synergy

Engineering Solutions

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ 2017

Corporate Social Responsibility Report

Άνθρωπος | Περιβάλλον | Κοινωνία | Αγορά

www.synergy-logistics.gr

Πίνακας Περιεχομένων

Μήνυμα Διοίκησης 04

Η Synergy σε αριθμούς 06

1 **Παρουσίαση της Synergy A.E.** 08
1.1 Εταιρικό Προφίλ 09
1.2 Η Στρατηγική της Synergy 12
1.3 Οικονομική Επίδοση 14
1.4 Εταιρική Υπευθυνότητα και Αειφορία 15

2 **Υπευθυνότητα για τους Ανθρώπους** 17
2.1 Το Ανθρώπινο Δυναμικό σε Αριθμούς 18
2.2 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 20
2.3 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων 21
2.4 Ίσες Ευκαιρίες Εργαζομένων - Παροχές και Αμοιβές 22

3 **Υπευθυνότητα για το Περιβάλλον** 23
3.1 Ενέργεια και χρήση φιλικών προς το Περιβάλλον φορτηγών οχημάτων 24
3.2 Νερό και Πρώτες Ύλες 24
3.3 Περιβαλλοντική διαχείριση Στερεών και Υγρών Αποβλήτων 25

4 **Υπευθυνότητα για την Κοινωνία** 26
4.1 Κοινωνική Συνεισφορά 27
4.2 Εθελοντισμός και Συμμετοχή Εργαζομένων 28
4.3 Ο Κλάδος της Εφοδιαστικής Αλυσίδας και των Logistics - Βιώσιμη Πολιτική 29

5 **Υπευθυνότητα για την Αγορά** 30
5.1 Ικανοποίηση Πελατών 31
5.2 Προσωπικά Δεδομένα Πελατών 34

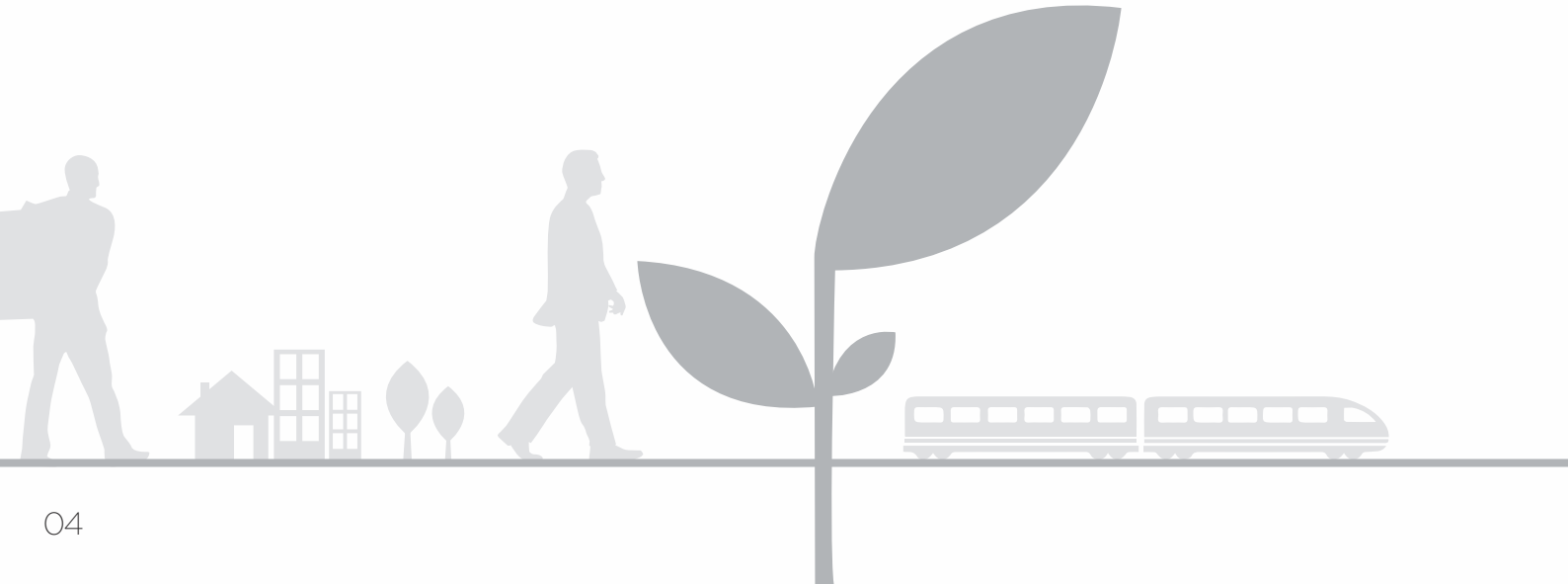
Μήνυμα Διοίκησης

Η **Synergy A.E.** είναι μία Εταιρία που πρωτοστατεί στον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics στην Ελλάδα, παρέχοντας ένα πλήρες φάσμα σύγχρονων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας, προσαρμοσμένο στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων - πελατών της. Το εύρος υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρία περιλαμβάνει την Αποθήκευση και Διανομή εμπορευμάτων Τρίτων - 3rd Party Logistics Services - καθώς επίσης και την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και εξατομικευμένες λύσεις "Tailor Made" που σχεδιάζονται, υλοποιούνται και επικαιροποιούνται στο πλαίσιο της συνεργασίας και της στρατηγικής ευθυγράμμισης με τους πελάτες.

Η **Synergy** είναι μια οικογενειακή Ελληνική επιχείρηση που αριθμεί δεκαπέντε χρόνια λειτουργίας. Μέσα στη διαδρομή αυτή, στόχο της Διοίκησης αποτελεί η μακροχρόνια και σταθερή ανάπτυξη, με σεβασμό στους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τους Πελάτες. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί παγιωμένη πρακτική, καθώς οι αποφάσεις λαμβάνονται με γνώμονα την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα. Ήδη τα τελευταία χρόνια, η Εταιρία σχεδιάζει και εφαρμόζει Πλάνο Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, υλοποιώντας με συστηματικό τρόπο δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τους τέσσερις άξονες αειφορίας.

Οι άνθρωποί μας αποτελούν σημαντικό κρίκο της προσπάθειας αυτής, καθώς συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση του πλάνου αειφορίας. Η εξασφάλιση ταλαντούχων, άρτια καταρτισμένων, με όραμα εργαζομένων, αποτελεί το μέσο για τη συνεχή ανάπτυξη της Εταιρίας μας. Με τη σειρά μας, διασφαλίζουμε πως οι εργαζόμενοί μας απασχολούνται σε ένα ασφαλές και υγιεινό περιβάλλον, έχοντας άρτια γνώση των καθηκόντων τους και λαμβάνοντας την απαραίτητη εκπαίδευση μέσω των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που τους παρέχουμε. Παράλληλα, εξασφαλίζουμε για αυτούς ανταγωνιστικές αμοιβές και πρόσθετες παροχές, επιβραβεύοντας την προσφορά και την αφοσίωση που δείχνουν στην Εταιρία.

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην προστασία του περιβάλλοντος, λαμβάνοντας υπόψη τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο της δραστηριότητάς μας. Παρακολουθούμε συστηματικά την ενέργεια που καταναλώνουμε στις εγκαταστάσεις, καθώς επίσης το νερό και τα υλικά που χρησιμοποιούμε. Επιλέγουμε τους συνεργάτες μας προμηθευτές μεταφορικού έργου βάσει κριτηρίων, ένα εκ των οποίων είναι το κατά πόσο διαθέτουν φιλικότερα προς το περιβάλλον οχήματα, ενώ διαχειριζόμαστε τα στερεά και υγρά απόβλητα που προκύπτουν από τη λειτουργία μας. Στόχος μας είναι να παρακολουθούμε και να ελέγχουμε τον περιβαλλοντικό μας αντίκτυπο, υλοποιώντας παράλληλα δράσεις που επιτυγχάνουν τον περιορισμό του.



Engineering Solutions

Αποδεικνύουμε έμπρακτα πως η κοινωνική συνεισφορά αποτελεί βασικό πυλώνα της Εταιρικής μας υπευθυνότητας, υλοποιώντας δράσεις που δίνουν αξία στο κοινωνικό σύνολο. Ενισχύουμε φιλανθρωπικά ιδρύματα και οργανισμούς που στηρίζουν ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, συμμετέχοντας παράλληλα σε πρωτοβουλίες που προάγουν τον αθλητισμό, την υγεία και την ευζωία ανθρώπων και ζώων. Στην προσπάθεια αυτή, οι εργαζόμενοι της Synergy δίνουν το παρόν, αποδεικνύοντας πως ο θεσμός του εθελοντισμού προσδίδει αξία μέσα και έξω από τα όρια της Εταιρίας.

Η άρτια εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών αποτελεί την κινητήρια δύναμη των δράσεών μας. Στόχος είναι η παροχή καινοτόμων υπηρεσιών, πλήρως προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών, εξασφαλίζοντας σχέσεις μακροχρόνιας εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Παραμένουμε σε συχνή επικοινωνία με τους πελάτες μας, λαμβάνοντας τακτική ανατροφοδότηση τόσο από τις τακτικές συναντήσεις μας, όσο και μέσα από τις έρευνες ικανοποίησης πελατών που πραγματοποιούμε κάθε χρόνο.

Στόχο μας αποτελεί το να συνδυάσουμε την ποιότητα και την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας με την αειφορία και το υπεύθυνο επιχειρείν, λειτουργώντας κάτω από τις αρχές του Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς “Three Shields”.

Η διαμόρφωση της Εταιρικής στρατηγικής λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Λειτουργούμε με γνώμονα την ηθική και τη διαφάνεια, εξασφαλίζοντας την κανονιστική συμμόρφωση, ενώ καταδικάζουμε οποιοδήποτε περιστατικό απάτης, διαφθοράς ή καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Διαμορφώνουμε τις δράσεις αειφορίας που υλοποιούμε, λαμβάνοντας υπόψη διεθνή και εθνικά πρότυπα Εταιρικής υπευθυνότητας. Δίνουμε αξία στον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics, συνεισφέροντας στην ανοικοδόμηση της ελληνικής οικονομίας μέσα από το πρίσμα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Παναγιώτης Ε. Κορωναίος
CEO

Η Synergy σε αριθμούς

Η Εταιρία

- Κύκλος εργασιών 9,69 εκ. ευρώ
- EBITDA 508,1 χιλ. ευρώ
- 4 κέντρα διανομής στην Αττική
- 52.000 τ.μ. στεγασμένοι χώροι
- 35 αποθέτες
- 240 συνεργαζόμενες εταιρείες - προμηθευτές
- Απεστάλησαν 246.290 παραγγελίες
- Πιστοποιήσεις ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015 OHSAS 18001: 2007 ISO 22000: 2005, ΥΑ1348
- Μέλος ΣΕΒ, ΕΕL, ILME, GS1, ΣΥΝΔΔΕ & L, ΙΠΕ, ΕΑΣΕ, ΕΕΔΕ, ΑΗΚ

Άνθρωποι

- 78 εργαζόμενοι
- 46% γυναίκες
- 45% εργαζόμενοι από την τοπική κοινωνία
- 570 ώρες εκπαίδευσης
- 74 εκπαιδευτικά προγράμματα
- Συμμετοχή του 92% των εργαζομένων στα εκπαιδευτικά προγράμματα
- Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης
- Φαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη για το σύνολο των εργαζομένων
- Ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους
- Αξιολόγηση εργαζομένων
- Bonus για εργαζόμενους με υψηλή απόδοση
- Ευκαιρίες σε φοιτητές - Πρακτική άσκηση
- Επιβράβευση προτάσεων εργαζομένων - Κουτί ιδεών
- Βραβείο Αριστείας Ευάγγελου Π. Κορωναίου

synergy

Engineering Solutions

Περιβάλλον

- Αντικατάσταση συμβατικών λαμπτήρων με λαμπτήρες τεχνολογίας LED
- Χρήση φιλικών προς το περιβάλλον συνεργαζόμενων οχημάτων
- Ανακύκλωση 101.905 κιλών χαρτιού, πλαστικού και ξύλου
- Κάδοι ανακύκλωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις
- Υπεύθυνη διαχείριση υγρών αποβλήτων

Κοινωνία

- Στήριξη του μικρού Χριστόφορου που πάσχει από σπάνιο είδος καρκίνου
- Πλαστικά καπάκια για το δήμο Αγίας Παρασκευής και για τον Πανελλήνιο Σύλλογο Πρόληψης Τροχαίων Ατυχημάτων & Στήριξης ΑΜΕΑ «Αγάπη για Ζωή»
- Ενίσχυση στο Χαμόγελο του Παιδιού
- Στήριξη της ποδηλατικής ομάδας “Tripping mules”
- Τρόφιμα για άπορες οικογένειες - Η “γειτονιά” μας
- Ενίσχυση του Διάπλου Κύθηρα - Αντικύθηρα
- Ενίσχυση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τοπικής κοινωνίας
- Συμμετοχή στον αγώνα “Race for the cure”
- Δωρεά για τα αδέσποτα - Τα “φιλαράκια” μας
- Εταιρική Τράπεζα Αίματος

Αγορά

- Πελατο-κεντρική προσέγγιση
- Συστηματική επικοινωνία με πελάτες
- Έρευνα ικανοποίησης πελατών
- Μέτρηση αποτελεσμα-τικότητας με KPIs
- Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων πελατών

1. Παρουσίαση της Synergy A.E.

Παρέχουμε σύγχρονες υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας προσαρμοσμένες στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών.

Στόχος μας, η άρτια εξυπηρέτηση και η κάλυψη των προσδοκιών τους, με την παράλληλη αποτελεσματική διαχείριση των πόρων που χρησιμοποιούμε.

Διαμορφώνουμε την Εταιρική μας στρατηγική και υλοποιούμε δράσεις Εταιρικής υπευθυνότητας, εστιάζοντας στους Ανθρώπους, στο Περιβάλλον, στην Κοινωνία και στην Αγορά.

Συμμετέχουμε ενεργά στην ανοικοδόμηση της ελληνικής οικονομίας και του κλάδου της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics, στοχεύοντας στη μακροχρόνια ανάπτυξη και στην ασφάλεια.

Ενημερώνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη για τις δράσεις που υλοποιούμε και τον αντίκτυπό τους, θέλοντας να ενισχύσουμε το θεσμό της διαφάνειας και της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας μέσα από τη δημοσίευση Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

1.1 Εταιρικό Προφίλ

Η Synergy ακολουθεί με συνέπεια τις παραδοσιακές αξίες της οικογενειακής επιχείρησης που ιδρύθηκε το 2004 και σήμερα, η δεύτερη γενιά πλέον, συνεχίζει την εξέλιξή της με ισχυρές δομές και ανεπτυγμένη επιχειρηματική κουλτούρα στον κλάδο παροχής υπηρεσιών Logistics στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

Η Synergy παρέχει υπηρεσίες σε όλο το φάσμα της εφοδιαστικής αλυσίδας καλύπτοντας σημαντικούς κλάδους δραστηριοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των Τροφίμων, της Εστίασης, των Χημικών και Βιομηχανικών υλικών, των Φαρμάκων, των Καλλυντικών και της Ναυτιλίας, ενώ παράλληλα εξειδικεύεται σε Project και Event Management.

Η Εμπορική Διεύθυνση έχει την ευθύνη για την προώθηση των πωλήσεων όλων των υπηρεσιών της Εταιρίας. Πρεσβευτές 'ambassadors' του έργου μας όμως, είναι το προσωπικό, οι συνεργάτες της Εταιρίας και κυρίως οι πελάτες. Ως εκ τούτου, μέλημα όλων είναι το "performance excellence", ώστε να εξαπλώνεται το "brand awareness" και να αναζητά η αγορά την Εταιρία και όχι το αντίστροφο, δηλαδή να 'κυνηγούν' οι πωλήσεις την αγορά.

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες που προσφέρει η Synergy περιλαμβάνουν:

Κύριες υπηρεσίες	Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας
Contract logistics	
Inbound	Labeling
Warehousing	Co-packing
Outbound	COD
Distribution	Sampling
Reverse	Refurbishment
POD	Replenishment
e-archiving	Back orders handling
Reporting - KPIs	Quality control
DG Management System	Call center
	Customs clearance
	Exceptional services
	Design tailor made solutions - σχεδιασμός και ενεργοποίηση πελατών σε αυτές
Cross docking	
Collection	
Scheduling	
Distribution	
Reporting - KPIs	
International Freight Forwarding	
Δίκτυα	Υπηρεσίες εκτελωνισμού
Τεχνολογικά Εργαλεία	
Reporting - KPIs	
Special Projects	
Events Management	
Promotions	
Ad hoc έργα	

Logistics Consulting

4PL
Κύπρος
Βουλγαρία
Σερβία
Ρουμανία
Μαυροβούνιο
Τσεχία
Αυστρία

Οι Εγκαταστάσεις μας

Η Synergy δραστηριοποιείται μέσω τεσσάρων Κέντρων Διανομής συνολικής στεγασμένης επιφάνειας 52.000 τ.μ. καθώς και με τη χρήση 7 περιφερειακών hubs.

Κέντρα διανομής:

- Αττική: 4 Κέντρα Διανομής στη θέση Σχοινέζα, στη θέση Δύο Πεύκα, στη θέση Χάβωση Ασπροπύργου, στη Μάνδρα Αττικής, καθώς και στη θέση Πάτημα Σχηματαρίου, συνολικής στεγασμένης επιφάνειας 52.000 τ.μ. και 34.000 παλετοθέσεων. Η διανομή καλύπτεται μέσω ιδιόκτητων και συνεργαζόμενων Δ.Χ. φορτηγών οχημάτων.

Περιφερειακά Κέντρα Διανομής (hubs):

- Θεσσαλονίκη: Στεγασμένη επιφάνεια 1.000 τ.μ., 6 συνεργαζόμενα Δ.Χ. φορτηγά οχήματα
- Πάτρα: Στεγασμένη επιφάνεια 1.700 τ.μ., 6 φορτηγά διανομής, 2 επικαθήμενα
- Λάρισα: Στεγασμένη επιφάνεια 2.000 τ.μ., 5 φορτηγά διανομής, 6 επικαθήμενα
- Ιωάννινα: Στεγασμένη επιφάνεια 1.200 τ.μ., 14 φορτηγά διανομής, 7 επικαθήμενα
- Αλεξανδρούπολη: Στεγασμένη επιφάνεια 400 τ.μ., 3 φορτηγά διανομής, 10 επικαθήμενα
- Κρήτη: Στεγασμένη επιφάνεια Χανίων 2.000 τ.μ. Στεγασμένη Επιφάνεια Ηρακλείου 900 τ.μ., 20 φορτηγά διανομής, 37 επικαθήμενα
- Ρόδος: Στεγασμένη επιφάνεια 2.800 τ.μ., 11 φορτηγά διανομής, 5 επικαθήμενα

Ο Εξοπλισμός

Οι εγκαταστάσεις μας διαθέτουν όλο τον σύγχρονο εξοπλισμό που απαιτείται για την εξυπηρέτηση των παραγγελιών, όπως εξελιγμένα συστήματα αποθήκευσης, ανανεωμένο στόλο ανυψωτικών μηχανημάτων, προϊόντα hardware πληροφορικής νέας γενιάς, σύγχρονα μηχανήματα συσκευασίας - ανασυσκευασίας κ.λπ. Παράλληλα, επενδύουμε σε εξειδικευμένες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό, αναλόγως των ιδιαίτερων απαιτήσεων των κλάδων στους οποίους δραστηριοποιούνται οι πελάτες μας.

Το Δίκτυο Μεταφορών και Διανομής

Η Synergy διαθέτει επιπλέον ένα εξελιγμένο δίκτυο διανομής και μικροδιανομής μέσω 52 στρατηγικών συνεργατών και 24 εθνικών μεταφορικών επιχειρήσεων που καλύπτουν τις παραδόσεις των πελατών και στα πλέον απομακρυσμένα σημεία της Ελληνικής επικράτειας.

Παράλληλα, η Synergy αναλαμβάνει τη βελτιστοποίηση των μεταφορικών ροών εισαγωγικών και εξαγωγικών επιχειρήσεων διαμέσου του τμήματος International Freight Forwarding, το οποίο απαρτίζεται από ανώτατα στελέχη - συμβούλους μεταφοράς με μακρόχρονη εμπειρία στο χώρο του Freight Forwarding, σε συνδυασμό με σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα TMS και business reporting, πετυχαίνοντας δραστική μείωση του/των:

- μεταφορικού κόστους
- lead times
- ρίσκου κατά τη μεταφορά
- 'κενών', άνευ έργου χιλιομέτρων
- Carbon Footprint

Logistics Engineering

Τα **συστήματα και οι εφαρμογές** αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των εργασιών της **Synergy** και είναι ένα πεδίο διαρκούς επένδυσης. Αυτές περιλαμβάνουν:

- Διαχείριση Αποθέματος και Διανομής
- Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τον Πελάτη
- Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων
- Σύστημα Αναφορών

Το τμήμα **Logistics Engineering**, μέλος της ανώτατης διοικητικής ομάδας της **Synergy**, εκτελεί καθημερινές ενέργειες και δράσεις για το σχεδιασμό, την ανάλυση και την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων ώστε να μπορεί να εξασφαλίσει την προσέγγιση "tailor-made". Ο στόχος είναι η **end-to-end** εξυπηρέτηση του πελάτη, με αποτελεσματικότητα, ευελιξία και μείωση του κόστους διαχείρισης. Η Διεύθυνση έχει την ευθύνη ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τα συστήματα όλων των αποθετών της **Synergy** και έχουμε εμπειρία στην ανταλλαγή αρχείων σχεδόν με όλα τα συστήματα της αγοράς όπως SAP, Atlantis, Softone κ.α.

1.2 Η Στρατηγική της Synergy

Στη Synergy, δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στη σταδιακή και βιώσιμη ανάπτυξη των μεγεθών μας, προσφέροντας αξία στους ανθρώπους μας, στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στους πελάτες μας. Η οικονομική επίδοση δεν αποτελεί το μοναδικό κριτήριο κατά τη λήψη αποφάσεων και τη χάραξη της στρατηγικής μας, καθώς ακολουθούμε μια ολιστική προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη της την περιβαλλοντική προστασία, την κοινωνική συνεισφορά και την κανονιστική συμμόρφωση. Μέσα από το πλάνο αειφορίας που υλοποιούμε, προσβλέπουμε να γίνουμε Εταιρία αναφοράς στον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics, τόσο για τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, όσο και για την κουλτούρα εταιρικής υπευθυνότητας με την οποία αντιμετωπίζουμε το επιχειρείν. Οι εργαζόμενοί μας παραμένουν δίπλα μας και συμμετέχουν ενεργά στην υλοποίηση της στρατηγικής μας, επιβεβαιώνοντας πως η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί μια συλλογική προσπάθεια με βαθιά δέσμευση.

Όραμα

Να αναγνωριστούμε ως η πλέον πελατοκεντρική Εταιρία Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Υπηρεσιών Logistics.

Αποστολή

Να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να πετύχουν, με την εξαιρετική ποιότητα, την επάρκεια και τη δημιουργία αξίας, παρέχοντας τις καλύτερες υπηρεσίες και λύσεις που ικανοποιούν πλήρως τις ανάγκες και υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους στην εφοδιαστική αλυσίδα.

Η υπόσχεση της Synergy:
Να προσφέρουμε στους πελάτες μας μια μοναδική εμπειρία

Αξίες (η προσέγγισή μας)

Συνεργασία

Για εμάς η συνεργασία βρίσκεται στον πυρήνα όσων πράττουμε. Εμβαθύνουμε συνεχώς στην κατανόηση των δραστηριοτήτων και των στόχων των πελατών μας, ακούγοντας με όρεξη και μαθαίνοντας, ώστε να αναπτύσσουμε λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους και να εφαρμόζουμε βέλτιστες πρακτικές. Αγωνιζόμαστε να είμαστε πάντοτε αναπόσπαστο μέρος της οργάνωσης των πελατών μας προκειμένου να προωθούμε μακροχρόνιες και ισχυρές συνεργασίες.

Ακεραιότητα και Διαφάνεια

Η ακεραιότητα είναι το θεμέλιο της επιχείρησής μας. Είναι αυτή ακριβώς που καθορίζει τη συμπεριφορά και τη στάση μας απέναντι σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Συνεργαζόμαστε με διαφάνεια, προωθώντας την ειλικρίνεια σε όλες τις επικοινωνίες μας και προσφέρουμε λύσεις, στοχεύοντας σε αμοιβαία επωφελείς σχέσεις.

Ποιότητα

Μας αντιπροσωπεύει στο σύνολο, σε ό,τι κάνουμε και ό,τι λέμε. Από το τακτοποιημένο γραφείο και την προσωπική εμφάνιση, μέχρι την ανάλυση των επιχειρηματικών δεδομένων, η προσέγγισή μας παραμένει η ίδια: πρώτα η ποιότητα. Για να το επιτύχουμε αυτό, επιλέγουμε άτομα με την κατάλληλη νοοτροπία, ικανά να αποδίδουν στις όλο και περισσότερο αυξημένες απαιτήσεις της αγοράς. Οι μέθοδοί μας, σε συνδυασμό με την τεχνολογία, έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους ανθρώπους μας να επιτυγχάνουν μοναδικά πρότυπα ποιότητας στην αγορά μας και να συμβάλλουν ουσιαστικά στη βιωσιμότητα και ανάπτυξη τόσο για εμάς όσο και για τους πελάτες μας.

Αριστεία και συνεχής βελτίωση

Πιστεύουμε στην αριστεία και εφαρμόζουμε μια συνεχή διαδικασία βελτίωσης και καινοτομίας. Παραμένουμε εποικοδομητικά μη ικανοποιημένοι από την επιδίωξή μας για αριστεία και καθημερινά θέτουμε προκλήσεις ώστε να ξεπερνούμε συνεχώς τον εαυτό μας.

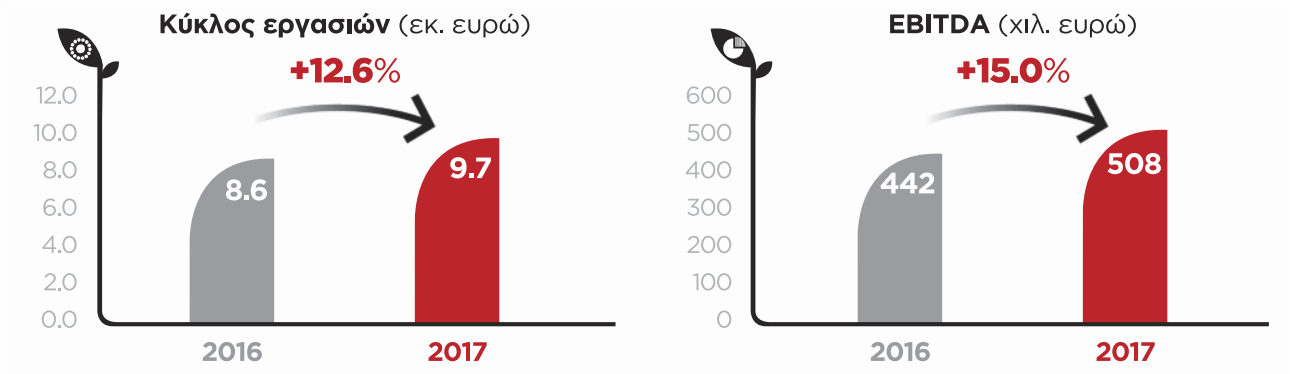
Οικονομική Ευρωστία

Προσπαθούμε να επιτυγχάνουμε ισχυρές και σταθερές οικονομικές επιδόσεις, οι οποίες διατηρούν τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών. Είμαστε εδώ για να μείνουμε. Γι' αυτό προχωρούμε σταθερά, με προσοχή και πάντα επιδιώκουμε να προσθέτουμε αξία. Η συνεπής οικονομική απόδοση και ανάπτυξη, μας δίνει τη δυνατότητα να επενδύουμε συνεχώς στην επαγγελματική εξέλιξη των ανθρώπων μας, τις υπηρεσίες μας και τις επιχειρηματικές μας λύσεις προς όφελος των πελατών μας.

1.3 Οικονομική Επίδοση

Η οικονομική επίδοση συμβάλλει στην ανάπτυξη των μεγεθών μας και στην εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της αειφορίας μακροχρόνια. Η φιλοσοφία μας έχει στο επίκεντρο τη βιώσιμη και σταδιακή ανάπτυξη, για αυτό επιλέγουμε να κάνουμε βήματα σταθερά και να αναπτυσσόμαστε με σεβασμό στην κοινωνία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους. Ο κύκλος εργασιών για το 2017 αυξήθηκε σημαντικά κατά 12,6% σε σύγκριση με το 2016, γεγονός που μας ενθαρρύνει να ενισχύσουμε τις προσπάθειες μας, υλοποιώντας παράλληλα το πλάνο των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας. Παράλληλα, πραγματοποιούμε σημαντικές επενδύσεις, εισάγοντας εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, φιλικό προς το περιβάλλον. Η εύρωστη οικονομική μας θέση, μας δίνει τη δυνατότητα να καταβάλλουμε σημαντικές προσπάθειες αντιστάθμισης του αντίκτυπου της δραστηριότητάς μας, χτίζοντας ένα ιδανικό περιβάλλον για εργαζόμενους, πελάτες και επενδυτές.

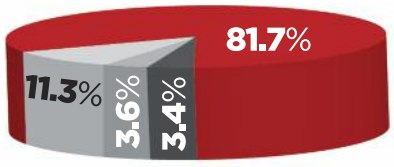
Οικονομικά στοιχεία	2016 *(σε €)*	2017 *(σε €)*
Κύκλος εργασιών	8.611.025	9.695.974
Κέρδη προ φόρων	177.068	257.510
Ιδία κεφάλαια	904.285	1.109.065
Σύνολο ενεργητικού	4.767.310	5.138.923
EBITDA	442.316	508.125
Λειτουργικά κόστη	8.207.785	9.173.921
Άλλα έσοδα (από τόκους)	73	55
Μακροπρόθεσμες δανειακές υποχρεώσεις	602.888	400.053
Βραχυπρόθεσμες δανειακές υποχρεώσεις	313.513	312.649



Παράγουμε αξία και διανέμουμε μέρος των εσόδων μας στα ενδιαφερόμενα μέρη. Παραμένουμε συνεπείς στις υποχρεώσεις μας, καταβάλλοντας έγκαιρα πληρωμές σε προμηθευτές, συνεργάτες και εργαζόμενους, ενώ παράλληλα καλύπτουμε τις οφειλές μας προς τους κρατικούς φορείς. Θεωρούμε πως η συνέπεια απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί ρυθμιστικό παράγοντα για τη διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης και καλής συνεργασίας.

Οικονομική αξία προς ενδιαφερόμενους	2016	2017
Πληρωμές προμηθευτών	7.625.871	8.522.399
Μισθοί	938.376	1.174.720
Εργοδοτικές εισφορές	316.733	377.231
Επενδύσεις	96.779	362.379

10.4 εκ. ευρώ οικονομική αξία
προς τα ενδιαφερόμενα μέρη (2017)



1.4 Εταιρική Υπευθυνότητα και Αειφορία

Διαμορφώνουμε την Εταιρική μας στρατηγική στοχεύοντας σε ένα σταθερό και αειφόρο περιβάλλον με μακροπρόθεσμη ανάπτυξη. Γνώμονάς μας είναι η υλοποίηση του επιχειρηματικού μας πλάνου λειτουργώντας υπεύθυνα για το περιβάλλον, την κοινωνία, τους ανθρώπους μας και τους πελάτες μας. Εστιάζουμε στην:

- Οικονομική Βιωσιμότητα της Εταιρίας
- Προστασία του Περιβάλλοντος
- Κοινωνική Συνεισφορά
- Εξασφάλιση των Ανθρώπων μας
- Υψηλή Ποιότητα Υπηρεσιών και Ικανοποίηση των Πελατών μας

Η υλοποίηση των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί μέρος της εταιρικής μας κουλτούρας και στρατηγικής, όπως έχει διαμορφωθεί από τη Διοικητική Ομάδα της Synergy σε συνεργασία με την ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εταιρίας. Ειδικότερα, το πλάνο δράσεων που εφαρμόζουμε λαμβάνει υπόψη αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες από διεθνή πρότυπα εταιρικής υπευθυνότητας, όπως είναι ο GRI (Global Reporting Initiative), οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) καθώς και ο Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας. Στόχο μας αποτελεί η εναρμόνιση των δράσεων που υλοποιούμε με διεθνείς και εθνικές πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και υπευθυνότητας, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αειφόρο ανάπτυξη του κλάδου μας και κατ' επέκταση της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Synergy

Η κουλτούρα και οι πρακτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχεδιάζονται, παρακολουθούνται και ελέγχονται από την ομάδα ΕΚΕ της Synergy. Τα μέλη της αποτελούν έμπειρα στελέχη της Εταιρίας, εκπρόσωποι των Διευθύνσεων και των λειτουργιών της. Ειδικότερα, η ομάδα ΕΚΕ της Synergy στελεχώνεται από τα κάτωθι στελέχη (παρουσιάζονται με αλφαβητική σειρά):

Δημήτριος Σ. Αποστολόπουλος - *Administration Director*
Ευθύμιος Χ. Ζημιανίτης - *Logistics Engineering Director*
Ιωάννης Χ. Καρδάτος - *Operations Director*
Παναγιώτης Ε. Κορωναίος - *CEO*
Κατερίνα Ε. Κορωναίου - *Account Director*
Ελένη Σ. Μπίτσιου - *Commercial Director (έχει αναλάβει τον συντονισμό της ομάδας ΕΚΕ)*
Σπυριδούλα Ν. Τσουμπελή - *HR Director & QA*

Η διαμόρφωση του πλάνου των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας και η σύνταξη του απολογισμού, υλοποιήθηκε σε συνεργασία και με την επιστημονική υποστήριξη της Εταιρίας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών OPTILOG Advisory Services (www.optilog.gr).

Λειτουργώντας με διεθνή πρότυπα ποιότητας

Η πελατοκεντρική προσέγγιση που ακολουθούμε, φέρνει στο επίκεντρο τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών μας. Η επιχειρηματική μας κουλτούρα και η φιλοσοφία μας γύρω από την ικανοποίηση του πελάτη, εστιάζει στην προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, καλύπτοντας τις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών μας. Ταυτόχρονα, παραμένουμε ενήμεροι για την πρόοδο της αγοράς και αναζητούμε νέες λύσεις που θα προσφέρουν αξία στους πελάτες μας. Για να το εξασφαλίσουμε αυτό, υιοθετούμε διεθνή πρότυπα ποιότητας, όπως περιγράφονται παρακάτω:

- ISO 9001: 2015: Σύστημα διαχείρισης ποιότητας για τη διαχείριση συστημάτων εφοδιαστικής αλυσίδας για λογαριασμό τρίτων
- ISO 14001: 2015: Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης συστημάτων εφοδιαστικής αλυσίδας για λογαριασμό τρίτων
- OHSAS 18001: 2007: Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- ISO 22000: 2005: Σύστημα διαχείρισης για την ασφάλεια των τροφίμων, για την αποθήκευση και για τη διακίνηση συσκευασμάτων τροφίμων σε συνθήκες περιβάλλοντος
- ΥΑ 1348: Εφαρμογή αρχών και κατευθυντήριων γραμμών για την ορθή πρακτική διανομής ιατροτεχνολογικών προϊόντων

Η ανιδιοτελής προσφορά της Synergy

Η ανιδιοτελής προσφορά είναι ένα μοναδικό και δημιουργικό ταξίδι που συνεπαίρνει τον καθένα από εμάς. Η Synergy, με κύριους άξονες τον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και την Αγορά, οραματίζεται και υλοποιεί “Sustainable Synergy Stories”, προκειμένου μέσα από ξεχωριστές ιστορίες δράσεων να βοηθήσει έμπρακτα την κοινωνία στην οποία υπάρχουμε, αναπνέουμε και εργαζόμαστε, για ένα καλύτερο μέλλον!

2. Υπευθυνότητα για τους Ανθρώπους

Η Εταιρική μας φήμη και η αναγνώριση της υψηλής απόδοσης από τους πελάτες μας, βασίζονται στην επίδοση και στην αφοσίωση των εργαζομένων.

Προσελκύουμε ταλαντούχους εργαζόμενους και στελεχώνουμε την Εταιρία με ανθρώπινο δυναμικό που έχει δεξιότητες, ανάγκη για ανάπτυξη και διάθεση για συνεισφορά στην εταιρική μας δραστηριότητα.

Εξασφαλίζουμε την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία για τους εργαζόμενους σε αποθηκευτικούς και εξωτερικούς χώρους καθώς και σε γραφεία. Στόχος μας, τα μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ώστε κάθε εργαζόμενος να επιστρέφει στο σπίτι του ασφαλής.

Δημιουργούμε κλίμα συνεργασίας στο χώρο εργασίας και χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης. Επιθυμούμε οι εργαζόμενοι να περνάνε παραγωγικό χρόνο στις εγκαταστάσεις μας, για αυτό και διατηρούμε το χώρο εργασίας ευχάριστο και δημιουργικό.

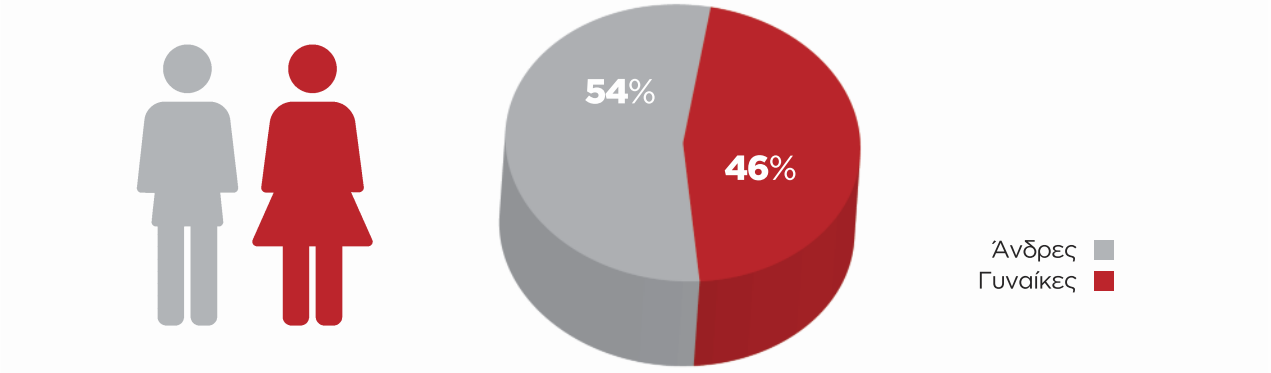
Προσφέρουμε ολοκληρωμένες ευκαιρίες ανάπτυξης, δίνοντας έμφαση στη συστηματική εκπαίδευση των εργαζομένων. Οι ανταγωνιστικές αμοιβές και οι πρόσθετες παροχές που προσφέρουμε, δημιουργούν ένα ελκυστικό περιβάλλον εργασίας για τους ανθρώπους μας.

2.1 Το Ανθρώπινο Δυναμικό σε Αριθμούς

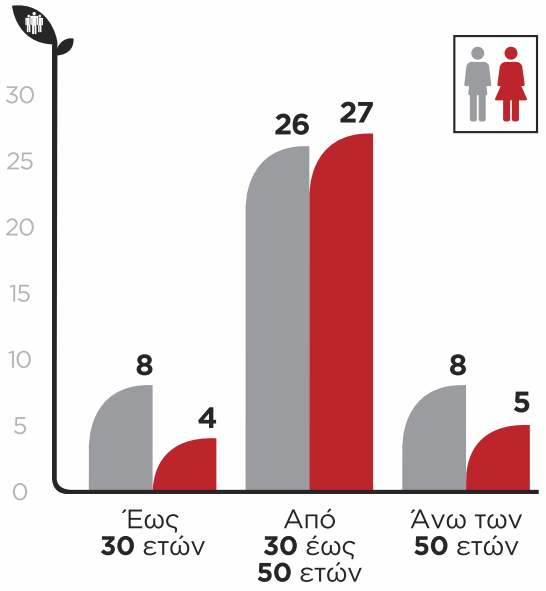
Δεδομένης της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας που περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας και logistics, δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στη στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού, επιθυμώντας να τοποθετήσουμε ικανούς και καταρτισμένους εργαζόμενους στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας της Εταιρίας. Οι ανάγκες για ανθρώπινο δυναμικό είναι σημαντικές και για την κάλυψή τους, η Synergy αριθμούσε στο τέλος του 2017 συνολικά 78 εργαζόμενους εκ των οποίων 39 εργαζόμενοι γραφείου (white collars) και 39 εργάτες (blue collars).

Ανθρώπινο δυναμικό	Άνδρες	Γυναίκες
Σύνολο εργαζομένων (συμπεριλαμβανομένου εργαζομένων άλλων εθνικοτήτων)	42	36

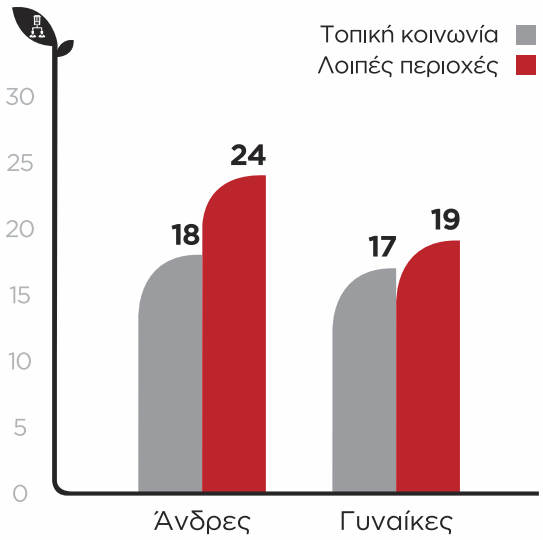
Η Εταιρία τηρεί συστηματικό πρόγραμμα αναφορικά με την ισοκατανομή των θέσεων εργασίας μεταξύ ανδρών και γυναικών, το οποίο αποτυπώνεται στο παρακάτω γράφημα:



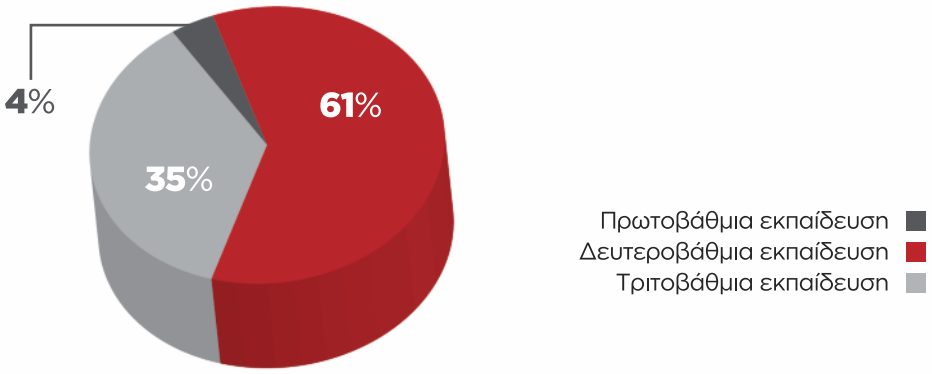
Η ηλικιακή κατανομή των εργαζομένων δείχνει πως η πλειοψηφία τους είναι μεταξύ 30 και 50 ετών (68%). Αντίστοιχα, το 15% των εργαζομένων είναι κάτω των 30 ετών ενώ το 17% έχει ηλικία μεγαλύτερη των 50 ετών.



Στην προσπάθειά μας να ενισχύσουμε τις τοπικές κοινότητες όπου δραστηριοποιούμαστε, λαμβάνουμε υπόψη το κριτήριο της περιοχής κατοικίας των υποψηφίων κατά τη διαδικασία της πρόσληψης, όπου αυτό είναι εφικτό. Ειδικότερα, το 45% των εργαζομένων προήλθε από την τοπική κοινωνία μέσα στο 2017.



Η κατανομή των εργαζομένων ανά βαθμίδα εκπαίδευσης, παρουσιάζει ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων διαθέτουν εκπαίδευση Δεύτερου και Τρίτου Βαθμού.



Η φύση της επιχειρησιακής μας δραστηριότητας και η εποχικότητα της ζήτησης υπηρεσιών της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics, δημιουργούν σημαντικές ανάγκες για στελέχωση έκτακτου προσωπικού (με έμφαση στην κάλυψη αναγκών σε αποθηκευτικούς χώρους). Παρά το γεγονός αυτό, δίνουμε έμφαση στον προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού, απασχολώντας τους εργαζόμενους υπό καθεστώς πλήρους απασχόλησης.

Τύπος απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες
Πλήρους απασχόλησης	42	36
Αορίστου σύμβασης	42	36

2.2 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Δίνουμε προτεραιότητα στη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας στους χώρους εργασίας, επιδιώκοντας να μηδενίσουμε οποιαδήποτε πιθανότητα δημιουργίας εργατικού ατυχήματος. Μέλημά μας είναι οι εργαζόμενοι να αισθάνονται ασφαλείς, να πραγματοποιούν το έργο τους χωρίς να εμπλέκονται σε καταστάσεις που ενέχουν κίνδυνο και να επιστρέφουν στις οικογένειές τους όπως ακριβώς προσέρχονται στο χώρο εργασίας τους. Για το λόγο αυτό, πραγματοποιούμε ένα σύνολο από δράσεις που εστιάζουν στην εξασφάλιση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.

Εκπαίδευση κατά την πρόσληψη

Κατά τη διαδικασία της πρόσληψης εργαζομένων, πραγματοποιούμε κατ' ιδίαν εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, χρήσης των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) καθώς και εκμάθηση της διαδικασίας κίνησης στο χώρο των αποθηκών και στον περιβάλλοντα χώρο των εγκαταστάσεων. Σκοπός μας είναι η ομαλή ένταξη των εργαζομένων στη θέση εργασίας τους και η εξασφάλιση της υγείας και ασφάλειας στο νέο εργασιακό περιβάλλον, αποφεύγοντας την πιθανότητα εργατικού ατυχήματος.

Οδηγίες εργασίας

Η εκπαίδευση των εργαζομένων στις οδηγίες εργασίας αφορούν στη(ν):

- προστασία από το ηλεκτρικό ρεύμα και οδηγίες σε περίπτωση ηλεκτροπληξίας
- ασφαλή εργασία στα γραφεία
- ασφαλή εργασία στην αποθήκη
- θερμική καταπόνηση
- αντιμετώπιση σεισμών

Πυρασφάλεια

Πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις για την πυρασφάλεια και διενεργούνται ασκήσεις εκκένωσης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Έχουν καθοριστεί ομάδες πυρασφάλειας και παροχής πρώτων βοηθειών για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης.

Εκπαίδευση εκτάκτου ανάγκης και άσκηση εκκένωσης

Αντιμετώπιση κινδύνων και περιστατικών εκτάκτου ανάγκης στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας, με την καθοδήγηση και εκπαίδευση του τεχνικού ασφαλείας και της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας. Η εκπαίδευση αυτή περιλαμβάνει τον καθορισμό σχεδίου εκκένωσης κτιρίων και αποθηκών, σύσταση ομάδας πυρασφάλειας καθώς και χρήση μέσων πυρόσβεσης.

Εργατικά ατυχήματα

Είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που είχαμε μηδενικά εργατικά ατυχήματα στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας μας, μέσα στο 2017. Παρόλα αυτά, καταγράφηκε ένα εργατικό ατύχημα μέτριας σοβαρότητας και αφορούσε σε τροχαίο συμβάν κατά την έλευση εργαζομένου στις εγκαταστάσεις μας.

OHSAS 18001

Το OHSAS 18001, αποτελεί ένα από τα πιο αναγνωρισμένα πρότυπα διεθνώς για τα Συστήματα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία. Εφαρμόζουμε το συγκεκριμένο πρότυπο, εστιάζοντας στον αποτελεσματικό έλεγχο των επαγγελματικών κινδύνων για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (εργαζόμενους, επισκέπτες, προμηθευτές και ευρύτερη κοινωνία), με σκοπό τη βελτίωση της επίδοσής μας και την εξασφάλιση μηδενικών ατυχημάτων στο χώρο εργασίας.

2.3 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η συστηματική εκπαίδευση των εργαζομένων στη Synergy, αποτελεί μια συνεχή διαδικασία που στόχο έχει την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων των εργαζομένων, συμβάλλοντας στη βελτίωση της απόδοσής τους στην εργασία καθώς και στη δική τους αυτοπραγμάτωση. Το ετήσιο πλάνο εκπαίδευσης απευθύνεται στο σύνολο των εργαζομένων και περιλαμβάνει σεμινάρια από εξωτερικούς εκπαιδευτικούς φορείς, καθώς επίσης εσωτερικές εκπαιδεύσεις από στελέχη με σημαντική εμπειρία σε συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο.

Προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων 2017

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους της Synergy για το 2017 ανήλθαν συνολικά σε 570 ώρες εκπαίδευσης, που αναλογούν σε 7,3 ώρες ανά εργαζόμενο. Ειδικότερα, μέσα στο 2017 πραγματοποιήθηκαν 74 εκπαιδευτικά προγράμματα, όπου συμμετείχε το 92% των εργαζομένων καλύπτοντας εκπαιδευτικές ενότητες που αφορούν τόσο στην εργασία σε εξωτερικούς και αποθηκευτικούς χώρους, όσο και σε εργαζόμενους γραφείου.

Ολιστικό πρόγραμμα εκπαίδευσης εργαζομένων

570 ώρες εκπαίδευσης
74 εκπαιδευτικά προγράμματα
7.3 ώρες ανά εργαζόμενο
92% των εργαζομένων

Πρακτική άσκηση

Θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντική την προσφορά ευκαιριών σε σπουδαστές εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που ξεκινάνε την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και έχουν ανάγκη για απασχόληση σε ένα άρτιο και καλά δομημένο εργασιακό περιβάλλον. Ειδικότερα, μέσα στο 2017 απασχολήθηκαν δύο σπουδαστές για έξι μήνες, απόφοιτοι οικονομικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, επιδιώκουμε να καλύπτουμε μόνιμες θέσεις εργασίας, προχωρώντας σε μόνιμες προσλήψεις σπουδαστών με τη λήξη της πρακτικής τους άσκησης. Επίσης, η Εταιρία μας εισήχθη στον κόμβο πρακτικής άσκησης φοιτητών "ΑΤΛΑΣ", ο οποίος αποτελεί μία κεντρική διαδικτυακή υπηρεσία, η οποία διασυνδέει τους φορείς που παρέχουν θέσεις πρακτικής άσκησης (ΠΑ) με όλα τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της επικράτειας, δημιουργώντας μία ενιαία βάση θέσεων πρακτικής άσκησης οι οποίες είναι διαθέσιμες προς επιλογή στα ιδρύματα.

2.4 Ίσες Ευκαιρίες Εργαζομένων - Παροχές και Αμοιβές

Σημαντική πτυχή της εταιρικής μας κουλτούρας και υπευθυνότητας είναι η διασφάλιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων στο χώρο εργασίας. Το σύνολο της Διοίκησης και ειδικότερα το τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού, μεριμνούν έτσι ώστε όλοι οι εργαζόμενοί μας να αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ενός. Επίσης, προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους, τόσο στις άμεσες οικονομικές απολαβές, όσο και στις πρόσθετες παροχές που σκοπό έχουν την υποστήριξη των εργαζομένων και τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας, μέσα και έξω από την εργασία.

Αξιολόγηση και σύστημα bonus για τους εργαζόμενους

Η συστηματική αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού σε ετήσια βάση, αποτελεί μια σημαντική διαδικασία για τη βελτίωση των εργαζομένων μας μέσα από τη λήψη ανατροφοδότησης. Εφαρμόζουμε τη διαδικασία αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη τις ικανότητες, τις δεξιότητες και την απόδοση των εργαζομένων, καθώς επίσης τη διάθεσή τους για συμμετοχή στους στόχους που θέτει η Εταιρία. Παράλληλα, έχει διαμορφωθεί ένα σύστημα επιβράβευσης εργαζομένων για όσους επιτυγχάνουν υψηλή επίδοση, προσφέροντας πρόσθετες οικονομικές αμοιβές.

Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

Θέλοντας να ενισχύσουμε το κλίμα υγείας και ασφάλειας, μέσα και έξω από την Εταιρία, παρέχουμε πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης για το σύνολο των εργαζομένων, καλύπτοντας φαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, σε συνεργασία με ιδιωτική Εταιρία ασφάλισης.

Κουτί ιδεών

Στις εγκαταστάσεις της Synergy, υπάρχουν διαθέσιμα κυτία όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να καταγράψουν και να προσθέσουν μια ιδέα ή μια βελτιωτική πρόταση, προτείνοντας λύσεις σε θέματα σχετικά με την εργασία τους. Οι ιδέες συλλέγονται περιοδικά και αξιολογούνται από ομάδες εργαζομένων και τη διοίκηση, επιβραβεύοντας παράλληλα την ιδέα που υλοποιήθηκε. Μέσα στο 2017, η διαδικασία πραγματοποιήθηκε επιτυχώς, καθώς συλλέχθηκαν συνολικά 27 ιδέες, από τις οποίες πραγματοποιήθηκαν 9. Σε αυτήν τη διαδικασία, 2 εργαζόμενοι της Εταιρίας βραβεύθηκαν, ενθαρρύνοντας και τους υπόλοιπους εργαζόμενους να καταχωρούν την ιδέα τους επώνυμα.

3. Υπευθυνότητα για το Περιβάλλον

Επιλέγουμε να πραγματοποιούμε τη δραστηριότητά μας με σύνεση και σεβασμό απέναντι στο περιβάλλον.

Είναι κάτι που **επιτυγχάνουμε** με τη συστηματική διαχείριση της ενέργειας, του νερού και των υλικών πόρων που καταναλώνονται κατά τη λειτουργία μας.

Αναζητούμε διαρκώς λύσεις για την αναβάθμιση του υφιστάμενου εξοπλισμού και των διαδικασιών, έτσι ώστε να εξασφαλίσουμε αποδοτικότερη λειτουργία, μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου και παράλληλα να δημιουργήσουμε αξία για τους πελάτες μας.

3.1 Ενέργεια και χρήση φιλικών προς το Περιβάλλον φορτηγών οχημάτων

Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην ενέργεια που καταναλώνεται στις εγκαταστάσεις μας και στις εκπομπές διοξειδίου που προκύπτουν από τις δραστηριότητές μας. Σκοπός είναι η διαχείριση και μείωση του αντίκτυπου που προκύπτει από τη λειτουργία μας, κάτι, το οποίο επιτυγχάνεται μέσα από ένα ολιστικό πλάνο δράσεων. Βέβαια, αυτή η διαδικασία απαιτεί συνεχή επαγρύπνηση και υλοποίηση νέων δράσεων, ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Ειδικότερα, η κατανάλωση ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις της Synergy ανήλθε σε 598.860 kWh, με το κύριο μέρος της ενέργειας να καταναλώνεται στις εγκαταστάσεις της Σχοινέζας.

Φωτισμός LED

Ήδη, το 21% των εγκαταστάσεων της Synergy καλύπτονται από φωτισμό LED, ειδικότερα 10.000 τ.μ. από τα συνολικά 52.000 τ.μ. Ο φωτισμός LED προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στην κατανάλωση ενέργειας, για αυτό προχωράμε στη σταδιακή αντικατάστασή τους στο σύνολο των εγκαταστάσεών μας. Το υπόλοιπο των εγκαταστάσεων έχει προγραμματισθεί να αντικατασταθεί με φωτιστικά LED το χρονικό διάστημα 2018-2022.

Συνεργασία με οχήματα φιλικά προς το περιβάλλον

Η αξιολόγηση του συνεργαζόμενου στόλου, αποτελεί μια συστηματική διαδικασία που στόχο έχει τη συνεργασία με οχήματα τελευταίας τεχνολογίας. Σε ετήσια βάση, εξετάζουμε τις συνεργασίες μας με παρόχους μεταφορικού έργου και προχωράμε σε νέες συνεργασίες, μειώνοντας με τον τρόπο αυτό το ανθρακικό μας αποτύπωμα που προκύπτει από τη μεταφορά και τη διανομή προϊόντων των αποθετών μας.

3.2 Νερό και Πρώτες Ύλες

Παρά το γεγονός ότι το νερό και οι πρώτες ύλες που καταναλώνονται στην Εταιρία μας είναι περιορισμένες, μεριμνούμε για την ορθολογική διαχείρισή τους. Ειδικότερα, οι δράσεις που υλοποιούμε περιλαμβάνουν τη μείωση των απαραίτητων υλικών πόρων και νερού καθώς επίσης και τη διαχείριση των υγρών και στερεών αποβλήτων που προκύπτουν μετά τη χρήση τους.

Η συνολική κατανάλωση νερού στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας ανήλθε σε 2.694 κ.μ., τα οποία προήλθαν από το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ. Το κύριο μέρος του νερού καταναλώθηκε στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας στη Σχοινέζα.

Ρύθμιση του ποτιστικού συστήματος

Το ποτιστικό σύστημα στην εγκατάσταση της Σχοινέζας καλύπτει συνολική έκταση 500 τ.μ. Με την εγκατάσταση και τη ρύθμιση του ποτιστικού συστήματος, επετεύχθη σημαντική εξοικονόμηση νερού της τάξεως του 50% σε ανάγκες ποτίσματος.

Περιορισμός έντυπου υλικού - Εκτύπωση διπλή όψης

Έχει πραγματοποιηθεί ρύθμιση στους εκτυπωτές της Εταιρίας για τον περιορισμό του έντυπου υλικού με την εκτύπωση διπλής όψης όλων των εγγράφων. Επίσης, σχετικά με τα παραστατικά της Εταιρίας (π.χ. τιμολόγια), έχουν μειωθεί τα αντίστοιχα αντίτυπα, από 4 σε 3, όπου αυτό είναι δυνατό.

3.3 Περιβαλλοντική διαχείριση Στερεών και Υγρών Αποβλήτων

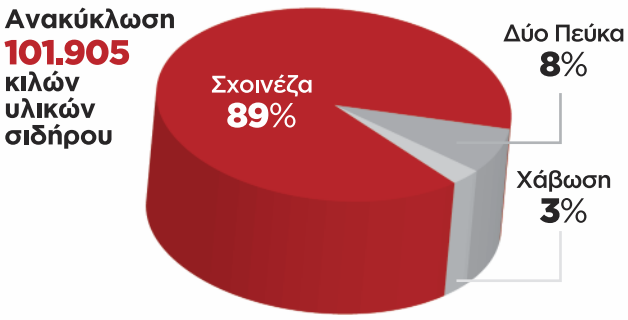
Λειτουργούμε με σεβασμό προς το Περιβάλλον και συμμορφωνόμαστε με την υφιστάμενη νομοθεσία, εξασφαλίζοντας την ορθή διαχείριση των φυσικών πόρων κατά την εναπόθεση των υγρών και στερεών αποβλήτων, όπως προκύπτουν από τη λειτουργία μας. Τα υγρά απόβλητα που παράγονται δεν εγκυμονούν κινδύνους για το φυσικό περιβάλλον, καθώς δεν εμπεριέχουν χημικά κατάλοιπα. Αντίστοιχα, τα στερεά απόβλητα περιλαμβάνουν στην πλειοψηφία τους χαρτί, πλαστικό και ξύλο, τα οποία συλλέγονται και ανακυκλώνονται σε συνεργασία με εξειδικευμένους φορείς.

Κάδοι ανακύκλωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις

Όλες οι εγκαταστάσεις της Εταιρίας είναι εξοπλισμένες με κάδους ανακύκλωσης, τόσο σε γραφεία όσο και σε αποθήκες και εξωτερικούς χώρους. Οι κάδοι περιλαμβάνουν την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και γυαλιού καθώς επίσης μπαταριών. Πλέον, αποτελεί μέρος της εταιρικής μας κουλτούρας η συστηματική ανακύκλωση υλικών και η συνεργασία με αναγνωρισμένες Εταιρίες ανακύκλωσης που αναλαμβάνουν την ασφαλή διαχείριση των υλικών που απορρίπτονται.

Ανακύκλωση υλικών

Η ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και γυαλιού στις εγκαταστάσεις της Synergy ανήλθε σε 101.905 κιλά. Ειδικότερα, συλλέχθηκαν στις εγκαταστάσεις της Σχοινέζας 91.030 κιλά, ενώ σε Δύο Πεύκα και Χάβωση ανακυκλώθηκαν 8.125 κιλά και 2.750 κιλά, αντίστοιχα. Επίσης, ανακυκλώθηκαν 45 μελανοδοχεία εκτυπωτών και μπαταριών σε συνεργασία με Εταιρία ανακύκλωσης γραφικής ύλης και της εταιρίας "ΑΦΗΣ".



Διαχείριση υγρών αποβλήτων

Η Εταιρία εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία για τη διαχείριση των αποβλήτων, έτσι ώστε να προφυλαχθεί το περιβάλλον και ο υδροφόρος ορίζοντας από τυχόν αρνητικές επιπτώσεις. Η διαδικασία ελέγχεται από τον Τεχνικό μας Σύμβουλο, ούτως ώστε να είναι απόλυτα συμβατή με τον νόμο και εκπαιδεύεται τακτικά το εμπλεκόμενο προσωπικό.

ISO 14001:2015

Η υιοθέτηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 σκοπό έχει την περιβαλλοντική προστασία και τη βελτίωση των διαδικασιών που εφαρμόζουμε με στόχο τη μείωση των πρώτων υλών και της ενέργειας, τη βελτίωση της αποδοτικότητας, τη μείωση των αποβλήτων, την πρόληψη μολύνσεων και τη συμμόρφωση με το νομοθετικό πλαίσιο.

4. Υπευθυνότητα για την Κοινωνία

Η λειτουργία και η ανάπτυξη της Εταιρίας μας είναι συμβατή με τις έννοιες της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και της αειφορίας.

Η **ενίσχυση** της κοινωνίας, με άμεσο και έμμεσο τρόπο, αποτελεί βασικό πυλώνα της εταιρικής μας κουλτούρας. Στην προσπάθεια αυτή, κάνουμε κοινωνούς τους εργαζομένους μας, συνεισφέροντας όλοι μαζί στην ενίσχυση της τοπικής και ευρύτερης ελληνικής κοινωνίας.

Η **συμμετοχή** των εργαζομένων είναι ρυθμιστής στην επιτυχία των δράσεών μας, τόσο στην οργάνωση όσο και στην υλοποίηση αυτών. Ο εθελοντισμός προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στην κοινωνία, αλλά και στην ίδια την Εταιρία, με τη σύσφιξη των σχέσεων και της επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων.

Θεωρούμε, πως σε αυτή την εποχή όπου υπάρχει σημαντική ανάγκη για κοινωνική συνεισφορά, δεν μπορούμε να παραμένουμε αμέτοχοι.

4.1 Κοινωνική Συνεισφορά

Θεωρούμε χρέος μας να προσφέρουμε βοήθεια στην κοινωνία, σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και σε οργανισμούς και φορείς που προσφέρουν κοινωνικό έργο. Συμμετέχουμε, στο πλαίσιο των δυνατοτήτων μας, στην οικοδόμηση μιας κοινωνίας με υψηλότερο βιοτικό επίπεδο, μικρότερες κοινωνικές ανισότητες και λιγότερους συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν προβλήματα επιβίωσης.

Γιατροί χωρίς σύνορα

Για τις εορτές των Χριστουγέννων του 2017, η Synergy αποφάσισε, αντί για την αγορά ευχετήριων καρτών, την ενίσχυση της Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης «Γιατροί χωρίς σύνορα». Η δωρεά καλύπτει ανάγκες εμβολίων κατά της ιλαράς για 2.250 παιδιά, ιατρικά ΚΙΤ επείγουσας ανάγκης για 200 ασθενείς, 1.370 έτοιμα θεραπευτικά σκευάσματα για τον υποσιτισμό και 30 ΚΙΤ ασφαλούς τοκετού για γυναίκες.

MEDECINS SANS FRONTIERES
ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ

Στήριξη του «Μικρού Χριστόφορου»

Οικονομική ενίσχυση της καμπάνιας του «Φάρου Ζωής» για τη στήριξη του μικρού Χριστόφορου, που διαγνώστηκε με παιδικό όγκο εγκεφάλου και μετέβη σε νοσοκομείο του Μεξικού για να ακολουθήσει θεραπευτικό πρόγραμμα.

Χαμόγελο του Παιδιού

Προσφορά της χρηματικής αξίας των δοχείων που ανακυκλώθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού.

Η «γειτονιά» μας

Στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας, έχει τοποθετηθεί ένα «καρότσι προσφοράς» όπου κάθε εργαζόμενος μπορεί να τοποθετήσει τρόφιμα σε αυτό. Μόλις συμπληρωθεί η απαραίτητη ποσότητα τροφίμων και το καρότσι γεμίσει, πραγματοποιείται επικοινωνία με το Δήμο Ασπροπύργου έτσι ώστε να προσφέρουμε τα τρόφιμα σε άπορες οικογένειες που έχουν ανάγκη. Ήδη μέσα στα Χριστούγεννα, προσφέραμε τρόφιμα σε άπορες οικογένειες των όμορων δήμων της τοπικής κοινωνίας.

Χρωματιστό χαρτί σε νηπιαγωγείο της Μάνδρας

Προσφορά κιβωτίων με χρωματιστό χαρτί σε νηπιαγωγείο της τοπικής κοινωνίας για το μάθημα της χειροτεχνίας.

Τα «Φιλαράκια» μας

Η Εταιρία υποστηρίζει τα αδέσποτα της τοπικής κοινωνίας, μέσω της ενίσχυσης της φιλοζωικής οργάνωσης «Τα φιλαράκια μας», προσφέροντας φάρμακα, εμβόλια και αναλώσιμα. Η δράση πραγματοποιήθηκε δύο φορές κατά τη διάρκεια του έτους.

4.2 Εθελοντισμός και Συμμετοχή Εργαζομένων

Στη Synergy, αναγνωρίζουμε πως ο θεσμός της εθελοντικής συνεισφοράς, μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην κοινωνική ευημερία και στη δημιουργία καλύτερων συνθηκών ζωής για τους συνανθρώπους μας. Σε συνεργασία με τους εργαζομένους μας, ενισχύουμε εθελοντικές δράσεις κοινωνικού ενδιαφέροντος, ενώ παράλληλα, συμμετέχουμε ενεργά με τα μέσα που διαθέτουμε. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, τα οφέλη για την Εταιρία μας είναι σημαντικά, καθώς η εθελοντική συμμετοχή των ανθρώπων μας, συμβάλλει στην καλύτερη επικοινωνία και στη δημιουργία στενών δεσμών μεταξύ των εργαζομένων μας.

Καπάκια για τον Δήμο Αγίας Παρασκευής

Με στόχο την ενίσχυση των παιδιών με ειδικές ανάγκες και του Σώματος Οδηγισμού που πλαισιώνει αυτήν την προσπάθεια, οι εργαζόμενοι της Synergy συλλέγουν καπάκια, ενισχύοντας το θεσμό της ανακύκλωσης και συνεισφέροντας σε αυτήν την εθελοντική προσπάθεια. Μέσα στο 2017, συγκεντρώθηκαν και δόθηκαν περισσότερα από 20.000 καπάκια. Με τα έσοδα από τα καπάκια που συλλέγονται, ο φορέας θα καλύψει το κόστος αγοράς αναπηρικών αμαξιδίων ή άλλων ειδών για ΑΜΕΑ.

Εταιρική Τράπεζα Αίματος Synergy

Δημιουργία Εταιρικής τράπεζας αίματος με τη συμμετοχή των εργαζομένων της Εταιρίας, με σκοπό τη συλλογή φιαλών αίματος που θα μπορούν να διατεθούν για την κάλυψη αναγκών εργαζομένων της Εταιρίας, των συγγενών τους, καθώς και οποιασδήποτε άλλης ανάγκης τεθεί.

Διάπλους Κύθηρα - Αντικύθηρα

Οικονομική στήριξη της κολυμβητικής ομάδας "Pastra Cretonaxiosa" η οποία διέσχισε το πέρασμα Κύθηρα-Αντικύθηρα μήκους 45 χιλιομέτρων σε 11 ώρες και 31 λεπτά, μια θαλάσσια διαδρομή την οποία κανείς μέχρι σήμερα δεν είχε διασχίσει. Η δράση αυτή είχε φιλανθρωπικό σκοπό, ειδικότερα την ενίσχυση τεσσάρων αθλητών για τη συμμετοχή τους στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο, το 2020.

Race for the cure

Οι εργαζόμενοι της Synergy ενίσχυσαν με τη συμμετοχή τους το θεσμό "Race for the Cure", που στόχο έχει την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των πολιτών για τον καρκίνο του μαστού στην Ελλάδα. Ειδικότερα, συμμετείχαμε με 22 εργαζόμενους στον περίπατο των 2 χλμ και με 5 εργαζόμενους στον αγώνα δρόμου των 5 χλμ. Στη συνέχεια, ακολούθησε εταιρικό γεύμα στο πλαίσιο ενίσχυσης των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων.

Χορηγία της ομάδας "Tripping mules"

Προσφορά χορηγίας στην ομάδα των "Tripping Mules", μια ομάδα Ελλήνων ποδηλατών που ξεκίνησαν στις 20 Μαΐου 2017 από το Λονδίνο με σκοπό να φτάσουν ως την Πάτρα.

4.3 Ο Κλάδος της Εφοδιαστικής Αλυσίδας και των Logistics – Βιώσιμη Πολιτική

Η εμπειρία στον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics είναι σημαντική. Για το λόγο αυτό, ενισχύουμε κάθε προσπάθεια που μπορεί να προσθέσει αξία στον κλάδο μας. Τα έμπειρα στελέχη μας συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση Δημόσιας Πολιτικής, στην εξυγίανση των δομών και των διαδικασιών της Εφοδιαστικής Αλυσίδας σε εθνικό επίπεδο, καθώς και στην ενίσχυση της βιωσιμότητας του κλάδου, μέσα από το πρίσμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Εθνικό Συμβούλιο Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Συμμετοχή του CEO της Εταιρίας στο Εθνικό Συμβούλιο Εφοδιαστικής Αλυσίδας με σκοπό τη χάραξη δημόσιας πολιτικής στον κλάδο των μεταφορών και της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Συμμετοχή σε ενώσεις και φορείς

Υποστηρίζουμε εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς, ενώσεις και φορείς, με σκοπό την βιώσιμη ανάπτυξη και την αειφορία, τόσο του κλάδου μας όσο και της ευρύτερης ελληνικής οικονομίας.

GS1 Association Greece	Ελληνικός Σύνδεσμος Επιχειρήσεων για τη Διαχείριση των Διεθνών Προτύπων GS1
	Ελληνική Εταιρία Logistics
SYNAERGIA	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Διεθνούς Διαμεταφοράς & Επιχειρήσεων Logistics Ελλάδος
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ILME	Ινστιτούτο Logistics Management Ελλάδος
ΙΠΕ	Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος
ΕΙΑΣΕ	Εταιρία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων
εεδε	Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων
AHK	Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Διακρίσεις

Transport & Logistics AWARDS GOLD

Βραβείο Gold για τη μεθοδολογία Logistics Re-Engineering

Βράβευση της **Synergy** στα Transport & Logistics Awards 2017 στην κατηγορία «Ολοκληρωμένη Παροχή Υπηρεσιών Logistics & Μεταφορών».

5. Υπευθυνότητα για την Αγορά

Η **άρτια λειτουργία** μας και η ικανοποίηση των πελατών μας, εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα για την Εταιρία και τους ανθρώπους μας.

Στο **επίκεντρο** της πολιτικής που ακολουθούμε, βρίσκονται δικαίως, οι πελάτες μας. Δημιουργούμε ισχυρούς δεσμούς συνεργασίας, ζητώντας από αυτούς τακτική ανατροφοδότηση για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρουμε.

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη τις ανάγκες τους, ενώ παραμένουμε ενήμεροι με την αγορά και τον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας, θέλοντας να βρισκόμαστε διαρκώς μπροστά από τις εξελίξεις.

Στόχος μας, να κρατάμε τους πελάτες ικανοποιημένους, να διατηρούμε μακροχρόνιες συνεργασίες και να υλοποιούμε παράλληλα το πλάνο των δράσεων αειφορίας, ενισχύοντας τη βιωσιμότητα και την ευημερία των συνεργασιών μας.

5.1 Ικανοποίηση Πελατών

Ο υψηλός βαθμός της ικανοποίησης των πελατών μας είναι το μέσο για να συνεχίσουμε να γινόμαστε καλύτεροι, ημέρα με την ημέρα. Στοχεύουμε στην Εταιρική Αριστεία, ένα δρόμο απαιτητικό, στον οποίο όμως έχουμε συμμέτοχους τους εργαζομένους μας.

Συστηματική επικοινωνία με πελάτες

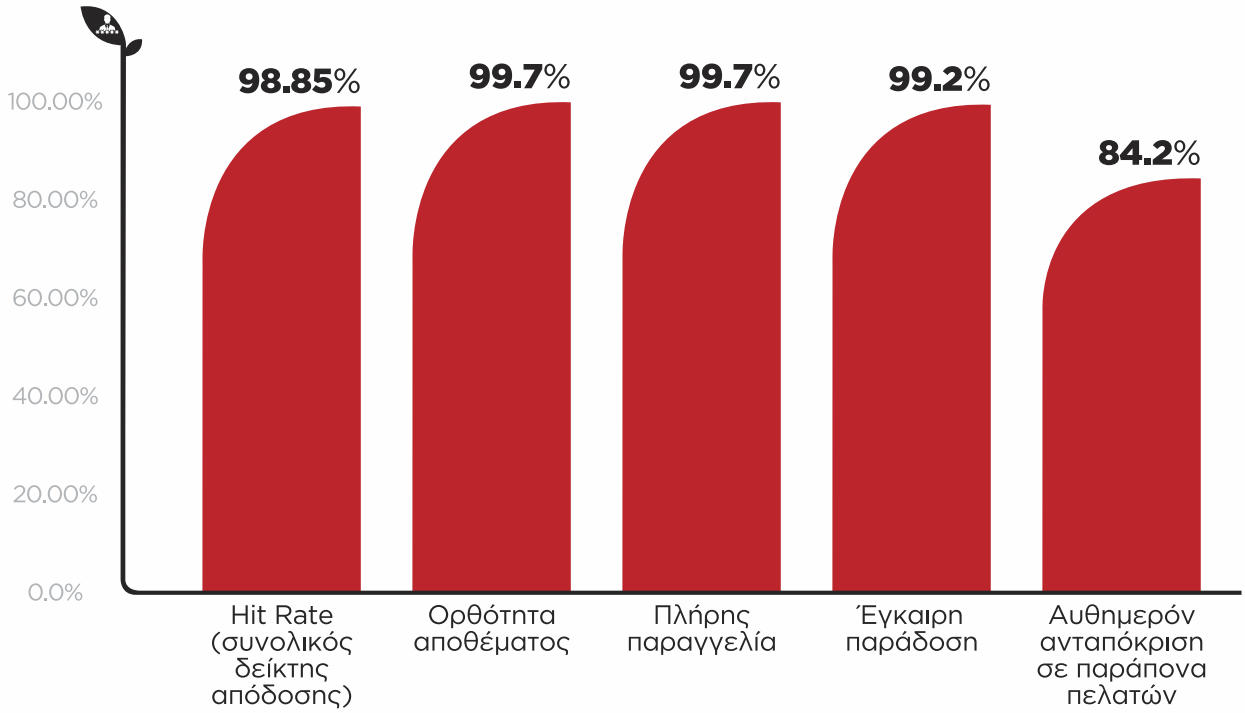
Τηρείται πλάνο μηνιαίας επικοινωνίας με όλους τους πελάτες, είτε μέσω φυσικών συναντήσεων, είτε μέσω τηλεδιασκέψεων. Μέσα από τις επικοινωνίες αυτές, παρακολουθείται η εξέλιξη του κάθε έργου, συζητούνται και αποφασίζονται λύσεις για τυχόν προβλήματα και ανταλλάσσονται πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες logistics του πελάτη για το προσεχές χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να αναπροσαρμοστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, εφόσον απαιτείται.

Δείκτες απόδοσης και ικανοποίηση πελατών

Η επιχειρηματική αριστεία και η επίτευξη υψηλού βαθμού ικανοποίησης πελατών απαιτεί την υιοθέτηση και τη συστηματική παρακολούθηση Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs). Με τον τρόπο αυτό, καταγράφουμε, ελέγχουμε και αξιολογούμε διαρκώς την απόδοσή μας. Ειδικότερα, ενδεικτικοί δείκτες απόδοσης που παρακολουθούμε περιλαμβάνουν:

- το συνολικό δείκτη απόδοσης έναντι των πελατών (Hit rate)
- την ορθότητα του αποθέματος
- την εκτέλεση πλήρους παραγγελίας (χωρίς ελλείψεις)
- την έγκαιρη παράδοση της παραγγελίας
- την ταχύτητα στην ανταπόκριση των παραπόνων των πελατών

Για τη Synergy, ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών και η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες τους αποτελεί πάγια Εταιρική πρακτική. Η συστηματική καταγραφή της επίδοσής μας επιβεβαιώνει ότι κινούμαστε προς τη σωστή κατεύθυνση και οι προσπάθειες που καταβάλουν οι εργαζόμενοί μας είναι στοχευμένες και αποτελεσματικές.



Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς

Η Εταιρία εφαρμόζει τον Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, ο οποίος θέτει τα βασικά πρότυπα επιχειρηματικής πρακτικής και συμπεριφοράς που η Εταιρία εφαρμόζει, ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες και ανάγκες των πελατών της.

THREE SHIELDS

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Η Εταιρία υποχρεούται να εφαρμόζει τον παρόντα Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, ο οποίος θέτει τα βασικά πρότυπα επιχειρηματικής πρακτικής και συμπεριφοράς που η Εταιρία, όχι μόνο αναλαμβάνει να εφαρμόζει, αλλά προτίθεται να μελετά και να βελτιώνει ώστε πάντα να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών της.

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

1.1 Η διασφάλιση σωστών σχέσεων μεταξύ πελατών και Εταιρίας.
1.2 Η καθιέρωση «Διαδικασιών με Διαφάνεια» (Engineering Transparent Logic) σε όλες τις φάσεις της επιχειρηματικής της δραστηριότητας.
1.3 Η προαγωγή και διασφάλιση των συμφερόντων του κοινωνικού συνόλου, με την καθιέρωση υψηλών προτύπων επαγγελματικής συμπεριφοράς, με σκοπό η Εταιρία να αποτελεί πρότυπο ακεραιότητας, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.
1.4 Η εμπέδωση σχέσης εμπιστοσύνης με τους συναλλασσόμενους στους τομείς της δραστηριότητας της Εταιρίας, με την εξάλειψη τυχόν παραγόντων που ενδέχεται να κλονίσουν τη σχέση αυτή.
1.5 Η προώθηση και ανάπτυξη των σχέσεων της Εταιρίας με τους προμηθευτές, συνεργάτες και γενικά με το κοινωνικό σύνολο.

2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

2.1 Δεσμευόμαστε ότι υιοθετούμε πρότυπα ανοικτών και δίκαιων συναλλαγών, στα οποία όλοι οι πελάτες μας μπορούν να βασίζονται.
2.2 Δεσμευόμαστε να προσφέρουμε ανταγωνιστικές υπηρεσίες με γνώμονα το συμφέρον των πελατών μας.
2.3 Τηρούμε αυστηρές διαδικασίες και αρχές αναφορικά με την τήρηση του επιχειρηματικού απορρήτου και της εμπιστευτικότητας.
2.4 Δεσμευόμαστε ότι στις συναλλαγές μας με τρίτους, κατά την παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες, κάθε πληροφορία που παρέχουμε θα είναι κατά το δυνατόν ακριβής, με βάση τα δεδομένα που έχουν τεθεί υπόψη μας.
2.5 Διασφαλίζουμε ότι οι γραπτοί όροι που διέπουν τις υπηρεσίες μας αποδίδουν την πιστή εικόνα της σχέσης μας με τον πελάτη, εκφρασμένη με σαφήνεια και σε απλή γλώσσα.
2.6 Δεσμευόμαστε ότι όλες οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρίας μας εξασφαλίζουν κατά τον καλύτερο τρόπο την προστασία του περιβάλλοντος.

3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

3.1 Οι σχέσεις της Εταιρίας με τους πελάτες της διέπονται και πιστοποιούνται με βάση διεθνή πρότυπα τα οποία καθορίζουν το σύνολο των διαδικασιών και τα ποιοτικά κριτήρια για επίτευξη της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των πελατών.
3.2 Στόχος μας είναι να προσφέρουμε τον υψηλότερο δυνατό βαθμό εξυπηρέτησης. Ωστόσο σε περίπτωση λαθών ή παραλείψεων, θα επιδιώξουμε την άμεση αποκατάστασή τους. Για το σκοπό αυτό, έχουμε τους μηχανισμούς παρακολούθησης και τις απαιτούμενες διαδικασίες αποκατάστασης τυχόν λαθών και παραλείψεων.
3.3 Για οποιοδήποτε πρόβλημα, ο πελάτης πρώτα επικοινωνεί με τον υπεύθυνο που διαχειρίζεται το θέμα του και σε δεύτερο στάδιο, αν δεν βρεθεί ικανοποιητική λύση για τον πελάτη, τότε έρχεται σε επαφή άμεσα με εντεταλμένο εκπρόσωπο της Εταιρίας.

3.4 Η Εταιρία διατηρεί σύστημα καταγραφής Παραπόνων Πελατών στο οποίο καταχωρείται κάθε παρατήρηση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται, τυχόν πρόβλημα που εντοπίστηκε και ο χρόνος ανταπόκρισης της Εταιρείας για την τελική επίλυσή του.

3.5 Η Εταιρία υποχρεούται να τηρεί στατιστικά για την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών της. Τα στοιχεία αυτά τίθενται υπ' όψιν των πελατών και συζητούνται με αυτούς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

3.6 Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας που μπορεί να ενδιαφέρουν τους πελάτες μας, αποστέλλονται σε αυτούς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

4. ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τηρούμε τις υποθέσεις των πελατών μας αυστηρά εμπιστευτικές και πάντα σύμφωνα με την ουσία και το γράμμα του Νόμου. Για να προστατεύσουμε το απόρρητο των πελατών μας, δεν απαντούμε σε αιτήματα τρίτων για συστάσεις, ούτε αποκαλύπτουμε πληροφορίες σε οιονδήποτε, εκτός αν ο πελάτης το επιτρέψει ή μας το ζητήσει εγγράφως για δικούς του λόγους.

5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

5.1 Σκοπός μας είναι να βοηθάμε τους πελάτες μας να κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούμε.

5.2 Όλες οι χρεώσεις προς τους πελάτες μας βασίζονται σε υπογεγραμμένα συμφωνητικά, ενώ η οποιαδήποτε τιμολόγηση συνοδεύεται από αναλυτικά αρχεία που παρέχουν τη δυνατότητα πλήρους και ασφαλούς επαλήθευσης των χρεώσεων και ελέγχου.

5.3 Σε περίπτωση τυχόν λανθασμένης χρέωσης/καταχώρησης, αυτή επανορθώνεται άμεσα με την έκδοση σχετικού πιστωτικού παραστατικού.

5.4 Ουδεμία μεταβολή των τιμών χρέωσης των υπηρεσιών δεν γίνεται μονομερώς παρά μόνον κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης και αποδοχής εκ μέρους του πελάτη.

6. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ *(Άρθρο 11, παρ. 1, Ν 2472/1997)*

Η Εταιρία ενημερώνει τους μετόχους, το προσωπικό, τους προμηθευτές και τους λοιπούς συνεργάτες και συναλλασσόμενους για την τήρηση Αρχείου Προσωπικών Δεδομένων και συγκεκριμένα:

6.1 Υποκείμενο επεξεργασίας: Η Εταιρία στο πλαίσιο των συναλλαγών της και της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, τηρεί και επεξεργάζεται έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στα οποία καταχωρούνται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των μετόχων της, του προσωπικού της, των προμηθευτών της και συνεργατών της ήτοι ενδεικτικά ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία αστυνομικού δελτίου και αριθμός φορολογικού μητρώου, καθώς και στοιχεία αναφορικά με την οικογενειακή και υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού της, όπως προβλέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις της εργατικής, ασφαλιστικής, φορολογικής, χρηματιστηριακής και της περί ανωνύμων Εταιριών νομοθεσίας.

Τα ανωτέρω στοιχεία έχουν συλλεχθεί με συγκατάθεση των υποκειμένων και δεν αποτελούν ευαίσθητα δεδομένα όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 2 εδάφιο β του Ν. 2472/1997.

6.2 Σκοπός επεξεργασίας: Σκοπός της τήρησης αρχείου και της επεξεργασίας δεδομένων είναι η κατοχύρωση και προστασία των δικαιωμάτων των μετόχων, ο έλεγχος των συναλλαγών της Εταιρίας με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της.

Η παρακολούθηση της υπηρεσιακής κατάστασης και εξέλιξης του προσωπικού της καθώς και η εν γένει τήρηση των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων της εργατικής, ασφαλιστικής, φορολογικής, χρηματιστηριακής και περί ανωνύμων Εταιριών νομοθεσίας.

6.3 Αποδέκτες δεδομένων: Αποδέκτες δεδομένων είναι οι κατά την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία αρμόδιες Αρχές και νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου.

6.4 Χρόνος τήρησης του αρχείου: Η χρονική διάρκεια τήρησης και επεξεργασίας του αρχείου είναι η επιβαλλόμενη από τον επιδιωκόμενο σκοπό και επεκτείνεται υποχρεωτικά καθ' όλη τη διάρκεια των συμβατικών σχέσεων της Εταιρίας, όπως και για το χρονικό εκείνο διάστημα το οποίο ορίζεται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας.

Μετά την παρέλευση της ανωτέρω περιόδου, η Εταιρία δύναται κατόπιν αιτιολογημένης απόφασης της Αρχής, να διατηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μόνο για ιστορικούς, επιστημονικούς και στατιστικούς λόγους, κατ' εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 1 εδάφιο Δ. του Ν. 2472/1997.

6.5 Δικαίωμα πρόσβασης στο αρχείο: Κάθε υποκείμενο, το οποίο υπόκειται σε επεξεργασία, έχει δικαίωμα ενημέρωσης (με τον περιορισμό του άρθρου 11 παρ. 5), πρόσβασης και υποβολής αντιρρήσεων για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν, κατ' εφαρμογή των άρθρων 11, 12 και 13 του Ν. 2472/1997.

7. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

7.1 Η εφαρμογή του Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, πλην όσων υποχρεωτικά ορίζονται από την ισχύουσα Νομοθεσία είναι στη δικαιοδοσία των Εντεταλμένων Συμβούλων της Διοίκησης, οι οποίοι είναι εξουσιοδοτημένοι να χειρίζονται κάθε παρατήρηση ή διαφωνία και να προσπαθούν να τις επιλύσουν φιλικά και δίκαια για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

7.2 Η Διοίκηση είναι εξουσιοδοτημένη και θα αναθέτει, όταν υπάρξει ανάγκη, σε ανεξάρτητο ειδικό φορέα την υποβολή απευθείας σε αυτήν πορισμάτων, είτε σε συγκεκριμένες διαφωνίες και παράπονα, είτε σε γενικό έλεγχο για την πιστή εφαρμογή του Κώδικα.

7.3 Ο Κώδικας "THREE SHIELDS" εξελίχθηκε χρονικά και είναι βασισμένος στη διεθνή εμπειρία μας με Μετόχους, Προμηθευτές, Πελάτες, Τραπεζικούς Οργανισμούς και Κυβερνητικές Υπηρεσίες.

Η Εταιρία είναι ανοιχτή σε προτάσεις για βελτίωση ή τροποποίηση του Κώδικα, από κάθε ομάδα που έχει συναλλαγές μαζί της, οι οποίες θα ληφθούν υπ' όψιν στην επόμενη αναθεώρηση.

5.2 Προσωπικά Δεδομένα Πελατών

Η μακροχρόνια συνεργασία με τους πελάτες μας βασίζεται σε ισχυρούς δεσμούς εμπιστοσύνης και εμπιστευτικότητας. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργούμε δικλείδες ασφαλείας που διαφυλάσσουν το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.

Η Εταιρία, στο πλαίσιο των συναλλαγών της και της επιχειρηματικής της δραστηριότητας, τηρεί και επεξεργάζεται έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 11, παρ. 1, Ν 2472/1997) και αντίστοιχα ενημερώνει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη καθώς επίσης συνεργάτες και πελάτες για την τήρηση του αρχείου προσωπικών δεδομένων που διατηρεί. Τα δεδομένα των πελατών μας, που συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε, τα διαχειρίζονται αποκλειστικά οι εργαζόμενοί μας που έχουν πρόσβαση στη συγκεκριμένη πληροφόρηση. Επίσης, διαθέτουμε συγκεκριμένη εταιρική επαφή προς τους πελάτες και τους συνεργάτες μας, για ερωτήσεις και ζητήματα σχετικά με τις πρακτικές απορρήτου που ακολουθούμε.

Η πολιτική που ακολουθούμε ως Εταιρία για την τήρηση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας, περιγράφεται αναλυτικά στον Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς, ο οποίος και επικοινωνείται στο σύνολο των πελατών μας.

synergy

Engineering Solutions

Κεντρικά Γραφεία

Θέση Σχοινέζα, Ασπρόπυργος

193 00 Αθήνα

Τηλ.: 210 5599 100

Fax: 210 5599 112

Email: info@synergy.gr

www.synergy-logistics.gr