

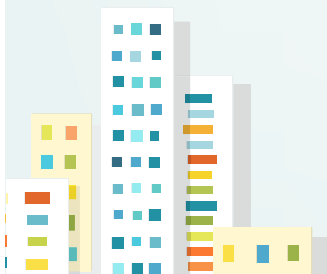


דוח אחריות תאגידית דיגיטלי 2012



תוכן עניינים

- 3. מבט אל העתיד
- 4. אודות דוח האחריות התאגידית
- 5. אחריות חברתית
- 5. מקום העבודה וזכויות אדם
 - 6. העובדים שלנו
 - 7. הכשרה ומשוב
 - 9. בריאות, בטיחות וגהות בסביבת העבודה
- 10. שותפות בקהילה
 - 10. חינוך לטכנולוגיה בקהילה
 - 10. מלגות Orange למצוינות בטכנולוגיה
 - 11. מרכזי תקשורת קהילתיים
 - 12. נותנים לקהילה
 - 12. Orange עם החיילים
 - 12. קמפיינים לגיוס תרומות ב-SMS
- 12. התנדבות עובדים
- 13. שרשרת אספקה מקיימת
 - 13. מתן עדיפות לספקים חברתיים
- 14. אחריות סביבתית
 - 14. מדיניות
 - 15. ניהול תחום
 - 15. צריכת אנרגיה
 - 15. תאורה ומיזוג
 - 15. מחשוב ירוק
 - 15. נסועה
 - 17. טיפול בפסלות ושימוש במשאבים
 - 18. טביעת רגל
- 19. אחריות תאגידית
 - 19. מדיניות האחריות התאגידית
 - 19. מבנה ארגוני
 - 20. דיאלוג עם מחזיקי עניין
 - 21. פרסים
 - 22. לקוחות ושירותים
 - 23. מוצרים ושירותים ייחודיים
 - 23. נגישות
 - 23. איכות ומצוינות
 - 24. בריאות ובטיחות הלקוח
 - 24. עמידה מחמירה בתקני הבטיחות של מוקדי השידור
 - 24. תנאים
 - 24. עוצמת השידור ורמת הקרינה של המכשירים
- 25. אתיקה וממשל תאגידי
 - 25. חברי הדירקטוריון
 - 25. ועדות הדירקטוריון
 - 25. ועדת הביקורת
 - 26. ועדת התגמול
 - 26. ערוצי פנייה אל הדירקטוריון
- 27. אתיקה
 - 27. הקוד האתי והטמעתו
 - 27. תקנון החברה



מבט אל העתיד

בחזון החברה פרטנר מבטיחה "להוביל את שוק התקשורת בישראל בגישה שיווקית אחרת, באיכות השרות ובחדשנות טכנולוגית לתועלתם של לקוחות החברה, בעלי מנייתיה ועובדיה".
אנו בפרטנר מאמינים, כי כחברה עסקית הפועלת בקהילה, זו זכותנו וחובתנו להמשיך ולהוביל גם בנושא האחריות התאגידית, תוך ראיית תועלתם של כל מחזיקי העניין. אנו מנהלים מדיניות אחריות תאגידית סדורה המהווה חלק מהאסטרטגיה העסקית של החברה המובנית בתהליכי העבודה, באמצעות מערכות מונוטור.
אנו חברים במנהיגות "מעלה" ומדורגים בדירוג ה"פליטינה" על פעילותנו בתחום האחריות התאגידית.

בשנת 2012 איחדנו פעילויות והפכנו לקבוצת תקשורת מובילה, המספקת פתרונות תקשורת כוללים ופועלת באמצעות מותגי תקשורת חזקים: Orange ו-Smile 012. במסגרת זו, אוחדו והורחבו באופן משמעותי היקפי המעורבות החברתית של הקבוצה ליצירת ערך והשפעה על היחידים והקהילה בה אנו פועלים.

האסטרטגיה החברתית של פרטנר נתנה מענה למספר אתגרים בהם החלטנו להתמקד: צמצום פערים באמצעות חינוך לטכנולוגיה, שהוא לב עיסוקה של החברה, הענקת ביטחון תזונתי, עידוד מעגלי עשייה חברתית ומעורבות אישית ואקטיבית של עובדי החברה בכל פעילותיה החברתיות. כמו כן, שילבנו את עשייתנו העסקית והחברתית ופיתחנו לראשונה בישראל, שירותים ייחודיים לאזרחים ותיקים ונתנו מענה שירותי נרחב לאנשים עם מוגבלויות.
בשנה זו, המשכנו לנהל את התחום הסביבתי, תוך הקפדה על סטנדרטים גבוהים ופעלנו לצמצום צריכת האנרגיה שלנו ולהגברת יעילות השימוש במשאב זה.

נמשיך לשמור על האיזון שבין פעילותינו העסקית לערכים חברתיים וסביבתיים, לטובת לקוחותינו והחברה כולה, תוך הבנה אותה התווה אריסטו כי "המידה הטובה היא המידה הנכונה", ונרחיב את פעילות השירות למען אוכלוסיות מיוחדות גם אם התמורה הגדולה ביותר אותה נשיג היא העשייה עצמה.

תכניו של דוח האחריות התאגידית הרביעי של החברה, כחלק אינטגרלי מאתר החברה, מהווים עדכון לניהול המתמשך של התחום. הפורמט הדיגיטלי מאפשר לנו, לשמור על שקיפות המידע ועדכניותו ומשרת את השאיפה שלנו לדיאלוג רציף עם הציבור.

בברכה,

עמליה גלזר

סמנכ"ל תקשורת ואחריות תאגידית

חיים רומנו

מנכ"ל





אודות דוח האחריות התאגידית

דוח האחריות התאגידית המוצג באתר לכלל מחזיקי העניין, מציג את עשייתנו בתחום האחריות התאגידית. הדוח נכתב על פי מתכונת הדיווח של ארגון ה-GRI הבינלאומי (G 3.1) ברמת דיווח B, תוך שאיפה להציג את כלל הנושאים המהותיים לפעילותנו. אנו אוספים את כלל המידע באמצעות הגורמים הרלוונטיים, המהווים סמכות מקצועית בתחומם בכרטגר ובסיוע ייעוץ חיצוני של הקבוצה לקיימות ואחריות תאגידית BDO זיו האפט, מומחים לאחריות תאגידית. הדוח עבר בקרת נאותות חיצונית באמצעות goodvision יועצים לאחריות תאגידית.

מתכונת הדוח הינה חדשנית ודיגיטלית ותכניו המופיעים באתר החברה, מתעדכנים באופן שוטף, מתוך כוונה לשקף ערך מרכזי בפעילות כרטגר: חדשנות וקידמה טכנולוגית. מתכונת זו משמשת כבסיס ותשתית לדיווחים נכחיים ועתידיים על הפעילות החברתית והסביבתית של החברה. התקופה המדווחת בדוח זה הינה שנת 2012. אנו מזמינים אותך לקרוא, להתרשם ולהגיב.

אחריות חברתית

מקום העבודה וזכויות האדם

אנחנו מדורגים מזה 9 שנים במקום הראשון מבין חברות הסלולר בדירוג "החברות שהכי טוב לעבוד בהן" של The Marker ו-BDI Coface. אנו עושים את המרב על מנת לספק לעובדינו סביבת עבודה ייחודית, נעימה ומאתגרת, תוך הקפדה על יישום הוראות הדין. סביבת העבודה המתקדמת שלנו כוללת:

- מגוון הטבות לעובדים ולבני משפחותיהם: פעילויות רווחה ואירועים חברתיים מגוונים, לעובדים ולבני משפחותיהם, ביטוח בריאות ומעטפת תנאים פנסיוניים, מתנות לימי הולדת ולחגים ועוד.
- יחסי עבודה הוגנים, ופעילות שוטפת ליצירת סביבת עבודה נעימה, מקצועית, מעצימה, בטוחה ובריאה המאפשרת דיאלוג פתוח, מכבדת את הלוקחים בה חלק ומעודדת יוזמה וחדשנות.
- שימת דגש על נושאי הבטיחות, הגהות והבריאות הסביבתית של העובדים על ידי הקצאת משאבים, אימוץ תקנים וולונטריים ומערכת ניהולית מקיפה.
- הכשרות קבועות, התורמות לפיתוחם האישי והמקצועי של עובדינו המאפשרות להם להתקדם בתוך החברה ומחוצה לה. החברה נותנת העדפה לקידומים ולניידים פנימיים.
- אנחנו מעודדים גיוון (Diversity) בתעסוקה: עובדינו מייצגים את כל הלאומים והעדויות של החברה הישראלית. אנו מעודדים גם את העסקתם של אנשים עם מוגבלות ומציעים סביבת עבודה הנגישה לכל.
- סביבת עבודה הוגנת ומכבדת כלפי העובדים ואשר מכבדת את זכויותיהם ופרטיותם.
- גיוון, הוקעה ופעילות למיגור כל סוג של הטרדה או אלימות בתוך הארגון.
- אנחנו מחויבים לפעול בצורה שוויונית ולא להפלות על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, נכות, דת, קשר מולטי, או מצב משפחתי, תוך פעולה לספק תנאי העסקה הוגנים והולמים.
- אנחנו בוחרים ספקים ושותפים הוגנים ואחראים, נמנעים מהתקשרות ישירה או עקיפה עם עסקים המפרים את הדין ודורשים מספקינו לפעול על פי החוק, לרבות דרישה לציות מלא לחוקי ההעסקה, נשיאה בתשלומים, הוצאות, עלויות וכל הזכויות המגיעות לעובדים.

ניהול התחום

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



העובדים של פרטנר

אלפי עובדים מכל אזורי הארץ, מכל גווי הקשת החברתית בישראל, שואפים ליצור יחד סביבת עבודה חוויתית, מעצימה ובטוחה. העובדים שלנו הם שותפים אמתיים להצלחת החברה.

בשנת 2012 היוו העובדים עד גיל 30 70.6%, בגילאי 31-50 27.6% ומעל 50 1.8%. בכרטנר 56.7% נשים.

2011

חלוקה על פי גיל ומגדר			
גיל	גברים	נשים	סה"כ
עד 30	25.1%	44.3%	69.4%
31-50	16.2%	12.9%	29.1%
50+	0.8%	0.6%	1.4%
סה"כ	42.2%	57.8%	100%

2012

חלוקה על פי גיל ומגדר			
גיל	גברים	נשים	סה"כ
עד 30	26.7%	43.9%	70.6%
31-50	15.5%	12.1%	27.6%
50+	1.1%	0.7%	1.8%
סה"כ	43.3%	56.7%	100%

עובדי פרטנר - חלוקה גיאוגרפית - 2011

צפון	חיפה	יהודה ושומרון	מרכז	תל אביב	ירושלים	דרום	סה"כ
9.5%	10.9%	5.1%	35.9%	16.6%	4.4%	17.7%	100%

עובדי פרטנר - חלוקה גיאוגרפית - 2012

צפון	חיפה	יהודה ושומרון	מרכז	תל אביב	ירושלים	דרום	סה"כ
9.5%	8.6%	5.2%	37.0%	18.6%	3.5%	17.6%	100%

הכשרה ומשוב

הכשרה

אנחנו מאמינים כי טיפוח והכשרת עובדים לתפקידים השונים בחברה, בצורה מקצועית ויסודית, מביא לידי ביטוי את יכולתיהם האישיות והמקצועיות של העובדים ולשביעות רצון גבוהה מצידם. אנחנו מעניקים לעובדים כלים בכדי להתפתח ומעודדים אופק ופיתוח מקצועי. ההשקעה שלנו בעובדים והקניית סביבת עבודה נעימה, מגבירה בקרבם את הרצון לפעול מתוך מחויבות אישית לתפקיד בפרט ולארגון בכלל. אגף ההדרכה והפיתוח הארגוני שלנו אמון על:

- פיתוח והעברת קורסים
- בניית תכניות לחיזוק ופיתוח הידע לפי צרכי היחידות השונות
- בניית מערכי הדרכה המיועדים למערכות ותהליכים בחברה
- הקניית מיומנויות מקצועיות וכישורי חיים במסגרת קורסים וסדנאות
- פיתוח התרבות הארגונית
- פיתוח והכשרת מנהלים

אנו מציעים לעובדים שלנו מגוון קורסים. בין היתר ניתן למנות את הקורסים הייעודיים להכשרה לתפקידי השירות השונים, סדנת מיומנות שיחה, קורסים לשימושי מחשב כמו אקסל או SQL וקורסים ניהוליים שונים: ניהול כרויקטים, מנהלי מחלקות, ראשי צוותים, סדנאות לבכירים, סדנת ניהול מו"מ והרצאות העשרה שונות.

משוב

תהליך המשוב השנתי, בו אנו יוצרים שיח פנימי בין העובדים שלנו כבסיס להעצמה אישית ולמציאות אישית וארגונית, מהווה תמונה של הערכת העובדים והמנהלים בחברה באמצעות:

- חיבור ליעדי הארגון
- חתירה למציאות
- הזדמנות למכש משמעותי מנהל-עובד
- הזדמנות לשיחת סיכום שנה
- קריטריון חשוב לתהליכי משאבי אנוש
- כ-87% מהעובדים והמנהלים, קיבלו משוב בשנת 2012.

נתוני הכשרות רב שנתי				
2012	2011	2010	שנה	סוג הכשרה
234	348	239	כמות פעילויות	הכשרה לתפקיד
3,228	5,964	3,876	כמות מודרכים	
607,275	1,214,892	832,122	שעות הדרכה	
188.1	203.7	214.6	מומצע שעות לעובד	
475	290	574	כמות פעילויות	הכשרה מתקדמת
7,210	4,852	10,320	כמות מודרכים	
136,792	118,524	174,409	שעות הדרכה	
18.9	24.4	16.9	מומצע שעות לעובד	
709	638	813	כמות פעילויות	סה"כ
10438	10816	14,196	כמות מודרכים	
744,067	1,333,416	1,006,531	שעות הדרכה	
71.2	123.2	70.9	מומצע שעות לעובד	

*הירידה בכמות הפעילויות בכפוף לשינוי ארגוני שהתקיים בפרטנר בשנה זו ומעבר לכלטפורמות שירות self service ללקוחות שהקטינו את הצורך בהדרכת נציגי השירות.

בריאות, בטיחות וגהות מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית

כחברת תקשורת מובילה בישראל, אנחנו מחויבים לקיום תנאים המאפשרים שמירה על בריאותם ובטיחותם של עובדינו והמבקרים באתרינו. זאת בהתאם לדרישות על פי דין והתקן לבטיחות וגהות תעסוקתית OHSAS 18001:2007. החברה מספקת סביבת עבודה המשמרת את בריאות ובטיחות עובדיה והשוהים באתריה.

ההנהלה מקצה את המשאבים הנדרשים לניהול מערכת לבטיחות וגהות תעסוקתית, לרבות זיהוי ובקרת גורמי סיכון ומפגעים, מניעתם ומזעור השפעותיהם. ההנהלה עוסקת בהגדרת מטרות, שילוב היבטים בטיחותיים בתכנון וביצוע תהליכים בחברה, הדרכה והעלאת מודעות העובדים. אנחנו מתחייבים להעמיק ולשפר את המערכת לניהול בטיחות וגהות תעסוקתית תוך הפעלת שיקולים ערכיים, עסקיים וכלכליים ולסקור תקופתית את המערכת בכדי להבטיח את הרלוונטיות שלה ואת התאמתה לחברה. החברה מקצה משאבים להגברת המודעות בנושאי בטיחות וגהות לכל עובדיה ולעובדי הקבלן ולהכשרות בעלי תפקידים בתחום זה. החברה גם מתקשרת את הנושא לכל מחזיקי עניין הרלוונטיים.

בין היתר אנו מבצעים בתחום הבטיחות, את הפעילויות הבאות:

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

שותפות בקהילה

כחברת תקשורת מובילה במשק הישראלי אנו רואים לעצמנו זכות וחובה לקחת חלק בעשייה למען הקהילה וליצור שותפות פרואקטיבית. פעילותנו המתמשכת בתחום האחריות החברתית - בחינוך, תשתיות והעצמה - משיקה לליבת העסקים של החברה, שהיא קידמה טכנולוגית וחדשנות.

ניהול התחום

נושא ההשקעה בקהילה בפרטנר מנוהל על ידי עמליה גלזר, סמנכ"לית תקשורת ואחריות תאגידית.

חינוך לטכנולוגיה בקהילה

לפרטנר אסטרטגיה חברתית סדורה שנבנתה על מספר עקרונות, המלווים אותה לאורך שנים של עשייה חברתית פרואקטיבית: למידה מתמדת וניתוח הצרכים של קהלי היעד אליו מונה העשייה. בעקבות זאת, בניית פעילות קהילתית ארוכת טווח אישית וקבוצתית, המחוברת לליבה העסקית של החברה, לחזנה ולערכיה ושיתופי פעולה אקטיביים עם גופים חברתיים רבים. המעורבות החברתית של פרטנר משפיעה על קהלים מגוונים בחברה הישראלית והיא צומחת ומתרחבת לאורך השנים, בהיקפי הפעילות, במספר שיתופי הפעולה וביצירת ערך משמעותי והשפעה על היחידים והקהילה בה היא פועלת.

מלגות Orange למצוינות בטכנולוגיה

פרטנר מעניקה מאות מלגות Orange למצוינות לילדים, בני נוער וסטודנטים בפריכריה הגיאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, המצטיינים במקצועות מדעיים וטכנולוגיים ותומכת בהעשרה והשכלה גבוהה בתחומי הטכנולוגיה לגווניה. בין העמותות והארגונים אליהם חברנו : ארגון first, הקרן לקידום החינוך בישראל, עמותת עתידים, חינוך לפסגות, קרן אברהם. סכומי המלגות נעים בהתאם לקריטריונים של הגופים החברתיים אליהם פרטנר חברה וחלקם כוללים גם עזרה בדיוור ובכלכלה מעבר למלגת שכר הלימוד.



מרכזי תקשורת קהילתיים

מתוך מחויבותנו לקדמה ולטכנולוגיה, פרטנר הקימה בשיתוף ארגון כר"ח את פרויקט הדגל הקהילתי שלה: 12 מרכזי תקשורת ומתחמים קהילתיים מקרית שמונה ועד אילת.

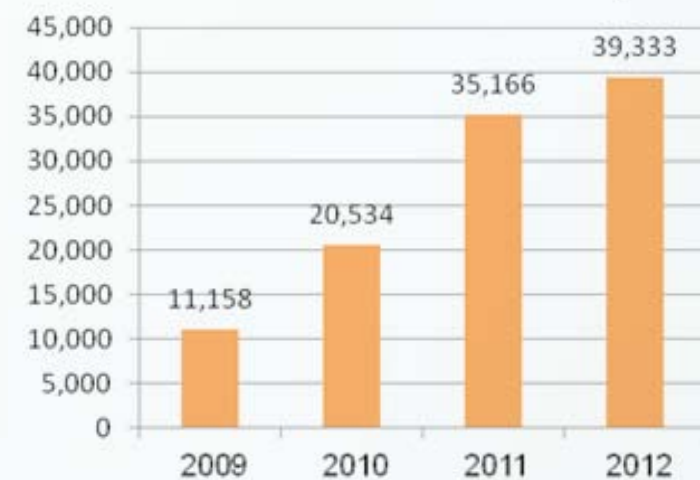
החל משנת 2009 ועד לשנת 2012 הוקמו 12 מרכזי תקשורת ומתחמים קהילתיים המשמשים ילדים, בני נוער ומבוגרים. המרכזים מציעים, בין היתר, חוגים המקנים ידע ומיומנויות שימושיות בתחום התקשורת, שימוש במחשבים וציד מולטימדיה מתקדם. לצד פעילות העשרה מסורתית של כר"ח, הכוללת הפעלות יצירה, סיפורים ומשחקים חינוכיים. כך, נהנים מבקרי המרכזים מחוויית למידה מהנה ומעשירה. חונכי כר"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 - המרכזים פתוחים למבוגרים ומציעים חוגי מחשבים לפיתוח יכולות ומיומנויות בתחום, ושימוש חופשי בציד הטכנולוגי.

בשעות אחר הצהריים - המרכזים פתוחים לקהל הילדים ובני הנוער ומציעים חוגי מחשבים, שימוש חופשי במחשבים, פינת מוסיקה, פינת 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 חנייהם.

- פריסת המרכזים והפעילויות המתקיימות בהם, מופיעה במלואה באתר.
- "ניהול אפקטיבי של השקעה בקהילה" כתבה שפורסמה במגזין אחריות תאגידית של העיתון גלובס דצמבר 2011, מופיעה במלואה באתר.

מספר מבקרים במרכזי Orange



נותנים לקהילה

אנו מקיימים מספר פרויקטים שנתיים של שותפויות בקהילה ביניהם, פעמיים בשנה, בראש השנה ובפסח, מתגייסים אלפים מעובדי החברה יד ביד עם שותפים חברתיים ותיקים, לסייע לאלה שידם אינה משגת ודואגים לחלק ארוחות חג עד הבית לאלפי משפחות.

עבורנו, החגים הם הזדמנות מיוחדת להרחיב את מעגלי השמחה ולקרב את רוח החג לאוכלוסיות הזקוקות לכך. מדי ראש השנה, נרתמים אלפי עובדינו לגיוס תרומות לחבילות מזון במוקדים הטלפוניים, בערב התרמה מיוחד המשודר בטלוויזיה. עובדי החברה ("הפרטנרים") לוקחים חלק גם בארזת חבילות המזון ובהבאתן לבתייהן של כ-2,000 משפחות, ובישיבן וצביעתן של מבנים קהילתיים שונים. הפעילות נעשית בשיתוף "ארגון לתת".

מדי פסח נרתמים מאות עובדינו לארזת חבילות מזון ולחלוקתן לכ-2,000 משפחות. הפעילות מתקיימת בשיתוף עמותת "עושים מכל הלב".

זו מסורת בפרטנר שעם סיומו של הקיץ, נרתמים מאות מעובדינו למען אלפי ילדי "גדולים מהחיים" שמתמודדים מידי יום עם קושי. בגיוס תרומות במוקד השירות הטלפוני, באירוח משפחות הילדים במשרדי החברה ובפעילות יצירה יחד עם הילדים בקייטנות הקיץ.

Orange עם החיילים

הקשר הרציף שלנו עם אוכלוסיית 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", והחל משנת 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.

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, על"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.

התנדבות עובדים

40% מהעובדים שלנו, הפרטנרים, התנדבו בשנת 2012 ותרמו יחד מעל 8,000 שעות התנדבות. הפרטנרים, נוטלים חלק במגוון פעילויות שותפויות בקהילה המעודדות ומרחיבות מעגלי עשייה, יחד עם עמותות וארגונים שונים, תוך אכפתיות, מעורבות אישית ואקטיביות ואחריות אישית.

בין הפעילויות שאנו שותפים בהן: אריזה וחלוקת חבילות מזון, שיפוף וצביעת מבנים קהילתיים, קטיף של תוצרת חקלאית, פעילויות עם ילדים בבתי חולים, ליווי קייטנות לילדים, לימוד והנחלת ידע דיגיטלי במרכזי התקשורת הקהילתיים שלנו בשיתוף פר"ח ועוד.

עבור העובדים המתנדבים הנתינה מייצרת תחושה של משמעות, העצמה אישית ושייכות.



שרשרת אספקה מקיימת

אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך ולהצלחה. אנו בוחרים ספקים על פי שיקולים מקצועיים, אובייקטיביים וענייניים, תוך ראיית טובת החברה.

אנו מקפידים על התקשרות עם ספקים שהינם מעסיקים הוגנים ואשר פועלים בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו, אנו מבקשים מספקינו לחתום על מסמך התחייבות לציות מלא לחוקי ההעסקה, נשיאה בתשלומים, הוצאות, עלויות וזכויות המגיעות לעובדים, לרבות שכר שעולה על שכר המינימום והפרשות סוציאליות אחרות.

כמו כן, אנו מעדיפים התקשרות עם ספקים הדוגלים בגישה מקיימת כלפי הסביבה: אנו מבקשים מהם היתרים ואישורים לגבי פעילויות שיש להן השלכה על איכות הסביבה (כגון: כינוי פסולת לאתרים מורשים, עמידה בתקני ניהול סביבתי, בטיחות וגהות).

מתן עדיפות לספקים חברתיים

על מנת להבטיח הטמעת שיקולים חברתיים, ערכיים וסביבתיים בניהול העסקי השוטף של החברה, החלטנו להעדיף ברכישת מתנות מספקים חברתיים, שלפחות מחצית מעובדיהם הם בעלי מוגבלויות או אוכלוסיות בסיכון. ספקים אלה מאפשרים לעובדיהם להתפרנס ולחיות בכבוד, להיות יצרנים, להשתלב בחברה ולקבל שכר הוגן לפי החוק. על פי המדיניות שגיבשנו בשנים האחרונות הספקים בהם בחרנו מחויבים לעמוד בסטנדרטים גבוהים ביותר של איכות, כמות ולוחות זמנים. התמורה לכל הגורמים המעורבים - לקוחות, עובדי פרטנר ועובדי הארגונים בהם בחרנו, גבוהה ביותר.

בין הארגונים - משתלת כפר עידוד, הבית של סוזן, כלים שלובים, **zerozer**, אנד ג'וי, יקב טוליפ, ליה שוקולד, בית איזי שפירא, נגאיה.

בעקבות חקיקת החוק להגברת האכיפה דיני עבודה, נערכנו בפרטנר - במסגרת הפעילות מול ספקינו - הפעולות הבאות:

- הסכמים לקבלת שירותי ניקיון - נשלחה לקבלנים השונים תוספת להסכמים, במסגרתה הוחלו הוראות החוק על הקבלנים;
- הסכמים לקבלת שירותי אבטחה ושמירה - נשלחה לקבלנים תוספת להסכמים, במסגרתה הוטמעו גם הוראות החוק;
- הסכמים לקבלת שירותי הסעדה - נשלחה לקבלנים טיוטת הסכם, במסגרתה הוטמעו גם הוראות החוק. במסגרת הטיוטות שנשלחו לקבלנים כאמור נכללו, בין היתר, הצהרה של הקבלן אודות שכר המינימום ואודות הרווחים הצפויים, מנגנון פנייה לפרטנר במקרים של תלונות כנגד הקבלן על הפרות של דיני העבודה ומנגנון של בודק שכר (לצורך בחינת קיום הוראות הדין על ידי הקבלן).



מדיניות

העמיד נשמע מצוין היא ההבטחה שלנו לכלל מחזיקי העניין של החברה. אנו מאמינים, כי מענה לצרכים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים של הדור הנוכחי, חייבת להיעשות מבלי להתפשר על הזכויות והצרכים של דורות העתיד. בכך אנו מאמצים גישה מקיפה, המובנית בתהליכי העבודה בחברה ומנוהלת באמצעות מערכות מוגנות.

הגנה על הסביבה וטיפול היא קו מנחה בפעילויותינו השונות. במסגרתה אנו מחויבים לצמצום ההשפעה השלילית על הסביבה, לשימוש במקורות ברי-קיימא ולשמירה על משאבי הטבע למען הדור הנוכחי ולמען עתיד הדורות הבאים. אנו מכוונים ליצירת פעילויות בעלות השפעה חיובית על הסביבה, מעבר למתחייב על פי חוק, ומשתפים בהן את עובדי החברה.

אנו מנהלים את השפעותינו הסביבתיות באמצעות מערכת התואמת לדרישות תקנים בינלאומיים לניהול סביבתי (ISO 14001), לאיכות (ISO 9001), ולבריאות ובטיחות בעבודה (OHSAS 18001). בנוסף לתקינה מחמירה זו, אנו נוקטים את הצעדים הבאים:

- הקצאת משאבים, הגדרת יעדים, יישום תוכנית עבודה, הדרכות והכשרות, תהליכי ניטור ובקרה, העמקת הפעילות ושיפור מתמיד.
- פעילות בהתאם לעקרונות המקובלים לצמצום הפגיעה בסביבה: הפחתת השימוש בחומרי גלם, שימוש חוזר בחומרי גלם, מחזור פסולת ופינוי והטמנה מבוקרים של פסולת. אנו רואים עצמנו מחויבים לפעול לקידום עקרונות אלו גם בקרב כלל מחזיקי העניין שלנו.
- עמידה בחוקים ובתקנות הקשורים להיבטים סביבתיים והשימים לפעילותנו, לרבות עמידה בתקנים בינלאומיים וולונטריים.
- פעילות בשקיפות מול לקוחותינו, עובדינו, ספקינו ושאר מחזיקי העניין וניהול דיאלוג מתמיד בנושאי סביבה, תוך העלאת מודעות סביבתית ושיאפה לצמצום ההשפעות הסביבתיות בכל שרשרת הערך של החברה.
- נשיאה באחריות להגן על סביבתנו כחלק בלתי נפרד מפעילותנו העסקית.
- ציפייה מהספקים ומקבלני המשנה שעמם אנו עובדים לאמץ את המדיניות שלנו בתחומים אלה בכל הפרוייקטים המבוצעים עבור החברה שלנו או מטעמה.
- אנו פועלים לצמצום השפעות סביבתיות שליליות, בין היתר, באמצעות:
 - הפחתת השימוש בחומרים - לרבות פעולות לצמצום השימוש במים, בנייר וצמצום צריכת האנרגיה.
 - שימוש חוזר במשאבים - באמצעות מחזור ציוד הקצה, ומשאבים המשמשים לפעילות העסקית (לרבות מים, נורות, טונרים, בקבוקים, סוללות ושקיות).
 - הפחתת זיהום ופליטות - צמצום הפסולת והשפכים המזהמים ופליטת גזי החממה אל האוויר ועל ידי פעולות אלה, להביא לצמצום טביעת הרגל הפחמנית של החברה.
 - הגברת המודעות לנושאי סביבה באמצעות מגוון פעילויות פנים ארגוניות תחת המסר "זה פשוט לחשוב ירוק Orange בסביבה"





ניהול התחום

נושא איכות הסביבה בפרטנר מנוהל על ידי עמליה גלזר, סמנכ"לית חטיבת תקשורת ואחריות תאגידית, ועינת רום, סמנכ"לית משאבי אנוש ומנהל, המתוות את אופן וכיוון הפעילות ונושאות באחריות הניהולית בתחום.

צריכת אנרגיה

אנו רואים חשיבות רבה בצמצום צריכת האנרגיה של החברה, כחלק מהשאיפה שלנו להקטין את ההשפעה השלילית של החברה על הסביבה. אנו מיישמים תפישה זו, בעזרת יוזמות שונות ומגוונות להתייעלות אנרגטית ובאמצעות הגברת מודעות העובדים:

תאורה ומיזוג: (מספר דוגמאות)

- התקנת 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
- מעבר לשימוש בנורות חסכוניות בבנייני החברה.
- התקנת שילוט ברחבי החברה המזכיר לעובדים לכבות את האור והמזגן ולשמור על הסביבה.

מחשוב ירוק:

- בנייה והטמעה של מערכת בקרה השולטת בכיבוי מחשבי החברה מרחוק בשעות הערב ובסופי שבוע
- מעבר משימוש ב- pc ל- thin client החוסך בצריכת החשמל

נסועה:

- צמצום צריכת הדלק של רכבי החברה על ידי התקנת מערכת פיקוח ובקרה על צריכת הדלק ברכבים
- איחוד קווי הסעות של עובדים ובדיקה מתמדת של אפקטיביות קווי ההסעה הקיימים.





בשל השינויים בתעריפי חברת החשמל עבור ייצור חשמל, החליטה החברה שאין כדאיות כלכלית ביצור עצמי בשנת 2012. כפי שניתן לראות בטבלה להלן.

צריכת חשמל - רב שנתי (בקוט"ש)				
שנה	2010	2011	2012	אחוז השינוי בין 2011-2012
אנרגיה מיוצרת	500,000	480,000	80,000	-83.33%
אנרגיה נרכשת	111,123,610	109,813,787	100,818,210	-8.19%
סה"כ צריכת אנרגיה	111,623,610	110,293,787	100,898,210	-8.52%

צריכת דלק			
שנה	2010	2011	2012
ליטרים	2,892,420	1,591,699	2,088,242

* בשנת 2011 פרטנר עברה לשימוש ברכבים חסכוניים. בנוסף, בוצע תכנון מחדש של השימוש ברכבי חברה ובכנתה תוכנית לשימוש יעיל וחסכוני יותר ברכבי החברה
* בשנת 2012 בשל איחוד הפעילויות של Orange ו-012 smile גדל צי כלי הרכב של הקבוצה.

צריכת מים

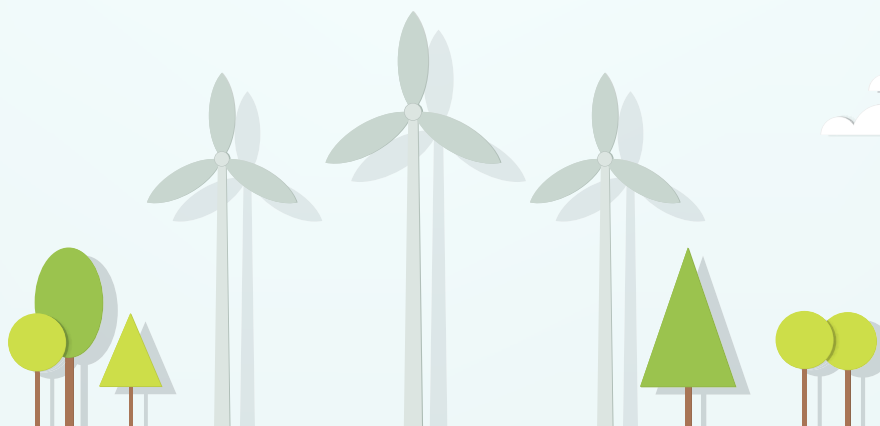
כחלק מהמאמץ שלנו לצמצום השימוש במשאבים מתכלים, אנו פועלים בכדי לצמצם את צריכת המים הכוללת שלנו:

- התקנת חסכמים בבחי החברה, מתקני הדחה דו כמותיים בשירותי החברה ומערכת השקיה מבוקרת.
- שימוש חוזר במים במערכת שטיפות הרכב של החברה.

נתונים :

צריכת מים - רב שנתי				
שנה	2009	2010	2011	2012
צריכה כוללת במ"ק	47,170	40,200	44,694	41,414

כלל צריכת המים של החברה היא מהרשת הארצית





טיכול בפסולת ושימוש במשאבים

- אנו פועלים במספר ערוצים להקטנת כמות המשאבים שאנו צורכים ולטיכול סביבתי יותר בפסולת:
- נייר - הפחתה וצמצום של משאב הנייר באמצעות הדפסה דו-צדדית במדפסות החברה, שימוש בנייר הדפסה "ירוק", ובקרת הדפסה באמצעות כרטיס "חכם". בנוסף אנו פועלים בכדי לייצר בקרב עובדינו ולקוחותינו העדפה למוצרים ושירותים שאינם מצריכים שימוש בנייר, כגון: דיוור משכורת עובדים באמצעות המייל בלבד (במקום תלושי שכר) ועידוד לקוחות להצטרף לשירות חשבונית במייל.
 - כלים חד-פעמיים - עברנו לשימוש בכוסות מתכלות, הותקן שילוט בכל הקפטריות של החברה וכלל הכוסות מותגו במסר: "מפחיתים את השימוש בכוסות חד פעמיות ושומרים על הסביבה".
 - מחזור ציוד הקצה - מכירת ציוד הקצה (לרבות מכשירים וסוללות) לשימוש חוזר במדינות שונות וכן, תרומת ציוד קצה לארגון "אקולוגיה לקהילה מוגנת" המפרק וממחזר פסולת אלקטרונית, ומעסיק אנשים בעלי צרכים מיוחדים.
 - שקיות - שימוש חוזר בשקיות בתהליכי העבודה בחברה שמתבצעים במעבדות החברה ובמערכת השליחיות.
 - מחזור שוטף - מבוצע מחזור מסודר ושיטתי של נייר, קרטונים, טונרים, נורות.
 - מרכזי מחזור - הצבנו ברחבי החברה מרכזי מחזור לבקבוקים, כחיות וסוללות ונהל קמפיין פנימי להעלאת המודעות לצורך במחזור. כינוי הפסולת ממרכזי המחזור נעשה בשיתוף עמותת "אריאל נתיבים יזמות חברתית" המעודדת ייצור מקומות תעסוקה לאנשים עם מוגבלויות.

נתונים:

- בשנת 2012 חומרים ממוחזרים היוו 13.9% מסך חומרי הגלם בהם השתמשנו בפעילות החברה.
- בשנת 2012 מחזורנו בפרטנר 77.2 טון נייר.
- בשנת 2012 כינינו 32.6 טון פסולת אלקטרונית לאיסוף ומחזור, לעומת שנת 2011 בה פונו 8.5 טון. (זאת בשל הצטרפות 12 ס1 ואיחוד המטות שהביא לפינוי ציוד ישן ומיותר).
- בשנת 2012 מחזורנו 12 טון אריזות

נתוני פסולת רב שנתי (בטון)			
שנה	2010	2011	2012
ליטרים	741	642	388
שימוש חוזר בפסולת	45	73.3	-
מחזור	145	111	84
פינוי אחראי*	99	90	-

* במסגרת פינוי אחראי בשנת 2012 אספנו ופינונו 2,145 ליטר שמן ו-96 קוב שומן





טביעת רגל פחמנית

ההתחממות הגלובלית היא אחת הבעיות המרכזיות המעסיקות את האנושות, מתוך הבנה כי פליטת גזי חממה תגרום להתחממות של כדור הארץ ולשינויי אקלים ותשנה את המאזן האקולוגי. כחלק מהמאמצים שלנו בתחום הסביבה ובכדי להקטין את טביעת הרגל הפחמנית שלנו, אנו מנהלים מעקב ובקרה ופועלים במגוון ערוצים.

כחלק מהבקרה על הצלחת פעולותינו, אנו מודדים את טביעת הרגל הפחמנית של החברה, המדידה מתבצעת בעזרת המדד העולמי "Carbon Footprint", המגדיר מתווה לכימות של פליטת פחמן הדו חמצני של ארגונים. המדד עוזר לתרגם את ההשפעות הסביבתיות של הארגון, על ידי המרתן לנתון מספרי אחד: טון שווה ערך פחמן דו חמצני (Ton CO₂eq) ומבוסס על מדידה של שלושה מעגלים:

- מעגל ראשון - מודד פליטות וצריכת אנרגיה ישירה של החברה (כגון: שריפת דלקים).
- מעגל שני - מודד פליטות עקיפות בגין צריכת אנרגיה עקיפה של החברה (כגון: ייצור החשמל של חברת החשמל עבור פרטנר).
- מעגל שלישי - מודד פליטות עקיפות וצריכת אנרגיה של גורם שלישי בגין פעילות החברה (כגון: ספק מורשה המכנה את כסולת של פרטנר).

נתונים:

בשנת 2012 עמד המדד הפחמני הכולל שלנו על 87,090 CO₂eq הנתון מהווה ירידה של 8.5% בטביעת הרגל הפחמנית לעומת שנת 2011.

החברה אינה מודדת, נכון לשנה המדווחת, את נתוני המכלול השלישי



אחריות תאגידית

מדיניות אחריות תאגידית

אנחנו פועלים על פי עקרונות האחריות החברתית וכללי הדיווח המקובלים, תוך התייחסות למימדים כלכליים, חברתיים וסביבתיים על מנת להמשיך ולהעניק ערך מוסף למגוון מחזיקי העניין של החברה. מתוך כך, אנחנו מחויבים:

ללקוחותינו:

- לפתח מוצרים מתקדמים המשקפים חדשנות טכנולוגית, שירות איכותי ורשת מתקדמת ומהירה.
- אנו שואפים לקיים דיאלוג שוטף עם כל מחזיקי העניין, ללמידה ושיפור מתמידים.

לבעלי המניות והמשקיעים:

- לתת ערך מוסף והתחייבות, לעשות שימוש נכון ומושכל בהון ובמשאבים.

לעובדינו:

- ליצור סביבת עבודה נעימה והוגנת, שוויונית, מאתגרת, בטוחה ומעצימה.

לשותפים ולשרשרת הערך:

- אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך, מכירים בצרכיהם ושואפים לסייע לצמיחתם והתפתחותם תוך יצירת ערך משותף.
- החברה מתנהלת בשקיפות בכל הכרוך בעשייה בתחומי האחריות התאגידית. עשייה זו ומוצגת בכל בדו"חות חברתיים מקיפים, בהתאם לכללי דיווח בינלאומיים של ארגון ה-GRI

המבנה הארגוני של האחריות התאגידית בפרטנר



דיאלוג עם מחזיקי העניין

מדיניות ה-clear הייחודית לפרטנר והמשקפת את הערכים בהן דוגלת החברה הוגנות, פשטות ושקיפות, משכיחה את מכשנינו עם כלל מחזיקי העניין ורלוונטיות גם לתפישת האחריות התאגידית שלנו. אנחנו מקפידים לנהל דיאלוג ושיתוף עם מחזיקי העניין השונים של הארגון ולוקחים בחשבון את העמדות שהם מביעים. הדיאלוג מנוהל עם הגורמים הבאים במגוון ערוצים בצורה שוטפת ובמסגרת השנים המדווחות.

לקוחות

- סקרי שביעות רצון באינטרנט ובאופן טלפוני
- פניות באופן טלפוני ופרונטלי למוקדי השירות
- פניה בכתב למחלקת פניות הציבור דרך אתר החברה

אנו עורכים סקרי שביעות רצון של הלקוחות שלנו ובהיקפים נרחבים באופן רציף. אנו מנתחים ובודקים את הממצאים והתובנות העולות ממכלול הסקרים, כדי שנוכל להמשיך ולשקוד על בנייה ויישום תוכניות עבודה עדכניות ומדויקות. כדי ללמוד, להשתפר באופן מתמיד ולהעניק את השירות האיכותי והטוב ביותר ללקוחותינו. ערוצי הפניה למנהל פניות הציבור של פרטנר מופיעים באתר החברה.

עובדים

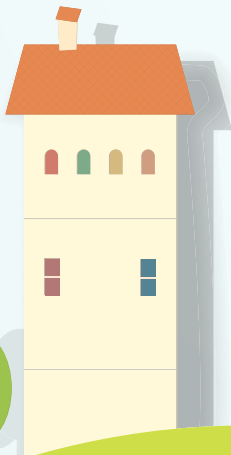
- מפגשים קבועים עם מנכ"ל החברה
- פנייה בקו ישיר למנכ"ל באמצעות המייל
- קפה מנכ"ל קבוע הפתוח לכל עובדי חברה
- שיחות משוב מנהלים - עובדים
- כנסים קבועים למגוון אוכלוסיות
- שולחנות עגולים בנושאים משתנים
- סקר עמדות עובדים
- תקשורים רלוונטיים לסביבת העבודה באמצעות הפורטל הארגוני
- פניות למבקר החברה

עובדי החברה שותפים בצורה שוטפת ויומיומית, בהתאם לערוץ ועל פי צורכי החברה והעובדים.

קהילה

- פעילות שוטפת עם עמותות וארגוני מגזר שלישי בעולמות התוכן ובתחומים חברתיים שונים
- הרתמות אקטיבית לפעילויות רבות ומגוונות.
- העדפת רכש מספקים בעלי אופי חברתי (ויצירת קשר באמצעות אתר החברה)
- התנדבות עובדים לאורך כל השנה במגוון פעילויות תוך שיתוף עמותות ארגונים הפועלים בקהילה
- מתן פלטפורמה לקמפיינים של תרומה באמצעות SMS ללא תשלום.
- הקמת מרכזי תקשורת של פרטנר בשיתוף ארגון פר"ח

אנחנו פועלים להעצמת הקשר עם הקהילה ומקדמים פרויקטים, תהליכים ופעילויות במהלך כל השנה, באופן קבוע, וכן יוצרים דיאלוג עם מגוון עמותות וארגונים חברתיים הפועלים למען הקהילה.



סביבה

- ניהול דיאלוג מול ארגוני סביבה
 - יצירת שיתופי פעולה בפעילות החברה
- אנו מנהלים את הפעילות הסביבתית שלנו באמצעות שיתוף פעולה עם עמותות וארגונים.

ספקים

- דיאלוג על בסיס הפעילות השוטפת
- כשאנחנו מדברים עם הספקים שלנו, אנחנו שואפים לקדם את זכויותיהם וסביבת עבודה מכבדת ונעימה.

פרסים

כחברה מובילה בתחום התקשורת ובמשק הישראלי, פרטנר זוכה במהלך פעילותה להכרה ולהוקרה מגורמים חיצוניים. להלן מספר דוגמאות נבחרות מהשנים האחרונות:

2013 - 9 שנים ברציפות, פרטנר "החברה שהכי טוב לעבוד בה" מבין חברות הסלולר, על פי סקר BDI ומגזין The Marker. (החל משנת 2005)

2013 - 9 שנים ברציפות זכייה בגביע הזהב, מקום הראשון בסקר "שביעות רצון מטיב השירות ללקוחות" במשאל "ידיעות אחרונות" (החל משנת 2005)

2013 - 6 שנים ברציפות, זכייה בקטגוריית הפלטינה, בדירוג מעלה (החל משנת 2008)

2013 אתר Orange, אתר האינטרנט הטוב ביותר מבין אתרי חברות הסלולר, בתחרות Webi Awards 2013, של קבוצת "אנשים ומחשבים".

2012 - 7 שנים ברציפות, פרטנר מובילה ב"מדד חווית הלקוח" של חברת "מרקט-טסט" בכל הפרמטרים שהוגדרו כעיקריים במדד חווית הלקוח. (החל משנת 2005)

2012 - זכייה בפרס "מוצר השנה" בקטגוריית חבילות תקשורת על פי בחירת הצרכנים.

2012 - 4 שנים ברציפות, Orange הוכתרה בתואר Super brand - מותג על שנה ארגון ה-super brand העולמי (החל משנת 2009)

2009 - זכייה במקום ראשון Orange - המותג המשפיע בישראל והחברה הכי חדשנית בישראל על פי סקר מגזין The Marker

2008 - פרס EFFIE של המרכז הישראלי לניהול (המיי"ל) לקמפיין השיווקי הטוב ביותר בקטגוריית התקשורת.



לקוחות ושירותים

אנחנו רואים בשירות למיליוני לקוחותינו ערך בעל חשיבות עליונה, מתוך התפישה ששירות איכותי, שביעות רצון ומאמנות הם הבסיס האיתן לפעילותנו. אנו מתייחסים בכבוד, שוויון והוגנות ללקוחות מכלל מגזרי האוכלוסייה, מספקים מוצרים ושירותים בטוחים לשימוש, העונים על צורכי הלקוחות לרבות אוכלוסיות מיוחדות וכן דואגים לשירות נגיש לכלל הלקוחות, ביניהם אנשים עם מוגבלויות.

ערכים כמו שקיפות והוגנות הם תנאי בסיסי למערכת היחסים שלנו עם הלקוחות. אנחנו מתחייבים להעניק ללקוחותינו שירות איכותי, מקצועי, הוגן וללא פשרות, ובכך להעצים את איכות וחווית השירות בכל מכשע עימם.

מדיניות ה- clear מהווה דוגמה אחת מיני רבות לכך. מדובר על תפישה צרכנית שלמה הדוגלת בערכי הפשטות וההוגנות, התואמים את ערכי החברה והמותג.

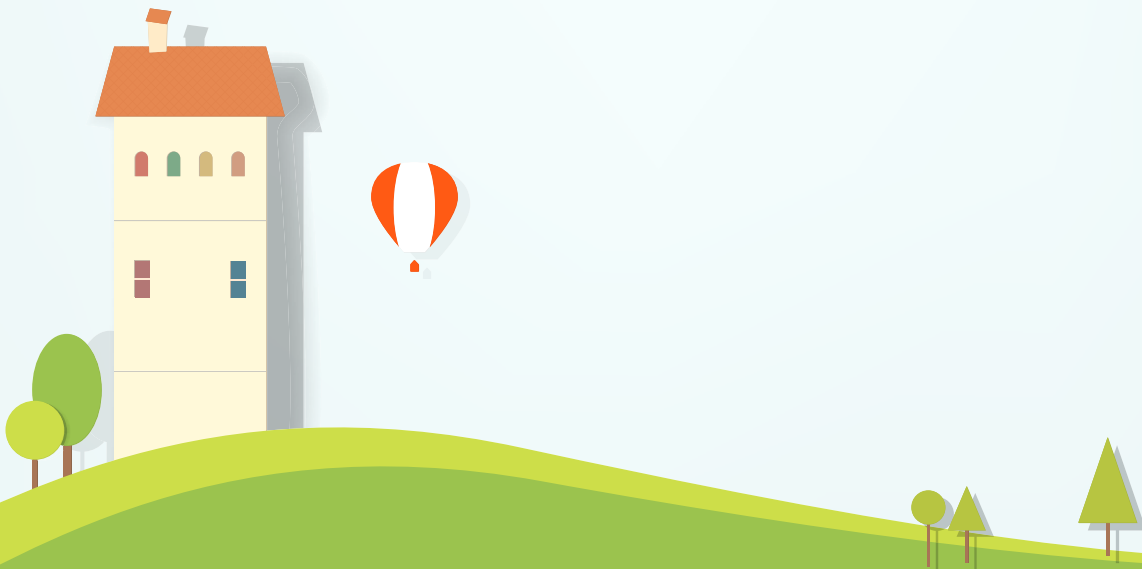
מדיניות זו מקדמת חווית לקוח אחרת - שקופה, פשוטה וברורה אשר אינה יוצרת שוני בין לקוח חדש ללקוח קיים ומדגישה את ההוגנות ביחס ללקוחות. באופן זה אנו מטפחים את הנאמנות ומשמרים את מערכות היחסים בין הלקוח והחברה, יוצרים ערך משותף בפעילות ומקנים ללקוחותינו חווית שימוש בהירה ונוחה.

מהלך ה- clear אף זכה במקום הראשון בפרס "מוצר השנה" בשנת 2012

כחלק מתהליכי למידה, שיפור ושמירה על שביעות רצון לקוחותינו, אנו מבצעים בקרה רציפה וסקרי שביעות רצון בקרב לקוחותינו במספר ערוצים: דוא"ל, הודעות SMS, סקרי לקוח סמוי ועוד. מידת שביעות הרצון נמדדת על פי מספר פרמטרים מובילים וביניהם: כתרן בעיה, אדיבות, מקצועיות, שביעות רצון מהטיפול הכללי בפניה ושביעות רצון כללית מ- Orange. הנתונים שמתקבלים מוצגים בפני האוכלוסיות השונות בחברה ומתורגמים לכדי תכניות עבודה, למידה ושיפור מתמיד.

אנו מנהלים דיאלוג פתוח ושוטף עם הלקוחות במטרה להבטיח שיפור מתמיד של המוצרים והשירותים ומציבים את הלקוח במרכז העשייה והביטוי לכך, ניתן באמצעות:

- שירות לקוחות יעיל, חדשני ומענה לצרכיו של הלקוח באיכות ומקצוענות ללא פשרות
- פעולה עם הלקוח תוך שקיפות, בהירות מידע ומתן מידע מלא על השירותים ואו המוצרים אותם אנו מספקים
- שמירה קפדנית על פרטיות הלקוח ועל המידע אשר ברשות החברה
- מחויבות לאמת בפרסום ותקשורת שיווקית, קידום מכירות ויחסי ציבור אחראיים והוגנים אל מול הלקוח והתחשבות ברגשות הציבור על גווניו והימנעות מהצגת תכנים אלימים או נצלניים.



מוצרים ושירותים ייחודיים

כחלק מחשיבה עסקית המשלבת ערכים חברתיים, במהלך שנת 2012 השיקה פרטנר סל פתרונות שלם המותאם לצרכי האזרחים הוותיקים. פרטנר הייתה חלוצה במתן מענה שירותי לקבוצת יעד ממוקדת בעלת צרכים ייחודיים, החשובה לכולנו, ואשר צריכה פתרון מיוחד. ההצעה לאזרחים הוותיקים כוללת: מכשיר של חברת דור, פשוט ונוח עם מקשים גדולים ובעל איכות שמע טובה יותר, תכונות שפותחו במיוחד לאוכלוסייה זו, מוקד שירות לקוחות ייעודי המעניק מענה אישי בשפה פשוטה, לכל סוגי הפניות ותכנית תעריפים המותאמת לדפוסי השימוש של קהל היעד המבוגר. בגב המכשיר יש לחצן מצוקה ייעודי שמקושר גם הוא אוטומטית למוקד אנוש שפועל 24 שעות ביממה כולל חגים ומועדים. המוקד יכול להזמין עבור המשתמש שירות משטרה, או אמבולנס, רופא פרטי, ייעוץ ראשוני וסיוע לקישור קרובים. בנוסף, פרטנר מציעה הדרכה אישית לשימוש במכשיר בבית הלקוח.

נגישות

אנחנו מתמקדים בלקוח ופועלים 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.

במרכזי השירות הותקנו עמדות נגישות. העמדות כוללת שולחן ייעודי לאנשים המתניידים באמצעות כסאות גלגלים ולולאות הראה לאנשים כבדי שמיעה. בכניסה למרכז אנו מזמינים את לקוחותינו בעלי המוגבלויות לבקש את עזרת הצוות בשילוט ייעודי ומאפשרים העדפה בקבלת השירות. עובדי פרטנר עוברים הדרכות שוטפות שעניין טיפול שירותי ורגיש בכלל הלקוחות.

מוקד נגישות אישי המאויש על ידי נציגים מיומנים, נותן שירות העברת מסרים לבעלי מוגבלות לקויי שמיעה או דיבור המוקד פתוח 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע. המוקד מאפשר העברת מסרים במגוון מדיות: באמצעות שליחת הודעת דוא"ל, SMS, פקס וכן באמצעות שיחות ווידאו בסמארטפונים התומכים בכך וב-skype. השירות אינו כרוך בתשלום לאחר הרשמה.

במרכזי השירות מוצגים מגוון מכשירים לבעלי מוגבלויות, ניתן להתנסות במכשירים במרכזים בעזרת צוות העובדים שלנו.

לקויי ראייה יכולים לקבל ללא תשלום שירות קבלת הודעות sms כהודעה קולית.

בפרטנר קיים צוות הקמה, חוצה חברה, שפועל להתאמה וליישום של הרגולציה בתחום הנגישות. פעילות ההתאמה לדרשות החוק נמצאת בשלבים מתקדמים. כל פתרונות הנגישות מופיעות בפירוט באתר החברה.

איכות ומצוינות

כחלק מתפיסת עולמנו אנו מיישמים תרבות ניהולית של איכות ומצוינות, תוך הטמעת מערכות ניהול איכות משולבות, המתבססות על התקנים הבינלאומיים ISO 9001:2008, ISO 14001 (ניהול סביבתי) ו-OHSAS 18001 (ניהול בטיחות וגהות בתעסוקה).

תרבות ניהול האיכות מושתתת על חזון החברה וערכיה. עמודי התווך של ערכינו הם מצוינות, בינלאומיות, קידמה טכנולוגית וחדשנות, פשטות והוגנות. הנהלת החברה מחויבת לשלב בשיקולים העסקיים גם שיקולים של מחזיקי העניין, בנושאי סביבה וצרכי קהילה, תוך שקיפות ואחריות לעמידה בדרישות הדין הישומות לתחום התקשורת.

אנחנו מגדירים מטרות במגוון היבטים ניהוליים (שירות לקוחות, ביצועים פיננסיים, תהליכים תפעוליים, צמיחה ולמידה), ומציבים מדדי ביצוע רצויים ופרמטרים מקצועיים, המבוקרים באופן שוטף. אלו נועדו בכדי לאמוד את האפקטיביות של התהליכים, ליזום פעילויות שיפור ולהציב יעדי ביצוע מאתגרים יותר. אפקטיביות המערכת נסקרת במבדקים פנימיים וחיצוניים במגוון רחב של יחידות בארגון וברמה שנתית בדיוני הנהלה ייעודיים. בנוסף, מתקיימים סקרי הנהלה אחת לשנה המשמשים כלי לבחינת המדיניות הקיימת ושינויה במידת הצורך.

בריאות ובטיחות הלקוח

מדיניות בטיחות וגהות תעסוקתית

חברת תקשורת מובילה בישראל, אנחנו מחויבים לקיום תנאים המשמרים את בריאותם ובטיחותם של עובדינו והמבקרים באתרינו. זאת בהתאם לדרישות הדין והתקן לבטיחות וגהות תעסוקתית 2007: OHSAS18001. ההנהלה מקצה את המשאבים הנדרשים לניהול מערכת לבטיחות וגהות תעסוקתית, לרבות זיהוי גורמי סיכון ומפגעים, הגדרת מטרות, יעדים, שילוב היבטים בטיחותיים בתכנון וביצוע תהליכים בחברה, הדרכה והעלאת מודעות העובדים. אנחנו מתחייבים להעמיק ולשפר את המערכת לניהול בטיחות וגהות תעסוקתית תוך הפעלת שיקולים ערכיים, עסקיים וכלכליים ולסקור תקופתית את המערכת בכדי להבטיח את הרלוונטיות שלה ואת התאמתה לחברה.

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 לשיופעל, לרבות בעת תקלה, וכן בנקיטת האמצעים הדרושים להגבלת רמות החשיפה של בני אדם והסביבה לקרינה הצפויה ממקור הקרינה לשיופעל, 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 הנצרכת 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 מנטרים 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 וידוא קבלת כל האישורים הנדרשים בדין עובר להקמת מוקד השידור הנוהל מכופף 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.

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, מצרפת פרטנר עלון לכל ערכה של טלפון נייד שמשווק על ידה ואשר בו מידע אודות רמת הקרינה המרבית המותרת ורמת הקרינה הנפלטת מהמכשיר וכן מידע את 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 מכרסמת באתר האינטרנט שלה מידע חיוני אודות הקרינה האלקטרומגנטית הנפלטת מהמכשיר הנייד ובכלל זה תמצית המלצות משרד הבריאות לכללי זהירות מונעת בשימוש בטלפון הנייד.

אתיקה וממשל 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

אדם צ'זנוף - יו"ר, אלון שליו - סגן יו"ר, חברי דירקטוריון - דר' מיכאל אנגל, מר אילן בן-דב, מר בארי בן זאב, מר סומיט ג'אסינגהאני, מר פרד גלוקמן, מר אריה סבן, מר יואב רובינשטיין, גב' אסנת חון, מר יהל שחר, מר אריק שטיינברג.

ועדות הדירקטוריון

להלן תיאור של ועדות הדירקטוריון הנכחיות 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, דר' 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 מסוימות עם בעלי עניין הן "מהותיות" או "חריגות" בקשר להליכי אישורם, בחינת היקף עבודתו של רואה החשבון המבקר של החברה ושכרו, 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 הנאסד"ק), כחברה זרה אנו נדרשים להקים ועדת ביקורת המורכבת רק מדירקטורים שהם "עצמאיים", כמשמעות מונח זה בכללי ה-SEC.

בהתאם לנוהל עבודת הדירקטוריון ווועדותיו שאומץ על ידי דירקטוריון החברה, ועדת הביקורת שלנו אחראית, בין היתר, על פיקוח על תהליך הדיווח של הדוחות הכספיים והבקרה על הדוחות 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 חבריה ויו"ר הוועדה יהיה דירקטור חיצוני.

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 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 כטור לעסקה מאישור האסיפה הכללית.

ערוצי פנייה אל הדירקטוריון

באתר החברה, ניתן מידע בדבר חברי הדירקטוריון של פרטנר. ניתן ליצור בתחומים הנוגעים לקשרי משקיעים עם מנהלת אנף קשרי משקיעים ומנהל הכספים ראשי.

נוסף על כך, עומדים לרשות העובדים ערוצים פנים ארגוניים באמצעותם ניתן לפנות למנכ"ל החברה, לכל סמנכ"ל בחברה ולמבקר החברה. הקו הישיר למנכ"ל, מהווה ערוץ ייעודי הנגיש לכל עובדי החברה דרך הפורטל הפנים ארגוני, באמצעותו יכולים העובדים לפנות ישירות בכל נושא למנכ"ל החברה.



הקוד האתי והטמעתו

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. בקוד האתי שלנו מנוסחת האתיקה העסקית המחייבת אותנו בהתנהלות היומיומית מול לקוחות, עובדים, ספקים ומשקיעים, ברוח ערכים נבחרים של החברה והמותג: כשוט והוגן, אישי, ישרה, מצינות ומקצועיות, חדשנות ולמידה. כל עובדינו מחויבים לקרוא וללמוד את הקוד האתי באמצעות לומדה מיוחדת, ולאשר בחתימתם מדי שנה כי קראו אותו. הקוד האתי עובר תהליך של תיקון וריענון מעת לעת. עובדים ומנהלים מחויבים בחברה, ספקים ולקוחות היו שותפים בגיבוש הקוד האתי במסגרת קבוצות מיקוד שונות. אנו אחראים לעודד התנהלות אתית של שותפינו העסקיים ולכן, גם הספקים שלנו חותמים על נספח התנהלות אתית. ניתן לעיין בקוד האתי התאגידי באתר החברה.

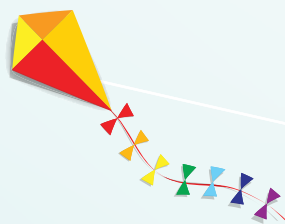
תקנון החברה

ניתן לעיין בתקנון החברה בשפה האנגלית באתר החברה.

מסמך זה הוכן על ידי פרטנר למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה. דו"ח זה, אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה. בדו"ח נכללו מספר נושאים שהחברה בחרה להדגיש, 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 או החברות הבנות שלה. בהתאם לכך, בכל הנוגע לנתונים כספיים או נתונים אודות היקפי פעילות, רווחיות, תחזיות וכיוצ"ב רק הנתונים שמפורסמים בדו"חות הכספיים מחייבים את החברה ובכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים שמפורסמים 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 ייבע 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.



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 2012, עמ' 36
2.1	שם הארגון	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 32
2.2	תיאור השירותים העיקריים	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 33
2.3	מבנה תפעולי של החברה, לרבות חטיבות, חברות מחזיקות / מוחזקות וכו'	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 70
2.4	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 70
2.5	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות	מלא	מדינת ישראל
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 32, 119
2.7	השווקים אותם משרתת החברה (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות).	מלא	דוח שנתי 2012, 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 2012, עמ' 117, 122, 71
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות: מיקום או אופי הפעילויות, מבנה ההון.	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 71, 99
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת	מלא	פרסים
3.1	התקופה המדווחת	מלא	2012
3.2	תאריך הדוח הקודם	מלא	זהו הדוח הרביעי שמפרסמת החברה, הקודם פורסם בשנת 2012 על ביצועי 11-2010
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	מלא	שנתי
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	מלא	אודות הדוח החברתי של פרטנר
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדוח, כולל אופן הגדרת המהותיות, תעדוף נושאים בתוך הדוח וזיהוי מחזיקי העניין שהחברה צופה שיעשו שימוש בדוח. יש להסביר כיצד הארגון הגדיר את תכולת הדוח	מלא	אודות הדוח החברתי של פרטנר
3.6	גבולות הדו"ח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכד')	מלא	+דיאלוג עם מחזיקי עניין
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת 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	פעילות חברת פרטנר בישראל דוח זה אינו כולל את נתוני 210. הדיווח הכולל יוצג החל מהדוח הבא של החברה.
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 הדוח החברתי של פרטנר
3.10	הסבר על הסיבה להצגה מחדש של נתונים מדווחות קודמים	מלא	אין
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	מלא	אין
3.12	טבלה המציגת את המיקום בדוח של הפרטים 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	בוצעה בקרה ע"י חברת Goodvision
4.1	מבנה הממשל התאגידי של החברה	מלא	ממשל תאגידי + דוח שנתי 2012 עמ' 101
4.2	ציון העובדה כי יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן גם כמנהל בחברה.	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 101, 104
4.3	מהו מספר הדירקטורים החיצוניים? מינם? מהו אופן ההגדרה של דירקטור חיצוני?	מלא	דוח שנתי 2012, עמ' 110

ממשל תאגידי	מלא	4.4	תיאור מנגנונים שבעלי מניות ועובדים יכולים לספק באמצעותם המלצות או הכוונה לדירקטוריון
דוח שנתי 2012, עמ' 107	מלא	4.5	קשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (לרבות ביצועים חברתיים-סביבתיים)
דוח שנתי 2012, עמ' 107, 110, 112-113, 136	מלא	4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון
דוח שנתי 2012, עמ' 101, 110, 112	מלא	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
הקוד האתי של החברה	מלא	4.8	מסמכים שפיתחה החברה - מסמכי מדיניות
דוח שנתי 2012, עמ' 112	מלא	4.9	נהלים של הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים
דוח שנתי 2012, עמ' 136	מלא	4.10	תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון עצמו, במיוחד ביצועיו החברתיים כלכליים וסביבתיים
בראות ובטיחות	מלא	4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי "עקרונות ריו" - גישת הארגון לניהול סיכונים תפעוליים או בהשקת מוצרים חדשים וכד'
ארגון ומדד מעלה + פורום החברות הסולריות	מלא	4.12	אמנות, עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שהחברה אימצה או חתמה עליהן
	מלא	4.13	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סנגור (advocacy) לאומיים או בינלאומיים
דיאלוג עם מחזיקי עניין	מלא	4.14	מנה את רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג
	מלא	4.15	הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעומדים במבצע 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

מדדי ביצוע כלכלה			
דוח שנתי 2012, עמ' 33	מלא	EC-MA	מדיניות
דוח שנתי 2012, עמ' 6	מלא	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.
מקום העבודה וזכויות האדם	חלקי	EC3 (ליבה)	עד כמה התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה מכוסות על ידי נכסי תכניות הפנסיה
שכר מינימום	מלא	EC5 (נוסף)	מהו הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מין?
לא רלוונטי לפעילות החברה	לא רלוונטי	EC7 (ליבה)	נהלים לקבלת עובדים מקהילות מקומיות ושיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.
שותפות בקהילה, התנדבות עובדים	חלקי	EC8 (ליבה)	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה «בעין» (במוצרים) או פרו בוו (שירותים)



מדדי ביצוע סביבת עבודה			
מדיניות	מלא	מקום העבודה וזכויות האדם	LA-MA
מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	מלא	העובדים של פרטנר	LA1 (ליבה)
הטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, ולהן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים.	מלא	מקום העבודה וזכויות האדם	LA3 (נוסף)
אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	מלא	אין הסכמים קיבוציים	LA4 (ליבה)
נושאי בטיחות וגהות הנכללים בהסכמים עם הועד.	לא רלוונטי	אין ועד	LA9 (נוסף)
מהו הממוצע השנתי לשעות הדרכה פר עובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר	מלא	הכשרה ומשוב	LA10 (ליבה)
תכניות פיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים.	חלקי	הכשרה ומשוב	LA11 (נוסף)
מהו אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם בחלוקה לפי מין.	מלא	94%	LA12 (נוסף)
הרכב הדירקטוריון ופילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מיעוטים (עולים חדשים), השכלה.	חלקי	העובדים של פרטנר + דוח שנתי 2012, עמ' 101	LA13 (ליבה)

מדדי ביצוע זכויות אדם			
מדיניות	מלא	מקום העבודה וזכויות האדם	HR-MA
מהו אחוז הספקים, הקבלנים ושותפים עסקיים נוספים - משמעותיים שעברו סינון כאמור והפעולות שננקטו?	חלקי	שרשרת אספקה	HR2 (ליבה)
מהן הפעולות בהן סיכון המצביע על העסקת ילדים (כולל בקרב הספקים), ופעולות שננקטו למניעת העסקת ילדים	מלא	בפרטנר אין העסקת ילדים	HR6 (ליבה)
מספר מקרי הפגיעה בזכויות ילדים במהלך התקופה המדווחת	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה	HR9 (ליבה)
מהו אחוז ומספר הפעילויות שנעשו לביצוע רעבון ו/או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם	מלא	85% מהעובדים למדו בשנת 2012 את תכני הקוד האתי הכולל התייחסות לנושא זה	HR10 (ליבה)

מדדי ביצוע מוצר/שירות			
מדיניות	מלא	לקוחות ושירותים	PR-MA
השליבים במחזור החיים בהם מוערכת בטיחות המוצרים, ואחוז המוצרים העוברים תהליך זה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה	PR1 (ליבה)
מספר אירועי הבטיחות הקשורים באי עמידה בחוקים ותקנות בנוגע למוצרים.	מלא	לא היו אירועי בטיחות רלוונטיים בתקופה המדווחת	PR2 (נוסף)
תאר את ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות.	חלקי	לקוחות ושירותים	PR5 (נוסף)



מדדי ביצוע קהילה

SO-MA	מדיניות	מלא	שותפות בקהילה, הקוד האתי, ממשל תאגידי
SO3 (ליבה)	אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות	מלא	85% מהעובדים למדו בשנת 2012 את תכני הקוד האתי הכולל התייחסות לנושא זה
SO6 (נוסף)	תרומות (כסף/שווה ערך) למפלגות, פוליטיקאים ומוסדותיהם - לפי מדינה	מלא	לא היו תרומות בשנת 2012
SO7 (נוסף)	צעדים משפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא	לא ננקטו צעדים משפטיים בשנת 2012
SO8 (ליבה)	סך כספי של הקנסות המשמעותיים ומספר הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות.	מלא	לא הוטלו קנסות או סנקציות בשנת 2012

מדדי ביצוע סביבה

EN-MA	מדיניות	מלא	אחריות סביבתית - מדיניות
EN2 (ליבה)	האחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים.	מלא	טיפול בפסולת ושימוש במשאבים
EN3 (ליבה)	צריכת אנרגיה ישירה לפי מקורות אנרגיה (מתכלים, מתחדשים).	מלא	צריכת אנרגיה
EN4 (ליבה)	צריכת אנרגיה עקיפה לפי מקורות אנרגיה.	מלא	צריכת אנרגיה
EN5 (נוסף)	חסכון באנרגיה, הודות לשימור אנרגיה ולהתייעלות.	מלא	צריכת אנרגיה
EN7 (נוסף)	יוזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה והצמצום שהושג.	מלא	צריכת אנרגיה
EN8 (ליבה)	סך צריכת מים לפי מקור.	מלא	צריכת מים
EN9 (נוסף)	אילו מקורות מים הושפעו מצריכת המים של החברה.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
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	טביעת רגל פחמנית
EN18 (נוסף)	יוזמות לצמצום פליטות גזי חממה והצמצום שהושג.	מלא	טביעת רגל פחמנית, צריכת אנרגיה



EN21 (ליבה)	סך שפכים לפי איכות ויעד	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN22 (נוסף)	סך משקל הפסולת לפי איכות ויעד.	חלקי	טיפול בפסולת ושימוש במשאבים
EN23 (ליבה)	מספר ונפח - אירועי שפך מרכזיים.	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN25 (נוסף)	בתי גידול מושפעים מהשפכים	לא רלוונטי	לא רלוונטי לפעילות החברה
EN27 (ליבה)	אחוז המוצרים שנמכרו וחומרי האריזה שלהם נדרשים בחזרה.	מלא	טיפול בפסולת ושימוש במשאבים
EN29 (נוסף)	השפעות סביבתיות משמעותיות של שינוע ושל הסעת עובדים.	מלא	צריכת אנרגיה

תוספת ענפית - ענף התקשורת

IO4 (ענפי)	ציות לתקן לקרינה מייננת (Protection - International Commission on Non-Ionising Radiation) (ICNIRP) בנושא חשיפה לקרינת תדרי רדיו (RF) ממכשירים ידניים	מלא	בריאות ובטיחות
IO5 (ענפי)	עמידה בסף החשיפה המקסימלי שנקבע על-ידי ICNIRP והמשרד לאיכות הסביבה בנוגע לפליטות תדרי רדיו מתחנות בסיס	מלא	בריאות ובטיחות
IO6 (ענפי)	פרקטיקה ומדיניות החברה בנוגע לרכישת מכשירים העומדים בתקן הבינ"ל לעניין SAR (Specific Absorption Rate)	מלא	בריאות ובטיחות
PA2 (ענפי)	מדיניות ופרקטיקה להתגבר על מחסומים לגישה ושימוש במוצרים ובשירותי החברה, כולל: שפה, תרבות, אנאלפבתיות, אי-חינוך, הכנסה, מוגבלויות וגיל.	מלא	לקוחות ושירותים
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 2011, עמ' 35
PA8 (ענפי)	מדיניות ופרקטיקות בנושא תקשורת ציבורי של סוגיות EMF (שדות אלקטרו-מגנטיים) כולל המידע המסופק בנקודת המכירה	מלא	בריאות ובטיחות
PA10 (ענפי)	יוזמות להבטחת בהירות התעריפים והחיוכים	מלא	לקוחות ושירותים