

אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ
דו"ח אחריות תאגידית
2014-2015



מסמך זה הוכן על ידי חברת אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (להלן: החברה) אך ורק למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה.

דו"ח זה, הינו דו"ח השלישי שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידית, ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה.

בדו"ח נכללו 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 וכיוצ"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 נציגייה 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 שלה כפופים 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.

דבר המנכ"ל

מר דוד מימון

קוראות וקוראים יקרים,



מחויבות נוספת שאנו מייחסים לה חשיבות רבה, כבר מראשית דרכה של אל על, הינה המחויבות כלפי החברה הישראלית ומדינת ישראל, והיא המגלמת את הישראליות ותחושת האחריות הלאומית שלנו. אנו גאים במדיניות התרומות שלנו, המסייעת מדי שנה לעמותות, ארגונים קהילתיים וחברתיים, שפעילותם משפיעה על חייהם של ישראלים רבים. בנוסף, אנו לוקחים חלק במגוון מיזמים חברתיים ופועלים יחד עם עמותות וארגונים בתחומים רבים: חינוך, בריאות, רווחה, תמיכה בחיילי צה"ל במסגרת "אמץ לוחם", הסברה ישראלית בחו"ל במסגרת פרויקט "שגרירי אל על" ועוד. אנו רואים בכך שליחות לאומית ומתכוונים להמשיך לנהוג כך גם בעתיד. האחריות הלאומית שלנו באה לידי ביטוי גם במהלך מבצע "צוק איתן", כאשר תגברנו את הטיסות שלנו כדי לתת מענה לישראלים בארץ ובחו"ל.

קידום תחום האחריות התאגידית מחזק את האיתנות שלנו כחברה עסקית, מגביר את השקיפות ומשלב גישות ניהול חדשות, מייצר סביבת עבודה הוגנת, מתחשבת, פרודוקטיבית ונעימה יותר לעובדינו

יש עוד יעדים שאל על הציבה לעצמה על מנת להמשיך ולהיות חברת התעופה המובילה של ישראל. יש לנו עוד מה לשפר ואנו לא עוצרים לרגע. אני מלא הערכה לעובדי החברה ומנהליה, הרתומים לכל משימה אליה נדרשים.

לאנשי אל על, אתם המנוע האמיתי של כל אחד ממטוסינו, וזו ההזדמנות גם להודות לכם על המסירות והעבודה המצוינת. יחד נוביל ליעדים חדשים.


דוד מימון | מנכ"ל

אנו שמחים להביא בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית של חברת אל על לשנים 2014-2015, כמקובל בחברות התעופה המובילות בעולם. זהו הדו"ח השלישי שמפרסמת החברה על השפעותיה וביצועיה החברתיים והסביבתיים. אנו רואים בכך עדות למחויבות המתמשכת שלנו בקידום תחום האחריות התאגידית באל על לטובת כלל מחזיקי העניין שלנו בארץ ובעולם - לקוחות, עובדים, ספקים, משקיעים, הקהילה, הסביבה שלנו וכלל הציבור בישראל. קידום תחום האחריות התאגידית באל על, בין היתר, מחזק את האיתנות שלנו כחברה עסקית, מגביר את השקיפות, משלב גישות ניהול חדשות, מייצר סביבת עבודה הוגנת, מתחשבת, פרודוקטיבית ונעימה יותר לעובדינו, משפר את השיח עם מחזיקי העניין שלנו ומגביר את הפעילות שלנו למען הקהילה והסביבה.

אל על ניצבת בפני אתגרים משמעותיים ומושפעת בפעילותה גם ממגמות גלובליות, כגון התגברות התחרות בענף התעופה, תנודתיות במחירי הדלק, צמיחה של ערי מטרופולין ומרכזי מסחר המהווים יעדי טיסה חדשים, התפתחות מודלים עסקיים חדשים בענף והקמת חברות **Low Cost** ועוד. גם בשנים 2014-2015 פעלנו לתת מענה לאתגרים אלו ואחרים, ובחנו כל העת דרכים חדשות להציע לנוסעינו ולקוחותינו את המוצר והשירות המיטביים, המתאמים ככל שניתן לצרכיהם. בשנים אלו הבאנו מספר בשורות משמעותיות לענף התעופה הישראלי:

- אישרנו את תכנית ההצטיידות הגדולה ביותר שידעה החברה מאז הקמתה. במסגרת תכנית זו יתווספו לצי המטוסים שלנו 16 מטוסי "דרימליינר" 787, ממטוסי הנוסעים המובילים ביותר בעולם, המצוידים במיטב הטכנולוגיה בעולם התעופה.
 - השקנו את מותג התעופה "**UP**" המספק מגוון טיסות מוזלות ליעדים אטרקטיביים.
 - יזמנו את תכנית "**Cockpit**", חממה לסטארט-אפים מהארץ ומהעולם המפתחים טכנולוגיה ומיזמים חדשניים פורצי דרך בתחומי התעופה והתיירות. תכנית ה-**Cockpit** עולה בקנה אחד עם תפיסת החדשנות של החברה והביאה לנו גאוה רבה בזכייתה בתחרות **APEX**.
- כל אלו נובעים בראש ובראשונה מהמחויבות שלנו לנוסעינו, לבטיחותם ולחווית שירות מיוחדת עבורם. נמשיך לפעול גם בשנים הבאות על מנת להבטיח את העמידה שלנו במחויבות זו.

דבר מנהל האחריות התאגידית וקשרי קהילה מר צביקה סגל

אנחנו שמחים להגיש השנה את דו"ח האחריות התאגידית השלישי שמפרסמת חברת אל על. אין לנו ספק כי בשש השנים האחרונות החברה עשתה קפיצת מדרגה גבוהה בתחום זה, יותר ויותר בעלי עניין נרתמים לנושא ומסייעים לקדם אותו אולם אנו ערים לכך שיש לנו עוד הרבה להמשיך ולהתקדם בתחום חשוב זה.

בדו"ח זה הרחבנו, בין השאר, גם את הדיווח של החברות הבנות בקבוצה.

כמו כן אנו ממשיכים בפעולתנו בנושא גיוון בתעסוקה ומעמיקים את עשייתנו למען הקהילה, כפי שבא לידי ביטוי בדו"ח המוגש בפניכם. בדו"ח זה שילבנו גם סרטונים, אשר מהם תוכלו להתרשם על הנעשה בחברה.

כידוע, חברת אל על הינה חברה גלובאלית הפועלת בעשרות מוקדים ברחבי העולם ועל כן דו"ח זה יתורגם לאנגלית ויופץ בחו"ל.

לשמחתנו, דו"ח זה נכתב בהתאם לאינדקס **G4 GRI** ומעמיד אותנו במקום מכובד עם הרבה חברות מובילות במשק הישראלי.

חברת **Good Vision** - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה, ממשיכה ללוות אותנו בתחום האחריות התאגידית ואף סייעה באיסוף הנתונים, ניתוחם, עיבודם וכתיבתם באופן שיאפשר למחזיקי העניין תמונה כוללת, מאוזנת ומהימנה ועל כך תודתנו.

אנו מקווים כי דו"ח זה משקף את העשייה שלנו בתחום ואת השיפורים שאנו חווים משנה לשנה בעשייתנו.

צביקה סגל | מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה



דבר מנכ"ל מעלה מומו מהדב

דוח זה של אל על מתפרסם בסמוך לכנס הבינלאומי הראשון בישראל לאחריות תאגידית. בתום שני עשורים של פעילות, הזמנו את הזירה העולמית בתחום להתרשם מהחוויה הישראלית.

האחריות התאגידית הישראלית מאופיינת ביצירתיות וחדשנות, ערנות ודינאמיות, מיקוד באתגרים חברתיים ואכפתיות. בשנים האחרונות אנחנו רואים צמיחה והתפתחות משמעותית של התחום בארץ גם ביחס לזירה העולמית.

אל על, אחת החברות המזוהות ביותר עם מדינת ישראל, משקפת בדוח כיצד מאפיינים אלה מיושמים הלכה למעשה. תופסים את העין במיוחד הסיפורים על מטוס הסיוע לאחר רעידת האדמה בנפאל, תכנית השגרירים של אל על - אנשי צוות אוויר המתנדבים בהצגת ישראל בחו"ל, הטסת ילדים חולים ועוד. חשובים לא פחות המהלכים להגברת הגיוון התעסוקתי באל על, באופן הנותן משמעות לעובדים שנקלטים אך גם, בחברה שהיא "הכי בבית בעולם", משקפת את מכלול הפנים והזהויות בישראל.

גם על רקע שנים קשות יותר לענף התעופה מבחינה כלכלית ובוודאי בשנים טובות יותר אל על פועלת בהתמדה ובמחויבות גבוהה ועל כך ברכתנו.


מומו מהדב | מנכ"ל מעלה

תוכן העניינים

6	1. המוביל הלאומי
7	אודות אל על
18	הנושאים המהותיים
19	הדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו
21	2. עושים אל על ומעבר - אל על למען הקהילה
30	3. ממריאים אל על
31	הנוסעים שלנו
43	חדשנות באל על
44	רכש ושרשרת אספקה
47	4. הכי בבית בעולם - אנשי אל על
62	5. האחריות שלנו לסביבה
70	6. הנתיב בו אנו בוחרים
71	ממשל תאגידי
75	אתיקה
77	7. החברות הבנות שלנו
78	תמ"מ
82	סאן דור
84	כתית
85	8. אודות הדו"ח ואינדקס GRI-G4





המוביל
הלאומי
פרופיל כללי וכלכלי

1

G4-5

מיקום החברה

מטה החברה ממוקם במתחם אל על במל התעופה בן גוריון בלוד. במטה ממוקמות הפונקציות המרכזיות של החברה, לרבות ניהול כספים, משאבי אנוש, רכש, ייעוץ משפטי, מחשוב, ביטחון, תחזוקה והנדסה, מכירות, שירות לקוחות, שיווק ופרסום, מבצעי אוויר וקרקע ובינו.

משרדי סניף ישראל נמצאים בעיר אור יהודה וחנייות המכר הנמצאות בירושלים, בתל אביב ובבאר שבע.

G4-6

פעילות אל על בחו"ל

לאל על 28 נציגויות ברחבי העולם. הנציגויות הגדולות ביותר הינן בניו יורק, פריז, לונדון ומוסקבה. בנוסף, ישנן מדינות אליהן אין לאל על טיסה ישירה, אך החברה מחזיקה בהן משרדים המייצגים אותה (ברזיל וארגנטינה לדוגמא).



אודות אל על

אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ התאגדה כחברה בע"מ בנובמבר 1948 בשם אל על חברת התעופה לישראל בע"מ, ובמאי 1951 שינתה שמה לשמה הנוכחי.

אל על הוקמה כחברת התעופה הלאומית של ישראל והפכה למוביל תעופתי בינלאומי יוקרתי וייחודי, המשרת מגוון של לקוחות - פרטיים ועסקיים, מכל רחבי העולם. עיקר פעילות החברה הינו הובלה אווירית של נוסעים ומטען (כולל דואר וכבודה) ל-34 יעדים ישירים, באמצעות מטוסי נוסעים ומטוסי מטען. מטוסי הנוסעים של אל על מבצעים בעיקר טיסות סדירות וכן טיסות שכר. בנוסף, יחד עם שאר חברות הקבוצה ובאמצעותן, אל על מספקת שירותים נלווים לפעילות ההובלה האווירית, כגון: מכירת מוצרים פטורים ממכס, ייצור ואספקת מזון לטיסות, מתן שירותי אבטחה, מתן שירותי תחזוקה שוטפת ותחזוקה כוללת למטוסים של חברות אחרות בנתב"ג וניהול סוכנויות נסיעות בחו"ל.

הקווים המנחים אותנו בפעילותנו הם יצרנות, יעילות, דיוק ומקצוענות ובכך אנו מבטיחים היענות לדרישות הנוסעים שלנו בכל זמן ומקום.

כחברת תעופה ישראלית, אנו רואים עצמנו מחויבים לפיתוח הכלכלה המקומית, בין היתר על ידי כך שנמשיך ונגדל ונשיא ערך כלכלי רב יותר, לסייע לאזרחים והתושבים של מדינת ישראל היכן שניתן ומתאפשר, ולנשיאת הדגל הלאומי בגאווה בכל מקום אליו אנחנו מגיעים.

באמצעות כיוון גלובלי נרחב הנתמך על ידי רשת בינלאומית של עשרות משרדי מכירות ובאמצעות שירות חם וייחודי לנוסעינו, אל על הינה יותר מחברת תעופה המובילה נוסעים מנקודה אחת לנקודה אחרת בעולם. אל על היא בית.

G4-3

G4
DMAG4
EC4



טיסות החברה נתמכות במערך שירות קרקעי המנהל את תהליכי עליית הנוסעים וכבודתם, ירידתם בנמל היעד ופריקת הכבודה וכן טיפול במטען. השירות הקרקעי מתקיים בנתב"ג ובכל אחד מהיעדים בהם נוחתים מטוסי החברה. במקביל, מפעילה החברה, בהנחיית גורמי הביטחון הממשלתיים, מערך אבטחה קרקעי בכל שדות התעופה בחו"ל בהם נוחתים מטוסי חברות תעופה ישראליות ומערך אבטחה אווירי, הפועל במהלך טיסות הנוסעים של חברות תעופה ישראליות (מערך האבטחה הקרקעי בנתב"ג מופעל על ידי רשות שדות התעופה).

בתחום פעילות זה, אנו עושים שימוש ב-43 מטוסי נוסעים, כולם תוצרת חברת בואינג¹.

מערך הטיסות הרחב והמגוון שלנו, לצד מערך הפצה בפריסה רחבה בישראל ובעולם, מועדוני לקוחות אטרקטיביים, רמת הביטחון והביטחון הגבוהה, יציבות לוח הזמנים והתאמת השירותים לצרכי השוק ומערך הסכמי שיתוף פעולה עם חברות תעופה אחרות - כל אלו מסייעים לנו בהתמודדות עם התחרות בשוק התעופה ומאפשרים לנו להיות חברת התעופה המובילה בישראל.

¹ מתוכם 14 מטוסים בחכירה ו-29 בבעלות החברה

השירותים שאל על מספקת

הובלת נוסעים

השירותים העיקריים שאנו מספקים בתחום פעילות זה הינם הטסת נוסעים ומטען ליעדים שונים באמצעות מטוסי נוסעים. הכנסות החברה בתחום זה היוו כ-90.8% מכלל ההכנסות בשנת 2015.

אל על מפעילה טיסות במטוסי נוסעים לכ-34 יעדים ישרים, באירופה, צפון אמריקה, המזרח הרחוק ומרכז אסיה ויעדים אחרים. בשנת 2014 הפעלנו כ-257 טיסות שבועיות בממוצע לכל כיוון ובשנת 2015 - כ-268 טיסות שבועיות בממוצע לכל כיוון.

אל על משווקת טיסות נוסעים גם במסגרת הסכמי "Interline Agreements". הסכמים אלו עם חברות תעופה אחרות, מאפשרים לנוסעים בטיסות סדירות (בכפוף למגבלות מסוימות) להשתמש בכרטיסי טיסה, שהוצאו על ידי חברת תעופה אחת, בטיסות של חברת תעופה אחרת. כמו כן, אל על מפעילה טיסות "קוד משותף" (Code Share) בשיתוף עם חברות תעופה ברחבי העולם. השימוש בקוד המשותף מאפשר למוביל אווירי לשווק טיסות של מוביל אווירי אחר כאילו היו טיסות שלו, כך שנוסע מזמין טיסה באמצעות מוביל אחד, למרות שבפועל הוא טס עם מוביל אחר. הקוד המשותף מאפשר לנו להגדיל את תדירות הטיסות המוצעות ללקוחותינו, נגישות ליעדים נוספים וכן יתרונות שיווקיים, לרבות הגברת האטרקטיביות של הצטרפות למועדון "הנוסע המתמיד" של החברה.

במטוסי הנוסעים שלנו בטיסות הסדירות אנו מפעילים עד 5 מחלקות שירות - מחלקה ראשונה, מחלקת עסקים משופרת, מחלקת עסקים, מחלקת תיירים פלוס ומחלקת תיירים. המחלקות נבדלות זו מזו בסוג המושב, במרווח בין המושבים, בתפריט המזון והשתייה, באופן ההגשה, בהיצע מוצרי נוחות ופנאי וביחס בין מספר הדיילים למספר הנוסעים. בטיסות הסדירות אנו מציעים ללקוחותינו מגוון תכניות שמע, סרטים, סדרות טלוויזיה פופולריות, מגזין משודר ומגזין מודפס וניתן שירות מכירה של מוצרים פטורים ממכס.

החל מעונת הקיץ 2014, אנו מפעילים גם טיסות מוזלות תחת מותג התעופה החדש "UP" למספר יעדים באירופה. בטיסות אלו מופעלות שתי מחלקות שירות - מחלקת תיירים ומחלקת תיירים פלוס.

בנוסף לטיסות הסדירות, אל על משווקת טיסות שכר באמצעות חברת הבת "סאן דור".

כרטיסי טיסה של החברה נמכרים, ברובם המכריע, באמצעות סוכני נסיעות ומשווקי חבילות תיירות וכן באמצעות משרדי המכר של החברה ובמכירה ישירה בטלפון ובאינטרנט למוסדות ויחידים. לאל על 3 משרדי מכר בארץ (תל אביב, ירושלים ובאר שבע) וכ-29 משרדי מכר ב-21 נציגויות בחו"ל. בנוסף, אנו מוכרים כרטיסי טיסה באמצעות כ-58 סוכני מכירות כלליים בחו"ל (לרבות יעדים ישרים ולא ישרים).



קרדיט © 4X6zk Airplane Pictures



הובלת מטענים

בתחום הפעילות המסחרית אנו מציעים שירותי הובלת מטענים באמצעות מטוס ייעודי להובלת מטען ובמטוסי הנוסעים, בנתיבים שבין ישראל לצפון אמריקה, אירופה והמזרח הרחוק ומרכז אסיה.

כמו כן, מטוס המטען מבצע גם העברת מטענים ממדינה אחת למדינה שניה, ללא מעבר דרך ישראל, ומבצע גם טיסות צ'רטר למטען.

עיקר מכירות החברה בתחום ההובלה באמצעות מטוסים המובילים מטען מבוצעות לסוכני מטען. בשנת 2015 המכירות לסוכני מטען היוו 89% מהמכירות בתחום ויתר המכירות מבוצעות ישירות ללקוחות הסופיים שאינם סוכני מטען. הכנסות מתחום פעילות זה היוו כ-3.5% מכלל הכנסות החברה בשנת 2015.

תנועת המטוסים במטוס המטען של החברה, לפי אזורים (טון) לשנה שהסתיימה ב-31 בדצמבר

אל יעד ומ-יעד	2015	2014	2013
ישראל/אירופה	33,389	32,071	32,749
ישראל/ארה"ב	7,126	6,305	5,120
ישראל/המזרח הרחוק ומרכז אסיה	71	79	32
סה"כ	40,586	38,455	37,901

אנו בוחנים, מעת לעת, אפשרות לקיים טיסות ליעדים חדשים ותגבור תדירות ליעדים קיימים, בהתאם לדרישות השוק.

המבנה הארגוני של אל על

הניהול השוטף של ענייני החברה מופקד בידי מנכ"ל החברה, הנעזר לצורך מילוי תפקידו בצוות הנהלה, המשמש כמטה הראשי של החברה ומורכב מסמנכ"ל כספים, סמנכ"ל תחזוקה והנדסה, סמנכ"ל מסחר וקשרים תעופתיים, סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל, סמנכ"ל לקוחות ושירות, סמנכ"ל מבצעים, סמנכ"ל מחשוב, היועץ המשפטי ומבקר החברה.

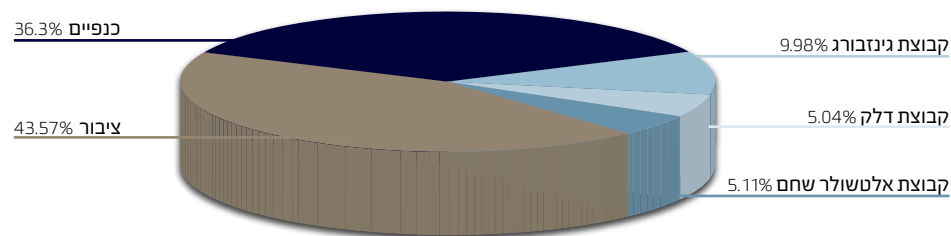


אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית

במשך מרבית שנותיה, אל על שימשה כחברת התעופה הלאומית של ישראל והייתה בבעלות המדינה. בראשית העשור הקודם ממשלת ישראל נקטה בצעדים להפרטת החברה ומניותיה הוצעו לציבור. נכון למועד פרסום דו"ח זה, מחזיקי המניות העיקריים הם חברת כנפיים אחזקות בע"מ, הציבור, קבוצת גינזבורג, קבוצת דלק וקבוצת אלטשולר שחם.²

מדינת ישראל מחזיקה בכ-1.1% מהון המניות המונפק ועל כן החברה נחשבת "חברה מעורבת"³. כמו כן, המדינה מחזיקה במניית המדינה המיוחדת⁴.

התפלגות האחזקות במניות החברה ליום 31.12.2015



² בחודש ינואר 2016 הפכה קבוצת אלטשולר שחם לבעלת עיין בחברה מוח החזקות. בהתאם לתקנון אל על, החזקה בשיעור של 5% מעלה מהון המניות המונפק של החברה כפופה לאישור של המדינה מתוקף היותה מחזיקה במניית המדינה המיוחדת. נכון למועד סתיבת דו"ח זה, טרם התקבל אישור המדינה להחזקות קבוצת אלטשולר שחם במניות החברה כאמור.

³ סעיף 1 לחוק החברות הממשלתיות קובע כי חברה מעורבת היא "חברה שאינה חברה ממשלתית ואשר מוצאת או פחות מוח החצבה באספותיה הכלליות או הזכות למנות מוצאת או פחות ממספר הדיירקטורים שלה הם בידי המדינה".

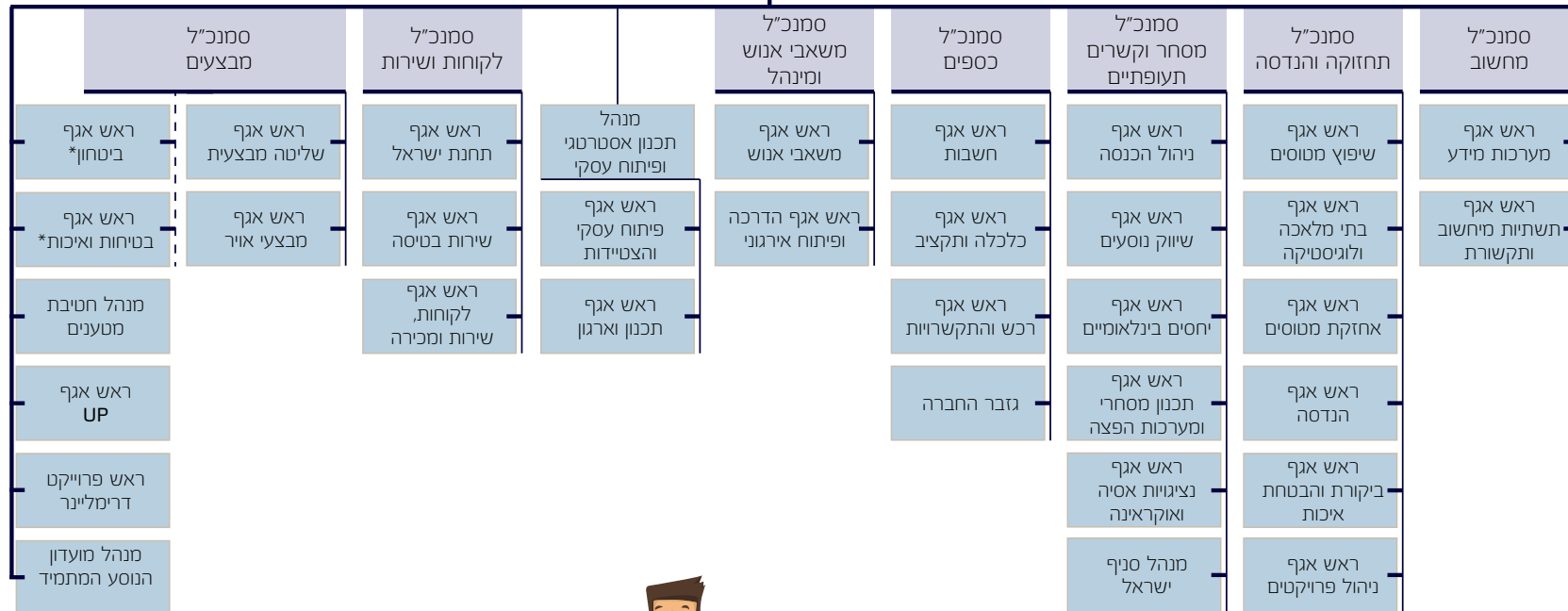
⁴ הכוונה המוענקת למחזיק במניית המדינה המיוחדת מפורטות בתקנון החברה, המפרט אף את העניינים החיוניים של המדינה בחברה, אשר יש להגן עליהם באמצעות מניית המדינה המיוחדת. לפרטים בדבר עניינים אלו, ראו את הדו"ח התקופתי של החברה לשנת 2013.

דירקטוריון

מבנה ארגוני נכון ליום 31.12.2015

מנכ"ל

מבקר החברה | מזכיר החברה | היועץ המשפטי



*רא"ג ביטחון ורא"ג בטיחות ואיכות כפופים למנכ"ל ומתואמים ע"י סמנכ"ל מבצעים
*קב"ט החברה כפוף למנכ"ל ומתואם ע"י סמנכ"ל משאבי אנוש



מימון מדינה

הסדרי הביטחון הנוקשים של חברת אל על מוכתבים לה, כמו לכל חברת תעופה ישראלית, על ידי רשויות המדינה, והיא גם הנושאת ברוב נטל ההוצאה.

להלן פירוט ההוצאות הישירות לאבטחת נוסעי החברה, מטוסיה ועובדיה, תוך חלוקה לחלק הממומן על ידי החברה והחלק הממומן על ידי המדינה (באלפי דולר):

סה"כ	מימון החברה	מימון המדינה	
130,956	3,486	127,470	2014
132,424	3,208	129,216	2015

מלבד כך, החברה לא מקבלת הקלות והטבות מס מיוחדות מהמדינה, אך יש לה הפסדים צבורים לצרכי מס.

השפעה גיאופוליטית

חברת אל על, וענף התעופה בישראל בכלל, מושפעים מהמצב הגאופוליטי בישראל. מצב זה מפחית באופן ניכר את האפשרות שלנו לבצע טיסות לא ישירות העוברות דרך ישראל (ממדינה אחת למדינה אחרת, עם עצירת ביניים בישראל), וזאת בניגוד למגמת התגברות טיסות אלו מצד חברות תעופה זרות. אירועים מדיניים או ביטחוניים היוצרים חוסר וודאות ביטחונית, משפיעים על תנועת נוסעים. כך למשל, במהלך מבצע "צוק איתן" בקיץ 2014, חלה ירידה משמעותית בכמות ההזמנות ובתיירות הנכנסת, וזאת לצד האטה בכמות ההזמנות בקרב ישראלים. מגמה זו נמשכה גם במחצית הראשונה של 2015, על רקע אירועים ביטחוניים בישראל. בנוסף, במהלך מבצע "צוק איתן" מספר חברות תעופה זרות השעו את טיסותיהן, ובכדי לפצות על החוסר בטיסות ליעדים מסוימים, אל על פעלה לתגבור היצע טיסותיה.

ביצועי החברה

הנתונים להלן, הלקוחים מהדוחות השנתיים שלנו, משקפים את הביצועים הכלכליים של החברה בשנים 2014-2015 (באלפי דולר):

2015	2014	
2,054,041	2,081,303	הכנסות מהפעלה (מחזור מכירות)
(1,592,844)	(1,802,661)	הוצאות תפעוליות
351,397	348,220	שכר עובדים והטבות
461,197	278,642	רווח גולמי
(24,740)	-	תשלומים לספקי הון ודיוודנדים
106,534	(28,060)	רווח נקי לשנה
1,664,149	1,581,620	סך הנכסים
1,469,367	1,470,185	סך התחייבויות
194,782	111,435	סה"כ הון
108,087	(72,064)	סה"כ רווח (הפסד) כולל לשנה

פילוח ההכנסות לפי יעדים גיאוגרפיים (באלפי דולר)

סה"כ	שאר העולם	מזרח רחוק ומרכז אסיה	אירופה	צפון אמריקה
2,004,774	31,474	337,368	942,390	693,542
49,267				
<u>2,054,041</u>				
2,030,468	33,536	342,539	973,994	680,399
50,835				
<u>2,081,303</u>				

2015
הכנסות מיוחסות לאזורים
הכנסות שאינן מיוחסות לאזורים
סה"כ הכנסות בדוח המאוחד

2014
הכנסות מיוחסות לאזורים
הכנסות שאינן מיוחסות לאזורים
סה"כ הכנסות בדוח המאוחד

שינויים עיקריים בשנות הדיווח

הסכם "שמייים פתוחים"

הסכם "שמייים פתוחים", שנחתם בשנת 2012 בין מדינת ישראל עם מדינות האיחוד האירופי ומדינות נוספות, מעודד ומגביר את תנועת התיירות לישראל וממנה באמצעות הגברת התחרות בין חברות התעופה. הצרכנים יכולים לבחור כיום בין מגוון רחב יותר של יעדים, טיסות וחברות תעופה במחירים משתלמים במיוחד. כתוצאה מההסכם, חברות תעופה זרות הגבירו את פעילותן בקווים לישראל וממנה. נוכח מגמת ההתפתחות של תחום הטיסות המוזלות והשפעות "השמייים הפתוחים" על התחרות בענף, הקמנו את מותג התעופה "UP".

תכנית ההצטיידות

בשנת 2015 יצאנו לדרך עם עסקת ההצטיידות הגדולה בתולדות החברה לרכישה וחכירה של מטוסי בואינג מדגם 787 ("דריםליינר"). לאחר השלמת התכנית, יצטרפו לצי המטוסים רחבי הגוף שלנו 16 מטוסי "דריםליינר" - כאשר 7 מהם בבעלות החברה ו-9 מהם בחכירה. מטוסים אלו יחליפו במהלך חמש השנים הקרובות את צי מטוסי ה-400-747 וצי 767 והם מיועדים לטוס ליעדים בטווח הבינוני והארוך (ניו יורק, בוסטון, טורונטו, בנגקוק, בייג'ין, מומבאי, דרום אפריקה ועוד).

קליטת מטוסי 737-900

במהלך שנת 2015 המשכנו החברה בהליך קליטת המטוסים החדשים מדגם בואינג **ER737-900**, כאשר המטוס החמישי, מתוך שמונה מטוסים אשר נרכשו על ידי החברה, הצטרף בחודש מרץ 2015. בתחילת 2016 נמסרו לחברה שלושת המטוסים הנוספים מדגם זה. במטוסים המתקדמים, מחלקת עסקים בעלת 16 מושבים ובמחלקת תיירים הותקנו מושבים דקים המיוצרים בטכנולוגיה חדישה. במטוסים מותקנים שקעים חשמליים למחשב נישא וכן חיבורי USB.

חילופי תפקידים משמעותיים בחברה

ברבעון הראשון של 2014 סיים מנכ"ל החברה לשעבר, מר אליעזר שקדי, את כהונתו, ולתפקיד מנכ"ל החברה נכנס מר דוד מימון, אשר כיהן לפני המינוי כסמנכ"ל מסחר וקשרים תעופתיים.



מטוס הדריםליינר נחשב לאחד ממטוסי הנוסעים המתקדמים ביותר בעולם ושבר את שיאי המהירות והמרחק למטוסים בגודלו. בכך, מטוס הדריםליינר מוכיח את יכולתו לשנות את פני עולם התעופה. מטוס ה-787 החדש מציע יתרונות רבים לא רק לחברות התעופה המפעילות אותו ונהנות מחסכון בדלק, אלא גם לנוסעים אשר נהנים מעיצוב פנימי ייחודי, מאוויר טוב יותר ומנוחות רבה.



[הדריםליינר של אל על](#)

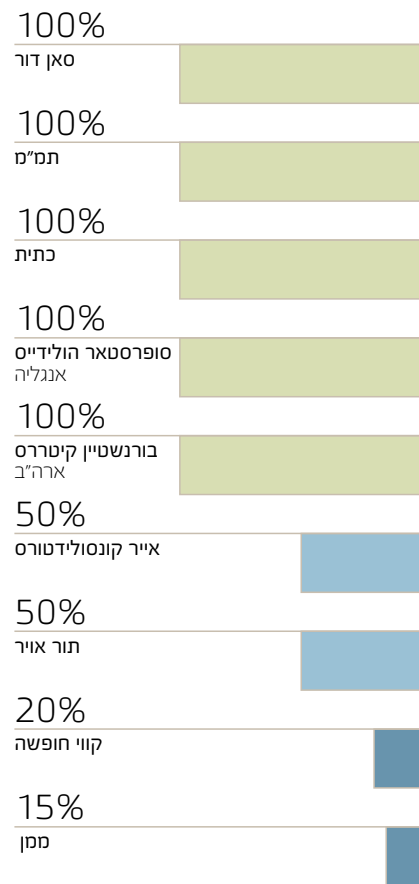


[קליטת מטוסי 737-900](#)

נחיתת אחד ממטוסי 737-900 החדשים שלנו בנתב"ג | סיון פרג'

חברות באחזקת אל על

אל על מחזיקה, בשיעורי החזקה שונים, במספר חברות העוסקות בפעילויות הנלוות לפעילות ההובלה האווירית. חברות אלו תומכות בפעילותנו של אל על ובמתן שירותים לחברות תעופה אחרות. באמצעותן, אנו מספקים ללקוחותינו סל שירותים רחב ומגוון.



מבנה האחזקות בקבוצת אל על
נכון ליום 31.12.2015



תיאור תמציתי של עסקי החברות הבנות העיקריות

הקבוצה שלנו, קבוצת אל על, כוללת מספר חברות בנות, התומכות בפעילותנו ומספקות לנו שירותי מעטפת - בהם ייצור ואספקת מזון, תחזוקה שוטפת ותחזוקה כוללת וניהול סוכנויות נסיעות בחו"ל. החברות הבנות מספקות שירותים גם לחברות תעופה זרות. החברות להלן הינן בבעלות מלאה של חברת אל על

סאן דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

פעילות השכר של קבוצת אל על מבוצעת באמצעות סאן דור. חברת סאן דור פועלת כמארגן תיירות לסיטונאים וליחידים ומשווקת טיסות שכר וטיסות סדירות, הן על ידי החכרת קיבולת מטוסים שלמים לצד ג', או קיבולת של חלקי מטוס למספר שותפים במחירים מוסכמים מראש, או מכירה ישירה. החל משנת 2011 סאן דור פועלת כמארגן תיירות, תוך שמירה על המותג "סאן דור" בטיסות הסדירות ובטיסות השכר המשוקות על ידה ומבוצעות על ידי אל על (בימי אמצע השבוע) ועל ידי חברות תעופה אחרות (בטיסות סוף שבוע וחגים).

תמ"מ - תעשיות מזון מטוסים (נתב"ג) בע"מ

תמ"מ עוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות מוכנות כשרות לחברות תעופה. לאחרונה הרחיבה החברה את פעילותה מחוץ לעולם התעופה והיא מספקת, בין היתר, גם שירותי הסעדה למוסדות. אל על הינה הלקוח העיקרי של חברת תמ"מ.

כתית בע"מ

כתית עוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות לעובדי החברה.

עוד על החברות סאן דור, תמ"מ וכתית, תוכלו לקרוא בהמשך הדו"ח.



בורנשטיין קייטרינג אינק. (ארה"ב)

עיסוקה העיקרי של חברת בורנשטיין קייטרינג, הרשומה בארה"ב ופועלת בנמל התעופה ע"ש קנדי בניו יורק, הוא ייצור ואספקה של ארוחות מוכנות כשרות לחברות תעופה ולמוסדות אחרים. אל על הינה הלקוח העיקרי של בורנשטיין. נכון ליום 31 בדצמבר 2015, החברה העסיקה 100 עובדים.

סופרסטאר הולדיינג לימיטד (אנגליה)

חברת סופרסטאר הולדיינג הינה סיטונאית תיירות, המשווקת חבילות תיור לסוכני נסיעות ולנוסעים ומוכרת כרטיסי טיסה במחירים מוזלים על קווי החברה. סופרסטאר, שמשרדה ממוקמים בלונדון, הפכה בשנים האחרונות לאחד המארגנים (Tour Operators) הגדולים של תיירות לישראל בבריטניה ובצרפת. לסופרסטאר פעילות במספר מדינות נוספות. נכון ליום 31 בדצמבר 2015, העסיקה סופרסטאר 10 עובדים.

חברות בארגונים בינלאומיים

אל על חברה בארגונים הבינלאומיים בעולם התעופה, ונציגים מטעמה לוקחים חלק בפעילות וועדותיהם:

- בארגון חברות התעופה הבינלאומי, **IATA - International Air Transport Association** ובמערך ביקורת הבטיחות של הארגון - **IOSA**
- בארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית, **ICAO - International Civil Aviation Organization**
- בארגון הבטיחות בתעופה, **FSF - Flight Safety Foundation**



תיאור עסקי החברות המוחזקות העיקריות, שאינן חברות בנות

הקבצת מטענים: אייר קונסולידטורס ישראל בע"מ - ACI

עיסוקה העיקרי של ACI הוא הקבצת של מטעני אויר בנתב"ג כדי לאפשר הוזלת משלוחים בדרך האוויר (קונסולידציה). הובלת המשלוחים נעשית באמצעות החברה, במחירים מיוחדים, וכן באמצעות חברות זרות. בחברה 20 עובדים והיא ממוקמת במסוף ממך בנמל התעופה בן גוריון.

שיווק טיסות: תור אוויר (ישראל) בע"מ

תור אוויר עוסקת כיום בעיקר בשיווק טיסותיה ומבצעה המיחדים של אל על לכל היעדים אליהם אנו מגיעים. בתמורה, אל על משלמת לתור אוויר בגין השירותים אותם מספקת ובנוסף משתתפת בחלק מהוצאות התפעול שלה. תור אוויר מעסיקה 65 עובדים ומשרדיה נמצאים בתל אביב-יפו.

תיור ומלונאות: קווי חופשה בע"מ

קווי חופשה עוסקת בשיווק ומכירה של שירותי תיירות לרבות כסיטונאי וכמארגן של טיסות שכר מישראל ואליה. השיווק של קווי חופשה מתבצע באמצעות סוכני נסיעות וכן על ידי הפצת מושבים וחבילות תיור לצרכן הסופי.

ממן - מסופי מטען וניטול בע"מ

פעילותה העיקרית של ממך היא ניהול ותפעול מסוף מטענים המורשה לטפל בכל מטעני היבוא והיצוא בנמל התעופה הבינלאומי בן גוריון, על פי הרשאה מרשות שדות התעופה. בנוסף, ממך פועלת גם בתחום השירותים הלוגיסטיים ובהשכרת נכסי נדל"ן ומספקת שירותי תעופה. פעילותה של ממך מתבצעת בישראל, בצ'כיה ובהודו. ממך הינה חברה ציבורית, אשר מניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. החברה מעסיקה כ-2,440 עובדים.

הנושאים המהותיים

את הנושאים המהותיים לדיווח זיהינו באמצעות תהליך שכלל:

- זיהוי נושאים מהותיים אפשריים לדיווח. במסגרת שלב זה נערכה פגישה של פורום תקשורת פנים ארגונית ומנהלי אגפים וכן נערכו פגישות עם גורמים רלוונטיים בחברה. בפגישות אלו העלו הגורמים השונים נושאים הנחשבים בעיניהם למהותיים בחברה. בנוסף, נלקחו בחשבון הנושאים אליהם התייחסנו בדיווחינו הקודמים.
- זיהוי הנושאים המהותיים עבור מחזיקי עניין שלנו - בהתבסס על ראיונות ושיחות, סקרים, שאלונים ומשובים שהעברנו במסגרת כתיבת הדו"ח וכן כאלו שאנו מעבירים באופן שוטף למחזיקי העניין.
- בחינת נושאים מהותיים בדיווחי אחריות תאגידיית בתקן G4 של חברות תעופה בינלאומיות מובילות, וכן רשימת הנושאים המהותיים לחברות תעופה שפרסם ארגון **SASB - The Sustainability Accounting Standards Board**, העוסק בדיווח חברתי ונועד לסייע למשקיעים לבחון את מדיניות האחריות החברתית של החברות בהן מעוניינים להשקיע.
- סקירת קטעי תקשורת העוסקים באל על בשנים 2014-2015.

לבסוף, גובשה רשימת הנושאים המהותיים אליהם יתייחס הדו"ח שבפניכם. רשימת הנושאים הוצגה בישיבת ועדת ממשל תאגידי של דירקטוריון החברה.

הנושאים המהותיים שזוהו ונבחרו לדיווח

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרק) עמודים
איתנות כלכלית	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(1) 7, 13 (7) 78, 82, 84
תרומה לקהילה	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(2) 22-29 (7) 81, 84
פיתוח המשאב האנושי - הדרכה והעצמת עובדים ומנהלים	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(4) 54-56 (7) 79, 82, 84
בטיחות ובריאות העובדים	בתוך החברה	(4) 59, 61

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרק) עמודים
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(4) 48, 50 (6) 71 (7) 79, 82-84
העסקה וסביבת עבודה	בתוך החברה	(4) 48, 50-51, 59
זכויות עובדים ורווחתם	בתוך החברה	(4) 56-59
שירות ושביעות רצון הלקוחות	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(3) 31-32 (7) 32, 78
דיוק מבצעי	בתוך החברה	(3) 33
בטיחות ובריאות הנוסעים	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ וסאן דור	(3) 34 (7) 80
צמצום פליטות גזי חממה	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(5) 63, 64-66
צריכת חשמל ודלקים	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(5) 63, 67
מים ושפכים	בתוך החברה ובחברות הבנות: תמ"מ, סאן דור וכתית	(5) 63, 67
פסולת	בתוך החברה ובחברות הבנות: סאן דור וכתית	(5) 63, 68-69
ממשל תאגידי	בתוך החברה	(6) 71-74
אתיקה עסקית	בתוך החברה	(6) 75-76

הדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו

הפעילות שלנו משפיעה על אנשים רבים בארץ ובעולם: אנו מעסיקים אלפי עובדים בארץ ובמדינות נוספות, מתקשרים עם ספקים רבים בארץ ובעולם וטיסותינו משרתות לקוחות מכל קצוות תבל. לכן, אנו מייחסים חשיבות רבה בקיום דיאלוג ושיח שוטף עם הגורמים אותם אנו מזהים כמחזיקי עניין, המושפעים מפעילות החברה ומשפיעים עליה באופן טבעי.

הדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו משפר אותנו כחברה ומסייע לנו להתאים את השירותים שלנו ואת ההתנהלות שלנו עם מחזיקי העניין בהתאם לצרכים העולים מהשטח.

מחזיק עניין	תיאור אופן ניהול הדיאלוג
לקוחות	<ul style="list-style-type: none"> סקרי לקוחות - למעלה מ-10,000 סקרי לקוחות בחודש, המתייחסים ל-15 תחומים שונים בשירות שמקבלים הלקוחות. בהתאם לצורך, אנו עורכים גם סקרי אד הוק נוספים. פניות פרו-אקטיביות ללקוחות - אנו עורכים פניות יזומות ללקוחות שלנו במסגרת בחינת השירות שלנו ושיפור מתמיד וכן על מנת לתת מענה למקרים ספציפיים שדורשים התייחסות של החברה. מפגשים יזומים עם לקוחות - מפגשים דו-שבועיים עם לקוחות יוקרה בנמל התעופה וכן מפגשי לקוחות רבעוניים בהשתתפות מאות לקוחות. קבוצות מיקוד לזיהוי צרכים - מעת לעת ולפי הצורך אנו מקיימים מפגשים עם לקוחות לזיהוי צרכים והתאמת השירותים שאל על מציעה ללקוחותיה. כך למשל, כחלק מהפעולות להגדרה ולאפיון של מטוסי הדרימליינר העתידיים, לקוחות יוקרה שלנו השתתפו בתהליך בחינת המושבים למחלקה זו. פניות יזומות - לקוחות החברה פונים אלינו גם מיוזמתם בדרכים שונות, לרבות באמצעות אתר האינטרנט שלנו או ברשתות החברתיות.

מחזיק עניין	תיאור אופן ניהול הדיאלוג
ספקים	<ul style="list-style-type: none"> אנו מקיימים תקשורת שוטפת עם הספקים שלנו. אגף הרכש וההתקשרויות של החברה שומר על קשר עם הספקים בדרכים מגוונות. אנו עורכים סדנאות שירות ייחודיות לנהגי המוניות המסיעים את דיילי צוות האוויר שלנו. מעת לעת אנו מעבירים סקרי ספקים. סקר כאמור התקיים בסוף שנת 2015, והשיבו עליו 17 ספקים בהיקף ואופי התקשרות משתנים.
עובדים	<ul style="list-style-type: none"> סקר שירות כלל חברתי המתקיים אחת לשנה בקרב העובדים וסקר שירות מחטיבת משאבי אנוש ומינהל המתקיים אחת לרבעון. שיחות שוטפות עם העובדים ביחידות החברה כנסי עובדים המתקיימים לפחות אחת לשנה. מפגשי מנכ"ל שוטפים עם נציגי היחידות השונות. פניות עובדים באמצעות מערכת ממוחשבת "תפנית" והפורטל הפנים ארגוני. תקשור פנים ארגוני לעובדים באמצעות הפורטל הפנים ארגוני, מסכי המידע המוצבים ברחבי החברה, איגרת המנכ"ל הנשלחת מעת לעת והניוזלטר הארגוני חדשותי הנשלח לכלל אנשי החברה בארץ ובחו"ל אחת לחודש. נציבת קבילות עובדים, העומדת לרשות העובדים וכן תיבת טייל אנונימית אליה עובדים יכולים להעביר פניות להנהלה. בנוסף, בהתאם לצורך ניתן להעביר פניות למבקר הפנים של החברה. קיום שיחות משוב שנתיות לעובדי החברה ומנהליה.



כנס משקיעים בבורסה לניירות ערך בתל אביב



דיאלוג עם לקוחות: בחירת מושבים למחלקות היוקרה בדרימליינר



ערב ללקוחות החברה במסגרת 'דיאלוג'

מחזיק עניין	תיאור אופן ניהול הדיאלוג
קהילה וארגונים חברתיים	<ul style="list-style-type: none"> • על הקשר השוטף עם העמותות השונות וארגוני קהילה חברתיים אמון מנהל האחריות התאגידי וקשרי הקהילה של החברה. כפי שיורחב בפרק "אל על למען הקהילה", יש לנו פעילות ענפה עם ארגונים חברתיים רבים ואנו גאים להיות חלק מהעשייה המשותפת למען החברה הישראלית. • מעת לעת ובהתאם לצורך אנו מעבירים שאלונים ומשובים לעמותות ולארגונים בהם מתנדבים עובדינו. שאלונים ומשובים אלו נועדו על מנת להבין טוב יותר את הצרכים של ארגונים אלו.
משקיעים	<ul style="list-style-type: none"> • כחברה ציבורית, הקשר עם המשקיעים שלנו ונציגיהם חשוב לנו מאוד. אנו מקפידים לקיים שיח שוטף עמם ומעת לעת מקיימים כנסים ומפגשי משקיעים. כנס שכזה קיימנו בספטמבר 2015 בבורסה לניירות ערך. הכנס עסק בכיוונים האסטרטגיים של החברה וכן בנושא ההצטיידות הגדולה במטוסי הדרימליינר. הכנס נחל הצלחה רבה ושמחנו לפגוש בו נציגים מגופים פיננסיים מהמובילים בשוק ההון הישראלי, משקיעים, אנליסטים ומנהלי השקעות.
חברות בנות	<ul style="list-style-type: none"> • כאחד התנאים להצלחת קבוצת אל על, אנו מקיימים שיח עסקי רצוף ומתמשך עם החברות הבנות שלנו. • עובדים של החברות הבנות לוקחים חלק בפעילויות השונות של החברה, לרבות הדרכות וסדנאות, ימי העשרה, אירועי חברה וכן בפעילות למען הקהילה. • במסגרת כתיבת הדו"ח קיימנו מפגשים עם הנהלת החברות הבנות תמ"מ, כתית וסאן דור.
רשויות ממשלתיות	<ul style="list-style-type: none"> • בנושאים הנוגעים ומשפיעים ישירות על פעילותנו העסקית, אל על מקיימת שיח גם עם הגורמים הרגולטוריים, רשויות הממשל ונציגיהן.



עושים אל על
ומעבר
אל על למען הקהילה

2

אל על למען הקהילה

הגישה הניהולית

G4
DMA

G4
EC7

G4
EC8

G4
SO1

כחברה ישראלית מובילה שיש לה זיקה אמיתית וייחודית למדינת ישראל וערכיה, אנו פועלים כבר שנים רבות למען הקהילה, למען החברה בישראל ולמען והקהילות היהודיות ברחבי העולם.

חרטנו על דגלנו את המחויבות להיות "הכי בבית בעולם" ואנו רואים בכך חובה מוסרית וערכית להיות חברה ישראלית שמטיבה עם הקהילה אשר בסביבתה היא פועלת ועם החברה הישראלית בכללה. כבר שנים רבות שיש לנו את הזכות הן ליזום והן לתת כתף ולהיות שותפים ליזמות חברתיות, שמטרתן צמצום פערים חברתיים, מלחמה בעוני וקידום וטיפוח אוכלוסיות מוחלשות. בנוסף לכך, הישראליות שלנו באה לידי ביטוי גם בפעילות למען חיילי צה"ל ולקידום ההסברה הישראלית במקומות אליהם אנו מגיעים בטיסותינו.

המחווה שהחברה מבצעת, "מעל ומעבר", מחזקות בתפיסתנו את נרטיב החברה כחברת תעופה לאומית, השותפה לקידום החברה הישראלית ויצרת קשרים ארוכי טווח עם הקהילה.

המחויבות שלנו לכך הוגדרה במסמך המדיניות הקהילתית של החברה ובאה לידי ביטוי במספר מוקדים ומיזמים, בהם אנו שואפים למצות את יכולותינו ויתרונותינו היחסיים, בהתנדבות עובדינו ובתרומה בכסף ובשווה כסף - וכל זאת תוך ביסוס שותפויות ארוכות טווח עם שותפים קהילתיים.

מדיניות השקעה חברתית

אל על ממקדת את השקעותיה החברתיות ביוזמות העוסקות בתחומי החינוך, היזמות והחדשנות, המלחמה בעוני, שילוב אנשים עם מוגבלויות וצה"ל. מדיניות ההשקעה החברתית שלנו מהווה בסיס לתכנית עבודה, המגדירה את תחומי ההשקעה החברתית של אל על ונושאים, את המשאבים המוקדשים לנושא והמדיניות לקביעתם, את הזיקה בין ההשקעות החברתיות והפעילות העסקית של החברה, את השותפים החברתיים למימוש המדיניות, את היעדים והמדדים להצלחה ואת נהלי ההקפדה על עמידת הנתרמים בהוראות הדין.

עידוד התנדבות עובדים

אנו מעודדים את מנהלינו ואנשינו להתנדבות ולמימוש בדרך זו של הערכים האישיים והארגוניים של שותפות ולכידות. אל על מצפה ממנהליה ומאנשיה ומעודדת אותם להתנדב, כאשר החברה מסייעת באיתור מסגרת להתנדבות, חיבור למוסדות ההתנדבות, אמצעי הדרכה וכו'. החברה רואה חשיבות ביצירת דינמיקה אשר תרחיב כל הזמן את מעגל המתנדבים ומצפה לדוגמא אישית ממנהליה בנושא.

כחלק מיצירת אווירת התנדבות בחברה ועידודה, עובדים מתנדבים מצטיינים זוכים להערכה בטקס המצטיינים השנתי של החברה ולהוקרה על פעילותם. פעילות התנדבותית אף מהווה אחד מהקריטריונים לקבלת פרס הצטיינות בעת שקלול הישגי העובד.

55%

במהלך השנים 2014-2015 חל גידול של כ-55% במספר אנשי החברה המתנדבים במסגרת הפרויקטים השונים בהם מעורבת החברה.

10,000

נכון לשנת 2015 עמד אחוז העובדים המתנדבים - באופן קבוע ובאופן חד פעמי - על 7.36%, שהם כ-420 עובדים אשר תרמו למעלה מ-10,000 שעות התנדבות!

היקף השעות הממוצע להתנדבות קבועה לעובד עמד בשנת 2015 על 29 שעות והיקף השעות הממוצע להתנדבות חד פעמית לעובד - על 5 שעות.

אנו מתכוונים להגדיל בשנת 2016 את אחוז המתנדבים שלנו ואת היקף שעות ההתנדבות הממוצע לעובד.

G4
EC7



GlobalY

כחלק ממאמצינו לחזק את הקשר עם הקהילות היהודיות בעולם, אנו מקיימים כבר מספר שנים את תכנית GlobalY - כרטיס מועדון ייחודי המונפק לתומכי ישראל בתפוצות. במסגרת תכנית זו, אל על תורמת נקודות בונים לארבע מטרות משמעותיות.

בשנת 2015 תרמנו במסגרת התכנית:

121,934 נקודות להגשמת משאלותיהם של ילדים החולים במחלות מסכנות חיים בשיתוף עמותת "משאלת לב".

121,934 נקודות להטסת צעירים יהודים מחו"ל לשם הכרות ראשונית עם ישראל בשיתוף ארגון "תגלית".

124,850 נקודות להטסת חיילים בודדים לבקר את משפחותיהם בחו"ל בשיתוף האגודה למען החייל. 25,735 נקודות במסגרת קרן מנכ"ל למען הקהילה.

תרומת הנקודות הינה על חשבון אל על בלבד ונעשית מדי רבעון.

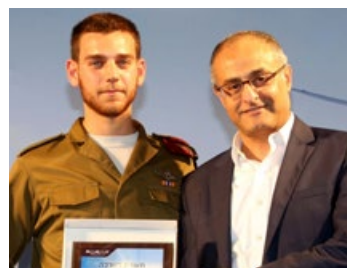
פרוייקטים למען חיילי צה"ל

אימוץ גדוד 202 (צפע)

משנת 2011 אנו מאמצים את גדוד 202 צפע של חטיבת הצנחנים, במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" של "האגודה למען החייל", הקושר בין חברות עסקיות לגדודי לוחמים, על ידי אימוץ ערכי, תמיכה ומתן סיוע בדרכים שונות. כחברת תעופה, שדגל המדינה מתנוסס על צי מטוסיה, אנו גאים בדרך המשותפת שלנו עם גדוד 202, הלוקח חלק בהגנה יומיומית על מדינת ישראל, ורואים בלוחמי הגדוד כחלק מהמשפחה שלנו - משפחת אל על.

מלבד מתן תרומה כספית, אימוץ הגדוד בא לידי ביטוי באמצעות:

- סדנאות הכנה לפני שחרור - מתקיימות 3 פעמים במהלך השנה וכוללות גם יריד תעסוקה בו מוצגים התפקידים השונים באל על בהם החיילים המשוחררים יכולים להשתלב.
- הזמנת משפחות הנגדים והקצינים לאירועי חברה למשפחות העובדים.
- בשנת 2015 העסקנו באופן זמני 35 חיילים הנמצאים בקשיים כלכליים וזכאים לחופשות מיוחדות בהן הם רשאים לעבוד.
- אירועים משותפים לעובדי ומנהלי החברה ולחיילי וקציני הגדוד - אירוח הדדי, ארוחות משותפות וכו'.
- ארוחות מיוחדות בשטח לחיילי הגדוד בעת אימונים ופעילות של הגדוד - הזדמנות נוספת לחיבוק חם. יחד עם אנשי חברת הבת שלנו "כתית", הגענו בשנת 2015 לערב סיום פרק האימון של גדוד 202, לפני שתפס קו ברצועת עזה. במסגרת הערב פינקו אנשי חברת "כתית" וחברי ועדת היגוי דיילי אוויר את החיילים והמפקדים בארוחת ערב עשירה, נערכו טקס מצטיינים וסיכום פרק האימון על ידי מח"ט הצנחנים ומפקד הגדוד.
- בטקסי הענקת פרסי "עובד מצטיין" של החברה, מצוינים גם חיילים מצטיינים של הגדוד ופולגותיו, על ידי מנכ"ל החברה.
- במהלך השנים הועמק שיתוף הפעולה עם הגדוד. אנשי אל על, מנהלים ועובדים כאחד, קשובים לצרכיהם של לוחמי גדוד צפע ונמצאים שם בשבילם בכל בקשה.



טיול שחרור מרגש לפצועי ונכי צה"ל

בשנת 2015 היינו שותפים לראשונה לפרוייקט הדגל המרגש של אגודת הידידים של ארגון נכי צה"ל - "טיול שחרור", שמטרתו להעניק לפצועי צה"ל הזדמנות ייחודית להשלים את החוויה הישראלית שהפכה למסורת עבור כל חייל שמסיים את שירותו הצבאי. ל"טיול השחרור" בהודו הקסומה יצאו 20 פצועי צה"ל שנפצעו במהלך מבצע 'צוק איתן' ומערכות ישראל קודמות (עופרת יצוקה, חומת מגן ועוד). במשך 14 יום, התמודדו הפצועים עם אתגרים מורכבים, פיזיים ומנטליים, שיסייעו להם בעתיד במסע השיקום האישי.

התהליך המשותף עם עובדי אל על כלל הכנה ארוכה, בניית תכנית תקשורת משותפת, מפגש מרגש של צוות הדיילים והטייסים שלנו בבית הלוחם בתל אביב והשיא באירוע "מסיבת שחרור" בטרקלין המלך דוד בנתב"ג בהשתתפות הפצועים ובני משפחותיהם, הנהלת החברה בראשותו של מנכ"ל החברה, יו"ר אגודת הידידים, מנכ"ל ארגון נכי צה"ל וצוות הטיול.

פרוייקט "טיול שחרור" הוא נדבך נוסף בחיבור החזק שבין אל על לחיילי צה"ל. אנו שמחים להיות חלק מפרוייקט מיוחד זה ולאפשר לפצועים לסגור מעגל, לצאת לטיול השחרור שלהם ולהיפתח לחוויות והזדמנויות חדשות. אנו מתכוונים להמשיך בפרוייקט זה גם בשנת 2016.



פצועי ונכי צה"ל במפגש מרגש עם צוות אל על המטיס אותם להודו

טיסה שכולה שליחות - לנפאל ובחזרה

G4
EC7

נחיתתם בארץ של 250 ישראלים שחוו את אימת רעידת האדמה הטרגית שפקדה את נפאל באפריל 2015, חתמה מבצע בזק של אל על שייזכר כאחת הטיסות המרגשות של החברה מזה שנים. מטוס ה-747, שהביא לקטמנדו את משלחת פיקוד העורף, המריא בחזרה לארץ כשעל סיפוניו נוסעים מיוחדים: תינוקות בני שבועיים, הורים טריים, סבים וסבתות שחולצו מהמדינה מוכת האסון.

רעידת האדמה שפגעה בנפאל פגעה באופן אנוש בתשתיות בתי החולים וגרמה לתנאים תברואתיים קשים עבור התינוקות, שהגיעו לעולם בהליך פונדקאות מורכב. עלה צורך מידי להביאם לארץ ולהמשיך את הטיפול הרפואי בתינוקות, ואל על נרתמה כמובן למשימה.

עבור צוות אל על, ש"סגר" 82 שעות על הרגליים, הייתה זו חוויה יוצאת דופן. הצוות שלנו יצא מגדרו כדי להקל על הנוסעים בדרכם הביתה, והמשוב שהתקבל מהם בנחיתה היה מרגש במיוחד.

מיזם "כסף קטן גדול"

G4
EC8

במסגרת מבצע גיוס תרומות זה, בשיתוף עם בנק הפועלים, מקבלים נוסעי אל על מעטפה בה מוזמנים לתרום "כסף קטן" ישראלי או זר. הכסף שנתרם מועבר בשמם של הנוסעים ל"על"ה - עזר לילד המיוחד ול"אלו"ט - האגודה הלאומית לילדים אוטיסטים". בנוסף, בתהליך מיזם הכסף הקטן מועסקים מספר צעירים עם אוטיזם, הזוכים למסגרת תעסוקתית ולהכנסה כספית.

"עובדי אל על עוסקים בפרויקט באהבה גדולה, במאור פנים, באכפתיות ובתחושת שליחות. מעבר לרצון לתפעל את המיזם באופן חלק ומקצועי רבים מהם גם מציעים רעיונות ודרכים נוספות לייעולו... מרגש לפגוש כל כך הרבה אנשים מחברת התעופה הלאומית שלנו שהנגיעה שלהם במיזם הזה היא נגיעה של אהבה."
רחל רוזנמן, מנהלת פיתוח משאבים אלו"ט.

כחלק מקורס הדיילים אנו עורכים מפגש עם הורה של ילד מאלו"ט ועל"ה, על מנת לחבר בין הדיילים שלנו למיזם זה.

לפני ערב חג הפסח, חלקנו השנה הגדות לפסח כשי לנוסעים בטיסות היוצאות מתל אביב ובטיסות מניו יורק. מדובר בהגדה ייחודית עבור נוסעי אל על, אשר אוירה על ידי ילדים עם אוטיזם מעמותת אלו"ט ומוקדשת כשי לנוסעינו לכבוד החג, כהוקרה על תרומתם בשותפות ארוכת השנים במבצע "כסף קטן גדול".



חוזרים הביתה - נחיתת הטיסה מנפאל בנתב"ג | סיון פרג'



עמותת על"ה

עובדי אל על מקרב דיילי האוויר עורכים מעת לעת פעילות התנדבותית בנחלת ערן - כפר שיקומי של עמותת על"ה נגב לילדים ובוגרים עם מוגבלויות קשות.



שגרירי אל על מקבלים הוקרה על ידי הקונסול הכללי של ישראל בניו יורק, מר עידו אהרוני | אל על ניו יורק

הוקרה מיוחדת מראשי ארגונים יהודיים ופרו ישראלים בניו יורק.

אנו באל על מתגאים במיזם חלוצי ישראלי זה ובאנשינו שממשיכים להתנדב ללא הרף. אנו מברכים את כל השגרירים שלנו על פעילותם, המציגה את פניה היפות של החברה הישראלית בכלל וחברת אל על בפרט, ועל הירתמותם לחיזוק מערך ההסברה הישראלי.



מסע האופניים נמשך - הרכיבה לנחלת ערן 2015 | שרון אוהד

מדי שנה נערך מסע אופניים לאילת בו לוקחת חלק קבוצת רוכבי האופניים של עובדי החברה. בשנת 2015 הוקדש מסע זה לעמותת על"ה. הקבוצה מנתה כ-35 רוכבים ורוכבת אחת מכל חטיבות החברה. ביום השני למסע הגיעה הקבוצה לנחלת ערן. הרוכבים שלנו נפגשו עם מנהלת הכפר וערכו סיור ורכיבה עם מספר ילדים מהכפר. לביקור הצטרפו גם חברי ועדת היגוי דיילי אוויר.

"שגרירי אל על"

תכנית "שגרירי אל על" פועלת כבר 5 שנים בשיתוף פעולה עם הסוכנות היהודית, משרד החוץ וארגון ההסברה Stand With Us. במסגרת התכנית נפגשים אנשי צוותי האוויר שלנו - טייסים ודיילים - עם סטודנטים באוניברסיטאות, קהילות יהודיות מקומיות וארגונים שונים ומספרים על חייהם בארץ, על משפחותיהם, על בחירתם לגור בישראל ועל חזונם האישי לעתיד החברה בישראל. בכך עובדינו לוקחים חלק פעיל בייצוג, הסברה, שיווק ושיפור תדמיתה של ישראל בעולם.

לפרויקט זה נבחרו דיילים וטייסים בעלי כישורי שפה ורטוריקה המבקשים להציג את פניה היפות והחיוביות של מדינת ישראל. משתתפיו עברו תכנית הכשרה אינטנסיבית על ידי הארגונים השותפים למיזם. כל הפעילות במסגרת זו נעשית בהתנדבות מלאה על ידי הטייסים והדיילים ועל חשבון זמנם החופשי בעת שהייתם בחו"ל.

מאז יצא לדרך, הוכשרו במסגרת הפרויקט כ-250 אנשי צוות אוויר, אנגלית, צרפתית, רוסית, אמהרית, ספרדית, סינית, טורקית ואפילו יידיש. בשנת 2015 ביצעו משתתפי התכנית למעלה מ-90 אירועי הסברה, ובסך הכל מאז החל הפרויקט ועד סוף 2015 - בוצעו למעלה מ-350 אירועים בפני עשרות אלפי אנשים בארה"ב, לונדון, פריז, הונג קונג, הודו, סין וביעדים נוספים.

לרגל ציון 350 אירועי הסברה ברחבי העולם לקראת סוף שנת 2015, נערך אירוע בבית הקונסול הכללי של ישראל בניו יורק, מר עידו אהרוני, ובמהלכו הוענק להנהלת החברה ולהנהלת תכנית השגרירים את



פרויקט "זמים צעירים"

שיתוף הפעולה בין חברת אל על לפרויקט "זמים צעירים", המעודד בני נוער לחשיבה עצמאית ולעשייה כלכלית במטרה לטפח יזמות עסקית בקרבם, החל בשנת 2006, והפך במרוצת השנים למסורת עבור שני הארגונים. במסגרת שיתוף פעולה זה נציגים מעשרות קבוצות של "זמים צעירים" מבקרים במשרדינו, בבתי המלאכה, במרכזי ההכשרה לדיילים ובמרכז השליטה ומקבלים מידע אודות פעילות החברה.

לתפישת שני הארגונים, שיתוף הפעולה מאפשר ליזמים הצעירים לבחון מקרוב כיצד מתנהלת חברה עסקית גדולה במשק הישראלי, כיצד מזהים הזדמנות עסקית, מהי אחריות, מהו שירות טוב וגם את חשיבות התרומה לקהילה. המשובים המתקבלים מתלמידים, ממנחים ומצוות יזמים צעירים, מעידים על חוויה משמעותית, מהנה ותורמת, וכולם מביעים הערכה למסירות ויצאת הדופן של אנשי אל על.

מדי שנה משתתפות 10 קבוצות נבחרות בתחרות "זמים צעירים ממריאים אל על", המתקיימת במתחם החברה וכוללת דוכני תצוגה ססגוניים, הצגת המוצר בפני חבר שופטים ומענה על שאלות. בין לבין, עובדינו מבקרים בדוכנים ובוחרים בקבוצה המועדפת עליהם. ב-2015 זכתה במקום ה-1 קבוצת עירוני מקיף קריית חיים, שפיתחה יישום למניעת שימוש בטלפון נייד בזמן הנהיגה.

תלמידי עירוני מקיף קריית חיים מקבלים את הגביע ממנכ"ל החברה | אורי ילזו



עמותת "גדולים מהחיים"

במשך קרוב לעשור אנו מסייעים לעמותת "גדולים מהחיים" להוציא קבוצת ילדים לטיול חלומי, המאפשר לילדים, המתמודדים עם מחלת הסרטן, ולבני משפחותיהם הטסים עמם, לקחת פסק זמן מהטיפולם במחלה ומהקשיים המתלווים לכך ולהעניק להם הזדמנות ליהנות כמו שרק ילדים יכולים. בנוסף, עובדי החברה עוזרים לילדים בתהליך הבידוק ומסירת המטען ומלווים אותם לאורך הטיסה והשהות בארה"ב.

אנו לוקחים חלק גם בתפעול פרויקט "רכבת החיוכים" של העמותה בחג הפורים - הפנינג פורימי המיועד לילדי העמותה ומשפחותיהם, וכן באירועים ופרויקטים נוספים של העמותה.



מטוסינו בשמי ישראל החוגגת עצמאות 66 | יח"צ אל על



גאים בישראליות שלנו - מטס יום העצמאות ה-66

בשנת 2015 לקחנו לראשונה חלק במטס לציון יום העצמאות ה-66 של מדינת ישראל, יחד עם חיל האוויר. טייסינו התרגשו לעבור מול חופי ישראל, מעל ירושלים ולנחות חזרה בשלום בנתב"ג.

G4
EC7





עמותת "אור שלום"

G4
EC7

שיתוף הפעולה עם עמותת "אור שלום", הנותנת מענה טיפולי לילדים בסיכון מכלל גווי הקשת החברתית הישראלית על פי תורה טיפולית סדורה וארוכת שנים, נרקם כבר בשנת 2010. דיילות ודיילי אל על מגיעים אחת לשבוע למעון המשפחתי "נהריה" ומקיימים פעילויות העשרה, בילוי, משחק והנאה לילדים. כיום, בהחלט ניתן לומר שקשר זה הפך לנכס אמיתי עבור הורי הבית, הצוות והילדים כמוכן, להם המתנדבים מהווים דמויות לחיקוי.

מדי חג פורים, מתנדבי אל על עוזרים לעמותה במכירת משלוחי מנות, שכל הכנסותיה מיועדות לטובת המסגרות והפעילויות של הילדים. המתנדבים דואגים לעמדות מכירה במתחם החברה. עשרות אלפי שקלים נאספו בזכות כך ותרמו רבות להצלחת הפרויקט ולהמשכיותו.

בשנתיים האחרונות אנו פועלים יחד עם העמותה בפרויקט התנדבות חדש ב"בית גולדשמידט", המעון של העמותה לנערות חוסות במבשרת ציון, בהובלה של ועדת ההיגוי של דיילי האוויר. ועדת ההיגוי ערכה השנה אירוע בת מצווה לנערות, בשיתוף פעולה עם מתנדבי צוות-אוויר וחילים וחיליות מגדוד 202, אותו אנחנו מאמצים.

"יחד מורים"

במסגרת פרויקט "יחד מורים", עובדי אל על מתנדבים כתומכי הוראה עם המורים בכיתות, מסייעים למורים בעבודתם, תורמים מניסיונם, מקנים כלים נוספים לתלמידים ומהווים דמות מודל נוספת בכיתה. במקביל, נחשפים המתנדבים להוראה ולחינוך מזווית המורה וזוכים להכרות עם מורכבות התפקיד, הופכים למעין שגרירים מטעמם ואף מסייעים בהפחתת המתח הקיים לעיתים בין ציבור ההורים למורים.

"תענוג גדול לראות את הילדים לומדים ומתפתחים ממפגש למפגש, ובייחוד לראות אותם עובדים בקפידה על פרויקט ארוך טווח בהתלהבות שמלווה אותם לאורך כל המפגשים"
טניה לצניר, מנהלת שירות בטיסה, המתנדבת בבית הספר הניסוי בירושלים, בכיתות ב' וג'

במהלך השנתיים האחרונות הצטרפו מתנדבים רבים מקרב עובדינו למיזם וכיום לוקחים בו חלק עשרות עובדות ועובדים.

העסקת תלמידי "נחלים"

G4
EC8

למעלה משני עשורים שאנו מעסיקים בכל שנה תלמידים הלומדים במרכז התורני-טכנולוגי "נחלים", אשר שם לו למטרה לבנות עתיד טוב יותר עבור נוער בסיכון דרך הענקת הכשרה מקצועית. במסגרת העסקה

זו, תלמידי "נחלים" משולבים בעבודה בשכר במשך יומיים בשבוע במוסך התחבורה וציוד הקרקע של אל על ולרוב גם בחופש הגדול ואף אחרי סיום הלימודים עד לגיוסם. עובדי אל על חונכים את התלמידים ומקנים להם כישורים מקצועיים לצד ערכים ותחושת עצמאות. בשנת 2015 העסקנו במסגרת הפרויקט 22 תלמידים.

אימוץ בתי נוער ומועדוניות "קדימה"

עובדי אל על וגמלאי החברה מתנדבים גם בקהילה הקרובה אלינו, בבתי הנוער "קדימה" ברמלה, באור-יהודה ובכפר-סבא. בתי הנוער מסייעים לילדים ונוער בסיכון ובמצוקה. במסגרת ההתנדבות, אנשינו מגיעים לבתי הנוער בין היתר להכנת שיעורי בית עם החניכים והכנה לבחינות הבגרות.

לרגל יום האישה העבירה עובדת אל על, גלית בירנבוים נבון, הרצאה על העצמה נשית, תחת הכותרת "כל אחת יכולה - רצה לחלום הבא". גלית סיפרה לנערות בבית הנוער כיצד מריצה של 1 ק"מ הגיעה לרוץ אולטרה מרתון של 61 ק"מ והגשימה חלום. הערב המעצים הסתיים בחלוקת שי לכל נערה.



פעילות בבית הנוער ברמלה | שרון אוהד

"תודה והערכה להנהלת אל על ולעובדי החברה על שותפות ברוכה ורבת שנים זאת, המבטאת את דרכה של אל על, ואת הסולידריות הישראלית במיטבה. אנו גאים שאל על בחרה גם בנו כמסגרת לתמיכתה ולהתנדבות עובדיה למען הקהילה בכלל והנזקקים בפרט."
גיל-עד חריש, מייסד ויו"ר עמותת "לשובע".

G4
SO1

- בעקבות רעידת האדמה בנפאל באפריל 2015, חברת אל על וחיבת המטענים נענו לפניית משרד הביטחון להוציא טיסת סיוע מיוחדת למדינה מוכת האסון. טיסה הסיוע המיוחדת המריאה במטוס 747, כשעל סיפונה 85 טון מטען שכלל אוהלים, תרופות ובית חולים שדה. מרגע הגעת הבקשה החלה התארגנות בפרק זמן קצר ביותר ונמצאו פתרונות ללקוחות המטען, תוך שמירה על השירות הסדיר והאיכותי ללקוחותינו. למאמץ המורכב נרתמו, בשיתוף פעולה ותיאום הדוק משרד החוץ, פיקוד העורף, משרד הביטחון, נציגויות אל על במזרח הרחוק ושגרירויות ישראל בהודו ובנפאל.

G4
EC7

G4
SO1

פעילויות נוספות

- גם בשנים 2014 ו-2015 נרתמו אנשי חטיבת תחזוקה והנדסה לסייע לקבוצת הרובוטיקה של תיכון עתיד למדעים בלוד, במסגרת תחרות "first" העולמית. גוף הרובוט שייצג את תיכון עתיד למדעים בתחרות הארצית הורכב בבתי המלאכה של החברה, על ידי תלמידי התיכון בהנחייתם של אנשי המקצוע באל על.
- בנוסף, עובדי בתי המלאכה שלנו עוסקים מעת לעת בשיפוץ עגלות נכים עבור מחלקות השיקום השונות בבית החולים תל השומר, וכמו כן בבניית אביזרים מיוחדים עבור המרכז לכלבי נחייה בבית עובד, לצורך שיפור תנאי הכלבים מחד גיסא, ושיפור ההדרכה לעיוור מאידך גיסא.
- עובדי אל על מתנדבים ברמלה גם במועדוניות משותפת לילדים יהודים וערבים של עמותת "יד רחל". בתום שנת ההתנדבות הגיעו הילדים לסיור מיוחד וחוויתי במתחם החברה.
- במסגרת שיתוף פעולה עם גלריית ARTMARKET, מארח טרקלין המלך דוד תערוכה מתחלפת של אמן ישראלי צעיר ומבטיח. בכך אנחנו נותנים במה לאמנים ישראלים בראשית דרכם ומעודדים צריכת תרבות ואמנות ישראלית.
- פעילויות בחגים ובמועדים, יזמות שונות נוספות של עובדי החברה ועוד...



טקס הדלקת נרות עם "חברים לרפואה", ארחי החברה בחנוכה.



אירוע "חיבוק איתן" שערכנו לחיילים הבודדים ובני משפחותיהם לרגל ראש השנה

פעילויות במהלך מבצע "צוק איתן"

בימי הלחימה הקשים של קיץ 2014, לא יכולנו שלא לקחת חלק במאמץ הלאומי. עובדינו נרתמו תוך תחושת שותפות לאומית לפעילויות רבות ומגוונות למען תושבי הדרום וחיילי צה"ל - בסדיר ובמילואים - אשר ביניהם היו גם עובדינו ובני משפחותיהם.

בין שלל הפעילויות הכנו אלפי חבילות וקופסאות שי למשפחות וילדים מהדרום ולחיילים, בהם גם לוחמי גדוד 202 אותו אנו מאמצים. שלחנו חבילות של "דברים טובים" בצירוף ברכות מחממות לב גם למשפחות אנשינו שגויסו, כדי להמתיק ולו במעט את הימים הלא פשוטים שעברו.

במהלך ימי הלחימה, אירחנו קבוצות ילדים מאשקלון ומיישובי הדרום. הילדים קיבלו ארוחת בוקר אלעלית, צפו בסרט, סיירו במתקני החברה ובנתב"ג, אכלו צהריים במסעדת כתית ונהנו מכל רגע. כל זאת בליווי של דיילות ודיילים מתנדבים מקרב עובדינו.

כחלק מהפעילות למען תושבי הדרום אירחנו בשטח החברה גם יריד מיוחד של בעלי עסקים מהדרום, שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה. אנשי אל על פתחו את הלב ואת הארנק ובזכותם נחל היריד הצלחה רבה.

לבסוף, בתום הלחימה, הטסנו לישראל, במבצע "חיבוק איתן", הורים לחיילים בודדים שיחגגו עם ילדיהם את ראש השנה. בשיתוף עם עיריות אשקלון ובאר שבע הטסנו לאחר ימי המלחמה גם קבוצות ילדים משתי הערים לפריז וליוהנסבורג. את הטיסות תרמו אנו ואת השהות תרמו הקהילות היהודיות בפריז וביוהנסבורג.

חשוב לציין כי נעשו פעילויות נוספות של אנשים מכל קצות החברה, שקצרה היריעה מלספר.

G4
EC7

פעילויות של חטיבת המטענים

גם חטיבת המטענים שלנו לוקחת חלק בפעילות ענפה למען הקהילה

- במסגרת פרויקט מרגש עם המון אהבה, הטסנו, באמצעות סבסוד הטסה, למעלה מ-100 כלבים מכלביות עירוניות ברחבי הארץ לפנסיון חדש בקנדה. הפרויקט מלווה על ידי הכלביות העירוניות ועל ידי מתנדבים, המלווים את הכלבים בכל השלבים לפני העלייה למטוס.

G4
EC8



עובדי אל על מתנדבים



אירוע ההוקרה למתנדבי אל על



ועדת הנחות

ועדת הנחות מוסמכת לאשר הנחות בכרטיסי טיסה מטעמים רפואיים והומניטריים. בשנת 2014 אושרו על ידי הועדה הנחות בגובה של 22,947 דולר ובשנת 2015 אושרו הנחות בגובה 18,608 דולר.



[פעילות התנדבותית של עובדי החברה](#)

G4
EC8

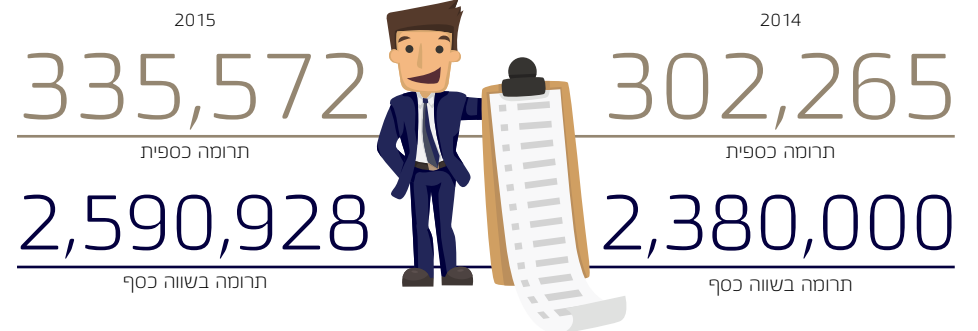
התנדבות גמלאי אל על

אחת הדרכים שלנו לשמור על קשר עם גמלאי החברה, ששרתו אותה במשך עשרות שנים וצברו ידע מקצועי עשיר, היא באמצעות יצירת מסגרת להתנדבות עבורם, בשיתוף עם החברה. כך לדוגמה, גמלאי אל על מתנדבים ברשת בתי הנוער "קדימה", בעמותות "יד שרה" ו"מילבת", לשיפור איכות החיים ושילובם בחברה של ילדים, מבוגרים וקשישים עם מוגבלויות, ולוקחים חלק בפרויקט "אסיף העיר" של עמותת "לשבע".



תרומות

התרומה שלנו לקהילה מוסדרת באמצעות נוהל אשר לביצועו אחראי סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל.



בהקשר זה נציין גם שבמסגרת המכירות פטורות ממכס בטיסות אל על אנו מציעים מחזיקי מפתחות שעוצבו בהתנדבות על ידי מיכל נגרין ושההכנסות ממכירתם מועברות כתרומה לאגודה למלחמה בסרטן. בשנים 2014-2015 נאספו כ-730 אלף ש"ח הודות לפעילות זו!

G4
EC8



ממריאים אל על

הנוסעים | חדשנות | רכש

3

הנוסעים שלנו

הגישה הניהולית

אל על מעניקה שירותיה לנוסעים הנמנים הן על משקי הבית והן על המגזר העסקי, מהם לקוחות מזדמנים, לקוחות יוקרה, תיירים המגיעים פעמים רבות לארץ, קבוצות מהמגזר החרדי וקבוצות של לקוחות נעזרים. כרטיסי הטיסה שלנו נמכרים, ברובם, באמצעות סוכני נסיעות ומשווקי חבילות תיירות וכן במישרין על ידי החברה למוסדות ויחידים. בתחום המטענים, כאמור, עיקר מכירות החברה מבוצעות לסוכני מטען ויתר המכירות מבוצעות ישירות ללקוחות הסופיים.

השירות האיכותי ללקוחות שלנו, המהווים מחזיקי עניין עיקריים, היה ונשאר מנכסיו המרכזיים. אנו משקיעים רבות על מנת לספק שירות מקצועי ואיכותי, העומד בסטנדרטים הגבוהים ביותר ומבדיל אותנו מחברות תעופה אחרות. על מנת להמשיך ולעמוד בסטנדרטים אלו, להתאים את עצמנו לדרישות שוק משתנות ולציפיות של הלקוחות ולהשתפר היכן שניתן, אנו עושים ככל יכולתנו להיות קשובים לרחשי הציבור ולקיים דיאלוג פתוח עם לקוחותינו.

מעבר לחוויית השירות בטיסה עצמה אנו שמים דגש על מתן סיוע, מידע ושירותים נוספים ללקוח גם טרם ההמראה ולאחר הנחיתה. עם כל החידושים והשינויים, ההגיונות והשקיפות היו ונתרו ערכים ראשונים במעלה בהתנהלות עם הלקוחות שלנו.

אנו באל על משקיעים בפעילות אינטנסיבית לאורך כל ימות השנה על הקרקע ובאוויר, בארץ ובחו"ל, במסירות ואכפתיות במטרה להעניק לנוסעים שלנו את חוויית הטיסה הטובה ביותר ולהציב את אל על בשורה הראשונה עם חברות התעופה המובילות בעולם.

תפיסת שירות הלקוחות שלנו נשענת על ארבעה יסודות:

1. תודעת שירות מצוינת

יצירת תודעת שירות מצוינת בקרב כלל העובדים שלנו הנמצאים במגע יומיומי עם לקוחות. לשם כך אנו מקיימים מערכי מיון קפדניים לדיילי האוויר והקרקע, לתחנות אל על ברחבי העולם ולמוקדי השירות שלנו. אנו מחפשים בקרב המועמדים למשרות תודעת שירות, רמה אישית גבוהה ויכולת הכלה וסובלנות גבוהה ביותר.

מלבד קורסי ההכשרה הבסיסיים ששמים דגש על תודעת השירות, אנו מקיימים הדרכות, סדנאות וימי עיון לטובת הטמעת תודעה זו.

2. דיאלוג ותקשורת שוטפת עם הלקוחות

מעבר למתן מלוא המידע ללקוחותינו, חשוב לנו לשמור איתם על קשר רציף ולשמוע גם את שיש להם לומר. אל על עורכת למעלה מ-10,000 סקרי לקוחות בחודש, המתייחסים ל-15 תחומים שונים בשירות שמקבל הלקוח. בעוד מחקרים מצביעים על כך שלסקרים שכאלו משיבים בממוצע 3% בלבד, באל על אנו עומדים על 14% משיבים! תוצאות הסקרים מתקבלות מדי חודש ובהתאם להן אנו מציבים יעדים ומודדים את עצמנו.

בהתאם לצורך, אנו עורכים גם סקרים ייעודיים נוספים.

לצד הסקרים, אנו נפגשים עם לקוחות שלנו פנים אל פנים:

- אחת לשבועיים אנו עורכים מפגשי לקוחות יוקרה בשדה התעופה.
- אחת לרבעון אנו עורכים מפגשי לקוחות בראשות מנכ"ל החברה. במפגשים אלו, משתתפים מאות לקוחות, ולמעלה מ-80% מהם הינם לקוחות מחלקת התיירים.

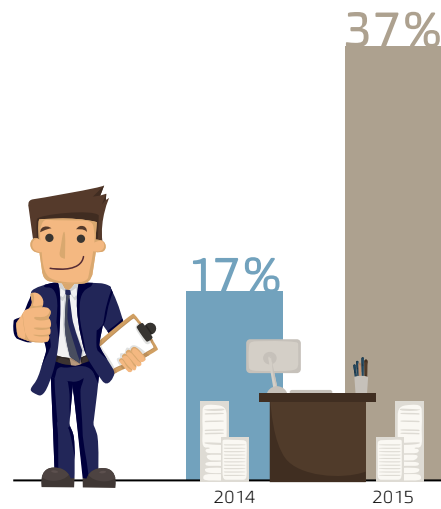
מדי חודש מתקבלים אלפי תלונות ושבחים ואנו לא נשארים אדישים לביקורת בונה ולמשוב שנתנים לנו לקוחותינו.

לקוחות החברה מוזמנים גם לפנות אלינו מיוזמתם - באמצעות אתר האינטרנט או עמוד הפייסבוק של החברה. תת אגף קשרי לקוחות, הוא האחראי, בין היתר, על הטיפול בפניות המתקבלות מלקוחות.

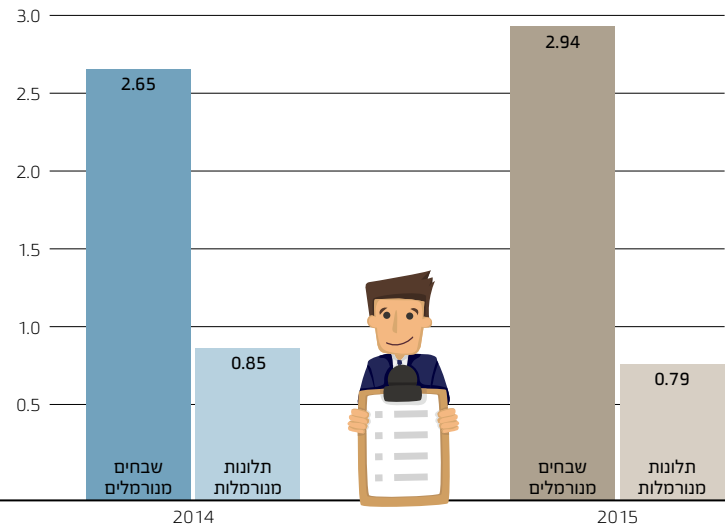
הנושאים הבולטים שעולים מהסקרים השונים שעורכת אל על בקרב לקוחותיה הינם, בין היתר, תחושת הביטחון ובטיחות הנוסעים ונושא הדיוק המבצעי. נושאים נוספים בהם הלקוחות שלנו גילו עניין בשנים האחרונות הינם: יעדים חדשים, עדכונים בלוחות הזמנים, מטוסים חדשים בהם אנו עושים שימוש, כיצד אנו מתייחסים למשובים מהלקוחות וכן מסרים שירותיים נוספים הרלוונטיים ללקוחות החברה.

בעוד מחקרים מצביעים על כך שלסקרים שכאלו משיבים בממוצע 3% בלבד, באל על אנו עומדים על 14% משיבים!

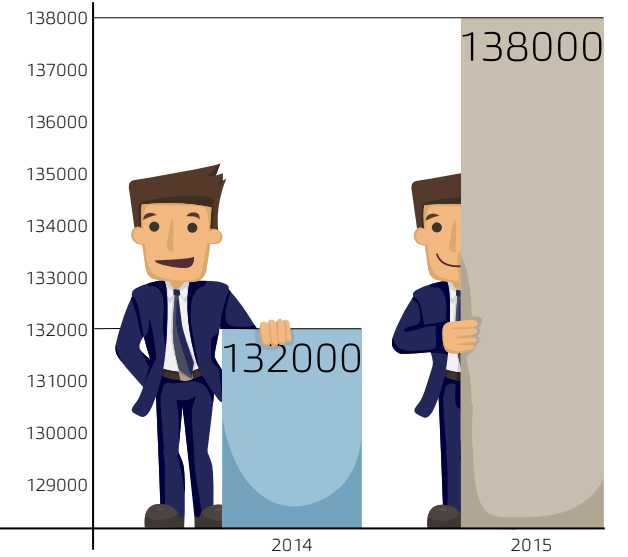
אחוז הפניות שנענו פרו-אקטיבית 2014-2015



כמות תלונות/שבחים שנתיים בנושא איכות השירות 2014-2015



מספר סקרים שהתקבלו



* כמות הפניות מנורמלת ל-1,000 נוסעים, בהתאם לאופן בו חברות התעופה נוהגות להציג נתון זה. ** התלונות והשבחים מתייחסים לשירות צוות הקרקע, בתחנת ישראל וח'ל, צוות האוויר במטוס, במוקד ובמשרדים שלנו.

4. טיפול פרו-אקטיבי

מלבד האמור, אנו פונים גם באופן יזום ופרו-אקטיבי ללקוחותינו. רבע מהפניות שאנו מקבלים מלקוחות מועבר לטיפול פרו-אקטיבי. אנו מכשירים את עובדינו לזהות מצבים בהם נדרש טיפול שכזה ולדווח על כך על מנת שהלקוח אכן יקבל טיפול מתאים.

בנוסף, מנהלי השירות בטיסה מצויידים במערכת ייחודית על גבי טבלט (מסופון) - iMashab. מדובר בכלי עזר נהדר, המסייע למנהלי השירות בטיסה בניהול השירות בתא הנוסעים ובמתן שירות איכותי ללקוחות. המערכת מספקת את מלוא המידע על הטיסה ועל הנוסעים ומאפשרת לנו להעניק שירות יעיל המותאם ללקוח, להעדפותיו ולצרכיו באופן אישי. באמצעות המערכת ניתן לקבל ולהעביר דיווחים אנלייז לשם המשך הטיפול בלקוח וצוותי הקרקע ואנשי המשרד מקבלים עדכונים שוטפים על מנת שיוכלו לתת מענה באופן מידי לבעיות המתעוררות בשטח. בזכות המערכת, הלקוחות שלנו אינם "אנונימיים", וזוכים לשירות ייחודי ואישי. המידע במערכת מאובטח כמובן ומיד לאחר הטיסה נמחק מהמסופון.

3. למידה ושיפור מתמיד

מדי שבועיים נערך דיון בראשות מנהלת חטיבת שירות לקוחות ואחת לחודש נערך דיון בראשות המנכ"ל. בדיונים אלו נבחנת מידת העמידה ביעדים שהצבנו לעצמנו בתחום השירות ללקוחות ונערך תחקור הנקודות לשיפור ולשימור בתחום זה.



דיוק מבצעי

אנו באל על מצויים את הדיוק המבצעי כמטרה אסטרטגית ועושים כל שביכולתנו על מנת להביא לדיוק מרבי במועדי ההמראות ולהיות בראש החברות המובילות בתחום בעולם.

מאז ומעולם היה הדיוק המבצעי נדבך חשוב בתפיסת השירות שלנו. לעמידה במועדי ההמראות והנחיות ישנה השפעה מיידית, ישירה ומשמעותית על התדמית והמוניטין של החברה ועל שביעות רצון לקוחותינו.

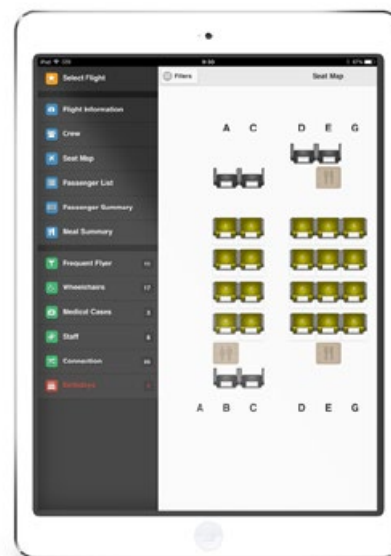
את הדיוק המבצעי מודד אגף השליטה שלנו. כמרבית חברות התעופה המובילות בעולם, אל על מודדת את הדיוק המבצעי על פי מועד יציאת הטיסה:



מתוך הבנה שלדיוק המבצעי חשיבות מרכזית לאל על וללקוחותיה, שמנו דגש על הנושא וריכזנו מאמץ מיוחד בכל החטיבות הנוגעות לנושא, על מנת להביא לשיפור בנתוני הדיוק המבצעי.

כחלק מהתהליך, מתכנס אחת לשבוע פורום בקרה מבצעית, בראשות מנהל חטיבת מבצעים, שדן בנושא, מתחקר אירועים ובוחן דרכים לשיפור.

מערכת זו זכתה באות הצטיינות מיוחד מטעם מגזין "אנשים ומחשבים" בתחרות 2014 **Mobility**, על "שימוש מושכל בתשתיות המובייל, שמייצר תפישת שירות חדשנית המלווה את הנוסע מרגע הזמנת הטיסה". חבר שופטי התחרות אף ציין כי "אל על היא חלוצה בהעברת יישומים לעולם ניידות העסקית".



צילום מסך ממערכת iMashab



אמנת השירות שלנו

השקעה במערכות ניהול לקוחות

לשם ניהול לקוחותינו, הטמענו שימוש במערכת **CRM** מתקדמת, מערכת שגדלה ומתפתחת עם הזמן. כבר כיום המערכת משרתת כ-500 משתמשים בארגון, מנהלת מעל למיליון חברי מועדון, רבבות לקוחות מזדמנים, מאות חברות עסקיות, סוכנויות נסיעות, סוכנויות מטען ומתאמי נסיעות.

הבטיחות והביטחון בטיסות שלנו

מטבע הדברים, כחברת תעופה נושא הבטיחות והביטחון בטיסותינו הינו נושא מהותי. תפיסת ההנהלה בנושא זה באה לידי ביטוי באמנת הבטיחות של החברה.

אל על נחשבת לאחת מחברות התעופה הבטוחות ביותר בעולם, ולא בכדי. אנו מייחסים חשיבות עליונה לסוגיית הבטיחות והביטחון של הטיסות שלנו ולא חוסכים בכך משאבים. בנושאים ביטחוניים אנו פועלים בהתאם להנחיות גורמי הביטחון הממלכתיים ועובדים בשיתוף פעולה מלא והדוק עמם.

אמנת הבטיחות של אל על

מחויבים להבטחת הבטיחות בחברה
הבטיחות היא ערך עליון בחברתנו

כל אחת ואחד מאנשי אל על בראשות המנכ"ל אחראי באופן אישי לבטיחות, בכל תחומי עשייתנו. ניהול הבטיחות הוא חלק בלתי נפרד מהניהול העיסוקי הכולל של החברה ומהוה נכס צאן ברזל.

אנו בחברת אל על מחויבים:

- ✓ לקדם ולשפר בהתמדה את מצב הבטיחות בחברה.
- ✓ ליישם תכנית בטיחות על בסיס יעדים מוגדרים ומדידים. (ניהול סיכונים)
- ✓ לתחקר אירועי בטיחות בישר וללא משוא פנים וליישם את הלקחים הנלמדים מהם.
- ✓ לעודד דיווח על ליקויים ועל אירועי בטיחות, תוך יישום מדיניות טיפול עניינית והוגנת.
- ✓ להקנות לאנשים את הכלים והידע הנדרשים לביצוע בטוח של משימותיהם.
- ✓ לוודא כי כל שירות או מוצר המסופק לנו מוכה ברמת בטיחות הולמת.
- ✓ לקיים את הוראות הדין בנושאי בטיחות.



המחויבות שלנו לנושא הבטיחות בטיסות, אשר לו השפעה ישירה על חיי אדם, הינה ראשונה במעלה. אנו באל על לא מסתפקים בעמידה בדרישות החוק ובתקנות התעופה ועושים מעבר לנדרש מאתנו. כך לדוגמה, מטוסינו מצוידים במיטב עזרי הבטיחות, לרבות אמצעים הנוספים על אלו המנויים בחוק ובתקנות והמזון אותו אנו מגישים עובר בדיקות בטיחות מחמירות ביותר.

אל על כפופה לתקנים ונהלים בינלאומיים ומדינתיים, אשר נוכח חשיבות נושא הבטיחות והביטחון בתעופה הינם מחמירים ביותר. מעת לעת נערכות ביקורות תקופתיות לבחינת עמידת החברה בתקנים ובנהלים אלו.

החל משנת 2012 אנו עושים שימוש במערכת AQD (Aviation Quality Database) לניהול הבטיחות והסיכונים, המשמשת אותנו לדיווח, הערכת הסיכון, ניתוח תקלות ומעקב אחר פעולות התיקון שננקטו. בנוסף, המערכת משמשת אותנו לריכוז נתונים, לזיהוי מגמות ולהעברת מידע רלוונטי לגורמים האחראים. מערכת נוספת בה אנו עושים שימוש הינה המערכת לניהול בטיחות SMS (Safety Management System), כמתחייב על ידי רשות התעופה האזרחית של מדינת ישראל והארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית ICAO.

אנו עורכים תרגילים תקופתיים לבדיקת היישום של נהלי הביטחון והבטיחות שלנו ומתחקרים אותם על מנת להשריש את תפיסת הבטיחות שלנו ונהלי החברה.

במרץ 2014 שיבח אתר החדשות האמריקאי הנפוץ "Business Insider" את חברת אל על בכתבה שכותרתה "אל על היא חברת התעופה הבטוחה ביותר בעולם". האתר ציטט את תכנית התחקירים היוקרתית "60 דקות" (60 minutes) של רשת CBS, שקבעה אף היא כי אל על הינה חברת התעופה הבטוחה ביותר, בכל הנוגע להגנה מפני פעולות טרור.

הכשרת צוותי חירום

כחלק מתכנית התגובה שלנו לאירוע משברי, הקמנו בחברה צוות סיוע למשפחות הנוסעים בעת אירוע משברי - Care Team. בעת אירוע משברי, צוות זה יהווה את החיבור בין המעורבים באירוע ומשפחות הנוסעים לבין חברת אל על וכלל הגורמים הרלוונטיים. חברי הצוות יסייעו למשפחות באופן ישיר בהתמודדותם עם האירוע, ילוו, יטו אוזן קשבת וכתף תומכת ויעבירו מידע מהימן בזמן אמת. עד כה עברו את קורס ההכשרה הראשוני כ-200 מעובדי החברה וגמלאיה.



קו חדש לבוסטון ביוני 2015 השקנו קו חדש לבוסטון. החברה החלה להפעיל בקו זה 3 טיסות ישירות שבועיות באמצעות מטוס מדגם בואינג 767-300, בתצורת 218 מושבים, מתוכם 22 מושבי מיטה במחלקת העסקים ו-28 מושבים במחלקת תיירים פלוס. במהלך הטיסה הנוסעים יכולים ליהנות ממערכת בידור בטכנולוגיית סטרימינג, המאפשרת צפייה במגוון עשיר של תכנים בנוחות מרבית וישירות למכשירים האישי.



ממריאים UP בשנת 2015 חגגנו יומולדת שנה למותג התעופה UP, אותו השקנו במרץ 2014. כמענה לתחרות הגוברת מצד חברות ה-Low Cost. במסגרת המותג UP מופעלות טיסות מוזלות לחמישה יעדים באירופה - ברלין, בודפשט, קייב, פראג ולרנקה ומוצעים לנוסעים שני סוגי כרטיסים - כרטיס בסיסי וכרטיס משודרג. חברי מועדון "הנוסע המתמיד" יכולים לצבור נקודות גם בטיסות UP בכמות מופחתת לעומת טיסות רגילות.

מערכת תקשורת פנים מטוס (סטרימינג) במהלך שנת 2015 המשכנו בתהליך התקנת מערכת בידור בטיסה הכוללת מערכת תקשורת פנים מטוס בחלק מהקווים (הלוך ושוב) מישראל לאירופה, צפון אמריקה, המזרח הרחוק ודרום אפריקה, זאת במסגרת שיפור חוויית הבידור בטיסה. המערכת משדרת את תכני הבידור Audio & Video on Demand (AVOD) אל המכשיר האישי של הנוסע באמצעות אפליקציית Dream Stream by EL AL. השירות ניתן ללקוחותינו בחינם ומאפשר לנוסע ליהנות ממגוון סרטים, תכניות

ממשיכים לחדש ולשפר

גם בשנים 2014 ו-2015 המשכנו לחדש ולשפר את המוצרים והשירותים שאנחנו מציעים ללקוחותינו ולהציע מבצעים מיוחדים.

תכנית ההצטיידות במהלך שנים 2014-2015 נמשך תהליך קליטת מטוסי 737-900. בנוסף, בסוף שנת 2015 יצאה לדרך עסקת הרכישה והחכירה של מטוסי הדרימליינר מדגמי 787-800 ו-787-900 המאפשרים לנו להציע ללקוחותינו את המוצר המתקדם ביותר הקיים כיום בשוק התעופה. מטוסי הדרימליינר החדשים, שצפויים להגיע אלינו החל מהמחצית השנייה של שנת 2017 ועד שנת 2020, לצד מטוסי 737-900 היעילים והחסכוניים מסוגם, נחשבים למטוסי הנוסעים המתקדמים בעולם.

כחלק מהפעולות המבוצעות להגדרה ולאפיון של מטוסי הדרימליינר העתידיים, אירחנו 35 לקוחות יוקרה במתחם החברה, על מנת לשתף אותם בתהליך בחינת המושבים למחלקת היוקרה. הלקוחות הגיעו בשמחה והביעו מעורבות ושבועות רצון רבה על שיתופם בתהליך.

לאחרונה זכתה UP בפרס "חברת התעופה בצמיחה הטובה ביותר" על הגדלת התנועה בקו ת"א-בודפשט. את הפרס קיבלו מנהל אל על בהונגריה, יאנוש ורדי, מנהלת ניהול הכנסה, דינה בן טל, ומנהלת הנותב, מיכל וגסמן, יחד עם אנשי הנהלת השדה.

תפיסת "השירות העצמי"

בשנים האחרונות אנו מתאימים את עצמנו למגמה הולכת וגוברת לאפשר "שירות עצמי" ללקוחות של חברות התעופה. שירות עצמי עולה בקנה אחד עם הרצון להנגיש ככל שניתן את השירותים ללקוח ולהקל עליו בהזמנת כרטיס הטיסה ומוצרים נלווים נוספים. שירות עצמי מקצר את התהליך וחוסר זמן והמתנה מיותרת.

שיווק ישיר של כרטיסי טיסה מגמת הגידול בשיווק ישיר של כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט מועדת להפחית עלויות שיווק והפצה של חברות התעופה. אל על ממשיכה להתאים את פעילותה למגמה זו כאשר במהלך שנת 2015 גדל היקף המכירות באמצעות אתר האינטרנט בכ-18% (כולל מכירת חבילות, מכירת שירותים נלווים ושדרוגים) ומספר כרטיסי הטיסה שנמכרו באמצעות האינטרנט במהלך שנת 2015 גדלה בכ-37% ביחס לשנת 2014. אנו צופים כי בשנים הקרובות ימשיך הגידול בהכנסות ממכירת כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט, ולשם כך אנו משפרים ומעדכנים באופן שוטף את אתר האינטרנט שלנו.

מגוון פעולות עצמאיות באתר החברה אל על מאפשרת ללקוחותיה, ובפרט לחברי מועדון הנוסע המתמיד, לבצע מגוון פעולות באופן עצמאי באתר החברה, כגון: רכישת כרטיסי בונוס, מימוש זכאות לשדרוג, שחרור סיסמא ועוד.



[ארוחה הודית בטיסה? גם את זה אפשר להזמין אצלנו באתר](#)

עמדות בנמל התעופה החל מיוני 2015 חל שינוי בתהליך הבידוק בטרמינל 3. לטובת יעול הליך הבידוק עבור לקוחותינו הוצבו במתחם הבידוק 20 עמדות בידוק עצמי (קיוסקים) מהדור החדש לרישום עצמי לטיסה. עמדות שבהן ניתן להנפיק תגי כבודה וכרטיסי עלייה למטוס. פרויקט זה מאפשר לנוסעים לבצע את כל הליך הבידוק, כולל שליחת הכבודה, באופן עצמאי, מהיר ונוח.



טלוויזיה, שירים, משחקים, תכנים לילדים, מידע לנוסעים ועוד. לכך יש להוסיף את האפשרות לשכור אייפדים בחלק מהמטוסים, כחלק מאפשרויות הבידור במהלך הטיסה.

בהמשך, בכוונתנו להטמיע אפשרות גלישה ב-WIFI בחלק מהמטוסים שלנו החל ממאי 2016. אל על צפויה להיות החברה הראשונה באירופה שתעלה בטכנולוגיה שתאפשר לנוסעים לעבוד ברוחב פס גבוה תוך כדי טיסה ובכך תשפר באופן משמעותי את חוויית הגלישה והטיסה.

הפתעות בשמיים במסגרת שיפור חוויית השירות בטיסה, הפתענו את הנוסעים בטיסותינו במגוון הפתעות מקסימות: אנשי דיוטי פרי fly&buy הפתיעו נוסעים מתמידים שטסו ביום הולדתם בטיסות אל על ו-UP, צוות אל על תירות חילק כרטיסים להופעות בחו"ל לנוסעים מאושרים ואיסתא ספורט העניקה כרטיסים למשחקי כדורגל לטסים ללונדון - כל זאת בשיתוף ובתיאום עם "פייסבוק אל על" והצוותים בטיסות.

שירות טרום טיסה מהבית במסגרת שיתוף פעולה עם חברת "פרימיום צ'ק אין", השקנו באוגוסט 2015 שירות חדש בתשלום, אשר מאפשר לנוסעינו בטיסות היוצאות מישראל לבצע את תהליך הבידוק הביטחוני ומשלוח הכבודה מהבית בטווח של 2-8 שעות טרום הטיסה.

El Al 2 Door בתחום המטענים, השקנו ביולי 2015 שירות חדש, "El Al 2 Door", המאפשר הטסה של משלוחים מנתב"ג ועד דלת הלקוח וכן מתן שירותים נלווים וביניהם, טיפול בניירת ושחרור המטען מהמכס. שירות זה ניתן למשלוחים במשקל של 45 ק"ג ועד 7 טון וכן למשלוחים במידות חריגות המתאימות אך ורק להטסה במטוס מטען ייחודי.

משפחות בוחרות לטוס "אלעלצ'יק"

במהלך חופשות הקיץ אנו מפעילים את טיסות "אלעלצ'יק" - כ-80 טיסות מפתיעות במיוחד, הכוללות הפעלות לילדים. ילדים הטסים לניו יורק, אמסטרדם, פריז ולונדון ובטיסות חזרה נהנים מפעילויות מגוונות ומהפעלה של דיילי אל על המקבלים אותם בכניסה למטוס ומזמינים אותם למסע מלא הפתעות, הכולל פעילויות לאורך כל הטיסה: צעצועים, חוברות פעילות, ציורים ועוד. מקרב הילדים בטיסה נבחרים "דיילצ'יקים" שמקבלים ביגוד מיוחד ומצטרפים לצוות הדיילים בחלוקת דפי ציור, ערכת צבעים ושאר הפתעות.





בנוסף, ביצענו גם התאמות פיזיות והצבנו בבית התיבות דלפקי שירות מיוחדים, המצוידים בכל האמצעים הנדרשים לשם מתן שירות נגיש. בדלפקים אלו תור בידוק ביטחוני ייחודי ומושבי המתנה לבידוק לטיסה. אנו עושים שימוש גם באמצעים שונים: רכבים חשמליים להסעת נוסעים ברחבי בית התיבות ("באגי"), "אלעלית" - רכב חדיש ומפנק לשינוע של עד 12 נוסעים (טיסות נכנסות), שימוש אופטימאלי במתקני ההנגשה של נמל התעופה וכיסא גלגלים צר המותאם למבנה המטוס ולמעברים הצרים שבו.

"מרתק לראות את רמת השירות הנגיש והשיפור המתמיד של החברה, מרגש לראות את התוצאות המרשימות כשחברה מפנימה באמת ולעומק את החשיבות העסקית-חברתית של קהל מטרה מהותי של אנשים עם מוגבלות וקשישים".

יובל וגנר, מייסד ונשיא עמותת "נגישות ישראל".

את הסדרי הנגישות אנו מפרסמים באתר האינטרנט של החברה, המונגש אף הוא בהתאם לתקנות הנגישות. עובדי החברה, המעניקים שירות ללקוחותינו, עברו הדרכות למתן שירות נגיש, בשיתוף פעולה עם ארגונים חברתיים רלוונטיים כגון מרכז "נא לגעת" ועמותת "נגישות ישראל".



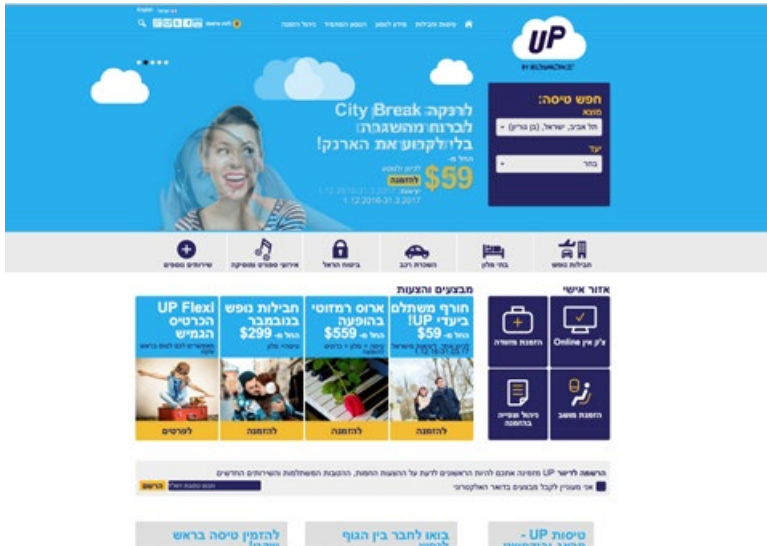
חוליית הנגישות של אל על בכנס "נגישות ישראל" 2015 | אגף תחנת ישראל



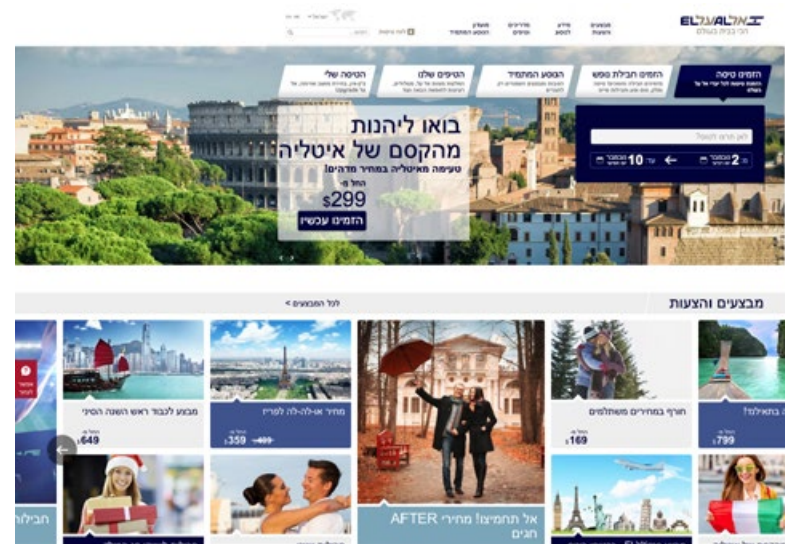
התאמת השירות ללקוחות נעזרים

חברת אל על פועלת בהתאם לחקיקת הנגישות בישראל ואימצה ביוזמתה את הוראות משרד התחבורה האמריקאי המחמירות אף יותר בכל הנוגע להתאמת השירות ללקוחות נעזרים. מתוך הבנה שפעמים רבות טיסות אינן סיטואציות נעימות ונחות עבור נוסעים נעזרים, אנו מקפידים שהשירות לנוסעים אלו יהיה רגיש ומתחשב במיוחד, יכבד את המרחב האישי הפרטי שלהם, יספק מידע שלם ומלא, יהיה זמין לכל שאלה ופנייה ויעניק תחושת ביטחון ורוגע.

לשם הענקת שירות המותאם לנוסעים נעזרים הקמנו באל על חוליה מיוחדת המוכשרת במיוחד לכך. צוות החוליה המיוחדת מונה 12 דיילי בידוק וכ-80 מלווי נוסעים. העובדים עוברים מיון מיוחד שנועד לאתר תכונות ספציפיות לתפקיד זה. לאחר שנבחרו לתפקיד, העובדים עוברים קורס ייעודי של שבועיים הכולל תכנים בנושא הנגשה ושירות לנעזר, סיוע לנוסעים עם נכות קשה, שירות לנוסע עם מוגבלות, קורס עזרה ראשונה מותאם ועוד תכנים רלוונטיים. בתום הקורס, העובדים עוברים הכשרה מעשית בשטח של שבועיים.



אתר האינטרנט של UP



אתר האינטרנט המחודש של החברה

אל על בדיגיטל

אתר האינטרנט של החברה

עבור מותג **UP** עלה אתר ייעודי, בו הלקוחות יכולים להזמין לעצמם טיסה ולחסוך בשירותים שאינם מעוניינים בהם, כגון הטסת כבודה. כמו כן, הנוסעים יכולים לבחור היכן ישבו, לבצע בידוק מוקדם, להדפיס את כרטיס העלייה למטוס ועוד שלל פעולות, והכל בנוחות, בקלות ומבלי לצאת מהבית. ברוח ערכי המותג עוצב האתר בצורה נגישה ופשוטה המקלה על תהליך הרכישה המודולרי של השירות אתר האינטרנט שלנו, המתורגם גם לשפה האנגלית, מהווה אמצעי נוסף לתקשורת עם ציבור לקוחותינו בארץ ובעולם. באתר האינטרנט מפורטות כל הדרכים בהן ניתן לפנות אלינו - במייל, בטלפון, במשרדי החברה, בפייסבוק או בדואר רגיל. באמצעות האתר לקוחותינו יכולים אף לעקוב בקלות אחר סטטוס הטיפול בפנייתם.

בשנים 2014 ו-2015 המשכנו לחדש את אתר האינטרנט שלנו על מנת לייעל ולהקל את חווית השירות המקוון שלנו. כיום, לצד האפשרות לבצע הזמנה ולנהלה, בין אם מדובר בבחירת המושב או הזמנה של ארוחה מתאימה לתזונות שונות ומגוונות, האתר מאפשר ללקוחותינו גם לקבל שפע של מידע וטיפים מועילים על היעד הנבחר, לבחון הצעות לחבילות נופש, לשכור רכב, לרכוש ביטוח נסיעות, ולהזמין מקומות לינה וכרטיסים לשלל אטרקציות, בלחיצה אחת. דף הבית של מועדון "הנוסע המתמיד" לא נשכח ושודרג אף הוא, כך שחבריו יכולים לבדוק פרטים חשובים בנוגע לחשבונם ולקבל חדשות, עדכונים והיצע של מבצעים המותאמים במיוחד להם.

לאחרונה הושק באתר שירות חדש נוסף, שפותח על ידי חטיבת המחשוב: הנפקת חשבונות לכרטיסי טיסה, אשר נרכשו באתר החברה או במוקד ההזמנות. באמצעות השירות החדש, לקוחותינו מזינים את פרטיהם באתר והחשבונית נשלחת אליהם ישירות. זהו נדבך נוסף בהתייעלות ובשיפור השירות ללקוחותינו, שעד כה פנו טלפונית למוקד ההזמנות לצורך הנפקת החשבונות.



עמוד הפייסבוק שלנו - עשו לנו לייק!

עמוד הפייסבוק שלנו

דרך נוספת לתקשורת עם הלקוחות שלנו בארץ ובעולם הינה באמצעות עמוד הפייסבוק שלנו. למעשה, העמוד מהווה כיום מוקד נוסף לפניות ציבור ושני המערכים - הרשתות החברתיות ומערך קשרי הלקוחות - פועלים בתיאום, וזאת בכדי לתת מענה מיטבי, מהיר ויעיל. מלבד טיפול בתלונות, עמוד הפייסבוק מאפשר לנו לתת מענה לנוסעים שנתקלו בבעיה בחו"ל ואף במצבי חירום ומצוקה.

עמוד הפייסבוק משמש את הנוסעים שלנו גם לשם קבלת מידע על יעד, כאשר תגובות ושיח של גולשים, בתמיכה וליווי צמוד שלנו, מבטיחים שמידע זה הוא עדכני ונכון. מדי פעם אנו מעלים קישורים מועילים ומקיימים "תחרויות טיפים" נושאות פרסים בין גולשים.

2015	2014	
23,008	9,458	מס' מגיבים
54,110	83,000	מס' עוקבים חדשים לעמוד באותה השנה
386,943	369,401	מס' עוקבים בעמוד (עד סוף דצמבר של אותה שנה)

* בשנת 2015 חברת פייסבוק ביצעה "ניקוי" של חשבונות לא פעילים, מה שגרם לכך שמתוך כ-54 אלף עוקבים חדשים באותה שנה, נוספו בדיעבד 17,542.

בנוסף לעמוד הפייסבוק בעברית, לאל על עמוד פייסבוק בשפה האנגלית לנוחיותם של לקוחותינו שאינם דוברי עברית בארץ ובעולם.

פעילויות מיוחדות לחברי עמוד הפייסבוק שלנו

מעט לעת אנו מקיימים פעילויות, אירועים ומפגשים ייחודיים לחברינו בעמוד בפייסבוק. זוהי דרך נוספת שלנו לקיים דיאלוג עם הלקוחות וחזיון הקשר עמם. בין היתר אנו מקיימים מעט לעת סיורים וימי כיף חווייתיים לחברי הפייסבוק שלנו במטה החברה ומתקניה השונים.

אפליקציות אל על

אפליקציית המובייל שלנו משלימה את אסטרטגיית השירות של החברה ומביאה לידי ביטוי את תפיסת "השירות העצמי" שלנו. האפליקציה מביאה את השירותים שלנו היישר לכף היד של הלקוחות בממשק פשוט וידידותי. בדומה לאתר החברה, האפליקציה מאפשרת ללקוחות בארץ ובעולם לבצע מגוון פעולות מתקדמות באופן ידידותי למשתמש ונוח לתפעול. בנוסף, באפליקציה ניתן לקבל טיפים על יעדים, להשכיר רכב, להזמין מלונות ומוצרים משלימים אחרים. בשנת 2015 שדרגנו את האפליקציה כחלק מתוכנית כוללת לבניית ערך מוסף ללקוחות החברה לכל אורך "מסע הלקוח" בסביבת המסחר האלקטרוני. השדרוג מאפשר שימוש רחב יותר ביכולות המכשירים, ושיפורים נוספים שכוללים נראות טובה יותר, תכנים חדשים ומנגנון הרשמה לאפליקציה לצרכי הצגת תכנים אישיים וקבלת הודעות מתפרצות ("פוש").



אנו מפעילים לטובת לקוחותינו אפליקציה נוספת להדרכות טיולים ומפות טיול.



בשנת 2015 השקנו אפליקציה לחטיבת המטענים שלנו - אלעל קרגו כביטוי נוסף לבשורת החדשנות שאל על מטענים חרטה על דגלה. אפליקציית המובייל החדשה מאפשרת ללקוחות מטען לעקוב אחר המשלוח שלהם בקלות, בנוחות ובמהירות.





השירות שלנו זוכה לפרסים והוקרה

- בשנת 2015 דורגנו ברשימת 20 חברות התעופה הבינלאומיות הטובות ביותר של המגזין **CNTraveler** בזכות איכות השירות. צוות המגזין ציין במיוחד את הסיבות הבאות כבחירה לטוס אל על: ארוחות כשרות משובחות, תפריט יין הכולל יינות ישראלים איכותיים, אפשרות להשכרת אייפדים ואפליקציית הסטרימינג לחוויית הבידור בטיסה. כמו כן, צוינו לטובה החדשנות הטכנולוגית ומיזם "קוקפיט" בתחום פיתוח המוצר, שכאמור, זכה לאחרונה במקום הראשון בתחרות **APEX**.
- **"מותג המותגים" של ארגון Superbrands הבינלאומי** - גם בשנים 2014 ו-2015 בחר בנו הציבור הישראלי כמותג-על בקטגוריית נופש, פנאי ותרבות. הבחירה בנו מעידה על האמון, שביעות הרצון והנאמנות של לקוחותינו.



המרווח הכי גדול ברגליים

הידעת? מוסף "ממון" של עיתון "ידיעות אחרונות" בדק ומצא, שהמרווח לרגליים בטיסות אל על הוא הגדול ביותר, מבין החברות וסוגי המטוסים שנבחנו באתר הבינלאומי **SEATGURU** ובכללן לופטהאנזה ובריטיש איירווייז.

הוקרה למצטייני שירות

בספטמבר 2015 ערכנו אירוע הוקרה חגיגי לסיכום פיילוט מצטייני שירות. באירוע השתתפו עובדים מחטיבת השירות, שנבחרו על ידי לקוחות הטופ פלטינה של אל על כנותני שירות מעל ומעבר. במהלך המפגש הוענקו למצטייני השירות, שנבחרו על ידי לקוחות היוקרה שלנו, תעודות הוקרה ופרסים.



מנכ"ל אל על בטקס Superbrands ישראל 2015 | סופרברנדס ישראל



- גם בשנת 2015 זכינו במקום הראשון בסקר שביעות רצון לקוחות של עיתון "ידיעות אחרונות", שבחן את מידת שביעות הרצון מטיב השירות של חברות התעופה הטסות מישראל לחו"ל.



מועדון "הנוסע המתמיד"

כחלק מאמצעי השיווק והגברת נאמנות הנוסעים לחברה, מציעה החברה הטבות מיוחדות לנוסעים הנמנים עם מועדון "הנוסע המתמיד" (Frequent Flyer), בכפוף לתקנון המועדון. הנוסעים מקבלים זיכוי בנקודות על טיסותיהם בכל הטיסות הבינלאומיות המבוצעות על ידי החברה. נקודות אלה מקנות לנוסעים הטבות שונות ובכלל זה כרטיסי טיסה בהנחה או בחינם, שדרוגים למחלקות בדרגות גבוהות יותר וכניסה לטרקלינים המשמשים את החברה ברחבי העולם.

לחברה הסכמים המאפשרים צבירה ומימוש של נקודות מועדון בחברות תעופה אחרות, המרת נקודות או כוכבים מכרטיסי אשראי ומבתי עסק אחרים למועדון "הנוסע המתמיד" וכן הסכמי שיתוף פעולה המאפשרים צבירת נקודות מועדון וקבלת הטבות אחרות עקב רכישות והסכמים לניצול נקודות מועדון בבתי עסק שונים.

כמו כן, נערכו הסכמים עם עמותות וארגונים הפועלים מתוך מטרת חברתיות, ערכיות והומניטריות וללא מטרת רווח, לתרומת נקודות מועדון לאותם עמותות וארגונים על ידי חברי המועדון.

בחודש פברואר 2015 נכנסה לתוקף סדרה של שינויים מסחריים שנערכו במחירוני הצבירה והמימוש של הנקודות, תוך מתן דגש מיוחד ליתרונות המוענקים למחזיקי כרטיס האשראי שהשקנו - Fly Card.

בשנת 2015 ערכנו שיפורים טכנולוגיים, המאפשרים כיום לחברי המועדון לבצע פעולות בחשבונם באמצעות אתר האינטרנט, הטאבלט או הסמארטפון. כמו כן, הושק אתר לחברי המועדון, המספק מידע מפורט אודות צבירת הנקודות ומבצעים ייחודיים ומאפשר לבצע פעולות ולקבל מידע בנוגע לטיסות עתידיות של חבר המועדון.

מספר חברי המועדון נכון לחודש דצמבר 2015 הסתכם בכ-1.61 מיליון חברים, מתוכם כ-337,000 חברי גלובאלי - GlobaLY (כרטיס מועדון ייחודי המונפק לתומכי ישראל בתפוצות).

בדומה לשנת 2014, תנועת חברי מועדון הנוסע המתמיד בשנת 2015 הייתה כ-29% מכלל תנועת הנוסעים בחברה.



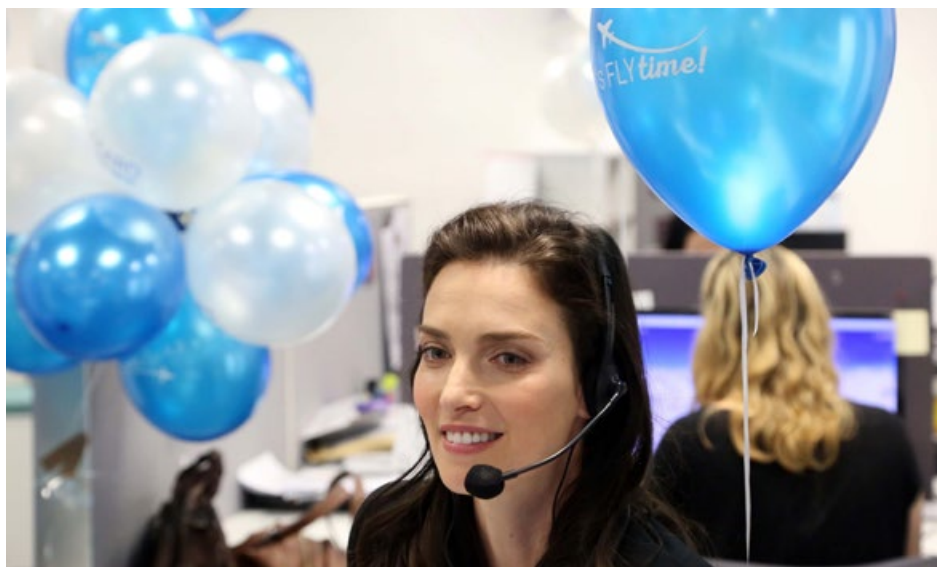
מעט לעת אנו מקיימים אירועים מיוחדים עבור לקוחותינו חברי המועדון. כך למשל, ערכנו באפריל 2015 אירוע "שני נשי" לנשים מובילות, חברות מועדון הנוסע המתמיד. האירוע הונחה על ידי אשת התקשורת והעיתונאית דנה וייס, שאירחה את המדענית ויזמית ההיי טק ד"ר קירה רדינסקי, מדליקת משואה בטקס יום העצמאות, ואת צמרת פירסט, יזמית חברתית ומייסדת הסטארט-אפ הישראלי "פריפאקס", העוסק בבלימת התפשטות נגיף ה-HIV.

מועדון הלקוחות "הנוסע המתמיד" זכה גם לפרסים יוקרתיים

בשנים 2015-2014 זכה מועדון "הנוסע המתמיד" בשלושה פרסים יוקרתיים:

- בתחרות ה-Freddie Awards, הנחשבת ל"אוסקר" של מועדוני הלקוחות בחברות התעופה בעולם, זכה המועדון בתוכנית הנאמנות המבטיחה ובמצע המכר הטוב ביותר.
- השקת כרטיס האשראי FLY CARD זכה באות ההשקה המנצחת לשנת 2014 של איגוד השיווק הישראלי.
- במשאל ידיעות אחרונות, זכה המועדון בתואר "מועדון לקוחות המוצלח ביותר" מבין חברות התעופה לשנת 2015.





קמפיין השקת כרטיס האשראי "Fly Card"



כרטיס האשראי FLY CARD

בשנת 2015 המשכנו בהפעלת תכנית לטיפוח ושימור לקוחותינו לצד הרחבת מעגל הלקוחות, וזאת בין היתר באמצעות הנפקת כרטיסי אשראי ממותגים "Fly Card" ו-"Fly Card Premium" לבעלי חשבונות ישראלים, במסגרת הסכמי שיתופי פעולה של אל על עם מוסדות פיננסיים. כרטיסי האשראי הממותגים מקנים למחזיקים בהם הטבות ייחודיות בהתאם לסוג הכרטיס והיקף הפעילות בו. הטבות אלה כוללות, בין היתר, צבירת נקודות נוסע מתמיד בגין ביצוע עסקאות בכרטיסי האשראי הממותגים.





מציגים את מיזם Cockpit בתחרות APEX



חדשנות באל על

חברות התעופה בעולם, ובהן גם אל על, מצאו עצמן בעשור האחרון עומדות בפני אתגר החדשנות. אנו באל על מנסים לחזות את המחר, להציע פתרונות חדשניים ביותר ולהעניק ערך מוסף ללקוחותינו. המהלכים בהם אנו נוקטים, בכל חטיבות החברה, נובעים מתוך אמונה כי עתיד ענף התעופה וענף התיירות טמון בחדשנות, בטכנולוגיה וביצירתיות.

חממת חדשנות פורצת דרך

כמענה לצורך שנוצר ובמטרה להיחשף לחדשנות פורצת דרך ולהטמיע אותה באל על, השקנו בשנת 2015 את מיזם Cockpit - תכנית חדשנית ייחודית להאצה ולתמיכה בסטארט-אפים בתחומי התעופה והתיירות ובתחומים משיקים להם. המיזם מיועד לחברות בשלבים שונים, החל משלב מוקדם של אב טיפוס ועד לחברות בשלב צמיחה.

במסגרת המיזם אנו נפגשים עם מאות יזמים ונחשפים למאות טכנולוגיות חדישות מהארץ ומהעולם. כל מיזם שמתקבל לתכנית נחשף לאנשי מקצוע מובילים בתחומי התעופה והתיירות מתוך החברה ומחוצה לה, לצד מנטורינג, יצירת קשרים עסקיים ו"פתיחת דלתות" בענף הן בשוק המקומי והן בשוק הבינלאומי. הסטארט-אפים נהנים מגישה למערכות אל על, לצרכי פיתוח ואינטגרציה, מימון ראשוני, מסחרי, טכנולוגי, ייעוץ משפטי וכן מהאפשרות שאל על תהיה לקוח משמעותי ראשון.



המיזם זכה בשנת 2015 בתחרות הבינלאומית של ארגון תעופה בקטגוריה היוקרתית של "ההישג הטוב ביותר של חברת תעופה לשנת 2015". השופטים בתחרות והקהל הרחב שנכח בה התרשמו במיוחד מההקמה של תכנית ייחודית שכזו בחברת תעופה, מהמיזמים שבאמתחתנו ומהמערך של חדשנות פורצת דרך למען חווית הלקוח שהתוכנית מייצרת ותייצר לאל על בפרט ולתעשיית התיירות והתעופה הבינלאומית בכלל.

רכש ושרשרת אספקה

רכש תפעולי

דלק סילוני למטוסים

חומר הגלם העיקרי בו אנו עושים שימוש הינו דלק סילוני למטוסים (דס"ל). דס"ל הוא אחד ממרכיבי ההוצאה העיקריים שלנו, כבכל חברת תעופה. בשנת 2015 היוו הוצאות הדס"ל של החברה כ-30.2% מההוצאות התפעוליות של החברה לעומת כ-39% בשנת 2014.

את הדלק אנו רוכשים הן בישראל והן בחו"ל. בשנת 2015, רכשנו דלק בישראל משלושה ספקים שנבחרו בהליך של מכרז, כאשר כ-70% מרכישות הדלק שלה בישראל היו מחברת פז. בדצמבר 2015 אושרו ההתקשרויות עם החברות לאספקת דלק "פז", "סונול" ו"דור אלון", לאספקת 60%, 30% ו-10% בהתאמה, מצריכת הדלק השנתית של החברה לשנים 2016-2017. כמו כן, החלטנו להתקשר עם החברות המבצעות שירותי תדלוק (זכייניות רשות שדות התעופה) "פז שירותי תעופה" ו"מרקורי", בהסכמים לפיהם תספק כל אחת מהן 50% משירותי התדלוק לחברה בנתב"ג בשנת 2016. ההיקף השנתי המצטבר של ההסכמים מוערך בכ-186 מיליון דולר.

כפי שציינו, אנו רוכשים דלק גם ממספר ספקים מחו"ל, ביניהם חברות דלק המספקות דס"ל במספר רב של שדות תעופה, לאחר תהליך מכרז וניהול משא ומתן מסחרי. אנו בוחנים מעת לעת את הכדאיות שבייבוא דס"ל באופן עצמאי לעומת רכישה מספקים מקומיים ומבצעת פעולות אלה בהתאם לתנאי השוק. משנת 2015 לא בוצע ייבוא של דס"ל.

בנוסף לספקי הדלק, מקבלת החברה שירותי תדלוק בישראל מספקים אחרים.

מטוסים ומנועים

רכש תפעולי עיקרי נוסף שלנו הינו המטוסים, אשר כולם מתוצרת חברת "בואינג", ומנועים מתוצרת "רוולס רויס", "פרט אנד וויטני" ו"סי.אפ.אמ".

צי מטוסי נוסעים בבעלות החברה

סוג המטוס	סה"כ	גיל ממוצע בשנים	מס' ממוצע של מושבים	טווח טיסה מקסימלי (מייל ימי)	יכולת נשיאת מטען
747-400	6	20.5	408	6,400	18.7
737-900ER	8	1.2	172	2,500	2.5
737-700	1	16.5	110	2,500	2
737-800	6	11.9	154	2,400	2
777-200ER	6	12.8	279	7,300	22.4
767-300ER	2	24.5	216	5,300	8
סה"כ	29	12	240		

הנתונים נכונים ליום 31.12.2015

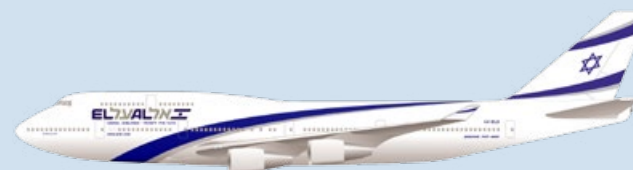
מטוסי נוסעים בחכירת החברה

סוג המטוס	סה"כ	גיל ממוצע בשנים	מס' ממוצע של מושבים
737-800	9	12.4	172
767-300ER	5	18.8	217
סה"כ	14	14.6	188

הנתונים נכונים ליום 31.12.2015

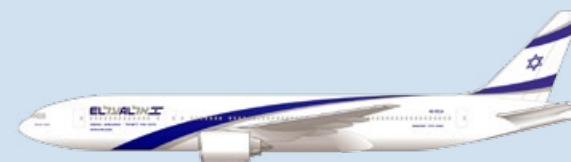
בואינג 747-400

מטוסים בשירות 7 (כולל מטוס מטען)
 טווח מקסימלי 11,860 ק"מ
 מנועים 4 מנועי פרט אנד ויטני
 מהירות שיוט 927 קמ"ש / 0.85 מאך
 אורך המטוס 70.7 מטר
 מוטת הכנפיים 64.9 מטר
 כמות מושבים 554-183
 יעדים עיקריים ניו יורק, בנגקוק, לונדון, פריז וכן תגבורים לאירופה



בואינג 777-200ER

מטוסים בשירות 6
 טווח מקסימלי 13,520 ק"מ
 מנועים 2 מנועי רולס רויס
 מהירות שיוט 901 קמ"ש / 0.84 מאך
 אורך המטוס 63.7 מטר
 מוטת הכנפיים 61 מטר
 כמות מושבים 972
 יעדים עיקריים ניו יורק, לוס אנג'לס, הונג קונג, לונדון, פריז ומוסקבה



בואינג 767-300ER

מטוסים בשירות 7
 טווח מקסימלי 11,090 ק"מ
 מנועים 2 מנועי פרט אנד ויטני
 מהירות שיוט 851 קמ"ש / 0.8 מאך
 אורך המטוס: 54.9 מטר
 מוטת הכנפיים 47.6 מטר
 כמות מושבים 218/228
 יעדים עיקריים טורונטו, בייג'ינג, מומבאי, יוהנסבורג, בנגקוק, בוסטון ויעדי אל על לאירופה



בואינג 737-900ER

מטוסים בשירות 8
 טווח מקסימלי 4,630 ק"מ
 מנועים 2 מנועי סי.אפ.אם
 מהירות שיוט 890 קמ"ש / 0.82 מאך
 אורך המטוס: 42.1 מטר
 מוטת הכנפיים 35.7 מטר
 כמות מושבים 172
 יעדים עיקריים יעדי אל על לאירופה



בואינג 737-800

מטוסים בשירות 15
 טווח מקסימלי 4,445 ק"מ
 מנועים 2 מנועי סי.אפ.אם
 מהירות שיוט 830 קמ"ש / 0.78 מאך
 אורך המטוס 39.5 מטר
 מוטת הכנפיים 35.8 מטר
 כמות מושבים 581-451
 יעדים עיקריים יעדי אל על
 וסאן דור לאירופה
 **כולל מטוסים בשירות UP וסאן דור



דיאלוג עם הספקים

אגף הרכש וההתקשרויות שלנו שומר על קשר עם הספקים במגוון אמצעים, כגון: תהליך סדור של הגשת תלונות על ידי ספקים ובירורן, אפשרות לקיום בירורים לגבי מכרזים, פיתוח הדדי של מוצרים ושירותים וכן העברת ידע ומשאבים.

במסגרת הדיאלוג השוטף עם הספקים, אנו מעבירים מעת לעת שאלונים שנועדו לבחון את מידת שביעות הרצון של הספקים מהעבודה עם אל על ולזהות תהליכים שניתן לשפר ולייעל, לצד הצלחות שיש לשמר ולהעצים.

בשאלון שערכנו בסוף שנת 2015, בו השתתפו 17 ספקים (באופי התקשרות ובהיקפים שונים):

- 94% ציינו שתהליך ההתקשרות עם אל על היה הוגן, שהמשא ומתן עמם נעשה בצורה מכובדת וראויה, ושככלל - אל על פועל בהוגנות עם ספקיה.
- 94% מהספקים ציינו שאל על עומדת בהבטחותיה, 82% ציינו שמוסר התשלומים שלנו הינו גבוה ו-76.5% ציינו שתהליך התשלומים לספקים הינו ברור ושקוף.
- 94% ציינו שיש להם כתובת אליה ניתן לפנות ולהעלות נושאים לשיפור ולטיפול.
- 100% ציינו שהיו מעוניינים לעבוד עם אל על גם בעתיד.



שמירה על זכויות עובדי קבלן

אנו מחויבים לפעול באחריות גם כלפי ספקינו ונותני השירות עמם אנו עובדים. בהתאם לדרישות החוק ובמסגרת נהלי החברה, אנו בוחנים נתוני שכר, נפגשים עם עובדי הקבלן שלנו באופן אקראי על מנת ללמוד מהם על תנאיהם ומקיימים בדיקות חתרן מדגמיות אחת לתקופה. מקרים של הפרה של זכויות עובדים ו/או אי עמידה בסטנדרטים ראויים מטופלים ואף גורמים לסיום ההתקשרות עם הספק או חברת הקבלן.

הכשרות ספקים: סדנאות ייחודיות לנהגי מוניות

במסגרת הקשר עם הספקים שלנו, פיתחנו סדנאות שירות ייחודיות לחברת נהגי המוניות, המסיעים את דיילי צוות האוויר שלנו. מדי שנה עוברים כ-120 נהגים את הסדנאות, הכוללות הרצאות על שירות, בטיחות בנהיגה והתייחסות לנהלי הביטחון הרלוונטיים של החברה. נוסף לכך שהסדנאות משפרות את השירות שנהגי המוניות מספקים לעובדי אל על, הסדנאות משפרות את השירות שהנהגים מספקים לכל שאר הנוסעים שלהם, בהם גם תיירים המגיעים לארץ.





הכי בבית
בעולם
אנשי אל על

4

G4-9

G4
LA1G4
LA12

כוח האדם שלנו

בשנת 2015 העסקנו בחברה, בארץ ובחו"ל, 6,554 עובדים, לעומת 6,365 בשנת 2014:

2015		2014	
נציגויות החברה בחו"ל (כולל 24 מוצבים ישראלים)	ישראל	נציגויות החברה בחו"ל (כולל 24 מוצבים ישראלים)	ישראל
448	6,106	450	5,915

2015		2014	
עובדים זמניים	עובדים קבועים	עובדים זמניים	עובדים קבועים
2,746	3,808	2,577	3,788

הנתונים מתייחסים לאנשים, בעוד שהנתונים בד"חות הכספיים של החברה מתייחסים למשרות.

G4-10

אנשי אל על

הגישה הניהולית

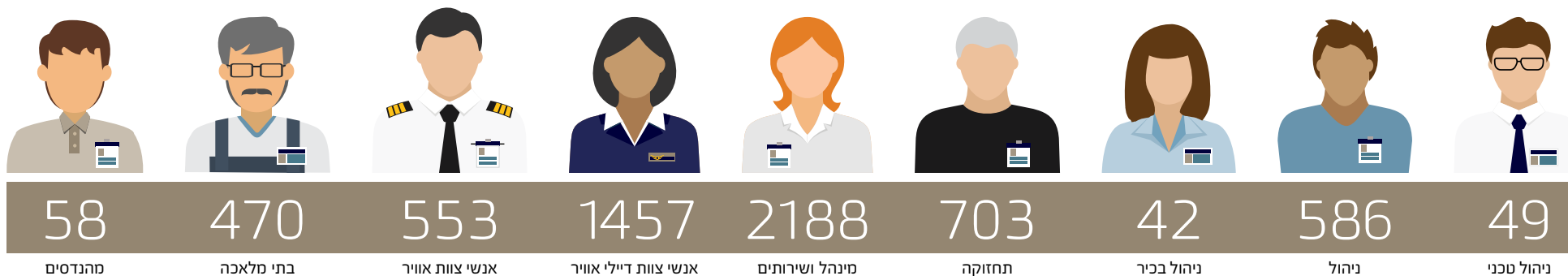
G4
DMA

"אל על - הכי בבית בעולם" היא אמירה שנכונה ורלוונטית גם במדיניות אל על ביחס לעובדיה וסביבת העבודה בחברה. אנו שואפים שכל אחד ואחת מעובדינו ירגישו שייכים למשפחת אל על לדורותיה ועושים את כל המאמצים לשם כך. לתפיסתנו, ההון האנושי של החברה הוא הנדבך החשוב ביותר בהשגת המטרות שאנו מציבים לעצמנו ובהצלחותינו.

מתוך אותה אמונה, אנו מעניקים לעובדינו הטבות רווחה שונות, אפשרויות להכשרה, פיתוח וקידום, ולא פחות חשוב מכך, דלת פתוחה לפנות, להיוועץ, לדבר ולהביע גם ביקורת. כל זאת בסביבת עבודה בטוחה, נאותה ומכבדת המציעה לכולם וכולן הזדמנויות שוות.

כחלק מתנופת שיפור תהליכים פנים ארגוניים, השקנו בשנת 2014 מערכת SAP HR המשמשת אגפים שונים בחברה בהיבטים של ניהול משאבי האנוש בארץ ובחו"ל.

סה"כ העובדים שלנו בארץ בחטיבות השונות (נכון לשנת 2015)



נכון לשנת 2015, להלן התפלגות העובדים שלנו בחטיבות השונות:

חטיבה	קבועים	זמניים	סה"כ
אנשי צוות אוויר	553	-	553
אנשי צוות דיילי אוויר	378	1079	1457
מינהל ושירותים	943	1245	2188
בתי מלאכה	356	114	470
תחזוקה	579	124	703
ניהול	536	50	586
מהנדסים	52	6	58
ניהול טכני	49	-	49
ניהול בכיר	30	12	42
סה"כ בארץ	3476	2630	6106
מוצבים בחו"ל	24	-	24
מקומיים בחו"ל	308	116	524
סה"כ בחו"ל	332	116	448
סה"כ בחברה	3808	2746	6554

העונתיות החריפה בענף התיירות מחייבת אותנו לווסת את כוח האדם, דבר הנעשה, בהתאם לביקושים, באמצעות מספר משתנה של עובדים זמניים. במסגרת מערך הביטחון של אל על פועלים גם עובדים המועסקים באמצעות המדינה והחברה משלמת חלק משכרם (בהתאם לחלוקת הוצאות הביטחון בין החברה למדינה).

לאחרונה השקנו יחד עם מחלקת השיווק הדיגיטלי אתר דרושים חדש ומשודרג, אשר מתאים לשפה של אל על. אתר הדרושים החדש מכיל מיידע רב יותר למועמדים המבקשים להצטרף למשפחת אל על ומקל עליהם את תהליך הגשת המועמדות והמיין לחברה.

על למעלה מ-98% מעובדי אל על בישראל חלים הסכמים קיבוציים, והשאר מועסקים בחוזים אישיים. באל על לא מועסקים עובדי קבלן, כוח אדם או שירותים, במשרות מקצועיות.

נציגויות אל על בחו"ל

כאמור, לאל על 28 נציגויות ברחבי העולם. בראש כל נציגות של אל על בחו"ל עומד ראש נציגות, האחראי על כלל הפעילות של החברה במדינה או האזור הגאוגרפי עליו הוא מופקד. בנוסף, ישנו מנהל תחנה שאחראי על פעילות החברה בשדה התעופה בחו"ל. לנציגות מחלקת חשבות, מחלקת משאבי אנוש ומחלקת מכירות והזמנות. בנציגויות הגדולות ישנו גם מוקד טלפוני המטפל במכירות ובהזמנות.

החברה מעסיקה בנציגותיה בחו"ל כ-400 עובדים, מהם 24 עובדים הנשלחים למלא תפקידי ניהול בחו"ל ("מוצבים"). מרבית עובדי החברה בחו"ל, למעט המוצבים הישראליים, מועסקים על פי הסכמי עבודה קיבוציים בין החברה לבין האיגוד המקצועי באותה המדינה, או על פי הסכמי עבודה עם נציגות העובדים, תנאי העבודה של עובדי החברה במדינות מסוימות אינם מעוגנים בהסכם קיבוצי, אלא נקבעים על-ידי החברה, בהתאם למקובל בענף התעופה או בחברות התעופה הלאומיות באותן מדינות. בחלק מהנציגויות מועסקים העובדים על פי הסכמים אישיים או באמצעות סוכן שינוע.

על מנת לשפר את החיבור בין עובדינו בחו"ל ובין החברה בארץ, תורגם הפורטל הפנימי לאנגלית וכעת כלל העובדים, בארץ ובחו"ל, יכולים להתעדכן בנעשה בחברה ולקבל תכנים רלוונטיים. הפורטל המתורגם מאפשר לעובדינו בחו"ל, בין היתר, ליצור קשר ישיר עם גורמי החברה בארץ. כמו כן, הניזולטר החדשי מתורגם לאנגלית ונשלח לנציגויות ברחבי העולם. אנו נוקטים בצעדים נוספים כדי להגביר את תשומת הלב לעובדים בחו"ל ולחזק את תחושת השייכות שלהם לחברה.

G4-11

G4-6

הפנים שמאחורי הנתונים

בעמוד הפייסבוק של אל על אנו מציגים, במסגרת סדרת סרטונים מיוחדת, עובדים בתפקידים שונים בחברה, המספרים על עבודתם ולוקחים את הצופים למסע קצר אל "מאחורי הקלעים".



גיוון בגיל

2015				2014			
סיומ העסקה		קליטה		סיומ העסקה		קליטה	
% גברים	% נשים	% גברים	% נשים	% גברים	% נשים	% גברים	% נשים
245 (43%)	323 (57%)	371 (50%)	368 (50%)	238 (40%)	355 (60%)	363 (40%)	542 (60%)
עובדים	עובדות	עובדים	עובדות	עובדים	עובדות	עובדים	עובדות
191	313	361	361	214	344	349	532
מנהלים	מנהלות	מנהלים	מנהלות	מנהלים	מנהלות	מנהלים	מנהלות
54	10	10	7	24	11	14	10

2015			2014			
כלל העובדים	סיומ העסקה	קליטה	כלל העובדים	סיומ העסקה	קליטה	
1586	311	478	1573	290	618	עד 30
3199	125	248	2976	204	265	30-50
1769	132	13	1816	99	22	50 ומעלה
6554	568	739	6365	593	905	סה"כ

גיוון מגדרי

מבין כלל עובדינו נשים מהוות כ-42.8%: 2,806 נשים ו-3,748 גברים. בקרב עובדי החברה הקבועים, כ-30% הן נשים, בעוד אחוז הנשים בקרב העובדים הזמניים עומד על 57%. נשים מהוות 19% מהעובדים המשתכרים בעשירון העליון בחברה, ומהוות 14.3% מתוך ההנהלה הבכירה שלנו.

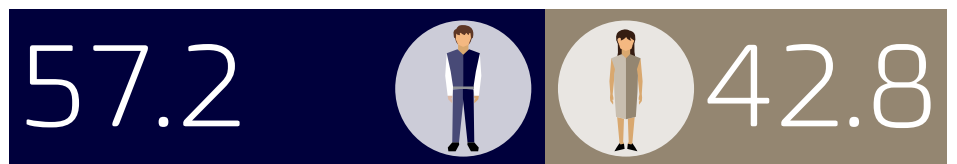
בהתאם להסכמים הקיבוציים החלים על עובדי החברה, אין הבדלים בשכר הבסיס של גברים ונשים המחזיקים באותה המשרה ונמצאים באותו דרג.



פורשות כנפיים

בין שורתיה, אל על מתגאה בחמש הטייסות שלה, שאחת מהן קברניטה.

הקברניטה סמדר שכטר וקצינה ראשונה מרב שורץ עשו היסטוריה כששובצו במשותף לטיסה מנתב"ג ללרנקה ואיישו קוקפיט שכולו נשים.



ותק בחברה

באל על ממוצע הוותק עומד על 13.1 שנים בחברה. 726 מעובדינו עובדים בחברה כבר למעלה מ-30 שנה.

ותק	עד 5 שנים	10-5 שנים	20-10	30-20	מעל 30 שנה
קבועים	290	550	1681	598	689
זמניים	2295	267	133	14	37
סה"כ	2585	817	1814	612	726

משפחת אל על מביעה תודה והוקרה לאנשיה הוותיקים, המציינים 20, 30 ו-40 שנות שירות ועשייה בחברה, ב"טקס העשורים", שהפך כבר למסורת רבת שנים בחברה.



הקברניט עמוס פארן מנחית את מטוס ה-777 בפעם האחרונה, לאחר 23 שנות טיסה באל על | חדשות אל על

"אחרונה ראשי"

בעקבות החלטת הארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית (ICAO) והחלטת רשות התעופה האזרחית, החל מנובמבר 2014 טייסים שעברו את גיל 65 אינם רשאים עוד להטיס מטוסים בטיסות מסחריות. לאור זאת, נאלצנו להיפרד בפרק זמן קצר ממיטב אנשינו - טייסים מנוסים ומצוינים, בהם טייסים שהשתתפו במבצע אנטבה, מפקדי טייסות, טייסי מיראז' ופנטום עתירי קרבות, מאמנים, בוחנים ומדריכים - כולם מלח הארץ, שרשמו קריירה עשירה ומפוארת באל על ומחוצה לה.

אגף מבצעי אוויר דואג כי כל טייס המגיע לגיל 65 יחווה אירוע מרגש במיוחד - עם נחיתתו האחרונה בארץ כטייס, מקבלים את פניו משפחתו וחבריו יחד עם הנהלת האגף ונערך במטוס טקס מרגש להבעת הערכה על שנות הטיסה הרבות.

אנו מודים לטייסינו שהחזירו הביתה בשלום מאות אלפי נוסעים והעלו את דגל ישראל הכי גבוה שרק אפשר.

גיוון בהשכלה

התפלגות ההשכלה האקדמאית של העובדים הקבועים בישראל (לפי תחומי לימוד עיקריים):

תחום	תואר ראשון	תואר שני
מדעי החברה	222	44
מדעי הטבע	90	13
מדעי הרוח	101	10
הנדסה	79	11
תעשייה וניהול	50	5
כלכלה / מנהל עסקים	309	169
משפטים	33	5
ניהול תירות / תעופה	22	1
אחר	20	6
סה"כ	926	264

ללא מוצבים ודיילים; הנתונים מבוססים על סמך העדכון שביצעו העובדים במערכת משאבי אנוש.

כחלק ממאמצי הגיוס שלנו להרחיב את משפחת אל על, החלטנו לפתוח קורסים המיועדים לסטודנטים - לתפקידי דיילי אוויר, דיילי קרקע ונציגי שירות למוקד הטלפוני. הקורסים נפתחים במהלך חופשות הקיץ, בחודשים יולי-אוגוסט.

בכדי לגייס את הסטודנטים הטובים ביותר, השתתפה מחלקת קליטה ותעסוקה של החברה במספר כנסים באוניברסיטאות ובמכללות, בהם הציגו דיילי אוויר, דיילי קרקע ונציגי שירות את התפקידים השונים, השיבו על שאלות ונתנו למתעניינים פרטים נוספים והסברים כיצד להגיש מועמדות.



מדיניות אל על לקידום שוויון הזדמנויות בתעסוקה

- אל על מכבדת את עקרון שוויון ההזדמנויות בתעסוקה והואה עצמה מחויבת לאפשר שוויון כאמור לכל המועמדים/ות והעובדים/ות שלה.
- אל על מקפידה לקבל החלטות לגבי מיין, גיוס, קליטה וקידום בחברה על בסיס ענייני ובהתאם לצרכי החברה בלבד, ללא אפליה על רקע מין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות פיזית או גיל.
- אל על מכירה ביתרונות הטמונים במתן שוויון הזדמנויות במקום העבודה, הן בהיבט העסקי - תוך מתן אפשרות לעובדים עמה למצוא את מלוא הפוטנציאל האישי והכישורים שלהם - והן מבחינה ערכית וחברתית.
- הנהלת אל על מחויבת לקידומה והטמעתה של מדיניות זו בכל הדרגים ותחומי הפעילות, תוך מעקב אחר ביצועה.

על מנת לקדם הטמעת מדיניות זו, אנו נוקטים בצעדים הבאים:

- ניתוח ומיפוי הליכי גיוס מיין, קליטה וקידום עובדים.
- שיתוף פעולה עם גורמים המיומנים בתעסוקה רב תרבותית, כגון ארגונים חברתיים.

על מנת לגייס ולתמוך בקליטת עובדים מאוכלוסיות המאופיינות בתת ייצוג בשוק התעסוקה אל על נקטה במספר צעדים, בהם הגדרת אחראי גיוון באגף משאבי אנוש, ביצוע התאמות בתהליך המיון, קשרים עם ארגונים העוסקים בגיוס ושילוב של עובדים מאוכלוסיות אלו ועוד.

שילוב עובדים עם צרכים מיוחדים

חברת אל על ממשיכה בתכנית המאפשרת את שילובם של עובדים עם צרכים מיוחדים בצוות הושבת נוסעי מחלקות היוקרה, אשר עד כה בוצעה על ידי דיילי הקרקע. לשם כך, החברה דואגת לכל ההתאמות הנדרשות בסביבת העבודה - התאמות פיזיות והתאמות שאינן פיזיות (התאמת דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי הקבלה, וכו'). הפרויקט יצא לפועל בסיוע ובתמיכה של משרד הכלכלה וארגון גיוס ישראל. לצד הסיוע לאנשים עם צרכים מיוחדים, החברה זוכה לעובדים אחראים ומחויבים למתן שירות איכותי ומקצועי, בעל בגרות וניסיון חיים.



הנצחת עובדינו שנהרגו במלחמות ופעולות איבה

אל על חנכה בשנת 2014 אנדרטה חדשה במתחם החברה לזכר הנופלים במלחמות ישראל ופעולות האיבה מקרב עובדי החברה ובני משפחותיהם. בנוסף הושק לזכרם אתר הנצחה אינטרנטי.



טקס יום הזכרון לחללי מערכות ישראל ופעולות האיבה באנדרטה במתחם החברה

גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות

אנו רואים בקיום סביבת עבודה מגוונת ערך חשוב, אשר ביכולתנו ומחובתנו לקדם. לכן אנו פועלים למען שילוב של אוכלוסיות שונות בין עובדינו, ובכלל זאת גם אוכלוסיות המאופיינות בתת ייצוג בשוק התעסוקה. לתפיסת החברה, שילוב אנשים ממגוון מגזרים ותרבויות הינו חיוני לצמיחת הכלכלה הישראלית, משפר את הביצועים הכלכליים שלנו ותורם לקירוב לבבות בחברה הישראלית. לפיכך, אנחנו שמחים לציין שבמהלך שנות הדיווח לא התגלו מקרי אפליה בקבלת עובדים לחברה. שילוב של אוכלוסיות כאמור נעשה גם בחברות הבנות של אל על - תמ"מ וכתית.

כחלק מתפיסת האחריות התאגידית שלנו, אל על קבעה מדיניות לקידום שוויון הזדמנויות בתעסוקה, והיא פועלת בהתאם למדיניות זו.

הדיאלוג עם העובדים

הנהלת החברה מייחסת חשיבות רבה לדיאלוג שוטף עם עובדיה, שיש בו כדי לשפר ולייעל את העבודה וכן לקדם סביבת עבודה נעימה ומכבדת. השיח עם עובדינו מתקיים בהזדמנויות שונות ובאמצעים מגוונים, בהם:

- **שיחות שוטפות** ביחידות השונות בחברה.
- **סקר שירות כלל חברתי** המתקיים אחת לשנה בקרב העובדים, לקבלת משוב על פעילותם ויעילותם של המנגנונים הפנימיים המשמשים את העובדים ואת השירות שניתן על ידי היחידות השונות בחברה. בנוסף מתקיים **סקר שביעות רצון מהשרות של חטיבת משאבי אנוש** ומנהל אחת לרבעון. לראשונה, בשנת 2016 החברה מתכוונת לפרסם את תוצאות הסקר שבוצע ב-2015 וכן לפרסם את הצעדים שבהן נוקטת לאור התוצאות.
- **כנסי עובדים** הנערכים לפחות אחת בשנה אשר במהלכם מציגה ההנהלה את ההתפתחויות הארגוניות והעסקיות המרכזיות.
- **מפגשי מנכ"ל עם נציגי היחידות** הנערכים באופן שוטף, אליהם הם מוזמנים כדי להשמיע את דעתם ועמדתם בנושאים ארגוניים שונים.
- **מערכת "תפנית"** מערכת ממוחשבת המאפשרת לעובדים לפנות באופן אנונימי ולדווח או לשאול שאלות באשר לכל נושא ארגוני. כיום המערכת לא מאפשרת פילוח של נושאי הפניות שהתקבלו, אולם בשנת 2016 אנו מתכוונים להטמיע מערכת חדשה שתאפשר זאת.
- **פורטל פנים ארגוני** שמכיל מידע עדכני במגוון רחב מאד של נושאים, ומשמש לעדכון שוטף של העובדים.
- **מסכי מידע** המוצבים ברחבי החברה עליהם מוצג מידע מתחלף בנושאים מקצועיים, נושאי רווחה, הטבות לאנשי החברה והווי. במהלך שנת 2014 הוצבו מסכים אלו גם בנציגויות אל על בניו יורק, לונדון ופריז.
- **איגרת מנכ"ל** הנשלחת בהתאם לצורכי השעה על מנת לעדכן את אנשי החברה על המתרחש, השקת מיוחדות ודוחות כספיים. האיגרת מתורגמת לשפה האנגלית ונשלחת לאנשי החברה ברחבי העולם.
- במסגרת התקשורת הפנים-ארגונית באל על, נשלח אחת לחודש **ניוזלטר ארגוני חדשותי** לכלל אנשי החברה, בארץ ובעולם, בעברית ובאנגלית, הכולל את דבר המנכ"ל וכן אירועים ופעילויות שהתרחשו במהלך אותו חודש. בנוסף, החל מ-2015 אנו מפיצים את "מהדורת חדשות אל על", ובה סקירה על הנעשה בחברה מעת לעת ואירועים משמעותיים בחיי החברה.

המידע המועבר לעובדים הינו על כלל העשייה של החברה בתחומי הפעילות השונים, תוך מתן דגש למעורבות העובדים בתהליכים אלו ורצון לשתף ולעדכן את העובדים על הנעשה בחברה.

לרשות העובדים שלנו עומדת נציבת קבילות עובדים וכן קיימת תיבת מייל אנונימית אליה עובדים יכולים להעביר פניות להנהלה. בנוסף, בהתאם לצורך ניתן להעביר פניות למבקר הפנים של החברה.



תמר מצפי | גלובס

בדצמבר 2015 נערך במטה אל על מפגש ראשון מסוגו ביזמת קרן מעגלים ועיתון "גלובס" - "מעגל של צמיחה". המפגש, אותו אירחה החברה, עסק בנושאים אקטואליים מעולם העבודה, בתחומי התעסוקה וההעסקה. את הדיון הנחה העורך הראשי של עיתון גלובס והשתתפו בו מנכ"ל החברה, יו"רית קרן מעגלים, יו"ר התאחדות התעשיינים, יו"ר ההסתדרות, סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל באל על ויו"ר נציגות עובדי החברה. במסגרת הדיון, אליו הוזמנו גם עובדי החברה, התקיים דיאלוג בין העובדים למשתתפי הפאנל.



פתיח "מהדורת חדשות אל על"



הבעת הוקרה לעובדים מצטיינים בחטיבת השירות ובחטיבת משאבי אנוש ומנהל

הנתונים להלן כוללים את שעות ההדרכה למודרך בממוצע⁶, ללא קורסי הכשרה בסיסיים, לפי תחומי הדרכה⁷:

2015	2014	תחומי הדרכה
23	13	מבצעי אויר - אצ"א
6.5	11.5	מבצעים (בטיחות + מרכז שליטה)
10	5	מטענים
16	21	שירות בטיסה
8	5.5	שירות קרקע
8	9	שירות (מוקד)
11	7	מסחר (סניף ישראל)
14	11	תחזוקה
4	4	מינהל (בינוי תחבורה וכיבוי אש)
7	16	כללי (מיחשוב וימי עיון) - מיועד לכלל עובדי החברה
44	30	קורסי ניהול - מיועד לכלל עובדי החברה
13.5	12	סה"כ

יצוין, שבנוסף לכך, אלפי עובדים בארץ ומאות עובדים בנציגויות חו"ל מבצעים למידה מתוקשבת במגוון נושאים שמחליפים הדרכות פרונטליות. בשנת 2015 הדריך אגף ההדרכה באמצעות לומדות כ-26,201 שעות, בהשוואה ל-26,926 בשנת 2014. עיקר הירידה מוסבר בלומדות רגולטוריות בתחזוקה בתדירות של אחת לשנתיים, שהתקיימו בשנת 2014.

⁶ הכשרה ופיתוח לרבות הנדרשות לפי רגולציה
⁷ סך שעות ההדרכה מחולק לכמות המודרכים

משוב, הערכה והוקרה

מדי שנה מתקיים תהליך משוב הערכה לכלל עובדי אל על, מתוך הבנת החשיבות הרבה שיש לכך עבור ההתפתחות המקצועית של העובדים. המשוב מתייחס בין השאר לעמידה ביעדים שנקבעו לעובדים, תפקודם המקצועי, רמת המחויבות והאחריות שלהם, מידת שיתוף הפעולה והיכולת לעבוד בצוות וכן נושאים כגון יצירתיות, יוזמה אישית ופוטנציאל. בנוסף, המשוב מתייחס גם לערכים נוספים הכלולים בקוד האתי, כגון יושרה ואמינות.

בשנת 2015 - 92.45% מעובדי החברה עברו תהליך משוב והערכה⁵, לעומת 90.20% בשנת 2014.

באל על חשוב לנו גם להוקיר את העובדים שתרמו באופן מיוחד במהלך השנה להצלחת החברה ומהווים עבורנו מודל לחיקוי והערכה. אחת לשנה, בהתאם למסורת בחברה, מציעים עובדים ומנהלים את חבריהם והכפופים להם כמועמדים לקבלת פרס העובד המצטיין. הצעותיהם נבחנות על ידי ועדה מיוחדת הבוחרת מתוכם את מצטייני החברה, הזוכים לתעודת הוקרה ושי. מתוך העובדים המצטיינים נבחרים כעשרה עובדים מצטייני מנכ"ל ומהם נבחר מצטיין המצטיינים, המקבל פרס הוקרה במעמד מיוחד בבית הנשיא.



הכשרת עובדים והדרכה

אל על מקיימת הכשרות בהתאם לרגולציה החלה עליה והכשרות נוספות עבור עובדי המקצועות והאגפים השונים, תוך השמת דגש על פיתוח היכולות הן המקצועיות והן האישיות של העובדים. תכנית ההכשרות הנה בהתאם לחטיבה אליה משתייך כל עובד ובנוסף ישנם קורסים המיועדים לכלל עובדי החברה.

על מנת להכשיר ולהדריך את עובדינו, אנו מפעילים מרכז הדרכה, המכשיר ומדריך עובדים לחלק גדול מהמקצועות הדרושים באל על, ובכלל זה קורסי טיסה אזוריים והסבות טייסים מצי אחד לצי שני, מכונאות ואחזקת מטוסים, קורסי שירות לקוחות עבור עובדי מוקד ההזמנות וקורסי דיילת אוויר וקרקע. כמו כן, אנו מכשירים את עובדינו במכירות, מנהל, בטיחות, ונושאים כלליים נוספים.

שעות ההדרכה באל על נמדדות לפי תחומי הדרכה, תוך הבחנה בין קורסים בסיסיים וקורסים שאינם בסיסיים ובין הכשרות הנדרשות בהתאם לרגולציה והכשרות לפיתוח מקצועי ואישי.

⁵ בנימי עובדי אל על בחו"ל ועובדי הביטחון, האחוז אף גבוה יותר - 94.56%

דע את אל על

לאחרונה השיק אגף ההדרכה ופיתוח ארגוני באל על יום אוריינטציה לעובדים חדשים בחברה - "דע את אל על". במסגרת יום זה מקבלים העובדים סקירה על הארגון ועל הפעילויות השונות וכן סיור חווייתי במתחם החברה. בסופו, יוצאים העובדים החדשים עם ידע נרחב יותר הן על החברה והן על זכויותיהם וחובותיהם כעובדים. ימי האוריינטציה מתקיימים מדי חודש.

בנוסף, במסגרת יום האוריינטציה, עוברים העובדים החדשים הדרכת בטיחות, הדרכה על הקוד האתי של החברה והדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית.

אתר הלמידה המקוון של אל על

אנו מתגאים באתר למידה מתוקשבת שחודש לאחרונה, בהובלת מחלקת טכנולוגיות למידה, ועלה לאוויר עם עיצוב חדשני המתאים לרוח התקופה. הקו החדש של האתר מציג עיצוב גרפי וחזותי מתקדם, הנותן מענה לצרכים שונים שעלו בחברה בשנים האחרונות. באופן זה, האתר הותאם למכשירי טאבלט וכן הוקם ארכיון לומדות שיאפשר חיפוש של קורסים מתוקשבים לפי חלוקה לשנים קלנדריות, כולל תאריך ביצוע הלומדה והציון בה. פיתוח זה מקנה חוויית משתמש ידידותית ומעלה את רמת השירות הפנימי לעובדים, בכך שהמידע זמין ושקוף לכל אחד ואחת, בד בבד עם מתן כלים טכנולוגיים למעקב ולבקרה על שמירת רישיון רשות תעופה אווירית, הסמכה או קליטת עובד חדש המחויבים בביצוע לומדות רגולטוריות.

אתר הלמידה מרחיב את היקף המשתמשים שלו מיום בהתאם לצרכים השונים העולים מהחטיבות, הן בשימור ידע והן בתכנים חדשים העולים לחדשות לבקרים.

פיתוח והעצמת עובדים ומנהלים

שנת 2015 עמדה בסימן ההשקעה בטיפוח ההון האנושי ובפיתוח שדרת הניהול בחברה. בנוסף להכשרות והדרכות שנועדו להקנות לעובדינו כלים להתפתחות אישית ומקצועית, השקענו רבות בפיתוח והעצמה של עובדים ומנהלים בחברה, ביצירת הזדמנויות להתקדמות ומעבר בין תפקידים ובהצמחת שדרה ניהולית איתנה ומחויבת בחברה. אנו מאמינים שהשקעה בעובדים ובמנהלים מטפחת כוח אדם איכותי ומחויב לחברה. אנו מחויבים לפעול כך גם בעתיד.

ככלל, בשנת 2015 קורסים והעשרות לפיתוח מקצועי ואישי יועדו לעובדים בדרג ניהול בכיר ובדרג ניהול ביניים. בשנת 2016 בכוננתנו להרחיב את ההכשרות גם לדרג הזוטא, לרבות עובדים זמניים.

מכרזים פנימיים

אחת הדרכים לשמור על ההון האנושי שלנו היא ביצירת אפיקים להתקדמות בתוך החברה. לכן, כאשר מתפנה משרה באחת מיחידות החברה, מתפרסם מכרז פנימי המופץ לעובדי החברה באמצעות הפורטל הארגוני ולוחות המודעות בחברה. שמות הזוכים במכרזים מפורסמים בפורטל הארגוני ובמסכי התקשורת. בשנת 2014 פורסמו 177 מכרזים פנימיים ו-42 משרות לאיוש מקרב העובדים ללא צורך במכרז, ובשנת 2015 פורסמו 153 מכרזים ו-24 משרות כאמור.

סדנאות וקורסים למנהלים

בשנת 2015 השקענו משאבים מתוגברים בפיתוח מנהלים בדרגים השונים בחברה. זאת באמצעות סדנאות וקורסים שונים, המעשירים את המנהלים שלנו בטכניקות ובכלים מתקדמים בניהול ומסייעים בפיתוח מיומנויות אישיות וראייה מערכתית, תוך הפריה הדדית.

- **קורס ניהול תיכון כלל חברתי** קורס עשיר ומאתגר, וזאת בשל התכנים המועברים בו והמפגש הבינאישי בין אנשי החטיבות השונות. הקורס כולל עשרה מפגשים שבועיים ועוסק במגוון מיומנויות הניהול.
- **קורס ניהול תיכון ייעודי לחטיבת התחזוקה וההנדסה** בסיומו הציגו הבוגרים בפני הנהלת החטיבה עבודות גמר בנושאים הקשורים בהתייעלות וחיסכון, שייבחנו בהמשך ליישום.
- **סדנאות משחק למנהלים** במהלך החציון השני של שנת 2015 יצאו לדרך סדנאות משחק למנהלים בדרג סגני ראשי אגפים. משחק המנהלים מביא לידי ביטוי מודעות גבוהה יותר למיומנויות ניהול נדרשות ומזמין את המשתתפים להתבוננות עצמית - כל זאת בדרך מאתגרת ומהנה. הסדנאות הוכתרו בהצלחה על ידי המשתתפים, והן מתוכננות להיערך גם בהמשך.
- **סדנאות בואינג למנהלי אגף לקוחות** בחודש מאי 2015 התקיימו סדנאות בואינג למנהלי אגף לקוחות. הסדנאות התמקדו במגוון תחומים הקשורים בעולם התעופה, כגון דרכים להגדלת מכירות, הבנת צרכי הלקוח והדגשת היתרונות של חברת אל על מול מתחריה. הסדנאות תרמו לחיזוק תחושת השייכות, הגיבוש וההפריה ההדדית בקרב מנהלי האגף וגרפו תגובות נלהבות.
- **"שחקים" קמפוס אל על למקצועות הניהול** בשנת 2015 השקנו באל על את הקמפוס למקצועות הניהול "שחקים". בתכנית קורסי הניהול ב"שחקים", המנוהל על ידי אגף ההדרכה ופיתוח ארגוני בחברה, מוצעים מספר רב של קורסים העוסקים בתכנים עשירים ומקיפים. מערך הקורסים מתוכנן לאפשר למספר רב של אנשי החברה להשתתף ולהיחשף למגוון התפיסות החדשות והמגמות העכשוויות בעולם הניהול.

שמירה על זכויות עובדים ורווחתם

אל על לא חוסכת כל מאמץ בהקניית סביבת עבודה נאותה ומתגמלת לעובדיה ואינה מגלה כל סובלנות כלפי אפליה או פגיעה בזכויותיהם.

זכויות עובדים וחופש התאגדות

בחברת אל על אנו מקיימים חופש התאגדות מוחלט והתארגנות העובדים פועלת כבר מימיה הראשונים של החברה. בחברת אל על פועל ועד עובדים המייצג את העובדים, בהתאם למגזרים השונים אליהם הם משתייכים, בפני הנהלת החברה.

ביולי 2015 נחתם הסכם ביניים מיוחד לקראת הסכם קיבוצי חדש לשנים 2015-2018. הסכם זה נותן לעובדים תחושה של ביטחון. מעבר לכך שהוא נותן תוספת שכר, הוא מעניק תגמול גבוה יותר בתקופות שבהן החברה מרוויחה יותר.

בהקשר זה יצוין, כי במהלך 2015 התנהל משא ומתן בין הנהלת החברה לבין נציגי הטייסים לעדכון הוראות בהסכם הקיבוצי, הנוגעות למגזר הטייסים, אולם, הצדדים טרם הגיעו להבנות.

בשנים 2015-2014 לא ניתנו פסקי דין שחייבו או הרשיעו את אל על בנושאי יחסי עבודה.

רווחת העובדים

תפיסת הבית שלנו באל על טומנת בחובה מחויבות שלנו לקיים סביבת עבודה התומכת ודואגת לרווחת העובדים ומאפשרת שילוב ואיזון בין עבודה וחיי משפחה ופנאי, כדי לשמר עובדים בחברה עם תחושת שייכות ושביעות רצון. על מנת להבטיח זאת, מלבד התנאים הסוציאליים להם זכאים עובדי החברה בהתאם לדין, אנו מציעים לעובדינו חבילת הטבות נוספות, המעוגנות בין היתר בהסכמים קיבוציים:

- אפשרות לצבירת ימי חופשה
- להורים לילדים עד גיל-12 שעת סיום עבודה מוקדמת במהלך חודשים יולי-אוגוסט, בכפוף לאישור המנהל.
- חופשת נישואין וחופשת משפחה באירועים משפחתיים של העובד, כגון ביום הנישואין של בנו או בתו של עובד, בהיוולד לעובד בן או בת, ביום הברית של הבן.
- חופשות מרוכזות, בתשלום או ללא תשלום, במקביל לחופשות הגנים ובתי הספר (בחודש אוגוסט לדוגמה), על מנת להקל על עובדינו שלהם ילדים בגילאים אלו.

- קורס "מובילים" זהו הקורס היוקרתי והגבוה ביותר בתחום הניהול, והראשון מסוגו שערכה אל על. תכנית הקורס הייחודית משלבת הכשרה ניהולית ומקצועית, תוך כדי הובלת משימות בסביבת העבודה. במסגרת הקורס רוכשים המשתתפים מיומנויות ניהוליות, מובילים משימות אסטרטגיות לארגון והינם שותפים לתהליכים משמעותיים.



בוגרי קורס ניהול בכיר מובילים לשנת 2015

- ימי עיון למנהלי שירות בטיסה בתחילת שנת 2015 נערכו מספר ימי עיון למנהלי השירות בטיסה. המפגשים נערכו בכפר המכביה וכללו שיחה עם מנהלת חטיבת השירות, הרצאה חיצונית בנוגע למיומנויות מכירה ותקשורת בקבינה וכן הדרכות העוסקות ברישוי מחדש של חברת אל על. מפגש זה שהפך למסורת בשנים האחרונות, מהווה הזדמנות מצוינת למפגש בלתי אמצעי בין מנהלי השטח לאנשי המטה ולקיום דיאלוג מקצועי מרתק ומפרה.

אנו מתכוונים להמשיך ולהציע למנהלינו קורסים אלו גם בהמשך, על מנת להתאים את עצמנו למציאות העסקית ולאתגרים הרבים והדינאמיים שהיא מציבה בפני הנהלת החברה.

יום האישה הבינלאומי באל על

במסגרת יום האישה הבינלאומי חולק שי לכל עובדת והתקיימו הרצאות שונות: הרצאה על העצמה נשית שהעבירה עובדת החברה, גלית בירנבוים-נבון, העוסקת בריצות אולטרה, הרצאה של פרופ' ליאור הלר על ההיסטוריה של היופי ועדכונים בעיצוב הפנים במאה ה-21, ולבסוף - הרצאה של גליה תורן חן, מגישת התכנית "מילון היופי" שהעניקה טיפים באיפור, טיפוח ובישום.

- במטה החברה חדר כושר העומד לרשות עובדי החברה וחדרי מנוחה לעובדים המועסקים במשמרות. חדרי האוכל פתוחים 24 שעות ומספקים מענה לעובדים (בהתאם לזכאויות) בארוחות בוקר, צהריים, ערב ולילה. במטה החברה מקלחות לעובדי המשמרות וברחבי החברה פזרות מכוונות עם כריכים ושתייה חמה וקרה.
 - הסדרים לרכישת כרטיסי טיסה מוזלים עבור העובדים ובני משפחותיהם.
 - ילדי העובדים העולים לכיתה א' מצוידים בערכות שי לקראת יום חגיגי זה. בנוסף, אחת לשנה מתקיים אירוע רב משתתפים לילדי העובדים העומדים בפני הגיוס לצה"ל.
 - אירועי רווחה לטובת העובדים ופעילויות גיבוש אגפיות.
- במהלך שנת 2016 נבחן אפשרות לקיים פיילוט במוקד הלקוחות של עבודה מהבית.

חופשת לידה

החזרה של עובדים ועובדות מחופשת הלידה לשגרת העבודה הרגילה כרוכה בקשיים ומורכבויות. אנו באל על מבינים זאת ומאפשרים חזרה מדורגת מחופשת לידה, להורים המעוניינים בכך. במהלך השנה הראשונה לאחר לידת הבן או הבת, ההורה רשאי לעבוד יום עבודה מקוצר, בסבסוד חלקי של החברה.

בשנים 2014-2015 יצאו לחופשת לידה:

2015		2014		
עובדים	עובדות	עובדים	עובדות	
0	113	1	86	קרקע
4	44	1	47	אוויר

רובם המוחלט של העובדות והעובדים אשר יצאו לחופשת לידה חזרו לעבודה.

- אפשרות ל"משרת הורה" - שעות עבודה מקוצרות לאימהות (מעבר לנדרש על פי חוק) בסבסוד החברה.
- הסדרת חופשות שנתיות מראש, במידת האפשר, בהתאם לצרכי העובדים.
- אפשרות לקבל עד שנת חופשה ללא תשלום, בכפוף לאישור הממונים.
- הסדרי הסעה לעבודה ובכלל זה הסעה מיוחדת לאימהות, המתחשבת בשעות העבודה הגמישות.
- מגוון אירועים מדי שנה למשפחות העובדים בחופשות החגים.
- סבסוד קייטנות לילדי עובדים בחופשות הגנים ובתי הספר. בנוסף, בשנתיים האחרונות אנו מקיימים קייטנה בת 10 ימים, במתחם החברה, לילדי העובדים העולים לכיתה א'-ד'. הקייטנה כוללת תכנים שונים, הצגות ופעילויות מגוונות. קיום הקייטנה במתחם החברה מסייע לעובדינו להמשיך את פעילותם הרגילה בתקופה זו ומחברת את הילדים למקום העבודה של הוריהם. הקייטנה נערכת בסיוע חברה חיצונית, בשיתוף ילדי עובדים בוגרים ובפיקוח אגף משאבי אנוש.



- תמיכה נרחבת וסיוע לעובדים שנקלעים למצוקה בדרכים שונות, בסיוע העובדת הסוציאלית של החברה, בין היתר באמצעות מתן הלוואות ומקדמות.



אנשי אל על באולימפיאדת האביב 2015 | שרון אוהד



דאגה ליוצאים לפנסיה

טרם היציאה לפנסיה, אנו עורכים סדנת הכנה לפרישה בת חמישה ימים עבור העובדים ובני/בנות זוגם. בנוסף עמותת ותיקי אל על מטפלת בכלל הפורשים, מסייעת להם בצרכיהם ונתמכת על ידי החברה. בשנה האחרונה הוקמה במסגרת מנהל משאבי אנוש מחלקת פרישה, התומכת ומייעצת לעובדים באופן שוטף לקראת פרישתם לגמלאות. עובדינו היוצאים לגמלאות מקבלים מהחברה הטבות שונות וכן מענקי הסתגלות.

עידוד רכישת השכלה גבוהה

מתוך הכרה בחשיבות של רכישת השכלה גבוהה כתנאי להשתלבות, להתפתחות ולהצטיינות בשוק התעסוקה כיום, אנו עוזרים לעובדינו ומנהלינו המעוניינים בכך להשלים לימודי תואר ראשון ותואר שני, בסבסוד חלקי או מלא של החברה. הקריטריונים על פיהם מתקבלת החלטה על מימון הוצאות לימודים לתואר של עובד או מנהל וגובה הסבסוד שיינתן, הינם אחידים ושקופים.

השתתפנו בהוצאות לימודי תואר ראשון של 27 עובדים ובלמודי תואר שני של 5 עובדים

32

2015



השתתפנו בהוצאות לימודי תואר ראשון של 21 עובדים ובלמודי תואר שני של 8 עובדים

29

2014

אירועים לעובדים ומשפחותיהם

אחת לשנה אנו מקיימים אירוע חגיגי לעובדי החברה ומשפחותיהם וכמיטב המסורת אנו מקפידים לציין את חגי ישראל באירועים מיוחדים בחברה.



ימי כיף ואירועי ספורט

אולימפיאדת האביב אחת לשנה מתקיימת בחברה "אולימפיאדת אביב" במגוון ענפי הספורט. נבחרות של עובדים מהחטיבות השונות מתחרות ושלוש מהן עולות לגמר. את האירוע פותח מנכ"ל החברה בבעיטת שער כאשר למשחקים השונים מגיעים אנשי החברה מהחטיבות השונות לעודד את הקבוצה שלהם. האירוע הספורטיבי מתקיים בשעות העבודה ומשלב עבודה עם אורח חיים בריא.

בנוסף לאירועים שמארגנת החברה, עובדי אל על לוקחים חלק גם באירועי ספורט כלל ארציים. כך למשל, בספורטיאדה ה-35 שנערכה באילת, בה השתתפו אלפי עובדים ממקומות עבודה בכל הארץ, זכתה אל על לייצוג מרשים של 100 ספורטאים וספורטאיות מנבחרות אל על השונות. הספורטאים שלנו זכו להישגים מכובדים. אנו גאים בנציגי החברה על הרוח הספורטיבית והנחישות לנצח, ונמשיך לעודד פעילויות ספורטיביות התורמות לבריאות הגוף ולנפש של עובדינו כמו גם לתחושת השייכות למשפחת אל על.

עוד נציין את גלית בירנבוים-נבון, מקבוצת הריצה שלנו, אשר זכתה במרתון האצטדיון הראשון בישראל במקום ה-1.



כפי שצוין, החל משנת 2012 אנו עושים שימוש במערכת **AQD** ובמערכת לניהול בטיחות **SMS**, ובאמצעותן אנו מנהלים גם את תחום בטיחות העובדים, תאונות עבודה ואירועי "כמעט ונפגע".

אנו מזהים קשר ישיר בין מעורבות עובדים בבטיחות לבין תרבות הבטיחות בחברה ועבודה בהתאם לנהלים ולהוראות. לאור זאת, אנו מקדישים שעות רבות להדרכה בנושאי הבטיחות בחברה. בנוסף, מדי שנה באופן מסורתי מתקיים באל על יום בטיחות בחברה, בו מתקיימות פרזנטציות בנושא ואירועים חווייתיים אשר נועדו להדגיש את חשיבותו, ובסופו מתקיים טקס מצטייני הבטיחות.

הישגים עיקריים בשנת 2015 בתחום הבטיחות

- הטמענו תהליך ניהול סיכונים באגפים המקצועיים והוקמה ועדת ניהול סיכונים עליונה בראשות סמנכ"ל מבצעים
 - הוסמכו כ-50 סוקרים ובוצעו 8 סיקורי בטיחות בחברה
 - שיפרנו את אמצעי הבטיחות בעבודה בגובה
 - שיפרנו את תהליך השמירה על הבטיחות בהעסקת קבלנים
- על אף שאנו לא חוסכים כל מאמץ במניעתן, תאונות עבודה מתרחשות מעת לעת.

מגזר אויר (דיילים בלבד)		מגזר קרקע		שנה	סה"כ מס' תאונות עבודה
2015	2014	2015	2014		
26	16	86	86		
272	312	1,973	1,719		סה"כ אבדן ימי עבודה

הנתונים בטבלה מתייחסים לתאונות שהביאו להיעדרות של למעלה מיום עבודה אחד והתרחשו במתחם החברה בלבד, לא כולל תאונות דרכים בדרך לעבודה ובחזרה.

מניעת הטרדה מינית

כולנו באל על מחויבים ליצירת סביבת עבודה הנקייה מכל סוג של התנכלות, התעמרות או הטרדה, לרבות הטרדה מינית. מנהלת יחסי העבודה בארגון ממונה על נושא זה בחברה והעובדים והעובדות יכולים לפנות אליה בדיווחים, שאלות או תלונות.

נוהל למניעת הטרדה מינית בחברה מופץ לכל העובדים ומפורסם בהתאם להוראות החוק למניעת הטרדה מינית ברחבי החברה. בנוסף, פותחה הדרכה על הוראות הנוהל באמצעות לומדה ייעודית והעובדים נדרשים לעבור אותה מעת לעת.

בשנת 2014 1,175 עובדים עברו את הדרכת הלומדה על מניעת הטרדה מינית, ובשנת 2015 - 799 עובדים.

בשנת 2015 התקבלו מספר פניות שעניינן תלונות על הטרדה מינית. בעניין כל אחת מהפניות נערכה בדיקה עם המתלוננת, הנילון והעדים, ככל שהיו. בהתאם לממצאי הבדיקות שבוצעו הוחלט לסיים את הטיפול בפניות אלו, מבלי לנקוט בצעדים כלשהם.

בטיחות ובריאות העובדים

מדי שנה אנו מציבים לעצמנו יעדים בתחום הבטיחות. עבור כל תהליך עבודה באל על קיימות הנחיות בטיחותיות, בין אם בהוראות הבטיחות של החברה (ספר הבטיחות) או בספרות המקצועית. ההקפדה והשמירה על בטיחות העובדים נעשית בדרכים שונות, בהן: מבדקי בטיחות שוטפים, סיורי בטיחות, תסקירים, מיפוי פערים, דיווחים וביקורות חיצוניות ועוד. אלו מתבצעים על ידי מספר גופים האחראים לכך:

- ראש אגף בטיחות ואיכות, אשר אחראי לריכוז התחום וכפוף ישירות למנכ"ל
- מנהלי בטיחות טיסה וקרקע
- ראש ענף ביקורת בטיחות
- ועדת בטיחות עליונה המתכנסת מידי חודש בראשות המנכ"ל.
- ועדת בטיחות מפעלית שמחצית חבריה הם חברי ועד העובדים או עובדים שמונו על ידו
- ועדות בטיחות חטיבתיות, העוסקות בנושאים הרלוונטיים לכל חטיבה
- נאמני בטיחות ביחידות השונות

אלעלאל
הכי בבית בעולם

התכוננו... בחודש מרץ זה קורה!
חודש הבריאות 2015
 יחד נשמור על אורח חיים בריא
 הרצאות, סדנאות, פעילויות ספורט ועוד...

שחר
שירותי חברה ופרט

באל על אנו שמים דגש גם על נושא הבטיחות בדרכים, עליו אחראי קצין הבטיחות בתעבורה בחברה. אנחנו ממשיכים לצמצם את השימוש בחומרים מסוכנים למינימום ההכרחי, לחפש פתרונות הנדסיים חלופיים שיצמצמו סיכונים בטיחותיים ונדב בבד מספקים לעובדינו את ציוד המגן הטוב ביותר לעבודה בטוחה. עובדים בתפקידים בעלי פוטנציאל לחשיפה לנזקים וסכנות, לרבות עובדי חטיבת התחזוקה, עובדי אגף תחנת ישראל וקציני המטען, נשלחים לבדיקות רפואיות ייעודיות תקופתיות.



תזונה בריאה בחדרי האוכל

בחדרי האוכל שלנו נפתח בשנת 2015 "קו מזון בריאות", המאפשר לעובדים לבחור לארוחות הצהריים מנה בריאה ביותר, וזאת מעבר לפעולות השוטפות שמקיים השף בבישול בריא ודל שומן ונתרן. בנוסף, מדי יום שני, כחלק מיוזמת "Meatless Monday" מוצעת חלופה צמחונית למעוניינים בכך.

"אל על היתה בין החברות הראשונות בישראל שהשכילה לאמץ את יוזמת יום שני ללא בשר בקרב עובדיה. יישר כח למחויבותה של החברה על הדאגה לבריאות העובדים ולשמירה על הסביבה" מיקי חיימוביץ, מייסדת עמותת "יום שני ללא בשר".

חודש הבריאות באל על

בכל שנה אנו מקיימים באל על חודש בריאות, במהלכו אנו מקיימים מגוון הרצאות ופעילויות העשרה לקידום בריאות העובדים: תזונת ילדים, כיצד ניתן לאזן בין עבודה לחיים פרטיים, התעמלות בונה עצם, ארגונומיה, תזונה לפי השעון הביולוגי, פציעות ספורט ועוד. מגוון הנושאים מאפשר לעובדים לבחור את הנושאים המעניינים אותם ורלוונטיים עבורם ועבור אורח חייהם.



קידום מודעות לאורח חיים בריא

אנו מציעים לעובדינו סדנאות בריאות באופן שוטף לשמירה על אורח חיים בריא ומניעת מחלות קשות. כך לדוגמא אנו מקיימים סדנאות למניעת עישון, קבוצת שומרי משקל בליווי הדרכה מקצועית, השתתפות בליגת מקומות עבודה בענפי ספורט, "אולימפיאדת האביב" לעובדי החברה ועוד.

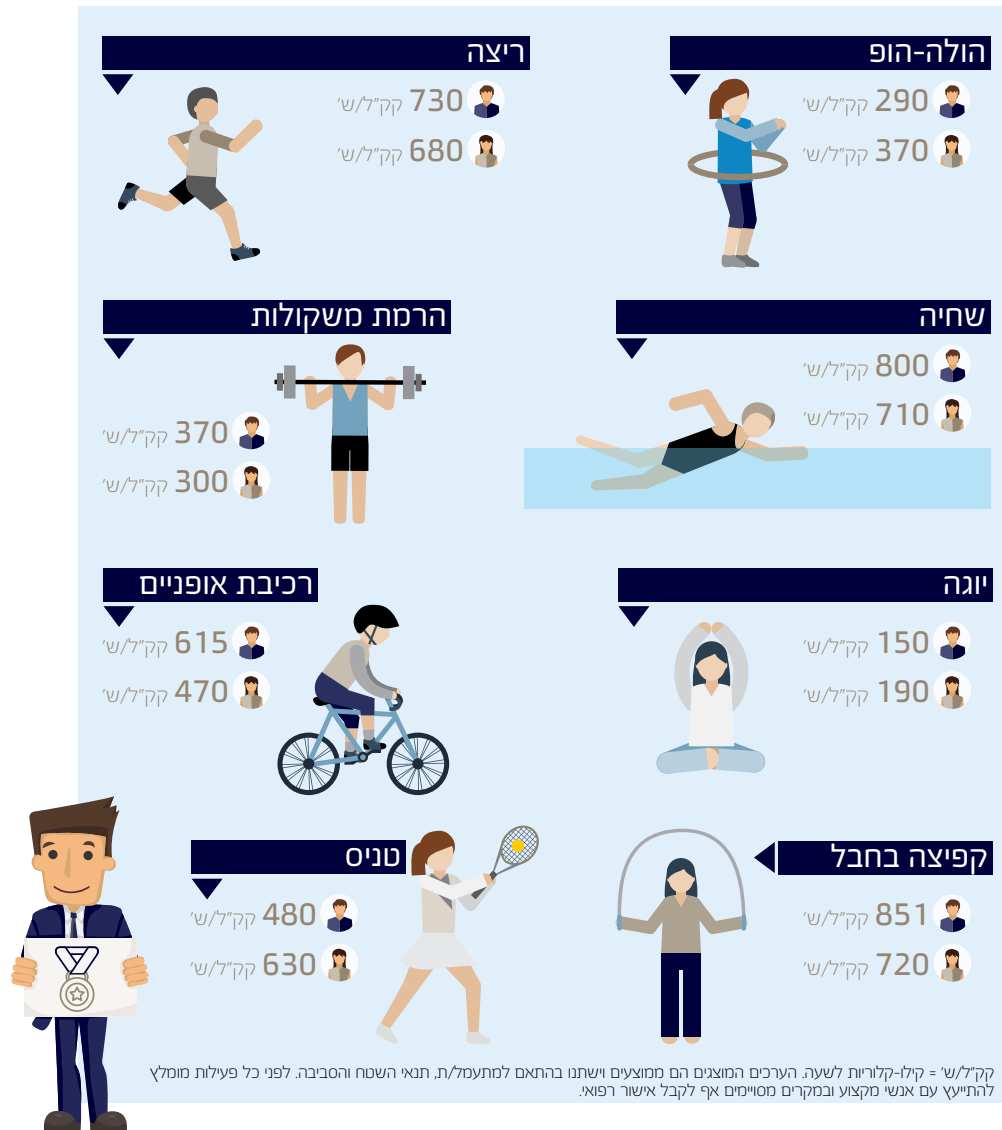
לרשות העובדים חדר כושר מאובזר במטה החברה וכן חדרי מנוחה לעובדים המועסקים במשמרות.

אנו מעודדים את העובדים שלנו להיבדק באופן תקופתי ומממנים בדיקות רפואיות תקופתיות לכל עובד מעל גיל 35, וזאת אחת לשנה.

ימי מחלה בחברה בשנים 2015-2014

שנה/מיגדר	קרקע	אנשי צוות אוויר	אנשי צוות דיילי אוויר	סה"כ
2014	77,042	15,977	11,033	104,052
2015	76,242	17,434	12,121	105,797

G4
LA6





האחריות שלנו
לסביבה
אל על למען הסביבה

5

ניהול סביבתי

אנו משקיעים משאבים רבים בצמצום ההשפעה הסביבתית של פעילותנו הקרקעית. במסגרת מאמצים אלו, נערכים באופן שוטף סיורים הכוללים זיהוי התהליכים העיקריים וניתוח ההיבטים הסביבתיים שלהם. במהלך 2015 בוצע סקר מקיף שבחן את פעילות החברה אל מול דרישות החוק בנושא סביבה במתחם ההידראוליקה. הסקר בוצע כחלק מהמחויבות לחוק רישוי עסקים, המתחם מטפל בצידוד הידרו-אלקטרי וחלקים שונים ועוסק בין היתר בשטיפתם. בין השאר, הסקר מכסה את מקורות הפליטות המוקדניים (ארובות) והלא-מוקדניים (מיכלי שפכים ומתקני ניקוי) ואת סוגי המזהמים הנפלטים ממקורות אלו.

בנוסף, בשנת 2015 בוצע "סקר ארובות" של בתי המלאכה. מטרת הסקר היא בדיקת פערים ורמת האפקטיביות של הפילטרים. יישום השלמת הפערים שהתגלו (הגבהת ארובות קיימות או התקנת חדשות) מתוכנן לשנת 2016. בסוף שנה זו יתאפשר לקחת דגימות של מזהמי האוויר הנפלטים מהארובות וניטור פליטות אלו.

במהלך עבודות חפירה לצורך החלפת שערים בהאנגר 2, התגלה זיהום קרקע שמקורו באירועי שפך. לפי הנחיות שהתקבלו מהמשרד להגנת הסביבה, הקרקע המזוהמת פונתה לרמת חובב. בשנת 2016 מתוכנן מהלך של כתיבת נהלים סביבתיים שיכללו נהלי אב שיגדירו חלוקת ותחומי אחריות.

אל על למען הסביבה

הגישה הניהולית

החברה האנושית ממשיכה להתמודד עם שורה אתגרים סביבתיים המשפיעים על כולנו - שינוי האקלים, זיהום מקורות מים ודלדול משאבים טבעיים, ועוד. התמודדות זו הובילה וממשיכה להוביל את הקהילה הבינלאומית ומדינות העולם לנקוט בצעדים משמעותיים, לרבות אימוץ עקרונות וכללים באמנות בינלאומיות ובחקיקה מקומית-מדינתית. צעדים אלו אינם פוסחים על עולם התעופה, אשר לו השפעות סביבתיות משמעותיות.

אנו באל על מודעים להשפעות הישירות והעקיפות שיש לפעילותנו העסקית והתפעולית על הסביבה, במיוחד לאור הביקוש ההולך וגובר לטיסות. אנו רואים את ההגנה על הסביבה, את צמצום ההשפעות שלנו עליה ואת שיפור ביצועינו בהיבטים הסביבתיים כיעד ארוך טווח שלנו.

תפישה ניהולית זו באה לידי ביטוי בניטור כלל הפליטות לסביבה הנובעים מפעילותה ובמידת כמות המשאבים המתכלים הנדרשים לצורך התנהלותה על מנת לצמצם את היקפם. כמו-כן, ננקטים צעדים למניעת מפגעים סביבתיים. כל זאת, תוך כדי עמידה בדרישות הרגולציה הסביבתית בישראל ובעולם ותוך כדי נקיטת צעדים מעבר לחובת הציות לחוק.

לכן, כשם שהכרזנו במדיניות הקיימות של החברה, "אנו פועלים בשיתוף פעולה עם גופים נוספים על מנת להבטיח תעופה מקיימת בישראל, מתוך הבנה כי המשאבים הטבעיים בכדור הארץ הינם נחלת הכלל ויש לשמרם עבור הדורות הבאים".



צמצום פליטות גזי חממה

עיקר פליטות גזי החממה של החברה נגרמות כתוצאה מהפעילות האווירית. מקורן של שאר הפליטות הוא הפעילות הקרקעית במתחם החברה בנתב"ג. עיקר הפליטות הקרקעיות נגרמות כתוצאה מצריכת דלק לרכבים וצריכת חשמל.

הטבלה הבאה מפרטת את סך הפליטות של החברה. הגרף העוקב מראה את החלוקה באחוזים של מקורות הפליטות, כאשר הפעילות האווירית מחולקת לטיסות לאירופה ולשאר העולם, וזאת בשל הדיווח למנגנון ה-EU-ETS של האיחוד האירופאי, כפי שיוסבר בהמשך.

פליטות גזי חממה: פעילות אווירית וקרקעית 2013-2015 (טון CO₂e)

2015	2014	2013	
2,289,213	2,184,693	2,150,878	מכלול 1: פליטות ישירות כתוצאה מצריכת דלק סילוני בכל טיסות אל-על (כולל אל/מ אירופה)
4,521	4,551	4,307	מכלול 1: צריכת דלקים לתחבורה ולחימום בפעילות הקרקעית
14,196	13,252	15,281	מכלול 2: צריכת חשמל
2,307,930	2,202,496	2,170,466	סה"כ טביעת רגל פחמנית

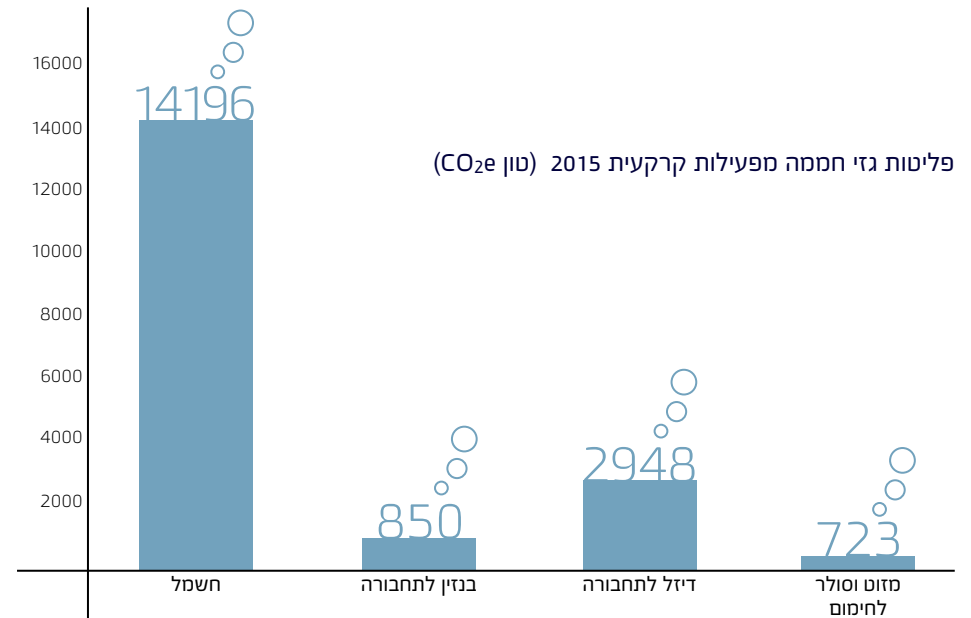
ניתן להבחין בגידול בפליטות גזי החממה בעיקר כתוצאה מגידול בצריכת הדלק הסילוני הנובע מהגדלת מספר הטיסות בשנת 2015 לעומת שנת 2013.



עבור שנת 2015 הוחלט על ביצוע המהלכים הבאים ומהלכים נוספים:

- שינוי בקריטריונים בהגעה לגובה שיוט של מטוסי 737.
- שינוי נהלי תפעול המטוס לאחר נחיתה במטוסי 747.
- שינוי בנהלי הסעה להמראה במטוסי 747.
- קירוב שדות תעופה משניים עבור צי מטוסי ה-777.

מהלכים אלו ונוספים הביאו לצמצום של 8,615 טון גזי חממה (CO₂e).



ניתן להבחין שהמקור העיקרי לפעילות גזי חממה בפעילות קרקעית נובע מצריכת חשמל.

הפחתת השימוש בדלק סילוני ובפליטות גזי חממה

כחברת תעופה, עיקר הפליטות של גזי חממה הוא כתוצאה מהפעילות האווירית. לאור זאת, במהלך השנים האחרונות נקטנו במגוון פעולות לחסכון בצריכת דלק סילוני. לולא נהגנו כך, צריכת הדלק הייתה גבוהה יותר וכפועל יוצא, גם סך פליטות גזי החממה.

בבחירת צעדי התייעלות של חסכון בדלק סילוני, הגישה הננקטת היא של בחירת צעדים שיהיו מקובלים ואפשריים למימוש על כל הנוגעים בדבר בכלל והטייסים בפרט, תוך העלאת תשומת לב של המערכת כולה העוטפת את הטיסות בכל מה שקשור לנסיבות האובייקטיביות שעלולות להביא לגידול בצריכת הדלק.

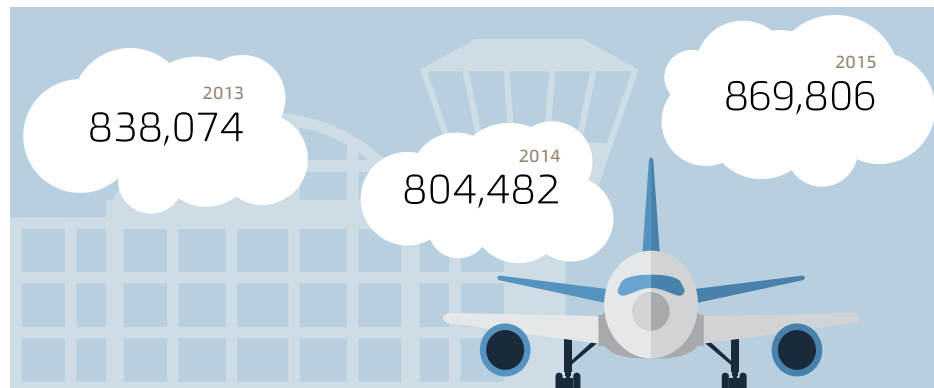
היעדים הנקבעים עבור כל צעד, שמטרתו חסכון בצריכת דלק סילוני, הם ביחס למצב בשנת העבודה הקודמת והם מחושבים שנה קדימה ממועד התחלת ביצוע המהלך. היעדים נקבעים על-פי הערכות ולפי ניתוח תיאורטי בכל הקשור לשינוי נהלי תפעול המטוסים ונהלי העבודה הקרקעיים והטענות במטוסים.

G4
DMA

G4
EN15

פליטות גזי חממה מטיסות לאירופה שדווחו ל-2013-2015 (EU-ETS)

שנה	פליטות גזי חממה (טון CO ₂ e) המדווחות ל- EU-ETS	פעולות במסגרת ה-EU-ET
2013	838,074	התשלום על חריגות מהמכסה הייתה בהקפאה בהמתנה להחלטת הפרלמנט האירופי.
2014	804,482	בהתאם להחלטת הרשויות האירופאיות לגבי הקצאת מכסות רק עבור טיסות פנימיות, אל על שילמה על חריגה רק על הטיסות הפנים אירופאיות שביצעה.
2015	869,806	אל על שילמה על חריגה רק על הטיסות הפנים אירופאיות שביצעה.



דיווח על גזי חממה למנגנון ה-EU-ETS

אל על רואה בתופעת שינוי האקלים כאתגר אנושי ועסקי מהמדרגה הראשונה. כחלק מתפישה זו ובשל המחויבות לחוקים והתקנות של האיחוד האירופאי בתחום פליטות גזי החממה במגזר התעופה האזרחית, הצטרפנו למנגנון ה- **EU-ETS (European Union Emissions Trading System)** כבר בשנת הפיילוט 2010. מנגנון זה של האיחוד האירופאי, נוסד עבור שיפוי כלכלי בכל הקשור לחריגה או צמצום של פליטות גזי חממה מפעילות אווירית. במסגרתו, אל על וכל חברות התעופה הטסות אל ומאירופה מקבלות מכסת פליטות המכסה חלק מסך כל טיסותיהן, ובה ניתן לסחור. במידה והפליטות בפועל של חברת תעופה תהיינה נמוכות מהמכסה שקיבלה, היא תוכל למכור את העודף שנוצר לה בבורסת הפליטות או לשמור על העודף לטובת פליטות עתידיות; אם חברת התעופה צופה שפליטותיה יחרגו מהקצבה, באפשרותה לנקוט בצעדים להפחתת הפליטות או לקנות בבורסת הפליטות האירופאית מכסות פליטות נוספות.

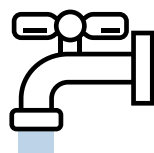
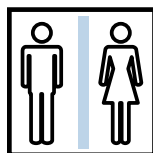
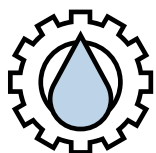
בשנת 2012 החליט איגוד התעופה האזרחית הבינ"ל (ICAO) על בניית תכנית גלובלית לצמצום וניטור פליטות גזי חממה של מגזר התעופה האזרחית. ההחלטה קבעה שכל חברי הארגון יגישו הצעות בנושא עד סוף שנת 2016 ואלו ייושמו עד שנת 2020. בעקבות החלטה זו, רשויות ה- **EU-ETS** נקטו בגישה של "Stop the Clock" - השהיית המנגנון המקורי המודד את סך כל הפליטות של חברות התעופה הטסות אל ומאירופה ומדידה רק של הפליטות הנוצרות כתוצאה מטיסות אירופאיות פנימיות (הממריאות ונוחתות בנמלי תעופה אירופאיים), שכן טיסות אלו נמצאות בסמכות ברורה של האיחוד האירופי ואינן נתונות במחלוקת.

בשנת 2013 אל על מסרה למנגנון ה- **EU-ETS** שני דיווחים, אחד מקוצר המתייחס אך ורק לטיסות פנימיות של מטוסי החברה בין נמלי תעופה אירופאיים ודיווח נוסף מלא על כל הטיסות של אל על מנתב"ג לאירופה ומאירופה לנתב"ג. בעקבות התנגדות בינלאומית לתשלום עבור חריגות של פליטות גזי חממה כתוצאה מטיסות אל ומאירופה, נכון לשנת 2014 ועד היום, החליט פרלמנט האיחוד האירופי שחברות התעופה הפועלות באירופה יקבלו מכסות של פליטות גזי חממה רק עבור טיסותיהן הפנימיות בתוך מדינות האיחוד האירופאי. אפשרות נוספת שנשקלת על-ידי האירופאים היא שמדידת פליטות גזי החממה של המטוסים, ימדדו מרגע כניסתם למרחב האווירי של המדינות החברות באיחוד האירופי ועד רגע יציאתם ממרחב זה. היות וההחלטה לגבי שיטת המדידה והחייב ועל חריגות מהמכסות טרם התקבלה, אנו נערכים לכל האפשרויות.

מים ושפכים

השפכים הסניטריים של מתחם החברה מופנים למתקן הטיפול בשפכים (מט"ש) המרכזי בנמל-התעופה בן-גוריון של רשות שדות התעופה בנתב"ג. השפכים התעשייתיים מופנים לטיפול אחראי.

נתוני מים ושפכים (מ"ק) 2013-2015



שנה	צריכת מים	שפכים סניטריים	שפכים תעשייתיים
2013	141,696	76,747	לא נמדד
2014	124,480	84,426	215.71
2015	130,000	79,648	117.4

* נתוני צריכת המים כוללים רק מים מהמערכת הארצית

שפכים תעשייתיים נוצרים במתחם החברה בעיקר כתוצאה מפעולות ניקיון של מתקנים, בתי מלאכה וניקיון מטוסים. כמו כן, פעולות שיפוצים הכוללות ניקיון של מרתפים גם מייצרים שפכים מסוג זה.

ניתן לראות בטבלת הנתונים לעיל שבשנת 2014 היקף השפכים היה גבוה משנת 2015. הדבר נבע ממימוש של פרויקטים בתחום השיפוצים וניקיון מטוסים.

צמצום בצריכת חשמל ודלקים בפעילות הקרקעית

בשנת 2015 חל גידול של 5.89% בצריכת החשמל לעומת שנת 2014. גידול זה נבע עקב גידול בשימוש במערכות המיזוג בשל טמפרטורות סביבה גבוהות יותר (כ-1 צלזיוס יותר בהשוואה ל-2014). סיבה שניה לכך היא התווספות שטחי עבודה בנויים וממוזגים במתחם החברה בנתב"ג לצד ירידה בניצילות הציוד עקב התיישנות.

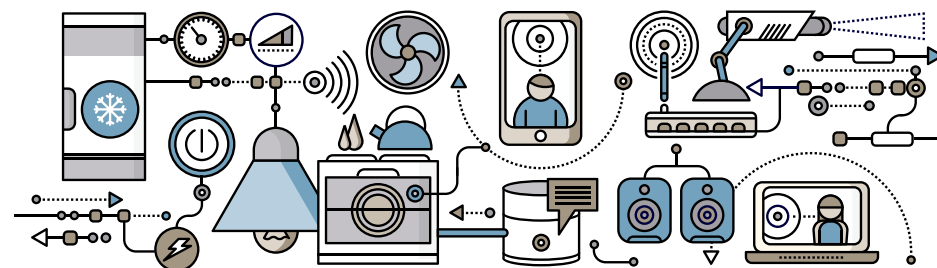
בשנת 2015 המשכנו לבצע במתחם החברה פרויקטים של התייעלות אנרגטית כמו שיפור מערכות הקירור, שכלל החלפת מעבים ומאיידים ישנים והשבחת מערכות כולל רכישת צ'ילר חדש והגדרת נוהל כיבוי מערכות לא פעילות בשבת במתחם תמ"מ, אולם במקביל גם גדלה הפעילות הקרקעית.

נתוני צריכת חשמל (קוט"ש) ודלקים (ליטר) בפעילות הקרקעית 2013-2015

שנה	מזוט קל	סולר	סולר תחבורה	בנזין תחבורה	חשמל	GJ
2013	173,667	*3,520	1,064,591	359,695	19,516,240	130,541
2014	184,523	10,006	1,029,273	347,308	19,267,920	128,602
2015	235,489	0	1,073,560	363,725	20,402,800	136,748

* בדו"ח האחריות התאגידית הקודם ציינו כי בשנת 2013 צריכת הסולר עמדה על 600 ליטר. הנתון נכתב בשל טעות שנבעה ממדידה שונה עבור שנת 2013. הנתון המופיע בטבלה זו לעיל הוא הנתון הנכון.

הגידול בצריכת מזוט ניתן להסבר על-ידי חדירת מים ל-2 מכלים תת קרקעיים של דודים, מה שדרש פינוי של כ-35,000 ליטר מזוט מזוהם. כמו כן, במתחם תמ"מ בוצעה החלפת מערכת החימום של המבקר והחלפת צנרת הובלת קיטור רקובה.



פסולת מסוכנת 2013-2015

2015	2014	2013	יחידת מדידה	סוג
1,920	1,480	2,160	ק"ג	מסנני שמן
42,760	84,990	91,090	ק"ג	אריזות מזוהמות
6,108	8,250	10,200	ליטר	צבע
3,673	7,880	4,050	ליטר	חומרים אורגניים
2,440	3,300	4,920	ליטר	בוצת צבע
18,775	18,771	8,200	ליטר	חומצה נוזל
160	1,160	400	ליטר	תרופות להשמדה
233,400	241,200	12,700	ליטר	אמולסיה (מים+שמן)
2,330	1,200	3,900	ליטר	פלאורסנטים (נורות)
1,200	8,700	1,400	ליטר	סמרטוטים מזוהמים בצבע

* סוגי הפסולת כוללים פסולת מסוכנת, אלקטרונית, מוצקה להטמנה ולמיחזור, פלסטיק.
 * על מנת לשמור על רציפות דיווח בסוגי הפסולת המסוכנת העיקרית ישנם סוגים של פסולת הנוצרות כתוצאה מהפעילות של אל על אבל הם לא מדווחים, היות והם לא מיוצרים בעקביות. למשל: אבקת צבע, ציאניד, בד מוספג בדבק, מי שטיפה כרומטיים, מסנני צבע, מסנני שמן, תרסיסים, מחוללי חמצן וסוללות.



חסכון בנייר

שימוש באיפדים במקום נייר

כאמור בפרק "הנוסעים שלנו", חטיבת המחשוב שלנו פיתחה אפליקציה המרכזת עבור מנהלי השירות בטיסה את כל המידע הרלוונטי על הנוסעים, המטוס והטיסה עצמה, באופן נגיש ונוח. מידע זה הגיע עד כה למנהל הטיסה על גבי ניירת, והשימוש באפליקציה חוסך נייר רב באופן משמעותי.

גם הטייסים שלנו עושים כיום יותר ויותר שימוש באיפדים, מה שמאפשר הוצאת ספרות מטוס מודפסת (דפיות טיסה, מפות ניווט, תדריך טיסה וכד') ובכך גם לתרום להורדת משקל מהמטוס על מנת לחסוך בצריכת דלק.

מערכת DTMS:

מערכת ניהול נסיעה בתפקיד (Duty Travel Management System) מחליפה את המערכת הידנית בעת נסיעה בתפקיד שהתבססה על מסמכים מודפסים. מאז עלתה המערכת לאוויר, הוזנו בה כ-1,200 פקודות נסיעה. כל פקודה, בהיותה ידנית, הכילה כ-5 דפים. סך של כ-6,000 דפים שנחסכו.

פסולת

בשנים האחרונות נקטנו במספר מהלכים עיקריים לצמצום כמות הפסולת:

- הצבת פחים כתומים עבור פחיות שמן וסמרטוטים מלוכלכים בשמן בכל חניות המטוסים.
- מוצרי הלואי מבתי המלאכה השונים (נחשת, ברזל ואלומיניום) נשלחים למחזור.
- ביוזמת חברת תמ"מ, חברת הבת שלנו, הוכנסו לשימוש כלים רב פעמיים בטיסות אל על גם במחלקת תיירים, למען צמצום היקף הפסולת בטיסות.

בכוונת רשות שדות התעופה להוביל בשנת 2016 הנחת עמדות למיחזור ברחבות המטוסים, שיאפשרו חלוקה ל-4 סוגי פסולת: שמנים וסמרטוטים (שיפוני על-ידי אל על), ברגים ומתכות, פסולת מוצקה, חול סופח לפיזור במקרה של אירועי שפך שמנים.

מניעת רעש

באל על קיימים נהלי טיסה כלליים, הנותנים מענה לכל הדרישות בנושא רעש בשדות התעופה בעולם בהם החברה פועלת. בנוסף, קיימים גם נהלי רעש ספציפיים שנועדו לתת מענה למגבלות רעש בשדות בהם הנהלים הכלליים לא מספקים. הנהלים כוללים הנחיות ברורות לביצוע הפרופיל האופקי והאנכי של הטיסה, כמו גם לגובה המעבר מכוח המראה לכוח טיפוס ואופן קיפול הגרר. בנוסף, בגישה לנחיתה אנו מנחים את טייסינו להוריד גרר (גלגלים ומדפים) מאוחר ככל שניתן כדי להקל על מפגע הרעש לתושבים שחיים באזור נתיב הגישה, ולהפעיל את מנוע העזר (APU) לפני הטיסה מאוחר ככל שניתן.

הדרכת עובדים

במסגרת השלמת פערים שזוהו בדו"ח הפערים הסביבתי, בשנת 2015 החל מהלך של ביצוע הדרכות סביבתיות לכלל עובדי החברה באמצעות לומדה המקיפה את הסוגיות הסביבתיות הבאות:

- **אנרגיה** הבנת מקורות צריכת האנרגיה של החברה, דרכי חיסכון במיזוג אוויר, בשימוש במוצרי חשמל ובצריכת דלקים תחבורתיים.
- **זיהום קרקע** הבנת מקורות של זיהום קרקע, משמעות זיהום קרקע, הוראות עבודה למניעת זיהומי קרקע. טיפול באירועי שפך של שמנים.
- **חומרים מסוכנים** הגדרה של חומר מסוכן, מיקום וטיפול בחומר מסוכן, הכרת גיליון בטיחות MSDS, פסולת חומר מסוכן וסוגי הטיפול בה.
- **פסולת ומיחזור** הבנת אופן הפרדת פסולת במתחם החברה, דרכי צמצום פסולת משרדית, אפשרויות ודרכי מיחזור פסולת במתחם.
- **שפכים** הבנת מקורות השפכים ודרכי הטיפול בהם בנתב"ג ע"י רשות שדות התעופה.

בהתאם לחוק פסולת אלקטרונית, נחתם הסכם עם תאגיד המיחזור מ.א.י (מיחזור אקלטרניקה לישראל), אשר במסגרתו, קבלן הביצוע, חברת אולטרייד מפנה פסולת אלקטרונית וסוגי פסולות שונים, להלן:

משקל סוגי פסולות, 2015 (ק"ג)

סוג	2015
פסולת עץ ופולסטיק	27,303
פסולת אלקטרונית	8,449
ברזל	48,642
אלומיניום נקי	6,132
אלומיניום מלוכלך	15,116
נחושת נקיה	125
נחושת סוג ב'	35
מוניטור CRT	968
מנוע	13
מנורות	26
ספקי כוח	36
צמיגים	13,600

מדידת סוגי פסולות אלו החלה רק ב-2015

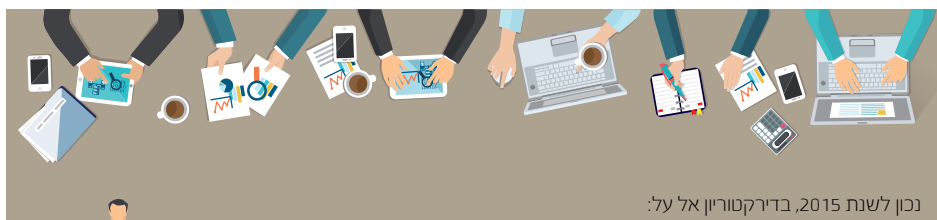
משקל פסולת 2015-2014 (טון)

סוג פסולת	2014	2015
פסולת מוצקה	1,809	2,040
גזם, משטחי עץ וארגזים	80	82
קנקלי פולסטיק	3.4	4.4



הנתיב בו
אנו בוחרים
ממשל תאגידי | אתיקה

6



נכון לשנת 2015, בדירקטוריון אל על:



תפקידו של דירקטור כרוך באחריות רבה ולצורך מילוי התפקיד כמות חשוב של חברי הדירקטוריון יהיו הזמן, הידע, הניסיון והכישורים המתאימים. על כן, חברי הדירקטוריון נדרשים להצהיר בכל פעם שמחדשים את מינויים, כי יש להם את הכישורים והזמן הדרושים לשם מילוי התפקיד כראוי. כמו כן מצהירים הדירקטורים, כי הינם מתחייבים לדווח ליו"ר הדירקטוריון או למנכ"ל בדבר כל עניין, סוגיה או אירוע שיש בהם או שעלול להיות בהם כדי לפגוע בכשירותם להמשיך ולכהן כדירקטורים בחברה.

הדירקטורים משתתפים, מעת לעת, בהדרכות בנושאים מקצועיים ובנושאים רגולטוריים הן על ידי גורמים פנימיים והן על ידי גורמים חיצוניים לחברה.

החברה עורכת, מעת לעת, הדרכות לדירקטורים - חדשים ומכהנים - בתחום דיני ניירות ערך, ממשל תאגידי, הגבלים עסקיים וכן בתחומים שונים הרלוונטיים לכהונתם כדירקטורים בחברה. במהלך שנת 2015 נערך יום הכשרה לדירקטורים אשר כלל הרצאות בתחומים הרלוונטיים לתפקידם של הדירקטורים בחברה.

ממשל תאגידי

דירקטוריון החברה

G4-34

דירקטוריון החברה אחראי על התוויית מדיניות החברה ומפקח על ביצועי המנכ"ל ופעולותיו. על מנת להבטיח שהחברה עומדת בדרישות החוק החלות עליה, גיבשנו מנגנונים ותכניות בקרה אשר מטרתם להבטיח ציות ומילוי של חובותינו על פי דין וכן לוודא שאנו מתנהלים על פי קודים וסטנדרטים אתיים המקובלים בארץ ובעולם.

הכללים הנוגעים לתפקידיו וסמכויותיו של הדירקטוריון מפורטים בנהל עבודת הדירקטוריון וכן בנהל האכיפה ונהל "ניגוד עניינים לדירקטורים", אשר מטרתם לאפשר לחברי הדירקטוריון לבצע את תפקידם בצורה תקינה ויעילה, ללא משוא פנים ובהלימה לאינטרס הציבורי וטובת החברה.

בשנת 2014 קיים הדירקטוריון 21 ישיבות ובשנת 2015 - 18 ישיבות.

לדירקטוריון החברה ניתן לפנות בהתאם למנגנונים שנקבעו בחוק החברות וכן בהתאם לנהלי חברה פנימיים.

הרכב הדירקטוריון

G4 LA12

להלן שמות חברי הדירקטוריון אשר כיהנו בדירקטוריון נכון ליום ה-31 בדצמבר 2015:

- מר עמיקם כהן - יו"ר
- גב' תמר מוזס בורוביץ - סגנית יו"ר
- עו"ד יהודה (יודי) לוי - סגן יו"ר
- פרופ' יהושע (שוקי) שמר - דירקטור חיצוני, בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית
- מר פנחס גינזבורג - בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית
- מר שלמה חנאל
- גב' סופיה קימרלינג
- גב' רות דהן (פורטנו) - דירקטורית בלתי תלויה, בעלת מיומנות חשבונאית ופיננסית
- מר אייל חיימובסקי - דירקטור חיצוני, בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית
- מר אלי דפס

* בשנת 2014 חדלו לכהן כדירקטורים מר נדב פלטי ומר יאיר רבינוביץ (דירקטור חיצוני).

ועדות הדירקטוריון

במסגרת דירקטוריון החברה פועלות גם 9 ועדות, המשמשות כזרוע הארוכה של הדירקטוריון. הדירקטוריון קובע את תחומי אחריותן וסמכויותיהן של הוועדות ורשאי לאצול מסמכויותיו לוועדות אלו, למעט בנושאים בהם הוא נדרש לדון ולהחליט, על פי דין, בנוכחות כל חברי הדירקטוריון. לוועדות המנדט לקבוע ולקבל החלטות בנושאים אשר בתחומי אחריותן, למעט בנושאים בהם נקבע בחוק החברות או בתקנון החברה או בנוהל הדירקטוריון כי תפקידן הוא אך ורק לדון ולהמליץ לדירקטוריון.

• **ועדת ביטחון** הוקמה בהתאם להוראות תקנון החברה ודנה בנושאים הנוגעים לביטחון.

• **ועדת ממשל תאגידי** הוקמה בהתאם להוראות תכנית האכיפה הפנימית של החברה בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים. הוועדה הינה הגורם האחראי ברמת הדירקטוריון לפיקוח על יישום תכנית האכיפה בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים וכן על יישום תכנית האכיפה בתחום דיני הגבלים עסקיים. בנוסף, ועדה זו עוסקת גם בנושא האחריות התאגידית.

- **ועדת כוח אדם** דנה בכל נושא הקשור לכוח אדם בחברה.
 - **ועדת כספים ותקציב** דנה ומאשרת את תקציב החברה. כמו כן, דנה אד הוק בנושאים בעלי השלכה כלכלית.
 - **ועדת ניהול סיכונים שוק** אחראית על הגדרת מדיניות גידורי הדלק, מט"ח וריבית של החברה ועדכונה, בקרה על יישום המדיניות ומתן הנחיות או אישורים להנהלת החברה לחרוג מיישום המדיניות בהתאם לצורך.
 - **ועדת קשרי ממשל ורגולציה** דנה בסוגיות מהותיות מול הרגולטורים העיקריים של החברה, תיקוני חקיקה משמעותיים והליכים משפטיים מהותיים.
 - **ועדת אקזקוטיבה** דנה בנושאים שונים הנוגעים לניהול השוטף של החברה.
- נוסף לאלו ישנן ועדות שהרכבן וסמכויותיהן נקבעו בחוק החברות - ועדת מאזן וועדת ביקורת ותגמול.

ועדת כוח אדם	ועדת ניהול סיכונים שוק	ועדת קשרי ממשל ורגולציה	ועדת אקזקוטיבה
עמיקם כהן (יו"ר)	פנחס גינזבורג (יו"ר)	עמיקם כהן (יו"ר)	עמיקם כהן (יו"ר)
תמר מוזס בורוביץ	תמר מוזס בורוביץ	תמר מוזס בורוביץ	תמר מוזס בורוביץ
יהודה (יודי) לוי	יהודה (יודי) לוי	יהודה (יודי) לוי	יהודה (יודי) לוי
	פרופ' יהושע (שוקי) שמר	שלמה חנאל	פנחס גינזבורג
	שלמה חנאל	אייל חיימובסקי	
	רות דהן (פורטנוי)		

ועדת ממשל תאגידי	ועדת ביטחון	ועדת כספים ותקציב	ועדת מאזן	ועדת ביקורת ותגמול
עמיקם כהן (יו"ר)	עמיקם כהן (יו"ר)	רות דהן (פורטנוי) (יו"ר)	פרופ' יהושע (שוקי) שמר (יו"ר)	פרופ' יהושע (שוקי) שמר (יו"ר)
סופיה קימרלינג	יהודה (יודי) לוי	פרופ' יהושע (שוקי) שמר	פנחס גינזבורג	רות דהן (פורטנוי)
יהודה (יודי) לוי	פרופ' יהושע (שוקי) שמר	פנחס גינזבורג	אייל חיימובסקי	אייל חיימובסקי
	שלמה חנאל	שלמה חנאל		
		אייל חיימובסקי		
		אלי דפס		

אספות כלליות

בשנת 2014 התקיימו 3 אספות בעלי מניות - אחת שנתית ומיוחדת וכן 2 אספות מיוחדות. בשנת 2015 התקיימו 3 אספות בעלי מניות - אחת שנתית וכן 2 אספות מיוחדות. באספות אלו נדונו, בין היתר, הנושאים הבאים: דיון בדו"ח הדירקטוריון ובדו"חות הכספיים של החברה, מינוי מחדש של רואה החשבון המבקר של החברה, מינוי דירקטורים, אישור מדיניות תגמול של נושאי המשרה של החברה, אישור תנאי כהונה של מנכ"ל החברה ואישור עסקאות שלבעל שליטה יש בהן עניין אישי.

מנהל תקין ומניעת שחיתות

אכיפה פנימית וציות

תכנית האכיפה הפנימית בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים של חברת אל על מבטאת את הכרת החברה בחשיבות הציות לחוק על ידי עובדי החברה, מנהליה, חברי הדירקטוריון שלה ונותני שירותים רלוונטיים. מטרתה של התכנית הינה להטמיע ולאכוף נורמות של שמירת הדין, כללי אתיקה וכללי התנהגות אחרים בקרב החברה, נושאי המשרה בה ועובדיה ולפיכך לוודא ציות של החברה ושלי יחידים בה להוראות דיני ניירות ערך.

תכנית האכיפה כוללת אמצעים לזיהוי פנימי של הפרות וכשלים פוטנציאליים, כגון דליפת מידע פנים מחוץ לחברה, או השפעה אסורה על מסחר במניות החברה. במסגרת התכנית נקבע מתווה לפעולת מערך האכיפה הפנימית בחברה וכן נקבעו נהלים מרכזיים, לרבות: נוהל עבודת הדירקטוריון; נוהל הגדרת תפקידים וסמכויות ועדת הביקורת; נוהל עסקאות עם צדדים קשורים; נוהל ניגוד עניינים לדירקטורים; נוהל תגמול נושאי משרה; נוהל דיווחים (לא כספיים); נוהל מידע פנים; נוהל מסירת מידע לתקשורת ולשוק ההון; נוהל התחשבות בשיקולי אכיפה בקידום עובדים ומנהלים וכן נוהל התחשבות בשיקולי אכיפה בתגמול עובדים ומנהלים.

דירקטוריון החברה אישר ואימץ את תכנית האכיפה הפנימית ונהליה המרכזיים, ולפי המלצת המנכ"ל, מינה את היועץ המשפטי כממונה על האכיפה הפנימית בחברה.

במהלך השנים 2014-2015 נקט הממונה על תכנית האכיפה בפעולות שונות במסגרת הטמעת תכנית האכיפה בקרב עובדים ומנהלים בחברה. בכלל זה ניתנו הדרכות בנושא, נערכו סקרים לבדיקת אפקטיביות תכנית האכיפה הפנימית, וכן נערכו ביקורות יזומות לבחינת יישום נהלי האכיפה. בנוסף, בפורטל הארגוני מפורסמים קורסים ללמידה מרחוק בעברית ובאנגלית המיועדים לחברי הדירקטוריון, מנהלים ועובדים בחברה ובחברות בנות בארץ ובחו"ל, הכוללים תיאור של עקרונות תכנית האכיפה הפנימית של החברה ונהלי אכיפה מרכזיים.

למיטב ידיעתנו, לא חלו שינויים מהותיים בסיכוני הציות אליהם חשופה החברה בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים ממועד עריכת הסקר לאיתורי סיכונים ציות בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים משנת 2013.

בהתאם להוראות תכנית האכיפה, מתכנסת ועדת ממשל תאגידי לפחות פעמיים בשנה ודנה בדו"ח הממונה על האכיפה, אשר כולל, בין היתר תיאור של הפעולות שנקטו במהלך תקופת הדיווח בהיבט של דיני ניירות ערך ודיני תאגידים, סקירה של אירועי אכיפה והאמצעים שנקטו לטיפול באירועים כאמור ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד וכן קובץ עדכונים לגבי תיקוני חקיקה, הנחיות רשות ניירות ערך והחלטות מהותיות שהתקבלו במסגרת הליכים משפטיים בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים.

מניעת ניגוד עניינים

במסגרת תכנית האכיפה הפנימית בתחום דיני ניירות ערך ודיני תאגידים של החברה, אשר נוהל ניגוד עניינים לדירקטורים ונושאי משרה בכירה. נוהל זה קובע קווים מנחים למקרים בהם ענייניו של אדם ו/או גורם הקשור אליו עלולים להעמיד אותו בניגוד עניינים אישי בקשר לנושא, להחלטה, פעולה או לעסקה העומדים על סדר יום הדירקטוריון או ועדותיו. בנוהל נקבעו גם הנחיות בנוגע למצבים בהם עשוי להתעורר עניין אישי לדירקטור או ניגוד עניינים.

בהתאם לנוהל האכיפה "נוהל עסקאות עם צדדים קשורים", נושאי משרה בכירה בחברה מתבקשים ממועד מינויים ולפחות אחת לשנה, להשיב על שאלון במסגרתו הם מתבקשים למסור מידע אודות צדדים קשורים אליהם. מזכירת החברה אחראית על גיבושה ועדכונה, מעת לעת, של רשימת גופים קשורים לחברה בהתאם למידע שמתקבל מאת נושאי המשרה הבכירה במסגרת השאלון. נושאי המשרה מחויבים לדווח לחברה על כל שינוי שחל במידע שדיווחו לחברה במסגרת שאלון צדדים קשורים. הרשימה האמורה מופצת לגורמים שונים בחברה מיד לאחר עדכונה ומפורסמת בפורטל הארגוני של החברה.

ביקורת פנים

בהתאם לחוק, בחברה פועל מבקר פנימי, המהווה אמצעי ביקורת נפרד בחברה. למבקר גישה חופשית, מתמדת ובלתי אמצעית לכל מסמך ומידע שברשות החברה או ברשות אחד מעובדיה, וכן לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל מערכות עיבוד נתונים אוטומטי בחברה, לרבות לנתונים כספיים. כמו כן, המבקר נמנה על צוות הניהול הבכיר בחברה ונוכח בכל ישיבות ההנהלה.

צוות מבקר החברה כולל 9 מבקרות ומבקרים אשר מגיעים מתחומים שונים: חשבונאות, משפטים, כלכלה, הנדסה, מערכות מידע, מסחר, מנהל עסקים ויעוץ ארגוני. חברי הצוות מחזיקים בהסמכות בינלאומיות מובילות כדוגמת CIA, CISA, CRISC, ראיית חשבון, עריכת דין, מבקרי מערכות מידע ומנהלי סיכונים.



משימות מערך הביקורת מגוונות וכוללות ביקורת מתוכננת, בדיקות אד הוק, סקרי סיכונים, טיפול בתלונות על חריגות מנהלים וחשדות למעשים לא תקינים, גיבוש והובלת תכנית למניעת מעילות והונאות ועוד.

למבקר החברה הוקדש עמוד בפורטל הארגוני, המהווה את אחד האמצעים העומדים לרשותו להעברת מידע ועדכונים לכלל אנשי החברה. בעמוד זה ניתן לדווח למבקר על חשד לפגיעה בחוק, בטוהר המידות או בניהול עסקי החברה. בהמשך לקבלת הדיווח מבקר החברה בוחן את הנושא ומקבל החלטה האם לבדוק את הדיווח ובאיזה אופן.

בשנת 2015 הגיש מבקר הפנים דו"חות העוסקים במגוון רחב של נושאים, לרבות בנושאי בטיחות, ביטחון, כספים, שרות, מסחר, מערכות מידע, משאבי אנוש, תפעול ועוד.

שמירה על טוהר המידות

במהלך 2014-2015 המשכנו לבצע באל על פעולות שונות לצמצום ומניעה של מעילות והונאות. בין פעולות אלו ניתן לציין: סקרי סיכונים, סקרי חשיפות, ניתוח תהליכים, הדרכות וטיפול בחשדות לחריגה מניהול תקין ועוד. כמו כן, במסגרת נוהל "חשד לפגיעה בחוק או בטוהר המידות או בניהול עסקי החברה", נקבע מנגנון דיווח על הפרה של טוהר המידות והוא מתוקשר לכלל העובדים בצירוף הגדרות ודוגמאות וכן מופיע באתר מבקר החברה ובפורטל הארגוני.

תביעות והליכים משפטיים

נכון לסוף שנת 2015 מתנהלים כנגד החברה מספר הליכים משפטיים, אשר בגינם של חלק ביצעה החברה הפרשות מתאימות כמותאור בדוחות הכספיים שלה, על סמך הערכת ההנהלה ובהתבסס על חוות הדעת של יועציה המשפטיים. פירוט על ההליכים המשפטיים המהותיים ניתן למצוא בביאור 16 לדו"חות הכספיים של החברה לשנת 2015.

בשנות הדיווח 2014-2015 לא נתקבלו קנסות מהותיים בחברה. עם זאת, כנגדה עדיין עומדים ותלויים מספר מקרים אשר טרם התקבלה החלטה סופית בעניינם.

תגמול בכירים

בהתאם לחוק החברות, החברה גיבשה מדיניות תגמול נושאי משרה באמצעות ועדת הביקורת ותגמול. מדיניות התגמול אושרה בינואר 2014 על ידי אסיפת בעלי המניות של החברה.

מדיניות התגמול של החברה מושתתת על עקרונות אשר יאפשרו איזון ראוי והולם בין הרצון לתגמל נושאי משרה בחברה על הישגיהם לבין הצורך להבטיח כי מבנה התגמול עולה בקנה אחד עם טובת החברה.

ניהול תחום האחריות התאגידית

תחום האחריות התאגידית וקשרי הקהילה באל על מרוכזים תחת קורת גג אחת, מתוך הכרה בחשיבות הנושא ותרומו לארגון. לתפקיד מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה מונה מר צביקה סגל. בין יתר תפקידיו, אחראי מר סגל גם על הצגת תכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית בפני הוועדה לממשל תאגידי, אשר מונתה לטפל בתחום ולהכווין מטעם הדירקטוריון.



לוגו חדש לאחריות הקהילתית באל על

בסוף שנת 2015 השקנו את הלוגו החדש לתחום האחריות החברתית וקשרי הקהילה שלנו. מיתוג זה מהווה עבורנו שלב חיוני ונכון מבחינת התפתחות מתמשכת של הפעילות החברתית שלנו למען הקהילה. לוגו מציג באופן מיטבי את התפיסה הערכית שלנו - חיבור בין אנשים, קירוב לבבות ועשייה למען הזולת.



דירוג "מעלה"

מאז שנת 2011 אנחנו גאים להשתתף בדירוג מעלה, המדרג חברות ישראליות בהתאם לביצועיהן בתחום האחריות התאגידית. בשנת 2015 זכינו לראשונה בדירוג "פלטינה" על ביצועינו החברתיים והסביבתיים בשנת 2014. שמרנו על דירוג זה גם בשנת 2016, שהתייחס לביצועינו בשנת 2015. אנו רואים בכך עדות והכרה בהשקעה המתמשכת שלנו בתחום האחריות התאגידית.

אתיקה

הקוד האתי

באל על אנו פועלים בהתאם לקוד האתי של החברה, שגובש ונכתב בשיתוף עובדים ומנהלים ובסיוע יועץ חיצוני. נורמות ההתנהגות והערכים שנקבעו בקוד האתי מנחים אותנו - עובדים ובעלי תפקידים - בפעילותנו ובמהלך עבודתנו, וכל גם על החברות הבנות שלנו:

1	מובילות - המוביל הלאומי
2	הגינות ושקיפות
3	הכי בבית בעולם
4	מצינות ויצירתיות
5	אנשי אל על
6	מקצועיות
7	עבודת צוות ושיתוף
8	בטיחות וביטחון
9	אחריות לסביבה ולקהילה
10	אחריות הנהלה ומנהלים

- **מובילות** חתירה לאיתנות כלכלית ומצינות ערכית כדי לייצר תשואה לכלל מחזיקי העניין. יחסי הגומלין עם החברות הבנות שלנו מבוססים על יחסי אמון, שיתוף הדדי ופתיחות.
- **הגינות ושקיפות** אנו מקפידים לפעול בהגינות ובשקיפות ושיקולים זרים לא יפריעו לנו בעת קבלת החלטות. אנו נמנעים מכל ניגוד עניינים ופועלים באמינות ובהוגנות מול כל מחזיקי העניין. אנו נוהגים בשקיפות ובפתיחות תוך נטילת אחריות אישית על מעשינו.
- **הכי בבית בעולם** דגש על מתן שירות מעל ומעבר ושיפור חוויית הלקוח באופן רציף. הענקת בית חם לכל לקוחותינו ואנשינו, תוך התחשבות בצרכיהם ומתן כבוד והערכה.
- **מצינות ויצירתיות** חתירה ליוזמה, תגובה מהירה, מצינות, יצירתיות וחדשנות תמידית, תוך העמדת הלקוח בראש מעיינינו ומחויבות לביצועים גבוהים כדי לייצר ערך משמעותי לכל מחזיקי העניין שלנו.

- **אנשי אל על** שותפות אמת של כל אנשי אל על, שיתוף פעולה וחברות, בשגרה ובמצבי משבר. מיצוי היכולת הטמונה בנו, תוך מתן כבוד לזולת, אכפתיות וקבלת השונה.
 - **מקצועיות** פועלים להיות ארגון לומד המשפר ללא הרף את הידע והמקצועיות של אנשיו.
 - **עבודת צוות ושיתוף** עבודת צוות בתוך החברה ומחוצה לה, סיוע הדדי וראיית התמונה הכוללת, על מנת לעמוד במשימות ובאתגרים הניצבים בפנינו.
 - **בטיחות וביטחון** אנו פועלים ליישם ערכים מרכזיים אלו בכל תחומי העשייה שלנו, כדי להעניק בטיחות וביטחון מרבי לכל לקוחותינו, אנשינו וספקינו.
 - **אחריות לסביבה ולקהילה** אנו פועלים מתוך אחריות סביבתית וחברתית ומתחשבים בשיקולים אלה בפעולותינו. בנוסף, אנו מגלים מעורבות בקהילה ומעריכים מעורבות והתנדבות של אנשינו למען הקהילה.
 - **אחריות הנהלה ומנהלים** פעולה במקצועיות ובשיקול דעת, תוך נטילת אחריות על הנעשה ביחידה עליה הם אחראים. הנהלת החברה הינה שותפה מלאה להטמעת הקוד ומהווה דוגמה אישית בכל מעשיה.
- הקוד האתי של החברה מופיע באתר האינטרנט של החברה ונגיש לכל מחזיקי העניין שלנו.

הטמעת הקוד האתי

עם השלמת ניסוח הקוד האתי התחלנו תהליך של גיבוש תכנית הטמעה והדרכה במטרה להבטיח היכרות של כל עובדינו בארץ ובעולם עם ערכי הקוד, והפנמתם. תכנית הטמעה כללה את הרכיבים הבאים:

1. הפצת הקוד האתי לעובדי החברה (באמצעות דוא"ל ובהמשך גם בפורמט מודפס), העלאתו אל הפורטל הארגוני, הצבת פוסטרים במקומות בולטים ברחבי הקמפוס וכן במשרדים ובשלוחות שמחוצה לו;
2. תרגום הקוד לאנגלית לשם הפצתו והצבתו בשלוחות החברה בחו"ל;
3. פיתוח לומדה המשלבת מידע, סרטונים ופעילות אינטראקטיבית, ובוחנת התמודדות עם דילמות אתיות, והפצתה בקרב עובדים ומנהלים.
4. החל משנת 2012 משולבות הרצאות ודיונים בנושא בכל הקורסים הבסיסיים וקורסי ההכשרה של החברה וביצוע הלומדה הוגדר כחלק מדרישותיהם.
5. מערכת "תפנית", המאפשרת פניה אנטימית לדיווח על הפרות של הקוד האתי וכן הפניית שאלות והצפת דילמות אתיות מהשטח.



המדדים המשמשים אותנו לבחינת מידת ואופן הטמעת הקוד האתי הינם:

1. שיעור העובדים שעברו הדרכה באמצעות הלומדה;
 2. מספר הפונים לממונה האתיקה של החברה;
 3. מספר הפונים בנושא אתיקה באמצעות מערכת "תפנית";
 4. ומספר פניות שהובילו לטיפול משמעותי.
- הממונה על האתיקה באל על הוא האחראי לביצוע תכנית זו בשיתוף עם אגף ההדרכה.

הדרכה

לקראת סוף שנת 2015 ותחילת שנת 2016 התחלנו בפיתוח לומדה מחודשת להטמעת נושא האתיקה והיכרות עם הקוד האתי בקרב עובדינו ומנהלינו. הלומדה צפויה לעלות לאוויר במהלך החציון השני של שנת 2016

בשנת 2014, 1,328 עובדים עברו הדרכה על הקוד האתי, ובשנת 2015 - 750 עובדים.



החברות
הבנות שלנו
תמ"מ | סאן דור | כתית

7



G4
PRS

תמ"מ רואה בקהל לקוחותיה חלק מהצלחתה ומקפידה למדוד באופן שוטף את שביעות רצונם. בדרך זו, תמ"מ משפרת את איכות השירות הניתנת ללקוחותיה. המדידה והבקרה מתבצעת בדרכים שונות:

- סקרים דיגיטליים, המועברים ללקוחות החברה באמצעות מערכת המשוב של אל על ומתייחסים בין היתר גם לשביעות רצון הנוסעים מהארוחות בטיסות. בנוסף, מנהלי השירות בטיסה מעבירים לתמ"מ משובים שוטפים.
- שאלונים יזומים אחת לשנה המיועדים ללקוחות מוסדיים שאינם חברות תעופה.
- קבוצות מיקוד של לקוחות ואוכלוסיות ייעודיות של צרכני ארוחות חוץ תעופתיות.
- מוקד מענה טלפוני עבור לקוחות החברה. תמ"מ עוסקת באופן שוטף בשיפור השירות והתייעלות המוקד.

רצינו שתדעו יותר על החברות הבנות שלנו...

תמ"מ - תעשיות מזון מטוסים (נתב"ג) בע"מ



תעשיות מזון מטוסים (נתב"ג) בע"מ ("תמ"מ"), שהינה בבעלותה המלאה של אל על, הוקמה ב-1949 ומאז מעניקה מגוון רחב של שרותי מזון איכותיים בתחום התעופה והחוץ תעופה בארץ ובחו"ל. תמ"מ, הממוקמת בשטחי רשות שדות התעופה, מחוץ לנמל התעופה בן גוריון, עוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות מוכנות כשרות לחברות תעופה ועם השנים הפכה תמ"מ לחברה מובילה בתחום זה. בנוסף, תמ"מ מספקת, בין היתר, שירותי הסעדה למוסדות ואירועים רבי משתתפים ומספקת פתרונות מזון בהתאמה לדרישות לקוחותיה, כגון: מזון ללא גלוטן, מזון טבעוני, צמחוני, דיאטטי, כשרות מהודרת וכדומה.

בהתאם לדו"חות הכספיים המאוחדים של אל על, הכנסות תמ"מ בשנת 2014 היו כ-32.3 מיליוני דולר ובשנת 2015 - 31.2 מיליוני דולר.

G4
EC1

לקוחות תמ"מ

תמ"מ מייצרת כ-6 מיליון ארוחות בשנה לחברות התעופה ולקוחות מוסדיים. תמ"מ קשובה לקהל לקוחותיה ומתאימה את עצמה לדרישותיו על מנת להגיע לשביעות רצון מרבית מהשירות אותו החברה מספקת.

הלקוחה העיקרית של תמ"מ הינה אל על, הרוכשת את הארוחות לטיסותיה מהארץ וכן לחלק מהטיסות החוזרות מיעדים קרובים. בשנת 2014 כ-81% ממכירותיה היו לאל על והשאר לחברות תעופה אחרות וללקוחות אחרים. בין שאר לקוחותיה של תמ"מ נמנות החברות: ארקיע, סאן דור, ישראייר, KAL, Royal, Jordanian, Uzbekistan Airways Services ועוד חברות שכר רבות.

פיתוח אישי ומקצועי

תמ"מ משקיעה רבות בטיפוח והכשרת עובדים לתפקידים השונים. לשם כך, היא מספקת למנהליה ולעובדיה הדרכות לפיתוח אישי ומקצועי. בהתאם לתכנית ההדרכה בחברה, מתקיימות הדרכות במגוון נושאים כגון: בטיחות בעבודה, בטיחות ואיכות המזון, ריענון נהלי עבודה, הגשת עזרה ראשונה, סדנת מנהלים, השתלמויות מקצועיות ועוד.

בנוסף, חברת תמ"מ מעודדת רכישת השכלה אקדמית ומעניקה סיוע לעובדיה בלימודים לתואר אקדמי, באישור מנכ"ל החברה, בגובה של 75% ברוטו לפי עלות שנת לימוד באוניברסיטה.

גיוון בתעסוקה ושיוויון מגדרי

תמ"מ פועלת להעסקה מגוונת של אוכלוסיות שונות, כגון: יוצאי אתיופיה, יוצאי ברית המועצות לשעבר, הודו, דרום אפריקה וצפון אפריקה. כמו כן, החברה מקפידה על גיוון מגדרי גם בשכבת המנהלה - כ-50% מההנהלה הבכירה של תמ"מ (3 נשים) ו-25% מהדרג הניהולי הן נשים (10 נשים).

תמ"מ רואה חשיבות רבה בהעסקת עובדים עם מוגבלויות לשם יצירת העסקה שוויונית ומכבדת בחברה הישראלית. תמ"מ מעסיקה מעל ל-20 עובדים עם מוגבלויות שונות ומאפשרת להם להשתלב במעגל התעסוקה.

תמ"מ מכבדת ומעריכה את עבודתם של עובדיה ומאפשרת לעובדים המעוניינים כך להמשיך את עבודתם גם לאחר גיל הפרישה לפנסיה.

חלוקת עובדי החברה לקבוצות גיל



הוותק הממוצע של עובדי תמ"מ עומד על 10 שנים. 21 מעובדינו הינם לאחר גיל הפרישה לפנסיה.

העובדים בתמ"מ וסביבת העבודה

בשנת 2015 העסיקה תמ"מ 394 עובדים, ובחודשי הקיץ העמוסים הועסקו עוד כ-100 עובדי קבלן.



תמ"מ דואגת לייצר סביבת עבודה נעימה ומסבירת פנים בעבור עובדים כבר מיום הקליטה והגיוס של העובדים. כמו כן, היא דואגת לקיים דיאלוג שוטף עם העובדים, ואף מייעדים יום בשבוע לשיחות עם המנכ"ל עבור כל עובד המעוניין בכך. לצד זה, החברה מקפידה לקיים שיחות חתך תקופתיות עם עובדיה ועם מנהלים בכל הרמות, לרבות העובדים הזמניים.

תמ"מ דואגת לרווחת העובדים באמצעות אירועי חברה, ערבי גיבוש, ימי כיף, נופשים משותפים, פעילויות חברתיות, אירועי תרבות וחגי עדות, ועוד.



מזון בריא ומותאם למגוון לקוחות

כחברה המספקת מזון לקהל רחב של לקוחות, על תמ"מ מוטלת האחריות לספק ארוחות טריות שיוצרו מחומרי גלם איכותיים, תוך מזעור השימוש בחומרים משמרים. כל זאת מתוך תפיסה לשיפור איכות החיים באמצעות "מזון בריא יותר". תמ"מ מקפידה על איכות מוצריה הן בתחום התעופה והן בתחום ההסעדה.

בתחום לקוחות התעופה, תמ"מ דואגת לייצר ולשווק ארוחות מיוחדות לפי צרכים בריאותיים (ארוחות מופחתות סוכר, מלח, גלוקטן, לקטוז וכד'), לפי מאפיינים דתיים או תרבותיים (ארוחות בכשרות גבוהה, ארוחות הודיות, אסייתיות וכד') ולפי גישות אידיאולוגיות "דרך חיים" (ארוחות צמחוניות, טבעוניות, פירות וכד').


בתחום לקוחות ההסעדה, תמ"מ נותנת מענה לצרכי תזונה ייחודיים במסגרות חינוך ובצה"ל על ידי שיווק ארוחות ללא גלוקטן, ללא סויה, ללא לקטוז, ללא שומשום וללא חלבון ביצה. כמו כן, תמ"מ מקפידה לבחור בחומרי גלם טהורים ללא תערובות, רטבים, אבקות וכדומה. תמ"מ מקפידה על מעורבות לקוחותיה בפיתוח ארוחות עם צרכים מיוחדים באמצעות קיום קבוצות מיקוד של צרכנים ושימוש ברשתות החברתיות.

איכות ובטיחות המזון

תמ"מ משקיעה בפיתוח מוצרים המותאמים במדויק לצרכי הלקוח, תוך הקפדה על איכות ובטיחות המוצרים. מדיניות זו מתבצעת באמצעות:

- עמידה בדרישות החוק והתקנות, תחת פיקוח משרד הבריאות
- עמידה בתקני איכות בינלאומיים מחמירים בתחום ניהול מערכות בטיחות מזון. תמ"מ מבצעת שיפור מתמיד של מערכת ניהול האיכות באמצעות סקירות עקביות של יעדי האיכות ועמידתם לצורך הבטחת בטיחות במזון ולמנוע תקלות באיכות.
- הקפדה על ייצור המנות בסמוך להמראות המטוסים כדי לשמור על הטעם, הטריות והאיכות הגבוהים ביותר עבור קהל לקוחותיה.
- עידוד השתתפות ונטילת אחריות בקרב עובדיה באמצעות הדרכות, אימון ופיקוח.

אל על וחברת "מלח הארץ" יצאו לאחרונה במיזם בריאותי, במסגרתו יוגשו שקיקי מלח מופחת נתון של "מלח הארץ" במאות אלפי ארוחות המוגשות בטיסות אל על. זאת, במסגרת המגמה להפחית את צריכת כמות הנתרן. מלח מופחת נתון מכיל כ-50% פחות נתרן מאשר מלח רגיל.




מעורבות תמ"מ בקהילה

תמ"מ מחויבת למען הקהילה בה היא פועלת, ומקפידה להשקיע בחיזוקה ופיתוחה בתחומים שונים. פעילויותיה כוללות, בין היתר, מתן תרומות, סיוע לעמותות, קיום קשר רצוף עם פורום המאבק בצליאק, וכן מעסיקה חיילים הנמצאים ב"חופשות כלכליות". תמ"מ לוקחת חלק גם במסגרת הפעילות של אל על למען הקהילה.

• **תרומות (בכסף ובשווה כסף)** כחלק מהפעילות למען הקהילה, תמ"מ העניקה תרומה לבית בנג'י - בית לחיילים קרביים בודדים, תרומה של חומרי גלם לאירוע בת מצווה לבית גולדשמידט, תרומה של ארוחות חמות, תרומה של מזון ומצרכים למשפחות נזקקות בערב ראש השנה וערב חג הפסח באמצעות עמותת "יד ביד", תרומה לילדים חולי סרטן שיצאו לטיול לחו"ל, תרומה של ארוחות לניצולי שואה (ארוחת ליל הסדר) ותרומה לארגון קשר - הבית של המשפחות המיוחדות.

• **קשר שוטף עם עמותות** לתמ"מ קשר עם עמותת "שיקום אחר", הפועלת ומסייעת לאנשים עם מוגבלות נפשית להשתלב בשוק התעסוקה, ועם עמותת "עולים ביחד", המסייעת לאקדמאים יוצאי אתיופיה להשתלב במקומות תעסוקה בהתאם לתחום הלימודים שלהם. כמו כן יש לתמ"מ קשר שוטף עם פורום מאבק הצליאק (עריכת מפגשים הורים, ילדים ודיאטניות) במטרה לשפר ולגוון את המנות ללא גלוטן.

• **העסקה** תמ"מ מסייעת בקליטה של כ-20 חיילים מגדוד צנחנים לעבודה במהלך חופשות כלכליות מיוחדות, במהלכן הם רשאים לעבוד ולקבל שכר בנוסף למשכורת הצבאית, בשל מצבם הכלכלי או מצבה הכלכלי של משפחתם.

התייעלות אנרגטית בתמ"מ

תמ"מ משקיעה מאמצים גם בהתייעלות אנרגטית מתוך ראייה שעליה לצמצם את השפעותיה השליליות על הסביבה, ופועלת במספר תחומים כגון חסכון בחשמל, חסכון במים, התייעלות בצריכת דלקים ועוד.

• **חסכון באנרגיה** החברה פועלת לחסכון בחשמל בתחום התאורה באמצעות החלפת מאות נורות ל-T5 חסכוניות, גיבוש נוהל לכיבוי מערכות לא פעילות בשבת לחסכון באנרגיה, שיפור מערכות הקירור והשבחת מערכות (רכישת צילר חדש, לדוגמא).

• **צמצום בצריכת מים** מתוך הכרה בחשיבות משאב המים וצמצום בצריכתו, תמ"מ רכשה לאחרונה מדיחים חדשים, החולפו קטעי צנרת בלויים, שופר יחס ההשבה של מערכת האוסמוזה ושופרה מערכת המים במפעל על ידי תחזוקה נאותה.

• **צמצום צריכת דלקים וזיהום האוויר** תמ"מ רואה חשיבות במזעור השימוש במזוט לצורך צמצום המזהמים ופליטות גזי החממה. במהלך שנת 2015 נעשתה עבודה תשתיתית במערכות החימום והובלת קיטור במטרה לצמצם את צריכת המזוט. כמו כן, נעשות פעולות נוספות להתייעלות אנרגטית - החלפת מדיחים ישנים, השבחת מערכות והתקנת בקרים חדשים.



ארוחה בשרית המוגשת במחלקה ראשונה.

סאן דור נתיבי אוויר בינלאומיים בע"מ



סאן דור הוקמה ב-1 באוקטובר 1977 כחברת בת של אל על, תחת השם "אל על שירותי שכר בע"מ". לאחר ארבע שנים שם החברה השתנה ל"סאן דור" ומאוחר יותר ל"סאן דור, נתיבי אוויר בינלאומיים".

חברת סאן דור ממוקמת במתחם חברת אל על בנמל התעופה בן גוריון, נמצאת בבעלותה המלאה של אל על, מארגנת ומשווקת את פעילות השכר של הקבוצה. החברה משווקת טיסות סדירות, עונתיות ומזדמנות. הקשר של סאן דור עם אל על מתבטא גם בתחזוקת המטוסים והשירות על הקרקע ובאוויר, שנעשים על ידי אנשי אל על. מועדון הנוסע המתמיד של אל על הוא תחום נוסף שמקשר בין החברות.

עם השנים הצליחה סאן דור לגדול ולהפוך לחברה משמעותית בשוק טיסות השכר הישראלי, ומפעילה כיום, בין השאר, גם טיסות לתיירים הנכנסים לישראל.

במהלך שנת 2015 שיווקה סאן דור טיסות במתכונת סדירה ליעדים חדשים (נאפולי וניס) והגדילה משמעותית את הפעילות ליעדים קיימים כדוגמת ליסבון. בנוסף, שיווקה סאן דור טיסות ליעדי שכר חדשים כדוגמת, איביזה וקרפוטו ושיווקה טיסות ליעדים אקזוטיים באפריקה- סיישל, קילמנג'רו וזנזיבר. סה"כ שיווקה סאן דור במהלך שנת 2015, 1,141 טיסות לכ-50 יעדים באירופה אפריקה ואגן הים התיכון, זאת לעומת 856 טיסות בשנת 2014, נתון המצביע על גידול של 33%.

בהתאם לדו"חות הכספיים המאוחדים של אל על, הכנסות סאן דור בשנת 2014 היו כ-46,076 אלפי דולר ובשנת 2015 - 57,486 אלפי דולר

החברה מפעילה באופן קבוע שני מטוסים מדגם בואינג 737-800 בעלי 185 מושבים. בנוסף, כל מטוס של אל על רשאי לבצע טיסות סאן דור.

ב-2015 הועסקו בסאן דור 27 עובדים:



סאן דור מתכוונת להמשיך במגמת ההתפתחות והצמיחה גם בשנים הבאות ולהשיק יעדים חדשים כיעדי נופש.

G4 LA10 בהתאם לתכנית התמקצעות, כל אנשי סאן דור עוברים הכשרות והדרכות לצורך מילוי תפקידם, לוקחים חלק בהדרכות הפנימיות באל על וכן עוברים ימי עיון והעשרה מחוץ לחברה.

סאן דור משקיעה מחשבה רבה ומשאבים כדי לייצר סביבת עבודה נעימה, נוחה ומזמינה לעובדיה. החברה פועלת לרווחת עובדיה ומקיימת ימי גיבוש שנתיים ואירועי חברה - יום הילד לילדי העובדים, אירועים בחגים לעובדים ומשפחותיהם, יום האשה, ארוחת ערב חגיגת שנתית משותפת ועוד.

G4 LA11 סאן דור שמה דגש על הקשר הישיר והבלתי אמצעי הקשר בין העובדים והמנהלים. עובדי החברה מקבלים משוב תקופתי באופן שוטף ממנהלי החברה.

סאן דור פועלת גם כדי להטמיע תפיסה של התנהלות אתית, והחלה בתהליך של כתיבת מסמך מדיניות החברה, במסגרתו יופיע חזון החברה וקוד אתי.

מלבד הפעילות העסקית, עובדי סאן דור לוקחים חלק גם בפעילויות התנדבויות למען הקהילה. כך לדוגמה, ב-2015 השתתפו העובדים במבצע לניקיון יער בן שמן בסיוע הקרן הקיימת לישראל.

G4 PR5 מדידת שביעות רצון הלקוחות של סאן דור נעשית במסגרת סקרי שביעות הרצון של לקוחות אל על. בנוסף, סאן דור מפעילה עמוד פייסבוק, באמצעותו היא מחזקת את הקשר עם לקוחותיה ומציעה מגוון של מבצעים.

נתוני צריכת הדלקים של חברת סאן דור נכללים במסגרת הדיווח בפרק הסביבתי של דו"ח זה.

הידעת? השם סאן דור מורכב מהמילה האנגלית "שמש" והמילה הצרפתית "d'or" שמשמעה "מוזהבת". כך מתקבלת המשמעות של שם החברה 'שמש מוזהבת'.

חלוקת עובדי החברה לקבוצות גיל



מנכ"ל החברה, מיקי שטרסבורגר, החליף בסוף שנת 2014 את המנכ"ל לשעבר, אורי דנור. שטרסבורגר נבחר על ידי עיתון גלובס כאחד מ-40 מהצעירים המבטיחים של עולם העסקים הישראלי.





הסעדה בריאה באל על

כפי שצוין במסגרת הדאגה לבריאות אנשי אל על, בספטמבר מסעדת כתית החלה להציע גם חלופה של "ארוחת בריאות" - מנת סלט בהרכבה עצמית שהפכה לפופולרית מאד. בנוסף, מדי יום שני, כחלק מיוזמת "Meatless Monday" מוצעת חלופה צמחונית למעוניינים בכך. מעבר לכך, אנו מקפידים להוסיף יותר ויותר מרכיבים צמחוניים בתפריט המזון.

אחריות לקהילה

כחברת בת של אל על, כתית מספקת מידי יום כ-100 מנות לבית הנוער "קדימה" באור יהודה וכמו כן תורמת ארוחות לגדוד 202 המאומץ על ידי אל על, באירועים של הגדוד.

G4
EC7

Katit

כתית בע"מ

כתית בע"מ, נמצאת בבעלותה המלאה של אל על ועוסקת בעיקר בייצור ואספקה של ארוחות לעובדי החברה. החברה מפעילה מספר מסעדות לעובדי אל על, מזנונים בבנייני המשרדים של אל על ואת טרקלין המלך דויד בנמל התעופה בן גוריון. משרדי החברה ממוקמים בשטח מתחם חברת אל על.

בהתאם לדו"חות הכספיים המאוחדים של אל על, הכנסות כתית בשנת 2014 היו כ-4,348 אלפי דולר ובשנת 2015 - 4,179 אלפי דולר.

בחברת כתית הועסקו בשנת 2015 107 עובדים:



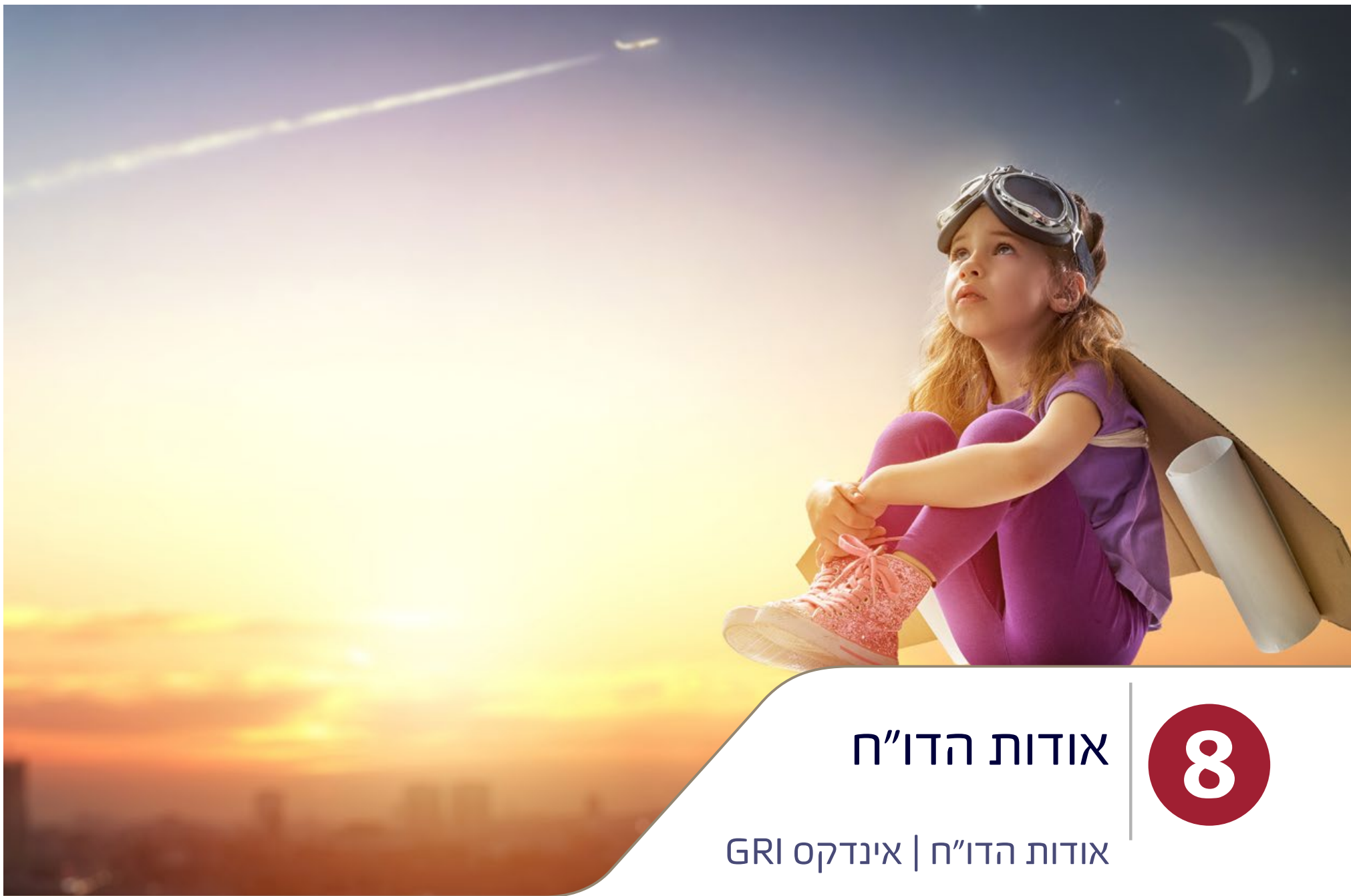
G4
EC1

G4
LAT2

G4
LAT2

בחברת כתית נערכים מפגשי עובדים לציון חגים וכן אירועים מיוחדים מעת לעת לרווחת העובדים. הנהלת כתית מקיימת מדיניות של דלת פתוחה והעובדים מרגישים בנוח לפנות להנהלה בכל עניין.

- **גיוון בתעסוקה** חברת כתית מעסיקה עובדים ממגזרים שונים, בהם עולים רבים. למעשה, כל העובדים שנקלטו בכתית בשנים האחרונות עלו לארץ לאחרונה וכתית היא מקום העבודה הראשון עבורם.
- **הדרכה והכשרה של עובדים** עובדי כתית עוברים הכשרה לעבודה במטבח וכן הדרכות בטיחות תקופתיות, המותאמות לסביבת עבודה זו.
- **סקרי מזון** מעת לעת כתית עורכת סקרים לשם קבלת משוב על הארוחות המוגשות לעובדי אל על.



אודות הדו"ח

8

אודות הדו"ח | אינדקס GRI

אודות הדו"ח

דו"ח זה המתייחס לשנים 2014-2015, הינו דו"ח האחריות התאגידית השלישי שמפרסמת חברת אל על. אנו מתכוונים לעמוד בהתחייבותנו לפרסם דו"חות אחריות תאגידית גם בשנים הבאות ולהציג בהם התקדמות ושיפור, שכן, אנו רואים בכך ביטוי למחויבות שלנו לקידום נושא הקיימות והאחריות התאגידית בחברה.

הדו"ח נכתב בהתאם להנחיות ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), לפי תקן "G4 Core", ללא תהליך אשרור חיצוני. מטרתו הינה לחשוף באופן שקוף וסדור את פעילותנו באל על בתחומים המפורטים בו, והוא מכוון בעיקר לעובדי החברה, לקוחותינו, שותפינו העסקיים והקהילתיים ובעלי המניות שלנו. בכתיבת הדו"ח, זיהינו והתייחסנו לנושאים מהותיים בפעילות החברה, תוך שיתוף מחזיקי עניין, כפי שמפורט בפרק "הנושאים המהותיים". בדומה לדו"חות הקודמים, דו"ח זה והנושאים המהותיים המפורטים בו מתמקדים בפעילות החברה בישראל, למעט במקומות שצוין אחרת. כמו כן, חלק מהפרקים כוללים התייחסות מסוימת גם לפעילות חברות הבנות שבבעלותנו המלאה - תמ"מ, כתית וסאן דור.

במקרים מסוימים הוצגו נתונים מספריים מ-2013 וזאת כדי להוות בסיס להשוואה. נקודת הייחוס לנתונים המוצגים עבור כל שנה היא ה-31 בדצמבר.

דיווח על ההשפעות והביצועים הסביבתיים ומהלכי ההשתפרות בתחום זה, מכסה בנוסף לפעילות האווירית גם את הסוגיות הסביבתיות העיקריות הנובעות מהפעילות הקרקעית במתחם החברה. בנוסף יש לאל על שטחי אחסון ותפעול נוספים בנתב"ג שאינם כלולים בדו"ח זה. חישוב פליטות גזי החממה כתוצאה מהשימוש בדלק סילוני נעשה על בסיס כמויות הדלק שמטוסי אל על מתדלקים (Uplift). באופן טבעי, כל מטוס יוצא לטיסה עם כמות דלק עודפת למקרה של שהות ארוכה מהמתוכנן. בפועל, תצרוכת הדלק יותר נמוכה.

חישוב פליטות גזי החממה כתוצאה מהפעילות הקרקעית חושבו לפי המתודולוגיה המובילה בתחום זה ה-GHG (Green House Gas) Protocol. מתודולוגיה זו מחייבת דיווח ב-2 מכלולים (מכלול 1- פליטות באחריות ישירה של החברה המדווחת ומכלול 2- פליטות באחריות עקיפה של החברה המדווחת כתוצאה משימוש בחשמל). הדיווח במכלול 3 (פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה) נחשב כאופציונאלי ולא נכלל בדו"ח זה.

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton. לחברת Good Vision ניסיון רב בשירותי אחריות תאגידית והיא מחזיקת עניין ארגונית ב-GRI.



אנו מבקשים להודות לכל הגורמים אשר היו מעורבים באיסוף הנתונים, בכתיבה ובהפקת הדו"ח. באופן מיוחד לסטודיו "מאיטאי דיזיין" ופיטר גוס, לסיון פרג', מחברת פוטו פרג', למערכת מגזין "אטמוספירה" ולחברת יובל סיגלר תקשורת בע"מ.

לבסוף אנו מודים לכל מחזיקי העניין שעמם ערכנו ראיונות במהלך כתיבת הדו"ח ואשר סייעו לנו לאורך כל התהליך.

בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ולתוכנו ניתן לפנות לאנשי הקשר:

מר צביקה סגל, מנהל אחריות תאגידית וקשרי קהילה בחברת אל על, zvise@elal.co.il

עברי ורבין, מנכ"ל Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית - ivri@goodvision.co.il

עו"ד יגאל אברהמי, מנהל לקוחות בחברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית
igal@goodvision.co.il

G4-28

G4-33

G4-31

אינדקס GRI-G4

בעמודים הבאים מוצגת רשימת האינדיקטורים של ארגון ה-GRI לפי תקן G4 (אפשרות Core).

מדדים כלליים על הארגון			
מדד	תיאור	עמוד	השמטות/ הערות
G4-1	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בחברה (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לחברה ולאסטרטגיה שלה	3	
G4-3	שם החברה	7	
G4-4	תיאור המוצרים והשירותים העיקריים	7-8	
G4-5	המיקום הגאוגרפי של מטה החברה	7	
G4-6	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות החברה או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	7, 49	
G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	11	
G4-8	השווקים אותם משרתת החברה	8-9	
G4-9	גודל ומידע על החברה	11-13, 48	
G4-10	מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	48, 50-51	
G4-11	מהו אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	49	
G4-12	תיאור שרשרת האספקה של החברה	44-45	
G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה	14	
G4-14	הסבר אודות יישום גישת הזהירות המונעת בהתאם לעקרונות ריו	63	
G4-15	יזמות חיצונית, אמנות או עקרונות בתחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי שאותם אימצה החברה	66, 74	
G4-16	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	17	
G4-17	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה והאם הדו"ח מכסה את כולן	15-17	
G4-18	תהליך הגדרת תכולת הדוח ותיאור ההשפעות של החברה בכל נושא שהוגדר מהותי	18	
G4-19	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	18	

מדד	תיאור	עמוד	השמטות/ הערות
G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך החברה וגבולות השפעתם	18	
G4-21	הגדרת הנושאים המהותיים חיצוניים לחברה וגבולות השפעתם	18	
G4-22	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדו"חות קודמים	67	
G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וגבולות השפעה ביחס לתקופות דיווח קודמות	-	לא חלו שינויים מהותיים כאמור בשנות הדיווח.
G4-24	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של החברה	19-20	
G4-25	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עם נערך דיאלוג	19-20	
G4-26	תיאור גישת החברה ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלה, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	19-20, 31, 46, 53	
G4-27	רשימת הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין ואופן הטיפול של החברה בנושאים אלו. מיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	19-20, 31, 46, 53	
G4-28	התקופה המדווחת	86	
G4-29	מועד פרסום הדוח האחרון	-	הדו"ח הקודם פורסם בשנת 2014 והתייחס לשנים 2012-2013. לפניו התפרסם דו"ח בשנת 2012 שהתייחס לשנים 2010-2011.
G4-30	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	-	מסגרת הדיווח הינה דו שנתי.
G4-31	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	86	
G4-32	תכולת הדו"ח	87-90	
G4-33	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	86	
G4-34	מבנה הממשל התאגידי של החברה, לרבות ועדות הדירקטוריון	71-72	
G4-56	ערכי החברה, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של החברה	75-76	

מדדים ספציפיים בנושאים מהותיים				
נושא מהותי	מדד	תיאור	עמוד	השמטות/ הערות
ביצועים כלכליים	G4-DMA	גישה ניהולית	7	
	G4-EC1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	13, 78, 82, 84	
	G4-EC4	התמיכה, המענקים ו/או הסייע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	13, 7	
השפעות כלכליות עקיפות	G4-DMA	גישה ניהולית	22	
	G4-EC7	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים)	22-24, 26-28, 81, 84	
	G4-EC8	השפעות הכלכליות העקיפות של החברה והיקפן	27-29, 22-24, 81	
אנרגיה	G4-DMA	גישה ניהולית	63, 67	
	G4-EN3	סך צריכת האנרגיה בתוך החברה	67	
מים	G4-DMA	גישה ניהולית	63	
	G4-EN8	צריכת המים הכוללת לפי מקור	67	
פליטות	G4-DMA	גישה ניהולית	63, 64-65	
	G4-EN15	פליטות ישירות של גזי חממה	64-66	
	G4-EN16	פליטות עקיפות של גזי חממה	64-65	
פסולת ושפכים	G4-DMA	גישה ניהולית	68, 63	
	G4-EN22	סך שפכים לפי איכות ועד סילוק	67	
	G4-EN23	סך משקל הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	68-69	
	G4-EN25	סך משקל הפסולת המשונעת, המיובאת והמיוצאת לפי אמנת באזל, ואחוז הפסולת הגולמית הנשלחת אל מחוץ למדינה	68-69	
העסקה	G4-DMA	גישה ניהולית	48	
	G4-LA1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי החברה בחלוקה לפי מגדר, גיל ואזור גיאוגרפי	48-51	
	G4-LA2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית, לפי תחומי פעולה משמעותיים	56-58	
	G4-LA3	שיעור חזרה לעבודה יחס שימור לאחר חזרה מחופשת לידה	57	

נושא מהותי	מדד	תיאור	עמוד	השמטות/ הערות
בטיחות וגיחות בעבודה	G4-DMA	גישה ניהולית	59	
	G4-LA5	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות ובריאות תעסוקתית משותפות להנהלה ולעובדים	59	
	G4-LA6	שיעור הפציעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה	61, 59	
הכשרה ופיתוח	G4-DMA	גישה ניהולית	54	
	G4-LA9	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	54	
	G4-LA10	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	55-56, 79, 82	
	G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	54, 79, 82	
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	G4-DMA	גישה ניהולית	52	
	G4-LA12	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	48, 50, 71, 79, 82-84	
קהילות מקומיות	G4-DMA	גישה ניהולית	22	
	G4-SO1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תוכניות פיתוח קהילתית	22, 27-28, 81	
	G4-SO2	פעולות בעלות השפעות שליליות משמעותיות (בכוח או בפועל) על קהילות מקומיות	69	
מניעת שחיתות	G4-DMA	גישה ניהולית	73-74	
	G4-SO4	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בחברה	73-74	
בריאות ובריאות הלקוח	G4-DMA	גישה ניהולית	34	
	G4-PR1	בדיקה ושיפור השפעות המוצרים והשירותים בשלבי חייהם השונים, על בטיחות ובריאות הלקוחות, וכן אחוז המוצרים והשירותים העיקריים שנתונים לבדיקה שכזו	34, 80	
סימון מוצרים ושירותים	G4-DMA	גישה ניהולית	31-32	
	G4-PR5	התנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות	31-32, 78, 82	

אלעל
הכי בבית בעולם