



# **DRUŠTVENA ODGOVORNOST NOVA MERA USPEHA**

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju  
kompanije Delta Holding 2008/2009

**DELTA HOLDING**



Ovaj izveštaj odštampan je  
na recikliranom papiru.

## **04/09 Uvod**

Poruka predsednika Delta Holdinga

Poruka direktorke korporativnih komunikacija

O kompaniji

## **10/17 Ljudi su najveća vrednost**

Opšti uslovi zapošljavanja

Solidarnost među zaposlenima

## **18/37 Podelimo dobro sa drugima**

Delta Humanitarni Fond

Prva Deltina zadužbina

Fond za budućnost

Doprinos socijalnoj inkluziji osoba sa invaliditetom

Zapošljavanje mladih ljudi i društveno marginalizovanih grupa

Projekti kao rezultat saradnje sa državnim sektorom, NVO i medijima

Donacije

## **38/47 Čuvajmo planetu**

Uvođenje biorazgradivih plastičnih kesa i ekoloških ambalaža

Tretman otpada

Mere štednje

Smanjenje emisije štetnih gasova

Reciklaža

## **48/56 Rastemo zajedno**

Značajna članstva i standardi

Odnosi sa poslovnim partnerima

Intezivna komunikacija sa potrošačima

# Uvod

## PORUKA PREDSEDNIKA DELTA HOLDINGA



Delta Holding je od svog osnivanja, pre više od 18 godina, iskazivao želju i sposobnost da, paralelno sa poslovnim uspehom razvija i visok nivo odgovornosti prema najrazličitijim grupama javnosti.

Nastanak kompanije vezan je za angažovanje kvalitetnih kadrova, njihovo motivisanje i neprekidno usavršavanje u poslu, što je rezultiralo

vrtoglavim razvojem Deltinog poslovnog sistema. Usledilo je uvođenje najviših standarda u svim oblastima poslovanja i tako su stvoreni Deltini brendovi i njihov poseban odnos sa potrošačima i poslovnim partnerima. Istovremeno smo aktivno sarađivali sa užom i širom društvenom zajednicom, sa svešću da smo već ostvarili visoke domete u biznisu i da deo svojih profita moramo da podelimo sa društvom u kome radimo.

Danas, uz ranije primenjene principe, sve više smo okrenuti zaštiti životne okoline i socijalizaciji marginalnih društvenih grupa, dece bez roditeljskog staranja, osoba sa invaliditetom, manjinskih zajednica...

Verujemo da uspeh u poslu ima smisla jedino ako ga podelimo sa svojim zaposlenima, dobavljačima, potrošačima, društvom u kojem radimo, sa svojim savremenicima ali i svojim potomcima. Delta Holding danas jeste regionalni lider u biznisu, ali i lider u društvenoodgovornom poslovanju - i jednu i drugu poziciju branićemo sa podjednakim žarom.

Miroslav Mišković  
Predsednik Delta Holdinga

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Miroslav Mišković".

## PORUKA DIREKTORKE KORPORATIVNIH KOMUNIKACIJA



Kao kompanija koja deluje pionirski i proaktivno Delta je jedna od prvih srpskih kompanija koja je CSR (corporate social responsibility) integrisala u sve segmente svog poslovanja i podigla na nivo sistemskog i kontinuiranog bavljenja problemima društva. Članstvo u CSR Europe i Global Compact UN i postojanje dva fonda u kompaniji svedoče o tome.

Čvrsto se držimo uverenja da je podjednako važno pokazati odgovornost prema zaposlenima koji svojim znanjem i radnim angažmanom doprinose ukupnom poslovnom uspehu, ali i prema zajednici u najširem smislu reči. Okrenutost prema zajednici podrazumeva brigu i odgovornost prema eksternim učesnima svih naših poslovnih procesa, ali i prema, nažalost, udaljenim i marginalizovanim društvenim grupama pogodenim siromaštvo, bolešću, agresijom drugog, diskriminacijom i svim onim uticajima koji ih onemogućavaju da u potpunosti ostvare svoja osnovna ljudska prava.

Važan deo našeg društveno odgovornog delovanja odnosi se na projekte i aktivnosti usmerene na zaštitu

životne sredine. Ako našoj deci ostavimo poslovne uspehe, a narušenu prirodu – uspeha nema. Samo ako naša uspešnost podrazumeva očuvanje prirodnih resursa, onda smo zaista uspeli.

Podaci da studenti univerziteta u Srbiji Delta Holding vide kao jednu od kompanija u kojoj bi najradije gradili svoju karijeru, rezultat su našeg strateškog i dugoročnog opredeljenja da negujemo etičan duh poslovanja, poštujemo ljudska i radna prava i pružamo priliku za usavršavanje.

Srbija je sredina u kojoj je koncept CSR (corporate social responsibility) nažalost nedovoljno poznat, te će nam stoga jedan od važnih ciljeva u narednom periodu biti promocija i javno afirmisanje osnovnih principa društveno odgovornog poslovanja. Zajedničkom energijom i vizijom učinićemo našu sredinu i naše društvo boljim mestom za sve - Delta Holding će na tom putu i u narednim godinama ostati lider.

Jelena Krstović  
direktor korporativnih  
komunikacija Delta Holdinga

06



07

**DRUŠTVENA ODGOVORNOST: NOVA MERA USPEHA**  
Izvještaj o društveno odgovornom poslovanju  
kompanije Delta Holding

### O KOMPANIJI

Članice Delta Holdinga bave se maloprodajom, agrarnom proizvodnjom, proizvodnjom hrane, izvozom, uvozom, zastupanjem inostranih kompanija, distribucijom robe široke potrošnje, prodajom automobila, razvojem nekretnina, finansijskim uslugama i uslugama osiguranja. Delta Holding zapošjava više od 24.000 ljudi.

U sastavu Delta Holdinga nalaze se:

Delta M Grupa, Delta Generali Osiguranje,  
Delta Sport Grupa, Delta MC Grupa i Delta Star Grupa



**Ljudi su  
najveća  
vrednost**

Uslovi rada i zapošljavanja, zabrana diskriminacije, edukacija

*U opštim komanijskim pravilima i procedurama za zaposlene iskazano je poštovanje osnovnih ljudskih i radnih prava, ali i strateška opredeljenost da se neguje etičan i socijalno odgovoran duh kod zaposlenih.*

## OPŠTI USLOVI ZAPOŠLJAVANJA

### **Eksplicitna zabrana diskriminacije**

Svi kandidati koji se u procesu selekcije kandiduju za radno mesto u članicama Delta Holdinga, tretiraju se ravnopravno. Svi koji traže zaposlenje nisu neposredno, niti posredno diskriminisani u odnosu na pol, rođenje, jezik, rasu, boju kože, starost, trudnoću, zdravstveno stanje, nacionalnu pripadnost, veroispovest, bračni status, porodične obaveze, seksualno opredeljenje, političko ili drugo uverenje, socijalno poreklo, imovinsko stanje, članstvo u političkim organizacijama, sindikatima ili neko drugo lično svojstvo. Pravilo je da kandidat prilikom zapošljavanja nema manje od 18 godina.

### **Podsticanje odgovornosti**

Zvaničnim pravilima i procedurama sektora HR, jasno su definisani načini socijalno odgovornog ponašanja. Kompanija podstiče sve zaposlene da se odgovorno odnose prema svim osobama sa kojima stupaju u poslovni kontakt (kolegama, potrošačima, dobavljačima, distributerima, akcionarima) i da ničim ne ugrožavaju njihova prava, da poštiju zabranu svih oblika diskriminacije, da uzmu aktivnu ulogu u društvenim i humanitarnim aktivnostima i da brinu o radnom okruženju i životnoj sredini.

### **Solidarne i jubilarne pomoći**

U slučaju smrti nekog od zaposlenih predviđena je jednokratna finansijska pomoć, kao i kontinuirana finansijska podrška školovanju dece preminulog.

Kompanija finansijski podržava rođenje svakog deteta žena zaposlenih u kompaniji. Zaposlenima se može isplatiti jubilarna nagrada i solidarna pomoć u slučaju duže ili teže bolestii zaposlenog ili člana njegove porodice, za nabavku zimnice i ogревa, pomoć u slučaju uništenja ili oštećenja imovine, elementarnih i drugih vanrednih događaja. U slučaju izuzetnog zalaganja, a u skladu sa trenutnim mogućnostima, zaposlenima se isplaćuju jednokratne nagrade.

### Briga o članovima porodica zaposlenih

Delta Humanitarni fond omogućio je zaposlenima u Deltinom poslovnom sistemu korišćenje usluga Teleasistencije kako bi im olakšao brigu o starim bolesnim licima u njihovim porodicama.

### Prava dece

Delta Holding posvećuje posebnu pažnju pravima deteta, odnosno maloletnih lica i jedno od važnih opredeljenja poslovne politike je stav da se ne zapošljavaju lica mlađa od 18 godina. Izuzetak mogu da predstavljaju stipendisti, učenici srednjih stručnih škola, koji su na osnovu ugovora o stipendiraju, angažovani na nekim poslovima.

### Prinudni rad

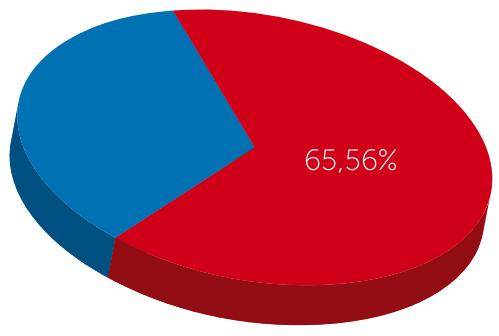
U članicama Delta Holdinga nije primećeno ponašanje koje se može okarakterisati kao prinudni rad.

### Zarade

Minimalna zarada na nivou svih članica Delta Holdinga u periodu od 2006. do 2009. godine kretala se iznad minimalne cene rada određene odlukom Socijalno ekonomskog saveta Republike Srbije.

### Dobri primeri za broj zaposlenih žena u kompaniji

U Delta Maxi Grupi znatno je veća zastupljenost žena u ukupnom broju zaposlenih. U periodu od 2006. godine do danas, u proseku dve trećine zaposlenih su žene. Prema poslednjim podacima 69,16% su žene. Od ukupnog broja zaposlenih u kompaniji Delta Generali 65,56% su žene.



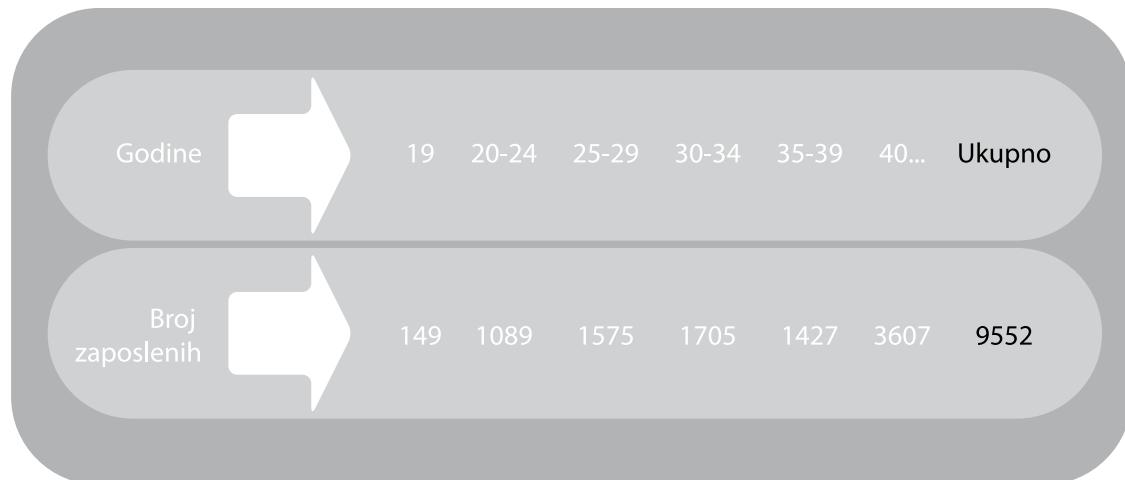
■ Delta Generali / broj zaposlenih žena



### Starosna struktura

Sve starosne grupe radno sposobnih lica zastupljene su u približno jednakoj meri. Ovakva starosna struktura, obezbeđuje ostvarivanje dobrih poslovnih rezultata.

Starosna struktura u Delta Maxiju



15

### Sindikalna organizacija

U okviru Delta Maxi Grupe osnovana je i uspešno funkcioniše sindikalna organizacija. Kompanija je Sindikatu obezbedila tehničko-prostorne uslove i pristup podacima i informacijama neophodnim za obavljanje sindikalnih aktivnosti. Sindikalna organizacija Delta Maxi Grupe ima 3.900 članova. Osnovana je radi izražavanja, usaglašavanja i ostvarivanja posebnih, zajedničkih i specifičnih interesa članstva. Čine je sindikalne organizacije tri pravna lica: Delta Maxi, C market i Pekabeta. Zaposleni pristupaju članstvu dobrovoljno, prihvatajući sindikalni program, pravila i statut. Rukovodstvo Delta Maxi grupe u potpunosti podržava aktivnosti sindikata i zalaže se za dalji razvoj organizacije, kao i uvećanje članstva.

### Otvorena vrata za zaposlene

Zaposleni u članicama Delta Holdinga imaju priliku da iznesu svoje žalbe, predloge i želje preko servisa Otvorenih vrata u direktnoj komunikaciji sa zaposlenima u sektoru HR. Komunikacija sa zaposlenima uvedena je u cilju što efikasnijeg rešavanja svih problema zaposlenih i poštovanja politike kompanije.

### Dodatne obuke za zaposlene

Svi zaposleni u Delta Holdingu imaju priliku da svoja znanja i veštine usavršavaju kroz niz stručno vođenih programa i treninga. Zaposlenima je omogućeno i da pohađaju stručne seminare u zemlji i inostranstvu.

### SOLIDARNOST MEĐU ZAPOSLENIMA

U članicama Delta holdinga kroz brojne aktivnosti razvija se svest da ostvaren poslovni uspeh treba podeliti sa društvenoj zajednicom kojoj kompanija pripada kroz angažman zaposlenih.

- Delta Holding zajedno sa svojim članicama svake godine, nekad i u dva navrata, organizuje akcije dobrovoljnog davanja krvi u saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Srbije.

- Već dve godine zaposleni u Delta Maxiju sakupljaju svoju staru odeću i obuću. Prikupljene stvari poklonjene su Prihvatalištu za odrasle u Beogradu i Multietničkom centru sa Vidikovca.
- Sve proizvode koji zaposleni u sektoru Catergory management Delta Maxija dobijaju od svojih poslovnih partnera sakupljaju se i doniraju društveno ugroženim grupama.

# Podelimo dobro sa drugima

Odnosi sa društvenom zajednicom

*Institucionalizovanje humanitarnog, donatorskog i svakog drugog delovanja za opšte dobro najavljuje ozbiljno i kontinuirano bavljenje problemima društva i u narednom periodu. U Delta Holdingu uspešno postoji dva fonda. Oba su dokaz koliko je svest o značaju društveno odgovornog ponašanja u Delti važna.*

### DELTA HUMANITARNI FOND

nastao je iz potrebe kompanije Delta da, u okviru svojih snaga, što efikasnije i temeljnije doprinese rešavanju specifičnih potreba zajednice u kojoj je kompanija ponikla, da i na taj način aktivno doprinese razvoju Srbije, očuvanju njenih vrednosti, kao i kulture i društva u celini.

Ciljevi fonda:

- Realizacija strateški važnih projekata sa odlikom trajnosti i istorijskog značaja
- Integriranje postojećih brojnih humanitarnih aktivnosti u okviru Delta Holdinga
- Iniciranje, organizovanje i podsticanje humanitarnih akcija
- Unapređenje humanitarnog rada i razvijanje svesti korporativnog sveta o važnosti ove vrste aktivnosti

Ciljne grupe

- Deca bez roditeljskog staranja
- Deca i odrasli sa invaliditetom
- Učenici osnovnih škola u selima sa depopulacijom
- Samohrani roditelji
- Stara lica
- Najugroženije stanovništvo

Godina	Broj akcija	Broj korisnika
novembar 2007. do kraja 2007.	13	20,637
2008	31	3,642
januar 2009. - jul 2009.	26	3,519
ukupno	70	27,798

Brojne akcije Delta Humanitarnog Fonda biće opisane u narednim poglavljima izveštaja.

### PRVA DELTINA ZADUŽBINA

Delta Humanitarni Fond je inicirao i započeo realizaciju projekta izgradnje prve zadužbine kompanije Delta Holding - Centra za dnevni boravak i smeštaj za decu sa invaliditetom. Projekat izgradnje Centra čija će zgrada biti poklonjena gradu Beogradu predstavlja obnavljanje tradicije zadužbinarstva u Srbiji. Poslednja zadužbina izgrađena je pre sedamdeset godina, tačnije pre Drugog svetskog rata.

Definisanju profila i namene javne ustanove, koju će Delta Holding pokloniti deci Beograda, prethodilo je opsežno istraživanje o potrebama dece sa invaliditetom i konsultacije sa državnim i gradskim institucijama za brigu o ovoj deci. Izbor je načinjen na osnovu činjenice da za decu sa invaliditetom ne postoji dovoljan broj centara u sistemu socijalne zaštite i što su ova deca često „nevidljiva“ i socijalno diskriminisana. Dnevni boravak dece u ustanovi biće u potpunosti prilagođen njihovim potrebama i omogućiće im da maksimalno razviju svoje sposobnosti, kako bi se što efikasnije uključila u društvene tokove.

Zgrada od oko 3.000m<sup>2</sup> i 1.000m<sup>2</sup> zelenih površina biće izgrađena u Novom Beogradu, na Bežanijskoj kosi. Objekat će po važećim arhitektonskim standardima biti u potpunosti pristupačan osobama sa invaliditetom i njihovim pratiocima. Broj korisnika će zavisiti od trenutnog broja dece na evidenciji koja imaju potrebe za korišćenjem usluga ove ustanove. U centru će biti obezbeđeni prostori za fizikalnu terapiju, radionice, fiskulturna sala, dnevni boravci, svlačionice, ambulanta, sala za priredbe i niz drugih pomoćnih sadržaja.

Procenjena vrednost objekta iznosi oko 2 miliona evra.



23

## FOND ZA BUDUĆNOST

Delta Holding pokrenuo je 2006. godine autorski projekt Fond za budućnost kao program podrške profesionalnom razvoju dece bez roditeljskog staranja. Projekat se izvodi u saradnji sa Centrom za zaštitu odojčadi, dece i omladine iz Beograda i ostalim institucijama za smeštaj dece bez roditeljskog staranja u Srbiji.

Cilj Fonda je motivisanje dece iz domova za profesionalno napredovanje i dostizanje svojih vršnjaka odraslih u porodicama, kako bi stekli dobre šanse da se zaposle, zadrže posao i obezbede sigurniju budućnost. Kroz stručno vođen program deci je pružena ne samo finansijska podrška, već i pomoć u njihovoj socijalizaciji, obrazovanju i zapošljavanju.

Osnivanje Fonda podstaknuto je podacima da se svega 15% dece zaposli neposredno po napuštanju domova, a u naredne tri godine taj procenat se povećava za samo 2%. Sem toga, institucije sistema, poput Nacionalne službe za zapošljavanje i Centra za socijalni rad, nemaju dovoljno kapaciteta da u punoj mjeri pomognu ovim mladim ljudima. Polaznici koji uspešno završe program Fonda dobijaju priliku da se zaposle u nekoj od članica Deltinog poslovnog sistema.

Program uvažava principe Konvencije o pravima deteta: pravo na opstanak i razvoj, nediskriminaciju, obrazovanje i poštovanje najviših standarda.



Program teži ciljevima u skladu sa dokumentima Strategije reforme socijalne zaštite: pluralitet i inovativnost usluga, kretanje u susret individualnim potrebama korisnika, zajedničko delovanje vladinog, nevladinog i privatnog sektora.

Fond za budućnost je visoko ocenjen od strane vaspitača, rukovodilaca i Ministarstva rada i socijalne politike Republike Srbije.

Posle tri godine rada kroz Program je prošlo oko 150 štićenika - stipendista iz domova i hraniteljskih porodica. Obuhvaćeni su domovi iz Beograda i Niša, Dečje selo u Sremskoj Kamenici i četrnaest hraniteljskih porodica iz Subotice i Niša. Za poslednje tri godine, koliko Fond postoji, zaposleno je više od 20 stipendista.

#### DOPRINOS SOCIJALNOJ INKLUIZIJI OSOBA SA INVALIDITETOM

Prioritetno polje društveno odgovornog delovanja kompanije Delta Holding predstavlja doprinos socijalnoj inkluziji osoba sa svim vrstama invaliditeta u normalne tokove života. Ovaj cilj ostvaruje se kroz realizovane programe zapošljavanja, arhitektonsko prilagođavanje objekata, podršku radu nevladinih organizacija, prilagođavanje sajta...

### Zapošljavanje osoba sa invaliditetom

Delta Humanitarni Fond pokrenuo je projekat „Unapređenja kvaliteta života osoba sa invaliditetom“ u okviru koga je potpisana ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji između Delta Sporta, Delta Maxija i Forum-a mladih sa invaliditetom. Ovaj projekat realizovan je kroz zapošljavanje osoba sa invaliditetom i to pre zvanične zakonske regulative. Obezbeđena je značajna podrška Nacionalne službe za zapošljavanje. Cilj projekta je doprinos socijalnoj inkluziji osoba sa svim vrstama invaliditeta.

„Potpisivanje ovog ugovora između kompanije i organizacije civilnog društva je pionirski korak kojim konačno ulazimo u period kada će partnerstva između biznis i nevladinog sektora biti primer dobre prakse na

obostranu korist. Za našu organizaciju čast je i zadovoljstvo da sarađujemo sa kompanijom Delta i nadamo se uspešnoj realizaciji zajedničkog projekta koji će značajno poboljšati položaj osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji. Takodje, moramo istaći da će naša organizacija u narednom periodu dalje razvijati saradnju sa biznis sektorom“, rekao je predsednik Forum-a mladih sa invaliditetom, Željko Ilić.



Pre početka radnog angažmana osoba sa invaliditetom, zaposleni u sistemu Delte prošli su stručnu obuku, Disability Awareness trening u cilju podizanja svesti i znanja o invaliditetu i odgovarajućeg pristupa u radu sa osobama sa invaliditetom. Poslovne jedinice u kojima su zaposlene osobe sa invaliditetom u potpunosti su arhitektonski pristupačne.

Svi budući maloprodajni objekti Delta Maxija projektovani su tako da poštuju princip "Dizajn za sve". Kao konkretni primer izdvajamo izradu stolica posebne veličine za kasire koji su nižeg rasta.

Trenutno je u sistemu Delta Maxi zaposleno 95 osoba sa invaliditetom. U narednom periodu u planu je intenzivan nastavak procesa regrutacije, selekcije i zapošljavanja u Beogradu i u unutrašnjosti.

Planirano je i zapošljavanje osoba sa invaliditetom u kompanijama Delta Sport i Delta Generali.

Predstavnici Međunarodne organizacije rada ocenili su aktivnosti Delta Holdinga u vezi sa zapošljavanjem osoba sa invaliditetom kao jako dobar i sveobuhvatan primer dobre prakse u Srbiji.

### Projekat socijalne reintegracije

Delta Humanitarni Fond ostvario je saradnju sa organizacijom Kreativno edukativni centar za mentalno nedovoljno razvijene osobe na projektu socijalna integracija MNRO, odnosno projektu njihove radne inkluzije. Osobe iz KEC MNRO uključene su u program radne inkluzije u maloprodajnim objektima Delta Fashion, Delta Maxi i Delta Sport.

Na dodeli Nagrade za društvene integracije Erste Fondacije (2009. godine) KEC MNRO dobila je treću nagradu za ovaj projekat. Za nagradu je konkursalo 1.300 projekata iz zemalja u regionu od kojih je 20 nagrađeno.

### Podrška dnevnom centru za osobe sa mentalno-intelektualnim invaliditetom

Kompanija Delta Maxi ostvarila je strateško i dugoročno partnerstvo sa Društвom za pomoć osobama ometenim u razvoju Stari Grad u Beogradu. Već dve godine pomenuto Društvo, koje je jedini besplatni dnevni centar za osobe sa mentalno-intelektualnim invaliditetom, dobija od kompanije Delta Maxi finansijsku pomoć i na taj način savladava poteškoće u radu nastale usled budžetskog deficit-a.

### Nagrade za arhitektonsku prilagođenost

Delta City u Beogradu proglašen je za najbolji šoping-mol u Evropi u kategoriji šoping-molova srednje veličine, na konferenciji u Barseloni, u aprilu 2009. godine. Nagradu je dodelilo Internacionaо udruženje šoping-centara (ICSC - The International Council of Shopping Centers). Kriterijum za izbor pobednika bili su, između ostalog prilagođenost i pristupačnost objekta osobama sa posebnim potrebama, društvena odgovornost, uklopljenost centra u lokalnu infrastrukturu i razvijena praksa organizovanja manifestacija humanitarnog karaktera.

### Prilagođavanje sajta

Informacije sa korporativnog sajta Delta Holdinga od februara 2010. biće dostupne slepim i slabovidim osobama.

## **ZAPOŠLJAVNJE MLADIH LJUDI I DRUŠTVENO MARGINALIZOVANIH GRUPA**

U saradnji sa beogradskim opštinama Novi Beograd i Zvezdara i organizacijom UNHCR, kompanija Delta Maxi počela je proces zapošljavanja izbeglih i interno raseljenih lica. Prilikom zapošljavanja prioritet imaju nezaposlena izbegla i interno raseljena lica sa teritorije Beograda.

U cilju regrutovanja kvalitetnih mladih kadrova članice Delta Holdinga realizuju brojne prakse i stipendije učenika srednjih škola i studenata. Razvijeni su standardizovani programi prakse uz superviziju mentora i sektora za ljudske resurse, kao i odgovarajućih profesora.

Delta Maxi učestvuju na sajmovima potencijala Career Ways kao sponzor i kao poslodavac koji daje priliku mladim ljudima za zaposlenje. Kroz prakse i učešće na sajmovima u poslednje dve godine zaposleno je 130 osoba.

Delta Generali Osiguranje se prijavilo za učešće u programu Nacionalne službe za zapošljavanje „Prva šansa“ kojim se omogućava da osobe bez iskustva zasnuju radni odnos.

## **PROJEKTI KAO REZULTAT SARADNJE SA DRŽAVnim SEKTOROM, NVO I MEDIJIMA**

Najuspešniji društveno odgovorni projekti realizovani su u sinergiji biznis, vladinog i nevladinog sektora i medija.

### ***CSR i mediji, edukacija novinara***

Prepoznavši ulogu medija u širenju svesti o društveno odgovornom ponašanju svih činilaca u jednom društvu, Delta Holding je inicirao i pomogao održavanje Okruglog stola na temu CSR i mediji (oktobar 2009.) u saradnji sa Asocijacijom Medija.

Cilj okruglog stola bio je edukovanje predstavnika medija o konceptu društveno odgovornog ponašanja, isticanje značaja izveštavanja o društveno odgovornim aktivnostima i podsticanje medija na socijalno i ekološki odgovoran angažman. Specijalni gost okruglog stola bio je Jogeš Čoen, glavni savetnik za CSR i očuvanje prirodne sredine, BBC koji je izneo primere prakse društveno odgovornom poslovanju jedne od najuticajnijih medijskih kuća na svetu. Na okruglom stolu govorili su i Jelena Krstović, direktorka Korporativnih komunikacija Delta Holdinga; Milica Amidžić, PR manager, Telekoma; Dragoljub Žarković, glavni odgovorni urednik, Vreme; Veselin Simović, predsednik UO Asocijacije Medija; Borislav Miljanović, direktor, McCann Erickson Public Relations i Siniša Djurić, menadžer za filantropiju, Balkanski fond za lokalne inicijative.

#### **Učešće u izradi baze podataka svih nevladinih organizacija**

Kompanija Delta Maxi bila je uključena u projekat izrade baze podataka svih nevladinih organizacija u Srbiji koji je pokrenuo tim potpredsednika vlade Srbije, u saradnji sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative (BCIF). Pregledna i sveobuhvatna baza podataka o svim humanitarnim organizacijama i udruženjima u zemlji doprinosi da

privredni sektor na što brži i efikasniji način stupi u kontakt sa njima i pomogne najugroženije društvene grupe.

#### **"Jabuka ili limun"**

Delta Generali je inicirao i realizovao kampanju "Jabuka ili limun" usmerenu na edukaciju dece osnovnoškolskog uzrasta i drugih učesnika u saobraćaju o obavezama i pravima koje treba poštovati u drumskom saobraćaju. Ovom edukativnom kampanjom koja je realizovana u saradnji sa MUP i Ministarstvom prosvete obuhvaćene su 22 osnovne škole u 20 gradova u Srbiji.

Kampanja je realizovana kroz edukaciju dece na temu "Sigurnost u saobraćaju". Časovi obuke koje su držali saobraćajni policajci posvećeni su afirmisanju pravilnog ponašanja pešaka i vozača. U cilju što efikasnije edukacije snimljen je petominutni film na temu pravilnog ponašanja dece u saobraćaju i poklonjen je svim školama..

### Doniranje hrane

Gotovo sve donacije hrane Delta Maxi realizuje preko svog strateškog partnera Humanitarnog udruženja „Banka hrane“. U narednom periodu planiramo je uključivanje poslovnih partnera, proizvođača hrane u proces doniranja. Obezbeđenje pokroviteljstvo Ministarstvo za rad i socijalnu politiku.

### Afirmisanje zdravih stilova u ishrani kod dece i adolescenata

Kompanija Delta Maxi pokrenula je projekat „Zdravlje na usta ulazi“ u namjeri da afirmiše zdrave stlove ishrane kod dece i adolescenata, a sve u cilju prevencije gojaznosti u ovom delu populacije. Realizacija projekta odvija se na dva načina: kroz saradnju sa Udruženjem pedijatara Srbije i promovisanje dečje društvene igre „Zdravlje na usta ulazi“ koja podržava ideju zdrave ishrane.

Dečja društvena igra „Zdravlje na usta ulazi“ namenjena je deci predškolskog uzrasta, sadrži niz duhovitih i bogato ilustrovanih poruka koje afirmišu, odnosno sankcionisu dobre i loše navike u ishrani dece. Edukativnog je karaktera i podstiče decu da igrajući se usvoje preporuke

o zdravoj ishrani. Podelu ove igre po beogradskim vrtićima podržao je Gradski sekretarijat za dečiju zaštitu. Projekat je podržalo i Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.

### Deca bez roditeljskog staranja kao prioritet

Usled nepostojanja sistematičnih i ažuriranih podataka o domovima za decu (broj dece, potrebe domova, aktivnosti u samim domovima), neposredno po osnivanju DHF je sproveo situacionu analizu stanja u ovim domovima kako bi odredio prioritet delatnosti usmerenih ka deci koja su u njima smeštena. DHF tim je obišao 21 ustanovu za decu a rezultat situacione analize je kompletan i detaljna slika broja dece, stanja u domovima i sistema funkcionisanja ovih ustanova, kao i precizan uvid u specificne potrebe svakog od domova



DHF je realizovao autorski projekat „Srećno novo proleće“ tokom koga je pozorišni studio „Pozorište Dečija zemlja“ obišao 12 domova za nezbrinutu decu i zajedno sa decom kreirao predstavu „Ova ruka putuje“. Škola, ljubav, porodica, drug, igra, strah, samoća, sreća neke su od tema pozorišne priče za koju su deca i glumci zajedno, od raspoloživih elemanata, pravili scenografiju i kreirali kostime.

DHF je ustanovio praksu izrade novogodišnjih čestitki sa motivima dečijih crteža štićenika domova za nezbrinutu decu u Srbiji. U okviru ove akcije upućuju se donacije domovima- Delta Sport je u saradnji sa Delta Humanitarnim Fondom pokrenuo projekat jačanja samosvesti i motivacije dece bez roditeljskog staranja kroz druženje i organizovanje kreativnih radionica sa najuspešnijim srpskim sportistima. U prvoj fazi projekta Milorad Čavić, plivač i Ivana Đerisilo, odbojkašica obišli su tri doma za decu bez roditeljskog staranja i Beogradu

### DONACIJE

Najveći broj donacija realizovanih u protekle dve godine upućen je zdravstvenim, obrazovnim ustanovama, osobama sa invaliditetom i društvenim grupama pogodenim siromaštvo.

#### **Donatorske aktivnosti (izbor):**

- Grad Beograd (milenijumski sat na Trgu slobode)
- Hram Svetog Save (finansijska podrška završetku hrama)
- Kliničko-bolnički centar „Dragiša Mišović“  
 (ultrazvučni aparat)
- Institut za onkologiju Vojvodine  
 (aparat za dijagnostiganje i lečenje prekanceroznih lezija karcionoma grlića materice)
- Zdravstveni centar Gornji Milanovac  
 (aparat za odeljenje kardiologije)
- Institut za zdravstvenu zaštitu majke i deteta Srbije  
 „Dr Vukan Čupić“ (tkivni procesor)
- Infektivna klinika, Niš  
 (dezinfekciona sredstva)  
 u cilju sprečavanja epidemije žutice)
- Institut za onkologiju, Beograd (finansijska podrška)
- Centar za socijalni rad, Vrnjačka Banja  
 (informatička oprema)
- Hitna pomoć, Bujanovac (ekg aparat)
- Gimnazija, Kragujevac (informatička oprema)
- Ekonomsko-trgovinska škola, Novi Pazar  
 (informatička oprema)
- OŠ „Sonja Marinković“, Subotica (informatička oprema)
- OŠ „Milan Rakić“, Novi Beograd  
 (izgradnja ograde školskog dvorišta)
- Ekonomsko-trgovinska škola, Kruševac  
 (finansijska podrška)
- Škola za osnovno i srednje obrazovanje  
 „Milan Petrović“, Novi Sad (informatička oprema)
- PU Stari grad, Beograd (donacija knjiga)
- Aleksandar Đuričić, pisac (finansijska podrška)
- Filip Aničić, pisac (finansijska podrška)
- Pravni fakultet (finansijska podrška)
- Udruženje Belhospice (finansijska podrška)

- Udruženje distrofičara, Niš (donacija hrane)
- Gerontološki servis, Niš (donacija hrane)
- Udruženje samohranih roditelja (donacija hrane)
- Udruženje dece i odraslih sa cerebralnom paralizom, Niš (donacija hrane)
- Udruženje samohranih roditelja, Beograd (donacija hrane)
- Udruženje samohranih roditelja, Kruševac (donacija hrane)
- Kolo srpskih sestara, Čačak (donacija hrane)
- Humanitarna organizacija „Dečije srce“, Beograd (donacija hrane)
- Porodica Filipović, Niš (rekonstrukcija kuće)
- Pomoć brojnim višečlanim porodicama u Srbiji
- Podrška radu Humanitarnog udruženja HOD, Vlade Divca (kupovina 10 kuća za izbegla i interno raseljena lica)

### **Ustanovljene tradicije doniranja**

Povodom obeležavanja godišnjice postojanja Delta Humanitarni Fond organizuje akcije prikupljanja sredstava za poboljšanje uslova života dece bez roditeljskog staranja. Ovu akciju podržavaju brojne članice Delta Holdinga odvajajući deo ostvarenog profita za ovu namenu.

Delta Maxi ustanovio je tradiciju doniranja zdravstvenih ustanova povodom obeležavanja godišnjice poslovanja. U okviru manifestacije „Dan Maxi srca“ do sada su donirani zdravstveni centri u Beogradu, Novom Sadu, Gornjem Milanovcu i Kuršumliji.

# Čuvajmo planetu

Zaštita životne sredine

Izuzetno važan deo društveno odgovornog delovanja Delta Holdinga predstavljaju projekti usmereni na zaštitu životne sredine. Neki od njih pionirskog su karaktera i realizovani su pre obavezujućih zakonskih normi. Naredni period obeležiće podizanje  
svesti i znanja o značaju energetske efikasnosti.

## UVODENJE BIORAZGRADIVIH PLASTIČNIH KESA I EKOLOŠKIH AMBALAŽA

Kompanija Delta Maxi uvela je biorazgradive plastične kese u sve svoje maloprodajne objekte na tržištima Srbije, Bosne i Hercegovine i Crne Gore u želji da svojim resursima doprinese očuvanju životne sredine. Projekat uvođenja biorazgradivih kesa promovisan pod sloganom „Za bolje navike“ predstavlja je pionirski poduhvat u Srbiji i još jedan dokaz da kompanija Delta Maxi deluje proaktivno, realizujući projekte pre Zakona koji reguliše ovu oblast poslovanja. Iako su troškovi proizvodnje biorazgradivih kesa veći u odnosu na troškove proizvodnje običnih plastičnih kesa, sve kese i dalje se besplatno dele potrošačima.

Od brojnih prednosti biorazgradivih kesa najvažnije su da se ove kese razgrađuju 100 puta brže od ranije korišćenih (4 umesto 400 godina) i to bez štetnih ostataka, kao i da su krajnji produkti razgradnje molekuli prijemčivi za mikroorganizme iz prirode.

S obzirom na to da se na domaćem tržištu do sada nije proizvodila biorazgradiva plastika kompanija Delta Maxi aktivno se uključila i inicirala je proizvodnju novih kesa što je značilo aktivnu saradnju sa engleskom

kompanijom Symphony Environmental iz Velike Britanije i 6 domaćih proizvođača. U proizvodnji biorazgradivih kesa najznačajnija novina odnosi se na dodavanje D2W aditiva (čiji je proizvođač Symphony Environmental, Velika Britanija) koji običnoj plastičnoj plastici menja svojstva i čini je biorazgradivom. Da su proizvedene kese zaista biorazgradive potvrđuju oznake aditiva (D2W) na njima, kao i zvanični sertifikati koje je kompanija Symphony dodelila izabranim proizvođačima.

U svim sportskim radnjama Delta Sporta od avgusta ove godine koriste se biorazgradive plastične kese. Delta Sport je prva sportska kompanija u regionu koja koristi biorazgradive kese.



U lancu kafeterija Costa Coffee, koji na našem tržištu razvija Delta Sport, sve TA čaše (čaše za poneti) napravljene su od obnovljivog materijala, a unutrašnji kartonski sadržaj čaše smanjen je za 10%. Zahvaljujući smanjenju unutrašnjeg sadržaja godišnje se sačuva oko 1.100 stabala drveta.

U svim Costa Coffee kafeterijama u Srbiji od aprila ove godine najmanje 30% kafe koja se koristi za pripremu jedinstvene Mocha Italia kafe potiče od zrnevљa uzgajanog na plantažama koje je sertifikovala organizacija Rainforest Alliance (Međunarodna organizacija za zaštitu životne sredine koja radi na očuvanju raznovrsnosti biološkog sveta i obezbeđivanju principa održivog razvoja)

### TRETMAN OTPADA

#### Prevođenje opasnog u neopasan otpad

U Fabrici pesticida, koja posluje u sklopu sistema Delta Agrara, nekontaminirani otpad (kartoni, PET boce, sterc folija, palete...) sakuplja se i predaje na dalju reciklažu. Opasan otpad se sakuplja i privremeno skladišti na propisanom tehnički opremljenom mestu na fabričkoj deponiji. Dok je jos otpad u fabrici, nad njim se obavljaju procesi minimalizacije, fizičko-hemijskog tretmana

(što podrazumeva njegovu preradu u cilju smanjenja zapremine i opasnih karakteristika) i izdvajanje sekundarnih sirovina.

Ambalažni opasan otpad se u fabrici prevodi u neopasan, a uz Uverenje o karakteru otpada od strane akreditovane laboratorije Ministarstva za zaštitu životne sredine može ponovo da se koristi ili reciklira. Uvedene su procedure koje doprinose vremenski efikasnom i regulisanom trošenju pesticida, odnosno najoptimalnijoj prodaji, s obzirom na to da pesticidi po isteku roka trajanja postaju opasan otpad.

U cilju smanjenja emisije organskih rastvarača i pesticida u vazduh planira se zamena postojećeg filtera sa aktivnim ugljem sa novim, unapređenim tipom filtera.

Nad tehnološki otpadnim vodama obavlja se tretman, preko filtera sa aktivnim ugljem, absorbcije opasnih materija. Ovako tretirana voda može prirodnim putem da isparava. U planu je postavljanje solarnih ćelija iznad bazena kako bi se čitav proces ubrzao.

### **Ekološka farma svinja**

U cilju održavanja izuzetno visokog nivoa sanitarne bezbednosti na farmi svinja Napredak u Staroj Pazovi primjenjen je menadžment sistem All In All Out. Ovaj sistem podrazumeva da grupe životinja istovremeno ulaze u određenu fazu proizvodnje i istovremeno je napuštaju, što znatno olakšava upravljanje farmom.

U skladu sa evropskim propisima, životnjama je omogućeno slobodno kretanje, klimatski uslovi su kontrolisani i održavaju se na nivou da omoguće ostvarivanje maksimalnih rezultata u proizvodnji. Primenjena tehnologija uključuje i izuzetno visok ekološki nivo pre svega u tretmanu otpadnih voda. Stajnjak sa farme dalje se prerađuje i koristi za đubrenje njiva, tako da otpadnih voda praktično i nema. Na taj način sprečeno je zagađenje lokalnih vodotokova, ne samo u odnosu na nacionalnu već i na regulative EU u ovoj oblasti.

Na farmi svinja Napredak u funkciji je postrojenje za iskorišćavanje bio mase, ostataka ratarske proizvodnje, kao energenata. Bez obzira na to što se ovaj način dobijanja energije zasniva na sagorevanju biomase, ustanovljeno je da je oslobođena količina CO<sub>2</sub> manja od količine tog gasa koje biljke absorbuju u vegetacionom periodu.

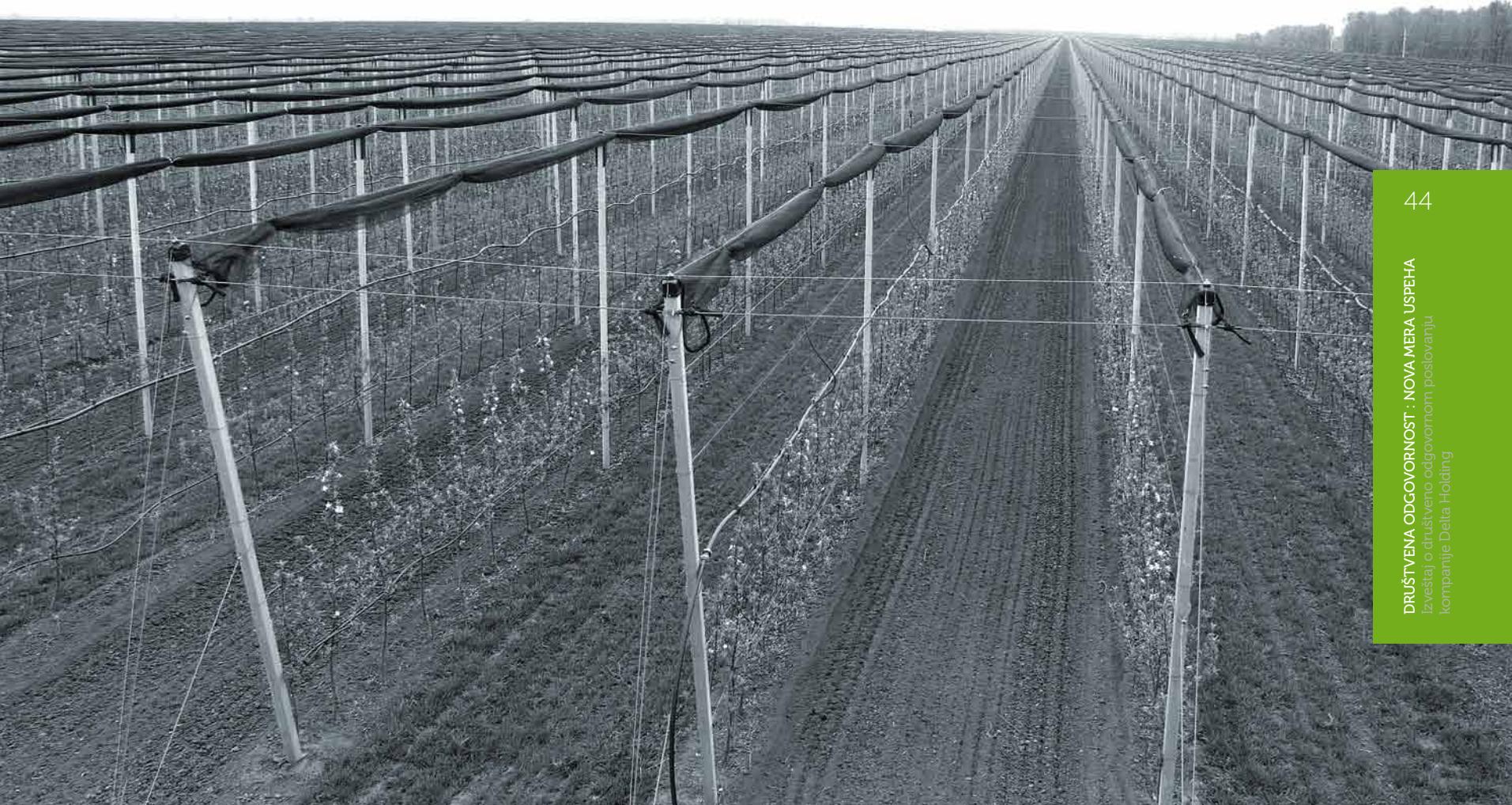
U mesnoj industriji YUHOR kompletan otpad koji nastaje tokom prerade mesa, tzv konfiskar (kosti, iznutrice, kozice...) i sveža krv sakupljaju se i odvoze u kafileriju.

Otpadne vode, tzv tečni otpad putem cevovoda odlaze u tank, u kome se vrši biološka prerada i tek onda ispuštaju se u gradski kolektor.

U narednom periodu planirane su dalje rekonstrukcije, adaptacije i poboljšanja prerade u skladu sa standardima EU.

### **Proizvodnja brašna bez negativnih efekata za životnu sredinu**

U industriji brašna i testenina Danubius ove godine kupljen je najsavremeniji mlin u regionu za preradu pšenice. Mlin švajcarskog proizvođača Biler (Buhler) garantuje visok nivo sanitarne zaštite u preradi pšenice, omogućava sterilizaciju brašna, eliminaciju nečistoća i larvi insekata, izuzetno je energetski efikasan (dvostruko manja potrošnja struje), a što je najvažnije ne izbacuje nečistoće.



### Separatori masti

Na odelenjima gotovih jela i pekare u maloprodajnim objektima Delta Maxija ugrađeni su separatori masti, zbog čega otpadne masti i ulja ne dospevaju u vodotokove.

### MERE ŠTEDNJE

Na imanju Čelarevo, u voćnjaku jabuka Delta Agrara, na više od 100 hektara uveden je sistem zalivanja kap po kap. Ugrađeni softver precizno prati potrebe biljke za zalivanjem u skladu sa njenom razvojnom fazom i vremenskim uslovima, zbog čega se voda troši maksimalno racionalno.

U svim poslovnim jedinicama Delta Agrara u planu je da se u narednom periodu sav otpad koristi za proizvodnju električne energije koja bi se koristila za potrebe kompanije.

U planu je da se u narednom periodu u svim maloprodajnim objektima Delta Maxija obične sijalice zamene „štedljivim“ sijalicama. Proces zamene sada je obavljen u malom broju objekata.

Doprinos energetskoj efikasnosti predstavlja i uvođenje rashladnih vitrina u maloprodajne objekte Delta Maxija čija se energija nastala hlađenjem, odnosno grejanjem kompresora dalje koristi za grejanje samog maloprodajnog objekta. U instalacijama za rashladne vitrine ugrađen je ekološki freon koji ne uništava ozonski omotač.

U velikim broju Delta Maxi maloprodajnih objekata ugrađeni su aparati za kompenzaciju reaktivne energije, odnosno sprečavanje rasipanja energije na putu koji prolazi kroz instalacije do krajnjeg korisnika (aparata).

U velikom broj Delta Maxi maloprodajnih objekata ugrađeni su tiki ventilatori i kondenzatori koji značajno smanjuju buku na nivo od 40-45db.

U izgradnji maloprodajnih objekata koriste se nove vrste izolacionih materijala koji značajno sprečavaju gubitak toplotne energije.

## SMANJENJE EMISIJE ŠTETNIH GASOVA

Delta Automoto je na našem tržištu promovisao ekološki model Honda Civic Hybrid. Sve kampanje vezane za ovaj model automobila sadrže poruku da očuvanju životne sredine treba posvetiti mnogo više pažnje. Civic Hybrid je automobil koji kombinuje snagu benzinskog i elektro motora smanjujući na taj način potrošnju, a u isto vreme i emisiju štetnih gasova. Emisija ugljendioksida je 109 g/km, a prosečna potrošnja goriva 4.6l na 100 km.

Delta Maxi inicirao je proces uvođenja ekološki prihvatljivih motora u kamione koji se koriste za prevoz robe. Dve trećine voznog parka imaju motore po evropski ekološkim standardima. U najvećoj meri prisutni su motori euro 5. Ostatak voznog parka je u procesu zamene.

Transportni kamioni sa ekološki prihvatljivim motorima obavljaju 200 ruta dnevno, odnosno prelaze 180.000 km, što je 75 odsto ruta koje se dnevno obave u cilju transporta robe. Ovi podaci ilustruju koliko će učinjenje intervencije doprineti smanjenju emisije CO<sub>2</sub> u atmosferu.

U cilju smanjenja emisije štetnih gasova u atmosferu, u trećinu voznog parka službenih automobila Delta Maxi ugrađeni su TNG plinski uređaju. Vozila na autogas zadovoljavaju stroge ekološke standarde i utiču na produženje veka trajanja motora.

## RECIKLAŽA

U prethodnoj godini u Delta Maxiju uspešno je organizovana mreža prikupljanja sekundarnih sirovina od kartona i plastike iz svih maloprodajnih objekata. Organizовано је и одношење неваžeће arhivске dokumentacije. Sve sirovine prikupljaju ovlašćeni serviseri u cilju dalje reciklaže.

Svi promotivni lifleti u maloprodajnim objektima Delta Maxija štampaju se na recikliranom papiru.

Kategorizacija i recikliranje papirnog i plastičnog otpada predstavlja redovnu aktivnost već nekoliko godina u Delta DMD. Uvedena je i praksa reciklaže elektronskih uređaja. Kompletan proces obavlja se u saradnji sa sertifikovanim kompanijama

Već duže vreme u članicama Delta Holdinga afirmiše se elektronska poslovna korespondencija, dvostrana štampa poslovnih papira, kao i redukovavanje papirne dokumentacije. Iskorišćeni kertridži se prikupljaju u cilju reciklaže.



47

**DRUŠTVENA ODGOVORNOST: NOVA MERA USPEHA**  
Izveštaj o društveno odgovornom poslovovanju  
kompanije Delta Holding

# Rastemo zajedno

Odnosi sa potrošačima, poslovnim partnerima i kvalitet roba i usluga

*Članstva u međunarodnim organizacijama i poštovanje internacionalnih standarda poslovanja predstavljaju primarne ciljeve ukupnog poslovanja članica Delta Holdinga. Kroz njih se unapređuju kvalitet roba i usluga i podiže opšti nivo poslovanja, što pozitivno utiče na odnose sa potrošačima i poslovnim partnerima.*

## ZNAČAJNA ČLANSTVA I STANDARDI

Delta Holding je član CSR Europe, vodećeg evropskog udruženja društveno odgovornih kompanija. CSR Europe okuplja 75 multinacionalnih korporacija i 27 nacionalnih partnerskih organizacija.

Misija ovog udruženja je da podrži svoje članove u procesima integrisanja društveno odgovornog poslovanja u svakodnevne poslovne procese kroz:

- Razmenu iskustava (članica na polju razmene) najboljih CSR praksi
- Implementaciju novih projekata koji povezuju korporaciju sa stekholderima
- Oblikovanje savremenih poslovnih procesa tako da istovremeno zadovolje uslove konkurentnosti i održivog razvoja

Ova organizacija postoji od 1995, a Delta Holding je član od marta 2007. kada je upravni odbor organizacije CSR Europe formalno prihvatio članstvo Delta Holdinga kao priznanje da je društveno odgovorno ponašanje stalno opredeljenje u poslovanju kompanije.

## Članstvo u Globalnom Dogovoru UN

Delta Holding je član Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, udruženja koje je posvećeno promovisanju društveno odgovornog poslovanja. Sa više od 5.300 članica iz 130 zemalja predstavlja najmasovnije dobrovoljno udruženje na svetu.

Globalni dogovor pruža mogućnost za razmenu stručnih znanja i unapređenje poslovne prakse preduzeća - članica Globalnog dogovora posvećenih integraciji osnovnih i univerzalno prihvaćenih načela iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

U okviru Globalnog dogovora formirano je nekoliko radnih grupa. Delta Holding članica je dve radne grupe: za inkluziju osoba sa invaliditetom u normalne tokove života i za izradu nacionalne CSR strategije.



51

**DRUŠTVENA ODGOVORNOST: NOVA MERA USPEHA**  
Izvještaj o društveno odgovornom poslovovanju  
kompanije Delta Holding

### Menadžment sistem upravljanja kvalitetom

Kompanija Delta Maxi dobila je sertifikate za implementiran sistem kvaliteta, prema zahtevima standarda ISO 9001 i HACCP sistema u oktobru 2007. godine. Od decembra 2009. godine Delta Maxi Grupa ima krovni sertifikat za implementiran sistem kvaliteta prema zahtevima nove verzije standarda ISO 9001:2008 i HACCP sistema.

Proces implementacije sistema kvaliteta prema zadatim standardima predstavlja je jedan složen proces koji je za posledicu imao značajne promene i unapređenje ukupnog poslovanja.

Nakon uvođenja integrisanog sistema kvaliteta u Delta Maxi Grupu stvorila se potreba za redovnim obavljanjem audit-a dobavljača od strane category manager-a u saradnji sa tehnolozima, a u cilju ocenjivanja i rangiranja dobavljača. Na taj način obezbeđuje se kontinuirana zdravstvena ispravnost proizvoda u našim maloprodajnim objektima. Takođe su definisani kriterijumi ocene kvaliteta ribe, rakova i školjki, svežeg mesa papkara, svežeg mesa živine, gotovih jela, svežeg voća i povrća i za skladištenje i zrenje banana koji predstavljaju skup standarda koji definisu parametre kvaliteta proizvoda, higijenske uslove i temperaturne režime u toku skladištenja i transporta proizvoda do magacina Delta Maxi Grupe.

Kompanija Delta DMD je u julu 2007. godine uvela integrисани sistem upravljanja kvalitetom i HACCP sistem prema standardima JUS ISO 9001:2000 dobila i CODEX ALIMENTARIUS i dobila TUV sertifikat. Uvođenje sistema kvaliteta ima za cilj kontinuirano unapređenje procesa poslovanja, pružanje kvalitetnije usluge klijentima i plasiranje proizvoda na tržiste koji su bezbedni po zdravlje.

Delta Automoto je prva auto kuća u Srbiji čiji je sistem menadžmenta kvalitetom sertifikovan prema standardu ISO 9001:2008. Pored toga što implementacija ovog standarda garantuje konstantni kvalitet pružanja usluga klijentima, ona zahteva standardizaciju procesa u samom preduzeću, što mnogo doprinosi poboljšanju uslova rada, olakšava zaposlenima razumevanje procesa kao celine i konkretnog posla kojim se bave.

U planu je uvođenje standarda ISO 9001 koji će postaviti ciljeve i načine analize svih procesa u skladu sa pozitivnom svetskom praksom u kompaniji Delta Generali.

## GLOBAL GAP

U primarnoj proizvodnji voća i povrća u Delta Agraru primjenjen je GLOBAL GAP standard koji predviđa ispunjavanje i obezbeđivanje brojnih uslova u proizvodnji i praćenje 236 kontrolnih tačaka.

Jedan od najznačajnijih uslova je zaštita životne sredine koja se između ostalog, ostvaruje, upravljanjem otpadom (odnosno njegovim sakupljanjem, ukoliko je moguće recikliranjem ili adekvatnim otklanjanjem), kontrolisanom i racionalnom upotrebot energije i energetika i povećanjem biodiverziteta, odnosno očuvanjem neproduktivnih površina koje su prirodna staništa korisne nepoljoprivredne flore i faune.

## ODNOSI SA POSLOVNIM PARTNERIMA

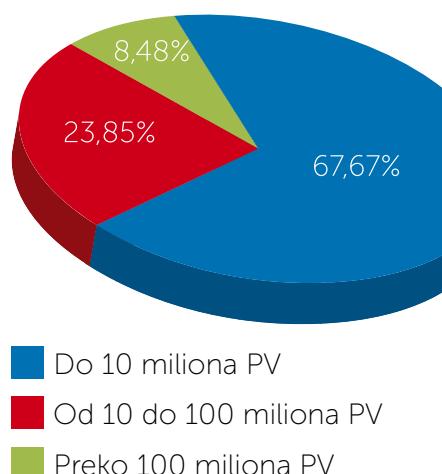
Saradnja sa Delta Holdingom za lanac poslovnih partnera znači rast, unapređenje i osavremenjivanje posovanja i dobre poslovne rezultate.

## Podrška lokalnoj proizvodnji

Od početka 2009. godine u Delta Maxiju formirano je odeljenje za lokalni assortiman koje se isključivo bavi

istraživanjem proizvodnih potencijala svih regiona Srbije u cilju pronalaženja i afirmisanja manjih perspektivnih proizvođača.

*Učešće dobavljača u Delta Maxi Srbija prema prometu u 2008. godini*



Učešće lokalnih dobavljača u ukupnoj ponudi od 5% pokazuje prilagođenost zahtevima potrošača na lokalnom nivou.

Saradnja sa manjim proizvođačima do sada je najintenzivnije razvijena u segmentu nabavke svežeg voća i povrća. Najmanji u pomenutoj grupi proizvođača imaju priliku da ponude svoje proizvode u specijalizovanim Maxi otkupnim centrima koje olakšavaju i ubrzavaju saradnju između velikog broja proizvođača i maloprodajnih sistema.

Važni uslovi koje Maxi postavlja pred svoje dobavljače je stiktno poštovanje HACCP standarda ili njegovo uvođenje, dostavljanje detaljne specifikacije o otkupljenoj robi, kao i dostavljanje dokaza o obavljenom atestu. Kompanija Delta Maxi intenzivno sarađuje sa velikim brojem malih i srednjih preduzeća. O tome svedoči podatak da od ukupnog broja dobavljača u 2008. godini, 91,25% čine dobavljači koji pripadaju kategoriji sa prometom do 100 miliona dinara godišnje

#### **Stroge sanitарне norme**

Maxi je u znatnoj meri standardizovao i unapredio pakovanje i izlaganje voća i povrća. Uvođenje plastičnih ambalaža koje su sklopive, lage i ujedno se koriste kao rafovi doprinose skraćivanju procesa prebacivanja proizvoda iz gajbi na police i tako doprinose produženom održavanju njihove svežine i kvaliteta.

U saradnji sa svojim dobavljačima Maxi je prvi u Srbiji uveo makrokonfekcijski transport svežeg mesa i na taj način minimizirao nastanak kontaminacije mesa u transportu. Osnovni cilj uvođenja ove novine je obezbeđivanje visokog nivoa zdravstvene ispravnosti za krajnjeg potrošača.

Delta Maxi uspostavio je strožije norme deklarisanja što je najvidljivije na PL proizvodima. Deklarisanje se obavlja u saradnji sa ovlašćenim institucijama koje kontrolišu zdravstvenu ispravnost namirnica

U cilju osiguravanja kontinuirane kvalitetne usluge za svoje potrošače Delta Maxi redovno obavlja audit dobavljača kroz kontrolu i evaluaciju njihovog proizvodnog procesa. Nakon završetka svake evaluacije dobavljačima se dostavlja izveštaj u formi korektivnih mera.

Svi dobavljači sa kojima Delta Maxi sarađuje moraju da imaju ispunjene standarde koji su u skladu sa ISO i HACCP standardima.

## INTENZIVNA KOMUNIKACIJA SA POTROŠAČIMA

Kompanija Delta DMD u skladu sa struktrom i tipom kupaca dva puta godišnje realizuje istraživanje i merenje zadovoljstva svojih kupaca u cilju njegovog uvećavanja. Istraživanje je anonimno, a upitnik je sačinjen od niza pitanja koja obuhvataju različite segmente poslovanja (ponuda, prodaja, logistika, upravljanje dokumentacijom, resavanje reklamacija, komentari...) Na osnovu rezultata istraživanja preduzimaju se aktivnosti u cilju usavršavanja ukupnog poslovanja.

U toku 2008. godine organizovan je set obuka i predavanja kako bi se unapredili slabije ocenjeni segmenti poslovanja. Na ovaj način neguje se dobar odnos sa svim kupcima i razvija mogućnost njihove zastite.

Kompanija Delta DMD je u toku 2008. godine aktivirala info telefon za svoje potrošače i poslovne partnerne u cilju pružanja što kvalitetnijih informacija u vezi sa vrstom usluge koje kompanija pruža i karakteristikama proizvoda.

Svima koji pozovu omogućeno je da ostave svoje lične komentare i sugestije u vezi sa radom kompanije i proizvodima koji se nalaze u distributerskom portfoliju.

Prema svim zvaničnim istraživanjima maloprodajni lanac Delta Maxi dobio je najviše ocene u segmentu načina i brzine rešavanja reklamacija potrošača i opšte komunikativnosti, odnosno obezbeđivanja brojnih kanala komunikacije za svoje potrošače.

U Delta Maxi Call centru potrošači imaju priliku da potpuno besplatno dobiju informacije o svim novinama u poslovanju svih maloprodajnih formata Delta Maxi Grupe, ali i da, u direktnom razgovoru sa operaterima, upute direktnе sugestije, kritike ili pohvale, ili reše neki nastali problem.

Svi podaci dobijeni u Call centru analiziraju se na nedeljnem i mesečnom nivou kako bi se poslovanje unapredilo i prilagodilo potrebama potrošača.

Call centar predstavlja dragoceni izvor informacija o ukupnom zadovoljstvu potrošača.

Preko Call centra često se pružaju dodatne servisne usluge. U periodu najava pandemije gripa tipa A(H1N1) potrošači su imali priliku da besplatno dobiju podatke o prevenciji i načinu lečenja novog gripa.

U cilju sprečavanja širenja virusa gripa pojačane su sanitарне mere održavanja objekata, zaposlenima su obezbeđene dodatne medicinske obuke.

U sva tri maloprodajna formata Delta Maxi grupe često se organizuju otvorena vrata pod sloganom "Maximalno otvoreno" za potrošače. U direktnom razgovoru sa rukovodstvom kompanije potrošači imaju priliku da postave pitanja i upućuju pohvale ili kritike.

