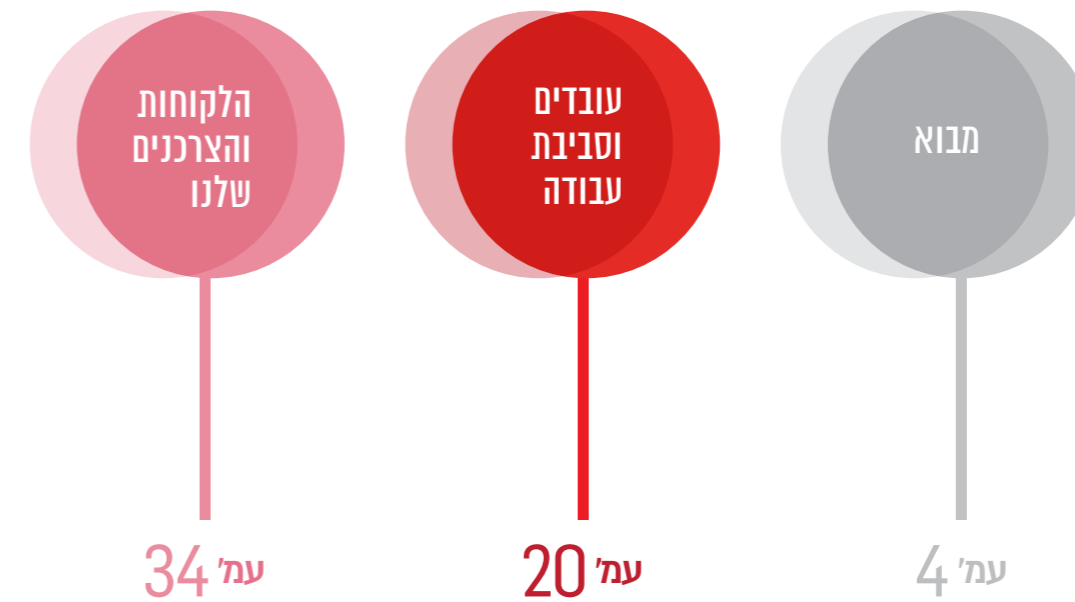
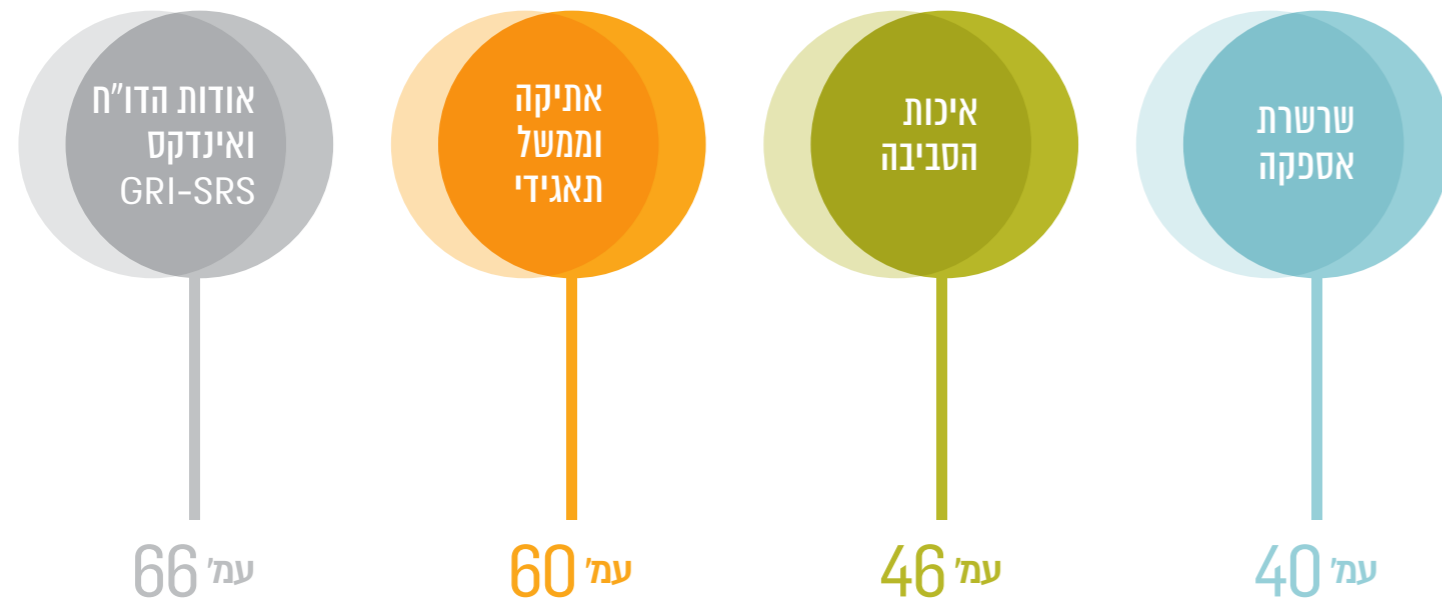


# סֵנָו®

## דוח אחריות תאגידיית 2017

## תוכן העניינים



דו"ח זה, הינו דו"ח ראשון שמפרסמת קבוצת סנו בנושא אחריות תאגידית ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידה. בדו"ח זה נכללו מספר נושאים שקבוצת סנו בחרה להדגישם, אולם אין בהכללת פרט מסוים או אי הכללת פרטים אחרים כדי להצביע על היותם של פרטים אלו מהותיים או לא מהותיים ואין בכך כדי ליצור מצג כלשהוא מצידה באשר למכלול פעילותה. יודגש, כי הדו"ח מבוסס על נתונים עסקיים רלוונטיים לפעילות החברה ואין בנתונים שבו כדי להוות תחליף לנתונים שמפרסמת קבוצת סנו בדוחותיה הכספיים. בכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים המפורטים בדו"חות הכספיים.

בדו"ח זה "קבוצת סנו" ו/או "החברה" מתייחסת לחברת סנו מפעלי ברונס בע"מ ויתר הפירמות הנמצאות בתשלובת למעט נתונים מסוימים המתייחסים לאתר המרכזי של קבוצת סנו בהודו השרון וקוסמופארם בע"מ בעמק חפר בלבד. בנוסף, יצוין כי עובדי החברות בחו"ל נכללות במצבת כח האדם אך הדו"ח מטבע הדברים אינו חל/מתייחס אליהם.

בכל מקום בדו"ח זה, שבו נעשה שימוש בלשון זכר או נקבה, הכוונה היא גם למגדר השני.

## קוראות וקוראים יקרים,

אני שמח וגאה להציג ולפתוח את דו"ח האחריות התאגידית הראשון שמפרסמת חברת סנו מפעלי ברונס בע"מ. זוהי הזדמנות להציג בפניכם, מחזיקי העניין, את הפעילות וההישגים העיקריים שלנו בתחומי האחריות התאגידית, את האתגרים העומדים בפנינו והיעדים שהצבנו לעצמנו.

כבר למעלה מ-50 שנה, סנו מקדמת ערכים וחזון המבוססים על ערכי המשפחה, כבוד לאדם העובד, שותפות אמת עם הספקים, נאמנות ודאגה ללקוחותינו ולצרכים המגוונים שלהם. החברה גאה להיות חלק בלתי נפרד מחיי היום-יום של כל בית בישראל.

בעשרות שנות קיומה הפכה קבוצת סנו לתשובת מפעלים מובילה ומוערכת בארץ, המתחרה בהצלחה רבה מול חברות ענק רב-לאומיות. הבחירה של הצרכנים במוצרי סנו פעם אחר פעם אינה מובנת מאליה.



החברה פועלת להעניק פתרונות איכותיים ויעילים לתחזוקה, טיפוח הבית ולטיפוח האישי. מטרתה לשפר את איכות החיים של הצרכנים הישראליים תוך שמירה על איכות הסביבה.

סנו היא במהותה חברה משפחתית ורב-תרבותית ועובדי החברה הם הגורם החשוב מכל המאפשר לה להיות מובילה בתחומה. המגוון הקיים בקרב העובדים יוצר סביבה דינמית, יצירתית וחדשנית, ומעניק יכולת לצמוח יחד ולכבוש שיאים אישיים, מקצועיים וחברתיים. בתפיסתנו, העובדים והמנהלים הם שותפים אמיתיים להצלחה לכן אנו מקפידים על יצירה וחיזוק של קשרים בינאישיים ישירים ומכבדים. אני מאמין כי הצלחת החברה תלויה בשילוב הנכון של שמירה על תחושת המשפחתיות המלווה את קבוצת סנו לצד השקעה מתמשכת בפיתוח מוצרים חדשים, טכנולוגיה מהירה וייצוא ישראלי. בנימה אישית, אני מבקש להודות לכל אלה אשר טרחו וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בנייתו ובכתבתו ומזמין את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה או שאלה הנוגעת לדו"ח זה.

להמשך שיתוף פעולה פורה וקריאה מהנה,

יובל לנדסברג,  
מנכ"ל



כלל העובדים ולהתייחס באופן שיוויוני לכל המגזרים. אנו גאים בכך שהעובדים שלנו נשארים לעבוד בארגון שנים רבות, מה שכבר איננו מקובל בחברות רבות. אנו מעודדים ומסייעים לעובדינו לתרום מזמנם למגוון פעילויות לתועלת הציבור ונמשיך בכך ביתר שאת. לסיכום – אנו נמשיך להתנהל על פי הערכים המנחים את החברה מהקמתה, נתנהל בשקיפות לציבור ונמשיך להציב יעדים חדשים ושאפתניים לעתיד.

להפחית ככל האפשר את ההשפעה הסביבתית של המוצרים. כך היינו בין החברות הראשונות בעולם שהפסיקו את השימוש בגז הפריאון, הפוגע בשכבת האוזון, כעשור לפני שהדבר הפך לחוק. לתרום לקהילה ולחברה בישראל בתחומים שונים. לטפח את ציבור העובדים והמנהלים בארגון ולהתנהל כמו משפחה גדולה, אתגר משמעותי בתשלובת אשר מונה כיום כ-1,600 אישה ואיש. לשמור על הרמוניה, דיאלוג פתוח וכבוד הדדי בין

ברת סנו, החברה המובילה בישראל בתחום המוצרים שאינם מזון, גאה להציג את דו"ח האחריות התאגידית לעיון הציבור. מר ברונס לנדסברג ז"ל אשר ייסד את תשלובת סנו בשנת 1965 קבע מספר עקרונות המלווים אותנו עד היום: להביא לציבור הצרכנים בישראל פתרונות חדשניים לבעיות המתעוררות בתחזוקת הבית והסביבה. לספק מוצרים ברמה הגבוהה ביותר מבלי לחסוך בחומרי הגלם הדרושים להשגת יעילות מרבית.

בברכה,

אלכס לנדסברג

קבוצת סנו עוסקת בייצור, שיווק והפצת מוצרים במגוון רחב של תחומים הכולל מוצרי ניקיון וטיפוח הבית, אבקות ומרככי כביסה, מוצרי נייר, טואלטיקה, קוסמטיקה ועוד.

## ממפעל קטן לתשלובת מצליחה

סיפור של קבוצת סנו החל בתחילת שנות ה-60, במחסן קטן ברח' לבנה בתל-אביב. ברונו לנדסברג, שעלה לארץ מרומניה בראשית שנות החמישים, הקים מפעל קטן למוצרי ניקיון. שלושה עובדים יצרו את שני המוצרים הראשונים של החברה - כדורי נפטלין נגד עש ומוצר לניקוי אסלות לו העניק ברונו את השם "סנו" - שמשמעותו בריא. מקורה של המילה "סנו" באימרה הלטינית: "Mens sana in corpore sano", שפירושה "נפש בריאה בגוף בריא". השם הקליט "סנו" הפך ברבות השנים למותג על המלווה את מוצרי חברת סנו.

חזונו ומפעל חייו של ברונו לנדסברג שהחל במחסן הקטן, הפך לתשלובת ישראלית מצליחה המייצרת מגוון רחב של מוצרים התורמים לשמירה על הניקיון והבריאות של מיליוני אנשים בארץ ובעולם. בשנת 1982 הונפקה קבוצת סנו בבורסה והפכה לציבורית.



סנו היא סיפור הצלחה כחול-לבן, אשר תרמה ותורמת באופן משמעותי למשק הישראלי ב-50 השנה האחרונות והינה חברת הלא מזון (Non Food Product) הגדולה בישראל. כיום מעסיקה החברה כ-1,600 עובדות ועובדים בארץ ובחו"ל ומייצרת בחמישה מפעלים בארץ ובמפעל נוסף בחו"ל מאות מוצרים שונים במגוון רחב של תחומים. בין המוצרים ניתן למצוא מוצרים לטיפוח וניקיון הבית, לכביסה, למטבח, קוטלי חרקים, מוצרי נייר ועוד.

שמירה על זכויות העובדים, קידום סביבת עבודה בטוחה, יצירת מקומות עבודה ופיתוח המשק



סנו  
למעלה מ-

50

שנים של תעשייה  
ישראלית פורצת דרך



2011

יובל לנדסברג, בנו של אלכס ונכדו של ברונו ז"ל, מתמנה למנכ"ל החברה. יובל הצטרף לחברה בשנת 1996. במהלך השנים טיפס בסולם התפקידים ולפני מינויו למנכ"ל שימש כסמנכ"ל הסחר של החברה.



1999

סנו מתחילה לייצר שקיות מילוי חסכוניות למגוון מוצרים. סנו היא החברה הראשונה בישראל היוצאת עם שקיות מילוי המקטינות את נפח פסולת הפלסטיק בעשרות אחוזים ובכך תורמת לשמירה על איכות הסביבה.



1995

סנו נכנסת לקטגוריה חדשה לגמרי - מוצרי כביסה. מותג הכביסה מקבל את השם "סנו מקסימה" ובחברה מפתחים מגוון רחב של מוצרים הכוללים אבקת כביסה ומרככי כביסה.



1991

אלכס לנדסברג מתמנה למנכ"ל סנו. אלכס מוביל את החברה להישגים חדשים על ידי פיתוח קטגוריות חדשות אשר הופכות את סנו לחברה המובילה בישראל בתחומי מוצרי הצריכה שאינם מזון.



1988

ברונו זוכה בפרס התעשייה על חזונו ותרומתו הגדולה לתעשייה הישראלית.



1982

סנו מונפקת לציבור ומניותיה נרשמות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל אביב.



1972

הביקוש למוצרים גדל ומחייב מעבר למפעל ייצור גדול יותר. אלכס לנדסברג, בנו של ברונו, אחראי להקמת מפעל חדשני בהוד השרון המשמש עד היום כאתר הייצור המרכזי של החברה. המפעל נפתח לראשונה עם 50 עובדים.



1962

ברונו שוכר מגרש קטן ומתחיל לייצר מוצרי ניקוי. בתקופה זו מזהה ברונו שיש ביקוש גדול לחומר לניקוי וחיטוי לאסלות והמוצר הראשון במפעל החדש הוא אבקה לניקוי אסלות בשם "סנו".



1958

ברונו לנדסברג עלה ארצה מרומניה בשנת 1952. ברונו מקים את "החברה הדרומית לשיווק" ומתחיל לשווק את מוצרי הניקוי והכביסה של חברת "קדימה".

## מה הבעיה? קחו סנו!

סיסמא זו המזוהה עם קבוצת סנו, מציגה במילים פשוטות את הדגש שמעניקה החברה על מתן מענה לצורכי הלקוחות ואת החשיבות המיוחדת לקשר עם. זהו ייעודה כחברה, אשר בא לידי ביטוי באמצעות פיתוח מוצרים חדשניים ומציאת פתרונות יעילים בתחום תחזוקת הבית. מדי שנה מפותחים במעבדות שלנו מגוון רחב של מוצרים חדשים תוך יצירת ערך אמיתי עבור הלקוחות. זהו סוד ההצלחה.

## סל המוצרים

לסנו פורטפוליו רחב ומגוון של מותגים והיא נחשבת לפורצת דרך ומובילה בתחומה בישראל. מרבית המוצרים הנם פרי פיתוח עצמי שלה ומיוצרים על ידה. בתהליך פיתוח המוצרים אנו מקפידים על התאמת המוצרים לאקלים האופייני לישראל, לאיכות המים ולהעדפות של הצרכנים הישראליים. הודות למגוון המוצרים הרחב, הניסיון שצברה לאורך השנים בתחומי הפעילות השונים ויכולות פיתוח המוצרים, סנו ערוכה להציע פתרונות כוללים למכלול צרכי הלקוחות, הן בשוק הקמעונאי והן בשוק המוסדי.



## המבנה הארגוני של חברת סנו

### שליטה ובעלות

בעלת השליטה בקבוצה הינה משפחת לנדסברג, מכוח אחזקותיה במניות המייצגות 84.7% מזכויות ההצבעה.

דירקטוריון

מנכ"ל



קיבוץ שניר - מפעל שניר תעשיות לייצור מוצרי נייר

## סנו על המפה

האתר הראשי של קבוצת סנו הכולל מפעלים, משרדים, מחסנים ומרכז הפצה ראשי, ממוקם באזור התעשייה של הוד השרון. לסנו מפעל לייצור מוצרי טואלטיקה ומרכז הפצה לשוק המוסדי הממוקמים באזור התעשייה עמק חפר, מפעלים לעיבוד נייר בקיבוץ שניר ובנתניה ומחסנים במגדל העמק ובכפר קאסם. בנוסף, לחברה מפעל יצור ומרלוג ברומניה ומחסני הפצה נוספים בחו"ל.

עמק חפר - סנו פרופשיונל ומפעל קוסמופארם

נתניה - מפעל ישראפיפר ומפעל פנדה

הוד השרון - האתר הראשי של החברה

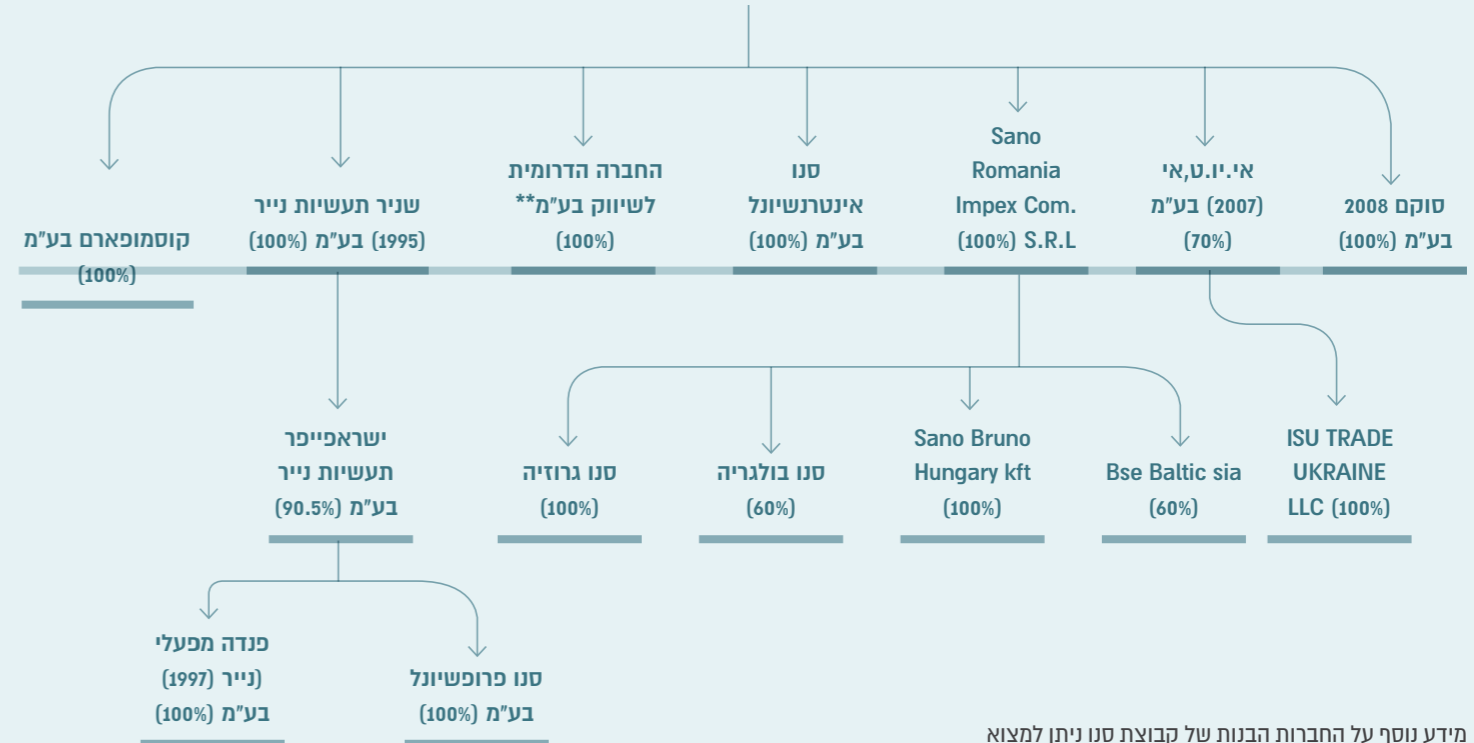
- מפעל לייצור מוצרי הניקיון ואחזקת הבית
- מפעל לייצור מוצרי נייר ביתי
- מחסני חומרי הגלם לייצור המוצרים
- מחסני תוצרת גמורה ומרכז הפצה
- מעבדות פיתוח ובקרה
- משרדי הנהלת החברה



## הנבחרת של סנו - החברות בקבוצת סנו

עיקר פעילותה העסקית והיצרנית של קבוצת סנו מתבצעת בישראל. פעילות השיווק והמכירה של מוצרי הקבוצה בישראל מתבצעת באמצעות מערך ההפצה של החברות הבנות: החברה הדרומית לשיווק בע"מ וסנו פרופשינול בע"מ. קבוצת סנו משווקת, מוכרת ומפיצה את מוצריה גם בחו"ל, כאשר פעילות הייצוא מנוהלת על ידי חברת הבת, סנו אינטרנשיונל בע"מ. נכון לסוף 2017, היקף פעילות הייצוא והמכירות בחו"ל הסתכם בכ-8% מסך המכירות הכולל. פעילות הייצוא מתבצעת ברובה למזרח אירופה על ידי חברות בנות ומפיצים מקומיים.

## סנו מפעלי ברונס בע"מ



מידע נוסף על החברות הבנות של קבוצת סנו ניתן למצוא בדוחות הכספיים לשנת 2017 בעמודים 30-32.

## ביצועים כלכליים

2017	2016	2015	הביצועים הכלכליים (אלפי ש"ח)
1,448,797	1,487,089	1,484,161	הכנסות ממכירות
556,698	535,998	517,575	רווח גולמי
277,857	277,046	276,144	הוצאות מכירה ושיווק
62,828	68,297	78,594	הוצאות הנהלה וכלליות
20,010	19,353	19,491	התחייבויות לעובדים והתחייבויות אחרות בגין שכר ומשכורת (באלפי ש"ח)
201,123	212,164	158,361	רווח לפני מיסים על ההכנסה
53,452	53,881	44,381	מיסים על ההכנסה
118,021	39,340	39,340	דיבידנד ששולם לבעלי מניות החברה
475	475	475	דיבידנד ששולם לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
<b>147,671</b>	<b>158,283</b>	<b>113,980</b>	<b>רווח נקי</b>

לפירוט על מענקים והטבות מס - ראו ביאור 18 בדוחות הכספיים. נתונים כלכליים נוספים, ניתן למצוא בדוחות הכספיים לשנת 2017 שפורסמו באתר ובלניק להלן:

[https://www.sano.co.il/media/SANO\\_31\\_12\\_2017.compressed.pdf](https://www.sano.co.il/media/SANO_31_12_2017.compressed.pdf)

\* שיעור ההחזקה המצוין בסוגריים העגולות הינו שיעור ההחזקה על ידי החברה המחזיקה במישרין ובעקיפין בחברה כאמור. בנוסף, יצוין כי בנתונים לא נכללו אחזקות של סנו בחברות כלולות (חברות שאין בהם שליטה או חברות ללא עובדים).

\*\* החברה הדרומית מחזיקה במניות החברה כדלקמן: ב-1,047,917 מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע"כ"א שהינן מניות רדומות, המייצגות יחדיו 8.53% מההון המונפק. במידה ומניות אלו לא היו נחשבות כרדומות, הן היו מייצגות יחדיו (נכון למועד דוח זה) כ-8.53% מזכויות ההצבעה בחברה.

\*\*\* לשינויים בשיעור ההחזקה לאחר תאריך הדיווח ראו באור 23 א' בחלק ג' - בדוחות הכספיים המאוחדים.



אנו גאים להציג את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של סנו. זוהי הזדמנות מצוינת להציג את ההישגים בתחום העסקי, אך לא פחות חשוב - את ההישגים החברתיים והסביבתיים. אנו גאים בהישגי העבר וההווה ומלאי ציפייה לקראת עתיד בו החברה תמשיך להוביל באחריות ולפעול עבור מחזיקי העניין והציבור הישראלי כולו.



## אתגרים בסביבה העסקית

תוצאותיה העסקיות של קבוצת סנו והתפתחותה מושפעות ממספר גורמים מקרו ומיקרו כלכליים לדוגמה קצב גידול האוכלוסייה, קצב הגידול בכוח הקניה ובצריכה הפרטית, רמת ההכנסה הפנימית ורמת החיים בישראל. כל אלו בעלי השפעה על תחום מוצרי הצריכה הביתיים בישראל, וכפועל יוצא על היקף הייצור של קבוצת סנו והביקוש למוצריה. בנוסף, שינוי ביוקר המחיה במשך הזמן הביא ללחץ צרכני קבוצתי על רשתות השיווק הגדולות והיצרנים להורדת מחירים, ששיאו נראה במחאה החברתית בשנת 2011. לצד זאת, סנו מושפעת משינויים בעלויות של חומרי הגלם המשפיעים באופן ישיר על עלות המוצרים שהיא מייצרת.

כמו כן, פעילותה של החברה מושפעת גם מקיומה של תחרות בשווקים המקומיים הרלוונטיים למוצרים, התפתחויות טכנולוגיות המשפיעות על המגוון, הרמה והאיכות של המוצרים הקיימים בשוק ופיתוח מוצרים חדשים, המוצעים בהתאם לצרכי השוק המשתנים. על מנת להתמודד בהצלחה עם האתגרים הניצבים, רותמת הקבוצה את כלל כוחותיה כמובילה בכל תחומי פעילותה:

- **מערך מכירה והפצה ממוחשב, יעיל ורחב היקף** - מאפשר, בין היתר, זמינות גבוהה והפצה מהירה ומיטבית של המוצרים למספר גדול של נקודות מכירה ברחבי הארץ.

- **מערך שיווק ופרסום יעיל לצד מוניטין ומיצוב בשוק** - מקנים יכולת השקת מוצרים ומותגים חדשים, לצד שימור מיטבי של מותגים חזקים קיימים והרחבת קטגוריות המוצרים.
- **ידע וניסיון טכנולוגי בייצור, יכולת פיתוח מוצרים מתקדמת ואיכות מוצרים גבוהה**, המותאמים לתנאי האקלים ולהרגלי הצרכנים בישראל.
- **חוסן פיננסי** - המאפשר לבצע השקעות מהותיות במערכי הייצור, השיווק, הפרסום, המכירה והפצה של המוצרים בתחומי פעילותה של קבוצת סנו.
- **יכולת ניהולית ומסחרית גבוהה** - מאפשרת שמירה על ערכי המוצרים וניהול פעילות הסחר מול הלקוחות השונים.

## תם עידן - נפרדים ממייסד סנו ברונו לנדסברג ז"ל



באוקטובר 2017 נפרדה קבוצת סנו ממייסדה ברונו לנדסברג שהלך לעולמו בשיבה טובה בגיל 97. ברונו ז"ל הוביל את קבוצת סנו כמנכ"ל ולאחר מכן כיו"ר. במהלך השנים הוא זכה להכרה ולפרסים רבים על תרומתו לכלכלה ולמשק הישראלי, בהם פרס התעשייה של התאחדות התעשיינים, פרס מיוחד לכלכלה מטעם אוניברסיטת תל אביב ופרס מפעל חיים של איגוד השיווק הישראלי. תחת הנהגתו הצנועה, הפכה סנו לבית שני עבור עובדיה. בתוך שנים לא רבות מאז הקמתה בשנת 1965, הפכה למותג ישראלי מוכר ואהוד ומוצריה נמצאים בכל בית בישראל. ברונו האמין באחריות חברתית בכל ליבו ורוחו. מורשתו תמשיך ללוות אותנו גם בעתיד כאשר נמשיך ונקדם את הנושא במלוא העוצמה.

## סנו עם הפנים קדימה - יעדים ואסטרטגיה עסקית לשנים הבאות

מזה מספר שנים מתמקדת אסטרטגיית קבוצת סנו בצמיחה ובגידול עקבי של נתחי השוק בתחומי פעילותה השונים. זאת, באמצעות הרחבת מגוון המוצרים, העמקת פעילות המכירה של המוצרים הקיימים, תוך שמירה על קשר הדוק ורציף עם קהל הלקוחות המגוון ופיתוח וחיזוק מתמיד של יתרונותיה התחרותיים. החברה מתכוונת להמשיך במהלך השנים הקרובות השקה והחדרה של מוצרים חדשים, תוך ניצול אופטימלי של מותגיה המובילים והמשך פעילויות פרסום, שיווק, וקידום מכירות לשם שימורם וחיזוקם. בנוסף, נבחנות מעת לעת הזדמנויות עסקיות שונות לרכישת פעילויות סינרגיות לתחומי הפעילות של החברה.

## יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDGs)

בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם את ההחלטה ליטול חלק במאמץ להשגת 17 יעדים חדשים של פיתוח בר-קיימא הידועים גם כ-SDGs Sustainable Development Goals. היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושה ממדים – חברה, סביבה וכלכלה ומייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת, המגדילה את הסיכוי ליישום אפקטיבי ומדיד של היעדים. סנו מדווחת במסגרת דו"ח זה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם. בדו"ח שלהלן, קיים פירוט של פעילות החברה ביחס לחלק מהיעדים:



ראו בהרחבה:

<https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>



## אחריות תאגידית

מיום הקמתה מקדמת החברה ערכים חברתיים וסביבתיים לצד שיקולים עסקיים. סנו מקפידה לנהוג בשוויון כלפי עובדיה ומנהליה וכמובן קשובה תמיד ללקוחותיה אשר בזכותם נולדו חלק מהמוצרים המנצחים של החברה.

## אחריות היא הדרך שלנו

חברה המייצרת מוצרים לשמירה על הניקיון, הבריאות וטיפוח הסביבה הביתית, לוקחת החברה אחריות על ההשפעה החברתית והסביבתית. בתכנית הקיימות שלנו שלוש מטרות מרכזיות:



**משנת 2013 משתתפת החברה בדירוג "מעלה", המדרג את ביצועי החברות המובילות במשק הישראלי בתחומים החברתיים והסביבתיים. מיום הצטרפותה של החברה לדירוג, שיפרה החברה את ציונה מזהב לפלטינה. הדירוג חשוב ביותר כיוון שהוא מסייע לחברה להתקדם ולהשתפר בתחומי האחריות החברתית והסביבתית באמצעות מדידה שנתית, מיפוי פערים והגדרת יעדים לשיפור ביחס לנורמות ולסטנדרטים בישראל ובעולם.**



אנו גאים בשיפור המתמיד וממשיכים בעשייה על מנת לקבל דירוג פלטינה פלוס. בנוסף, פועלים לרתום את ספקינו לדירוג מעלה Basic, המיועד לחברות בעלות מחזור כספי שבין 320-50 מיליון ש"ח, הדירוג הנ"ל משמש ככלי להעלאת מודעות בתחומי האתיקה, זכויות עובדים, גיוון בתעסוקה ועוד וקידום תהליכי עבודה בתחומים אלו.



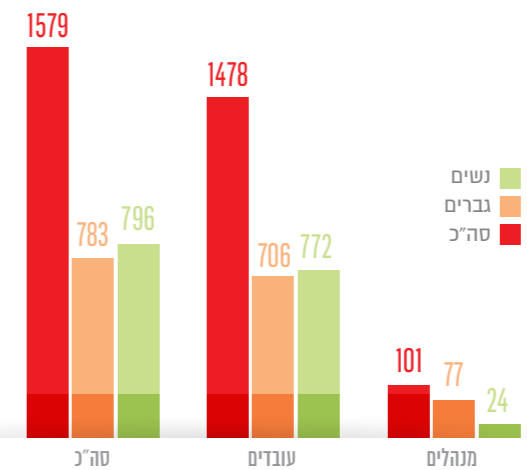
עובדים

וסביבת עבודה

## משפחה כן בוחרים - עובדים וסביבת עבודה

קבוצת סנו מעסיקה כ- 1,600 עובדים ועובדות, להלן הנתונים:

נתוני המשאב האנושי לשנת 2017



כלל המועסקים הינם עובדים קבועים במשרה מלאה.

סנו היא חברה משפחתית ומאז הקמתה היחס לעובדיה כאל בני משפחה.

בתפיסתה של סנו, העובדים והמנהלים הם שותפים אמיתיים להצלחה, לכן קיימת הקפדה על יצירה וחיזוק של קשרים בינאישיים ישירים, מכבדים וחיוביים. מימיה הראשונים של החברה מתקיימת מדיניות של "דלת פתוחה" והיא זאת שאחראית לשימור ההון האנושי. העובדה שלאורך שנים תחלופת העובדים מועטה כל כך, מעניקה לחברה יציבות וחוסן.

אנו חברה רב-תרבותית והגיוון הקיים בקרב עובדינו יוצר סביבה דינמית, יצירתית וחדשנית, ומעניק לנו יכולת לצמוח יחד ולכבוש שיאים אישיים, מקצועיים וחברתיים.

החברה גאה להעניק לעובדיה תנאי העסקה הוגנים ושוויוניים תוך הקפדה על שמירת זכויותיהם. בנוסף מיושמת מדיניות איזון עבודה-פנאי המתאפיינת, למשל, במתן שעות עבודה גמישות, פעילות חברתית עניפה, גיבושים, נופשים ועוד.

בעת קליטת עובדים חדשים, החברה שמה דגש על גיוס עובדים חדרי מוטיבציה, בעלי תודעת שירות וחתייה אישית למצוינות שיתאימו לתמהיל ההון האנושי הקיים.

### למקצועיות אין גיל - גילאי עובדים

מרבית העובדים (50%) הינם בגילאי 31-50, 16% מהעובדים הינם בני 34 ומטה ואילו 33% מהעובדים בני 51 ומעלה.

גילאי עובדים ומנהלים	נשים	גברים	סה"כ	אחוז
עד 30 (כולל)	110	142	252	16%
31-50 (כולל)	389	404	793	50%
51 ומעלה	297	237	534	34%



## הכירו את העובדים שלנו

אורית שוקר,  
כימאית כיתוח



"התחלתי את עבודתי בסנו לפני 12 שנים במחלקת הכיתוח. מיד כשהגעתי לסנו הרגשתי את קיבוץ הגלויות. סנו חברה גדולה

שקולטת מגוון רחב של אנשים בתפקידים מרובים ושונים וכולם מרגישים כמו משפחה אחת גדולה.

במסגרת עבודתי יש הרבה הזדמנויות ללימודים, להתפתחות ולהעמקת הידע המקצועי. סביבת העבודה מאוד תומכת ומאוד מאתגרת ואין רגע דל. יש המון יד חופשית ויכולת התבטאות לעובד, גיבוי מלא, עצמאות ועבודת צוות. התפקיד כולל גם השתתפות בכנסים גדולים וקונגרסים בחו"ל.

כיף לי להגיע לעבודה, אני תמיד יוצאת עם חיוך ועם תחושת סיפוק. כל מוצר שאנחנו מפתחים ואז רואים על המדף בנקודות המכירה - הוא גאוה גדולה! בשנה שעברה פיתחנו את ג'ל הכביסה 'מיקס אנד ווש' שזכה בפרס מוצר השנה. הפרס ניתן למוצרים חדשניים והוא עדות להצלחתנו שהיא תוצאה של עבודה ממושכת, מדויקת ומאתגרת.

### סנו בשבילך?

סנו זה בית. משפחה גדולה וחמה. גאוות יחידה, אווירה טובה. ממשיכה לשאוף להתפתחות המקצועית שלי וכמובן רואה את עצמי פה עד הפנסיה".



## רעננות וניסיון זו הנוסחה שלנו - ותק העובדים

אנו מעודדים סביבת עבודה המקדמת שוויון הזדמנויות לעובדים מכל טווח הגילאים, מתוך אמונה כי מפגש של עובדים ותיקים בעלי ניסיון רב, עם עובדים צעירים המביאים איתם חדשנות ורוח רעננה, מייצר ערך מוסף ויצירתיות, יכולת התמודדות עם אתגרים, שיפור הביצועים בעבודת צוות ועוד.

טווח הוותק של עובדים 2017

טווח ותק העובדים	סה"כ עובדים	אחוז
עד 5 שנים (כולל)	911	58%
6-10 שנים (כולל)	316	20%
11-20 שנים (כולל)	227	14%
21 שנה ומעלה	125	8%

## מגוון של עובדים, מגוון של רעיונות - הצלחה אחת

הגיוון התעסוקתי מושרש בחברה מיום הקמתה. מאז ועד היום אנו דואגים לסביבת עבודה רב תרבותית. הגיוון תורם רבות לתחושת השייכות של העובדים מהמגזרים השונים. אוכלוסיית העובדים כוללת רבים מהמגזר הערבי, יוצאי אתיופיה, יוצאי חבר העמים וכדומה. בנוסף החברה מעסיקה אנשים עם מוגבלויות ועובדים ועובדות שעברו את גיל הפרישה. אחת ממטרותינו היא להגדיל את שיעור החרדים במצבת העובדים. בנוסף, החברה עומדת בדרישות החוק להעסקת עובדים עם מוגבלות לרבות מינוי ממונה בתחום והכשרתה, פתיחת משרות ייעודיות וקשר שוטף עם עמותות המתמחות בשילוב עובדים עם מוגבלות.

נתוני גיוון תעסוקתי בשנת 2017	עובדים	אחוזים
יוצאי אתיופיה	65	4%
חרדים	35	2%
ערבים	242	15%
אנשים עם מוגבלויות	12	1%



קידום הגיוון התעסוקתי, קליטה של עובדים עם מוגבלויות ויצירת סביבת עבודה רב תרבותית.

## הכירו את העובדים שלנו

אהוד מולה, מחסנאי



"עליתי לארץ כשהייתי בן 14 וחצי יחד עם הוריי ואחיי. הצטרפתי לסנו בסוף שנת 2013. אני עובד כמחסנאי במפעל סנו. התפקיד כולל עבודה כמלגזן תפעול, אחריות לקבלת חומרי גלם מהארץ ומחול"ל, עבודה עם מעבדת ביקורת האיכות וכמובן שינוע ואחסון של כל החומרים המתקבלים. בנוסף, אני אחראי גם על פעילויות הדורשות ידע מקצועי בנושאי אחסון חומרים, הפרדתם מחומרים אחרים וטיפול במקרי חירום. בסנו אנחנו כל הזמן לומדים ומתפתחים, מקבלים תחומי אחריות ומתקדמים. יש בסנו עבודה מגוונת ונחשפים לעיתים קרובות לתחומים חדשים. זה מאוד מעניין ומאוד מעשיר את הידע המקצועי והאישי. אני מרגיש שיש לי סיפוק גדול בעבודה ואני אוהב לתת שירות ועזרה למי שצריך."

### סנו בשבילך?

זה כמו למצוא עוד בית. כולם פה משפחה, סביבה נעימה וחמה, התנאים של העובדים טובים. יש כאן ביטחון ושלווה וכיף להגיע לעבודה. אני מאוד שואף להמשיך ולהתקדם ואף להגיע לתפקידי ניהול בהמשך."

## מטפחים את העובדים - פיתוח אישי ומקצועי

החברה מעודדת את עובדיה ומנהליה, להשתתף בלימודים מתקדמים, בהשתלמויות, בקורסים ובימי עיון מקצועיים המפתחים את כישוריהם המקצועיים והניהוליים. בנוסף, עורכת החברה באופן שוטף וסדיר הכשרות פנימיות וישיבות הדרכה. אחת הדרכים המשמעותיות לפיתוח והעצמה של עובדים היא המשוב השנתי וההערכה האישית שמקבלים העובדים ממנהלים הישיר. תהליך הערכה מובנה ושיטתי החל בשנת 2014 והטמעתו עדיין נמשכת. בשנת 2017, 73% מעובדי סנו בהודו השרון ובעמק חפר קיבלו משוב והערכה אישית.

אנו רואים בפיתוח ההון האנושי מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלנו ומאמינים כי השקעה וטיפוח העובדים, מובילים לתחושת שייכות וחיבור לחברה, לרצון להישאר ולהתקדם ומכאן מהווים מפתח לצמיחה, להגברת התפוקה ולהשגת היעדים.

# 1,700

כ-1,700 שעות הדרכה בתחומים מקצועיים לרבות תכניות פיתוח מנהלים, השתלמויות בניהול משאבי אנוש, שרשרת אספקה, אנרגיה ועוד.



נתוני ההדרכות לשנת 2017:

# 3,600

כ-3,600 שעות הדרכה בתחומי הבטיחות לרבות בטיחות חשמל, נאמני בטיחות (הסמכות וריענון), כיבוי אש, מיגון מכונות, ארגונומיה, חומרים מסוכנים, פסולת, טיפול בשפכים, אבק ורעש ועוד.



## סנו - בית עם דלת פתוחה לכל עובד

ממצאי הסקר שבוצע בשנת 2017:

החברה דוגלת בדיאלוג פתוח וישיר עם העובדים ומקיימת מדיניות של דלת פתוחה בה כל עובד באשר הוא יכול לפנות לממונה עליו, לסמנכ"ל משאבי אנוש ולמנכ"ל ישירות. בנוסף, מעת לעת, מוזמנים עובדים מיחידות שונות לשיח פתוח עם המנכ"ל.

סקר שביעות רצון

אחת לשנתיים החברה מקיימת סקר שביעות רצון בקרב העובדים, שתוצאותיו מפורסמות ומתוקשרות להנהלה ולעובדים. הסקר נערך בקרב עובדי סנו בהוד השרון ובעמק חפר.

## מרגישים בבית בסנו - סביבת עבודה, סל הטבות ותנאי העסקה

החברה מציעה לעובדים הטבות שונות במהלך שנות עבודתם - בין אם במסגרת העבודה ובין אם בחיים האישיים והמשפחתיים, ובמקרה הצורך גם ברגעי משבר ומצוקה. מחלקת הרווחה של החברה מלווה באופן מסור ואישי עובדים רבים ומטפלת בבעיות אישיות של העובדים ובני משפחותיהם. העובדים זכאים להטבות כגון מענקים שנתיים, הרצאות, הצגות, השתלמויות מקצועיות, טיולי משפחות בשבת, נופשים, שוברי מתנה, תווי קניה לרכישת ביגוד, מלגות לימודים, שי לימי הולדת, שי בחגים, שי לילדי עובדים העולים לכיתה א', ביטוחי שיניים ובריאות, זיכוי חודשי לרכישה בחנות עובדים, מענק כספי לילדי עובדים המתגייסים לצה"ל ועוד.

90%

מהעובדים הביעו הזדהות עם החברה ומטרותיה

90%

מהעובדים העידו על תחושת ביטחון ויציבות תעסוקתית

92%

מהעובדים העידו שהם גאים לעבוד בסנו

94%

מהעובדים העידו כי ברור להם כיצד לנהוג בצורה אחראית

89%

מהעובדים הביעו שביעות רצון מהמאמצים של החברה לשמירה על איכות הסביבה

## נהנים יחד - פעילויות כיף וימי גיבוש

יחסי עבודה טובים, גיבוש העובדים ואווירה משפחתית חשובים לנו מאוד ועל כן לאורך השנה נערכים מספר אירועים המיועדים לעובדים ומשפחותיהם ובהם:

- **נופש שנתי** - מידי שנה בקיץ נהנים העובדים ובני משפחותיהם מסוף שבוע מסובסד על ידי החברה.
- **יום האישה** - מתקיים סמוך ליום האישה הבינלאומי בו נערכת פעילות ייעודית לנשים.
- **נשף שנתי** - החברה מקיימת במהלך חג החנוכה נשף שנתי, הכולל ארוחת ערב, הופעת אמן אורח ומסיבת ריקודים. במהלך הנשף מתקיים טקס חלוקת פרסים לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.
- **טיולי משפחות בשבתות**
- **ימי גיבוש** - מידי שנה נערכים ימי גיבוש במחלקות השונות.

## סוף הוא גם התחלה - דואגים לעובדים לקראת פרישה

החברה רואה בפרישה לגמלאות ציון דרך משמעותי בחיי העובד ובקשר שלו עם החברה. על מנת להכין את העובדים לקראת הפרישה, הם מוזמנים לשיחת הכנה אצל המנהל הישיר וסמנכ"ל משאבי אנוש. בשיחה המשותפת מועבר מידע על סיום העסקה ועל זכויותיהם וניתנת להם האפשרות להשתתף בסדנא המכינה אותם לקראת הפרישה. סנו, כחברה משפחתית, שומרת על קשר עם גמלאיה גם לאחר הפרישה ומזמינה אותם לנופש ולנשף השנתיים. בנוסף נהנים הגמלאים מחבילות שי בחגים.

## מרחיבים את המשפחה - חופשת לידה

החברה מעניקה לעובדיה את כל התמיכה והמעטפת הנחוצה להם בתחילת הדרך כהורים. הדבר בא לידי ביטוי בסבסוד ימי היעדרות בתקופת ההיריון ולאחריו ובקבלת שי כספי.

עיקרי הממצאים מן הסקר הוצגו בישיבת הנהלה ותוקשרו דרך ועדי העובדים לכלל עובדי החברה.

במקביל לפעילות ההתנדבותית הענפה, סך התרומות הכספיות:

2016 2017  
₪1,431,000 ₪2,219,000

בתחילת דרכם באמצעות מענק מלגות לימודים, השתלבות בהרכביים קאמריים, בכיתת אמן, קורסים וסדנאות בהדרכת מוסיקאים מובילים מהארץ ומהעולם.

#### תיאטרון בית צבי

בית הספר למשחק הותיק והגדול בארץ. מזה 25 שנים ברציפות מעניקה סנו מלגות לסטודנטים מצטיינים. שחקנים רבים מן השורה הראשונה בארץ זכו במלגת סנו בתחילת דרכם האמנותית.

#### עמותת "עתידי בטוח"

עמותה ארצית למניעת אלימות ילדים ונוער באמצעות יצירת אקלים חברתי תומך, מנטורינג ושיפור תחושת הביטחון העצמי.

#### "פוש" לעזרה בחינוך

מלכ"ר המבוסס על רשת מתנדבים המסייעים לילדים מרקע סוציו-אקונומי נמוך הזקוקים לעזרה בלימודים.

#### עמותת ענבר

הנגשת זוגיות לאנשים עם מוגבלויות - העמותה שמה לעצמה למטרה ליצור מודעות חברתית שזוגיות לאנשים עם מוגבלויות היא נורמטיבית ולחזק את האמונה והאפשרות של אנשים עם מוגבלויות להגיע לזוגיות. לשם כך מפעילה העמותה מגוון רחב של תכניות להקניית כלים והעצמה בדרך לזוגיות טובה ויציבה.

להלן חלק מן המוסדות והעמותות להן אנו תורמים: **הפלהרמונית הצעירה** תזמורת הנוער הלאומית של ישראל בה חברים 100 מוסיקאים בכלי התזמורת בגילאי 14-18.

משנת 1984 תומכת חברת סנו בפלהרמונית הצעירה אשר מייסד החברה ברונו לנדסברג ז"ל היה שותף להקמתה. פרויקט המלגות "אמץ נגן" אותו יסד ברונו לנדסברג ז"ל תומך במוזיקאים צעירים מצטיינים



## פותחים את היד ואת הלב - תרומות כספיות לשיפור איכות החיים בקהילה

במסגרת פעילותנו העסקית, אנו תורמים לנזקקים, לאוכלוסיות חלשות, לתרבות, אמנות וחינוך.

## מעורבות חברתית - סנו משקיעה בקהילה

#### עמותת קליק ומרכז "סבי"

עמותת קלי"ק חלוצה בארץ בתחום הגיל השלישי וכחלק מפעילותה הוקם מרכז התעסוקה "סבי" בו מועסקים עובדים בני הגיל השלישי ואנשים בעלי צרכים מיוחדים. המרכז מייצר חומרי גלם ליצירה, ערכות מלאכת יד, מפעיל סדנאות בתחום מלאכת יד לקייטנות, מתנות לחגים ולאירועים ועוד. הקשישים מועסקים תמורת שכר מלא בגזירה, בתפירה, באריזה וכו'.

במסגרת זו, עובדינו מתנדבים בפעילויות שלהלן:

- הקמת יריד מכירת מוצרים של סבי במפעל סנו שכל הכנסותיו מועברות לקשישים;
- עזרה במכירות בירידים שמקיימת עמותת קלי"ק;
- שיפוצים ועבודות תחזוקה קטנות בבתי הקשישים;
- ביקורי בית אצל ניצולי שואה.

## התנדבות מביאה התנדבות - כנס התנדבות וקשרי קהילה

בסוף השנה ערכנו כנס לעובדים ולמנהלים שמטרתו לחשוף את תחומי ההתנדבות ולגייס מתנדבים נוספים. במהלך הכנס הוקרן סרטון על הפעילות בשנה החולפת, המנכ"ל וסמנכ"ל משאבי אנוש נשאו דברים על חשיבות נושא ההתנדבות והנתינה.

בכנס השתתפו גם נציגים ממתנס עמישב ועמותת קלי"ק אשר סיפרו על שיתוף הפעולה עם סנו וההשפעה הברוכה שיש למתנדבים שלנו בשטח.

הכנס נחל הצלחה ועשרות עובדים נרשמו לפעילות ההתנדבות המתוכננת בשנת 2018.

המעורבות החברתית וההשקעה בקהילה מהוות את סימן ההיכר של סנו, נושא זה טבוע בתרבות הארגונית מיום היווסדה של החברה. המעורבות באה לידי ביטוי בתרומה כספית לחיזוק אוכלוסיות חלשות ובקידום תחומי תרבות, אומנות, חינוך ובמקביל בעשייה התנדבותית של עובדיה.

## מתנדבים לעשות טוב - התנדבות בקהילה

ההתנדבות בקהילה מרוכזת ומנוהלת על ידי מחלקת משאבי האנוש בחברה. בשנת 2017 גובשה תוכנית התנדבות מובנית המתמקדת בפעילות בשני גופים עיקריים שנבחרו על ידי העובדים ונמצאו מתאימים לאופי הפעילות ולחזון החברתי של החברה.

#### מתנס עמישב בפ"ת

בשנת 2017 החל שיתוף פעולה פורה בין סנו והחברה למתנסים במסגרתו התחילה פעילות התנדבותית עניפה במתנסים בשכונת עמישב בפתח תקווה. סנו רואה בפעילות ההתנדבותית מרכיב חשוב ומאפשרת לעובדים לצאת ולהתנדב על חשבון שעות העבודה. בנוסף לתרומה הכספית, עובדינו מתנדבים במתנסים במגוון פעילויות:

- ארגון והפקת מסיבות בחגים עבור כ-120 קשישים ועיוורים;
- שיפוץ בתי קשישים בשכונת עמישב והדר גנים;
- חלוקת שיי ומזון לקשישים ואנשים עם מוגבלויות לפני חגים;
- הפקת פרויקט מלאכי יום הולדת לילדי הצהרונים וילידים מעוטי יכולת.





## בטיחות העובדים

### בטוח ובריא לעבוד בסנו - שומרים על בטיחות ובריאות העובדים

נושא הבטיחות והבריאות של העובדים שלנו הוא ראשון במעלה. תחום הבטיחות והגהות מפוקח על ידי הנהלת החברה אשר מקצה משאבי זמן, ניהול וכסף עצומים כדי לקיים מערך שלם של שגרת שמירה, מניעה, ניטור וניהול התחום הנדון. בכלל זה נמנים שני ממוני בטיחות, עובדי מחלקת הגנת הסביבה, קצין בטיחות בתעבורה ואחראי על כיבוי האש.

המדיניות בתחום כוללת צמצום ומניעה של סיכונים ומפגעים, מערך הדרכות ואכיפה, אספקת מיגון אישי, ביצוע פעולות לניטור של רעש, אבק ואוויר במשרדים ובמפעלים, אכיפה משמעתית, קיום ועדות בטיחות לאורך השנה, מימון בדיקות רפואיות ומערך רפואה תעסוקתית על פי הצורך. בין יתר הפעולות שבוצעו בשנת 2017 ניתן למנות בדיקות רעש, ארגונומיה, שיפור תשתיות גילוי וכיבוי האש בחברה, הגשת מידע על חומרים מסוכנים לכל העובדים ועוד.

בהיבט של בטיחות בדרכים, אנו רואים את נהגי החברה (מנהלים, סוכני מכירות ומפיצים) כ"שגרירי סנו בכבישי ישראל" ודואגים לביצוע הדרכות וסימולציות ובמקביל לאכיפה בלתי מתפשרת של בעיות משמעת.

החברה רואה חשיבות רבה בתיחקור וטיפול יסודי בארועי בטיחות כאמצעי למניעת ארועים עתידיים. במסגרת מדיניות זו פועלת וועדת בטיחות בה משתתפים שני סמנכ"לים, נציגי עובדים וממוני הבטיחות. הועדה מתכנסת באופן שוטף ובוחנת אירועי בטיחות שהתרחשו בחברה, תוך צפייה בתיעוד האירועים, דיון והפקת מסקנות.

### ערוכים לכל תרחיש - היערכות לחירום

החברה נערכת למגוון תרחישי חירום - ביטחוניים, כתוצאה מאסון טבע (רעידת אדמה לדוגמה) או בשל אירוע בטיחות (דליפה של חומר מסוכן, למשל). אנו שומרים על קשר שוטף ורציף עם כל הגורמים המקצועיים בעיריית הוד השרון, בפיקוד העורף, רשות הכיבוי, תאגיד המים האזורי, רשות נחל הירקון והמשרד להגנת הסביבה.

## הכירו את העובדים שלנו

שרונה טקו,  
מתאמת סחר



"הרומן שלי עם סנו התחיל כבר לפני 21 שנה. הגעתי לסנו להחליף את מזכירת החשב שיצאה לחופשת לידה ונשארת עד היום. לאחר 6

שנים מתחילת עבודתי קיבלתי עובדת מצטיינת ואות הערכה עבור עבודתי. בסנו זיהו את הפוטנציאל שבי והציעו לי להתקדם ולעבוד כמתאמת סחר. זוהי עבודה מאוד דינאמית עם ממשקים רבים בתוך החברה ומחוצה לה. למרות שאני באותו תפקיד כבר שנים לא מעטות אני עדיין לומדת ונהנית כל יום מחדש.

במסגרת עבודתי אני אחראית להכנסת מוצרים חדשים למערכת השיווק בסנו. בנוסף, אני אחראית לעדכון שוטף של רשתות השיווק בנוגע למחירונים ומבצעים. העבודה שלי מתממשת עם המרכז הלוגיסטי, עם מנהלי הסחר, סוכנים וכמובן בסוף עם הצרכן הסופי. אין רגע דל, אנחנו עובדים במרץ וקשובים לשינויים שבשוק. עובדים בשיתוף פעולה עם כל הגורמים ועומדים ביעדים. צריכים להיות עם ראש גדול ופתוח, יש המון עניין בעבודה וכל יום שונה מאמש - אני מאוד מסופקת ונהנית כאן.

### סנו בשבילך?

סנו היא באמת בית שני בשבילי וזו לא סיסמא. כבר לא מעט שנים... יש פה המון אתגרים, למידה אינסופית, אינטראקציות חברתיות מגוונות, כיף להגיע לעבודה! אני מקווה מאוד להמשיך להתמקצע ולהתפתח עד הפנסיה. זו זכות גדולה ללוות את החברה בהתפתחותה."



הלקוחות  
והצרכנים שלנו

## הלקוחות והצרכנים שלנו מרגישים בבית

סנו מוכרת את מוצריה ללקוחות בשוק הקמעונאי ומוצריה משרתים מיליוני צרכנים ברחבי הארץ. אנו מקפידים להעניק שירות מיטבי ויחס מצוין ללקוחותינו ובמקביל להיות קשובים לצרכים המשתנים שלהם ושל צרכני הקצה.

### השוק הקמעונאי - מגיעים לכל בית בישראל

התקשרותנו עם הלקוחות בשוק הקמעונאי מתאפיינת בקשרים מסחריים ארוכי טווח. לחברה כ-5,000 לקוחות קמעונאים בפריסה כלל ארצית, ובעיקרם רשתות השיווק הגדולות המתאפיינות במספר רב של סניפים וברכש מרוכז בהיקפים גדולים. בנוסף לחברה לקוחות מן המגזר הפרטי - חנויות, מכולות, מינימרקטים, חנויות פארם מקומיות ועוד. חטיבת המכירות והסחר, המונה כ-554 עובדות ועובדים, אמונה על הקשר עם הלקוחות הקמעונאיים. עובדות ועובדי החטיבה דואגים למענה אדיב ויעוץ מקצועי לכל פניה ומאפשרים דיאלוג יומיומי עם הלקוחות. אנו פועלים לחיזוק הקשר ולשיפור וייעול השירות הניתן להם באמצעות זמינות גבוהה ותגובה מהירה לצורכיהם המגוונים והמשתנים.

### בואו נדבר - דיאלוג וקשר עם הצרכנים

מחלקת שירות הצרכנים מעמידה מספר ערוצים המאפשרים פניה בכל שעות היממה לקבלת מידע והדרכה וכן לשם פניות בנוגע למוצרים ודיווח על נזקים שייתכן ונגרמו משימוש בהם. סנו מאמינה בקשר אישי עם צרכניה ועל כן השיח הינו אישי מול נציגים ללא מענה קולי. בנוסף, מספקת החברה תשובות מקצועיות לצרכניה בתחום הניקיון ותחזוקת הבית, באתר, במענה הטלפוני ופינה ברדיו קול-חי. החברה מעמידה לרשות הצרכנים מגוון רחב של ערוצי תקשורת:



מספר מיוחד ל-WhatsApp



עמוד הפייסבוק של החברה, ייעודי גם לשפה הערבית



אתר אינטרנט המונגש לאנשים עם מוגבלויות



דואר אלקטרוני



מספר טלפון - לאחר שעות הפעילות מענה קולי

### קחו סנו - באחריות

הפעילות והמענה האמין והשקוף לצרכנים באים לידי ביטוי גם בתוצאות המשתקפות בירידה במספר התלונות המתקבלות בכל שנה:

מספר תלונות כולל:



בנוסף, החברה לוקחת אחריות על מוצריה ומעניקה לצרכנים זיכוי כספי בגין מוצרים פגומים בהתאם להוראות החוק ולמדיניות החברה. לסנו פוליטת ביטוח אחריות מוצרים לשם כיסוי החשיפה בגין אחריות זו. בשנת 2017 חלה ירידה של 9% בסכומי הפיצויים לעומת שנת 2016.





## מדברים חדשנות - הצורך שלכם הוא המוצר הבא שלנו

עולם המוצרים של סנו מתפתח כל הזמן בכדי שנוכל להעניק מענה מיטבי לצרכנים בכל הקשור לניקיון וטיפוח הבית.

הקשר עם הצרכנים מהווה בסיס לזיהוי צרכים והזדמנויות למוצרים חדשים. הקשר מתנהל באפן שוטף בערוצים שונים וזאת על מנת שנוכל לקבל תמונה מלאה בכל הנוגע לשביעות רצון הצרכנים ממוצרים קיימים, ועל מנת לזהות את ההזדמנויות הנגזרות מהבנת צרכים יומיומיים שאין עליהם מענה. צרכים ואתגרים העומדים בפני הצרכנים עולים באפן תדיר גם בשיח המתקיים בפייסבוק של סנו ובפורומים חיצוניים העוסקים בתחום טיפוח הבית.

במקביל מתקיימים בחברה סיעורי מוחות במתודולוגיות שונות המאפשרים חשיבה המצאתית ומתן פתרונות יצירתיים לבעיות מורכבות. בסנו פועל פורום פאנליסטים הבודק את מוצרי החברה במהלך הפיתוח ומעודד שיח בנוגע לאיכות המוצרים והתאמתם לצורך למענו נוצרו.

בתהליכי פיתוח מוצרים חדשים נלקחים בחשבון בין השאר שיקולי קיימות שהבולטים ביניהם - פיתוח מוצרים מרוכזים בעלי אפקטיביות גבוהה, התורמים לחסכון באנרגיה ובמים ומתן דגש על הסיווג הבטיחותי של חומרי הגלם והמוצרים.

להלן מספר דוגמאות למוצרים שפותחו בשנת 2017 עם דגש על קיימות:



**סנו פורטה פרי** - פיתוח מסיר שומנים בעל סיכון מופחת בהשוואה למסירי השומנים המובילים בשוק. המוצר אינו מסווג כקורוזיבי ואינו מחייב שימוש בכפפות.

**סנו מיקס אנד וואש** - ג'ל כביסה בעל רכיב לוכד צבעים המונע מעבר צבע מבגד לבגד בבגדים צבעוניים. המוצר מאפשר כביסה של בגדים צבעוניים בהירים וכהים יחד ובכך מייצר את הצורך במיון כביסה והפעלת מכונה כאשר היא אינה מלאה. המוצר בעל פוטנציאל להפחית את כמות הכביסות הביתיות, לטובת חסכון במים ואנרגיה.



## הקפדה על כללי פרסום אתיים ואיסור הטעיה

החברה מקפידה על פרסום מכבד ולא פוגעני, ללא אפליה מגדרית, מגזרית וגילאית תוך רצון לתת ביטוי לאוכלוסיות מגוונות. בנוסף, אנו מקפידים על פרסום אמין ללא הבטחות שווא.

## סנו נגישה לכל אחד

נושא ההנגשה בעל חשיבות רבה בסנו ובא לידי ביטוי במספר אפיקים:

- הנגשת אתר האינטרנט לאנשים עם מוגבלויות על מנת לאפשר למרבית האוכלוסייה לגלוש בנוחות ובקלות. לפיכך, אתר האינטרנט של סנו עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות והתאמות הנגישות בוצעו על-פי תקנים ישראליים ובינלאומיים.
- הנגשת מערך שירות לקוחות.
- הנגשה פיזית של משרדי החברה.

בחברה מכהנת רכזת נגישות, הגב' אורלי נגר שעברה הכשרות ייעודיות בתחום.





שרשרת  
אספקה



## שרשרת האספקה

חברת סנו עובדת עם כ-1,000 ספקים במגוון רחב של תחומים. הקשר עם הספקים מאופיין בדיאלוג פתוח וישיר, שיתופי פעולה ארוכי טווח, הפריה הדדית ושיתוף ידע. מחלקת הרכש הינה הזרוע המרכזית המשמשת להשגת התייעלות ומצוינות תפעולית. מטרת המחלקה למקסם את התמורה בהיבטים של שירות, איכות, פונקציונאליות ועלות, תוך תמיכה משמעותית בחברות הקבוצה בדרך להשגת יעדיהן. החברה עובדת מול ספקים בינלאומיים וספקים מקומיים כחול-לבן ומספקת תעסוקה למאות מפעלים וחברות בישראל. לנתונים כספיים בדבר תשלום לספקים בשנת 2017, ראו בדוחות הכספיים של סנו בעמודים ג-5, ג-8 ובביאורים.

## מחלקת הרכש ושרשרת האספקה אימצה מדיניות המתחשבת בשיקולים כלכליים, סביבתיים וחברתיים ומבוססת על העקרונות הבאים:

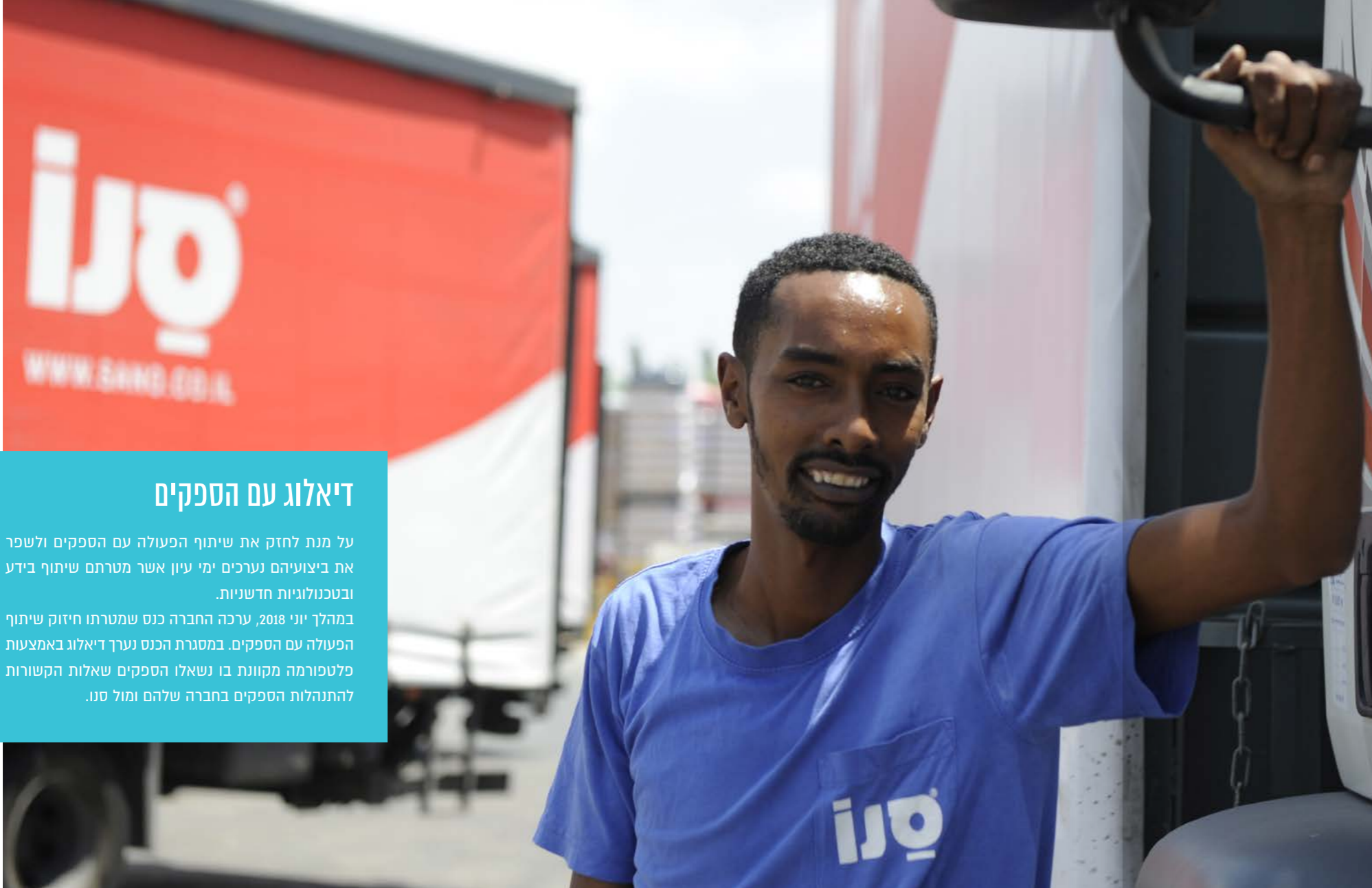
- קידום תוצרת לבן
- קידום עסקים קטנים, עסקים הממוקמים בפריפריה, עסקים המעסיקים אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים
- קידום ושמירה על סביבה בטוחה בריאה ובטיחותית
- מתן שוויון ומניעת אפליה וכפייה
- כינון יחסים ארוכי טווח
- דיאלוג פתוח עם מחזיקי עניין
- העסקה הוגנת - שמירה על זכויות עובדים וזכויות אדם
- שמירה על החוק ועל הנדרשות
- מניעת שחיתות ושחד
- יושרה ושקיפות
- מקצועיות ומצוינות

## יעדי שרשרת האספקה הינם:

1. שיפור מתמיד בכל הנוגע לזמינות המוצרים, מצוינות תפעולית, שיתוף נתונים וביצוע מדידה חודשית.
2. הוספת ערך מתמיד למחזיקי העניין באמצעות מוצרים איכותיים, מחיר הוגן, שירות מיטבי וייצור מוצרים שימושיים תוך מתן מענה לאתגרים חברתיים וסביבתיים.
3. ניהול יעיל של משאבים ארגוניים לרבות ניהול קיבולת של קווי הייצור והמחסנים, צמצום עלויות תפעוליות, צמצום פחת ועוד.
4. מינוף חוזקות של השותפים העסקיים על ידי בניית שיתופי פעולה ארוכי טווח.



הטמעת שיקולים חברתיים וסביבתיים בתהליכי הרכש, במטרה לקדם שרשרת אספקה אחראית.



### דיאלוג עם הספקים

על מנת לחזק את שיתוף הפעולה עם הספקים ולשפר את ביצועיהם נערכים ימי עיון אשר מטרתם שיתוף בידע ובטכנולוגיות חדשניות. במהלך יוני 2018, ערכה החברה כנס שמטרתו חיזוק שיתוף הפעולה עם הספקים. במסגרת הכנס נערך דיאלוג באמצעות פלטפורמה מקוונת בו נשאלו הספקים שאלות הקשורות להתנהלות הספקים בחברה שלהם ומול סנו.

### מספקים אמות מידה גבוהות - התנהלות אתית של ספקים

אנו פועלים לקידום אחריות חברתית והתנהלות עסקית הוגנת. היות והספקים מהווים חוליה מרכזית בפעילות זו, החברה מצפה מספקיה לנהוג באותן אמות מידה של התנהלות. כמו-כן, סנו רואה את עצמה כאחראית לכל שרשרת האספקה, ודורשת מספקיה לא לעבוד עם מפעלים, נותני שירותים, או קבלני משנה המעסיקים עובדים בניגוד להוראות החוק או תחת כפייה. אנו פועלים יחד עם ספקינו לקידום אחריות סביבתית ולמצער השפעות שליליות תוך מציאת פתרונות ידיותיים לסביבה, שימור והתייעלות המשאבים, מיחזור, מניעת זיהום, טיפול נאות בפסולת ועוד. בשנת 2017, החברה זיהתה כי שניים מספקיה בעלי השפעה סביבתית שלילית וכתוצאה מתהליך בדיקה פעלה לסיום ההתקשרות עמם. כמו כן, ביצענו בדיקה בהיבטים חברתיים לכ-130 ספקים. לשמחתנו, לא נמצאו ספקים שזוהו כבעלי השפעה חברתית שלילית.

החברה דורשת מספקיה לאשר את האמור באמנת האתיקה המתייחסת לספקים ולחתום עליה (נכון למועד כתיבת דו"ח זה, חתמו כ-200 ספקים על אמנה זו) ואלה עיקרי הדברים:

- לפעול בצורה אתית ובהתאם לערכי המוסר והשוויון הנהוגים בחברה;
- לפעול בהתאם לדרישות החוק, הרגולציות והתקנות הרלוונטיות;
- להעסיק עובדים בצורה הוגנת ולאפשר להם סביבת עבודה אחראית ומכבדת;
- ליתן הזדמנות שווה לכל עובד על בסיס שיקולים ענייניים וללא אפליית עובדים בשל גזע, מין, צבע, דת, גיל, מוגבלות פיזית או מוצא;
- לפעול לפי החוק בכל הנוגע להעסקת עובדים זרים, כולל, בין היתר, הענקת זכויות ותנאים סוציאליים כדיון ואי ניצול מעמד המעסיק לרעה;
- להכיר כי חל איסור מוחלט על כל הטרדה של עובדים ו/או ניצול פיסי, מיני, פסיכולוגי או מילולי. תוך חובה לקיום החוק למניעת הטרדה מינית;
- לאסור בהחלט העסקת ילדים;
- לשלול תופעת השחיתות על כל היבטיה ואיסור על מתן ו/או קבלת שוחד וטובות הנאה;
- להימנע משימוש במידע אליו נחשפים במסגרת ההתקשרות לכל מטרה שאינה קשורה לאספקת השירות/ מוצר לסנו. זאת במסגרת המחויבות בהצהרת הסודיות;
- להקפיד על איכות בהתאם לדרישות תקן ISO9001.

להלן חלק מתוצאות הדיאלוג:

82%

הצהירו כי תהליך ההתקשרות מול סנו היה הוגן ותנאי ההתקשרות היו ידועים וברורים

96%

מהספקים הצהירו כי לסנו מוסר תשלומים גבוה והיא עומדת בתהליך התשלום עליו סוכם

85%

מהספקים הצהירו כי בסנו יש כתובת אליה ניתן לפנות ולהעלות נושאים לשיפור וטיפול

סנו וספקיה פועלים יחד לקידום אחריות סביבתית ולמצער השפעות שליליות תוך מציאת פתרונות ידיותיים לסביבה, שימור והתייעלות המשאבים, מיחזור, מניעת זיהום, טיפול נאות בפסולת ועוד.



איכות  
הסביבה



## איכות הסביבה מתחילה בבית - גאווה ישראלית בת קיימא

### מטפחים את איכות הסביבה

סנו פועלת מתוך אחריות ומחויבות לסביבה שלה. אנו רואים חשיבות בקידום עקרונות הקיימות ויזמות סביבתיות, באמצעות ניהול אחראי הלוקח בחשבון מגוון רחב של שיקולים סביבתיים בתהליכי הייצור ופיתוח המוצרים, עמידה בכל התקנות והחוקים, שימוש מושכל ויעיל במשאבים ועוד.

בחברה פועל צוות איכות סביבה ייעודי, המתכנן ומוציא לפועל פרויקטים שמטרתם שיפור מתמיד בהיבטים סביבתיים ושמירה על משאבי הטבע.

בהקשר זה יצוין כי סנו היא מן החברות הראשונות בעולם אשר הפסיקה, עוד בשנת 1985, להשתמש בתרסיסיה בגז הפריאון, הפוגע בשכבת האוזון, פיתחני נייר טואלט המיוצר ללא גליל פנימי וסדרת מוצרי נייר ממוחזרים.

בנוסף, אנו בין החברות הראשונות בארץ שהצטרפו לתאגיד המחזור ת.מ.י.ר, שהוקם בעקבות "חוק האריזות", שמטרתו איסוף ומחזור פסולת האריזות.

נקיטת צעדים  
לצמצום ההשפעות  
הסביבתיות



### מדיניות סביבתית בסנו

המוצרים אותם מייצרת סנו מבוססים על חומרים בעלי השפעות סביבתיות. לכן, שמירת הסביבה מנוהלת באופן קפדני ובכפוף להוראות החוק. מערך הניהול הסביבתי עובד על-פי תקן ISO 14001:2004. לפי דרישות התקן, אנו מנתחים את ההשפעות הסביבתיות של ענפי הפעילות הקיימים בקבוצת סנו, מבצעים ניתוח פערים, מעדכנים יעדים סביבתיים לשנים הבאות, בונים תכניות עבודה ומשפרים את תהליכי העבודה. מערכת הניהול הסביבתית משולבת עם בדיקות סביבתיות תקופתיות במפעלים ובמחסנים בכפוף לתנאי רישיון העסק הניתנים על ידי המשרד להגנת הסביבה.

ההשקעות הסביבתיות העיקריות הן בתחומי מחזור הפסולת, חוק האריזות, טיפול בשפכים ובפסולת מסוכנת. כמו כן, מחויבותה של החברה לצמצום ההשפעות הסביבתיות השליליות באה לידי ביטוי גם בהשקעה ביזמות ובפרויקטים שונים לצורך שדרוג המפעל והכנסת טכנולוגיות מתקדמות. מבין הפרויקטים ניתן למנות את שדרוג קווי הייצור, שדרוג תפעולי בחדרי החימום באמצעות מעבר משימוש בקיטור, סולר ומים לשימוש בחשמל בחדרים המיועדים, פרויקט מי חמצן שנועד לשנות את שיטת הולכת מי החמצן במפעל ובכך למזער את נפח ההובלה ועוד. נכון לתקופת הדיווח, אין כנגד סנו כל הליך משפטי ו/או מנהלי הקשור עם איכות הסביבה.

המהלכים הסביבתיים שהחברה מבצעת והנתונים הסביבתיים המפורטים בדו"ח זה כוללים את האתרים בהוד השרון ובעמק חפר.

הוצאות סביבתיות

2016  
**11**  
מיליון ₪

2017  
**10**  
מיליון ₪

**בין השנים 2015-2017 הציגה החברה מגמת ירידה בצריכת הדלקים הכוללת.**

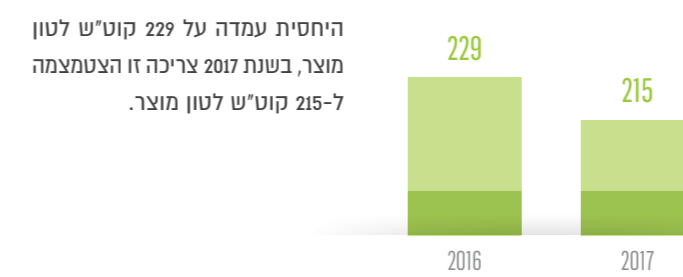
הגידול בדיזל ממקורות נייחים (גנרטורים, תנורי חימום ומערכות קיטור) נובע מהרחבת הפעילות העסקית, נפח הייצור וכניסת מוצרים חדשים. אולם צריכת הדיזל לטון מוצר ירדה לאורך השנים.

בכדי שהחברה תוכל להמשיך ולהתייעל לאורך השנים ולהוריד את צריכת הדלקים שלה, מבוצעת אבחנה בין סוגי הדלקים המאפשר לחברה לאמוד ולנהל בצורה טובה יותר את כמות הצריכה.



**כאשר בודקים את צריכת החשמל במפעלים הייצורניים של סנו (בהוד השרון ובעמק חפר) ביחס למשקל המוצרים אשר יוצרו במפעלים אלו ניתן לראות ירידה של כ-6% בצריכת החשמל.**

קוט"ש/טון מוצר 2016-2017



בעוד שבשנת 2016 צריכת החשמל היחסית עמדה על 229 קוט"ש לטון מוצר, בשנת 2017 צריכה זו הצטמצמה ל-215 קוט"ש לטון מוצר.

**יש לנו אנרגיה להתייעל - התייעלות אנרגטית**

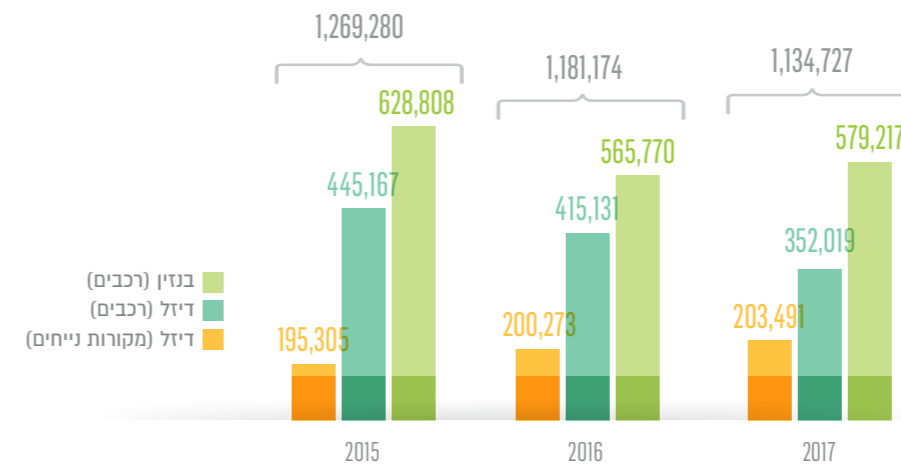
צריכת חשמל ודלק משמעותית בהשפעה של החברה על הסביבה ולכן אנו נוקטים במהלכי התייעלות שונים. בין השאר, פועלים בהדרגה להוסיף רכבים היברידיים לצי הרכב, מתקינים מוני אנרגיה בלוחות החשמל לצורך ניטור צריכת החשמל, מחליפים גופי תאורה לנוורות חסכוניות ומתקינים גלאי נוכחות לתאורה ומיזוג אוויר במשרדים.

התייעלות אנרגיה, אימוץ טכנולוגיות מתקדמות והשקעה בתשתית האנרגיה



אנרגיה נקייה

צריכת דלקים (ליטר) 2015-2017



ניתן להבחין בירידה בצריכת הבנזין והדיזל המשמשים לתחבורה, בעקבות תהליכי התייעלות סביבתית של החברה שכללו מעבר לרכבים המונעים בבנזין וממלגזות דיזל למלגזות חשמליות. יצוין, כי צמצום זה הושג למרות שחל גידול בהיקף הפעילות של החברה המתבטא בין השאר בשימוש רב יותר בפעילות העמסה של מלגזות.



## מגמות עיקריות בפליטות גזי החממה

בשנת 2017 החברה צמצמה את סך הפליטות שלה בכ-5% לעומת שנת 2015.

### פליטות ישירות במכלול 1

הפליטות העיקריות במכלול זה נגרמות כתוצאה משימוש ברכבי החברה (כ-22% מסה"כ הפליטות ב-2017). פליטות במכלול זה ירדו ב-5% בשנת 2017 לעומת שנת 2016 על אף גידול בשריפת גפ"מ (גז פחמימני מעובה)\* בעקבות עלייה בייצור וכניסה של מוצרים חדשים.

### פליטות עקיפות במכלול 2

צריכת החשמל הנובעת בעיקר מתהליכי הייצור במפעלים מהווה את מקור הפליטה במכלול זה. בעוד שבשנים 2015-2016 פליטות ממקור זה היוו כ-60% מסה"כ הפליטות, בשנת 2017 הפליטות מגורם זה היוו כ-63%. סנו בצמיחה מתמדת בהיקף הייצור עקב הביקוש הגדל למוצרים. היכולת לשמור על רמה דומה בין 2015-2016 נובעת מתהליך התייעלות. הגידול ב-3% בשנת 2017 נובע מצמיחה גדולה בייצור בכל האתרים הנמדדים.

### פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה (מכלול 3)

בשנת 2017 פליטות גזי החממה במכלול 3 ירדו ב-17% בהשוואה לשנת 2016. ירידה זו נובעת, בין השאר, משיפור הפרדה וצמצום הפסולת הנשלחת להטמנה.

שנת 2017 הוגדרה על ידי סנו כשנת הבסיס בתחום חישוב גזי החממה, ביחס לשנה זו נבחנות המגמות של גזי החממה.

## פליטות מזהמי אוויר

אנחנו פועלים בהתאם לדרישות רישיון העסק ובכפוף לחוק אוויר נקי. תוצאות דיגום ארוכות מועברות כנדרש למשרד להגנת הסביבה. כמו כן, ביצענו בשנת 2018 סקר תהליכים כנדרש על ידי המשרד להגנת הסביבה.

\* גז פחמימני מעובה המכונה בישראל גם גז בישול, הוא תערובת של גזים פחמימיניים המשמש כדלק לצורכי בישול, הסקה והנעת כלי רכב. הגז מתעבה תחת לחץ נמוך יחסית, דבר המקל על האחסון והשינוע המסחריים שלו. גפ"מ המשמש להנעת כלי רכב מוכר לעיתים בעולם בשם Autogas.

פליטות גזי חממה 2015-2017 (טון שווה ערך פחמני)



## בואו נדבר על מזג האוויר - שינוי אקלים וגזי חממה

אנו רואים חשיבות במתן מענה לאתגר שינוי האקלים ותופעת ההתחממות הגלובלית על ידי מדידת וצמצום פליטת גזי חממה. המדריך הפחמני, קרי - סך פליטות גזי החממה של הארגון התורמים לשינוי האקלים, להלן:

### מקורות הפליטות העיקריים

מכלול	מקור פליטה	פירוט	גורם פליטות עיקרי
מכלול 1: פליטות באחריות ישירה	מתקני שריפה ניידים	שימוש ברכבים בבעלות ובתפעול החברה	כלי רכב
	מתקני שריפה נייחים	גנרטורים, תנורי חימום, מערכות קיטור ויצור, שימוש בגפ"מ	
	פליטות בלתי מוקדיות	גזי קירור במערכות המיזוג	
מכלול 2: פליטות באחריות עקיפה	חשמל	צריכת חשמל מחברת חשמל ודוראד	צריכת חשמל
מכלול 3: פליטות נוספות באחריות עקיפה	פליטות בשרשרת האספקה	פסולת (שינוע והטמנה), שפכים ומים (טיפול והפקה).	שפכים תעשייתיים

- מדידת הפליטות מחולקת לשלושה מכלולים (Scopes):
1. פליטות ישירות (מכלול 1) ממקורות שהם בבעלות או בשליטת החברה המדווחת.
  2. פליטות עקיפות (מכלול 2) כתוצאה של פעולתה של החברה, אולם מתרחשות במקורות הנמצאים בבעלות או בשליטה של חברה אחרת, כגון, פליטות עקיפות מחשמל נרכש.
  3. פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) שהן פליטות הנפלטות במעלה ובמורד שרשרת האספקה.

במפעלי קבוצת סנו קיים מערך רחב היקף של הפרדת פסולת למחזור של פלסטיק, קרטון ונייר. בעקבות פעילות זו כ-70% מכמות הפסולת התעשייתית שיוצאת מהמפעל, ממוחזרת.

סוג הפסולת	2015	2016	2017
כמות (טון)			
פלסטיק למחזור	361	280	297
נייר למחזור	37	37	31
קרטון למחזור	797	778	931
פסולת מעורבת להטמנה	560	578	535
פסולת להטמנה ביחס לטון מוצר	-	12	11



70%

פסולת תעשייתית ממוחזרת

## פסולת לא זורקים, פסולת מנהלים

פסולת מהווה תוצר לוואי של תהליכי הייצור. אנו מתמודדים עם סוגי פסולות שונים אותם אנו מנסים למזער על ידי ייעול צריכת חומרי גלם, הפרדה במקור, מיחזור ושימוש חוזר. סוגי הפסולות העיקריים בהם אנו מטפלים הם פלסטיק, נייר, קרטון, חביות חומרים מסוכנים (חומ"ס), אירוסולים ופסולת מסוכנת הכוללת גם מוצרים כגומים שחזרו מהשוק.

כחלק מניהול תחום הפסולת אנו כפופים להוראות הדין הכוללות את חוק שמירת הניקיון המגדיר פינוי פסולות לאתרי פסולת מורשים לפי סוג הפסולת, תקנות רישוי עסקים (סילוק פסולת חומרים מסוכנים) וחוק האריזות הכולל הצטרפות לתאגיד ת.מ.י.ר. צמצום הפסולת מבוצע גם באמצעות מחלקת החזרות המפנה מוצרים כגומים או כאלו שלאחר שהופצו הוחלט להחזירם מסיבות שונות. מה שארוז ותקין מוחזר למחסן לצורך הפצה חוזרת ומה שפגום או נמצא מחוץ לאריזה מועבר למחסן החזרות שם מחלקת הנצלה מחזירה את מה שניתן להפצה. המוצרים הפגומים מועברים להשמדה באתר מורשה. בשנת 2017 בוצעה הנצלה לכ-51% ממספר הפריטים שחזרו למרלוג.

במפעלי סנו קיים מערך רחב היקף של הפרדת פסולת למחזור של פלסטיק, קרטון ונייר. בעקבות פעילות זו כ-70% מכמות הפסולת התעשייתית שיוצאת מהמפעל, ממוחזרת.



## מצמצמים את משקל האריזות

אחד מהגורמים העיקריים להיווצרות פסולת בתהליך הייצור ובסיום מעגל חיי המוצרים בבית הצרכן הוא החומרים בהם אנו משתמשים לצורך האריזה. מטרת צמצום המשקל הינה הפחתת כמות הפסולת בבית הצרכנים. החומרים בהם אנו בעיקר עושים שימוש הם נייר וקרטון, זכוכית שקופה, סוגי פלסטיק שונים ומתכת. אנו בוחנים מהלכים לצמצום משקל האריזות תוך העדפת חומרים ברי מחזור.

אנו פועלים לחסכון בצריכת המים במפעלים באמצעות ייעול תהליכי השבת מים, אוסמוזה הפוכה, שיפור ביצועי מכונות וייעול תהליכי ניקיון. כמו כן, הותקנה מערכת נוספת לטיפול במי הרכז\*. המערכת מפחיתה את הצריכה של מי הרשת וחוסכת כ-90% מכמות מי הרכז.

## מטפלים במים ושפכים

כל השפכים התעשייתיים מועברים בהתאם לאישור המשרד להגנת הסביבה על ידי ספקים מורשים לטיפול במתקנים מאושרים. הטיפול בשפכים נעשה בהתאם לתקנות בריאות העם, תקנות רישוי עסקים וכללי תאידי מים וביוב. בנוסף, הכללים מחייבים אישור תקופתי של רשות המים וכן חידוש רישיונות עסק והיתר רעלים הניתנים למפעלי הקבוצה.



**חיים מתחת למים**  
ניהול בר קיימא של השפכים התעשייתיים במטרה למנוע זיהום ימי, לשמור על המגוון הביולוגי ועוד



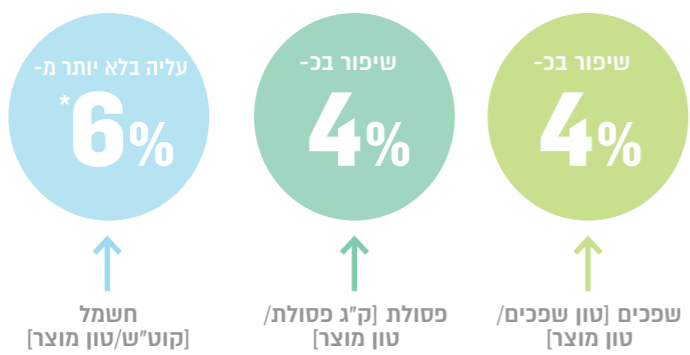
**מים נקיים**  
ניהול בר קיימא של מים ותברואה

אנו פועלים לצמצום כמות השפכים במספר דרכים כגון: סגירה וקירוי המתחמים בהם קיים פוטנציאל של כניסת גשם למערכת השפכים התעשייתיים, ניטור רציף של כניסת שפכים אל מיכלי האגירה על מנת לזהות שימוש חריג במים, הדרכות לעובדים בנושא הגנת הסביבה ובפרט שימוש מושכל במים לשיטיות כמו כן, נבחנת האפשרות למחזור שפכים ממחלקת נוזלים המייצרת נוזלי כלים, נוזלי רצפות, מרככי כביסה, ג'ל כביסה ועוד מגוון מוצרים לשימוש ביתי. נושא זה נמצא בתהליכי אישור ובדיקה של המשרד להגנת הסביבה.

## יעדים לשנת 2018

יעדי החברה בנושאים הסביבתיים נקבעו לאחר יצירת מדדים המסתמכים על איסוף נתונים לאורך השנים. איסוף הנתונים כולל מעקב אחר: צריכת מים, צריכת חשמל, מעקב אחר כמויות שפכים תעשייתיים וזרמי פסולת נוספים כגון פסולת להטמנה, פסולת למיחזור ופסולת מסוכנת. בשנים הקרובות אנו צופים עליה בכמות הייצור וכניסת מוצרים חדשים למפעלי החברה. לפיכך נראה עליה בערכים האבסולטיים של המשאבים (מים, חשמל וחומרי גלם) ובהתאם, עליה בכמות הפסולות. ולכן האתגר שלנו הוא לשמור על היחס הקיים היום בין השימושים במשאבים לטון מוצר ואף לשפרו.

מדדים ויעדים



\* במהלך 2018 צפויה כניסה של צרכני חשמל נוספים כגון חדרי חימום, מדחס אוויר וקווי ייצור. כתוצאה מכניסת צרכני חשמל הנ"ל, היחס בין צריכת החשמל לטון מוצר עשויה לעלות.

## הבטחת איכות

אנו מחויבים לספק למאות אלפי הבתים של הצרכנים שלנו מוצרים איכותיים ומצוינים. השמירה על איכות המוצרים מתחילה בשלב הפיתוח, עוברת דרך השימוש בחומרי גלם נאותים, ממשיכה בבקרת תהליכי הייצור והאריזה במפעלים עד בדיקתם כמוצר מוגמר בטרם הפצתם לרשתות הקמעונאיות ומשם לבתים.



## מחויבים לאיכות

מוצרי סנו מתוכננים לתפקד ביעילות מרבית ותהליכי הייצור כוללים בקרות המבטיחות את תקינות המוצרים. המוצרים עומדים בדרישות הרגולציה הרלוונטיות בארץ ובעולם. מעבודות האיכות, ממוקמות באתר הראשי בהוד השרון ובעמק חפר, ומספקות שירותים שונים לכל החברות בקבוצת סנו. תפקידן של המעבדות הינו לבצע בקרת איכות של מוצרי החברה וחומרי הגלם.

מחלקת הבטחת האיכות בסנו מונה 21 עובדים - **שומרי הסף של האיכות** - המבצעים יום ולילה בדיקות קבלה לחומרי הגלם והאריזה המתקבלים מספקים חיצוניים, בדיקות במהלך הייצור כדי לוודא שהמוצרים עומדים במפרטים הטכניים, בדיקות אירוז ובדיקות מעבדה למוצרים סופיים טרם השינוע למחסני החברה וללקוחות. חלק קטן ממוצרי סנו מיוצרים על ידי קבלני משנה בארץ ובחול, הפועלים בהתאם למפרטים טכניים ודרישות ייצור המסופקות על ידינו.

**באתר סנו בהוד השרון** שני מפעלי ייצור - מפעל כימיקלים ומפעל לייצור מוצרי נייר ביתיים. במפעל הכימיקלים מיוצרים מוצרי ניקוי ואחזקת הבית, חומרים לניקוי כלים, חומרים לכביסה, מבשמי אוויר, קוטלי חרקים ועוד. במפעל הנייר מייצרים נייר טואלט ונייר מגבת למטבח ועוד.

בתהליך הייצור פועלת בחברה מערכת ניהול איכות אשר אושרה על ידי מכון התקנים הישראלי. לחלק ממוצרי החברה תווי תקן ותווי ירוקים.

בתחום קוטלי החרקים והמזיקים מחזיקה החברה תעודות רישום והיתר רעלים מהמשרד לאיכות הסביבה ורישיונות שניתנו על ידי משרד הבריאות לייצור מוצרים בתחום מוצרים זה.

**למפעל הכימיקלים** תו פלטינה שהוענק עקב עמידתו בחמישה תקנים שונים. מאז 2011, מחזיקה סנו בתו הפלטינה היוקרתית, זאת בזכות מאמציה המתמשכים לשימור האיכות והמצוינות ובשל החזקתה בחמישה תווי איכות: תו תקן למוצרים שונים, תו ירוק, תו לניהול האיכות ISO 9001:2015, תו לניהול הבטיחות והבריאות בתעסוקה OSHAS 18001-2007 ותו ISO 14001-2015.



לניהול סביבתי. שני האחרונים הוענקו גם למפעל הנייר ולמרכז הלוגיסטי של סנו. תו הפלטינה ניתן למספר מצומצם של חברות בישראל ואנו גאים להשתייך למועדון איכותי זה. למפעל הנייר תו זהב שהוענק עקב עמידתו בארבעה תקנים שונים.

באתר סנו בעמק חפר ממוקם מפעל **קוסמופארם** המייצר מוצרי טואלטיקה

וקוסמטיקה לרבות דאודורנטים, שמפו ומרכך, קרמים לגוף, מוצרים ייעודיים כמו מוצרים דנטליים, מוצרי היגיינה אנטיספטיים, מוצרים להגנה משמש, מוצרי תינוקות ועוד.

המוצרים משווקים ומופצים תחת מספר מותגים ידועים כמו קרמה, כף, אורביטול, סנו מדיק, קרליין, נקה 7 ועוד. לקוסמופארם תקן פלטינה המורכב מחמישה תקני איכות והוא עומד בכל תקני ודרישות משרד הבריאות למערכת איכות החל משלב פיתוח המוצר ועד להפצתו לנקודות המכירה. למפעל תקן GMP לתנאי ייצור נאותים ISO 22716. התקנים והדרישות הנ"ל מהווים את הקווים המנחים לשלבי הייצור והבדיקה, ומטרתם להבטיח את איכותם של המוצרים לצרכן הסופי. תקנים נוספים שהמפעל עומד בהם בתחומי שמירה על איכות הסביבה: ISO-14001 בטיחות ובריאות בתעסוקה OHSAS-18001; תקן איכות ISO-9001 ותקן נוסף בתחום ייצור מוצרים העומדים תחת הקטגוריה של אביזרים רפואיים ISO-13485.



אתיקה  
וממשל תאגידי

## אתיקה וממשל תאגידי

החברה מחויבת בפעילותה העסקית להתנהלות אתית, ליישום כללי ממשל תאגידי ולציות לדין ולכללים רגולטוריים החלים עליה.

### שם הקוד - אתיקה

עוד בטרם כתיבת הקוד האתי של החברה בשנת 2010, הקפידה משפחת לנדסברג, בעלת השליטה, הקפדה מלאה על מילוי כל חוק ודרישה של הרשויות תוך פעולה באופן ערכי ומוסרי כדרך חיים.

התנהלות אתית היא אחת מאבני היסוד של החברה מאז הקמתה.

### הקוד האתי

התחומים בהם עוסק הקוד הינם רבים, מגוונים וחוצי חברה.

הקוד האתי מכיל בתוכו ערכי יסוד של יושרה, הגינות והתנהלות אתית וכן מספר נושאים מהותיים כגון ניגוד עניינים, שימוש במידע פנים, הגבלים עסקיים, מניעת הטרדות מניות, בקרה חשבונאית ודיווחים כספיים. בנוסף, הקוד נותן קווים מנחים למגוון השאלות והאירועים אשר מתעוררים במהלך הפעילות השוטפת. יתירה מכך, החברה ידועה ביושרה ובהגינותה כלפי צרכניה, לקוחותיה וספקיה. הקוד האתי הכתוב רק מגביר את מחויבותה ועובדיה נדרשים לנהוג על פי הכללים הרשומים בו וחותרים כי הם מבינים את תוכנו ומסכימים לציית לו.

לינק לקוד האתי המלא:

[https://www.sano.co.il/media/code\\_of\\_ethics.pdf](https://www.sano.co.il/media/code_of_ethics.pdf)

החברה ידועה ביושרה ובהגינותה כלפי צרכניה, לקוחותיה וספקיה. הקוד האתי הכתוב רק מגביר את מחויבותה ועובדיה נדרשים לנהוג על פי הכללים הרשומים בו.

### כשיש ספק אין ספק – בסנו מתייעצים ומדווחים

החברה מעודדת את העובדים להתייעץ בנושאים אתיים ולדווח בכל מקרה של חשש להפרת חוק או הפרה אתית. הקוד האתי קובע מיהם בעלי התפקידים אליהם ניתן לפנות בנושא וכן את הדרכים בהן ניתן לעשות זאת. כמו כן קיימת התייחסות לערוצי הפנייה לצורך התייעצות במקרים של דילמות ודיווח על הפרות אתיות. העובדים מוזמנים לדווח גם באמצעות תיבות פניה ייעודיות הממוקמות באתרי הפעילות של החברה וכן בקו טלפוני אנונימי המגיע ישירות להנהלה.

ניתן לראות בסקר שביעות רצון שנערך בקרב העובדים בהוד השרון ובעמק חפר בשנת 2017:

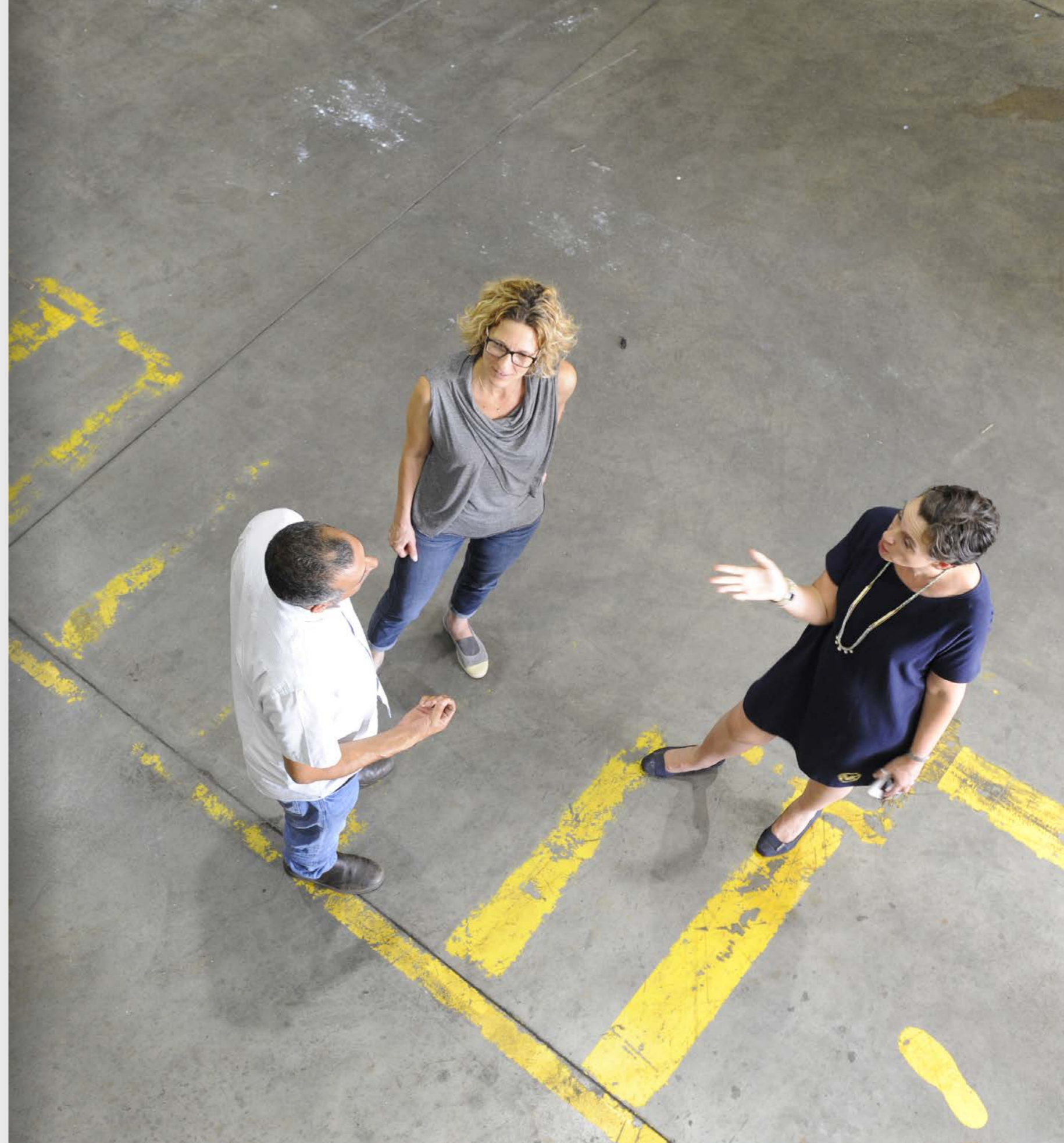
94%

מהעובדים יודעים כיצד לנהוג בסביבת עבודתם בצורה אחראית

89%

מהעובדים יודעים את הכתובת עבורם בכל הקשור לדילמות מוסריות

בשנת 2017 התקבלו וטופלו שתי פניות בנוגע להפרות אתיות ו/או התייעצות בנושאים אתיים.







## התנהלות נקייה בסנו - מניעת שחיתות

החברה עורכת סקר הונאות ומעילות מקיף באמצעות גורם חיצוני. סקר כאמור בוצע ברבעון השלישי של שנת 2017 (ומבוצע אחת לשלוש שנים).

מטרת הסקר הייתה לזהות ולנתח תרחישי מעילות והונאות בתהליכי העבודה בחברה. התממשותם של סיכונים אלו עלולה לגרום לאובדן כספים, אי סדרים, פגיעה בשמה הטוב של החברה, אי יעילות ועוד.

במסגרת ביצוע הסקר ניהל הגורם החיצוני דיאלוג עם מנהלים ובעלי תפקידים רלוונטיים בחברה תוך סקירת תהליכי עבודה ותרחישי הונאות ומעילות רלוונטיים. ניתוח זה של רמות הסיכון והתרחישים שזוהו משמשים את הנהלת החברה לפעול לצמצום החשיפות ורמת הסיכון שלהן באופן אפקטיבי.

## ממשל תאגידי

### הדירקטוריון

האסטרטגיה והפעילות העסקית של החברה נמצאות בפיקוח דירקטוריון קבוצת סנו בהובלת יו"ר הדירקטוריון וסגן יו"ר הדירקטוריון.



הדירקטוריון מונה 6 חברים בעלי רקע ותחומי התמחות שונים, להלן חברי הדירקטוריון:

- רו"ח זינגר יצחק, יו"ר הדירקטוריון
- מר אלכס לנדסברג, סגן יו"ר הדירקטוריון
- עו"ד צביה גרוס
- מר שלמה מעוז
- מר יהודה נסרדישי
- עו"ד נורית שניט

במסגרת הדירקטוריון פועלות שלוש וועדות: ועדת ביקורת, ועדה לבחינת הדוחות הכספיים וועדת התגמול. ועדת הביקורת והוועדה לבחינת הדוחות הכספיים קיימו כל אחת 4 ישיבות במהלך 2017, ועדת התגמול קיימה 2 ישיבות.

שיעור ההשתתפות הממוצע של חברי הדירקטוריון בישיבות של הוועדות עמד בשנת 2017 על 100%.

97%

בשנת 2017 התקיימו 11 ישיבות דירקטוריון. שיעור ההשתתפות הממוצע בישיבות עמד בשנת 2017 על 97%.

100%

שיעור ההשתתפות הממוצע של חברי הדירקטוריון בישיבות של הוועדות עמד בשנת 2017 על 100%.

## שומרים על עצמנו מבפנים - ביקורת פנים

לחברה מבקר פנים שמונה לתפקיד על ידי הדירקטוריון ובהתאם להמלצת ועדת הביקורת. תכנית העבודה של המבקר הינה רב שנתית, כפי שנקבעה ואושרה על ידי ועדת הביקורת. למידע נוסף על ביקורת הפנים, ניתן לקרוא בדוחות הכספיים לשנת 2017 בעמודים 22-23.

## אכיפה עם ערך - תכנית אכיפה פנימית בתחום ניירות ערך

במרץ 2013 אישר הדירקטוריון תכנית אכיפה פנימית בתחום דיני ניירות ערך. מטרת התכנית לוודא ולאכוף ציות של החברה, נושאי המשרה שלה ועובדיה לדרישות הדין בתחום ניירות ערך. בנוסף התכנית בודקת ציות לנהלים שאימצה החברה, וקובעת דרכי טיפול והפקת לקחים בנוגע לתקלות (ככל שתמצאנה). התכנית גובשה על בסיס מאפייניה הייחודיים וסביבת הפעילות של החברה וזאת בהתבסס על סקרי ציות בתחום ניירות ערך ובהתאם לקריטריונים שפורסמו על ידי רשות ניירות ערך. הדירקטוריון מינה את היועץ המשפטי של החברה, הכפוף במישרין למנכ"ל, לממונה על האכיפה בחברה. תפקידו לוודא בעצמו ובאמצעות אחרים את ביצועה היעיל והאפקטיבי של תכנית האכיפה, לרבות בדרך של מעקב והטמעת הנהלים שאישר הדירקטוריון.

## מנהלים גם סיכונים

ניהול הסיכונים בכל תחומי הפעילות של החברה, לרבות בתחום האחריות התאגידי, מטופל על ידי מבקר הפנים וההנהלה.

בסוף שנת 2017 ערכה החברה סקר סיכונים מחדש ומיפתה את הסיכונים העיקריים, במסגרתו זוהו סיכונים בעלי השפעה נמוכה בלבד.

במקביל, קיבלה ועדת הביקורת של הדירקטוריון דיווח על כך לצורכי פיקוח והערכה.

1. מר אלכס לנדסברג, סגן יו"ר הדירקטוריון ומבעלי השליטה בחברה, אינו נמנה על הנהלת החברה.

## אודות הדו"ח

הדו"ח נכתב ברוח עקרונות הדיווח של ארגון ה-GRI הבינ"ל (Global Reporting Initiative), לפי תקן הדיווח SRS ברמת דיווח "Core", ללא תהליך אשרור חיצוני. הדו"ח נכתב בסיוע של חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, המשמשת כמחזיקת עניין בארגון ה-GRI.

**אנו מזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה, הארה או שאלה הקשורה לדו"ח:**

• **אודי ארליך**, סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל קבוצת סנו: [udi@sano.co.il](mailto:udi@sano.co.il), 09-7473260

• **עברי ורבין ועו"ד מור טטולר**, יועצים לאחריות תאגידית מחברת Good-Vision: 03-5600153, [lvri.verbin@goodvision.co.il](mailto:lvri.verbin@goodvision.co.il)

### מטרת תהליך זיהוי הנושאים המהותיים

הגברת תהליכי השקיפות והשיתוף של החברה עם מחזיקי העניין שלה ומענה מיטבי לשאיפות ולצרכים שלהם. דיווח ענייני ומדויק בנוגע לנושאים מהותיים בראיית החברה ובראיית מחזיקי העניין שלנו. התייחסות להיבטים חברתיים וסביבתיים הנמצאים בראש סדר העדיפויות בישראל ובעולם.

### שלבים בתהליך זיהוי הנושאים המהותיים

כשלב ראשון פעלה סנו לבחון ולזהות נושאים מהותיים באמצעות כלים פנים ארגוניים, קרי - באמצעות ניהול דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין של החברה המושפעים מהפעילות העסקית או המשפיעים עליה (עובדים, לקוחות, ספקים, משרדי ממשלה, עמותות וארגונים חברתיים ועוד).

תהליך זה בוצע, בין היתר, על ידי: סקרים ומשובים, מפגשים, כנסים וראיונות (עם גורמים מהחברה ומחוצה לה).

כשלב שני, פעלה החברה לסקור מאגרי מידע חיצוניים, בין היתר: סקירת דו"ח של ארגון "Sustainable Topics for Sectors"- GRI - "What do stakeholders want to know" - הכולל רשימה של נושאים מהותיים בחלוקה על סקטורים (על פי תחומי הפעילות העסקית של החברה).

סקירת "SASB'S Materiality Map" של ארגון The SASB (Sustainable Accounting Standards Board) המציג נושאים מהותיים הרלוונטיים לכל סקטור/ תעשייה.

ניתוח נושאים מהותיים המדווחים בדו"חות אחריות תאגידית של חברות מקבילות מהעולם.

ניתוח סקר ציפיות הציבור "מעלה- גלובסקאן" - סקר המתייחס לציפיות הציבור מעסקים בישראל, הבוחן את רמת האמון כלפי עסקים בישראל, ציפיות הציבור מחברות ותחומי העניין שלהם במגוון סקטורים.

סקירת יעדי הפיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's- Sustainable Development Goals) כתהליך נוסף לצורך זיהוי סוגיות סביבתיות וחברתיות גלובאליות בעלות חשיבות שעליהם לחברה יש השפעה במסגרת פעילות הליבה שלה.

### גיבוש רשימת נושאים ומיכוי הנושאים

ביצענו תהליך מיפוי רחב ומעמיק של הנושאים המהותיים לדיווח על פי החברה ומחזיקי העניין שלה. במסגרת תהליך מיפוי הנושאים הוגדרו:

**1. נושאים לדיווח בדו"ח אחריות תאגידית** - נושאים שהוגדרו בעלי חשיבות גבוהה לחברה ולמחזיקי העניין שלה. אנו שואפים לדווח על הנושאים הרלוונטיים והמהותיים ביותר, ולכן בהכרח נושאים אלו מדווחים בדו"ח זה.

**2. נושאים בבקרה ומעקב באופן שוטף** - נושאים שהוגדרו בעלי חשיבות בינונית על ידי החברה ומחזיקי העניין שלה. נושאים אלו, נמצאים במעקב ובקרה באופן שוטף על ידי החברה, והם מדווחים בערוצי הדיווח השונים של החברה (דו"חות שונים, אתר החברה, תקשור פנים ארגוני ועוד).

**3. נושאים במודעות של החברה** - נושאים שהוגדרו בעלי חשיבות נמוכה על ידי החברה ומחזיקי העניין שלה. אומנם נושאים אלו אינם בהכרח מדווחים בדו"ח זה, אך החברה מכירה בקיומם וחשיבותם ובוחנת באופן מתמיד את השפעתה עליהם.

## נושאים מהותיים שדווחו



נושא	מדד	תיאור המדד	עמ'	הערות	SDG's
פרופיל הארגון	102-1	שם הארגון	1		
	102-2	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	11		
	102-3	המיקום של מטה הארגון	12		
	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	12,14		
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	13		
	102-6	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	14		
	102-7	גודל ומידע על הארגון	7		8
	102-8	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	7,22-25		
	102-9	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	42-45		
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	16		
	102-11	יישום עקרונות הזהירות המונעת על ידי הארגון	48		
	102-12	יזמות חיצונית, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	-	ברוח ה- GRI	
	102-13	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	-	ברוח ה- GRI	
אסטרטגיה	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	4-5		
	102-15	השפעות משמעותיות בתחום האחריות התאגידית, והסיכונים והזדמנויות הקשורים להשפעות אלו	16	ברוח ה- GRI	
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	63		
	102-17	תיאור המנגנונים החיצוניים והפנימיים עבור הארגון להתייעצות ולדיווח בנוגע להתנהגות אתית וחוקית ויושרה עסקית	63		
	102-18	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לזווע" דות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	-	ברוח ה- GRI	
אתיקה ויושרה	102-22	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	64		
	102-26	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בקביעת המטרות, הערכים והאסטרטגיה הארגונית	64		
	102-30	תפקיד הדירקטוריון בבחינת האפקטיביות של תהליך ניהול סיכונים בתחום האחריות התאגידית בארגון	65		
	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	64,66, 28,36		
דיאלוג עם מחזיקי עניין	102-41	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	-	ברוח ה- GRI	
	102-42	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עם נערך דיאלוג	66	ברוח ה- GRI	
	102-43	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	28,36,64		
	102-44	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהועלו כל נושא	-	ברוח ה- GRI	

נושא	מדד	תיאור המדד	עמ'	הערות	SDG's
פרקטיקת הדיווח	102-45	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	1		
	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	66		
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	67		
	102-48	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	-	דו"ח ראשון שמכרסמת החברה	
	102-49	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	-	שנת 2017	
	102-50	התקופה המדווחת	1		
	102-51	מועד פרסום הדוח האחרון	-	דו"ח ראשון שמכרסמת החברה	
	102-52	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	-		
	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	66		
	102-54	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	66	ברוח ה- GRI	
	102-55	אינדקס - GRI Content index	68-71		
	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	-		
	שרשרת אספקה אחראית	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	42-45	12
103-2		כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	42-45		
103-3		כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	42-45		
אנרגיה	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	50	13	
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	50		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	50		
מים	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	50	7	
	302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	50		
	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	56	13	
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	56		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	56		
303-3	מחזור ושימוש חוזר במים	56			

נושא	מדד	תיאור המדד	עמ'	הערות	SDG's
<b>פליטות</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	52-53		13
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	52-53		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	52-53		
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	52-53		
	305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	52-53		
305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה	52-53			
305-5	צמצום פליטת גזי חממה על ידי הארגון	52-53			
<b>פסולת ושפכים</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	52-57		13,14,6
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	52-57		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	52-57		
<b>בטיחות וגהות בעבודה</b>	306-1	שפכים לפי איכות ויעד סילוק	56		14,6
	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	55		
<b>תנאי העסקה</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	32		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	32		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	32		
<b>הכשרה ופיתוח העובדים</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	22-29		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	22-29		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	22-29		
	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	26-27		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	26-27		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	26-27		
	404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	27		

נושא	מדד	תיאור המדד	עמ'	הערות	SDG's
<b>גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	25		10
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	25		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	25		
	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	25	ברוח ה- GRI	
<b>תרומות ושיתוף הקהילה המקומית</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	30-31		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	30-31		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	30-31		
	413-1	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	30-31		
<b>שיווק וסימון מוצרים ושירותים</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	36-37		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	36-37		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	36-37		
	417-1	סוג המידע שנדרש לספק בהתאם לנוהלי הארגון בנוגע למוצרים ושירותים שהארגון מספק, ואחוז קטגוריות משמעותיות של מוצרים ושירותים הכפופות לדרישות אלה	39		
<b>הבטחת איכות</b>	103-1	הסבר על הנושא המהותי - מדוע הינו מהותי, מה גבולות השפעתו והאם ישנן מגבלות לגבי דיווח עליו	58-59		
	103-2	כיצד הארגון מנהל את הנושא המהותי, מה המטרה של הגישה הניהולית ומה מרכיביה	58-59		
	103-3	כיצד הארגון מעריך את הגישה הניהולית שלו - מנגנוני הערכה, תוצאות הערכה ושינויים שנעשו בעקבות ההערכה	58-59		

[www.sano.co.il](http://www.sano.co.il)