



Zpráva
o nefinančních
ukazatelích

2017

Chytrá komunikace

aneb naše nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti

Už jste někdy přemýšleli, díky čemu můžete být každý den ve spojení se svými blízkými? Sledovat videa, sdílet fotky, vyřídit telefonát prakticky kdykoli a odkudkoli a shlédnout svůj oblíbený seriál nebo film kdekoli a když chcete vy? Víte, jak je to možné a co za tím stojí?

Chytrá síť

Již přes čtvrt století jsme českým lídrem v moderních komunikacích. Po celou tuto dobu usilujeme o to, aby opravdu každý mohl díky nám využívat chytré moderní komunikace. A že se nám to daří, je vidět nejlépe na číslech. Ukazují, jak pomáháme celé naší společnosti a ekonomice růst.

V roce 2017 se díky Chytré síti v České republice uskutečnilo tolik minut hovorů z mobilu, že by na jejich překonání potřeboval jeden člověk hovořit více než 22 tisíc let. Aby toho mohl docílit v tomto století, musel by tedy začít už v pravěku zhruba v době, kdy vznikla známá soška Věstonické Venuše. Chytrá síť také zvládla odeslat každou sekundu téměř 80 SMS. Představte si přitom, že průměrná SMS zabere na displeji telefonu asi 4 cm. Kdybychom tak délku všech těchto SMS seřadili vedle sebe, obkroužily by dvaapůlkrát zeměkoulí. Minuty hovorů uskutečněné v roce 2017 na Slovensku by pak vydaly na monolog dlouhý více než osm tisíc let a každou sekundu naše síť na Slovensku odeslala minulý rok 15 SMS. V pevné i mobilní síti jsme pak v České a Slovenské republice přenesli dohromady více než 800 miliard MB dat. To je přibližně 1,1 miliardy CD-ROM,

170 miliónů DVD nebo 32 miliónů Blu-ray disků. Při průměrném datovém toku pro sledování HD videa na běžných streamovacích službách by pak tento datový objem stačil na sledování filmu o délce větší než 65 000 let. A k tomu už snad ani lidská představivost nestačí.

Život však nejsou jen čísla. Za každým tím ohromujícím údajem je lidský příběh, úsilí našich zaměstnanců, potřeby našich zákazníků a společenský pokrok. Je to výsledek úžasné souhry spousty technologií, technických týmů i zákaznické péče. Díky této sešrané podpoře jsme všichni obklopeni moderní komunikační sítí. Je prostě všudypřítomná. Proto někdy lidé berou moderní komunikační síť téměř jako přírodní úkaz. Něco, co existuje samo o sobě a co nestojí vlastně nic.

Ale není to tak úplně samozřejmé. Provoz sítě znamená spotřebu elektrické energie, síťové komponenty musí být složeny z různých kovových a plastových součástí, musí být chlazeny, zařízení musí dodržovat hygienické normy a osobní data zákazníků musí být náležitě chráněna. To vše znamená nepřetržité úsilí ve všech oblastech.

Rozvoj a provoz sítě a poskytování našich služeb přispívá k obecnému rozvoji celé společnosti. Celé České republiky i Slovenska, kde působíme. Bez všech těch uskutečněných spojení, odeslaných a přijatých zpráv a přenesených dat by dnešní společnost, založená na rychlé výměně informací a okamžité reakci, prostě nefungovala.

Naše úsilí s sebou samozřejmě nese i nezbytné náklady a různé dopady. A o obou složkách bychom rádi pojednali v této zprávě o nefinančních ukazatelích. Protože i na nich záleží.

Vybrali jsme relevantní data, která považujeme za významná ve vztahu k bezpečnému fungování naší sítě. V našem podnikání se chováme ekonomicky, odpovědně a transparentně. Tento přístup dodržíme i v předkládané zprávě. Chceme, aby byla jasná, stručná, a především srozumitelná všem. Podrobnější informace o našich aktivitách v oblasti společenské odpovědnosti firem jsou dostupné na internetových stránkách www.o2myslimena.cz.



O₂ pro lidi



O₂ v přírodě



Lidé v O₂



O₂ ve společnosti

Obchodní model

aneb O2 pro lidi

Náš obchodní model je založen na přínosu každému jednotlivému člověku i celé společnosti. V centru našeho zájmu je a vždy musí být člověk. Provází nás na každém kroku našeho obchodního procesu a stojí na začátku i na konci každého našeho obchodního řešení. Člověk jako zákazník. Člověk jako zaměstnanec. Člověk sdílející daný přírodní prostor a žijící v lidské společnosti.

Přinášíme a umožňujeme využívat digitální komunikační technologie lidem, počínaje širokou spotřebitelskou veřejností přes malé a střední podnikatele po velké korporace a veřejnou správu. Prodáváme koncová zařízení a příslušenství k nim. Pronajímáme datová centra, poskytujeme ICT řešení na míru.

Podrobnosti o naší podnikatelské činnosti, včetně informací o produktech a službách, naleznete ve zprávě představenstva o podnikatelské činnosti, která tvoří kapitulu 4

Výroční zprávy za rok 2017. Ve Výroční zprávě za rok 2017 jsou k dispozici také podrobné finanční a provozní ukazatele Skupiny O2.

Dopad našeho podnikání na okolní svět je samozřejmě odlišný, než jaký mají třeba ocelárny, chemické závody anebo zemědělské podniky.

Ale i podnikání v komunikačních technologiích určité dopady má a v rámci zodpovědného přístupu k podnikání se jimi chceme zabývat. Nemůžeme ze dne na den změnit svět. Ale už jen to, že určité ukazatele sledujeme, nás nutí přemýšlet, jestli to nedělat jinak a lépe.

Ukažme si názorně, co vše za naší chytrou síť stojí. Jako O2 CZ označujeme v této zprávě společnost O2 Czech Republic a.s. a jako O2 SK pak společnost O2 Slovakia, s.r.o. Skupinou O2 pak v této zprávě rozumíme společnost O2 Czech Republic a.s. a všechny její dceřiné společnosti.



Údaje jsou platné k 31. 12. 2017 a jsou převzaty z Výroční zprávy 2017 Skupiny O2, kapitola 4, str. 17–18.



694 zaměstnanců



93,6 % obyvatel Slovenska může využívat rychlý 4G LTE internet. 2 080 obcí je pokrytých rychlým 4G LTE internetem.



1,9 mil. zákazníků



79 prodejních míst

V naplnění těchto výsledků nám pomáhá náš integrovaný systém řízení.

Integrovaný systém řízení

O2 je velká firma poskytující širokou škálu služeb velkému množství zákazníků. K tomu je zapotřebí značný počet systémů, procesů a zaměstnanců. Abychom si byli jistí, že postupujeme správně a dokážeme poskytovat služby v souladu s předpisy a potřebami zákazníků, musíme se držet jasných pravidel a postupů.

Zavedení integrovaného systému řízení nám umožňuje dostát svým závazkům i dosahovat výsledků, o kterých byla řeč v úvodu. Naše závazky a cíle nastavujeme a plníme pomocí zavedeného Integrovaného systému řízení. Jsme držiteli následujících šesti certifikátů.

- Systém managementu kvality QMS podle normy ISO 9001 dokládá naše úsilí o neustálé zvyšování spokojenosti zákazníků a zefektivňování interních procesů.
- Systém řízení ICT služeb SMS v rozsahu normy ISO 20000-1 potvrzuje neustálé zlepšování kvality, zvyšování efektivity a snížení nákladů u řízení a poskytování služeb a komplexních obchodních řešení ICT.
- Systém environmentálního managementu EMS podle normy ISO 14001 svědčí o neustálé snaze snižovat dopady podnikatelské činnosti na životní prostředí.
- Systém hospodaření s energiemi EnMS podle normy ISO 50001 hlídá naše efektivní nakládání s energiemi.
- Systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci BOZP podle normy OHSAS 18001 potvrzuje, že také oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci je zabezpečena v souladu s mezinárodními standardy.
- Systém managementu bezpečnosti informací ISMS podle normy ISO 27001 prokazuje, že popsaná informační aktiva jsou chráněna, rizika bezpečnosti informací jsou řízena, jsou zavedena opatření s požadovanou úrovní záruk a ta jsou kontrolována.

Mezinárodní certifikáty byly vydány společností TÜV NORD Czech, s.r.o., která je členem nadnárodní skupiny TÜV NORD GROUP, a jsou uveřejněny na našich internetových stránkách: <https://www.o2.cz/spolecnost/certifikaty/>.

Fungování celého systému pravidelně přezkoumáváme pomocí auditů, externích i interních. Ty nám pomáhají analyzovat aktuální situaci a v případě potřeby přijímat opatření ke zlepšení.

Životní prostředí

aneb O2 v přírodě

Chceme přispět k zachování zdravé a nepoškozené přírody pro současné i budoucí generace. Trvale proto usilujeme o snižování negativních dopadů své činnosti na životní prostředí. Abychom naši snahu dokázali co nejlépe řídit a měřit, máme zaveden a certifikován systém environmentálního managementu podle mezinárodní normy ISO 14001 a systém managementu hospodaření s energiemi dle normy ISO 50001.

Hlídáme spotřebu energie a emise

Přesto, že na první pohled to nemusí být zřejmé, všechny moderní služby – naše nevyjímaje – mají dopad na životní prostředí. Síťová zařízení, datová centra, servery, prodejny, call centra a administrativní budovy spotřebovávají energii. Bez ní to prostě nejde. Snažíme se však využívat co možná nejmodernější prostory a sledovat roční vývoj spotřeby energie. Od roku 2015 jsme opustili řadu prostor, které již nevyhovovaly moderním požadavkům, ať už pro pohodlí a kvalitní práci našich lidí, nebo i z hlediska energetické náročnosti.

Jak jsme si stáli v číslech za celou Skupinu O2 v České i Slovenské republice? Emise CO₂ vypočtené na základě nakoupené elektrické energie (63 376 MWh)¹⁾ a tepla (5 609 MWh)²⁾ dosáhly úrovně 32 102 tun CO₂.³⁾

Pro efektivní a hladký výkon své práce potřebují někteří naši zaměstnanci využívat služební automobily. I zde se snažíme spotřebu paliv i úroveň emisí sledovat. Charakter využívání našeho vozového parku zatím neumožňuje přejít na alternativní paliva nebo na elektrický pohon. Sítě čerpacích stanic nebo dobíjecích stojanů nejsou stále rozšířeny ve všech regio-

nech; u elektromobilů je pak dalším limitem nepřiměřeně dlouhá doba dobíjení, kterou není možné efektivně zvládnout během cesty. Vývoj technologií však bedlivě sledujeme. Stejně tak i odborné diskuse o tom, jak která technologie v konečném důsledku zatěžuje životní prostředí.

Emise CO₂ související se spotřebou 1 039 985 litrů pohonných hmot⁴⁾ a zemního plynu pro výrobu tepla (1 188 MWh)⁵⁾ dosáhly v roce 2017 úrovně 2 017 tun CO₂.⁶⁾

Třídíme odpad

Celkové množství odpadu vyprodukovaného v roce 2017 bylo 350 tun.⁷⁾ Z našeho komunálního odpadu se podařilo vytrídít přes 121 tun⁸⁾ odpadu pro další využití (např. papír, plast), což je 35 % z celkové produkce odpadů.

O2 CZ je zapojena do systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů. Podařilo se nám tak snížit emise CO₂ z produkce skleníkových plynů o 86,52 tun ekvivalentu CO₂. Stejné množství by vyprodukovalo 41 osobních automobilů střední třídy za rok svého provozu.⁹⁾

1) Zahrnuje spotřebu elektrické energie v O2 CZ, O2 SK, O2 IT Services a O2 Family.

2) Zahrnuje spotřebu tepla v O2 CZ, O2 SK, O2 IT Services a O2 Family.

3) Použité emisní faktory: elektřina 0,486 t oxidu uhličitého/MWh, teplo 0,232 t oxidu uhličitého/MWh.

4) Zahrnuje spotřebu PHM v O2 CZ, O2 SK a spotřebu PHM služebních vozidel spravovaných O2 CZ, která jsou využívána dceřinými společnostmi.

5) Zemní plyn ve významném množství nakupuje pouze O2 CZ.

6) Použité emisní faktory: motorový benzín 0,00201 t oxidu uhličitého/l, motorová nafta 0,00266 t oxidu uhličitého/l, zemní plyn 0,198 t oxidu uhličitého/MWh. V případě vozidel je použit výrobcem uváděný údaj v gramech oxidu uhličitého na km a počet služebních km.

7) Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services a O2 SK (O2 SK nevykazuje směsný komunální odpad).

8) Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services a O2 SK.

9) Potvrzení autorizované obalové společnosti EKO-KOM, a.s. – Předpokládaná úspora emisí za rok 2017.

Recyklujeme elektrozařzení

V rámci plnění povinností zpětného odběru a odděleného sběru a spolupráce s kolektivním systémem, bylo za rok 2017 odevzdáno k ekologické likvidaci téměř 50 tun¹⁰⁾ elektrozařzení a baterií. Recyklací materiálu obsaženého v elektrozařzeních odevzdaných O2 CZ bylo ušetřeno 22,24 tun ekvivalentu CO₂, což odpovídá například 139 000 km, které by najelo auto s malým benzínovým motorem (do obsahu 1,4 l).¹¹⁾

O2 samozřejmě odebírá na svých prodejnách vysloužilá elektrozařzení. Za rok 2017 jste odevzdali 1 264 kusů mobilních telefonů a 12 160 kg telefonních přístrojů. Navíc, když odevzdáte svůj přístroj k recyklaci na naší prodejně v České republice, tak tím symbolicky podpoříte Linku bezpečí. Za rok 2017 to nakonec vyneslo 50 000 Kč navíc k běžné podpoře od O2 CZ. Každá koruna pomáhá, každý mobil se počítá.

Papírů les nebo paperless

Možná se vám už někdy stalo, že jste v bance nebo pojišťovně podepsali smlouvu a už za pár týdnů jste nevěděli, kam jste si desky s doku-

menty založili. Papírové originály se nejen špatně archivují, ale špatně se i hledají. Proto jsme již v roce 2013 přišli s konceptem bezpapírové smlouvy – smlouvy s vlastnoručním digitálním podpisem. Vlastnoruční digitální podpis je běžný vlastnoruční podpis, ovšem nikoli na papír, ale do elektronického dokumentu pomocí digitálního pera. Zákazníci se na prodejně O2 podepíší na elektronický formulář stejně, jak jsou zvyklí. Nemusí si obstarávat kvalifikované elektronické podpisy a jejich originál smlouvy jim přijde e-mailem. Soubor si mohou snadno najít v archivu e-mailů a uložit do svého počítače.

Stejně tak zákazníci obdrží elektronické vyúčtování. Je to pohodlné a ekologické. Pokud někdo vyžaduje i papírový výtisk, poskytneme mu ho. Papírová faktura, kterou zasíláme klasickou poštou, je ale přirozeně zpoplatněna.

Člověk v přírodě

Přínos každého jednotlivce je v oblasti životního prostředí důležitý. Pro naše zákazníky proto vyvíjíme prostřednictvím svých specialistů a technologií projekty v oblasti kvality životního prostředí ve městech a jeho vlivu na zdraví

10) Zahrnuje údaje za O2 CZ a O2 SK.

11) Certifikát vystavený v rámci projektu Zelená firma – provozovatel REMA Systém, a.s.



ODPAD A JEHO DOPAD

27. 2. – 10. 3.

Sbírka nepotřebného oblečení, bot a doplňků
Výstava věnovaná třídění a recyklaci odpadů
Sbírka starých telefonů v Guru servisu

1. 3. 2017 – Přijďte se dozvědět víc

8.30–10.00
Zero Waste domácnost

10.00–16.00
Projekt FOREWEAR

16.00–17.30
K čemu je doma důležitá tma?

obyvatel. Například projekty týkající se chytrého odpadového hospodářství, měření kvality ovzduší, měření hladiny hluku nebo měření koncentrace oxidu uhličitého (CO₂) ve vzduchu.

Naše zaměstnance pravidelně vzděláváme prostřednictvím interních školení a projektů o ochraně životního prostředí, které podporují jejich ekologické chování. V roce 2017 jsme uspořádali interní kampaň s názvem „Odpad a jeho dopad“, která si kladla za cíl podpořit třídění a recyklaci odpadů s přesahem až k tzv. bezodpadové domácnosti (známé též pod pojmem „zero waste“).

I díky námi nasbíranému vysloužilému oblečení jsme v roce 2017 mohli do své nabídky zařadit obaly na mobil z recyklované textilie. Tento ekologický a společensky odpovědný výrobek

jsme nabídli na všech prodejnách. Záleží pak na každém z nás, zda se podobné výrobky ujmou.

V rámci vývoje nového konceptu našich prodejen tzv. „Future Shop“, byly na konci roku 2017 otevřeny první prodejny v novém designu. Ten propojuje chytré technologie s přírodou, a přináší tak novou zákaznickou zkušenost. Koncept nových prodejen kombinuje moderní styl s krajinou a přírodními materiály, živými rostlinami a hudbou, které navozují v prostoru útulnou atmosféru známou z našich domovů. V rámci redesignu prodejen bude O2 také více šetřit přírodu tím, že některé marketingové materiály již nebudou tištěné, ale najdete je výhradně v digitální podobě. V dalším období O2 CZ plánuje takto obměnit všechna prodejní místa.

Zaměstnanecké otázky

aneb Lidé v O2

Jak jsme uvedli na začátku, nic z těchto úspěchů by nebylo možné bez našich zaměstnanců. 4 581 je celkový počet zaměstnanců Skupiny O2 v České republice. Toto číslo nás řadí mezi 30 největších zaměstnavatelů v České republice a je dalším důkazem, jak naše podnikání ovlivňuje ekonomické i společenské prostředí naší republiky. Spolu s O2 SK se pak počet zaměstnanců dostává na číslo 5 275.

Ačkoli silně technologické odvětví by mělo být tradiční „mužskou baštou“, konkrétní čísla tento zažitý obrázek značně opravují. Stejně tak je vidět, že v O2 nám záleží na stabilitě pracovního poměru, jak vyplývá z jeho průměrné délky trvání. Na tak dynamický obor je to velmi stabilní číslo.

Jak je to tedy se zastoupením mužů a žen a dalšími ukazateli, které vnímáme jako klíčové? Diverzita je důležitou složkou udržitelnosti a případnou přílišnou fluktuaci vnímáme jako jedno ze zásadních rizik v oblasti zaměstnaneckých otázek. Proto si velmi ceníme loajality svých zaměstnanců.



Udržíme kontakt se zákazníky

Stále se snažíme posilovat kontakt se zákazníkem a zlepšovat pozitivní zákaznickou zkušenost v přímé interakci. Naši zaměstnanci ve značkových prodejnách a v call centrech jsou přitom klíčovým prvkem. V letech 2016 a 2017 jsme do kmenového stavu převedli zaměst-

nance, kteří byli do té doby k O2 CZ dočasně přidělováni agenturami práce. Tento insourcing se týkal zejména call center. Dále jsme nabírali nové zaměstnance, a to zejména do značkových prodejen. Ke konci roku 2016 již totiž společnost O2 CZ měla pouze své vlastní prodejny a opustila koncept franšizových

prodejen. Celkově tedy bylo v O2 CZ nově zaměstnáno přibližně 350 kolegů ve značkových prodejnách a 603 kolegů v call centrech. Díky tomu se nám podařilo v těchto oblastech snížit fluktuaci téměř o polovinu.

Rok 2017 se nesl v duchu dalšího rozšiřování naší prodejní sítě, lepší dostupnosti kvalitních osobních služeb zákazníkům a s tím souvisejícím zlepšováním mzdových podmínek zaměstnanců v prodejnách. Kombinací úpravy základní mzdy a zvýšení bonusové složky se podařilo navýšit celkový příjem našich zaměstnanců v první linii, kteří hrají důležitou roli v naší neustálé snaze zlepšovat zákaznickou zkušenost. Další skupinou zaměstnanců, na kterou jsme se minulý rok soustředili, byli pracovníci architektury a rozvoje sítí, na nichž stojí jádro našeho podnikání.

Vyvíjíme naši budoucnost

Ve výše uvedeném trendu budeme pokračovat i v roce 2018. Zaměříme se na další podstatnou část našich zaměstnanců v první linii – kolegy v call centrech. Nadále se také budeme věnovat zlepšování podmínek klíčových zaměstnanců pro náš obor podnikání – pracovníků v oblasti IT.

Učíme se

Naši zaměstnanci mají široké možnosti věnovat se svému osobnímu i profesnímu rozvoji, nabízíme jim řadu rozmanitých vzdělávacích akcí. Věříme, že v dnešní rychle se měnící době je právě neustálá práce na svých znalostech a dovednostech nejlepší cestou k úspěchu každého z nás.

V roce 2017 jsme pro zaměstnance otevřeli nové interaktivní tréninkové centrum. To díky svým digitálním a simulačním prvkům pomáhá naší nové strategii vzdělávání, která je postavena na prvcích digitalizace, motivace a tedy dobrovolnosti rozvojového (ne adaptačního) vzdělávání a individualizace celého učícího procesu. Dalším prvkem, který této strategii výrazně pomáhá, je náš nový Learning Management System, který umožňuje zaměstnancům si spouštět kurzy on-line kdykoliv a kdekoliv prostřednictvím tabletu nebo chytrého telefonu. V současné době nabízíme přes 250 takových on-line kurzů pro různé cílové skupiny zaměstnanců v O2 CZ včetně (a primárně) zaměstnanců v první linii.

V roce 2017 jsme v O2 CZ odškolili 288 430 tréninkových hodin. Alespoň jednoho školení se zúčastnilo 3 509 zaměstnanců, což představuje 86 % z celkového počtu zaměstnanců O2 CZ za rok 2017. Souhrnný počet účastníků našich školení pak vyšplhal na číslo 14 836. To je, jako bychom proškolili třeba celé město Říčany.

V roce 2017 měli zaměstnanci O2 SK možnost navštívit různá externí i interní školení. Alespoň některou z forem školení absolvovalo 270 zaměstnanců. Vedle klasických tréninků mohou zaměstnanci O2 SK v rámci interních školení využít i koučingy. 4 046 hodin je čas, po který se v roce 2017 věnovali zaměstnanci O2 SK interním školením.

Odměňujeme a oceňujeme

Naše zaměstnance odměňujeme a oceňujeme na základě různých kritérií. Snažíme se podpořit nejen ty, kteří vykazují nejlepší výkon, ale i ty, kteří udělali největší posun v určité době či oblasti.

Základ systému odměňování zaměstnanců je ve společnosti O2 CZ předmětem úpravy Podnikové kolektivní smlouvy sjednávané s odborovou organizací působící v O2 CZ. Pravidla odměňování jsou pak dále specifikována ve vnitřní směrnici o odměňování, která se vydává také se souhlasem odborové organizace. Základem odměňování zaměstnanců je jejich základní mzda. Nad rámec základní mzdy je zaměstnancům (v souladu s nastavenými pravidly

a podmínkami) poskytována zejména motivační odměna v podobě bonusu nebo provizí.

Zaměstnance se samozřejmě snažíme motivovat i pestrou nabídkou benefitů. Jejich přehled neustále aktualizujeme, aby dával všem zúčastněným co nejlepší smysl. Zaměstnanci přitom mají na každý rok přidělen určitý počet benefitových bodů, které mohou použít na čerpání nabízených benefitů dle svého výběru. Počet benefitových bodů je přitom stanoven Podnikovou kolektivní smlouvou.

Úplná nabídka benefitů, které může každý náš zaměstnanec využít, je k dispozici ve formě jednoduchého průvodce, ve kterém jsou všechny výhody přehledně uspořádány.



Relaxace, stravenky a levnější tankování

- 18 000 benefit bodů na sport, kulturu, jazykové kurzy a další aktivity podle vlastního výběru
- Stravenky v hodnotě 105 Kč, ze kterých 65 Kč platíme my
- Shell karta na tankování levnějšího benzínu a nafty



Naučíte se něco nového

- Vzdělávací kurzy a workshopy v O₂ HUBu – třeba s Petrem Ludwigem, Tomášem Zykánem nebo Petrem Márou
- Rozvojové programy pro studenty vysokých škol, absolventy, mladé talenty a začínající manažery
- Mentoring od manažerů z O₂ i jiných firem



Setkávání na O2 akcích

- Teambuildingy a sportovní hry
- Dny zdraví s lékaři a odborníky na zdravý životní styl přímo v práci
- Pravidelné snídanež zaměstnanců s TOP managementem



Rodina a osobní život

- Příspěvek až 8 000 Kč při návratu z rodičovské dovolené do 1 roku dítěte
- Homeworking



Neomezené volání, levnější mobil a další služby

- Mobilní tarif s neomezeným voláním, SMS zprávami a internetem
- Příspěvek na nový mobil
- Slevy na O₂ služby pro vás a vaše blízké
- Kredit 200 Kč měsíčně na nákup elektronických knih, audio knih, časopisů a aplikací v O₂ Active



Dovolená a volný čas

- 5 týdnů placené dovolené a možnost vzít si dalších 5 dní neplaceného volna
- Další placené volno nad rámec Zákoníku práce při narození dítěte, na vlastní svatbu a při dalších životních událostech
- 3 sick days, když vám nebude dobře
- Možnost práce z domova

Motivujeme

Názor zaměstnanců bereme vážně. Oboustranná zpětná vazba je základem naší interní spolupráce. Chceme, aby práce dávala smysl. Proto každé dva roky probíhá na úrovni celé společnosti průzkum motivovanosti, kde zjišťujeme, jak se vyvíjí vnímání a potřeby našich zaměstnanců.

V roce 2017 se průzkumu zúčastnilo 73 % zaměstnanců. Tato vysoká účast ukazuje, že toto průběžné šetření mezi zaměstnanci je důležitým nástrojem. Průzkum ukázal, že zaměstnanci oceňují komunikaci s nadřízenými a vysoko hodnotí i vzájemnou spolupráci. To je pro naši Společnost klíčové.

Celkové výsledky tohoto průzkumu jsme využili pro sestavení celofiremního Akčního plánu pro roky 2017 a 2018. Akční plán se zaměřil na zlepšování a rozvoj nejdůležitějších oblastí, jak vyplynulo z průzkumu, a odráží tak názor našich zaměstnanců.

Chráníme

Součástí závazných interních dokumentů jsou opatření proti diskriminaci. Pracovní řád přímo ukládá povinnost zaměstnavateli nedovolit v pracovněprávních vztazích jakékoli jednání, které by mohlo vést k jakékoli diskriminaci nejen přímé, ale i ve svých důsledcích. Při výběru zaměstnanců, uzavírání pracovních smluv, vzdělávání a kariéřním postupu zaměstnanců zakládáme náš přístup na jasných kritériích, jimiž jsou schopnosti, dovednosti, zkušenosti a pracovní výsledky.

V O2 CZ hraje významnou roli při ochraně zaměstnanců a jejich práv odborová organizace. Jednak pro zaměstnance vyjednává kolektivní podmínky týkající se odměňování (viz výše), benefitů a pracovních podmínek (tento rok byl uzavřen dodatek k Podnikové kolektivní smlouvě, který prodlužuje její platnost do roku 2020 při zachování veškerých dosavadních podmínek zaměstnanců) a zároveň se na ni zaměstnanci mohou obracet v případě řešení sporů ve vztahu zaměstnanec – zaměstnavatel.

Firemní kultura

Naši firemní kulturu a hodnoty vnímáme jako základ pro další rozvoj a loajalitu zaměstnanců. Je to jedinečný charakter firmy, soubor hodnot, norem a způsobů chování zaměstnanců vůči sobě, vůči partnerům a zákazníkům. Neustále pracujeme na jejím zlepšování, protože pozitivní, konzistentní a efektivní firemní kultura nám pomůže vybudovat nejen výkonnější firmu, ale hlavně co nejlepší mezilidské vztahy na pracovišti. Zaměřili jsme se proto na čtyři principy, které nás pomohou k tomuto cíli dovést:

1. Proaktivita a neustálé hledání zlepšení ve všem, co děláme
2. Efektivita a praktičnost v naší každodenní práci
3. Předávání otevřené zpětné vazby
4. Pozitivní přístup a oceňování úspěchů

V roce 2018 se zaměříme na podporu firemní kultury založené na těchto principech.



Neustále přemýšlím,
jak dělat věci lépe



Chovám se ekonomicky



Dávám aktivně
zpětnou vazbu



Oceňuji úspěchy a dívám
se na věci pozitivně

Sociální otázky

aneb O2 ve společnosti

Baví nás pomáhat v České i Slovenské republice

Jsme česká telekomunikační firma a soustředíme se proto především na své nejbližší okolí a na oblasti, které s naším podnikáním souvisí. Od počátku se snažíme pomáhat především tím, co děláme, tedy poskytovat technologie a služby k podpoře a pomoci ve společnosti a ke zlepšení kvality života různých, zejména znevýhodněných skupin.

V roce 1997 jsme v České republice zřídili a od té doby bezplatně provozujeme Linku pro neslyšící a nevidomé (od 2015 ve spolupráci s Nadací O2), která pomáhá lidem se sluchovým a zrakovým postižením komunikovat s okolním světem pomocí technologií. Dalším příkladem je naše podpora (prostřednictvím Nadace O2) české Linky bezpečí, celostátní bezplatné krizové linky pro děti a mladé lidi, která trvá od jejího vzniku v roce 1994.

Reagujeme na aktuální společenská témata a pomáháme je řešit. Snažíme se přispět k rozvoji společnosti a připravit ji na budoucnost. Pomáhají k tomu nejen naše technologie, ale také vzdělávání mladých lidí, které dlouhodobě podporujeme prostřednictvím svých programů. Kvalitní vzdělávání a podpora mladé generace je pro úspěšnou budoucnost celé společnosti

zásadní. Uvědomujeme si, že to, co děláme a nabízíme, může přinášet rizika. Proto vzděláváme, informujeme a pozitivně ovlivňujeme veřejnost, zejména mladé lidi, děti a jejich rodiče, v oblasti bezpečného chování na internetu a smysluplného používání mobilních zařízení a moderních komunikačních technologií.

V roce 2017 jsme pokračovali v generálním partnerství projektu E-Bezpečí, který realizuje Pedagogická fakulta Univerzity Palackého, konkrétně její Centrum prevence rizikové virtuální komunikace. Díky naší podpoře se v roce 2017 uskutečnily následující aktivity:

- 105 vzdělávacích akcí realizovaných přímo v prostředí základních a středních škol,
- 2 festivaly pro děti a jejich rodiče,
- 1 celonárodní výzkum zaměřený na sexting a rizikové seznamování v kyberprostoru.

Tyto akce přinesly proškolení přes 3 000 dětí, 300 rodičů, 200 učitelů a k tomu i 60 seniorů.

O2 na Slovensku patří mezi firmy, které mají odvahu vyslovit svůj názor i na celospolečenská témata, která přímo nesouvisí s podnikáním. Firemní odpovědnost vnímá jako svou neoddelitelnou součást a neváhá se postavit za hodnoty férovosti a transparentnosti a prosazovat je i mimo oblast svého působení.

V roce 2017 jsme se v České republice připojili k O2 SK a realizovali společně kampaň „Svoboda není samozřejmost“, která 17. listopadu lidem připomněla, že hodnoty svobody a demokracie si musí vážit, protože nejsou samozřejmé. Na státní svátek Dne boje za svobodu a demokracii jsme vytvořili jednodenní symbolickou barikádu mezi Českem, Slovenskem a okolním světem. Všichni zákazníci O2, kteří chtěli navštívit zahraniční webovou stránku, byli přeměrováni na speciální micro-site. Na této webové stránce se pak dozvěděli

o významu tohoto svátku pro všechny Čechy a Slováky. Aby se dostali na původně vyžádanou stránku, museli kliknout na tlačítko „Chci svobodně pokračovat“. Zákazníci O2 cestující 17. listopadu do zahraničí rovněž na hranicích dostali upozorňující SMS, že svévolně překračují státní hranici, což bylo za minulého režimu trestným činem. Za tuto iniciativu jsme získali mnoho cen. Související komunikační kampaň vyhrála nejprestižnější oborové ocenění v Evropě - SABRE Awards.

POZOR!
STÁTNÍ HRANICE! VSTUP ZAKÁZÁN!

Pokusili jste se navštívit zahraniční stránku.
Dnes na to stačí jeden klik, ale před rokem 1989 bylo složité podívat se za hranice. Svévolné opuštění republiky se trestalo odnětím svobody až na pět let. Pokud vás přímo při pokusu nezastihla pohraniční stráž.

Svoboda není samozřejmost.
Proto si i my 17. listopadu připomínáme výročí Sametové revoluce a jsme rádi, že vám v Česku i na Slovensku můžeme přinášet svobodnou komunikaci s celým světem.

[Více informací o 17. listopadu](#)

Chci svobodně pokračovat

O₂

Pomáháme pomáhat v České i Slovenské republice

Nadace O2

Jako jedna z prvních firem v České republice jsme založili vlastní firemní nadaci, která v roce 2017 oslavila již 15 let svého působení. Stejně jako pro O2, tak i pro naši nadaci je ve středu zájmu člověk. Nadace dlouhodobě podporuje rozvoj dětí a mladých lidí. Zprostředkovává přínosy komunikačních technologií v různých formách i lidem, pro které by jinak třeba byly nedostupné (např. Linka pro neslyšící a nevidomé, Linka pro seniory). A dává příležitost našim zaměstnancům účastnit se celé řady dobrovolnických aktivit.

Spolu s naší nadací vidíme v mladých lidech naději a budoucnost celé české společnosti. Proto nás těší podporovat je v realizaci jejich zajímavých a originálních veřejně prospěšných nápadů a projektů prostřednictvím nadačního programu SmartUp. Naším cílem je pomoci jim stát se odpovědnými a aktivními občany, kteří se zajímají o své okolí a snaží se o jeho zlepšení. V roce 2017 jsme podpořili na 300 mladých lidí a jejich 78 projektů celkovou částkou dosahující 2 677 000 Kč.

Rok 2017 byl plný dobročinných aktivit, do kterých se spolu s nadací aktivně zapojilo 424 našich zaměstnanců. Pomáhali jako dobrovolníci během teambuildingů pro dobrou věc, jako mentoři v programu SmartUp, jako přispěvatelé do dlouhodobé finanční sbírky nebo jako dárci krve.

- 424 aktivně zapojených zaměstnanců
- 2 400 hodin dobrovolnické práce
- 563 652 Kč vybraných mezi zaměstnanci na dobročinné účely
- 73,8 litrů krve

Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné ve Výroční zprávě na internetových stránkách [Nadace O2](#).

Férová Nadácia O2

Férová Nadácia O2 byla založena v roce 2014 na podporu projektů, které chtějí měnit Slovensko k lepšímu a dělat ho vzdělanějším, inovativnějším a otevřenějším. Podporuje projekty v těchto oblastech:

- podpora lidských práv a hodnot svobody, demokracie, lidskosti, férovosti, transparentnosti a rozvoj kritického myšlení,
- vzdělávání mladých a formování kritického myšlení,
- podpora zaměstnanosti mladých,
- podpora inovací, kreativních nápadů a mladých podnikatelů.

Férová Nadácia O2 minulý rok podpořila až 16 projektů sumou téměř 127 000 EUR, mimo jiné například Sokratov inštitút, Noc výzkumníků, Startup Awards, Študentskú podnikateľskú cenu či portál Praxuj.

Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné ve Výroční zprávě na internetových stránkách [Férové Nadácie O2](#).



Pomáhat se cení

O2 CZ se zúčastnila nezávislé ceny pořádané platformou Byznys pro společnost. V ceně TOP odpovědná firma 2017 jsme získali Zlatý certifikát v kategorii Top Odpovědná velká firma

za společensky odpovědný přístup k podnikání a také Zlatý certifikát v kategorii Společensky prospěšný projekt za inovativní projekt zaměřený na řešení aktuálních společenských témat.



Naše zásady podnikání

Uvědomujeme si, že naše působení na trhu má vliv na široké okolí. Důkazem toho je ostatně i tato zpráva. Naše zásady podnikání jsou pak základním dokumentem, který shrnuje pravidla, jimiž se při podnikání řídíme. Tvoří součást pracovního řádu a všichni zaměstnanci se s nimi seznamují v rámci nástupního školení. Opírá se o ně i celý systém interních předpisů.

Jde o soubor principů, které se týkají vztahu O2 k zákazníkům, zaměstnancům, akcionářům, dodavatelům a okolnímu světu. Podobné struktury se proto drží i tato zpráva. Tyto zásady mají být praktickým vodítkem pro naši každodenní práci a jsme povinni je dodržovat a ctít je. Každý projekt i každodenní činnost v rámci O2 by s těmito zásadami měly být v souladu. Většina těchto pravidel je pak v určité podobě zakotvena i v právních předpisech.

Pro případy, kdy mají naši zaměstnanci pocit, že jsou svědky jednání, které je v rozporu s Našimi zásadami podnikání, potřebují poradit v obtížné situaci, nebo se cítí z jakéhokoli důvodu ohrožení, je připravena interní elektronická aplikace pro nahlášení takového podezření.

Plné znění dokumentu je dostupné veřejně na našich internetových stránkách (k datu vyhotovení této zprávy jej naleznete [ZDE](#)).

Ačkoli se může zdát, že některá témata máme v našem geografického a kulturnímu prostoru „vyřešena“, v dnešním globálním světě se ukazuje, že se mohou dotýkat každého z nás.

Respektujeme lidská práva

Problematiku ochrany lidských práv jsme nuceni sledovat především kvůli využívání tzv. konfliktních minerálů, jako je cín, wolfram, tantal a zlato v mobilních telefonech a jiné elektronice. Tyto nerosty často pochází z válečných oblastí v rozvojových zemích, kde jejich těžba může financovat pokračování konfliktu. S těžbou může souviset také dětská a nucená práce.

Nejsme přímými výrobci těchto zařízení a ani našimi přímými dodavateli nejsou zpracovatelé těchto minerálů. Nejsme tak vystaveni rizikům porušování lidských práv, za které bychom dle mezinárodních standardů byli odpovědní. Přesto vždy při výběru dodavatelů klademe důraz na dodržování těchto standardů z jejich strany.

Bojujeme proti korupci

O2 se chová odpovědně a vyžaduje to i od svých zaměstnanců. V rámci svých povinných školení jsou zaměstnanci seznamováni s důležitostí protikorupčních pravidel i s možnými dopady nezákonného jednání.

O2 má zavedena pravidla pro přijímání darů i jejich poskytování. Pokud zaměstnanec v rámci obchodního styku přijme dar nebo jej někomu poskytne, má povinnost dary v rámci transparentnosti registrovat. V určitých situacích pak interní předpisy přijímání i poskytování darů zapovídají, zejména pokud by tím mělo být ovlivněno něčí rozhodnutí anebo by to mohlo být tak vykládáno. Stejně tak jsou důležitá pravidla pro střety zájmů. V O2 je zavedena interní aplikace, která umožňuje zaměstnancům hlásit podezření na jednání v rozporu s Našimi zásadami podnikání, a to i anonymně pro zachování diskrétnosti.

Hlášení je však možné uskutečnit samozřejmě i jinými prostředky, a to i osobně. O2 klade důraz na interní pravidla pro schvalování smluv, řešení možných konfliktů zájmů a kontrolní mechanismy, které považuje za praktické nástroje k prevenci závadových jednání.

Chráníme osobní údaje a soukromí

Poskytování telekomunikačních služeb s sebou nevyhnutelně nese nutnost zpracování celé řady osobních údajů o našich zákaznících. Již na počátku uzavírání smlouvy je zapotřebí řádná identifikace, abychom eliminovali riziko podvodů a zneužití cizích osobních údajů. Snažíme se, aby zákazníci tyto procesy chápali jako prostředek především jejich ochrany. Využívání telekomunikačních služeb pak s sebou nese vznik provozních a lokalizačních údajů. Mobilní síť musí z logiky věci vědět, kde se dotýčný zákazník nachází, aby mohla správně spojit hovor nebo doručit zprávu. A provozní údaje zároveň umožňují vystavit a překontrolovat fakturu.

Konečně, podobné „provozní“ údaje vede o každém třeba i banka (na jaký účet jsme kdy platili jakou částku, odkud peníze přicházejí), místní knihovna (kdy jsme si jakou knihu půjčili a kdy jsme ji vrátili), fitness klub (na jaké cvičení jsme se objednali) anebo autoservis (s čím a kdy jsme s autem přijeli, kolik mělo zrovna najeto a v jakém bylo stavu).

Právní normy, které regulují zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů jsou

obsáhlé, komplikované a často nepřehledné. My v O2 se snažíme, aby zákazníci vždy chápali, proč které údaje zpracováváme, a věděli, jaká jsou jejich práva.

V O2 máme zavedeny procesy vyhovující normám ISO a bezpečnostní opatření, která mají bránit narušení důvěrnosti uchovávaných údajů. Různé útoky namířené proti ochraně osobních údajů, které se objevují ve světě i České a Slovenské republice, bereme vážně. Učíme se z chyb ostatních a opatření průběžně vylepšujeme.

Proto se nám v roce 2017 bezpečnostní incident, při němž by došlo k úniku osobních údajů, vyhnul.

Stejně přísné požadavky jako na sebe klademe i na naše dodavatele, při jejichž činnosti dochází ke zpracování osobních údajů. Dodavatelé musí mít přehled o procesech, které u nich probíhají, a o systémech, kde ke zpracování dochází. Provádět analýzy rizik a mít k dispozici přímý kontakt pro řešení bezpečnostních incidentů považujeme za samozřejmost.

Závěr

Při sestavování zprávy jsme postupovali v souladu se záměrem zákona a zaměřili se na oblasti, které jsou významné pro telekomunikační sektor. Pro určení této významnosti jsme vycházeli z účetního standardu SASB (Sustainable Accounting Standards Board) jako sektorového návodu založeného na mezinárodním standardu. Naše znalost prostředí, postavení české firmy a také naše dlouhodobé lokální působení nám pomohly určit, která témata jsou významná pro českou a slovenskou veřejnost.

Tyto oblasti budeme nadále sledovat a vývoj uvedených klíčových nefinančních ukazatelů

srovnávat v čase v dalších reportovaných obdobích. Pokud se ukáže, že již nejsou relevantní, nahradíme je jinými vhodnými ukazateli.

Tato zpráva je k dispozici na našich webových stránkách a doplňuje Výroční zprávu za rok 2017 o nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti, jak je požadováno částí osmou §32f – 32i zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, která do českého práva transponovala Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU.



O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
t.: 800 02 02 02

www.o2.cz