



Trajnostno poročilo 2015

SPAR Slovenija d.o.o.

pripravljeno po GRI G4 standardu





Trajnostno poročilo 2015

SPAR Slovenija d.o.o.

pripravljeno po GRI G4 standardu

Kazalo

4

SPAR Slovenija z vami že 25 let

Uvodna beseda vodstva podjetja
SPAR Slovenija d. o. o.

6

Predstavitve podjetja SPAR



- 7 Trgovine
- 8 Organizacijska struktura
- 9 Sistem upravljanja tveganj v podjetju SPAR Slovenija
- 10 Trajnostni razvoj v trgovini z živili
- 11 Trajnostni razvoj v Sparu Slovenija
- 14 Strateški deležniki podjetja SPAR Slovenija
- 15 Ekonomski vidik trajnostnega razvoja
- 15 Pomembni podatki o poslovanju
- 16 Najpomembnejše trženjske aktivnosti
- 17 Priznanja
- 19 Načrti za leto 2016

20

Odgovornost do kupcev



- 22 V očeh kupcev smo prva in najljubša trgovina
- 22 Komuniciranje s kupci
- 23 Oddelek help desk za pomoč kupcem
- 24 Razširjena ponudba

28

Odgovornost do živil in trajnostne blagovne znamke



- 29 Ravnanje z živili
- 30 Linije izdelkov - blagovne znamke
- 32 Pozicioniranje naših blagovnih znamk
- 33 Označevanje izdelkov

34

Trajnostni odnosi z dobavitelji



- 35 Standard Global G. A. P.
- 36 Sodelovanje s slovenskimi dobavitelji in pridelovalci
- 38 Sodelovanje s slovenskimi rejci, zadrugami in dobavitelji mesa

40

Trajnostni odnosi z zaposlenimi



- 41 Zaposlovanje
- 42 Kadrovska politika, načrt zaposlovanja, delovna praksa
- 43 Zadovoljstvo zaposlenih
- 44 Izobraževanje
- 44 Skrb za zdravje zaposlenih
- 44 Zaposlovanje invalidov
- 45 Porodniški in očetovski dopust
- 45 Vključenost v sindikat
- 45 Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje
- 45 Informiranje

46

SPAR in naravno okolje



- 47 Okoljska politika
- 47 Okoljska tveganja
- 48 Raba energije
- 48 Energetska varčnost trgovin
- 50 Prenova trgovine INTERSPAR Citypark Ljubljana
- 52 Sodobni Center Zalog
- 53 Ravnanje z živili pred iztekom roka uporabnosti
- 53 Upravljanje vodnega kroga
- 54 Upravljanje odpadkov
- 57 Logistika

58

SPAR in družbeno okolje



- 59 Sponzorstva in donacije

62

GRI G4 indikatorji – kazalo





SPAR Slovenija z vami že 25 let

Leto 2016 je za SPAR Slovenija praznično leto, praznujemo namreč 25. obletnico poslovanja v Sloveniji. Naša zgodba se je začela s prvo trgovino SPAR v Ljubljani – bilo je poleti leta 1991, v času osamosvajanja Republike Slovenije. Na slovenski trg smo prinesli nakupovalno izkušnjo po zgledu sodobnih evropskih trgovin in si postavili jasne smernice delovanja, ki so še danes temelj našega dela: ponuditi najboljše razmerje med kakovostjo in ceno, zagotoviti široko in pestro izbiro, poskrbeti za vedno sveže izdelke in družno delati za skupni cilj – zadovoljstvo vsakega kupca.

S predanim delom in jasno strategijo smo ustvarili zgodbo o rasti z odpiranjem novih trgovin, zgodbo o razvoju z nenehnim uvajanjem novosti v ponudbi, zgodbo o zaupanju s posluhom za raznovrstne želje naših kupcev, zgodbo o partnerstvu z nešteto domačimi in tujimi dobavitelji, zgodbo o zanesljivem zaposlovalcu z več tisoč sodelavci in zgodbo o poslovnem ugledu z razvijanjem pravih vrednot.

V 25 letih poslovanja so se zgodile številne tržne spremembe, spremenili so se nakupovalni trendi, povečala se je konkurenca in ne nazadnje so se spremenili tudi kupci in nakupovalne navade ter pričakovanja naših zvestih kupcev.

Razvoj in inovativnost vsa ta leta vodita tudi nas, saj želimo našim kupcem ponuditi le najboljše in nekaj novega. Kako dobro nam to uspeva, lahko razberemo predvsem iz tržnih raziskav, ki nas že mnogo let zapored razveseljujejo in motivirajo vse zaposlene, saj nas kupci uvrščajo na prvo mesto med trgovci v Sloveniji.

S trajnostnim poročilom podjetja SPAR Slovenija bi vas, spoštovani deležniki, želeli seznaniti z zastavljeno potjo in smernicami podjetja na področju trajnostnega razvoja in delovanja. Poročilo, ki je pred vami, opisuje dosednji razvoj in stanje na področju trajnosti in predstavlja cilje za prihodnost.

Podjetje SPAR Slovenija temelji na kakovosti, zanesljivosti in odgovornosti do svojih kupcev, zaposlenih, družbenega in naravnega okolja.

S podjetjem SPAR Slovenija se dnevno srečujete v različnih vlogah kot naši kupci, dobavitelji, poslovni partnerji in zaposleni tako v Sloveniji kot v številnih drugih državah, kjer je prisotno naše podjetje. Naše ključne vrednote so pravičnost, človeku in okolju prijazno delovanje, modernost in preprostost. Te vrednote vsakodnevno uresničujemo na vseh segmentih našega poslovanja.

Odgovorno poslovanje podjetja SPAR Slovenija želimo še naprej graditi skupaj z vsemi deležniki, saj lahko le s skupnim delovanjem in vključenostjo vseh deležnikov hitreje dosežemo cilje za zmanjšanje negativnih vplivov na okolje, povečamo skupno blaginjo in živimo ter poslujemo v ravnotežju z naravnim okoljem ob hkratnem povečanju dodane vrednosti za vse naše deležnike.

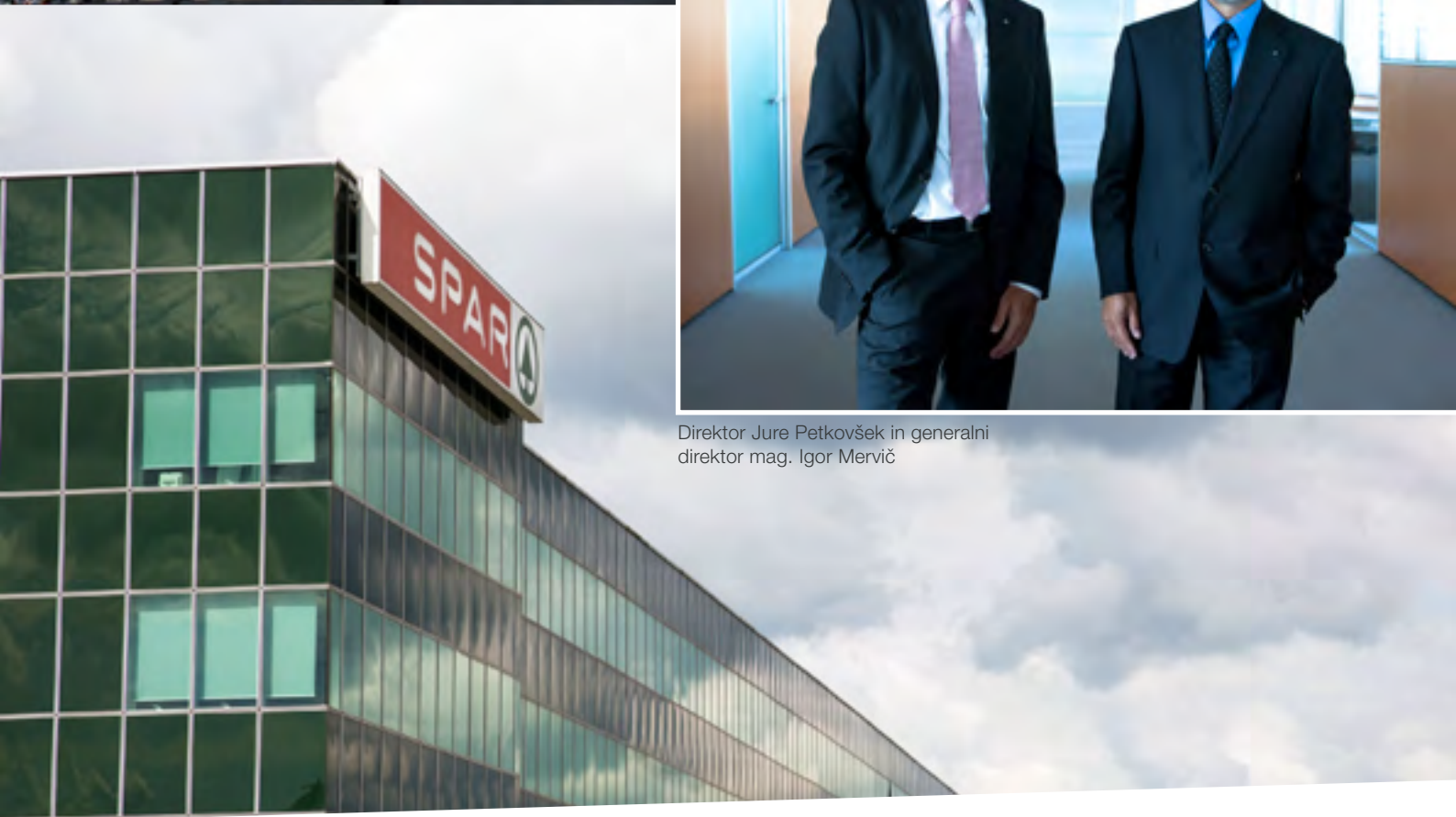
Spoštovani kupci in deležniki, ob tem jubileju se vam zahvaljujemo za vaše dosedanje zaupanje in vas v imenu vseh zaposlenih vabimo v novih 25 let svežine, kakovosti, nizkih cen in zadovoljstva pri nakupih v trgovinah SPAR in INTERSPAR.

Jure Petkovšek,
direktor

mag. Igor Mervič,
generalni direktor



Direktor Jure Petkovšek in generalni
direktor mag. Igor Mervič



Upravna stavba podjetja SPAR Slovenija

Predstavitev podjetja



SPAR ima častitljivo tradicijo, saj ga je leta 1932 na Nizozemskem ustanovil Adriaan van Well. V trgovsko verigo so se takrat prostovoljno združili samostojni veletrgovci in trgovci na drobno, da bi združeni lažje kljubovali pritisku čedalje močnejše konkurence. Združevanje moči je prineslo pozitivne učinke za vse člane in zagotovilo gospodarski obstoj ter razvoj. Trgovine SPAR vas danes pričakujejo na skoraj vseh celinah sveta: v Evropi, Afriki, Južni Ameriki, Avstraliji in na Daljnem vzhodu.

Jelka je naš simbol in naše ime



(De) SPAR je nizozemska beseda za jelko, ki je zaščitni znak podjetja že vse od ustanovitve leta 1932. Ime De SPAR pa sestavljajo tudi začetne črke vodilne misli: Door Een drachtig Samenwerken Profiteren Allen Regelmatig. – Složnost skupnega delovanja vsem prinaša korist.

SPAR Slovenija je del mednarodne verige trgovin SPAR, prisotne v več kot 32 državah po vsem svetu. Mednarodno sodelovanje prinaša številne prednosti v trgovinski ponudbi in tudi znanju. SPAR Slovenija, d. o. o., je v 100-odstotni zasebni lasti. **Edini družbenik podjetja SPAR Slovenija je ASPIAG Management AG.**

ASPIAG
Austria-SPAR-International

Strateški cilji podjetja SPAR Slovenija:

1. Zagotavljati dolgotrajen uspešen razvoj podjetja.
2. Na trgu zasidrati imidž cenovno najugodnejšega ponudnika kakovostnih izdelkov.
3. Višati zvestobo in zaupanje kupcev v izdelke in podjetje.
4. Biti prvi na področju svežega blaga.
5. Zagotavljati ciljni tržni delež.
6. Optimizirati pretok blaga.
7. Zaposlenim nuditi privlačno delovno okolje, ki jim je v zadovoljstvo in jih motivira.

Vizija:

Trgovina SPAR – za kupca prva izbira v ponudbi živil!

Vrednote

Naše ključne vrednote so:

- pravičnost,
- človeku in okolju prijazno delovanje,
- modernost in
- preprostost.

Glavne dejavnosti podjetja so:

- trgovina na drobno z živilskimi in neživilskimi proizvodi, mešanim blagom, zunanja trgovina z živilskimi proizvodi in drugim blagom, gostinske storitve in turistično posredovanje;
- izvajanje najemniških poslov, prevzem in oddaja v najem vseh vrst nepremičnin, upravljanje centrov, oddajanje trgovin in opreme v najem in načrtovanje, ustanavljanje, upravljanje in uporaba poslovnih objektov.

Sedež podjetja je v Ljubljani.

Poslovni naslov družbe: Letališka cesta 26, 1000 Ljubljana, Slovenija

Telefon: +386 (0) 1 5844 400

E-pošta: info@spar.si

Spletna stran: www.spar.si

Naziv podjetja se glasi: SPAR Slovenija, trgovsko podjetje, d. o. o., Ljubljana

Skrajšani naziv: SPAR Slovenija, d. o. o.

Pravnoorganizacijska oblika je družba z omejeno odgovornostjo ali d. o. o.

Trgovine

V Sloveniji je v letu 2015 SPAR Slovenija prisoten že s 97 trgovinami SPAR in INTERSPAR, med njimi je 84 trgovin SPAR in 13 megamarketov INTERSPAR ter 9 restavracij INTERSPAR. Poleg teh sta v naši verigi še dve novi franšizni trgovini SPAR partner.

Število in tipi trgovin SPAR Slovenija v letu 2015

13 megamarketov INTERSPAR

Megamarketi INTERSPAR so naše največje trgovine, ki se nahajajo v sodobnih nakupovalnih centrih. V megamarketih INTERSPAR na več kot 4.000 m² ponujamo več kot 32.000 izdelkov, od živil pa vse do gospodinjskih in tehničnih izdelkov, igrač, izdelkov za šport in prosti čas ... Kupcem zagotavljamo sodobno nakupovalno izkušnjo, združeno s kakovostnimi izdelki in storitvami.

47 hipermarketov SPAR

Vse naše hipermarkete, ki so po vsej Sloveniji, smo oblikovali v skladu z najsodobnejšimi nakupovalnimi standardi. V srednje velikih nakupovalnih središčih se razprostirajo na 1.000 do 2.000 m² prodajne površine in kupcem ponujajo pestro izbiro živil, še posebej pa jih odlikujejo oddelki s svežo ponudbo. Tako so kakovostno sadje, zelenjava ter sveže ribe in meso prednost, ki jo kupcem ponujamo vsak dan. Dodatno zagotavljamo številne tehnične, gospodinjske in tekstilne izdelke kakovostnih blagovnih znamk. Kupci najdejo vse, kar potrebujejo, nasmeje na obraz pa jim pričarajo prijazni prodajalci.

35 supermarketov SPAR

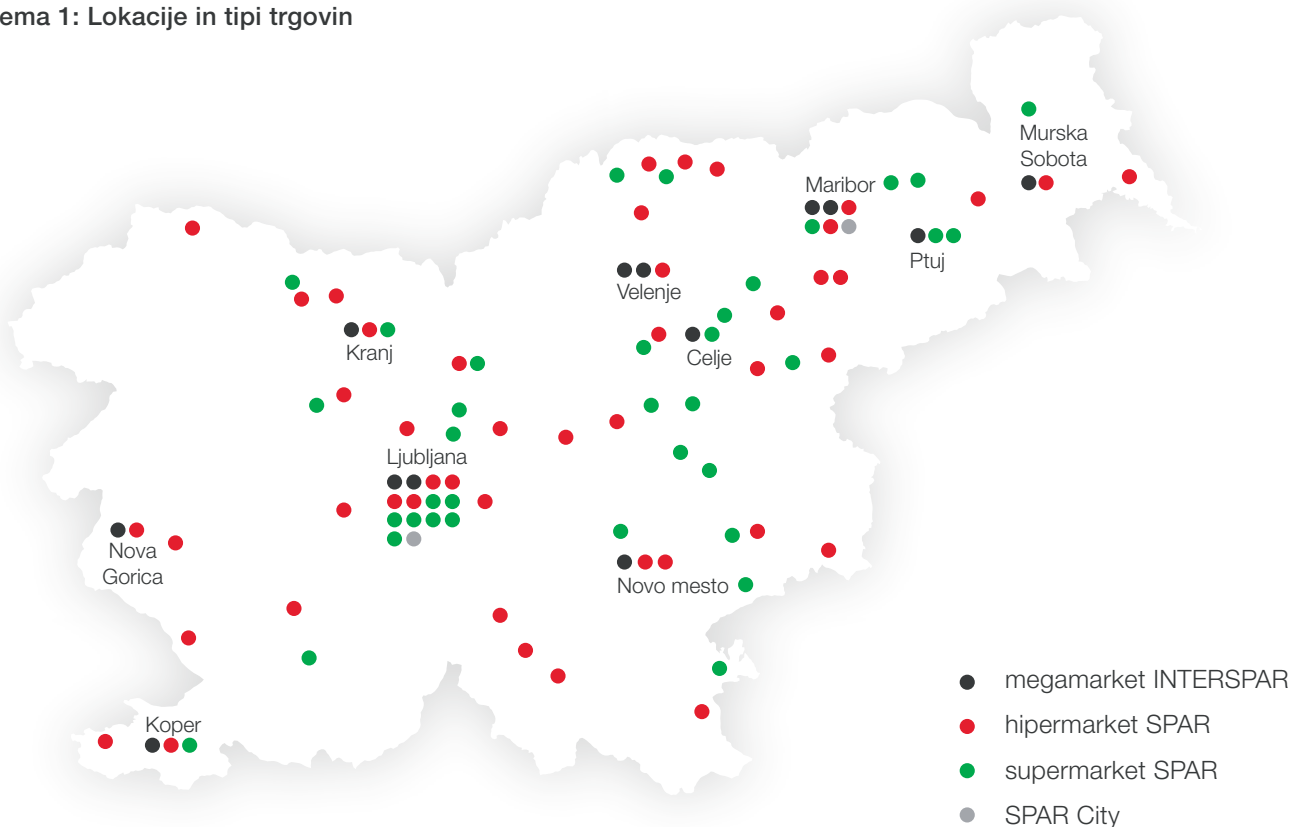
Naši supermarketi so prijetne trgovine, ki zavzemajo od 600 do 1.000 m² prodajne površine in ponujajo širok spekter izdelkov po zmernih cenah.

Tako je v njih mogoče najti različne živilske izdelke, ki jih dopolnjuje ponudba izdelkov za osebno nego, čistil in osnovnih gospodinjskih pripomočkov. V prijetnem in sodobnem okolju kupce sprejmejo prijazni prodajalci, ki ustvarjajo priljubljeno nakupovalno destinacijo.

2 trgovini SPAR City

Ponudba trgovine SPAR City zadovoljuje izredno raznovrstne želje različnih ljudi v mestnem središču. Že njeno ime pove, da je prilagojena urbanemu utripu. Je nekoliko manjša, a kupcem nudi raznovrsten in kakovosten izbor svežih živil od sadja in zelenjave do svežega kruha in pekovskega peciva. Na oddelku To Go poskrbijo za okusne sveže pripravljene jedi, na naših policah pa kupci najdejo tudi mnogo drugih izdelkov, ki jih je dobro imeti pri roki.

Shema 1: Lokacije in tipi trgovin



97
trgovin SPAR in INTERSPAR
v Sloveniji v letu 2015

13
megamarketov INTERSPAR

47
hipermarketov SPAR

35
supermarketov SPAR

2
SPAR City

Pekarna SPAR

Obseg poslovanja Pekarne SPAR smo leta 2015 v primerjavi s predhodnim letom povečali za 2,9 odstotka in v letu spekli 6.900 ton pekovskih izdelkov. Vsak dan smo torej proizvedli in v vse naše trgovine dobavili več kot 19.000 kilogramov kruha, pekovskega peciva in slaščic. Izdelki Pekarne SPAR so tako predstavljali 50 odstotkov ponudbe tovrstnih izdelkov na naših prodajnih policah. V pekarni dnevno naredimo 75 različnih pekovskih in 40 različnih slaščičarskih izdelkov.

V Pekarni SPAR spremljamo sodobne trende in prehranjevalne navade, zato smo v letu 2015 razvili chia kruh in chia pecivo.

Lasten distribucijski center

Sparov distribucijski center se razteza na skupno več kot 32.000 m², od tega je 20.000 m² prostornine

namenjene skladiščenju suhega blaga, preostali novejši del pa je namenjen skladiščenju svežega blaga. Za njegovo kakovostno delovanje skrbi 190 zaposlenih. Opremljen je z najnovejšo tehnologijo za prevzemanje, skladiščenje, komisioniranje in odpravo blaga. V centru uporabljamo informacijski sistem črtnih kod, kar nam omogoča popoln nadzor nad sledenjem blaga, ki ga mesečno sprejmemo kar 15.000 ton. Skladišče svežih živil in izdelkov je v celoti hlajeno, in sicer so prostori razdeljeni na ločene hladilnice za sadje in zelenjavo, mlečne izdelke ter shranjevanje mesa in mesnih izdelkov.

Upravna zgradba

V sodobno opremljeni upravni zgradbi v Ljubljani zaposleni skrbijo za nemo-teno in uspešno delovanje vseh glavnih in podpornih procesov za razvoj in dnevno poslovanje naših trgovin.

Organizacijska struktura

Organizacijska struktura podjetja SPAR Slovenija se je v 25 letih delovanja močno razvila. Stalno širjenje trgovinske mreže in s tem tudi večanje števila zaposlenih sta narekovala široko razvejano organizacijsko strukturo.

Podjetje vodi dvočlanska uprava.

Shema 2: Organigram podjetja SPAR Slovenija (31. 12. 2015)

Nadzorni svet SPAR Slovenija

Uprava SPAR Slovenija

Marketing	Nabava živil	Širitev poslovalnic	Kontroling	Pravna služba
Profitni center INTERSPAR	Nabava neživil	Gradbeni oddelek	Računovodstvo	Kadrovska služba
Profitni center SPAR	Pekarna	Trajnostni razvoj - CSR	Interna revizija	Organizacija
SPAR franšizne trgovine	Logistika		Finance	Oddelek informatike

Sistem upravljanja tveganj v podjetju SPAR Slovenija

Upravljanje tveganj je pomemben del korporativnega upravljanja in vključuje celotno organizacijsko strukturo podjetja. Cilj upravljanja tveganj je pravočasno prepoznavanje potencialnih nevarnosti, ustrezno odzivanje nanje s pripravo ustreznih ukrepov za zavarovanje pred zaznanimi tveganji in njihovo odpravo ter znižanje izpostavljenosti tveganjem. V okviru koncernskih smernic imamo za obvladovanje korporativnih tveganj v podjetju SPAR Slovenija vpeljane določene procese, tehnike dela in varnostna navodila, ki so vgrajeni v naše vsakodnevno poslovanje.

Proces upravljanja tveganj zajema določitev politike upravljanja tveganj, zaznavanje tveganj, analizo občutljivosti, določanje mejne vrednosti za ključna tveganja in sprejemanje ukrepov za obvladovanje tveganj ter implementacijo le-teh v vsakodnevno odločanje na posameznih področjih.

Ocene izpostavljenosti podjetja posameznim vrstam tveganj so pripravljene glede na stopnjo verjetnosti ter oceno škode, ki bi nastala zaradi določenih dogodkov. Verjetnosti nastanka posameznih dogodkov so izračunane na podlagi analize preteklih podatkov ter pričakovanj o pogostosti teh dogodkov v naslednjem letu. Pri analizi so upoštevani različni vplivi in dejavniki, ki so prilagojeni posamezni vrsti tveganj.

Shema 3: Upravljanje tveganj v Sparu zajema naslednja področja:



Trajnostni razvoj v trgovini z živili

Trgovski sektor je nenehno na prepihu družbenih sprememb, zato moramo biti uspešni trgovci hitri pri zaznavanju ključnih družbenih trendov in izzivov ter strateško in operativno prilagodljivi.

Trajnostni razvoj je že zdaj visoko v razvojni smernici pomembnejših trgovcev z živili v Evropi, saj smo vezni člen med dobavno verigo in kupci. V prihodnje bo samo še pomembnejši, saj je tudi ozaveščenost kupcev vse večja. S tem bomo imeli še več vzvodov, a tudi odgovornost vplivati na trajnostno ponudbo na svojih trgovskih policah, kar vključuje celotno nabavno verigo in trajnostno potrošnjo.

Tako kompleksno poslanstvo ne zahteva le upravljanja trajnostnih tveganj znotraj organizacije oziroma podjetja, ampak številnih drugih področij, ki vključujejo domala vse ključne trajnostne in civilizacijske izzive sodobne družbe.

Osrednji trajnostni izzivi trgovskega sektorja z živili so vplivi na podnebne spremembe, zmanjševanje ogljičnega odtisa in vedno večja energetska učinkovitost. Zmanjševanje embala-

že na izvoru, odpadne embalaže in odpadkov nasploh je področje, na katerem igramo trgovci z živili eno izmed pomembnejših vlog. V skladu s hierarhijo ravnanja z odpadki oziroma surovinami nas v prihodnje čakajo novi izzivi, kako v partnerskem odnosu med dobavitelji, trgovci in kupci še dodatno zmanjševati nastanek zavržene hrane, odpadne embalaže, kako z novimi poslovnimi modeli in vedenjskimi vzorci vzpostaviti in razširjati ponovno uporabo embalaže in določenih izdelkov ter kako povečevati odstotek recikliranja. Trgovski sektor se v vedno večji meri zaveda svoje vloge na poti v krožno gospodarstvo oziroma v družbo brez odpadkov.

Naslednja skupina področij, ki so v središču pozornosti trajnostnih prizadevanj trgovcev z živili, vključuje zdravje, dobro počutje in varnost vseh: zaposlenih, kupcev in širše družbe. Čeprav to niso področja, ki bi jih trgovci z živili lahko kadarkoli spregledali ali zanemarili, so sodobni družbeni trendi taki, da zahtevajo dodatno pozornost. Demografske spremembe, onesnaženost naravnega okolja in nezdrave prehranske navade, ki vodijo k različnim tveganjem

za zdravje, vzpodbujajo tudi trgovce z živili, da se odzovemo z ustrezno ponudbo. Trajnostni razvoj za nas pomeni spremljati, analizirati in se prilagajati demografskim spremembam evropskega in slovenskega prebivalstva ter s ponudbo blaga in storitev omogočiti možnosti za čim bolj zdravo, kakovostno in varno življenje. Ta izziv je toliko večji, ker so evropske države, med drugim tudi Slovenija, zaradi prehranske nesamozadostnosti v veliki meri odvisne od globalnih trgov z živili. Trajnostno odgovorni trgovci z živili spodbujamo lokalne dobaviteljske verige, ki ne zagotavljajo le lokalno pridelane hrane, ampak hrano z dodano vrednostjo. To je področje, ki ga bo treba v prihodnje sistematično razvijati. Ne le z vidika količine lokalno pridelane hrane, ampak tudi z vidika kakovosti. Tu se zlasti postavlja v ospredje uporaba kemikalij pri pridelavi in predelavi hrane ter upravljanje vodnega kroga. To so dolgoročna vprašanja vseh v prehrabni verigi. Okoljska in družbena zavest se sistematično dvigujeta, zato je tudi na tem področju pričakovati večje premike v smeri večje trajnosti, kar sodi v celostno upravljanje nabavnih verig.

Schema 4: Osrednji trajnostni izzivi trgovcev z živili



Poleg temeljnih trajnostnih izzivov korenite spremembe v trgovini na drobno vnašajo tehnologije, kot so socialni mediji, mobilne naprave, RFID idr. Generiranje podatkov o potrošnikih, dobavni verigi in izdelkih omogoča dinamičen razvoj novih poslovnih modelov, hitro prilagajanje ponudbe ter še preglednejše poslovanje in razkrivanje porekla in lastnosti izdelkov. V vseh ključnih trendih je zaznati nit trajnosti. S strateškim povezovanjem posameznih segmentov trajnost postaja vse bolj učinkovito orodje, s katerim se uspešno odzivamo na kompleksne spremembe. Trajnost trgovci z živili vse bolj razumemo kot strateško nujnost, a hkrati tudi kot navdih in spodbudo za upravljanje, ki mora biti tudi dobičkonosno.

Trajnostni razvoj v Sparu Slovenija

Razvoj Spara Slovenija temelji na družbeni odgovornosti in v vse segmente poslovanja vgrajujemo načela trajnostnega razvoja. Svoje dobavitelje in kupce na tej poti spodbujamo z lastnim zgledom. Z energetske učinkovitostjo dolgoročno znižujemo svoj ogljični odtis, optimiramo svoj vodni odtis in upravljanje odpadkov. Svoj prodajni program v vse večji meri širimo z zdravju in okolju še prijaznejšimi izdelki, zelenimo svojo logistiko ter z razvojno-inovacijskimi aktivnostmi na skupne trajnostne poti vabimo vse naše deležnike.

Skrb za okolje ter družbeno in socialno odgovorno poslovanje sta vgrajeni v strateške usmeritve podjetja SPAR Slovenija na vseh ravneh delovanja podjetja. Definiranje kazalnikov trajnostnega razvoja, njihovo merjenje, vrednotenje in optimiranje razumemo kot sistem nenehnega izboljševanja delovanja in upravljanja vseh ravni poslovanja družbe.

Družbeno in socialno odgovorno poslovanje oziroma trajnostni razvoj je v Sparu več kot le slogan (angl. CSR: Corporate and Social Responsibility). To dnevno dokazujemo v številnih socialnih, okoljskih in gospodarskih dejavnostih podjetja. SPAR že vrsto let podpira zdravo prehrano ter v sodelovanju z nutricionisti in zdravniki ozavešča kupce o pomenu zdrave prehrane in zdravem življenjskem slogu. Kupcem v čedalje večjem obsegu nudimo lokalno proizvedene izdelke, zaposlenim omogočamo varno in stabilno delovno okolje. Z optimalno rabo energentov in ločevanjem odpadkov zmanjšujemo negativne vplive na okolje ter z donacijami in sponzorstvi podpiramo kulturo, šport in humanitarnost v lokalnem in širšem družbenem okolju. Ponosni smo na to, da smo skupaj s partnerji v Sloveniji orali ledino na področju odgovornega ravnanja s hrano pred iztekom roka uporabnosti, kar je eden od pomembnih korakov za celovito reševanje problema t. i. zavržene hrane.

Napredek na področju trajnostnega razvoja merimo in spremljamo na petih področjih delovanja:

Kupci
Kakovost živil in trajnostne blagovne znamke
Zaposleni
Okolje
Družbena odgovornost

Na teh področjih se kontinuirano izvajajo aktivnosti za ustvarjanje in večanje ekonomske vrednosti podjetja ter ugleda podjetja. Trajnostne usmeritve podjetja SPAR Slovenija usmerjajo razvoj novih izdelkov in storitev podjetja ter širitev kroga kupcev. Tako dosegamo boljše prodajne rezultate, pohvalimo se lahko z manjšo fluktuacijo najboljših kadrov, zmanjševanjem negativnih vplivov na okolje, zniževanjem stroškov ter z večanjem ugleda in vrednosti podjetja. Aktivnosti CSR so vodene in upravljane s strani uprave podjetja SPAR Slovenija.

Vsi zaposleni v podjetju so seznanjeni s pomembnostjo trajnostnega delovanja in so spodbujeni k trajnostnemu načinu razmišljanja in soustvarjanju trajnostnega razvoja podjetja in širše družbe. Zaposleni prispevajo svoj delež tudi z odgovornim ravnanjem do naših kupcev, prodajnim blagom, dobro delovno klimo v kolektivu, z ustreznim ločevanjem odpadkov, zmanjšanjem porabe energentov, pisanjskega papirja idr. Podjetje se zaveda, da je trajnostni razvoj pot, po kateri bomo napredovali le, če bodo vsi zaposleni prispevali svoj delež in delovali kot celota.



Osnova za spremljanje trajnostnega napredka je strateški načrt delovanja trajnosti 2013–2017.

1 ANALIZA BISTVENIH PODROČIJ

1. Kupci
2. Kakovost živil in trajnostne blagovne znamke
3. Zaposleni
4. Okolje
5. Družbena odgovornost

2 DOLOČITEV UKREPOV IN CILJEV

1. Kupci

- prijaznost in najboljši servis
- biti št. 1 na področju svežega blaga
- zagotavljanje čistoče in higiene v trgovini
- komunikacija s kupci in angažiranje
- trženje in etično oglaševanje
- dostop do storitev
- zagotavljanje zasebnosti strank

2. Kakovost in varnost izdelkov

- označevanje izdelkov - pomembni in verodostojni podatki o izdelkih
- emotivno in funkcionalno pozicioniranje lastne blagovne znamke
- zagotavljanje sledljivosti izdelka od kmeta, rejca, proizvajalca, dobavitelja do prodajnih polic
- lokalna ponudba izdelkov - širitev sodelovanja s slovenskimi kmeti, pridelovalci in predelovalci

3. Zaposleni

- imeti zadovoljne in motivirane sodelavce
- imeti dobro šolane in usposobljene sodelavce

- spoštovanje človekovih pravic
- skrb za zdravje in zagotovljena varnost pri delu
- preprečevanje mobinga

4. Okolje

- znižati skupno rabo energije
- izboljšati energetske učinkovitost trgovin
- zmanjšati količine mešanih komunalnih odpadkov, povečati stopnjo ločevanja odpadkov na izvoru
- znižati obseg izpustov CO₂
- zmanjšati količine odpadne embalaže, uporabljati okolju prijaznejše materiale, ustrezne za recikliranje

5. Družbena odgovornost

- transparentno poslovanje
- etično ravnanje
- spoštovanje interesov deležnikov
- vključenost in sodelovanje z lokalnim okoljem
- prispevati za dobre namene za šport, kulturo, socialo in zdravstvo

Shema 5:
Strateški načrt delovanja
trajnosti 2013–2017



3 SPREMLJANJE IZVEDBE UKREPOV IN KOORDINACIJA Z BSC CILJI

S sistemom BSC v podjetju SPAR Slovenija merimo in analiziramo štiri področja: **finance, trg/kupci, procesi/dobavitelji in sodelavci/potencial**. S tem sistemom merimo tudi doseganje ciljev s področja trajnostnega razvoja.

BSC je angleška kratica za *Balanced Score Card*, kar pomeni sistem uravnoteženih kazalnikov. BSC je sistem za spremljanje ključnih kazalnikov in za pomoč pri vodenju poslovanja. BSC uporabljamo v podjetju SPAR Slovenija v vseh poslovalnicah in v upravni zgradbi podjetja. S pridobljenimi podatki spremljamo doseganje planov, primerjamo odstopanja med poslovalnicami, ugotavljamo vzroke za odstopanja ter izvajamo ukrepe za odpravo odstopanj in reševanje težav.

4 CSR KOMUNIKACIJA MED ODDELKI V PODJETJU IN POROČANJE VODSTVU O NAPREDKU

Trajnostni razvoj je celosten koncept in zahteva ustrezno usklajenost, delovanje in komunikacijo med vodstvom in vsemi oddelki v podjetju. Zato v prihodnje načrtujemo ustanovitev službe CSR, katere naloga bo koordiniranje nalog s področja trajnostnega razvoja med posameznimi oddelki in komuniciranje z oddelki in vodstvom. Zavedamo se namreč, da je za uspešno doseganje ciljev na področju trajnostnega razvoja pomembno, da celotno podjetje in vsi procesi delujejo povezano in usklajeno.

5 PONOVRNO KONTINUIRANO SPREMLJANJE IZVEDBE PROCESA Z BSC CILJI

Naloga novega oddelka CSR bo tudi preverjanje stopnje doseženih ciljev trajnosti. Morebitna odstopanja se bodo analizirala, nato se bodo sprejeli novi ukrepi in predlogi za izboljšanje. Gre za kontinuirano ponavljajoč proces izvedbe trajnostnega razvoja.

Trajnostno poročanje

SPAR Slovenija je v prvem trajnostnem poročilu, izdelanim po smernicah Global Reporting Initiative (GRI G4), prikazal podatke za leto 2013. To prvo poročilo je temeljilo na analizi obstoječega stanja, ki je bila podlaga za določitev prihodnjih ciljev in ukrepov na okoljskih in družbeno odgovornih področjih. Trajnostno poročilo za leto 2015 je drugo trajnostno poročilo, ki je v primerjavi s prvim nadgrajeno z novimi kazalniki in prikazovanjem trendov, kjer je to mogoče.



Strateški deležniki podjetja SPAR Slovenija

SPAR Slovenija z vsemi svojimi strateškimi deležniki gradi partnerske in transparentne odnose. Pri komuniciranju se zavzemamo za dvostranske in odprte komunikacijske kanale. Prizadevamo si, da komunikacijske kanale prilagajamo vsaki deležniški skupini posebej.

Tabela 1: Strateški deležniki glede na komunikacijske kanale in cilje komuniciranja

Strateški deležniki	Komunikacijski kanali	Cilji
Zaposleni	- intranetni portal, kjer poteka ažurna komunikacija o vsem, kar je povezano s podjetjem in zaposlenimi - redni sestanki in kolegiji - oglasne deske - redni in odprti dialog s sindikatom - ugodnosti za otroke zaposlenih - organiziranje in sofinanciranje družabnih dogodkov - anketa o zadovoljstvu zaposlenih - letni razgovori z vodjo	- pripadni, zadovoljni in motivirani sodelavci - korektni in odprti odnosi - visoka varnost in skrb za zdravje pri delu - nenehen razvoj potenciala zaposlenih - uspešno poslovanje in posledično dolgoročno zagotavljanje delovnih mest
Kupci	- neposreden odnos zaposlenih s kupci - spletno mesto - FB - akcije zvestobe, dogodki idr. - revija za kupce - medijske objave o novostih in zanimivostih za kupce in splošno javnost - različne metode merjenja zadovoljstva kupcev	- razumevanje želja in zahtev kupcev - izpolnjevanje pričakovanj - visoka stopnja zaupanja in lojalnosti kupcev - zagotavljanje najkonkurenčnejših storitev in blaga (razmerje kakovost/cena) - spodbuda k trajnostnim premikom nakupnih navad in ponakupnega vedenja
Dobavitelji in drugi poslovni partnerji	- osebna telefonska in elektronska komunikacija - neposredna, osebna individualna in skupinska srečanja - razvojne delavnice - tiskovine - elektronske predstavitve in druga predstavitvena gradiva	- dvigovanje dodane vrednosti v dobavni verigi - visoka kakovost blaga in storitev - skladnost z vsemi evropskimi standardi in zakonodajo (tudi z vidika trajnostnega razvoja) - dobri nabavni pogoji - zanesljiva dobava - nenehni trajnostni premiki - utrjevanje dobrih poslovnih odnosov
Lastniki	- osebna komunikacija - letna in medletna poročila - trajnostna poročila in drugi poslovni dokumenti	- doseganje poslovnih ciljev - korektni odnosi - dolgoročni razvoj družbe
Družbeno okolje, lokalne skupnosti, civilne iniciative	- sponzorska in donatorska podpora lokalnim in nacionalnim akcijam in dogodkom, organizacijam in posameznikom - omogočanje praktičnega izobraževanja - odgovori in aktivnosti ob pomembnih temah ali vprašanjih, ki jih sproža lokalno prebivalstvo	vzpostavljanje in ohranjanje dobrih odnosov, kakovostnega naravnega okolja in razvoj družbenega okolja
Mediji	- poročila in izjave za medije - poglobljena gradiva in predstavitve - digitalno komuniciranje z mediji - individualna in skupinska osebna srečanja z novinarji - novinarske konference in dogodki za novinarje - ažurni in poštteni odgovori na vsa vprašanja - spremljanje in analiziranje medijskih objav	- verodostojno informiranje o dejavnostih in poslovanju družbe - krepitev ugleda družbe in sprotno odpravljanje morebitnih komunikacijskih šumov

Ekonomski vidik trajnostnega razvoja

Tabela 2: Pomembnejši podatki o poslovanju podjetja v letih 2013–2015

SPAR Slovenija	2013	2014	2015
število trgovin	90	92	97
število zaposlenih	4.329	4.307	4.426
bruto promet (v mio. evrov)	727	730	732
število nakupov	48.909.379	49.931.427	51.118.596

4

nove trgovine SPAR v letu 2015

1

nova trgovina SPAR City v letu 2015

2

novi franšizni trgovini SPAR partner v letu 2015

Leto 2015 je slovenski trgovinski dejavnosti prineslo rahel pozitiven obrat. Prav tako je rast doseglo slovensko gospodarstvo, kar se je odrazilo v rahlem povečanju zasebne potrošnje, vendar je trgovina z živili zaostajala, rast je bila namreč izrazitejša pri potrošnji trajnih dobrin.

V podjetju SPAR Slovenija smo tudi v letu 2015 uspešno kljubovali zahtevnim tržnim razmeram ter poslovali stabilno: ustvarili smo 732 milijonov evrov bruto prometa ter poslovno leto končali pozitivno in uspešno. Glede na leto 2014 smo povečali število nakupov, in sicer je bilo v letu 2015 v naših trgovinah opravljenih nekaj več kot 51 milijonov nakupov.

Pomembni podatki o poslovanju

Intenzivna širitev prodajne mreže

V letu 2014 smo odprli dve novi trgovini SPAR, in sicer v Škofji Loki in v Laškem. V letu 2014 smo obnovili trgovini SPAR v Kočevju in Ljutomeru. V letu 2015 so bile investicije še intenzivnejše, saj smo odprli kar štiri nove trgovine SPAR in novo trgovino SPAR City. Naši prodajni mreži so se tako leta 2015 pridružile trgovine: SPAR City v središču Maribora, SPAR Trzin, SPAR Medvode, SPAR Šempeter pri Gorici in SPAR na Zaloški v Ljubljani.

Dodatno širitev prodajne mreže smo v letu 2015 zagotovili tudi z odpiranjem prvih dveh franšiznih trgovin SPAR partner na Lavrici in v Bohinjski Bistrici. Gre za nov poslovni model partnerstva s samostojnimi trgovci, da bi kupcem omogočili

nakup naših izdelkov v krajih, kjer naših trgovin SPAR še nimamo. Franšizne trgovine bodo poslovale pod samostojnim vodstvom partnerjev. Takšen poslovni model prinaša številne prednosti, saj partnerjem omogoča uporabo blagovne znamke SPAR in zagotavljanje celovite in kakovostne ponudbe izdelkov neposredno iz Sparovega distribucijskega centra. Partnerjem strokovno svetujemo glede ureditve prodajnega programa, prodajnih prostorov idr. Kako široka je njihova ponudba, pa je odvisno od velikosti same franšizne trgovine.

Kupci lahko izkoristijo številne ugodnosti tudi v Sparovih franšiznih trgovinah, saj ponudba izdelkov iz letakov velja tudi v franšiznih trgovinah.



Otvoritev nove trgovine SPAR City Maribor



Franšizna trgovina SPAR partner Čadež Bohinjska Bistrica

Najpomembnejše trženjske aktivnosti

Med najpomembnejšimi trženjskimi aktivnostmi leta 2015 ostaja **lojalnostni program kartice SPAR plus**. Svoje dejavnosti nenehno usmerjamo k dvigu in ohranjanju zadovoljstva uporabnikov kartice SPAR plus in s tem tudi njihove zvestobe. Tudi v letu 2015 so bili odzivi kupcev pozitivni. Uspelo nam je povečati število imetnikov kartic. Konec leta 2015 jih je bilo že več kot 810.000, torej več kot 90 odstotkov slovenskih gospodinjstev. Ob tem sta pomembna podatka, da je aktivnih kar 90 odstotkov kartic in da se s karticami opravi okrog 70 odstotkov celotnega prometa.

Kartica SPAR plus je namenjena predvsem zbiranju dobroimetja in različnim ekskluzivnim popustom ter ugodnostim v naših trgovinah in restavracijah. Imetnikom kartice je pomembna tudi dodana vrednost, ki jo prinašajo ugodnosti zunaj naših trgovin. Tudi v letu 2015 smo zato z zunanjimi partnerji oblikovali številne raznovrstne ekskluzivne ponudbe. Trenutno sodelujemo z več kot 40 različnimi poslovnimi partnerji, ki imetnikom SPAR plus kartice nudijo lepe popuste na svoje storitve s področja wellnessa, izobraževanja, zdravja ipd. S takšnim partnerskim sodelovanjem v podjetju SPAR dodatno spodbujamo naše kupce h kakovostnemu preživljanju prostega časa in zdravim življenjskim navadam.

810.000
imetnikov SPAR plus kartice
v Sloveniji



> 90 %
vseh gospodinjstev v Sloveniji
s SPAR plus kartico

90 %
kartic je aktivnih

70 %
celotnega prometa se realizira
s SPAR plus karticami



Razvoj lastnih in ekskluzivnih znamk

V prodajnem portfelju so trgovinska znamka SPAR in druge lastne ekskluzivne znamke izjemno pomembne, zato imajo veliko težo tudi pri oglaševalskih in trženjskih aktivnostih. Prodajni rezultati lastnih trgovinskih znamk so v zadnjem času sicer pod močnim pritiskom cenovno agresivnih dnevnih ponudb priznanih globalnih blagovnih znamk, kar se je pokazalo v zmanjšanju deleža prodaje lastnih znamk. Tudi to kaže, kako pomemben dejavnik nakupne odločitve je za kupce **razmerje med ceno in kakovostjo** ter prepoznavanje obeh pri posamezni znamki. Aktivnosti nadaljnjega razvoja in dviga prepoznavanja kakovosti lastnih znamk so zato nepogrešljive.

V letu 2015 smo velik poudarek namenili oglaševanju slovenskih izdelkov **znamke SPAR**, novo celostno kampanjo pa smo pripravili tudi za znamko **Slovenija, moja dežela**.

Prav tako smo v segmentu svežih živil naredili precejšen korak s širitvijo linije SPAR Natur pur. Pod lastno znamko zdaj potrošnikom ponujamo več kot 60 vrst ekološko pridelanega sadja in zelenjave. Konec leta 2015 smo pridobili certifikat za dopeko biološkega kruha in biološkega pekovskega peciva ter za pripravo bioloških sendvičev. To sta pomembni pridobitvi, saj vse večji delež kupcev daje prednost ekološko pridelanim živilom, še posebno svežim izdelkom, kot je na primer kruh.

Priznanja

Zlata jelka

Že deseto leto zapored smo izvedli tekmovanje za naziv najboljše trgovine **Zlata jelka**, ki je med trgovinami zelo cenjeno in vsako leto pridobiva na pomenu. Poleg samega tekmovanja je ta projekt pomemben tudi z vidika pridobivanja podatkov na podlagi različnih anket in raziskav, ki jih s pridom uporabljamo za izboljšanje poslovanja. Zlata jelka je izraz odličnosti in vzajemnega delovanja posameznih oddelkov. Tako v vseh trgovinah bolje uresničujemo skupni cilj – zadovoljstvo kupcev.

V letu 2015 so priznanja prejele sledeče trgovine:

Kategorija megamarket INTERSPAR

1. megamarket INTERSPAR Murska Sobota
2. megamarket INTERSPAR Velenje 1
3. megamarket INTERSPAR Vič

Kategorija restavracije INTERSPAR

1. restavracija Celje
2. restavracija Ljubljana Citypark
3. restavracija Maribor 1

Kategorija hipermarketi SPAR

1. hipermarket SPAR Črnelavci
2. hipermarket SPAR Zagorje
3. hipermarket SPAR Grosuplje

Kategorija supermarketi SPAR

1. supermarket SPAR Vojnik
2. supermarket SPAR Senovo
3. supermarket SPAR Metlika

Že 10. leto smo izvedli interno tekmovanje Zlata jelka.



Sodelavci INTERSPAR Restavracije Celje



Sodelavci hipermarketa SPAR Črnelavci

Priznanja Pekarni SPAR

Pekarna SPAR s 120 zaposlenimi je tudi v letu 2015 za kruh in pekovsko pecivo prejela priznanja za kakovost: Gospodarska zbornica Slovenije je kar desetim izdelkom Pekarne SPAR podelila odlično oceno za kakovost. Konec leta 2015 smo na Inštitut za nutricionistiko prijavili pirin kruh s koštanjem, za katerega smo prejeli priznanje inovativno živilo 2016.

Namen projekta je spodbujati kreativnost slovenskih proizvajalcev živil pri razvoju novih inovativnih živil ali preoblikovanju obstoječih živil, da bi dosegli ugodnejšo prehransko sestavo ter prijaznost potrošniku in okolju. Temu je bilo prilagojeno tudi ocenjevanje živil. V prvi vrsti je strokovna komisija upoštevala prehransko sestavo živil, saj želijo s projektom spodbuditi ponudbo živil, ki so še posebej koristna za zdravje. Upoštevani so bili še drugi vidiki inovativnosti, med drugim prijaznost potrošniku, posebnosti pri proizvodnji in pakiranju.

Najbolj zaupanja vreden nakupovalni center

Revija Reader's Digest vsako leto izvede eno izmed največjih evropskih raziskav, v kateri anketiranci navedejo svojo najbolj zaupanja vredno blagovno znamko v skupno 32 kategorijah ter najbolj zaupanja vredne blagovne znamke na področju varovanja okolja. Ugleden naziv Trusted Brand tako naključno izbrani naročniki revije podeljujejo z oceno kakovosti, vrednosti, podobe, razumevanja potreb in družbene odgovornosti blagovne znamke. V Sloveniji je v raziskavi Trusted Brand 2016, ki jo je izvedel Inštitut za raziskovanje trga in medijev Mediana, sodelovalo 7.400 naključno izbranih slovenskih naročnikov revije Reader's Digest Slovenija. Veseli nas, da se je SPAR Slovenija izkazal kot najbolj zaupanja vredna blagovna znamka v kategoriji nakupovalni center. Izmed 18 predlaganih imen so naročniki revije izbrali in nagradili najboljšo nakupovalno izkušnjo, za katero se v podjetju SPAR vsakodnevno trudimo, da ostane in postane prvovrstna za vse.



SPAR Slovenija prejemnik prestižne nagrade organizacije Superbrands

Mednarodna organizacija Superbrands že več kot dvajset let podeljuje priznanja za najboljše blagovne znamke, njihovo zanesljivost, kakovost, razlikovalno vrednost in čustveni učinek. Ponosni smo, da lahko nagrado uvrstimo med naše dosežke, saj o njej odločata tako strokovna komisija kot tudi mnenje kupcev.



Načrti za leto 2016

Leto 2016 je za podjetje SPAR Slovenija jubilejno leto, saj praznujemo 25. obletnico odprtja prve trgovine SPAR v Sloveniji. Veliko tržnokomunikacijskih aktivnosti je zato namenjenih številnim jubilejnim ugodnostim in popustom, nagradnim igram in drugim projektom, ki smo jih zasnovali, da bomo praznični utrip delili s svojimi kupci ter utrdili svoj položaj najbolj priljubljenega trgovca v Sloveniji. Nadaljujemo cenovno konkurenčen pristop, saj nizke cene ostajajo eden izmed ključnih elementov zadovoljstva kupcev in močan konkurenčen dejav-

nik pri izbiri trgovine. V jubilejnem letu načrtujemo odprtje že 100. trgovine v verigi trgovin SPAR in INTERSPAR, torej bo leto znova investicijsko razgibano tudi na področju širitve prodajne mreže. Poleg tega načrtujemo nadaljnje odpiranje franšiznih trgovin SPAR partner.

Z raznovrstnostjo lastnih znamk dosegamo zelo različne segmente potrošnikov in tudi v letu 2016 bomo pri razvoju pozornost posvečali posebnim željam ali potrebam kupcev. Tako načrtujemo nadaljnjo širitev linij SPAR

Natur pur in SPAR Veggie, poudarek bomo dali tudi promociji naravne kozmetike Verde Vera. Širitev je predvidena tudi pri ponudbi izdelkov Slovenija, moja dežela. Prav tako bomo iskali nove možnosti sodelovanja s slovenskimi proizvajalci, rejci in pridelovalci ter širili ponudbo pridelkov pridelovalcev sadja in zelenjave, skladnih s certifikatom Global G. A. P. Kupcem bomo prvič celostno predstavili izdelke lastne slaščičarne, in sicer združene pod novo linijo izdelkov SPAR slaščice.

Cilj 2016

širitev mreže franšiznih trgovin SPAR partner

Cilj 2016

odprtje 100. trgovine v verigi trgovin SPAR in INTERSPAR



Odgovornost do kupcev



Zadovoljstvo kupcev je naše osnovno poslanstvo, zato je kupec v podjetju SPAR vedno na prvem mestu. Vsi zaposleni se zavedamo, da obstajamo in se razvijamo zaradi kupcev, saj si samo z zadovoljnimi kupci zagotavljamo dolgoročno poslovno uspešnost. S hitrimi spremembami družbenih trendov in konkurenčnega okolja se spreminjajo tudi pričakovanja kupcev. Z veseljem ugotavljamo, da so čedalje bolj ozaveščeni, kar pomeni, da je trajnostni razvoj tudi v očeh kupca vedno pomembnejši.

Kupci so vedno bolj pozorni na kakovost življenja, na zdrav življenjski slog, čisto naravo in bivalno okolje, zato si med drugim želijo kakovostnih in lokalno proizvedenih izdelkov. Takšno ponudbo kupci v vse večji meri zahtevajo in pričakujejo v svoji najljubši trgovini.

V podjetju SPAR podrobno spremljamo vsakodnevni izbor izdelkov in storitev naših kupcev, da bi ugotovili, kaj konkretno si želijo in katere izdelke še pogrešajo v našem prodajnem programu. Analiziramo podatke: po čem povprašujejo, katere izdelke pogrešajo v ponudbi, ali želijo še več izdelkov na policah iz lokalnega domačega okolja, ali še več biološko predelanih izdelkov ali še več naših blagovnih znamk. Ti podatki nam pomagajo pri odločitvi, v katero smer razvijati našo trajnostno naravnost pri ponujanju plasmaju izdelkov. Svojo trajnostno usmerjeno politiko, prodajni

plasma izdelkov, družbeno in socialno odgovornost dodatno krepimo z marketinškim pozicioniranjem trajnosti v odnosu do kupcev, medijev in širše javnosti. Med pokazatelje uspeha sodi tudi obiskanost naših trgovin, zato si moramo še naprej prizadevati, da se bodo kupci v naših trgovinah dobro počutili in se radi vračali k nam.

S tem namenom smo v letu 2015 v novo odprtih in prenovljenih trgovinah kupcem ponudili novost – ponudbo izdelkov izključno samo slovenskih pridelovalcev, katerih izdelki so izpostavljeni na lesenem kozolcu. S širokim izborom slovenskih izdelkov na enem mestu dodatno potrjujemo svojo zavezo, s katero spodbujamo domačo potrošnjo in slovenske pridelovalce.

> 51 milijonov
nakupov

Prvi
med trgovci po izbiri kupcev

Novost v novo odprtih in prenovljenih trgovinah – široka ponudba izdelkov izključno slovenskih pridelovalcev na lesenem kozolcu



Kozolec je pomembna značilnost slovenskega etničnega prostora. S to izpostavitvijo izdelkov slovenskih pridelovalcev spodbujamo potrošnike k trajnostno naravnani potrošnji oziroma k nakupu lokalno pridelanih izdelkov.

V očeh kupcev smo prva in najljubša trgovina

V podjetju SPAR Slovenija smo še posebej ponosni, da so nas kupci v neodvisni raziskavi Shopping monitor 2015, ki jo izvaja GfK (Vir: GfK Slovenija, neodvisna tržna raziskava »Nakupovalni monitor« 2015/2016, ki je bila izvedena v novembru in decembru 2015), najpogosteje izbrali za prvo in tudi za najljubšo trgovino. Raziskava je bila izvedena na nacionalnem reprezentativnem vzorcu (spol; starost (15–75); regija; n = 814). Po mnenju kupcev je SPAR Slovenija še vedno med najuglednejšimi in najbolj zaupanja vrednimi podjetji v Sloveniji. Kupci ocenjujejo, da dobijo v naših trgovinah najboljše razmerje med kakovostjo in ceno, kar velja za enega od najpomembnejših dejavnikov nakupa, prav tako nam kupci med vsemi trgovci v Sloveniji najbolj zaupajo.



Komuniciranje s kupci prek spleta

Za gradnjo trajnostnih odnosov s kupci so dvosmerni komunikacijski kanali bistvenega pomena. V podjetju SPAR s kupci zelo aktivno komuniciramo prek socialnih družbenih medijih. Sparova stran na Facebooku SPAR mesto je konec leta 2015 imela že več kot 202.000 všečkov in je med konkurenco v samem vrhu v Sloveniji. Prisotni smo tudi na družbenem omrežju Twitter, kjer beležimo več kot 1.000 sledilcev, pridružili smo se tudi trenutno najbolj trendovskemu Instagramu, kjer naši kulinarični spletni strani jedel.bi oziroma njeni vsebini sledi že skoraj 400 uporabnikov.

Na naši krovni spletni strani www.spar.si lahko uporabniki dostopajo do desetih različnih Sparovih spletnih domen, kjer lahko najdejo številne informacije od zdrave prehrane, kuharskih receptov, ponudbe in ugodnosti za kupce ter vse ostale informacije v zvezi s podjetjem.

V trgovinah SPAR in INTERSPAR je na voljo tudi brezplačna brezžična povezava, namenjena vsem uporabnikom mobilne aplikacije SPAR plus. Kupci in obiskovalci naših trgovin lahko dostopajo do vseh spletnih Sparovih strani.

Revija Dobro zame

Za naše zveste kupce trikrat letno izdamo brezplačno revijo Dobro zame v nakladi 100.000 izvodov, ki je na voljo v vseh trgovinah SPAR in INTERSPAR ter franšizah SPAR partner. V njej bralce seznanjamo z novostmi na naših policah, s sezonsko hrano, recepti, z zdravo in uravnoteženo prehrano ter s številnimi okoljskimi in družbenimi temami.

www.spar.si
www.spar.si/sl_SI/spar-plus
www.spar.si/sl_SI/dobro-med-nami
www.jedel.bi
www.spar-mobil.si
www.sparpartner.si
www.spar-klub.si
www.spar-album.si
www.zazelimo.si
www.spar-igre.si
www.spar-natecaji.si
www.facebook.com/Sparmesto
www.twitter.com/sparslovenija
www.instagram.com/jedel.bi
http://citypark.spar.si

> 202.000 
všečkov na Facebooku, na
prvem mestu med konkurenco



Oddelek help desk za pomoč kupcem

Oddelek help desk je namenjen pomoči kupcem. Nanj se kupci obračajo s svojimi vprašanji, pritožbami, reklamacijami in pohvalami. Za kupce smo dostopni po različnih komunikacijskih kanalih:

- elektronski naslov
spar.plus@spar.si, info@spar.si
- telefon v marketinškem oddelku SPAR plus,
- pošta.

Vprašanja kupcev so na splošno vsebinsko zelo raznovrstna in vključujejo:

- vprašanja glede izdelkov,
- vprašanja o akcijah, promocijah, posebnih ponudbah, nagradnih igrah,

- vprašanja glede reklamacij/servisa,
- vprašanja glede zaposlitve, študentskega dela, strokovne prakse,
- vprašanja o gradnji novih trgovin (predlogi v povezavi s tem),
- vprašanja glede kartice SPAR plus.

Statistika vprašanj kupcev glede določenih izdelkov razkriva informacije glede usmeritve izbora trajnostnih izdelkov na police – po čem konkretno kupci povprašujejo.

Pobude kupcev so za SPAR Slovenija pomembne, saj nam pokažejo možnosti prihodnjih izboljšav. Pomembne so za naše nadaljnje usmeritve in prilagajanje zahtevam kupcev. Prav tako izvajamo številne ankete in merimo zadovoljstvo kupcev, ali so zadovoljni z našo ponudbo na trgovskih

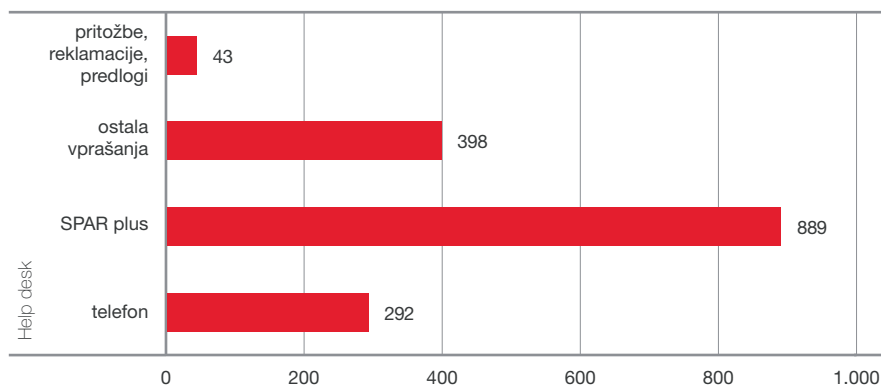
policah, z osebjem v trgovinah, s ponudbo in postrežbo na posameznih oddelkih v vseh naših trgovinah.

Tudi vsaka reklamacija kupcev je za nas zelo pomembna, saj jo razumemo kot priložnost za izboljšave. Eden izmed najpomembnejših kriterijev, po katerih nas naši kupci ocenjujejo, je nedvomno hitrost in učinkovitost reševanja reklamacij.

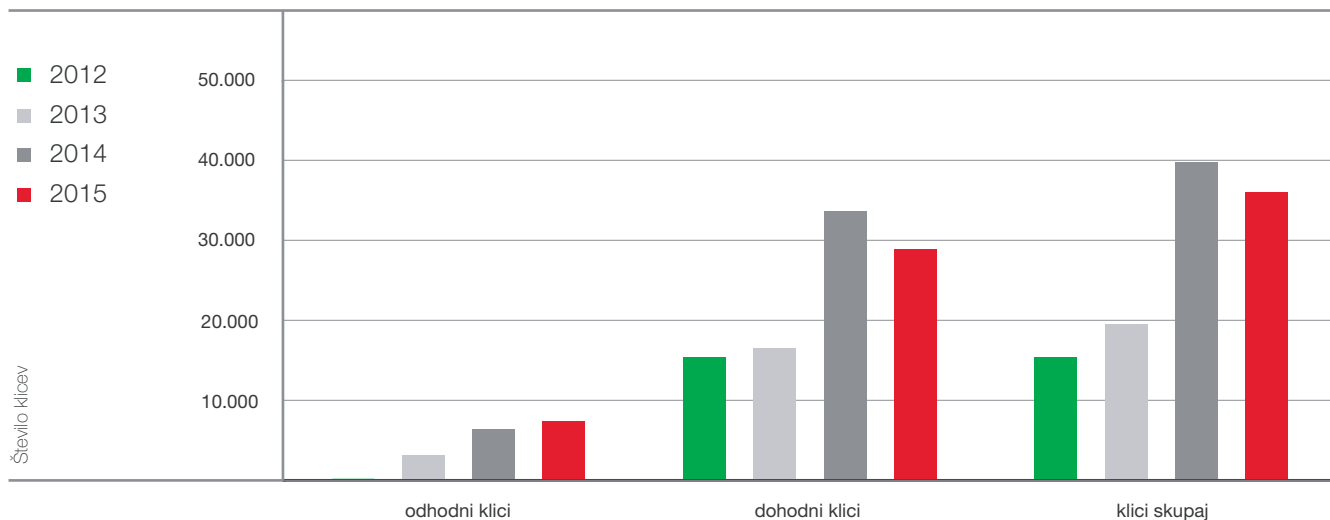
Postopke reklamacij nenehno izboljšujemo v smislu:

- hitrosti in učinkovitosti reševanja reklamacije,
- števila in vrednosti reklamacije,
- uspešnosti pretoka informacij,
- prijaznosti in strokovnosti zaposlenih.

Graf 1: Vrste vprašanj kupcev, s katerimi se obračajo na oddelek v letu 2015



Graf 2: Število klicev v oddelku Help desk za pomoč kupcem v letih 2012-2015



Razširjena ponudba SPAR To Go

V letu 2015 smo dodatno razširili ponudbo izdelkov SPAR To Go oziroma sveže pripravljene hrane. V trgovini SPAR Maribor smo dodali oddelek sveže pakiranega sadja in zelenjave, v Sparu Beltinci in Sparu Zagorje smo dodali ponudbo svežih pakiranih sendvičev, v Sparu Črnelavci in Sparu Ptuj I pa smo dodali ponudbo sveže pečenih pizz. V Intersparu Citypark smo ob prenovi v letu 2015 razširili ponudbo izdelkov iz programa SPAR To Go, ki kupcem ponuja pripravljene izdelke že pred samim vhom v trgovino INTERSPAR Citypark. Ob vходу kupcem ponujamo sveže pečene pizze, bureke, francosko pecivo, sadje, solate in kreme, v notranjosti trgovine pa pečeno meso (svinjina, perutnina, teletina), ocvrte zelenjavne in mesne jedi ter narastke. Ponudbo smo popestrili z jedmi z žara (postrvi, lignji, zelenjava) ter jedmi iz voka. Dnevno je v ponudbi šest vrst enolončnic in več prilog. Obiskovalcem Interspara Citypark tako na enem mestu ponujamo kompletno ponudbo pripravljenih jedi za s seboj. Kupcem smo za lokacijo INTERSPAR Citypark omogočili tudi spletno naročanje izdelkov iz oddelka SPAR To Go. Kupec naroči zelene izdelke in jih po oddanem naročilu prevzame v trgovini INTERSPAR Citypark.

Vse jedi SPAR To Go vsak dan sproti pripravljamo v naših trgovinah. Uporabljamo izbrane sveže in kakovostne sestavine, med katerimi dajemo prednost surovinam slovenskega porekla. Pri tem skrbimo za preverjanje kakovosti tako sestavin in priprave kot postrežbe jedi. Jedi SPAR To Go predstavljajo okusen in kakovosten obrok, obenem pa so tudi cenovno ugodne in zaradi tega pravi izbor v dneh, ko za kuhanje zmanjka časa. V današnjem vsakodnevnem hitrem tempu življenja je to dobrodošla dodatna ponudba za naše kupce.



Vse jedi SPAR To Go vsak dan sproti pripravljamo v naših trgovinah, uporabljamo izbrane sveže in kakovostne sestavine, med katerimi dajemo prednost surovinam slovenskega porekla.

SMOOTHIE bar – naravni in zdravi napitki

Kupcem na treh naših lokacijah - INTERSPAR Citypark, INTERSPAR Europark v Mariboru in INTERSPAR Vič – pripravljamo sveže, zdrave, naravne in hranljive napitke po njihovih željah. Med drugim tudi bio smoothie, ki je narejen iz ekološko pridelanih sestavin. Kupci si jih lahko privoščijo za zajtrk, hitro malico ali kot zdrav posladek.

SMOOTHIE
BAR



SPAR Mobil nova ponudba za kupce v 2015

V letu 2015 smo konec avgusta kupcem ponudili novo storitev mobilne telefonije, ki ponuja predplačniške pakete za brezskrbno komunikacijo. Prednosti, ki jih SPAR Mobil prinaša na slovenski trg, sta predvsem ugodna cena in priročnost storitev, saj je mogoče nakup SIM-kartice in polnitev računa opraviti na blagajnah vseh trgovin SPAR in megamarketov INTERSPAR. Z uporabo paketa SPAR Mobil lahko kupci začnejo takoj uporabljati storitev brez pogodbe in brez vezave, ni jim treba plačevati mesečne naročnine, prav tako jim ni treba plačati priključne takse. Kupec plača samo ceno SIM-kartice in napolni račun, nato lahko takoj začne uporabljati Sparovo mobilno telefonijo. Na svoj Sparov mobilni račun lahko kupec naloži dobroimetje v vrednosti 5, 10 in 20 evrov. Pri zagotavljanju mobilnega omrežja je partner Telekom Slovenije, ki s široko pokritostjo omrežja zagotavlja vse potrebno za nemoteno delovanje mobilnih storitev. Za novo poslovno potezo smo se odločili, da bi sledili potrebam in zahtevam kupcev, ki jih nakazujejo tudi trendi v trgovski panogi.

Sparomat za plačilo položnic novo v megamarketih INTERSPAR

V letu 2015 smo v vseh megamarketih INTERSPAR uvedli novo ponudbo oziroma storitev za kupce, in sicer možnost plačila položnic v napravi Sparomat. Gre za hitro, preprosto in enostavno storitev. Položnice lahko kupci v vseh trinajstih megamarketih INTERSPAR plačajo posebej, saj je avtomat postavljen ločeno od blagajn, namenjenih plačilu blaga. Položnice je mogoče plačati le z gotovino do skupne vrednosti v višini 500 evrov. Obiskovalci megamarketov INTERSPAR so ponudbo dobro sprejeli in uporabljajo to storitev po ugodni proviziji brez zamudnega čakanja, položnice lahko plačujejo ves čas odprtja posamezne trgovine INTERSPAR. S postavitvijo Sparomata na ločeni lokaciji smo se izognili morebitnim pritožbam kupcev. V kolikor bi kot ostali ponudniki na trgu uvedli plačevanje položnic na blagajnah, namenjenih nakupom, bi povzročili nezadovoljstvo ostalih kupcev, saj bi hitro povzročilo daljše čakalne vrste pri blagajnah.



Kupce spodbujamo k okoljsko odgovornemu ravnanju

Kupce vabimo in spodbujamo, naj se nam pridružijo v skupnem doseganju trajnostnih ciljev. Na vsa vrata hladilnih elementov (hladilniki in zamrzovalniki) smo namestili nalepke, ki kupce seznanjajo s pomembnostjo zapiranja vrat, saj s tem prispevajo svoj delež k zmanjšanju porabe energije in s tem k varstvu okolja.

V trgovinah smo postavili dodatne koše za odlaganje oziroma ločevanje odpadkov.

▶ POZORNI DO MAMIC Z OTROKI IN INVALIDOV

Vse naše trgovine imajo ločeno označena parkirišča za invalide in mamice z otroki oziroma družinska parkirišča, ki se nahajajo čim bližje vhodu v trgovine. V centru mesta SPAR City Čopova smo uredili dvizžno rampo in tako omogočili dostop invalidom.



▶ KOTIČEK ZA POČITEK

V želji, da se naši obiskovalci in kupci čim bolj prijetno počutijo, smo postavili klopi, da lahko pred obiskom naših poslovalnic ali po njem posedijo pred trgovino.



▶ POSKRBLJENO ZA KOLESARJE IN ŠTIRINOŽNE PRIJATELJE

Vsem obiskovalcem želimo obisk naših trgovin kar se da olajšati. Z mislijo na kolesarje in ljubitelje štirinožnih ljubljencev smo v letu 2015 pred 40 trgovinami uredili posebne kotičke za priročno in varno parkiranje koles ter priveze za pse in posode za vodo.



E-MOBILNOST

Ker želimo prispevati k razmahu e-mobilnosti, imata novo odprti poslovalnici SPAR Zaloška in SPAR Zalog tudi urejeno polnilnico za električna vozila.



PROSTOR ZA MOTORISTE

Parkirne prostore pred našimi trgovinami želimo upravljati tako, da odpirajo prostor različnim prevoznim sredstvom, ki jih uporabljajo naši obiskovalci in kupci. Poseben del brezplačnih parkirnih površin pred našimi trgovinami je namenjen motoristom.



TRAJNOSTNA MOBILNOST KUPCEV

Pri načrtovanju novih trgovin in prenavljanju obstoječih imamo v mislih tudi transportne poti naših obiskovalcev in kupcev. Želimo jim omogočiti čim več možnosti trajnostne mobilnosti. Tako se trgovina SPAR Medvode, ki smo jo odprli v letu 2015, nahaja v neposredni bližini železniške in avtobusne postaje. V Trzinu pa je avtobusna postaja neposredno pred našo novo-zgrajeno poslovalnico.

Pri projektih SPAR Miklavž, SPAR-Sevnica in SPAR Škofja Loka smo v dogovoru z lokalno skupnostjo uredili promet s krožišči za boljšo pretočnost prometa.



SPAR skupaj z dobavitelji razvija lastne trgovinske blagovne znamke. Čeprav smo del mednarodnega koncerna, imajo proizvodi lastne blagovne znamke slovenskega porekla prednost. To načelo velja za vse živilske kategorije proizvodov v našem programu. Lastna blagovna znamka predstavlja pomemben delež v celotni prodaji v živilskih kategorijah. Zaradi visoke stopnje zaupanja, ki jih imajo proizvodi lastne blagovne znamke v očeh naših kupcev, smo še toliko bolj aktivni pri razvoju lastne blagovne znamke izdelkov slovenskega porekla.

Preverjena kakovost

Kakovost Sparovih izdelkov se preverja na več ravneh. Večkrat jo preverjajo dobavitelji v procesu proizvodnje. Varnost in kakovost stalno preverjamo na Biotehniški fakulteti, v Nacionalnem laboratoriju za zdravje, okolje in hrano in drugih priznanih slovenskih in tujih inštitutih. Zato so izdelki podjetja SPAR garancija za preverjeno kakovost in nizko ceno.

Ravnanje z živali

V podjetju SPAR Slovenija imamo na vseh prodajnih mestih, v Sparovi pekarni in v skladišču vpeljan sistem HACCP (angl. *Hazard Analysis and Critical Control Point System*). Gre za preventivni sistem, ki omogoča identifikacijo oziroma prepoznavanje, oceno, ukrepanje in nadzor nad morebitno prisotnimi dejavniki tveganja v živilih, ki lahko ogrožajo zdravje človeka. Cilj sistema HACCP je zagotoviti varna živila za potrošnika.

V oddelku logistike potekajo procesi za pridobitev certifikata IFS (angl. *International Food Standard*) za podro-

čje skladišča in logistike (standard za ocenjevanje dobaviteljev proizvodov trgovskih blagovnih znamk). Standard IFS združuje zahteve sistema HACCP, poleg tega pa še pravila dobre poslovne in dobre higienske prakse, sledljivosti ter označevanja živil.

Z oznako »Slovenija, moja dežela« označujemo vse izdelke lastne blagovne znamke slovenskega porekla, tako da so še posebej opazni in hitro dostopni našim kupcem, ki tovrstne izdelke kupujejo. Izdelki slovenskega porekla so prisotni v celotni piramidi proizvodov lastne blagovne znamke.

Izdelki podjetja SPAR garancija za preverjeno kakovost in nizko ceno.

V oddelku logistike potekajo procesi za pridobitev certifikata IFS za področje skladišča in logistike.



Z oznako »Slovenija, moja dežela« označujemo vse izdelke lastne blagovne znamke slovenskega porekla

Linije izdelkov - blagovne znamke

Linija Spar



Pod trgovinsko znamko SPAR ponujamo že več kot 3.400 izdelkov lastnih in ekskluzivnih znamk, med katerimi je mogoče najti vse za vsakodnevne potrebe. Pomemben del Sparove ponudbe so izdelki slovenske proizvodnje.

Linija S-Budget



V liniji S-budget je že več kot 370 izdelkov za vsakodnevno potrošnjo, ki jih nudimo v trgovinah SPAR in INTERSPAR. Z znamko S-budget kupcem v času nenehnih podražitev ponujamo izdelke preverjene kakovosti po nizkih cenah. Vsem prehrabnim izdelkom S-budget v sodelovanju s priznanimi slovenskimi in tujimi inštituti stalno preverjamo kakovost. Periodično izvajamo tudi senzorično preverjanje izdelkov na Biotehniški fakulteti. Poleg tega kakovost redno preverjajo tudi naši dobavitelji v procesu proizvodnje. V linijo S-budget so vključeni le izdelki, ki ustrezajo visokim standardom kakovosti. Veliko izdelkov S-budget so strokovnjaki na Biotehniški fakulteti ocenili s senzorično oceno »odlična kakovost«.

Linija free from



SPAR Slovenija je prvo trgovsko podjetje v Sloveniji, ki ponuja lastno blagovno znamko izdelkov brez glutena in laktoze. Nova linija izdelkov SPAR free from je mnogim ljudem, preobčutljivim na določena živila, olajšala življenje. V novi liniji kupcem ponujamo več kot 40 izdelkov znamke Spar free from. Enotna zelena embalaža vseh izdelkov te linije je opazna in hitro prepoznavna že na prvi pogled, kar kupcem poenostavi nakup. Izdelki iz linije SPAR free from so bili razviti v sodelovanju z ljudmi, ki ne smejo uživati glutena in laktoze. Poleg osnovnih živil smo namreč razvili tudi povsem inovativne izdelke, ki so jih ti ljudje še posebno pogrešali (npr. puding brez glutena in laktoze, zmes za pizzo brez glutena).

Linija Vital



Izdelki SPAR Vital so prehransko izredno dragoceni. Veliko ljudi se kljub pestri izbiri izdelkov na trgu prehranjuje pomanjkljivo in ne zaužije priporočljive količine vitaminov, mineralnih snovi in mikroelementov. Izdelki SPAR Vital so posebno bogati z vitamini in mineralnimi snovmi, ki jih telo potrebuje dan za dnem.

Linija Natur pur



SPAR Natur pur je linija ekološko pridelanih izdelkov, ki jih kupci lahko kupijo le v Sparovih trgovinah. Zavedamo se pomena zdravega načina prehranjevanja ter odgovornosti do okolja, zato smo razvili široko paleto izdelkov biološkega sadja in biološke zelenjave. Izdelki so pakirani v okolju prijazni embalaži. V letu 2015 smo na naše police uvrstili prek 60 novih bioloških izdelkov na oddelku sadja in zelenjave. Ponudba izdelkov je odvisna od asortimaja posamezne trgovine in letnega časa. Vsi biološki izdelki SPAR Natur pur so opremljeni z evropskim ekološkim znakom pridelave, kar daje dodatno jamstvo za pristnost ekološke pridelave in predelave. Pridelovalci in predelovalci bioloških izdelkov skladno z uredbo ES 834/2007 ne uporabljajo sintetičnih pesticidov, konzervansov, umetnih ojačevalcev okusa, barvil, stabilizatorjev in gensko spremenjenih organizmov. Neodvisne nadzorne ustanove natančno preverjajo postopke ekološke pridelave/predelave na kmetijah, pri čemer lahko nadzor poteka kadarkoli in nenapovedano.

Linija Premium



Najboljše za vsak dan.

Še posebno smo pozorni pri razvoju proizvodov Sparove linije Premium. V prodajni program vključujemo zaščitene slovenske proizvode in lokalne posebnosti iz različnih slovenskih pokrajin. Na ta način ponujamo izdelke najvišje kakovosti, kot so olivno olje iz slovenske Istre, bučno olje iz slovenske Štajerske, kraški pršut s slovenskega Krasa idr. To je le del proizvodov, ki jih še posebno skrbno izbiramo in ponujamo našim kupcem.

Linija Verde Vera



Verde Vera je ekskluzivna linija naravnih kozmetičnih izdelkov in je rezultat dolgoletnih raziskav na področju naravne kozmetike. Izdelki vsebujejo več kot 98 odstotkov sestavin naravnega izvora, opojne in nežne dišave pa so ekološke in koži prijazne. Vsi izdelki ekskluzivne linije Verde Vera so dermatološko preizkušeni in primerni za vso družino. Ne vsebujejo niklja (op. razen trda mila), ne parabenov, mineralnih olj, PEG, SLS-SLES, silikonov ali umetnih barvil.



Naše blagovne znamke upravljam z visoko odgovornostjo.

Pozicioniranje naših blagovnih znamk

Svoje blagovne znamke pozicioniramo glede na konkurenčne prednosti, ki jih naši kupci cenijo in po njih povprašujejo (funkcionalno trajnostno pozicioniranje), in glede na vrednostne usmeritve oziroma našo trajnostno držo (čustveno trajnostno pozicioniranje), ki odraža povezanost blagovne znamke s kakovostnim življenjem in naravnim okoljem. S tem dolgoročno spodbujamo trajnostno potrošništvo.

Zavedamo se, da je pri trajnostnem razvoju blagovne znamke in trajnostnem komuniciranju z našimi zvestimi kupci še veliko možnosti za izboljšave pri razvoju in pozicioniranju izdelkov. Kupci imajo visoko stopnjo zaupanja v Sparove blagovne znamke in zato je še toliko bolj pomembno, da aktivno vključimo trajnostno upravljanje blagovnih znamk v širšem naboru izdelkov.

Trendi na področju zdrave prehrane in zdravega načina življenja kažejo višjo ozaveščenost kupcev. Ti trendi se odražajo v željah kupcev po izboru izdelkov višje kakovosti na policah iz lokalnega okolja, živilih brez gensko spremenjenih organizmov, dietnih izdelkih in biološko pridelanih izdelkih. Pomemben dejavnik je tudi trajnost izdelka po njegovi uporabi, med katerega se štejejo okolju prijaznejša embalaža in materiali, ki so primerni za recikliranje, ipd.

Čeprav je vizija podjetja Spar postati in ostati prva izbira v ponudbi živil, kupcem nudimo tudi širok nabor linij izdelkov naših blagovnih znamk, ki pokrivajo velik horizont njihovih potreb in želja na različnih področjih življenja. Posebej smo pozorni do potreb najmlajših, zato v linijo izdelkov, ki so namenjeni malčkom do 3. leta

starosti, vključujemo visoko kakovostne in skrbno preverjene izdelke. Spremljamo trende na tem področju, kot so pralne plenice, zdravju prijazne tkanine, sonaravna otroška kozmetika, sonaravna igrala idr., ki jih bomo v prihodnje še v večji meri vključevali v naš prodajni program.

Z vidika odnosa do zdravja in okolja skrbno izbiramo kakovostne izdelke za osebno nego. Izdelki za čiščenje so razviti na podlagi potreb sodobnega gospodinjstva, ki zahteva hitro, temeljito in enostavno čiščenje, hkrati pa sistematično znižujemo njihov vpliv na okolje. S tem prizadevanjem izbiramo tudi izdelke za avto in dom, šolo in prosti čas. Nikakor pa ne pozabimo na hišne ljubljence. Z izdelki lastne blagovne znamke jim zagotavljamo hrano, ki je kakovostna, bogata z vitamini in na voljo v različnih okusih.

Kupci v vse večji meri povprašujejo po izdelkih iz lokalnega okolja, živilih brez gensko spremenjenih organizmov, dietnih izdelkih ...

V linijo izdelkov, ki so namenjeni malčkom do tretjega leta starosti, vključujemo visoko kakovostne in skrbno preverjene izdelke.



Označevanje izdelkov (verodostojnost podatkov na embalaži)

Prodajamo samo izdelke, ki so skladni z veljavno slovensko zakonodajo. V podjetju SPAR Slovenija s sistemom HACCP, razvojnim oddelkom lastne blagovne znamke, v skladišču ter v poslovalnicah po prvi kontroli izdelkov, ko prispejo v skladišče, še večkrat dnevno in naključno preverjamo pravilnosti označenih izdelkov z deklaracijo, z navodili za uporabo, ali so navedene sestavine na izdelku ipd.

V kolikor ugotovimo, da je določen izdelek opremljen z napačnimi podatki ali da podatkov ni na embalaži, imamo vpeljan sistem po pravilniku HACCP. To je sistem internega obveščanja vseh prodajnih mest in skladišča ter sistem takojšnjega ukrepanja. Enak sistem obveščanja uporabljamo, v kolikor pride do odstopanj od zelene

kakovosti. Takrat se pošlje obvestilo na vse lokacije podjetja in se zahteva takojšnja izločitev izdelkov. Sledijo preverjanje in nadaljnja obvestila ter navodila poslovalnicam, kako ravnati z določenim izdelkom, ki ne ustreza predpisani kakovosti. Kupci lahko dodatno dostopajo do določenih podatkov o naših izdelkih iz skupine lastne blagovne znamke prek naše spletne strani, kjer imamo objavljene varnostne liste za področje čistil in pralnih sredstev naše blagovne znamke.

Manjše kršitve na področju označevanja izdelkov so bile kljub vsem prizadevanjem ugotovljene in tudi odpravljene. Nadaljujemo s sistemskimi prizadevanji, da bi bilo takih napak čim manj.

Znak okoljske marjetice

Linija čistil Splendid Nature nosi znak okoljske marjetice. Okoljska marjetica je znak Evropske unije za varstvo okolja in zagotavlja, da imajo izdelki v primerjavi z istovrstnimi izdelki, manjše negativne vplive na okolje. Za pridobitev okoljske marjetice morajo izdelki izpolnjevati visoke okoljske standarde in visoka merila glede uporabnosti. Čistila Splendid Nature so proizvedena iz obnovljivih surovin, ne vsebujejo fosfatov in formaldehida ter so biološka razgradljiva. Tudi embalaža je primerna za reciklažo.



Izdelki izpolnjujejo visoke okoljske standarde.

Trajnostni odnosi z dobavitelji



V podjetju SPAR Slovenija razvijamo trajnostne odnose z dobavitelji, saj le tako lahko kupcem ponujamo želeno kakovost po ugodnih cenah, hkrati pa v sinergiji delamo sistematične korake v smeri trajnostnega razvoja. Vseh 25 let našega delovanja imajo na naših policah prostor in pomembno vlogo tudi slovenski pridelovalci, rejci in proizvajalci. Sodelujemo z več kot 600 slovenskimi dobavitelji. V celotni ponudbi proizvodov živil in neživil predstavljajo izdelki slovenskega porekla skoraj 60 odstotkov celotnega prodajnega programa. Dobrih partnerskih odnosov si želimo tudi v prihodnosti in vrata odpiramo predvsem odličnim slovenskim izdelkom.

več kot 600
slovenskih dobaviteljev

Veseli smo, da se število slovenskih dobaviteljev v Sparu iz leta v leto povečuje. Sodelujemo z vsemi večjimi kmetijskimi zadrugami v Sloveniji, prek katerih posredno sodelujemo z več kot 200 slovenskimi pridelovalci. Z jasno strategijo prodajnega programa in dolgoročnimi pogodbami o sodelovanju s slovenskimi pridelovalci, kmeti in predelovalno industrijo izkazujemo svojo skrb za lokalno ponudbo ter s tem dolgoročno pomagamo krepiti in razvijati položaj slovenskih pridelovalcev, kmetov in celotne predelovalne industrije. Naša nabavna strategija temelji na trajnem sodelovanju s slovenskimi pridelovalci, ker s tem omogočamo visok delež ponudbe blaga slovenskega porekla v našem prodajnem programu.

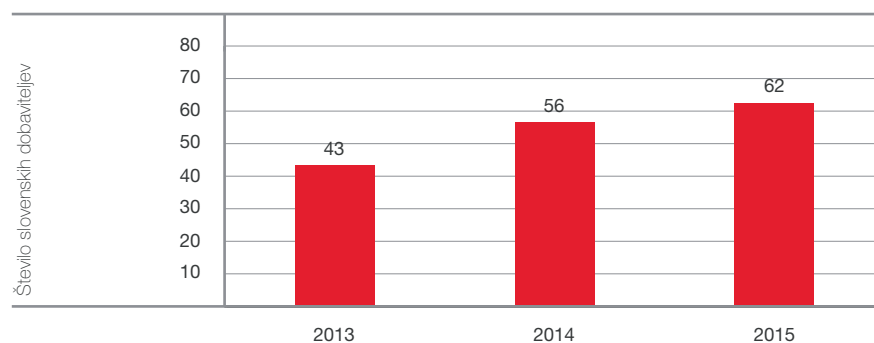
17

slovenskih dobaviteljev sadja
in zelenjave s certifikatom
GlobalGap v letu 2014

21

slovenskih dobaviteljev sadja
in zelenjave s certifikatom
GlobalGap v letu 2015

Graf 3: Število slovenskih dobaviteljev s področja sadja in zelenjave v letih 2013-2015



Standard Global G. A. P.

GLOBAL G.A.P.
The Global Partnership for Good Agricultural Practice

Za pridelovalce in proizvajalce hrane postaja vse večji izziv, kako na odgovoren trajnostni način proizvajati varno hrano. Zahtevni potrošniki, trgovci in zakonodaja postavljajo pridelovalcem in proizvajalcem hrane vse višje zahteve in standarde.

Pridelovalci in proizvajalci morajo uporabljati metode dela in proizvodno tehnologijo, ki ima čim manjši oziroma nima vpliva na okolje. Zmanjšati morajo uporabo kemikalij in pesticidov, učinkovito upravljati z naravnimi viri in ohranjati dobrobit vseh, ki so vključeni v proces pridelave hrane.

Sposobnost dokazovanja odgovornosti in zavezanosti k dobri kmetijski praksi postaja danes za proizvajalca in predelovalca hrane ključni dejavnik uspešnega prodora in obstanka na trgu. Podjetje SPAR Slovenija v skladu s svojo trajnostno strategijo spodbuja svoje dobavitelje, da svoje delovanje uskladijo s standardi Global G. A. P.

Global G. A. P. je mednarodno priznan niz standardov, namenjen zagotavljanju dobre kmetijske prakse. Nastal je kot rezultat pobude maloprodajnih verig, vključenih v skupino Euro Retailer Working Group (EUREP). Global G. A. P. je odgovor trgovine na naraščajoče zanimanje potrošnikov za varnost proizvodov in varovanje okolja ter odraz potrebe številnih pridelovalcev, ki so morali dotlej zaradi zahtev trgovcev opraviti več različnih presoj na leto.

Certifikat Global G. A. P. zagotavlja, da je bila v procesu pridelave zagotovljena dobrobit vseh sodelujočih: zdravje in varnost delavcev ter varstvo okolja, naravnih virov in živali. Brez takšnih zagotovil pridelovalec težko nastopa na današnjem visoko konkurenčnem trgu. S certifikatom Global G. A. P. proizvajalec in pridelovalec dosega:

- ohranjanje zaupanja potrošnikov in varnost hrane,
- zmanjšanje negativnih vplivov pridelave na okolje,
- preverjanje učinkovitosti sistema HACCP,
- zagotavljanje odgovornega pristopa k zdravju in varnosti zaposlenih,
- zagotavljanje vstopa na tuje trge,
- povečanje učinkovitosti proizvodnega procesa in s tem večjo konkurenčno prednost,
- vzpostavljanje nenehnih izboljšav.

Delež slovenskega sadja in zelenjave glede na celotno nabavo sadja in zelenjave je bil v letu 2014 29 odstotkov, v letu 2015 pa 29,7 odstotka. Trend rasti kaže, da se trudimo odkupovati vse razpoložljive količine izdelkov slovenskega porekla, ki pa so žal na razpolago pretežno v sezoni.

Sodelovanje s slovenskimi dobavitelji in pridelovalci

V juniju 2015 smo začeli širšo javnost na subtilen način obveščati o ponudbi izdelkov, vzrejenih in pridelanih v Sloveniji. Zanimirana javnost se lahko skozi zgodbe pridelovalcev in rejcev, ki sodelujejo s podjetjem SPAR Slovenija in dobavljajo sveže sadje in zelenjavo ter meso, prepriča, da je sodelovanje s slovenskimi pridelovalci pomembno in da imamo v trgovinah čedalje več slovenskih izdelkov. SPAR Slovenija tako še enkrat dokazuje svojo trajnostno naravnost in s tem spodbuja trajnostno lokalno potrošništvo. V medijih smo objavili

več promocijskih člankov, kjer smo predstavili nekatere izmed pridelovalcev, prav tako smo obesili jumbo plakate s fotografijo pridelovalcev ali dobaviteljev, kjer v lokalnih okoljih, iz katerih so, sporočajo, da sodelujejo s podjetjem SPAR Slovenija.

Uspešne partnerske zgodbe sodelovanja s slovenskimi dobavitelji in pridelovalci so objavljene tudi na naši spletni strani:

https://www.spar.si/sl_SI/aktualno/25-let-skupaj/zgodbe-nasih-dobaviteljev.html.



29,7%

delež slovenskega sadja in zelenjave glede na celotno nabavo v letu 2015

Sadje in zelenjava

Na področju nabave sadja in zelenjave sodelujemo z večino večjih slovenskih pridelovalcev in kmetijskih zadrug ter skrbimo, da je v sezoni na naših prodajnih policah prisotno kar se da veliko slovenskega sadja in zelenjave. Delež odkupa slovenskega sadja in zelenjave iz leta v leto povečujemo, saj se zavedamo, da krajša transportna pot pomembno vpliva na svežino in kakovost na prodajnem mestu.

Skupaj z dobavitelji načrtujemo predvidene mesečne količine za posamezne izdelke, predvsem je pomembno načrtovanje občutljivih dnevnih in sezonskih izdelkov, kot so vse vrste solat, jagode, češnje, breskve, marelice ... Pri omenjenih izdelkih je zelo

pomembna predhodna komunikacija z dobavitelji, saj na podlagi naših razgovorov pridelovalci načrtujejo terminsko sajenje, tako da je v sezoni zagotovljena kontinuiteta količin, kar je predvsem pomembno za vse vrste solat.

Z dobavitelji zelo dobro sodelujemo, predvsem s tistimi, ki so bili pripravljeni vlagati v posodobitev svoje proizvodnje z zasteklitvijo svojih pridelovalnih površin, saj se s tem zelo podaljša sezona ponudbe slovenske zelenjave na naših policah.

Vse več slovenskih pridelovalcev se odloča za pridobitev standarda Global G. A. P., saj se s tem lažje in boljše zagotavlja sledljivost pridelkov »od njive do mize«.

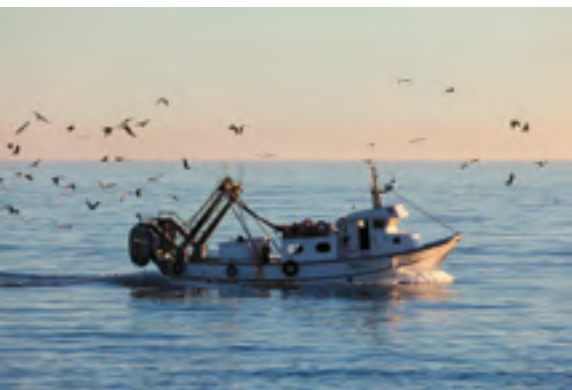
Lastna distribucija v segmentu svežih rib

V letu 2015 smo začeli s samostojno dobavo svežih rib. Z lastno distribucijo svežih rib smo z vidika svežine v povprečju pridobili vsaj en dan, kar je pri tako občutljivem segmentu ponudbe izjemno pomembno. Z lastno distribucijo svežih rib lahko lažje zagotovimo izbor neposrednih dobaviteljev (ribičev) in pestrejšo ponudbo svežih rib. Število dobaviteljev svežih rib smo povečali s treh na devet. V 76 trgovin SPAR z ribarnico dostavljamo dvakrat tedensko sveže in kakovostne ribe neposredno iz ulova. S tem se zagotovi čim krajši čas dostave

svežih rib in optimalne logistične poti. S to naložbo smo dodatno optimizirali transport, s čimer smo dosegli dodatno znižanje izpustov CO₂. Še posebej smo izboljšali distribucijo rib iz ulova (sardela in inčun). Izvajamo vikend aktivnosti, v katerih kupcem na prvi dan akcije zagotavljamo blago na policah v roku 24 ur od ulova, s tem se je dodatno izboljšala kakovost svežih rib na naših prodajnih policah.

V nabavnem oddelku svežih rib smo začeli poslovati prek lastne platforme, ki nam je omogočila:

- boljši pregled nad kakovostjo dobavljenega blaga,
- neposredno nabavo od ribičev in veletrgovcev,
- izboljšanje nabavnih pogojev,
- krajše logistične poti,
- večjo fleksibilnost glede priprave promocijskih aktivnosti,
- povečano konkurenčnost zaradi sodelovanja z večjim številom dobaviteljev.



v 24 urah
od ulova ribe na policah v
naših trgovinah

76
trgovin SPAR z ribarnico
ponuja dvakrat tedensko sveže
in kakovostne ribe direktno
iz ulova.

Sodelovanje s slovenskimi rejci, zadrugami in dobavitelji mesa

Že leta 2012 smo se odločili za spremembo v poslovnem procesu nabave mesa. Takrat smo vzpostavili centralno nabavo mesa in uvedli lastno distribucijo prek Sparovega skladišča. Glavni cilj spremembe je bil povečati nadzor nad dobavljeno kakovostjo mesa. Partnersko smo se povezali s slovenskimi dobavitelji in rejci. Partnerstvo smo sklenili v želji po tesnejšem sodelovanju med proizvodnjo, vzrejo, odkupom ter prodajo govejega in svinjskega mesa. Partnerstvo prinaša številne prednosti tako rejcem kot tudi kupcem. S tem načinom sodelovanja in distribucije našim kupcem lažje zagotovimo ustrezno sledljivost in preverjeno kakovost ter preverjeno slovensko poreklo. Lokalnim rejcem, združenim v zadrugo, pa hkrati zagotavljamo dobre in stabilne pogoje, kar pomeni pošteno in redno plačilo.

V prihodnje želimo ohraniti kakovostni in cenovni nivo naše mesne ponudbe ter glede na možnosti na slovenskem tržišču našim kupcem ponuditi čim več izdelkov slovenskega porekla. Dandanes tako zagotavljamo 100 % slovensko meso na segmentu govedine in svinjine

Mlečni proizvodi

V kategoriji mlečnih proizvodov naše podjetje sodeluje z vsemi večjimi in manjšimi lokalnimi proizvajalci mlečnih proizvodov. Z vsemi slovenskimi proizvajalci imamo dolgoročne pogodbe s ciljem zagotovitve čim višjega deleža proizvodov mlečnih proizvodov, narejenih iz slovenskega mleka. Hkrati imamo v prodajnem programu proizvode manjših lokalnih mlekarn, ki so v program vključene lokalno, za posamezna prodajna območja ali pa za celotno prodajno mrežo.

Kruh in peciva

Čeprav imamo v okviru podjetja lastno pekarno in slaščičarno, so v prodajnem programu vključeni tudi izdelki vseh večjih slovenskih pekarn in seveda tudi lokalnih pekarn. Na ta način zagotavljamo pestro izbiro kruha, ki je v Sloveniji pomembna in zelo tradicionalna kategorija. Predvsem pestrost lokalnih pekarn, ki so prisotne v našem programu, na posameznih prodajnih območjih omogoča, da so naše trgovine zelo povezane z lokalnim okoljem, v katerem delujejo.

Vina

Slovenija ima kot tradicionalno vinorodna dežela zelo močno vinarsko tradicijo. Slovenska vina predstavljajo v strukturi celotne prodaje vin več kot 80-odstotni delež. V celotnem prodajnem programu so prisotna vina iz vseh vinorodnih slovenskih dežel tako večjih kot manjših vinarjev. Dolgoročna strategija našega podjetja je močna povezava z vsemi slovenskimi vinarji, kar se odraža tudi na naših policah.

S širokim izborom vin slovenskih vinarjev omogočamo kar največjemu krogu kupcev nakup vin tudi posebnih in manjših vinarjev. To je kategorija, kjer si v očeh kupcev ustvarjamo kompetentnost z dobrim in kakovostnim izborom vin.



**Delavnice za dobavitelje:
GRI-poročanje o trajnostnem
razvoju, varnost živil, Global
G. A. P., ocena tveganj v
oskrbovalni verigi**

Jeseni 2015 smo organizirali tri delavnice za slovenske dobavitelje, s katerimi smo želeli narediti nove korake k celostnemu trajnostnemu upravljanju naše dobavne verige. Z delavnicami smo želeli odkriti nove priložnosti pri razvijanju dobavnih procesov, ki znižujejo stroške tako dobavitelju kot

kupcu ter zmanjšujejo negativne vplive na družbo in okolje. Na delavnicah, ki so potekale tri dni, so bili prisotni naši večji in manjši dobavitelji, ki nam dobavljajo lastne izdelke in tudi izdelke naše blagovne znamke, dobavitelji sadja in zelenjave ter drugi zainteresirani dobavitelji.

Strokovnjaki iz podjetja Pricewaterhousecoopers so izvedli izobraževanje na temo trajnostno poročanje po smernicah Global Reporting Initiative (GRI G4). Našim dobaviteljem sadja in

zelenjave je bil podrobno predstavljen certifikat Global G. A. P. ter prednosti uporabe tega certifikata za pridelovalce in proizvajalce hrane. S tremi večjimi dobavitelji, ki nam dobavljajo izdelke naše blagovne znamke, pa smo izvedli pregled trajnostne oskrbe in ocene tveganj v oskrbovalni verigi med dobaviteljem in kupcem SPAR Slovenija.

Dobavitelje izobražujemo s
področja trajnostnega razvoja.



Trajnostni odnosi z **zaposlenimi**



Zadovoljni, strokovno podkovani, usposobljeni, motivirani in dobro obveščeni zaposleni so največji kapital našega podjetja. So ključni dejavnik za doseganje vseh strateških ciljev podjetja. Zato smo predani ustvarjanju dobrih delovnih pogojev za zaposlene, ohranjanju socialne in zdravstvene varnosti, vzpostavljanju poštenega odnosa ter spodbujanju k zavzetosti in motivaciji za delo. Prav povezanost med zaposlenimi v podjetju SPAR Slovenija je v zahtevnih tržnih razmerah nedvomno ena izmed naših pomembnih konkurenčnih prednosti. Prijetno delovno okolje in dobre medsebojne odnose smo z veliko mero predanosti zgradili skupaj.

Zaposlovanje

Podjetje SPAR Slovenija ostaja tudi v letu 2015 eden izmed največjih zaposlovalcev v Sloveniji. Kljub še vedno prisotni gospodarski in finančni krizi v zadnjih letih število zaposlenih še vedno postopoma raste.

V podjetju SPAR Slovenija je bilo na dan 31. 12. 2015 zaposlenih 4.426

oseb. Število zaposlenih se je v primerjavi z 31. 12. 2014 skupno povečalo za 119 oseb oziroma za 2,76 odstotka. Razmerje med spoloma na ravni podjetja je 22,86 odstotka zaposlenih moških in 77,14 odstotka žensk.

4.426
zaposlenih konec leta 2015

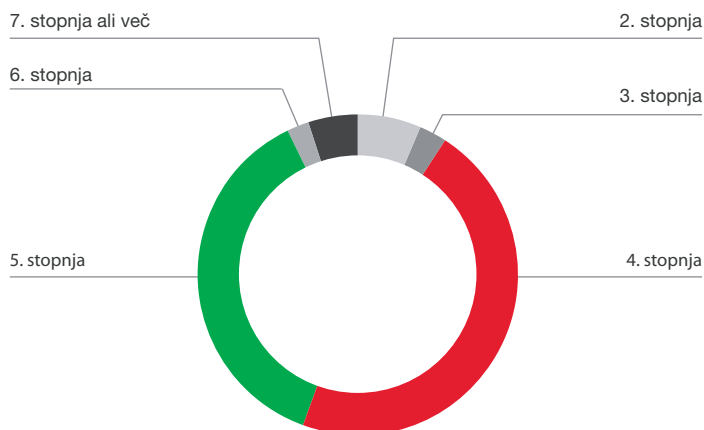
2,76 %
več zaposlenih konec
leta 2015 kot leta 2014

Tabela 3: Zaposleni po starosti in spolu na dan 31. 12. 2015

Starost	Moški	Moški v %	Ženske	Ženske v %	Skupaj	Skupaj v %
14–24	66	6	69	2	135	3
25–34	367	36	846	25	1.213	27
35–44	343	34	1.378	40	1.721	39
45–54	160	16	951	28	1.111	25
55 nad	76	8	170	5	246	6
skupaj	1.012		3.414		4.426	
	22,86 %		77,14 %			



Graf 4: Zaposleni po stopnji izobrazbe v letu 2015



Kadrovska politika, načrt zaposlovanja, delovna praksa

Posebno pozornost namenimo strategiji dela s kadri. Motivirani in usposobljeni zaposleni so namreč za naše podjetje osrednjega pomena.

Osrednje naloge kadrovske-izobraževalnega področja v podjetju SPAR Slovenija so:

- ustrezno zaposliti,
- usposobiti,
- motivirati,
- obdržati zaposlene, ki bodo sposobni graditi svoje znanje.

Vpeljani sistem neprestanega učenja in izobraževanja zagotavlja, da so zaposleni usposobljeni tako, da so sposobni v najkrajšem času delo opravljati samostojno, odgovorno, kakovostno in v skladu s pričakovanimi zahtevami dela.

Izobraževalna dejavnost zajema:

- ugotavljanje izobraževalnih potreb,
- planiranje,
- programiranje,
- organizacijo in izvajanje,
- spremljanje in vrednotenje kadrovske-razvojnih ukrepov.

Uspeh našega podjetja temelji na razvoju in zadovoljstvu zaposlenih, zato ustvarjamo okolje poslovnih priložno-

sti in osebnih izzivov. Naši zaposleni so ponosni, da so del skupine SPAR, saj se zavedajo, da so tisti, ki ustvarjajo in pripomorejo k uspešnosti podjetja. Zavedamo se pomembne vloge kadrovanja. Poudarjamo iskanje sposobnih kadrov, ki so ključni za uspeh celotne družbe. Zaposlenim omogočamo ustvarjalno in dinamično delo v mednarodnem delovnem okolju ter možnost strokovnega in osebnega razvoja. Prepričani smo namreč, da poleg kakovostnih izdelkov le dobro znanje in motivacija zaposlenih omogočata zadovoljevanje želja kupcev, kar je naša najpomembnejša skrb.

Sparov kolektiv je sestavljen iz uspešnih in sposobnih ljudi, ki skupaj ustvarjamo pozitivno delovno ozračje. Svoje bogate izkušnje obenem radi delimo z mladimi, ki svojo poklicno pot šele začenjajo. Nenehno poglobljamo svoje sodelovanje s šolami, saj želimo mladim ponuditi priložnost, da po končanem šolanju postanejo del naše ekipe, ter jim omogočiti varno in uspešno prihodnost.

Dijaška ali študijska praksa za marsikoga pomeni prvi vstop na trg dela. Z delom v našem podjetju mladim omogočimo, da svoje teoretično znanje nadgradijo z dragocenimi praktičnimi izkušnjami. Mentorji v naših trgo-

vinah in drugih organizacijskih enotah mladim pomagajo, da spoznajo delovne procese ter organizacijo dela.

V našem podjetju namenimo posebno skrb dijakom na praksi. V povezavi s tem načelom sodelujemo z vsemi srednjimi šolami v Sloveniji, ki izobražujejo dijake za poklice, ki jih zaposlujejo v našem podjetju.

Šole so postale pomembni sogovorniki našega podjetja, saj vzgajajo in izobražujejo naš bodoči kader. Zato se naše podjetje tudi aktivno vključuje v različne aktivnosti šol za promocijo poklicev kot tudi v razprave o izboljšanju oziroma prenovi učnih procesov.

V letu 2015 je pri nas opravljalo prakso 360 dijakov, ki so tako pod vodstvom naših mentorjev nadgradili teoretično znanje, ki so ga pridobili v šoli, s kakovostnim praktičnim znanjem. Na praksi imamo predvsem dijake, ki se šolajo za prodajalce, mesarje, peke, slaščičarje in kuharje. Omogočili pa smo prakso tudi nekaterim študentom živilstva in prehrane.



Visoko zadovoljstvo zaposlenih

Upravljanje zadovoljstva zaposlenih je eno izmed ključnih področij nenehnega razvoja podjetja, zato nam je mnenje zaposlenih pomembno. Vsaki dve leti izvedemo anketo o zadovoljstvu med vsemi zaposlenimi. Z anketo želimo pridobiti povratno informacijo, kako so zaposleni zadovoljni z delodajalcem. Sodelovanje v anketi je prostovoljno in povsem anonimno.

Tabela 4: Zadovoljstvo zaposlenih v obdobju 2012–2016

	2012	2014	2016
Udeležba zaposlenih v %	80	84	85
Rezultat zadovoljstva v %	78	82	83

Veseli nas, da ob visoki stopnji udeležbe v anketi stopnja zadovoljstva med zaposlenimi iz leta v leto raste.

Stopnja fluktuacije je v podjetju SPAR Slovenija v letu 2015 znašala 4,44 %. Eden izmed ciljev trajnostnega razvoja je tudi nizka stopnja fluktuacije, ki jo tekoče spremljamo s sistemom uravnoveženih kazalnikov oziroma z BSC in sproti izvajamo potrebne ukrepe za ohranjanje že doseženih rezultatov.

4,44 %
stopnja fluktuacije v SPAR Slovenija v letu 2015

70
zaposlenih je v letu 2015 praznovalo 20-letnico zaposlitve v podjetju Spar Slovenija.



1.628

zaposlenih se je preko
e-tečajev izobraževalo v letu
2015.

Izobraževanje je naša stalnica

Z našim sistemom izobraževanja omogočamo zaposlenim poglobljanje in nadgradnjo znanj, ki jih potrebujejo pri svojem delu. Zaposlene v trgovinah izobražujemo o učinkovitem načinu prodaje ter svetovanju pri nakupu, poleg tega pa jih strokovno seznanjamo z vsemi izdelki, ki jih našim kupcem ponujamo na prodajnih policah.

Poleg klasičnih oblik izobraževanja (seminarji, delavnice, predavanja) imajo naši zaposleni tudi možnost izobraževanja v obliki e-tečajev, s katerimi pokrivamo različne teme. Tako se lahko na delovnem mestu izobražujejo o različnih blagovnih skupinah ter o drugih temah, povezanih z delom v trgovini. V letu 2015 se je prek e-tečajev o devetih tematskih področjih izobraževalo 1.628 zaposlenih.

Tabela 5: Pregled števila udeležencev na funkcionalnih izobraževanjih in usposabljanjih v letih 2014–2015

	2014	2015
Centrala	116	116
Trgovine	3.391	6.331
Veleprodaja	89	315
Pekarna	133	187
skupaj Spar Slovenija	3.729	6.949

Skrb za zdravje zaposlenih

Pri zagotavljanju varnega in zdravega delovnega okolja za zaposlene delujemo strokovno in nenehno srbimo za skladnost s predpisi. SPAR Slovenija posveča veliko pozornost zdravju zaposlenih. Podjetje sledi cilju, da bi bili vsi zaposleni še naprej do visoke starosti psihično in fizično zdravi ter produktivni pri svojem delu.

V okviru preventivne strategije varovanja zdravja poteka stalno usposabljanje glede načina varnega dela v različnih oblikah.

Skrbno beležimo in analiziramo vse vrste poškodb in bolezni. Z različnimi ukrepi se jih trudimo sistematično zniževati. Ta izziv bo med prednostnimi nalogami tudi v prihodnje.

Tabela 6: Število poškodb v letih 2013–2015

Prijavljenih poškodb	2013	2014	2015
Število	108	116	121
% vseh zaposlenih	2,49	2,69	2,73

Zaposlovanje invalidov

V podjetju je bilo konec leta zaposlenih 140 invalidov različnih kategorij. Med njimi je bilo 45,72 odstotka takih, ki delajo poln delovni čas, in 54,28 odstotka tistih, ki delajo skrajšani delovni čas. Podjetje redno presega zakonsko določeno kvoto zaposlovanja invalidov, kar je rezultat prizadevanj, da tudi v prihodnje omogočamo zaposlitve invalidnim sodelavcem.

140

invalidov je zaposlenih v
podjetju SPAR Slovenija.

Porodniški in očetovski dopust

V letu 2015 je porodniški dopust za nego in varstvo otroka izkoristilo 229 oseb, od tega 4 moški. Očetovski dopust je izkoristilo 46 moških. Možnosti dela s skrajšanim delovnim časom skladno z Zakonom o starševskem varstvu in družinskih prejemkih je izkoristilo 125 zaposlenih.

Vključenost v sindikat

Število zaposlenih v Sparu Slovenija, ki je bilo na dan 31. 12. 2015 vključenih v sindikat, je 569 oziroma 12,85 odstotka. Sodelovanje med upravo podjetja in predstavniki sindikata je dobro. V okviru rednih komunikacijskih procesov dvakrat letno organiziramo sestanek, kjer se pogovorimo o tekočem poslovanju.

Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje

V podjetju SPAR Slovenija želimo, da bi naši zaposleni v tretjem življenjskem obdobju živeli kakovostno in varno. S tem namenom SPAR Slovenija ponuja možnost plačevanja premije v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje vsem, ki so v naši družbi zaposleni vsaj eno leto. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je pravzaprav dolgoročno varčevanje. Vplačane premije se beležijo na osebni varčevalni račun zaposlenih, prav tako pa jim pripada ves ustvarjeni donos, ki ga zavarovalnica enkrat letno pripiše na njihov osebni varčevalni račun. Dne 31. 12. 2015 je bilo v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje vključenih 3.476 zaposlenih, to je 78,53 odstotka zaposlenih.

78,53 %
zaposlenih je vključenih
v prostovoljno dodatno
pokojninsko zavarovanje.

Informiranje

Sprotne informacije glede poslovanja podjetja lahko vsi zaposleni preberejo v internem časopisu podjetja SPAR Slovenija Moja jelka. Vsak zaposleni v podjetju štirikrat letno prejme interno glasilo na svoj domači hišni naslov. V internem časopisu so podrobno predstavljene aktualne teme s področja poslovanja podjetja. Predstavljajo se posamezni oddelki, trgovine, utrinki iz odprtja novih trgovin, obletnice, članki na temo varnega dela, recepti, križanke, in ostale teme, zanimive za naše zaposlene. Trajnostni razvoj je nova tema za naš interni časopis. Tako zaposleni tudi prek tega vira prejmejo sprotne informacije o aktivnostih s področja trajnostnega delovanja podjetja in napredka.



SPAR in naravno okolje



SPAR Slovenija kot trgovsko podjetje ni med podjetji, ki pomembneje onesnažujejo okolje. Kljub temu se zavedamo, da z opravljanjem svoje dejavnosti neposredno vplivamo na okolje. S strateškimi zavezami in dnevnimi ravnanji si prizadevamo, da bi bil naš okoljski odtis vse manjši, hkrati pa z lastnim zgledom spodbujamo naše poslovne partnerje, zlasti dobavitelje, in kupce, da nam sledijo na poti preobrazbe v čim bolj trajnostno družbo.

Okoljska politika

V podjetju SPAR Slovenija vsa svoja ravnanja usklajujemo s sprejeto okoljsko politiko, ki temelji na trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti. Zavezuje mo se, da bomo tudi v prihodnje:

- skrb za okolje vključevali v razvojno strategijo in v posamezne naložbe in projekte ter tako v največji možni meri preprečevali nastajanje negativnih vplivov na okolje,
- z razpoložljivo tehniko zmanjševali izpuste v okolje,
- zmanjševali tveganje za nastanek izrednih dogodkov in izboljševali postopke za ukrepanje v takih primerih,
- skrbeli za racionalno rabo energentov in za zmanjševanje količine odpadkov,
- z izobraževanjem, usposabljanjem in ozaveščanjem zaposlenih povečevali njihovo zavest o varstvu okolja,
- zaposlene in javnost obveščali o stanju in dosežkih pri ravnanju z okoljem,
- vključevali poslovne partnerje v prizadevanja za okolju prijaznejše delovanje družbe SPAR Slovenija,
- dosledno spremljali in upoštevali veljavne zakonske predpise,
- v okviru naših ekonomskih zmožnosti nenehno nadgrajevali naše okoljevarstvene aktivnosti in okoljske cilje.

Okoljska tveganja

Obstoječa in morebitna nova tveganja nenehno analiziramo, da lahko ukrepe za njihovo obvladovanje implementiramo v vsakodnevno poslovanje. Okoljska tveganja so tista tveganja, ki so povezana z našimi prepoznanimi okoljskimi vplivi. Naši najpomembnejši okoljski vplivi so:

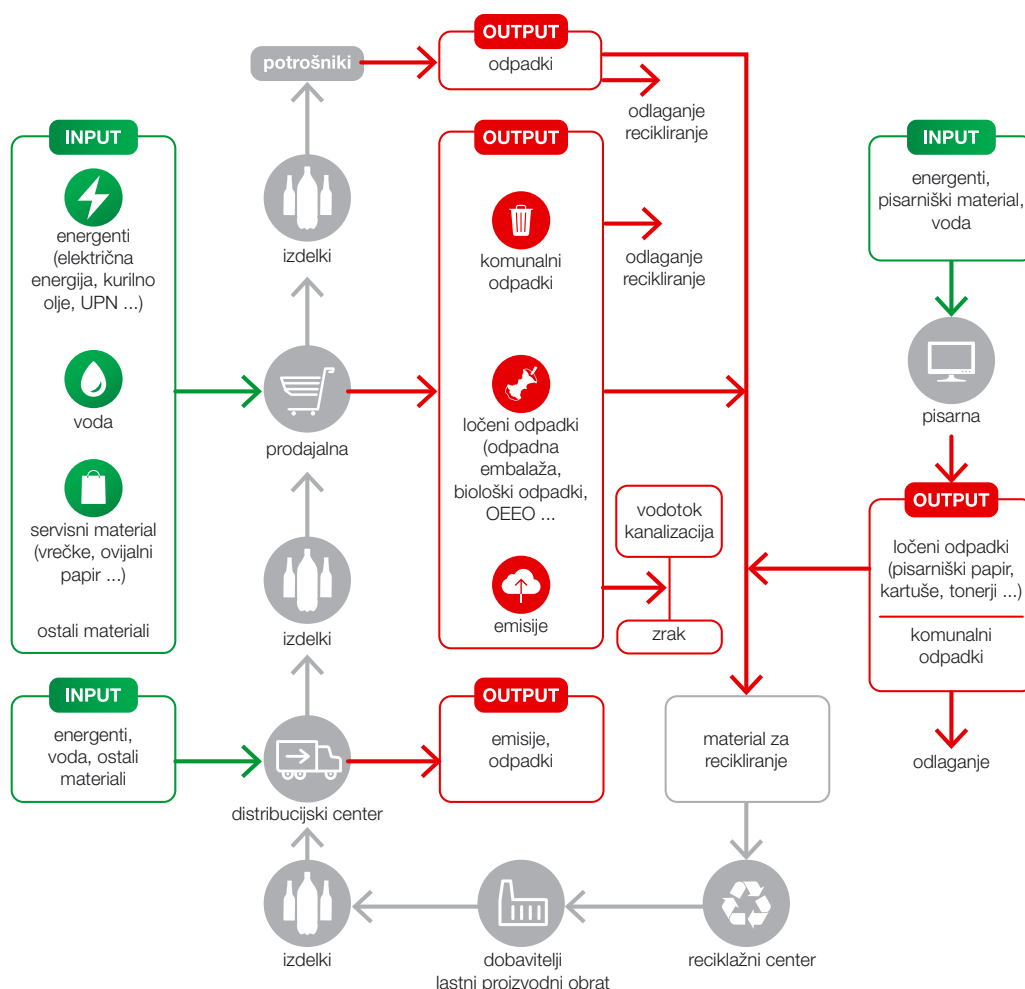
- raba energije in surovin,
- izpusti v zrak,
- hrup,
- svetlobno onesnaževanje,
- odpadki,
- izpusti v vode,
- tveganja, povezana z nesrečami, okoljskimi kaznimi in izrednimi razmerami (požari, poplave ...),
- tveganja, ki lahko nastanejo zaradi negativnega javnega mnenja s področja varstva okolja.

Upravljanje okoljskih tveganj

Gibanje cen in zanesljivost dobave surovin in energentov postajajo čedalje bolj nepredvidljivi za podjetja in prebivalstvo. Zato med pomembne dejavnike upravljanja okoljskih tveganj sodijo trajnostna raba surovin in energentov, trajnostna gradnja, zmanjševanje količin odpadkov, zmanjševanje porabe vode, zniževanje izpustov CO₂ idr. Ti ukrepi nam prinašajo finančne in druge koristi, hkrati pa z njimi prispevamo k čistejšemu okolju in trajnostnemu razvoju.

Na področju zakonodaje varstva okolja in družbene odgovornosti se odvijajo hitre in številne spremembe. Podjetje SPAR Slovenija je pripravljeno, da vsako spremembo na področju varstva okolja pravočasno in skladno z zakonodajo implementira v svoje procese. V okviru zastavljenega strateškega razvoja trajnosti s kazalniki BSC podrobneje spremljamo in analiziramo stanje na področju varstva okolja v podjetju in sprejemamo pravilne in dolgoročno učinkovite ukrepe za doseganje ciljev na področju okolja.

Z BSC kazalniki podrobneje spremljamo in analiziramo stanje na področju varstva okolja v podjetju in sprejemamo pravilne in dolgoročno učinkovite ukrepe za doseganje ciljev na področju okolja.



Shema 6: Prikaz celovitega upravljanja z okoljem

za 1 %
letno znižujemo rabo energije
v podjetju SPAR Slovenija

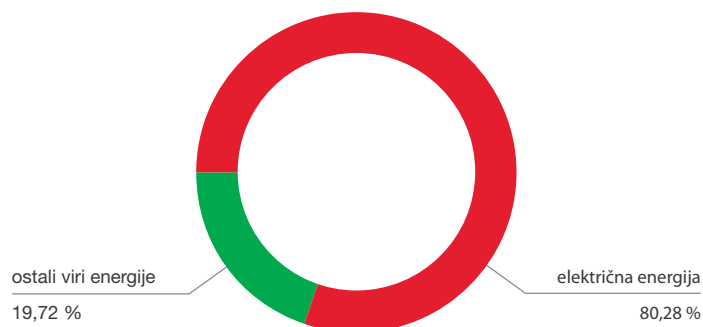
Raba energije

V strateškem načrtu trajnostnega razvoja smo si med ključnimi okoljskimi cilji v obdobju 2013–2017 zastavili kontinuirano zmanjševanje skupne rabe energije. V letu 2014 smo skladno z zastavljenim strateškim načrtom zaposlili energetika oziroma sodelavca za nadzor in upravljanje področja energetike. Tako smo začeli še podrobneje spremljati in analizirati podatke glede porabe energentov v vseh naših trgovinah, v skladišču, upravnih zgradbi in pekarni. Začeli smo dodatne organizacijske ukrepe na področju učinkovite rabe energije, kot so razsvetljava, hladilna tehnika, ogrevanje, ohlajevanje in prezračevanje prostorov. Rabo energije v podjetju SPAR Slovenija letno znižamo za približno 1 odstotek. V strukturi virov najpomembnejši delež pomeni električna energija.

Energetska varčnost trgovin

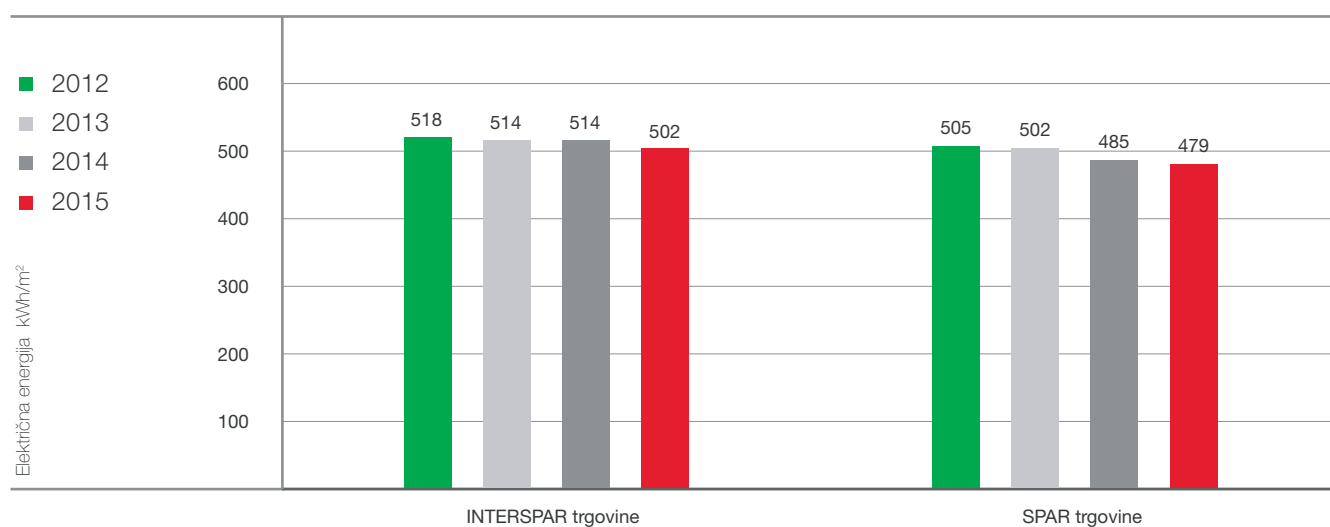
SPAR Slovenija sledi razvoju tehnologij in se zaveda pomembnosti učinkovite rabe energije. Trajnostno usmeritev v Sparu udeležujemo tudi pri gradnji novih trgovin in pri prenovah obstoječih trgovin. S tem želimo pritegniti čim širši krog ljudi, ne samo kupce, pač pa tudi poslovne partnerje, k skupnemu zniževanju negativnih vplivov na okolje. Pri gradnji in prenovah se tako uporabljajo okolju prijaznejši izolacijski materiali, LED-razsvetljava ter najnovejša hladilna in ogrevalna tehnika, ki ustreza najstrožjim okoljskim zahtevam.

Graf 5: Struktura rabe energije v letu 2015



V strateškem načrtu trajnostnega razvoja smo si med ključnimi okoljskimi cilji v obdobju 2013–2017 zastavili kontinuirano zmanjševanje skupne rabe energije.

Graf 6: Struktura ostalih virov energije (brez električne energije)

Graf 7: Raba električne energije v kWh na m² prodajne površine v obdobju od leta 2012 do 2015

Prenova trgovine INTERSPAR Citypark Ljubljana

V letu 2015 smo izvedli temeljito prenovno trgovine INTERSPAR Citypark, ki se odslej ponaša z moderno podobo in na istem mestu ponuja povsem novo nakupovalno doživetje. Pred vhodom v trgovino je kupcem na voljo linija izdelkov SPAR To Go, sledi ji Sparova tržnica, ki ponuja več kot 200 vrst sadja in zelenjave. Široka izbira svežega mesa in mesnih izdelkov zagotovljene sledljivosti je na

voljo v Sparovi mesnici, poleg mesa domačih dobaviteljev pa lahko kupci posežejo tudi po izbranih specialitetah s celega sveta. V moderni Sparovi ribarnici je mogoče najti raznovrstne sveže in zamrznjene ribe ter morske sadeže, kupci pa lahko izbirajo tudi med več kot 270 vrstami sirov in številnimi specialitetami z oddelka delikatese. Prenovljeni megamarket kupcem prav tako ponuja širok nabor

izdelkov za delo, dom, šport in prosti čas, hkrati pa še bogato založen oddelek tekstila, hišnega tekstila in športne obutve.

Poleg celovite prenove trgovine INTERSPAR Citypark je potekala tudi energetska učinkovita prenova sledečih sistemov: hlajenje in zamrzovanje, razsvetljava, peka kruha in peciva.

▶ HLAJENJE IN ZAMRZOVANJE

V hladilni strojnici smo vgradili nov hladilni sistem z medijem CO₂. Končni hladilni elementi, kot so hladilniki za hlajenje in zamrzovalniki za zamrznjeno hrano, so zamenjani s sodobnejšimi izvedbami, ki imajo izboljšano geometrijo kanalov za vodenje zraka in zagotavljajo višje temperature uparjanja, varčnejšo osvetlitev ter odprtine za uporabo, ki so zaprte z vrati in pokrovi. Odpadna toplota, ki se sprošča pri procesu hlajenja/zamrzovanja, se prek prenosnikov toplote uporablja za ogrevanje sanitarne vode in ogrevanje zraka v sistemu prezračevanja.



▶ RAZSVETLJAVA

Obstoječe luči smo zamenjali s sodobno LED-izvedbo.



▶ PEKA KRUHA IN PECIVA

Obstoječo električno peč smo zamenjali s pečjo na lesne pelete. Električna energija je še vedno v rabi, vendar v bistveno manjši meri. Uporablja se predvsem za krmiljenje, usmerjanje goriva prek polžastih transporterjev, za podporne funkcije za vzdrževanje naprav v času mirovanja itd.



Prenova vseh treh sistemov na lokaciji trgovina INTERSPAR Citypark bo letno prispevala k znižanju rabe energije in izpustov CO₂. Upoštevana je pričakovana 15-letna življenjska doba vgrajenih sistemov oziroma njihovih sestavnih delov ob ustreznem rednem vzdrževanju, kar se upošteva pri stroških preračunano na letno raven.

Tabela 7: Letni prihranki zaradi posodobitve sistemov v trgovini INTERSPAR Citypark

Letni prihranki zaradi posodobitve sistemov	Hlajenje in zamrzovanje	Razsvetljava	Peka kruha in peciva	Skupaj vsi sistemi	
raba energije (MWh)	258	788	-29	1.017	-45 %
emisije CO ₂ (t)	126 ¹	386	63	576	-52 %
	306 ²			755	-59 %

¹ Upoštevani so izpusti zaradi rabe energije.

² Upoštevani so izpusti zaradi rabe energije in zamenjave tehnologije.

Tabela 8: Potencial prihrankov zaradi vračanja odpadne toplote v trgovini INTERSPAR Citypark

Potencial prihrankov zaradi vračanja odpadne toplote	Prezračevanje	Topla sanitarna voda	Skupaj oba sistema
raba energije (MWh)	449	34	452
izpusti CO ₂ (t)	220	16	236

Opombi:

Za preračun izpustov CO₂ so uporabljene vrednosti za:
elektriko: 0,49 kg CO₂/kWh
pelete: 0,055 kg CO₂/kWh.

Za preračun potencialov globalnega segrevanja (GWP) hladilnih medijev so uporabljene vrednosti za:
R404a: 3922
R449a: 1397
CO₂: 1

Najboljši energetsko učinkovit projekt v letu 2016

Prenova trgovine INTERSPAR v Cityparku je na osrednjem energetskem dogodku leta, 18. dnevi energetikov, prejela nagrado za energetsko učinkovitost.



Sodobni Center Zalog

Maja 2016 je v Zalogu svoja vrata odprl novi sodoben Center Zalog, v katerem so prostori, namenjeni delovanju lokalne skupnosti, ter trgovina SPAR. Center je rezultat javno-zasebnega partnerstva med Mestno občino Ljubljana in Sparom Slovenija.

Center Zalog, zgrajen na mestu nekdanjega Doma krajanov Zalog, se razteza na 5.866 m², v garaži in ob njem je 115 parkirnih mest. V javnem delu objekta so svoje prostore dobili Četrtna skupnost Polje, Služba za lokalno samoupravo, Dnevni center za starejše Zalog, Mestna knjižnica Ljubljana – enota Zalog in Glasbena šola Ljubljana Moste-Polje – enota Zalog. Prostore, namenjene delovanju četrtnih skupnosti, bodo uporabljala tudi lokalna društva. V Centru sta še dve dvorani, ena je namenjena športno-rekreativnim dejavnostim, druga pa je namenjena kulturnim in drugim de-

javnostim. Vrednost javno-zasebnega projekta Center Zalog je znašala 9,7 milijona evrov.

Supermarket SPAR se razprostira na 1.157 m². Za kakovostno ponudbo in prijetno nakupovalno vzdušje v njem skrbi 26 zaposlenih. Pri podobi trgovine smo velik poudarek dali naravnim materialom in barvam, v ospredju trgovine so oddelki s svežo hrano, na čelu z bogato založenim oddelkom sadja in zelenjave. Posebno mesto zavzema lesen kozolec, kjer so na voljo le izdelki slovenskih pridelovalcev. Poleg oddelka sadja in zelenjave obiskovalce na začetku trgovine pozdravi oddelek kruha in peciva, nato delikatesa, mesnica in ribarnica. Posebno mesto v trgovini ima tudi ponudba izdelkov alternativne prehrane ter linije izdelkov SPAR To Go, kjer so na voljo številne že pripravljene jedi.

Posebnosti nove trgovine so njena energetska varčnost, varčna LED-razsvetljava ter sistem »DAIKIN CONVECTION-PACK«, ki z odpadno toploto hladilne tehnike greje in hladi trgovino. Zaradi tega sistema je trgovina okolju prijazna, saj za svoje delovanje ne uporablja klasičnih energentov.

Z novim Centrom Zalog želimo na enem mestu zagotoviti kakovostno nakupovalno izkušnjo in hkrati ustvariti okolje, ki ponuja prostore za aktivnosti za mlade in starejše. S tem sledimo našim ciljem, da vzpostavljamo možnosti tudi za medgeneracijsko povezovanje, in tako vračamo družbi, v kateri delujemo.

1.157 m²

površina novega, okolju
prijaznega supermarketa
SPAR Zalog



Ravnanje z živili pred iztekom roka uporabnosti

V podjetju SPAR Slovenija se zavedamo, da hrana ni odpadke, zato smo v letih 2014 in 2015 nadaljevali svojo politiko in prakso družbeno odgovornega ravnanja z živili s pretečenim rokom minimalne uporabe. Še več, aktivno sodelujemo s pristojnimi institucijami pri pripravi ustreznih politik na tem področju na državni ravni.

V skladišču in pekarni dnevno spremljamo zalogo izdelkov in njihov rok uporabnosti. Podjetje stremi k temu, da ostane zelo malo živil z minimalnim rokom trajanja. Vsak odpis za nas predstavlja strošek in izgubo, hkrati pa se z odpisom izdelkov poveča tudi strošek odvoza odpadkov.

Žal kljub kar se da optimalnemu naročanju in planiranju zalog ostane vedno določena minimalna količina izdelkov s slabim rokom uporabnosti. Ti ostanejo na zalogi predvsem v naših poslovalnicah, kjer jim pred potekom roka uporabnosti poskušamo dodatno znižati ceno in jih prodati označene kot izdelke pred iztekom roka uporabnosti. Izdelke s preteče-

nim rokom moramo odpisati, ločiti iz embalaže ter odložiti v za to namenjene posode: Odpis živil s pretečenim rokom – Odpadek 3. kategorije – Organiziran odvoz zunanjega izvajalca.

Politiko ravnanja z živili, ki jih ne prodamo in jih lahko podarimo v dobrodelne namene, smo si začrtali že v letu 2013. Projekt doniranja hrane intenzivno širimo v vse več trgovin. Z dobrodelnim projektom predaje živil v poslovalnicah SPAR in INTERSPAR sodelujemo z dobrodelno organizacijo Zveza Lions klubov, Distrikt 129, Slovenija v akciji Viški hrane. V letu 2015 smo vključili že 27. trgovino SPAR in INTERSPAR v akcijo predaje izdelkov, ki ostanejo konec dneva neprodani in so varni za uživanje. Najpogosteje se predajajo sveže pripravljena hrana v trgovini, mlečni ter pekovski izdelki. Dobrodelna organizacija Zveza Lions konec delovnega dne v naših trgovinah prevzame pripravljeno hrano in jo odpelje ter razdeli med pomoči potrebne.

Upravljanje vodnega kroga

V Sparu Slovenija se zavedamo, da je kakovostna voda strateški naravni vir, zato z njo ravnamo premišljeno. Na vseh segmentih delovanja poskušamo zmanjševati porabo pitne vode, hkrati pa zniževati količino odpadne vode in stopnjo njene onesnaženosti. Na vseh naših lokacijah imamo skladno z zakonodajo lovilce maščob, v večjih centrih in v distribucijskem centru pa tudi lovilce mineralnih olj. Z rednimi trimesečnimi pregledi zagotavljamo varnost delovanja sistema.

Vse odpadne vode iz naše dejavnosti gredo po kanalizacijskem sistemu v čiščenje v komunalne čistilne naprave.

Pri novogradnjah smo pozorni tudi na protipoplavne ukrepe. Tako smo ob novem centru SPAR v Šempetru pri Gorici zgradili tudi zadrževalnik za vodo, ki ščiti območje pred visokimi vodami.

V letu 2015 smo vključili že 27. trgovino v projekt predaje viškov hrane.



Zadrževalnik Šempeter pri Novi Gorici

Upravljanje odpadkov

Podjetje SPAR Slovenija ima vzpostavljen sistem ravnanja z odpadki, ki zajemo ločeno zbiranje odpadne embalaže, ločeno zbiranje odpadne elektronske in električne opreme ter odpadnih baterij, bioloških odpadkov ter mešanih komunalnih odpadkov. Na področju ločevanja in zbiranja odpadne embalaže in odpadne elektronske opreme in baterij sodelujemo z družbami za ravnanje z odpadno embalažo in elektronsko opremo, tako kot predpisujejo posamezne uredbe o ravnanju z odpadki.

V trgovinah SPAR in INTERSPAR so kupcem in obiskovalcem na voljo zbirna mesta, kjer lahko oddajo svojo odpadno električno in elektronsko opremo, sijalke in baterije. Na področju zbiranja in odvažanja mešanih ko-

munalnih odpadkov pa sodelujemo s tistimi komunalnimi podjetji, ki imajo dovoljenje občine za izvajanje občinske javne službe odvoza smeti v občini, kjer se nahajajo naše poslovalnice.

V projekt ločevanja odpadkov na izvoru, s katerim smo začeli v letu 2012, so vključene vse poslovalnice INTERSPAR, SPAR ter restavracije, upravna zgradba, pekarna in skladišče. V teh letih smo bistveno zmanjšali delež mešanih komunalnih odpadkov, ki se odlagajo, ter zvišali stopnjo zbranih ločenih odpadkov, primernih za recikliranje.

Z uspešnim ločevanjem je podjetje ustvarilo prihranke na področju odvoza odpadkov in delno izpolnilo okoljski cilj zmanjšanja količine mešanih

komunalnih odpadkov. Projekt še zdaleč ni zaključen, doseženo stanje je treba ohranjati in v prihodnje izboljševati stopnjo ločevanja odpadkov. Pri tem projektu sodelujejo vsi zaposleni v podjetju SPAR Slovenija. To je majhen, a pomemben prispevek vseh zaposlenih k uresničitvi okoljskih ciljev na področju ravnanja s surovinami.

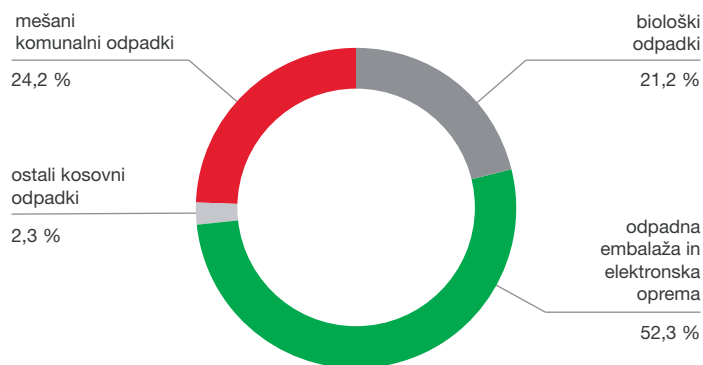
Kot je razvidno iz tabele, smo na ravni celotnega podjetja ponovno zbrali več ločenih koristnih odpadkov in še dodatno znižali količine nekoristnih mešanih komunalnih odpadkov oziroma odpadkov za odlaganje.

Tabela 9: Delež zbranih odpadkov po letih 2011-2015

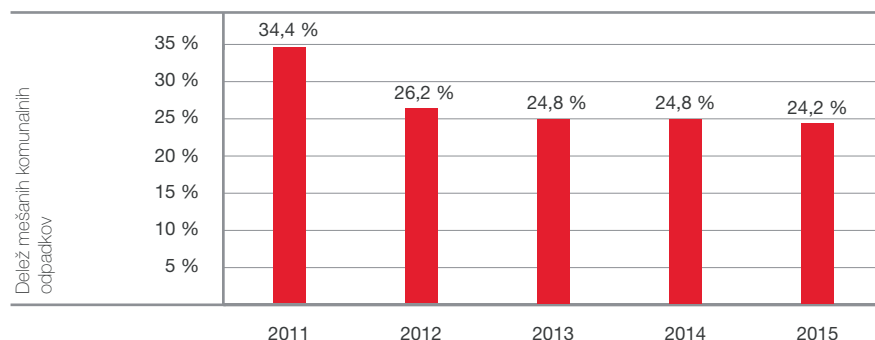
Delež zbranih odpadkov po letih	2011	2012	2013	2014	2015
Biološki	13,5 %	16,8 %	18,7 %	18,4 %	21,2 %
Opadna embalaža in elektronska oprema	51,9 %	55,7 %	55,5 %	55,4 %	52,3 %
Ostali kosovni odpadki	0,1 %	1,2 %	1,0 %	1,4 %	2,3 %
Mešani komunalni odpadki	34,4 %	26,2 %	24,8 %	24,8 %	24,2 %

Cilj < 20 %
mešanih komunalnih odpadkov

Graf 8: Nastali odpadki po vrsti in deležu v letu 2015



Graf 9: Delež mešanih odpadkov v strukturi odpadkov v letih 2011–2015



Ekološki otoki v upravni zgradbi, pekarni in skladišču

V upravni stavbi, pekarni in skladišču smo v letu 2015 postavili dodatne ločevalne koše in seznanili zaposlene s pravilnim ločevanjem odpadkov. S tem ukrepom smo še dodatno zmanjšali delež mešanih komunalnih odpadkov.



V SPAR Grosuplje je prostor, kjer lahko obiskovalci in naši kupci odložijo odpadno embalažo, ki se ločeno zbere in se posreduje pooblaščenim izvajalcem za recikliranje.



Koši za ločeno zbiranje odpadkov v trgovinah

Okolju prijazna embalaža

V Sparu spodbujamo kupce k uporabi nakupovalnih vrečk za večkratno uporabo, zato jim nudimo nakupovalne torbe za večkratno uporabo, izdelane iz 100-odstotnih recikliranih materialov. Kupcem nudimo tudi bio razgradljive vrečke iz rastlinskih olj, ki se lahko kompostirajo in razgradijo na okolju prijazen način. Od LDPE-vrečk nudimo vrečke, izdelane iz 50-odstotnega recikliranega materiala. Kupci se lahko odločijo tudi za nakupovalne kartonske škatle kot alternativo plastičnim vrečkam. Vsekakor pa bomo tudi v prihodnje sledili ekološkim ciljem na trgu, kako dodatno zmanjšati obremenjevanje okolja z embalažnimi materiali tako pri vrečkah kot pri drugi embalaži.

V Sparu Slovenija si v okviru trajnostne strategije prizadevamo za razvoj novih, okolju prijaznih izdelkov. Mrežica, v kateri so biološki izdelki SPAR Natur pur, je izdelana iz celuloznih vlaken in je razgradljiva na kompostu, zaščitna folija pa je izdelana iz obnovljivih virov (koruznih storžev). Tako zaščitno folijo kot tudi celulozno mrežico lahko kupci odvržejo v zabojnik za embalažo.

Z razvojem naravne kozmetike VERDE VERA je bila razvita tudi inovativna in okolju prijazna embalaža. Celotna linija kozmetičnih izdelkov Verde Vera je pakirana v biorazgradljivo embalažo, 100-odstotno naravnega izvora. Embalaža je izdelana iz sladkornega trsa in lesnih vlaken iz trajnostnega gospodarjenja z gozdovi.

Koraki k brezpapirnem poslovanju

V letu 2015 smo izmenjali prek 2,6 milijona elektronskih dokumentov za blagovno in finančno poslovanje (naročilo, odgovor na naročilo, dobavnica, prevzemnica, račun, poročilo o zalogi in poročilo o prodaji). Število prejetih elektronskih računov se je skoraj podvojilo, in sicer s 74.705 na 126.064. Poraba papirja se sicer pri nas ni zmanjšala, se je pa pri dobaviteljih, pri nas pa se je pospešil in poenostavil proces obdelave računov.

V letu 2015 je država sprejela zakon, ki predvideva pošiljanje računov za nakupljeno blago vsem proračunskim uporabnikom (šole, vrtci, ministrstva, občine, CSD-ji ...) izključno v elektronski obliki. Tako smo poslali okoli

3.900 računov proračunskim uporabnikom in s tem zmanjšali uporabo papirja za več tisoč kosov, saj so računi v povprečju daljši od dveh strani formata A4.

V letu 2016 smo uvedli še tri nove e-dokumente: vračilo prek e-pošte, vračilo prek RIP-a ter dobropis prek RIP-a, ki bodo popolnoma podprli proces blagovnega poslovanja ter zmanjšali porabo papirja, tonerjev ter skrajšali čas obdelave.

Zmanjšanje porabe čistil

Del naših okoljskih ciljev je racionalna uporaba čistil. V treh naših poslovalnicah (SM Trzin, SM Medvode, SM Šempeter pri Gorici) preizkušamo dozirne naprave za čistila. Dozirniki imajo več prednosti: ne prihaja do razlitja, prav tako ne do stika s koncentratom, raztopine so pripravljene za takojšnjo uporabo. Dodatna prednost je v tem, da je občutno zmanjšana odpadna embalaža.



Kupcem ponujamo široko paleto okolju prijazne embalaže.

Logistika

Podjetje SPAR stremi k temu, da so negativni vplivi naše logistike na okolje in kakovost živil čim manjši, kar dosegamo z lastnim distribucijskim centrom. Centralizirana logistika pripomore k optimizaciji transportnih poti, s čimer se zmanjšuje izpust CO₂ v ozračje. Hkrati lastna logistika brez dodatnih transportnih poti omogoča centralno zbiranje odpadne in povratne embalaže. Z novimi tehnologijami, kot so npr. »pametne« polnilne naprave za baterije viličarjev, LED-razsvetljava v povezavi s senzorji gibanja, še dodatno zmanjšujemo porabo električne energije. Za večjo energetsko učinkovitost se za hlajen program uporabljajo termoboksi, s katerimi se zagotovi ohranjanje visoke kakovosti blaga med transportom. Podjetje SPAR v logistiki skupaj z dobavitelji išče sinergije, s katerimi že več let uspešno poteka logistika svežih rib v termoboksih. Delež uporabe povratne in vračljive embalaže smo v zadnjih letih močno povečali – predvsem z zaboji za večkratno uporabo.

Na področju transporta sodelujemo z logistično-skladišnim partnerjem – družbo BTC, ki deluje v skladu s standardi ISO 9001 (kakovost), ISO 14001 (upravljanje okolja) in 50001 (upra-

vljanje energije). Partner na področju prevozov je podjetje Kobal Transporti, ki izvaja prevoze zamrznjenega blaga, hlajenega blaga ter blaga brez nadzorovanega temperaturnega režima. Vsa njihova vozila so opremljena z GPS-napravami, kar omogoča neprestano sledljivost tovara. Poleg tega so nekatera vozila opremljena še s termografi, kar omogoča sledljivost temperaturnega režima tovara ter izpis temperaturne zgodovine.

V centralnem distribucijskem skladišču smo v letu 2015 uvedli avtomatizirano štetje povratne embalaže in vseh transportnih pripomočkov, ki se vračajo iz trgovin. Avtomatizirano je tudi pranje transportnih termozabojnikov in transportnih vozičkov, s čimer poskrbimo za najvišjo raven higiene transportnih pripomočkov. Sodobna tehnološka oprema omogoča nadzor nad vsemi logističnimi postopki in blagom, s čimer lažje zagotavljamo visoko kakovost ponudbe na prodajnih policah. Zaposlenim v trgovinah za vračilo povratne embalaže ni treba več opravljati administrativnih postopkov za izdelavo in tiskanje povratnic. S tem ukrepom smo pridobili dvoje: prvič, zaposleni v trgovinah so s tem ukrepom prihranili čas in lahko

več časa namenijo kupcem in drugim aktivnostim, drugič, zmanjšala se je poraba papirja. V centralnem skladišču na oddelku vračilo embalaže in transportnih pripomočkov se je hkrati z uvedbo avtomatiziranega štetja povratne embalaže v tem delu skladišča zamenjala celotna zastarela razsvetljava z energetsko varčnejšo LED-razsvetlavo.

V distribucijskem centru smo leta 2015 sprejeli dobrih 300.000 ton blaga oziroma skoraj 700.000 palet, kar predstavlja 38 milijonov izhodnih kartonov. V vse naše trgovine smo tako skozi lastni distribucijski center dobavili blizu 80 odstotkov vsega blaga.

300.000 t
blaga smo leta 2015 sprejeli
v distribucijskem centru.

80 %
vsega blaga smo dobavili skozi
lastni distribucijski center v vse
naše trgovine.



SPAR in družbeno okolje



SPAR Slovenija svojo trajno-usmeritev dokazuje tudi na področju sodelovanja v domačem lokalnem in širšem družbenem okolju. Smo sponzorji, podporniki in donatorji na številnih kulturnih, športnih, dobrodelnih in ostalih družbenih področjih. Skozi vsa leta našega delovanja pri izvedbah različnih dobrodelnih in sponzorskih projektov sodelujemo s številnimi organizacijami, zavodi in podjetji. Z nekaterimi smo stkali že tesne vezi, saj so postali naši partnerji pri širjenju dobrega med nami.

Verjamemo, da šteje vsako dobro delo. Zato se trudimo biti čim bolj vpeti v lokalno okolje in prispevati za dobre namene v naši bližini. Za dobrodelnost, kulturo, šport in okolje. Ponosni smo, da je tudi zaradi nas dobro ves čas med nami.

Donatorska sredstva v skupni višini 20.000 evrov smo ob otvoritvah v letu 2015 namenili lokalnemu okolju v občinah, kjer smo odprli naše nove trgovine.

- Ob odprtju Spara City Maribor smo 4.000 evrov donacije namenili Območnemu združenju Rdečega križa Maribor za letovanje otrok.
- Ob odprtju Spara Trzin občini Trzin smo namenili donacijo v višini 4.000 evrov za zasaditev in ureditev občinskega drevoreda na Ljubljanski cesti.
- SPAR Medvode je podaril 4.000 evrov za pomoč socialno ogroženi družini.
- SPAR Šempeter pri Gorici je podaril 4.000 evrov Splošni bolnišnici Dr. Franca Derganca Nova Gorica za izvajanje programa Dora.
- SPAR Zaloška je podaril sredstva v višini 4.000 evrov za nakup opreme Osnovni šoli Martina Krpana.

Ostala sponzorstva in donacije v letu 2015:

Sponzorstvo slovenske košarkarske reprezentance

Tudi v letu 2015 smo v okviru Evropskega košarkarskega prvenstva podprli naše junake in bili ponosni sponzor slovenske košarkarske reprezentance. V Zagreb na Hrvaško smo na ogled slovenskih tekem popeljali kar 600 navijačev. Izžrebani nagrajenci so prejeli po dve vstopnici s prevozom z vlakom iz Ljubljane v Zagreb.

Sponzorstvo Festivala Ljubljana

Festival Ljubljana slovenski in tuji javnosti zagotavlja kulturno-umetniške vsebine mednarodno priznanih elitnih umetnikov vrhunske kakovosti.

Sponzorstvo Festivala Lent

Na Festivalu Lent smo kot generalni sponzor Vetrinjskega dvora, kjer se odvijajo stand-up komedije, prisotni že od leta 2010.

Sparova zasedba VitHit in raper Jose na turneji po pediatričnih oddelkih

V sklopu akcije VitHit, ki spodbuja uživanje svežega sadja in zelenjave, so otroke v štirih slovenskih bolnišnicah presenetili raper Jose in člani zasedbe VitHit. Z rimami so jim predstavili svet sadno-zelenjavnih zvezdnikov. Z zabavno pripovedko in sestavljanjem verzov so Jose in VitHitovci otrokom popestrili trenutke in poskrbeli za pesmi in smeha poln dan. Hkrati so lahko otroci z igro in interakcijo spoznali glavno sporočilo Sparove akcije, ki s simpatičnimi VitHitovimi zvezdniki in njihovimi rimami opozarja na koristne snovi, ki se skrivajo v sadju in zelenjavi.



Osrečili materinske domove s prazničnim velikonočnim zajtrkom

Delček prazničnega vzdušja je v šest materinskih domov prinesel SPAR Slovenija, saj je mamicam in njihovim otrokom podaril izdelke za pripravo tradicionalnega velikonočnega zajtrka. Materinski domovi nudijo zatočišče številnim mamicam z otroki, ki so jih življenjske zgodbe pripeljale do težkih situacij, in jim omogočajo, da prebrodijo stisko in ponovno zaživijo samostojno. S tradicionalnim velikonočnim zajtrkom je SPAR Slovenija obdaril naslednje materinske domove: Materinski dom Maribor, Materinski dom Celje, Materinski dom Žalec, Materinski dom Gorenjske, Materinski dom Solkan in Materinski dom Ljubljana.

Scotty in Molly osrečila Lajkine kosmatince z 10.000 obroki hrane za živali

SPAR Slovenija se zaveda pomembnosti organizacij, ki skrbijo za zaščito in varstvo živali. V okviru dobrodelnega projekta Scotty in Molly osrečujeta je SPAR Slovenija društvu za zaščito in pomoč živalim v stiski Lajka podaril 10.000 obrokov hrane za živali.

SPAR Slovenija 10 otrokom omogočil udeležbo na Gogijevem kampu

Slovenski košarkarski superzvezdnik Goran Dragić je simbolično obeležil zaključek še enega pomembnega projekta, saj je med 25. junijem in 1. julijem na Rogli potekal drugi težko pričakovani Košarkarski kamp Gorana Dragića. Na otroke je prenesel svojo ljubezen do košarke in vrednote, med katerimi poleg predanosti pomembno mesto zavzema tudi dobrodelnost. V skladu s tem se je pod pokroviteljstvom Spara Sloveni-

je kampa brezplačno udeležilo deset otrok, navdušenih nad košarko, ki jim starši takšnih aktivnosti ne morejo privoščiti. Ti osnovnošolci so prišli iz različnih krajev iz cele države, izbrani pa so bili v sodelovanju z Zvezo prijateljev mladine Slovenije.

Konec leta 2015 smo ponovno kot že prejšnja leta sodelovali z zavodom Anina zvezdica

Dobrodelna organizacija Zavod Anina zvezdica je konec novembra v sodelovanju s podjetjem SPAR Slovenija izvedla že peto božično akcijo zbiranja hrane »Podaj svojo dlan«. Hrana se je zbirala v posebej označenih vozičkih v vseh trgovinah SPAR in INTERSPAR, akcija se je začela 25. novembra in je trajala vse do 31. decembra 2015.

Poleg vse zbrane hrane v trgovinah in logistične podpore v projektu je podjetje SPAR Slovenija Anini zvezdici tudi doniralo hrano v vrednosti 5.000 evrov.



Novost v prejšnjem letu je bila tudi ekskluzivna prodaja dobrodelne pravljičice z naslovom: »Anina zvezdica«, ki so jo lahko vsi, ki so želeli pomagati, kupili od 25. novembra naprej v vseh trgovinah SPAR in INTERSPAR. Z nakupom pravljičice so prispevali za hrano, ki so jo dobile socialno ogrožene slovenske družine. Več kot 70 odstotkov od vsake prodane pravljičice je namenjenih za nakup hrane za Anino zvezdico.

Dobrodelna akcija je bila zelo uspešna, saj je bilo zbranih in predanih več kot 9 ton hrane humanitarni organizaciji. Kar 1.135 izvodov pravljičice pisateljice Maje Gal Štromar in ilustratorke Ane Strnišnik smo s skupnimi močmi prodali v zgolj mesecu dni.

Veseli smo, da je za nami še en uspešen projekt, s katerim smo lahko pomagali družinam in posameznikom, ki so pomoči najbolj potrebni, in hkrati smo s tem pomagali pri prvem koraku k trajni dobrodelnosti organizacije Anina zvezdica.

Transparentnost poslovanja in sodelovanje podjetja z zunanjimi organizacijami

V podjetju SPAR Slovenija se trudimo za transparentnost poslovanja na vseh ravneh podjetja. Pri delovanju v podjetju smo zavezani k etičnemu ravnanju in upoštevamo interni kodeks ravnanja v podjetju SPAR ter druge pravilnike in statute podjetja.

S posluhom do arheološke dediščine

SPAR Slovenija se zaveda pomena naravne in kulturne dediščine svojega okolja, kar upoštevamo pri vseh naših investicijah. Dva bisera arheološke dediščine prikazujemo v poslovalnici SPAR Slovenska Bistrica II, kjer so vidni ostanki trase rimske ceste, in v trgovini SPAR Grosuplje, kjer si lahko obiskovalci ogledajo razstavo arheoloških najdb, na katere smo naleteli pri gradnji trgovine konec leta 2011.

Spoštujemo naravno in kulturno dediščino.



SPAR Grosuplje



SPAR Slovenska Bistrica

GRI G4 indikatorji – kazalo

1. SPLOŠNI STANDARD RAZKRITJA

STRATEGIJA IN ANALIZA

G4-1	Opredelitev vodstva do implementacije trajnostnega razvoja v podjetju	4
G4-2	Pomen trajnostnega razvoja za podjetje, nevarnosti in priložnosti	10, 11, 12, 13

PROFIL PODJETJA

G4-3	Naziv podjetja	6
G4-4	Dejavnost podjetja	6
G4-5	Sedež podjetja	6
G4-6	Lokacije delovanja podjetja	7
G4-7	Lastniška struktura podjetja	6
G4-8	Trgi, na katerih podjetje posluje	7
G4-9	Ključni podatki o poslovanju podjetja	15
G4-10	Zaposleni po starosti in spolu	41
G4-12	Organiziranost dobavne verige v povezavi s trajnostnimi načeli	35–39
G4-13	Podatki o pomembnih spremembah v času poročanja	15–18
G4-15	Načela podjetja	6

OPREDELITEV BISTVENIH VIDIKOV IN OMEJITEV POROČANJA

G4-17	Konsolidiran računovodski izkaz (www.ajpes.si)	
G4-18	Analiza bistvenih področij, postopki, ki opredeljujejo vsebino poročila	12, 13
G4-19	Bistvena področja za določitev vsebine poročila	12, 13

VKLJUČENOST INTERESNIH SKUPIN – DELEŽNIKOV V POROČILO

G4-24	Interesne skupine, vključene v poročilo	14
G4-25	Postopek določitve prioritet v odnosu podjetja do interesnih skupin	12, 13
G4-26	Pristop podjetja k sodelovanju z interesnimi skupinami na področju trajnosti	14
G4-27	Ključne teme in vprašanja med interesnimi skupinami in podjetjem	14

PROFIL POROČILA

G4-28	Obdobje poročanja	13
G4-31	Kontakt za vprašanja glede poročila	66
G4-32	Objava GRI indeksa	62

VODSTVO PODJETJA

G4-34	Struktura upravljanja podjetja, organigram	8
G4-35	Sistem delegiranja pooblastil s področja trajnostnega razvoja od najvišjega vodstva do sodelavcev	13
G4-36	Imenovanje odgovorne osebe za trajnostni razvoj v podjetju in njena neposredna odgovornost vodstvu podjetja	13
G4-49	Komunikacijski procesi ključnih vidikov s področja trajnostnega razvoja z najvišjim vodstvom	13, 14

ETIKA IN INTEGRITETA

G4-56	Vrednote podjetja	6
G4-58	Notranji in zunanji mehanizmi za pritožbe glede neetičnega ali nezakonitega ravnanja podjetja	9, 13, 23

2. POSEBNI STANDARD RAZKRITJA

G4-DMA	Bistvena področja poročanja	12, 13
--------	-----------------------------	--------

EKONOMSKI KAZALNIKI

G4-EC1	Neposredna ustvarjena ekonomska vrednost; odhodki (www.ajpes.si)	
G4-EC2	Tveganja in priložnosti podjetja zaradi globalnih podnebnih sprememb	10
G4-EC3	Pokojninski načrt podjetja za zaposlene, delež udeležbe zaposlenih v pokojninskem načrtu	45
G4-EC8	Pomembni gospodarski vplivi podjetja na okolje	3, 15, 35, 16
G4-EC9	Sistem lokalne nabave, delež domače samooskrbe v celotni dobavni verigi	35-39

OKOLJSKI KAZALNIKI

G4-EN3	Skupna raba energije	48
G4-EN5	Raba energije na m ² prodajne površine	49
G4-EN6	Zmanjšanje rabe energije	48-52
G4-EN8	Upravljanje z vodo	48, 53
G4-EN15	Izpusti v zrak	47, 51
	Varstvo pred hrupom	47
	Svetlobno onesnaženje	47
G4-EN23	Ravnanje z odpadnimi vodami	53
	Ločeno zbiranje odpadne embalaže in komunalnih odpadkov	48, 54, 55
G4-EN30	Okoljski vplivi, povezani s transportom blaga	48, 57
G4-EN32	Presoja dobaviteljev s področja okoljskih meril in izpolnjevanja kriterijev	35, 39

DRUŽBENI KAZALNIKI

G4-LA1	Podatki o zaposlenih po spolu in starostnih skupinah	41
G4-LA2	Standardne dodatne ugodnosti za zaposlene	45
G4-LA3	Zaposleni in njihova pravica do starševskega dopusta	45
G4-LA6	Zdravje in varnost pri delu	44
G4-LA7	Število poškodb	44
G4-LA8	Delavci z višjo stopnjo tveganja, invalidnost	44
G4-LA9	Usposabljanje in izobraževanje zaposlenih	44
G4-LA10	Vrsta in obseg izobraževanja	44
G4-LA11	Upravljanje človeškega kapitala	41, 43

DRUŽBENO OKOLJE

G4-SO1	Projekti, izpeljani v sodelovanju z lokalno skupnostjo, kjer podjetje posluje; drugi družbeno odgovorni projekti, sponzorstva ...	59–61
G4-SO2	Dejavnosti, ki so dejansko ali potencialno nevarne (ali imajo škodljive vplive) na lokalno skupnost	47

ODGOVORNOST DO IZDELKOV, BLAGOVNIH ZNAMK

G4-PR1	Izboljšave na področju zdravstvenih in varnostnih standardov pri proizvodih in storitvah	29, 30, 33
G4-PR3	Označevanje izdelkov	33
G4-PR4	Skladnost na področju označevanja izdelkov	33
G4-PR5	Zadovoljstvo kupcev	22

Seznam shem, tabel in grafov

Shema	Naslov	Stran
Shema 1:	Lokacije in tipi trgovin	7
Shema 2:	Organigram podjetja SPAR Slovenija (31. 12. 2015)	8
Shema 3:	Upravljanje tveganj v Sparu	9
Shema 4:	Osrednji trajnostni izzivi trgovcev z živili	10
Shema 5:	Strateški načrt delovanja trajnosti 2013–2017	12
Shema 6:	Prikaz celovitega upravljanja z okoljem	48

Tabela	Naslov	Stran
Tabela 1:	Strateški deležniki glede na komunikacijske kanale in cilje komuniciranja	14
Tabela 2:	Pomembnejši podatki o poslovanju podjetja v letih 2013–2015	15
Tabela 3:	Zaposleni po starosti in spolu na dan 31. 12. 2015	41
Tabela 4:	Zadovoljstvo zaposlenih v obdobju 2012–2016	43
Tabela 5:	Pregled števila udeležencev na funkcionalnih izobraževanjih in usposabljanjih v letih 2014–2015	44
Tabela 6:	Število poškodb v letih 2013–2015	44
Tabela 7:	Letni prihranki zaradi posodobitve sistemov v trgovini INTERSPAR Citypark	51
Tabela 8:	Potencial prihrankov zaradi vračanja odpadne toplote v trgovini INTERSPAR Citypark	51
Tabela 9:	Delež zbranih odpadkov po letih 2011–2015	54

Graf	Naslov	Stran
Graf 1:	Vrste vprašanj kupcev, s katerimi se obračajo na oddelek v letu 2015	23
Graf 2:	Število klicev v oddelku Help desk za pomoč kupcem v letih 2012–2015	23
Graf 3:	Število slovenskih dobaviteljev s področja sadja in zelenjave v letih 2013–2015	35
Graf 4:	Zaposleni po stopnji izobrazbe v letu 2015	41
Graf 5:	Struktura rabe energije v letu 2015	49
Graf 6:	Struktura ostalih virov energije (brez električne energije)	49
Graf 7:	Raba električne energije v kWh na m ² prodajne površine v obdobju od leta 2012 do 2015	49
Graf 8:	Nastali odpadki po vrsti in deležu v letu 2015	54
Graf 9:	Delež mešanih odpadkov v strukturi odpadkov v letih 2011–2015	55

SPAR



Trajnostno poročilo podjetja SPAR Slovenija d.o.o.

Zanj: mag. Igor Mervič in Jure Petkovšek

Oseba, odgovorna za vsebino: Smiljan Veber (smiljan.veber@spar.si)

Uredništvo, vsebinski in jezikovni pregled, oblikovanje: Fit media d.o.o.

Fotografije: arhiv podjetja

Ljubljana, junij 2016



www.dobromednami.si
www.spar.si

