

ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

ברחבי העולם לרחבה של הארץ.

דו"ח אחריות חברתית תאגידית | 2014



מסמך זה הוכן על ידי חברת אוריון ש.מ. בע"מ (להלן: החברה) אך ורק למטרת הצגת תחום האחריות התאגידיית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה.

דו"ח זה, הינו דו"ח הראשון שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידיית, ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה.

בדו"ח נכללו מספר נושאים שהחברה בחרה להדגישם, אולם אין בהכללת פרט מסוים בדו"ח או אי הכללת פרטים אחרים כדי להצביע על היותם של פרטים מהותיים או לא מהותיים ואין בכך כדי ליצור מצג כלשהו מצד החברה באשר למכלול פעילותה. יודגש, כי הדו"ח מבוסס על נתונים עסקיים הרלבנטיים לפעילות החברה ואין בנתונים שבו כדי להוות תחליף לנתונים שמפורסמים בדו"חות הכספיים של החברה ו/או החברות הבנות שלה. בהתאם לכך, בכל הנוגע לנתונים כספיים או נתונים אודות היקפי פעילות, רווחיות, תחזיות וכיוצ"ב רק הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים מחייבים את החברה ובכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים. אין במסמך זה מצג או התחייבות מפורשת או משתמעת ואין להתבסס על דיוק, שלמות או נכונות של המידע או הדעות הכלולות בו. החברה ואף אחד מעובדיה או נציגיה לא יישאו באחריות כלשהי (בין אם בשל רשלנות או מסיבה אחרת) להפסד אשר ינבע בדרך כלשהי מהשימוש במסמך זה או תוכנו או בכל דרך אחרת בקשר למסמך זה. דו"חות הפעילות העתידית של החברה ותוצאות הפעילות שלה כפופים לסיכון ואי ודאות אשר עשויים להוביל לשינוי מהותי בתוצאות בפועל לעומת התוצאות הצפויות. לפיכך, אין להסתמך על האמור בדו"ח זה כדי לצפות את אשר ייעשה בעתיד.

דברי מנכ"ל החברה ויו"ר הדירקטוריון

G4-1



מר אופיר פינס-פז
יו"ר



מר חן למדן
מנכ"ל

זהו דו"ח האחריות התאגידית הראשון שמפרסמת אוריון, ועל כן מעצם טיבו הוא מייצר בסיס שממנו בכוונתנו לצמות, לשפר, להשתפר ולהעלות בכל פעם את הרף שאנחנו מציבים לעצמנו. כחברה המשפיעה על אלפי בני אדם בשנה, בארץ ובעולם, ומשפיעה על הכלכלה הישראלית והמסחר לישראל וממנה, מדיניות של אחריות תאגידית הינה רלוונטית ביותר עבורנו. דו"ח זה הוא כלי עבורנו לדעת מה עשינו עד כה ולהסתכל קדימה - מה עוד עלינו לעשות כדי להשריש את תפיסת הקיימות והאחריות התאגידית אצלנו באוריון כחלק מאסטרטגיית הפעילות שלנו.

במוקד הדו"ח יעמדו הנושאים המהותיים באוריון, כפי שזוהו על ידנו ועל ידי מחזיקי העניין שלנו, ובהם: ההון האנושי שלנו - סביבת העבודה ושמירה על הבטיחות בעבודה; תפיסת השירות ללקוחותינו; והשמירה על הסביבה והתייעלות אנרגטית.

לסיום - תודה לכל עובדי החברה, השותפים המלאים לפעילות ולהצלחה שלנו, על מסירותכם ועבודתכם הקשה. זו גם ההזדמנות להודות לכל מי שהייתה לו יד בפרסום דו"ח זה, וכן ללקוחות ולספקים שלנו שהשתתפו בתהליך העבודה על דו"ח זה. אנו מזמינים אתכם לפנות אלינו בכל עניין, שאלה והערה בנוגע לדו"ח.

קריאה מהנה.



מר אופיר פינס-פז – יו"ר



מר חן למדן – מנכ"ל החברה

הסיפור שלנו באוריון הולך עשרות שנים אחורה, אל שנותיה הראשונות של מדינת ישראל. מחברה משפחתית קטנה, הפעילה בתחום עמילות המכס, צמחנו להיות חברה המעסיקה מעל ל-800 עובדים, המספקת שירותים לאלפי לקוחות בשנה ומהווה כיום חברת שירותים לוגיסטיים מהמובילות בארץ. הצמיחה וההתפתחות המשמעותית שלנו הביאה את המשפחה שלנו להתרחב ולגדול, ועם זאת, תחושת "הבית" עודנה מלווה אותנו באוריון - הדאגה בראש ובראשונה לעובדים כבני משפחה, האכפתיות והקשר החם והאישי עם לקוחותינו והאחריות כלפי "השכונה שלנו", היא הסביבה בה אנחנו פועלים.

כחברה מובילה, טבעי הדבר שאוריון היא חברת השירותים הלוגיסטיים הראשונה בישראל המפרסמת דו"ח אחריות תאגידית. כמו ביתר תחומי פעילותה, כך גם בדו"ח זה, אוריון פועלת בהתאם לסטנדרטים בינלאומיים, ולפיכך הדו"ח נכתב לפי תקן הדיווח החדש GRI G4 (בהתאם לאפשרות Core). אוריון היא בין החברות הראשונות בישראל המדווחות בהתאם לתקן זה. מהלך זה, לקדם את תחום האחריות התאגידית ולהטמיע אותו בליבת העשייה שלנו, נעשה בתמיכה של דירקטוריון החברה ובעידודו.

תחום האחריות התאגידית מזמן עבורנו אתגרים - לדעת לייצר סביבת עבודה הוגנת יותר, מתחשבת יותר, קשובה ונעימה יותר, לחזק את הדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו (עובדים, לקוחות, ספקים, קהילה, גורמי הממשל ועוד), לצמצם את הפגיעה בסביבה ולהטמיע שיקולים חברתיים וסביבתיים בפעילויות הליבה העסקית שלנו. מגמות גלובליות בתחום השירותים הלוגיסטיים מחייבות אותנו הן להסתכלות פנימה אל הנעשה בתוך החברה והן להסתכלות החוצה - כיצד אנו מתקדמים עם המציאות המתפתחת והדינאמית תוך חיזוק הקשרים שלנו עם מחזיקי העניין, עם הסביבה ועם הקהילה.



ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

פתיחה

- 7 אודות אוריין - פרופיל החברה
- 9 התחנות לאורך הדרך

הנושאים המהותיים ומחזיקי העניין

- 19 זיהוי הנושאים המהותיים
- 20 דיאלוג מחזיקי העניין של אוריין

השותפים לדרך - האנשים שלנו


- 23 ההון האנושי שלנו
- 29 הבטיחות באוריין

היעד - הלקוחות שלנו

- 33
- הסביבה שבדרך
- 41 האחריות לקהילה
- 46 האחריות לסביבה

לא סוטים הצידה - ממשל תאגידי ואתיקה באוריין

- 51
- 57 אודות הדו"ח
- 59 אינדקס GRI G4 ואימות



אנו באוריינ דואגים להרחיב את סל המוצרים שלנו ולהתאים את עצמנו לצרכיהם המשתנים של לקוחותינו והשינויים הבינלאומיים על מנת להוביל ולאפשר ללקוחותינו לקבל את השירותים המתקדמים ביותר במקום אחד.

חברת אוריין ש.מ. בע"מ התאגדה בשנת 1985 כחברה פרטית בישראל, תחת השם אוריין שירותי מכס (1985) בע"מ, בשנת 2004 שינתה את שמה לאוריין - אגיש בע"מ ובשנת 2006 שינתה את שמה לשמה הנוכחי.

G4-3

במאי 2007 הנפיקה אוריין לראשונה את מניותיה לציבור בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ, ובכך הפכה לחברה ציבורית.

G4-7

בעל השליטה בחברה הינו מנכ"ל החברה, חן למדן, המחזיק באמצעות חברות בבעלותו בכ-58% מהון המניות המונפק והנפרע של החברה. יתרת הון המניות מוחזק על ידי הציבור, ובין היתר על ידי מספר בעלי עניין, לפי החלוקה הבאה: מגדל אחזקות ביטוח ופיננסים בע"מ כ-11%; כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ כ-13%; ילין לפידות ניהול קרנות נאמנות בע"מ כ-6.25%; אקסלנס השקעות בע"מ כ-7.2%.

אוריין הינה אחת מהחברות הוותיקות והמובילות בתחום השירותים הלוגיסטיים בישראל. כחלק מקבוצה בינלאומית, מציעה אוריין ללקוחותיה את מכלול הפתרונות לניהול שרשרת האספקה תחת קורת גג אחת:

G4-6

G4-9

שילוח בינלאומי יבוא ויצוא, ימי ואווירי ושירותים נלווים

שירותים לוגיסטיים אחסנה במחסני ערובה ואחסנה במחסנים חופשיים ושירותי ערך מוסף

שירותי עמילות מכס

שירותי הובלה יבשתית

שירותי הפצת חבילות (בלדורות פנים ארצית)

שירותי שיווק פוליסות ביטוח ימי למטענים ביבוא וביצוא, באוויר ובים.

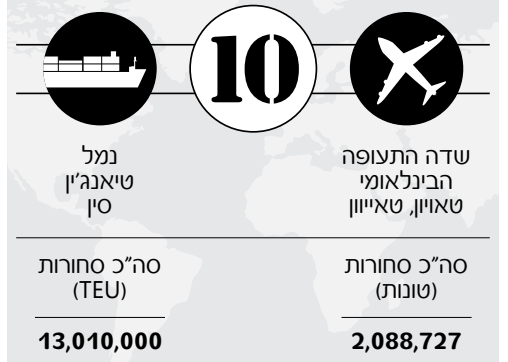
DB-SCHENKER, שותפתנו האסטרטגית, נחשבת לאחת החברות המובילות בעולם במתן פתרונות לוגיסטיים כוללים, הנושאים עמם רוח של מעוף, חדשנות, ומבטיחים תזמון מושלם של שרשרת האספקה.

1 לפי חוק ניירות ערך, בעל עניין מוגדר, בין היתר, כמי שמחזיק ב-5% או יותר מהון המניות המונפק של התאגיד או מכוח ההצבעה בו.

2 נכון ליום 31.12.2014 מבנה הבעלות היה כדלהלן: חן למדן - 56.52%; מגדל אחזקות ביטוח ופיננסים בע"מ כ-11.41%; כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ כ-12.68%; ילין לפידות ניהול קרנות נאמנות בע"מ כ-6.23%; אקסלנס השקעות בע"מ כ-7.21%.

מספרים, רבותיי, מספרים.

לאורך הדו"ח, בחרנו להציג את דירוג עשרת נמלי-הים ושדות-התעופה עם תנועת המטענים הגבוהים ביותר. בשינוע מטען אווירי המדידה הינה לפי משקל מצטבר בשנה, בטונות. בנמלי-ים היקף תנועה וכמות הסחורות נמדדת ביחידות TEU, (Twenty-feet equivalent unit) יחידת המדידה המקובלת, השווה לנפח קונטיינר של 20 פייט (רגל).



מקור הנתונים:
 מנוצעת הספנות העולמית: www.worldshipping.org
 המועצה הבינלאומית של שדות התעופה: www.aci.aero

DB SCHENKER

אחת משלוש חברות השילוח והלוגיסטיקה המובילות בעולם, משתייכת לקבוצת DB ובעלות חברת הרכבות הגרמנית DB-DEUTSCHE BAHN. החברה מעסיקה כ-95,700 עובדים בכ-2,000 סניפים הממוקמים ב-130 מדינות בעולם, והכנסותיה בשנת 2014 הסתכמו בכ-19.8 מיליארד אירו.



היותה של אוריינן נציגתה הבלעדית של DB SCHENKER בישראל, מאפשר לה, בין היתר, להציע שירותים במחיר תחרותי, הודות לניצול ההסכמים הגלובליים של החברה עם חברות ספנות, ניצול הסכמי מחירים והקצאת מקומות מול חברות תעופה מובילות, שימוש בסניפים הממוקמים בנמלים ברחבי העולם, שירותי קונסולידציות קבועות אל ומנמלי יעד עיקריים בעולם, הענקת פתרונות גלובליים ללקוחות, שימוש במערכות מידע מתוחכמות ועוד.

אנו מקפידים על שיתוף פעולה הדוק עם לקוחותינו ומתאימים את אופי השירות לדרישותיהם, כדי להבטיח את שביעות רצונם המלאה.

במשפחת אוריינן מועסקים כיום כ-830 עובדים ועובדות³, שממשיכים לראות בחברה את ביתם השני, כמשפחה אחת גדולה, על אף ההתרחבות והצמיחה המתמדת. עובדינו במחלקות השונות שותפים מלאים בהצלחת החברה - הצלחה שמאחוריה עומדת מחויבותנו למצינויות ביצירת ערך מוסף ללקוחותינו על ידי מתן מגוון פתרונות לוגיסטיים יצירתיים ויעילים, שימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר, קשרי לקוחות אמיצים, שיפור מתמיד של תהליכים, השקעה במשאבי אנוש איכותיים ופריסה ברשת לוגיסטיקה בינלאומית מבוססת היטב.

אנו באוריינן דואגים להרחיב את סל המוצרים שלנו ולהתאים את עצמנו לצרכיהם המשתנים של לקוחותינו ולשינויים הבינלאומיים על מנת להוביל ולאפשר ללקוחותינו לקבל את השירותים המתקדמים ביותר במקום אחד.

לשם מטרה זו הושלם בנובמבר 2014 מיזוגה של אביב יעל דרומה בע"מ ("אביב שייגור") עם ולתוך אוריינן. אביב שייגור עסקה במתן שירותי דואר ובלדורות פנים ארציים לכל סוגי החבילות והמעטפות, פעילות אשר מהווה את אחד מתחומי הפעילות שלנו. רכישת אביב שייגור נועדה להרחיב את פעילותנו בתחומים משיקים וסינרגטיים לפעילות החברה בתחומי השילוח הבינלאומי והלוגיסטיקה, ובמטרה להרחיב את סל השירותים הלוגיסטיים אותו אנו מציעים ללקוחותינו. בנוסף, רכישת אביב שייגור מאפשרת לאוריינן להציע ללקוחותיה של אביב שייגור שירותים לוגיסטיים משלימים.

המקצועיות, הניסיון והכרת התחום לעומקו, מאפשרים לנו לבנות מערך מקיף אשר מסייע לנו לספק את צרכיהם של לקוחות מתחומים שונים - גדולים וקטנים. בזכות אלו אנו הבחירה של הלקוחות המובילים בכל מגזרי המשק.

³ בנובמבר 2014 התמזגה חברת אביב יעל דרומה בע"מ ("אביב שייגור") עם ולתוך אוריינן. נתון זה מתייחס למספר העובדים באוריינן לאחר המיזוג, ולאחר קליטת עובדים מהחברות א. סופרין בע"מ וסופרין סוכנות לביטוח ימי (2003) בע"מ. מאחר וקליטת עובדי "אביב שייגור" אל תוך אוריינן נעשתה בפועל ביום 1.1.2015, הנתונים בהמשך הדו"ח יתייחסו למספר העובדים בחברה ללא עובדי "אביב שייגור", אלא אם יצוין אחרת.

G4-17

G4-9

G4-10

התחנות לאורך הדרך

לאורך השנים החל מהקמתה בראשית שנותיה של מדינת ישראל ועד היום, אוריין צמחה והתפתחה, והינה כיום חברת שירותי לוגיסטיקה מהוותיקות והמובילות בישראל. לאחר למעלה מ-60 שנות פעילות, אנו באוריין מסתכלים לאחור בגאווה על הישגינו ומביטים קדימה אל האתגרים שעוד נכונים לנו, אל המגמות הבינלאומיות שמשפיעות עלינו בפעילות ואל הצרכים המשתנים של השוק הישראלי.

2007 < הנפקת אוריין בבורסה בת"א (מניות ואג"ח)

2008 < אוריין רוכשת צי משאיות להובלה יבשתית המונה כיום כ-75 משאיות

2011 < רכישת פעילות החברה י.סו.בר בע"מ, המתמחה בעמילות מכס ושילוח מטענים

2012 < פתיחת מרכז לוגיסטי חדיש ב'לב הארץ' ליד ראש העין

< רכישת חברת אביב שיגור בע"מ, המובילה בתחום בהפצה בישראל באמצעות 9 סניפים ו-200 כלי רכב.

2014 < רכישת פעילות א. סופרין בע"מ המתמחה בעמילות מכס

< מיזוג אביב שיגור לתוך אוריין

1953 < הקמת א. למדן כחברה משפחתית הפעילה בתחום עמילות מכס

1980 < הצטרפות הדור השני לניהול אוריין ותחילת פעילות בתחום שילוח מטענים

1985 < הקמת חברת אוריין שירותי מכס (1985) בע"מ

2001 < אוריין מתמנה לנציגה הבלעדית בישראל של חברת DB SCHENKER

2004 < רכישת פעילות חברת אגיש לוגיסטיקה מתקדמת בע"מ, המתמחה בעמילות מכס

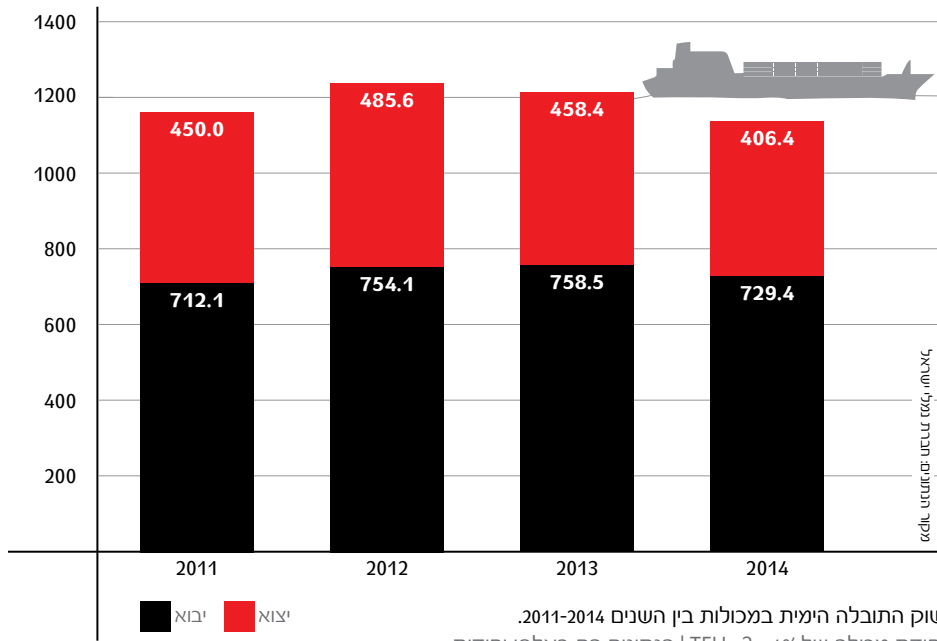
2006 < מיזוג החברות DB SCHENKER - BAX GLOBAL ומינוי אוריין לנציגה הבלעדית של BAX

< אוריין הופכת לבעלת שליטה מלאה (100%) ב-SCG לוגיסטיקה בע"מ

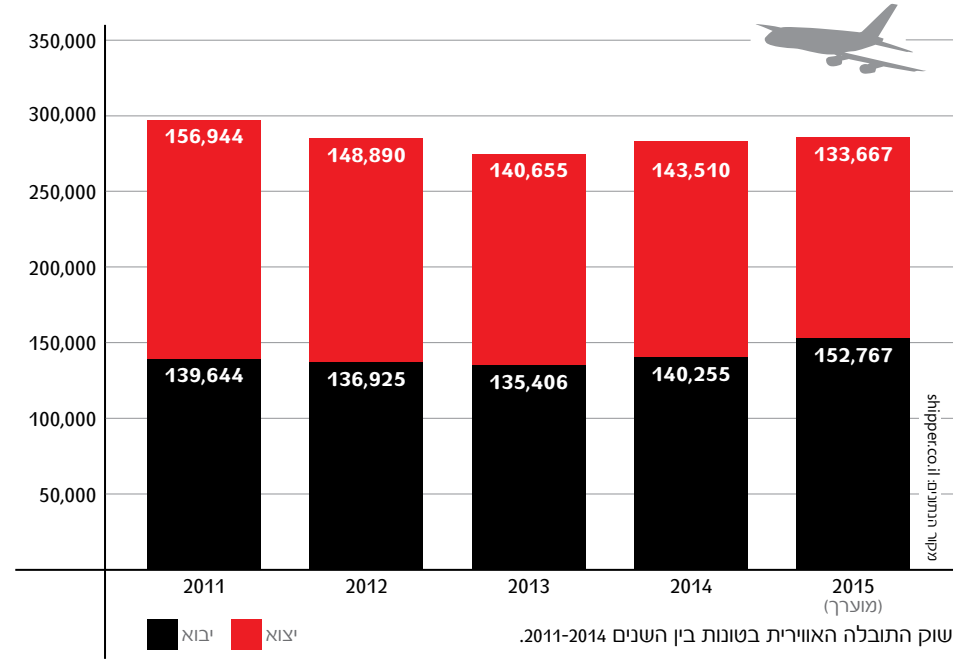
< שינוי שם החברה לשמה הנוכחי - אוריין ש.מ. בע"מ



ישראל נמצאת במיקום ייחודי מבחינה גאוגרפית במפגש בין שלוש יבשות ובמיקום מאתגר מבחינה גאופוליטית, מכיוון שחלק מהמדינות הגובלות עם ישראל אינן נמצאות ביחסי שלום עמה. אי לכך, שוק הייבוא והייצוא לישראל וממנה מורכב יותר מאשר במדינות אחרות. לאורין סניפים פעילים ברוב מעברי הגבול בארץ - באוויר, בים וביבשה.



שוק התובלה הימית במכולות בין השנים 2011-2014. יחידת מכולה של 40' x 2 TEU | הנתונים הם באלפי יחידות



שוק התובלה האווירית בטונות בין השנים 2011-2014.

מגמות גלובליות בשוק

במקביל, חברות באירופה וצפון אמריקה ניצבות בפני לחץ מתמיד לצמצם עלויות שינוע ולוגיסטיקה. לאור זאת חברות צפויות להעביר מפעלים לאזורים הקרובים יותר לשוק היעד. מעבר זה ייצור מרכזי מסחר ונתיבי תחבורה חדשים, שחברות המספקות שירותי תחבורה ולוגיסטיקה יצטרכו לתת להם מענה. **כלכלה שיתופית, רשתות חברתיות ופלטפורמות חברתיות אחרות** יוצרות תחרות חדשה נוכח חלופות זולות לשינוע חבילות וביצוע משלוחים, אולם גם שווקים חדשים שניתן להגיע אליהם. **אתגר הדיגיטציה של התחום** שימוש במערכות מידע מתקדמות ומתחכמות

מספר מגמות גלובליות משפיעות על רווחיות החברות העוסקות בתחום התחבורה והלוגיסטיקה. בין המגמות המשמעותיות ניתן לציין: **מגמת עיור מואץ והתפתחות נתיבי מסחר חדשים** בעשור הקרוב תמשיך ותתגבר מגמת העיור והמעבר למטרופולינים. כיום, יותר בני אדם חיים באזורים עירוניים. מגמת התפתחות וצמיחה של ערי מטרופולין (Megacities) צפויה להתעצם, ועד לשנת 2030 צפויות להיות בעולם עשרות ערי מטרופולין, שתשפיענה באופן משמעותי על מפת נתיבי המסחר. **התפתחות שווקים חדשים** עלויות הפעילות באסיה מתייקרות בשנים האחרונות.



G4-5

אוריין על המפה


המטה שלנו ממוקם באזור התעשייה הצפוני ("פארק התעסוקה") בלוד, ובו נמצאות הפונקציות הארגוניות של החברה.

אוריין מפעילה משרד בנמל התעופה בן גוריון העוסק בתובלה האווירית, משרדים בנמל אשדוד ונמל חיפה העוסקים בתובלה הימית, ומשרד במעבר הגבול עם ירדן גשר שיח' חוסיין העוסק בתובלה היבשתית. לאוריין מרכזים לוגיסטיים (מרלו"ג) בפארק לב-הארץ בראש העין ובפתח תקווה, ומרכזי מיון והפצה - בנמל התעופה בן גוריון, בנמל אשדוד, ובמרלו"ג לב הארץ בראש העין. לאחר שהתמזגה עם "אביב שיגור", לאוריין שלושה מרכזי מיון והפצה נוספים - בקריית אתא, בפתח תקווה ובעומר.


מטה החברה 

משרד נתב"ג 

נמל אשדוד | נמל חיפה 

מעבר הגבול - גשר שיח' חוסיין 

מרלו"גים 

מרכזי מיון והפצה 



במתן שירותים לוגיסטיים, פתרונות דיגיטליים מהירים מבוססי אינטרנט ומעבר ל"תחבורה חכמה" ושימוש ברכבים חכמים. באמצעות דיגיטציה של תחום התחבורה והלוגיסטיקה, חברות שירותים יכולות לייצר ערך רב למחזיקי העניין שלהן.

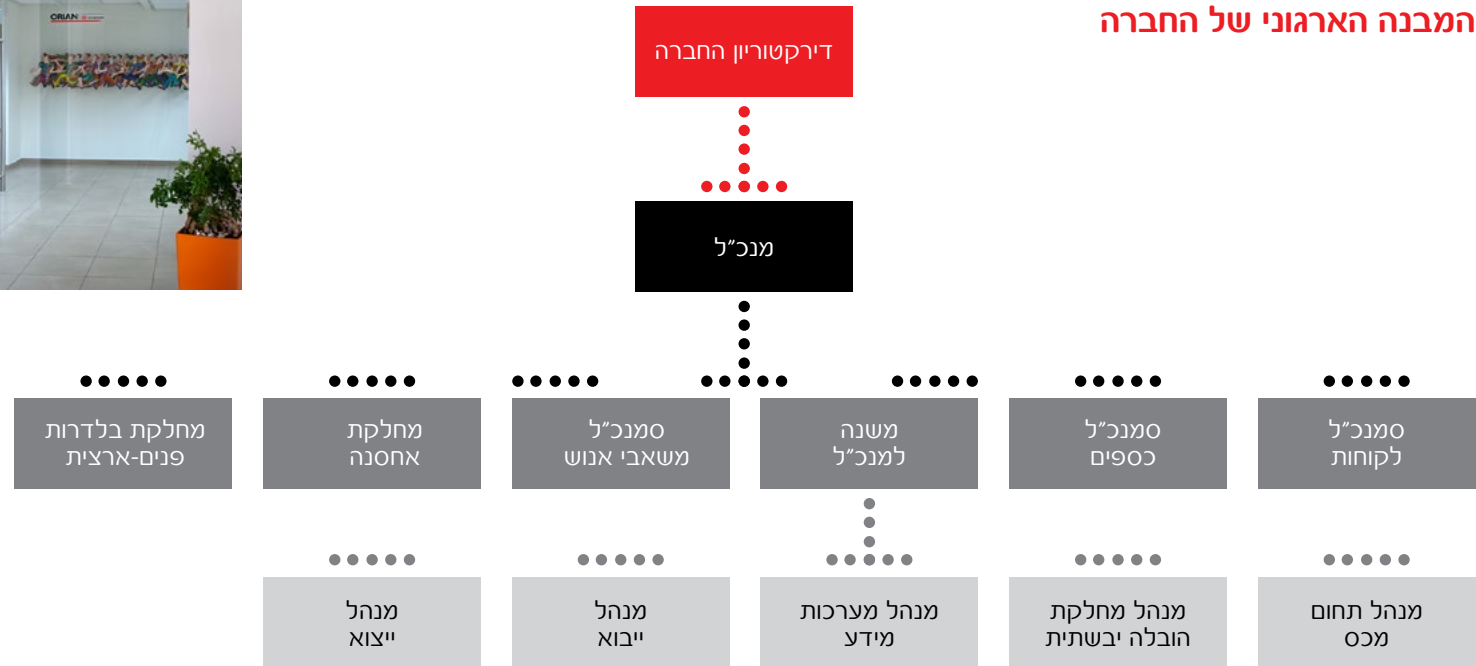
להרחבה ראו דו"ח של McKinsey&Co מספטמבר 2015, הבוחן את שוק התחבורה והלוגיסטיקה:

Hausmann, Dr. Ludwig, Ishaan Nangia, Dr. Thomas Netzer, Werner Rehm, and Dr. Maximilian Rothkopf. "Travel, Transport & Logistics." Pathway to Value Creation (2015)
http://www.mckinsey.com/insights/travel_transportation/creating_value_in_transportation_and_logistics



המבנה הארגוני של החברה

G4-7



One Stop Shop

G4-4

אורין מציעה מגוון רחב של שירותים בתחום ניהול שרשרת האספקה:

G4-8

תחום השילוח (ייבוא וייצוא)

אורין לישראל בימים קבועים מכל נמלי התעופה המרכזיים בעולם, וכן בשילוח אזורי ישראל בימים קבועים מנמל התעופה בן גוריון, מה שמעניק לנו מידה רבה של בטחון כי יימצא למשלוחי הלקוח מקום בחברות התעופה ומאפשר לנו להעניק שירות קבוע, ידוע מראש וזמין ללקוחות.

שילוח ימי נחלק למכולות שלמות (FCL) בהן העמסת הטובין למכולה נעשית לרוב על ידי היצואן בארץ המוצא ובאחריותו; למכולות חלקיות (LCL), בהן הטובין המיועדים ללקוח אינם מצריכים מכולה שלמה, ובמקרה כזה מקובצים טובין של מספר לקוחות המאוחדים למכולות שלמות; ולמטענים חריגים, בהם גודל המטען או טיבו אינו מאפשר הובלה במכולות רגילות (לדוגמא: בעלי חיים, מספוא, מכונות גדולות וכד').

בתחום השילוח לישראל וממנה מסתמנת בשנים האחרונות מגמה של מעבר משילוח אזורי לשילוח ימי, על אף משך הזמן הארוך יותר בייבוא הימי, מגמה זו נובעת מהליכי התייעלות שנוקטים היבואנים בכל הקשור לניהול המלאי ושרשרת האספקה שלהם,

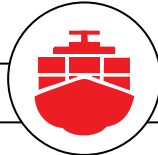
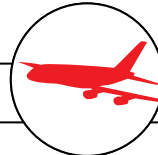
במסגרת תחום השילוח - ייבוא וייצוא - אורין מציעה ללקוחותיה תיאום וארגון להובלת טובין ביבוא לישראל ובייצוא מישראל ליעדים שונים ברחבי העולם - באוויר ובים. המציאות הגאופוליטית בה נמצאת מדינת ישראל מעצימה את החשיבות של דרכי השילוח הבינלאומי האפשריות כיום.

שילוח אזורי נחלק למשלוחים ישירים ולמשלוחי קונסולידציה⁴. במסגרת שירותים אלה, אנו מבצעים עבור לקוחותינו את הפעולות הכרוכות בשילוח - כולן או חלקן, בהתאם להסכמות פרטניות עם כל לקוח. לאורין משלוחי קונסולידציה בשילוח

⁴ מטען אחד מיוצאן בארץ המוצא ליבואן בארץ היעד.

⁵ מספר מטענים שונים מיוצאים בארץ המוצא המיועדים ליבואן יחיד או מספר יבואנים בארץ היעד.

קיצור משך ההפלגה ועלויות השילוח הימי הזולות באופן ניכר ביחס לעלויות השילוח האווירי. אחוז ההכנסות מתחום השילוח:

			
2012			
סה"כ			
48%	25%	23%	ייבוא
29%	12%	17%	ייצוא
2013			
סה"כ			
42%	22%	20%	ייבוא
24%	10%	14%	ייצוא
2014			
סה"כ			
42%	24%	18%	ייבוא
25%	11%	14%	ייצוא

בשנת 2014 ניהלה אוריין עשרות ומאות אלפי ייקי ייצוא וייבוא⁶, ולהערכתה, היא נמנית על שלוש החברות המובילות בשוק המקומי בתחום השילוח.

אוריין מספקת ללקוחותיה בתחום השילוח גם שירותים נלווים ומשלימים, להם הם נדרשים לרוב:

שירותי עמילות מכס אנו מטפלים עבור לקוחותינו בכל הסוגיות בתהליך הייבוא והייצוא⁷ והתרת הטובין אל מול רשויות המכס, רשות הנמלים, מסופי המטען, מובילים ימיים, אוויריים ויבשתיים ומשרדי הממשלה השונים. אוריין מעניקה ליבואנים וליצואנים, בין היתר, ייעוץ בסיווג הטובין בהתאם לדיני המכס; ייעוץ ביחס לשיעור המכס ומיסים אחרים החלים על הטובין; סיווג הטובין בהתאם לדיני המכס; סיוע ללקוחות בנושאים הכרוכים בחוקיות היבוא והייצוא והשגת היתרים ורישיונות הנדרשים על פי דין, לרבות היתרים ממשלתיים (בישראל בלבד); אישורי מכון התקנים ועוד.

שירותי שיווק ביטוח באמצעות חברת הבת שלנו, אגיש לוגיסטיקה מתקדמת בע"מ, אנו משווקים ללקוחותינו המעוניינים בכך כסיוו ביטוחי מתאים לסוג וערך המטענים המובלים ביבוא וביצוא.

שירותי סוכן אנייה בתפקידה כסוכן אונייה אוריין משמשת נציגה של בעלי אניות העוגנות בישראל ובמסגרת זו מהווה אשת קשר של בעלי האנייה מול גורמים שונים בארץ (הנמל, משרדים ממשלתיים וכו') וכן מעניקה לאניות את מכלול שירותי קרקע ותפעול.

שירותי אחסנה.

שירותי הובלה יבשתית.

הקשר לחברות שילוח ולוגיסטיקה רב לאומיות בעלות פריסה גלובלית נרחבת, היכולת להציע ולספק מגוון רחב של שירותים נלווים ומשלמים, שירות לקוחות מקצועי, מיומן, איכותי וזמין, ולבסוף אפשרות למעקב בזמן אמת אחר הטובין במהלך שרשרת האספקה - כל אלו מהווים עבורנו גורמי הצלחה בתחום השילוח.

על מנת לספק שירותים ברמה גבוהה בתחום השילוח, אנו שמים דגש על מתן שירות איכותי, אמין ואישי במחיר תחרותי, מפתחים שיפורים טכנולוגיים לייעול ושיפור השירות ללקוח, ובמקביל - נוקטים בפעילויות שיווקיות לגיוס לקוחות חדשים ושימור והעמקת הפעילות עם לקוחותינו הקיימים.

⁷ היקף שירותי עמילות מכס בייצוא נמוך יותר בהשוואה לשירותי עמילות המכס הניתנים בתחום השילוח-ייבוא.

⁶ "תיק" לעניין זה מורכב מכל השירותים שהעניקה אוריין ללקוח בקשר עם יבוא של משלוח טובין מסוים, ואלו יכולים לכלול את כל, או חלק, מהשירותים שלהלן, על פי בחירת הלקוח: הובלת הטובין מספק היבואן לנמל במדינת המוצא, תיאום הובלת הטובין לארץ באמצעות חברת תעופה/ספנות, שירותי עמילות מכס, שירותי הובלה יבשתית של הטובין לחצרי היבואן ועוד.

בלדרות פנים ארצית

בתחום הבלדרות הפנים ארצית אנו מעניקים ללקוחותינו, באמצעות מערך הפצה כלל ארצי, פתרונות הפצה ושילוח מגוונים לחבילות במגוון גדלים. לשם כך, אוריין מחזיקה בכ-300 כלי רכב (משאיות וקטנועים)⁸ הפרוסים ברחבי הארץ, ובנוסף מפעילה בלדרים קבלני משנה.

רובם המכריע של לקוחותינו בתחום זה הינם לקוחות קבועים, בדרך כלל יבואנים, המצויינים בהפצת סחורה ללקוחות הקצה שלהם (עסקים, פרטיים, מוסדיים). בין השירותים שאנו מציעים ללקוחותינו בתחום זה, ניתן לציין: שירות הפצה לעסקים, הפצה לצרכני קצה פרטיים, שירות שליחים ללקוחות מזדמנים, שירותי גוביינא, העברת משטחים, חלוקת מכתבים ודברי דואר ובלדרות חכמה⁹. לצורך ביצוע שירותי הדואר, אוריין מחזיקה ברישיון בהתאם לדרישות החוק. שירותי הבלדרות יכולים להינתן במהירות או בתדירות משתנה (overnight או same day) על בסיס ההסכמות מול כל לקוח.

ההתפתחות הטכנולוגית הביאה שינויים לתחום הפעילות כאשר לאורך השנים התפתחה דרישה של הלקוחות לביצוע שירותי בלדרות חכמה. שינויים אלו הביאו להגדלה משמעותית של תחום הפעילות, נוכח לקוחות גדולים ממגוון ענפים הצורכים שירותים בלדרים חכמים בהיקפים משמעותיים (חברות כרטיסי אשראי, בנקים, חברות סלולר ועוד).



היתרונות של אוריין בתחום זה הינם הפריסה הרחבה של היעדים אליהם מגיעים בלדרי החברה, תדירות גבוהה, שירות לקוחות מקצועי, מגוון שירותים העונה על צרכי הלקוח ופלטפורמה טכנולוגית מתקדמת המאפשרת ניהול יעיל של פעילות הבלדרות והנגשת המידע ללקוח.

הסינרגיה באוריין של תחומי הפעילות האחרים עם תחום הבלדרות, לנוכח

⁸ רכבי אוריין ורכבי "אביב שיגור" שהתווספו לצי החברה לאחר המיזוג

⁹ משלוח חבילה הכרוך בפעולות נוספות מעבר למסירת החבילה לנמען, לדוגמה, במשלוח של כרטיס אשראי נדרש זיהוי פזי של המקבל אל מול תועדת זהות, מילוי והחתמה על טפסים שונים.

העובדה כי תחום זה עשוי להוות חוליה נוספת ומשלימה לשירותים אחרים שמעניקה אוריין ללקוחותיה (לדוגמה בתחום האחסנה ו/או השילוח), משפיע לחיוב על מעמדה בשוק.

על מנת להתמודד עם צרכי השוק ולספק שירות גבוהה, אוריין משקיעה בתשתיות ובחידוש צי הרכב; נוקטת בהתייעלות ארגונית שתביא לשיפור הביצועים והפחתת התשומות; משקיעה בהון האנושי לשיפור איכות השירות; מציעה מגוון שירותים לוגיסטיים לכל שרשרת האספקה; מרחיבה את בסיס הלקוחות הפוטנציאליים שלה ומגבירה את הסינרגיה בין תחום האחסנה ומחלקת ההובלה היבשתית של החברה לבין תחום הבלדרות; ומשקיעה, מפתחת ומעדכנת את מערכות המידע.

אחסנה

אוריין מעניקה ללקוחותיה שירותי אחסון באמצעות שני המרכזים הלוגיסטיים שלנו במרכז הארץ - בראש העין ובפתח תקווה - ובהם שטחי אחסנה בהיקף כולל של כ-26 אלפי מ"ר.

בשטחי האחסנה אנו מספקים ללקוחותינו שירותי מחסן ערובה, שירותי אחסנה חופשית וכן, בנוסף לשירותי האחסנה, גם שירותים נלווים ללקוחותינו.

היתרונות של אוריין בתחום זה הינם היכולת לספק ללקוח מגוון שירותים לוגיסטיים משלימים; מיקום המחסנים בקרבה לדרכי גישה נוחות לכבישים בינעירוניים והקרבה לנמלי התעופה והים; מיומנות וניסיון של אנשינו; שטחי האחסון הגדולים; הפלטפורמה הטכנולוגית, יכולות הארגון והשיטות המאפשרות לנו ניהול יעיל של מלאי ושטחי אחסנה; וההתמקצעות במתן שירותי אחסנה ושירותים נלווים לענפים המתאפיינים בצרכי שירות ייחודיים.

המוניטין של אוריין במתן שירותים לוגיסטיים, לצד הסינרגיה של תחום האחסנה עם תחומי הפעילות האחרים שלנו, משפיעים לחיוב על מעמדנו בשוק. אוריין נוקטת באופן שוטף בהתייעלות ארגונית בתחום זה, שנועדה להביא לשיפור הביצועים והפחתת ההוצאות הקבועות. על מנת להציע ללקוחותינו מגוון שירותים לוגיסטיים לכל שרשרת האספקה במחיר אטרקטיבי וברמה גבוהה, אוריין משפרת את הסינרגיה בין תחומי הפעילות השונים, ממקצעת את אנשיה באחסון וניהול מלאי של ענפים מסוימים ומשקיעה רבות במערכות המחשוב והבקרה.

G4-17

אחזקות וחברות בנות

אגיש סוכנות לביטוח ימי (1986) בע"מ ("אגיש") אוריין מחזיקה במלוא הון המניות המונפק והנפרע של אגיש, אשר באמצעותה אנו מציעים ללקוחותינו רכישת פוליסות ביטוח לערך המטענים המובלים עבורם ביבוא וביצוא, באוויר ובים.

עמיטל דאטה בע"מ ("עמיטל") אוריין מחזיקה ב-9.28% מהון המניות המונפק והנפרע של עמיטל, העוסקת בתחום הפיתוח, שיווק ומכירה של תוכנות מחשב בתחום עמילות המכס, השילוח הבינלאומי והספנות. עמיטל הינה ספק של אוריין.

נור ים בע"מ אוריין מחזיקה בכ-7.6% מהון המניות המונפק והנפרע של נור ים בע"מ, שהינה סוכן אנייה המייצגת חברות ספנות זרות בארץ.

או.סי.איי מטענים בע"מ אוריין מחזיקה בכ-7.7% מהון המניות המונפק והנפרע של או.סי.איי מטענים בע"מ, חברה פרטית העוסקת בהאחדת מטענים לייצוא בדרך הים, ומשמשת כאחד הספקים שלנו בפעילותנו השוטפת בתחום הייצוא הימי.

במסגרת הדיווח אין התייחסות לחברות הנ"ל.

ביצועי החברה




בשלהי שנת 2012 ולאחר פתיחת מרלוג לב הארץ, נפגעו תוצאות החברה בשנת 2013 בעקבות הפסדים בפעילות ההפצה ובפעילות האחסנה. עד למיזוג של חברת "אביב שיגור" אל תוך אוריין בסוף שנת 2014 נעשו פעולות רבות לשיפור תוצאות מגזר הבלדרות הפנים ארצית, תוך נקיטה בצעדי התייעלות ארגונית ותפעולית, החלפת כלי רכב, צמצום שטחי משרדים, הצטיידות במערכות מידע חדשות ועוד. בכוונתנו להמשיך ולפתח את הסינרגיה בין מגזרי הפעילות השונים בחברה.

אוריין מתמודדת גם עם מגמת ירידה בהיקף השילוח הבינלאומי מישראל ואליה, מגמה המביאה להגברת התחרות ולירידת מחירים, וכפועל יוצא מכך לירידה בהיקף ההכנסות של החברה במגזרי הפעילות העיקריים שלה - ייבוא וייצוא. נקטנו ונמשיך לנקוט בפעולות הנדרשות לצורך התאמת פעילות החברה לשינויים החלים במגזרי פעילות אלה.



מימון לקוחות

הפעילות של אוריין בתחום מימון הלקוחות החלה כמענה לדרישת לקוחותינו בתחום השילוח-ייבוא. אנו רואים בתחום פעילות זה כפעילות הנלווית ומשלימה את פעילותנו בתחום השילוח-ייבוא, כאשר אוריין מעמידה מימון ללקוחותיה בתחום השילוח-ייבוא בלבד, בקשר עם שירותים אלה שהיא מעניקה להם.

		
נמל ג'בל עלי דובאי		שדה התעופה פרנקפורט גרמניה
סה"כ סחורות (TEU)		סה"כ סחורות (טונות)
13,640,000		2,132,132

2012

מאוחד	התאמות*	אחרים	אחסנה	מימון	בלדרות	שילוח-יצוא	שילוח-יבוא	
163,290	-	17,117	7,365	1,413	1,569	47,189	88,637	סך הכנסות
147,252	-	15,286	8,551	663	1,835	41,158	79,759	סך העלויות
16,038	-	1,831	-1,186	750	-266	6,031	8,878	רווח גולמי
77,601	-	6,349	9,672	13,563	11,752	9,585	26,680	נכסים מיוחסים לתחום פעילות
62,540	-	2,541	1,772	22,961	14,936	5,437	14,893	התחייבויות מיוחסות לתחום פעילות

2013

מאוחד	התאמות*	אחרים	אחסנה	מימון	בלדרות	שילוח-יצוא	שילוח-יבוא	
163,869	-1,365	16,002	9,416	1,350	16,994	40,327	81,145	סך הכנסות
156,233	-	14,278	12,322	462	20,312	35,479	73,380	סך העלויות
9,001	-	1,724	-2,906	888	-3,318	4,848	7,765	רווח גולמי
80,166	-	6,625	12,362	12,543	7,369	12,124	29,143	נכסים מיוחסים לתחום פעילות
72,815	-	3,416	6,396	14,288	15,737	8,573	24,405	התחייבויות מיוחסות לתחום פעילות

2014

מאוחד	התאמות*	אחרים	אחסנה	מימון	בלדרות	שילוח-יצוא	שילוח-יבוא	
165,527	-2,060	17,083	11,028	856	17,894	41,446	79,280	סך הכנסות
155,477	-	15,394	13,053	297	19,501	35,660	71,572	סך העלויות
12,110	-	1,689	-2,025	559	-1,607	5,786	7,708	רווח גולמי
72,439	-	5,394	10,170	11,494	3,479	12,351	29,551	נכסים מיוחסים לתחום פעילות
52,664	-	1,896	4,729	13,228	11,978	5,571	15,262	התחייבויות מיוחסות לתחום פעילות

* התאמות למאוחד

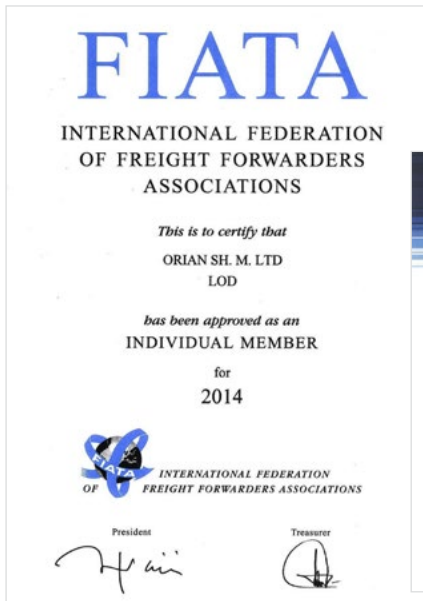
מגמה נוספת המשפיעה על ביצועי החברה הינה מגמת המעבר של חלק מלקוחותינו משילוח אווירי לשילוח ימי. מגמה זו הביאה לירידה ברווח של מגזרי הפעילות האמורים, לנוכח שיעורי הרווחיות הנמוכים יותר בשילוח ימי (בהשוואה לשילוח אווירי). פעולות ההתייעלות וההתאמה של כח האדם שאוריין נקטה ועודנה נוקטת לנוכח השינויים האמורים אפשרו לחברה לצמצם הוצאות ולרשום שיפור ברווחיותה במגזרים אלה.

הודות לצעדים שנקטה החברה, שהביאו לגידול בהיקף ההכנסות במגזרי השילוח (יצוא ויבוא), וחרף מגמת הירידה בהיקף השילוח הבינלאומי מישראל ואליה, חל שיפור בתוצאותיה הכספיות של אוריין במהלך שנת 2014.

שיפור זה נבע מגידול בהיקף הכנסות במגזר היצוא בשיעור של 3% ומשיפור הרווחיות של מגזר זה בשיעור של 17%. סיבה נוספת לשיפור זה הינה הגידול בהכנסות במגזר האחסנה ב-17% ובהכנסות מגזר בלדרות פנים ארצית ב-5%, וצמצום הפסדים במגזרים אלה ב-31% וב-52%, בהתאמה, בהשוואה לשנת 2013. הגידול בהכנסות במגזר האחסנה ובמגזר הבלדרות הפנים ארצית נבע בעקבות גידול בפעילות (ניצול שטחי אחסון קיימים בלוגיסטיקה וגיוס לקוחות חדשים), העלאת מחירים, שיפור בתנאי ההתקשרות מול ספקים, צמצום הוצאות והתייעלות בנושא כוח אדם.

אוריין ממשיכה למקד תשומת לב ניהולית לפעילות הלוגיסטית ולמגזר הבלדרות הפנים ארצית, מתוך מטרה להעביר מגזרים אלו של הפעילות לפסי רווחיות.

הנתונים להלן משקפים את ביצועיה הכלכליים של אוריין בחלוקה לתחומי הפעילות בשנים 2012-2014 (באלפי דולרים):



תעודות חברות בארגונים הבינלאומיים



חברות בארגונים

אוריין חברה בהנהלת ארגון התאגידים של סוכני המכס והמשלחים הבינלאומיים, במסגרת איגוד לשכות המסחר. ארגון זה מונה כ-50 חברות מהמובילות בענף השילוח ועמילות המכס בישראל, שבאמצעותן מנותבת, בשלביה השונים, כ-85% מכלל פעילות סחר החוץ של המדינה. הארגון פועל בקרב קהילת אנשי העסקים ובעיקר מול רשויות ומוסדות ממשלתיים. הנהלת הארגון מייצגת את חברי הארגון מול רשויות המכס וגוביה וכן מול רשות שדות התעופה, רשות הנמלים, מסופים עורפיים, חברות התעופה וחברות הספנות.

במישור הבינלאומי אוריין הינה סוכן מטען מטעם IATA - The International Air Transport Association. יש באפשרותנו לקבל שירותי שילוח בתנאים עדיפים וברמה גבוהה בכל העולם, להנפיק ולחתום על מסמכים ושטרי מטען של חברות תעופה, הקלות בהתקשרות עם חברות תעופה, וכן זכות לקבלת עמלה מחברות התעופה אשר בשירותיהן אנו משתמשים עבור לקוחותינו.

אוריין הינה גם חברה באיגוד הבינלאומי לשילוח בינלאומי FIATA - The International Federation of Freight Forwarders Associations ובארגונים מקומיים הפועלים לצורך מיסוד פעילות השילוח הבינלאומי בישראל וקידומה, כגון המכון הישראלי לייצוא ולשיתוף פעולה בין לאומי, ארגון התאגידים של סוכני המכס והמשלחים הבינלאומיים ועוד.

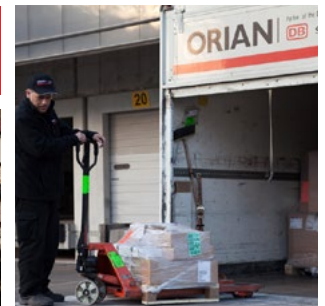
שנת 2014 הסתיימה בצמיחה של 2.8% במשק הישראלי, כאשר הכלכלה העולמית צמחה בשיעור של 3.3%.

בשנת 2014 ייצוא הסחורות מישראל עלה ב-1%. ייצוא התעשייה עלה ב-2.4% וייצוא החקלאות ירד ב-12.8%. ייצוא הסחורות והשירותים (ללא יהלומים וסטארט-אפים) בשנת 2014 עלה ב-3.6%. ייבוא הסחורות והשירותים בשנת 2014 עלה ב-0.9%.

שינויים עיקריים בשנת הדיווח

המיזוג עם "אביב שיגור" הרחבת פעילות החברה בתחומי השילוב הבינלאומי והלוגיסטיקה. בדצמבר 2012 השלימה אוריין את רכישת מלוא הון המניות המונפק והנפרע של אביב שיגור, וכאמור, בנובמבר 2014 הושלם מיזוגה עם ולתוך אוריין, בהתאם לחוק החברות, ולאחר קבלת האישורים הנדרשים לכך.

התקשרות עם א. סופרין בע"מ וסופרין סוכנות לביטוח ימי (2003) בע"מ במרץ 2014 התקשרה אוריין במערכת הסכמים עם א. סופרין בע"מ ועם סופרין סוכנות לביטוח ימי (2003) בע"מ. בהסכמים אלה רכשנו מחברות אלו את פעילותן במתן שירותי מכס בייבוא ובייצוא ושירותים נלווים להם ובמתן שירותי סוכנות ביטוח ימי.



G4-13

G4-16

אנו מאמינים שהדרך שלנו לצמוח ולהתפתח, תוך יצירתיות
וחדשנות, ולהמשיך להוביל את שוק השירותים הלוגיסטיים
בישראל, עוברת דרך תקשורת שוטפת ודיאלוג עם מחזיקי
העניין שלנו, בהם עובדים, לקוחות וספקים.



זיהוי הנושאים המהותיים

- תהליך זיהוי הנושאים המהותיים נעשה בשלושה שלבים:
- בשלב הראשון, נערכו ראיונות עם גורמי החברה ובראשם מנכ"ל החברה ומנהליה הבכירים. גורמי החברה ציינו כנושאים מהותיים את הנושאים הבאים:
- ביצועיה הכלכליים של החברה - נושא שהשפעתו היא פנימית בחברה. הדיווח אודות הביצועים הכלכליים מתייחס גם לפעילות הבלדרות הפנים ארצית על ידי "אביב שיגור".
 - השירות שמספקת החברה ללקוחותיה - נושא שהשפעתו היא פנימית בחברה וכן חיצונית לה. הדיווח אודות נושא זה יתייחס גם לפעילות הבלדרות הפנים ארצית על ידי "אביב שיגור".
 - סביבת העבודה - נושא שהשפעתו היא פנימית בחברה.
 - בטיחות באוריון - נושא שהשפעתו היא בעיקר פנימית בחברה. בהתאם לנהלי החברה, ישנה התייחסות גם לבטיחות עובדים של גורמים חיצוניים הפועלים באתרי החברה, ועל כן ההשפעה בהקשר זה היא גם חיצונית.
 - ההתנהלות הסביבתית בדגש על צריכת דלקים ופליטות - נושא שהשפעתו היא פנימית בחברה וכן חיצונית לה. הדיווח אודות נושאים אלו יתייחס גם לפעילות הבלדרות הפנים ארצית על ידי "אביב שיגור".
- נושאים אלו נתפסים בראיית החברה כרלוונטיים ביותר עבור פעילותה, אשר בהם יש לחברה השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלה. בחרנו להתייחס במסגרת הדו"ח גם להשפעה שלנו על הקהילה כנושא מהותי נוסף, לאור החשיבות שאנו מייחסים לכך.
- במקביל, סקרנו נושאים מהותיים עליהם מדווחות חברות בינלאומיות מובילות בתחום.

G4-18

G4-19

G4-20

G4-21

■ העובדים מקבלים עדכונים שוטפים על אירועי החברה, פעילויות רווחה, הטבות, קורסים, סדנאות ועוד, באמצעות הדואר האלקטרוני ועל גבי לוחות המודעות באתרי החברה השונים.

■ כחלק ממדיניות הבטיחות והגהות בחברה, העובדים לוקחים חלק בסיורי בטיחות, בחקירת תאונות עבודה, בכתיבה ועדכון של נהלי הבטיחות ומשתתפים בישיבות הנהלה בהן נדונים נושאי בטיחות ומהות. כמו כן, לעובדים יש נציגות בוועדת הבטיחות המפעלית.

■ באתרי החברה השונים ממוקמות תיבות פניות, אשר באמצעותן יכולים העובדים לפנות ישירות לגורמים שונים בחברה, לרבות לגורמי ההנהלה. בנוסף, בהתאם לנהלי החברה, העובדים יכולים לפנות ולדווח - באופן אנונימי או לא - על התנהגות בלתי חוקית או בלתי אתית בניגוד לקוד ההתנהגות העסקית והאתית, ישירות ליו"ר ועדת הביקורת וליועץ המשפטי של החברה. אחת לשנה החברה מפיצה לכלל העובדים את הנהלה המפרטת את דרכי הדיווח במקרים של הפרות כאמור, וזאת על מנת להטמיע תרבות דיווח בחברה.

■ במסגרת פורום המנהלים של החברה, הנפגש אחת לרבעון ומונה כ- 50 מנהלים ומנהלות, מובאים לדיון, בין היתר, גם סוגיות ונושאים שמעלים עובדים מהשטח.

בהתאם לדוחות הכספיים של אוריין הוצאות שכר ונלוות הינן בסך של 30,698 אלפי דולר בשנת 2014.

G4
EC1

לקוחות החברה

הלקוחות שלנו הם מחזיק עניין עיקרי, ועל כן אנו משקיעים משאבים ומאמצים רבים כדי לקיים איתם דיאלוג שוטף, להקשיב לצרכים העולים מהשטח ולתת מענה הולם ככל הניתן.

אנו מקיימים את הדיאלוג עם לקוחותינו באמצעים שונים:

■ אנו עורכים מפגשים יזומים עם לקוחותינו במשרדי החברה - הן על עניינים שוטפים והן לאור צרכים ספציפיים שעולים מהשטח.

■ על מנת לעמוד מקרוב על צרכי לקוחותינו ולשפר את השירות באופן שוטף, אנו עורכים גם ביקורים במפעלים ובאתרים השונים של לקוחותינו.

■ אוריין עורכת סקרים מקיפים עיתיים בנוגע לשיעור רצון לקוחותינו בתחומי פעילות השונים שלנו בהתייחס למדדים שונים. סקרים קיימו ב-2013 וב-2015.

לאחר מכן, בשלב השני, נערכו ראיונות עם מחזיקי עניין של אוריין - לקוחות וספקים משמעותיים. בקרב הלקוחות שראיינו נושא השירות ללקוח עלה כנושא מרכזי. במסגרת נושא זה התייחסו הלקוחות לשמירה על פרטיות ודיסקרטיות, לשירות אמין, זמינות ועמידה בלוחות הזמנים, אדיבות ויחס אישי של נציגי החברה ולהפקת לקחים מתקלות ("corrective action"). ספקי החברה התייחסו גם להתנהלות הוגנת של החברה כלפי ספקיה, לנושא הבטיחות ולהתנהלות הסביבתית של החברה.

בנוסף, בדיקה עם נציגי בעלי המניות המוסדיים, מחזיקי עניין נוספים של אוריין, העלתה את נושאי שכר בכירים, ממשל תאגידי, רמה אתית ושקיפות כנושאים מהותיים נוספים.

בשלב השלישי, החברה החליטה לאילו נושאים מהותיים שזוהו היא מעוניינת להתייחס במסגרת הדו"ח. נושאים שבראית החברה הינם בעלי חשיבות פחותה לדיווח לאור אופיים והשפעתם הנמוכה על מחזיקי העניין של החברה, וכן נושאים שבשלב זה לחברה לא הייתה תשתית דיווח לגביהם, לא דווחו במסגרת דו"ח זה. כאמור, בהיותו דו"ח ראשון, בחרה אוריין להתמקד בנושאים המהותיים ביותר עבורה ועבור מחזיקי העניין שלה.

דיאלוג עם מחזיקי העניין של אוריין

אנו מאמינים שהדרך שלנו לצמוח ולהתפתח, תוך יצירתיות וחדשנות, ולהמשיך להוביל את שוק השירותים הלוגיסטיים בישראל, עוברת דרך תקשורת שוטפת ודיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו, בהם עובדים, לקוחות וספקים:

G4-24
G4-25
G4-26

עובדי החברה

אנו באוריין רואים בעובדינו שותפים לצמיחתה והצלחתה של החברה. ההון האנושי שלנו מהווה מקור עוצמה ארגונית, ועל כן אנחנו מקפידים על תרבות ארגונית המושתתת על שקיפות, כבוד, דיאלוג ותקשורת פתוחה, המגבירה את תחושת השייכות, השותפות והמעורבות של עובדינו.

אנו מקיימים דיאלוג עם עובדינו באופן שוטף, בדרכים שונות ובאמצעים מגוונים:

■ אחת לחודש נערך פאנל בראשות מנכ"ל החברה יחד עם עובדים מכל מחלקות החברה בכל הדרגים.

■ אחת לשנה אנו עורכים כנס שנתי לכלל העובדים, בו נסקרת הפעילות העסקית בשנה שחלפה וציפיות ודגשים לקראת השנה החדשה.

■ אחת לשנה מתבצעות שיחות משוב והערכה עם כלל העובדים שלנו.

G4
EC7

קהילה

G4
EC8

אנו מקפידים לשמור על דיאלוג וקשר רציף עם העמותות והארגונים החברתיים איתם אנחנו פועלים ובהם אנו תומכים. הקשר עם חלקם נמשך כבר מספר שנים. השיח עם העמותות והארגונים נועד להבין טוב יותר את הצרכים המשתנים שלהם ולקבל דיווח לגבי אופן השימוש וההשפעה שיצרו התרומות שלנו - הן הכספיות והן בשווה כסף, קרי השירותים שאוריין מספקת כתרומה.

G4
EC1

אוריין תרמה לעמותות וארגונים חברתיים שונים סך של כ-110 אלף ש"ח בשנת 2014 וכ-50 אלף ש"ח בשווה כסף.

בעלי מניות

אוריין מקפידה לעדכן את בעלי המניות שלה באופן מלא ומדויק באשר למתרחש בחברה, בין היתר באמצעות האסיפה הכללית של בעלי המניות. בשנת 2014 התקיימו אסיפה שנתית ו-2 אספות מיוחדות של בעלי המניות.

G4
EC1

בהתאם להחלטת הדירקטוריון משנת 2012 בדבר הקפאה של מדיניות חלוקת דיבידנדים, לא חולקו דיבידנדים בשנת 2014 לבעלי המניות של החברה.

רשויות ממשלתיות

אוריין פועלת בתוך סביבה רגולטורית, מקיימת שיח רציף ומשתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות והחברות הממשלתיות הרלוונטיות, לרבות רשות שדות התעופה וחברת נמלי ישראל פיתוח ונכסים בע"מ.

בהיותה חברה ציבורית, אוריין מקיימת קשר רציף ומדווחת על פי חוק לבורסה לניירות ערך בתל אביב ולרשות לניירות ערך. אוריין מקפידה לעדכן את רשויות הממשל בכל מידע רלוונטי.

G4
EC1

סך הוצאות המס של אוריין בשנת 2014 הינו כ-1,646 אלפי דולר.

■ נוסף למפגשים בעניינים המקצועיים, אנו מקיימים גם אירועים חברתיים שונים ומפגשי העשרה ללקוחותינו באווירה נינוחה ונעימה. במסגרת אירועים אלו נציין מפגשים עם דמויות בכירות בתחום התחבורה והלוגיסטיקה מהארץ ומהעולם, בהם מנכ"ל MSC בע"מ ונציגי חברת DB SCHENKER הולנד.

■ מערכת הודעות ועדכונים ללקוחות - אנו מפרסמים ללקוחות הרשומים ברשימת התפוצה שלנו הודעות מיידיות ושוטפות, עדכונים שרלוונטיים ללקוחותינו בעניינים שונים, הזמנות לאירועים וכנסים של החברה ועוד.

■ מנגנון טיפול בתלונות- כל פנייה של לקוח מועברת, בהתאם לנהלי החברה, לטיפול סמנכ"ל הלקוחות והגורמים המקצועיים הרלוונטיים בחברה לצורך מתן מענה ראוי והולם בהתאם לנסיבות השונות.

ספקי החברה

G4-12

מרבית ספקינו הינם גם לקוחות של החברה. אוריין מייחסת חשיבות רבה ליחסים סימביוטיים אלו, שיש בהם כדי לחזק ולהרחיב את שיתופי הפעולה בינינו ובין ספקינו.

בין ספקינו ניתן למנות חברות תעופה וספנות, חברות רכב, קבלני משנה למיון ולהפצה, משכירי נכסים (מרלו"גים ומטה החברה), חברת עמיטל המספקת שירותי מידע ומחשוב בתחום עמילות המכס, השילוח הבינלאומי והספנות, וכן שירותי שמירה וניקיון.

הגורם המרכז באוריין את הקשר עם הספקים הוא מנהל הרכש שלנו, המקיים עםם שיח שוטף ורציף.

העיר לוד ותושביה

אוריין שותפה לשיח שמתקיים עם קברניטי העיר בעניין פארק התעסוקה, שנועד לשפר את פעילותו ולחזק את הקשר בין התעשייה ותושבי העיר לוד. שיח זה מתקיים אחת לרבעון, במפגשי "שולחנות עגולים", בהם שותפים נציגי הרשות המקומית ובעלי עסקים נוספים מפארק התעסוקה.

בשנת 2014 העבירה אוריין לעיר לוד סך של 125 אלפי דולר עבור מיסים עירוניים.

G4
EC1

באוריין אחוז גבוה במיוחד של נשים במשרות
ניהול – בחברה 17 מנהלות בדרגים שונים
המהוות 32% מהנהלת החברה. כמו כן, 40%
מהנהלה הבכירה שלנו הן נשים.

השותפים לדרך - האנשים שלנו

ההון האנושי

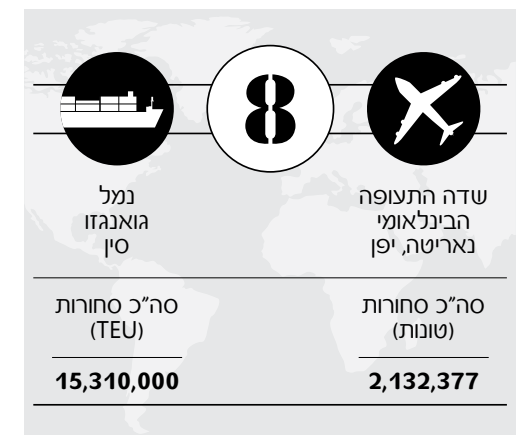
G4
DMA

יצירת סביבת עבודה נעימה וקיום תנאי העסקה הוגנים באוריינן מהווים עבורנו נושא מהותי, שהשפעתו מתמקדת בתוך החברה. אוריינן רואה בעובדיה ועובדותיה - ההון האנושי שלנו - את מקור העוצמה הארגונית ואת המפתח לצמיחתה והצלחתה של החברה. אנו מאמינים שעובדים מרוצים מובילים ללקוחות מרוצים ולחברה עסקית משגשגת. אנו מכשירים את עובדינו לספק שירות פנים וחוץ ארגוני מקצועי, אדיב, אכפתי, יצירתי ואיכותי ביותר, המותאם לצרכים המשתנים.

מחלקת משאבי אנוש לוקחת חלק בכלל התהליכים בחברה ואף מובילה תהליכים הנוגעים לעובדים ורווחתם, ומנהיגה מדיניות של "דלת פתוחה" לעובדים ולמנהלים.

מספר העובדים המועסקים באוריינן ובאביב שיגור בשנים 2013-2014:

2014	2013	
37	33	הנהלה, מטה ומשאבי אנוש
76	80	שילוח-יצוא
112	133	הובלות יבשתיות
86	100	אחסנה
252	274	בלדרות פנים ארצית ("אביב שיגור")
35	40	כספים
217	217	שילוח-יבוא
17	18	שיווק ומכירות
832	895	סה"כ



נכון ליום 31 בדצמבר 2014 באורייין ישנם 575 עובדים¹⁰ מתוכם 290 נשים ו-285 גברים. זאת בהשוואה ל-307 נשים ו-309 גברים בשנת 2013. באורייין אחוז גבוה במיוחד של נשים במשרות ניהול – בחברה 17 מנהלות בדרגים שונים המהוות 32% מהנהלת החברה. כמו כן 40% מהנהלה הבכירה שלנו הן נשים. כיום לאורייין יש ייצוג נשי גם בשטח, לאחר שביוני 2014 הצטרפה לשורותינו נהגת משאית ראשונה.

מדיניות תיקון אפליה

בהתאם למדיניות הגיוס שלנו אנו מקבלים כל מועמד למשרה העומד בתנאים ובדרישות הרלוונטיות, ללא העדפה על רקע מין, גיל, גזע, דת או צרכים מיוחדים. זאת בכפוף למדיניות תיקון אפליה – באורייין אנו מעודדים העסקת בני מגזרים ספציפיים הסובלים מתת ייצוג בשוק התעסוקה, בדגש על יוצאי אתיופיה והאוכלוסייה הערבית (3% מעובדינו היום ערבים). לשם קידום אוכלוסיות אלה אנו מצויים בקשר עם עמותות וארגונים ייעודיים המתמחים בכך. על מנת לנטרל חסמים לקבלה וקליטה מוצלחת באורייין, אנו מספקים לעובדים חדשים שזקוקים לכך קורסים כלליים, כגון קורס לשיפור השפה האנגלית, על מנת שיעמדו בדרישות החברה.

בשנת 2014 לא התקבלו דיווחים על מקרי אפליה בחברה.

גיל

אנו שואפים ליצור תמהיל גילאים מגוון אשר נותן ביטוי הן לעובדים ותיקים המביאים עמם ניסיון ופרספקטיבה ארוכת שנים והן לעובדים חדשים וצעירים המביאים עמם רוח חדשה, רעננות ויכולות טכנולוגיות מתקדמות. הגיל הממוצע של העובדים שלנו עומד על 38.9 שנים.

¹⁰ לא כולל "אביב שיגור", מאחר וכאמור קליטת עובדי "אביב שיגור" אל תוך אורייין נעשתה בתחילת שנת 2015.

צמצום מספר העובדים בתחומי השילוח-יצוא, הבלדרות הפנים ארצית והכספים נבע מצעדי התייעלות שנקטנו. צמצום מספר העובדים בהובלות היבשתיות נבע מירידה בהיקף הפעילות ומצעדי התייעלות.

השינוי במצבת העובדים בתחום האחסנה נובע מהתאמת מספר העובדים בהתאם לכמות הלקוחות, היקף וסוג השירותים הניתן להם.

גם שבפועל לא חל שינוי בכמות העובדים בתחום השילוח-יבוא, הרי שלנוכח העובדה כי במהלך הרבעון השני של שנת 2014 קלטנו כ-25 עובדים עם רכישת פעילות "סופרין", הרי שבפועל הייתה ירידה במצבת העובדים אשר נבעה אף היא מצעדי התייעלות שנקטנו.

8 דברים שקורים לך כשאת נהגת משאית אישה

את יכולה לוותר על חדר כושר, את מקבלת המון מחמאות, את לומדת להסתדר בכוחות עצמך ואת יכולה לעזור לחבר'ה לעבור דירה; לידיה פלמיד, צעירה בת 25 מאשדוד העובדת כנהגת משאית בחברת שילוח, שולפת כמה אמיתות על החיים כאישה בעבודה הנחשבת לגברית במיוחד

לידיה פלמיד | mako | פורסם 27/04/15 07:07



צילום: לידיה פלמיד

גיוון בתעסוקה

אורייין מאמינה שלקיום פסיפס אנושי מגוון של עובדים ועובדות בעלי רקע, דעות, כישורים ורעיונות שונים, חשיבות רבה והוא בעל יתרון עסקי וערכי. לכן, אנו מעסיקים עובדים ועובדות בגילאים שונים מכל רחבי הארץ, לרבות מאוכלוסיות מיעוטים ומאוכלוסיות הסובלות מתת ייצוג וקושי להשתלב בשוק העבודה וכן עובדים בעלי צרכים מיוחדים.

G4
LA12

פריסה גיאוגרפית

מטה החברה ושני המרכזים הלוגיסטיים שלה ממוקמים במרכז הארץ. על כן מרבית עובדינו - 476 עובדים - מתגוררים באזור המרכז. עם זאת, בחברה עובדים המתגוררים גם בצפון הארץ - 51 עובדים - ובדרומה - 48 עובדים.



פיתוח וקידום עובדים

השאיפה שלנו באוריינו לפעול במקצועיות וחדשנות מסייעת לנו לצרף אלינו לעשייה כוח אדם איכותי. אוריינו משקיעה רבות על מנת לפתח ולקדם את עובדיה, אותם אנו רואים כשגרירים נאמנים של החברה.

תחלופת עובדים

הוותק הממוצע של עובד בחברה הוא 5 שנים.

בשנת 2014 סיימו את עבודתם בחברה 188 עובדים. תחלופת העובדים בחברה הינה במגמת ירידה לאורך השנים, וזאת בשל מאמצי החברה לשמר עובדים, לטפח תחושת שייכות ולהשקיע ברווחת הפרט.

בשנת 2014 נקלטו 154 עובדים חדשים בחברה מתוכם 55 נשים (כ-36%) ו-99 גברים (כ-64%) על פי הפירוט הבא:

G4
LA1



קליטת עובדים חדשים לפי איזור גאוגרפי			+
דרום וירושלים	מרכז	צפון	איזור
14	127	13	עובדים חדשים
9%	82.5%	8.5%	אחוז

קליטת עובדים חדשים לפי גיל				+
45+	35-45	20-34	גיל	
28	41	85	עובדים חדשים	
18%	27%	55%	אחוז	

פיתוח וטיפוח ההון האנושי

על מנת לספק לעובדים כלים מקצועיים ולהתאים את הידע והכישורים שלהם לסביבה העסקית הדינמית והמשתנה, אנו מקפידים על עדכון מקצועי והכשרה שוטפת של העובדים. תכנית ההדרכה מתעדכנת מדי שנה, בהתאם לצרכים שעולים מן השטח כדיאלוג המתמיד המתקיים עם העובדים ובשיחות המשוב וההערכה.

מדי שנה, אנו ממקדים את תכנית ההדרכה לתחום מסוים. כך לדוגמא, בשנת 2013 התמקדנו בפיתוח מנהלים תוך שימת דגש על התמודדות עם עובדים ולקוחות, הצגת פרזנטציות, אנגלית עסקית ועוד, ובשנת 2014 התמקדנו בנושא השירות. במסגרת זו יועצת ארגונית חיצונית לחברה ליוותה אחת לשבוע מנהלים ועובדים ממחלקות שונות, אשר השתתפו בסדנאות שירות. במקביל, גובשה תפיסת שירות באוריינן אשר הוטמה בעבודה השוטפת.

בשנים האחרונות עלה צורך מהעובדים לקחת חלק בקורס פקידי רישוי על מנת להתמקצע בתחום. אוריינן מייחסת חשיבות רבה לנושא זה, ועל כן בשנת 2014 רשמנו עובדים רלוונטיים לקורס חיצוני על מנת לאפשר להם להתמקצע בתחום. עובדים נוספים צפויים להשתתף בקורס זה גם בשנת 2015.

אחת לרבעון מקיימת החברה סדנת "יישור קו" לעובדיה החדשים, במסגרתה ניתנת הרצאות על ידי מנהלי החברה אודות פעילויותיה השונות, במטרה לחשוף את כלל העובדים לכל השירותים שמעניקה החברה ללקוחותיה. כמו כן, במסגרת הסדנא העובדים החדשים עוברים השתלמות בנושא שירות לקוחות, הדרכות בקשר עם מניעת הטרדה מינית ומקבלים סקירה אודות ערכי החברה והקוד האתי שלה.

המקור לפער בין מספר הנשים ומספר הגברים שנקלטו בחברה נעוץ בכך שמדובר בנהגים, מחסנאים ומלגזנים שהצטרפו אלינו, עקב התרחבות פעילות החברה בתחומים אלו.

אוריינן מפקידה כחוק כספים בגין התחייבויותיה לתשלום פיצויים באופן שוטף בקרנות פנסיה וחברות ביטוח. סכום זה עומד נכון לדצמבר 2014 על 879 אלפי דולר. כספים אלה מוחזקים על ידי קרן הטבות של העובד או בפוליסות ביטוח, והם אינם זמינים לנושי החברה ולא ניתן לשלמם ישירות לחברה. באמצעות תכניות אלה החברה מבטיחה שתעמוד בהתחייבות כספי פיצוי ופרישה לעובדיה.

קידום פנימי של עובדים

כחברה הרואה בעובדיה שותפים מלאים להישגיה ולהצלחותיה, אוריינן פועלת ליצירת אופק קידום ומסלולי קריירה אשר יסייעו למצות את הפוטנציאל האישי והארגוני של עובדיה. אנו מאמינים שתחושת המחויבות והשייכות של העובדים נובעת בין השאר מהתחושה שהארגון מייצר עבורם אופק תעסוקתי. על כן, מחלקת משאבי אנוש של החברה בשיתוף עם ההנהלה הבכירה מקדמת מעבר של עובדים בין תפקידים בתוך החברה, מדיניות שכתוצאה ממנה צמחו מנהלים רבים מתוך הארגון. המכרזים הפנימיים פתוחים לכלל העובדים באוריינן וכל עובד העונה על הקריטריונים מוזמן להתמודד בהם. בשנת 2014 נפתחו 5 מכרזים פנימיים לעובדי החברה, ובמקרים נוספים, בהם לא היה צורך במכרז, קודמו עובדים לתפקידי ניהול.

כל העובדים מקבלים תשובה לגבי התאמתם או אי התאמתם לתפקיד, וזאת לאחר שההנהלה דנה על כך לעומק.

G4
DMA

G4
LA10

G4
EC3

דיאלוג ותקשורת פנים ארגונית

באורין אנו מאמינים כי תרבות ארגונית המושתתת על שקיפות, דיאלוג ותקשורת פתוחה מגבירה את תחושת השייכות, השותפות והמעורבות של העובדים. לכן, אחת לחודש אנו מקיימים פאנל בראשות מנכ"ל החברה ובו יש ייצוג לעובדים מכל מחלקות החברה בכל הדרגים. במהלך הפאנל מתקיימת שיחה פתוחה עם המנכ"ל בה מועלים נושאים לדיון מצד העובדים המשתתפים. כל מפגש כזה מתורגם לנושאים טעוני שיפור המטופלים על ידי הנהלת החברה. אחת לשנה מתקיים אירוע מסכם לכלל עובדי החברה ובו נסקרת הפעילות העסקית בשנה שחלפה עם ציפיות ודגשים לקראת השנה החדשה.



בנוסף, מפיצים לכלל העובדים תקשורים בדואר האלקטרוני וכן על גבי לוחות המודעות באתרי החברה השונים עדכונים שוטפים בחיי החברה, אירועים ופעילויות רווחה, הטבות, קורסים וסדנאות חדשות המוצעות עבורם ועוד.

במסגרת פיתוח הנהלת החברה בדרגים השונים, מנהלות ומנהלים בחברה עוברים העשרות, הדרכות וסדנאות, במטרה להיחשף לגופים ותכנים מדיסציפלינות מגוונות ולצורות ניהול והובלה שונות. אנו מאמינים שחשיפה זו מסייעת למנהלים שלנו בביצוע תפקידם ונותנת מקום ליצירתיות ויוזמה, באופן המקדם את כולנו.

בנוסף, אנו משקיעים משאבים בהכשרות כלליות ובקורסים התומכים בכישורי החיים הכלליים של עובדינו לאחר שעות העבודה.

בשנת 2014 התקיימו בסך הכל 3,480 שעות הדרכה בממוצע כ-6 שעות הדרכה לכל עובד!

מניעת הטרדה מינית

באורין אנו מתייחסים לנושא מניעת ההטרדות המיניות ככובד ראש. עובדים חדשים הנקלטים באורין עוברים הדרכה בנושא (במסגרת קורס "יישור קו"), ומעת לעת אנו עורכים הדרכה לכלל העובדים, אשר במהלכה מובהר כי הנהלת החברה נוקטת ותנקוט את כל האמצעים הנדרשים כדי למנוע הטרדות מיניות. נושא זה בא לידי ביטוי גם בקוד ההתנהגות העסקית והאתית של אורין, עליו חתום כל עובד בחברה.

בהתאם לסעיף 7 לחוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח-1998, "תקנון למניעת הטרדה מינית" תלוי במיקומים שונים בכל אתרי החברה.

נמל צ'ינגדאו סין	7	שדה התעופה הבינלאומי לואיסיוול, ארה"ב
סה"כ סחורות (TEU)		סה"כ סחורות (טונות)
15,520,000		2,293,134

בונוסים ואופציות לעובדים

מעט לעת, כאשר הדבר מתאפשר, אוריין מתגמלת את עובדיה באמצעות בונוסים. המועדים, הסכומים והמוטבים של הבונוסים משתנים ונתונים לשיקול דעתה של הנהלת החברה, המביאה בחשבון, בין היתר, תפוקות ועמידה ביעדים. מתן הבונוסים נעשה במסגרת שיחות המשוב וההערכה עם העובדים, המתקיימות מדי שנה. בשנת 2007 אימץ דירקטוריון החברה תכנית אופציות המיועדת לעובדי החברה לרבות חברות בנות. בהתאם לתכנית, אוריין הקצתה לעובדיה כתבי אופציה, בלתי סחירים, הניתנים להמרה, כל אחד, למנייה רגילה אחת של החברה, בהתאם לתנאים הקבועים בתכנית. עד תום שנת 2014 מומשו סך הכל 89,355 אופציות במסגרת התכנית.

רווחה

פעילויות הרווחה באוריין יוצרות סל הטבות מפנק ומושקע המאפשר לנו להביע את הערכתנו על העבודה הקשה וההקרבה שהעובדים ובני משפחותיהם נאלצים לעשות לעיתים במסגרת תפקידם.

בין הפעילויות והטבות הרווחה המוצעות לעובדינו:

- הסדרים להלוואות אטרקטיביות מבנקים;
- הענקת מתנות לחגים, לרוב מתנות המיוצרות על ידי עמותות ועסקים חברתיים;
- הוקרה וחלוקת שי לעובדים ותיקים בחברה;
- תקציב גיבוש מחלקתי המשמש לפעילויות חברתיות;
- מכירת שוברים מוזלים לעובדים. מכיוון שבין לקוחותיה של אוריין נמנים גם מותגי הלבשה והנעלה, אנו רוכשים שוברים מוזלים ומוכרים אותם לעובדים.
- לקראת חגים ומועדים מתקיימים ירידים של עודפי ייבוא הנשארים במרלוגים של אוריין. העובדים זוכים לרכוש מוצרים לבית, מוצרי חשמל וכן פריטי לבוש והנעלה במחירים מוזלים ביותר.

באתרי החברה השונים מוצבות תיבות פניות, באמצעותן יכולים העובדים לפנות ישירות לגורמים שונים בחברה, לרבות לגורמי הנהלה. בשנת 2014 לא התקבלו תלונות מהותיות על סביבת העבודה. מספר פניות ספציפיות שהתקבלו, נענו בהתאם על ידי גורמי החברה הרלוונטיים.

מדיניות שכר, תנאי העסקה ורווחת העובדים

כלל עובדי החברה, לרבות נושאי המשרה בה, מועסקים באמצעות הסכמים בכתב, המסדירים את תנאי העסקתם ובכלל זה את שכרם, תפקידם, הזכויות הסוציאליות, ותנאים נלווים אחרים.

על עובדי החברה חל הסכם קיבוצי כללי בענפי היבוא, היצוא, המסחר והשירותים אשר הורחב בצו הרחבה על כל העובדים והמעבידים במחוזות ת"א והמרכז. כמו כן חל עליהם תקנון העבודה - הסכם קיבוצי כללי בענפי היבוא, היצוא, המסחר בסיטונאות ושירותים. ההסכם הקיבוצי כולל, בין היתר, תנאים סוציאליים שונים כגון חופשה שנתית, חופשת חג, דמי הבראה וכן את חבותה של אוריין להפריש סכומים לכיסוי פיצויי הפיטורים לקרן פיצויים מוכרת וכו'. כמו כן, קובע ההסכם הקיבוצי מגבלות מסוימות בקשר עם פיטורי עובדים על ידי אוריין.

היקף משרה ושכר

אנחנו מקפידים על תשלום שכר לעובדינו כחוק. יתרה מזאת, כלל עובדינו מקבלים שכר התחלתי הגבוה משכר המינימום במשק.

נכון לדצמבר 2014, השכר הממוצע בחברה עומד על 9,260 ש"ח (כולל שכר המנכ"ל והסמנכ"לים).

בהקשר זה יצוין, כי בשנים 2013 ו-2014, במקביל לצעדים בהם נקטה החברה כדי להביא לשיפור בתוצאותיה הכספיות, מתוך דוגמא אישית ודאגה לעובדים ולרווחתם, בעל השליטה בחברה, המכהן בה כמנכ"ל וכדירקטור, ויתר על סך כולל של 1.2 מיליון ש"ח מדמי הניהול להם היה זכאי באותם שנים. סכום זה שימש את החברה לתשלום תמריצים לעובדים ולפעילויות רווחה עבורם.

המקצועיים, הוא מהווה כלי נוסף לקיום דיאלוג פתוח בין מנהלים ועובדים. על מנת שיבצעו משוב מקצועי, יעיל ומפרה, במסגרת תכנית ההדרכה או מספקים למנהלים כלים למתן הערכה לעובדים.

G4
DMA

הבטיחות באוריי

בשל אופי פעילותנו כחברה, ריבוי הנסיעות בדרכים והטיפול במטענים כבדים אשר לעיתים מכילים חומרים מסוכנים או דליקים, אנו שמים דגש מיוחד על נושא הבטיחות כנושא מהותי בחברה¹¹.

אוריי נעזרת ביועץ חיצוני ממשרד שר בטיחות ואיכות בע"מ כממונה הבטיחות בחברה, האחראי על הטמעת נושא הבטיחות בקרב כלל עובדי החברה ובאתרי החברה השונים. תחום הבטיחות בתעבורה נמצא תחת האחריות של קצין הרכב.

בשנת 2014 אירעו 16 תאונות עבודה בחברה, מהן 9 אירועי "כמעט ונפגע".

בשנת 2014 אירעו 36 תאונות דרכים בהן היו מעורבים רכבי החברה.

G4
LA6

מדיניות ההנהלה - מחויבות לבטיחות

באוריי דוגלים בחשיבות ההון האנושי - העובדים והעובדות שלנו. האנשים שלנו הם שעושים את ההבדל ועל כן אנו מחויבים בראש ובראשונה לשלומם ובריאותם. ככה זה אצלנו במשפחה.

נושא הבטיחות ובריאות העובדים הינו בעל חשיבות עליונה ומופיע בקוד ההתנהגות העסקית והאתית שלנו. הנהלת אוריי מחויבת למדיניות בטיחות ובריאות בתעסוקה ומעורבת בהטמעתה. נושא הבטיחות עולה באופן קבוע בישיבות הנהלה שבועיות וחודשיות. הנהלת החברה קובעת יעדי בטיחות מדי שנה במסגרת תכנית החברה לניהול הבטיחות, מוודאת את העמידה בהם ולוקחת חלק בחקירת תאונות עבודה.

בנוסף, מנהלי החברה משתתפים בסיוור בטיחות ובטיחות עם העובדים. אנו רואים במנהלים שלנו דוגמא אישית להקפדה על נושאי הבטיחות והבריאות.

¹¹ ההתייחסות לתחום הבטיחות הינה בנוגע לאוריי בלבד, ללא התייחסות לפעילות "אביב שיוור". אביב שיוור נכנסה לתכנית הבטיחות של החברה ב-2015.



■ מימון השתתפות עובדים בליגת כדורגל למקומות עבודה. במסגרת זו משחקים כ-12 עובדים ממחלקות שונות כגון יצוא ימי חיפה, מחלקת הפצה ומחלקת הובלה, בקבוצת כדורגל בצפון.

איזון בית, פנאי ועבודה

איזון ראוי בין דרישות העבודה לבין צרכי הבית והפנאי האישי הינו חיוני בתפיסתנו לרווחת העובד ויש בו כדי להשפיע על תוצאותיה העסקיות של אוריי. על כן, אנו מנהיגים תרבות ארגונית המעודדת איזון בין הבית לעבודה, המתבטאת בין היתר באפשרות לחזרה מדורגת מחופשת לידה, בגמישות בשעות עבודה לעובדים המעוניינים בכך ובאפשרות לימי חופשה במועדי חופשות בתי הספר והגנים. בנוסף, בזמן מבצע "צוק איתן" בקיץ 2014 הופעלה קייטנה לילדי העובדים וכן התקיים קשר רציף עם עובדים ובני משפחותיהם המתגוררים באזור הדרום ועם העובדים ששירתו במילואים.

בשנת הדיווח, 34 עובדות יצאו במזל טוב לחופשת לידה ומתוכן חזרו 24 נשים לעבודה.

G4
LA3

סיוע לעובדים

באוריי נהוגה מדיניות של דלת פתוחה לחוחרתם של העובדים, המגיעים להתייעץ עם מנהליהם ועם מחלקת משאבי אנוש גם בנוגע לקשיים ומצוקות בחייהם האישיים. במקרים חריגים אוריי מעניקה הלוואות לעובדים שנקלצו למצוקה כלכלית.

משוב והערכת עובדים

בהתאם לתפיסת המקצועיות וטיפול העובדים שלנו, מתבצע באוריי אחת לשנה תהליך הערכת ביצועים לכלל עובדי החברה ומתוצאותיו מופקים לקחים המוטמעים בתהליכי העבודה. במשוב נכללים נושאים כגון תפקוד ערכי ורמת האתיקה המוערכת של העובד וכן עולות שאיפותיהם של העובדים בנושא קידום וניוד פנים-ארגוני. בשנת 2014 כלל עובדי החברה (100%) קיבלו משוב תקופתי מקיף לאחר שמילאו מסמך להערכה עצמית של ביצועיהם, תוך יצירת שקיפות מלאה באשר לנקודות העוצמה ונקודות השיפור הנדרשות.

מעבר להיותו של המשוב אמצעי חשוב להעצמה אישית של העובד ושיפור הביצועים

G4
LA11

הדרכות, תרגולים ומבדקי בטיחות

בהתאם לתכנית ולדרישות החוק, מועברות הדרכות, לרבות למנהלי החברה. בשנת 2014 הועברו 48 הדרכות, בהן: ריענון מלגזנים, הדרכת בטיחות שנתית, הדרכות לצוות חירום והדרכות למנהלים, וכן הדרכות "אדם רוכב" ו"עגלת משטחים חשמלית" לבעלי רישיון נהיגה לעובדי מרלו"גים. פעם בשנתיים נערכת הדרכה לעובדים הרלוונטיים בעניין מאפייני עבודה בגובה. הדרכה כאמור בוצעה בשנת 2013 ובשנת 2015. עוד נציין כי במעבר בין עונות השנה מועברות הנחיות רלוונטיות לעובדים.

עובדינו עוברים הדרכה מסודרת בנושא התמודדות והמשך התפקוד תוך כדי מצבי חירום, בדגש על כיבוי אש, המועברת אחת לשנה.

בנוסף להדרכה הקיימת כיום, אנו עובדים על הרחבת התוכנית אשר בה יופיעו נהלים ברורים לביצוע הדרכות אחת לשנה. התוכנית תכלול את המידע המפורט, אשר יועבר לעובדים במסגרת ההדרכות.

בהתאם לנוהל החירום בחברה, מתבצעים באוריי תרגולים המדמים מצבי חירום שונים, בדגש על התמודדות עם שריפות במחסנים ובמשרדי החברה. תרגול המשך תפקוד במצב חירום נערך אחת לשנה. לאחר ביצוע התרגולים, מבוצע תחקיר על ידי יושב ראש ועדת הבטיחות. מסקנות התחקיר מועברות להנהלת החברה.

מבדקי בטיחות שוטפים מתקיימים באתרי הפעילות לבחינת ליקויים שונים ומידת העמידה בדרישות הבטיחות. תוצאות המבדקים האלה מתועדים ונדונים בישיבות ועדת הבטיחות.

פיקוח ואכיפה

אחד האמצעים להטמעת הבטיחות באוריי הוא הפיקוח על העבודה במקומות הפעילות השונים שלנו. ועדת הבטיחות באוריי מתכנסת 8 פעמים בשנה, וחברים בה 12 מנהלים בדרגים שונים ועובדים. הוועדה מבצעת מדידה ובקרה של הטמעת תרבות הבטיחות בחברה ומפיצה הנחיות לבעלי התפקידים השונים לביצוע ולהשלמת מטלות. ועדת הבטיחות מתחקרת בדרך כלל תאונות משמעותיות וקובעת את דרך ההתנהלות הרצויה. בפתח כל ישיבה של הוועדה מוקדש זמן לבחינת ביצוע החלטות.

בשנת הדיווח אוריי לא הוציאה לפועל תכניות למניעת מחלות קשות בקרב העובדים ובני משפחותיהם. תכניות העוסקות בקיום אורח חיים בריא, לרבות סדנאות למניעת עישון, התקיימו בחברה במהלך שנת 2015 ומתוכננות להתקיים גם בהמשך.

עובדי אוריי הינם שותפים מלאים ופעילים של ההנהלה בכל הנוגע לשמירה על הבטיחות והבריאות בחברה, וזאת, בין היתר, במסגרת ועדת הבטיחות המפעלית, בהשתתפות בסיוור בטיחות, חקירת תאונות, כתיבה ועדכון של נהלי הבטיחות וכן באמצעות השתתפות בישיבות הנהלה בהן נדונים נושאי בטיחות ובריאות.

אנו בהנהלת אוריי מחויבים להביא לידיעת כלל העובדים את הסיכונים הנשקפים להם בעבודתם ולהדריך אותם כיצד ניתן להתגונן מפניהם. לכל פעילות שלנו, שיש בה גורמי סיכון, ישנם נהלים והוראות בטיחות ברורות- אלו מורים לעובד כיצד למנוע פגיעות ולהימנע מסיכונים מיותרים. במקביל אנו נוקטים בפעולות שונות שמטרתן למזער את הסיכונים לרמת סיכון סבירה וקבילה.

אוריי מספקת לעובדיה את מלוא הציווד וכלי העבודה לצורך מילוי משימותיהם כשהם תקינים, בטוחים לשימוש ועומדים בדרישות התקנים, וכן ציוד מגן אישי המחויב לפי חוק, תקנים, נהלים והוראות יצרן או ספק. בנוסף, כחלק ממערך ציוד הבטיחות בחברה, רכשנו דיפובלטור לביצוע החייאה במקרה הצורך והועברו בחברה הדרכות לשם כך. כמו כן, במקומות הפעילות השונים הוכשרו עובדים להגשת עזרה ראשונה.

בהתאם לתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (ממונים על הבטיחות) ולהוראות משרד הכלכלה, באוריי פועל ממונה בטיחות בהיקף של 64 שעות חודשיות.



פעילות להטמעת הבטיחות

תכנית ניהול בטיחות ובריאות

אנו באוריי פועלים בהתאם לתכנית לניהול בטיחות ובריאות, כנדרש בתקנות ארגון הפיקוח על העבודה. התכנית נכתבה על ידי היועץ החיצוני שלנו, אושרה על ידי הגורמים המוסמכים לכך בחברה, לרבות מנכ"ל החברה, וכן נבדקה ואושרה על ידי משרד הכלכלה.

בהתאם לנהלי החברה, מזמין העבודה מטעם אורייין מוודא כי הקבלן ביטח את כל עובדיו ומפנה את הקבלן או מנהל העבודה מטעמו לרכז הבטיחות הרלוונטי, טרם כניסתו לעבודה באתר החברה. רכז הבטיחות מצדו מקבל תחילה את רשימת כלל העובדים המיועדים לעבוד באתר החברה, לרבות פרטיהם האישיים והסמכתם המקצועית. עובד אשר שלא הוצגו נתוניו או שלא מאושר מסיבה כלשהי, אינו מורשה להתחיל בעבודתו באתרי החברה ומחסניה. רכז הבטיחות אחראי לוודא כי הפעלת ציוד מכני הנדסי, מלגזות, עגורנים וציוד הרמה תיעשה רק לאחר הצגת תעודות אישור תקינות הציוד ותעודות לעובדים המורשים והמוסמכים להפעילם כחוק.

כתנאי לעבודה באתרי החברה ומחסניה, הקבלן או מנהל העבודה מטעמו נדרש לחתום על מסמך המאשר כי הוא נושא באחריות מלאה על עובדיו, כי הוא עומד בכל הוראות החוק והוראות הבטיחות והזהירות של החברה וכי הוא מתחייב לפעול על פיהם. הקבלן או מנהל העבודה מטעמו מחויב להדריך את כל עובדיו, שיפעלו באתרי החברה, בטרם תחילת העבודה ולפחות אחת לשנה, על כללי הבטיחות וההתנהגות שלנו, ולנהל פנקס הדרכה בהתאם לכל עובדיו בשטח אתרי החברה והמחסנים.

בשנת 2014 לא דווחו על הפרות בטיחות של קבלני חוץ או עובדים מטעמם, ולא הופסקה עבודה עם קבלן בשל אי עמידה בנהלי החברה.

יו"ר ועדת הבטיחות אמון על הקשר עם הממונה על הבטיחות ומטפל במגוון נושאים, בהם תיאום הדרכות, מעקב אחרי מפגעים, תיאום פגישות עבודה ועדת בטיחות, מסמכים, נהלים ועוד.

בכל חודש מתבצע תכנון פעילות בתחום הבטיחות ומתקיים על כך מעקב ביצוע דינאמי.

לפי נהלי החברה, מוצבים שלטי בטיחות באתרי הפעילות השונים שלנו, לרבות במרלוג'ים, ונאכף השימוש בציוד מגן אישי כנדרש.

טיפול באירועי בטיחות

אירועי בטיחות מטופלים בהתאם לחוק ולנהלי החברה. באורייין ישנם 9 נאמני בטיחות במחלקות ובאתרי הפעילות השונים, אשר מדווחים לממונה הבטיחות על אירועי בטיחות. ממונה הבטיחות מבצע תחקיר הכולל תיאור המקרה, ממצאים ומסקנות לביצוע.

אירועי הבטיחות מדווחים למשרד הכלכלה כנדרש, להנהלת החברה ולחברי ועדת הבטיחות.

בשנת 2014 לא היו הפרות בנושאי בטיחות ובריאות שהובילו לאזהרות או קנסות על החברה.

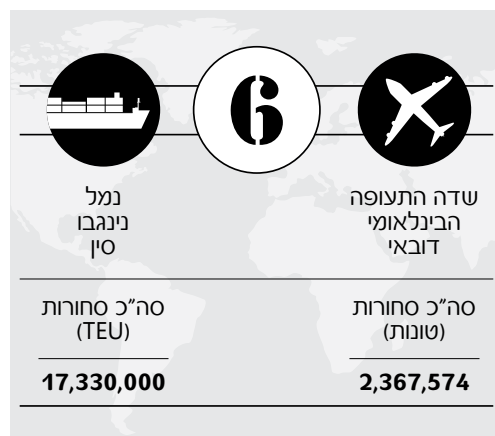
G4
LA6

בטיחות בשרשרת האספקה

האחריות שלנו באורייין לבטיחות עובדים איננה רק כלפי העובדים שלנו. באתרי החברה השונים עובדים לעתים גם קבלני חוץ ומנהלי עבודה שונים, המעסיקים עובדים מטעמם. על מנת למנוע תאונות ופגיעות בנפש וברכוש, אורייין מתקשרת עם קבלנים מורשים בלבד ומוודאת כי הם פועלים בהתאם לתכנית לניהול הבטיחות והבריאות של החברה ובהתאם להוראות הבטיחות המחייבות על פי דין.

נאמני הבטיחות באתרי החברה השונים ובמחסנים מתפקדים גם כרכזי בטיחות קבלנים, האחראים על קליטת הקבלן ועובדיו וכן על הפיקוח על עבודתם בהתאם לכללי הבטיחות ועם ציוד מגן אישי נדרש. בכל מקרה של הפרת בטיחות, רכז הבטיחות מדווח על כך למזמין העבודה מטעם אורייין ולמנכ"ל החברה, ואם נוכח שהקבלן או עובדיו אינם מקיימים את כללי הבטיחות, הוא אף רשאי להפסיק את עבודתם בכל עת.

G4
DMA



ORIAN | Partner of the DB Schenker Network
DB SCHENKER

על מנת להתמודד עם התחרות בתחום השילוח,
**אנו שמים דגש על מתן שירות איכותי, אמין
ואישי במחיר תחרותי, מפתחים שיפורים
טכנולוגיים לייעול ושיפור השירות ללקוח**

"Doing it right the first time"

לאוריון מאות לקוחות מכלל מגזרי המשק, הכוללים בין היתר חברות היי-טק, פרמצבטיקה, קוסמטיקה, רכב, אלקטרוניקה, מוצרי מזון ועוד - חברות בינלאומיות, חברות מהגדולות והמובילות במשק הישראלי לצד חברות בינוניות ועסקים קטנים. לכן, לא בכדי נושא השירות ללקוח זוהה הן על ידנו והן על ידי לקוחותינו כנושא מהותי בחברה¹².

אנו מקפידים להתייחס לכלל לקוחותינו ולספק להם שירותים ברמה גבוהה ומתאמת לצרכיהם הספציפיים. אנו רואים בלקוחותינו שותפים לדרך ומקפידים לקיים עמם דיאלוג שוטף. דיאלוג זה מביא אותנו לשיפור מתמיד של השירותים שאנו מציעים, להרחבת סל השירותים שלנו וליצירת הזדמנויות וקשרים עסקיים חדשים.

תפיסת ההנהלה

בהיותה חברה המספקת שירותים, המתמחה במתן מכלול פתרונות לניהול שרשרת האספקה, אוריון הינה "One Stop Shop", המציעה ללקוחותיה מענה לכל צרכיהם בתחום זה, תוך שימוש במערכות מידע גלובליות מתוחכמות. שיתוף הפעולה שלנו עם DB Schenker מהווה מכפיל כוח, ומאפשר לנו להציע ללקוחותינו יתרונות משמעותיים בחסכון עלויות ובהקצאת מקומות בחברות תעופה וספנות מובילות.

לקוחותיה של אוריון נמצאים בראש מעייניה של החברה, המשפרת שנה אחרי שנה את השירותים אותם מספקת. באמצעות עובדינו המסורים, אוריון יודעת וערוכה לתת שירות איכותי ברמה גבוהה לכלל לקוחותיה - הן בישראל והן בחו"ל - 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. בנוסף, במקרים מיוחדים ודחופים, נציגיה הבכירים של החברה ערוכים למתן מענה ללקוחות החברה בהתאם לצורך.

G4
DMA



- תקן ISO 9001:2008** התקן מגדיר את הדרישות למערכת ניהול איכות בהן הארגון צריך לעמוד. מעידה בדרישות התקן מעידה כי הארגון:
- מסוגל לספק באופן עקבי מוצר העומד בדרישות הלקוח ובדרישות תחיקתיות ישימות.
 - חותר להגביר את שביעות רצון לקוחותיו באמצעות יישום אפקטיבי של מערכת ניהול האיכות בארגון.
 - מתן מענה לסיכונים ולהזדמנויות השייכים להקשרו וליעדי.
 - מיישם תהליכים לשיפור מתמיד של המערכת באמצעות הבטחת התאמה (CONFORMITY) לדרישות הלקוח ולדרישות תחיקתיות ישימות.
- התקן מתבסס על שבעה עקרונות איכות: התמקדות בלקוח, מנהיגות העסקת עובדים, גישה תהליכית, שיפור קבלת החלטות מבוססות ראיות וניהול יחסי גומלין. (מתוך אתר מכון התקנים הישראלי)

¹² מאחר ואוריון פעלה בתחום הבלדרות הפנים ארצית באמצעות "אביב שיוגור" גם בטרם התמזגה עם ולתוך אוריון, פרק זה יתייחס גם לתחום פעילות זו.

הלקוח במרכז

בסוף שנת 2014, במקביל לגיבוש התוכנית האסטרטגית, התחלנו לתכנן וליישם מבנה ארגוני של מנהלי לקוח הממוקדים בצרכי הלקוח והעדפותיו. לפי המבנה החדש, לקוחות משמעותיים של אוריון יקבלו מענה לכל ענייניהם על ידי איש קשר אחד, בכל היבטי המכירות, השירות ושביעות הרצון.

המעבר למבנה החדש נועד למקד את אוריון בלקוחותיה, תוך היכרות מעמיקה עם העדפותיהם וצרכיהם. מנהלי הלקוחות יוכלו לתת מענה רחבי לצרכי הלקוח ולהציע לו פתרונות מגוונים, המבוססים על סל השירותים השונים של החברה. בכך תצמח תועלת כפולה - הן ללקוח והן לאוריון: הלקוח מצדו יקבל שירות ברמה ובזמינות גבוהה יותר מבעבר ואוריון תשמר טוב יותר לקוחות, תוכל להרחיב את היקף השירותים אותם מציעה בהתאם לרצונו של הלקוח והסינרגיה בין תחומי הפעילות השונים תגבר.

הטמעת תפיסת השירות החדשה

לצורך הטמעת התפיסה החדשה באוריון הוקמו שלושה צוותי עבודה: צוות הטמעת תפיסת מיקוד בלקוח, צוות היערכות ארגונית וצוות שיווק פנימי וחיצוני. בהמשך, יצוותו לקוחות משמעותיים למנהלי לקוחות יבוצעו תהליכי מדידה ובקרה בתהליך פיילוט. לבסוף ולאחר בחינת תוצאות הפיילוט, יועברו שאר לקוחות החברה לאחריות מנהלי הלקוחות, יבוצעו שינויים מבניים נדרשים על מנת להטמיע את התהליך באופן קבוע ותשולב מערכת CRM תומכת.

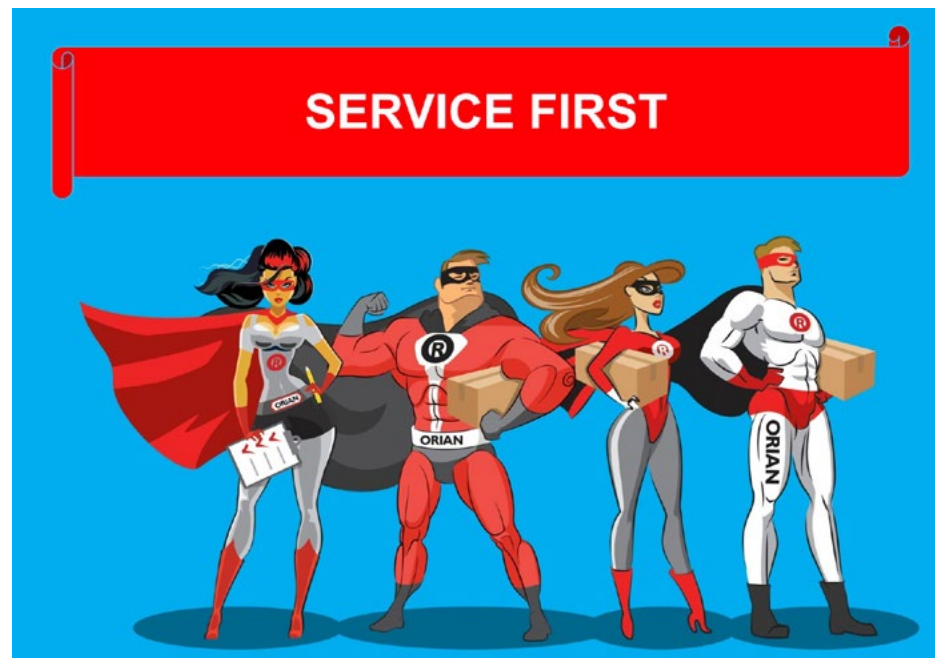
בתום התהליך, הקשר של אוריון עם לקוחותיה יתחזק, תודעת השירות תשתפר והדיאלוג עם לקוחותינו יהיה רציף, נגיש וזמין יותר.




כחברה ציבורית, הפועלת מזה שנים בסטנדרטים בינלאומיים, אנו מקפידים על תהליכי עבודה מדויקים, הכוללים בין השאר הסמכה לתו התקן הבינלאומי ISO 9001:2008 וכן הטמעת תרבות מפותחת של תחקירים ופעולה מתקנת ("Corrective Action"). לשם כך אנו מעסיקים 6 מהנדסי תעשייה וניהול בתפקידי או"ש (ארגון ושיטות).

השירותים שאנו מעניקים ללקוחותינו אושרו בשנת 1997 על ידי מכון התקנים הישראלי כעומדים בכל דרישות תקן האיכות הבינלאומי ISO 9001:2008 בתחום שרותי עמילות מכס ושילוח בינלאומי. ל"אביב שיוגר" ניתן אישור על עמידה בדרישות התקן בתחום הבלדרות.

החשיבות שההנהלה מייחסת לתחום השירות ללקוחותינו הוביל אותה לשנות את תפיסת ניהול הלקוחות ומעבר לגישה ששמה את הלקוח במרכז.

תרבות של מתן שירות ברמה גבוהה ואיכותית אינה מובנת מאליה ואנו עוסקים רבות בהטמעתה על ידי הדרכות, הטמעת טכנולוגיות ותהליכי עבודה וכן על ידי תקשורת פנים ארגונית כמו הקמפיין "שירות תחילה" שהתקיים בשנת 2014.



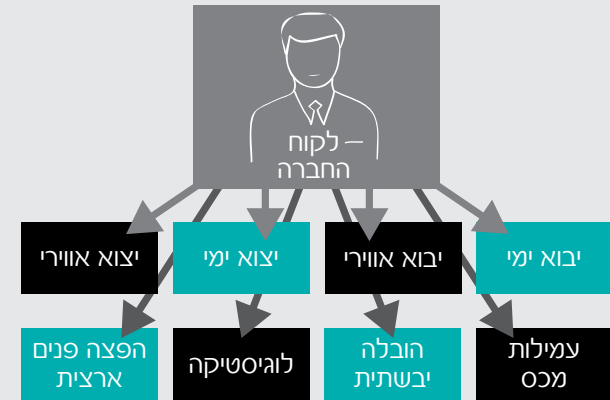
		
נמל בוסאן ד. קוריאה	5	שדה התעופה הבינלאומי אנקורידג', ארה"ב
סה"כ סחורות (TEU)		סה"כ סחורות (טונות)
17,690,000		2,482,153

דיאלוג עם הלקוחות

הלקוחות הינם מחזיק עניין מרכזי שלנו באורייין, ולכן אנו משקיעים משאבים ומאמצים רבים ביצירת ערוצי תקשורת יצירתיים ומגוונים עם לקוחותינו ובקיום דיאלוג ושיח מתמיד עמם, כדי להקשיב לצרכיהם ולתת מענה הולם ככל הניתן.

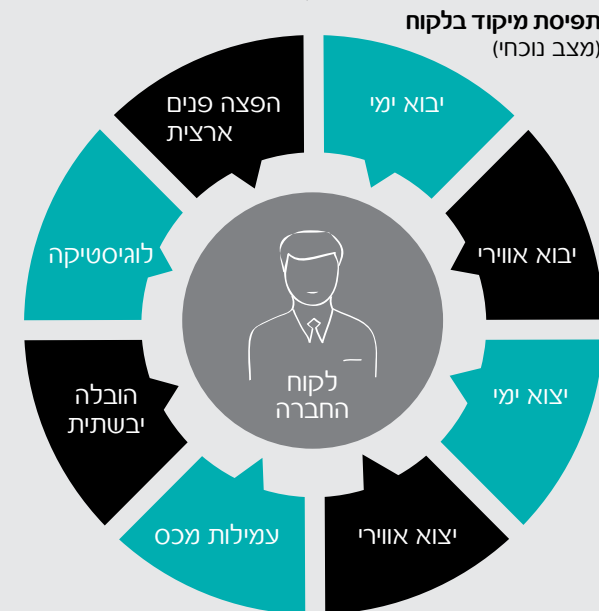
מערכת ההודעות והעדכונים ללקוחותינו היא דוגמא אחת לכך. לקוחות המנויים ברשימת התפוצה שלנו מקבלים הודעות מיידיות ושוטפות, עדכונים שונים, הזמנות לאירועים וכנסים של החברה ועוד. מערכת ההודעות והעדכונים נותנת מענה לצורך של לקוחות במידע בזמן אמת, אשר יש לו משמעות רבה ועלולות להיות לו השלכות מיידיות עבור לקוחותינו.

The image shows three overlapping screenshots of the ORIAN DB SCHENKER website. The top-left screenshot shows a 'לקוחות יקרים' (Dear Customers) message regarding a meeting on 'Lila Toub' for the Israel branch. The top-right screenshot shows a 'לקוחות יקרים' message about MSC, ZIM, and ORION's commitment to service, mentioning dates 1.1.15 and 15.12.14. The bottom screenshot shows a 'לקוחות יקרים' message about a meeting with MSC, ZIM, and MSC CANADA, mentioning dates 15.12.14 and 1.1.15.



תפיסת מיקוד בשירות (מצב קודם)

מעבר לתפיסה במיקוד בלקוח



תפיסת מיקוד בלקוח (מצב נוכחי)

ערוץ תקשורת נוסף עם לקוחותינו הוא מפגשים יוזמים עם לקוחות במשרדינו - על עניינים שוטפים, על צרכים ספציפיים שעולים מהשטח ועל אפשרויות להרחבה והעמקה של שיתופי הפעולה. על מנת לעמוד מקרוב על צרכי הלקוחות ולשפר את השירות באופן שוטף אנו גם מבקרים במפעלים ובאתרי הפעילות השונים של לקוחותינו.

בנוסף למפגשים המקצועיים השוטפים עם הלקוחות, אנו מקיימים גם אירועים חברתיים ומפגשי העשרה שונים ללקוחותינו, באווירה נינוחה ונעימה, באתרי הפעילות של החברה או במקומות ייעודיים ששכרנו מראש. כך למשל, לקוחות החברה זכו להקרנות סרטים פרטיות VIP בחיפה ובבאר שבע, הוזמנו למפגש לקוחות וחברים לרגל ביקורם של נציגי DB-SCHENKER מהולנד בארץ וכן למפגש העשרה מצורר השראה של "עסקים וחברים" עם מנכ"ל MSC בע"מ והג'ודוקא והמדליסט האולימפי, אריק זאבי.

G4-27

G4 PR5

סקרי שביעות רצון

דרך נוספת משמעותית לקיים את הדיאלוג עם הלקוחות שלנו ולבחון את עצמנו בתחום השירות היא באמצעות סקרים מקיפים עיתיים בנוגע לשביעות הרצון מהשירות בתחומי הפעילות השונים. בסקרים אלו אנו שואלים ומתחקרים נושאים שונים במערך השירות, כגון: זמינות בשעות העבודה ולאחריו, יחס אישי, עמידה בזמן המשלוח "delivery on time", דיוק בתרשומות ובחשבוניות, התמודדות עם מצבי משבר וכד'. סקר שכזה נערך בשנת 2013 וסקר נוסף נערך בתחילת שנת 2015 ביחס לשנת 2014.



תוצאות הסקר בשנת 2013 הובילו ליצירת קמפיין "Service First" שהובלנו בשנת 2014, שמטרתו הייתה שיפור השרות ללקוח, לאור המשוב שקיבלנו מהלקוחות שהשתתפו בסקר.

בנוסף, כחלק מהקמפיין בעקבות תוצאות הסקר, שנת 2014 הוגדרה בתחום ההדרכה כ"שנת השירות". מדי שבוע התקיימו בחברה סדנאות שירות לכלל עובדי החברה. ההדרכות הועברו על ידי יועצת ארגונית ומנחת סדנאות בכירה. בסדנאות אלו, קיבלו העובדים כלים לשיפור מיומנויות השירות, פסיכולוגיה חיובית וטיפול בהתנגדויות.

תוצאות הקמפיין והתמקדות החברה בשיפור השירות באו לידי ביטוי בתוצאות סקר שירות שנערך בראשית שנת 2015, ביחס לשנת 2014. חל שיפור בשביעות הרצון הכללית של לקוחותינו - לפי הסקר מתחילת שנת 2015, 88% מלקוחותינו מרוצים מהשירות, לעומת 85% בשנת 2013. לצד ירידה בשיעור שבעי הרצון בתחום הייצוא, חל שיפור ניכר בתחומי הייבוא וההובלה. בתחום ההפצה נרשמה ירידה משמעותית במספר המאוכזבים מהשירות.

כשעסקים וחברים נפגשים...

לקוח יקר, הנך מוזמן למפגש בוקר של "עסקים וחברים" אשר יתקיים ביום שני ה-11.11.2014, במתחם הדופלקס, קומה שנייה במסעדת בנדיקט רח' האצלה 1 פנת רמת ג, הרצליה פיתוח

לקוחות יקרים, אנחנו שמחים להזמין אתכם להקרנת פרטית של הסרט "ג'ייס הצללים" ביום רביעי ה-22.1.14 באולם ה-VIP של ים פלאנט בקניון סימול רח' ההסתדרות 35, לב המפרץ, חיפה

20:00 - התכנסות וכיבוד בטרקלין ה-VIP
20:45 - הקרנת הסרט
מצפים לראותכם.

מחפשי פרטיות וניהול כריזמה ברושלים - חתונה זו אישת ולא ניתנת להעברה *למי שיש הסתמכות או להיעבד לטליר - Eida@orlan.com

ORIAN | DB | SCHENKER

מא לאשר השתתפותך לטליר ל- Eida@orlan.com / 08-91781719

ברביקיו ויין טוב

חברת אורין שמחה להזמין אתכם למפגש לקוחות וחברים לרגל ביקורם של נציגים משעקר הולנד:

Mr. Joep Bruis
Senior VIP Air & Director of Amsterdam and Maastricht
Mr. Yasif Maoz
Key Account Manager EMEA

האירוע יתקיים בנג בית אורין ביום שלישי ה-29.4 בשעה 17:00 חניה בבית אורין רח' המלאכה 8, א.ת. ספוני, לוד להרצאת באירוע

בא אשורו השתתפותכם אצל אלה
Eida.hehlie@orlan.com | א' בדואר: 089181719

ORIAN | DB | SCHENKER

סרט VIP

לקוחות יקרים, שמחים להזמין אתכם להקרנת פרטית של הסרט "המבויל" ביום רביעי ה-24.2.2014 באולם ה-VIP של קולנוע גלובוס ברחוב יצחק נפתא 25 באר שבע - מול מתחם הביב

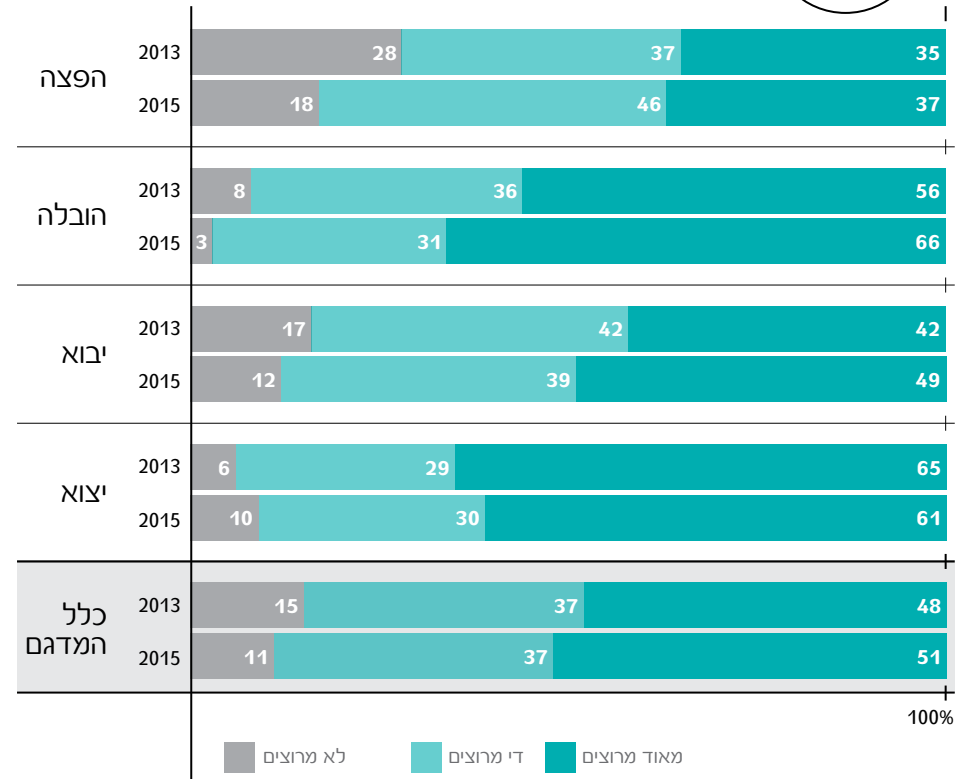
19:30 - התכנסות וכיבוד בטרקלין ה-VIP
20:15 - הקרנת הסרט
מצפים לראותכם.

מחפשי פרטיות וניהול כריזמה ברושלים - חתונה זו אישת ולא ניתנת להעברה *למי שיש הסתמכות או להיעבד לטליר - Eida@orlan.com

ORIAN | DB | SCHENKER



שביעות רצון כללית מהשרות בחתך לפי היחידה המטפלת



המשתתפים בסקר התבקשו להשיב - מהי שביעות רצונם מהשירות שהם מקבלים מהמחלקות השונות בארזין.

לשם נוחות הצגת הנתונים, התוצאות עוגלו למספרים שלמים, ולכן סיכום האחוזים עלול להסתכם לסך השונה מ-100%.

תוצאות הסקר המחישו לנו את הנושאים החשובים ביותר עבור לקוחותינו:

טיפול מהיר ועמידה בזמנים מהסקר עלה כי זהו הגורם המשפיע ביותר על שביעות הרצון הכללית של לקוחותינו.

זמינות איש הקשר ללקוחותינו העריכו אנשי קשר שנתנו מענה גם לאחר שעות העבודה וציינו זאת כמניע עיקרי לשביעות רצון.

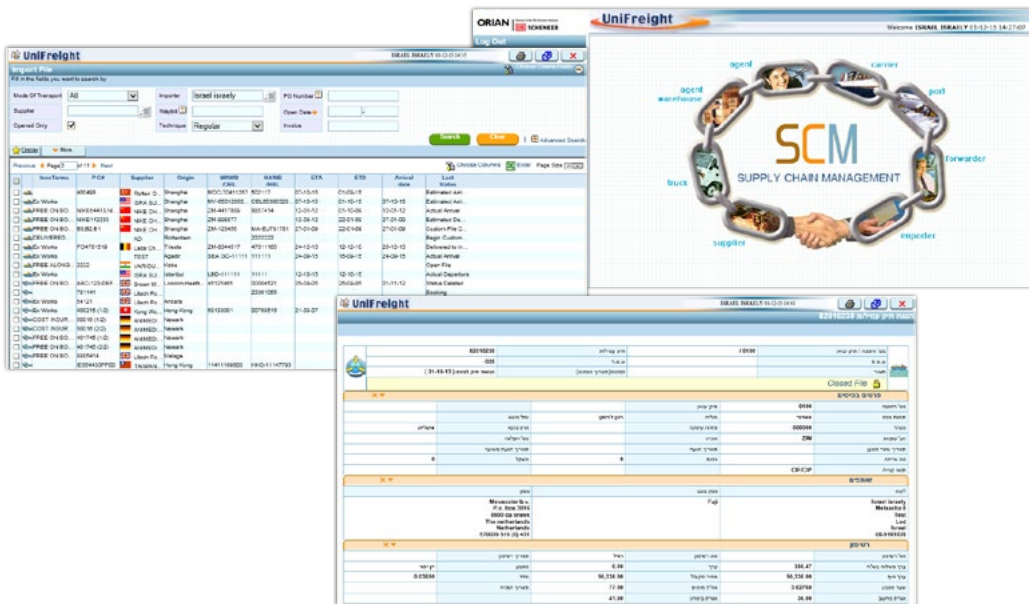
מקצועיות יסודיות, יעילות, מתן פתרונות וגמישות של עובדינו הם הבסיס למקצועיותם בעיני לקוחותינו. הלקוחות שלנו מצפים שעובדינו ידעו ליצור הזדמנויות ולנצל הזדמנויות קיימות להתייעלות ולחסכון בעלויות עבורם, למשל באמצעות שינוי חברות התעופה, מועדי משלוח בהם התעריפים נמוכים יותר וכדומה. בעיני לקוחותינו, מקצועיות באה לידי ביטוי גם בשימוש באמצעים טכנולוגיים ובמערכות ממוחשבות מתקדמות המאפשרת מעקב בקלות אחר המטען או המשלוח. אוריין פועלת להצטיידות שוטפת במערכות מחשוב מתקדמות על מנת לתת מענה טוב יותר ללקוחותיה.

אדיבות ויחס אישי אדיבות עובדינו אף היא מהווה גורם משמעותי בשביעות הרצון הכללית של הלקוח.

הקשר שלנו עם לקוחותינו בא לידי ביטוי גם בעשייה המשותפת למען הקהילה. אנו שואפים לרתום את לקוחותינו לאירועים שונים למען הקהילה בהם אנו לוקחים חלק. כך לדוגמא, אנו מממנים את עלות ההשתתפות של לקוחותינו במרוץ ההתרמה לעמותת לחקר מחלת ה-ALS בישראל. במפגן מרגש של ערכים וספורט רצו עובדי אוריין לצד לקוחותיהם.

טיפול בתלונות

לאורך הדרך במתן שירותים ללקוחותינו, לעיתים אנו עושים גם טעויות, מהן אנו שואפים ללמוד ולצמוח. בהתאם לנהלי החברה, כל פנייה ותלונה של לקוח מועברת לסמנכ"ל הלקוחות לצורך תיעוד, מעקב ומענה. לאחר תיעוד התלונה, מועברת ללקוח תגובה ראשונית לגבי קבלת פנייתו ובמקביל היא מועברת לגורם המקצועי הרלוונטי המטפל בלקוח לצורך קבלת התייחסותו. לאחר קבלת התייחסות מהגורם הרלוונטי, סמנכ"ל הלקוחות מחליט על אופן המשך הטיפול. הלקוח מעודכן על המשך הטיפול בפנייתו בהתאם.



סודיות מידע, פרטיות הלקוחות ומערכות מידע מתקדמות

כחלק מתפיסת איכות השירות שלנו, אנו באוריינן משקיעים מאמצים רבים במשאבים, בתהליכי עבודה ובטכנולוגיות, לרבות במערכות אבטחת מידע ומערכות גיבוי מתקדמות ומתוחכמות, כדי להימנע מפגיעה במידע מסחרי או בפרטיות לקוחותינו.

בהתאם לנהלי החברה, הספקים איתם אנחנו עובדים, ותיקים וחדשים, לרבות חברות המספקות לנו שירותי מערכות מידע, מוחתמים על הסכם סודיות. חתימה על הסכם הסודיות מהווה תנאי לפתיחת כרטיס ספק במערכת המידע שלנו.

בשנת 2014 לא היו הפרות או תלונות משמעותיות בנושא אובדן מידע של לקוחות.

מערכות מידע מתקדמות

בשנים האחרונות חלו שיפורים טכנולוגיים המאפשרים לחברות השילוח וללקוחותיהן לנהל באופן יעיל ומבוקר את השרשרת הלוגיסטית הכרוכה בפעילות השילוח - החל מקבלת ההזמנה מהלקוח וכלה במסירת המשלוח ליעדו הסופי - וכל זאת תוך מעקב רציף אודות סטטוס המשלוח. לשם כך, השקענו בפיתוח מערכות מידע מתאימות המסוגלות לנהל את התהליך, להתריע על חריגים ולעדכן את הלקוח באופן שוטף.

כחברה החותרת לחדשנות, אוריינן משקיעה משאבים רבים בפיתוח מערכות מידע וידע מהמשוכללות ומהמתקדמות בעולם, המקנות אפשרויות ייחודיות ללקוחותינו. באמצעות שילוב מושכל ומעמיק של כלים מסורתיים עם טכנולוגיות חדשניות, אנו ערוכים לספק לכל לקוח את הפתרון המושלם בהתאם לצרכיו.

המובילות הטכנולוגית שלנו מאפשרת ללקוחותינו ליהנות משקיפות מלאה של סטטוס המשלוח, 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, באמצעות מערכת מעקב משלוחים באינטרנט וכן מערכת ה-Supply Chain Management.

מחלקת מערכות המידע והמחשוב שלנו ערוכה להעניק תמיכה 24 שעות ביממה למגוון של שירותים, בהם העברת מסרים אלקטרוניים ללקוחות וממשק למערכות ניהול יבוא ויצוא אצל הלקוחות.

מעקב המטענים שבאתר האינטרנט שלנו מאפשר שקיפות ללקוחותינו ומציג תמונה עדכנית של תהליכי היבוא, היצוא וסטטוס המשלוחים, כפי שהם נראים במערכת המחשב של אוריינן. אתר זה מאפשר לעקוב אחר ההזמנות והמשלוחים ולתת התראות על חריגות באופן אוטומטי, בדואר אלקטרוני או בפקס.

צי המשאיות ורכבי החלוקה שלנו מצוידים במסופונים המספקים ללקוחותינו סטטוס און-ליין לגבי המטען או המשלוח שלו.

למערכת המידע שלנו יש ממשק למערכות המידע של שותפתנו DB-SCENKER ברחבי העולם, ולמעשה המערכת מעודכנת בזמן אמת בסטטוס של כל המשלוחים.

השותפות בחברת "עמיטל"

אוריינן הינה שותפה בחברת התוכנה עמיטל דאטה בע"מ, המתמחה במתן פתרונות מחשביים בתחום הלוגיסטיקה, שילוח המטענים ועמילות המכס, ומספקת פתרונות לכ-75% מעמילי המכס ומשלחי המטען בישראל. לחברת עמיטל ניסיון רב ביצירת ממשקים בין יבואנים למשלחי מטען ועמילי מכס.

שיתוף הפעולה עם "עמיטל", המהווה גם ספק שלנו, מסייע לנו לתת מענה טכנולוגי מתקדם ואיכותי עבור לקוחותינו, ולפתח פתרונות חדשים לצרכים העוליים מהשטח.

המשכיות עסקית

חלקה הקריטי של אוריון בשרשרת האספקה של לקוחותיה השונים מחייב אותנו להבטיח את המשך מתן שירותינו באופן רציף ובאיכות גבוהה, גם במקרים של מצבי חירום ואסונות.

לשם הבטחת ההמשכיות העסקית במקרה הצורך, אנו מבצעים את הפעולות הבאות:

הערכת סיכונים המטרה היא איתור סיכונים (הקיימים במחלקות השונות), הערכת עוצמת הפגיעה או הנזק וחישוב רמת הסיכון. לאור רמת הסיכון שחושבה, נבדק הצורך בנקיטת פעולות במטרה להקטין את רמות הסיכון לרמות סבירות, כגון: פעולות עבודה שוטפות, נהלי עבודה, הדרכות עובדים, בקורות וכדומה.

קביעת יעדי שירות במצב חירום בהתאם לסיכונים הקיימים, יעדי השירות יגדירו את רמות השירות אשר יינתנו על ידי המחלקות השונות וזמני חידוש השירותים השונים מתחילת מצב החירום.

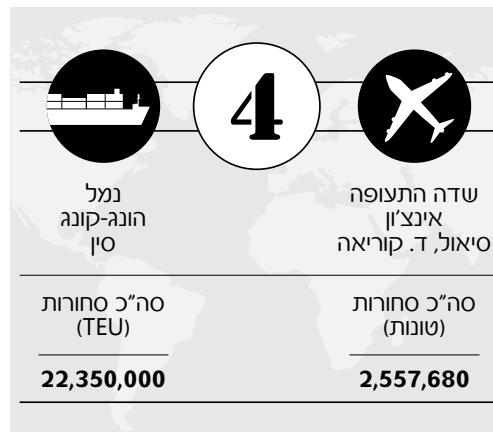
תכנית להמשכיות עסקית התכנית כוללת את מצבת כוח האדם, תשתיות ומשאבים, אופן התקשורת והנגישות במקרה של מצב חירום.

הטמעת התכנית להמשכיות עסקית בקרב העובדים וספקים חיצוניים מהותיים. ההטמעה כוללת תרגול תקופתי, תיעוד תוצאות התרגול ועדכון יעדי השירות.



אתר DR (Disaster Recovery) חדשני ומתקדם

אוריון השקיעה למעלה מחצי מיליון ש"ח בהקמת אתר גיבוי מערכות מידע עצמאי לחלוטין, הממוקם במתקן החברה, באזור התעשייה "לב הארץ", ראש העין. אתר הגיבוי, הנשען על מערך חומרה, תוכנה ותקשורת מהמתקדמים בשוק, נועד לספק פתרונות מידיים, במקרה של נפילת המערכות מכל סיבה שהיא. בכך אוריון מבטיחה יכולת המשכיות עסקית ומתן שירות רציף ללקוחותינו באירוע אסון וכן במקרים של תקלות נקודתיות במערכות החברה.



הטמעת התכנית להמשכיות עסקית

הטמעת התכנית להמשכיות עסקית באה לידי ביטוי, בין היתר, בתכניות ההדרכות והתרגולים של החברה. כאמור, עובדינו עוברים הדרכה בנושא התמודדות והמשך התפקוד תוך כדי מצבי חירום, המועברת אחת לשנה. אחת לחצי שנה מתבצע תרגול השבתה יזומה של מערכות המידע והמחשוב והחזרתן לפעולה, על מנת לבדוק את זמינות כוח האדם ומהירות התגובה בעקבות השבתה זו. אחת לשנה מתבצע תרגול המשכיות עסקית במצב חירום. תרגולים אלו מתוחקרים על ידי יו"ר ועדת הבטיחות בחברה, ומסקנות התחקירים מועברים להנהלה לשם בחינת הצורך בעדכון התכנית להמשכיות עסקית.



אוריין, כספק שינוע ולוגיסטיקה המהווה חוליה משמעותית מבחינה סביבתית בשרשרת האספקה של לקוחותיה, מכירה ביכולתה לצמצם את השפעותיה הסביבתיות ובכך גם להוות אמצעי לצמצום פליטות גזי החממה בפרט וההשפעות הסביבתיות בכלל של לקוחותיה במורד שרשרת האספקה.

האחריות לקהילה

כחברה עסקית מובילה, אנו באוריינו מאמינים שיש לנו אחריות ומחויבות גם כלפי הקהילה בה אנו פועלים וכלפי החברה הישראלית בכללותה. על כן אנו מיישמים ומנחילים בקרב עובדינו את ערך הנתנה חזרה לקהילה. אוריינו החליטה למקד את העשייה החברתית והקהילתית בעיקר **בתחום קידום אוכלוסיות מוחלשות וילדים בסיכון.**

מיקומו של מטה החברה בלוד מוביל אותנו באופן טבעי לפעול ולתמוך בקהילות המקומיות בעיר לוד ובסביבתה. אנו מצויים בקשר מתמיד עם קברניטי העיר ושותפים למפגשי "שולחן עגול" בעניין פארק התעסוקה בניסיון לשפר את פעילותו ולהגביר את הקשר בין התעשייה ותושבי העיר, לרבות באמצעות גיוס עובדים תושבי העיר לוד.

אנו מקפידים לשמור על דיאלוג וקשר רציף עם העמותות והארגונים בהם אנו תומכים לשם הבנת הצרכים המשתנים ולשם קבלת דיווח לגבי אופן השימוש וההשפעה שיצרו התרומות הכספיות שלנו.

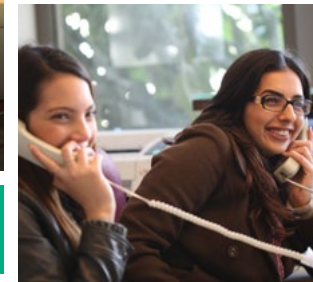
אנו פועלים לקדם בקרב עובדינו מעורבות אקטיבית בקהילה ומעודדים אותם להתנדב ולהיות שותפים בעשייה החברתית של אוריינו.

מעורבותנו בקהילה מתבטאת בתמיכה כספית בעמותות ובארגונים חברתיים, בפעילות מתמשכת ושוטפת, בהתנדבות עובדים ובפעילות מזדמנת. תקציב התרומה השנתי שלנו עומד על כ-160 אלף ש"ח בשנה - כ-110,000 ש"ח בכסף וכ-50,000 בשווה כסף.

G4
DMA

G4
EC7

G4
EC8



בין פעילויותינו בשנת 2014



המרכז הרפואי ת"א
ע"ש סוראסקי

עמותת הידידים של בי"ח איכילוב

אנו נותנים חסות כספית לעמותה זו למטרת שיפוץ ושדרוג בית חולים "דנה" לילדים והקמת בי"ח "ליס" לילודות.



אימוץ עמותת "אפשר אחרת" עמותה

שמטרתה להגביר הבנה וקבלה הדדית בין ערבים ויהודים בישראל. אנו תומכים כספית בעמותה בשל החשיבות שאנו רואים בצמצום אווירת העוינות והחשדנות בין אזרחי המדינה והשתתת ערכים של סבלנות, שוויון ואחוה.



תמיכה בעמותת אילן מזה מספר

שנים אנו תומכים בעמותת אילן, איגוד ישראלי לילדים נפגעים, על ידי מתן חסות ורכישת כרטיסים לאירועי גיוס המשאבים של העמותה.



האגודה למלחמה בסרטן אנו נרתמים

לעזרת האגודה בפרויקט "לתת תקווה" שמטרתו מימון השתתפות ילדים חולי סרטן במחנות קיץ.



צופי לוד במסגרת "יום המעשים

הטובים" אורין מימנה את שיפוץ המבנה של שבט הצופים בלוד, שבט "אייל", וסייעה במימון הוצאות מחנה הקיץ.



בית השנטי מחלקת ההובלות שלנו

נרתמה גם השנה לסייע למסע של 180 ק"מ מבית השנטי בתל אביב לבית השנטי במדבר, ליד שדה בוקר. במבצע לוגיסטי מורכב הוחזרו 1,530 זוגות אופניים של אנשים טובים שתרמו והשתתפו במסע.





מבצעי איסוף ציוד לנזקקים אנו יוזמים מדי שנה מבצעי איסוף מזון, ביגוד, ריהוט ומוצרי חשמל עבור נזקקים ומשתפים פעולה עם ארגונים שונים המסייעים במימון חבילות מזון. לקראת חגים ומועדים אנו לוקחים חלק במבצעי **"קמחא דפסחא"** במסגרתם עובדי החברה מחלקים מזון למשפחות נזקקות בעיר לוד.



בנוסף, מספר ימי גיבוש למחלקות באורין הוזמנו השנה כערבי התרמה לעמותות שונות.

מרוץ ההתרמה לעמותה לחקר מחלת ה-ALS בישראל גם השנה לקחנו חלק. במסגרת תמיכתנו במרוץ ובעמותה, מימנו את עלויות ההשתתפות של עובדינו, לקוחותינו וספקינו שלקחו חלק במרוץ.



בחה החנוכה רכשנו כשי לעובדינו 920 מארזים מעמותת **"גדולים מהחיים"**.

תמיכה בספורט הישראלי

מזה מספר שנים אוריין מעניקה תמיכה כלכלית חודשית לגולש הרוח הישראלי, שחר צוברי וכן בונסים על הצלחות בתחרויות, וזאת על מנת שיוכל לקיים שגרת אימונים מקצועית ומלאה, ככל האפשר, לקראת השתתפותו באולימפיאדת ריו שתיערך בשנת 2016.

עבורנו, זוהי זכות גדולה לתמוך בספורטאי שחר צוברי ובספורט הישראלי. אוריין רואה בחיבור הספורט לקהילת העסקים חשיבות רבה והמשך ישיר לחזון החברה, ותמשיך לפעול בהתאם לכך גם בשנים הבאות.





ISR 11

ORIAN | DB SCHENKER
Partner of the DB Schenker Network

KAENON

ORIAN | DB SCHENKER
Partner of the DB Schenker Network

ISAF

NEILPRYDE

האחריות לסביבה

מגזרי התחבורה והלוגיסטיקה אחראים על כרבע מפליטות גזי החממה הגלובליות. בעוד שבמגזרים מסוימים מסתמן צמצום בפליטות של גזי החממה, במגזר התחבורה ישנו גידול בפליטות עקב צמיחה בהיקף הנוסעים והסחורות המשונעות. על רקע זה, מתגבשת הכרה גלובלית בחשיבות צמצומן של פליטות גזי חממה. הדבר בא לידי ביטוי בוועידת האקלים הבין-לאומית בפאריס בדצמבר 2015 שבמסגרתה לקחו על עצמן המדינות החברות באו"ם הגבלות על פליטות גזי החממה. משמעות מגבלות אלו יבואו לידי ביטוי בין השאר, במעבר לשיטות תחבורה ידידותיות לסביבה וייעול אמצעי התחבורה הקיימים מהבחינה הסביבתית.

אוריין, כספק שינוע ולוגיסטיקה, המהווה חוליה משמעותית מבחינה סביבתית בשרשרת האספקה של לקוחותיה, מכירה ביכולתה לצמצם את השפעות הסביבתיות ובכך גם להוות אמצעי לצמצום פליטות גזי החממה בפרט וההשפעות הסביבתיות בכלל של לקוחותיה במורד שרשרת האספקה. במובן זה, ההשפעה שלנו בפליטות גזי החממה והשפעות סביבתיות בכלל הינן פנימיות, אולם מטבע הדברים גם חיצוניות. הנתונים בפרק זה מתייחסים גם לפעילות הבלדרות הפנים ארצית במסגרת "אביב שיגור".

צי הרכב- צריכת דלקים ופליטות גזי חממה:

מעבר להשפעות סביבתיות כתוצאה מצריכת חשמל והפסולת שנוצרת כתוצאה מהפעילות העסקית השוטפת, אוריין זיהתה את פליטות גזי החממה מצי הרכב הלוגיסטי כהשפעה הסביבתית המהותית שלה ובהתאם פועלת לצמצומה.

צי הרכב עובר תהליכי התחדשות באופן שגרתי. הצי כולל 172 רכבים המונעים בדיזל. 4 רכבים בעלי מנוע Euro-4, שני רכבים הם בעלי מנוע Euro-6 כל שאר הרכבים הם בעלי מנוע Euro-5. בנוסף לצי הרכב הלוגיסטי ישנם 124 רכבי עובדים צמודים (בנזין) ו-44 קטנועים.

בכוונת אוריין לרכוש משאיות נוספות בעלות מנוע Euro-6 נוספים, כך שעד תום שנת 2018 כלל המשאיות בצי הרכב של החברה יהיו עם מנוע זה.



תקני "ורו" או בשמם המלא European Emissions Standards הם סדרה של תקני זיהום אוויר של האיחוד האירופאי, המכתיבים דרישות בתחום זיהום האוויר מכלי רכב.

תקני יורו, החל ביורו 1 משנת 1993 ועד ליורו 6 שנכנס לתוקף בסוף שנת 2013, מגדירים את כמות פליטת המזהמים הנפלטים לאוויר מכלי רכב חדשים הנמכרים במסגרת האיחוד האירופאי. תקנים אלו אומצו על-ידי מדינת ישראל.

תקן יורו 6 הוא המחמיר ביותר עד עתה, ומגדיר רמות פליטה נמוכות מאד של תחמוצת חנקן NOx ושל חלקיקים PM, הרלבנטיים במיוחד למשאיות. מרבית יצרני המשאיות מגיעים ליורו 6 עם מנועים חדשים ולא עם מנועים ששופרו על מנת לעמוד בתקן החדש. במנועים אלו יש שילוב של ממיר קטליטי סלקטיבי, יחד עם מנגנון של מחזור גזי פליטה ולוכדי חלקיקים.

נתוני צריכת חשמל לשנת 2014¹³ קוט"ש



מטות הצריכה	המבנה מיקום
992,112	מטה החברה, לוד
1,068,480	מרלו"ג, לב הארץ
168,000	מרלו"ג, פתח-תקוה
452,658	פתח-תקוה - הפצה
189,240	קרית-אתא - הפצה
76,092	משרדים, חיפה
86,508	משרדים, אשדוד
54,000	סניף, עומר
3,087,090	סה"כ

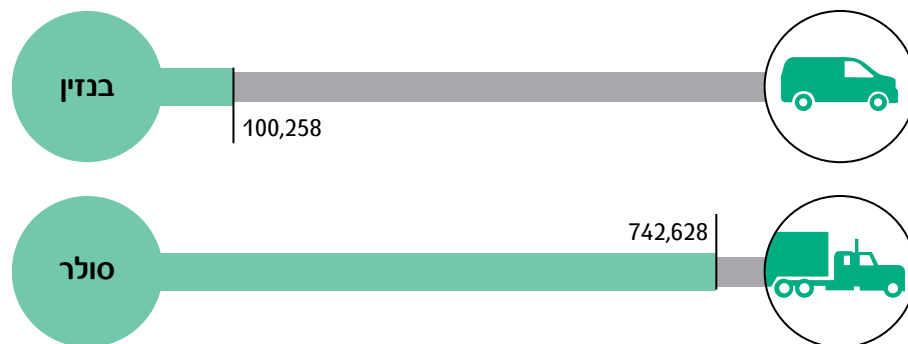
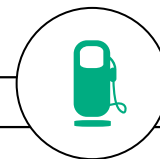
צמצום צריכת חשמל

מקור נוסף ומשמעותי לפליטות גזי חממה נובע מצריכת חשמל במתקני החברה ובמשרדים. על מנת לצמצם את צריכת החשמל, ננקטים מהלכי התייעלות שונים. המרכזים הלוגיסטיים בפתח-תקוה ובסמוך לראש העין (לב-הארץ) מהווים חלק ניכר מצריכת החשמל של אוריון, לכן, ננקטים שם מהלכים לצמצום הצריכה. למשל, במרלו"ג לב-הארץ הותקנו גלאים בשורות המידוף ובמשרדים, התאורה פועלת רק בהיקף של 70% בכל זמן נתון, אלא אם כן יש צורך ספציפי בתאורה נוספת, המיזוג מופסק בשעה 20:00 וכל גופי התאורה במרלו"ג לב הארץ הם לדים. בנוסף, במרלו"ג בפ"ת בוצעה החלפת גופי תאורה מנורות כספית לנורות T5 החסכוניות ובמטה בלוד החשמל נכבה אוטומטית בשעה 20:00.

¹³ נתוני צריכת חשמל אינם מתייחסים למשרדי החברה בנתב"ג, השייכים לממ"ן, ולמשרדי החברה במעבר הגבול שיח' חוסיין.

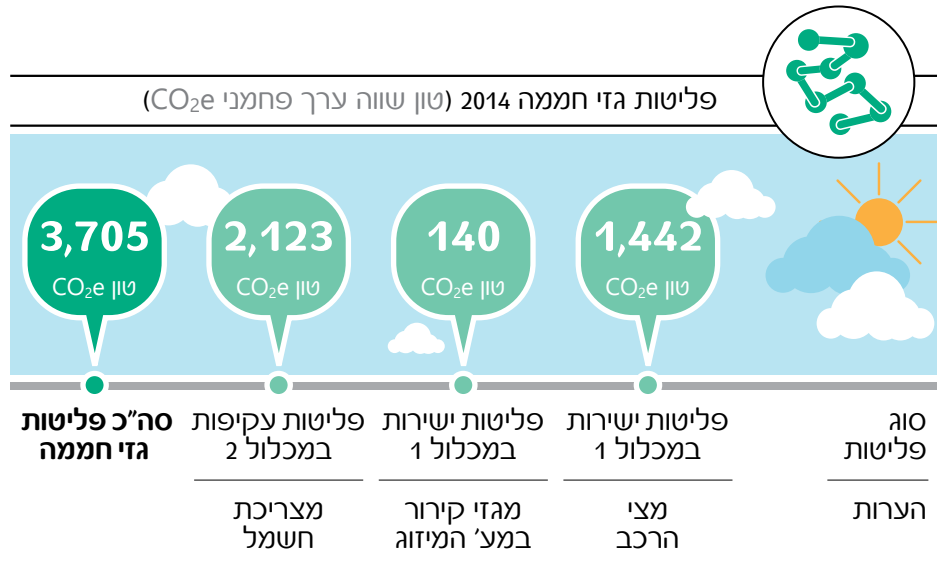
מסיבות בטיחותיות ועל מנת לצמצם את צריכת הדלק של צי הרכב הלוגיסטי, ישנה הגבלת מהירות של עד 100 קמ"ש בכל הרכבים שמעל ל-5 טון. כמו-כן, במשאיות וברכבים התפעוליים הותקן מתקן מוביל-איי המבצע מעקב אחרי דפוסי הנהיגה של הנהיגים, במטרה להגביר את הפיקוח על נהיגה בטוחה וחסכונית, המצמצמת גם השפעות סביבתיות שליליות. בנוסף, בכל הרכבים קיים מתקן איתוראן העוקב אחרי ההיבטים הבטיחותיים של הנהיגה (בלימות, האצות וכד'). מעבר להתמקדות בצי הרכב הלוגיסטי, על מנת להפחית צריכת דלק ופליטות כתוצאה מהשימוש ברכבים פרטיים ישנן הסעות עובדים למרלו"ג לב הארץ מתחנת הרכבת ראש העין.

צריכת דלקים לשנת 2014 ליטרים



G4
EN15

G4
EN16



אנו עושים כל מאמץ הן מתוך אחריות על הפליטות שלנו והן מתוך אחריות על הפליטות העקיפות של לקוחותינו, לצמצם את פליטות גזי החממה של צי הרכב הלוגיסטי שלנו.

בחישוב מצאי גזי החממה הובאה בחשבון ההנחה הבאה: מסיבות טכניות לא ניתן כרגע למדוד בנפרד את צריכת הסולר של הרכבים הלוגיסטיים המשתמשים בתמיסת אוריאה לבין הסולר שצורך שאר צי הרכב הלוגיסטי. היות והרכבים מעל 10 טון הם אלה אשר עושים שימוש בתמיסת אוריאה (המפחיתה את פליטות המזהמים וגזי החממה), בהתאם, בוצעה הערכה שרכבים אלו צורכים כ-40% מסה"כ הסולר של צי הרכב.



G4
EN5

צריכת חשמל יחסית (קוט"ש/מ"ר) במרלוגים		
מרלוג	שטח	צריכה יחסית
לב הארץ	29,000	0.03
פתח-תקוה	12,000	0.07



G4
EN3



סיכום נתוני אנרגיה		
נושא	יחידת מדידה	Gj (ג'יגה ג'אול)
סולר	ליטר	26,735
בנדין	ליטר	3,208
חשמל	קוט"ש	11,113
סה"כ	Gj (ג'יגה ג'אול)	41,056

שינוי אקלים וגזי חממה

אנו מודדים את מצאי פליטות גזי החממה שלנו לפי התקן הוולונטרי המוביל בעולם ("GHG Protocol") המחלק את פליטות גזי החממה ל-3 סוגים. פליטות ישירות באחריות מלאה שלנו (מכלול 1) ממקורות פליטה בשליטת אוריון: מצי הרכב ומשימוש בגזי קירור במערכות המיזוג שלנו, פליטות עקיפות (מכלול 2) כתוצאה מצריכת חשמל ופליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) בשרשרת האספקה. מכלול 3 אינו נמדד בשלב זה בהיותו אופציונאלי למדידה ודיווח. החישוב בפועל נעשה לפי כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה.

חשוב לציין שפליטות גזי החממה של צי הרכב עליהם אנו אחראים כפליטות ישירות, מהווים פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה (מכלול 3) של לקוחותינו. לכן,

¹⁴ <http://www.ghgprotocol.org>

	3	
נמל שבזן סין		שדה התעופה הבינלאומי שנחאי, סין
סה"כ סחורות (TEU)		סה"כ סחורות (טונות)
23,280,000		3,181,365

תמיסת אוריאה Urea solution נודל המוזרק לגזי הפליטה, לאחר יציאתם מהמנוע. המפגש בין האוריאה לגזי הפליטה של המנוע יוצר ריאקציה כימית. ריאקציה זו מקטינה פליטת תחמוצות חנקן וגזי החממה בגזי השריפה.

חומרים מסוכנים

רכבים מסוימים מורשים להוביל חומרים מסוכנים והנהגים המורשים לכך עוברים ריענון בנושא פעם בשנתיים, כנדרש על פי דין. נהגים חדשים עוברים הכשרה עם קבלתם לעבודה. על-פי הדרישות בתחום, כל רכב משולט לגבי סוג החומר המסוכן ובכל אחד מהרכבים יש כרטיס המפרט גם את סוג החומר היכול בעת הצורך לנטרל את החומר המסוכן.



תמיסת אוריאה החומר נקנה בצוברים של 1,000 ליטרים ומאוחסן במרלוג לב הארץ ובמתקן בקרית אתא.

פסולת

הטיפול בפסולת באמצעות הטמנה במציאות של מדינת ישראל המתמודדת עם מחסור במשאבי קרקע מהווה אתגר סביבתי ממעלה ראשונה. מתוך הכרה שהפעילות במרלוגים גורמת להיווצרות פסולת מסוגים שונים, אוריין פועלת להפחתת כמות הפסולת המועברת להטמנה באמצעות הצעדים הבאים:

נייר וקרטונים מועברים למיחזור ע"י אמניר.

מצברים וצמיגים נאספים ע"י הספקים.

קלקרים ממרלוג לב-הארץ נאספים על ידי הספק לשימוש חוזר.

משטחים ממרלוג לב הארץ נאספים ע"י הספק לשימוש חוזר ועוברים השמשה.

פסולת אלקטרונית במרלוג לב הארץ מסייעים ללקוחות במתן שירותי אחסנה לפסולת אלקטרונית (החזרות של לקוחות) ובכך מסייעים למילוי אחר דרישות חוק פסולת אלקטרונית.



נתוני פסולת לשנת 2014		
הערות	כמות	סוג הפסולת
טון	70	פסולת מוצקה
טון	19,013	נייר למיחזור
טון	58,886	קרטון למיחזור
טון	10,769	יריעות ניילון
יחידות	88	מצברים
יחידות	562	צמיגים



אנו באורין מאמינים בגיוס ושימור מנהלים
איכותיים וראויים, **המהווים את הבסיס האיתן**
לניהול החברה, בין היתר, לאור מבנה כוח האדם
של החברה ומעמדם ותפקידם הבכיר של נושאי
המשרה, להמשך פיתוחה ולהצלחתה לאורך זמן.

ממשל תאגידי

G4-34

אוריין הינה חברה ציבורית ועל כן פועלת בסביבה חקיקתית ורגולטורית מקיפה ומחייבת, הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה, ומסדירה בין היתר את פעולות החברה במישורים השונים, דרכי ניהולה, האופן בו תבוצע ביקורת פנימית וחיזונית והתחומים בהם רשאית לפעול.

אוריין מחויבת בפעילותה להתנהלות אתית, ליישום כללי ממשל תאגידי ולציות לדין ולכללים החלים עליה.

דירקטוריון החברה

אנו באוריין פועלים בהתאם לכללי הממשל התאגידי ומקפידים ליישם את כל ההוראות הרלוונטיות הנוגעות לדירקטוריון ותפקודו, לרבות בעניין מניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון.

יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל החברה.

נכון ליום 31 בדצמבר 2014 כיהנו בדירקטוריון 6 דירקטורים - 4 גברים ו-2 נשים, מהם 2 חיצוניים, 1 בלתי תלוי, ו-2 בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית.

G4
LA12

מר אופיר פינס-פז | יו"ר

מר חן למדן | מנכ"ל החברה

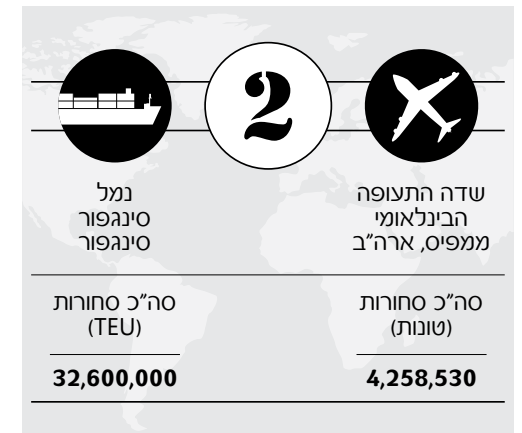
גב' הילה אמסטרדם | בעלת מיומנות חשבונאית ופיננסית

מר דוד דגן | דירקטור חיצוני

גב' אורלי זילברמן | דירקטורית חיצונית, בעלת מיומנות חשבונאית ופיננסית

מר יעקב רז¹⁵ | דירקטור בלתי תלוי

שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים בדירקטוריון עומד על 50%.



¹⁵ סיים את כהונתו בסוף יוני 2015. במקומו מונה מר ערן שחם.

אספות כלליות

האסיפה הכללית של בעלי המניות משמשת כמנגנון המאפשר לכלל בעלי המניות באורין לקחת חלק בהחלטות מסוימות הנוגעות לחברה. בשנת 2014 התקיימה אסיפת בעלי מניות שנתית וכן שתי אספות כלליות מיוחדות.

תכנית אכיפה פנימית

בחודש מאי 2013 אישר הדירקטוריון תכנית אכיפה פנימית בתחום ניירות ערך בחברה אשר נערכה בסיוע יועציה המשפטיים החיצוניים. בחודש אוגוסט 2014 אישר הדירקטוריון, לאחר שנתקבל אישור ועדת האכיפה הפנימית של החברה, תיקון לתוכנית האכיפה הפנימית.

במסגרת הטמעת תכנית האכיפה הפנימית עובדי החברה הוחתמו על כך שקראו את נוהל מניעת תרמית ומניפולציה בניירות ערך ונוהל איסור שימוש ומסירה של מידע פנים. נושאי המשרה בחברה מצהירים אחת לשנה שקראו את תכנית האכיפה הפנימית ופועלים בהתאם לה.

ביקורת פנים

לחברה מבקר פנימי החל מאפריל 2011 - רו"ח דניאל שפירא - שמונה לתפקידו על ידי הדירקטוריון, בהמלצת ועדת הביקורת לאחר שנמצא מתאים לכהן כמבקר פנימי. מינוי המבקר הפנימי נעשה בהתאם להוראות חוק הביקורת הפנימית וחוק החברות. הממונה הארגוני על המבקר הפנימי בחברה הינו יו"ר הדירקטוריון.

בשנת 2014 השלים המבקר הפנימי עריכת שני דוחות ביקורת בנושאים "פעילות מחסנים לוגיסטיים" ו"פעילות הובלות יבשתיות". דוחות הביקורת הוגשו לוועדת הביקורת ונדונו בפניה בישיבותיה. אורין מיישמת את המלצות המבקר הפנימי שאומצו בוועדת הביקורת ועורכת מעקב על כך בשטח.

המבקר הפנימי פועל בהתאם לתכנית עבודה המאושרת בוועדת הביקורת ולאחר מכן בדירקטוריון. השיקולים אשר הנחו את המבקר הפנימי בקביעת תכנית העבודה לשנת 2014 הינם: ממצאי סקר הסיכונים אשר בוצע בדצמבר 2011, והיבטים תפעוליים, כספיים וחוקיים של פעילות החברה. תכנית העבודה מתייחסת גם לחברת "אביב שיגור". המבקר הפנימי מוסמך לסטות מתוכנית העבודה, בכפוף לאישור ועדת הביקורת.

חברי הדירקטוריון ממונים באסיפה הכללית של בעלי המניות, בהתאם לתקנון ההתאגדות של אורין ולחוק החברות.

הדירקטוריון מקיים ישיבות על פי צורך ולפחות 5 ישיבות בשנה. בשנת 2014 התקיימו 6 מליאות דירקטוריון.

הדירקטוריון פועל גם באמצעות ועדותיו:

ועדת אכיפה פנימית בהתאם לחוק ניירות ערך ותכנית האכיפה הפנימית. בוועדה חברים אופיר פינס-29 (יו"ר), דוד דגן ואורלי זילברמן. בשנת 2014 קיימה הוועדה ישיבה אחת.

ועדת ביקורת בהתאם לחוק החברות. בוועדה חברים דוד דגן (יו"ר), אורלי זילברמן ויעקב רז. בשנת 2014 קיימה הוועדה 3 ישיבות.

ועדת מאזן בהתאם לחוק החברות. בוועדה חברים אורלי זילברמן (יו"ר), דוד דגן ויעקב רז. בשנת 2014 קיימה הוועדה 4 ישיבות.

ועדת תגמול בהתאם לחוק החברות. בוועדה חברים אורלי זילברמן (יו"ר), דוד דגן ויעקב רז. בשנת 2014 קיימה הוועדה 4 ישיבות.

ועדת אשראי האחראית על בחינת מתן אשראי ללקוחות החברה, במסגרת פעילות המימון. בוועדה חברים אורלי זילברמן (יו"ר) אופיר פינס-29, חן למדן, הילה אמסטרדם ודוד דגן. בשנת 2014 קיימה הוועדה שתי ישיבות.

בהתאם לנהלי החברה, בכל אתר של אורין קיימת תיבת פניות, באמצעותה עובדי החברה יכולים לפנות בנושאים שונים לגורמים שונים בחברה, לרבות ליו"ר ולחברי הדירקטוריון.

בשנת 2014 לא התקבלו פניות מהותיות. פניות אחרות שהתקבלו נענו בהתאם.

חבילת התגמול לנושא משרה בחברה 3 רכיבים עיקריים



רכיב תגמול משתנה
מענק שנתי



רכיב תנאים
נלווים



רכיב שכר
קבוע



בעת קביעת תנאי כהונה והעסקה לנושאי משרה נלקחים בחשבון לפי מדיניות התגמול בחברה, בין היתר, השיקולים הבאים:

השכלתו, כישוריו, מומחיותו, ניסיונו המקצועי והישגיו של המועמד לכהונה או נושא המשרה המכהן;

תפקיד, תחומי אחריות, תקופת ההעסקה והסכמים קודמים עם נושא המשרה (ככל שלא מדובר בנושא משרה חדש);

גודל החברה ואופי פעילותה;

המלצת הממונה על נושא המשרה;

תרומתו של נושא המשרה להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה, והכל בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה (לעניין רכיבי תגמול משתנים);

יחס לרמת ההשתכרות של עובדי החברה ומנהליה;

השוואה לרמת ההשתכרות של נושאי משרה בתפקידים דומים בחברות דומות, מבחינת אופי וענף הפעילות ונתונים כספיים רלוונטיים;

מצבה הכספי של החברה.

המבקר הפנימי מבצע את הביקורת הפנימית בהתאם להוראות חוק החברות האמור, והוא נסמך גם על חוק הביקורת הפנימית ועל התקנים המקצועיים המתפרסמים ומתעדכנים מעת לעת על ידי לשכת המבקרים הפנימיים העולמית IIA. היקף השעות אשר הושקעו בביקורת על ידי המבקר הפנימי בשנת 2014 - כ-450.

מדיניות תגמול בכירים ונושאי משרה

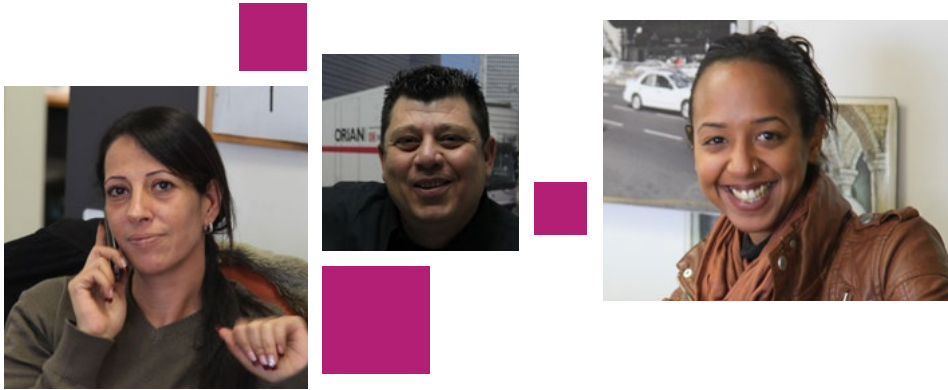
אנו באוריינן מאמינים בגיוס ושימור מנהלים איכותיים וראויים, המהווים את הבסיס האיתן לניהול החברה, בין היתר, לאור מבנה כוח האדם של החברה ומעמדם ותפקידם הבכיר של נושאי המשרה, להמשך פיתוחה ולהצלחתה לאורך זמן.

בהתאם לתיקון 20 לחוק החברות פעלה אוריינן לגיבוש מדיניות תגמול לנושאי המשרה בה. מדיניות התגמול מגדירה, מתארת ומפרטת את מדיניות התגמול לנושאי משרה בחברה כפי שאומצה על ידי דירקטוריון החברה לאחר קבלת המלצת ועדת התגמול. במסגרת תהליך גיבוש מדיניות התגמול, הופיעו בפני ועדת התגמול והדירקטוריון יועצים חיצוניים בעלי מומחיות וניסיון בתחום התגמול. מדיניות התגמול של החברה אושרה על ידי האסיפה הכללית של בעלי המניות בשנת 2013. בהתאם לחוק החברות, מדיניות התגמול תהיה בתוקף למשך 3 שנים ממועד אישורה ותבוא לאישור האורגנים המוסמכים בחברה אחת ל-3 שנים.

מדיניות התגמול נועדה לשקף, ככל הניתן, יצירת תמריצים ראויים ומאוזנים לנושאי המשרה בחברה בהתחשב בין השאר במדיניות ניהול הסיכונים בחברה. מדיניות התגמול מגדירה מבנה תגמול אשר מטרתו לתמרץ את נושאי המשרה לפעול להשגת יעדים אשר יקדמו את מטרות החברה, תכנית העבודה שלה הן בטווח המידי והן בראייה ארוכת טווח ובכלל זה את היחס הראוי בין הרכיבים המשתנים לקבועים מסך חבילת התגמול, וזאת בין היתר על מנת שלא לעודד את נושא המשרה הרלוונטי ללקיחת סיכונים שאינן בהתאם למדיניות החברה לעניין זה תוך מתן דגש לאיזון הצורך בשימור נושאי המשרה הבכירים בחברה.

בקביעת רכיבים משתנים בתנאי כהונה והעסקת נושאי המשרה במדיניות התגמול, באה לידי ביטוי תרומתו של נושא המשרה להשגת יעדי החברה ולהשאת רווחיה, בין היתר, בראייה ארוכת טווח ובהתאם לתפקידו של נושא המשרה.

מדיניות התגמול משקפת התייחסות לגודל החברה ואופי ומורכבות פעילותה.



אתיקה

אוריין מחויבת לנהל את פעילותה העסקית ברמה הגבוהה ביותר של יושרה וסטנדרטים אתיים ובהתאם לכל החוקים, הכללים ההנחיות והקוד האתי החל עליה.

בשנת 2014 לא ננקטו נגד אוריין הליכים משפטיים בתחום ניירות ערך, הגבלים עסקיים או בגין התנהגות לא אתית. כמו כן, לא הוטלו על החברה קנסות בגין אי ציות לחוקים ותקנות ולא הופעלו נגדה סנקציות כלשהן בגין אי ציות לחוקים ותקנות.

הממונה על האתיקה בחברה הינו היועץ המשפטי.

נוהל דיווחים על התנהגות בלתי חוקית או בלתי אתית

עובדי אוריין ומנהליה אחראים להיות מודעים לכלל החוקים, הכללים, ההנחיות, הקוד האתי ומדיניות החברה החלים על פעילויותיהם, לציית להם במלואם וכן לדווח על כל התנהגות בלתי ראויה באופן שיאפשר לנו לנהל את פעילותנו העסקית ביושר וברמה הגבוהה ביותר של סטנדרטים אתיים.

אנו מעודדים את עובדינו לדבר עם מנהלים או אנשי צוות מתאימים אחרים על כל התנהגות בלתי חוקית או בלתי אתית אשר הבחינו בה, וכאשר הם בספק לגבי דרך הפעולה המיטבית במצב מסוים.

על מנת לסייע לעובדים ולמנהלים לממש אחריותם זו, נקבע באוריין נוהל דיווחים על התנהגות בלתי חוקית או בלתי אתית, אשר נשלח לכלל עובדי החברה ומנהליה אחת לשנה. נוהל זה מפרט את הדרכים בהן ניתן לדווח בכל מקרה בו עולה חשש להפרה של כללי אתיקה, חוקים ותקנות החלים על החברה, חשש להפרת הקוד האתי של החברה או חשש להפרת הוראות נהלים שונים בחברה על ידי מי מעובדי או מנהלי החברה, לרבות בנושאים חשבונאיים וביקורת פנים. כמו כן, הנוהל קובע את בעלי התפקידים אליהם ניתן לפנות בעניינים אלו - יו"ר ועדת הביקורת והיועץ המשפטי של החברה - ומציין את פרטי ההתקשרות עמם. לחלופין, ניתן לדווח באמצעות כל אחת מתיבות הפניה הייעודיות הממוקמות באתרי החברה. בהתאם לנוהל, דיווח יכול שיעשה בעל פה או בכתב תוך ציון שמו של העובד או באופן אנונימי, לבחירתו של העובד.

אחת לרבעון, מדווח יו"ר ועדת הביקורת לוועדת הביקורת ולדירקטוריון החברה על דיווחים שנעשו בהתאם לנוהל האמון ועל אופן הטיפול בהם. בשנת 2014 לא התקבלו דיווחים על הפרות כאמור, וכן לא דווחו על מקרי שחיתות.

קוד התנהגות עסקית ואתית

לפני מספר שנים גיבשה אוריין קוד התנהגות עסקית ואתית המהווה את תעודת הזהות הערכית שלנו. אכפתיות ויחס אישי, יושרה, מקצועיות, אחריות ומחויבות - אלו הערכים שנקבעו כמובילים אותנו בפעילותנו. הערכים וכללי ההתנהגות הראויים שנקבעו בקוד נועדו לסייע לעובדי החברה ומנהליה בעבודתם ובפעילות עם לקוחות, ספקים וגורמים חיצוניים נוספים, ובבחירת הדרך הראויה לקבלת החלטות - הן במישור העסקי והן במישור הבין-אישי.

הקוד האתי של אוריין מתייחס לסוגיות שונות ונושאים מהותיים כגון: הקשר עם לקוחות, בחירת ספקים ויועצים, תחרות הוגנת, הימנעות מניגוד עניינים, קבלת מתנות ואיסור על מתן וקבלת שוחד, אוריין כמקום עבודה, יחס הגון ואיסור אפליה, מעורבות בקהילה, בריאות ובטיחות, הגנת הסביבה, היועצות בכל מקרה שקיים ספק בדבר ההחלטה שיש לקבל או דרך פעולה בה יש לנקוט, אבטחת מידע ועוד.

בשנת 2014 פעלנו להטמיע את הקוד האתי, שהופץ לכלל העובדים והמנהלים שלנו. עובדים חדשים המצטרפים למשפחת אוריין נדרשים לחתום על הקוד האתי.



אוריין גאה להיות החברה הראשונה בתחומה
בישראל המפרסמת דו"ח אחריות תאגידיית.



אודות הדו"ח

דו"ח זה, המתייחס לשנת 2014, הינו דו"ח האחריות התאגידית הראשון שמפרסמת אוריין, והוא תוצר של מדיניות ההנהלה להוביל את תחום השינוע והשירותים הלוגיסטיים ולעמוד בסטנדרטים בינלאומיים וביטוי לנכונות אוריין להתמודד עם האתגרים שתחום האחריות התאגידית מציב בפניה. אוריין הינה החברה הראשונה בתחומה בישראל המפרסמת דו"ח אחריות תאגידית.

G4-18

G4-28

דו"ח האחריות התאגידית מהווה עבור אוריין כלי לבחינה ומדידה ביחס לעמידה ביעדים חברתיים וסביבתיים שאנו מציבים לעצמנו. בהיותו ראשון, דו"ח זה מניח את התשתית והיסודות לדיווח גם בעתיד בתחומי ההון האנושי, הבטיחות בעבודה, השירות ללקוחות, האחריות לקהילה, האחריות לסביבה, הממשל התאגידי והאתיקה.

מטרת הדו"ח הינה לשקף את פעולות החברה בתחומים המפורטים בו באופן מהימן וכוללני עד כמה שניתן - בראש ובראשונה לעובדי החברה ומנהליה, וכן למחזיקי העניין של החברה: לקוחותיה, שותפיה העסקיים והקהילתיים ובעלי המניות בחברה.

הדו"ח והנושאים המהותיים המפורטים בו, מתמקדים בפעילויות הנמצאות בליבה העסקית של אוריין בלבד, ללא התייחסות לפעילות חברות בנות או חברות אחרות בבעלות אוריין, למעט במקומות המציינים בדו"ח כי ההתייחסות הינה גם לפעילות הבלדרות הפנים ארצית (במסגרת פעילות "אביב שיוגר").

G4-17

G4-21

חישוב פליטות גזי החממה נעשה על פי מתודולוגיית פרוטוקול ה-GHG (Green House Gas Protocol) בעזרת מקדמי הפליטה של מנגנון הדיווח והרישום הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה.

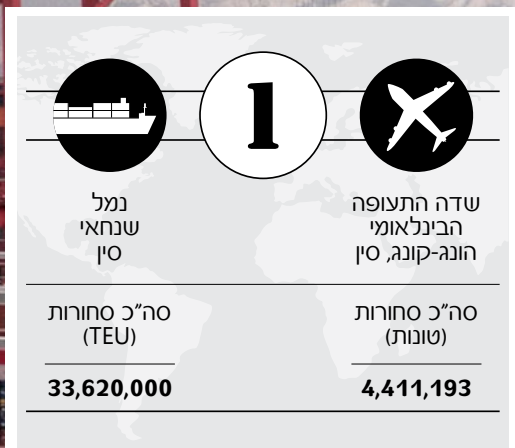
הדו"ח נכתב לפי הנחיות ה-GRI G4, Global Reporting Initiative, בהתאם לאפשרות Core, ללא תהליך אשרור חיצוני. מיקומם של הנושאים המהותיים במסגרת הדיווח עבר תהליך אימות על ידי ה-GRI (אינדיקטורים G4-17 עד G4-27), בהתאם ל-GRI ל-Materiality Disclosures Service.

G4-32

הדו"ח נכתב בסיוע GoodVision - יועצים לאחריות תאגידית. לחברת GoodVision ניסיון רב בשירותי אחריות תאגידית והיא מחזיקת עניין ארגונית ב-GRI.

בכוונתנו להמשיך ולפרסם דו"חות אחריות חברתית תאגידית ולהציג בכל דו"ח התקדמות ושיפור.





הנתונים המוצגים במסגרת הדו"ח נאספו באמצעות ראיונות עם מחזיקי העניין השונים - ספקים, לקוחות, עובדים ומנהלים בחברה, וכן מניתוח דו"חות ומסמכים נוספים של החברה. בהתאם להנחיות ה-GRI, הנושאים המהותיים בחברה נבחרו תוך שיתוף מחזיקי העניין.

בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות לאנשי הקשר להלן:

G4-31

גב' מירב וולקינסון,

סמנכ"לית כספים בחברה | Meirav.Wolkinson@orian.com

עו"ד טל חלדי,

היועץ המשפטי של החברה | Tal.Heldi@orian.com

מר עברי ורבין,

מנכ"ל, חברת GoodVision - יועצים לאחריות תאגידית

ivri@goodvision.co.il

עו"ד יגאל אברהמי,

מנהל לקוחות, חברת GoodVision - יועצים לאחריות תאגידית

igal@goodvision.co.il

בעמודים הבאים מוצגת רשימת האינדיקטורים של ארגון ה-GRI לפי תקן G4 (אפשרות Core). כאמור, הדו"ח לא עבר תהליך אשרור חיצוני.

G4-32

מדוח לא מדוח

אסטרטגיה ופרופיל				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-1	הצהרה מטעם מקבל החלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו.	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
פרופיל הארגון				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-3	שם הארגון	<input checked="" type="checkbox"/>	7	
G4-4	תיאור השירותים העיקריים	<input checked="" type="checkbox"/>	12	
G4-5	המיקום הגאוגרפי של מטה החברה	<input checked="" type="checkbox"/>	11	
G4-6	מספר המדינות שבהן פועלת החברה ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח החברתי	<input checked="" type="checkbox"/>	7	
G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	<input checked="" type="checkbox"/>	7, 12	
G4-8	השווקים אותם משרתת החברה	<input checked="" type="checkbox"/>	12	
G4-9	גודל ומידע על החברה	<input checked="" type="checkbox"/>	7, 8, 15	
G4-10	מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	<input checked="" type="checkbox"/>	8, 24	
G4-11	מהו אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	<input checked="" type="checkbox"/>	28	
G4-12	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	<input checked="" type="checkbox"/>	21	
G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה	<input checked="" type="checkbox"/>	17	
G4-14	הסבר אודות יישום גישת הזהירות המונעת בהתאם לעקרונות ריו	<input type="checkbox"/>		לא רלוונטי לפעילות החברה
G4-15	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי שאותם אימצ הארגון	<input type="checkbox"/>		החברה לא אימצה יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות כאמור בשנת הדיווח
G4-16	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	<input checked="" type="checkbox"/>	17	

נושאים מהותיים וגבולות הדיווח

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-17	פירוט רשימת הישויות הכלולות בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה	■	8, 15, 57	
G4-18	תהליך הגדרת תוכן הדו"ח ותיאור ההשפעות של הארגון בכל נושא שהוגדר מהותי	■	19, 57	
G4-19	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	■	19	
G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות השפעתם	■	19	
G4-21	הגדרת הנושאים המהותיים חיצוניים לארגון וגבולות השפעתם	■	19, 57	
G4-22	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	○		החברה לא דיווחה בעבר
G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה וגבולות השפעה ביחס לתקופות דיווח קודמות	○		החברה לא דיווחה בעבר

דיאלוג עם מחזיקי עניין

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-24	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	■	20	
G4-25	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	■	20, 27, 35	
G4-26	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	■	20, 27, 35	
G4-27	רשימת הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין ואופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו. מיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	■	28, 36	

פרופיל הדו"ח

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-28	התקופה המדווחת	■	57	
G4-29	מועד פרסום הדוח האחרון	○		החברה לא דיווחה בעבר
G4-30	תדירות הדיווח	○		החברה לא דיווחה בעבר
G4-31	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	■	58	
G4-32	תכולת הדו"ח	■	57, 59	
G4-33	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות	○		לא בוצעה הבטחת איכות חיצונית לדו"ח

ממשל תאגידי				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-34	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון		51	
אתיקה ויושרה				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-56	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון		54	
כלכלי ביצועים כלכליים				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			15	
G4-EC1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון		20-21, 15	
G4-EC3	התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה		26	
כלכלי השפעות כלכליות עקיפות				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			41	
G4-EC7	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים)		21, 41-44	
G4-EC8	השפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן		21, 41-44	
סביבתי אנרגיה				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			46	החברה אינה כפופה לרגולציה סביבתית
G4-EN3	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון		47-48	
G4-EN5	אינטנסיביות צריכת האנרגיה		48	
G4-EN6	מידת החיסכון באנרגיה		47	

סביבתי פליטות				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA				החברה אינה כפופה לרגולציה סביבתית. במסגרת מדידת GHG לא נעשה שימוש בקיזוזים
G4-EN15	פליטות ישירות של גזי חממה		46	
G4-EN16	פליטות עקיפות של גזי חממה		48	
G4-EN19	צמצום פליטת גזי חממה על ידי הארגון		48	
			46	

סביבתי פליטות				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			46, 49	
G4-EN23	סך משקל הפסולת לפי סוג ואופן סילוק		49	

חברתי פרקטיקות עבודה והעסקה הוגנת העסקה				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			23	
G4-LA1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי החברה בחלוקה לפי מגדר, גיל ואזור גיאוגרפי		25	
G4-LA2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית, לפי תחומי פעולה משמעותיים		28	
G4-LA3	שיעור חזרה לעבודה יחס שימור לאחר חזרה מחופשת לידה		29	

חברתי פרקטיקות עבודה והעסקה הוגנת בטיחות וגהות בעבודה				
מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			29, 31	
G4-LA5	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות ובריאות תעסוקתית משותפות להנהלה ולעובדים		30	
G4-LA6	שיעור הפציעות, המחלות תעסוקתיות, ימי ההיעדרות, מקרי אסון בחלוקה לאזורי פעילות, מגדר וסוג העסקה		29, 30-31	

חברתי | פרקטיקות עבודה והעסקה הוגנת | הכשרה ופיתוח

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			26	
G4-LA9	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד		27, 30	
G4-LA10	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים		26	
G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה		29	

חברתי | פרקטיקות עבודה והעסקה הוגנת | גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			24	
G4-LA12	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים		24-25, 51	

חברתי | אחריות מוצרים | סימון מוצרים ושירותים

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			33-34	
G4-PR5	התנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות		35-36	

חברתי | אחריות מוצרים | פרטיות הלקוח

מדד	תיאור	דיווח	עמוד	השמטות/ הערות
G4-DMA			38	
G4-PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח		38	



משרד ראשי: אוריין בע"מ

רחוב המלאכה 8, אזה"ת צפוני, תד. 1180, לוד 711101.

טלפון: 08-9181818 | פקס: 08-9208666

www.orian.com