ש"ח בתרומה כספית לקהילה ובנוסף השווי הכספי של התנדבות עובדיה הגיע לכ-708 אלף ש"ח.

ניהול התחום:

נושא השותפות בקהילה בפרטנר באחריות עמליה גלור, סמנכ"לית תקשורת ואחריות תאגידית. לפרטנר אסטרטגיה חברתית סדורה שנבנתה על מספר עקרונות, המלווים אותה לאורך שנים של עשייה חברתית פראקטיבית:

- למידה מתמדת וניתוח הצרכים של קהלי היעד אליו פונה העשייה.
- בניית פעילות קהילתית ארוכת טווח אישית וקבוצתית, המחוברת לליבה העסקית של החברה, לחזונה ולערכיה.
- שיתופי פעולה אקטיביים עם גופים חברתיים רבים.

פעילויותיה הקהילתיות של פרטנר מתמקדות במספר תחומים:

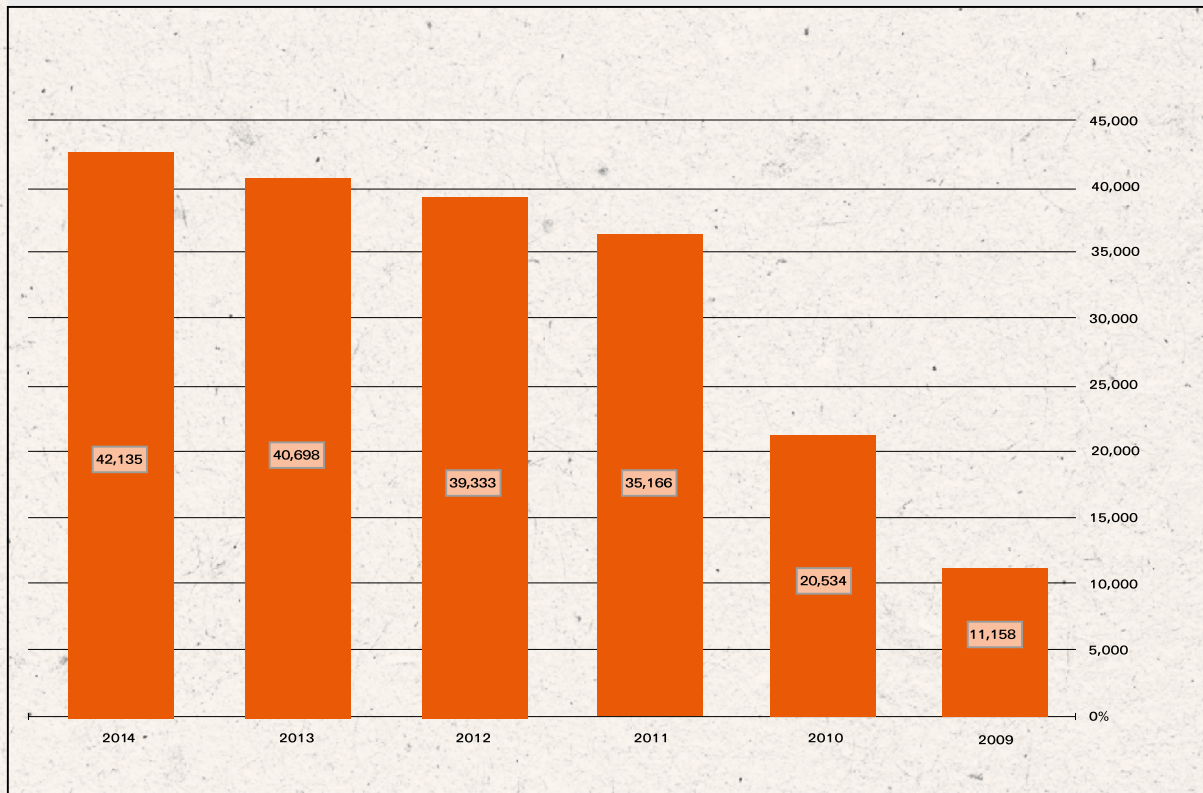
צמצום פערים באמצעות חינוך לטכנולוגיה בקהילה

תחום זה הינו לב ליבה של השקעתה החברתית-קהילתית של פרטנר. פעילויותינו בתחום זה באות לידי ביטוי במספר היבטים:

מלגות למצוינות בטכנולוגיה

פרטנר מעניקה מלגות למצוינות לילדים, בני נוער וסטודנטים בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, המצטיינים במקצועות מדעיים וטכנולוגיים. כמו כן תומכת פרטנר בהעשרה והשכלה גבוהה בתחומי הטכנולוגיה לגווניה. בין העמותות והארגונים אליהם חברנו בשנה זו חינוך לפסגות, קרן אברהם ופרי"ח.

מספר המבקרים במרכזי התקשורת הקהילתיים של פרטנר



תמיכה באוכלוסיות מוחלשות ומקורות והענקת ביטחון תזונתי

אריזת חבילות מזון בחגים

פעמיים בשנה, בראש השנה ובפסח, מתגייסים אלפים מעובדי החברה יד ביד עם שותפים חברתיים ותיקים, לסייע לאלה שידם אינה משגת.

החגים הם הזדמנות מיוחדת להרחיב את מעגלי השמחה ולקרב את רוח החג לאוכלוסיות הזקוקות לכך. במסגרת הפעילות הקהילתית שלנו:

- לקראת ראש השנה תשע"ה הוקם מוקד טלפוני לגיוס תרומות, בשיתוף עמותת "לתת". במסגרת ערב ההתרמה המיוחד אשר שודר בטלוויזיה נאספו כ-12,000,000 ש"ח ששימשו לרכישת מאות אלפי ארוחות חג.
- לפני ראש השנה ופסח עובדי החברה מתגייסים בהתנדבות לארוז חבילות מזון ולחלקן אישית לבתיהן של כ-2,000 משפחות. חלוקת סלי המזון בפסח נעשית בשיתוף עמותת "עושים מכל הלב".

גיוס תרומות עבור ילדים חולי סרטן

מאות מעובדינו נרתמו למען אלפי ילדי "גדולים מהחיים" ומשפחותיהם שמתמודדים מידי יום עם מחלת הסרטן, בגיוס תרומות במוקד השירות הטלפוני, באירוח משפחות הילדים במשרדי החברה ובפעילות יצירה יחד עם הילדים בקייטנות הקיץ.

מרכזי תקשורת קהילתיים

מתוך מחויבותנו לחדשנות ולקידמה טכנולוגית, פרטנר הקימה את פרויקט הדגל הקהילתי שלה: מרכזי תקשורת ומתחמים קהילתיים מקרית שמונה ועד אילת.

החל משנת 2009 ועד לשנת 2014 הוקמו 12 מרכזי תקשורת ומתחמים קהילתיים המשמשים ילדים, בני נוער ומבוגרים. המרכזים מציעים, בין היתר, חוגים המקנים ידע ומיומנויות שימושיות בתחום התקשורת לצד שימוש במחשבים וציוד מולטימדיה מתקדם. בנוסף, מציעים המרכזים פעילות העשרה מסורתית של פר"ח, הכוללת הפעלות, יצירה, סיפורים ומשחקים חינוכיים. כך, נהנים מבקרי המרכזים מחוויית למידה מהנה ומעשירה. חונכי פר"ח מקבלים הכשרה מצוות המנחים הפנים ארגוניים של פרטנר, הפועל בהתנדבות, ועובדי החברה משתתפים ויוזמים מגוון פעילויות במרכזים. המרכזים פתוחים חמישה ימים בשבוע על פני כל השנה (לרבות חודשי הקיץ).

בשעות הבוקר - חלק מהמרכזים פתוחים למבוגרים ומציעים חוגי מחשבים לפיתוח יכולות ומיומנויות בתחום, ושימוש חופשי בציוד הטכנולוגי.

בשעות אחר הצהריים - המרכזים פתוחים לקהל הילדים ובני הנוער ומציעים חוגי מחשבים, שימוש חופשי במחשבים, פינת מוסיקה ופינת טלוויזיה. כמו כן מתקיימים במרכזים חוגים מגוונים כגון: בישול, מועדון קריאה, אוריגמי, פעילות יצירה, תמיכה בשיעורי בית, ספריית ספרים ומשחקים ועוד. חונכים מוזמנים לבוא למרכזים עם חניכיהם.

פרישת המרכזים והפעילויות המתקיימות בהם מופיעה באתר האינטרנט של פרטנר.

בכוונת פרטנר להמשיך ולהרחיב את פרישת מרכזי התקשורת ואת פעילותה לצמצום פערים טכנולוגיים גם לאוכלוסיות נוספות. מרכז התקשורת ה-13 נבנה באשדוד בשיתוף "עמותת ערכים בספורט". המרכז מקדם בני נוער העוסקים בספורט להשגת תעודת בגרות במקצועות מרכזיים ומעניק להם כלים ללימוד ממוקד בתחומים אלו. מתוכננת בנייתו של מרכז תקשורת לאוכלוסיית הגיל השלישי, מודל חדשני שיוקם בראש העין, ומרכז תקשורת קהילתי לאנשים עם מוגבלות שכלית בשיתוף עם אק"ים.



קמפיינים לגיוס תרומות ב-SMS

אנו רותמים את הפלטפורמות הטכנולוגיות המתקדמות שלנו לטובת איסוף תרומות לעמותות ולארגונים ומקיימים מידי שנה עשרות קמפיינים לעמותות שונות, וביניהן: לתת, עלי"ם, האגודה למלחמה בסרטן, עזר מציון, אק"ם, תנו לחיות לחיות ועוד. עמותות מוכרות שרוצות לקיים קמפיין sms מוזמנות לפנות אלינו באמצעות אתר האינטרנט של החברה. פרטנר מאפשרת לעמותות ולארגונים לפרסם ללא עלות באנר לגיוס כספים באתר החברה.

פרטנר עם החיילים

הקשר הרציף שלנו עם החיילים החל עם ייסודו של פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל. במסגרת פרויקט זה אנו מאמצים שני גדודים: החל משנת 2005 אנו מלווים את גדוד השריון "עזוד", ומשנת 2008 את גדוד "שחר" לחילוץ והצלה. האימוץ כולל פעילויות משותפות של החיילים ועובדי החברה, כגון: משחקי ספורט, שימוש במתקני החברה לימי עיון וכנסים, תמיכה בחיילים בודדים, ליווי חיילים משתחררים בדרכם לאזרחות ומימון פעילויות הווי של הגדוד: טיולים, ימי ספורט, טקסי חיילים מצטיינים ועוד.

פרטנר עם הקהילה - במבצע "צוק איתן"

מאות מעובדי פרטנר נרתמו לטובת חיילי צה"ל, לקוחות החברה והתושבים באזורי המתיחות. במשך תקופת המבצע שלחה פרטנר ניידות לאזורי הכינוס של כוחות הצבא שצוידו בגנרטורים, שקעים ומאות מטענים לכל סוגי המכשירים, סוללות להחלפה, מכשירי סלולר לשימוש החיילים, כיבוד מתוק ומתנות ומכנקות. בנוסף דאגה פרטנר לשירות עד הבית" ללקוחותיה באזורי המתיחות. מתנות החג שחילקה החברה ללקוחותיה בראש השנה של שנת תשע"ז נרכשו מעסקים הפועלים באזורי הדרום ונפגעו כלכלית בזמן המבצע.

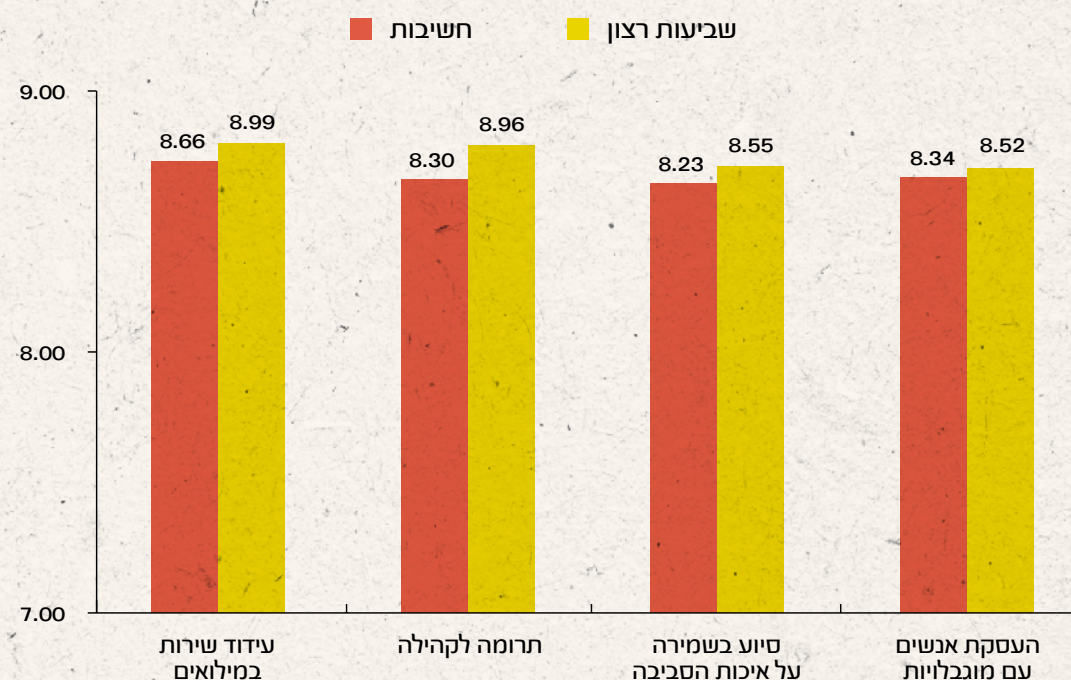
התנדבות עובדים

בשנת 2014 71% מהעובדים שלנו (עליה של כמעט 20% ביחס לשנת 2013) נטלו חלק בפעילות התנדבותית. עובדי פרטנר תרמו יחד מעל ל-9000 שעות התנדבות. פרטנר מעודדת פעילות התנדבותית של העובדים, ומרחיבה את מעגלי העשייה יחד עם עמותות וארגונים שונים, תוך אכפתיות, מעורבות אישית ואקטיבית. עבור העובדים המתנדבים הנתינה מייצרת תחושה של משמעות, העצמה אישית ושייכות. פרטנר בודקת את שביעות רצון העובדים מפעילותה הקהילתית באמצעות סקרים ומשובים. תוצאות הסקר לשנת 2014 מצאו כי שביעות הרצון מפעילותה הקהילתית של החברה גבוהה מאוד. פעילותה ההתנדבותית של החברה נערכת במסגרת שעות העבודה ועל חשבון החברה. העובדים שותפים לבחירת מקום ונושאי ההתנדבות. עובדים המעוניינים להתנדב בשעות הפנאי מקבלים הכוונה במידע ובאפשרויות התנדבות.



התנהלות בתחומי אחריות חברתית של החברה

החברה עונה על ציפיות העובדים בכל תחומי האחריות החברתית.



הספקים שלנו

אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך ולהצלחה, ולכן מקפידים לבחור את הספקים שלנו על פי שיקולים מקצועיים, אובייקטיבים וענייניים, תוך ראיית טובת החברה.

אנו עושים מאמצים כדי להבטיח שהתקשרויות הקבוצה תתבצענה עם ספקים שהינם מעסיקים הוגנים ואשר פועלים בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו, ספקינו מחויבים לחתום על מסמך התחייבות לעמוד בכללי האתיקה תוך ציות מלא לחוקי העבודה.

בשנת 2014 סיימנו את כתיבת הקוד האתי המורחב לספקי פרטנר אשר יחייב הן את הקבוצה והן את ספקיה. במסגרת הקוד האתי מתחייבת הקבוצה לעקרונות של הוגנות, תום לב, מקצועיות, יחס אישי ומניעת ניגוד עניינים. ספקי החברה יתחייבו מאידך לפעול למניעת שחיתות וניגוד עניינים, לספק לעובדיהם סביבת עבודה ראויה והולמת, לשמור על כבודם של עובדיהם ועל זכויותיהם הבסיסיות המוענקות להם בחוק ולשמור על הסביבה.

לרשות ספקינו עומדים מספר ערוצי פניה לחברה בכל שאלה או תלונה. באתר האינטרנט של החברה הוקצה עמוד ייעודי בעבור פניות ספקים – באמצעותו יכולה להתבצע פניה גלויה או אנונימית לגורם ייעודי אשר הוקצה לטובת העניין בחברה. בנוסף, בשנת 2014 הושקה פלטפורמה אינטרנטית – isupplier פורטל ספקים דיגיטלי חדשני, באמצעותו ניתן לצפות בהזמנות הרכש, חשבוניות שנקלטו וסטטוס תשלומים.

מתן עדיפות לספקים חברתיים

על מנת להבטיח הטמעת שיקולים חברתיים, ערכיים וסביבתיים בניהול העסקי השוטף של החברה, החלטנו לעודד את התפתחותו של המגזר הרביעי בישראל (העסקים החברתיים) ולהעדיף רכישת מתנות מעסקים אלה. העסקים החברתיים מהם אנו רוכשים את המתנות מאופיינים בכך שלפחות מחצית מעובדיהם הם אנשים עם מוגבלויות או אוכלוסיות בסיכון. עסקים אלה מאפשרים לעובדיהם להתפרנס ולחיות בכבוד, להיות יצרנים, להשתלב בחברה ולקבל שכר הוגן לפי החוק. העסקים בהם בחרנו מחויבים לעמוד בסטנדרטים גבוהים ביותר של איכות ולוחות זמנים. בין הארגונים מהם אנו רוכשים את המתנות – משתלת כפר עידוד, עמותת שווים, אקים, הבית של סוזן, כלים שלובים, zerozer, אנד ג'וי, יקב טולפ, ליה שוקולד, בית איזי שפירא, עמותת שווים, נגאיה ועוד.



הסביבה שלנו

אחריות סביבתית

מתוך שאיפה להביא בחשבון את מכלול הצרכים וההשלכות החברתיות, הכלכליות והסביבתיות של כלל מחזיק העניין הנוכחיים והעתידיים שלנו, אנו מעודדים אותם לשמור על ציפיות סביבתיות גבוהות מאיתנו לגבי ניהול ההשפעות הסביבתיות שלנו.

כדי לתת תוקף להבטחתנו שהעתיד ישמע מצויין, אנו עושים כל מאמץ על-מנת להטמיע את גישת ה"קיימות" בנהלי העבודה ובמערכות הארגוניות שלנו. הדבר בא לידי ביטוי במכלול של פעולות שבאות לשמור על הסביבה ומשאביה הציבוריים. אנו עושים זאת על-ידי צריכה מושכלת של משאבים, פעילות מעבר לרף הציות לחוק ורתימת עובדי החברה. מהלכים אלו מנוהלים גם בהתאמה לדרישות המחמירות של התקן לניהול הסביבתי ISO 14001.

ניהול סביבתי

חלוקת תחומי אחריות והקצאת משאבים, הגדרת יעדים, הדרכות, ניטור ובקרה. תחום הגנת הסביבה מנוהל על-ידי עמליה גלזר, סמנכ"לית חטיבת תקשורת ואחריות תאגידית ועינת רום, סמנכ"לית משאבי אנוש ומנהל.

■ **התייעלות סביבתית:** הפחתת צריכת משאבים (חשמל, דלק ומים) וחומרי גלם (נייר, נורות, טונרים, שקיות וכד') שימוש חוזר ומיחזור ציוד קצה, צמצום פליטות, שפכים וגזי חממה.

■ **רגולציה ותקינה:** אנו עומדים בכל החוקים והתקנים הסביבתיים המחייבים והוולנטריים בישראל ובזירה הבינ"ל הרלוונטיים לפעילותינו.

■ **שקיפות:** אנו רואים חשיבות גבוהה בהעמדת מידע סביבתי מלא ללקוחותינו, עובדינו והציבור הרחב.

■ **רתימת עובדים:** הגברת המודעות לסוגיות סביבתיות באמצעות מגוון של פעולות פנים-ארגוניות.

■ **שרשרת אספקה:** אנו מצפים מהספקים וקבלני המשנה שלנו לעמוד בכל מרכיבי המדיניות הסביבתית שלנו בכל פעילות שלהם עבור החברה או מטעמנו.

התייעלות אנרגטית, שינוי האקלים וגזי החממה

בסוף שנת 2015 תתכנס ועידת האקלים הבינ"ל בפאריס. במסגרת ועידה זו יקחו על עצמם המדינות המשתתפות התחייבויות להגביל את פליטות גזי החממה שלהן. גם מדינת ישראל תיקח על עצמה התחייבויות כאלו. מתוך הכרה בחשיבות הבינ"ל והלאומית של אתגר ההתמודדות בשינוי האקלים, אנו משקיעים מאמצים בהתייעלות אנרגטית בתחום החשמל והדלק בהיותם גורמי הפליטה המהותיים של גזי חממה כתוצאה מפעילותינו העסקית והתפעולית.

צמצום צריכת החשמל:

אנו ממשיכים ליישם מהלכים לצמצום צריכת החשמל. המהלכים מתמקדים בתחום התאורה, המיזוג והמיחשוב.

תמצית מהלכי צמצום בצריכת חשמל בשנים קודמות:

2010-2011: התקנת שילוט ברחבי החברה המזכיר לעובדים לכבות את התאורה והמזגן.

2012: מעבר משימוש ב- PC ל- Thin Client החוסך בצריכת החשמל.

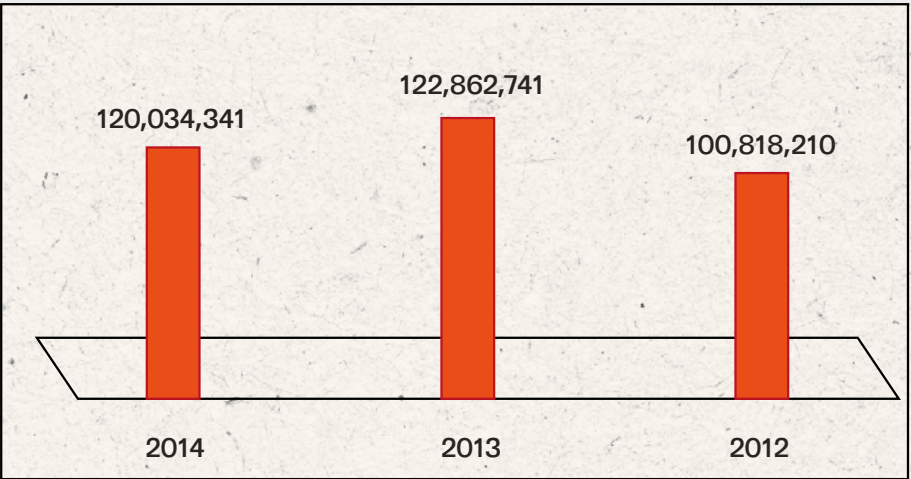
2013: התקנת גלאים להפסקת התאורה בכל חדרי המכונות.

מהלכים לצמצום פליטות גזי חממה באמצעות צמצום צריכת החשמל:

- החלפת גופי תאורה בתאורת לדים חסכונית והחלפת התאורה בחדר האוכל של החברה בתאורה חסכונית.
- הרחבת מערך גלאי בקרה השולטים על כיבוי האור והמזגנים במשרדי החברה ברחבי הארץ, לרבות חדרי השירותים.
- התקנת מזגנים חסכוניים בבנייני החברה ומערכת בקרה השולטת על טמפרטורת המזגנים.
- המשך שדרוג מערכת מיזוג האוויר ושימוש באמצעים בעלי נצילות אנרגיה גבוהה בכ-20%.
- הפסקת חימום המבנים בשטחים הפתוחים.
- הפסקת המיזוג בחדרים, ארבע פעמים ביום.
- בנייה והטמעה של מערכת בקרה השולטת בכיבוי מחשבי החברה מרחוק בשעות הערב ובסופי שבוע.

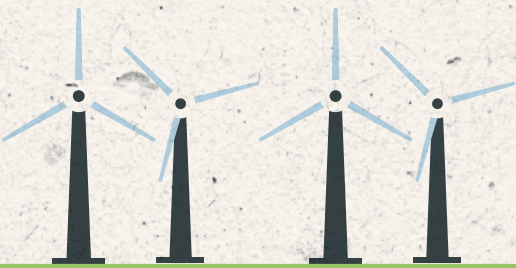


צריכת חשמל (קוט"ש)

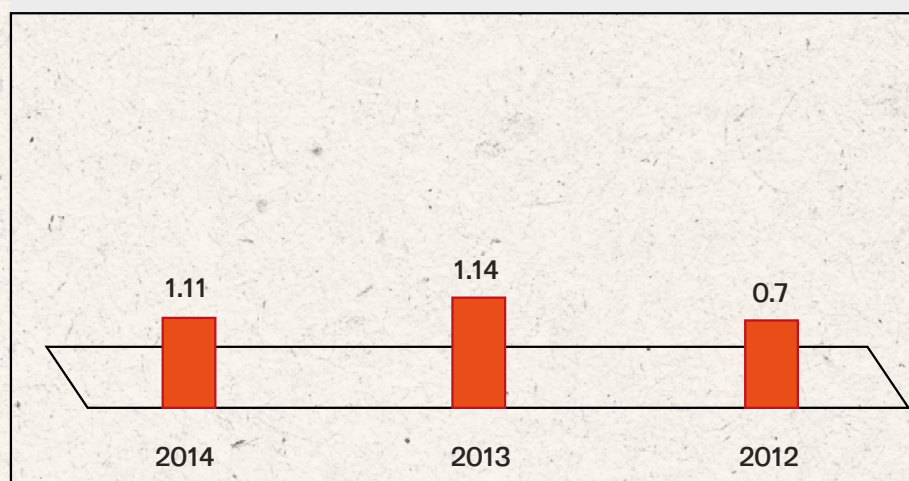


את העלייה בצריכת החשמל בשנת 2013 לעומת 2012. ניתן להסביר בהגדלת שטח המשרדים הנמדד עקב המיזוג עם חברת 012. למרות הגידול, ניתן להבחין בצמצום צריכת החשמל בשנת 2014 לעומת שנת 2013 עקב צעדי התייעלות וחסכון.

יעדים כמותיים ו/או תהליכים בתחום החשמל: הפחתת 3% בצריכת החשמל בשנת 2015 לעומת הצריכה ב-2014.



צריכת דלק ביחס למס' הלקוחות (ליטר)



הגידול בצריכת הדלק בין שנת 2013 לעומת 2012, נבע מגידול במספר הרכבים עקב המיזוג עם חברת 012. הצמצום בצריכת הדלק בשנת 2014 נבע מצעדי חסכון.

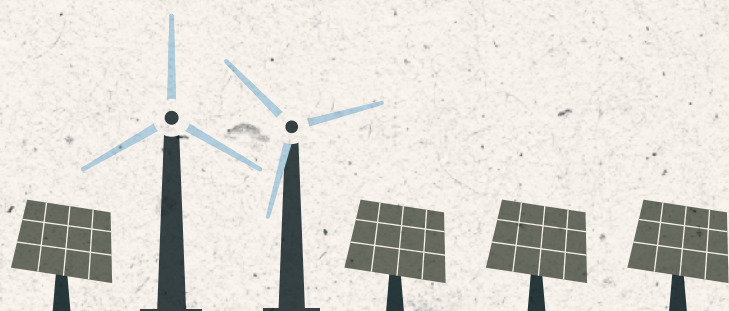
פליטות גזי חממה:

אתגר שינוי האקלים הופך למוחשי מבחינה גלובלית, לאומית, עסקית ואינדיבידואלית. מתוך הבנה שהקהילה הבינ"ל בכלל והמדינות המפותחות שבהם נכללת מדינת ישראל מגיעה לצומת דרכים ולשלב של קבלת החלטות, אנו מודדים את פליטות גזי החממה שלנו ופועלים באופן נמרץ להפחתתם.

חישוב פליטות של גזי חממה כולל בתוכו את האופן שבו צריכת משאבים, שימוש במוצרים וכד' משפיעים על תופעת שינוי האקלים והתחממות כדור הארץ באמצעות פליטות של 6 גזי חממה כשהעיקרי מבניהם הוא הפחמן הדו-חמצני. יחידת המדידה של מדד זה הוא טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (Ton CO₂eq).

חישוב מצאי פליטות גזי החממה שלנו ("טביעת הרגל הפחמנית") נערך בהתאם לפרוטוקול הבינ"ל המוביל בתחום זה (GHG Protocol) ולפי ההתאמה אשר פרוטוקול זה עבר על-ידי מנגנון הוולנטרי להפחתת ודיווח גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.

חישוב הפליטות כולל בתוכו פליטות ישירות במכלול 1 (פליטות משימוש בדלקים בצי הרכב שלנו) ופליטות עקיפות במכלול 2 (פליטות מצריכת ושימוש בחשמל הנרכש מחברת החשמל). החישוב אינו כולל בשלב זה פליטות עקיפות נוספות במכלול 3 (פליטות בשרשרת האספקה מצריכת מים, נייר ייצור פסולת וכד').



צמצום צריכת דלק:

צריכת דלקים כדי לאפשר שירות אישי ושינוע ציוד מהווים חלק בלתי נפרד מפעילותינו העסקית והתפעולית. אנו משקיעים מאמץ רב במחשבה ובעשייה בתחום של צמצום מקור זה של מזהמים ופליטות גזי חממה.

תמצית מהלכי צמצום בצריכת חשמל בשנים קודמות:

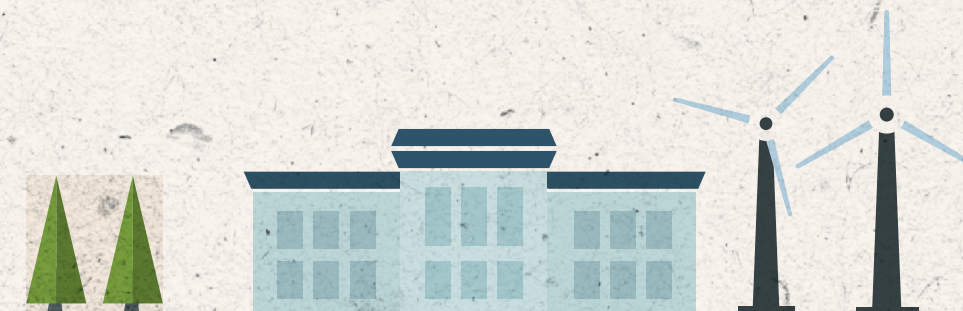
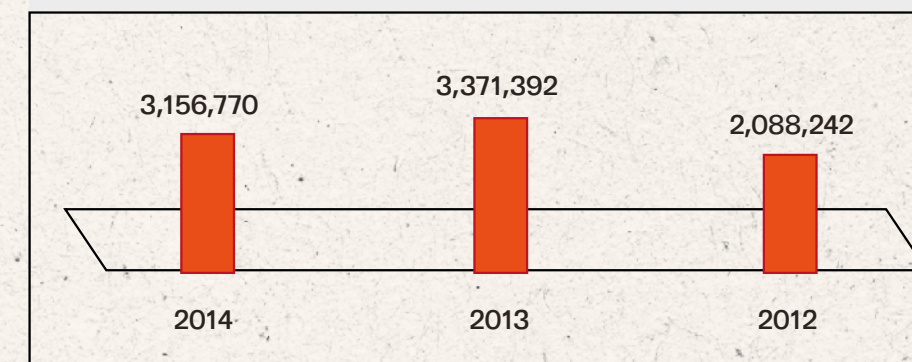
2010-2011: התקנת מערכת פיקוח ובקרה על צריכת הדלק ברכבים.

2012-2013: עידוד עובדים לשימוש באפליקציית Carpool פנים ארגונית לנסיעות משותפות

מהלכים לצמצום פליטות גזי חממה מצריכת דלק:

- מערכת Selfservice רחבה המכסה את כל תחומי השירות ללקוח והמאפשרת קבלת כל האינפורמציה, הטכסים והשירות באמצעים דיגיטליים, חוסכת שינוע ונסועה.
- בחינה וניתוח רציף של קווי ההכפה של המוצרים למרכזי השירות מאפשרים איחוד קווים, ביטול קווים מיותרים ויצירת ימי חלוקה מצומצמים ברחבי הארץ.
- הרחבת הפריסה הארצית של המקומות בהם ניתן לרכוש ציוד, מצמצמים את הצורך בנסיעות של הלקוחות למרכזי שירות רחוקים.
- משלוח ציוד בדואר, במקום שינוע למרכזי שירות.

סה"כ צריכת דלק (ליטר)



נייר ופסולת

הפעילות העסקית והתפעולית שלנו מתאפיינת בצריכת נייר ובהיווצרות של פסולת מסוגים שונים. סוגי הפסולת העיקריים בהם אנו מטפלים על-מנת שהם יפנו באופן אחראי הם: פסולת אלקטרונית, נייר ופסולת מוצקה.

תמצית מהלכי צמצום פסולת בשנים קודמות:

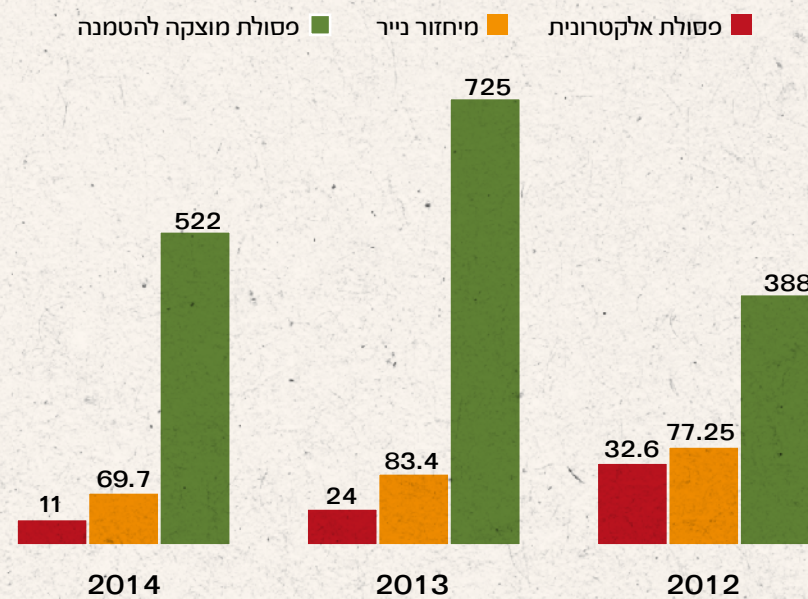
2010-2011: מכירת ציוד הקצה לשימוש חוזר במדינות שונות וכן תרומת ציוד קצה לארגון "אקולוגיה לקהילה מוגנת" המפרק ומחזור פסולת אלקטרונית, ומעסיק אנשים בעלי צרכים מיוחדים.

2012-2013: הצבנו ברחבי החברה מרכזי מחזור לבקבוקים, כחיות וסוללות.

מהלכים להפחתת פסולת והשימוש בנייר:

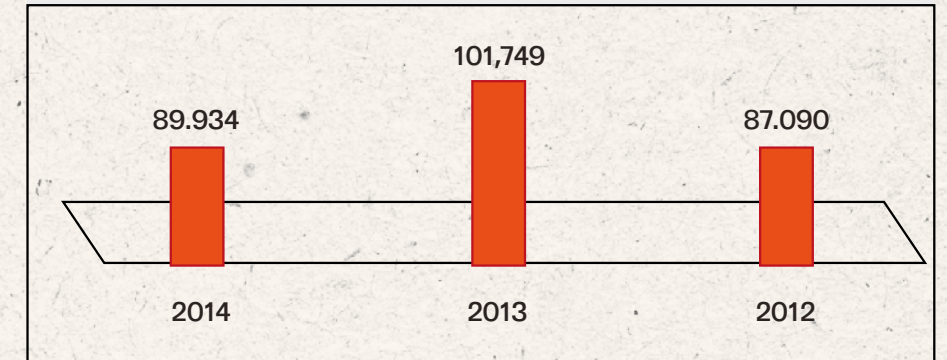
- מערכת Selfservice רחבה המכסה את כל תחומי השירות ללקוח והמאפשרת קבלת כל האינפורמציה, הטפסים והשירות באמצעים דיגיטליים. המערכת חוסכת תכתובת בדואר.
- תכתובת עם לקוחותינו באמצעות הודעות לסמארטפון. העברת חשבוניות News letter ומגוון שירותים ישירים ללא צורך במשלוח ניירת או דואר.
- שימוש בחתימה אלקטרונית על גבי חוזי התקשרות במרכזי השירות. בפרטנר החוסכים ניירת והדפסות מיותרות.
- תצוגה דיגיטלית במרכזי השירות וחסכון בהפקת עלונים ופליירים.

פסולת 2012-2014

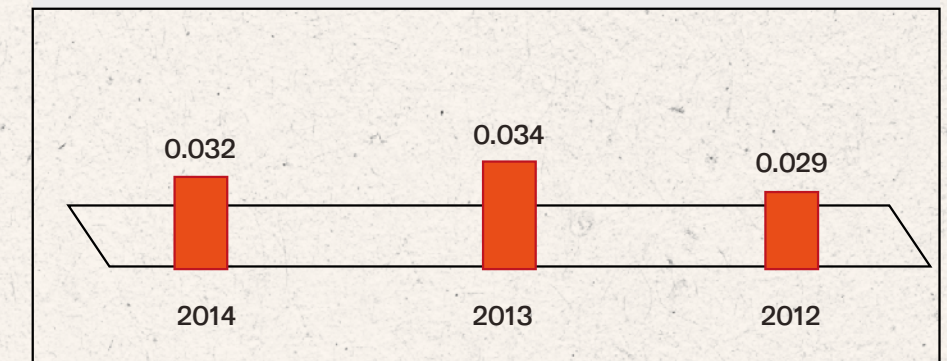


יעדים כמותיים ו/או תהליכים בתחום הפחתת הפסולת:
צמצום של 5% מהפסולת בשנת 2015 לעומת הצריכה ב-2014.
גידול של 5% בשימוש החוזר ב-2015 לעומת 2014.
גידול של 2% בהיקף הנייר למיחזור ב-2015 לעומת 2014.

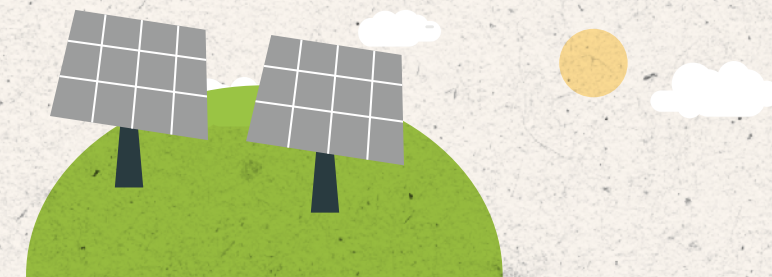
סה"כ פליטת גזי חממה (טון Co2e)



פליטת גזי חממה ביחס למס' הלקוחות (טון Co2e)



ניתן להבחין בירידה משמעותית בסה"כ הפליטות ובפליטות היחסיות של גזי החממה ביחס למספר הלקוחות בשנת 2014 לעומת 2013. ניתן לייחס ירידה זו בהפחתת צריכת הדלקים והחשמל וגם בשל שיפור תמהיל הדלקים שמיועדים לייצור חשמל על-ידי חברת החשמל, מה שגורם לשיפור מקדם הפליטה לחישוב פליטות גזי חממה כתוצאה מצריכת חשמל.



עמידה מחמירה בתקני הבטיחות של מוקדי השידור

מוקדי השידור המשמשים את פרטנר עונים להגדרת "מקור קרינה", כאמור בסעיף 2 לחוק הקרינה התשס"ו - 2006, ומשכך חלות עליהם הוראות חוק זה. בהתאם להוראות חוק הקרינה, נדרשים מוקדי השידור של פרטנר בהיתרי בטיחות מטעם המשרד להגנת הסביבה וזאת עובר להקמתם ולהפעלתם (למעט אותם מוקדים המפורטים בתוספת לחוק). החוק קובע מנגנון רישוי דו שלבי להפעלת כל מקור קרינה. בשלב הראשון, נדרש המבקש להפעיל מקור קרינה בקבלת היתר להקמת מקור הקרינה מהממונה על הקרינה הסביבתית מטעם המשרד להגנת הסביבה. בשלב השני, נדרש המבקש בקבלת היתר הפעלה למקור הקרינה, אשר ניתן אף הוא על ידי הממונה ואשר מאשר את הפעלתו של מקור הקרינה במקרקעין כדן. החוק מתנה את מתן היתר ההקמה בביצוע הערכה של רמות החשיפה המרביות של בני אדם והסביבה לקרינה הצפויה ממקור הקרינה לכשיופעל, לרבות בעת תקלה, וכן בנקיטת האמצעים הדרושים להגבלת רמות החשיפה של בני אדם והסביבה לקרינה הצפויה ממקור הקרינה לכשיופעל, לרבות אמצעים טכנולוגיים נאותים הנמצאים בשימוש.

בנוסף מתנה החוק את מתן היתר ההקמה בנקיטת אמצעי זהירות ובטיחות למניעת סכנה לציבור ולסביבה כתוצאה מחשיפה לקרינה או כתוצאה מהקמה של מקור קרינה והפעלתו, ככל שנקבעו על ידי השר להגנת הסביבה. החוק מונה מספר תנאים מצטברים לקבלת היתר הפעלה. בין היתר, נדרש מבקש ההיתר, על פי הנחיות בכתב שקיבל מאת ממונה, לבצע מדידות של רמות החשיפה של בני אדם והסביבה לקרינה הנוצרת במהלך הפעלתו של מקור הקרינה, במרחקים שונים ממקור הקרינה, כאשר רמות אלה אינן עולות על רמות החשיפה המרביות שנקבעו על ידי הממונה בחוק.

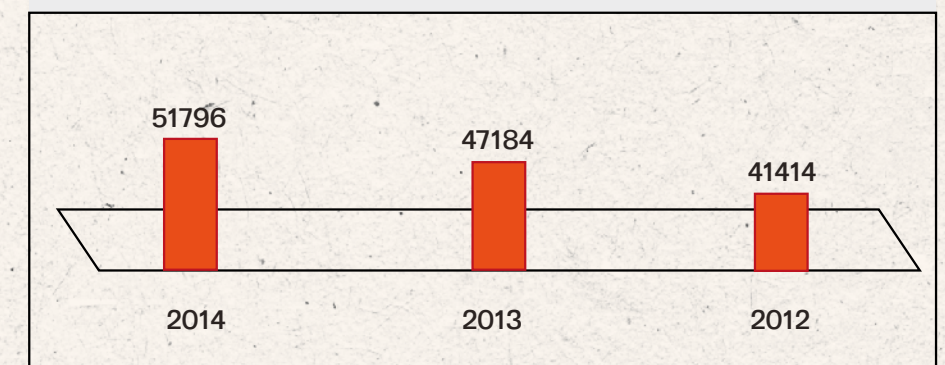
תנאים

רמת הקרינה הנפלטת ממוקדי השידור של פרטנר נתונה לפיקוח מחמיר. מוקדי השידור של פרטנר מנוטרים על ידי המשרד להגנת הסביבה באופן רציף בכדי להבטיח כי כל מוקדי השידור עומדים בהיתרים אשר הונפקו להם ולא חורגים מרמות הקרינה המותרות. המשרד להגנת הסביבה אימץ תקני בטיחות קרינה ממוקדי שידור המחמירים בהרבה מתקני הבטיחות שהומלצו על ידי ארגון הבריאות העולמי וכל מוקדי השידור של פרטנר עומדים בתקנים מחמירים אלו. בפרטנר ישנו נוהל מסודר המגדיר תהליך מפורט להקמת מוקדי שידור, ובכלל זה תהליך מבוקר לקבלת כל האישורים הנדרשים על פי דין לאורך כל השלבים עד להקמת מוקד השידור. הנוהל מכופק על ידי מנהלים בכירים מטעם פרטנר. בנוסף מקיימת פרטנר מערך בדיקות על כלל מוקדי השידור המופעלים על ידה, כך שכל מתקן נבדק לפחות אחת לשנה על ידי גורם מוסמך מטעם המשרד להגנת הסביבה אשר מוודא כי מוקד השידור פועל בהתאם לאישורי המשרד להגנת הסביבה ולתקני החשיפה המותרים.

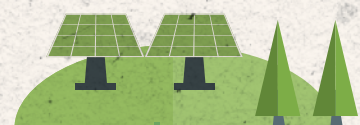
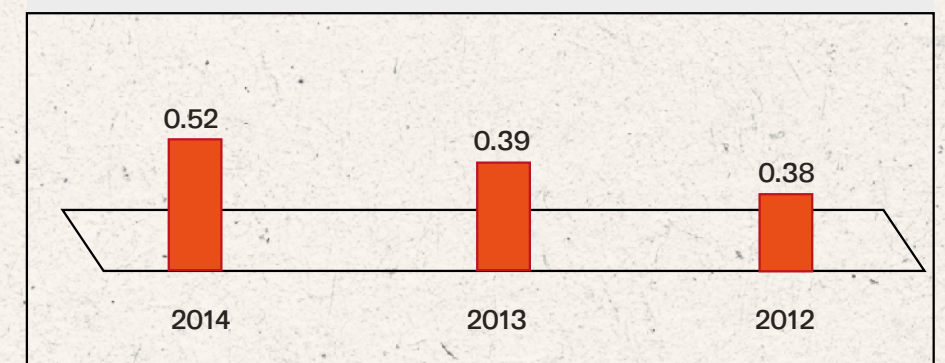
צמצום בצריכת המים

מתוך הכרה בחשיבות החסכון במשאב המים - אנו פועלים על מנת להשתפר גם בתחום סביבתי זה באמצעות שימוש במערכת מחזור מים לשטיפת רכבים והתקנת חסכמים ומיכלים דוד כמותיים בחדרי השירותים חברה.

סה"כ צריכת מים (מ"ק)



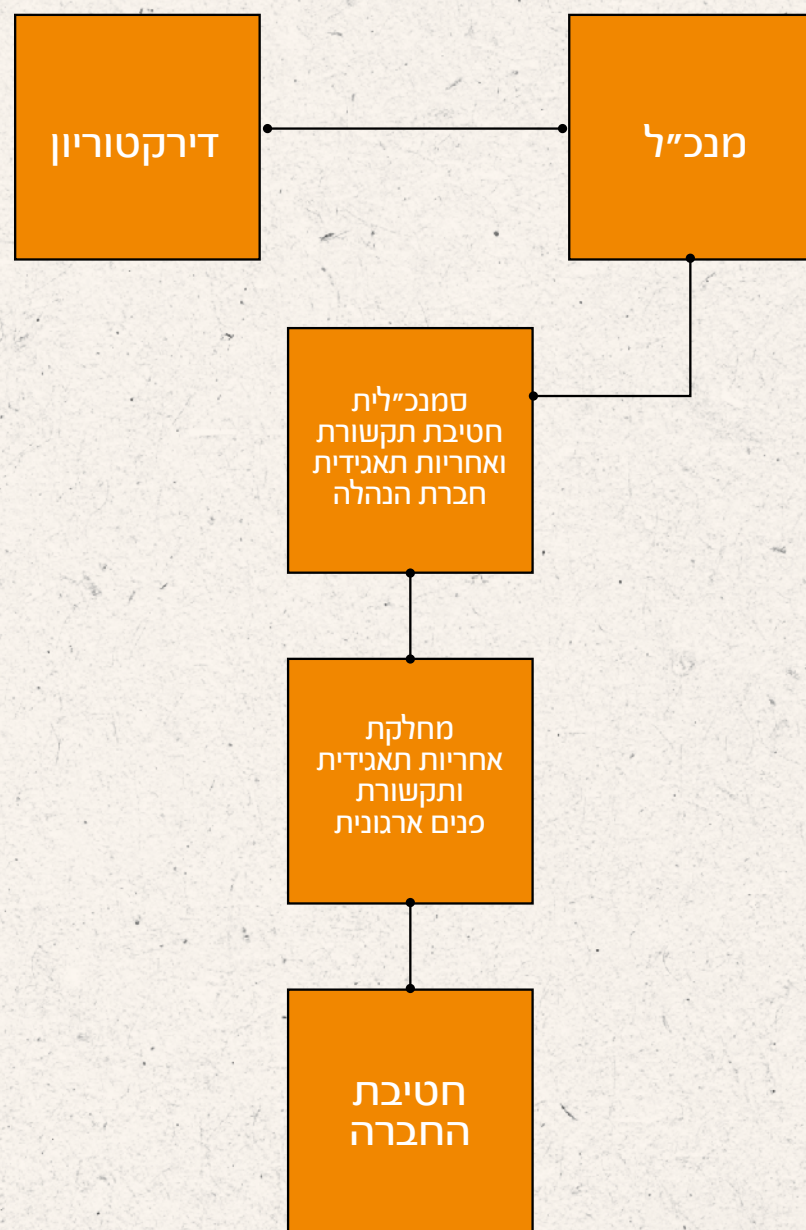
צריכת מים למ"ר (מ"ק)



אחריות תאגידית, ממשל תאגידי ואתיקה

פרטנר חברה בארגון "מעלה" שהינו ארגון מקצועי של עסקים המובילים את תחום האחריות התאגידית בישראל. החברה מתנהלת בשקיפות בכל הכרוך בעשייה בתחומי האחריות התאגידית. בשנת 2014 זכתה פרטנר לדירוג פלטינה פלוס בדירוג מעלה.

המבנה הארגוני של האחריות התאגידית בפרטנר



עוצמת השידור ורמת הקרינה של המכשירים

שירותי התקשורת הניידת מסופקים באמצעות טלפון נייד הפולט קרינה בלתי מייננת. בהתאם להוראות תקנות הגנת הצרכן (מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד), התשס"ב 2004, פרטנר מצרפת עלון לכל ערכה של טלפון נייד שמשווק על ידה ואשר בו מידע אודות רמת הקרינה המרבית - SAR המותרת ורמת הקרינה הנפלטת מהמכשיר וכן מידע על לקוחותיה המוסרים מכשירים לתיקון כי תיקון המכשיר עלול לשנות את רמת הקרינה של המכשיר. בנוסף, כל המכשירים שפרטנר משווקת אושרו לשיווק על ידי משרד התקשורת. פרטנר מפרסמת באתר האינטרנט שלה מידע חיוני אודות הקרינה האלקטרומגנטית הנפלטת מהמכשיר הנייד ובכלל זה תמצית המלצות משרד הבריאות לכללי זהירות מונעת בשימוש בטלפון הנייד (מידע על רמת הקרינה של כל מכשיר מפורט גם באתר החברה לפי מאפייני המכשירים שמוצגים).

פרסים

כחברה מובילה בתחום התקשורת ובמשק הישראלי, פרטנר זוכה במהלך פעילותה להכרה ולהוקרה פומבית. הענקת שירות מצטיין ללקוחות מהווה אבן יסוד בחזון החברה ועל כך מעידים הפרסים להם זוכה החברה בתחום השירות ללקוח.

להלן דוגמאות בחרות מהשנים האחרונות:

- **2013** - אתר Orange, אתר האינטרנט הטוב ביותר מבין אתרי חברות הסלולר, בתחרות Webi Awards של קבוצת "אנשים ומחשבים".
- **2015** - 10 שנים ברציפות פרטנר מובילה ב"מדד חווית הלקוח" של חברת "מרקט-טסט" לשנת 2014 בכל הפרמטרים שהוגדרו כעיקריים במדד חווית הלקוח.
- **2015** - 10 שנים ברציפות זכייה בגביע הזהב, מקום ראשון בסקר "שביעות רצון מטיב השירות ללקוחות". במשאל "ידיעות אחרונות" לשנת 2014.
- **2015** - 11 שנים ברציפות, פרטנר "החברה שהכי טוב לעבוד בה" מבין חברות הסלולר, על פי סקר BDI ומגזין The Marker.



ממשל תאגידי

פרטנר הינה חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב ותעודות ה-ADS שלה נסחרות בנאסד"ק (Global Select Market) בארה"ב, וככלל חלות עליה שתי מערכות דינים (דין ישראלי ודין אמריקאי).

חברי הדירקטוריון

מר אדם ציזנף - יו"ר, **מר אלון שלו** - סגן יו"ר, **ד"ר מיכאל אנגל**, מר בארי בן זאב, מר פרד גלוקמן, מר סומיט ג'איסינגהאני, מר אורי ירון, מר אריה סבן, מר יהודה סבן, גבי אסנת רונן, מר יואב רובינשטיין, מר אריה (אריק) שטיינברג.

ועדות הדירקטוריון

להלן תיאור של ועדות הדירקטוריון הנוכחיות ומידע אודות חברות בהן.

ועדת הביקורת

בהתאם לחוק החברות, על דירקטוריון של חברה ציבורית, לרבות פרטנר, למנות מבין חבריו ועדת ביקורת, שמספר חבריה לא יפחת משלושה, כאשר כל הדירקטורים החיצוניים יהיו חברים בה, רוב חברי הוועדה יהיו דירקטורים בלתי תלויים ויו"ר הוועדה יהיה דירקטור חיצוני. חברי ועדת הביקורת הינם: מר בארי בן זאב (דירקטור חיצוני) - יו"ר ועדת הביקורת, ד"ר מיכאל אנגל (דירקטור חיצוני) ומר אריק שטיינברג (דירקטור בלתי תלוי).

בהתאם לחוק החברות, אלה לא יהיו חברים בוועדת הביקורת:

- יו"ר הדירקטוריון וכל דירקטור המועסק בידי בעל שליטה בה או בידי תאגיד בשליטת בעל שליטה, דירקטור הנותן שירותים דרך קבע לחברה, לבעל שליטה בה או לתאגיד בשליטת בעל שליטה כאמור וכן דירקטור שעיקר פרנסתו על בעל השליטה.
 - **בעל השליטה או קרובו.**
- בהתאם לחוק החברות, תחומי אחריותה של ועדת הביקורת כוללים, בין היתר, זיהוי ליקויים בניהול העסקי של החברה, אישור עסקאות עם בעלי עניין וקביעה האם פעולות ועסקאות מסוימות עם בעלי עניין הן "מהותיות" או "חריגות" בקשר להליכי אישורם, בחינת היקף עבודתו ושכרו של רואה החשבון המבקר של החברה, בחינת מערך הביקורת הפנימית של החברה ותפקודו של מבקר הפנים וכן קביעת הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות עובדים בקשר לליקויים בניהול עסקי החברה ובנוגע להגנה הניתנת לעובדים שהתלוננו.



בהתאם לדין האמריקאי (כללים של הרשות לניירות ערך בארה"ב ה-SEC וכללי בורסת המסד"ק), כחברה זרה אנו נדרשים להקים ועדת ביקורת המורכבת רק מדירקטורים שהם "עצמאיים", כמשמעות מונח זה בכללי ה-SEC.

בהתאם לנוהל עבודת הדירקטוריון וועדותיו שאומץ על ידי דירקטוריון החברה, ועדת הביקורת שלנו אחראית, בין היתר, על פיקוח על תהליך הדיווח של הדו"חות הכספיים והבקרה על הדו"חות הכספיים ועל בחינת עצמאותם של מבקר הפנים ורואה החשבון המבקר של החברה ואיכות עבודתם. ועדת הביקורת שלנו גם אחראית באופן ישיר על מינוי רואה החשבון המבקר של החברה והפיקוח עליו וכן על קביעת שכרו.

ועדת התגמול

בהתאם לתיקון מס' 20 לחוק החברות (שנכנס לתוקף בחודש דצמבר 2012), על דירקטוריון של חברה ציבורית, לרבות פרטנר, למנות ועדת תגמול, שמספר חבריה לא יפחת משלושה, כל הדירקטורים החיצוניים יהיו חברים בה ויהיו רוב חברה ויו"ר הוועדה דירקטורים חיצוניים. חברי ועדת התגמול הינם: מר בארי בן זאב (דירקטור חיצוני) – יו"ר ועדת התגמול, דר' מיכאל אנגל (דירקטור חיצוני) ומר אריק שטיינברג (דירקטור בלתי תלוי). בהתאם לחוק החברות, תחומי אחריותה של ועדת התגמול כוללים, בין היתר, המלצה לדירקטוריון החברה על מדיניות התגמול לנושאי משרה שתאושר על ידי בעלי המניות של החברה, וכן המלצה לדירקטוריון החברה; אחת לשלוש שנים, בעניין המשך תוקפה של מדיניות תגמול שנקבעה לתקופה העולה על שלוש שנים; המלצה לדירקטוריון החברה על עדכונה, מעת לעת, של מדיניות התגמול ובחינת יישומה; החלטה אם לאשר עסקאות באשר לתנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה הטעונות אישור של ועדת התגמול בהתאם לחוק החברות; והחלטה בדבר מתן פטור לעסקה מאישור האסיפה הכללית.

אכיפה מנהלית והגבלית

בשנת 2013 אישרה החברה הפעלתה של תכנית אכיפה בתחום ניירות ערך ובשנת 2014 אושרה תכנית האכיפה בתחום ההגבלים העסקיים.

מטרת תכניות האכיפה היא לוודא עמידת החברה והעובדים בה, בהוראות מתחום דיני ניירות ערך ודיני ההגבלים העסקיים. פרטנר מקפידה ומנחה את מנהליה ועובדיה לשמור, לקיים ולכבד את הוראות הדין ולציית באופן מלא ומוחלט להוראותיהם בכל תחום בו פועלת החברה. ערכי פרטנר מושתתים, בין היתר, על עקרון הציות לחוקים ולכללים המחייבים, כרוחם וכלשונם. תכניות אלו והנהלים הקיימים מכוחן מטרתם להנחות את החברה ועובדיה בעקרונות הדין ולוודא עמידת החברה והעובדים בהוראות אלו. נהלי האכיפה המנהלית מעודכנים באופן שוטף ומופיעים באתר החברה.

ערוצי פנייה אל הנהלת החברה

לרשות העובדים עומדים ערוצים פנים ארגוניים באמצעותם ניתן לפנות למנכ"ל החברה, לכל סמנכ"ל בחברה ולמבקר החברה. הקו הישיר למנכ"ל, דרך הפורטל הפנים ארגוני, מהווה ערוץ ייעודי הנגיש לכל עובדי החברה.

הקוד האתי

אנו מתחייבים להתנהלות אחראית מול כל מחזיקי העניין שלנו, כי זו דרכנו. אנו מאמינים שללא התחייבות זו, אין באפשרות החברה להמשיך ולקיים מערכת יחסי גומלין עם שותפיה. התנהגות אתית, ערכים ועקרונות מוסריים היוו את הבסיס להתנהלותנו העסקית מיום הקמת החברה. הקוד האתי של הקבוצה רוענן בשנת 2013 לאחר תהליך שבו נטלו חלק עובדים ומנהלים מחטיבות בחברה, ספקים ולקוחות. בקוד האתי שלנו מנוסחת האתיקה העסקית המחייבת אותנו בהתנהלות היומיומית מול לקוחות, עובדים, ספקים ומשקיעים, ברוח ערכים נבחרים של החברה והמותג: פשוט והוגן, אישי, יושרה, מצינות ומקצועיות, חדשנות ולמידה.

כל עובדינו מחויבים לקרוא וללמוד את הקוד האתי באמצעות לומדה מיוחדת, ולאשר בחתימתם מדי שנה כי קראו והבינו אותו. בשנת 2014 יוחד פגש רחב של כל דרגי הניהול בחברה לנושא האתיקה.

לרשות מחזיקי העניין שלנו מספר ערוצי דיווח במקרה של דילמה, התלכטות בנושאי אתיקה או במקרה של חשד לאירוע הונאה או גניבה: הממונה הישיר, מבקר הפנים של החברה או וועדת הביקורת.

פרטנר מתחייבת להביא לידיעת מבקר הפנים של החברה או לידי וועדת הביקורת, ללא דיחוי, כל מידע לגבי כל הפרה של הקוד האתי כולל כל ניגוד עניינים בפועל או לכאורה, בנין יחסים פרטיים ומקצועיים ומעורבותם של גורמי הנהלה או עובדים אחרים בעלי תפקידים משמעותיים בדווח הכספי, גילוי או בקורת פנימיות של החברה.

הקוד האתי ומניעת שחיתות

מעט ילעת אנו מרעננים את ערוצי הפנייה לעובדים בכל הנושאים הקשורים להפרת הקוד האתי ונושאי שחיתות. ערוצי הפנייה למבקר החברה הינם גלויים או אנונימיים. בנוסף, אחת לתקופה אנו מציגים את נושאי הקוד האתי לפורום המנהלים של החברה. בשנת 2014 טופלו 5 פניות בנושא הונאה/טוהר מידות. ניתן לעיין בקוד האתי התאגידי באתר החברה.

מניעת הטרדה מינית

אנו מגנים, ופועלים למגר הטרדה או אלימות כל שהיא, לרבות הטרדה מינית ומוקיעים אירועים שכאלה. בפרטנו מונתה אחראית למניעת הטרדה מינית שעברה הכשרה מקצועית לכך. אנו מיידעים במגוון פלטפורמות בארגון בדבר האחראית למניעת הטרדה מינית בחברה ודרכי ההתקשרות עימה. מנהלי משאבי אנוש קשובים ורגישים לנעשה בתוך החברה. מדיניותה של פרטנו בנושא מפורסמת ומתקשרת באמצעות הדרכות, לומדה, מייל ייעודי ופרסום באינטראנט של החברה וזאת לכלל העובדים. לעובדינו האפשרות לפנות לכל אחד ממנהלי החברה באופן אישי - באמצעות פנייה אנונימית, דרך תיבת פניות, בטלפון, פקס או במייל.

בשנת 2014 נרשמו וטופלו 14 פניות בנושא הטרדה מינית.

תקנון החברה

ניתן לעיין בתקנון החברה שנוסחו המחייב הנו - בשפה האנגלית באתר החברה

מסמך זה הוכן על ידי פרטנו למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה. דו"ח זה, אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה. דו"ח נכלול מספר נושאים שהחברה בחרה להדגישם, אולם אין בהכללת פרט מסוים בדו"ח או אי הכללת פרטים אחרים כדי להצביע על היותם של פרטים מהותיים או לא מהותיים ואין בכך כדי ליצור מצג כלשהו מצד החברה באשר למכלול פעילותה. יודגש, כי הדו"ח מבוסס על נתונים עסקיים הרלבנטיים לפעילות החברה ואין בנתונים שבו כדי להוות תחליף לנתונים שמפורסמים בדו"חות הכספיים של החברה ו/או החברות הבנות שלה. בהתאם לכך, בכל הנוגע לנתונים כספיים או נתונים אודות היקפי פעילות, רווחיות, תחזיות וכיוצא ב רק הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים מחייבים את החברה ובכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים. אין במסמך זה מצג או התחייבות מפורשת או משתמעת ואין להתבסס על דיוק, שלמות או נכונות של המידע או הדעות הכלולות בו. החברה ואף אחד מעובדיה או נציגיה לא יישאו באחריות כלשהי (בין אם בשל רשלנות או מסיבה אחרת) להפסד אשר ינבע בדרך כלשהי מהשימוש במסמך זה או תוכנו או בכל דרך אחרת בקשר למסמך זה. דו"חות הפעילות העתידית של החברה ותוצאות הפעילות של הכפופים לסיכון ואי ודאות אשר עשויים להוביל לשינוי מהותי בתוצאות בפועל לעומת התוצאות הצפויות. לפיכך, אין להסתמך על האמור בדו"ח זה כדי לצפות את אשר יעשה בעתיד.

אנחנו כאן לכל שאלה Tillia.toren@orange.co.il



אינדקס GRI			
מדד	תיאור	היקף מענה	מיקום
פרופיל הארגון ואסטרטגיה			
1.1	הצהרת מנכ"ל החברה לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה.	מלא	דבר מנכ"ל
1.2	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות וגורמי הסיכון העיקריים	מלא	דוח שנתי 2014 עמ' 10-31
2.1	שם הארגון	מלא	על קבוצת פרטנר
2.2	תיאור השירותים העיקריים	מלא	על קבוצת פרטנר, דו"ח שנתי 2014, עמ' 32
2.3	מבנה תפעולי של החברה, לרבות חטיבות, חברות-מחזיקות / מוחזקות וכו'	מלא	על קבוצת פרטנר
2.4	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה	מלא	על קבוצת פרטנר
2.5	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות	מלא	מדינת ישראל
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	מלא	על קבוצת פרטנר
2.7	השווקים אותם משרתת החברה (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות).	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 34
2.8	גודל החברה, לרבות: מספר עובדים, מספר פעילויות, מחזור, הון עצמי מחולק להון וחוב, וניתן לציין גם – סך נכסים, בעלי מניות, פילוח גיאוגרפי של המחזור, של העלויות ושל העובדים	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 5-8, 75, 124
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות: מיקום או אופי הפעילויות, מבנה ההון.	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 77
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת	מלא	פרסים
3.1	התקופה המדווחת	מלא	2014
3.2	תאריך הדוח הקודם	מלא	רבעון 3 שנת 2014
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	מלא	שנתי
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	מלא	אודות דוח האחריות התאגידית
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדוח, כולל אופן הגדרת המהותיות, תעדוף נושאים בתוך הדוח וזיהוי מחזיקי העניין שהחברה צופה שיעשן שימוש בדוח. יש להסביר כיצד הארגון הגדיר את תכולת הדוח	מלא	אודות דוח האחריות התאגידית +דיאלוג עם מחזיקי עניין
3.6	גבולות הדו"ח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכד')	מלא	פעילות חברת פרטנר בישראל
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תכולת או תכולת הדוח (אם הדוח אינו מתייחס לכל ההשפעות המהותיות של החברה, יש לציין את האסטרטגיה להשלמה ואת לוח הזמנים הצפוי לפרסומו של דוח "מלא").	מלא	אין
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ וישויות אחרות שהכללתן/השמטתן עלולה להשפיע על ההשוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים	מלא	אין דיווח על חברות בנות

3.9	טכניקות המדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שיושמו לצורך הנתונים שבדוח.	מלא	אודות דוח האחריות התאגידית
3.10	הסבר על הסיבה להצגה מחדש של נתונים מדווחות קודמים	מלא	לא רלוונטי
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	מלא	לא רלוונטי
3.12	טבלה המציינת את המיקום בדוח של הפריטים המדווחים	מלא	אינדקס GRI
3.13	מדיניות וביצוע בפועל לגבי קבלת הבטחת איכות חיצונית על הדוח, ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	מלא	לא בוצעה בקרה לדו"ח
4.1	מבנה הממשל התאגידי של החברה	מלא	ממשל תאגידי + דוח שנתי 2014 עמ' 107 - 109
4.2	ציון העובדה כי יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן גם כמנהל בחברה.	מלא	דוח שנתי 2014 עמ' 106 - 109
4.3	מהו מספר הדירקטורים החיצוניים? מינם? מהו אופן ההגדרה של דירקטור חיצוני?	מלא	דוח שנתי 2014 עמ' 116 - 117
4.4	תיאור מנגנונים שבעלי מניות ועובדים יכולים לספק באמצעותם המלצות או הכוונה לדירקטוריון	מלא	פרק העובדים שלנו, פרק ממשל תאגידי
4.5	קשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (לרבות ביצועים חברתיים-סביבתיים)	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 113 – 117
4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 115 - 117
4.7	מהם התהליכים לקביעת הרכב, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים וועדותיו לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים כלכליים וסביבתיים? כולל התייחסות למגדר וגיוון נוסף	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 115 - 117
4.8	מסמכים שפיתחה החברה – מסמכי מדיניות	מלא	הקוד האתי של החברה – באתר החברה
4.9	נהלים של הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 118
4.10	תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון עצמו, במיוחד ביצועי החברתיים כלכליים וסביבתיים	מלא	עדכונים שוטפים
4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי "עקרונות ריו" – גישת הארגון לניהול סיכונים תפעוליים או בהשקת מוצרים חדשים וכד'	מלא	העובדים שלנו - מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית
4.12	אמנות, עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שהחברה אימצה או חתמה עליהן	מלא	ארגון ומדד מעלה + פורום החברות הסלולריות
4.13	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סנגור (advocacy) לאומיים או בינלאומיים	מלא	
4.14	מנה את רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג	מלא	דיאלוג עם מחזיקי העניין
4.15	הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעימם מבוצע דיאלוג	מלא	
4.16	גישות לשיתוף מחזיקי עניין, לרבות תדירות השיתוף על פי סוג ועל פי קבוצת מחזיקי העניין	מלא	
4.17	נושאים עיקריים שעלו בדיאלוג ואופן תגובת החברה אליהן	מלא	

מדדי ביצוע כלכלה			
EC-MA	מדיניות	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 5, 37-38
EC1 (ליבה)	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה, כולל מחזור, עלויות תפעול, שכר עובדים, תרומות והשקעה קהילתית אחרת, רווחים צבורים, דיבידנדים לבעלי מניות, ריבית לבעלי חוב/ אג"ח, תשלומים למדינה.	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 5-8,
EC3 (ליבה)	עד כמה התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה מכוסות על ידי נכסי תכניות הפנסיה	חלקי	דוח שנתי 2014, F-54
EC5 (נוסף)	מהו הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מין?	מלא	שכר התחלתי בפרטנר- מינימום + תגמול משתנה
EC7 (ליבה)	נהלים לקבלת עובדים מקהילות מקומיות ושיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EC8 (ליבה)	פיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (שירותים)	חלקי	שותפות בקהילה
מדדי ביצוע סביבת עבודה			
LA-MA	מדיניות	מלא	העובדים שלנו
LA1 (ליבה)	מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	מלא	העובדים שלנו
LA3 (נוסף)	הטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, ולכן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים.	מלא	העובדים שלנו
LA4 (ליבה)	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	מלא	אין הסכמים קיבוציים
LA7	שיעור הפציעות, המחלות התעסוקתיות, ימי ההיעדרות, לפי אזור ומגדר.	מלא	העובדים שלנו – מדיניות בטיחות וגהות
LA9 (נוסף)	נושאי בטיחות וגהות הנכללים בהסכמים עם הועד.	מלא	טרם נחתמו הסכמים עם הוועד
LA10 (ליבה)	מהו הממוצע השנתי לשעות הדרכה פר עובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר	מלא	העובדים שלנו - הכשרה ומשוב
LA11 (נוסף)	תכניות פיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים.	חלקי	העובדים שלנו - הכשרה ומשוב
LA12 (נוסף)	מהו אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם בחלוקה לפי מין.	מלא	92%
LA13 (ליבה)	הרכב הדירקטוריון ופילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מיעוטים (עולים חדשים), השכלה.	חלקי	העובדים שלנו + דוח שנתי 2014, עמ' 106
מדדי ביצוע זכויות אדם			
HR-MA	מדיניות	מלא	העובדים שלנו
HR6 (ליבה)	מהן הפעולות בהן סיכון המצביע על העסקת ילדים (כולל בקרב הספקים), ופעולות שננקטו למניעת העסקת ילדים	מלא	בפרטנר אין העסקת ילדים

HR9 (ליבה)	מספר מקרי הפגיעה בזכויות ילידים במהלך התקופה המדווחת	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
HR10 (ליבה)	מהו אחוז ומספר הפעילויות שנעשו לביצוע רענון ו/או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם	מלא	91 מהעובדים למדו בשנת 2014 את תכני הקוד האתי הכולל התייחסות לנושא זה
מדדי ביצוע מוצר/שירות			
PR-MA	מדיניות	מלא	הלקוחות שלנו
PR1 (ליבה)	השלבים במחזור החיים בהם מוערכת בטיחות המוצרים, ואחוז המוצרים העוברים תהליך זה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
PR2 (נוסף)	מספר אירועי הבטיחות הקשורים באי עמידה בחוקים ותקנות בנוגע למוצרים.	מלא	לא היו אירועי בטיחות רלוונטיים בתקופה המדווחת
PR5 (נוסף)	תאר את ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות.	חלקי	הלקוחות שלנו
מדדי ביצוע קהילה			
SO-MA	מדיניות	מלא	שותפות בקהילה
SO3 (ליבה)	אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות	מלא	91% מהעובדים למדו בשנת 2014 את תכני הקוד האתי הכולל התייחסות לנושא זה
SO4	האם התגלו אירועי שחיתות משמעותיים בתקופה המדווחת ואילו פעולות ננקטו בתגובה לגילוי אירועי שחיתות	מלא	ממשל תאגיד – הקוד האתי ומניעת שחיתות
SO6 (נוסף)	תרומות (כסף/שווה ערך) למפלגות, פוליטיקאים ומוסדותיהם – לפי מדינה	מלא	לא היו תרומות בשנת 2014
SO7 (נוסף)	צעדים משפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא	לא ננקטו צעדים משפטיים בשנת 2014
SO8 (ליבה)	סך כספי של הקנסות המשמעותיים ומספר הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות.	מלא	לא הוטלו קנסות או סנקציות בשנת 2014
מדדי ביצוע סביבה			
EN-MA	מדיניות	מלא	הסביבה שלנו - אחריות סביבתית
EN3 (ליבה)	צריכת אנרגיה ישירה לפי מקורות אנרגיה (מתכלים, מתחדשים).	מלא	הסביבה שלנו - צמצום צריכת דלק
EN4 (ליבה)	צריכת אנרגיה עקיפה לפי מקורות אנרגיה.	מלא	הסביבה שלנו - צמצום צריכת חשמל
EN7 (נוסף)	יוזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה והצמצום שהושג.	חלקי	הסביבה שלנו - צמצום צריכת דלק
EN8 (ליבה)	סך צריכת מים לפי מקור.	מלא	הסביבה שלנו - צמצום צריכת מים
EN9 (נוסף)	אילו מקורות מים הושפעו מצריכת המים של החברה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה

IO5 (ענפי)	עמידה בסף החשיפה המקסימלי שנקבע על-ידי ICNIRP והמשרד לאיכות הסביבה בנוגע לפליטות תדרי רדיו מתחנות בסיס	מלא	העובדים שלנו - בטיחות ובריאות
IO6 (ענפי)	פרקטיקה ומדיניות החברה בנוגע לרכישת מכשירים העומדים בתקן הבינ"ל לעניין SAR (Specific Absorption Rate)	מלא	העובדים שלנו - בטיחות ובריאות
PA2 (ענפי)	מדיניות ופרקטיקה להתגבר על מחסומים לגישה ושימוש במוצרים ובשירותי החברה, כולל: שפה, תרבות, אנאלפבתיות, אי-חינוך, הכנסה, מוגבלויות וגיל.	מלא	הלקוחות שלנו
PA4 (ענפי)	כימות דרגות הזמינות של מוצרי ושירותי החברה באיזורים בה היא פועלת. למשל: מספר לקוחות, נתח שוק, שיעור האוכלוסיה המכוסה, שיעור השטח המכוסה.	מלא	דוח שנתי 2014, עמ' 36
PA8 (ענפי)	מדיניות ופרקטיקות בנושא תקשור ציבורי של סוגיות EMF (שדות אלקטרו-מגנטיים) כולל המידע המסופק בנקודת המכירה	מלא	העובדים שלנו - בטיחות ובריאות
PA10 (ענפי)	יוזמות להבטחת בהירות התעריפים והחייבים	מלא	הלקוחות שלנו

EN11 (ליבה)	מיקום ושטח של קרקע עשירה במגוון ביולוגי בשליטת החברה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN12 (ליבה)	תיאור השלכות פעילות החברה על המגוון הביולוגי.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN13 (נוסף)	בתי גידול שעליהם הגנה החברה או שאותם שיקמה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN14 (נוסף)	מהן האסטרטגיות, הפעולות הנוכחיות והתכניות העתידיות לניהול ההשפעות על המגוון הביולוגי?	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN15 (נוסף)	מספר המינים הנכללים ברשימה האדומה של האו"ם למינים בסכנת הכחדה המצויים בשטחים המושפעים מפעילות החברה	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN16 (ליבה)	סך משקל פליטות ישירות ועקיפות של גזי חממה.	מלא	הסביבה שלנו - פליטות גזי חממה
EN18 (נוסף)	יוזמות לצמצום פליטות גזי חממה והצמצום שהושג.	חלקי	הסביבה שלנו - צמצום צריכת חשמל ודלק
EN20 (ליבה)	NO, SO ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN21 (ליבה)	סך שפכים לפי איכות ויעד	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN22 (נוסף)	סך משקל הפסולת לפי איכות ויעד.	מלא	הסביבה שלנו - נייר ופסולת
EN23 (ליבה)	מספר ונפח - אירועי שפך מרכזיים.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN24 (נוסף)	משקל הפסולת המשונעת, מיובאת ומיוצאת לפי אמנת באזל ומהי כמות הפסולת הגולמית הנשלחת אל מחוץ למדינה	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN25 (נוסף)	בתי גידול מושפעים מהשפכים	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN26 (ליבה)	יוזמות קיימות לפיצוי על ההשפעות הסביבתיות של המוצרים והשירותים.	מלא	הסביבה שלנו - צמצום צריכת חשמל ודלק נייר ופסולת
EN27 (ליבה)	אחוז המוצרים שנמכרו וחומרי האריזה שלהם נדרשים בחזרה.	לא מדווח	
EN28 (ליבה)	השווי הכספי של קנסות וסנקציות על רקע סביבתי.	מלא	לא היו קנסות או סנקציות בתקופת הדיווח
EN29 (נוסף)	השפעות סביבתיות משמעותיות של שינוע ושל הסעת עובדים.	מלא	הסביבה שלנו צמצום צריכת דלק
תוספת ענפית – ענף התקשורת			
IO4 (ענפי)	ציות לתקן לקרינה מייננת (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection - ICNIRP) בנושא חשיפה לקרינת תדרי רדיו (RF) ממכשירים ידניים	מלא	העובדים שלנו - בטיחות ובריאות