



# דו"ח אחריות תאגידית לשנת 2020

---

חברת אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ

# תוכן עניינים

פרק 1   אודות אלקטרה	4
פרק 2   אחריות סביבתית	20
פרק 3   מצוינות בתפעול ושרשרת אספקה אחראית	38
פרק 4   שירות ולקוחות	48
פרק 5   ממשל תאגידי ואתיקה ארגונית	58
פרק 6   עובדים וסביבת עבודה	64
פרק 7   אחריות חברתית	76
פרק 8   טבלת קריטריוני GRI ו-SASB	85



## דבר מנכ"ל



בין מהלכים אלה ניתן למנות את חתימת ההסכם לשיתוף פעולה עם חברת BOSCH העולמית, שבזכותו ייבנה הפארק התרמו-טכנולוגי הראשון מסוגו בעולם לפיתוח פתרונות מתקדמים לסוגיות האקלים. סדרת מוצרי המזגנים המיני-מרכזיים שלנו (EMD) היא הראשונה בישראל שקיבלה תו תקן ירוק ממכון התקנים הישראלי. נוסף על כך, חתמנו על הסכם להקמת מפעל ראשון מסוגו בישראל למחזור פסולת אלקטרונית. על פעילויות אלה ורבות אחרות תוכלו לקרוא בדו"ח נוכחי.

אני גאה לומר שעמדנו בכל אחד מהתחומים בהם הצבנו לעצמנו יעד לשיפור, ואנו פועלים להמשיך ולהעמיק את העיסוק שלנו בתחומי סביבה, חברה וממשל גם במהלך השנים הקרובות.

יש לנו מחויבות כלפי עובדינו, לקוחותינו, ספקינו, ציבור המשקיעים שלנו ושאר מחזיקי העניין של הארגון, וכן כלפי החברה והסביבה בהן אנו חיים ופועלים. אני מאמין כי קידום פעולות בנושאי אחריות תאגידית ודיווחן, מחזק את האיתנות שלנו כחברה עסקית, מגביר את השקיפות שלנו מול כל מחזיקי העניין, ומייצר סביבה עסקית וסביבת עבודה הוגנת ומכבדת לעובדינו ולשותפינו העסקיים. על כן, נשאף להמשיך ללכת בדרך זו ולהיות הקבוצה המנצחת שאנו כיום.

אני שמח להציג בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית (ESG) הראשון של אלקטרה מוצרי צריכה לשנת 2020. הדו"ח משקף את תפיסת העולם שלנו כחברה, וכן את הפעולות והביצועים שלנו ביחס לתחומים וסוגיות בעולמות התוכן של סביבה, חברה וממשל תאגידי. אלקטרה פועלת במגוון מגזרים, החל מפיתוח וייצור וכלה בייבוא ומסחר, וככזו נוגעת כמעט בכל בית בישראל.

כחברה העוסקת בתחום האקלים אנחנו ערים להשלכות פעילותנו על הסביבה ואיכות החיים, ומתעמקים בהשפעת שינוי האקלים במגוון תחומים. עם ההבנה הזו מגיעה אחריות גדולה. הצורך במציאת פתרונות סביבתיים למוצרים שונים הולך וגובר, ויחד איתו גם המודעות לחשיבותם של מוצרים ידידותיים לסביבה. הטכנולוגיות העולמיות המתפתחות מעניקות לנו הזדמנויות לשפר ולייעל את המוצרים שלנו, מתוך שאיפה להשפיע לחיוב על הסובבים אותנו ולתרום לבנייה של עתיד טוב יותר. לשם כך, אנחנו פועלים לייצר שיתופי פעולה שממנפים את יכולת ההשפעה שלנו בתחומי הסביבה והאקלים.

התפרצות מגפת הקורונה ברחבי העולם, הציבה בפנינו אתגרים מורכבים, הן ברמה התפעולית והן בהיבטים העסקיים, ולא פחות מכך ברמה החברתית-אנושית. על אף שהייתה זו שנה מאתגרת, נקטנו במהלכים שאפשרו לנו כחברה לצלוח את המשבר, ולהמשיך להוביל גם בתחומים סביבתיים וחברתיים.

צביקה שווימר | מנכ"ל



# אודות החברה

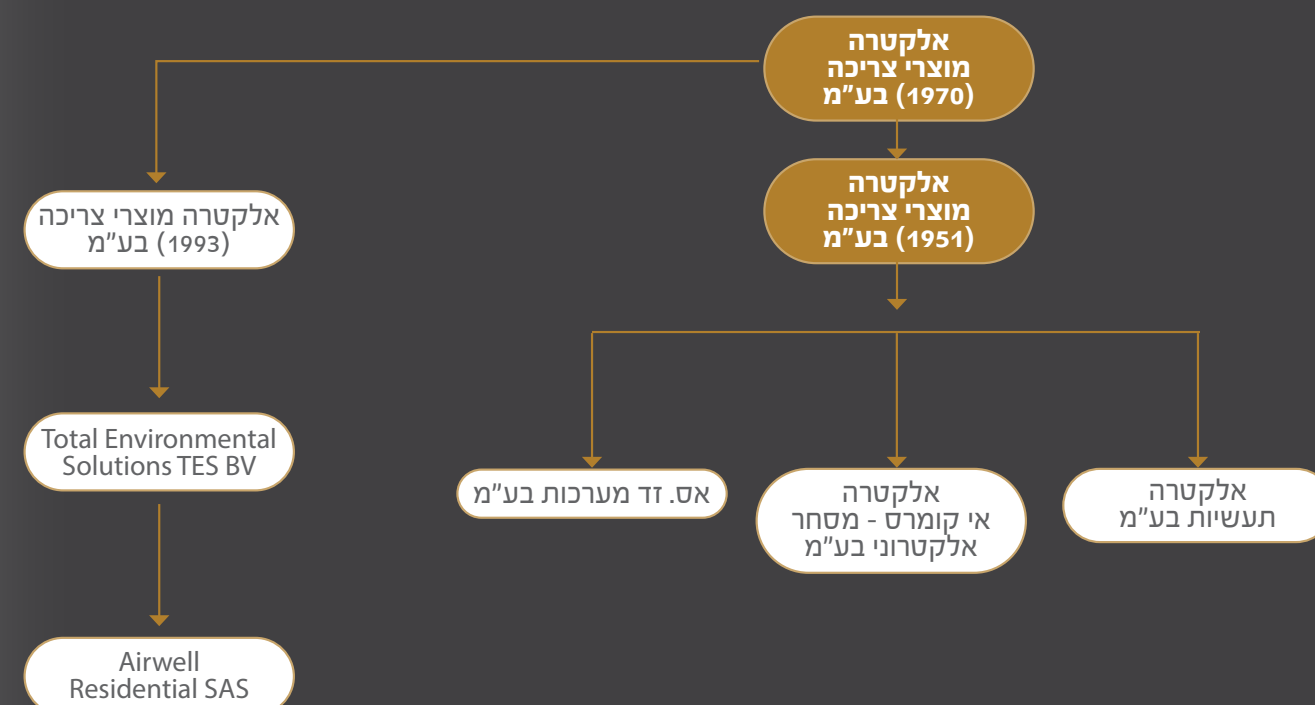
אלקטרה מוצרי צריכה בע"מ הוקמה כחברה פרטית ב-24 במרץ, 1970 (על פי חוק החברות). כיום החברה היא ציבורית ונסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב. בעלת השליטה בחברה היא קבוצת אלקו.



תחום העיסוק של אלקטרה מוצרי צריכה בע"מ הוא מוצרי החשמל הביתיים ומערכות מיזוג ואקלים, פעילויות החברה בתחומים אלה בו מדווחת בדו"ח הכספיים של החברה.



## מבנה החברה



הדו"ח שלפניכם כולל התייחסות מלאה לאלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ, שמהווה חברה בת של אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ. בכל מקרה של פער בין המידע המופיע בדו"ח זה לבין הדו"ח הכספי - האחרון גובר.



# חזון החברה ויעדים אסטרטגיים

המטרה המרכזית שעומדת לנגד עינינו בכל תחומי העיסוק של החברה, היא מובילות. אנחנו שואפים להיות הטובים ביותר, להגדיר את הסטנדרטים הגבוהים ביותר, ואז לאתגר גם אותם.

## מיזוג אוויר ואקלים

אלקטרה שואפת להתבסס בראש שוק מיזוג האוויר והאקלים של ישראל. היתרונות המרכזיים שלנו הם חדשנות מוצרית ועדיפות טכנולוגית, שמאפשרים לנו לפתח מגוון מוצרים רחב, איכותי וחדשני - תוך שמירה על מחירים תחרותיים. בנוסף, הרחבנו את הפעילות במוצרי VRF, וכן את פעילות הייצוא בדגש על תחום ה-Heat Pumps.



## קמעונאות חשמל

אנו מבססים את מעמדה של אלקטרה כקמעונאית מוצרי החשמל הגדול בישראל, תוך התמקדות בשוק המסחרי האינטרנטי (E-Commerce).



## נדל"ן להשקעה

נממש את הפוטנציאל המסחרי של המקרקעין באמצעות יזום פרויקט נדל"ן מניב.



נגדיל את נתח השוק ונעמיק את פעילות אלקטרה בערוצי הייצור, היבוא, השיווק, ההפצה והמכירה



## צמצום עלויות

נגביר את היעילות התפעולית שלנו ונצמצם עלויות, כדי לשפר את כושר התחרות של החברה.



## איכות הסביבה

נוביל את התחום, תוך מתן דגש על פיתוח מוצרים ירוקים, אלמנטים בתחום השבחת וטיפול האוויר - לרבות באמצעות הקמת מפעל מחזור. כמו כן, נדווח באופן וולונטרי על פי עקרונות ה-ESG (Environmental, Social, and Corporate Governance).



# השירותים והמוצרים של אלקטרה

## מגזר מוצרי צריכה חשמליים

אנחנו מפתחים, מייצרים, מייצאים, משווקים, מוכרים ומפיצים מוצרי צריכה חשמליים, ומעניקים שירות למוצרים השונים.

## מגזר קמעונאות וחשמל

אנחנו מפעילים רשתות שיווק קמעונאיות שבהן נמכרים מוצרי צריכה חשמליים, טלפונים ואביזרים סלולריים.

## מגזר פיתוח והקמה של נדל"ן להשקעה

הקרקות שעליהן ממוקמים משרדי הקבוצה ומפעל החברה בראשון לציון.

\*לחברה היתה פעילות בתחום התקשורת הסלולרית עד להשלמת העסקה למכירת מלוא הון המניות המונפק של חברת גולן לחברת סלקום ישראל בע"מ (בתאריך 26 באוגוסט 2020).

ELECTRA CF

ELECTRA AIR

ELECTRA TRADE

ELECTRA RETAIL



מובילה את ענף מיזוג האוויר בישראל מזה כ-70 שנה, ומספקת מגוון רחב של פתרונות ומערכות אקלים, בטכנולוגיות חדשניות ובעיצוב מתקדם, תוך הקפדה על חיסכון באנרגיה ושמירה על איכות הסביבה.

פעילות מיזוג אוויר ואקלים.



יבוא, שיווק והפצת מותגים מובילים בשוק מוצרי החשמל, אשר נבחרו בהתאמה לצרכן הישראלי תוך הקפדה על חדשנות טכנולוגית ומוצרית.

חטיבת סחר ומותגים.



## מחסני חשמל

משווקת מגוון רחב של מוצרי חשמל ואלקטרוניקה בפריסה ארצית.



משווקת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים.

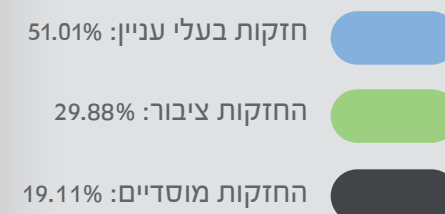
אלקטרה היא הבעלים של שתי רשתות קמעונאיות למכירת מוצרי חשמל ופעילות e-commerce מובילה.



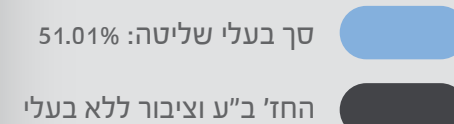
# נתונים כספיים

נכון לסוף שנת 2020 מחזור המכירות השנתי של החברה עמד על כ-2.573 מיליארד ש"ח. לפירוט נוסף על אודות הביצועים הכלכליים לשנת 2020, ניתן לפנות לדו"חות הכספיים של החברה.

## התפלגות החזקות לפי בעלי עניין

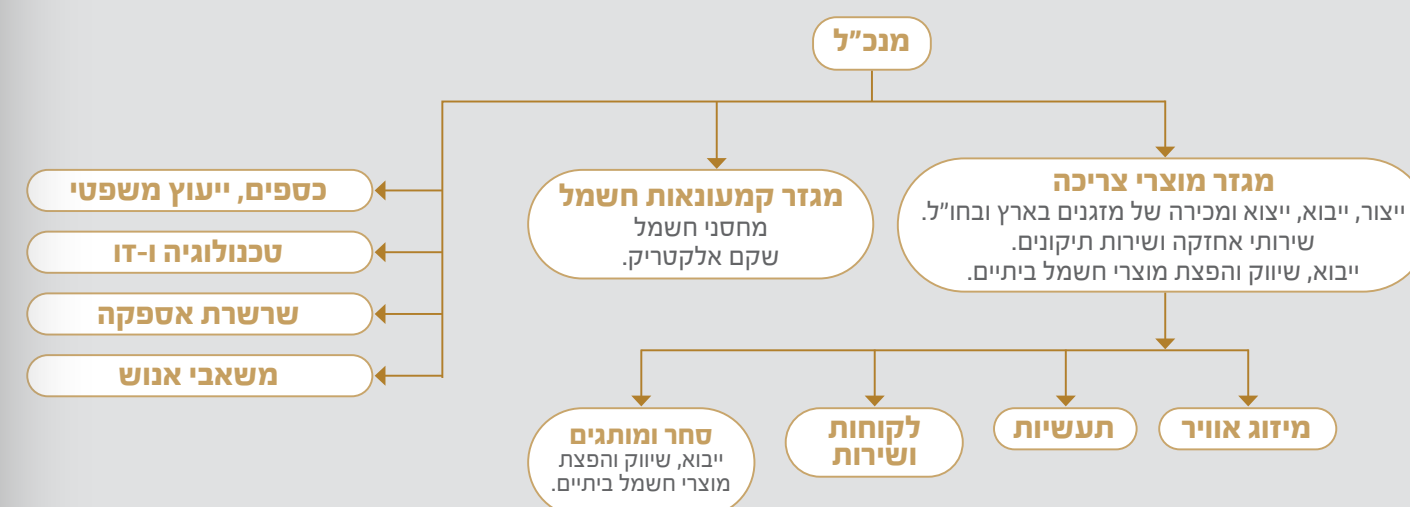


## התפלגות החזקות לפי בעלי שליטה ליום 31/10/20



אלקו בע"מ מחזיקה בכ-51% ממניות החברה, והינה חברת החזקות ציבורית הנסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב. לפירוט נוסף ניתן לפנות לדו"חות הכספיים של החברה.

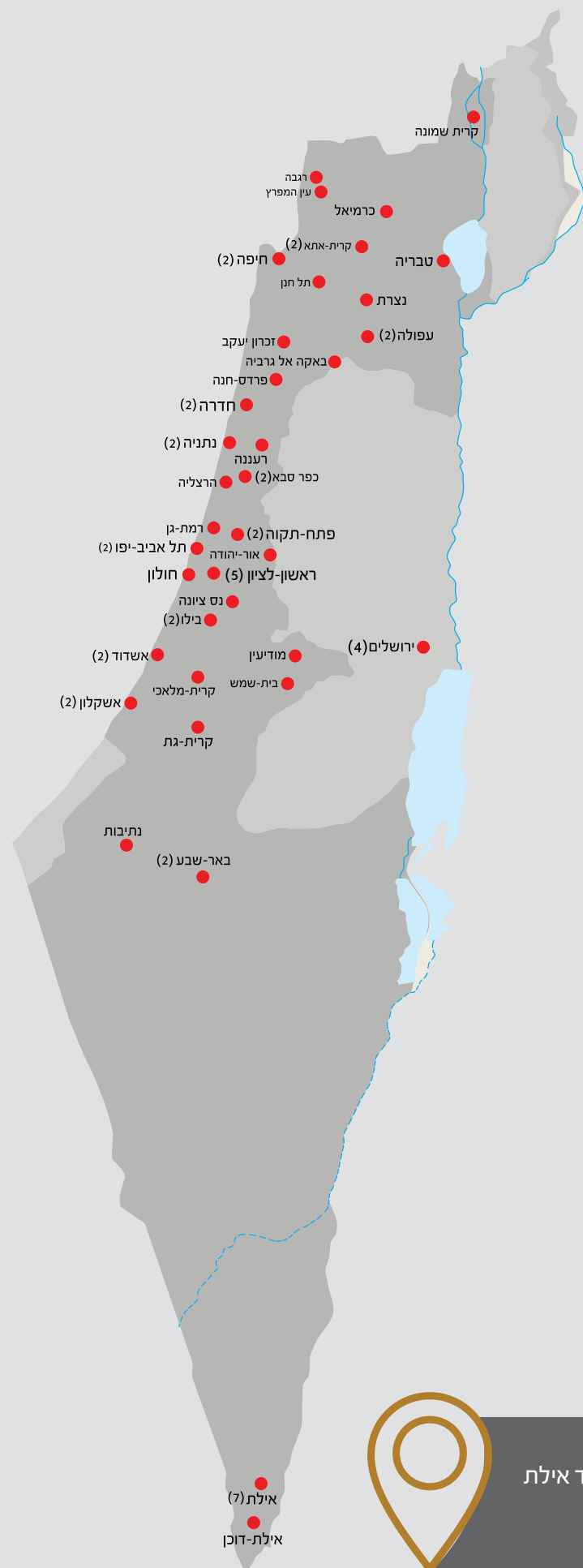
# המבנה הארגוני של החברה



# מיקומי המטה והסניפים

המטה והמפעל המרכזי שלנו ממוקמים בראשון לציון. במהלך 2022 יעבור המפעל למתחם "הפארק הטכנולוגי בתחום האקלים" באשקלון. מטה החברה ישאר בראשון לציון.

אנו מפעילים 63 סניפים בכל רחבי הארץ. לצד סניפים אלה, אנחנו מפעילים גם שני אתרי סחר אלקטרוני תחת המותג "Payngo": "מחסני חשמל" ו-"שקם אלקטריק".



כל אחת מהרשתות מונה עשרות סניפים - מצפת בצפון ועד אילת בדרום וממוקמת במרכזי הקניות הגדולים בישראל



# אודות הדו"ח

מתחילת דרכה של "אלקטרה", ראינו חשיבות עליונה בהתנהלות ערכית ואחריות כלפי הסביבה, הקהילה ומחזיקי עניין נוספים שלנו. אנחנו מאמינים שזאת חובתנו להתנהל במקצועיות, בהוגנות ובאכפתיות, להתייעל ולחדש כל הזמן.

שלב משמעותי בדרך למימוש החזון שלנו להיות המובילים בתחומנו, הוא דו"ח האחריות התאגידית הראשון שלנו שנת 2020, שנכתב ע"פ תקן SASB ו-GRI-SRS (Global Reporting Initiative) (Sustainability Accounting Standards Board). בנוסף, החלטנו לאמץ את יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (SDG's Sustainable Development Goals), על מנת לשלב ידיים עם מדינות נוספות בעולם בהתמודדות עם אתגרים עולמיים בנושאי חברה, סביבה וכלכלה.

\* אנו פועלים להשגתם של היעדים הרלוונטיים לתחום עיסוקה של אלקטרה, כפי שיפורט בדו"ח זה. לאורך הדו"ח יוצגו סמלי היעדים לצד הפעולות שנקטנו כדי לעמוד בהם.



**יעד 7: אנרגיה נקייה.**  
7.3 שיפור ביעילות האנרגטית



**יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית.**  
8.4 שיפור יעילות המשאבים בצריכה ובייצור  
8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה  
8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה



**יעד 9: תעשייה, תשתיות וחדשנות.**  
9.4 שדרוג התשתיות ושיפור התעשיות, על מנת להפוך אותן ליותר בנות קיימא  
9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי



**יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.**  
11.6 הפחתת ההשפעה הסביבתית המשמעותית לנפש של ערים, ובכלל זה על ידי מתן תשומת לב מיוחדת לאיכות האוויר וניהול עירוני ואחר של פסולת  
11.7 מתן גישה אוניברסלית לשטחים בטוחים, מכלילים ונגישים, ירוקים וציבוריים, במיוחד עבור נשים וילדים, אנשים מבוגרים ואנשים עם מגבלות



**יעד 12: צריכה וייצור אחראיים.**  
12.2 השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע  
12.4 ניהול פסולת כימית  
12.6 תרבות דיווח בר קיימא  
12.7 נהלי רכש ציבוריים בני קיימא



**יעד 13: שינוי אקלים.**  
3.11 חוסן אקלימי - חיזוק העמידות והתאמת הקיבולת לסכנות הנוגעות לאקלים ולאסונות טבע  
13.3 מודעות סביב שינויי האקלים - שיפור החינוך, העלאת מודעות ויכולת הצמצום של שינויי האקלים על ידי אנשים ומוסדות, תוך כדי התחשבות בגישות התאמה (adaptation) והפחתת השפעה (mitigation)







## דיאלוג מחזיקי עניין

מחזיק העניין	סוג הדיאלוג	פירוט בדו"ח
לקוחות	פלטפורמות מרובות (טלפון, אתר, אפליקציה, דואר, מייל, פקס, פניות למוקד שירות) וכן סקרי שביעות רצון	פרק שירות ולקוחות
עובדים	שיחות אישיות, ועד עובדים, סקרי שביעות רצון	פרק עובדים וסביבת עבודה
ספקים	דיאלוג יום-יומי, מכרזים	פרק מצוינות בתפעול ושרשרת אספקה אחראית
רגולציה	תקשורת אישית, עמידה בחוק, דיאלוג בעזרת ארגונים כגון לשכת המסחר ואיגוד התעשיינים	פרק אחריות סביבתית
ארגונים סביבתיים וחברתיים	שיחות עם גופים סביבתיים; שיתופי פעולה עם עמותות, התנדבויות עובדים	פרק אחריות סביבתית; פרק אחריות חברתית
שותפים עסקיים	שיתוף פעולה בייצור מערכות חימום וקירור עם חברת בוש	פרק אחריות סביבתית
משקיעים	שיחות שוטפות ותכופות (כאחת לשבוע) של סמנכ"ל הכספים ומנכ"ל הקבוצה עם אנליסטים משוק ההון; מצגת משקיעים לפחות אחת לשנה, בה החברה מעדכנת ומשתפת את המשקיעים בפעילות השוטפת, באירועים מרכזיים ובכיוונים עתידיים. במקרה של אירועים מהותיים מתקיימת פגישה ייעודית + מצגת רלוונטית.	
רשויות מקומיות (ראשון לציון ואשדוקלון) ותושבים	קשר שוטף בנושאים הקשורים במינהל תקין בשטח המוניציפלי; תקשורת ישירה ואישית של הנהלת הקבוצה עם לשכות ראשי הערים.	

# הנושאים המהותיים לדיווח

12 צריכה וייצור בתבונה



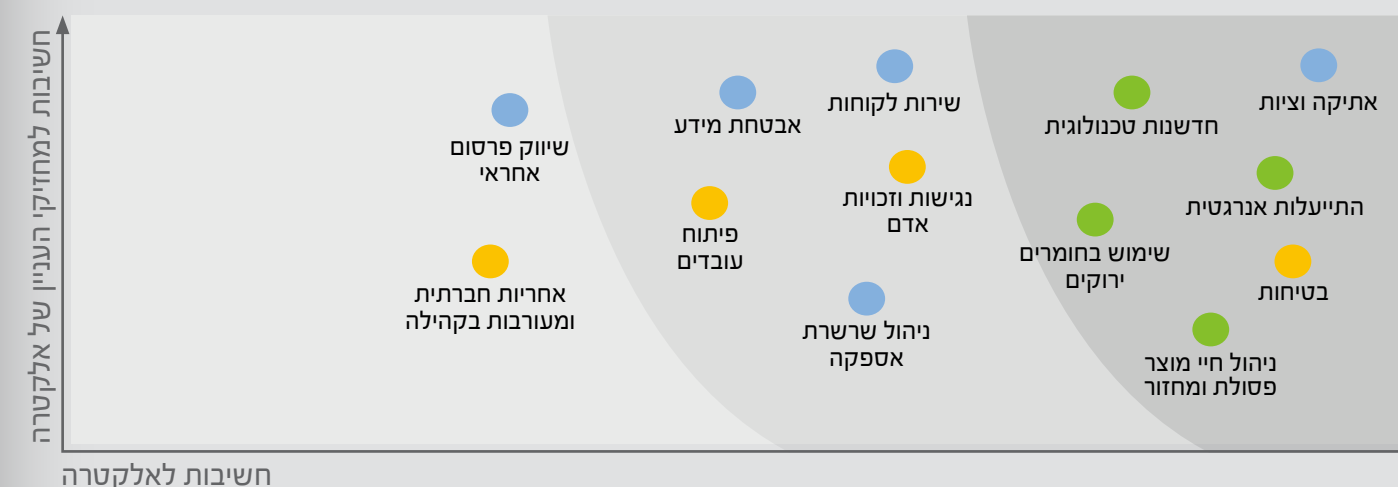
יעד 12: צריכה וייצור אחראיים.  
12.6 תרבות דיווח בר קיימא

כשהתכנסנו לכתוב את הד"ח שלפניכם, החלטנו לזקק את הנושאים שיופיעו בו עבור מחזיקי העניין השונים שלנו: ספקים, לקוחות, גופים רגולטוריים, עובדים, ארגוני מגזר שלישי ושוק ההון. בחירת הנושאים התבצעה באמצעות השוואה עולמית לחברות מהסקטור של אלקטרה, וכן שורה של פגישות, ראיונות וסקרים עם חלק ממחזיקי העניין.

כחברה שמיישמת את תפיסות הקיימות שלה בתוכניות העבודה ובהתנהלות השוטפת בכל התחומים - ממדיניות, דרך אנליזות ועד תהליך קבלת ההחלטות - חשוב לנו לשתף אתכם ולעשות ככל שביכולתנו כדי להנגיש את המידע בדרך הטובה ביותר. אנחנו מאמינים ששקיפות והגינות מייצרים שביעות רצון של כל מחזיקי העניין, ומובילים להצלחה עסקית. אנחנו מתחייבים להמשיך ולדווח על אודות פעילות החברה בתחומים אלה באופן רציף באתר החברה.

ממשלי	חברתי	סביבתי
אבטחת מידע ופרטיות לקוחות	בטיחות	חדשנות טכנולוגית
שירות לקוחות	נגישות וזכויות אדם	התייעלות אנרגטית במוצרים וצמצום פליטות גזי חממה
ניהול שרשרת אספקה	פיתוח עובדים	שימוש בחומרים ירוקים
אתיקה וציות	אחריות חברתית ומעורבות בקהילה	ניהול סוף חיי המוצר - פסולת ומחזור
שיווק ופרסום אחראי		

## בחרנו להציג את הנושאים המהותיים במטריצת מהותיות:



# הישגים 2020



חברה: **אלקטרה מוצרי צריכה**  
דירוג 2020: **פלטינה**

## מדד מעלה

אנחנו גאים בשותפות שלנו ברשת עמיתי מעלה - ארגון הפועל לקידום האחריות התאגידית בישראל, אליו הצטרפנו ב-2017. בשנת 2020 קיבלה אלקטרה דירוג פלטינה על הפעילות בתחומי האחריות התאגידית והקיימות. אנחנו כבר מתכננים איך לשפר את ההישג הזה ב-2021.

## תכנית

## Impact Nation

הישג נוסף שאנחנו גאים בו מאוד הוא ההשתתפות בתוכנית "Impact Nation", שפורסמה בסוף שנת 2020 ע"י המשרד לעניינים אסטרטגיים. התוכנית, הראשונה מסוגה, מעודדת חברות ציבוריות בישראל להפיק דוחות "אחריות תאגידית" (ESG), שישקפו את ההשפעות הסביבתיות והחברתיות של פעילותן העסקית. 26 חברות ישראליות הגישו בקשות להשתתפות בתוכנית, 17 מתוכן זכו בכבוד - ואנחנו ביניהן.



**מדינת ישראל**  
המשרד לנושאים אסטרטגיים והסברה

## מדד החברות הנחשקות

ב-2020 נכנסנו לראשונה לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן בישראל, של CofaceBDI ומגזין TheMarker. עובדי אלקטרה גאים בכך שהם משתייכים לחברה חזקה, שמעניקה להם יחסי עבודה טובים ושכר מובטח - בימי משבר ובימי שגרה.





# אחריות סביבתית



# רגולציה סביבתית

## ציות לרגולציה סביבתית

השיח השוטף שאנחנו מנהלים עם גורמי איכות הסביבה המובילים בישראל, מאפשר לנו להוביל את השוק בפיתוח מוצרים ירוקים. המוצרים עומדים בכל כללי הרגולציה, ואף הרבה מעבר לדרישות החוק. אלה הם כמה מהתקנים הסביבתיים שאלקטרה עומדת בדרישותיהם:

**התו הירוק – מוצר או שירות שנושאים את התו הירוק,** מפחיתים את השימוש בחומרים מסוכנים, משפרים את היעילות האנרגטית ומפחיתים את הפגיעה בסביבה. התו מעודד תכנון, ייצור, שיווק ושימוש במוצר או בשירות, כך שיגרום נזק מזערי לסביבה או ישפר את איכות הסביבה בשלבים השונים של מחזור חיי המוצר או השירות.



בנוסף, התו מאפשר לצרכנים לזהות מוצר או שירות ידידותיים לסביבה, ולהעדיף אותם על פני אחרים. כל זאת מבלי שיידדותיות זו תשפיע על התכונות העיקריות של המוצר או השירות, בטיחותו ואיכותו. התו מבדיל בין סימונים המטעים את הלקוח לבין סימון מאושר. חשוב לציין כי מכון התקנים חבר בארגון בינלאומי GEN המאגד עשרות ארגוני ECOLABELLING מרחבי העולם.

## ביקורות סביבתיות



מפעל אלקטרה בראשון לציון, בו מיוצרות מערכות המיזוג שלנו, עובר בקביעות ובהצלחה ביקורות תקופתיות מטעם המשרד להגנת הסביבה.

המשרד מבצע ביקורות סביבתיות שוטפות לחברה בתחומים כגון ניהול חומרים מסוכנים, עמידה בהיתרי פליטות לאוויר וניטור השפכים. אלקטרה עומדת בסטנדרטים גבוהים, מעל הנדרש בחוק, וכלל הביקורות עברו בהצלחה רבה. הביקורת האחרונה למפעל התקיימה בסוף שנת 2020 וגם היא עברה בהצלחה.

**תקן ISO 14001 – התקן הוולונטרי הבינלאומי** למערכות ניהול סביבתי בארגונים. הסמכה זו מהווה הצהרה בינלאומית לכך שאלקטרה מציבה את נושא איכות הסביבה כערך עליון בפעילותה, ותמשיך לנקוט בכל האמצעים בכדי לממש את מחויבותה לסביבה.



**RoHS – ההנחיה להגבלת חומרים מסוכנים.** מוצרי אלקטרה עומדים במגבלות שנקבעו, והם אינם מכילים חומרים העלולים להוות סכנה בריאותית כמו עופרת, קדמיום וכספית.



**REACH – Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals** חקיקה שמטרתה להסדיר את הרישום, ההערכה והרישוי של כימיקלים באיחוד האירופי. החקיקה חלה באופן ישיר על יצרנים ויבואנים ממדינות האיחוד, אך יש לה השלכה ישירה גם על התעשייה המייצאת למדינות אלה, ובכלל זה על היצואנים הישראלים.



**GHS – Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals**, שיטה כלל עולמית מתואמת לסיווג, סימון ומסירת מידע על חומרים כימיים, ובכלל זה תיווג ואריזה של חומרים אלה.



# מגמות עולמיות

## עיקרון "הקיימות", המאזן בין השפעות סביבתיות, אחריות חברתית ושיקולים עסקיים:

**זיהוי ההשפעות הסביבתיות המהותיות שלנו**  
פליטות של גזי חממה וייצור של פסולת.



**ניהול סביבתי**  
חלוקת תחומי אחריות, הקצאת משאבים ובניית כשירויות, תכנון ובקרה וקביעת מטרות ויעדים.



**פיתוח יוזמות סביבתיות**  
לאורך שלבי מחזור החיים של מוצרינו.



**שקיפות, דיווח ומחזיקי עניין**  
מדידה, תיעוד ודיווח של הביצועים הסביבתיים.



**חוקים ותקנים סביבתיים**  
מחויבות לדרישות, חוקים, והסכמים וולונטריים סביבתיים רלוונטיים.



**רתימת עובדים**  
בניית הכישורים הסביבתיים האיכותיים ביותר לעובדינו. הדרכה ייעודית לעובדי החברה בנושאי איכות הסביבה, כחלק מהדרכת הבטיחות השנתית.



**מודעות ירוקה בייבוא מוצרים**  
מחויבות למוצרים יעילים מבחינת צריכה האנרגיה, הנבחרים בקפדנות.



**יעד 13: שינוי אקלים.**  
13.1 חוסן אקלימי – חיזוק העמידות והתאמת הקיבולת לסכנות הנוגעות לאקלים ולאסונות טבע.



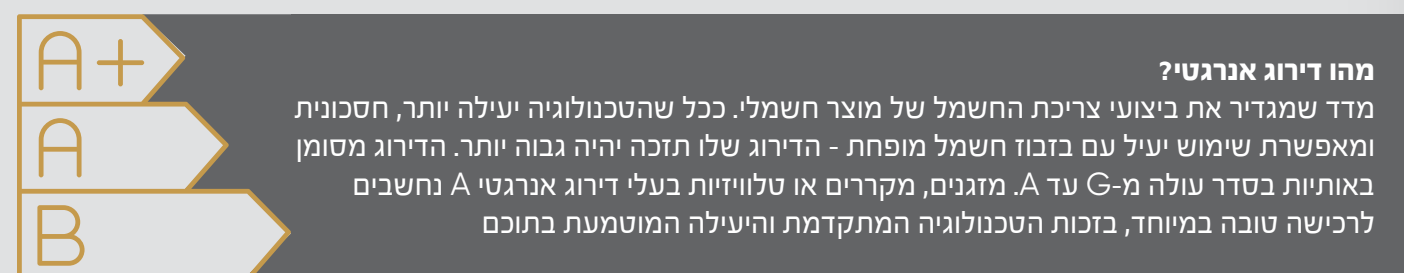
כחברה מובילה בתעשיית מוצרי החשמל, ובהתאם לסטנדרטים הקיימים בעולם, אנחנו רואים זכות גדולה בהתגייסות למאבק העולמי בשינויי האקלים: מציאת פתרונות טכנולוגיים להפחתת גזי החממה בייצור ובשימוש במוצר, הפחתת ייצור הפסולת, קידום שימוש חוזר בחלקי מכשירים ישנים לטובת ייצור חדשים, הקטנה נפחי מוצרים ומשקלם ועוד.

## מדיניות סביבתית

אחד האתגרים הגדולים של ההתחממות הגלובלית הוא פיתוח מוצרים שלא רק יחממו ויקררו, אלא יספקו יעילות אנרגטית ויסייעו בשיפור איכות האוויר. כאן באה לידי ביטוי החדשנות המוצרית והטכנולוגית של אלקטרה - בשוק הפרטי ובשוק המקצועי.

# דירוג אנרגטי של המוצרים שלנו

כ-67% ממוצרי המיזוג של אלקטרה הם בעלי דירוג אנרגטי A וכך גם 88% מהמזגנים שנמכרו בשנת 2020!

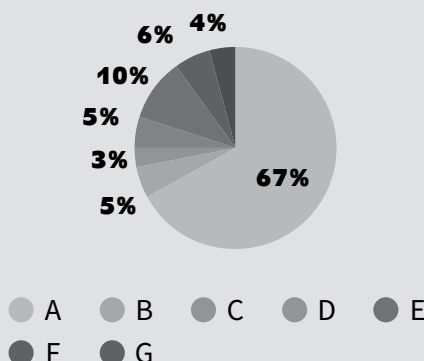


אלקטרה עומדת בכל דרישות הדין בתחום, ובהם חוק מקורות אנרגיה (תש"ן-1989), שדורש לדרג את המכשירים (מזגנים, מקררים, מכונות כביסה, מייבשים, תנורים, טלוויזיות וכו') בהתאם לדרישות התקנות. מוצרים שלא חייבים בדירוג עפ"י דין הם בעיקר מוצרים קטנים (כגון קומקומים / טוסטרים וכד').

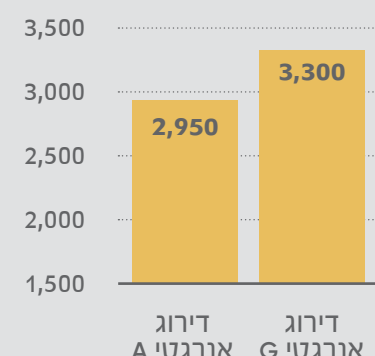
## המעבר ממזגן מיני מרכזי בדירוג אנרגטי G למזגן בדירוג אנרגטי A, מקנה ללקוח של אלקטרה חיסכון של 350 וואט, שהם 0.19 ₪ לשעה!

אנחנו מייצרים ללקוחות אלקטרה חיסכון משמעותי בחשמל, המתורגם לחיסכון משמעותי בפליטות גזי חממה לאטמוספירה.

דירוג אנרגטי של המוצרים באלקטרה מיזוג



החיסכון בחשמל עקב מעבר ממזגן בדירוג G ל-A עבור לקוח אחד (Kwh)



## חסיבת הסחר

מלבד בדיקות איכות קפדניות במכון התקנים, שמזכות חלק מהמכשירים שלנו בתו תקן ישראלי, אנחנו מקפידים גם על ידידותיות לסביבה, חיסכון בחשמל ומשאבי טבע אחרים.

## לדוגמא:

- כל מוצרי הליין האקסקלוסיבי של Miele מדורגים בדירוג אנרגטי A עד +++A ללא יוצא מן הכלל.
- רוב מוצרי המותג LIEBHERR מדורגים גם הם בדירוג אנרגטי A עד +++A.
- Whirlpool מותג המפתח מוצרים שדוגלים במחזור חומרי גלם ומשלבים אנרגיה נקייה.

# דיאלוג עם גופים סביבתיים וציבוריים



חברות במועצה לבניה ירוקה - הגוף המוביל בישראל לקידום תהליכי תכנון ובניה באופן אחראי לאדם, לחברה ולסביבה. שיתוף הפעולה עם המועצה מאפשר לנו לפתח ידע וכלים מקצועיים בתחומי הבנייה הירוקה ותכנון בר קיימא.



חברות בלשכת המסחר - גוף ציבורי, א-פוליטי, בלתי תלוי וללא כוונות רווח, המהווה את ארגון העסקים והמעסיקים הגדול בישראל. הלשכה מסייעת בקידום האינטרסים העסקיים של החברות בה, ביניהן חברת אלקטרה.



חברות בהתאחדות התעשייתיים - הגוף שמאגד את תעשיית ישראל, המייצגים את הכוח הכלכלי המוביל במשק. ההתאחדות מקיימת שותפות מלאה עם קברניטי המשק בנוגע להחלטות ברמה המדינית והמקרו כלכלית, ומהווה גשר למערכות כלכליות כלל עולמיות.

הדיאלוג הישיר מול הארגונים בנוגע לתיאומי רגולציה, תנאי ייבוא/ייצור ועוד, מתקיים בשלל ערוצים - ובהם אסיפות חטיבה בהשתתפות יבואנים ויצרנים של מוצרי צריכה ביתיים.

בזכות הקשר הזה, הצלחנו להביא לידיעת הרגולטור בין היתר, שיישום תיקון קיגאלי (צמצום פליטה של גזי קירור הפוגעים בשכבת האוזון) מותנה בהסמכת מתקיני מיזוג האוויר. בישראל מתקיני מזגנים לא נדרשים להסמכה, ועל כן עד שהחוק להסדרת מקצוע לא יעבור התאמות והליכי חקיקה נדרשים, אין אפשרות להתחיל בצמצום הפליטות.

## יעד מס' 7: אנרגיה נקייה ברת השגה.



7.3 שיפור ביעילות האנרגטית. אלקטרה מקדמת ומעצימה שיתופי פעולה על מנת לקדם את הנושא בדגש על יעילות אנרגטית, וטכנולוגיות מתקדמות ונקיות.

## יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.



11.6 הפחתת ההשפעה הסביבתית המשמעותית לנפש של ערים, ובכלל זה על ידי מתן תשומת לב מיוחדת לאיכות האוויר וניהול עירוני ואחר של פסולת.

## יעד 12: צריכה וייצור אחראיים.



2.2 השגת ניהול בר קיימא ושימוש יעיל של משאבי טבע.



# ניהול מחזור חיי המוצר

## בשנתיים האחרונות מציגה אלקטרה מוצרים ייחודיים שעומדים בקריטריונים המחמירים ביותר בישראל בתחום הבנייה הירוקה.

הטמענו במפעל הייצור המתקדם שלנו טכנולוגיות חדשניות לייצור מזגנים "ירוקים", המבטיחים חיסכון ניכר בצריכת האנרגיה ומינימום פגיעה בסביבה לאורך כל מחזור חיי המוצר. בדצמבר 2020 קיבלה אלקטרה היתר לסמן את סדרת המזגנים EMD A SQ בתו ירוק של מכון התקנים הישראלי, המעיד על פגיעה מופחתת של המוצר בסביבה. התו מציב את אלקטרה כחלוצה בתחום בשוק מוצרי חשמל לבית.

## בהתאם לדרישות קבלת התו, כל מזגן בסדרה:

- 

מעוצב וארוז בצורה ידידותית לסביבה (לפי דרישות RoHS-REACH) כשלפחות 90% מחומרי האריזה ברי מחזור בארץ.
- 

מיוצר ללא חומרים מסוכנים.
- 

בעל יעילות אנרגטית גבוהה (דירוג אנרגטי ברמה A).
- 

שיעור המחזור של רכיבי המוצר עומד על לפחות 83% ממשקל המוצר.
- 

יכול גז קירור מחומר שמפחית את הפגיעה בכדור הארץ ביחס לגז הקיים.
- 

בעל רמות רעש נמוכות.

אלקטרה החלה לשווק את המזגן המיני מרכזי הייעודי להתקנה בפרויקטים גדולים. מלבד התאמות המוצר לצרכי ותקני בנייה ירוקה (דירוג אנרגטי גבוה, בקרת טמפרטורה לשליטת עצמאית בכל חדר, ייצור מקומי, חומרים ממקור אחראי), מדובר במערכת עם רמות רעש נמוכות ומאייד (יחידה להתקנה פנימית) קומפקטי במיוחד.

# איכות הסביבה זה כלכלי



## משאבת החום של אלקטרה היא הפתרון היעיל והמתקדם ביותר

### העתיד

#### יתרונות משאבות החום של אלקטרה:

- היחידה בעלת מערכת דיגיטלית חכמה לניהול ושליטה בכל מערכות החימום בבית.
- יעילות אנרגטית גבוהה וחיסכון בחשמל.
- אינה פולטת CO<sub>2</sub>.
- התקנה פשוטה.
- ניצול שטח רצפה אופטימלי.
- מאושרת על-פי הרגולציה האירופאית המחמירה.



### העבר

#### סוגי המערכות כיום:

דוד חימום על בסיס סולר / גז / חשמל  
חימום גז ישיר  
משאבת חום - השיטה היעילה יותר



מערכת שאיבה לגז באולם הייצור

טנק עם הגז החדש בחצר אלקטרה

# פועלים לאיכות חיים טובה יותר

## Electra AAA Inverter

סדרת מזגנים בטכנולוגיית אינוורטר החסכונית ובדירוג אנרגטי A, בעלת סטריאוניזר מובנה להשבחת ורענון האוויר בחדר. מזגני הסדרה מאפשרים שימוש של לילה שלם בעלות של שקל אחד בלבד, והם בעלי יכולת ניקוי עצמי למניעת הצטברות חיידקים. מערכת המיזוג מגיעה לעד 40% חיסכון בצריכת האנרגיה.

## הפחתת רעש

היינו בין הראשונים בעולם לפתח את המזגן המפוצל כמענה לרעש המזגנים: את היחידה המקררת התקנו בחדרים, והמנוע נותר בחוץ. במשך השנים פיתחנו גם סדרת מזגנים המותאמת לכיתות לימוד בבתי הספר, בדגש על כיתות של ילדים כבדי שמיעה.

## Electra Eco Water

בעקבות כניסתה לתוקף של הנחיה האוסרת התקנת דודי חשמל בבניינים חדשים, התחלנו לפתח ב-2020 דודים חדשים המבוססים על משאבת חום לצורך חימום המים. אחרי שהדוד החדש קצר הצלחה גדולה באירופה, בזכות החסכונות והיעילות האנרגטית, תהיה אלקטרה לאחת מהראשונות לעשות בו שימוש בפרויקטים של בנייה חדשה.

## Electra Magic AIR

סדרת מזגנים הכוללת רכיב איוניזר, המפיץ לאוויר יונים הטוענים את מולקולת החמצן במטען חיובי ושליילי. הרכיב מפחית עד 95% מכמות החיידקים בחלל החדר, עפ"י מחקר שערכה מעבדה מוסמכת של משרד הבריאות. כמו כן הרכיב מנטרל בקטריות באוויר, מצמצם את חלקיקי האבק והעובש בחדר, ומפחית חשמל סטטי וריחות לא נעימים.

## Electra UV-C

מסנן מחטא אוויר שפותח על ידי אלקטרה בטכנולוגיה פורצת דרך, הכוללת נורת UV ומטהרת עד 99.9% מהחיידקים והווירוסים באוויר (לרבות נגיף הקורונה). המוצר מפחית את עלויות התחזוקה, מפחית תחלואה וניתן להתקנה בכל מזגן מיני מרכזי, גם על מוצר קיים.

# טכנולוגיות פורצות דרך

## אלקטרה סמארט

### ניהול חכם וחסכוני בעזרת האפליקציה החכמה של אלקטרה

"אלקטרה סמארט" היא אפליקציה אינטואיטיבית וקלה לשימוש, המאפשרת ללקוחות החברה תפעול מלא של המזגן - לרבות כיבוי והפעלה מכל מקום ובכל זמן, שינוי הטמפרטורה הרצויה בכל אחד מהחדרים בנפרד, כיוון עצמת המאוורר, מצבי עבודה והגדרת קבוצות מזגנים, ושליטה מרוכזת בהם תחת משתמש אחד.

האפליקציה מאפשרת לכוון את הפעלתו העתידית של המזגן, ובכך מעניקה פתרון חסכוני ובטוח לשומרי שבת.

### יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.

11.6 הפחתת ההשפעה הסביבתית המשמעותית לנפש של ערים, ובכלל זה על ידי מתן תשומת לב מיוחדת לאיכות האוויר וניהול עירוני ואחר של פסולת.



**מעבר לשימוש בגז מסוג R32** - זהו גז ידידותי לסביבה שאינו תורם לאפקט החממה ומצמצם פליטות מסוג HFC. בכפוף לרגולציה הכלל עולמית ובעקבותיה האסדרה בישראל בנושא שימוש בגזים דליקים ורעילים, התחלנו במעבר לשימוש בגז סביבתי יותר, הן במוצרים המיוצרים במפעל אלקטרה והן באלו המיובאים.

גם במסגרת המפעל החלנו שינויים בפן הסביבתי והבטיחותי: שינינו והתאמנו את מערך הייצור, סגרנו אזורי לניטור דליפות גז, התאמנו את מערך הבדיקות למוצרים עם גז דליק בקווי הייצור, הרכבנו גלאי נזילות במעבדות ובקווי הייצור, הדרכנו והסמכנו עובדים לעבודה עם גז דליק, הצטיידנו במכונות ומערכות ייעודיות לשימוש עם גז דליק.

ברמת מוצרי החברה: התאמנו את רכיבי המוצרים לגז החדש, התאמנו את המעגל התרמודינמי, בדקנו ביצועים של כל קווי המוצרים בחברה ושיפרנו בהתאם, ביצענו שינויים במוצרים על מנת לעמוד בדרישות הבטיחות החדשות, קיימנו בדיקות ואישרנו את בטיחות כל מוצרי החברה, אישרנו את כל קווי המוצרים לביצועים ובטיחות ע"י מת"י (מכון התקנים הישראלי), הוספנו הנחיות מיוחדות בנושא גז דליק למתקין בחוברת ההתקנה.

# שת"פ אלקטרה BOSCH

יעד 9:  
תעשייה, תשתיות  
וחדשנות.



9.4 שדרוג התשתיות ושיפור התעשיות  
על מנת להפוך אותן ליותר בנות קיימא.  
9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות  
הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי

ב-2020 חתמנו על הסכם עם Bosch Thermotechnology מחטיבת התרמו-טכנולוגיה בקבוצת BOSCH העולמית, בנוגע להשקעה במפעל אלקטרה, והקמת מיזם משותף לפיתוח ולייצור משאבות חום ומערכות מיזוג אוויר מתקדמות. בעזרת ההסכם נוכל למנף את תהליכי הפיתוח והעבודה במפעל, לשדרג את מדיניות איכות הסביבה, ולשפר בהתמדה את המוצרים והמסרים. Bosch היא מחברות הטכנולוגיה והשירותים הגדולות בעולם. Bosch Thermotechnology היא יצרנית מובילה של משאבות חום חסכוניות בחשמל ומערכות הסקה לחימום מים. המטרה שלנו היא להחזיק ב-10% מנתח השוק האירופי בתוך 4 שנים, ולהגיע להיקף מכירות של כ-600 מיליון ש"ח ב-2027.

תוצר נוסף של שיתוף הפעולה בין שתי החברות הוא פארק תרמו-טכנולוגי, ראשון מסוגו בעולם, לטיפול באקלים. הפארק, שייבנה ב-2022, יעמוד בסטנדרטים אירופאים גבוהים של בנייה ירוקה, המחמירים יותר מאלו הנהוגים בישראל. בנוסף, יוקמו מפעל מיזוג וחימום גדול ומתקדם, חממה טכנולוגית לחברות סטארטאפ ומהנדסים לפיתוח וחדשנות של מוצרי אקלים, ו-electra academy לטכנאי מיזוג האוויר.

## תום פינקה

סגן נשיא ב-Bosch Thermotechnology:

"עבורי זו לא עסקה רגילה. 'אלקטרה תעשיות' היא עמוד התווך העיקרי לאסטרטגיה הדרום-אירופית שלנו. אני בטוח שנצליח ביחד".

## יגאל גרויסר

סמנכ"ל תעשיות מיזוג ואקלים ומנהל המפעל בפועל:

"המיזם ההיסטורי עם קונצרן בוש הוא תולדה של אסטרטגיה של אלקטרה להיות חברה מובילה בתחום פתרונות אקלים מתקדמות בארץ ובאירופה. מיזם זה מהווה הכרה בינלאומית ביכולות טכנולוגיות של אלקטרה תעשיות בכל התחומים - פיתוח, תפעול וניהול. אנו גאים להיות חלק מהמהפכה הירוקה שהאיחוד האירופאי מוביל בעולם באמצעות פיתוח וייצור מערכות חימום ומיזוג מתקדמות שאמורות להוריד את צריכת האנרגיה וזיהום האטמוספירה."





# ניהול משאבים

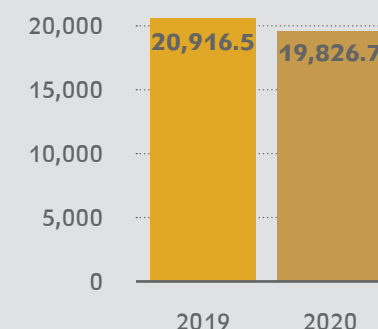
יעד 8: הוגנות  
תעסוקתית וצמיחה  
כלכלית.



8.4 לשפר את יעילות המשאבים  
בצריכה ובייצור.

בשנת 2020, הורדנו את צריכת החשמל של החברה  
בכ-6% לעומת שנת 2019!

צריכת חשמל (GJ)



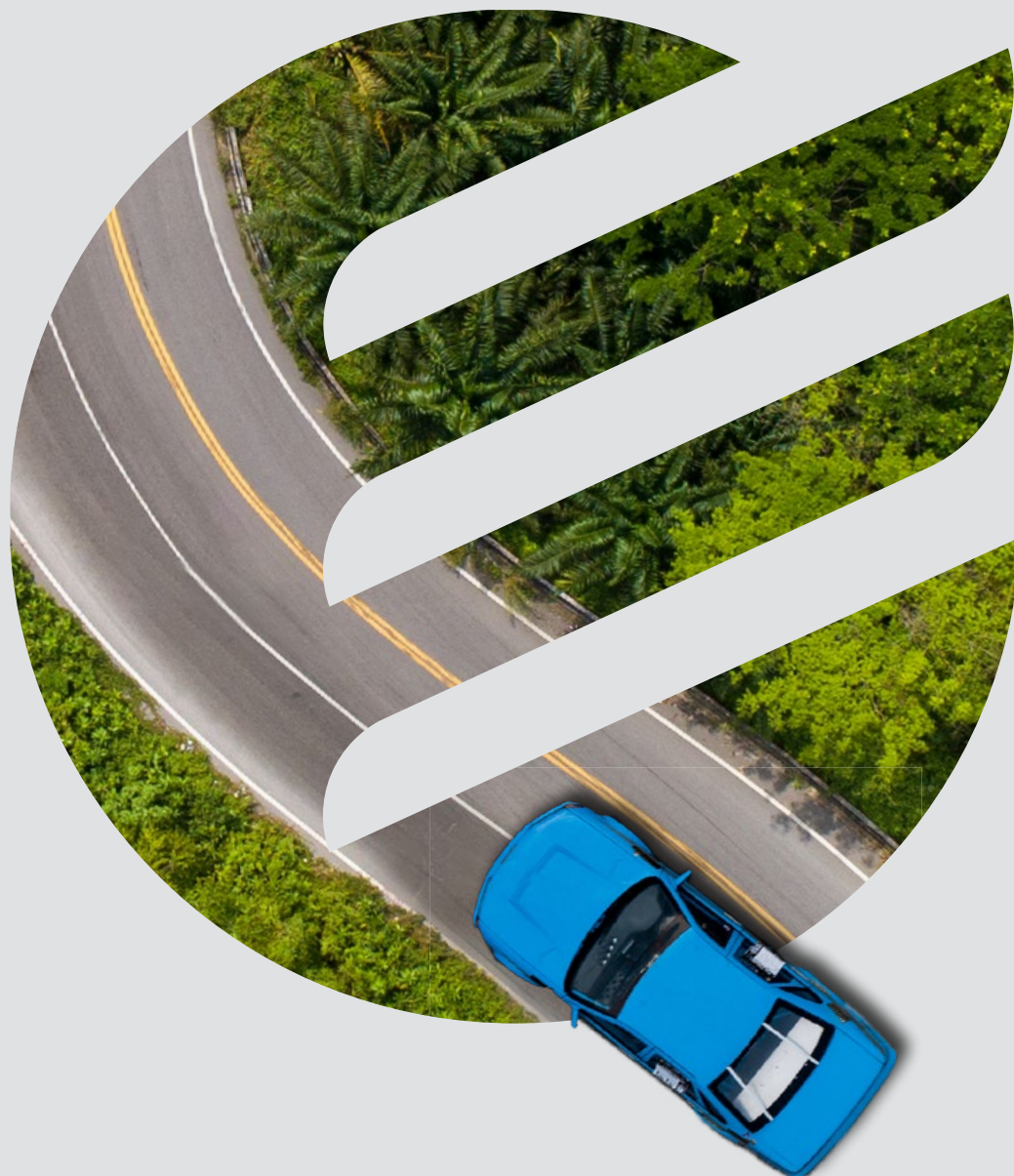
## מעבר לצי רכבים היברידיים

כחלק ממדיניות החברה, אנחנו מובילים יוזמה לעידוד תחבורה בת-קיימא בקרב עובדים ומנהלים. אף שצי הרכבים שלנו מתחלק לרכבים אישיים לבעלי תפקידים ומשאיות לשינוע סחורה, אנחנו מתכננים להמשיך במעבר לרכבים בעלי מנועים חסכוניים וצריכת דלק מופחתת. בנוסף, אנחנו פועלים לקידום יוזמות שיפחיתו את הצורך של העובדים להשתמש ברכבים פרטיים.

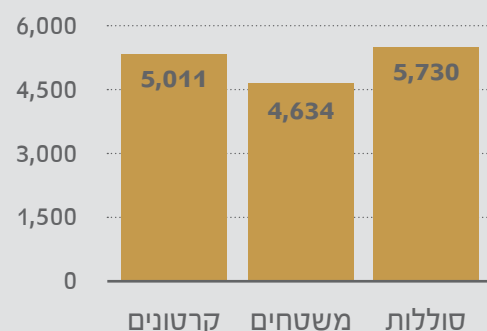
אלקטרה היא מהחברות הראשונות במשק הישראלי שהניעו מעבר לרכבים היברידיים ידידותיים לסביבה - תהליך שהחל בסוף 2020. כיום, כ-65% מהרכבים בחברה הם היברידיים. במהלך 2020 לבדה הוחלפו 200 רכבים המונעים בדלקים פוסיליים ברכבים היברידיים. גם צי המלגזות שלנו הוא חשמלי לחלוטין. עמדת טעינה חשמלית לרכבים כבר פעילה בחברה, ואנחנו שואפים להוסיף עמדות נוספות בהקדם.

עברנו להשתמש בדלק ביו-דיזל, תחליף לסולר שמיוצר ממקורות מתחדשים ומצמצם את התלות בנפט. הביו-דיזל נשרף ביעילות רבה יותר בזמן הנסיעה, ופולט פחות גזי חממה. נמשיך להחליף משאיות ישנות ולהרחיב את השימוש בדלק ביו-דיזל בעתיד.

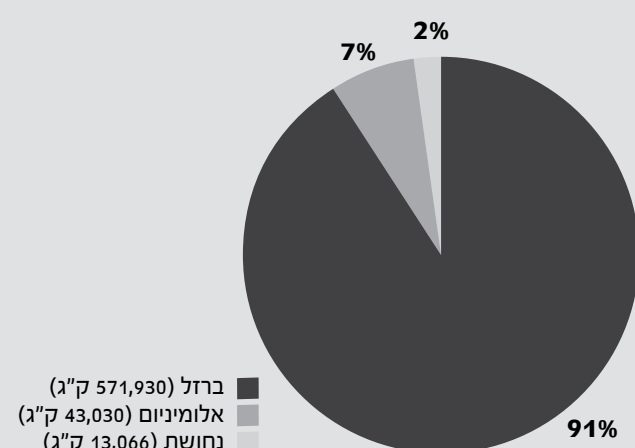
שיתוף פעולה חשוב נוסף שיצרנו עם חברת ההסעים "כרמית", מציע שירות הסעות לעובדי המפעל. 14 הרכבים נוסעים במסלולים קבועים, הכוללים איסוף בבוקר ופיזור אחר הצהריים. השירות ניתן לעובדים ללא עלות, בזמינות המתואמת לשעות העבודה, ותוך ריכוז עובדים בכל הסעה כך שתצמצם שימוש ברכב פרטי, ותתרום לאיכות האוויר.



## פסולת שהועברה למחזור בשנת 2020 (מס' יחידות)



## מחזור פסולת אלקטרונית ב-2020: 628,026 ק"ג



## ניהול פסולת

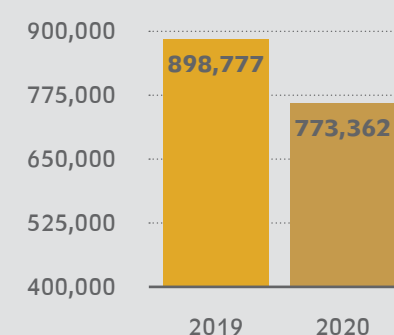
הפסולת שלנו (למעט פסולת שירות ~ 61,310 ק"ג) נאספת במתקנים ייעודיים וממוחזרת, נמכרת או נמסרת לגופים מורשים על פי חוק. היא מחולקת לפי נייר וקרטון, מתכות (כגון נחושת ואלומיניום), משטחי עץ תקולים, שמנים (~ 4,000 ליטר), פסולת אלקטרונית, פלסטיקה ופסולת המוגדרת כחומרים מסוכנים (בהתאם לתקן RoHS ועל פי חוק החומרים המסוכנים).

## פסולת אלקטרונית

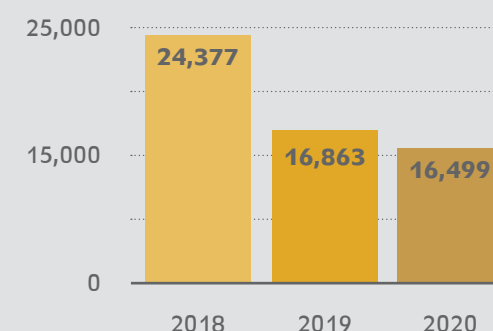
בהתאם לחוק פינוי פסולת אלקטרונית, אנחנו מוודאים עם לקוחותינו לפני כל הובלת מוצר חדש, האם ישנו צורך באיסוף המוצר הישן. במקרים בהם התשובה חיובית, המובילים שלנו יעבירו את המוצר - ללא כל עלות נוספת מצד הלקוח - לאחד ממפעלי המחזור (מ.א.י. ואי-קומיוניטי).

\* (בהתאם להוראות "נוהל פינוי פסולת ציוד חשמלי ואלקטרוני מבית לקוח" של המשרד להגנת הסביבה מיום 24.07.2017).

## צריכת הדלק (ליטר)



## צריכת מים (קו"ב)



## בשנת 2020, ירדה צריכת הדלק בחברה בכ-14% לעומת שנת 2019!

## בשנת 2020, ירדה צריכת המים של החברה בכ-2.5% ביחס לשנת 2019, ובכ-32% ביחס לשנת 2018!

הירידה המשמעותית בצריכת המים בין 2018 ל-2019, נבעה ממהלך של הצבת מערכות מים מושבים במפעל, בבריכות הבדיקה של מחלקת הסוללות. הירידות בצריכות המשאבים (חשמל, דלק ומים) בשנת 2020 ביחס לשנת 2019 נבעו בין היתר ממעבר חלקי לעבודה מהבית בעקבות מגפת הקורונה.

## יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.

11.6 הפחתת ההשפעה הסביבתית המשמעותית לנפש של ערים, ובכלל זה על ידי מתן תשומת לב מיוחדת לאיכות האוויר וניהול עירוני ואחר של פסולת.





# עם הפנים לעתיד



**צמצום צריכת האנרגיה שלנו (מים, דלק חשמל) ושל המוצרים שלנו תימשך עם הטמעת הטכנולוגיות החדישות בעולם.**

בשנת 2021 תושק בישראל מערכת המיני מרכזי המתקדמת Electra Bosch-ULTRA SAFE ENERGY AIR CONTROL SYSTEM. המערכת תאפשר עלייה בניצולת האנרגטית וחיסכון של 75% בצריכת החשמל.

## מפעל המחזור של אלקטרה

בינואר 2021, חתמה אלקטרה על הסכם בעלי מניות עם חברת אולטרייד מחזור בע"מ וחברת מ.א.י. תאגיד מיחזור אלקטרוניקה לישראל בע"מ. במסגרת ההסכם יוקם מתקן טיפול ומחזור למקררים ומזגנים, וכן למוצרי חימום וקירור המכילים גזים. ההשקעה במיזם מוערכת ב-20 מיליון שקל.

המפעל, שיוקם בפארק הטכנולוגי באשקלון, יתמקד תחילה במחזור מזגנים ומקררים, ולאחר מכן ירחיב את הפעילות למחזור כלל מוצרי החשמל בישראל. כיום, מכשירי החשמל שסיימו את חייהם בישראל מועברים לפירוק וגריטה. המפעל יספק ליצרנים ויבואנים אפשרות למלא את חובת המחזור של רכיבים אלקטרוניים. בראש חומרי הגלם שיופקו ממחזור המוצרים יהיו ברזל ונחושת.

הטכנולוגיה במרכז המפעל החדש תאפשר מחזור בתהליך המתקדם בעולם, ומיצוי מלא של חומרי הגלם שבמוצרים. המפעל יעבוד לפי תקן אירופאי סביבתי המוביל בתחום מחזור הפסולת האלקטרונית SENELEC. ראשית, יתבצע תהליך זיקוק של הגזים הרעילים, ואז הפרדה של כל רכיבי המוצרים ומכירתם בחזרה לתעשייה לטובת ייצור מוצרים חדשים. פס הייצור המתקדם של המפעל יאפשר למחזור מקררים ומזגנים בהיקף של מאות אלפי יחידות בשנה.

**תהליך המחזור במפעל יאפשר הפחתה של כמיליון טון בפליטה של גזי חממה בשנה! היעד שלנו הוא להגיע למחזור של 30% מכלל הפסולת האלקטרונית בישראל תוך 7 שנים ולמחזור של 50% תוך עשור.**

**צביקה שווימר, מנכ"ל אלקטרה מוצרי צריכה:**  
"מיזם המחזור הוא חלק ממימוש האסטרטגיה של אלקטרה בתחום איכות הסביבה. תהליך המחזור יהיה המתקדם בעולם ויביא לצמצום משמעותי בפליטת גזי החממה."



חתימת ההסכם להקמת מפעל המחזור עם השרה להגנת הסביבה, גילה גמליאל, ינואר 2021.





## מצוינות בתפעול ושרשרת אספקה אחראית

## ניהול סיכונים והמשכיות עסקית בתקופת הקורונה

תכנית ניהול הסיכונים של מחלקת הרכש מתמקדת בייצוב הספקות סדירות מספקים בחו"ל, ותכנית היערכות למצב חירום. במידת הצורך אנחנו יודעים לייצר או לייבא מספקים מקומיים את החומרים, דבר שהקל עלינו מאוד לעבור גם את תקופת הקורונה בשלום.

עברנו לנהל את הדיאלוג עם הספקים בפלפורמות וידאו, יצרנו נוהל בו הם לא מגיעים לחברה וצמצמו את האינטרקציות החברתיות למינימום. הנהגים שהגיעו למפעל התבקשו למדוד חום טרם ההגעה, נבדקו שנית בהגעתם למתחם אלקטרה, ולא הורשו לצאת מהרכב עד פריקת הסחורה ועזיבתם את המתחם.

## מעצימים את הספקים שלנו

חלק נכבד מהספקים שלנו מגיעים מהפריפריה הישראלית (ירוחם, ציפורית, עפולה, מעלות, ירכא ועוד). המפגש שלהם עם המערכות המתקדמות של המפעל, מאפשר להם להשתדרג, להתייעל וליישר קו עם הסטנדרטים הגבוהים ביותר.

## CASE STUDY

"אסף אביזרים", שממוקם בירוחם, הפך בתמיכת אלקטרה לאחד הספקים המרכזיים בארץ בתחום כבישת המתכות. לפני תחילת שיתוף הפעולה איתנו, החברה נחשבה לקטנה.

## יעד 12: צריכה וייצור אחראיים.

12.4 ניהול פסולת כימית.  
12.7 נהלי רכש ציבוריים בני קיימא



## רכש ירוק

אנחנו מחויבים לתקנים המחמירים ביותר בתחום הסביבתי, ומקפידים שגם הספקים שלנו יעמדו באותם סטנדרטים בדיוק. המכרזים שלנו כוללים סעיפים סביבתיים ספציפיים, כמו שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה, לדוגמא: 100% מהספקים של חומרי הגלם והרכיבים מתבקשים להצהיר על היעדר חומרים מזיקים, על פי דרישות ה-GHS - Globally Harmonized System of Classification Labelling of Chemicals. אנחנו משתדלים למחזר את המשטחים בהם אנו משתמשים, ומוכרים אותם לקבלנים או למחלקת השירות, שמשתמשת בהם בהתאם לצרכיה.

## אתיקה בשרשרת האספקה

הספקים שלנו נדרשים לעמוד בסטנדרטים גבוהים גם בתחום האתי. כל ספק של אלקטרה חותם על נספח "ניגוד עניינים" ומסמכים נוספים כגון NDA - שמירת סודיות הדדית, המגדירים את כללי המשחק מבחינה אתית. אנחנו עמלים על כתיבת קוד אתי לספקים, שמיועד לצאת במהלך 2021, ובו יפורטו כל כללי הקוד האתי המצופים מהספקים שלנו, בהתאם לערכיה של אלקטרה.

## דיאלוג עם הספקים

אנחנו מקפידים לקיים דיאלוג יום-יומי עם הספקים והקניינים שלנו, שפוקדים את המפעל בין פעמיים לשלוש בשבוע. הם עוברים הרצאות בנוגע לסטנדרטים הנדרשים מהם בתחומי איכות, ביטוח, הנדסה, חומרים, תקנים ועוד. הערכת הספקים שלנו מתבססת על שני קריטריונים עיקריים: איכות ועמידה בזמן האספקה הנדרש.

## בתור חברה יבואנית ויצרנית, אנחנו מפעילים שרשרת אספקה רחבה ומגוונת, הכוללת ערוצי הפצה לשוק המקצועי, הקמעונאי ושוק האזרחי.

### חטיבת הסחר

חטיבת הסחר שלנו מייבאת מותגים שנבחרו בקפידה מכל קצוות תבל, כך שיתאימו לשוק הישראלי. אנחנו מקפידים להיות קשובים לחידושים הטכנולוגיים והמגמות השולטות בתחום - כדי שנוכל לספק ללקוחותינו את הטוב ביותר.

### חטיבת הקמעונאות

החטיבה כוללת את רשתות "מחסני חשמל" ו-"שקם אלקטריק", שני מותגים המותאמים לדרישות הקהל הישראלי, ומציעים מגוון רחב של מותגים מקומיים ובינלאומיים, ואפשרויות אספקה גמישות.

### מפעל מיזוג האוויר

בתקופה בה הייצור המקומי הולך ומתמעט, המפעל שלנו מספק תעסוקה למעגל רחב של עובדים.

## אנו גאים שמפעל אלקטרה הוא מפעל כחול לבן, על כל המשתמע מכך.



חסה "מיוצר בישראל" (כחול לבן)  
התאחדות התעשייתיים בישראל

## רכש כחול-לבן

קיימות המון סיבות להמשיך ולקנות כחול לבן. בין היתר: המשכיות עסקית והתמודדות טובה יותר עם משברים כמו הקורונה, תמיכה בכלכלה המקומית, וכן יתרון פיננסי ולוגיסטי בהספקת המוצרים במהירות בהתאם לצרכי החברה - 80% מספקי החברה הם ספקים מקומיים "כחול-לבן".

## רכש אחראי באלקטרה

אחת המחלקות המשמעותיות ביותר שלנו עוסקת ברכש ותיאום לוגיסטי (בחברה קיימת מחלקת רכש נוספת, המשרתת את רשתות "מחסני חשמל" ו-"שקם אלקטריק"). המחלקה אחראית על רכש ייצורי, רכש חומרי גלם, מעבים ומאיידים ועוד.



# בטיחות

**יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית.**  
8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה



שמירה על בריאותם, בטיחותם והסביבה בה נמצאים העובדים, הספקים, הלקוחות והציבור הרחב, היא בראש סדר העדיפויות שלנו. ולכן אנו פועלים מעל ומעבר לנדרש בחוק.

אימצנו תקן בינלאומי לשמירה על בטיחות - ISO 45001, יצרנו תכנית לניהול הבטיחות והקצנו משאבים להשגת המטרות שהצבנו לעצמנו, עבור כל חטיבה פרטנית.

## בטיחות המוצרים

המוצרים שיוצאים מהמפעל שלנו עומדים בסטנדרטים גבוהים ביותר והם בטוחים! המוצרים עוברים מבדקי בטיחות קפדניים במיוחד, הן על ידי העובדים שלנו והן על ידי ביקורת חיצונית של מכון התקנים. הם נבדקים מקצה לקצה, בין היתר לבטיחות חשמל, חיווטים, בקורות ועוד. לא היו אירועי בטיחות של מוצרים בשנת הדיווח.

## עובדים בטוח

מינינו אחראי בטיחות בהיקף של משרה מלאה, בהתאם לחוק אירגון ופיקוח על העבודה, וכן ועדת בטיחות המפקחת על כל יישומי תכנית הבטיחות בחברה. חברי הוועדה הוכשרו כנאמני בטיחות ואיכות סביבה. 50% מחברי הוועדה הם עובדים, בהתאם לדרישת החוק. מינינו גם קצין בטיחות בתעבורה, שבתפקידו מניעת אירועי בטיחות בכביש, על ידי הדרכות ובדיקות בטיחות לרכבי החברה.

## שומרים על בטיחות גם בתקופת הקורונה

אנחנו מקפידים לנקוט בשיקולי בטיחות ואיכות סביבה, בתכנון ובביצוע של כל פרויקט בינוי / התקנה. אנחנו מבצעים מעקב אחרי תקינות הציוד, מניעת דליקות והיתרי רעלים. בנוסף, מתקיימים סקרים שוטפים לעמידה בתקני הבטיחות בליווי ביקורת מכון התקנים. ביצענו פרויקטים רבים לשיפור הבטיחות, כמו הוספת אמצעי בטיחות לגגות

בחברה, הכנסת מדריכים מקצועיים לעבודה בגובה, וביקורות בכל הסניפים הקמעונאיים ומקומות העבודה לעמידה בהנחיות ה"תו הסגול".

## ביקורות בטיחות

פעמיים בכל שנה נערך סקר הנהלה שמוודד את הצלחת השמירה על הבטיחות. בנוסף, מתקיים כנס שנתי של נאמני הבטיחות, ומעורבות מנהלים ביישום תיקון הליקויים. אחת לשנתיים מתבצע ניטור בטיחות סביבתי באולמות ייצור. המשרד להגנת הסביבה, שירותי כיבוי האש ופיקוד העורף, מבצעים פיקוח שוטף על הפעילות שלנו, ומספקים אישורי פעילות עסקית במסגרת הגדרות החוק.

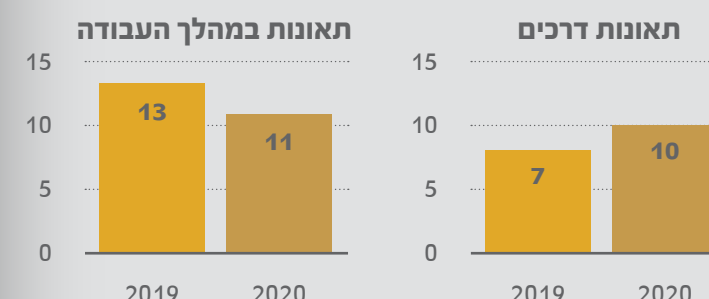
## אירועי חירום

הקמנו מטה חירום למתן מענה מידי למצבי קיצון, וכן הנחייה של צוותי החירום והעזרה הראשונה. כתבנו נוהל חירום מסודר, ומדי שנה מתבצעים תרגילים כדי לשמור על כשירות הצוותים. במקרים בהם מתגלים סיכונים סביבתיים, סיכונים לעובדים או ללקוחות - מופעל צוות חירום אתרי המתורגל בניהול מטה חירום, עד הגעת כוחות ייעודיים.

## אירועי בטיחות

בשנת 2020 היו בסך הכל 11 אירועי כמעט ונפגע, וכן 10 תאונות דרכים מ/אל מקום העבודה ברמה קלה (אובדן 150 ימי עבודה בסה"כ). כל הפציעות היו קלות ודרשו טיפול במרפאה בלבד.

## מספר אירועי בטיחות



שיעור ניצול ימי המחלה בשנת 2020 עמד על 3.64%, וב-2019 עמד על 3.18%.

## הדרכות בטיחות

כמות וחומרת התאונות בחברה נמוכה, גם בזכות שיפור ההדרכה בנושא. נהלי הבטיחות מיושמים פרטנית בהתאם לכל משימה.



# אבטחת מידע ופרטיות הלקוחות

## חדשנות טכנולוגית בתחום המחשוב

### מעבר לענן - מחשוב ירוק

אחד מהפרויקטים המורכבים בהיסטוריית ה-ID של אלקטרה, מתבצע בימים אלה על ידי חטיבת הטכנולוגיות והפיתוח העסקי של אלקטרה, בשילוב עם חברת היישום CloudZone. מדובר במהלך רוחבי של החלפת תשתיות ישנות בתשתיות חדשות, והתמודדות עם אתגרי אבטחת מידע חדשים ומורכבים. במסגרת הפרויקט מבוצע תהליך 'הגירה' ל"ענן היברידי" - פתרון משולב בין ענן ציבורי לענן פרטי, שיאפשר לצמצם עלויות בטווח הארוך, לעבוד בקצבים מהירים יותר, ולהנגיש תהליכי עבודה למשתמשים בצורה פשוטה ויעילה. פרויקט המעבר לענן מהווה ציון דרך משמעותי עבור החברה, בדרך לשיפור תהליכים עסקיים. הוא יוביל לפינוי חדר שרתים, להפחתת כמות השרתים הפיזיים בחברה ולחיסכון באנרגיה וצריכת החשמל. המהלך צפוי להסתיים בתחילת 2021. תועלות הפרויקט כוללות שירותים מנוהלים, תמיכה 24/7, אפשרות גידול אוטומטי, יעילות משאבים גבוהה יותר של צוות ה-ID ועוד. במקביל לעלייה לענן מתוכננת הקמת אתר DR (התאוששות מאסון = Disaster Recovery).

פרויקט חשוב נוסף ברקע מגפת הקורונה, הוא הטמעה של טכנולוגיית חיבור מרחוק לארגון בעזרת VPN (Virtual Private Network, רשת פרטית וירטואלית). בנוסף, אנחנו עובדים מול חברות חיצוניות להטמיע שינויים נחוצים בהגנה נגד מתקפות סייבר.

השמירה על פרטיות הלקוחות ואבטחת המידע הפכה לחשובה אפילו יותר בעולם טכנולוגי מתפתח. אנחנו נחשבים לעמוד באתגר הזה.

תחום אבטחת המידע נמצא באחריות צוות התשתיות של חטיבת הטכנולוגיות: כתיבת נהלים, טיפול באירועי אבטחת מידע, ביקורות אבטחת מידע, ניהול המשכיות עסקית, תכנית מודעות אירגונית, בקרת טכנולוגיות לאבטחת מידע, תפעול מוצרי אבטחת המידע השונים בארגון ועוד.

תפקיד החטיבה הוא לוודא שכול העובדים עומדים ברגולציות המחייבות של אבטחת מידע, ובהן גם חוק חופש המידע וחוק הגנת הפרטיות. בנוסף, באחריותה לנהל סיכונים בצורה מיטבית עבור הלקוחות שלנו, ולהטמיע טכנולוגיות שיעזרו לנו להתמודד עם הסיכונים הללו.

## מדיניות החברה בנושאי אבטחת מידע

ההגנה על המידע הארגוני שלנו (עובדים, קבלנים, ספקים ומידע פנימי של החברה) היא בעלת חשיבות עליונה. ריכזנו את הנהלים במסמך "מדיניות אבטחת מידע", שזמין ברשת הפנימית של החברה לפונקציות הרלוונטיות. ניטור תקופתי, סקרי סיכונים וניתוחי מקרים נעשים על בסיס קבוע כדי לצמצם את שכיחות הסיכונים. אנחנו מתחייבים להביא את המדיניות הזו לידיעת כלל העובדים, הקבלנים, הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים שלנו, כדי להבטיח את המודעות והמחויבות שלהם לנושא.

## ניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע

הסיכונים המרכזיים שאיתם אנחנו מתמודדים ודורשים מענה הם:

- דליפת מידע עסקי רגיש - תהליכי ייצור, דוחות כספיים, הסכמים, מחירונים, עסקאות, מידע על עובדים.
- השבתה מלאה או חלקית של המערכות בחברה - מערכות הייצור, הבקרה, מערכות מידע וכו'.
- שיבוש מידע המהווה בסיס לתפעול וקבלת החלטות.
- פגיעה במתחייב מחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 והתקנות הנלוות אליו, חוק המחשב וחוק מאגרי מידע. לחברה קיים בנוסף ביטוח סייבר.





# פעולות נוספות לשמירה על פרטיות הלקוחות



## אתר האינטרנט של אלקטרה

אנחנו דואגים לאבטחת אתרי האינטרנט של אלקטרה ופרטיות הלקוחות, בעזרת מערכת WAF (Web Application Firewall). תהליך הסליקה מתבצע בפורטל מאובטח, ישנה התייחסות לתנאי הצטרפות לרשימת תפוצה, וכן התייחסות להצהרת הפרטיות באתר החברה.

## ספקים

החתמנו את הספקים שלנו על טופסי NDA (הסכם סודיות). במקרים בהם קיים מגע עם פרטי לקוח, נדרשת גם חתימה על הצהרת שמירת כללי אבטחת מידע באלקטרה, וסעיף בנושא הגנת הפרטיות.

## הדרכות אבטחת מידע לעובדים

תכנית להעלאת המודעות לנושאי אבטחת מידע. מיועדת להכשרת עובדים חדשים ולשימור מודעות אבטחה בקרב עובדים קיימים. העובדים מחולקים לקבוצות בהתאם להגדרת תחום אחריותם ותורמתם לאבטחת המידע בחברה, סיכוני האבטחה עמם הם מתמודדים, והעקרונות והמסרים בתחום המידע שעליהם להכיר. הקבוצות הן: כלל עובדי החברה, עובדי מנהלה ומטה עובדי ייצור, עובדי מערכות מידע, הנהלה ודירקטוריון החברה. לומדת אבטחת מידע המופצת לכלל העובדים. הלומדה מעגנת את עיקרי "נוהל שימוש במחשב ארגוני": אחריות אישית, דיווח על אירועי אבטחת מידע, שימוש בצידוד המיחשוב של החברה, אבטחת סביבת העבודה, שימוש נאות בדוא"ל ואינטרנט, סיסמאות, מחשבים ניידים ועוד. אנחנו מחתימים את העובדים גם על טופס הצהרה והתחייבות לשמור על כללי אבטחת המידע של אלקטרה. הטופס כולל סעיף מפורט בנושא הגנת הפרטיות, ומסביר מהי המחויבות והאחריות האישית של העובד מול הארגון בעת כניסה לעבודה. בנוסף נשלח דיוור אירגוני בנושא אבטחת מידע באמצעות דוא"ל.

## פעילות בקרה

הפעילות מיועדת לאתר ניסיונות מוצלחים או כושלים לביצוע פעולות לא מורשות במערכות המידע בחברה. במהלך 2021 מתוכנן לקום מערך ניתור אירועי אבטחת מידע אוטומטי. נכון להיום, פעולת הבקרה מתבצעת ע"י חיבור למערכות האבטחה השונות. אחת ל-18 חודשים מתבצע סקר פערים בנושא הגנת הפרטיות, שבעזרתו נעשית התאמה למדיניות וביקורות אבטחת מידע. הסקרים נעשים על ידי מנהל התשתיות. אחת לשלוש שנים מתבצע סקר סיכונים כללי לארגון, הכולל: בדיקות חדירה פנימיות וחיצוניות לרשתות ולמערכות בארגון, סקר תהליכי עבודה בהיבט של אבטחת מידע שמבוצע ע"י חברה חיצונית ומוצג להנהלה, בדיקת תשתיות המחשוב וסקר סיכונים ניהולי (ניהול סיכונים, סיווג מידע, המשכיות עסקית וכו').

## פרטיות הלקוחות

בשנים האחרונות לא הוגשו לחברה תלונות בדבר הפרת פרטיות לקוח או אובדן נתוני לקוחות. 2 תלונות התקבלו ממערך הסייבר הלאומי: 28.4.20 - בעיה בנושא חשבוניות לקוח באתר האינטרנט של חטיבת קמעונאות. התקבל פירוש מדויק של הבעיה, שטופלה באופן מיידי באותו היום. 30.10.20 - בעיה בנושא פרטי לקוח באתר קמעונאות חשמל. טופלה ב-2.11.20.

## פרויקטים עתידיים

**אנו ממשיכים לפעול ולהשקיע אמצעים רבים בשמירה על פרטיות לקוחותינו.**

בשנת 2021 נשפר משמעותית את מערך אבטחת המידע שלנו, הכולל הקמת DR (Disaster Recover = התאוששות מאסון) והטמעת DLP (מערכת למניעת דליפת מידע - Data Loss Prevention). כמו כן מתוכנן לקום מערך SIEM (ניהול אבטחת מידע ואירועים - Security Information and Event Management) וסיום מעבר כלל החברה לענן.



# שירות ולקוחות

# הקשבה לקול הלקוח

הערוצים - טלפונים ודיגיטליים. אנשי שירות מקצועיים מטפלים בכל פניה או שאלה, ועושים שימוש ביכולות טכניות מקצועיות שמאפשרות לפתור תקלות בזמן אמת. היעד שלנו הוא לקצר את זמני התקלה, ולאפשר ללקוח לחזור וליהנות מהמוצר בהקדם האפשרי.

לצד המוקד, העמדנו לרשות הלקוחות ערוץ שירות עצמי מתקדם, נוח ופשוט - באמצעו ניתן לבצע תחזוקה שוטפת למוצרים, לקבל מידע על תפעול המוצר, לאתר ולפתור תקלות באופן עצמאי בפשטות, או להזמין טכנאי בנוחות ויעילות.

רמת חווית הלקוח נמדדת באופן רציף במגוון אמצעים, כך שכל נקודת תורפה או מקרה חריג מנוטרים בזמן אמת ומטופלים במהירות, ביעילות ותוך חתירה להשגת שביעות רצון מלאה של הלקוחות.

כשאנחנו אומרים "הלקוח במרכז", הכוונה היא לדרך חיים של ממש: קשב לצורכים משתנים, ערוצי פניה שעומדים לרשותו במקום ובזמן המתאימים לו, ולמידה מתמדת של האינטראקציות עמו.

אנשי המקצוע והמתקנים מהווים פלח לקוחות חשוב, שמספק שירות ללקוחות הקצה של מוצרי אלקטרה. אנחנו מנהלים איתם שיח רצוף במפגשי שולחן עגול ובסקרים שוטפים, כדי ללמוד איך לסייע להם להעניק שירות טוב יותר ללקוחות. בנוסף, עומדים לרשותם ערוצי פניה דיגיטליים מתקדמים, שמאפשרים זמינות ואיכות מענה גבוהים. המטרה שלנו היא להוות עבורם בית שמספק מוצרים איכותיים, ותמיכה מקצועית לאורך כל הדרך.

פלח חשוב נוסף הוא לקוחות הקצה (משקי הבית), שמקבלים מענה ממוקד שירות ייעודי ומתקדם בכל

# מדיניות השירות

תמורה, וכן החלפת המוצר ככל שנדרש. חטיבת הלקוחות עומדת לרשות הלקוחות שלנו גם לאחר תום תקופת האחריות, ומספקת שירות מקצועי ואיכותי, שיאפשר הנאה ארוכת שנים מכל מוצר. צוות השירות שלנו נמצא בקשר שוטף עם למעלה מ-30 מפעלי ייצור ברחבי העולם, ומחזיק במערך לוגיסטי מתקדם של חלקי חילוף מקוריים לכל שלב בחיי המוצר.

**אנחנו מאמינים שככל שחווית השירות טובה יותר, כך משתפרת גם חווית המוצר, ועמן המחויבות של הלקוחות והסיכוי שיבחרו בנו גם בפעם הבאה.**

אמנת השירות מבטאת את המחויבות שלנו להעניק שירות איכותי ויעיל ללקוחותינו. אנחנו משקיעים מאמצים רבים במתן מענה לצורכיהם, וכל אחד מהעובדים שלנו רואה את עצמו אחראי באופן אישי לשביעות רצונם.

חטיבת השירות של אלקטרה שואפת להיות חברת השירות המובילה בישראל, ולהציב סטנדרטים גבוהים מאלו של יתר השחקניות, כדי להשפיע על הלקוחות לבחור באלקטרה בכל פעם מחדש. החטיבה מעניקה לכל אחד מפלחי הלקוחות את השירות המותאם לו ביותר: לקוחות פרטיים ומשקי בית, אנשי מקצוע ומתקנים, שירותי אחזקה ללקוחות "מוסדיים" כמו משטרת ישראל, קופות חולים, אוניברסיטת ת"א ועוד.

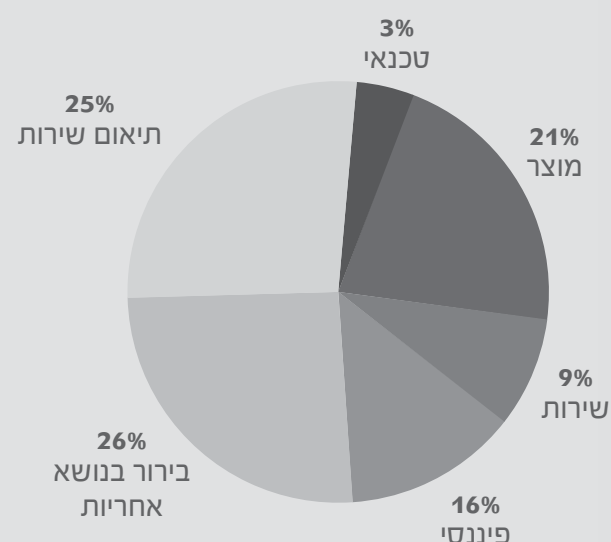
האחריות שניתנת למוצרים שלנו כוללת שירותי תיקון ללא

## קשרי לקוחות

ערוץ תקשורת פתוח עם הלקוחות הוא אחד מהערכים המובילים ביותר שלנו. באמצעותו ניתן להגביר את השקיפות, הוודאות והלמידה ולשפר את החוויה לאורך כל מסע הלקוח.

מערך קשרי הלקוחות מאפשר פניה באמצעות טלפון, מייל, פורומים ועוד. מנהלי חטיבת הלקוחות שלנו זמינים בנוסף גם במדיות החברתיות השונות. כל פנייה לחטיבת השירות עוברת תהליך טיפול מעמיק, מעודכנת במערכות החטיבה, וזוכה לדוח בקרה ומעקב על התקדמות ואיכות הטיפול בה. מדי יום אנחנו מנתחים את הפניות, עורכים תחקירי אירוע ומסיקים תובנות ומסקנות, שמתורגמות מיד לתהליך שיפור בשירות או במוצר.

## פניות הציבור בשנת 2020 בחלוקה לפי נושא הפניות



# ערכי השירות

- פוקוס ניהולי: מחויבות מנהלים בכל הדרגים לרמת שירות בלתי מתפשרת.
- שילוב טכנולוגיות מתקדמות שתומכות בתהליכי שירות ברמה גבוהה.
- טיפוח מתמשך של מקצועיות העובדים בכל המחלקות.
- ארגון לומד: למידה ושיפור מתמשכים.
- שירות רב ערוצי מסונכרן 360° - להיות שם עבור הלקוח בכל ערוץ שיבחר, גם מעבר לשעות הפעילות הרגילות.
- הכרת הלקוחות וצורכיהם באמצעות שיח רציף.

## ערוצי הפניה האפשריים

- שליחת SMS לנציג  
052-2185685
- צ'אט עם נציג שירות
- שליחת פקס  
03-9530431
- מייל לנציג שירות
- שליחת הודעת WHATSAPP  
052-6281872
- אפליקציית DIAL MY APP
- מייל לפניות הציבור
- מרכזי שירות



# איכות השירות

## שירות יעיל ונכון

נציגי השירות בחטיבת הלקוחות שלנו נעזרים במערכת ניהול ידע מתקדמת, כדי לאבחן ולספק פתרונות בזמן אמת לכל תקלה. הנציגים מחוברים באמצעות אפליקציה למוקד טכני, שמספק להם מענה מיידי לפתרון תקלות מורכבות, ומאפשר לפתור גם תקלות מורכבות במיוחד בביקור בודד. ב-2020, כ-80% מהפניות נפתרו על ידי הנציגים, וחסכו הגעה של טכנאי. מערך השליטה בחטיבה מנהל באופן ממוחשב וממוקד את פריסת השירות של עובדי החטיבה, תוך מתן מענה לשינויים ואתגרים, שמירה על עמידה בזמנים, יעילות וגמישות.

עם התפרצות מגפת הקורונה, נקטנו מספר מהלכים שיאפשרו לצלוח את המשבר, ולהמשיך את מגמת הצמיחה העסקית של השנים האחרונות. בין היתר, עברנו לשירות מוקד מהבית, פתחנו ערוצי פנייה ישירה לקבלת שירות מהיר (בעיקר עבור מבוגרים ואנשים עם צרכים מיוחדים). הקמנו גם מוקד ייעודי לדוברי השפה הערבית, והתאמנו את השירות למגזר שומרי המסורת. לבסוף, הרחבנו את פריסת נקודות השירות והמכירה.

אנחנו כאן בשבילכם. השקענו במערך שירות מתקדם, מקצועי, טכנולוגי וחדשני כדי לספק חווית מוצר מושלמת. המערך כולל מוקד ממוחשב מהמתקדמים בארץ, צוותי טכנאים ברמה גבוהה ואנשי מקצוע טכניים בכירים. הכל כדי להבטיח הנאה מהמוצר לאורך זמן, בימי שגרה ובימים דחופים, כשהמזגן מקרטע ביום שרב או כשהמקרר מאותת על תקלה לקראת השבת.

אנחנו מחויבים להמשיך ולפעול במלוא הזמינות והמקצועיות, בתשומת לב ובמהירות, כדי לתת מענה לכל פניה. השירות שלנו הפך מזמן לשם נרדף למקצוענות ואמינות, ונבחר שנה אחר שנה במקומות הראשונים בתחרות מצוינות בשירות, ובחויית הלקוח של המי"ל - המרכז הישראלי לניהול.

## עושים הכל למען הלקוחות שלנו

עומס חום קיצוני במיוחד בחודש מאי 2020, הביא להצפה של הזמנות. כדי לספק את הביקוש בזמן הקצר ביותר, התגייסו אנשי המכירות וצוותי ההנהלה הבכירה, וסיפקו באופן אישי את המוצרים לבתי הלקוחות.

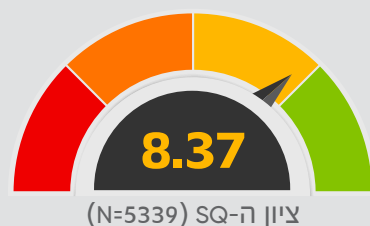
בתמונה: צביקה שווימר, מנכ"ל החברה ויוני צברי, סמנכ"ל בכיר בחברה, לפני יציאה לבתי הלקוחות.



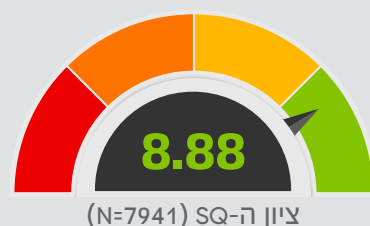
## סקרים

אנחנו מקפידים לשלוח משוב שירות לאחר כל ביקור טכנאי, שיחה למוקד הטלפוני או פנייה למוקד הדיגיטל. במשוב השירות הלקוחות נשאלים על מקצועיות הנציג, יחס הנציג וזמן ההמתנה, ובסקרי התפעול על מקצועיות ותפעול הטכנאי. התוצאות נבדקות, מנותחות ונחקרות עד לשביעות רצון הלקוחות, כולל משוב לאיש הצוות הרלוונטי. **ציון המנימום לשירות שהצבנו לעצמנו הוא 8.**

### מוקד אלקטרה



### תפעול אלקטרה



## מוצר השנה לשנת 2019 - פרס החדשנות

טכנולוגיה וחדשנות הם כלים אסטרטגיים להגשמת החזון שלנו:

לאפשר לציבור הישראלי בפרט ולעולם בכלל, ליהנות מאיכות החיים הטובה ביותר.

סדרת המזגנים של אלקטרה - PLATINUM AAA INVERTER זכתה במקום הראשון בקטגוריית המזגנים, במחקר מוצר השנה 2019 שבוצע על ידי קנטאר מדיה. הסקר נערך בקרב 2,018 צרכנים ישראלים מגיל 18 ומעלה. לפירוט נוסף על אודות המוצרים ניתן לקרוא בפרק אחריות סביבתית.



# נגישות בשירות

## יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.

11.7 מתן גישה אוניברסלית לשטחים בטוחים, מכלילים ונגישים, ירוקים וציבוריים, במיוחד עבור נשים וילדים, אנשים מבוגרים ואנשים עם מגבלות.



אנחנו מאמינים שלקוחות עם מוגבלות זכאים לנגישות מלאה לנכסים ולתחומי השירות שאנחנו מספקים. מינינו רכז נגישות שמנהל את התחום, והכשרנו את העובדים בהיבטי הנגישות השונים.

חטיבות הסחר והקמעונאות שלנו (הכוללת את רשתות מחסני חשמל ושקם אלקטריק) מקדמות את נושא הנגישות בליווי עמותת "נגישות ישראל", ופועלת אף מעבר להנחיות החוק:



סיוע בגישה וקבלת שירות.



הנגשת מבנים לטובת אנשים עם מוגבלות.



אמצעי קשר חלופיים, כגון פקס או אימייל.



שירות לקוחות נגיש, ללא מוזיקת רקע.

# שיווק אחראי

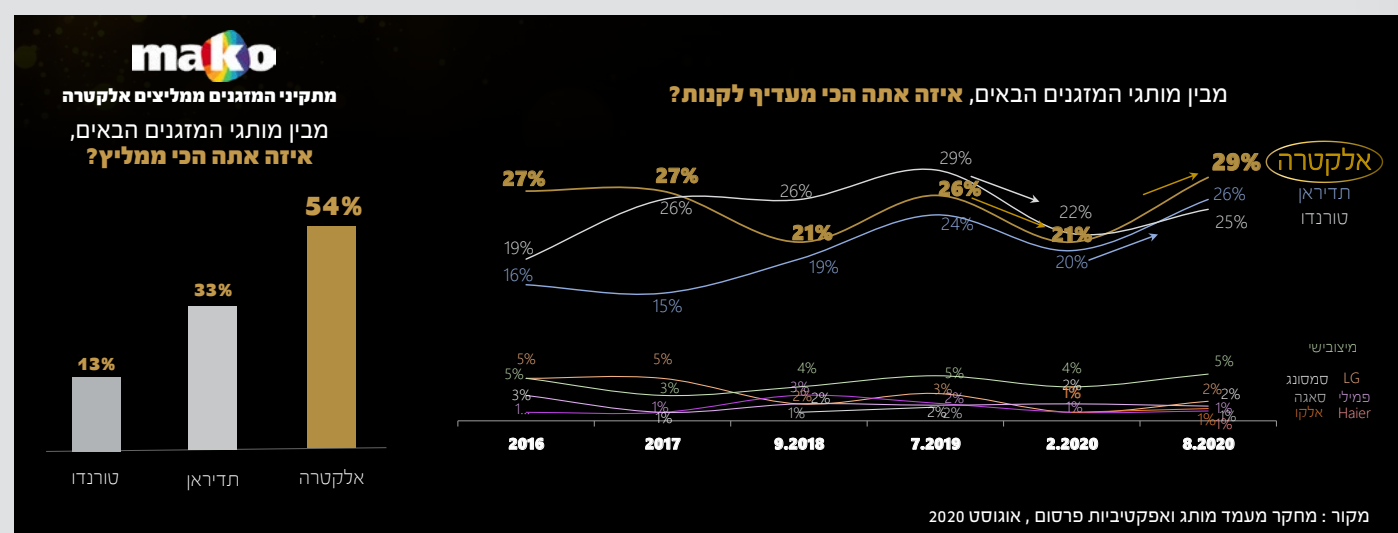
## מדיניות השיווק

בתוך סביבה תחרותית הולכת וגוברת בשוק המזגנים בישראל ובעולם, האתגר השיווקי שלנו מתמקד בבידול וחיזוק המותג באמצעות חדשנות מוצרית וטכנולוגית, המביאה ערך מוסף ללקוחות הפרטיים ולשוק המקצועי.

סקר של מחקר מעמד מותג ואפקטיביות פרסום מאוגוסט 2020, בדק ומצא כי מבין מותגי מזגנים שונים, רוב מתקיני המזגנים (54%) ממליצים על מזגני אלקטרה. כמו כן, 29% מהצרכנים שנסקרו, אמרו שיעדיפו לקנות מזגן של אלקטרה על פני מזגנים של מותגים אחרים.

## חיזוק ערכי המותג והפיכת אלקטרה למותג המועדף בישראל

ניתן לראות את שינוי המגמה בהעדפה של מותג אלקטרה השנה ביחס לשנים הקודמות.



## פלטפורמות הפרסום

מחלקת השיווק שלנו מקדמת את מדיניות החברה באמצעות פרסום במגוון רחב של פלטפורמות מדיה, לכלל הלקוחות במגזרים השונים. בנוסף, אנחנו מפרסמים גם בטלוויזיה, רדיו, שילוט חוצות, דיגיטל, וכן בפרסום ממוקד וישיר לקהלי המטרה השונים. המחלקה גם מסייעת בכתיבת התכנים עבור התקשורת הפנים ארגונית.

כחברה מובילת שוק בתחום מוצרי הצריכה, אנחנו מקפידים על מתן שירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר. אנחנו מקיימים קשר שוטף עם ארגון אמון הציבור, תוך מחויבות להגיונות, שקיפות ויושרה מול הלקוחות. תוצאות הסקר המוזכר לעיל, מציגות את הצמיחה בתדמית של אלקטרה, ומצביעות על שיפור משמעותי באספקטים הבאים: אמינות, מזגנים שקטים וחסכוניים בחשמל, וכן צמיחה בערכי המותג מול המתחרים.

### מנהל התקשורת השיווקית באלקטרה:

"באלקטרה אנו מקפידים על פרסום מקצועי המשקף באופן מלא ואמין את כל המידע על מוצרינו. החשיבות שאנו מוצאים בשמירה על איכות הסביבה, כמו גם תקנות חדשות בתחום, בשילוב עם המודעות ההולכת וגוברת של הצרכן לבחירה במוצרים ירוקים ויעילים אנרגטית - הביאו אותנו להשקיע רבות בפיתוח מוצרים מסוג זה ולשים אותם בחזית המדיניות השיווקית שלנו. חלק בלתי נפרד ממסע הלקוח בקניית מוצרינו, הוא האחריות והשירות מבית אלקטרה, המקפידה ללוות את הלקוח בכל שאלה / בקשה / בעיה; לפני, במהלך ולאחר רכישת המוצר."

## שיווק אחראי בתקופת הקורונה

היינו הראשונים להוציא קמפיין שמוקדש לאחדות והעלאת המורל בתקופת משבר הקורונה, עם הסלוגן "יחד ננצח". הפרסומת כללה הופעת מרפסות בתחילת הסגר הראשון, שהפכה לתופעה מוכרת לאחר מכן בישראל. לצפייה בקמפיין "אור גדול" << לחצו כאן.



# יעדים לעתיד

משבר האקלים מכריח את כולנו לבצע התאמות ולעבור למערכות חסכוניות וידידותיות יותר לסביבה, ובעלות יכולות של השבחת האוויר. בהסתכלות עתידית, אנחנו בוחרים לשים דגש על חדשנות מוצרית בעולמות איכות הסביבה, השבחת אוויר ובנייה ירוקה.

המטרות שהצבנו לעצמנו:



שמירה על חדשנות מוצרית ואופטימיזציה של פורטפוליו המוצרים



המשך חיזוק ומיצוב המותג, תוך מינוף התועלות המוצריות



חינוך השוק לאסדרה בתחום המיזוג, וכמובן הובלת השמירה על איכות הסביבה - בזכות פעולות כמו מתן דגש על מוצרים ירוקים בתהליך הפיתוח, וכן על מוצרים ואלמנטים בתחום השבחת וטיפול האוויר



הנגשה וחיבור נכון ומדויק יותר עם לקוחות החברה, תוך מינוף דאטה ותובנות, פרסונליזציה, והגשת ההצעה הנכונה עבור כל לקוח





# ממשל תאגידי ואתיקה ארגונית

# מדיניות הממשל התאגידי

כחברה ציבורית בשליטת אלקו בע"מ הנסחרת בבורסה לניירות ערך בתל-אביב, אנחנו מחויבים לעמוד בדרישות רגולטוריות הכוללות, בין היתר, הטמעת אכיפה פנימית ומעקב קפדני אחר עדכונה השוטף. אנחנו מקיימים הדרכות תקופתיות, לרבות בנושאי ממשל תאגידי ואתיקה, כחלק מתהליכי ההכשרה ושמירת הכשירות של העובדים וההנהלה. דירקטוריון אלקטרה, המורכב מ-6 חברים בהובלת יו"ר הדירקטוריון, אחראי על התוויית המדיניות והפעילות העסקית שלנו.

## חברי הדירקטוריון

בדירקטוריון החברה מכהנים 6 חברים:

יו"ר דירקטוריון דניאל זלקינד	דירקטור חיצוני יאיר כהן	דירקטור אברהם ישראלי	שליש מחברי הדירקטוריון (2 מתוך 6) הן נשים.
דירקטור חיצוני מרים גז	דירקטור מיכאל זלקינד	דירקטור בלתי תלוי אורלי בן יוסף	

## מגבלות ופיקוח

אלקטרה נמצאת תחת פיקוח של רגולטורים רבים ומחויבת לציית להוראות החוק. בנוסף לכל אלה, אנחנו עומדים באופן מלא תחת החוקים והתקנות הבאים:

* חוק לקידום התחרות ולצמצום הריכוזיות, תשע"ד-2013	* חקיקה בתחום של דיני עבודה וחוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951 ("חוק שעות עבודה ומנוחה")
* חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן") והתקנות והצווים מכוחו	* פקודת הבטיחות בעבודה (נוסח חדש), תש"ל-1970 והתקנות והצווים מכוחה
* חוק התקנים, התשי"ג-1953 ("חוק התקנים") והתקנות מכוחו	* החוק להסדרת הטיפול באריזות, התשע"א-2011 ("חוק האריזות")
* צו יבוא חופשי, התשס"ט-2008 ("צו היבוא")	* החוק לטיפול סביבתי בציוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות, התשע"ב-2012 ("החוק לטיפול סביבתי")
* חוק מקורות אנרגיה, התש"ן-1989 ("חוק מקורות אנרגיה")	* חוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות")
* חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם-1980 ("חוק האחריות למוצרים פגומים")	* חוק לצמצום השימוש במזומן, תשע"ח-2018 ("חוק המזומן")
* חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968 ("חוק רישוי עסקים") והתקנות מכוחו	

## ניהול תקין

### מדיניות תגמול

אנחנו שואפים לאמץ פתרונות תגמול מאוזנים, שיעודדו את העובדים להשיג את היעדים האטסטרגיים שלנו, לצד פיתוח ושימור ההון האנושי. מדיניות התגמול שגיבשנו אושרה ב-2018 לתקופה של 3 שנים, אך בשל הגידול בפעילות החברה, ההיקף והמורכבות של עסקיה - הוחלט לבצע עדכון.

המדיניות החדשה, שאושרה בפברואר 2020 על ידי בעלי מניות החברה, נמצאת במלואה באתר מאי"ה (מערכת אינטרנט להודעות החברות).

### תכנית אכיפה פנימית

אנחנו מעסיקים מבקר חברה פנימי, שאחראי על הגשת תוכנית עבודה רב שנתית לאישור ועדת הביקורת ודירקטוריון החברה. בנוסף, אימצנו תוכנית אכיפה פנימית בתחום דיני ניירות ערך.

## ניהול סיכונים

אופי העיסוק שלנו חושף את החברה לסיכונים מקרו-כלכליים וענפיים. בנוסף, קיימים סיכונים ספציפיים כמו: תנודתיות בשערי החליפין, האטה כלכלית, שביתות בנמלים, תנודות במחירי חומרי הגלם והרכיבים, מזג האוויר, אשראי לקוחות ועוד.

המדיניות שגיבשנו דוגלת בגידור החשיפה החשבונאית והכלכלית של סיכוני השוק באופן חלקי, בהתאם להערכות והציפיות שלנו לגבי הפרמטרים המשפיעים על הסיכון. מדיניות ניהול הסיכונים של אלקטרה מפורטת בהרחבה בדוח ברנע.

## מעורבות הדירקטוריון בניהול הסיכונים

הנהלת אלקטרה, המנכ"ל והמשנה למנכ"ל עוקבים באופן שוטף אחרי סיכוני השוק, ואחראים לדווח עליהם לדירקטוריון. למשל, במקרה שבו נשקלת קביעת תגמול לנושאי משרה, המדיניות היא לקשור את התמריצים לתוצאות העסקיות של החברה ולביצועיה בשוק ההון, תוך התחשבות בניהול סיכונים נאות.

## הליכים משפטיים

בשנת 2019 התקבלו 3 תביעות בנוגע לדיני עבודה, מתוכן 2 נסגרו בפשרה ואחת עדיין בהליך משפטי. במהלך שנת 2020 התקיימו 4 הליכים משפטיים לפי חוקי המגן בדיני עבודה, אחד מהם נסגר והשאר נמצאים בהליך משפטי. החברה לא קיבלה קנסות כלל בשנים אלו ולא היו מקרים של אירועי שחיתות.

## חקירות ותביעות

באפריל 2020 הוגשה תביעה כנגד רשת "מחסני חשמל", בטענה להטעיית צרכנים במסגרת מבצעי הנחות. הצדדים הגיעו להסכמה במסגרתה הרשת תסדיר את הצגת ההנחות, ותעניק הנחה של 50% על הובלות לסך כולל של 650 אלף ש"ח. פירוט נוסף ומורחב ניתן למצוא בדו"ח הכספי של החברה.

## מקרי אפליה

ב-2020, לא התקבלו תלונות כלל. ב-2019 התקבלה תלונה אחת על רקע מגדרי שהגיעה מעובד בחברה, וטופלה בבית המשפט.

# ערכים מובילים



## אכפתיות

שירות חם, גמיש ומותאם, המעניק ללקוחות ביטחון ושליטה



## הוגנות

יחסים ארוכי טווח עם לקוחות ושותפים עסקיים



## מקצוענות

להכיר, לרצות ולעשות את העבודה בצורה הטובה ביותר תוך שימוש בנתונים מדויקים וכלים מתקדמים



## יוזמה

תמיד צעד אחד לפני עבור הלקוחות



## יעילות

חברה מגובשת וגמישה, זריזה, חדשנית וקשובה ללקוחותיה



## חדשנות וטכנולוגיה

מוצרים ושירותים בחזית הטכנולוגיה, תהליכים חדשניים ודיגיטליים

## יעדים לעתיד

כדי לאפשר לכל עובד באלקטרה ליישם את כללי האתיקה המצופים ממנו, נמשיך לפעול להטמעת הקוד בדרך סדורה ורציפה, ולבחון את צעדינו ופעילותנו. ב-2021 השקנו לומדה חדשה לרענון ושימור המודעות של העובדים, בנושאי הקוד האתי של החברה ברמה שנתית ושוטפת. יעד נוסף לשנת 2021 בתחום האתיקה הוא גיבוש קוד אתי עבור הספקים שלנו והטמעתו.

## תהליך הטמעת האתיקה בתרבות הארגונית

כל עובד חדש שמגיע לחברה מתבקש לחתום על הקוד האתי ואחת לשנה מופצת לומדה שהיא חובה לכלל עובדי החברה. בנוסף, ההנהלה המורחבת מחויבת לעבור הרצאות בנושאים שונים הקשורים לקוד האתי אחת לשנה. בכל פעולה שנעשית בחברה, אנחנו מצפים מהעובדים שלנו לבחון את עצמם בהתאם לחוקים ותקנות הקודי האתי שלנו. כשיש ספק – אין ספק. אם אחד מהעובדים נתקל בספק בקשר לנושא אתי, עליו לעיין בקוד האתי או להתייעץ עם הממונים עליו. ב-2020 חתמו 770 עובדים על הקוד האתי של החברה (ב-2019 שיעור הטמעת הקוד בקרב העובדים עמד על 30%, ובשנת 2020 עלה ל-48%).

## בשנת הדיווח לא היו פניות בנושאי אתיקה.

# אתיקה ארגונית

## מדיניות האתיקה

מאז ומתמיד ראינו חשיבות עליונה בהתנהגות ערכית, שדורשת קבלת החלטות באופן מודע והפעלה של שיקול דעת. דאגנו ליישם אותה בתוכניות העבודה ובהתנהלות השוטפת בכל אחד מתחומי העיסוק שלנו.

## הקוד האתי

המסמך שמנחה את ההתנהלות שלנו מול שלל גורמים: לקוחות, ספקים, עובדים, מתחרים, רשויות וממסד, קהילה וסביבה. הכללים המרכזים בקוד האתי מחייבים את כל העובדים והמנהלים שלנו. אנחנו מאמינים שהמחויבות לקוד האתי תמשיך להוביל אותנו להצלחות והישגים גם בעתיד, ובכך נתרום לשיפור הסביבה העסקית בה אנחנו פועלים. לקריאת הקוד האתי של החברה << לחצו כאן.

## תהליך גיבוש וכתיבת הקוד האתי

הקוד האתי נכתב במקור ב-2015, בתהליך ששיתף מנהלים מתחומים שונים. מאז התחלנו לבצע סקרים יזומים בנוגע להיבטים אתיים שונים בקרב העובדים, הספקים והלקוחות שלנו. הקוד האתי עבר עדכון ב-2020, והבחינה שלו מאז מבוססת על תוצאות הסקרים.

## מבנה מערך האתיקה ומנגנוני האתיקה

בכל שאלה, דילמה, התייעצות והתלבטות בנוגע לאתיקה, ניתן לפנות למנהל הישיר, למנהל החטיבה, למנהל משאבי אנוש של החטיבה או לסמנכ"לית משאבי אנוש, הממונה על תחום האתיקה באלקטרה. קיים מנגנון המאפשר לעשות זאת בצורה המבטיחה סודיות.

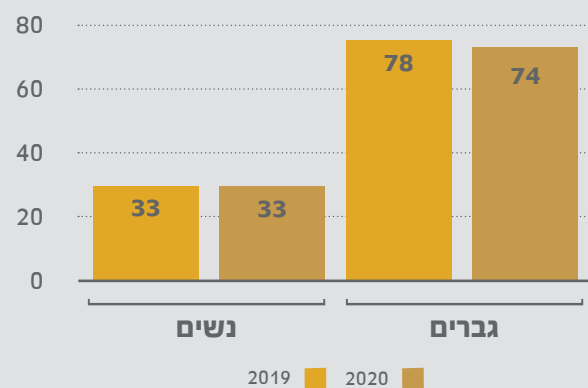




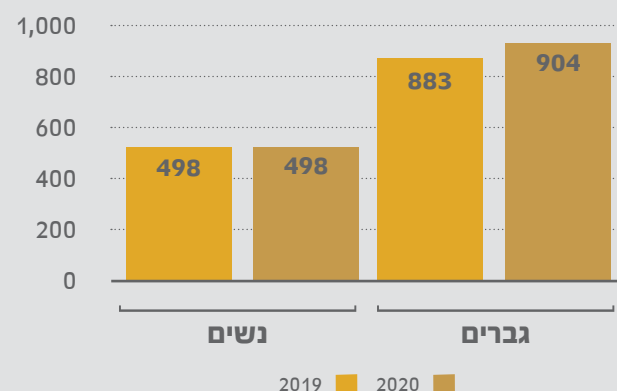


## עובדים וסביבת עבודה

## מספר המנהלים בחלוקה לפי מגדר

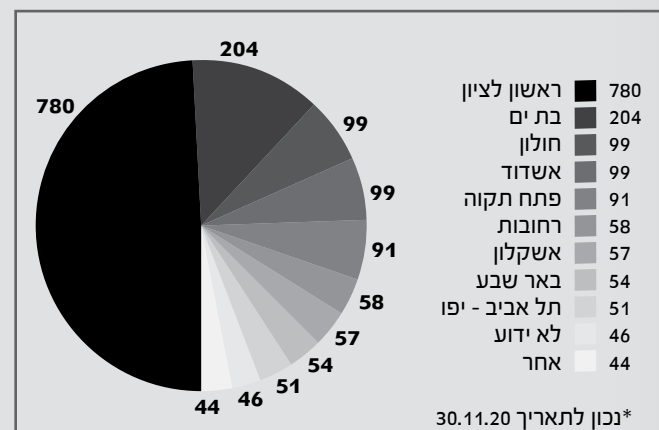


## מספר עובדים (שאינם מנהלים) בחלוקה לפי מגדר



## גיוון גאוגרפי

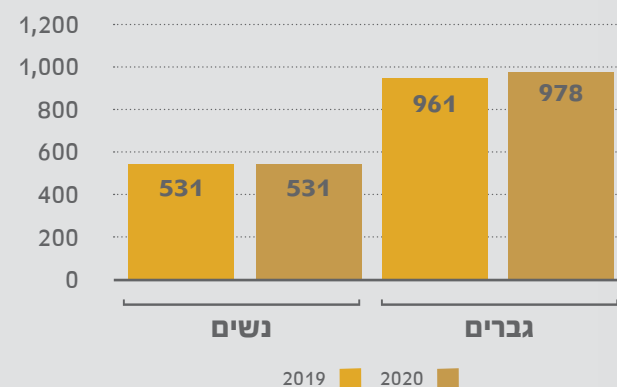
לאלקטרה ולחטיבת הקמעונאות שלה, הכוללת את רשת "מחסני חשמל" ו"שקם אלקטריק", סניפים רבים בפריסה ארצית, המאפשרת העסקת עובדים מהרכב דמוגרפי רחב ומגוון.



## גיוון מגדרי

אנחנו מאמינים בשיויון וגיוון מגדרי. לכן קיימת העדפה מתקנת בתהליכי גיוס נשים בחברה.

## מספר עובדים במשרה מלאה בחלוקה לפי מגדר



32% מהעובדות בדרגות ניהול בכירות הן נשים. השאיפה שלנו היא להגדיל את מספר הנשים בחברה, בתפקידי ניהול ובכלל.

# חשיבות העובדים לחברה

## המטרות והיעדים העיקריים

לפתח את עובדינו, לקדם עובדים מתוך הארגון ולייצר עבורם אופק להתפתחות ניהולית ומקצועית.

### מתוך הקוד האתי של אלקטרה:

"אנשים הם הלב והכוח המניע של אלקטרה. אנו מחויבים לספק לעובדינו סביבת עבודה הוגנת, מכבדת ובטוחה בכל אתרי החברה. אנו מעודדים מצוינות, יוזמה ותעוזה ומספקים לאנשי החברה תמיכה בתהליכים, כלים והכשרות. בהתנהלות השוטפת שלנו אנו פועלים מתוך כבוד לאדם ורגישות לצרכי הפרט".

באלקטרה העובדים תמיד במרכז. אנחנו מאמינים שסביבת עבודה מכבדת ומצמיחה, תורמת לאיכות החיים של העובד, משפרת ביצועים ומובילה לשביעות רצון הדדית בינו לבין החברה.

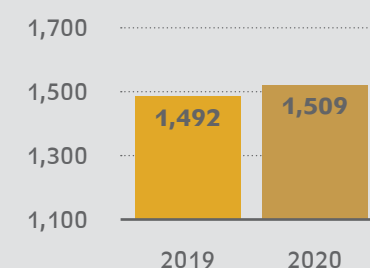
המטרה שלנו היא שאלקטרה תוביל במשאב האנושי, בדיוק כפי שהיא מובילה במוצרים, במותגים ובשירות.

מתוך רצון לשמר ולקדם את העובדים שלנו, פיתחנו עתודה פנימית ואת מדיניות "רואים רחוק" - מערכת מכרזים פנימיים, בה עובדים מגישים מועמדות לתפקידים בתוך החברה. גם תהליכי ההערכה של עובדים נעשים על בסיס שקיפות - העובד שותף בהערכה של עצמו.

# גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות

נמשיך לחתור למיצוי הפוטנציאל הגלום בכל אחד ואחת, ולעודד עבודת צוות מעשירה ומיטיבה של קבוצות אוכלוסייה שונות.

## מספר העובדים באלקטרה



**יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית.**  
8.5 תעסוקה מקיפה ועבודה הוגנת, שכר שווה.



המשמעות של גיוון תעסוקי היא לפעול בהגינות. גיוון הוא לא רק ערך חשוב, בעזרתו ניתן להעשיר את החשיבה הארגונית, להבין טוב יותר תרבויות וצרכים, לפתח שווקים ומוצרים - ולהבין את לקוחותינו טוב יותר.

אנחנו מאמינים שבעזרת גיוון נוצרת הזדמנות לסביבת עבודה פתוחה, שוויונית, עשירה ומגוונת, עם פוטנציאל גבוה יותר לחדשנות, מכיוון ששוני בין חברים בקבוצה הוא פן מרכזי בפיתוח יצירתיות וחדשנות בעשייה.

\* נתוני כוח אדם בפרק זה נכונים לתאריך 30.10.20 אלא אם צוין אחרת.



קפה שכולו טוב בחברת אלקטרה. צילום: אפרת כהן

## יחס שכר

ב-2020 עמד פער השכר בין גברים ונשים ברמות ההנהלה על 22% לטובת הגברים. בקרב העובדים עמד הפער על 17%. יעד מרכזי שלנו לשנה הקרובה הוא קידום הוגנות השכר בתחום המגדר.

## שילוב אנשים עם מוגבלויות

### יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.

11.7 מתן גישה אוניברסלית לשטחים בטוחים, מכלילים ונגישים, ירוקים וציבוריים, במיוחד עבור נשים וילדים, אנשים מבוגרים ואנשים עם מגבלויות.



אנחנו פועלים לגיוס עובדים עם מוגבלות בערוצים השונים, ואף מינינו רכזת תעסוקה שאמונה על הנושא. לקראת היום הבינלאומי לשוויון לאנשים עם מוגבלויות, שחל ב-3.12.2020, הקמנו מיזם חברתי בשם "קפה שכולו טוב" - בית קפה מקצועי שהוקם במשרדי אלקטרה ומאייש בעובדים עם מוגבלות. המקום מקדם את המודעות ומייצר אינטראקציה ראשונית בין מנהלים ועובדים עם מוגבלות, שתסייע רבות בהסרת חסמים ותפיסות קדומות. מאחורי המיזם עומדות סמנכ"לית משאבי האנוש ומנהלת חווית העובד, שחברו לקבוצת "שכולו טוב" העוסקת בשילוב, ליווי והכוונה של אנשים עם חסם תעסוקתי.

## יעדים לעתיד

### שילוב אנשים עם מוגבלות.

אנחנו שואפים לרתום את הארגון לקליטת עובדים עם מוגבלות, על ידי הגברת הפתיחות והמודעות לנושא, ויצירת תשתית מתאימה. המטרה היא שעובדים עם מוגבלות יהיו כ-3% מסך עובדי החברה. תוכנית העבודה שלנו לשנת 2021, כוללת קמפיינים אינטרקטיביים ופרונטליים להעלאת המודעות לנושא בקרב העובדים. בין היתר:



הקמת יריד בשיתוף אנשים עם מוגבלויות וחיפתם לעובדים



שילוב הנושא בלומדת הקליטה לעובד החדש



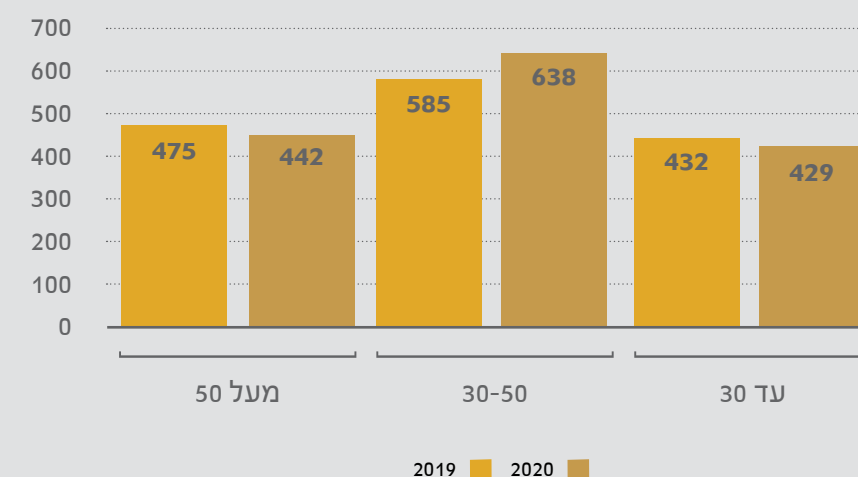
סרטון שנוצר בשיתוף פעולה עם חברת HR+

אחת לחצי שנה תוציא מחלקת שכר דו"ח בקרה בנושא לסמנכ"ל למשאבי אנוש ולמנהל הגיוס. דו"ח שנתי יופץ בקרב המנהלים, ויתנהל קשר קבוע עם ערוצים ייעודיים לגיוס עובדים עם מוגבלויות. אחרי שנעמוד במטרות של 2021, נפנה לגייס לפחות 15 עובדים חדשים בעלי מוגבלויות בשנת 2022.

## גיוון גילאי

באלקטרה מתקיים מפגש מדהים בין אנשים בעלי ניסיון חיים שונה וגילים שונים, המאפשר שיח פורה ומגוון.

### מספר עובדים לפי התפלגות גילאים



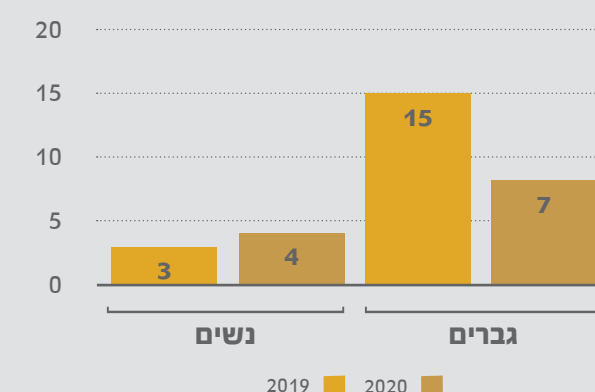
## גיוון אוכלוסיות

מינינו אחראי גיוון כדי לקדם סביבת עבודה רב תרבותית, עם התייחסות לחגים ומועדים של בני הדתות השונות, קיום קשרי עבודה עם ארגונים המתמחים בגיוס והשמה של עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, עריכת התאמות בתהליך המיון, הקליטה והשילוב, ושיתופי פעולה עם גופי הכשרה אקדמאיים המתמחים בתחום.

## פנסיה

אנחנו רואים חשיבות וכבוד גדולים בשלב הפרישה מהעבודה. אנחנו מקיימים קשר שוטף עם הגמלאים שלנו, והם נהנים ממתנות לחגים, השתתפות בנופשים של החברה, הטבות קניה והנחות עובד. כל העובדים שמגיעים לגיל פרישה (62 אצל נשים; 67 אצל גברים), מקבלים מימון לקורסי הכנה לפרישה, ייעוץ למיצוי זכויות בביטוח לאומי, זכויות פנסיה והיבטים של מיסוי. בנוסף, הם ממשיכים להיות זכאים להטבות רווחה של החברה.

### מספר עובדים שיצאו לגמלאות בחלוקה לפי מגדר





# קודם כל העובדים שלנו

## WELL BEING - רווחת העובדים

פרסונליזציה בחווית העובד.

אנחנו רוצים לוודא שעובדים נמרצים כמו שלנו יזכו לפינוקים, ולסביבת עבודה נעימה ומטופחת. לאורך השנה אנחנו מקפידים ללוות אותם באירועים אישיים ומשפחתיים, ומעניקים להם מתנות באירועים מיוחדים כמו לידה, חתונה או בר/בת מצווה. כל זאת לצד מקרים שבהם סתם מתחשק לנו להפתיע ולשמח, בלי סיבה מיוחדת.

## מניעת הטרדה מינית

סביבת העבודה באלקטרה היא בטוחה ותומכת לכל העובדים והעובדות. ממונה למניעת הטרדות מיניות מרכזת את הנושא, יצרנו תקנון למניעה ולטיפול בהטרדה מינית בחברה. בנוסף, כל העובדים והמנהלים שלנו משתתפים בהדרכות בנושא, תקנון זה מופיע באוריינטציה והדרכה לעובדים חדשים, וכן בדגשים שניתנים למנהלים.

## מניעת התעמרות

אנחנו מקיימים הדרכות למנהלים כדי לייצר סביבת עבודת בטוחה ונקייה מהתעמרות. פתחנו "קו חם", המיועד להגשת תלונות בנושא.

## מאזנים בין עבודה לפנאי ומשפחה

כחלק מהמדיניות שלנו, אנחנו מאפשרים שעות עבודה גמישות, משרות הורה, אפשרות ליציאה לחופשה בתשלום/ ללא תשלום במועדי חופשות של בתי הספר או הגנים, או במהלך תקופת הבחירות באוניברסיטה. אנחנו מקפידים לבחון את אחוז העובדים שצברו יותר מ-50 שעות עבודה בשבוע, ומעודדים ניצול ימי חופשה. חשוב לנו שהעובדים של אלקטרה יהיו בריאים ומאושרים, ולכן אנחנו מסייעים במימון בדיקות סיקור ומעודדים פעילות גופנית ותזונה בריאה.

## תמריצים ובונוסים לעובדים

כל העובדים שלנו זכאים למימון/סבסוד ביטוח בריאות, קורסים להורות נכונה, תלושי חג וסבסוד נופש על בסיס דיפרנציאלי (עובדים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך מקבלים יותר), קייטנות לילדי העובדים, תמיכה באירועים (חתונות/ ימי הולדת וכו'), השתתפות בשכר לימוד אקדמי של ילדי העובדים וגמישות בשעות העבודה. לצד כל אלה, זכאים העובדים גם לבונוסים ומענקים בהתאם לתפקידם, ובחלק מהמקרים גם לקרן השתלמות.

## יעד 8: הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית.

8.8 הגנה על זכויות העובדים וקידום סביבת עבודה בטוחה.



אנחנו רואים את עצמנו כחברה בגובה העיניים, כזו שבה המנהלים מחוברים לשטח, מכירים כל עובד, נותנים כתף בהתאם לצורך ומביעים הערכה.

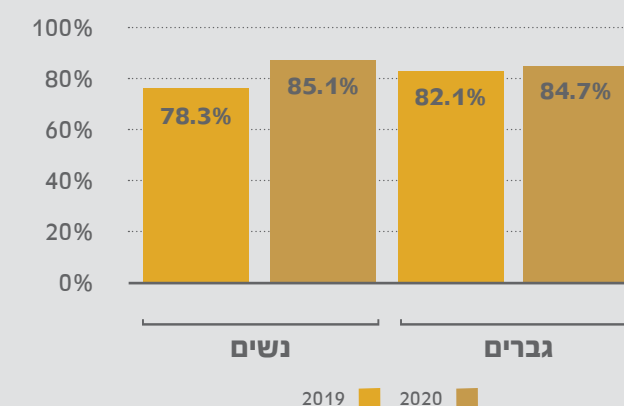
## זכויות עובדים

אנחנו מחויבים לשמירה על זכויות העובדים שלנו, בהתאם לחוק ולהסכמים השונים. בנוסף, אנחנו ערים ומיישמים את זכויותיהם של עובדי קבלן ועובדים זמניים.

## קליטת עובד חדש

תהליך הקליטה כולל פירוט מלא של כל הזכויות הסוציאליות המגיעות לעובד, כולל ההפרשות לפנסיה. התהליך, שזכה לכינוי WOW (Wonderful on Boarding Welcome), נעזר בדיגיטציה פרסונלית וחדשנית. בנוסף, מתנה קטנה ממתנה על השולחן של כל עובד חדש.

## אחוז עובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים בחלוקה לפי מגדר



# המשכיות עסקית גם בתקופת הקורונה



## סמנכ"ל חטיבת הלקוחות:

"יציאה לעבודה מהבית יצרה אצלנו חשש שמא האתגר הניהולי יהיה רב יותר והביצועים יהיו פחות טובים, אבל אין ספק שבזכות יישום נכון האיום הפך להזדמנות. תוצאות סקרי שביעות הרצון הצביעו על שיפור משמעותי והציונים היו גבוהים ב-35% מהממוצע בקיץ רגיל".

המגפה הביאה עימה אתגרים רבים, גם ברמת ניהול העובדים. לכן, בוצעו התאמות רבות בכדי לאפשר סביבת עבודה נוחה, במקביל לשמירה על הנחיות משרד הבריאות.

אפשרנו עבודה מהבית ברמת גמישות גבוהה. בתוך המפעל פיצלנו את ההסעות ויצרנו הפרדות בחדר האוכל. ההקפדה על הנהלים הביאה לכמות מקרים קטנים מאוד של חולי קורונה מקרב העובדים, והם זכו לתמיכה וליווי עד להחלמה מהירה. כולם חזרו לעבודה.

הקמנו קו מידע לעזרה סוציאלית לעובדים, וכן סייענו בהתנהלות מול הרשויות, כמו הגשות לביטוח לאומי. העמדנו לרשות העובדים גם שירותים פסיכולוגים לכל אורך תקופת המשבר. לצד כל אלה, לא הפסקנו לתקשר עם העובדים באופן רציף עם פרויקטים של הפתעות עד לבתיהם. אחת מהפתעות הייתה מארז חורף מפנק, לשיפור מצב הרוח וליצירת חווית עובד מקסימלית.

חטיבת הלקוחות עברה לעבודה של הנציגים מהבית, תוך השקעה בתשתית הפיזית ובתשתית המנטלית של העובדים. קיימנו הכשרות קורסים והדרכות שנועדו לספק לעובדים ביטחון וכלים לשירות מקצועי ויעיל. במקביל, האצנו את ההשקעה בתשתיות שירות הדיגיטל.

## סקר שביעות רצון עובדים

כחלק מהמהלך לשיפור חווית העובד, השקנו ב-2020 סקר שביעות רצון דיגיטלי, עליו השיבו כ-680 עובדים (המהווים 46% מכלל עובדי החברה).

### תוצאות הסקר:

- יותר מ-90% מהמשיבים דירגו את שביעות רצונם מהעבודה באלקטרה כגבוהה עד גבוהה מאוד.
- כ-82% מהמשיבים אמרו כי היו ממליצים לחברה לעבוד באלקטרה במידה רבה עד רבה מאוד.
- כ-80% מהמשיבים אמרו כי הם רואים את עצמם מבצעים תפקידים נוספים בחברה בעתיד.
- למרות תקופת הקורונה, כ-54% מהמשיבים אמרו כי הרגישו שבשנה החולפת הייתה להם הזדמנות להתפתחות מקצועית.

## מקשיבים לעובדים

הקשר שלנו עם העובדים מבוסס על כבוד הדדי, תקשורת ודיאלוג שוטף. אנחנו מקפידים לתקשר את התוצאות העסקיות שלנו אחת לרבעון, באירוע בו מנהלי החברה כולם מתכנסים ומשיבים על שאלות.

בנוסף, מתקיימות שיחות חתר, וכן שיחות עם סמנכ"לית משאבי אנוש לעובדים חדשים ולעובדים שסיימו את עבודתם בחברה.

באלקטרה קיימים 2 ועדי עובדים: אחד למפעל ואחד לכל היתר. עם שניהם קיימים יחסי עבודה טובים מאוד.

## דלת פתוחה - מגוון דרכי התקשרות

אנחנו מתקשרים עם העובדים בשלל דרכים: מייל, הודעות SMS, סקרים, סרטונים ולומדות. כמו כן, הטלפונים של כל הסמנכ"לים ושל המנכ"ל זמינים הן לעובדים והן ללקוחות.



# פיתוח והדרכה לעובדים

## מדיניות פיתוח עובדים - תרבות של מצוינות

מחלקת פיתוח למידה, הדרכה ומצוינות ארגונית מאמינה כי עמידה בתנאי המצוינות הארגונית באופן מתמשך ועקבי, מאפשרת לחברה לעמוד ביעדים השאתפניים שהציבה לעצמה. את היעדים אלה אנחנו משיגים על ידי ביסוס תרבות, סטנדרטים ותהליכים המניעים את העובדים לספק את המוצרים והשירותים העומדים בדרישות הגבוהות ביותר.

## מטרות המחלקה בשנת 2020

1. בניית תשתית של מצוינות ארגונית: הגדרת יעדי KPI לדרג הניהולי, ויצירת שפה של מצוינות ארגונית על ידי פיתוח תהליכי הערכה ומשוב לדרג הניהולי ולעובדים.
2. שיפור ממשקי העבודה ותהליכי הלמידה לעולם החדש: מערכת לניהול תהליכים (TALENT MANGMENT) ופיתוח קורסים מקוונים, המותאמים לגיוס רחב, ללמידה סינכרונית ולא פורמלית ולשיפור הכשרת העובדים בחברה.
3. ניהול תהליכי למידה - ניתוח בו אנו מזהים כל תהליך למידה שמבוצע בארגון ולו קשר ישיר להצלחת החברה.

24 סוגי הכשרות שונות מיועדות לעובדים בחברה בהתאם לתפקידם.

**בשנת 2020 בוצעו 1,663.5 שעות הדרכה עבור 3,614 מודרכים במצטבר.**

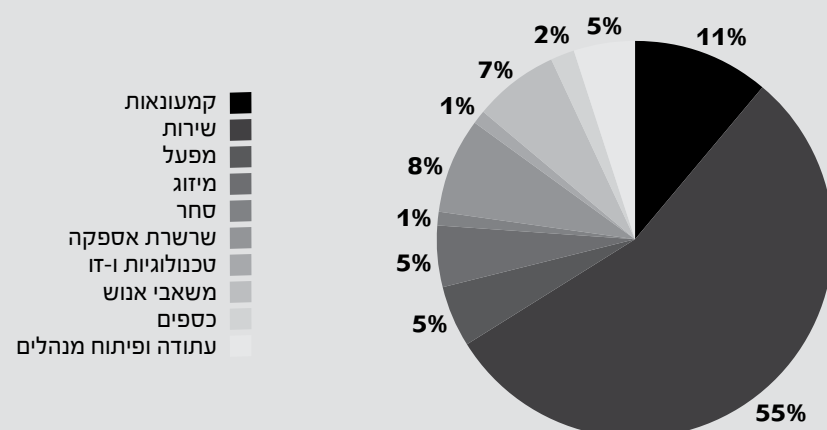
## אנחנו מבחינים בין הדרגים השונים בתהליכי הלמידה

- הנהלה בכירה מכילה את 9 הסמנכ"לים בחטיבות + מנכ"ל החברה.
- דרג ניהולי ביניים, קרי מנהלי פורום 100 ופורום 1 (אוכלוסיית מנהלים, סמנכ"לים ומנהלי תחומים).
- דרג מקצועי - אוכלוסיית עובדים עם קשר ישיר למחלקות המקצועיות.
- שאר העובדים שלא תחת הקטגוריות הנ"ל.

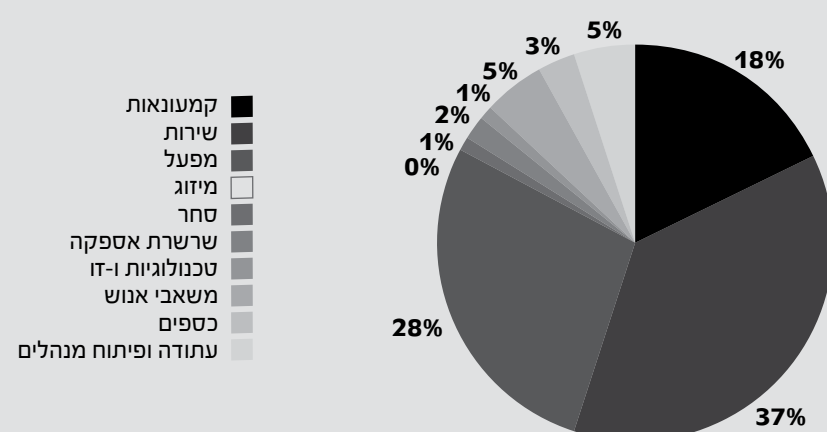
את תהליכי הלמידה וההכשרה שבוצעו בשנת 2020 אנחנו מחלקים לקטגוריות הבאות: מצוינות ארגונית, פיתוח מנהלים, מיומנויות רכות/העשרה, מיומנויות עבודה - UP&RE SKILLS ולמידה מנדטורית.

הגרפים הבאים מציגים את אחוז שעות ההדרכה ואחוז המודרכים המצטברים בחלוקה לחטיבות השונות - בשנת 2020 (הגרפים לא כוללים הדרכות חוצות חברה ואת פורום ה-100) ומבוססים על הטבלה בעמוד הבא.

## אחוז שעות הדרכה עבור כל חטיבה מתוך סך השעות הכולל בשנת 2020



## פילוח מודרכים בחלוקה לחטיבות בשנת 2020



הטבלה הבאה מציגה את שעות ההדרכה וכמות המודרכים המצטברת וכן את כמות הקורסים, לשנת 2020:

חטיבה	שעות מצטבר שנת 2020-ל	מספר מודרכים מצטברת שנת 2020-ל	מספר קורסים מצטבר שנת
קמעונאות	158	191	6
שירות	778	392	6
מפעל	72.5	296	1
מיזוג	74	6	1
סחר	7	13	הדרכה שעתית
שרשרת אספקה	113	19	3
טכנולוגיות ו-IT	7	11	הדרכה שעתית
משאבי אנוש	91	49	1
פורום 100	156	928	2
חוצה חברה	105	1625	2
כספים	29	33	הדרכה שעתית
עתודה ופיתוח מנהלים	73	51	2
<b>סה"כ</b>	<b>1663.5</b>	<b>3614</b>	<b>24</b>



## מצוינות ארגונית

במהלך 2020 יצרנו בידול בהערכה ובמשוב בין שתי אוכלוסיות יעד (עובדים ומנהלים), בכל הקשור למצוינות ארגונית. התהליך כלל הערכה עצמית, הערכת מנהל ושיחת משוב אישית.

הקמנו מערכת לניהול טאלנטים בארגון בשם CORNERSTONE. המערכת מכילה מספר מודלים לתהליכי הערכה ומשוב. מערכת נוספת בשם BLOSSOM, משמשת לתפעול יחידות תוכן רגולטוריות, כגון לומדות. בנוסף פיתחנו קורסי ליווי והכשרה לפי שיטת SMART עבור מנהלי דרג ביניים והנהלה בכירה, לטובת הגדרת יעדי ביצוע מרכזיים (KPI - Key Performance Indicators).

## הדרכות והכשרות לעובדים

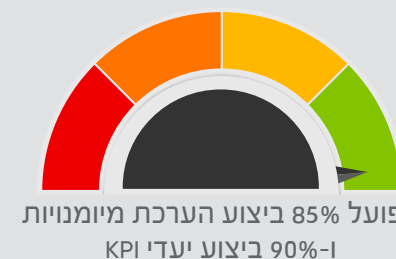
בבסיס פיתוח העובדים שלנו עומדים קורסי הכשרה מקצועית בכניסה לתפקיד, ויציאה לקורסים מקצועיים לעובדים קיימים.

### התכניות כוללות:

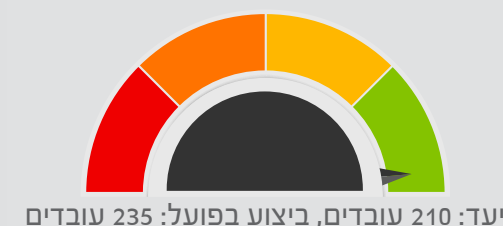
- **לימודי העשרה** - קורס עזרה ראשונה חוצה חברה, קורס נגישות לעורכי תוכן מטעם נגישות ישראל, סדנת הפקת מצגות לתוכניות סוף שנה להנהלה הבכירה, סדנאות העשרה בנושא שיחות משוב עם עובדים (הכנה לקראת התהליך השנתי) ועוד.
- **הכשרות על מיומנויות עבודה** - קורס מקוון בהכשרת נציגים חדשים במוקד שירות לקוחות מזגנים, קורס מלווה בכניסה לתפקיד מוקד שירות לקוחות קמעונאות חשמל, יציאה לקורסים מקצועיים כגון "קררים", "מנהל מערכות מיזוג אוויר" לטכנאים, סדנאות פיתוח מיומנויות ניהוליות לראשי צוותי טכנאים, יציאה לכנסים מקצועיים ועוד.
- **בתחום RE SKILLS** - פיתחנו קורס מלחימים עבור עובדי המפעל בשלהי 2019, שבוצע בפועל ב-2020. המטרה הייתה להכשיר עובדים נוספים מתוך פס הייצור במפעל להכשרה מקצועית על הלחמה, לטובת הרחבת ארגז הכלים המקצועי של עובדי הייצור.

**100% מהעובדים שהוגדרו לעבור את ההכשרות האלו בשנת 2020, ביצעו אותם בהצלחה.**

### יעד שנתי 60% ביצוע הערכת מיומנויות ויעדי KPI שנתי, מצוינות ארגונית



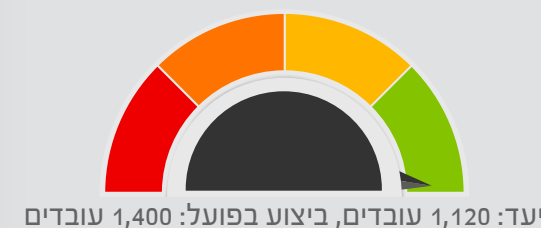
### יעד שנתי 15% מעובדי החברה ירכשו מיומנויות רכות / העשרה



## למידה מנדטורית

כחברה ציבורית, אנחנו מחויבים בהכשרת כלל עובדי החברה בנושאי בטיחות, מניעת הטרדה מינית ואבטחת מידע. ההכשרה התבצעה השנה לראשונה באופן דיגיטלי, עבור כלל העובדים. יעד החברה לביצוע היה 80% מכלל עובדי החברה בפועל 95% מעובדי החברה השלימו את הלומדות בשנת 2020.

### יעד שנתי לביצוע 80% מעובדי החברה יעברו הדרכות מנדטוריות



## הדרכות / הכשרות למנהלים

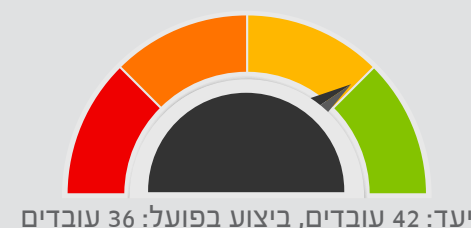
בתחילת 2020 פיתחנו תוכניות פיתוח למנהלים עבור אוכלוסיית מנהלי "פורום 100". יצרנו שתי תוכניות עבור 2 אוכלוסיות יעד של מנהלים. המטרה הייתה לייצר קורסים המותאמים למיומנויות ניהוליות הנדרשות בכול אוכלוסיית יעד. בנוסף, פיתחנו לראשונה בחברה, תוכנית לאיתור פוטנציאל ניהולי בחטיבות העסקיות ואיתור מועמדים לעתודה ניהולית.

### התכניות:

- **תוכנית CHOSEN TO LEAD** - תוכנית יוקרתית וממוקדת לפיתוח יכולות השפעה והובלת שינויים המיועדת למנהלי פורום 100 - דרג בעל יכולת השפעה רחבה בחברה. התכנית מיועדת ל-9 מנהלים (אחד מכל חטיבה) מכלל החברה.
- **תוכנית אפקטיביות ניהול / LEARN TO LEAD** - תוכנית שנבנתה במיוחד לפיתוח מיומנויות ניהוליות בדגש על אני כמנהל, אני כמנהל צוות ואני אל מול המטרות האסטרטגיות של הארגון. התכנית מיועדת ל-15 מנהלים בכל החברה.
- **תוכנית הטאלנטים, הכשרה אזורית** - פיתוח הכשרה לראשונה לאיתור פוטנציאל ניהולי, בניית הכשרה ותשתית שתועבר לאזורים נוספים בעתיד. התכנית מיועדת ל-12 עובדי סניפי מחסני חשמל, אזור צפון (נבחרו מתוך 193 עובדים).

**100% מהעובדים שהוגדרו לעבור את ההכשרות האלו בשנת 2020, ביצעו אותם בהצלחה.**

### יעד שנתי 3% מעובדי החברה יוכשרו לעתודה ניהולית + פיתוח מנהלים



## יעדים לעתיד

נמשיך לפתח תרבות של מצוינות בקרב עובדינו תוך שיפור מתמיד של המערכות שלנו.

ב-2021 תוקם מערכת CORNERSTONE המשלבת את כל המערכות הקיימות כיום, ותציג ניתוח פרופיל ופיתוח מקצועי 360 מעלות של כלל העובדי החברה.

פיתוח מודל LMS - הקמת 2 קורסים מקוונים נוספים יחד עם קהילות ידע, וכן בניית מסלול פיתוח מקצועי לכלל עובדי החברה.

הגדרת יעדים לשנת 2021 (KPI) - הכשרה וליווי ל-70% מהמנהלים.

פיתוח עתודה ניהולית - הטמעת תוכנית הכשרה אזורית עבור 20 עובדים עם פוטנציאל ניהולי בסניפים.



## אחריות חברתית

# פרויקט ערך משותף

שיתוף פעולה סביבתי עם אוניברסיטת בן גוריון - התמחות בהנדסת אקלים

שיתוף פעולה בין התעשייה לאקדמיה אינו נפוץ בישראל, אך קיימים יתרונות רבים לעבודה משותפת של שני הצדדים. באקדמיה קיים הרצון להיות מעורבים יותר בעולם התעסוקה, ואילו בתעשייה קיימת ההבנה שבכדי לצמוח יחד עם השוק הגלובלי המתפתח ללא הפסקה, יש להשקיע כל הזמן במחקר ופיתוח.

ב-2020 חתמנו על הסכם שיתוף פעולה עם אוניברסיטת בן גוריון, המובילה את תחום ההוראה, הפיתוח והמחקר האקדמי של שינוי האקלים בישראל. במסגרת ההסכם, סטודנטים להנדסה יבצעו התמחות מעשית במפעל אלקטרה מיזוג אוויר, ואף יוכלו להשתלב בחברה ולהיקלט לעבודה במפעל אלקטרה בוש העתידי.

בנוסף, חברי סגל האוניברסיטה יעבירו הכשרות וקורסים ב"אלקטרה אקדמי", כולל הדרכת טכנאי מזגנים לנושאי קיימות והנדסת אקלים בישראל.

כך עובדי החברה יהנו מהכשרות מקצועיות מהמומחים בתחום, הסטודנטים ירוויחו תארים אקדמיים שיאפשרו להם להשתלב טוב יותר בשוק העבודה, האוניברסיטה תגדיל את הביקוש לתארים עם הכשרות מעשיות שחסרות כיום בשוק, והמשק ירוויח בוגרי תארים מיומנים יותר שצברו ניסיון פרקטי בתחום.

צביקה שווימר, מנכ"ל אלקטרה מוצרי צריכה, ופרופ' דניאל חיימוביץ, נשיא אוניברסיטת בן גוריון בנגב. צילום: דני מכליס



יעד 9: תעשייה, תשתיות וחדשנות.

9.5 שיפור המחקר המדעי, שדרוג היכולות הטכנולוגיות של המגזר התעשייתי.



יעד 13: שינוי אקלים.

13.3 מודעות סביב שינויי האקלים - שיפור החינוך, העלאת מודעות ויכולת הצמצום של שינויי האקלים על ידי אנשים ומוסדות, תוך כדי התחשבות בגישות התאמה (Adaptation) והפחתת השפעה (Mitigation).



# מדיניות המעורבות החברתית

אין עשייה בלי ערכים, ולכן הצבנו במרכז הפעילות העסקית שלנו שישה ערכים מרכזיים: מקצוענות, הוגנות, אכפתיות, חדשנות, יעילות, יוזמה.

מטרות ויעדים

רתימת הארגון למחבורות לקהילה היא יעד מקצועי חשוב. אנחנו שואפים להגביר את העשייה בקהילה, על ידי הגדלת הפעילות עם ילדי עמותת "עלם", בצפון ובדרום.

יעד 11: ערים וקהילות מקיימות.

אלקטרה שואפת לקדם את ההשקעה החברתית כחלק בלתי נפרד מהחשיבה האסטרטגית הכללית שלה, ולקיים פעילות בתחום זה באופן שוטף.





# עשיית העובדים למען הקהילה

בראש השנה תשפ"א, בעיצומו של משבר הקורונה, הגיעו העובדים שלנו לארז מוצרי מזון לעמותת "חיי אדם" בבאר שבע, המסייעת לאנשים במצבי מצוקה.



חטיבת שרשרת האספקה שלנו, בשיתוף פעולה עם ארגון "פתחון לב", הכינה אריזות סלי מזון לנזקקים. "פתחון לב" פועל לשבירת מעגל העוני הבין-דורי בישראל.



# תרומות לעמותות וארגונים

## אפליקציית HELPI

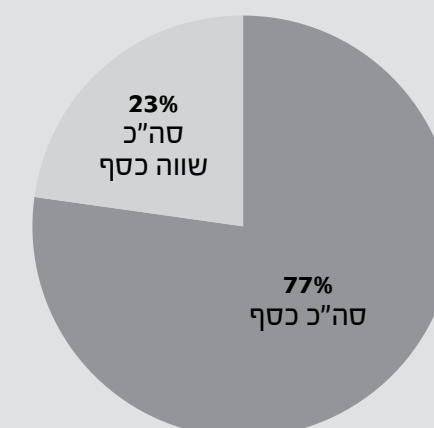
**יישמו תשתית ניהולית של התנדבויות לטובת העובדים.**  
Helpi היא פלטפורמה דיגיטלית המאפשרת התנדבות קלה ונגישה לעובדי חברות וארגונים שותפים, ולמתנדבי הקהל הרחב. הפלטפורמה של Helpi מאפשרת לכל אחד ואחת להתנדב בזמן ובמקום הנוח להם, ובתחומים הקרובים לליבם. תיאום ההתנדבות נעשה בלחיצת כפתור, והצוות של Helpi מלווה את התהליך עד לסגירת מעגל. Helpi מייצרים ערך רב לקהילה, למבקשי הסיוע, ולנו כחברה. במסגרת הכנת הדו"ח, התקיימה פגישה עם Helpi לטובת זיהוי הנושאים המהותיים עבור אלקטרה, וכן העמקה בשיתוף הפעולה בין החברות. אנחנו נמצאים בתקשורת שוטפת עם Helpi, ומקבלים דיווחים על סטטוס ההתנדבויות שלנו מספר פעמים בשנה.

אנחנו רואים מחויבות גדולה לתרום לרווחת הקהילות השונות בתחומי הפעילות שלנו. במהלך שנת 2020 תרמנו מוצרים בשווי של 179,883 ש"ח, הן לעמותות והן לאנשים נזקקים. בנוסף, הקצנו סכום של כ-592,932 ש"ח לתרומה לעמותות ופרויקטים, כגון עמותת "עלם", "אור בכל בית ישראל", "פתחון לב", "לתת תקווה", "נוער אחריי" ועוד. סך התרומות (בכסף ובשווה כסף) בשנת 2020 עמד על 772,815 ש"ח.

## קרן אייסף

הקרן לחתירה למצוינות ע"ש גרשון זלקינד, הינה קרן המקדמת את הנגישות להשכלה גבוהה, פיתוח ערכי מנהיגות ומחויבות חברתית, באמצעות הענקת מלגות לימודים לסטודנטים מהפריפריה החברתית, השואפים למימוש הפוטנציאל למצוינות אישית. ב-2020 תרמנו לקרן מלגות בסכום של 271,812 ש"ח, המהווה 35% מסך כל התרומות.

חלוקת תרומות על סך 772,815 ש"ח  
(בכסף ושווה כסף)



# פרויקטים מרכזיים

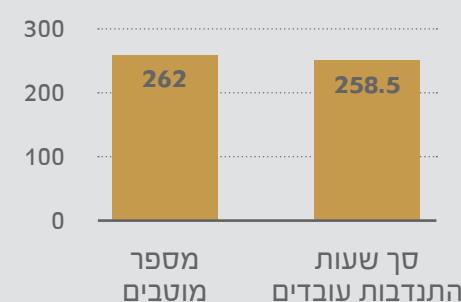
## האימפקט של התנדבויות העובדים

בשנת 2020 התנדבו 54 עובדים באמצעות עמותת "עלם" ואפליקציית Helpi, ואנחנו שואפים שהמספר ילך ויצמח במהירות בעתיד.

בשנה החולפת אימצנו את עמותת "עלם". העמותה מסייעת לבני/ות נוער במצבי סיכון להתמודד עם מצוקותיהם, להתגבר על הסיכונים ולהתגבר כאזרחים מועילים ותורמים לעצמם, לחברה ולמדינה.



## אימפקט כולל של החברה בשנת 2020

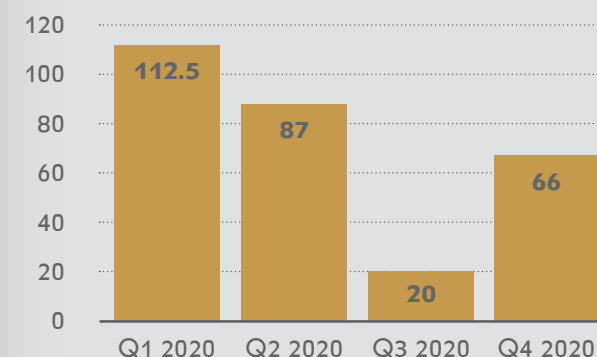


המודל שפיתחנו יחד מהווה דוגמה לשיתופי פעולה מוצלחים. העיקרון המנחה הוא לדבר עם בני הנוער בגובה העיניים, וליצור קשר אישי, חם ומחבק באופן שוטף. אנחנו מאמינים שהטיפול בנוער בסיכון נמצא באחריות של כולנו. ב-2020 יצרנו קשר הדוק במיוחד עם סניף העמותה ברחובות, המונה כ-100 נערים ונערות.

## מיזם גורג'ס

אנחנו גאים לקחת חלק במיזם ארצי, שמעניק מוצרי איפור וטיפוח לנשים ונערות בסיכון השוהות במקלטים, לכבוד יום האישה הבינלאומי.

## שעות התנדבות עובדי אלקטרה



## יעדים לעתיד

בעקבות תקופת הקורונה הפעילות ההתנדבותית הופחתה, אבל אנחנו נחשבים להמשיך ולהעלות את מספר שעות ההתנדבות עם הזמן, ולהמשיך בשיתוף הפעולה ההדוק עם אפליקציית Helpi ועם עמותת עלם. ב-2021 נשאף לפתוח ערוץ תמיכה נוסף בסניף עלם בקרית מלאכי.

**אלקטרה אתם גורג'ס!**

גורג'ס מודה לכם על תרומתכם הנדיבה. בעזרתכם הרכבנו 1,000 מארזים אישיים מלאים במוצרי איפור וטיפוח ואיתם מסר אוהב של העצמה. המארזים נמסרו ל**נשים ונערות בסיכון, מאילת ועד קרית שמונה**. תודה שהשתתפתם בפעילות גורג'ס לכבוד יום האישה 2020. נתראה בשנה הבאה!

**אלקטרה**

חפשו אותנו ב-FACEBOOK





# טבלת קריטריוני SASB-I GRI



# אינדקס GRI (מדדים כלליים)

פרק	נושא	Core/Comp	מדד	תיאור המדד	מיקום/הערות	SDG's
102	ממשל תאגידי	Comp	102-29	תפקיד הדירקטוריון בזיהוי ובניהול של נושאי אחריות תאגידית	עמ' 61	
		Comp	102-30	תפקיד הדירקטוריון בבחינת האפקטיביות של תהליך ניהול סיכונים בתחום האחריות התאגידית בארגון	עמ' 61	
		Comp	102-32	הגורם הבכיר המאשר את דו"ח האחריות התאגידית והאחראי לוודא שכל הנושאים המהותיים מדווחים	מנכ"ל החברה	
		Comp	102-35	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון והנהלה הבכירה	עמ' 61	
		Comp	102-36	תיאור תהליך קביעת התגמול	עמ' 61	
		Comp	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	עמ' 61	
		Core	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	עמ' 17	
		Core	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמ' 69	
	דיאלוג עם מחזיקי עניין	Core	102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	עמ' 17	
		Core	102-43	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	עמ' 41, עמ' 51, עמ' 72, עמ' 81	
		Core	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	עמ' 41, עמ' 51, עמ' 72, עמ' 81	
		Core	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	עמ' 11	
	פרקטיקת הדיווח	Core	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	עמ' 16	
		Core	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	עמ' 16	12.6
		Core	102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	עמ' 14	
		Core	102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	עמ' 16	
		Core	102-50	התקופה המדווחת	עמ' 14	
		Core	102-51	מועד פרסום הדוח האחרון	עמ' 14	
		Core	102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	עמ' 14	
		Core	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	עמ' 92	
		Core	102-54	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	עמ' 14	
		Core	102-55	אינדקס - GRI Content index	עמ' 86	
		Core	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	לא בוצע	

פרק	נושא	Core/Comp	מדד	תיאור המדד	מיקום/הערות	SDG's
102	פרופיל הארגון	Core	102-1	שם הארגון	עמ' 6	
		Core	102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	עמ' 8	
		Core	102-3	המיקום של מטה הארגון	עמ' 13	
		Core	102-4	אתרי הפעילות של הארגון - המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח	עמ' 13	
		Core	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	עמ' 10	
		Core	102-6	השוקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	עמ' 13, עמ' 50, עמ' 54	11.7
		Core	102-7	גודל ומידע על הארגון	עמ' 10	
		Core	102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עמ' 66, עמ' 67, עמ' 70	8.5
		Core	102-9	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	עמ' 40	
		Core	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	עמ' 22	
		Core	102-11	יישום עקרונות הזהירות המונעת על ידי הארגון	עמ' 44, עמ' 61	
		Core	102-12	יזמות חיצונית, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	עמ' 14, עמ' 19	
		Core	102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	עמ' 24	
	אסטרטגיה	Core	102-14	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	עמ' 4	
		Comp	102-15	השפעות משמעותיות בתחום האחריות התאגידית, והסיכונים והזדמנויות הקשורים להשפעות אלו	עמ' 61, עמ' 23	
	אתיקה ויושרה	Core	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 62	
		Comp	102-17	תיאור המנגנונים החיצוניים והפנימיים עבור הארגון להתייעצות ולדיווח בנוגע להתנהגות אתית וחוקית ויושרה עסקית	עמ' 62	
	ממשל תאגידי	Core	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחריות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	עמ' 60	
		Comp	102-20	גורם בכיר האחראי על נושא האחריות התאגידית, והאם מדווח ישירות להנהלה הבכירה ביותר	סמנכ"לית משאבי אנוש	
		Comp	102-21	תהליכים להתייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	עמ' 17	
		Comp	102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	עמ' 60	
		Comp	102-24	תיאור תהליך המינוי לדירקטוריון ולוועדותיו	נא לפנות לדו"חות הכספיים של החברה למידע נוסף	
		Comp	102-25	מניעת ניגוד עניינים		
		Comp	102-26	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בקביעת המטרות, הערכים והאסטרטגיה הארגונית	עמ' 60	
		Comp	102-27	תיאור האמצעים לפיתוח וקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	עמ' 60	



פרק	נושא	מדד	תיאור המדד	מיקום/הערות	SDG's
103	גישה ניהולית (יש לדווח עבור כל נושא מהותי)	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	עמ' 16	
		103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	למידע נוסף נא לפנות לנושא המהותי הרצוי לאורך הדו"ח	
		103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה		
201	ביצועים כלכליים	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	עמ' 11	
		201-2	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות הארגון כתוצאה משינוי האקלים	עמ' 30	
		201-3	התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה	עמ' 68	
		201-4	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שקיבל הארגון בתקופה המדווחת	עמ' 19	
203	השפעות כלכליות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	עמ' 81	
		203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	עמ' 81	
204	פרקטיקות רכש	204-1	יחס ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות משמעותיים	עמ' 40	
205	מניעת שחיתות	205-3	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת ופעולות שננקטו	אפס אירועי שחיתות	
206	התנהגות לא תחרותית	206-1	הצעדים המשפטיים שננקטו כנגד הארגון בגין התנהגות לא תחרותית והפרת דיני הגבלים עסקיים	עמ' 61	
301	חומרים	301-2	אחוז החומרים הממוחזרים בהם נעשה שימוש כחומרי גלם מוצרים ואריזות שהוחזרו לצרכי שימוש חוזר, מיחזור וכד'	עמ' 27, עמ' 34	
		301-3			
	אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	עמ' 32, עמ' 34	8 תסוקה הולמת וצמיחה כלכלית
		302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	עמ' 32	8.4
302	אנרגיה	302-5	צמצום הדרישות האנרגטיות של המוצרים והשירותים שהארגון מספק	עמ' 25	7 אנרגיה ירוקה בעלות סבירה
					9 תעשייה, חדשנות ותשתיות
					12 צריכה ירוקה וייצור בתבונה
					13 התמודדות עם שינויי האקלים
303	מים	303-1	צריכת המים הכוללת לפי מקור	עמ' 34	
306	פסולת ושפכים	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	עמ' 35	11 ערים וקהילות נגזר-קיימא 12 צריכה ירוקה וייצור בתבונה

פרק	נושא	מדד	תיאור המדד	מיקום/הערות	SDG's	
מדדים כלכליים (200)	306	פסולת ושפכים	306-3	מספר ונפח של דליפות משמעותיות בתקופת הדיווח	אפס דליפות משמעותיות	
	307	ציות לרגולציה סביבתית	307-1	קנסות וסנקציות משמעותיים שהוטלו על הארגון בגין אי ציות לרגולציה סביבתית	אפס קנסות וסנקציות	
	308	הערכת ספקים בפן הסביבתי	308-1	אחוז ספקים חדשים שנבחרו בהתאם לקריטריונים סביבתיים ("Screening")	עמ' 41	<div><div>12</div><div>צרכי ייצור בתבונה</div><div>12.7</div></div>
			308-2	השפעות סביבתיות שליליות משמעותיות (בכוח או בפועל) בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	עמ' 22	
מדדים חברתיים (400)	401	העסקה	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	עמ' 69	<div><div>8</div><div>תעסוקה הולמת וצמיחה כלכלית</div><div>8.4</div></div>
	403	בטיחות וגהות בעבודה	403-1	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות ובריאות תעסוקתית משותפות להנהלה ולעובדים	עמ' 42	
			403-2	שיעור הפציעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה	עמ' 42	
	404	הכשרה ופיתוח	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	עמ' 73	
			404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	עמ' 75, עמ' 76	
			404-3	אחוז עובדים המקבלים משכר סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	עמ' 75	
			405	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)
	405-2	היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים			עמ' 69	
	406-1	מקרי אפליה והפעולות שננקטו			עמ' 61	
	408	העסקת ילדים	408-1	פעילויות וספקים של הארגון לגביהם יש סיכון להעסקת ילדים וסיכון לעובדים צעירים החשופים לעבודה מסוכנת, ופעולות שננקטו למניעת סיכונים אלו	אפס סיכון להעסקת ילדים	
	409	העסקה כפויה	409-1	פעילויות וספקים של הארגון לגביהם יש סיכון להעסקה כפויה, ופעולות שננקטו למניעת סיכון זה	אפס סיכון להעסקה כפויה	
	413	קהילות מקומיות	413-1	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	עמ' 80, עמ' 83	<div><div>9</div><div>תעשייה, חדשנות ותשתיות</div><div>9.5</div></div> <div><div>13</div><div>שינוי האקלים</div><div>13.3</div></div>

# אינדקס GRI (מדדים ספציפיים)

פרק	נושא	מדד	תיאור המדד	מיקום/הערות	SDG's
מדדים חברתיים (400)	בריאות ובטיחות הלקוח	416	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים בהשפעות שיש למוצרים ולשירותים שמספק הארגון על הבריאות והבטיחות של הלקוחות	עמ' 41 אפס מקרים	
	שיווק וסימון מוצרים ושירותים	417	סוג המידע שנדרש לספק בהתאם לנוהלי הארגון בנוגע למוצרים ושירותים שהארגון מספק, ואחוז קטגוריות משמעותיות של מוצרים ושירותים הכפופות לדרישות אלה	עמ' 55	
	שיווק וסימון מוצרים ושירותים פרטיות לקוחות	417-2	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים במידע וסימון מוצרים ושירותים	אפס מקרים	
		417-3	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים בתקשורת שיווקית	אפס מקרים	
		418-1	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתוני לקוחות	עמ' 46	
	ציות לרגולציה בתחום החברתי והכלכלי	419	קנסות וסנקציות משמעותיים שהוטלו על הארגון בגין אי ציות לרגולציה חברתית וכלכלית	אפס קנסות וסנקציות	

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



בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח או לתוכנו ניתן לפנות ל:

• ענת ברקן, סמנכ"לית משאבי אנוש בחברת אלקטרה מוצרי צריכה (1954) - [anatb@ecp.co.il](mailto:anatb@ecp.co.il)

• מיכל לאופר, מנהלת חווית עובד בחברת אלקטרה - [michalol@ecp.co.il](mailto:michalol@ecp.co.il)

• עברי ורביין, מנכ"ל חברת Good Vision - [Ivri.Verbin@goodvision.co.il](mailto:Ivri.Verbin@goodvision.co.il)

• ליעד קלנג, יועצת לאחריות תאגידית בחברת Good Vision - [Liad.klang@goodvision.co.il](mailto:Liad.klang@goodvision.co.il)

מסמך זה משקף את מדיניות החברה אשר הינה "מעבר לעמידה בהוראות החוק". ככזו, היא משקפת את היעדים, המטרות ואבני הדרך שהחברה החליטה עליהם, ואשר אותם היא שואפת להשיג, אבל שאין לה כל התחייבות משפטית לעמוד בהם. מסמך זה מעודכן ליום 31 בדצמבר, 2020. החברה עשתה מאמצים להבטיח כי מסמך זה יהיה נכון ומדויק, ולמיטב ידיעת החברה, הוא אכן נכון ומדויק, למועד כאמור. יחד עם זאת, כבכל מסמך, הוא עלול לכלול הכללות, אי דיוקים, טעויות והשמטות ובהתאם, החברה אינה לוקחת על עצמה כל אחריות לדיוק או לשלמות שלו, והיא אינה מתירה הסתמכות על או שימוש במידע הכלול בו, על ידי מאן דהוא.

הקבוצה פועלת בסביבה דינמית ומשתנה. במסגרת זו היא נכנסת לתחומי פעילות חדשים, עורכת התאמות בפעילויות מסוימות ונסוגה מפעילויות אחרות. בנוסף, החברה אינה תחת כל התחייבות לעדכן את המידע הכלול כאן.

בכל מקרה של סתירה בין המידע במסמך זה לבין המידע בדיווחים הפומביים של החברה המפורסמים באתר הדיווחים של רשות ניירות ערך (<https://www.magna.isa.gov.il/>) המידע בפרסומים הפומביים באתר של רשות ניירות ערך, יגבר. לבסוף, ההערכות והאומדנים של החברה הכלולים במסמך, הינם של החברה בלבד, וכבכל מידע איכותי, הם משקפים הערכות ואומדנים שהינם סובייקטיביים מטיבם ואינם ניתנים בהכרח למדידה.

## שפת הדיווח

דוח זה נכתב במקור בעברית. גרסה מלאה של הדו"ח זמינה גם באנגלית. הדוחות זמינים באתר החברה: (<https://www.ecp.co.il>)

## הבהרה משפטית

דו"ח קיימות ואחריות תאגידית שלפניכם (להלן: "דו"ח הקיימות", "דו"ח האחריות התאגידית", "הדו"ח") סוקר את הפעילות של קבוצת אלקטרה מוצרי צריכה (1970) בע"מ (להלן: "הקבוצה", "החברה", "אמ"צ") בשנת 2020 בנושאים הנוגעים לתחום הקיימות והאחריות התאגידית.

הדו"ח מתמקד בשילוב של עקרונות הקיימות בפעילות העסקית, בערכים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים שעקרונות אלה משיאים לקבוצה ובממשקים של הקבוצה עם מחזיקי העניין שלה - עובדים, ספקים, לקוחות, רשויות, שותפים עסקיים, קהילות מקומיות ועוד.

הקבוצה מפרסמת זו השנה הראשונה דו"ח קיימות ואחריות תאגידית; דוח זה מתפרסם בסמוך למועד הפרסום של הדו"חות הכספיים. דו"ח זה כולל התייחסויות לחברות העיקריות שהחברה מחזיקה, בהתאם למידת שליטתה בפעילותן בתקופה המדווחת. במקומות שבהם נכללו בדו"ח מדדים כמותיים (גרפים, תרשימים וכדומה) שאינם מתייחסים לכלל הביצועים של הקבוצה, צוין הדבר במפורש.

# טבלת SASB

נושא	פירוט	קטגוריה	יחידת מידה	מספר הקריטריון
יצור שנתי	מספר יחידות שיוצרו בשנת הדיווח	כמותי (מספר)	לא מדווח	CN0601-A
בטיחות המוצר	מספר מוצרים ש"הוחזרו מהמדף"	כמותי (מספר)	0	CN0601-01
	סכום הקנסות הקשורים לבטיחות מוצרים	כמותי (בש"ח)	0 ₪	CN0601-02
השפעה סביבתית של מחזור חיי המוצר	אחוז המוצרים המדורגים אנרגטית מתוך סך כל המוצרים בהתאם לתקן EPA ENERGY STAR	כמותי (באחוזים)	100% מהמוצרים מדורגים בהתאם לתקן הישראלי 994.88% ממוצרי המיזוג הנמכרים הינם בדירוג אנרגטי A	CN0601-03
	אחוז המוצרים העומדים בתקן Home Appliance Manufacturers (AHAM) sustainability standard	כמותי (באחוזים)	החברה לא מכירה בתקן זה ועומדת בתקנים אחרים מקבילים	CN0601-04
	תיאור המאמצים לניהול השפעות סוף חיי המוצר	דיון ואנליזה	פרק אחריות סביבתית	CN0601-05