



בזק



דו"ח אחריות תאגידיית

בזק - דו"ח אחריות תאגידיית לשנת 2019
ועדכון לשנת 2020

תוכן עניינים

3	דבר יו"ר ומנכ"ל
4	דבר סמנכ"ל תקשורת תאגידית
5-11	אודות החברה וממשל תאגידי
12-23	אתיקה ארגונית ומצוינות בתפעול
24-36	עובדים וסביבת העבודה
37-43	שירות ולקוחות
44-52	אחריות סביבתית
53-60	אחריות חברתית
61-62	עדכון 2020
63	אודות הדו"ח
64-67	טבלת קריטריוני GRI
67-68	SASB

כל אחד ממחזיקי העניין בבזק יכול למצוא בדו"ח זה נקודות חוזקה משמעותיות בפעילותה של בזק במסגרת האחריות התאגידית, ויכול וודאי גם למצוא נקודות שניתן לחזקן ולשפרן. אנו מתחייבים לפעול כל העת כדי להמשיך להשתפר ולהצטיין.



מנכ"ל בזק,
דודו מזרחי



יו"ר בזק,
גיל שרון

אנו שמחים וגאים להציג בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית של חברת בזק לשנת 2019 עם התייחסויות לשנת 2020. מבחינות רבות, בזק היא בבואת הישראליות, ולא בכדי מתייחסים אליה כאל חברה לאומית, למרות שהיא חברה פרטית הפועלת בשוק תחרותי, ומטרתה הן עסקיות. בשל היותה של בזק חלק בלתי נפרד מהציבוריות הישראלית, היא גם מעורבת בדרכים שונות ובממדים מגוונים בחיי היום יום של הקהילה והסביבה.

מעורבות ומחויבות בזק לקהילה משתקפת היטב החל בהתנדבות העובדים, דרך יזום והקמת פרויקטים למען הקהילה ותמיכה ארוכת טווח בהם, וכלה במהלכים טכנולוגיים אדירי ממדים ועתירי השקעה בהקמת תשתית תקשורת מהמתקדמות בעולם בפריסה ארצית בפריפריה ובמרכז, אשר תורמים לחיזוק וקירוב הפריפריה למרכז, ומסייעים לתעסוקה ולצמיחה.

מעורבות זו אינה תלויה בדו"ח זה או אחר, או בחובה חוקית, רגולטורית או אחרת. היא נובעת בראש ובראשונה מרוחה של בזק, רוח עובדיה לדורותיהם, החשים מחויבות אמיתית לציבור אותו הם משרתים, ולסביבה אליה הם שייכים.

בזק מקדמת באופן פעיל את כל מרכיבי האחריות התאגידית, מול כלל מחזיקי העניין בחברה. בדיוק כשם שאנו פועלים במסגרת הפעילות העסקית שלנו במקצועיות וביסודיות, כך אנו עושים גם בתחום האחריות התאגידית, על שלל מרכיביה. אנחנו בבזק מעדיפים לעשות יותר ולדבר פחות, וכך גם בתחום האחריות התאגידית. אך למרות זאת, ברור לנו שלעצם פרסום דו"ח האחריות התאגידית יש משמעות מעשית גדולה. הוא מציב מראה מולנו, המשקפת את פעילותנו בכל תחומי האחריות התאגידית, ומאיץ בנו להשתפר כל העת, על בסיס מדדים ברורים. דו"ח זה הוא נקודת בסיס לשיפור מתמשך שיתבטא בדו"חות שנפרסם בעתיד.

או גרוע מכך, עלולה להיווצר הנטייה לשימוש ציני ואינטרסנטי באלה.

לכן, על מנהל האחריות התאגידית מוטלת החובה לשמור על שימוש הוגן וראוי בכלי האחריות התאגידית. עליו להבטיח כנות ושקיפות בשימוש בכלים השונים, ולסמן עבור הארגון את שביל הזהב המבטיח שמירה על ערכי האחריות התאגידית, תוך שילובם במטרות העסקיות והכלכליות של הארגון.

מבחינתי הדו"ח הוא אמצעי ולא מטרה בפני עצמה והוא שלוב בתהליכים של ניתוח פערים למידה ושיפור מתמיד דרך תוכניות העבודה שלנו.

תודתי העמוקה לכל מי שעמל על דו"ח זה, הדורש מאמץ רב ומיוחד. הפעילות בתחום האחריות התאגידית בבזק מחייבת שת"פ ודיאלוג וחוצה חטיבות ותחומי פעילות, והשיקוף המהימן והמלא שלה אינו משימה פשוטה כלל ועיקר. בחרנו בצוות היועצים של גוד ויזין - Grant Thornton Israel, לליווי המקצועי בכתיבת דוח זה, ובסיועם הצלחנו להפוך את המידע הגולמי הרב לדו"ח קוהרנטי ובעל ערך של ממש.

תודות לצוות וועדת ההיגוי הכולל נציגים מכלל חטיבות בזק שעמלו כדי להביא, כל אחד את חלקו הייחודי, לדו"ח זה: אירית נגר, סיגל כהן, מורן קיטה - משאבי אנוש, קובי כהן, רחל סלסי, אבי לוי - תפעול ולוגיסטיקה, שלומית צור, ליאת רוזנר - שיווק, יואל נגרי - הלשכה המשפטית, חיים מילר, לנה אנטון, תומר כפיר, יוסי מנשה - הנדסה ורשת, שמוליק סידון - כלכלה, ליאור דרעי - החטיבה הפרטית, ליאור סגל - מבקר החברה, אבי אוחנה - חטיבה עסקית, נפתלי שטרנליכט ורעות אוליאל - כספים, אביתר עמשלום ושלי ביינהורן - מזכירות החברה.



גיא הדס,
סמנכ"ל תקשורת בזק



אנחנו שמחים להציג את דו"ח האחריות התאגידית של חברת בזק לשנת 2019, יחד עם עדכון לשנת 2020 כשהנתונים מתייחסים בנקודות רבות, בעיקר לנושא השפעות וירוס הקורונה על החברה, גם לשנה הנוכחית. הדו"ח מציג באופן מפורט את פעילותה של בזק בשלל תחומי האחריות התאגידית ומדגיש מהלכים הייחודיים לנו בתחום זה. הדו"ח נכתב על פי שני התקנים הבינלאומיים GRI ו-SASB כדי לתת מענה מקסימלי למחזיקי עניין.

הדו"ח מהווה נדבך נוסף בתפישת השקיפות של בזק. עבורנו, עובדי בזק, הדו"ח מהווה יעד מתמיד לשיפור, שכן כל פרסום כזה, המבוסס על הפעילות של בזק בתחום, הוא רק בסיס לשיפור נוסף ולהתקדמות.

בזק מוכרת לכל בית בישראל, ומרבית תושבי המדינה נהנים משירותי החברה הרבים והמגוונים. מטרתו של דו"ח זה היא להאיר עבור כל מחזיקי העניין בחברה צדדים נוספים ופחות מוכרים של בזק, המייצגים את הקשר העמוק וארוך הטווח של הארגון לסביבה ולחברה בהן הוא פועל.

בזק נתפשת כחברת התקשורת הלאומית של ישראל, ומבחינתנו, עובדי החברה, זאת נחשבת זכות גדולה. ברור לנו שלצד הזכות ישנה גם חובה גדולה כלפי הסביבה בה אנו פועלים. דו"ח זה מפרט את הדרך בה אנו ממלאים את חובתנו.

אם מביטים בפריזמה היסטורית, הרי שתחום האחריות התאגידית, כמתודולוגיה ניהולית מובנית, הוא צעיר יחסית. במשך דורות רבים הניהול המודרני של תאגידים גדולים פעל ללא כל משנה סדורה בתחום האחריות התאגידית, ורק בשנים האחרונות הוא הפך לחלק בלתי נפרד מההחלטות האסטרטגיות המרכזיות של הארגון העסקי.

למרות שמרבית המנהלים הבכירים מכירים בחשיבות האחריות התאגידית בתהליך קבלת ההחלטות, הרי שעבודתו של מנהל האחריות התאגידית היא מורכבת מאד. בתנאי שוק תחרותיים ולוחצים ביותר, בסביבה עסקית שהיא לעיתים צינית ומוחצנת, קיים קושי לייחס חשיבות מספקת לערכי האחריות התאגידית,



פרק 1

אודות החברה וממשל תאגידי

אודות החברה וממשל תאגידי

התפתחות בזק לאורך השנים

בזק הוקמה בשנת 1980 והחלה לפעול בשנת 1984 כחברה ממשלתית אליה הועברה פעילות שטרם מועד זה התקיימה תחת משרד התקשורת. בהמשך, החל משנת 1990, הפכה החברה לחברה ציבורית, שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב.

בזק היא חברה ישראלית, וכמי שחיים ופועלים מתוך החברה הישראלית, כמי ששותפים לרגעי השיא וגם לאלו האחרים, אנחנו יודעים ש"להרגיש בבית" (ביתם של הלקוחות, של שותפנו לעסקים והמתחרים, של הקהילה בישראל, וגם בתוך הבית שלנו פנימה), זה מחייב!

אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית

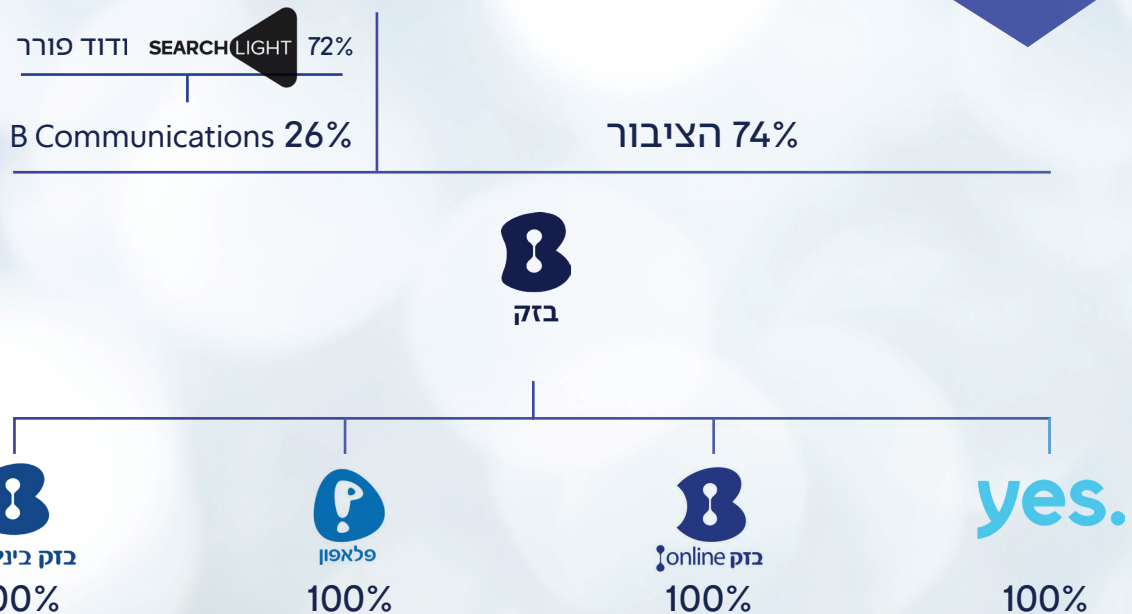
מבנה החברה ומבנה האחזקות בחברה:

נכון ל-31.12.2019 וליום פרסום הדו"ח בי-קומיוניקיישנס מחזיקה ב-26.34% ממניות החברה, ושאר המניות מוחזקות בידי הציבור. בי-קומיוניקיישנס (בי קום) הינה חברה ציבורית ישראלית אשר מניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ (עד חודש ספטמבר 2020 נסחרו המניות ברישום כפול גם בבורסת ה-Nadsaq).
בבי קום מחזיקים יחד קרן סרצ'לייט האמריקאית (60%) ודוד פורר (12%).

קבוצת בזק

קבוצת בזק הינה ספק מרכזי של שירותי תקשורת במדינת ישראל. לקבוצה חמש חברות בנות – פלאפון, בזק בינלאומי, yes, ובזק און-ליין וואלה (במהלך שנת 2020 נחתם הסכם למכירת החזקות בזק בה, ההסכם טרם הושלם). דו"ח זה מתמקד בבזק תקשורת קווית, ולא כולל את החברות הבנות.

מבנה הבעלות בזק תקשורת קווית



השירותים הייחודיים של בזק

אנו מספקים ללקוחותינו העסקיים והפרטיים מגוון שירותי תקשורת, באמצעות שלל פתרונות המתבססים על התשתית האיכותית שלנו. כחלק מכך, אנו מעניקים שירותי טלפוניה, שירותי תשתית גישה לאינטרנט, שירותי תמסורת ותקשורת נתונים, שירותי ענן ודיגיטל, ושירותי סיוטנאי לשימוש בתשתיות הפיזיות של החברה.

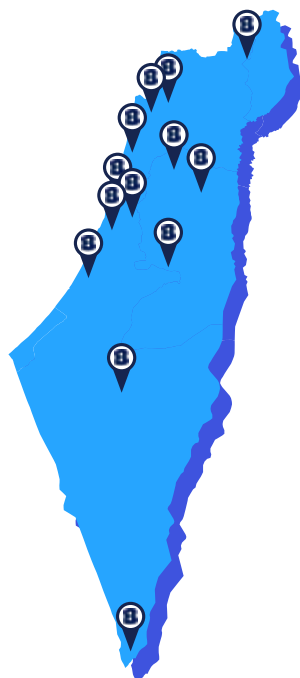
בנוסף, בזק דואגת לספק מגוון פתרונות טכנולוגיים רלוונטיים ללקוחותיה – פריסת סיבים, שירותים קמעונאיים, דאטה סנטר, אינטגרציה לעסקים, וסחר אלקטרוני. להרחבה בנושא ניתן לקרוא בפרקים "שירות ולקוחות" ובפרק "אחריות סביבתית".

מבנה החברה

לבזק 5 גופי הנהלה ו-8 חטיבות. חברת בזק מעסיקה כ-5300 עובדים. מטה החברה ממוקם בחולון, ומרכזים נוספים פרוסים בכל רחבי הארץ. מוקדי שירות, מוקדי מכירות, מרכזי מומחים ומוקדי תמיכה טכנית, מעניקים שירות ללקוחות החברה בפריסה ארצית. נכון ל-31.12.2019, לחברה 23 מוקדי שירות ומכירה ו-13 חנויות ודוכנים ברחבי הארץ. בעזרת אלו, החברה מספקת שירות ל-1.675 מיליון לקוחות טלפון ו-1.57 מיליון לקוחות אינטרנט, מתוכם 580 אלף בשוק הסיטונאי. נתונים אודות מבנה החברה ונתונים חלקיים על מספר העובדים, נכון ל-31.12.2019:



מיקומי המרכזים והחנויות של בזק:



1. קרית שמונה
2. כרמיאל
3. חיפה
4. עפולה
5. אום אל פאחם
6. נתניה
7. תל אביב
8. ירושלים
9. פתח תקווה
10. ראשון לציון
11. אשדוד
12. באר שבע
13. אילת

נתונים כספיים:

2018	2019	
4,196	4,073	הכנסות (במליוני ש"ח)
1,224	2,142	רווח תפעולי (במליוני ש"ח)
850	861	פחת והפחתות (במליוני ש"ח)
2,074	3,003	רווח תפעולי לפני פחת והפחתות (EBITDA) (במליוני ש"ח)
567	1,192	רווח נקי (במליוני ש"ח)
2,206	1,847	תזרים מפעילות שוטפת (במליוני ש"ח)
976	881	תשלום עבור השקעות ברכוש קבוע ונכסים בלתי מוחשיים והשקעות אחרות (במליוני ש"ח)
227	407	תקבולים ממכירת רכוש קבוע ונכסים בלתי מוחשיים (במליוני ש"ח)
99	114	תשלומים בגין חכירות
1,358	1,259	תזרים חופשי (במליוני ש"ח)

דיאלוג עם מחזיקי עניין

אנו מאמינים בהתנהלות עסקית הוגנת, המבוססת על שקיפות ותקשורת רציפה עם מחזיקי העניין של החברה. אנו רואים בדיאלוג עם מחזיקי העניין כלי חשוב למיפוי הפערים הקיימים ולהתאמת השירותים לצרכים העולים מן השטח. כחלק מכך, אנו ממפים את מחזיקי העניין השונים ועוקבים אחר צרכיהם השונים.

מחזיק עניין	קיום מפגשים עם הספקים השונים	פרק
לקוחות	אתר האינטרנט ושירות הלקוחות משמשים כערוצי תקשורת	פרק שירות ולקוחות
ספקים	קיום מפגשים עם הספקים השונים	פרק אתיקה ארגונית ומצוינות בתפעול
רשויות ממשלתיות	בנושאים הנוגעים לפעילותנו העסקית, בזק מקיימת שיח עם הגורמים הרגולטוריים, רשויות הממשל ונציגיהן	
קהילה וארגונים חברתיים	קיום קשרים מתמשכים עם עמותות הפועלות במרחב החברתי, ושיקוף התרומה החברתית באתר האינטרנט	אחריות חברתית
חברות בנות	ניהול חברות הבת באמצעות הדירקטוריונים השונים	
עובדים	דיאלוג שוטף וקשוב של הנהלת החברה ואגף משאבי אנוש עם העובדים, במקביל ליצירת דיאלוג רציף ועבודה שוטפת מול נציגות העובדים. זאת, תוך שימוש במגוון ערוצי קשר	עובדים וסביבת העבודה
משקיעים	דיאלוג שוטף המלווה בעבודה מעמיקה מול המשקיעים ובהמשך פיתוח הקשר עימם. בנוסף, קיים נוהל מסודר להעברת מידע תוך שקיפות מירבית	אודות החברה וממשל תאגידי

אפקטיביות הדירקטוריון

החברה בודקת את אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ככלי לחיזוק הממשל התאגידי. קיימות ביקורות סדורות בבזק של רמת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון. הביקורות נעשות על ידי המבקר הפנימי וכן על ידי הדירקטוריון עצמו שבודק עצמו בסיוע/ליווי המבקר.

החברה עוסקת רבות בנושא הממשל התאגידי. מסקנות רבות הוטמעו במדיניות וקיימים נהלים מפורטים להסדרת הנושא.

בזק מנסה למצוא את האיזון הנכון של עבודה בחברה בהתאם לנהלים שונים ובמקביל מניעת בירוקרטיה מרובה.

הכשרת הדירקטוריון

חברת בזק דואגת להכשרת דירקטורים חדשים בתחום עסקי התאגידי ובתחום הדין החל על התאגידי והדירקטורים, וכן דואגת להמשך הכשרת דירקטורים מכהנים באופן המותאם, בין השאר, לתפקיד שהדירקטור ממלא בתאגידי ולנושאים נוספים הרלוונטיים לתקופה ולצרכי הדירקטוריון.

מדיניות תגמול

לחברה קיימת מדיניות תגמול עבור נושאי המשרה של החברה המפורסמת במלואה במסגרת דיווחי החברה לציבור. ניתן למצוא את תכנית התגמול המלאה במגנ"א (מערכת גילוי נאות אלקטרונית). רכיב המענק המותנה בשיקול דעת לנושאי המשרה עשוי להיות מבוסס בין היתר על קריטריונים איכותיים כגון תרומתו של נושא המשרה לממשל תאגידי, סביבת בקרה ואתיקה נאותים וכיו"ב, זאת עפ"י מדיניות התגמול של נושאי המשרה של החברה.

בשנת 2019, חלק מהסמנכ"לים בקבוצה נמדדו גם על פי סקר תדמית/סקר מצוינות ושיעור רצון לקוחות.

ניהול תקין ומניעת שחיתות

אפס סובלנות להתנהלות בלתי חוקית

דירקטוריון בזק הנוכחי חדש יחסית, כל הדירקטורים המכהנים מונו במהלך שלוש וחצי השנים האחרונות. חלק מהשינויים בוצעו בין השאר בעקבות חקירות רשות ניירות ערך והמשטרה שהחלו בחודש יוני 2017.

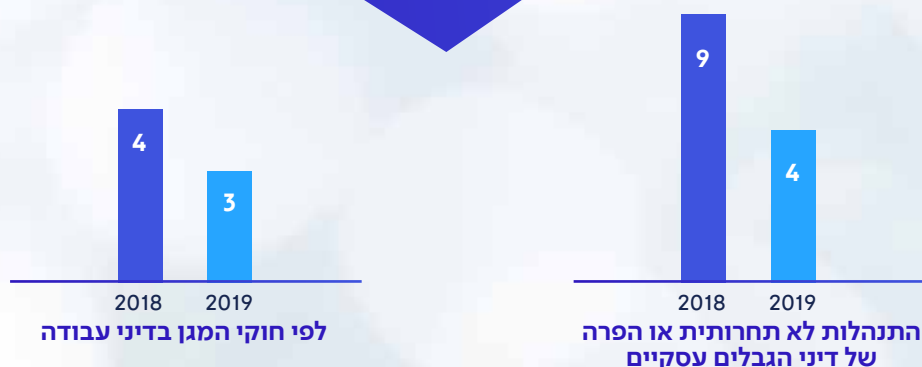
יושרה והוגנות הם נר לרגלנו ועל כן לא נסבול פגיעה בעקרונות אלה.

ציות ומנגנונים משפטיים

לחברה רגולטורים רבים עימם היא נוהגת בשקיפות ובשיתוף פעולה ביניהם: משרד התקשורת, רשות ניירות ערך, רשות התחרות, רשות הגנת הצרכן, משרד האוצר, משרד המשפטים, רשות הגנת הפרטיות, נציבות הנגישות, משרד התמ"ת, המשרד לאיכות הסביבה

הגרף הבא מציג השוואה בין כמות ההליכים המשפטיים התלויים ועומדים ו/או שהוכרעו בנושאים השונים בשנת 2018 לעומת שנת 2019:

תהליכים משפטיים נגד החברה



הליכים משפטיים

לפי חוק המגן בדיני עבודה

כוללים בעיקר תביעות פרטניות של עובדים הכוללות, בין השאר, טענות בעניין פיטורים שלא כדין, זכויות נלוות ואפליה.

התנהלות לא תחרותית

ו/או הפרה של דיני הגבלים עסקיים

כוללים בעיקר טענות לניצול מעמדה של החברה לרעה, פגיעה בתחרות והטלת עיצומים על החברה.

הפרות חוק ו/או הוראות רגולטוריות בנושא

חברתי/כלכלי:

בהמשך לחקירות רשות ניירות ערך מהשנים 2017-2018 נפתחו מספר הליכים משפטיים כנגד החברה ונושאי משרה בחברה באותה עת בעניין עסקאות בעלי עניין בוצעו בין החברה או חברות בנות שלה לבין בעלת השליטה בחברה באותה עת או חברות הקשורות עימה. הליכים אלה תלויים ועומדים והם מעוכבים לנוכח חקירות רשות ניירות ערך והליכים הקשורים לחקירות אלה. כמו כן תלוי ועומד הליך נוסף בו נטען לכשלי דיווח של החברה.

חקירות ותביעות

עסקת בזק YES-בשנת 2015 התקיימה עסקה למכירת מניות חברת יורוקום בחברת YES לחברת בזק. בהמשך לכך נפתחה בשנים 2017-2018 חקירה של רשות ניירות ערך בנושא התנהלות החברה ובעלי השליטה בעסקה ומעורבות בעלי העניין באישור העסקה.

ביום 28.1.2020 הוגש לבית המשפט המחוזי בירושלים כתב אישום, בין השאר, נגד בעל השליטה לשעבר בחברה, מר שאול אלוביץ', בפרשת "4000" בעבירות שונות. כמו כן, למיטב ידיעת החברה, בהמשך לחקירות הנ"ל הוגשו כתבי אישום כנגד חלק מהמעורבים.

לחברה אין מידע מלא בכל הנוגע לחקירות, תוכנו, החומרים והראיות המצויים בידי רשויות החוק בעניין. **יחד עם זאת, החברה הפיקה לקחים רבים מן האירוע ויישמה צעדים מתבקשים למניעת הישנות מקרים דומים.** כמו כן, עם הסרת המניעה הקיימת לביצוע בדיקות ובקורות הקשורות לנושאים שעלו במסגרת החקירות יושלמו ככל הנדרש, הבדיקות בכל הנוגע לעניינים שעלו במסגרת אותן חקירות.

פעולות שבוצעו למניעת מקרים מסוג זה בעתיד

פירוט של הפעולות שבוצעו ע"י התאגיד לתיקון החולשה המהותית (שנקבעה כתוצאה מהחקירות הנ"ל) מופיע בפרק ה' בדוח הכספי של החברה לשנת 2018. להלן חלק מהפעולות שבוצעו ע"י התאגיד לתיקון החולשה המהותית:

- **ביצוע שינויים בהרכב הדירקטוריון.**
- **ביצוע שינויים בהרכב הנהלת החברה והחברות הבנות.**
- **שכירת שירותי ליווי חשבונאי מקצועי לטובת תהליך הכנת הדוחות הכספיים של התאגיד לשנת 2017.**
- **הוספת נהלים מפצים ביחס לפעולות של בעלי תפקידים מסוימים בנושאים בעלי השפעה על הדיווח הכספי והגילוי, זאת לטובת העמקת הבקרה הפנימית באותם נושאים.**
- **ביצוע בדיקה מיוחדת ביחס לנאותות תהליכי הבקרה בתאגיד. הבדיקה בוצעה על ידי יועצים חיצוניים, בהובלת המבקר הפנימי של התאגיד ובפיקוח ועדה מיוחדת ובלתי תלויה מקרב חברי דירקטוריון התאגיד.**
- **ביצוע בדיקה מיוחדת בנושאי ממשל תאגידי בהובלת המבקר הפנימי של התאגיד ובליווי יועצים חיצוניים. בבדיקת מעקב שבוצעה ע"י המבקר הפנימי של התאגיד נמצא כי הנושאים טופלו כנדרש.**





פרק 2

אתיקה ארגונית ומצויינות בתפעול

אתיקה ארגונית

הקוד האתי של בזק

תפיסת האתיקה בבזק

אנחנו מאמינים כי יחד נמשיך להוביל את שוק התקשורת בישראל, תוך שמירה על חדשנות ומובילות טכנולוגית ועל תרבות עסקית שמהווה מופת לחברות אחרות בארץ. שירותים מתקדמים וטכנולוגיות חדשניות המשדרגות את חווית התקשורת.

גרסא מעודכנת של הקוד האתי פורסמה באוקטובר 2018, לצפייה בקוד האתי של החברה – [לחצו כאן >>](#)

בזק מקפידה על תרבות עסקית המבוססת על כללי אתיקה ברורים. החברה רואה חשיבות עליונה בהתנהלות הוגנת ואתית כלפי כלל מחזיקי העניין שלה, בהם הלקוחות, העובדים, הספקים, המתחרים ובעלי המניות שלה. זהו תנאי בסיסי והחשוב ביותר מבחינתנו למצוינות ערכית ולמובילות עסקית.

אתיקה עסקית מהווה אתגר ומבחן ניהולי במיטבו. הנהלת בזק מתחייבת להוביל את החברה על פי הסטנדרטים הקבועים בקוד האתי – "דרכנו בעסקים", לשמש מודל ליושר אישי, הגינות וניקיון כפיים ולהוות קו מנחה לכל עשייה או התנהגות במישור האישי, המקצועי והארגוני.

עקרונות העשייה שלנו:



מצוינות



שיוויון והוגנות



כבוד לזולת



פתיחות



אכפתיות



יושרה

אלו הם העקרונות אשר יוצרים את חוויית התקשורת אותה אנו מעניקים, ומוטמעים בקוד האתי של בזק.

"דרכנו בעסקים"

הקוד האתי של בזק הינו מסמך הקובע עקרונות וכללי התנהגות ראויים, להכוונת פעולתם של נושאי משרה בכירה, מנהלים ועובדים בחברה. הקוד האתי בבזק שעודכן לאחרונה באוקטובר 2018 גובש בתהליך מקיף שכלל סדנאות ושיתוף עובדים ומנהלים.

בהתייחס לאופי ותחומי הפעילות של החברה, הקוד מציב "רף" – אידיאל מעשי, של הראוי והטוב שאליו אנו מכוונים ובכך הוא נבדל מנהלים או חוקים, המציבים "סף" – מינימום הכרחי.

אהוד מזומן, סמנכ"ל משאבי אנוש:

"אין דרך אחרת לעשות עסקים מבחינתנו.

עקרונות העשייה עליהם נבנה הקוד האתי של חברת בזק וכללי ההתנהלות הנגזרים מהם, מהווים את הרף שאנו מציבים לעצמנו בדרכנו בעסקים, בכל יום.

הקוד האתי שלנו, אינו מתיימר לכלול מענה לכל סיטואציה עסקית שתיקרה אי-פעם בדרכנו, אבל הוא כן מבטא תפיסת קיום ועוגן ערכי, שעל פיו יש לשקול החלטות נקודתיות בחיינו העסקיים. בצמתי החלטה אלו בא לידי ביטוי האתגר העסקי במיטבו – שמצד אחד מניב פירות איכותיים, ובה בעת מבקש לשמור על קרקע בריאה ונקייה".

הטמעת הקוד האתי - הכשרות והדרכות הקוד האתי

הקוד האתי מוטמע הן באמצעות סרטון ייעודי שהופק למטרה זו, והן באמצעות הדרכות פרונטליות (הדרכות פרונטליות בוצעו בעיקר בשנת 2019, עד להפקת הסרטון, בשנת 2020). הועברה מצגת לוועדת הביקורת של דירקטוריון החברה באוקטובר 2019 המציגה את תהליך ההטמעה בארגון.

במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2018 הופץ ריענון ידע בנושא אתיקה שבוצע ע"י 93% מעובדי החברה, ברבעון האחרון של 2019 הופץ סרטון ומבחן ידע בוצע ע"י 94% מהעובדים בחברה.

מתוך הקוד האתי של בזק:

"אנו מתייחסים לעצמנו ולחברינו לעבודה בכבוד, הגינות ויושר. השונות הקיימת בינינו כפרטים, משמשת יתרון אנושי ועסקי בקבוצה אותה אנו מהווים. אנו מעוניינים להוות אבן שואבת לאנשים הטובים ביותר, לפתח ולהוקיר את תרומתם של כל אחת ואחד מאתנו להצלחה המשותפת".

2019	2018	סוג ההכשרה / מספר עובדים (מוערך)
5000	5000	ריענון ניהול ידע ארגוני (הדרכה דיגיטלית)
800	800	ריענון ידע למנהלים (הדרכה דיגיטלית)
75 ▲	25	סדנאות מנהלים בקורסים ניהוליים
180	180	הדרכות קצרות (קצרצרים)
899 ▲	775	קורסי בסיס (הדרכות דיגיטליות)
50	50	ימי אוריינטציה

נוהל ניהול הסיכונים בחברה:

לבזק נוהל ניהול סיכונים, אשר התהליכים במסגרתו מעלים את מודעות העובדים והמנהלים לתרבות ניהול סיכונים כוללת. הנוהל מעודד קבלת החלטות נכונות ותורם למתן שקיפות על תקלות ואירועים שונים לדרכי ניהול, תוך מתן תמונת מצב עדכנית להנהלה ולדירקטוריון על הסיכונים והבקורות בחברה. בנוהל, מוגדרים תהליכי ניהול הסיכונים בחברה כנגזרת ממדיניות ניהול הסיכונים, כפי שזו אושרה על ידי הנהלת החברה, ועדת הביקורת והדירקטוריון. בעזרת נוהל זה, מטמיעה החברה את דרכי ניהול הסיכונים הבטוחות והאמינות ביותר בקרב עובדיה, והופכת אותן לחלק מפעילותה השוטפת.

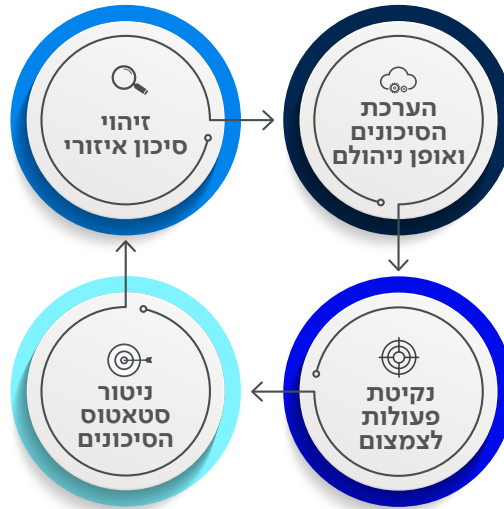
ביקורות פנימיות על הליכים בחברה

ככלל, נבדקות סוגיות סביבתיות וחברתיות (בתהליך הביקורת הפנימי של החברה) כדי לוודא שהחברה עומדת בדרישות הרגולציה. בנוסף בחברה קיימת "מדיניות ציית למניעת שוחד ושחיתות" כאשר המבקר הפנימי מעלה מודעות לנושא זה באופן שוטף. בוצעו כ-9000 שעות ביקורת במהלך 2019 על ידי יחידת המבקר הפנימי של החברה (רובן היו פנימיות).

ניהול סיכונים

ניהול סיכונים הינו תהליך עקבי, שיטתי, מחזורי ורצוף, שנועד לשפר את יכולת החברה להתמודד עם סיכונים. סיכון הינו ארוע אשר עלול להתרחש ואשר התממשותו עלולה לגרום לחברה לפגיעה ביעדים העסקיים.

נוהל ניהול הסיכונים



תכניות ניהול הסיכונים העיקריות בבזק

“תיאבון הסיכון”

מסגרות תיאבון הסיכון מספקות שקיפות ואילווצים, משמשות כנקודת התייחסות לניהול הסיכונים ומסייעות במניעת נטילת סיכון מוגזם או נמוך מדי. התיאבון לסיכון מגדיר את מידת ההשפעה (ההפסד) שבזק מוכנה לקבל בלקיחת סיכונים.

KRI- Key Risk Indicator

מדד ה-KRI משמש לצורך בחינה דינאמית של מצב הסיכון ועוצמתו, ביחס לתיאבון הסיכון שהוגדר במפת הסיכונים ובתכניות ההפחתה, והתאמת פעולות הארגון לשינויים שהתרחשו.

ISO 27001

בבזק מבוצע נהל סקר סיכונים סייבר על פי תקן ISO 27001. מטרת סקר הסיכונים הינה לזהות את גורמי הסיכון הקיימים בתחומי אבטחת המידע בחברה. הסקר ממפה את הסיכון המובנה והסיכון השיורי, בהתאם לפעילויות והבקורות שהחברה מבצעת. מטרת הסקר להגן על המידע ולשפר את אמינות, זמינות ושלמות תשתיות ומאגרי המידע של החברה. הסקר מיועד לכלל בעלי עניין שמופו בחברה, עובדי החברה ולקוחותיה.

באחריות הנהלת החברה להגביר את מודעות העובדים לסיכונים אבטחת מידע הקיימים ולפעול להורדת רמות הסיכון וקביעת הסיכון השיורי ברמה הנמוכה ביותר כפי שניתן.

תכנית הרציפות התפקודית של בזק בחירום

התכנית כוללת: המשכיות עסקית (BCP) רציפות תפקודית (Continuity of Operations) ותוכנית התאוששות הרשת מאסון (DRP)

תוכנית המשכיות עסקית ורציפות תפקודית

ניהול המתייחסת לפעילות שנדרש ארגון לבצע על מנת להבטיח שפונקציות עסקיות קריטיות תהיינה זמינות לכל מחזיקי העניין בארגון (לקוחות, ספקים, רגולטורים וגופים אחרים). התוכנית נבחנת ביכולתו של ארגון לשמור על עצמו לפני, במהלך ואחרי אירוע חירום. זאת בזק משיגה תוך התכוננות מראש לתרחישים שונים.

התוכנית כוללת בנוסף היבטים שאינם קשורים לטכנולוגיית המידע כגון שמירה על אנשי מפתח, בטחון ובטיחות מתקנים, תקשורת והגנה על המוניטין. לבזק קיימת גם תכנית לניהול משברים וניתוח השפעות עסקיות וכן החברה מבצעת גם בקרת תהליכים, בהתאם מגובשות אסטרטגיות להתמודדות.

תכנית התאוששות מאסון

תהליכים, מדיניות ונהלים המשמשים להתאוששות מאסון המשבית את התשתית הטכנולוגית החיונית לפעילותו של ארגון. כדוג': רעידת אדמה, הצפה, נפילת טילים, קריסת בניין, מחיקה מוטעית של מידע וכדומה. תכנית התאוששות מאסון כוללת תכנון לחידוש של יישומים, נתונים, חומרה, תקשורת ואלמנטים נוספים של טכנולוגיית המידע, נהלי אבטחת מידע וסייבר וכן תכנית רציפות לגיבוי ושרידות הרשת והתשתית.

שלבי התכנית:

- 1) מיפוי סיכונים - תהליך פנימי לניתוח משמעויות ובחינת סיכונים בשגרה ובחירום
- 2) הגדרת יעדים - קביעת יעדי שירות והתאוששות בהתאם לניתוח סיכונים
- 3) נהלים - ספר נהלים ייעודיים לתרחישי חירום
- 4) הדרכות ותרגולים - הדרכות לעובדים בהתאם לנהלים שנקבעו והובלת תכנית תרגולים שנתית לתהליכים המרכזיים
- 5) תכניות הפחתה - תהליך שוטף להפחתת סיכונים וגורמי סיכון קריטיים
- 6) בקרה ועדכניות - קיום סטטוסים רבעוניים בנושאי תכנית BCP וועדת היגוי בנושאי סייבר מול ההנהלה

שיווק ופרסום אחראי

אנו מברכים על התחרות, כי עבורנו היא אתגר מתמשך, המאפשר לנו להיות במיטבנו: מקצועיים, יצירתיים וחדשניים, במטרה להעניק את המיטב ללקוחותינו.

מדיניותה של בזק היא לקיים באופן קפדני את דיני ההגבלים העסקיים ודיני התקשורת, ולאכוף אותם באופן שוטף בכל אגפיה, מחלקותיה, וביחס לכל מנהליה ועובדיה

מתוך הקוד האתי של בזק:

"הוגנות והגינות עומדים תמיד לנגד עינינו כאשר אנו מתייחסים למוצרים ושירותים של מתחרינו. אנו פועלים להובלת השוק דרך איכות המוצרים והשירות שאנו מעניקים תוך שמירה על כללי תחרות הוגנים... תחרות חופשית מאפשרת ערך אמיתי לחברה הישראלית ולכן נקפיד על קיום/ציית למנגנונים ממלכתיים שנועדו להסדיר ולקדם את התחרות... בבסיס פעולתנו כחברה עסקית, שני עמודי תווך: חובת הנאמנות וחובת הגילוי הנאות".



2018 עיצום כספי של רשות הגנת הצרכן – פרסומת בנושא שירותי סייבר על סך 250,000 ש"ח.

2019 עיצום כספי של רשות התחרות – ניצול מעמד לרעה על סך 30 מיליון שקלים (התהליך התחיל עוד בשנת 2018 בגין אירועים שהתרחשו עד 2017. ההליך מצוי בערר בבית הדין לתחרות), עיצום כספי של רשות התחרות אי העברת מידע על סך 4.2 מיליון שקלים (הסכום נקבע בשנת 2020 לאחר הסדר), עיצום כספי של משרד התקשורת, אי אספקת טלפוניה סיטונאית על סך 11.3 מיליון שקלים, עיצום כספי של משרד התקשורת בגין שירות בנדל הפוך בסך של כ-2 מיליון שקלים.

הנהלת בזק פעלה וממשיכה לפעול ביסודיות ובנחישות לשמירה על קיום דינים אלה, תוך הטמעתם ואכיפתם, זאת בין היתר, באמצעות קיום הרצאות והדרכות, הפצת חוברות הדרכה בנושא ועוד. **נעשה כל הנדרש לשם הטמעה וריענון הכללים.** עם זאת תמיד יש לאן לשאוף ולהשתפר. על בזק הוטלו מספר קנסות בנושאים חברתיים/כלכליים בשנת הדיווח.

מצוינות בתפעול

החברה הינה גוף מונחה על ידי הרשות הממלכתית לאבטחת מידע ומחויבת לעמוד בתקנים מחמירים של אבטחת מידע המבוססים על סטנדרטים המובילים בתעשיית התקשורת העולמית, כגון **תקן PCI ותקן ISO 27001** (בשנת 2019 החלה החברה בתהליך הסמכה לתקן שהסתיים בשנת 2020, עד אז פעלה החברה בהתאם לתקן האירופי ISO 270032).

בזק מינתה סמנכ"ל האחראי על יישום ועמידה בהוראות **חוק הגנת הפרטיות** והיא פועלת בהתאם **להנחיות גופי הבטחון הממלכתיים**. כמו כן בזק אף מכילה על עצמה נהלים עצמיים (מעבר לדרישות החוק) ועומדת בכל רגולציות התחום.

השאיפה של בזק למצוינות באה לידי ביטוי הן במדיניותה בעולם אבטחת המידע והסייבר והן בשמירה על סביבת עבודה בטוחה לעובדים תוך ניהול שרשרת אספקה אחראית.

אבטחת מידע וסייבר

בזק עומדת בסטנדרטים הקפדניים ביותר בשוק האזרחי בנושא אבטחת מידע. החברה רואה חשיבות עליונה בהגנה על המידע של לקוחותיה ואחראית על פיקוח ואכיפת השמירה על הפרטיות.

בעולם טכנולוגי מתפתח, אתגרים ברשת הופכים להיות מהותיים ומשמעותיים יותר. תוכנות זדוניות, וירוסים ו"גניבת מידע" הם אתגרים של העידן החדש. שמירה על פרטיות הלקוחות ואבטחת המידע הם נר לרגלנו, אנו משקיעים משאבים רבים ורואים חשיבות עליונה בהספקת שרותי תקשורת בטוחים ומאובטחים.

אנו פועלים רבות כדי למנוע אירועי אבטחת מידע.

בין השאר אנו מפתחים מתודולוגיה, מבצעים תהליכים של ניהול סיכונים, עובדים תחת נהלים מחמירים ומשקיעים בהיבט האנושי והטכנולוגי. אנו דוגלים בחדשנות והכנסת טכנולוגיות מתקדמות.

הלקוחות שלנו סומכים עלינו שנספק את חווית התקשורת הטובה והבטוחה ביותר, ובצדק.

מדיניות החברה בנושאי אבטחת מידע

בשנת 2011 אימצה בזק מתודולוגיית אבטחת מידע מחמירה שבבסיסה מעוגנת תפיסת ההגנה **שאבטחת כל מוצר ו/או שירות הינה תנאי חיוני ויעודי לאורך כל קשת עיסוקי החברה**. לבזק מעגלי אבטחה שונים אשר מייצרים פתרון שמצמצם את הגישה למידע ומנטר הוצאת מידע.

חיים מילר, מנהל מחלקת אבטחת מידע בבזק:

"החברה מיישמת מדיניות הגנה הכוללת מערכות אבטחה מהמתקדמות בעולם המופעלות בתצורה שמשלבת אבטחה יעילה עם צורכי התפעול של החברה ומעגלי אבטחה להגנה על תשתיות ומערכות החברה ומידע לקוחותינו".

הדירקטוריון מעורב באחריות לאבטחת המידע

אחת לשנה מתקיימת ישיבה של הדירקטוריון בה מועברת סקירה של עדכוני אבטחת מידע. כמו כן מתכנסת בתדירות שנתית ועדת היגוי ברמת מנכ"ל.

תכנית עבודה לשנת 2019

1. היערכות להתמודדות עם אירועי סייבר חיצוני
2. היערכות להתמודדות עם אירועי סייבר פנימי
3. גישה מרחוק לארגון
4. חינוך ומודעות אבטחת מידע בארגון
5. הסמכה של בזק לרמת אבטחת מידע "רימון 4" (זוהי רמת אבטחת מידע של הרגולטור רא"ם)



סוגיות אבטחה

קיים בחברה "סיכון סייבר", כלומר סיכון להתרחשות פעילות שנועדה לפגוע בשימוש במחשב או בחומר מחשב השמור בו ("תקיפת סייבר").

מחלקת אבטחת מידע וסייבר

תחומי האחריות של המחלקה: הנדסת אבטחת מידע, הטמעת טכנולוגיות חדשות, סקירת איומים וסקרי סיכונים, בניית תכנית עבודה ועבודה מול רשויות רגולטוריות. שת"פ עם מערך הסייבר הלאומי. ביצוע מבדקי חדירה ופעולות נוספות. פעילות אבטחת המידע מבוצעת גם בחטיבות השונות של החברה.

החברה מקיימת בדיקות ליישום מדיניות אבטחת המידע שלה, שכוללות בדיקה של רמת האפקטיביות והמוכנות של החברה, ועריכת בדיקות, ביקורות ותרגילים.

הכשרה ומעורבות עובדים

הדרכות/הכשרות עובדים

- מועברים 7 קורסים המסווגים לפי תפקידים (כגון הכשרות מקצועיות בתחומי טכנולוגיה שונים, הדרכות פיתוח קוד מאובטח, קורס סייבר מתקדם שנמשך כ-3 ימים ועוד). בנוסף כלל העובדים מחויבים לבצע לומדה בנושא אבטחת מידע בדגש על הגנת הפרטיות ומידע רגיש. קיימת לומדת אבטחת מידע נוספת גם לעובדים הנקלטים בחברה.

- מבוצעים כ-10 תרגילים פנימיים בשנה כהכנה לתרחישים שונים, בנושאי אבטחת מידע וסייבר המועברים לכלל העובדים, כגון "פישנינג", הכנסת מחשב זר לרשת, הפצת קובץ זדוני וכו' (לרבות באמצעות חברות חיצוניות המתמחות בתחום).

- נשלחו במהלך שנת 2019 כ-20 מיילים בנושא אבטחת מידע וסייבר לכלל העובדים. (בנושאים כגון מידע על גלישה בטוחה, הגברת ערנות לקראת מתקפות סייבר, הנחיות, מדיניות ועוד.

שיתופי פעולה

גופי מחקר חיצוניים – קיים שת"פ של בזק עם חברות מחקר בעולם בנושא הגנה מפני איומים בתחנות קצה – "דיספן פוינט", וכן השתתפות בכירים מבזק בכנסים, בארץ ובעולם, בכדי להתעדכן במחקרים חדשים וליישר קו עם המגמות העולמיות.

בזק מבצעת שיתופי פעולה עם מספר חברות סטארט-אפ ישראליות, ביניהן SAM שפיתחה מערכת להגנה על רשתות ביתיות בדגש על מוצרי אינטרנט ו-IOT, ומסוגלת להעניק לכל התקן את האבטחה הנדרשת בהתאם למערכת ההפעלה ולחולשות שלו.

פרטיות הלקוחות

החברה מיישמת פתרונות הלבנה כנגד תוכנות זדוניות SOC - Security operations center "Bring your own device" - מספקת לאנשי השטח פתרונות טכנולוגיים וציוד מחשב, היוצרים סביבה מאובטחת. כמו כן החברה מייצרת פתרונות חכמים המשלבים טכנולוגיות של IOT המבצעות בדיקות ניטור.

שירותי ענן

פלטפורמת הענן היא תשתית מאובטחת מאוד העומדת בתקני אבטחת מידע מהמחמירים ביותר. חברת בזק משקיעה משאבים רבים בשדרוג מתמיד של יכולות אבטחת המידע והוספה של רכיבי אבטחה חדשים. החברה מקפידה על מירב המאמצים לזהות ולהסיר מראש סיכונים פגיעה בפרטיות, חיזוק ומתן הדרכה בנוגע למערכות הגנה על מידע, ושיפור הבדיקות של מפיצים, ספקי משנה וחברות בנות.

בשנת 2019 שינינו ושיפרנו את נושא הגנת הפרטיות בבזק והוספנו מדיניות והנחיות בנושא הגנה על פרטיות המידע - אשר משמשות כחלק מהקריטריונים להגנה על המידע של לקוחות, עובדים ובכלל.

פיצ'רים ויכולות השירות:

 <p>חסימת גישה לאפליקציות</p>	 <p>סינון וחסימת אתרים על פי גיל הילד</p>
 <p>הצגת מיקום והתראות על הגעה ויציאה מיעדים</p>	 <p>קבלת התראה על שימוש בשפה פוגענית</p>
 <p>ניתוח משך הגלישה ואופי השימוש</p>	 <p>הגדרת לו"ז לגלישה באינטרנט ובאפליקציות</p>

החברה ביצעה סקר על "החיים הדיגיטליים" והוציאה דו"ח אינטרנט לשנת 2019 <<



קרן לייזרוביץ, סמנכ"לית השיווק והחדשנות בבזק:

"החלטנו לשלב השנה הראשונה את קבוצת הגיל הצעירה כי זהינו את הדומיננטיות שלה ברשת. נראה כי קבוצת הגיל הצעירה שנולדה לתוך הרשת מתייחסת אל המרחב הווירטואלי כחלק מהמרחב הפיזי בו כולנו חיים. הנתונים של הדוח תומכים בכך ומראים שהדור הצעיר נמצא יותר ברשתות, מגלה אחריות מפני הסכנות ברשת ולוקח בערבון מוגבל את התכנים שהוא נחשף אליהם ברשת".



אתר בזק מעדכן את הלקוחות לגבי אבטחת המידע ושמירה על הגנת הפרטיות כפי שהיא מבוצעת, בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות בישראל והתקנות מכוחו.

בין השירותים הרבים של אבטחת המידע, הסייבר והבטיחות בשימוש באינטרנט, שמספקת בזק ללקוחותיה:

Bcyber - דיווחי תקיפות סייבר בזמן אמת

באפליקציית ה-Bcyber של בזק קיימת התרעה בזמן אמת על ניסיונות תקיפה או חדירה לרשת הביתית או למכשירים המחוברים אליה ישירות למשתמש. פיצ'ר נוסף מראה "דשבורד סייבר גלובלי", המציג בזמן אמת את נתוני התקיפות מהעולם לכיוון ישראל.

בזק מעריכה כי **בישראל מתרחשים מידי יום כ-250 אלף אירועי סייבר** מסוגים שונים כנגד לקוחות פרטיים. כאשר תדירות מתקפות הסייבר נמצאת במגמת עלייה.

מעל לכ-30 אלף מתקפות סייבר המכוונות כנגד לקוחות בזק **נבלמות מידי יום**.

נתוני אמת ממערך Bcyber של בזק מראים כי בין המכשירים המותקפים ביותר הם ממירי טלוויזיה ומכשירי אנדרואיד.





בטיחות

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

וגהות בחטיבות. ועדת הבטיחות רשאית לנקוט באמצעים משמעותיים כנגד עובד שאיננו מקיים כללי בטיחות מקובלים. במידה ומתרחשת תאונת עבודה היא מדווחת לקצין בטיחות של החברה, ובעלי התפקיד יוצאים לשטח לתיחקור לקחים.

הכשרות בטיחות

הטכנאים עוברים הסמכה של ממונה בטיחות במסגרת תפקידם. בנוסף הם עוברים הדרכות בטיחות וריענון נהלים שאותם מבצע מנהל האזור בכל בוקר. כמו כן, לפחות אחת לרבעון מתקיימות הדרכות וסדנאות סדירות בתחומי הבטיחות.

במהלך השנים 2018-2019 הודרכו עובדי שטח לעבודה בגובה ובטיחות. מדובר בהדרכות של ימים מלאים או חלקיים מול מחלקת בטיחות, (בנוסף לשיחות בנושא בטיחות המבוצעות על ידי מנהלים):

חברת בזק פועלת בדרכים רבות לצמצום ולמניעה של מפגעי בטיחות, מתבצעות ביקורות ומתקיימות הדרכות והכשרות וכמובן ניתן מענה מידי גם לאירועי חירום. על מנת למנוע סיכונים לתאונות בעבודה, בכלל, ובעבודה המתבצעת תוך טיפוס לגובה בפרט, נכתבו והופצו בבזק הנחיות בטיחות ומיושמת תכנית הדרכה הכוללת גם לומדות בנושא.

מתקיימת וועדת בטיחות אחת לחודש, אשר מנוהלת ע"י מנהל הבטיחות הארצי (ברמת סמנכ"ל) של החברה, במסגרתה דנים במקרים, מנתחים אותם ומפיקים לקחים ליישום ומניעה. הוועדה פועלת למען שיפור תנאי בטיחות

שנה	מספר מודרכים (1)	מספר מחזורי הדרכה	שעות הדרכה משוערות (2)	ימי עבודה של מודרכים ששהושקעו בהדרכה (3)
2018	4,198	373	29,600	3,523
2019	3,914	355	27,360	3,257

(1) עובדים מודרכים לפחות 1.5 הדרכות בשנה (הדרכת בטיחות / מסירת מידע), ואחת לשנתיים לפחות יום ריענון הסמכה לעבודה בגובה
 (2) שעות הדרכה משוערות (לפי ימים חלקיים ומלאים) כ-1000 מודרכים חצי יום (בטיחות כללית לטכנאי פרטי/של"ק), קרינה, מסגרות, מחסנים
 (3) כ-8.4 שעות עבודה ביום בממוצע

אירועי בטיחות

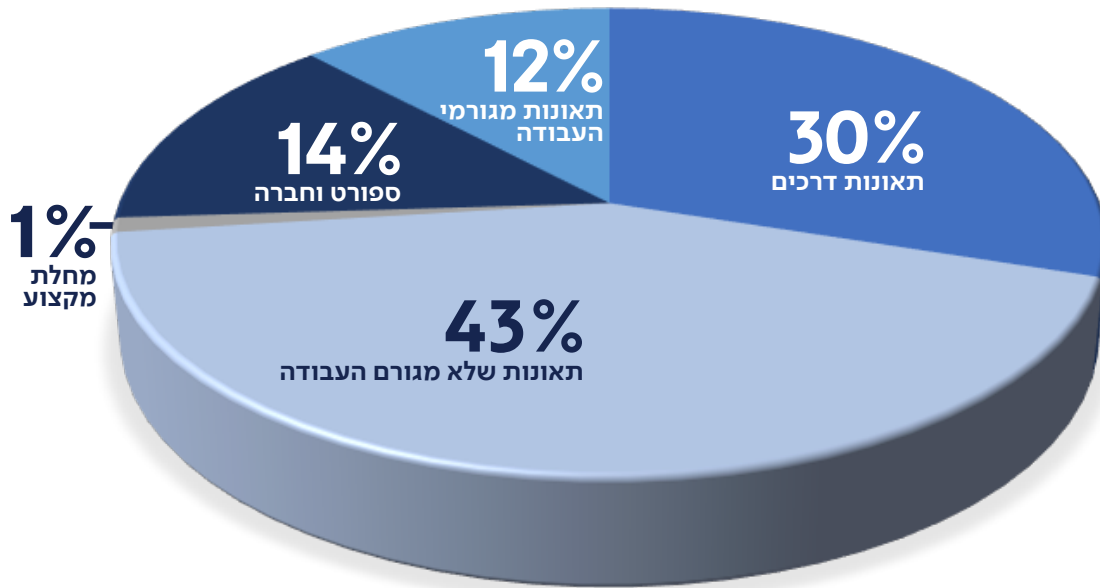
אפס מקרי אסון בשנים 2019-2018

בשנת 2019 דווחו 172 תאונות בחטיבות השונות ומסוגים שונים (לדוגמה – תאונות דרכים, מחלקת מקצוע, תאונה מגורם העבודה וכו'). במהלך שנה זו היו 5,185 ימי היעדרות וממוצע ימי ההעדרות לתאונה עמד על 30.1 יום. בשנת 2018 דווחו 180 תאונות, 1,705 ימי העדרות וממוצע ימי העדרות לתאונה עמד על 9 ימים.

ההסמכות וההכשרות בתחום הבטיחות בחברת בזק כוללות:

הסמכת סולמות וגגות שטוחים, הסמכה לעבודה בגובה ומקומות מוקפים, הסמכה לעבודה בגובה באמצעות מטפסים, הסמכה לרישוי בחשמלאי מסויג, הכשרות עזרה ראשונה, הסמכה להפעלת הסדרי בטיחות בתנועה, הסמכה לתפקיד נאמני בטיחות, הדרכת בטיחות כללית לטכנאים ועוד.

סוג אירועי הבטיחות בבזק לשנת 2019



שרשרת האספקה

ספקים

בזק עבדה עם כ-2,700 ספקים בשנת 2019, רובם המוחלט מקומיים אם כי שיעור משמעותי מהם מייצגים יצרנים בחו"ל או מייבאים מהם. עשרות בודדות מהספקים הינם מרכזיים. בין תחומי העיסוקים המרכזיים של הספקים עימם בזק עובדת בשיתוף פעולה: ליסינג רכבים, דלק, כבלים ואביזרים, ארונות תקשורת, ציוד קצה במגזר הפרטי והעסקי, ציוד רשת, ציוד תקשורת, מוקדים, שירותים, פרסום, הפקות ואירועים, עסק חכם, דפוס והפצה, סקרים ומחקרים, שירותי הסעות, ציוד מחשב, תוכנות IT, אחסון ושרתים, אבטחת מידע, אחזקת מבנים, ציוד אנרגיה, ביטחון, ספקי השירותים (חח"י, פז בתי זיקוק אשדוד), הסעדה וכו'.

העדפת ספקים

בזק בוחרת כשניתן לעבוד עם שותפים בעלי אחריות חברתית, החל מציוד משרדי דרך שירותי ניקיון ועד מתנות לעובדים.

פעמים רבות, בוחרת בזק לעבוד אל מול ספקים מקומיים. כך לדוגמה אחד מספקי הכבלים שלה הינו יצרן מקומי, ובזק משמרת אותו על אף חלופות זולות יותר מיבוא. מזה שנים בזק מעסיקה גופים שיקומיים שישנה בהעסקתם גם תרומה לקהילה. בנוסף בזק מקפידה לרכוש מתנות ללקוחות בתקופת החגים, ממפעלים קטנים וחברתיים, לדוגמה "יין כישור", יקב "טוליפ" (כפר תקוה) ויקב "מדבר" (בנגב).

כמו כן בזק עבדה בשנת 2019 בשיתוף פעולה עם עמותת "שוים"-עמותה לשיקום, "יעדים לצפון", "המשקם" והאגודה לבריאות הציבור בהיקף של כ-450,000 שקלים. גופים אלה מבצעים עבודות להשמשת ציוד קצה ואביזרים שונים (החל מניקוי ציוד הקצה ועד למיון ברגים ואריזה בהתאם).

גם הספקים שלנו מחויבים לקוד האתי

בתהליך ההתקשרות עם הספקים, עליהם לחתום על הצהרות הנוגעות לקוד האתי של החברה. בכך, מתחייבים הספקים לעמוד בכללי הקוד האתי של החברה, ובכלל זאת על המגבלות בנוגע לאיסור ניגוד עניינים ולאיסור שוחד. כאשר מדובר בלקוחות שהיקף ההתקשרות עימם עולה על 500,000 ש"ח, בזק אף מעמיקה את הליך הבחינה של עמידת הלקוח בתנאי הקוד האתי שלה – מחתימה את הספק על הצהרה על היעדר ניגוד עניינים, ומוודאת את קיום הדרישות.

בעניין עובדי ניקיון, הסעדה ושמירה, החברה מקיימת מעקב שוטף אחר תנאי העסקתם ובודקת באמצעות רוח"ח חיצונים את השכר של העובדים. להרחבה ניתן לפנות לפרק עובדים וסביבת עבודה.

דיאלוג מול הספקים

בזק אינה כפופה לחוק חובת המכרזים, עם זאת אנו שואפים לפנות למספר חברות בהתאם לצורך, לאחר ביצוע סקר שוק. החברה בודקת מסחרית, טכנולוגית ועסקית-כלכלית, את יכולת הספק לעמוד בדרישות של בזק וכו'. חברות בשוק מוזמנות לפנות לבזק ולהציע את מוצריהם או שירותיהם באתר אגף הרכש.

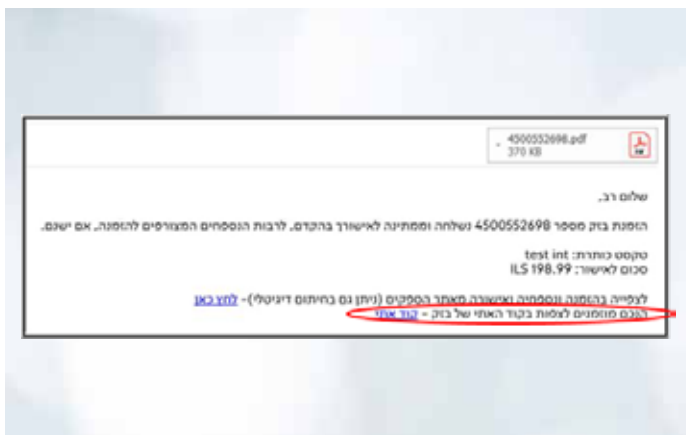
בזק מבצעת מפגשים עם הספקים שלה ומזמינה דוח ממדרגים שונים. כ-80% מהרכש מנוהל באגף הרכש של החברה והיתר על ידי היחידות האחרות בחברה. כל ספק מכיר את הגורם מתוך החברה אליו הוא יכול לפנות בכל נושא.

רכש אחראי וירוק

היבטי העסקה, בטיחות, איכות סביבה וזכויות אדם נכנסו בשנים האחרונות לעולם הרכש ובהדרגה הפכו לסיכונים שאין להתעלם מהם. חברות עם שרשרת אספקה מורכבת ותהליכי רכש משמעותיים נדרשות לקיים מדיניות כוללת, תהליכי דיאלוג ובקרת ספקים, ודיווח לגורמים רלוונטיים על עמידה במדיניות זו.

בשנת 2019 בוצע רכש של כ-0.9 מיליארד שקלים.

כמו כן בשנת 2019 בוצע פרויקט משמעותי של מיכון תהליך הרכש (מפורט בפרק אחריות סביבתית).



אתגרים לשנת 2021-2020

בתחומי אבטחת המידע

אנו צופים עליה בהתקפות אינטרנט, מינוף טכנולוגיות מתקדמות להתקפות "פשינג" למידע רגיש, הרחבת הרגולציה והאכיפה בישראל ובעולם בנושאי פרטיות ואבטחת סייבר, התקפות סייבר עם בינה מלכותית שלומדת ומתפתחת, התקפות ומימוש גישה למשאבי ארגון דרך שרשרת האספקה ועוד.

על בסיס אתגרים אלה מבוססת תכנית העבודה שאושרה לשנת 2020.

אנו פועלים בצירים רחבים כדי להמשיך להגן בכל עת על פרטיות ומידע לקוחותינו.

- סיום הסמכה של בזק לתקן ISO 27001.
- ניהול סיכוני סייבר במערכות IT והנדסה.
- בנייה והכשרה (מבצור) – צוות תגובה (IR).
- איחוד פתרונות וקונסולדציה של הגנה על רכיבי קצה.
- גלישה פנימית וחיזונית מאובטחת לעובדי הארגון.
- זיהוי והתראה של דלף מידע במסדי נתונים.

בתחומי שרשרת אספקה וספקים

הגדלה ותעדוף פורמלי של רכש ירוק ואחראי בחברה, בדגש על צמצום ההשפעות השליליות על הסביבה והעדפת ספקים מקומיים.

ייצור תהליכים ומתודולוגיות למדידת ההשפעות הסביבתיות השליליות של החברה באופן ישיר או בפוטנציאל דרך שרשרת האספקה.





פרק 3

עובדים וסביבת העבודה

עובדים וסביבת העבודה



כחלק ממש"א סנטר הוקם פורטל ארגוני משודרג, אישי, נגיש ונוח, שבלחיצת כפתור אחת חושף את העובד והמנהל לעולם עשיר ומגוון של משאבי אנוש. פורטל מש"א משמש ככלי עבודה והתקשרות חדשני ומתקדם עבור כלל העובדים ומבוסס על תשתית ה-SAP. הפורטל מאפשר גישה ישירה למידע אישי וארגוני נרחב. בנוסף, חושף הפורטל את העובד למידע עשיר בנושאי משאבי אנוש (תנאי העסקה, הסכמי שכר, זכויות עובדים, הטבות חודשיות, רווחה ועוד).

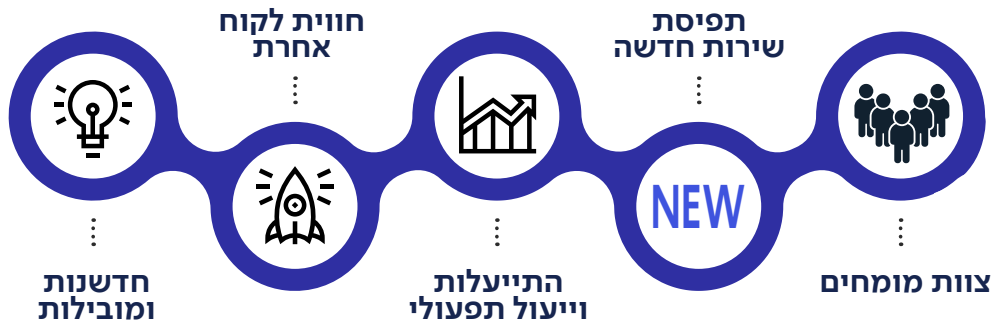
אנו רואים בעובדים ובעובדות שלנו את המפתח להצלחתנו.

בזק פועלת באופן מתמיד לטפח את עובדיה, שהם מקור ההצלחה של החברה. על כן בזק משקיעה משאבים רבים ליצירת סביבת עבודה נעימה וחדשנית, המאפשרת התמקצעות ופיתוח אישי של עובדי ועובדות החברה, ללא הבדל דת מוצא ומגדר.

ייעודה של חטיבת משאבי אנוש, האמונה על טיפוח המשאב היקר ביותר של בזק – ההון האנושי שלה, להוביל להישגיות ומצוינות ולפתח תשתית תרבותית המבטאת ערכים של חדשנות, מקצוענות, אחריות אישית, יושרה, כבוד הדדי, פתיחות ושותפות, שיאפשרו לבזק את השגת יעדיה העסקיים.

החברה מאמינה בשקיפות ובשיח פתוח. כחלק מתפישה זו הוקם מרכז המידע "מש"א סנטר" (Masha Center), אשר נותן מענה מקצועי, איכותי ואישי, לפניית העובדים בכל תחומי משאבי האנוש. המרכז מספק פתרונות מידיים ופשוטים, מרכז ומנגיש את כל המידע והידע במקום אחד.





המטרות והיעדים העיקריים:

נגישות
מענה זמין ורציף

HRBP
הרחבת השותפות העסקית והעלאת הערך המוסף של מש"א

מקצוענות
מענה מקצועי, ריכוז מידע ושפה אחידה

חדשנות ומובילות
בהתאמה לעולם החדש

התייעלות
ייעול תפעולי

חיבור לעובדים ולנעשה בשטח
שקיפות והעמקת הדיאלוג

שיפור חווית השירות
מדידת חווית העובד במהלך 2019

בתהליך הקליטה, כל משרה המיועדת לאיוש, פתוחה לכל מועמד ללא הבדל דת, מוצא או מגדר. הקריטריונים לקליטה זהים לכל אזרח, וכל המועמדים עוברים תהליך מיון אחיד. **מדיניות ההעסקה וקביעת תנאי ההעסקה** מבוססים על כלים אובייקטיביים ותנאים שנקבעים במסגרת החוק וההסכם הקיבוצי, או בהתאם לסקרי השוואה לשכר שוק. גם בתנאי **סיום העסקה** או **יציאה לפנסיה** מוקדמת ובכל אחת ממסגרות פרישת העובדים, מקפידים על תנאים זהים בהתאם להסכם העבודה, ללא אפליה בין המגדרים והמגזרים. כחלק מההסכם הקיבוצי, קבלנים בתחומים מקצועיים (לא כולל עובדי ניקיון/אבטחה) יועסקו כעובדי החברה לאחר חצי שנה.

במהלך שנת 2019 פרשו מהחברה 212 עובדים קבועים בהתאם לתוכנית הפרישה לפנסיה מוקדמת.

תמריצים ובנוסים לעובדים

הערכתנו כלפי עובדינו המצוינים באה לידי ביטוי גם במתן תמריצים ובנוסים, המנוהלים ע"י מחלקת הטבות שכר. עובדים שלא נמדדים בצורה כמותית על עבודתם, מקבלים בונוס כספי ועובדים מדידים מקבלים תמריצים ע"פ מודלים שונים. אנו שואפים לשמר את עובדינו במשפחת בזק ועל כן מחלקים גם מענקי שימור.

בחברה קיים מודל מצוינות לפיו בכל שנה נבחרים עובדים מצוינים מכלל עובדי החברה. עובדים מצוינים זוכים הן בתגמול כספי והן בטיול בוטיק וטיול אתגרי.

יחסי עבודה בחברה – דיאלוג עם וועדי העובדים

נציגות וועדי עובדים מחולקת ליו"ר וחמישה וועדים מקומיים לפי חלוקה גאוגרפית, ואחד מראשי הוועדים המקומיים מכהן כיו"ר הנציגות. מערכת היחסים טובה ומתבססת על תקשורת פתוחה ושקופה. מתקיים שיח שוטף ומפרה עם הנהלת החברה. בנוסף, סמנכ"ל מש"א ומנהלת אגף משאבי אנוש מעורבים בפגישות שוטפות עם הוועדים. החברה פועלת בהתאם להסכמים קיבוציים תוך שמירה על זכויות העובדים.

אירית נגר, מנהלת מחלקת יחסי עבודה:

"קיימים יחסי עבודה הוגנים, תקינים וטובים מול ארגוני העובדים, יחסי עבודה כאלה מהווים זרז לשינויים, חדשנות ופיתוח ארגוני בחברה".

אהוד מזומן, סמנכ"ל משאבי אנוש בבזק:

"האנשים שלנו הם הנכס הכי גדול של החברה. אנו שואפים למשוך ולשמור על האנשים הטובים ביותר על ידי יצירת צוותים מגוונים, סביבת עבודה מרתקת וחדשנית והזדמנויות ייחודיות לצמיחה".

גיוון ודמוגרפיה



UN Sustainable Development Goals

אנו מאמינים כי הרעיונות החדשניים ביותר נולדים כאשר קיימים גיוון והפריה הדדית.

בזק הכי טוב בבית

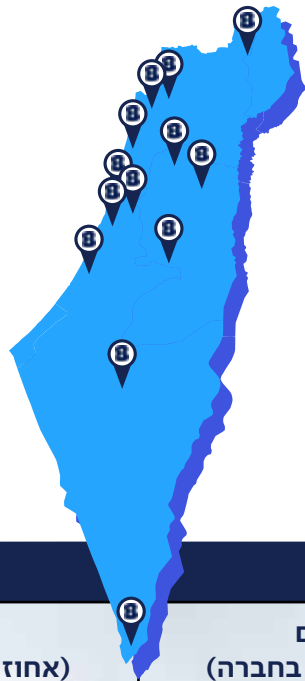
גאים להיות חלק ממשפחת בזק. הוותק הממוצע בבזק כ-20 שנים. שיעור תחלופת העובדים והמנהלים נמוך ועומד על 9.7% בלבד (ללא מוקדים טלפוניים). נתונים אלה מעידים יותר מכל על תחושת השייכות ושיעור הרצון של העובדים בחברה. עובדים במוקדים טלפוניים מהווים 34% מכלל העובדים בחברה. הוותק הממוצע במוקדים עומד על כ-7 שנים, וותק ארוך משמעותית מהממוצע במשק. שיעור התחלופה עומד על כ-41% ונובע מסוג המועסקים בשוק אשר ברובם מתחת לגיל 30 (בעיקר סטודנטים וחיילים משוחררים).

אנו משקיעים מאמצים רבים בשימור המשאב האנושי במוקדי השירות, כאשר חלק ממסלולי הפיתוח בחברה כוללים גם ניוודים או שינוי עיסוק. בשנת 2019 בוצעו 189 ניוודים/ שינוי עיסוק עבור עובדי בזק בין החטיבות השונות, ניוודים אלה כוללים גם קידומים ניהוליים.

קודם כל העובדים שלנו

זכויות עובדים

אנחנו בבזק פועלים בדרכים שונות ומגוונות להגנה על זכויות העובד בחברה, וקיימים מנגנונים שונים המאפשרים בקרה על כך.



בזק היא מראה של החברה הישראלית.

מוקדי בזק פרוסים בכל רחבי הארץ, דבר המאפשר את הגיוון הדמוגרפי של העובדים בחברה, המגיעים מקשת מגזרים רחבה.

בזק על המפה

אנחנו באים מתוך הקהילה, על מגוון רבדיה ומתוך הסביבה ועושר נופיה ובה אנו פועלים.

2018	2019	פילוח גיאוגרפי
מספר עובדים (אחוז מסך העובדים בחברה)	מספר עובדים (אחוז מסך העובדים בחברה)	
(25.76%) 1,419	(27.05%) 1,435	חיפה והצפון
(4.65%) 256	(4.64%) 246	איזור השרון
(25.98%) 1,431	(25.01%) 1,327	תל אביב ורמת גן
(5.74%) 316	(5.82%) 309	דן
(14.03%) 773	(13.76%) 730	מרכז (כולל לוד)
(14%) 771	(13.59%) 721	ירושלים והסביבה
(9.84%) 542	(10.12%) 537	דרום (כולל אילת)
(100%) 5,508	(100%) 5,305	סה"כ מועסקים בישראל

בזק הינה אחד המעסיקים הגדולים ביותר בקרית שמונה

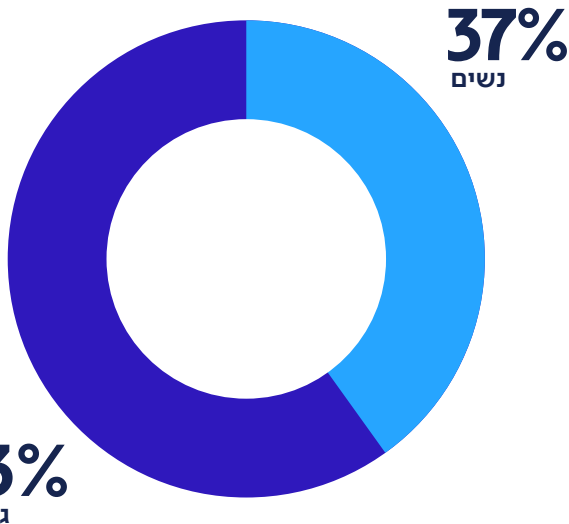
מספרים ומגדרים - נתוני כוח אדם

נכון לסוף שנת 2019 הועסקו בבזק 5,305 עובדים ועובדות. על כ-93% מהעובדים והעובדות בחברה חלים הסכמים קיבוציים. יתרת עובדי החברה (כ-7%) מועסקים בהסכמים אישיים שלא במסגרת ההסכמים הקיבוציים. 99% מהעובדים מאוגדים בוועדי עובדים.

בסוף שנת 2018 הועסקו בחברה 5,508 עובדים ועובדות. במהלך שנת 2019 כמות העובדים הצטמצמה, והיחס בין כמות הנשים לגברים בחברה נשאר זהה.

יותר מנהלות

אנו מאמינים כי צריך לקדם את השוויון המגדרי וההוגנות התעסוקתית ולכן בין היתר, בזק מקדמת העסקת נשים - כמות המנהלות בבזק גדלה בשנת 2019.



גיוון תעסוקתי

בזק דוגלת בהגנות תעסוקתית ופועלת בדרכים שונות לקידום העסקתם של בני מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות המתקשות להשתלב במעגל העבודה.

כחלק מהניסיון לצמצם את הפערים חברתיים ולהעשיר את מגוון העובדים בחברה. בזק מבצעת שיתופי פעולה עם עמותות, לצד יוזמות עצמאיות³, ביניהם:

- מוקד מודיעין עלית – שילוב נשים מהמגזר החרדי בשוק העבודה.
- קידום אוכלוסיית נשים מהמגזר הבדואי, יצירת תהליך מיון מותאם (לדוגמה מוקד חורה שאוחד עם מוקד ב"ש).
- עמותת "ריאן" להכוון תעסוקתי לעובדים מהמגזר הדרוזי והצ'רקסי בהפעלת אלפנאר (חל"צ).
- שיתוף פעולה עם רשות מקדמת תעסוקה בדרום.

אחוז מועסקים מהמגזר הערבי (בהתאם לנתוני עובדים שאינם בני הדת היהודית) עמד בשנת 2018 על 5.7% מכלל עובדי החברה ובשנת 2019 עמד על 6.4% מכלל עובדי החברה. אחוז עובדים עם מוגבלויות המועסקים בבזק לשנת 2019 עומד על 4.6%.

- עמותת "תפוח" להכשרה תעסוקתית של מובטלים, קידום אוכלוסיות מוחלשות והשבתם למעגל העבודה.

- פרויקט "חניכים" להעסקת נוער בסיכון, כ-100 נערים ונערות (בכיתות י'-יב') מועסקים בחברה פעם בשבוע, מקבלים משכורת ונמצאים במסגרת המקנה להם אופק. מתחילת הפרויקט בזק העסיקה 1,250 בני נוער, 84% ממשותפי הפרויקט מתגייסים לצה"ל.

- תעסוקה שווה – הגוף המרכז מטעם משרד העבודה לשילוב עובדים עם מוגבלות בשוק העבודה, אנו עובדים עמם בכלל הגזרות בארץ.

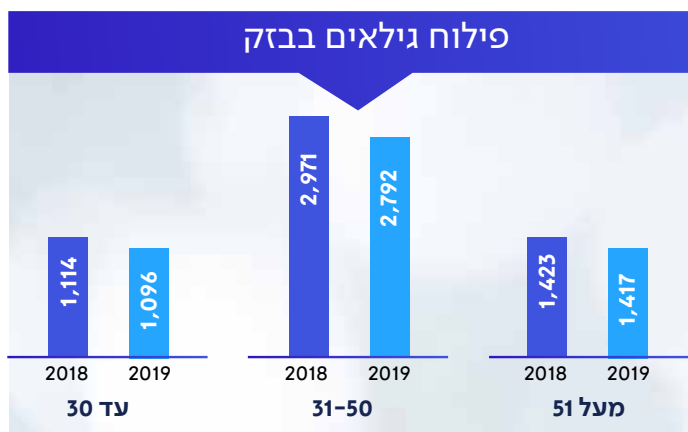
- מגדלאור – התאמת מערכות העבודה בבזק וליצירת שיתוף פעולה שוטף של שילוב מועמדים עם עיוורון או לקות ראייה.

³ פירוט נוסף ניתן למצוא בפרק אחריות חברתית

נתוני כוח אדם - בפילוח לפי מגדר



פילוח גילאים בבזק



הפריה בין דורות - גיוון בגילאים

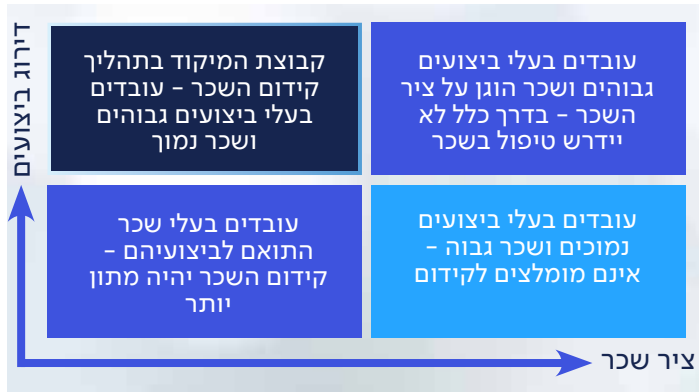
בזק מתרחש מפגש מדהים בין אנשים בני דורות שונים, המאפשר לבחון נקודות מבט שונות של אנשים בעלי ניסיון חיים שונה. הגיוון מאפשר להגיע לתוצאות מדהימות של חדשנות ומקצועיות המאפיינות את כלל החברה.

יחס שכר

והנחיות, וזרימת Bottom Up של המלצות והחלטות, והכל תוך קישור למערכות ארגוניות פנימיות אחריות (הערכה ומשוב, SAP, מלם).

היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים כמעט זהה בכל דרג באתרי הפעילות המשמעותיים ומוצג בטבלה הבאה:

במערכת מוטמעת התפיסה האסטרטגית של HR – התמקדות בעובדים טובים ואיכותיים:



יחס שכר בסיס	עיסוק	חטיבה
1.00	נציגים שעתיים	חטיבת לקוחות פרטיים
0.97	מנהל מקצועי ג	חטיבת טכנולוגיות ורשת
0.99	מפתח תוכנה	חטיבת טכנולוגיות ורשת
0.95	תכנון הסתעפות	חטיבת טכנולוגיות ורשת
1.03	מנתח מערכות	חטיבת טכנולוגיות ורשת
0.97	ר"צ נציגי שירות	חטיבת לקוחות פרטיים
0.99	מנהל תיק לקוחות	חטיבת לקוחות עסקיים

מסלולי שכר לקידום עובדים לא קבועים ותיקים

בחברה מספר מסלולי שכר מבוססי Skills לנציגים וטכנאים בחטיבות הפרטיות והעסקיות. הקידום בשכר מותנה בהכשרה מתאימה.

בזק – מקצועיות במשרה מלאה

שיעור משרות מלאות וחלקיות

סימולטור בקרה פנסיוני מתקדם

חברת בזק פיתחה ובנתה סימולטור לביצוע בקרה רוחבית ובקרה אישית על ההסדר הפנסיוני של כל עובד. מטרתו לוודא כי כל העובדים מבוטחים כראוי בהתאם להסכמי העסקה בבזק לרבות כספי פיצויים, תגמולים ואובדן כושר עבודה וכי כל הכספים משויכים לקופות הנכונות, אחוזי הפקדה נכונים, רצף הפקדות ועוד. סימולטור הבקרות מגדיל את השקיפות וזמינות הנתונים לעובדים.

	גברים		נשים	
	2019	2018	2019	2018
אחוז העובדים במשרה מלאה	94.54%	94.43%	79.44%	78.94%
אחוז העובדים במשרה חלקית	5.46%	5.57%	20.56%	21.06%

קופות ברירת מחדל וקרנות קיימות בבזק

נבנו תהליכי עבודה חדשים מול קרנות קיימות בבזק ומול קרנות שנבחרו ע"י רשות שוק ההון בוצע אפיון מערכות, עדכון קיט קליטה, התקשרות וליווי של יועצים פנסיוניים.

מדיניות קידום שכר

קיימת מערכת ממוחשבת לניהול תהליך קידומי שכר עבור עובדים.

החברה מקיימת תהליך שנתי של העלאות שכר באמצעות ממשק SAP ממוחשב. למנהלים ניתן מידע מקיף על העובדים (ביצועים, היסטורית שכר, מיקום בטווח השכר, השכלה ועוד) לצורך קביעת הקידום.

המערכת מאפשרת לנהל תהליך ארגוני מורכב, רחב היקף, ובלוח-זמנים נתון, תוך שמירה על קווי המדיניות ויצירת תמונה ארגונית כוללת. זאת, תוך זרימת Top Down של תקציבים

איכות חיים

מאזנים בין עבודה לפנאי ומשפחה

כדי לקדם אורח חיים בריא ולהעצים את החיבור וההזדהות עם החברה, צריך לשים דגש על איזון נכון בין עבודה לחיי משפחה ופנאי. אנו שואפים לספק סביבת עבודה נוחה לעובדינו, המאפשרת שילוב בין החיים הפרטיים של העובדים ובין דרישות העבודה.



סיגל כהן, חטיבת פיתוח משאבי אנוש:

"יש משהו יפה בבזק כמקום עבודה. זה מקום שמאפשר למידה שוטפת לאורך החיים... אם משהו רוצה להתפתח השמיים הם הגבול, זה גם ארגון שהוא טוב להורים (גברים ונשים) כי בחלק נכבד של העיסוקים יש איזון טוב בין בית לעבודה, הרבה מהעובדים מגיעים ב-7 בבוקר ויוצאים ב-15:30".



ספורט, בריאות ורווחת העובדים

חברת בזק מעודדת את עובדיה לשמור על בריאותם ורווחתם ולכן מקיימת פעילויות להעלאת מודעות וקידום הנושא. קיימת קבוצת ספורט של עובדי בזק והחברה מעודדת פעילויות ספורטיביות גם מעבר לשעות העבודה.

במטרה לשמור על רווחת העובדים ולקדם תרבות של נהיגה בטוחה ונכונה, בזק ביצעה סדנה לנהגים בבית לוינטשטיין - השתתפו נהגים אשר היו מעורבים בתאונות דרכים. מטרת הסדנה הינה שינוי עמדות והשפעה על התנהגות המשתתפים בכבישים.

כמו כן, החברה מסבסדת קורסים כגון הפסקת עישון ודיאטות, לשמירה על הבריאות. חשוב לנו שהעובדים ירגישו "בבית" במקום העבודה, יכירו טוב יותר את עמיתיהם ויעבדו מתוך עניין ומוטיבציה גבוהה, לכן אנו מקיימים אירועי גיבוש רבים ופעילויות רווחה בחטיבות השונות.

בין יתר פעילויות הגיבוש, לפני חגי ראש השנה ופסח אנו מקיימים טקסי הרמת כוסית לחג בכמה אזורים בארץ (תל אביב, באר שבע, חיפה, ירושלים, ראשון לציון). אחת לשנה אנו יוצאים לטיול מגבש במשך ארבעה ימים באתרים שונים בחו"ל, וכן מקיימים אירועי גיבוש קטנים ביחידות השונות.



פעולות עיקריות של עמותת הרווחה של בזק ב-2019

קיים אתר רווחה לטובת העובדים, בו הם יכולים לרכוש מוצרים או לקבל הטבות שונות באופן מקוון ונוח, **האתר עבר חידוש** הכולל עיצוב חדשני, הנגשה לנכים והוספת מנועי חיפוש ליצירת אתר ידידותי ונגיש.

הקמת כרטיס מועדון בזק - כרטיס אשראי שיזכה בהנחה במעמד החיוב, וכן יעניק תנאים משופרים למחזיקים בו. **כרטיס B-SHOPPING** לבני משפחות עובדים. **בניית מערכת מעקב מרכזית של כל סוגי הסיוע** הניתנים באמצעות הקרן לסיוע הדדי.

פעילות רווחה לגמלאי חברת בזק

באמצעות עמותת גמלאי חברת בזק, ממשיכה החברה לקיים קשר שוטף עם גמלאיה ומעמידה לרשותם מועדונים ברחבי הארץ בהם הם יכולים לקחת חלק בפעילויות בתחומים רבים ומגוונים. מועדוני הגמלאים פועלים בשלוש הערים הגדולות (ירושלים, תל אביב וחיפה) ובפרופיריות. המועדונים משמשים כמקום מפגש לגמלאים/ות ובני/ות זוגם. כמו כן, משמשים המועדונים את בני הזוג של גמלאים שנפטרו.

בכל מועדון גדול מועסקת מטעם בזק רכזת מועדון המרכזת את הפעילויות לגמלאים, ובכלל זאת את הפעילויות במועדוני הפרופיריות. בצד כל מועדון פועל ועד גמלאים (מטעם ארגון הגמלאים) שהינו שותף פעיל בפעילות המועדון.

בנוסף לפעילויות במועדונים, אנו מעמידים לרשות הגמלאים ובני זוגם שירותים נוספים רבים: הטבות (כגון קרן הלוואות בתנאים מועדפים עם בנק יהב), חוגים/סדנאות/קורסים והרצאות מסובסדים, נופשוניים מסובסדים (בארץ ובחו"ל) המוצעים לגמלאים במהלך השנה, שי בחגים, ואף שלושה ארועים מרכזיים בשנה (הכוללים הופעה של אמן מהשורה הראשונה, כיבוד עשיר, הסעות)

מניעת הטרדה מינית

אנו פועלים למניעת הטרדה מינית ומאפשרים דיווח ללא מורא גם באופן אנונימי, לממונה על מניעת הטרדה מינית בחברה. קיימת לומדת חובה בנושא הטרדות מיניות, שכל עובד/ת חדש/ה שנקלט/ת לחברה נדרש/ת לעבור. הממונה על מניעת הטרדה מינית מגיעה לשיחה בימי אוריינטציה לעובדים חדשים ומעבירה הדרכות שוטפות לפי צורך או תוכנית מראש. בנוסף, פעמיים בשנה לפחות נשלח דיוור דיגיטלי בנושא לכל עובדי החברה. פרטי ההתקשרות עם הממונה נגישים לכל עובדי החברה.

אנשים זה כל הסיפור

טיפוח ומקצועיות העובדים

העשרת עובדים

אנו רואים שליחות בעבודתנו, ומחויבים למקצועיות הגבוהה ביותר. מקצועיות עובדי החברה תורמת לאיכות השירות ולפיתוח האישי של העובדים. אנו מבצעים זאת בעזרת הדרכה ארגונית, פלטפורמת למידה מקוונת ובעזרת קורסים וימי עיון לפיתוח קריירה.

מטרות העשרת העובדים

בזק מקיימת מאות פעילויות הדרכה בשנה בעזרת עשרות פרויקטים של למידה דיגיטלית מתקדמת. **בפן האישי** – תהליכי פיתוח אישי, בירור צרכי פיתוח וכיווני התפתחות עתידיים, הרחבת אפשרויות, היכרות עם מגוון תחומים ושיפור מיומנויות אישיות. **בפן המקצועי** – פיתוח מקצועי, שימוש בידע המקצועי הקבוצתי, העברת ידע בין המשתתפים, מתן מיומנויות מקצועיות שיסייעו בהעברת ידע ובתפקידים עתידיים. **בפן הארגוני** – העמקת היכרות עם החברה, אסטרטגיה, מטרות, מבנה ובעלי תפקידים בה.

בזק משקיעה משאבים רבים בפיתוח המשאב האנושי בעזרת קידום הכשרות דיגיטליות וחדשניות.

חברת בזק תכננה להעביר 25,037 שעות הדרכה לעובדים, מתוכם בוצעו 112% מההדרכות.

תכניות פיתוח והכשרה לכל עיסוק ותפקיד מבוצעות במסגרת תכנון כולל בכל שנה, מתבצע איתור של צרכי ההדרכה עבור העובדים והמנהלים. כל העובדים נהנים ממערכת הדרכה חדשנית אשר מותאמת עבורם.

מכשירים עובדים ומנהלים בליבה העסקית של החברה

סוגי הכשרות בבזק

מתקיימות הדרכות מקצועיות, הכשרות מיומנות וכישורים והכשרות כניסה לתפקיד. בין ההכשרות ניתן למצוא הכשרות צוותים מקצועיות, מיומנויות אימון וחניכה, הכשרות אינטליגנציה רגשית, גמישות מחשבית, חשיבה ביקורתית, סייבר מתקדם, עסק חכם (בעולמות IOT), העברת מסרי תקשורת ופרזנטציה, שדרוג המומחיות, כישורי מכירה, יוצירת ערך ללקוח, מיומנויות לשותפות בין ממשקים, הכשרות "דיגיטל" לאוכלוסיות רלוונטיות ועוד.

"קצרצרים לעובדים" – מפגשי למידה והעשרה בנושאי הצלחה ופיתוח עובדים הכוללים חשיבה יצירתית, חדשנות, שותפות וניהול פרויקטים.

סדנאות קצרות וממוקדות לבחירה – הקניית מיומנויות לעבודה אפקטיבית ויעילה.

פיתוח ארגוני וניהול קריירה בבזק ופיתוח מנהלים

ההכשרות כוללות פיתוח יכולות ניהוליות (ניהול אפקטיבי של משאבים, יצירתיות, מנהיגות, הקשבה, פתיחות ושיפור מתמיד), איתור ופיתוח פוטנציאל ניהולי, חיזוק יכולות ניהוליות וממשקי עבודה מרכזיים בחברה, שימור ופיתוח מובילים מקצועיים, תרבות אירגונית וניהולית המקדמת הצלחה עסקית והידוק השותפות עם הנהלת החברה.

הדגש – פיתוח מיומנויות בעולם העבודה העתידי תוך טרנספורמציה דיגיטלית

אחוז ביצוע הכשרות עובדים ב-2019



שביעות רצון העובדים והעובדות

ישנם נושאים ושאלות בהם הציונים גבוהים מאד, לדוגמא: **"אני גאה לעבוד בבזק", "אני מרגיש שלעשייה שלי יש ערך ומשמעות"**.

קיימים הבדלים במענה בין יחידות/צוותים/מחלקות, ולכן אנו רואים חשיבות גבוהה להבנה ולהעמקה בתשובות של כל יחידה (בהשוואה ליחידות דומות אחרות, בחינת מגמות לאורך השנים באותה היחידה, הבנה מאיזה נושאים אנחנו מרוצים, ומה חשוב לשפר).

כחלק מהתפיסה הניהולית בבזק, אנו רואים חשיבות עליונה בקבלת משוב והערכה מכלל עובדינו. לפיכך החברה מבצעת מדי שנה סקרים במטרה לבחון את שביעות רצון העובדים בשילוב רמת מחויבותם, מעורבותם והמוטיבציה שלהם בחברה.

כחברה השוקדת על פיתוח עובדיה, בזק פועלת להפקת לקחים והצבת יעדים לאור תוצאות סקרי העבר ומדידת תוצאות העמידה ביעדים שהוגדרו. מזווית אישית...

הציונים מראים מחויבות ומחברות רבה של העובדים לחברה ואמונה ביכולתה של בזק להמשיך ולהוביל את שוק התקשורת

9.1
אני גאה לעבוד בבזק

8.86
אני נהנה לבוא לעבודה בבזק

8.79
אני רואה את עצמי עובד בבזק בשנים הקרובות

8.77
אני מאמין שבזק תמשיך להיות חברת התקשורת המובילה והמצליחה בישראל

8.76
אני מרגיש שלעשייה שלי יש ערך ומשמעות

8.45
אני מקבל גיבוי ניהולי להחלטות ולפעולות שאני מבצע במסגרת תפקידי

סרגיי דמשק, מומחה במוקד טכני אסטרטגי בחטיבת לקוחות עסקיים של בזק מספר על החוויה שלו כעובד בחברה:

ש: מה אתה אוהב בתפקיד?
ת: אני משלב בין שלושה עיסוקים: מומחה, צוות אבטחת מידע ומדריך חונך. זה גורם לי להרגיש שכל יום זה משהו אחר – תקלות חדשות, ציודים חדשים, עובדים חדשים שצריך ללמד. אני אוהב שהתפקיד מאפשר לי גם להפעיל את הראש, גם לעבוד עם מחשבים וגם להיות בפרונט מול לקוחות ועובדים. אני אוהב במה...

סקר "מד דופק"

סקר "מד דופק" מתמקד בפיתוח אישי של העובדים. הסקר הופץ ל- 3070 עובדים ומנהלים (לא כולל נציגים במוקדי החברה וטכנאים מחטיבת הלקוחות הפרטיים). במהלך הרבעון התקיימו פגישות תקשור, ייעוץ ועבודה בעקבות התוצאות עם הנהלות החטיבות ועם מנהלים ביחידות השונות (כ- 60 פגישות). ההמלצות שגובשו בסיום הסקר הועברו למנהלי החטיבות השונות בכדי להטמיע אותם בתכנית העבודה השנתית.

הציון הממוצע הכללי של הסקר בשנת 2019 היה 7.92 (מתוך 10) – והוא מייצג את ממוצע התשובות של כל המשיבים על כל שאלות הסקר. בהשוואה לסקר בשנת 2018 אין שינוי מובהק (8.03), כאשר יש לקחת בחשבון שחלק מהשאלות השתנו וכי סקרנו רק את נציגי המוקדים הטלפוניים.

הממוצע מעיד שבסה"כ עובדי בזק שבעי רצון מהיבטים שונים הנוגעים לעבודתם.

אנו מנתחים את התוצאות של כל סקר המבוצע בחברה ומבצעים התאמות ושינויים בהתאם (הניתוח מבוצע לפי יחידות ספציפיות בחברה). ניתן לראות שאלות בהן הציון השתפר בין שנת 2018 לשנת 2019:

השיפור בין השנים 2108 ל-2019 (0-0.5)



העובדים שלנו כותבים עלינו

מספר דוגמאות מהמלל החופשי שהעובדים שלנו כתבו בסקר "מד דופק" בשאלה "מה אני אוהב בבזק":



"היכולת להביא את עצמי בעבודה ולהשפיע על תהליכים בתחום עבודתי, צוות עובדים מיומן ומקצועי שנותן את המקסימום מבחינתם לקדם את העבודה."

"אני גאה לעבוד בחברת בזק ועובדת בה שנים רבות. חברת בזק זו חברה איכותית עם אנשים מקצועיים והאמת אני באופן אישי מרגישה שזה הבית שלי. מאחלת לחברה שלנו להמשיך ולצמוח למרות התחרות הקשה סביבה כי זה רווח נקי של הציבור שמקבל איכות."

"אני אוהבת את המחלקה האישית שלי, יש אוזן קשבת משפחתיות בצוות ועזרה הדדית."

"אני אוהבת את העבודה בבזק, מרגישה שיש לי בטחון ואני מביאה את עצמי לידי ביטוי בתפקיד שלי/ בעשייה שלי, כמובן בשיתוף פעולה עם הצוות/ הממונים."



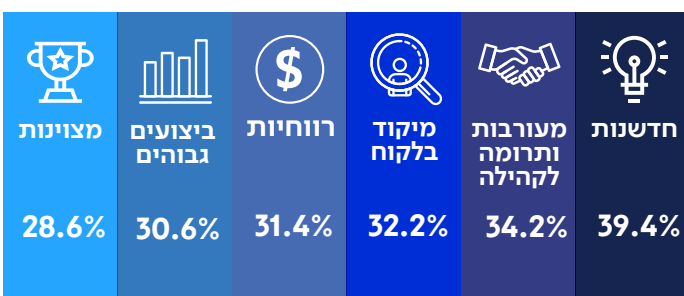
סקר עמדות

עובדי החברה התבקשו לדרג 6 ערכים/מאפיינים מתוך 36, אשר משקפים בצורה הטובה ביותר את הדרך בה נוהגת חברת בזק.

הערכים הינם "ערכים אפקטיביים" שבזק חותרת לקיומם בחברה, וחלקם הקטן הם "ערכים לא אפקטיביים" שהחברה חותרת לצמצומם.

ערך החדשנות זכה למקום הראשון בקרב העובדים. את סיכום תשובותיהם של העובדים שהשתתפו בסקר ניתן לראות בטבלה הבאה:

אנו גאים כי אלו הערכים המייצגים את פעילות החברה בעיני העובדים ושמחים להיווכח כי הפעולות הרבות של ההנהלה ושל פיתוח העובדים והמנהלים, מביאות לשינוי.



הערכת עובדים

לדוגמא "יום בחיי" היא פעילות המתפרסמת בפורטל הקריירה שלנו בבזק, בה מצטרפים לבעל תפקיד שמעוניין לשתף על מהות תפקידו וסדר יומו. הפורטל מאפשר לחשוף את עובדי החברה לעמיתיהם ולתפקידים נוספים בחברה וכמובן להעצים את תחושת השייכות של העובדים.

בנוסף למדידת שביעות רצון העובדים ואופן תפיסתם את בזק, שוקדת החברה על תהליך פיתוח עובדים מתמשך, המושתת על מעגל הניהול השלם.

התהליך נבנה, מתוך שאיפה ליצור שיפור מתמיד של הביצועים, על ידי קביעת משימות ויעדים, מדידה ושיפור הערכת הביצועים בהתאם ליעדים, תוך יצירת דיאלוג פתוח ומובנה ותיאום ציפיות. תהליך הערכה ומשוב מתקיים בחברה אחת לשנה (לעובדי מטה), כאשר מוקדי שירות וחיטוב פרטיות מבצעים הערכה פעמיים בשנה. בתהליך הערכה משתתפים כל העובדים והוא מבוצע באופן ממוחשב (לעובדים קיימת אפשרות למלא הערכה עצמית ולשלוח למנהל).

דיאלוג עובדים

פורטל ארגוני - "שיחה פנימית" ו-"הבלוגיה"

מול העובדים מתנהל דיאלוג פתוח וישיר אשר בזק משרדגת ומפתחת בכל שנה. ערוצי הקשר העיקריים הם הפורטל הארגוני (שיחה פנימית) והבלוגיה.

שיחה פנימית הינה פלטפורמה לתקשורת בין העובדים ומכילה גם את מערכת "ערוץ פתוח" אשר מאפשרת לעובדים לפנות באופן אנונימי להנהלה ולקבל מענה מהיר. הבלוגיה מאפשרת לכתוב פוסטים בנושאים הקשורים לעבודה ולקבל תגובות, ומשמשת בעיקר לנושאי קריירה, מעורבות בקהילה, ותקשורת של הנהלה עם העובדים בנושאים שונים (דוחות כספיים, שינויים בחברה, אתיקה, הוקרת תודה).

בשנת 2019 בוצעו 43 פעילויות "שיחה פנימית", בפלטפורמת "הבלוגיה" התקיימו 16 פעילויות.



יעדים לשנת 2020-2021 - תרבות של חדשנות

מטרות ומשימות

אנו נמשיך לעמול על שיפור מתמיד בכל התחומים, להעשיר את מאגרי החדשנות והמענה לאתגרים עסקיים ופיתוח ההון האנושי והגיוון, בכדי לחזק את המקצועיות והיצירתיות וליהנות ממגוון דעות, כישורים ויכולות.

יש לי הברקה! "הבזקה"

בזק שואפת תמיד להישאר רלוונטית ובעזרת שימוש בחוכמת ההמונים, המחזקת את תחושת השייכות של העובדים, בזק מקדמת חדשנות ויזמות בחברה.

בשנת 2020 בזק השיקה קמפיין "דרוש רעיון" עבור עובדי החברה.

היכולת והרצון של עובדים להיות שותפים ואף מובילים של רעיונות חדשניים, גדולה ביותר. בעזרת פלטפורמה דיגיטלית פשוטה ניתן להציע רעיונות וליזום תהליכים חדשניים בחברה. הרעיונות נבחנים לעומק ע"י צוות ייעודי ורעיונות מוצלחים מזכים את העובדים בתגמול.

חברת בזק תמשיך תהליכי התייעלות פנימיים

נמשיך לעמול על העצמת חווית שירות פנים ארגוני לעובד ולמנהל ע"י הרחבת השירותים הדיגיטליים, ההסכם הקיבוצי וניהול משא ומתן עם נציגות העובדים. נמשיך לטפל בהון האנושי ביעילות וזמינות, תוך שמירה על מארג יחסי עבודה תקינים, מכובדים ומקדמים.

הטמעת חשיבה דיגיטלית ושימוש בכלים דיגיטליים בקרב העובדים תוך שיפור חווית המשתמש, פיתוח אמצעי למידה דיגיטליים מתקדמים. ייעול משימות הליבה של משאבי אנוש והתאמת תהליכים בתחום משאבי אנוש לתפיסות עולם תפעוליות חדשות, ממוקדות שירות ומתקדמות. יצירת שירותים חדשים המנגישים שירותי HR לעובדים, תוך שמירה על קשר אישי הדוק עימם ודגש על איכות מחשוב תהליך גיוס וקליטה. מיכון תהליך הריון ולידה, קידום שילוב דיגיטל בשלבי תקשור עם מועמד, העמקת המקצועיות והחדשנות של העובדים תוך טיפוח אישי והקניית כלים פרקטיים.

ביצוע מדידה וסקירה ארגונית תוך קיום תקשורת פנים ארגונית זמינה ומועילה

בזק תמשיך בתהליך התאמת המדידה והסקירה למגמות בשוק העסקי. יתבצע פישוט תהליכים תוך דיאלוג מתמשך הממוקד בהיבטים של פיתוח אישי ומקצועי. מסקנות ותובנות ליישום יהוו בסיס לתוכניות לשיפור עבודה עם מנהלים/יחידות ספציפיות ויקבעו יעדים הנגזרים מתוצאות הסקר אשר יוטמעו בתכנית העבודה.

חדשנות טכנולוגית בבזק

HR Analytics - הענקת תשתית של נתונים ותובנות לניתוח מגמות וקבלת החלטות באמצעות מדידה ואנליזה של תהליכים במשאבי אנוש, ניתוח התנהגויות והעדפות העובדים על פי אזורים גיאוגרפיים / skills / מאפייני מועמדים ועוד, תוך שימוש בכלי data חדשניים ושימוש בטכנולוגיית AI (Artificial Intelligence).





פרק 4
**שירות
ולקוחות**

נגישות השירות

בחברה קיים אחראי נגישות. החברה מחויבת לפעול באופן המאפשר נגישות לכולם, גם בנושאים שאינם קשורים בשירותי החברה. השירות מיועד ללקוחות בעלי מוגבלויות המבקשים לקבל שרות מגורמים שונים כגון שירותי רפואה, הזמנת מונית, רכישת מוצרים ועוד. השירות ניתן על ידי נציגי בזק באמצעות שיחה טלפונית, מיילים והודעות, בהתאם לאופן הנדרש על ידי הלקוח. כיום מגיעות לבזק כ-200 פניות בחודש.

איכות השירות ובקרות

תלונות מלקוחות מגיעות למוקדים או למרכז פניות הציבור של בזק דרך אתר האינטרנט. כל תלונה נבדקת ומטופלת בהתאם.

חדשנות באספקת שירות ללקוחות

אנו מאמינים כי שמירת ערוץ תקשורת פתוח, נגיש וזמין היא הדרך הטובה ביותר כדי להמשיך לספק לקהל לקוחותינו שירות מקצועי, מהיר וברמה גבוהה. אנו מאמינים בשקיפות מלאה ללקוח, זמינות ופשטות בהצגת הנתונים. ערוצי ההתקשרות של בזק עם לקוחותיה:

מוקד שירות טלפוני

אתר האינטרנט של בזק

פורטל לקוחות עסקיים המספק גישה ישירה לכל רשת

התקשורת של העסק ממקום אחד

ממשק לחסכון בזמן ולשדרוג חווית משתמש

ניתוב שיחות חכם - אופטימיזציה בניתוב השיחות

בין הלקוח לנציג

B-bot נציג שירות טכני וירטואלי

לקבלת שירות אונליין

עד לפתרון התקלה

BE אפליקציה המיועדת

בין היתר לניהול האינטרנט

והמכשירים המחוברים בבית



מחויבות לשביעות רצון הלקוחות

בזק מחויבת להמשיך להציב רף גבוה למתן שירות מהיר ומקצועי עבור לקוחותיה ולהיות קשובה לצרכיהם. החברה מבצעת מעקב שוטף אחר נושא שביעות רצון הלקוחות שקיבלו שירות מהחברה. כמו כן, החברה מבצעת שיחות סמויות לבקרה וטיוב השירות.

אנו מבצעים ניתוח מעמיק של ביצועי השירות שלנו בעזרת ניטור תמידי ע"י שני סוגי סקרים המבוצעים בקרב כלל הלקוחות שמקבלים שירות:

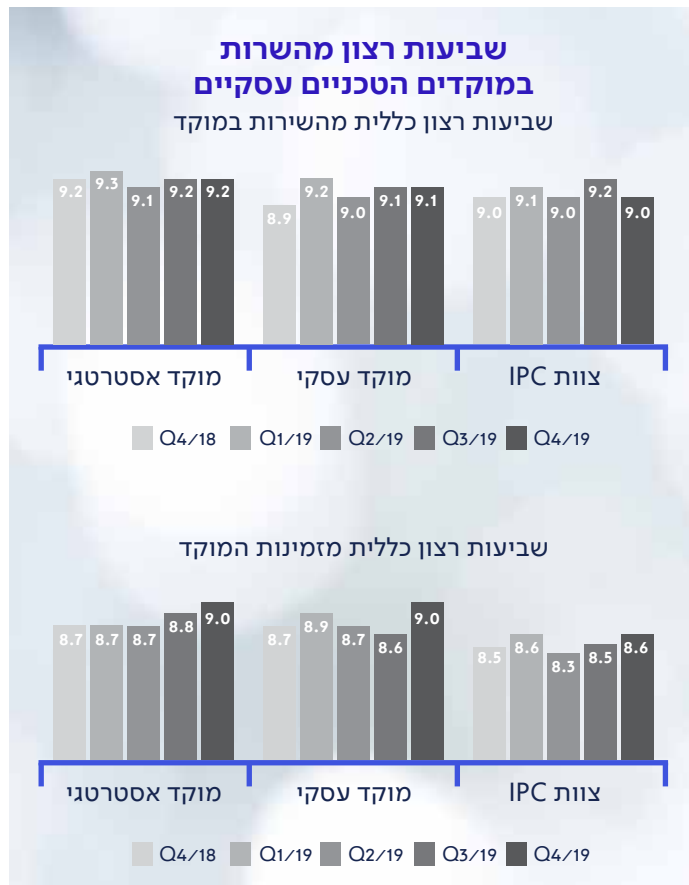
- סקר 24 – מועבר ללקוח מידית לאחר שיחה עם המוקד
- סקר אשכול – בודק את כל תהליך הטיפול בלקוח

בכל חודש ובכל רבעון החברה בודקת את השירות של הטכנאים ושל נציגי השירות. אנו מתגמלים את עובדינו על עבודתם הטובה בהתאם לסקרים ומשקיעים מאוד בשירות ללקוחות.

סקרים

הלן ביצועי 2019 בתחום שביעות רצון הלקוחות, הן הפרטיים והן העסקיים.

סיכום שביעות הרצון בשירות ללקוחות עסקיים:



סיכום שביעות הרצון בשירות ללקוחות עסקיים

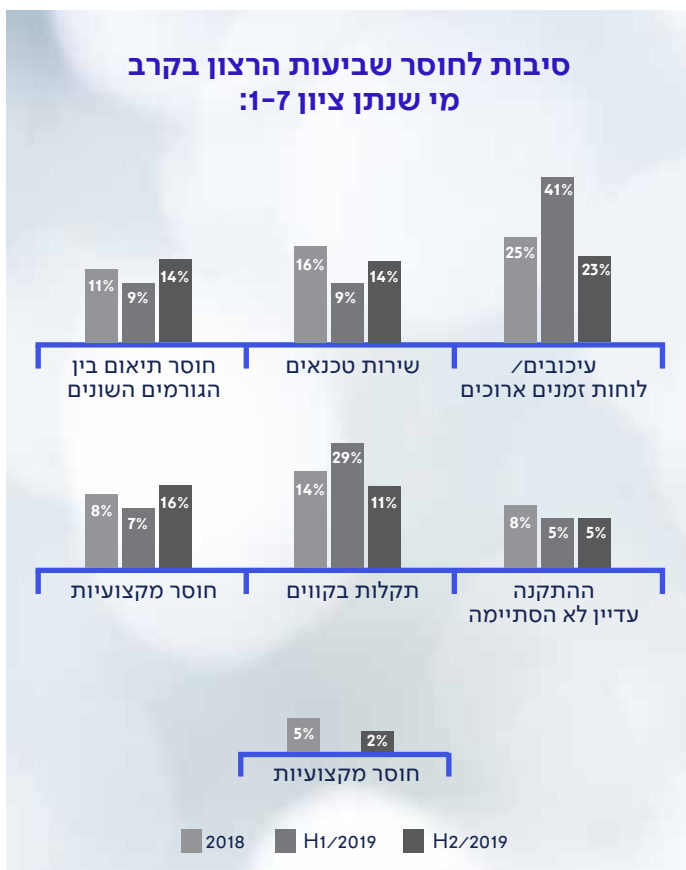
- רמת שביעות הרצון מהשרות במוקדים הטכניים העסקיים גבוהה מאוד.
- רמת שביעות הרצון גבוהה ממשך הטיפול בפנייה. שביעות הרצון מהנציגים במוקדים העסקיים גבוהה ויציבה.

תהליך הרכישה/ שדרוג

- קיימת שביעות רצון גבוהה של הלקוחות מתהליך שדרוג והתקנת קווי דאטה לאורך זמן וקיימת עליה בשביעות הרצון מהתהליך בקרב המשדרגים.
- התהליך מתבצע כמעט וולא עיכובים ושביעות הרצון ממהירות התהליך ממשיכה להתחזק.

טכנאים

- שביעות הרצון מהטכנאים גבוהה, הטכנאים מגיעים בזמן בכ- 96% מהמקרים בשנת 2019, זאת ביחס לכ-93% מהמקרים בשנת 2018.
- שביעות רצון ממועד ביקור הטכנאי נמוך יחסית ועומד על כ-78% בשנת 2019 אך קיים שיפור ביחס ל2018, אז עמד על 74%.
- שביעות רצון כללית משירותי הטכנאים עומדת על 9.3 מתוך 10 בשנת 2019 ויציבה ביחס ל2018.

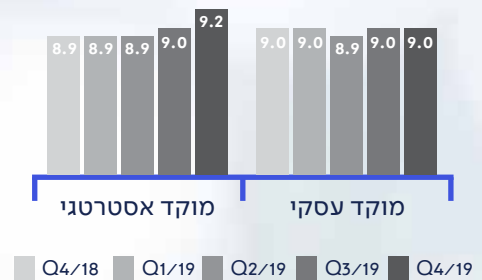


סיום תהליך ההתקנה

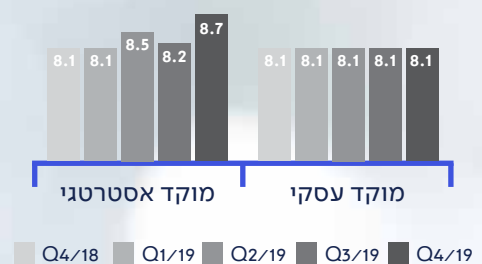
- בכ-85% מהמקרים בשנת 2019 הסתיים תהליך ההתקנה בהצלחה בהשוואה ל-80% המקרים בשנת 2018.

שביעות רצון מהשרות במוקדים המסחריים

שביעות רצון כללית מהשירות במוקד



שביעות רצון כללית מהזמינות המוקד



סיכום שביעות הרצון בשירות לקוחות מסחריים

- שביעות הרצון מהשרות במוקדים המסחריים גבוהה לאורך זמן.
- שביעות הרצון מהנציג בשני המוקדים גבוהה.

סיכום שביעות הרצון בתהליך התקנת קווי DATA בקרב לקוחות אסטרטגיים:

- חוות הלקוח מהתקנה או שדרוג קווי DATA לאורך זמן חיובית מאוד:
- בכ-93% מהמקרים בשנת 2019 אספקת הקווים תקינה וולא עיכובים.
- שביעות רצון משירות הטכנאי עומדת בשנת 2019 על 9.3 מתוך 10.
- היקף התקלות לאחר סיום ההתקנה או השדרוג עומד על כ-13% בשנת 2019, והוא נמוך ביחס ל2018 בו אחוז התקלות אחרי סיום התקנה/שדרוג עמד על 18%.

תלונות הציבור

דוח "פניות ציבור טלקום" לשנת 2019 שפורסם ע"י מנהל הפיקוח והאכיפה במשרד התקשורת במאי 2020, מציג השוואה ביחס למספר פרמטרים בין חברות טלקום בישראל. בין היתר, נכתב בדוח כי חברת בזק מדורגת ראשונה. נתח השוק של החברה בישראל עומד על 69% וקיימת ירידה ניכרת באחוז התלונות המוצדקות ביחס לשנת 2018.

ריכוז תלונות

בשנת 2018 התקבלו בבזק 1,158 פניות ממשרד התקשורת. מבחינת משרד התקשורת טופלו והסתיימו 960 פניות. בשנת 2019 התקבלו בבזק 1,288 פניות ממשרד התקשורת, מתוכן טופלו והסתיימו 1,025 פניות.

שירותים לקהל הלקוחות

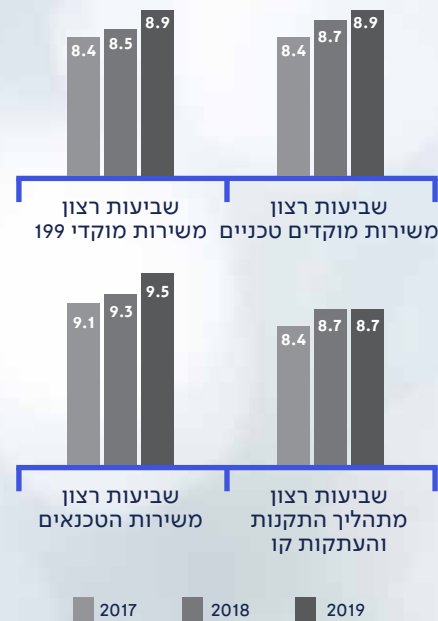
החברה מספקת מגוון רחב של שירותי תקשורת ללקוחותיה העסקיים והפרטיים:



סיכום שביעות הרצון בשירות לקוחות פרטיים

- שביעות רצון ממהירות ביצוע הליך התיקון עבור קו טלפון/ אינטרנט עמד על 7.4 בשנת 2019 כמו גם בשנת 2018.
- שביעות הרצון מהשירות במוקד הטכני בתהליך תיקון קו טלפון/ אינטרנט עמד על 8.1 בשנת 2019 בדומה לשנת 2018, ושביעות הרצון משירות הטכנאי בתהליך זה גבוהה ויציבה ועומדת על 9.3 מתוך 10.
- בשנת 2019 כ-53% מהפניות היו חוזרות וכ-25% מהתקלות היו תקלות חוזרות, בדומה לשנת 2018.

לקוחות בזק הפרטיים שחוו שירות מביעים שביעות רצון גבוהה מהשירות של החברה



מובילות החברה בשירותיות לקוחותיה, באה לידי ביטוי במוקד העונה במהירות לפניות, טכנאים בפריסה ארצית ועובדים מקצועיים השומרים על רמת ביצוע גבוהה. לחברה קיימים נהלים ברורים במתן השירות שנועדו להבטיח אספקת שירות מיטבי ללקוחות.



שירותים אחרים

שירותים נוספים למפעילי תקשורת

החברה מספקת שירותים למפעילי תקשורת אחרים, ובהם: מפעילים סולאריים; המפעילים הבין-לאומיים; הוט; מפעילי נס"ר; ספקי אינטרט (ISP), מפעילים פנים-ארציים; ספקי התקשורת הפלשתינאים. בין השירותים שהחברה מספקת, כאמור, נמנים שירותי תשתית, קישור לרשת החברה, שירותי חיוב וגביה, השכרת שטחים ומתן שירותים במושכרים.

שירותי שידור

החברה מפעילה ומתחזקת משדרי רדיו, בין השאר, עבור תאגיד השידור, גלי צה"ל ומספר תחנות רדיו אזוריות. כמו כן מפעילה החברה את משדרי ה-DDT עבור הרשות השנייה. החברה אחראית אך ורק להפעלת המשדרים ולתחזוקתם לצורך הפצת שידור תכניות הרדיו והטלוויזיה ולא לתוכן השידורים.

עבודות כקבלן

החברה מבצעת עבודות הקמה ותפעול של רשתות או תת-רשתות עבור לקוחות שונים (כגון משרד הביטחון, הוט טלקום, חברות לשידורי רדיו וטלוויזיה, גופים ממשלתיים ועוד). לחברה סוגים שונים של ספקים: ציוד כבלים, שקעים, נתבים, ציוד משרדי וכדומה. שירותים של קבלנים חיצוניים מסופקים לרוב ללקוחות עסקיים.

בזקסטור - מכר ציוד קצה

להגדלת הנוחות והנגישות עבור קהל הלקוחות, החברה מפעילה חנויות "בזקסטור" בכל רחבי הארץ. במהלך שנת 2019 החלה החברה למכור מכשירים סולאריים בנוסף לציוד קצה אחר שנמכר על ידה (כגון מוצרים חכמים, אוזניות ורמקולים, טלוויזיות ועוד). קיימת "מדיניות החזרות" המוצגת לרווחת הלקוחות באתר החברה.



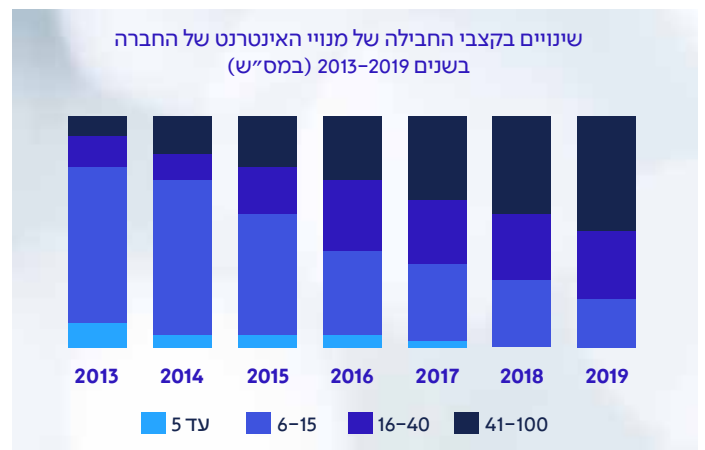
טלפוניה

שירותי הטלפוניה של החברה כוללים בעיקר את שירותי הטלפון הבסיסיים באמצעות קו הטלפון הביתי, ושירותים נלווים כגון: תא קולי ושיחה מזהה. בתשלום מלא או חלקי של בית העסק לשיחות. החברה מפעילה מוקד טלפוני ואתר אינטרנט אחודים, זאת בנוסף לשירות "144" של החברה.

שירותי תשתית גישה לאינטרנט

החברה מספקת שירותי תשתית גישה רחבת פס לאינטרנט. קצב החבילה המקסימלי הממוצע של מנויי האינטרנט של החברה בסוף שנת 2019 עמד על כ-67.8 מס"ש, בהשוואה לקצב חבילה ממוצע של 59.1 מס"ש בסוף שנת 2018.

החברה מחוייבת לספק שירות גישה רחבת פס לאינטרנט במתכונת סיטונאית לספקי BSA.



שירותי תמסורת ותקשורת נתונים

שירותי תקשורת נתונים הנים שירותי רשת להעברת נתונים מנקודה לנקודה, העברת נתונים בין מחשבים ובין רשתות תקשורת שונות, שירותי חיבור רשתות תקשורת לאינטרנט ושירותי גישה לעסק מרוחק. החברה מציעה שירותי תמסורת, לרבות בקצבים גבוהים, למפעילי תקשורת וללקוחותיה העסקיים במגוון ממשקים.

שירותי ענן ודיגיטל

קטגוריה זו כוללת, בין השאר, שירותי שרתים וירטואליים, שירות Bcyber, שירותי "בית חכם", "עסק חכם" ו"עיר חכמה", שירותי מרכזת פרטית וירטואלית (IP Centrex) וכן שירות , B144 שהינו פלטפורמת הפרסום של החברה לפרסום ושיווק דיגיטלי לעסקים קטנים, BCAM, SMS, WiFi וגיבוי מרוחק.

אי זמינות ממוצעת בדקות לפורט טלפוניה ב-MSAG
פילוח לפי איזור

ארצי	תל אביב	צפון	מרכז	דרום	גורם התקלה
0.7	0.4	1.5	0.3	0.3	אופטי
0.5	0.4	0.9	0.1	0.5	יחידת MSAG
0.8	0.8	1.0	0.8	0.7	כרטיס מנויים MSAG
1.6	1.6	2.0	1.6	2.3	כוח
3.7	3.2	5.4	3.0	3.8	סה"כ
4.4	3.7	5.3	3.9	4.6	ממוצע חודשי ב-2019

מדד חודשי = 4 דקות

אי זמינות ממוצעת בדקות לפורט אינטרנט ב-MSAG
פילוח לפי איזור

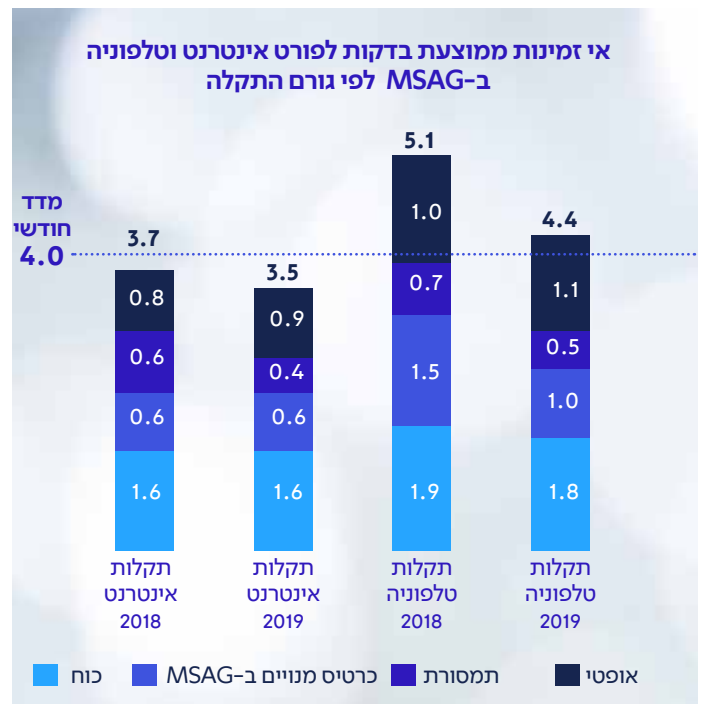
ארצי	תל אביב	צפון	מרכז	דרום	גורם התקלה
0.6	0.4	1.5	0.3	0.2	אופטי
0.4	0.4	0.8	0.1	0.4	יחידת MSAG
0.8	0.5	1.1	0.5	0.9	כרטיס מנויים MSAG
1.3	1.1	2.3	1.2	1.7	כוח
3.1	2.3	5.6	2.1	3.1	סה"כ
3.5	2.5	4.8	2.6	3.8	ממוצע חודשי ב-2019

מדד חודשי = 4 דקות

ניתוקים והפרעות ברשת

המדד החודשי הוא אי זמינות ממוצעת של עד 4 דקות לאינטרנט ולטלפוניה.

הזמן הממוצע לתיקון תקלה אופטית עומד על כ-5 שעות. השרידות האנרגטית ליחידת MSAG, מתג מרובה שירותים, מוגדרת לפי אחוז נפילות היחידה עד שעתיים מהפסקת חשמל מתוך סה"כ הפסקות החשמל. הממוצע השנתי עומד על 1.8% בלבד, כאשר רוב הנפילות מתרחשות בחודשי דצמבר-ינואר.



יעדים לשיפור השירות

בזק תפעל להרחבת השירות והמכירות לערוצים דיגיטליים נגישים וזמינים, תוך שמירה על גישה אנושית במוקדים. החברה תשאף לשמירה על שביעות רצון מצוינת המבדלת אותה ממתחרותיה, ותשמר את מותג בזק כחברת שירות מובילה.



פרק 5

אחריות סביבתית

אחריות סביבתית

בהתאם למגמות בשוק התקשורת, לרוב החברות העולמיות ישנם יעדי הפחתת צריכת אנרגיה עד ל"אפוס" צריכת האנרגיה, בעזרת מעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות. יעד נוסף וחשוב של חברות אלה הוא מתן תשתית ועזרה לקהל הלקוחות בהפחתת פליטות הפחמן הדו חמצני.

מדיניות סביבתית

בזק פועלת לצמצום ההשלכות הסביבתיות ושמירה על עקרונות של פיתוח בר קיימא מתוך אחריות, שקיפות והגינות, המהווים בסיס לפעילותה, תוך שמירה על העקרונות הבאים: בזק מקפידה למנוע נזקים סביבתיים, מחויבת לנהל את השפעותיה הסביבתיות באופן שיבטיח שיפור מתמשך ולמדוד באופן קבוע את השפעותיה על הסביבה, שואפת להבין את המשמעויות האקולוגיות של עיסוקיה ולקבל החלטות בהתאם, כמו כן משתפת פעולה עם חברות אחרות וגורמים ציבוריים במטרה לקדם נושאים סביבתיים.

החברה שואפת לעזור אף ללקוחותיה בצמצום השפעותיה השליליות על הסביבה ולהתייעל אנרגטית, תוך שאיפה לחדשנות מתמדת

ההשפעה החיובית של בזק על הסביבה, דרך לקוחותיה, משמעותית ומורגשת. המעבר לעולם הדיגיטלי מאפשר ביצוע פעולות רבות יותר בצורה ממחושבת והפחתה של השפעות הסביבתיות השליליות.

בין אינספור הדוגמאות, ביצוע שיחות וידאו במקום פגישות "פנים מול פנים" הדורשות נסיעה פיזית לרוב (ברכבים או אף במטוסים) ומייצרות פליטות רבות, צמצום השימוש בניירת ע"י שימוש בטפסים דיגיטליים ועוד.



ערים מייצרות 6 מיליארד טון פסולת בשנה



ערים צורכות 75% מהאנרגיה בעולם



ערים מאבדות 50% מים בשל תשתית דולפת



ערים פולטות 80% מ-CO2 בעולם



1.2 מיליארד מכוניות נוסעות בכבישים



70% מהאנושות מתגורר בערים

כשטכנולוגיה, אנשים ומקומות נפגשים בצורה חכמה

מערכות "עיר חכמה" של בזק מרחיבות את סל השירותים לתושב, מייצרות שקיפות בנושאי הליבה בעיר, משפרות את איכות החיים ועוזרות לשמור על הסביבה, בין היתר, ע"י הפחתה של זיהום האוויר וצמצום הפקקים. את כל אלה משיגה בעזרת ניהול מאות אלפי סנסורים, חיזוי אירועים וחיבור למערכות הניהול של העיריות.

תאורה חכמה

מניעת זיהום אור ע"י התאמה של התאורה לתנועה ולמזג האוויר בזמן אמת ולפי הצורך. התאורה החכמה של בזק חוסכת באנרגיה ומבצעת בקרה על צריכת החשמל.

ניהול פסולת מתקדם

בשיתוף פעולה עם חברת GreenQ, בזק הציבה סנסורים המוצבים בפחי הזבל ומוודים את אחוז התפוסה שלהם. המידע מנותח ובהתאם ניתן לתכנן את מסלול משאית הפסולת ולפנות את הפחים על פי תפוסת האשפה בהם. המערכת מצמצמת נסועה מיותרת ומונעת מקרים בהם הפחים עולים על גדותיהם ומייצרים מפגעים תברואתיים ונזק סביבתי.

ל-90% מהתושבים בישראל חשוב שבערים יותקנו חיישנים המודדים את זיהום האוויר

לפי סקר לקוחות ארצי שנעשה בנושא, באמצעות מכון המחקר TNS.

החזון של בזק

Smart & Digital Everywhere

להפוך את ישראל למדינה המתקדמת בעולם בתשתיות תקשורת ושירותים דיגיטליים שיאפשרו לאנשים, למשפחות, לעסקים ולערים קידמה טכנולוגית, תוך שמירה על הסביבה וניהול משאבים חכם וחדשני.

האתגר

בכדי לאפשר רמת חיים טובה לאוכלוסייה ההולכת וגדלה יש צורך בפיתוח ערים חכמות. על כן החברה השיקה תחום שירותים חדש – בית "חכם", עסק "חכם" ועיר "חכמה".

עיר חכמה

ערים חכמות עשויות למלא תפקיד מכריע ביצירת פתרונות לעולם בר קיימא והן נחשבות למנועי חדשנות ויזמות. עיר חכמה שואפת לשימוש יעיל וחכם במשאבים, תוך שמירת איזון בין עלויות סביבתיות, חברתיות וכלכליות. נעשה שימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת לשיפור התפקוד, הניהול והפיקוח על מגוון מערכות ושירותים בדגש על חסכון באנרגיה, מים, קרקע ומשאבי טבע אחרים.

באמצעות שימוש בשירותים הטכנולוגיים שבזק מספקת, כגון חיישנים ורשתות תקשורת, תוך איסוף וניטור המידע המתקבל מהם, ניתן לייעל תהליכים עירוניים שונים דוגמת צמצום צריכת אנרגיה, פינוי פסולת, ניטור זיהום האוויר, שליטה ובקרה על המים, ניהול תחבורה ועוד. המערכת מספקת תמונת מצב עדכנית למקבלי ההחלטות, מנהלת ומעבדת מידע רב אשר ממנו ניתן להפיק לקחים ולבצע תהליך של התייעלות באופן שוטף.



אבטחת גנים ציבוריים ומניעת מפגעים סביבתיים

מערכות SafeCity של בזק יכולות לזהות וונדליזם ושוטטות באזורים אסורים כגון שמורות טבע. המערכות יכולות לזהות בנוסף מפגעים סביבתיים ולשלוח התראה על כך לגורמים הרלוונטיים. בעתיד ניתן יהיה גם לחזות אירועים על בסיס BigData.

דוגמה

המערכת כבר הותקנה במודיעין וסיפקה מידע אודות נתוני זיהום האוויר, רעש, קרינה, אשפה, מים וביוב, צריכת אנרגיה ועוד.

נסורים חכמים לניטור איכות הסביבה

Radgreen הינו פיתוח ישראלי אשר קיבל אישור ותקן צבאי ומוטמע במערכות בזק. המערכות כוללות חיישני טמפרטורה, לחות, רעש, קרינה, זיהום תחמוצת הפחמן וזיהום חלקיקים. כל המידע שנאסף מהחיישנים מועבר ליחידות בקרה המדווחות ONLINE למערכת ניהול מרחוק ובהתאם ניתן לבצע שינויים למניעה וצמצום ההשפעות הסביבתיות השליליות המנוטרות.

ניטור מערכות מים וביוב

בשיתוף פעולה עם חברת Miltel, המערכות של בזק מייצרות חסכון במים בעזרת זיהוי אירועים חריגים כגון פיצוץ צנרת ודליפות, זיהוי הצפות במתקנים ומדידת מפלסי מים, ע"י שימוש בסנסורים חכמים המוצבים בצנרות ומנטרים לחץ מים ומודדים מפלסי מים.



עסק חכם של בזק עסקים

המערכת מנטרת את החיישנים המותקנים על גבי רכיבי העסק ושולחת התראות בזמן אמת, בהתאם לתרחישים וחוקיות המוגדרים ע"י בעל העסק מראש. העסק מנוהל בפלטפורמה מרכזית אחת מכל מקום ובכל זמן ובכך ניתן לחסוך במשאבים רבים.

בית חכם

בבזק שומרים על הבית ועל איכות הסביבה
גם הבית החכם של בזק עוזר ללקוחות בחסכון במשאבים והפחתת צריכת האנרגיה, ע"י ניהול חכם של המיזוג, התאורה, התריסים בבית ועוד



בזק כארגון אחראי לסביבה

מעבר ליכולת שלנו לעזור ללקוחותינו לצמצם את צריכות האנרגיה ולנהל בצורה חכמה וטובה יותר את המשאבים, אנו מבצעים תהליכי התייעלות ובחינה של השפעות הסביבתיות גם בחברה עסקית.

ניהול סיכונים - כחלק מתהליך מיפוי הסיכונים בחברה (מפת סיכונים), מוצגים תהליכי הטיפול בכל נושא סיכון, הכולל בין היתר גם היבטים הקשורים לסביבה.

זיהנו מספר השפעות סביבתיות מהותיות, הנגזרות מפעילותינו:

- **פליטות מזהמים לאוויר:** מצריכת חשמל (הן של המשרדים והן של המוצרים אותם אנו מספקים) וכתוצאה מנסיעה ברכבים.
- **פליטות גזי חממה:** פליטות ישירות ועקיפות הנובעות ב בעיקר מצריכת חשמל, שימוש בגזי קירור במערכות המיזוג ונסיעות בצי הרכב של החברה.
- **קרינה אלקטרומגנטית** של רכיבים אלקטרוניים כגון אנטנות שידור, כבלי תקשורת וחשמל, כלי תקשורת (מחשבים, טלפונים וכו') ועוד.
- **היווצרות פסולת:** בעיקר פסולת מוצקה, אלקטרונית, נייר ופלסטיק.

יתרונות המערכת



התראות בזמן אמת



ניטור ובקרה



חסכון במשאבים

בין רכיבי המערכת

חיישן טמפרטורה - זיהוי שינוי טמפרטורה במקררים, בחדרים, במחסנים, במקפיאים וכו'.

חיישן נפח - מזהה תנועה במרחב.

חיישן עשן וחום - נועד להתריע מפני שריפות ברגע שמזהה עשן ו/או עליה בטמפרטורה.

חיישן הצפה - גלאי מים שמתאים לזיהוי דליפת נזלים או מפלס גובה, יכולת זיהוי של הצטברות מים במרתפים, מחסנים, בורות אחסון, מפעלים וכד'.

חיישן רעידות אדמה - שולח התראה כאשר מזהה תזוזה של ציוד.

חיישן רעש - חיישן המזהה צלילים חריגים.

Bcam - מצלמה מתקדמת עם מערכת הקלטה בענן, המאפשרת הקלטה, צפייה וניהול מרחוק של מצלמות העסק.

איך מערכת הסנסורים עוזרת לחסוך באנרגיה

לדוגמא אם חיישן הטמפרטורה מזהה טמפרטורה נמוכה המעידה על מזגן דולק בחדר, ובמקביל לא התגלתה תנועה בחדר מעל 15 דקות, המערכת תשלח התראה לבעל העסק שכדאי לכבות את המזגן בכדי לחסוך באנרגיה ולא לבזבז משאבים מיותרים.

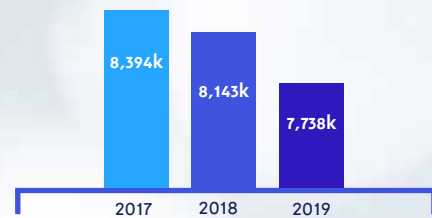


ניהול משאבים בבזק

צריכת דלק

הכנסת רכבים חשמליים/היברידיים לצי הרכב של החברה, כאשר יוזמה זו מראה על הפחתה משמעותית לאורך השנים האחרונות בצריכת הדלק של החברה. כמו כן לחברה גנרטורים לשעת חירום המונעים באמצעות סולר בחלק מהמתקנים (צריכה מזערית).

צריכת בנזין בליטרים 2017-2019



התייעלות בחדרי שרתים

לחברה 2 חדרי שרתים, אחד בירושלים ואחד בת"א. עיקר הצריכה של החברה נובע מחדרי השרתים, מתקנים מנהלתיים ומהמטה (לשעבר) במגדל עזריאלי. החברה פועלת באופן רציף להתייעלות אנרגטית ובחברה קיים עובד בתפקיד ממונה אנרגיה. בשנת 2019 נערך סקר אנרגיה באתרי יפו ונרקיס ע"י גורם מוסמך מחברת "גדיר" וכן בוצעה בדיקת נצילות ציילרים (מכשיר חשמלי מתוחכם שיודע לנצל את הכוח של המים למטרת קירור) מעל 100 טון קירור (2 מהציילרים הוחלפו ב-5 השנים האחרונות לטובת התייעלות אנרגטית וכן בוצעו טיפולים בהתאם לתקנות). הבדיקה אושרה כחוק ע"י הממונה במשרד האנרגיה, נכון לשנת 2019.

כמו כן בוצעו פעולות התייעלות אנרגטית נוספות כגון סגירת מעברים קרים בין ארונות שרתים, החלפת תאורה לתאורת לד, החלפה וצמצום מערכות אל-פסק ללא שינוי ביכולת ההספק (בסוף 2019 הוחלפו 4 מערכות אל-פסק) הדבר הביא לחסכון גם מבחינת שיפור נצילות וגם מבחינת מיזוג ואוורור החדרים.

מלבד צריכת החשמל מחברת החשמל, החברה רוכשת חשמל מתחנה באשקלון (שייכת לפז). כ-50% מהצריכה הינה מהיצרן הפרטי.

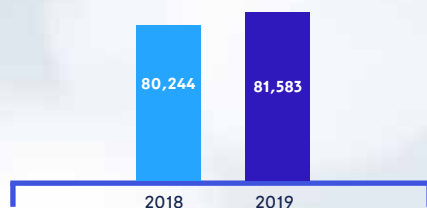


צריכת חשמל בקוט"ש

צריכת מים

מתבצע מעקב רציף אחר צריכות המים במתקני בזק. העלייה המופיעה בגרף הינה תוצאה של אירועים חד-פעמיים שאירעו בשנת 2019.

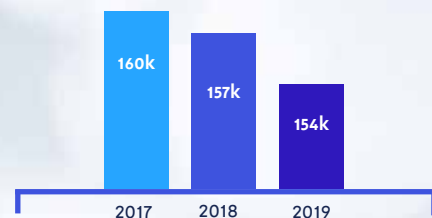
צריכת מים בקו"ב 2018-2019



צריכת חשמל

בזק מבצעת תהליכי התייעלות אנרגטית, כגון החלפת מדחסי אנרגיה והתייעלות בחדרי השרתים של החברה. כמו כן החברה מבצעת בדיקות יעילות אנרגטיות במשרדה. צריכת החשמל ירדה באופן משמעותי בשנת 2019, גם בשל התייעלות בשטחי המשרדים של החברה

צריכת חשמל בקוט"ש 2017-2019



צריכת חשמל יחסית (קוט"ש למ"ר) 2017-2019



קרינה / שידור

החברה פועלת לפי כלל החוקים והתקנות בנושאי קרינה, לעמידה מלאה ברגולציות בתחום. בחברה קיים סמנכ"ל הממונה על הקרינה. לחברה יעדים ברורים, מעבר לנדרש בחוק. קיים נוהל קרינה פנימי בבזק המכיל את כלל הדרישות לעמידה בחוק ובתקנות בתחום. אחת לחציון מתכנס פורום קרינה ודן בכל הסוגיות בנושא קרינה וכן מתקיים אחת לשנה דיון על נושאי הקרינה בדיקטוריון.

בבזק קיימים שלושה סוגים של מתקנים קורנים המוגדרים ע"פ חוק: מתקנים הפטורים מבידוק, כ-2000 מתקנים הדורשים אישור סוג וכ-38 מתקנים הדורשים היתר הקמה והפעלה.

בזק מבצעת בכל שנה בדיקות קרינה ל-100% מהמתקנים הדורשים היתר הקמה והפעלה ול-10% מהמתקנים באישור סוג ע"פ החוק והתקנות (כל שנה מבוצעות בדיקות למתקנים אחרים ברשימה ברוטציה). **החברה עמדה בכל הבדיקות שנעשו.**

לרוב רמות הקרינה שנמצאו היו נמוכות בהרבה מהמותר בחוק ובתקנות המשרד להגנת הסביבה.

דוגמה למסקנות מתוך דוח מדידות קרינה אלקטרומגנטית של חברת בזק שבוצע ע"י חברת גל סייף – בדיקות קרינת רדיו, ראדון ואיכות הסביבה:

ה. מסקנות

(1) בכל נקודות המדידה הנגישות לציבור הרחב באתר שנמדד רמות הקרינה האלקטרומגנטיות עמדו בתקני החשיפה, לציבור הרחב, של המשרד לאיכות הסביבה.

(2) אנטנות בזק עומדות בדרישות תמ"א 36 לכשיתחיל אדם.



החברה אחראית לוודא כי אין מפגעים בריאותיים כתוצאה מהצבת התשתיות של בזק ותפעולם ומבצעת תכנון מקדים לכל פרויקט במטרה למנוע כל חריגה מרמות הקרינה המותרות.

כמו כן החברה מחויבת לספק גם סביבת עבודה נאותה לעובדים ועל כן בזק מבצעת בדיקות שוטפות של קרינה ומדווחת לגורמים הרלוונטיים במידה וקיימות חריגות (בד"כ חריגות הנובעות ממוצרי חשמל) המטופלות באופן מידי. במידת הצורך מבוצעות פעולות של הרחקת מקורות קרינה או הצבת מיגונים פנימיים. במקרים מסוימים החברה אף משתמשת בשירותי חברה חיצונית המתמחה בבדיקות קרינה ומבצעת בדיקות רחבות הקף.

אזרחים המוטרדים מנושאי קרינה יכולים לפנות לשירות הלקוחות של החברה והחברה שולחת גורם מוסמך לבדוק את הנושא בעזרת המכשור המתאים לכך.

הבדיקות נעשות באופן מלא ומקצועי על אף שברוב המוחלט של המקרים מדובר במתקנים שאינם דורשים בדיקות כלל ע"פ החוק והתקנות בנושא.

החברה עוקבת אחר נושא הקרינה ומוציאה דוחות קפדניים לגבי בדיקות שבוצעו בבנייני משרדים ובנייני מגורים. החברה שולחת דוחות שנתיים ומקצועיים למשרד להגנת הסביבה, המוודאים עמידה בחוק הקרינה.

רעש סביבתי

קיימים משתקים בחדרי גנראטורים, לצורך הפחתת רעש סביבתי.

ניהול הפסולת בבזק

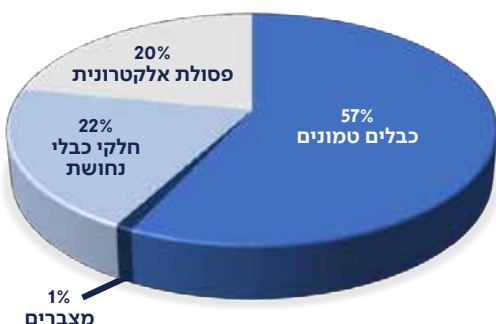
החברה מקפידה מזה שנים רבות לעמוד בכל דרישות החוק בכל הקשור לחומרים מסוכנים ולפינוי פסולת. בחברה קיים דיווח על כמויות הפסולת המועברות למחזור. כמו כן קיים טיפול בנושא פסולת אלקטרונית בחברה.

פסולת שהועברה למחזור (בק"ג) 2018-2019



קיימת עליה משמעותית בכמות הפסולת שמיועדת למחזור בשנת 2019 ביחס לשנת 2018. קיימים סוגי פסולת נוספים שעוברים למחזור כגון: תופי כבל ריקים, פסולת עץ וברזל ומכירת ציוד.

סוגי הפסולת הממוחזרת בבזק 2019



בניה ירוקה

כמו כן בשנת 2019 התקיימו בחברה תהליכי פינוי ומכירה של מתקנים – מהלך זה של שינוי בפעילות מאפשר שימוש מופחת במתקנים גדולים וכפועל יוצא מוביל לצמצום צריכה ולשימור קרקעות.

רשימת נכסים - שטח בנוי (מ"ר)

שטח בנוי (מ"ר)	שטח הקרקע (מ"ר)	בעלות / חכירה
101,280	852,333	שכירות
64,893	30,575	סה"כ
166,173	882,908	

יעדים לצמצום השפעות סביבתיות לשנת 2020

- המשך קיטון צריכת החשמל בחברה – צריכת הקילו-וואט לשעה החזויה ל-2020 נאמדת בכ-145 מיליון קילו-וואט לשעה. ירידה ניכרת מול 2019.
- המשך הגדלת היקף החומרים המועברים למיחזור.
- הגדלת היקף רכבים היברידיים בצי החברה על חשבון רכבי דלק רגיל. בשנת 2020 ימשיך תהליך הגדלת היקף הרכבים ההיברידיים, וייכנסו עוד 300 רכבים. המגמה החיובית תמשיך ב2020.
- המשך פריסת תשתית הסיבים.
- המשך הפחתה של שימוש בניירת מיותרת: סיום תהליכי פיתוח של טפסים דיגיטליים במספר תחומים בחברה ביניהם טפסי רכב דיגיטליים לעניין הצמדה/ החלפת רכבים ואפליקציה לוגיסטית משודרגת לטכנאי אשר תעזור בניהול עולם המלאי.

החברה ביצעה במהלך שנת הדיווח, וסיימה ב-2020, פרויקט מעבר לבניין חדש בחולון המוגדר כבניין ירוק. המעבר שהושלם באוקטובר 2020 נעשה, בין היתר, גם מתוך חשיבה על איכות הסביבה ושיפור ההשפעות הסביבתיות של החברה.

עיקרי הדרישות היו תכנון מופחת של צריכת אנרגיה לבניין, שימוש בגלאי נפח בחללים משותפים, שימוש בגלאי אור לניצול יעיל של אור יום וחסכון באנרגיה, כיבוי תאורה אוטומטי, תכנון אויר צח- מערכת מיזוג אויר מתקדמת המשתמשת באוויר צח, איסור שימוש בקררי CFC הפוגעים בשכבת האוזון, התקנת אמצעים לחסכון במים כגון ברזים אלקטרוניים, מערכת ניטור נזילות, צילרים ברמת נזילות A/B ועוד.



בשנת 2020, זכה הפרויקט בדירוג Leed Gold





פרק 6

אחריות חברתית

אחריות חברתית

אסטרטגיית המעורבות החברתית של בזק

"רוח בזק" – תרומה עם תמורה

פעילותה הערכית רבת השנים של בזק תומכת ומדגישה את מעמדה כחברה בעלת תפיסה לאומית, אחראית ומובילה, זאת לצד העובדה כי היא חברה עסקית הפועלת בשוק תחרותי. המעורבות החברתית בבזק מחזקת את תחושת השייכות לארגון ומעצימה את העובדים, מגבשת את הצוותים ומחזקת את "גאוות היחידה" ותורמת לאיכות ההון האנושי של בזק.

עשייה חברתית כהחלטה ערכית

אנחנו בחברת בזק משקיעים משאבים רבים הנוגעים למעורבות ותרומה לקהילה. אנחנו מאמינים כי כחברה עסקית איננו פועלים בחלל ריק, ועל חברות עסקיות לתרום ולתת למען הכלל. היעד להשאת רווחים הולך יד ביד עם התנהלות ערכית ואחראית, תוך הטמעת שיקולים חברתיים וסביבתיים בהתנהלותה השוטפת של החברה.

התפיסה החברתית

שוויון טכנולוגי לכל, באמצעות צמצום הפער הדיגיטלי



UN Sustainable Development Goals

הפער הדיגיטלי בישראל

לכ-180 אלף משפחות עם ילדים בישראל אין מחשב בבית (נכון לתחילת שנת 2020).

הפער בין אלה שיש להם גישה עקבית למחשבים ולאינטרנט לבין אלה שלא, הולך ומתעצם. הפער גדל ככל שמדינת ישראל הופכת להיות תלויה יותר בטכנולוגיה, אך צמצום הפער הדיגיטלי מפחית את אי השוויון הסוציו-אקונומי.

כיום בזק מתמקדת במתן תרומות כספיות לצד תרומה בשווי כספי (בעזרת סבסוד שירותים לעמותות) והתנדבויות עובדים, במטרה לצמצם את הפערים הכלכליים, החברתיים והחינוכיים, בקרב אוכלוסיות מוחלשות בפריפריה החברתית והגיאוגרפית. תמיכת בזק מתמקדת בשיפור הישגים לימודיים ומצוינות בחינוך, שילוב מחשבים ואינטרנט בחינוך, הוראה והכשרה טכנולוגיות מכוונת תעסוקה.

אנו עושים זאת בעזרת אספקת תשתיות תקשורת ואינטרנט, שיפור מיומנויות יסוד ומיומנויות מתקדמות במחשבים ואינטרנט, שיפור אופן הגלישה באינטרנט תוך שימוש בתוכן מעצים, הקמת מרכזי למידה והכשרות טכנולוגיות מתקדמות בשילוב מחשבים, תקשורת ואינטרנט לקידום תעסוקתי.

מטרות ויעדים

יעדנו העיקרי הוא יצירת ערך חברתי מקסימלי עבור כל תרומה של החברה, בשילוב חדשנות חברתית, תוך דיאלוג הוגן ושקוף עם מחזיקי העניין, עובדי החברה, לקוחותינו (בדגש על עמותות וארגונים) ומוטבי המגזר השלישי.

מטרתנו להוות גשר טכנולוגי לכל אדם באשר הוא ולהעניק לעמותות הפונות אלינו חווית שירות מצוינת המבוססת על מדיניות שקופה, שירות הוגן וענייני, ללא התניות שיווקיות והתחייבויות עסקיות, וכמובן אוזן קשבת לצורכי הקהילה בתחומים מגוונים.

החשיבות של תרומה לקהילה עבור החברה משתקפת גם בסקרים פנימיים של בזק שנערכו ב-2019. העובדים התבקשו לבחור מבין 36 ערכים, את ששת הערכים המתארים בצורה הטובה ביותר את חברת בזק. ערך המעורבות בקהילה דורג במקום השני אחרי חדשנות.

שקיפות במספרים

קבוצת בזק מפרסמת בדוחות הכספיים של החברה מדי שנה את גובה תרומתה וייעודה, ובכך היא מאפשרת את מדידת פעילותה בתחום ע"י ארגונים ציבוריים.

בזק השקיעה בשנת 2019 - 5,814,023 שקל בתרומות כספיות ושוות כסף כחלק מהתוכנית החברתית שלה





20 שנים של עשייה משותפת שותפות בין חברת בזק לעמותת תפוח

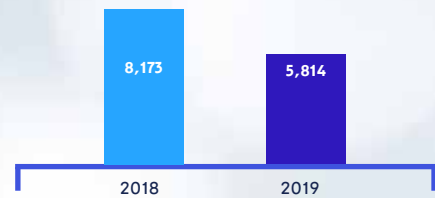


UN Sustainable Development Goals

עמותת תפוח הוקמה בשנת 2000 במטרה לאפשר שוויון טכנולוגי לכולם ולצמצם את הפער הדיגיטלי, זאת ע"י הנגשת המידע והטכנולוגיה. העמותה מתמחה ביצירה, ניהול והפעלת תכניות טכנולוגיות בפריסה ארצית, המשלבות קידום השוויון הדיגיטלי בישראל על-ידי פיתוח ויישום תכניות בתחומי הטכנולוגיה, התעסוקה והחינוך. מאז הקמתה, העמותה משתפת פעולה באופן הדוק עם בזק להשגת מטרותיה.

ההבדל בתקציב בין השנים 2018 ל-2019 נבע משינויים במדיניות התרומה בבזק ומעבר מתרומות כספיות לעמותות, לתרומת שירותי בזק. המעבר חייב גיבוש ואישורי הקריטריונים, שינויים מערכתיים וטכניים, תקשור מול העמותות וכד', ולקח זמן ניכר מתוך השנה. על כן בשנת 2019 תקציב סבסוד השירותים (שווה ערך) לא בוצע במלואו. בשנת 2020 המדיניות החדשה מיושמת באופן מלא ומסתמן כי התקציב ינוצל במלואו.

תקציב התרומות (אלפי ש"ח)



בזק כשותפה אסטרטגית של עמותות

השקעה ממוקדת

על מנת להגדיל את ההשפעה החברתית של בזק, בחרנו למקד את תחומי ההשקעה שלנו בעמותות המחוברות באופן מובהק עם הערכים שבזק נשענת עליהם - תמיכה וקידום טכנולוגיות תוך צמצום פערים דיגיטליים חברתיים וחינוכיים.

קריטריונים לבחירת עמותות לקבלת סבסוד שירותי

תקשורת

אוכלוסיית היעד

עמותות/רשויות העוסקות בתחומי החינוך ותרבות, צמצום הפער הדיגיטלי, יזמות חברתית, סביבתית, עסקית או טכנולוגית וקידום תעסוקתי. אוכלוסיות מוחלשות בפריפריה החברתית והגיאוגרפית: ילדים, נוער וצעירים בסיכון, חיילים בודדים, סטודנטים נזקקים, עולים חדשים, נשים, קשישים, חולים ומשפחות נזקקות מכל המגזרים בחברה הישראלית ואנשים עם מוגבלויות וצרכים מיוחדים.

הערוצים לניהול דיאלוג עם שותפינו החברתיים:

אתר האינטרנט של חברת בזק משמש כערוץ תקשורת ושיח עם החברה, ובו ניתן למצוא מידע על התרומה לקהילה, מדיניות ההשקעה החברתית של בזק ותכניותיה בתחום. כמו כן מתקיימות ישיבות עם עמותות איתם אנו פועלים בשיתופי פעולה, זאת בכדי להתאים את כמות המתנדבים מהחברה ולמטב את פרויקטים.

דפנה ליפשיץ, מנכ"לית עמותת תפוח:

"החיבור בין חברת בזק לעמותת תפוח אינו עוד שתי"פ בין חברה עסקית לבין עמותה, זו שותפות משנת מצוינות, אשר ניתן למדוד אותה".

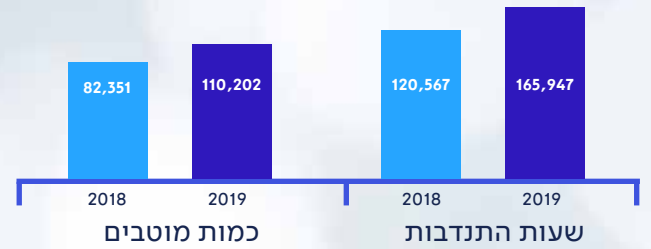
בעזרת תרומותיה של חברת בזק כ-100 אלף מוטבים, ביישובים הפרוסים בכל רחבי הארץ, נהנים משירותים שהעמותה מעניקה. חברת בזק תומכת בעמותת תפוח במספר רב של רבדים, החל ברישות תשתיות ושירותי תקשורת במתקנים (כגון בתי הספר ומבני תנועות נוער), קידום תעסוקתי בהכשרות, הקמת מרכזי למידה ממוחשבים. התרומה הכללית לעמותת תפוח בשנת 2019 (בכסף ובשווה כסף) עומדת על סך **1,745,352 שקל**.

בגרף הבא ניתן לראות את מספר שעות התנדבות העובדים וכמות המוטבים (בשיתוף עמותת תפוח) שנהנו מתרומותיה של בזק בשנת 2019, ביחס לשנת 2018.



המרכז הטכנולוגי בכפר סבא (2019). מרכזים נוספים נמצאים בהליכי בניה ומיועדים להיפתח במהלך שנת 2020.

תרומת בזק לעמותת תפוח בשעות התנדבות וכמות מוטבים



דיאלוג עם עמותת תפוח

מתקיימת ישיבה עם העמותה כל רבעון וכן ישיבה לקראת תקציב השנה הבאה, בה קובעים יעדים ומדדים.

הפרויקטים המרכזיים בשיתוף פעולה של בזק עם עמותת תפוח

בזק למען נוער וצעירים

מרכזי למידה טכנולוגיים חדשניים

זהו פרויקט הדגל של חברת בזק ועמותת תפוח, אשר החל בשנת 2010 כפרויקט משותף מהרגע הראשון. כחלק מהפרויקט הוקמו 21 מרכזי למידה טכנולוגיים ברחבי הארץ המיועדים לכלל המגזרים, ביניהם קשישים, מוטלים, בני נוער וילדים. במרכזים אלה מועברים תכנים המעודדים למידה אקטיבית ומספקים אפשרות להעברת תכנים מתקדמים בצורה מותאמת, מאפשרים למידה בצוות וכן גם למידה עצמית וחוויתית.

מרכזי הידע ממוקמים ב: כפר סבא, אשקלון, ירכא, כרמיאל, דימונה, אום אל פחם, אילת, גיזר א זרקא, חולון, בני ברק, גבעת אולגה, טירה, באר שבע, עכו, נצרת עלית, בית שאן, רמלה (בוילנא וטשרניחובסקי), קרית שמונה, בת ים ותל אביב.

הילדים של היום הם לא הילדים של פעם לכן החלל שבו הם נמצאים, צריך להיות מותאם לצרכים וליכולות שלהם, אשר גדלות ומתפתחות מדי שנה. מרחבי הלמידה החדשניים שנבנו בשנים האחרונות הם מרחבים היברידיים המשתנים בהתאם לתכנים ומנצלים בצורה מיטבית את החלל. המרכזים מחוברים לתשתיות האינטרנט של בזק כדי לאפשר את העברת התכנים והקורסים בצורה המקצועית והחדשנית ביותר.

בזק למען קידום תעסוקתי

כמעסיק גדול במשק הישראלי וכחברה גדולה אנו רואים חשיבות לסייע לדור הצעיר. השתלבות מוצלחת בעולם התעסוקה מסייעת לאנשים רבים לצאת ממעגל העוני, מיצוי מלוא הפוטנציאל הגלום בהם, תוך השתלבות מיטבית בחברה הישראלית.

אנו בבזק עוזרים לאלפי אנשים לקבל הכשרות טכנולוגיות בדגש תעסוקתי לטובת צמצום הפערים הללו, עד כה הוכשרו בתוכנית בעזרת תרומותיה הישירות של חברת בזק 2793 אנשים והיא פועלת בכ-50 יישובים ברחבי הארץ.

שלוש מהתוכניות המרכזיות שמפעילה העמותה בשיתוף בזק:

אקסלרטור Seeds - הכשרה יזמית איכותית

Skills - בית ספר מקצועי מכוון שוק

Bootcamp - קורס להכשרת עובדים טכניים מנוסים במקצועות ההייטק בישראל.



תוכנית נטע @

תנועת נוער טכנולוגית ארצית המשלבת הכשרה למקצועות ההייטק ומחדירה מצויינות טכנולוגית וכישורי מנהיגות. בתוכנית משתתפים 1,500 חניכים פעילים בכ-20 יישובים וערים והיא נמשכת ארבע שנים, ובכל סוף שנה החניכים שסיימו את המסלול מקבלים תעודת הכשרה מקצועית. זו תכנית הנוער היחידה לטווח ארוך בישראל המקשרת בין נוער יהודי, מוסלמי ונוצרי.

דניאל נעים

2009 חניך בארגון הנוער נטע

2019 - מנהל מוצר במייקרוסופט שחולם על חברה משלו

"נטע העצימה את האהבה שלי לטכנולוגיה וגרמה לי להכיר אנשים חדשים ומוכשרים. קיבלתי כלים ללמוד טכנולוגיות חדשות ואיך להציב לעצמי מטרות בחיים."

ניב יונגלסטון

בוגרת נטע @ כרמיאל, הספיקה לסיים בהצלחה את התכנית של נטע @, להתגייס ליחידה טכנולוגית מובחרת בצבא ולהשתבץ במספר תפקידים ופרויקטים מסקרנים באזרחות. "הגעתי לנטע @ כרמיאל בעקבות חשיפה של הפרויקט בבית הספר. החוויה בנטע @ עזרה לי להרגיש בנוח לחקור ולהיכנס לטכנולוגיות שאני לא מכירה גם אם לא עבדתי עליהם לפני. הידע שרכשתי בנטע @ שימש לי כמקפצה ליחידה טכנולוגית בצבא, שבה צברתי את כל הניסיון הראשוני שלי בעולם הטכנולוגי."

שגרירים טכנולוגיים בקהילה

עשרות מתנדבים בני 18-21 מהחברה היהודית והערבית אשר מבקשים להתנדב לשירות לאומי ואזרחי, מוסמכים להדרכה טכנולוגית ומהווים ציר מרכזי בלימוד הטכנולוגיה בבתי ספר ובקהילה.

פעילות במערכות חינוך

שילוב טכנולוגיה בתהליכי הוראה, למידה, הערכה, הדרכה וליווי מקצועי שנועדו לשלב בין טכנולוגיה ופדגוגיה.

מעורבות חברתית של עובדי בזק

אנחנו מעודדים את העובדים שלנו להתנדב

בשנים 2018-2019 התנדבו אלפי עובדי בזק, הן כחלק משעות העבודה בחברה והן באופן פרטני. בשנת 2019 יזמנו תהליך לניהול ההתנדבות של החברה בצורה ממוסדת דרך תיעוד כמות שעות ההתנדבות של העובדים במערכות החברה, לצורך מעקב והעלאת המודעות בקרב העובדים.

בזק מקדישה תקציב ייעודי לטובת פעילויות אלה. בכל שנה החטיבות השונות בחברה בוחרות תכנית התנדבות ופרויקט שהן רוצות להשתתף בו ומקבלות תקציב ייעודי עבורו.

הקמנו פורטל תרומה לקהילה ואנו שולחים מיילים באופן תדיר בנושאי מעורבות בקהילה ועידוד התנדבות חטיבתית. כל חטיבה אצלנו בחברה בוחרת עמותה אחת לפחות שבה היא ממקדת את פעילותה ההתנדבותית במהלך שנת העבודה.

אנו מוקירים את העובדים שלנו על פעילותם

בשנת 2019 ערכנו טקס חלוקת אות "המתנדב המצטיין" בחברה. נבחרו שלושה זוכים אשר תרומתם לקהילה הייתה יוצאת דופן וכל אחד מהם קיבל תעודת הוקרה ואפשרות לתרום 10,000 שקל מטעם בזק לכל עמותה שיבחר.

בזק כשותפה ליצירת השפעה משמעותית - פרויקטים של התנדבות עובדים.



בזק עבור נוער בסיכון וקידום תעסוקה

פרויקט חניכים – פרויקט דו שנתי שמקדמת מחלקת משאבי אנוש. הפרויקט מאפשר העסקת נוער ממשפחות קשות כבר מספר שנים ברציפות. 90 נערים ונערות בכיתות י"ב, מז' בתי ספר וארגונים שונים, עובדים פעם בשבוע בבזק (במוקדים בעזרה לטכנאים, בלוגיסטיקה וכו'). העבודה נותנת לבני הנוער מסגרת, מוטיבציה, אופק וכמובן ערך עצמי. במהלך שמונה השנים האחרונות העסיקה בזק בסה"כ 1,250 בני נוער.

כ-20 מנהלים נפגשים עם ילדים עד כיתה י' מבית הספר "עמל" בתל אביב כחלק משיתוף פעולה עם עמותת "עלם". במהלך המפגשים מנהלי החברות משוחחים עם הילדים ואוכלים איתם צהריים.

החטיבה העסקית מארגנת ימי הולדת לילדים החיים בפנימיות (כמות) בשיתוף פעולה עם עמותת "ילדים בסיכון", שמטרתה לסייע לילדי הפנימיות ולבוגריהן לצאת ממעגל החיים הקשה בו הם נמצאים.



בזק עבור הילדים

מחשב לכל ילד - שיתוף פעולה בין חברת בזק ועמותת "מחשב לכל ילד", מידי שנה מעניקים כ- 5,000 ערכות מחשב לבתי משפחות נזקקות הכוללות מחשב, הדרכה בת 45 שעות, תוכנות ולומדות, חיבור לאינטרנט ומוקד טלפוני לסיוע טכני. המטרה העיקרית היא לאפשר לילדים משכבות מצוקה לרכוש מיומנויות יסוד טכנולוגיות והתחברות למאגרי מידע באופן זמין. בשנת 2019 בזק תרמה כ-684,000 שקל לפרויקט זה.

בזק תורמת מחשבים לילדים, עמותות ובתי ספר גם באופן פרטני. בשנת 2019 בזק תרמה שירותי תקשורת לעמותות ונזקקים בסך 150,000 שקל.

עובדי אגף מוקדים בחטיבה הפרטית העבירו קורס "הכרת מחשב" להורים וילדים בבתי ספר יסודיים ובסוף הקורס חילקו מחשבים.

עובדי אגף הכספים עובדים בשיתוף פעולה עם עמותת "חינוך לפסגות" אשר שואפת לצמצם את הפערים החברתיים, בעזרת יצירת שוויון הזדמנויות לילדים ונוער בעלי פוטנציאל למצוינות, החיים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית של ישראל.

מחלקת משאבי אנוש הקימה פרויקט התנדבות לילדי העובדים בקיץ. הילדים עובדים ב-13 עמותות וארגונים ובזק משלמת את השכר עבורם. הילדים נמצאים במסגרת מסודרת במהלך החופש הגדול וכמובן עוסקים בתרומה ועשייה למען הקהילה.





בזק עבור חיזוק הביטחון התזונתי

חטיבת הנדסה וטכנולוגיה פועלת בשיתוף פעולה עם עמותת "לקט ישראל", אשר מהווה את בנק המזון הלאומי ורשת הצלת המזון הגדולה ביותר בישראל. העובדים הכינו מארזים לנזקקים וחילקו אותם ברחבי הארץ. עם ארגון "אור למשפחות" נארוז וחולקו כ- 1300 חבילות שי למשפחות שכולות בכל רחבי הארץ, פרויקט ששילב מאות מעובדי החברה.



בזק עבור הקשישים

בזק משתפת פעולה עם ארגון "דור לדור", אשר שם לעצמו למטרה לגשר על הנתק שנוצר בחברה הישראלית בין הדור הצעיר לדור הוותיק. הטכנאים של חברת בזק מגיעים לעזור לקשישים המתקשים בתפעול אמצעים טכנולוגיים, בעזרת ממשק של העמותה עם טאבלט העבודה של בזק. הקריאה מופיעה כמשימה בלוח העבודה של הטכנאים, בשנת 2019 היו כ-300 קריאות.

קורסים קהילתיים (קליק ותיק) מתנדבים מחטיבת טכנולוגיות ורשת משתלבים כמתרגלים בקורסים השונים ברחבי הארץ בתכנית לאוריינות דיגיטלית לגיל השלישי. מטרת הפרויקט הוא הגדלת השימוש באמצעים טכנולוגיים להטבת איכות חייהם של המשתתפים, מתן מענה לקשישים וחיבור שלהם אל העולם הדיגיטלי. המשתתפים העידו כי הפעילות עם עובדי חברת בזק תרמה רבות לתחושת הביטחון שלהם.



בזק עבור החינוך והאקדמיה

חטיבת תפעול ולוגיסטיקה מבצעת חונכויות לסטודנטים במכללת ה"בינתחומי" בהרצליה. מלגות בזק להשכלה גבוהה: מאז החלה בזק בתוכנית בשנת 2014 הוענקו 375 מלגות לימודים לסטודנטים ותלמידים במוסדות השונים בארץ. ב-2019 הוענקו בין היתר מלגות בזק לסטודנטים מאוניברסיטת בר אילן וסטודנטים נזקקים הלומדים במרכז "הבינתחומי" הרצליה בתוכנית קרן אור.



בזק עבור בריאות

העובדים בחטיבת משאבי אנוש בנו פטיו למחלקה השיקומית בשיבא, תרמו ספסלים לנוחות השהים במחלקה ובצעו מספר ערבי העלאת מורל לחולים כגון ערב שירה בציבור וערב טיפוח וקוסמטיקה.

גילי דינשטיין, מנכ"לית אגודת ידדים:

"ברצוני להודות לכם על תרומתכם עבור עשר מלגות בסך 7000 שקלים כל אחת, עבור סטודנטים נזקקים... מעבר לסיוע הכלכלי שחשוב לנו מאוד, חשוב שתדעו שאנו מערכים מאוד את הקשר המיוחד והמחויבות ההדדית שנוצרו בין הסטודנטים שלנו לבזק. הסטודנטים שלנו זכו!"

בזק תמשיך בשיתוף הפעולה העמוק עם עמותת תפוח. אנו נמשיך לתרום להקמת מרכזי ידע ברחבי הארץ והפיכתם למרחבי למידה חכמים וכן בתחזוקה שוטפת של מרכזים קיימים.

כמו כן נמשיך בקיום פעילות קהילתית שוטפת עם עמותת תפוח בכל הצירים, ביניהם קידום תעסוקה מתקדמת, פרויקט נטע@ והפעלת מעבדות תיקון מחשבים קהילתיות - FIXIT.

אפליקצית "הכיתה החכמה של תפוח"

בשנת 2020 העמותה תשיק אפליקציה למדידה והערכת הפעילות בעמותה הודות לבזק. האפליקציה תאפשר ניטור בזמן אמת של הפעילות וקבלת מידע אמין ומיידי מהשטח. המידע יאפשר לחברת בזק ולעמותת תפוח להגיב בזמן אמת לצרכים שעולים מהשטח ולשיפור מתמיד של פעילות הנוער וקידום התעסוקה בכל רחבי הארץ.

כל אלה ועוד, יתאפשרו בעזרת תרומה על סך 1,000,000 שקלים לעמותה בדומה לשנים עברו ובתוספת של 800,000 שקלים כסבסוד לשירותי תקשורת ותשתית עבור העמותה ומרכזיה.

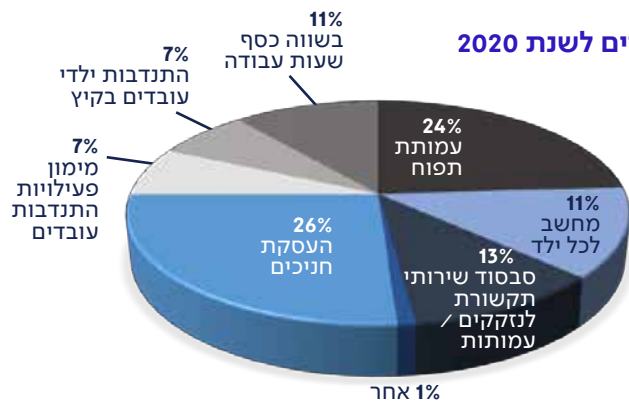
התנדבויות עובדים

בזק מתחייבת להמשיך לעודד את עובדיה להתנדב ולתרום לקהילה לרבות במסגרת שעות העבודה בחברה.

הפרויקטים העיקריים:

נוער עובד לומד - "פרויקט החניכים" התנדבות ילדי העובדים במהלך חופשת הקיץ. קיום פרויקטים התנדבותיים למען הקהילה ביוזמה ובביצוע של חטיבות בזק השונות. מימון וסיבסוד שירותי תקשורת כחלק מפרויקט "מחשב לכל ילד", לעמותות ונזקקים כדי לקדם את החזון שלנו לצמצום הפער הטכנולוגי וקידום נושאים חברתיים, תקציב התרומה של בזק לקהילה בשנת 2020 עומד על **7,470,000 שקלים**.

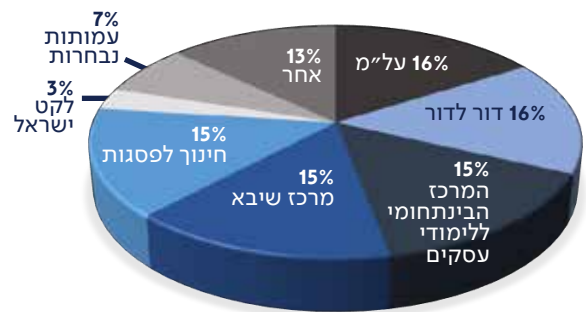
יעדים לשנת 2020



אנחנו בבזק גאים לציין כי בשנים האחרונות ערך המעורבות והתרומה לקהילה מדורג גבוה מאוד בסולם הערכים שהכי חשובים לדעת העובדים המסורים והערכיים שלנו.

בשנת 2019 נתנו תרומות נלוות על סך 454,652 שקל לעמותות וארגונים שונים בנוסף להתנדבויות העובדים בעמותות אלה.

התפלגות מתנדבי העובדים בעמותות השונות:



במטב קדימה 2021 עיקרי ערוצי הפעילות



כחברת התקשורת הגדולה המובילה והוותיקה בישראל, המספקת שירותי תקשורת מתקדמים למיליוני לקוחות, יש לבזק אחריות להמשיך לסייע גם לשכבות האוכלוסייה המוחלשות להתחבר לשירותי התקשורת המתקדמים ולהיות מההזדמנויות החדשות שנפתחות.

נמשיך לעמול על צמצום הפער הטכנולוגי והגדלת השוויון הדיגיטלי בישראל. החברה תמשיך להתמקד במתן תרומות כספיות ישירות לעמותות לצד סבסוד שירותי הקמת תשתית ואינטרנט, ותעמיק את הקשר ארוך השנים של העובדים עם עמותות נוספות כחלק מהתנדבויות העובדים. על כן גם בשנה הבאה תתבצע תכנית חברתית רחבת הקף ונקבע תקציב ייעודי להשגת מטרות אלה.

עדכון 2020

המשכיות עסקית מלאה, גם בתקופת הקורונה

העובדים והספקים שלנו

בכדי לשמור על רמת השירות הגבוהה ובכדי לדאוג למשאב החשוב ביותר שלנו – העובדים שלנו – הקמנו מערך הפצת מידע פנים ארגוני בנושא נגיף הקורונה, וביצענו מיפוי של עובדים בתפקידים רגישים ושל עובדים האחראים על פעילויות קריטיות לתפקוד החברה. במקביל, סיפקנו אמצעי מיגון והטמענו נוהג של ריחוק בין עובדים. הרחבנו את היקף העבודה מהבית באופן משמעותי. בזכות כל אלה, שיעור חולי הקורונה מקרב עובדי החברה היה נמוך (נכון לאוקטובר 2020).

במקביל, הגדרנו אילו **ספקים/קבלנים** הינם חיוניים בעת זו, הנפקנו אישורי "מפעל חיוני" עבור בזק, וקיימנו שיחות עם ספקים מרכזיים בכדי להבין את תהליכי הייצור והאספקה בעת המגפה.

ניהול משבר שיש בו היבטים אישיים הנוגעים לכל אחד מאיתנו מחייב יציבות והקניית ביטחון. על-כן, נשמרה רציפות הקשר עם העובדים (הפעילים, השוהים בחל"ת, החולים והמבודדים). מתוך הערבות ההדדית בקרב העובדים שלנו, הוקמה קרן ייעודית לתרומה מרצון של ימי חופשה עבור העובדים שנאלצו לצאת לחופשה וחסרים להם ימי חופשה או שנתרו ללא ימי חופשה כלל.

הלקוחות שלנו

החברה נערכה באופן מיוחד לתקופת הקורונה, והיקף כח האדם שהועסק בתקופת הקורונה גדל משמעותית, בכדי לאפשר את המענה לכל לקוחותינו. הגידול בעבודה מהבית הוביל לצורך בהגדלת נפח הגלישה, ומספר השיחות המתקבלות במוקד שירות הלקוחות **ביום ג'דל מ-20,000 ל-30,000**.

בתחילת שנת 2020, התפרצה מגפת הקורונה. בשל היקפו הרחב של האירוע ובשל השפעתו על שלל תחומים החלטנו להתייחס אליו בדו"ח זה, על-אף שהוא חורג מתקופת הדיווח (2019). דיווח מלא בנושא יינתן בדו"ח הבא, הבוחן את שנת 2020.

במהלך מרץ 2020 נסגרו בתי-הספר במערכת החינוך. יומיים לאחר מכן הוחלט גם על סגירת גני-הילדים, מעונות היום, ומסגרות החינוך המיוחד. בן לילה, נדרשו מיליוני ישראלים להסתגר בביתם ולהשתמש באמצעים טכנולוגיים על-מנת להמשיך בשגרת חיים סבירה. למעלה מ-3.1 מיליון ישראלים חסרי אוריינות דיגיטלית, וכ-150,000 ילדים חסרי גישה למחשב או לאינטרנט בביתם, מצאו עצמם נאבקים אל מול מציאות חדשה ומאתגרת במיוחד.

תקופת הקורונה הדגישה את חשיבותו של האינטרנט הביתי. בעולם בו אנו ובני משפחתנו מעבירים את רוב היום שלנו בבית, פעילות רציפה ומהירה של האינטרנט כפי שמעניקה בזק היא קריטית, והיא שמאפשרת את המשך שגרת חיינו.

בתום שמונה חודשים למשבר הקורונה, ניתן לסכם שבזק עומדת בהצלחה רבה באתגרים. החברה הצליחה לענות על הביקוש לשירותים ומוצרים, שהיה גבוה מהרגיל, ותוך כדי כך שמרה על רמת שירות גבוהה משמעותית מהמתחרים ועמדה בכל יעדיה העסקיים.

בכדי להגיע לתוצאות אלה, הקמנו חמ"ל שנותן פתרונות מיידיים לכל שאלה ובעיה בזמינות מיידיה. יצרנו חמ"ל מיוחד לקורונה והפעלנו מנהלת חרום בראשות סמנכ"ל תפעול ולוגיסטיקה שמתכללת את האירועים, מקבלת הנחיות מהרשויות השונות, ומטמיעה אותן בארגון.

מתן מענה צמוד לגורמים ששומרים על בריאותנו

במקביל להמשך המענה, תועדפה פעילות ללקוחות מיוחדים שההיענות להם קריטית לצורכי השעה. סיפקנו מענה והפעלה מיידיה של פתרונות למשרד הבריאות ולבתי-החולים, הענקנו מענה סביב השעון לפתרונות עבור פיקוד העורף, ויצרנו עיבוי של יכולת המענה של מוקדי ביטוח לאומי, משרד הרווחה ושירות התעסוקה. המענה לכלל גופי החירום היה מהיר ואיכותי.



מעורבות הדירקטוריון

בשל השפעתו הרחבה של המשבר על פעילות החברה, גם הדירקטוריון היה מעורב בקבלת ההחלטות ובפרויקטים השונים.

יו"ר הדירקטוריון הציג בפני דירקטוריון בזק בשלב מוקדם של המשבר שני תרחישים אפשריים שעל בסיסם ניתן היה לבנות תכניות עבודה. והדירקטוריון בחר לפעול בהתאם להנחת בסיס של תרחיש אחד מביניהם. בהמשך, הדירקטוריון בחן באופן תדיר את פעילות ההנהלה, וזיהה שפעילותה במהלך תקופת הקורונה ראויה ומותאמת למצב.

תכניות ל-2021-2020 - בזק מסתכלת קדימה

חברת בזק שמה לעצמה כיעד להמשיך להיות חברת התקשורת המובילה בישראל. אנו פועלים על-מנת לשמור על מעמדנו המוביל. בכך, אנו מקווים להמשיך להיות הבחירה הראשונה של הלקוח הישראלי בשלל תחומי העיסוק שלנו – טלפוניה, אינטרנט, ותקשוב, תוך התחשבות בפרמטרים חברתיים וסביבתיים שישולבו בכל תהליכי העבודה בחברה.

סיוע לקהילה בעת משבר – פרויקט "מתחברים"

במסגרת מאמצינו לסייע לקהילה, החלטנו לפעול במטרה לגשר על המחסור בתשתיות ובאמצעים דיגיטליים, שהינו חסם ראשוני עבור התלמידות והתלמידים המבקשים להמשיך לקיים שגרת לימודים במסגרת המצב החדש. על-כן, פעלנו ונמשיך לפעול לרכישה והשמה של מחשבים משומשים, הענקת הכשרה טכנולוגית בסיסית מקוונת למשפחות וחלוקת סיוע וליווי טכנולוגי לאלפי משפחות ותלמידים ברחבי הארץ. על-מנת להמשיך ולהקל על התלמידים, תרמנו גם שירות אינטרנט חינמי לילדים ממשפחות המסתייעות בשירותי הרווחה לתקופה של שנה, שמאפשר להם ללמוד מרחוק ולצמצם את הפערים מול בני גילם. שירותים דומים מוענקים גם למבוגרים חסרי ידע ומיומנויות דיגיטליות.

יחד עם עמותת תפוח הקמנו את מערך "מתחברים" אשר מעניק תמיכה בנושאים טכנולוגיים שונים. במסגרתו, עשרות מתנדבים מעניקים סיוע טלפוני אישי, בהתאם לצרכיו של כל פונה ובמגוון תחומים טכנולוגיים.

להרחבה על הפעילות בקהילה ועל שותפות ארוכת השנים עם עמותת תפוח קראו את **פרק האחריות החברתית**.



אודות הדו"ח

נושאים מהותיים

כחלק מגיבוש הדוח נערך תהליך של זיקוק וגיבוש הנושאים המהותיים המשפיעים על פעילותה של חברת בזק. תהליך גיבוש הנושאים המהותיים כלל ראיונות עם מנהלים בחברה, השוואה לדוחות קיימים של חברות טלקום בעולם (נערך מחקר בנצ'מרק עולמי) וכן סקר בקרב מנהלי החברה.

אנו גאים להציג בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית שלנו. הדו"ח נעשה כחלק מהשאפה להמשיך לפעול בתחומי הקיימות ולהגביר את השקיפות והדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו.

דו"ח אחריות תאגידית זה הינו השני שמבצעת חברת בזק, כאשר הדו"ח הראשון פורסם בשנת 2011. ב-9 השנים האחרונות החברה התמקדה בחידוש השירותים שלה, בהתאם למגמות עולמיות ובנתה את תחומי האחריות התאגידית בתוך החברה. החברה החליטה להגביר את השקיפות שהיא דוגלת בה, ובכוונתה להמשיך בדיווח מסוג זה באופן תדיר.

הדו"ח מציג את פעילות החברה במגוון תחומים, ובכך חושף ומגיש מידע אודותיה לציבור הרחב. בכדי לגבש דו"ח זה נאספו נתונים במהלך שנת 2019 וכן נתונים אודות אירועים משמעותיים מ-2020 - נערכו ראיונות עם בעלי תפקיד שונים בחברה, נבחנו הדו"חות הפיננסיים שלה, וכן נבחנו מסמכים נוספים הקשורים בפעילותה.

מסמך זה הוכן ע"י חברת בזק לצורך הצגת נושא האחריות התאגידית בבזק קווי (ללא החברות הבנות שלה).

בדוח נכללו נושאים שהחברה בחרה להדגישם כנושאי האחריות התאגידית והרלבנטיים לנושא זה. עניינים אלה כוללים מידע חלקי בלבד מתוך הדוחות התקופתיים של החברה שהיא מפרסמת על פי חוק, כאשר בכל מקרה התיאורים בדוח אחריות תאגידית זה אינם מהווים תחליף לנתונים ולמידע המתפרסמים בדוחות התקופתיים. מובהר בזאת, כי בכל מקרה של סתירה בין האמור בדוח זה לבין דוחותיה התקופתיים של החברה יגבר האמור בדוחות התקופתיים.

נושאים מהותיים



הדו"ח נכתב על-פי הנחיות ארגון ה- GRI SRS (Global Reporting Initiative) וכן לפי הנחיות SASB (Sustainability Accounting Standards Board)

דו"ח זה מתמקד בבזק תקשורת קווי, ולא כולל את החברות הבנות. וכן נכתב בעזרת ליווי של חברת good vision מקבוצת פאהן קנה המתמחה ביעוץ לאחריות תאגידית.



בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות ל: guy.hadass@bezeq.co.il בזק, סמנכ"ל תקשורת תאגידית, Ivri.Verbin@goodvision.co.il מר עברי ורבין, מנכ"ל חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית

טבלת קריטריוני GRI

מדדים כלליים

פרק	נושא	Core/Comp	מדד	תיאור המדד	הפניה בדו"ח
102	פרופיל הארגון	Core	102-1	שם הארגון	עמ' 6
		Core	102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	עמ' 7
		Core	102-3	המיקום של מטה הארגון	עמ' 7
		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' 6
		Core	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	עמ' 6
		Core	102-6	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	עמ' 7
		Core	102-7	גודל ומידע על הארגון	עמ' 7
		Core	102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עמ' 30 עמ' 31 עמ' 32
		Core	102-9	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	עמ' 22
		Core	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	עמ' 11
		Core	102-11	יישום עקרון הזהירות המונעת על ידי הארגון	עמ' 14
		Core	102-12	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידי שאותם אימץ הארגון	SDG's GRI
Core	102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	אין מידע		
אסטרטגיה	אסטרטגיה	Core	102-14	הצהרה מטעם מקבל החלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	עמ' 3
		Core	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 13
ממשל תאגידי	ממשל תאגידי	Core	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידי	עמ' 9
		Comp	102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	עמ' 9
		Comp	102-35	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון וההנהלה הבכירה	עמ' 10

עמ' 8	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40	Core	דיאלוג עם מחזיקי עניין
עמ' 30	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	102-41	Core	
פגישות וראיונות עם מנהלים ומחזיקי עניין	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עם נערך דיאלוג	102-42	Core	
עמ' 8	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוגי קבוצות מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	102-43	Core	
עמ' 9	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	102-44	Core	פרקטיקת הדיווח
קישור לדו"ח הכספי לשנת 2019 <<	פירוט רשימת הישגים המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	102-45	Core	
עמ' 63	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46	Core	
עמ' 63	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	102-47	Core	
עמ' 63	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	102-48	Core	
עמ' 63	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	102-49	Core	
עמ' 63	התקופה המדווחת	102-50	Core	
עמ' 63	מועד פרסום הדוח האחרון	102-51	Core	
עמ' 63	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	102-52	Core	
עמ' 63	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	102-53	Core	
עמ' 63	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	102-54	Core	
עמ' 64	אינדקס - GRI Content index	102-55	Core	
לא מבוצע	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	102-56	Core	

טבלת קריטריוני GRI

מדדים ספציפיים

פרק	הנושא המהותי	מדד	מספר המדד	תיאור המדד	הפנייה לפרק
מדדים כלכליים (200)	201	ביצועים כלכליים	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	פרק אודות החברה
			201-3	התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה	פרק עובדים וסביבת העבודה
	203	השפעות כלכליות עקיפות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוונו (בשירותים)	פרק אחריות סביבתית
			203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	פרק אחריות סביבתית
205	מניעת שחיתות	205-1	יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה	פרק אודות החברה וממשל תאגידי	
מדדים סביבתיים (300)	302	אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	פרק אחריות סביבתית
			302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	פרק אחריות סביבתית
			302-5	צמצום הדרישות האנרגטיות של המוצרים והשירותים שהארגון מספק	פרק אחריות סביבתית
	303	מים	303-1	צריכת המים הכוללת לפי מקור	פרק אחריות סביבתית
	306	פסולת ושפכים	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	פרק אחריות סביבתית
מדדים חברתיים (400)	401	העסקה	401-1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	פרק אנשים וסביבת עבודה
			401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	פרק אנשים וסביבת עבודה
	403	בטיחות וגהות בעבודה	403-2	שיעור הפציעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה	פרק אתיקה ארגונית ומצוינות בתפעול
	404	הכשרה ופיתוח	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	פרק אנשים וסביבת עבודה
			404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	פרק אנשים וסביבת עבודה

פרק אנשים וסביבת עבודה	אחוז עובדים המקבלים משוּב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3		
פרק אנשים וסביבת עבודה	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל וחיבטי גיוון אחרים)	405-1	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	405
פרק אנשים וסביבת עבודה	היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים	405-2		
פרק אחריות חברתית	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	413-1	קהילות מקומיות	413
פרק אתיקה ארגונית ומצוינות בתפעול	קנסות וסנקציות משמעותיים שהוטלו על הארגון בגין אי ציות לרגולציה חברתית וכלכלית	419-1	ציות לרגולציה בתחום החברתי והכלכלי	419

SASB

קוד SASB	נושא	מדדים	פרק
TC0301-01	טביעת רגל סביבתית	<ul style="list-style-type: none"> סך האנרגיה הנצרכת אחוז חשמל ברשת אחוז אנרגיה מתחדשת 	פרק אחריות סביבתית
TC0301-02	פרטיות מידע	דיון במדיניות ובפרקטיקות הנוגעות לאיסוף, שימוש והחזקת מידע על לקוחות ומידע מזהה אישי	פרק מצוינות בתפעול
TC0301-03		אחוז המשתמשים שפרטי הלקוחות שלהם נאספים למטרה משנית, אחוז שהצטרפו	אין מידע
TC0301-04		סכום הקנסות וההסדרים המשפטיים והרגולטוריים הקשורים לפרטיות הלקוחות	פרק ממשל תאגידי
TC0301-05		מספר הבקשות הממשלתיות או הביטחוניות למידע על לקוחות, אחוז המקרים בהם נחשף המידע	אין מידע
TC0301-06		אבטחת מידע	מספר הפרצות באבטחת המידע והאחוז הכולל מידע שמאפשר זיהוי אישי של לקוחות
TC0301-07	דיון בגישה הניהולית לזיהוי וטיפול בסיכוני אבטחת מידע		פרק מצוינות בתפעול
TC0301-08	ניהול סוף חיי מוצר	חומרים שעברו חידוש חוזר ע"י תכניות מחזור/מסירה	פרק אחריות סביבתית
		<ul style="list-style-type: none"> אחוז החומרים שנעשה בהם שימוש חוזר מחזור הטמנה (ג) 	פרק אחריות סביבתית

פרק שירות ולקוחות	תדירות הפרעה ממוצעת ומשך הפרעה ממוצע	ניהול סיכונים מערכתיים מהפרעות טכנולוגיות	TC0301-09
פרק שירות ולקוחות	תיאור מערכות המספקות שירות ללא הפרעה במהלך הפרעות בשירות		TC0301-10
פרק אתיקה ארגונית ומצוינות בתפעול	כמות הקנסות החוקיים וההסדרים הקשורים בתחרות לא הוגנת	התנהגות תחרותית	TC0301-11

