

Niniejsze opracowanie strategii współfinansowane jest przez Szwajcarię w ramach Projektu Zwiększenia Konkurencyjności Regionów poprzez Społeczną Odpowiedzialność Biznesu (CSR).

STRATEGIA SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU

Bełchatów, maj 2016 r.

Strategia firmy CSR ECO-ABC Sp. z o.o., powstała jako dokument opracowany w ramach projektu „Społecznie odpowiedzialne i bezpieczne gospodarowanie odpadami” współfinansowanego ze Szwajcarsko - Polskiego Programu Współpracy.

Po analizie potrzeb firmy w zakresie CSR oraz warsztacie strategicznym z kluczowymi pracownikami firmy, wykonano mapę interesariuszy oraz priorytetów CSR. Na podstawie wewnętrznych i zewnętrznych danych, po spotkaniach z właścicielem i pracownikami opracowano założenia i treść niniejszego dokumentu tj. Strategii CSR firm ECO-ABC Sp. z o.o.

WPROWADZENIE

Opracowanie strategii CSR jest dla ECO-ABC Sp. z o.o. kolejnym krokiem w dotychczasowych działaniach z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu i jednocześnie nadrzędnym celem przedsiębiorstwa. Dotychczas, staraliśmy się realizować działania skierowane zarówno do pracowników, jak i społeczności lokalnej na miarę naszych możliwości. Staraliśmy się wdrażać efektywne i odpowiedzialne praktyki w miejscu pracy jak i praktyki biznesowe, budować poprawne relacje konsumenckie, dbać o poszanowanie praw człowieka i stan środowiska naturalnego. Wdrożenie strategii CSR oraz powiązanie jej ze strategią biznesową firmy jest szansą na usystematyzowanie dotychczas podejmowanych działań w tym obszarze i przyczyni się do dalszego rozwoju i wzrostu konkurencyjności firmy na polskim rynku.

CSR (Corporate Social Responsibility) jest dla ECO-ABC Sp. z o.o. kierunkiem działań zewnętrznych, a także wewnętrzną strategią poprawy efektywności firmy. Celem organizacji jest osiągnięcie równowagi między efektywnością finansową a interesem społecznym. Prowadzenie działalności biznesowej zgodnie z ideą społecznej odpowiedzialności biznesu zakłada branie pod uwagę oczekiwań wszystkich tych osób lub grup osób, które mają wpływ na firmę. Dzięki analizie i mapowaniu interesariuszy wyłoniliśmy grupy interesariuszy, z którymi chcemy nie tylko prowadzić dialog, ale też angażować ich w swoją działalność. Opracowana strategia CSR stanowi więc fundament aktywności biznesowej ECO-ABC Sp. z o.o. we wszystkich obszarach działalności przedsiębiorstwa. Strategia CSR będzie drogowskazem w budowaniu wartości społecznej przedsiębiorstwa dla wszystkich grup interesariuszy. Strategia będzie wyznacznikiem funkcjonowania firmy i pomoże w kształtowaniu jej rozwoju, zgodnie z wartościami i zasadami CSR.

O FIRMIE

ECO-ABC Sp. z o.o. specjalizuje się w obszarze utylizacji odpadów medycznych i weterynaryjnych. Oferta firmy obejmuje kompleksowe usługi w tym zakresie począwszy od systematycznego odbioru, poprzez specjalizowany transport, aż po końcową utylizację. Dodatkowo firma świadczy usługi doradcze w zakresie prawidłowej gospodarki odpadami.

Wieloletnie doświadczenie, profesjonalizm oraz najwyższa jakość świadczonych usług uplasowały firmę na pozycji lidera. Obecnie obsługuje około 25% krajowego rynku odpadów niebezpiecznych. O satysfakcji klientów ze współpracy z firmą świadczy ich wieloletnia lojalność, szybki przyrost nowych kontrahentów i liczne pozytywne opinie i referencje uzyskiwane w trakcie współpracy. Aktualnie ECO-ABC obsługuje ok. 3.000 klientów. Charakterystyczne dla branży jest zróżnicowanie klientów pod względem wielkości, ilości wytwarzanych odpadów, formy własności itp. Obecnie obsługiwane są zarówno duże szpitale wielospecjalistyczne jak i małe prywatne gabinety, jednostki publiczne i przedsiębiorstwa prywatne, firmy skupione w dużych miastach oraz te z prowincji. ECO-ABC nie specjalizuje się w żadnym określonym segmencie. Wymaga to indywidualnego podejścia do kontrahentów i elastycznego dostosowywania ofert do specyficznych wymagań klientów.

DOTYCHCZAS PODEJMOWANE DZIAŁANIA W OBSZARZE CSR

ECO-ABC Sp. z o.o. posiada wieloletnie i bogate doświadczenie w realizacji działań w obszarze Społecznej Odpowiedzialności Biznesu. Od początku działalności Strategia zarządzania przedsiębiorstwem uwzględnia interesy różnych grup interesariuszy w tym klientów, dostawców, pracowników i ich rodziny, społeczności lokalne i inne. Dotychczasowe działania w różnych obszarach CSR prowadzone były stosownie do potrzeb, aktualnych możliwości czy innych czynników wewnętrznych i zewnętrznych. Opracowanie i wdrożenie strategii CSR pozwoli ustrukturyzować i uzupełnić te działania, tworząc kompletny system zarządzania przedsiębiorstwem oparty o koncepcję Społecznej Odpowiedzialności Biznesu.

Dotychczasowe realizowane działania w podziale na poszczególne obszary zgodnie z normą ISO 26000:

Ład korporacyjny:

- wdrożenie i utrzymanie standardu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO 9001,
- opracowanie i wdrożenie jasnego i czytelnego schematu organizacyjnego przedsiębiorstwa z płaską strukturą zarządzania ułatwiającą przepływ informacji i reakcje na działania niepożądane,

Prawa człowieka:

- szczególna dbałość o utrzymanie zasad równouprawnienia,
- polityka płacowa zakładająca sprawiedliwe wynagrodzenie adekwatne do sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstwa,

Praktyki z zakresu relacji z personelem przedsiębiorstwa:

- wdrożenie polityki otwartych drzwi - każdy pracownik może zgłaszać swoje uwagi czy propozycje na spotkaniach bezpośrednio z zarządem,
- wdrożenie programu szkoleń wewnętrznych i podnoszenia świadomości celów i zasad w jakich funkcjonuje przedsiębiorstwo,
- wykonanie profesjonalnego opisu stanowisk pracy oraz wdrożenie programu szkoleń pracowniczych w dbałości o stały rozwój zawodowy i społeczny,
- wdrożenie systemu zarządzania BHP zgodnego z normą ISO 18001,

Środowisko naturalne:

- modernizacja spalarni w Bełchatowie przy zastosowaniu technologii BAT (best available technology),
- wdrożenie unikalnego systemu gospodarki wodnej i odzysku energii w procesie unieszkodliwiania odpadów,

- bieżące modernizacje posiadanych instalacji w celu stałej poprawy parametrów funkcjonowania,
- wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z normą ISO 14001
- wdrożenie e-faktury.

Uczciwe praktyki operacyjne:

- wprowadzenie stałej zasady dokonywania zamówień (duże prace modernizacyjne) w oparciu o konkursy ofert z dochowaniem zasady przejrzystości i racjonalności wyboru
- wprowadzenie dodatkowych procedur zapobiegających powstawaniu płatności przeterminowanych- opracowanie i wdrożenie jasnego i czytelnego regulaminu reklamacji
- nieodpłatne wsparcie doradcze klientów oraz pomoc w przygotowaniu sprawozdań okresowych

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej:

- wdrożenie programu wsparcia Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej poprzez współfinansowanie wyposażenia i sprzętu
- udostępnianie instalacji do celów prowadzenia zajęć z zakresu edukacji ekologicznej
- aktywna współpraca z jednostkami samorządu terytorialnego w miejscowościach w których przedsiębiorstwo prowadzi działalność, w tym uzgodnienia dotyczące planów i potrzeb gminy i przedsiębiorstwa
- różnego rodzaju działalność filantropijna

DLACZEGO CHCEMY PODEJMOWAĆ DZIAŁANIA CSR?

Zasadniczą motywacją w prowadzeniu naszych działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu jest dążenie do zbudowania wzajemnego zaufania i przejrzystości zarówno w relacjach z otoczeniem zewnętrznym, jak i środowiskiem wewnętrznym firmy, co w naturalny sposób wpływa korzystnie na rozwój biznesu i osiągnięcie przewagi konkurencyjnej firmy. Wierzymy, że jedynym sposobem na realizację powyższych założeń jest opracowanie i wdrożenie długofalowej strategii społecznej odpowiedzialności biznesu, dostosowanej do specyfiki i skali działania, zintegrowanej z systemem zarządzania spółką, co daje możliwość zarządzania w sposób efektywny ryzykami wewnętrznymi i zewnętrznymi we wszystkich obszarach CSR oraz w podstawowej działalności gospodarczej firmy.

MAPA INTERESARIUSZY



GRUPY INTERESARIUSZY ECO-ABC Sp. z o.o.

GRUPY INTERESARIUSZY	
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • pracownicy etatowi
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> • dostawcy surowców, materiałów
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> • szpitale • gabinety weterynaryjne • gabinety stomatologiczne • gabinety lekarskie • praktyki pielęgniarskie • gabinety kosmetyczne • apteki • laboratoria • producenci kosmetyków • uczelnie, szkoły • sklepy, stołówki, firmy cateringowe
Społeczność lokalna	<ul style="list-style-type: none"> • organizacje społeczne • organizacje branżowe • rodziny pracowników • szkoły i uczelnie • mieszkańcy
Organy samorządowe	<ul style="list-style-type: none"> • samorzady miast, w których prowadzona jest działalność

STRATEGIA:

Strategia CSR ECO-ABC Sp. z o.o. jest narzędziem, które ma wytyczać kierunki, umożliwiając organizacji dążenie do doskonałości i równowagi w biznesie, w którym kwestie ekonomiczne, środowisko naturalne, społeczne są traktowane, jako równie ważne. Jest wyrazem postawy biznesowej całego Zespołu ECO-ABC. Strategia została przyjęta na lata 2016 – 2019. Corocznie, do Strategii CSR przyjmowane są plany operacyjne na dany rok kalendarzowy. W celu zdefiniowania misji firmy przeanalizowano i ustalono główne kierunki działania Spółki, które zostały zaprezentowane na poniższym diagramie:



MISJA:

Osiągamy cele biznesowe dzięki najlepszym praktykom w dziedzinie utylizacji odpadów medycznych chroniąc przy tym zasoby środowiska naturalnego i tworząc organizację, która inspiruje pracowników i buduje przejrzyste relacje oparte na wspólnie wyznawanych wartościach.

Firma ECO-ABC Sp. z o.o. chce realizować tę misję korzystając z wytycznych standardu ISO 26000 „Guidance on social responsibility”. Powyższa norma wyznacza zasady społecznej odpowiedzialności i definiuje jej główne obszary w oparciu, o które została zbudowana strategia CSR firmy tj.:

- ład korporacyjny,
- prawa człowieka,
- zachowanie wobec pracowników,
- ochrona środowiska,
- rzetelność i uczciwość biznesowa,
- kwestie konsumenckie (dbałość o klienta)
- zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnych.

Ład korporacyjny

ECO-ABC Sp. z o.o. realizuje działania CSR poprzez usprawnienie systemu zarządzania organizacją, w tym wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania jakością oraz wdrożenie stałego monitoringu podejmowanych działań w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i wdrożenie narzędzi komunikacji z interesariuszami. Aby motywować pracowników do postępowania zgodnie z zasadami społecznej odpowiedzialności i włączyć na stałe społeczną odpowiedzialność do kultury organizacji zostanie opracowany i wdrożony Kodeks Etyczny ECO-ABC Sp. z o.o. Podstawowe zasady i kodeks etyczny dadzą podstawę do zweryfikowania i uaktualnienia procedur, które szczegółowo określają sposób funkcjonowania firmy. Ponadto aby działalność związana z CSR miała właściwe umocowanie w firmie powołana została osoba odpowiedzialna za koordynację prac w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i nadzór nad realizacją strategii CSR.

Prawa człowieka

Prawa człowieka są jednym z kluczowych aspektów realizacji strategii CSR. ECO-ABC Sp. z o.o. traktuje swoich pracowników jak klientów wewnętrznych oczekując od nich jednocześnie zaangażowania i uczciwego wykonywania obowiązków szanując godność i inne dobra osobiste każdego pracownika. Poza tym Spółka, jako pracodawca przeciwdziała dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie czy orientację seksualną. W organizacji panują zasady polubownego rozstrzygania spraw spornych w atmosferze koleżeńskiej i poszanowania dla odmienności poglądów. Spółka ECO-ABC przyznaje swoim pracownikom prawo do prawdziwych i aktualnych informacji niezbędnych do wykonywania swoich obowiązków, a także do znajomości faktów i danych o firmie oraz perspektywach jej rozwoju.

Zachowanie wobec pracowników

Od początku swojego istnienia uznajemy naszych pracowników za najcenniejszą wartość. To oni decydują o naszej sile. Wiemy, że bez ich energii i zaangażowania nie da się niczego osiągnąć. Dlatego tak ważne jest, by stworzyć dla nich dobre, oparte na wartościach środowisko pracy. ECO-ABC Sp. z o.o. realizuje szereg działań związanych z inwestycjami w kapitał ludzki – kładzie nacisk na rozwój kompetencji i odpowiednie motywowanie do osiągania celów. Polityka personalna firmy oparta jest o najlepsze praktyki i systemowe rozwiązania z zakresu HR.

Ochrona środowiska

Zarządzanie środowiskowe traktujemy jako jeden z priorytetów zarządzania Spółką. Od początku istnienia firmy poszukujemy rozwiązań technologicznych minimalizujących negatywne oddziaływanie na środowisko, a także stale dążymy do optymalizacji zużycia energii i wody oraz efektywnego i racjonalnego wykorzystania ciepła odpadowego. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy wewnętrzny system zarządzania środowiskowego zgodnie z normą ISO 14001, a obecnie wdrażamy zintegrowany system zarządzania jakością obejmujący

dotychczas wdrożone systemy (ISO 9001, 14001 oraz 18001). Stale inwestujemy w nowoczesne rozwiązania w celu zminimalizowania ryzyka negatywnego wpływu działalności na środowisko naturalne.

Uczciwe praktyki rynkowe

Jako firma odpowiedzialna społecznie ECO-ABC Sp. z o.o. kieruje się uczciwością i odpowiedzialnością na każdym etapie kontaktu biznesowego. Zasady prowadzenia etycznego biznesu określone są poprzez Kodeks Etyczny, którego adresatem są zarówno pracownicy jak i kontrahenci. W naszej działalności kierujemy się zasadami przejrzystości i transparentności, polityką otwartości w stosunku do kontrahentów i tworzenia pozytywnych relacji z nimi wierząc, że w ten sposób przyczyniamy się do budowania dobrych praktyk rynkowych. Terminowo regulujemy swoje zobowiązania wobec pracowników, dostawców i Skarbu Państwa. Nasze cele biznesowe realizujemy zgodnie z zasadami wolnej konkurencji i zasadami fair play.

Relacje z klientami

Naszym celem jest zbudowanie pozytywnych relacji ze wszystkimi osobami i podmiotami, z którymi firma współdziała. Dążymy do utrzymania wizerunku odpowiedzialnego i wiarygodnego przedsiębiorstwa świadczącego najwyższej jakości usługi utylizacji odpadów medycznych, dostosowując się do wymagań klientów w całym procesie jego obsługi. Spółka ECO-ABC Sp. z o.o. dba również o stosowanie uczciwych praktyk w zakresie rozpatrywania ewentualnych reklamacji i wsparcia klienta w zakresie prawidłowej gospodarki odpadami. Kierując się dobrem zarówno firmy jak i naszych klientów, precyzyjnie określamy warunki współpracy, dążąc do osiągnięcia jak najlepszych warunków cenowych przy zachowaniu wysokiej jakości usług.

Zaangażowanie społeczne

W swoim podejściu do zaangażowania społecznego i rozwoju społeczności lokalnej oraz budowaniu świadomości ekologicznej Spółka ECO-ABC postrzega siebie jako jej integralną część. Spółka aktywnie współdziała z lokalną społecznością zarówno poprzez stałą współpracę z organizacjami i instytucjami lokalnymi jak i jednorazowe działania. Wspieramy finansowo przedsięwzięcia o charakterze ekologicznym, charytatywnym, kulturalnym i edukacyjnym nie kierując się przy tym ich siłą medialną. Dzięki wspieraniu wielu cennych przedsięwzięć firma prowadzi swoisty dialog z otoczeniem, w którym działa, wychodząc jednocześnie naprzeciw społecznym interesom i oczekiwaniom. Zdajemy sobie również sprawę, że Spółka ECO-ABC poprzez swoją działalność jest ważnym ogniwem łączącym ją ze społecznością lokalną, dlatego podejmujemy działania mające na celu stały rozwój świadomości ekologicznej oraz wiedzy na temat sposobu działania firmy i wpływu jej działalności na środowisko naturalne.

CELE STRATEGICZNE:

Spółka ECO-ABC świadoma wyzwań współczesnego rynku wymagającego ciągłego doskonalenia swojej działalności ustanawiamy trzy filary strategii wyznaczające główne cele CSR stanowiące podstawę przyszłych działań w tym obszarze.



Cel 1 realizowany będzie m.in. poprzez następujące działania:

- śledzenie i implementacja najlepszych praktyk środowiskowych dostępnych w kraju oraz za granicą i inwestycje w nowe proekologiczne technologie
- wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania jakością gdzie nadrzędnym systemem będzie ISO 14001
- optymalizacja gospodarowania ciepłem odpadowym dzięki inwestycji w zbiornik akumulacji ciepła

Cel 2 realizowany będzie m.in. poprzez następujące działania:

- ciągle doskonalenie już istniejących rozwiązań i wdrażanie nowych systemów HR
- inwestycje w doskonalenie wiedzy i umiejętności personelu
- działania mające na celu tworzenie przyjaznego środowiska pracy w oparciu o zasadę work-life balance

Cel 3 realizowany będzie m.in. poprzez następujące działania:

- oferowanie usług na najwyższym poziomie wpisujących się w aktualne potrzeby klientów
- stała poprawa współpracy z otoczeniem społeczno-gospodarczym Spółki (w tym społecznością lokalną) poprzez działalność proekologiczną i społeczną
- rozwój partnerskiej współpracy z samorządami i innymi podmiotami działającymi na rynku

Konkretne działania operacyjne na kolejny rok prowadzące do realizacji powyższych celów zawarte są w załączniku nr 1 do strategii CSR.

Raportowanie CSR

Naturalną konsekwencją przyjęcia przez ECO-ABC Sp. z o.o. „Strategii społecznej odpowiedzialności biznesu” oraz dążenia przez Spółkę do realizacji wytyczonych celów zawartych w niniejszej strategii będzie opracowanie i publikacja raportów CSR. Raporty publikowane będą corocznie w pierwszym kwartale roku za rok poprzedni począwszy od 2017 roku, a ich treść

obejmować będzie wyniki działalności Spółki we wszystkich trzech obszarach zrównoważonego biznesu: finansowym, ekologicznym i społecznym. Raport będzie również przeglądem stopnia realizacji wytyczonych przez ECO-ABC Sp. z o.o. celów strategicznych CSR i prowadzonego przez Spółkę dialogu z interesariuszami. Ponieważ zależy nam na rzetelnym informowaniu o podejmowanych przez nas działaniach w kontekście odpowiedzialności ekonomicznych, społecznych i środowiskowych ECO-ABC Sp. z o.o. raportować będzie zgodnie z metodologią Global Reporting Initiative, a raporty będą publikowane na stronie internetowej Spółki.