
Informácie o spoločenskej
zodpovednosti v rámci skupiny Orange
www.orange.com/responsibility

Správa o spoločenskej zodpovednosti

Orange Slovensko 2003

orange™

Obsah

| | |
|----|---|
| 5 | Úvod |
| 5 | Niekoľko slov o nás |
| 7 | Príhovor generálneho riaditeľa spoločnosti Orange Slovensko |
| 7 | Príhovor generálneho riaditeľa skupiny Orange |
| 8 | O Programe spoločenskej zodpovednosti |
| 8 | Nadväzujeme na tradíciu |
| 8 | Čo je to spoločenská zodpovednosť? |
| 9 | Piliere Programu spoločenskej zodpovednosti |
| 9 | Aké sú ciele nášho Programu? |
| 10 | Princípy Programu spoločenskej zodpovednosti |
| 12 | Naši partneri |
| 12 | Naši zamestnanci |
| 16 | Naši zákazníci |
| 22 | Naši dodávatelia a obchodní partneri |
| 23 | Komunita a životné prostredie |
| 30 | Štátne authority, legislatíva a regulačné vzťahy |
| 31 | Zodpovedný finančný manažment |
| 31 | Integrita a podnikateľská etika |
| 32 | Zhrnutie našich cieľov na rok 2004 |
| 34 | Vyhlásenie o nezávislom overení |
| 35 | Ďalšie informácie |

Úvod

Dobrý deň,

my v spoločnosti Orange Slovensko veríme v transparentnosť. Zaujíma nás spoločenský, etický či ekologický dopad našich aktivít na život spoločnosti, v ktorej žijeme a pre ktorú pracujeme. Veríme, že ak dokážeme spoznať naše silné a slabé stránky, a ak o nich dokážeme otvorene hovoriť, budeme môcť fungovať dynamickejšie a efektívnejšie. Preto sa spoločnosť Orange Slovensko v roku 2003 rozhodla pripojiť k iniciatíve skupiny Orange s názvom Program spoločenskej zodpovednosti (Corporate Social Responsibility, ďalej len CSR).

Je pre nás dôležité poznať váš názor, preto uvítame vašu spätnú väzbu na túto správu o spoločenskej zodpovednosti našej spoločnosti. Prosíme vás, aby ste vyplnili priložený formulár na konci dokumentu a zaslali nám ho späť.

Niekoľko slov o nás

Na Slovensku pôsobíme od 15. januára 1997, kedy sme začali prevádzkovať digitálnu mobilnú sieť štandardu GSM na frekvencii 900 MHz. Od 15. novembra 1999 sme spustili aj prevádzku mobilnej siete na frekvenčnom pásme 1800 MHz. Od 27. marca 2002 poskytujeme naše služby pod značkou Orange a obchodné meno našej spoločnosti je od tohto dátumu Orange Slovensko, a.s.

64% akcií Orange Slovensko vlastní spoločnosť Orange S.A., ktorej majiteľom je spoločnosť France Telecom. Zvyšné akcie Orange Slovensko vlastní súkromní finanční investori a Európska banka pre obnovu a rozvoj.

France Telecom ako jedna z vedúcich svetových telekomunikačných skupín získala v roku 2002 spoločnosť Orange plc od spoločnosti Mannesman. Svoje aktivity

v oblasti mobilnej komunikácie následne sústredila pod značku Orange. Skupina Orange pôsobí v 19 krajinách na štyroch kontinentoch. V súčasnosti má vyše 50 miliónov zákazníkov. Kontrolné podiely vlastní Orange vo Francúzsku, Veľkej Británii, Belgicku, Holandsku, Švajčiarsku, Rumunsku, Dánsku, na Slovensku, Pobreží Slonoviny, v Dominikánskej republike, Kamerune, Botswane a Madagaskare. Menšinové podiely vlastní Orange v Portugalsku, Rakúsku, Thajsku, Egypte, Poľsku a v Libanone.

K 31. decembru 2003 nám na Slovensku vyjadrovalo dôveru už vyše dvoch miliónov aktívnych zákazníkov. Im všetkým, ale aj celej verejnosti ponúkame predstavu budúcnosti, v ktorej ľudia budú môcť spolu komunikovať kedykoľvek budú chcieť a kdekoľvek sa budú nachádzať.

Príhovor generálneho riaditeľa spoločnosti

Orange Slovensko

V rukách držíte prvú správu spoločnosti Orange Slovensko, ktorá mapuje, ako si naša spoločnosť počína v zodpovednosti voči spoločnosti a komunite, v ktorej pôsobí. Táto správa je prvým formálnym výstupom o výsledkoch našej činnosti v oblasti korporátneho Programu spoločenskej zodpovednosti.

V prvom roku implementácie programu sme zmapovali vzťahy s našimi kľúčovými partnermi, identifikovali problematické oblasti a na základe získaných informácií sme navrhli a prijali konkrétne opatrenia na ich zlepšenie do nasledujúceho obdobia. Výsledkom našej snahy je táto správa. Dúfame, že bude pre vás informačne hodnotná a bude dôkazom skutočného

záujmu spoločnosti Orange Slovensko o systematický prístup k zvelačovaniu vzťahov s našimi kľúčovými partnermi.

To, kde sa nachádzame a ako si v súčasnosti počínáme, udávajú ukazovatele, z ktorých väčšina je obsiahnutá v tejto správe. Budeme ich sledovať aj naďalej tak, aby bola zabezpečená kontinuita a aby ste videli, ako sa nám darí napredovať.

Spoločnosť Ernst & Young uskutočnila nezávislú previerku a evidenciu dokladujúcu stanoviská prezentované v tejto správe vo vzťahu k opatreniam, ktoré v rámci korporátneho Programu spoločenskej zodpovednosti realizovala naša spoločnosť, ako aj vo vzťahu k procesu identifikácie

našich partnerov a oblastí, ktorým by sme sa chceli venovať. Vyjadrenie audítora je súčasťou tejto správy.



Ing. Pavol Lančarič, CSc.
generálny riaditeľ Orange Slovensko, a.s.

Príhovor generálneho riaditeľa

skupiny Orange

V roku 2003 naša skupina pracovala na tom, aby naplnila svoje záväzky, ktoré v predchádzajúcom období ako spoločensky zodpovedná firma prijala a ktoré sú definované v ôsmich princípoch korporátneho Programu spoločenskej zodpovednosti. Aby sme dokázali zmerať naše výsledky a mohli si stanoviť ciele na zlepšenie problémových oblastí, sedem spoločností v našej skupine, ktoré reprezentujú 80% našich výnosov, implementuje konzistentný program reportovania výsledkov v oblasti korporátneho Programu CSR.

Je mi ctou oznámiť, že správy o svojej spoločenskej zodpovednosti za rok 2003 zverejňujú naši operátori v Dánsku,

Francúzsku, Rumunsku, na Slovensku, v Holandsku, Švajčiarsku a vo Veľkej Británii. Tieto správy obsahujú popis súčasných činností a výsledkov a definujú priority na zlepšenie v nasledujúcom období.

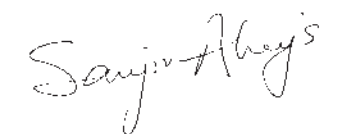
Tešia ma výsledky prezentované v týchto správach a verím, že sme pripravení čeliť výzvam, ktoré stoja pred nami. Spolu s Výkonným výborom skupiny Orange plne podporujeme výsledky, ciele a zábery stanovené našimi pobočkami v rámci Programu CSR.

V spoločnosti Orange považujeme za náš záväzok byť zodpovední a transparentní všade, kde pôsobíme. V roku 2004 sa k nášmu korporátnemu Programu pridajú ďalšie spoločnosti zo skupiny Orange,

ktoré začnú systematicky posudzovať a reportovať výsledky svojho sociálneho, environmentálneho a etického vplyvu na spoločnosť, v ktorej pôsobia.

Orange sa vždy bude usilovať o to, aby bol atraktívny pre zákazníka a zodpovedný k svojim partnerom – považujeme to za recept pre udržateľnosť našich vynikajúcich podnikateľských výsledkov v budúcnosti.

Budúcnosť je jasná, budúcnosť je Orange.



Sanjiv Ahuja
Chief Executive Officer Orange S.A.

O Programe spoločenskej zodpovednosti

Nadväzujeme na tradíciu

Uvedomujeme si našu zodpovednosť voči spoločnosti, v ktorej pracujeme. Preto sa snažíme redukovať negatívny vplyv našich aktivít a zvyšovať náš pozitívny príspevok. Naším prvotným cieľom je podnikanie a zvyšovanie trhovej hodnoty firmy, ale ako jedna z najväčších spoločností na Slovensku nemôžeme zabúdať ani na našich partnerov a na komunitu, v ktorej pôsobíme. Sme presvedčení, že tieto snahy nie sú v protiklade k cieľu poskytnúť našim akcionárom čo najvyššiu návratnosť ich investícií.

Od roku 1998 sa systematicky venujeme podpore charity a filantropie. Považujeme za našu povinnosť prispievať na podporu komunity, v ktorej žijeme a pracujeme. Sme radi, že Orange Slovensko sa na Slovensku stal priekopníkom niektorých postupov vo filantropii, spomeňme napríklad mobilné finančné zbierky alebo grantové programy. Sú to oblasti, ktorým sa chceme aj naďalej profesionálne a s dostatočnou vážnosťou venovať. Filantropiu považujeme za našu silnú stránku, avšak zďaleka nezahŕňa široké spektrum partnerov, s ktorými spolupracujeme. Preto sme sa rozhodli naše aktivity v oblasti riadenia vzťahov s našimi partnermi rozšíriť na komplexný Program spoločenskej zodpovednosti.

Piliere Programu spoločenskej zodpovednosti

Program CSR je postavený na štyroch pilieroch.

Prvý, najdôležitejší, tvoria biznis princípy. Sumarizujú to, čo považujeme za našu zodpovednosť, a ako ju chceme naplňovať. Definujú naše správanie voči našim hlavným partnerom.

Pre verejnosť je najviditeľnejšou súčasťou programu **druhý pilier** - filantropia a charita. Naša spoločnosť má na tomto poli bohatú históriu, rozvíjame mnohé aktivity, ktoré majú široký záber a z ktorých sa niektoré stali už tradíciou. Chceme byť partnerom a prispievať k rozvoju komunit v ktorých pôsobíme a umožniť ľuďom, aby sa zapojili do diania okolo spoločnosti.

Prioritnými oblasťami Programu spoločenskej zodpovednosti skupiny Orange sú: vzdelávanie, spolupráca s medzinárodnými organizáciami UNICEF a Lekári bez hraníc ako aj projekty, umožňujúce ľuďom začleniť sa do spoločnosti prostredníctvom komunikácie.

Tretím pilierom sú pravidlá, ktoré popisujú ako uviesť princípy do praxe. V súčasnosti v skupine Orange existujú pravidlá práce s komunitami, uverejňovania obsahu pre dospelých a ochrany zdravia.

V tomto Programe nestačí iba deklarovať aktivity a ciele. Transparentnosť procesu spočíva v zdokumentovaní faktov, čo predstavuje **štvrtý pilier**: reportovanie a auditovanie. Prostredníctvom indikátorov - ukazovateľov, ktoré sú definované pre každý z princípov, meriame a vyhodnocujeme, ako naše aktivity naplňujú naše záväzky. Ukazovatele zverejňujeme v Správe o spoločenskej zodpovednosti. Údaje v tejto Správe boli overené nezávislou spoločnosťou, so skúsenosťami v oblasti spoločenskej zodpovednosti. Vyhlásenie o nezávislom overení nájdete v tejto správe na strane 34.

Čo je to spoločenská zodpovednosť?

Spoločenská zodpovednosť v našom ponímaní je neustála snaha zabezpečiť, aby správanie spoločnosti Orange Slovensko naplnilo alebo prekročilo etické, právne či spoločenské očakávania verejnosti od podnikania našej spoločnosti. Program je založený na ôsmich princípoch, ktoré sú popísané ďalej v texte.

Spoločenská zodpovednosť firmy je pojem ďaleko širší ako len sponzoring, charita a filantropia. Je to zodpovednosť voči partnerom a spoločnostiam, s ktorými naša firma prichádza do styku. Skupina Orange sa rozhodla zaviesť tento Program preto, lebo si uvedomuje, že potrebuje poznať, ako vplýva na rozličné skupiny ľudí, spoločnosť a životné prostredie. Zaväzujeme sa merať vplyv našich aktivít na spoločnosť a prostredie a z roka na rok ich zlepšovať.

Pre Orange je Program spoločenskej zodpovednosti prirodzeným rozšírením jeho podnikateľskej filozofie a hodnôt značky, lebo byť priateľský, úprimný - otvorený sú hodnoty, ktoré Program rozvíja. Podrobnosti o tomto Programe sú k dispozícii na stránke www.orange.com/responsibility.

Spoločnosť Orange svoj Program spoločenskej zodpovednosti prvýkrát ohlásila pred dvoma rokmi a začala ho zavádzať vo Francúzsku, Anglicku a Švajčiarsku. Od roku 2003 sa k tomuto Programu pripojila aj spoločnosť Orange Slovensko.

Aké sú ciele nášho programu?

Program spoločenskej zodpovednosti v Orange Slovensko je systematický a riadený proces. Jeho predpokladom je kritický a nezávislý pohľad na našu činnosť, ako aj schopnosť čestne a transparentne priznať prípadné nedostatky. Sme presvedčení, že takýto prístup k riadeniu vzťahov s partnermi pomôže nielen zvýšiť hodnotu značky Orange, ale predovšetkým bude dôkazom úprimného záujmu našej spoločnosti pomáhať pri riešení spoločenských problémov.

Cieľom nášho Programu spoločenskej zodpovednosti je permanentný pokrok a snaha zabezpečiť, aby prispel k vnímaniu našej firmy ako spoločensky zodpovednej. Veríme, že môže obohatiť našu značku a budovať našu reputáciu spoločensky zodpovedného podnikateľského subjektu.



Princípy Programu spoločenskej zodpovednosti

Princípy Programu spoločenskej zodpovednosti vyjadrujú naše záväzky voči partnerom, ktorými sme sa riadili aj doteraz, avšak teraz ich otvorene deklaruujeme. Sumarizujú to, čo považujeme za našu zodpovednosť.

Rešpektovanie potrieb

Počúvame našich partnerov a rešpektujeme navzájom svoje potreby.

S našimi partnermi (akcionármi, zamestnancami, zákazníkmi, regulačnými orgánmi, dodávateľmi, obchodnými partnermi či organizáciami v oblasti životného prostredia) chceme komunikovať otvorene a transparentne. Budeme počúvať a rešpektovať dôvernosť obchodných a osobných informácií, ktoré získame. O výsledkoch našej činnosti v sociálnej, etickej a environmentálnej oblasti pripravíme pravidelné správy overované nezávislými audítormi.

Poctivosť

Podnikáme poctivo a čestne.

Naše obchodné vzťahy s partnermi musia byť založené na vzájomnej dôvere, spravodlivosti a otvorenosti. Budeme požadovať, aby sa naši zamestnanci vyhýbali osobným a finančným konfliktom záujmov, a aby odmietali podvodné postupy. Nebudeme tolerovať korupciu ani navádzanie na úplatky, ich platenie, prijímanie alebo schvaľovanie. Vytvoríme prostredie, v ktorom zamestnanci dostanú radu v etickej oblasti alebo pri potenciálnych konfliktoch. Nebudeme podporovať politické strany alebo organizácie s politickým zameraním.

Dodávatelia

Rozvíjame čestné a transparentné vzťahy s dodávateľmi.

S našimi dodávateľmi a zmluvnými partnermi budeme spolupracovať tak, aby chápali a akceptovali naše podnikateľské zásady. Naše zmluvy s dodávateľmi budeme formulovať jasne a budeme plniť dohodnuté podmienky. Dodržiavajúc príslušné zákony, zachováme dôverný charakter informácií, ktoré nám naši dodávatelia poskytujú. Aby sme mohli poskytnúť našim zákazníkom služby vysokej kvality za konkurencieschopné ceny, budeme rozvíjať vzťahy s globálnymi aj miestnymi dodávateľmi.

Zamestnanci

Zamestnancom vytvoríme bezpečné pracovné prostredie a poskytneme im konkurencieschopné podmienky zamestnávania.

Naším zamestnancom a zmluvným partnerom vytvoríme zdravé a bezpečné pracovné prostredie a poskytneme im konkurencieschopné podmienky zamestnávania. V pracovných vzťahoch je u nás samozrejmosťou vzájomná úcta, spolupráca a dôvera. Dodržiavajúc príslušné zákony SR, budeme rešpektovať dôvernosť osobných údajov našich zamestnancov. Budeme prehľbovať a zvyšovať ich kvalifikáciu a vytvoríme čo najlepšie podmienky pre ich ďalší osobný a odborný rozvoj.

Komunity

Podporujeme miestne komunity a vedíme s nimi dialóg.

Chceme byť prínosom pre komunity v miestach, kde pôsobíme. S tým súvisí aj naša snaha spolupracovať s nimi na otázkach životného prostredia a zdravia. Naše základňové stanice musia zodpovedať vnútroštátnym alebo medzinárodným normám bezpečnosti a tam, kde je to možné, spĺňať ešte prísnejšie kritériá, než stanovujú príslušné normy. Budeme sledovať nezávislé vedecké výskumy, venované mobilnej komunikácii a zdraviu. Budeme podporovať programy zamerané na komunity využívajúce na komunikáciu našu technológiu, zdroje, prostriedky a skúsenosti, aby sme ľuďom umožnili plnšie sa podieľať na spoločenskom živote.

Dlhodobý úspech

Chceme naplňovať finančné ciele a zodpovedne budovať dlhodobý úspech našej spoločnosti.

Chceme uplatňovať prísnejšie normy podnikania, ako sú štandardne uplatňované postupy. Naše podnikateľské procesy musia zabezpečiť rentabilitu pre našich akcionárov a súčasne prínos pre našich zamestnancov. Veríme, že vďaka dosiahnutým výsledkom a dlhodobému rastu bude náš podnik dobrou investíciou. Vo vzťahu k investorom budeme postupovať zodpovedne a otvorene. Naším zámerom je naplniť ich očakávania.

Životné prostredie

Chceme sa zodpovedne venovať environmentálnym dopadom našej činnosti.

Činnosť, ktorú vykonávame, je spojená aj s našim vplyvom na životné prostredie. My si túto zodpovednosť plne uvedomujeme. Preto sa spoluprácou so zainteresovanými stranami budeme snažiť redukovať environmentálne dopady našich aktivít.

Zákazníci

Zákazníkom chceme poskytovať kvalitu, hodnotu a vynikajúce služby.

Zákazníkom chceme poskytovať cenovo výhodné, kvalitné a hodnotné služby a pri ich predaji a ponuke uplatňujeme zodpovedné marketingové prístupy. Považujeme za našu povinnosť, aby užívatelia boli čestne a pravdivo informovaní o zdravotných, bezpečnostných a environmentálnych aspektoch našich služieb, aby sa mohli na ich základe rozhodovať. Dodržiavajúc príslušné zákony SR, budeme chrániť dôverný charakter informácií, ktoré nám naši zákazníci poskytnú.



Naši partneri

Naši zamestnanci

Celkový profil zamestnancov

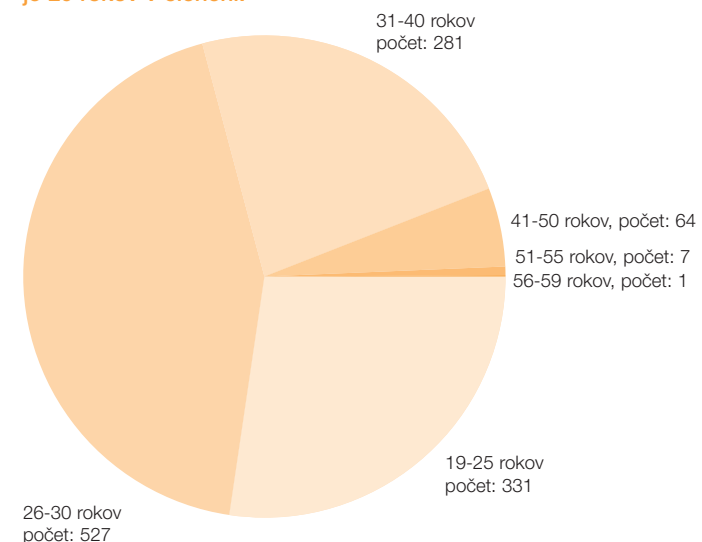
Sme spoločnosť orientovaná na zákazníka. Kľúčovým faktorom nášho úspechu je vysoký štandard kvality poskytovaných služieb. Preto si uvedomujeme význam kvalitného tímu zamestnancov vo vzťahu k našim výsledkom. V roku 2003 sme zamestnávali 1211 zamestnancov, z toho 61% mužov a 39% žien. Prijali sme 170 nových zamestnancov a 87 od nás odišlo. Zamestnávame 2 zamestnancov so zníženou pracovnou schopnosťou.

Priemerná doba zamestnanosti v našej spoločnosti sú 3 roky. Priemerná doba zamestnanosti členov vrcholového manažmentu je 5 rokov.

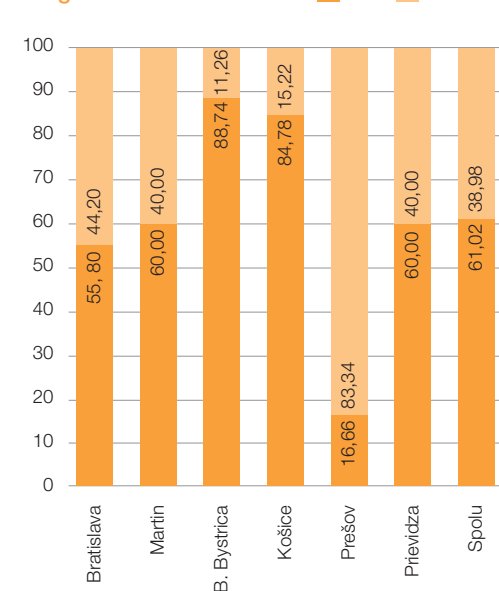
Niektoré údaje o našich zamestnancoch za rok 2003

- miera absencie – 2,40%
- miera fluktuácie – 7,18%
- priemerná dĺžka zamestnanosti stálych zamestnancov – 3 roky
- priemerná dĺžka zamestnanosti členov vrcholového manažmentu – 5 rokov

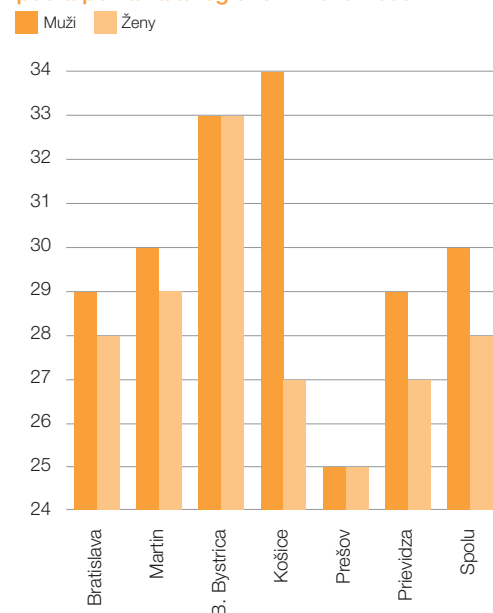
Priemerný vek zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko, a.s., k 31. 12. 2003 je 29 rokov v členení:



Štruktúra zamestnancov podľa pohlavia a regiónov v roku 2003 v %:



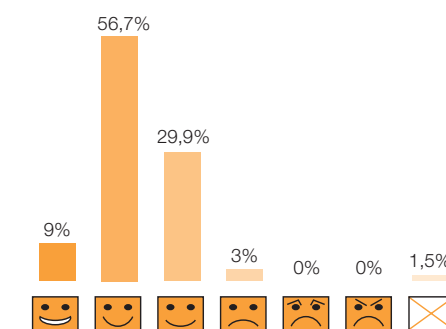
Priemerný vek zamestnancov a ich štruktúra podľa pohlavia a regiónov v roku 2003:



Spokojnosť zamestnancov

Spokojnosť našich zamestnancov sledujeme prostredníctvom prieskumov. Ostatný prieskum spokojnosti zamestnancov vykonala naša spoločnosť v roku 2002. Z 56% zamestnancov, ktorí sa ho zúčastnili, 80% zamestnancov deklarovalo spokojnosť so zamestnaním v spoločnosti Orange Slovensko. Oproti roku 2001 nastal nárast spokojnosti približne o 8%. 95,50% zamestnancov vyjadrilo pozitívne alebo skôr pozitívne vnímanie Orange ako zamestnávateľa, pričom 1,50% zamestnancov sa nevyjadrilo.

Ako zamestnanci vnímajú Orange ako zamestnávateľa:



Bezpečnosť a ochrana zdravia

Sme si vedomí významu poskytovania bezpečného a zdravého pracovného prostredia pre našich zamestnancov. Hlavnými rizikami pre bezpečnosť a zdravie našich zamestnancov sú predovšetkým:

- práce vo výškach
- používanie motorových vozidiel
- požiarne bezpečnosť
- hygienické aspekty elektromagnetického vyžarovania základňových vysielacích staníc

Každý zamestnanec našej spoločnosti je povinný pri nástupe a následne v pravidelných intervaloch absolvovať školenie o požiarnej ochrane a bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, pričom budovy spoločnosti sú zabezpečené protipožiarou ochranou v súlade s platnými právnymi predpismi.

Ročné výdaje na školenia o zdraví a bezpečnosti boli 711 000 Sk, ďalších 1,5 milióna Sk

sme investovali do pracovného oblečenia a ochranných pracovných pomôcok.

V uplynulom roku nebol ohlásený žiadny pracovný úraz zamestnanca.

Starostlivosť o zamestnancov

Uvedomujeme si význam príjemného pracovného prostredia pre našich zamestnancov a dôležitosť relaxu. Úsek ľudských zdrojov preto monitoruje podmienky vytvárajúce príjemné pracovné prostredie a podporu rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom. Jedným zo strategických cieľov firmy je zabezpečiť, aby spoločnosť Orange Slovensko patrila medzi najlepších zamestnávateľov na trhu. Okrem nadštandardného odmeňovania sa snažíme byť vždy o krok vpred a ponúkať našim zamestnancom zaujímavé výhody, ktoré prispievajú k ich spokojnosti.

Náš tréningový program je rozhodujúci pre zabezpečenie požadovanej kvality starostlivosti o zákazníkov. Na zabezpečenie najvyššej kvality poskytovaných služieb musia byť vytvorené predpoklady aj v oblasti ľudských zdrojov. V rámci Úseku služieb zákazníkom absolvuje každý zamestnanec niekoľko druhov školení. Prakticky u každého zamestnanca úseku služieb zákazníkom prebieha od jeho nástupu permanentný proces vzdelávania. Cieľom tohto procesu je dosiahnuť najvyššiu mieru spôsobilostí a znalostí o službách, produktoch a pracovných postupoch vzhľadom na pracovnú pozíciu, ktorú daný zamestnanec zastáva. V roku 2003 tréningové oddelenie Úseku služieb zákazníkom vyškolilo 106 nových zamestnancov, realizovalo 176 prezentácií a vykonalo 2343 konzultácií so zamestnancami.

Napriek tomu, že počet zamestnancov, ktorí sú s kvalitou internej komunikácie spokojní, v uplynulom období vzrástol, považujeme ju za oblasť s potenciálom ďalšieho zlepšenia. Okrem internej komunikácie sme v roku 2003 identifikovali niekoľko ďalších kľúčových oblastí riadenia a rozvoja ľudských zdrojov, ktorým by sme sa chceli venovať. Mnohé z nich nadväzujú na doterajšie činnosti a niektoré z nich sú nové:

- Rozvíjať dialóg so zamestnancami o otázkach, ktoré vnímajú ako problém, sériou rozhovorov s konkrétnym predstaviteľom manažmentu.
- Každoročne monitorovať spokojnosť zamestnancov vo vzťahu k pracovným podmienkam, interpersonálnym vzťahom, pracovnému prostrediu, poskytovaným výhodám a sociálnemu programu.
- Každoročne monitorovať trh v oblasti sociálnych a finančných benefitov prostredníctvom externého prieskumu tak, aby spoločnosť mohla svojim zamestnancom poskytovať flexibilné a konkurencieschopné benefity.
- Poskytovať ciele program rozvoja manažmentu s cieľom vytvoriť individuálny plán rozvoja pre všetky manažérske pozície.
- Zabezpečiť individuálne plánovanie rozvojových aktivít (školení) pre všetkých zamestnancov.

- Prispievame na doplnkové dôchodkové poistenie a rôzne iné druhy poistenia.
- Kladieme dôraz na kvalitnú zdravotnú starostlivosť – preventívne prehliadky, odborné vyšetrenia na objednávku, očkovania.
- Poskytujeme sezónne benefity (jarný, letný, jesenný, zimný), v rámci ktorých pripravujeme víkendové aktivity a jednodňové výlety organizované firmou. Je to benefit, ktorý poskytuje oddych nielen zamestnancom, ale aj ich rodinám.
- Na regeneráciu pracovných síl poskytujeme aj dni dovolenky nad rámec zákona.
- Ponúkame bohatý sociálny program pre zamestnancov a ich rodiny, kde si môžu vybrať z množstva športových a kultúrnych aktivít, podujatí organizovaných pre deti, detských táborov, firemných osláv, poukazov do kina, športových centier, salónov krásy, kníhkupectiev a pod.

Rozvoj zamestnancov

Podmienkou zachovania konkurencieschopnosti na trhu sú aj investície do rozvoja ľudských zdrojov. Rozpočet vyčlenený v roku 2003 na školenia zamestnancov predstavoval 34 miliónov Sk. Zamestnanci absolvovali celkovo približne 4900 dní školení, ktoré boli zamerané na rôzne oblasti osobného rozvoja, od tzv. „mäkkých“ zručností až po odborné školenia. V priemere každý pracovník spoločnosti Orange absolvoval 4,1 tréningových dní. Takmer tri štvrtiny zamestnancov (71%) sa počas roku zúčastnili aspoň jedného školenia. V roku 2003 sme zaviedli nový systém, ktorého hlavnou črtou je individuálny plán rozvoja pre každého zamestnanca.

Interná komunikácia

Je dôležité, aby každý zamestnanec bol informovaný o dianí vo firme, a aby mal možnosť vyjadriť svoj názor, pýtať sa a komunikovať s manažmentom spoločnosti. Obojstranná komunikácia je preto v našej spoločnosti podporovaná vytvorením efektívnych a ľahko dostupných komunikačných kanálov.

Okrem štandardných prostriedkov, ako je interný mailing, uskutočňujeme internú komunikáciu so zamestnancami najmä prostredníctvom firemných workshopov, mesačníka O nás a týždenného letáka o najdôležitejších novinkách v telekomunikačnom sektore s názvom Monitorujeme, informatívnych e-mailov a intranetu. Komunikácia zamestnancov s Úsekom ľudských zdrojov je podporovaná možnosťou individuálnej komunikácie prostredníctvom špeciálnej sekcie intranetu.

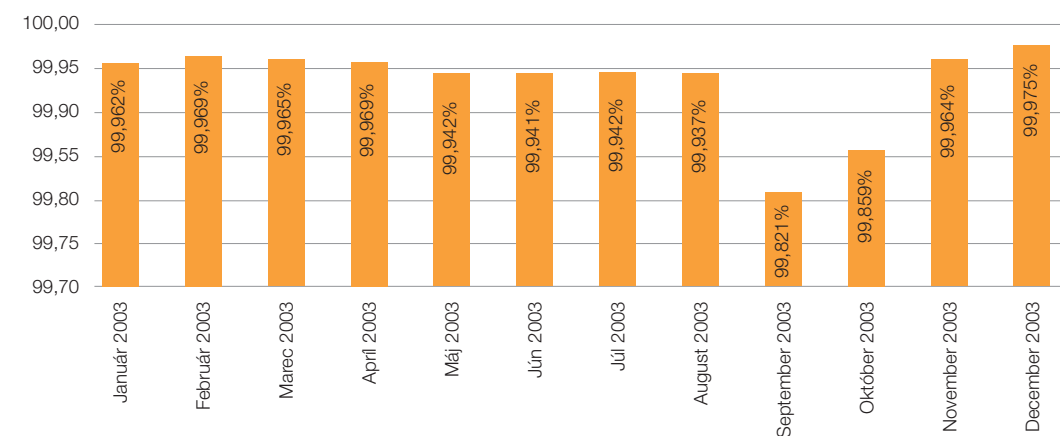
V ostatnom prieskume spokojnosti zamestnancov sme zistovali aj to, ako sú zamestnanci spokojní s kvalitou internej komunikácie. V roku 2001 to bolo 25,70% a v roku 2002 stúpilo percento spokojných zamestnancov na 35,90%. Napriek nárastu spokojnosti, považujeme kvalitu internej komunikácie za oblasť s potenciálom možného zlepšenia.

Naši zákazníci

Pôsobíme v sektore služieb, kde je kvalita poskytovaného zákazníckeho servisu absolútnou prioritou, či už hovoríme o starostlivosti o zákazníkov, kvalite poskytovaných služieb alebo kvalite siete. Okrem týchto parametrov je pre nás dôležitá transparentnosť vzťahov s našimi zákazníkmi. Komunikujeme s nimi otvorene, pretože úprimnosť je hodnota, ktorá je vlastná značke Orange.



Dostupnosť siete GSM v roku 2003



Kvalita a dostupnosť siete

Jedným z parametrov kvality poskytovaných služieb dôležitých pre našich zákazníkov je kvalita a dostupnosť siete. Hlavnou úlohou je zabezpečiť, aby naša sieť fungovala efektívne, a aby bolo kvalitné pokrytie všade tam, kde naši zákazníci žijú, pracujú alebo dovoľenkujú. Mobilná sieť GSM spoločnosti Orange Slovensko pokrýva k 31. 12. 2003 98,60% populácie a 85,60% územia SR.

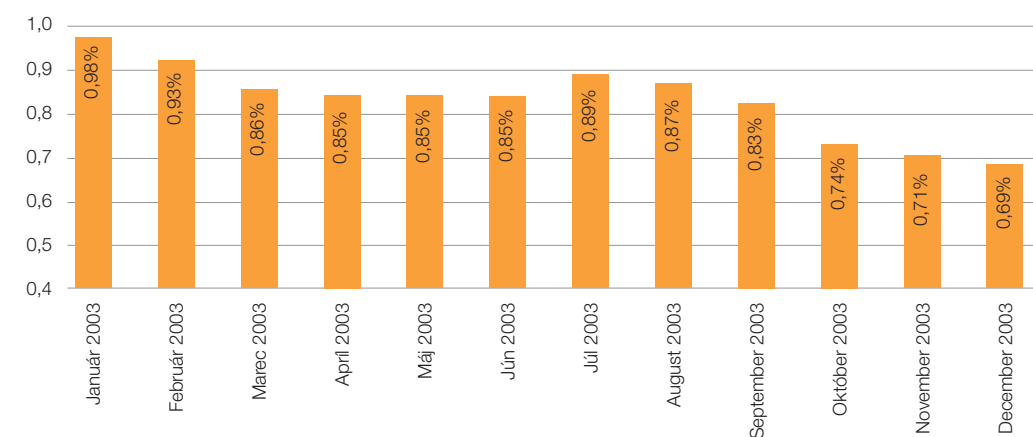
Mobilná sieť spoločnosti Orange Slovensko je nepretržite monitorovaná Dohľadovým centrom v Banskej Bystrici, ktoré vďaka implementovaným procesom riešenia výpadkov a sťažností zákazníkov a sofistikovanému systému komunikácie formou elektronického sledovania (automatizovaného toku informácií medzi zodpovednými oddeleniami a pracovníkmi firmy)

zabezpečuje rýchle a efektívne riešenie výpadkov a porúch. Počet sťažností týkajúcich sa výpadku siete predstavoval v uplynulom roku 796, počet sťažností na slabý signál bol 460, na preťaženie siete nás zákazníci upozornili 435 krát.

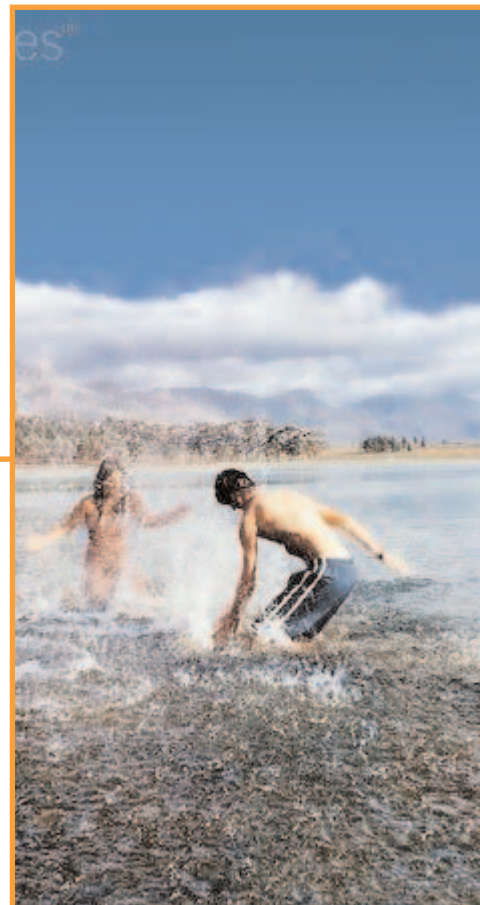
V uplynulom roku sme tiež zaznamenali 145 reakcií zákazníkov na plánované výpadky služieb siete.

V uplynulom roku boli pre prácu technického úseku charakteristické dva ciele: Pokračovanie v stratégii zabezpečovania dlhodobej kvality GSM siete a služieb a spustenie nových produktov pre GSM zákazníkov a zákazníkov dátových sietí. Oba ciele znamenali, že takmer 20% investícií bolo určených výlučne na zvýšenie kvality existujúcich sietí a služieb. Výsledkom tejto stratégie bolo ďalšie zvýšenie dostupnosti siete GSM a pokles miery spadnutých hovorov.

Miera hovorov prerušených z technických dôvodov

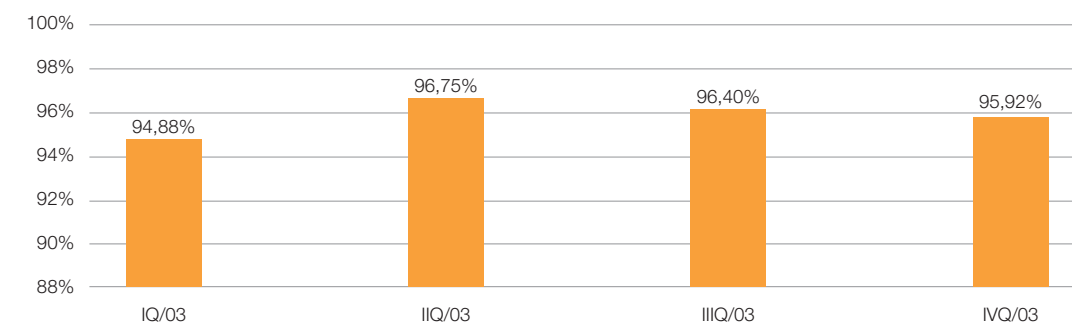


V porovnaní s prevádzkou v decembri roku 2002 spracovala naša sieť v roku 2003 o 20% viac hovorov, o 20% viac odoslaných a o 28% viac prijatých SMS správ. V uplynulom roku sme spustili 171 nových vysielačích základňových staníc a ich konečný počet ku koncu roka 2003 predstavoval 1 220. Z dôvodu rozširovania a skvalitňovania služieb sme pokračovali v dualizovaní siete a koncom uplynulého roka počet dualizovaných vysielačích základňových staníc prekročil hranicu 400. Pokračovali sme tiež v implementácii projektu zálohovania siete v porovnateľnej kvalite pri výpadku napr. jednej ústredne, ako aj v rozširovaní optickej siete s cieľom zálohovať hlavné prenosové trasy, a tak zvýšiť dostupnosť a kapacitu prístupovej prenosovej siete.



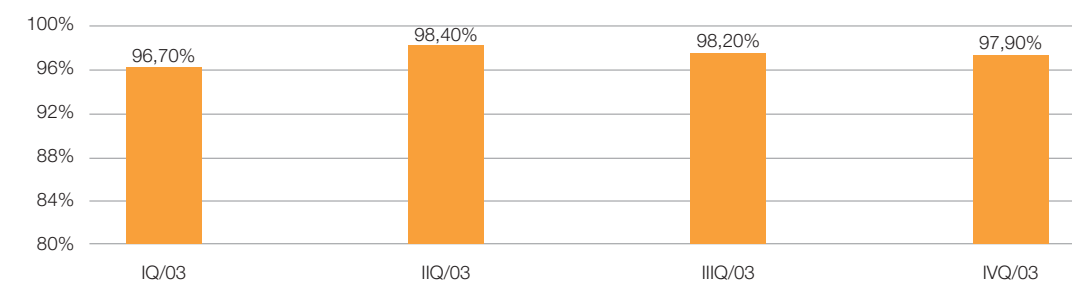
Spokojnosť s kvalitou hovorov (prieskumy spokojnosti, zdroj: DICIO):

Index spokojnosti zákazníkov - hlas



Spokojnosť s kvalitou SMS (prieskumy spokojnosti, zdroj: DICIO):

Index spokojnosti zákazníkov - SMS

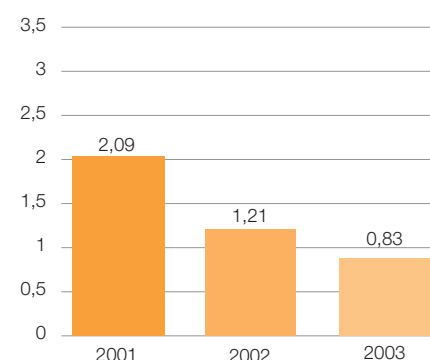


Poznámka: Graf vyjadruje vývoj tzv. Indexu spokojnosti zákazníkov. Tento indikátor zahŕňa podiel veľmi spokojných a spokojných zákazníkov na celkovej opytovanej báze.

Starostlivosť o zákazníkov a kvalita služieb

Starostlivosť o zákazníkov je kľúčovou oblasťou našej podnikateľskej činnosti. Efektívnosť prijatých opatrení v oblasti kvality sa prejavuje aj v tom, že počet reklamácií na 1000 zákazníkov má v spoločnosti Orange Slovensko už niekoľko rokov klesajúci trend. Priemerný čas vyriešenia reklamácie bol 6,10 dňa. Priemerný počet prijatých reklamácií klesol v uplynulom roku medziročne o 31%. Dôležitým zdrojom informácií o našich zákazníkoch sú pravidelné prieskumy spokojnosti vykonávané prieskumnou agentúrou.

Priemerný počet prijatých reklamácií na 1000 zákazníkov v rokoch 2001-2003



Vzťah spoločnosti Orange Slovensko so svojimi zákazníkmi je založený nielen na vzájomnej dôvere, ale aj na aktívnom dialógu. Naši zákazníci nás môžu kontaktovať telefonicky prostredníctvom zákazníckych liniek na číslach 905, 908 a 595, e-mailom na adrese info@orange.sk, faxom, prípadne osobne v sídle našej spoločnosti alebo aj na našich predajných miestach. Na komunikáciu so zákazníkmi využívame tiež SMS správy prostredníctvom čísel 905, 908 a 444 (pre užívateľov predplatených služieb Prima). Užívateľia fakturovaných služieb môžu v pracovných dňoch kontaktovať priamo svojho osobného operátora, ktorého meno a telefónne číslo je uvedené v každej faktúre za služby spoločnosti Orange Slovensko.

Súčasnou činnosťou Úseku služieb zákazníkom je aj dialóg s klientmi, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah. Kontaktujeme ich telefonicky, písomne, osobne alebo inou formou, a snažíme sa zistiť príčinu ich rozhodnutia. Popritom sa snažíme nájsť pre zákazníkov optimálne riešenie, ktoré bude pre nich v danej situácii vyhovujúce a uspokojivé.

Uvedomujeme si, že pre našich zákazníkov je dôležité, aby na svoje otázky, týkajúce sa poskytovaných služieb, získali rýchlu odpoveď. Naši agenti oddelenia Call centrum vybavujú každý deň v priemere približne 10 900 hovorov. Užívateľia fakturovaných služieb sa môžu v pracovných dňoch obrátiť priamo na svojho osobného agenta, ktorého meno a telefónne číslo je uvedené v každej faktúre za poskytované služby. Našou snahou je vyriešiť čo najväčšie množstvo problémov počas jedného telefonátu so zákazníkom. V prípade, že to nie je možné, operátori kontaktujú zákazníka telefonicky, okamžite po získaní potrebnej odpovede alebo informácie.

Osobitnú zákaznícku podporu poskytujeme firemným zákazníkom, ktorí majú k dispozícii 24-hodinovú zákaznícku linku 908. O spokojnosť stredne veľkých a veľkých firemných zákazníkov sa starajú priamo vyčlenení predajcovia.

Popri existujúcich nástrojoch monitorovania spokojnosti našich zákazníkov s kvalitou poskytovanej starostlivosti v roku 2004 zavádzame program Scorange, ktorý umožní vyhodnotiť spokojnosť zákazníkov so službami Úseku služieb zákazníkom.

Lojalita zákazníka je odrazom jeho spokojnosti s našimi službami. Naša spoločnosť pravidelne pripravuje programy, ktorými odmeňuje svojich verných zákazníkov. K týmto výhodám v roku 2003 patrili druhý mobilný telefón pre nové číslo, bezplatná ponuka niektorých služieb, hovory nad rámec predplatených minút v rámci siete Orange Slovensko, možnosť získať bezplatne kartu SIM toolkit, bonusové SMS či rôzne ďalšie výhody. Pre verných zákazníkov, ktorým končí dvojročná doba viazanosti, prinášame pravidelný program výmen telefónov, v ktorom majú možnosť získať okrem nového telefónu aj ďalšie výhody.

Nezabúdame ani na zákazníkov so špeciálnymi potrebami. Viacerí svetoví operátori v súčasnosti zavádzajú špeciálne programy pre sluchovo postihnutých. Orange Slovensko ponúka túto službu od roku 2000 - sluchovo postihnutí zákazníci môžu využívať paušály pre SMS, a to konkrétne paušály SMS 500 a SMS 2000.

Vďaka poskytovanej starostlivosti, kvalite služieb a siete sme v uplynulom roku zaznamenali ďalšie zníženie ukazovateľa tzv. úbytku počtu zákazníkov. Ten je počítaný ako pomer medzi celkovým počtom účastníkov, ktorých SIM karty boli deaktivované (dobrovoľne alebo nedobrovoľne) alebo boli považované za neaktívne za posledných 12 mesiacov a medzi váženým priemerným počtom aktívnych užívateľov za to isté obdobie. Tento ukazovateľ v roku 2003 klesol v medziročnom porovnaní o 14,7%.



Zákazníci sú ústredným prvkom biznisu a sme hrdí na našu reputáciu za služby poskytované zákazníkom. Každý rok sa však chceme aj v tejto oblasti zlepšovať, aby sme uspokojovali ich potreby a spätná väzba od nich nám pomáha. S našimi zákazníkmi hovoríme každý deň prostredníctvom zákazníckych liniek a máme zavedené procedúry, ktoré zabezpečujú, že dokážeme reagovať na ich požiadavky. Pravidelne vykonávame prieskumy spokojnosti zákazníkov – pýtame sa ich, čo si myslia o našom pokrytí, poskytovanej starostlivosti, spoplatňovaní služieb, o našich reklamách a predajnej sieti. Je dôležité, aby sa k nám zákazníci dostali čo najrýchlejšie. Aby sme znížili čakacie doby na zákazníckych linkách, v roku 2003 sme rozšírili rozsah automatizovaných služieb, ktoré majú zákazníci na zákazníckych linkách dostupné bez toho, aby museli kontaktovať operátora.

- Naším cieľom je poznať spokojnosť našich zákazníkov s poskytovanou starostlivosťou. Popri existujúcich nástrojoch monitorovania spokojnosti preto v roku 2004 zavádzame program Scorange, ktorý umožní vyhodnotiť spokojnosť zákazníkov so službami Úseku služieb zákazníkom.

Naši dodávateľia a obchodní partneri

S našimi dodávateľmi sa snažíme vybudovať partnerský vzťah, založený na vzájomnej dôvere. Aj keď viacerí naši dodávateľia pracujú pre celú skupinu Orange, využívame široké spektrum slovenských dodávateľov. Mnohí z nich spolupracujú s celou skupinou Orange alebo France Telecom.

Orange Slovensko má v súčasnosti viac ako 2000 aktívnych dodávateľov. Z nich 45 označujeme ako kľúčových – jednak z hľadiska dôležitosti vo vzťahu k fungovaniu nášho biznisu, ako aj s ohľadom na objem dodávok pre našu spoločnosť. Pri týchto dodávateľoch priebežne realizujeme monitoring kvality spolupráce, prípadne jednorazové audity. Výber a hodnotenie dodávateľov sa riadi procedúrami, ktoré zabezpečujú transparentnú tendrovú politiku.

Komunita a životné prostredie

V spoločnosti Orange Slovensko sme si vedomí, aké dôležité je viesť dialóg s komunitou, v ktorej a pre ktorú pracujeme. V prvom rade sa snažíme odhadnúť, aký vplyv majú naše aktivity na spoločnosť, a negatívne vplyvy sa snažíme redukovať.

V druhom rade sa snažíme spoločnosti pomôcť – formou charitatívnych príspevkov či komunitných projektov. Spôsob, akým sa venujeme environmentálnemu vplyvu našej činnosti, je popísaný v špeciálnej časti tejto správy.

Ako s komunitou komunikujeme

Spätnú väzbu počas výstavby našej siete získavame kontaktom so zástupcami miestnych samospráv a obyvateľstva, a to v rámci jednaní s lokálnymi autoritami, ktorým sa venuje špecializovaný tím zamestnancov. Ich úlohou je zohľadňovať požiadavky miestnej komunity pri výstavbe siete a umiestňovaní telekomunikačných zariadení. Sledujeme nezávislú literatúru a výsledky prieskumov hygienického a environmentálneho vplyvu týchto zariadení na obyvateľstvo a tieto informácie na požiadanie komunikujeme našim partnerom. Uvedomujeme si však absenciu systematického dialógu s komunitou na tému životné prostredie.

Dôležitým predpokladom rozhodovania o podpore charitatívnych projektov a filantropie sú informácie získané od miestnych komunít priamo alebo prostredníctvom profesionálnych organizácií. Príkladom je dlhodobá spolupráca s neziskovou organizáciou Centrum pre Filantropiu, n.o., ktorá je nielen profesionálnym garantom realizovaných projektov charity a filantropie, ale aj sprostredkovateľom cenných informácií o požiadavkách potenciálnych adresátov pomoci.

Orange a filantropia

Filantropia je oblasť, ktorej sa systematicky venujeme od roku 1998. Filantropické aktivity našej spoločnosti sa sústreďujú jednak na priamu finančnú podporu projektov, ako aj na podporu individuálneho darcovstva.

S cieľom systematickej podpory filantropie sme v roku 1998 zriadili Konto Globtel. Na Konto nadviazal od roku 2002 neinvestičný fond Konto Orange.

Osobitnú formu podpory individuálneho darcovstva tvoria mobilné finančné zbierky, kde sme vytvorili transparentné a štandardizované prostredie na individuálne darcovstvo našich zákazníkov. Podľa našich štatistík až 84 tisíc zákazníkov sa do mobilných finančných zbierok zapája opakovane. Na základe týchto štatistík sme presvedčení, že naši zákazníci sú pripravení prispieť prostredníctvom mobilného telefónu aj v budúcnosti na zmysluplné projekty, ktoré zabezpečia, že pomoc sa dostane do správnych rúk.

S cieľom podporovať kultúru individuálneho darcovstva sme v roku 2003 iniciovali v spolupráci so Slovenskou sporiteľňou a Asociáciou komunitných nadácií projekt Kluby darcov. Tento program dáva možnosť darcom priamo rozhodnúť o využití ich daru a zároveň rozširuje myšlienku darcovstva do regiónov. Orange a Slovenská sporiteľňa zdvojnásobia každý finančný dar komunitným nadáciám najviac do výšky 50 000 Sk na jednu komunitnú nadáciu.

V roku 2003 prispela spoločnosť Orange Slovensko na Konto Orange sumou 10 330 000 Sk. Konto Orange podporilo v roku 2003 projekty v celkovej hodnote 10 255 055 Sk.

Filantropické projekty spoločnosti

Orange Slovensko v roku 2003

■ **Obnova múra opevnenia**

Trenčianskeho hradu. Po zrútení jednej z najstarších častí múra Orange Slovensko poskytol Trenčianskemu múzeu finančný dar vo výške 1 milión Sk. Zároveň sme zorganizovali verejnú finančnú zbierku. Výťažok zbierky uhradil architektonickú štúdiu obnovy opevnenia.

■ **Malujme srdcom.** Ako exkluzívny partner projektu Malujme srdcom sme oslovili známe osobnosti Slovenska, ktoré dovtedy nikdy nemaľovali obrazy. Ich prvotiny sme vydražili a sumu použili na podporu projektov pre postihnuté deti. Vybieraná suma dosiahla 500 tisíc Sk.

■ Projekt **Tri milióny udržia vaše**

nápady nad vodou bol zameraný na podporu voľnočasových aktivít mladých ľudí. Svoj nápad, ako stráviť voľný čas, mohli mladí ľudia spracovať do projektu a prihlásiť do súťaže. Orange podporil tieto nápady v celkovej finančnej výške 3 milióny Sk. Väčšina projektov bola zameraná na športové, hudobné a kultúrne podujatia, boli však medzi nimi aj aktivity zamerané na vzdelávanie, podporu mladých literárnych autorov a podobne. Projekt nadviazal na úspech grantového projektu Prima projekt z roku 2001.

■ **Deň narcisov.** Prostredníctvom našej linky sme v roku 2003 vybírali 282 660 Sk, ktoré poslúžia pri podpore prevencie, včasnej diagnostiky a liečby rakoviny v Slovenskej republike. S Ligou proti rakovine na mobilných finančných zbierkach spolupracujeme od roku 2001.

■ **Konto Bariéry.** V spolupráci s Detským fondom Slovenskej republiky sme podporili projekty pre hendikepované deti sumou 520 340 Sk. Na projekte Konto bariéry sa Orange zúčastňuje pravidelne od vzniku tohto projektu.

■ Projektom **Hodina deťom** sme v spolupráci s Nadáciou pre deti Slovenska podporili zmysluplné využitie voľného času detí a mladých ľudí na Slovensku. Vo fáze, ktorá končila februárom 2003 sme vybírali približne 1,08 milióna Sk, v ďalšej fáze od novembra 2003 sme vybírali približne 1,48 milióna Sk.

■ **Ostrov života.** V spolupráci s Nadáciou Markíza sme pomohli vybrať 1,44 milióna Sk na nákup zdravotných prístrojov pre detské oddelenia nemocníc.

■ Grantový projekt pre základné školy s názvom **Školy pre budúcnosť** je prvým zo série vzdelávacích projektov, ktoré plánujeme realizovať. Projekt má ambíciu podporiť iniciatívnych učiteľov, ktorí majú chuť učiť po novom, interaktívnejšie a zaujímavejšie. Svoje projekty nám poslalo 1420 učiteľov. Nezávislá komisia vybrala projekty v hodnote 2,21 miliónov Sk.

■ **Podpora akademického sveta.** Orange je dlhodobý partner Nadácie Národohospodárskej fakulty pri Ekonomickej univerzite v Bratislave. V roku 2003 sme túto Nadáciu podporili sumou 200 tisíc Sk.

■ **OZ Návrat.** Orange od roku 2001 spolupracuje ako strategický partner s občianskym združením Návrat. Naším spoločným zámerom je vrátiť deti, ktoré nemajú rodičov alebo s nimi nemôžu z akýchkoľvek príčin žiť v jednej domácnosti, späť do rodín a zabezpečiť im tak výchovu v prirodzenom prostredí. Súčasťou práce OZ Návrat je komunikácia s verejnosťou, legislatívny lobing či prevádzkovanie bezplatnej „Linky nielen o adopcii“. V roku 2003 dosiahol finančný príspevok spoločnosti Orange Slovensko 1 milión Sk.

■ **Darujte Vianoce.** Cieľom druhého ročníka grantového programu Darujte Vianoce bolo pripraviť Vianoce ľuďom, ktorí by ich inak strávili osamote. Celková hodnota projektov podporených počas druhého ročníka projektu je 1 milión Sk.

■ **Kluby darcov** sú spoločnou iniciatívou spoločnosti Orange Slovensko, Slovenskej sporiteľne a Asociácie komunitných nadácií. Cieľom projektu je budovať na Slovensku kultúru individuálneho darčovstva. Tento program dáva možnosť darcom priamo rozhodnúť o využití ich daru a zároveň rozširuje myšlienku darčovstva do regiónov. Orange a Slovenská sporiteľňa zdvojnásobia každý finančný dar komunitným nadáciám najviac do výšky 50 000 Sk na jednu komunitnú nadáciu.

Na základe skúseností zo spolupráce s tretím sektorom a subjektmi, ktoré sme podporili, sme identifikovali niekoľko oblastí, ktorým by sme sa chceli v nasledujúcom období systematicky venovať:

- Pravidelne a transparentne informovať verejnosť o našich filantropických projektoch.
- Monitorovať, ako verejnosť vníma filantropické aktivity spoločnosti Orange Slovensko na báze Market Mind Research a spôsob, akým tieto aktivity ovplyvňujú prístup verejnosti k značke Orange na Slovensku.
- Zapájať zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko do projektov v úlohe darcov financií, poznatkov a času.
- Realizovať filantropické projekty v súlade so stratégiou skupiny Orange a súčasne ich prispôbovať lokálnym potrebám a možnostiam trhu.

Životné prostredie

Mnohí ľudia považujú telekomunikačné odvetvie za čistý a ekologicky nezávadný priemysel. My si uvedomujeme, že každá aktivita človeka má vplyv na životné prostredie, a preto dôsledne analyzujeme oblasti, kde by sme mohli tento vplyv redukovať.

Z dialógu so zástupcami miestnych komún, ako aj z informácií zverejnených médiami vyplýva, že mimoriadne citlivo vnímanou otázkou, zvlášť na lokálnej úrovni, je predovšetkým vplyv elektromagnetického vyžarovania základňových vysielacích staníc na zdravie obyvateľstva. Uvedomujeme si však, že pre našich partnerov sú dôležité aj iné oblasti životného prostredia, ktorým sa chceme náležite venovať.

V prvom rade diskutujeme s príslušnou komunitou pri výstavbe nových základňových staníc o vplyve elektromagnetického vyžarovania telekomunikačných zariadení na zdravie obyvateľstva. Rovnako ako naši zákazníci, aj my sme užívateľmi mobilných telekomunikačných služieb.

V celosvetovom meradle stanovuje prípustné úrovne výkonovej hustoty elektromagnetického vyžarovania norma ICNIRP (International Commission for Non-Ionizing Radiation). Na každej našej základňovej stanici vykonáva Štátny fakultný zdravotný ústav pred uvedením do prevádzky kontrolné meranie úrovne elektromagnetického poľa a zistí súlad stanice s predpismi platnými na území SR, najmä s Vyhláškou č. 123/93 o ochrane zdravia. Všetky základňové vysielacie stanice spoločnosti Orange Slovensko musia spĺňať v súčasnosti platné normy pre ochranu osôb pred elektromagnetickým žiarením, ktoré sú v SR prísnejšie ako medzinárodná norma ICNIRP.

Povolená výkonová hustota vo wattoch na meter štvorcový:

| | 900 MHz | 1800 MHz |
|-----------------|----------|----------|
| Slovenská norma | 0,05-2,5 | 0,05-2,5 |
| ICNIRP | 4,5 | 9,0 |



Výstavba infraštruktúry

Významný vplyv na život komunity má výstavba našej infraštruktúry. Pozornosť venujeme najmä okoliu, ktoré je dotknuté výstavbou. Už počas získavania súhlasu majiteľov nehnuteľností sa snažíme dbať na obojstrannú výhodnosť umiestnenia zariadenia a o umiestnenie na najvhodnejšom možnom mieste.

Výstavba všetkých častí siete prebieha v súlade s legislatívou platnou na území SR - najmä Stavebným zákonom č. 237/2000 Z.z., Zákonom o elektronických komunikáciách č. 610/2003 Z.z., Vyhláškou o ochrane zdravia č. 123/93 Z.z. Výstavbu môžu realizovať iba stavebné firmy s oprávnením vykonávať telekomunikačné práce.

Dôležitým prvkom ochrany životného prostredia je využívanie zdieľaných štruktúr a existujúcich objektov. K 31. 12. 2003 využíval Orange Slovensko 934 základňových staníc a 133 ostatných technologických staníc v existujúcich objektoch. Vlastných stožiarov vo výške od 25 m do 60 m vybudovala spoločnosť Orange Slovensko ku koncu minulého roka 341.

Celkový počet rádiových základňových staníc spoločnosti Orange Slovensko vrátane vykryvačov k 31. 12. 2003 bol 1 220, z toho 341 vlastných.

Vizuálny dopad zariadení siete

Orange Slovensko sa snaží minimalizovať negatívny vizuálny dopad svojich základňových staníc vždy tam, kde to je technicky možné, podľa požiadaviek ďalších partnerov. Využívame rôzne prístupy k riešeniu tejto problematiky, ako napríklad farebné zjednotenie konštrukcie s fasádou budov, nátery stožiarov v súlade s okolitou prírodou, umiestnenie antén za otvory kostolných veží a podobne.



Nakladanie s odpadom

Na zálohovanie chodu siete sa v Orange Slovensko používajú olovnato-kyselínové batérie s bezpečnostným ventilom, ktoré sú najmodernejšej konštrukcie. Raz za dva roky vykonáva dodávateľ aj profylaktickú kontrolu stavu a meranie kapacity batérie. V prípade poškodenia batériu vymení. Záruka životnosti batérií je 10 rokov. Dodávku, servis a výmenu batérií (vrátane likvidácie batérií v súlade s predpismi na ochranu životného prostredia) zabezpečujú dodávateľské organizácie na základe zmluvných vzťahov a v súlade s dodržiavaním internej procedúry o nakladaní s batériami. Celkové množstvo batérií, umiestnených na základňových staniciach, bolo ku koncu roka 2003 približne 600 ton.

podmienku, aby stavebný odpad bol umiestňovaný na riadených skládkach a v prípade recyklovateľných materiálov odvezený do zberu. Vyradené technologické zariadenia sú umiestňované dodávateľom v našich skladoch. Naša spoločnosť ich na základe zmluvy odovzdáva pôvodnému dodávateľovi technológie, ktorý ho buď repasuje alebo likviduje povoleným spôsobom.

Spotreba energetických médií

V roku 2003 sme v šiestich vlastných predajniach spotrebovali 223 MWh elektrickej energie. Sieťové zariadenia spotrebovali 23,30 GWh energie a v kancelárskych priestoroch sme spotrebovali spolu 3,85 GWh elektrickej energie a 155 076 m³ plynu.

Celá telekomunikačná sieť Orange Slovensko je napojená na verejnú rozvodnú sieť energetických závodov. Podľa ročenky Slovenských elektrární táto sieť zabezpečuje z obnoviteľných zdrojov približne 16,4% elektrickej energie, a to z vodných elektrární. Vzhľadom na klimatické podmienky na území SR považujeme v súčasnosti využitie alternatívnych zdrojov energie (solárnej alebo veternej) za neefektívne. V rámci šetrenia spotreby elektrickej energie správa budovy centrály našej spoločnosti minimalizuje v nočných hodinách a počas víkendov výkon ohrevu vody a výkon ventilátorov.

Využívanie a recyklácia materiálov

Orange Slovensko sa snaží použiť hardvér, ktorý prechádza vyradovacou komisiou darovať tým, ktorí ho ešte dokážu využiť. V roku 2003 spoločnosť Orange Slovensko darovala 175 počítačov rôznym organizáciám. Viac ako 82% dostali školy. Nepoužiteľný hardvér putuje na likvidáciu k zmluvným partnerom, ktorí zabezpečujú jeho likvidáciu v súlade s právnymi predpismi na ochranu životného prostredia.

Stavebné práce alebo montáž a demontáž technologických zariadení nezabezpečujeme vo vlastnej réžii, ale prostredníctvom externých dodávateľov. V prípadoch ukončenia prevádzky niektorej stanice, alebo ak dochádza pri úpravách k vzniku stavebného odpadu, vykonáva tieto práce zmluvne dohodnutý dodávateľ. Do zmlúv s dodávateľmi sme zahrnuli

Únik oxidu uhličitého do ovzdušia

Naša spoločnosť prevádzkuje 14 dieselových agregátov, z toho 6 pevne zabudovaných a 8 mobilných. Tieto agregáty používame na náhradné napájanie dôležitých bodov telekomunikačnej siete počas prerušenia dodávky elektrickej energie z verejnej rozvodnej siete. Keďže ich používame len občasne a krátkodobo, ich dopad na zvyšovanie emisie oxidu uhličitého v atmosfére bol v roku 2003 zanedbateľný (0,28 kg). Pre kancelárske priestory disponuje naša spoločnosť jedným dieselovým agregátom, ktorý využívame len výnimočne. Maximálna produkcia oxidu uhličitého do ovzdušia pri najvyššom výkone bola podľa údajov od výrobcu 5,94 kg. Orange Slovensko využíva 280 služobných automobilov, ktoré v roku 2003 spotrebovali približne 4 730 hl benzínu a 2 057 hl nafty a celkovo vyprodukovali 1 441 ton oxidu uhličitého. Služobné lety našich zamestnancov, podľa našich odhadov, vyprodukovali približne 58 ton oxidu uhličitého.

Spotreba vody

Vlastné predajne spoločnosti Orange Slovensko spotrebovali v roku 2003 celkovo 300 m³ vody. Odhadujeme, že z tohto objemu sa približne 7 m³ využilo na účely klimatizácie priestorov. Vodné a stočné v kanceláriách predstavovalo spolu 11 875 m³.

Skladovanie palív

Naftu pre pevné záložné dieselové agregáty skladujeme v 10 nádržiach, všetky sú dvojplášťové, s objemom väčším ako 200 litrov.

Spotreba papiera

Celkový objem papiera spotrebovaného na fakturáciu, marketingové účely a v kanceláriách bol 867,44 ton. Pri faktúrach využívame papier z nedrevných hmôt s malým obsahom dreveného základu; úhrnná hmotnosť potlačeného papiera na faktúry bola 125 ton. Celkové množstvo papiera spotrebovaného v kanceláriách bolo 5,96 ton. Na marketingové aktivity sme v roku 2003 spotrebovali takmer 324,90 ton papiera, z čoho 275,40 ton boli bezdrevné, natierané, matné druhy papiera a 49,50 ton ofsetové, nenatierané, bezdrevné, matné papiere. Na tlač časopisov MY sme v roku 2003 využili okolo 380,41 ton a na tlač časopisu Prima čítanie 31,14 ton papiera. 99% obálok, ktoré používame, je z recyklovaného papiera.

Únik plynov poškodzujúcich ozónovú vrstvu

K takémuto úniku môže v našich podmienkach dôjsť len v prípade poškodenia klimatizačných zariadení. V sieťových zariadeniach takisto využívame klimatizačné jednotky - v šiestich ústredniach je celkovo 420 kg chladiva R22. Detektory úniku týchto plynov majú citlivosť 15g unikajúceho plynu za rok. Na ostatných častiach telekomunikačnej siete spoločnosti Orange Slovensko sa plyny poškodzujúce ozónovú vrstvu nepoužívajú. Podľa vyjadrenia dodávateľa nedochádza ani z klimatizačných jednotiek v kanceláriách k úniku CFC, HCFC, HFC či halónov. Dodávateľ je držiteľ certifikátu kvality ISO 9001:2000.

Orange Slovensko v záujme trvalo znižovať vplyv na ozónovú vrstvu postupne nahrádza škodlivý R22 za chladivo R407C, ktoré nemá negatívny vplyv na ozónovú vrstvu. V súčasnosti je na troch ústredniach celkovo 220 kg tohto chladiva.

Ekologické havárie

Spoločnosť Orange Slovensko zatiaľ nezaznamenala žiadne havárie týkajúce sa životného prostredia. Postupy, procedúry aj zmluvy s dodávateľmi boli vyvinuté tak, aby redukovali dopad aktivít spoločnosti Orange Slovensko na životné prostredie. Naším cieľom je vybudovať efektívny a fungujúci systém environmentálneho manažmentu.

Z dialógu so zástupcami miestnych komunit, ako aj z informácií zverejnených médiami vyplýva, že mimoriadne citlivo vnímanou otázkou, zvlášť na lokálnej úrovni, je predovšetkým vplyv elektromagnetického vyžarovania základňových vysielacích staníc na zdravie obyvateľstva. Tento dialóg však načrtoval viacero oblastí týkajúcich sa životného prostredia, ktoré sú pre našich partnerov dôležité. Preto sa im chceme náležite venovať. V prvom rade považujeme za kľúčovú otvorenú a transparentnú komunikáciu s verejnosťou ohľadom vplyvu elektromagnetického vyžarovania telekomunikačných zariadení na zdravie obyvateľstva. Rovnako ako naši zákazníci, aj my sme užívateľmi mobilných telekomunikačných služieb. Preto sa zaväzujeme:

- Poskytovať relevantné informácie o elektromagnetických emisiách z telekomunikačných zariadení.
- Implementovať systém environmentálneho manažmentu.
- Pripraviť a vyhodnotiť scenáre intenzívnejšieho používania recyklovaného papiera pri zákazníkych faktúrach.

Štátne authority, legislatíva a regulačné vzťahy

Telekomunikácie sú mimoriadne dynamickým odvetvím národného hospodárstva, ktorého činnosť upravuje viacero legislatívnych dokumentov a reguluje štátna autorita. Zámerom našej spoločnosti je viesť naďalej dialóg so subjektmi trhu a regulátorom, ktorých považujeme za našich partnerov. Ich názory rešpektujeme a snažíme sa vždy dospieť k obojstrannej dohode. Podporujeme transparentné a zrozumiteľné regulačné prostredie, ktoré prispeje k budovaniu efektívneho konkurenčného prostredia, z ktorého profituje najmä zákazník.



Spoločnosť Orange Slovensko sa zaväzuje aj v roku 2004 podporovať vytváranie príležitostí na vzájomnú výmenu názorov a poznatkov subjektov na trhu, čo povedie k ďalšiemu skvalitneniu regulačného rámca. Konkrétne ide o nasledovné aktivity:

- Usporiadať workshop Dominantná pozícia a významná pozícia na trhu s cieľom objasniť existujúce nezrovnalosti a rozdiely v interpretácii ustanovení Zákona o ochrane hospodárskej súťaže a Zákona o elektronických komunikáciách. Workshop by mal byť určený zástupcom Telekomunikačného úradu, Protimonopolného úradu a operátorov – mobilných, pevných aj alternatívnych.
- Usporiadať workshop s Telekomunikačným úradom s cieľom bližšie určiť a zdefinovať inštitút významnej pozície na trhu (relevantné trhy).
- Pripraviť štúdiu k možnosti začať certifikačný proces v oblasti podnikovej bezpečnosti, kam patrí aj ochrana osobných údajov.

Zodpovedný finančný manažment

Zodpovedné podnikanie a transparentný finančný manažment výrazne ovplyvňujú stabilitu trhu a návratnosť investícií. Investori si začínajú uvedomovať, že spoločenské a ekologické otázky môžu vyústiť do finančných a prevádzkových rizík, a preto by moderné spoločnosti mali zohľadňovať aj túto oblasť svojho pôsobenia. Jednou z ciest, ktorou prispievame k naplneniu tohto cieľa, je aj tento Program spoločenskej zodpovednosti.

Súčasťou zodpovedného podnikania je pre nás aj rýchle a spoľahlivé platenie daní a iných finančných záväzkov. Orange Slovensko nemal v roku 2003 žiadne spory so štátnymi alebo regulačnými orgánmi vo vzťahu k oneskoreným platbám; naším cieľom je udržať tento trend aj v nadchádzajúcom roku.

Integrita a podnikateľská etika

Okrem stanovenia jasných pravidiel o poskytovaní presných ukazovateľov výkonu našej spoločnosti sa snažíme dosiahnuť vytvorenie istých štandardov správania sa našich zamestnancov.

Naša spoločnosť neposkytuje žiadne finančné zdroje politickej strane ani organizáciám, ktoré takéto strany financujú.

V uplynulom roku sme zaznamenali jednu sťažnosť medzinárodnej organizácie ERCC ohľadom porušovania etických princípov v súvislosti s obsahom zábavných služieb.

Naša spoločnosť reagovala pružne a okamžite pripravila a zabezpečila schválenie a implementáciu procedúry, ktorá ustanovuje priamu zodpovednosť za obsah zábavných služieb zverejňovaných na

internetu. Cieľom tejto procedúry je, aby akýkoľvek obsah dostupný pre zákazníkov Orange bol v súlade so všeobecnými etickými pravidlami.

V súčasnosti neexistuje v spoločnosti Orange Slovensko žiaden formálny postup, ktorý by predchádzal problémom spojeným s korupciou, alebo ich riešil. Etický kódex, ktorý by riešil formálny postup voči zdolávaniu korupcie, plánujeme sformulovať v roku 2004 v rámci projektu firemnej kultúry.

V roku 2003 dostala Arbitrážna komisia Rady pre reklamu päť podaní na spoločnosť Orange Slovensko vo veci porušenia etických zásad reklamnej praxe. Z toho v štyroch prípadoch komisia rozhodla, že podanie bolo neoprávnené a firma

neporušila etické zásady reklamnej praxe. V jednom prípade komisia konštatovala nesúlad predmetu podania s platnými etickými zásadami reklamnej praxe. Išlo o propagáciu predplatenej karty, kde komisia napadla tvrdenie o najväčšej výhodnosti a naša spoločnosť následne zjedнала nápravu.

V súčasnosti nie je voči spoločnosti Orange Slovensko vedené žiadne konanie pre nesúlad s národným právom. V tejto súvislosti neboli uložené žiadne pokuty alebo iné sankcie. V jedinom prebiehajúcom prípade udelenia pokuty za prevádzku základňovej stanice sa spoločnosť Orange Slovensko odvolala.

Zhrnutie našich cieľov na rok 2004



Zamestnanci

- Na ročnej báze budeme monitorovať spokojnosť našich zamestnancov vo vzťahu k pracovným podmienkam, pracovnému prostrediu, poskytovaným benefitom a sociálnemu programu.
- Zaväzujeme sa udržať si naše vedúce postavenie na trhu ako jedného z najlepších zamestnávateľov. Na ročnej báze budeme prostredníctvom prieskumov monitorovať sociálne a finančné benefity poskytované trhom, aby sme mohli našim zamestnancom poskytovať flexibilné a konkurencieschopné výhody.
- Zaväzujeme sa implementovať program rozvoja manažérskych schopností, založený na individuálnych plánoch rozvoja pre zamestnancov na manažérskych pozíciách.
- Všetkým zamestnancom zabezpečíme prístup k individuálnym plánom rozvoja.

Štátne authority, legislatíva a regulačné vzťahy

- Zaväzujeme sa usporiadať workshop Dominantná pozícia a významná pozícia na trhu s cieľom objasniť existujúce nezrovnalosti a rozdiely v interpretácii ustanovení Zákona o ochrane hospodárskej súťaže a Zákona o elektronických komunikáciách. Workshop by mal byť určený zástupcom Telekomunikačného úradu, Protimonopolného úradu a operátorov – mobilných, pevných aj alternatívnych.
- S cieľom bližšie určiť a zadefinovať inštitút významnej pozície na trhu (relevantné trhy) plánujeme usporiadať workshop s Telekomunikačným úradom.
- Ako jeden z najväčších spracovateľov osobných údajov budeme iniciovať prípravu štúdie k možnosti začať certifikačný proces v oblasti podnikovej bezpečnosti, kam patrí aj ochrana osobných údajov.

Komunity

- Tak ako doteraz, budeme verejnosť pravidelne a transparentne informovať o našich filantropických projektoch tak, aby bolo možné zapojiť každého.
- Prostredníctvom prieskumov sa zaväzujeme monitorovať, ako verejnosť vníma filantropické aktivity spoločnosti Orange Slovensko a spôsob, akým tieto aktivity ovplyvňujú prístup verejnosti k značke Orange na Slovensku.
- V maximálnej možnej miere sa budeme snažiť zapájať našich zamestnancov do projektov v úlohe darcov financií, poznatkov a času.
- Filantropické projekty budeme realizovať v súlade so stratégiou skupiny Orange, a súčasne ich prispôbovať lokálnym potrebám a možnostiam trhu.

Zákazníci

- Naším cieľom je poznať spokojnosť našich zákazníkov s poskytovanou starostlivosťou. Popri existujúcich nástrojoch monitorovania spokojnosti preto v roku 2004 zavádzame program Scorange, ktorý umožní vyhodnotiť spokojnosť zákazníkov so službami Úseku služieb zákazníkom.
- ### Životné prostredie
- Verejnosti budeme poskytovať relevantné a pravdivé informácie o elektromagnetických emisiách z telekomunikačných zariadení.
 - Zaväzujeme sa implementovať systém environmentálneho manažmentu.
 - Pripravíme a vyhodnotíme scenáre intenzívnejšieho používania recyklovaného papiera pri zákazníkych faktúrach.

Vyhlásenie o nezávislom overení

Vyhlásenie o nezávislom overení

Vedeniu Skupiny Orange

Na základe dohody s vami sme uskutočnili nižšie uvedené postupy za účelom:

- Informovania o postupe prác na implementácii rámca CSR (Program spoločenskej zodpovednosti) Skupinou Orange na národnej úrovni.
- Preverenia súladu obsahu Správy Orange Slovensko o uskutočňovaní CSR s vykonanými prácami.

Správu vypracovalo vedenie spoločnosti Orange Slovensko, ktoré je zodpovedné za zber a prezentáciu informácií v nej uvedených. Našou povinnosťou pri výkone našej činnosti je oznámiť vedeniu spoločnosti Orange Slovensko naše zistenia v súlade s dohodnutými podmienkami.

Rozsah našej činnosti

V súčasnosti neexistujú medzinárodne uznávané štandardy na uisťovacie služby v oblasti spoločenskej zodpovednosti podnikov. Preto sme pri hodnotení postupu CSR v roku 2003 a vytváraní východiska pre hodnotenie Správy uplatnili nižšie uvedené dohodnuté postupy. Naše dohodnuté postupy nepredstavujú audit v súlade s Medzinárodnými štandardmi na uisťovacie služby (Medzinárodná federácia účtovníkov, 2003), ale umožňujú nám zverejniť naše zistenia a pozorovania. Uskutočnili sme nasledujúce dohodnuté postupy:

- Preverili sme obsah Správy a určili sme najdôležitejšie vyhlásenia týkajúce sa úspechov Orange Slovensko v oblasti CSR a v oblasti zriadenia štruktúry CSR v rámci celej skupiny.
- Preverili sme dostupné dôkazy, vrátane zápisníc Výboru CSR, vnútorné dokumenty a správy potvrdzujúce tieto vyhlásenia.
- Za účelom zhodnotenia implementácie CSR sme vykonali pohovory s 19 členmi manažmentu a zamestnancami, ktorých pokladáme za zodpovedných z hľadiska Programu CSR.

Rozsah našej činnosti nezahŕňa previerku údajov obsiahnutých v správe.

Naše zistenia a pozorovania

V súvislosti s implementáciou rámca CSR Skupiny sme v Orange Slovensko zistili:

- Pre dohľad nad implementáciou CSR bola vytvorená štruktúra riadenia vrátane Výboru CSR.
- Boli vykonané workshopy za účasti riadiacich pracovníkov z celej spoločnosti Orange Slovensko za účelom identifikácie hlavných partnerov a ich problémov. Tieto workshopy slúžili na určenie záväzkov Orange Slovensko.
- Hlavné oblasti týkajúce sa CSR uvedené v Správe boli odvodené z archivovaných záznamov zúčastnených partnerov a aktivít vedúcich k identifikácii problémov, ako aj vnútorných postupov pri uskutočňovaní CSR.
- Boli stanovené ciele uplatňovania CSR a bol stanovený postup na sledovanie ďalšieho vývoja.

Na základe uskutočnených postupov je obsah Správy v súlade s našimi zisteniami a pozorovaniami.



Eric Duvaud
Ernst & Young et Associés
Júl 2004

Ďalšie informácie

Táto správa je k dispozícii v elektronickej podobe vo formáte PDF na stránke www.orange.sk.

Zákaznícka linka 905
Tel.: 905 (+421 905 905 905)
Fax: +421 2 58515851
info@orange.sk, sluzby@orange.sk,
<http://www.orange.sk>.

Zhrnutie kľúčových ukazovateľov k 31. 12. 2003

| | |
|--------------------------------|---------------|
| Obrat | 16,26 mld. Sk |
| Počet zamestnancov | 1211 |
| Podiel mužov a žien | 61% : 39% |
| Počet nehôd a úrazov pri práci | 0 |
| Počet ekologických havárií | 0 |
| Investície do vzdelávania | 34 012 000 Sk |
| Počet zákazníkov | 2 065 298 |
| Počet vysielacích staníc | 1220 |

Vypracované v apríli 2004

Vytlačené na recyklovanom papieri.

Návratka

Prosíme vás, dajte nám vedieť svoj názor na túto správu. Návratku môžete doručiť faxom na číslo +421 2 58515851 alebo odoslať na adresu Orange Slovensko, a.s., Oddelenie komunikácie, Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava.

Som:

- akcionár alebo investor spoločnosti Orange Slovensko
- zákazník spoločnosti Orange Slovensko
- zamestnanec spoločnosti Orange Slovensko
- dodávateľ spoločnosti Orange Slovensko
- zástupca verejnosti
- člen mimovládnej organizácie
- novinár
- študent
- iné (prosím uveďte)

Zaujímajú ma:

- všeobecné informácie o spoločnosti Orange Slovensko
- konkrétne informácie o spoločnosti Orange Slovensko (prosím uveďte)

iné (prosím uveďte)

Celkovo bola podľa mňa táto správa:

- vynikajúca
- užitočná
- dostatočná
- nedostatočná

Moje ďalšie poznámky k tejto správe:

Ďalšie informácie o mne (nepovinné):

Meno: _____

Adresa: _____

E-mail: _____