



*דו"ח אחריות חברתית-סביבתית 2023*  
**Hertz ישראל**

14	חשמול צי הרכב
14	השכרה וליסינג – מינוף תועלת סביבתית
<b>15</b>	<b>חברה וקהילה</b>
15	עובדים
15	העסקה שוויונית
15	דוח שכר שווה
16	תחלופת עובדים
17	חויית המועמד
18	חויית העובד
18	פיתוח עובדים
19	הרץ סקול
19	התנדבות ומעורבות חברתית
<b>20</b>	<b>לקוחות</b>
20	חטיבת השירות
21	שירותי תחזוקת הרכבים שלנו
<b>22</b>	<b>אחריות ארגונית</b>
22	בטיחות
22	בטיחות הלקוחות Save One
22	גישות ואנשים עם מוגבלות
22	אבטחת מידע וסייבר
<b>23</b>	<b>אינדקס GRI</b>

3	דבר יו"ר הקבוצה
4	דבר מנכ"ל הקבוצה
5	אודות הדוח
5	Hertz ישראל
6	מבנה ארגוני
7	המחויבות שלנו - משק, כלכלה וחברה
7	אנחנו מחוייבים
8	הערכים שלנו
9	ניתוח מהותיות
10	חיבור ליעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא
11	הזווית הסביבתית
11	כלי הרכב - רכש, תחזוקה וסוף חיים
11	שימושי מים ושפכים
12	פסולת ומעגליות
12	נייר, קרטונים וחד"פ
12	רכש מקיים
13	היערכות למשבר האקלים
13	מדרך הפחמן
13	צריכת חשמל
14	צריכת דלקים



## דבר יו"ר הקבוצה

קבוצת רכב מובילה בישראל, אנחנו מכירים בחשיבות שילוב שמירה והגנה על הסביבה ועל מעורבות בקהילה, כחלק מהפעילות השוטפת של הקבוצה.

בשנת 2023 נתקלנו באתגרים שאיש לא דמיין שניאלץ לחוות, לא רק כחברה עסקית, אלא ראשית – כבני אדם. בעוד אנו מתמודדים עם הטרגדיה הלאומית, חשוב לנו לחזק את ידי העובדים, הספקים והלקוחות שלנו אשר הושפעו מהמצב ולהביע כאב וגעגוע כלפי אלו שאינם איתנו עוד.

בכל 57 השנים בהם קבוצת מאיר קיימת, הדגש תמיד היה על התפתחות, חדשנות והון אנושי. זהו דו"ח האחריות החברתית והסביבתית הראשון של הקבוצה, אותו כתבנו מתוך החזון להיות חברה מובילה ובעלת אימפקט משמעותי בתחומי החברה והסביבה. הדו"ח הופק כחלק מפיתוח אסטרטגיית קיימות בהתאמה ייחודית לחברות הקבוצה, תוך התמקדות בצרכי מחזיקי העניין, מיקסום השפעת החברה והתמודדות נכונה ומקיימת עם אתגרי משבר האקלים של המאה ה-21.

אנו מודעים להשפעתו של ענף הרכב על משבר האקלים ובוחנים כיצד לצמצם את טביעת הרגל הסביבתית שלנו בשנים הבאות. אנחנו מחויבים לעתיד טוב יותר, דבר שדוחף אותנו להמשיך ולחפש דרכים חדשות להשתפר. בשנה האחרונה ביצענו עבודת עומק בקרב חברות הקבוצה, ויצרנו אסטרטגיית קיימות שמתחשבת בצרכים הייחודיים של כל חברה, מחזיקי העניין שלה והסביבה בה היא פועלת. לפיכך, האסטרטגיה שלנו בתחומי הקיימות בנויה על יסודות ההגנה על הסביבה, מעורבות חברתית, קידום הכלכלה המקומית והעצמת החוסן העסקי שלנו ושל הקהילה בה אנו חיים.

בהתאם לרוח הקבוצה ולצרכי השעה, אנחנו שואפים למנף את יתרונות חברות הקבוצה ולעבוד יחד עם השותפים העסקיים שלנו, הספקים והלקוחות תוך מחשבה על ההווה ומבט לעבר העתיד.

בברכה,  
**אור שחר**  
יו"ר קבוצת הרכב מאיר



## דבר מנכ"ל החברה

קוראים יקרים,

המחויבות שלנו לעקרונות האחריות החברתית-סביבתית חיוניים לא רק להצלחתנו ארוכת הטווח, אלא גם לקהילות אותם אנו משרתים. בשנה האחרונה הובלנו אסטרטגיית קיימות מותאמת לארגון ונקטנו בצעדים להפחתת ההשפעה שלנו על הסביבה.

כמו תמיד, האנשים שלנו בליבת העשייה, ופעלנו להבטיח שמקום העבודה שלנו יישאר מגוון, מכיל ותומך ברווחת העובדים. על כל הפעולות האלו שמחים לפרט בדו"ח האחריות החברתית-סביבתית הראשון שלנו.

לאור האירועים הקשים שחווינו בארץ בשנה האחרונה, בעודנו מנווטים בין האתגרים אלה, ליבנו נמצא עם אלו שלא יכולים להיות איתנו כעת. אנו למדים על החשיבות הקריטית של חוסן ואמפטיה – אזרחית ותאגידית כאחד. לכן נמשיך לתת עדיפות לבטיחות העובדים, הלקוחות והשותפים שלנו באזור, ונישאר מחויבים לקיים עימם דיאלוג המקדם שותפות ועוגן.

המסירות שלנו לעקרונות הקיימות נותרה בעינה. נמשיך לשלב מאפיינים של סביבה וחברה בקבלת ההחלטות שלנו, תוך יצירת ערך לא רק עבור הלקוחות שלנו אלא עבור החברה והקהילה בה אנו פועלים. תודה על האמון והתמיכה המתמשכת.

שלכם,

**דני שמעוני**

מנכ"ל, הרץ ישראל



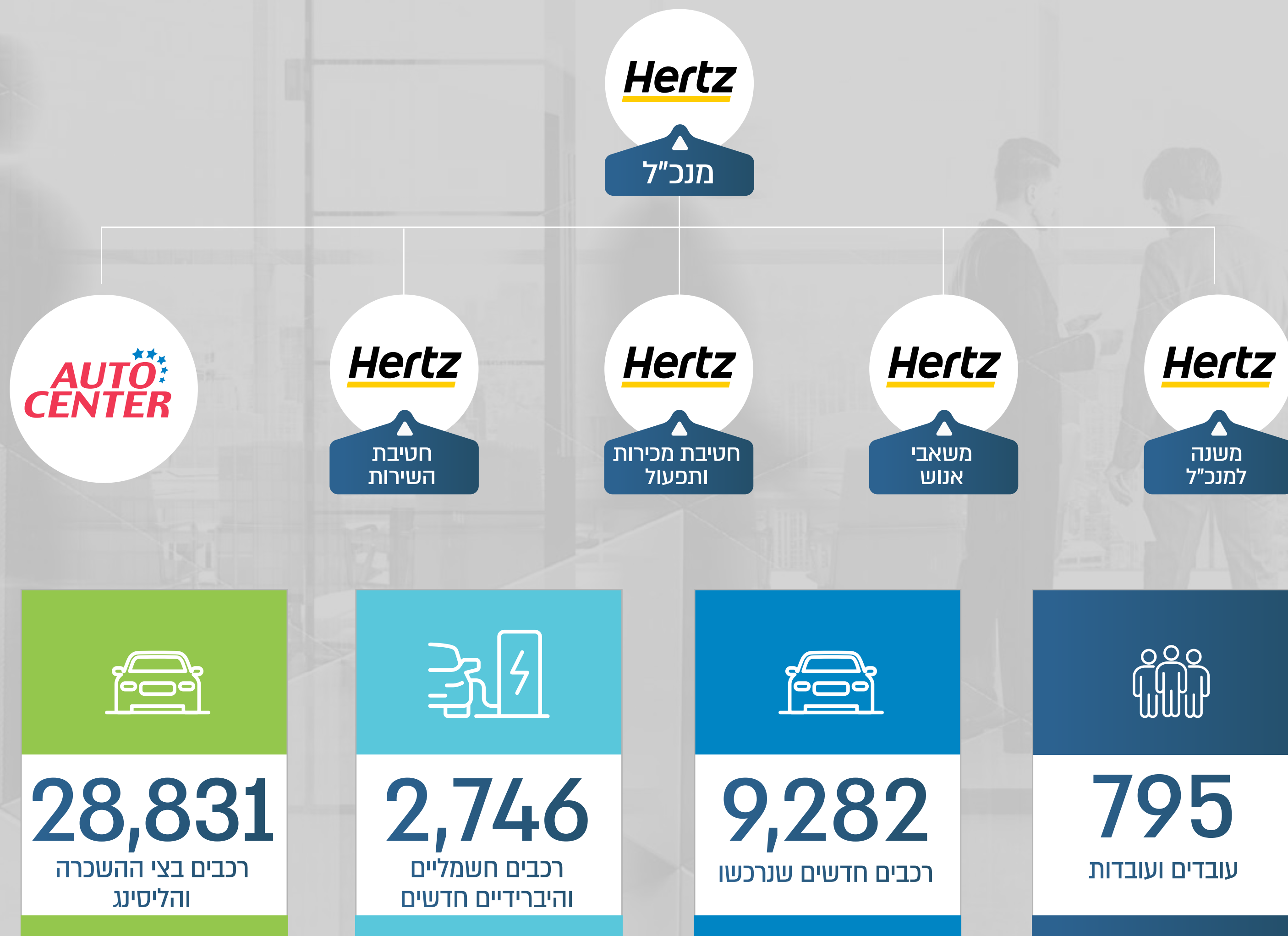


## קשר רנט א קאר

## אודות הדו"ח

חברת הרץ שמחה לפרסם את דו"ח "האחריות החברתית-סביבתית" הראשון שלה, המתייחס לתקופת הדיווח של שנת 2023. הדו"ח נכתב ברוח תקן סטנדרט הדיווח GRI, ובהתאמה, מתמקד בנושאים אשר הוגדרו כמהותיים לפעילות החברה בתחומי סביבה, ממשל תאגידי וחברה, במהלך של מיכוי דגשים מטעם מחזיקי עניין, דרישות סקטוריאליות וסטנדרטים בינלאומיים. כחלק מאסטרטגיית הקיימות של החברה, המייחסת חשיבות רבה לשקיפות ואמינות, נמשיך לפרסם דוחות אחריות חברתית-סביבתית תקופתיים. המידע המוצג בדוח עבר בדיקות פנימיות לאימות הנתונים על ידי אנשי המקצוע הרלוונטיים.

חברת Hertz העולמית היא תאגיד השכרת רכבים המונה מעל ל-3 מיליון כלי רכב, אותם ניתן להשכיר ב-11,500 תחנות השכרה הפזורות ב-170 מדינות תחת המותגים Dollar, Hertz, Thrifty ו-Thrifty. חברת Hertz ישראל הוקמה בשנת 1965 ומתהדרת במתן שירות איכותי ובלתי מתפשר ללקוחותיה באמצעות 17 סניפים הפועלים ברחבי הארץ. בשנת 1985 נוסדה חברת "קשר רנט א קאר", הנמצאת בבעלות קבוצת מאיר, אשר החל משנת הקמתה ועד היום הינה הזכיינית המפעילה את חברת Hertz ישראל. בשנת 2009 רכשה חברת "קשר רנט א קאר" את חברת "אוטו סנטר" - חברה לטרייד אין ומכירת רכבי "יד שנייה". בנוסף, החברה מחזיקה ב-50% ממניות חברת אופרייט ליס, המפעילה שירותי ליסינג תפעולי. החברה, המעניקה שירותי השכרת רכבים לצד שירותי ליסינג ומכירת רכבי יד שנייה, העסיקה בשנת 2023 795 עובדים. מטה החברה נמצא באזור התעשייה חולון, אך לחברה סניפים מאילת בדרום ועד עכו בצפון, המופעלים ישירות על ידי החברה או על ידי זכיינים מורשים; ביניהם 15 סניפי השכרת רכב ו-5 סניפי ליסינג, מרכזים לוגיסטיים, 6 מוסכי בית אשר לכל אחד מהם מוצמד מרכז שירות, כאשר המוסך המרכזי ממוקם בלוד. נוסף להם קיימים מספר מוסכים נוספים המופעלים באוטסורסינג. צי הרכב של הרץ ישראל מונה כ-5,000 רכבים להשכרה ו-23,000 רכבים בשירות ליסינג.



# אנחנו מחוייבים

לקדם פתרונות תחבורה ברי קיימא  
המאפשרים לאנשים לנוע בחופשיות,  
תוך צימצום טביעת הרגל הסביבתית שלנו,  
של לקוחותינו ושל כלל המשק.

להעסקה הוגנת בדגש על מדיניות גיוון והכלה.  
אנו פועלים להבטחת התנאים למתן שירות  
שיויוני לכל האוכלוסיה, תוך הקפדה על נגישות,  
נוחות מקסימלית ושמירה על כבוד האדם.

לקדם את הכלכלה המקומית  
על ידי אספקת שירות איכותי ובטיחותי לקהל  
הלקוחות, על בסיס תחבורה שיתופית  
במודלים של השכרה וליסינג המאפשרים  
נוחות, חסכנות וגמישות.

לנהל עסק אחראי תוך שיתוף  
פעולה עם כלל מחזיקי העניין.



## הערכים שלנו



### יצירתיות

אנו מעודדים את מנהלינו ועובדינו לגמישות מחשבתית וחשיבה יצירתית במטרה ליצור ולהוביל רעיונות חדשים ופורצי דרך כמענה להתמודדות עם האתגרים היומיומיים והעתידיים כאחד. אנו פועלים לשימור רוח היזמות של עובדינו ומתגמלים בהתאם הצעות חדשניות ויצירתיות המיושמות בארגון.



### מצוינות

מצוינות היא אם הדרך לארגון השואף להיות המוביל בתחומו. לפיכך, אנו ב-Hertz מציבים סטנדרטים אישיים וארגוניים גבוהים ומקפידים לעמוד בהם. אנו קולטים אלינו אנשים מלאי מוטיבציה, בעלי יכולת ומכווני ביצועים, ומשקיעים רבות בהדרכתם ופיתוחם האישי. התמקדותנו ביעדים שאפתניים יוצרת סביבה מאתגרת לאנשים מצטיינים ומחברת בין ביצועים אישיים להצלחתה של החברה.



### שיתוף פעולה

אנו מכירים בעובדה כי הצלחתה של Hertz ישראל מותנית ביכולתנו לפעול כגוף אחד, אשר כל חלקיו פועלים ביחד למען מטרה משותפת. לפיכך, אנו פועלים ליצירת תשתית המאפשרת שיתוף פעולה פורה, תוך מתן ביטוי והכלת היכולות הייחודיות של כל יחידה ארגונית וכל עובד בחברה. אנו מעריכים ומכבדים שונות בין אנשים, ומאמינים בעבודת צוות, תקשורת פתוחה ושיתוף ברעיונות ובכישורים.



### שירותיות

חברה טובה נמדדת ביכולתה לספק שירות מקיף וזמין לשביעות רצונם המלאה של לקוחותיה. אנו מציבים את הלקוח במרכז ומחויבים להעניק שירות אישי ומקצועי, תוך הקפדה על שקיפות, אמינות, נגישות והוגנות. התרבות הארגונית שלנו ממוקדת-לקוח ואנו עושים כל מאמץ להיות קשובים ללקוחותינו ולהבין את צרכיהם על מנת להעניק פתרונות הולמים.



### משפחתיות

עובדינו הם מקור עוצמתנו, ואנו רואים בהם שותפים מרכזיים וחיוניים להצלחת החברה. אנו דוגלים בפיתוח אישי ומקצועי של העובדים ומעודדים קידום לתפקידים שונים בארגון. אנו משקיעים משאבים רבים ביצירת סביבת עבודה המאפשרת פתיחות, הקשבה, אמון הדדי, כבוד לזכויות אדם ושוויון הזדמנויות. אנו פועלים רבות בכדי לשמר את העובדים איתנו ולזכות במחויבותם ונאמנותם, ולשמחתנו, מנהלי החברה ומרבית מעובדיה מלווים את החברה שנים רבות.



## ניתוח מהותיות

כחלק מאסטרטגיית הקיימות של הרץ, החברה בחנה את נושאי הליבה בתחומי חברה, סביבה וממשל תאגידי, על מנת לזהות את התחומים עליהם היא יכולה להשפיע באמצעות פעולותיה ומדיניותה. מחזיקי העניין של החברה הם לקוחות, בעלי מניות, שותפים עסקיים, ספקים ועובדים. מיכוי הנושאים המהותיים נערך על ידי קיום שיח, ראיונות ושאלונים עם מחזיקי העניין הפנימיים של החברה. הנושאים המהותיים, אשר מופו ומוצגים כאן, סייעו במיקוד אסטרטגיית הקיימות ומרכיבי המפתח שבתוכנית הקיימות שלנו, ומהווים עמודי תווך בפעילות שלנו.



### ממשל תאגידי

- ✔ בטיחות ואחריות הטיפול ברכבים
- ✔ ציות ואתיקה עסקית
- ✔ פרטיות ואבטחת מידע



### סביבה

- ✔ מעבר לרכבים ממנועי חשמל
- ✔ טביעת רגל פחמנית
- ✔ סיכוני משבר האקלים  
בשרשרת אספקה
- ✔ ניהול מחזור חיי המכונות



### קהילה

- ✔ העובדים במרכז
- ✔ פיתוח עובדים
- ✔ בטיחות וגהות עובדים
- ✔ חוויית הלקוח
- ✔ גיוון והכלה

# חיבור ליעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא

בשנת 2015 הציג האו"ם 17 יעדי פיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals- SDGs) – היעדים משקפים ומגדירים את סדר היום הגלובאלי לפיתוח בתחומי סביבה, חברה וכלכלה עד שנת 2030.

המודל העסקי שלנו, כחברת השכרת רכבים, מגשר בין הצורך ברכב פרטי לבין מגבלות התחבורה הציבורית. שירותי הליסינג שלנו מאפשרים לעובדי החברות ליהנות מהנוחות של הרכב הפרטי ומהיכולת להתחדש אחת לתקופה מבלי לשים בפועל רכבים נוספים על הכביש, דבר שתורם לצמצום הפגיעה באיכות האוויר בערים, בהתאם ליעד 11.6. רכבים שסיימו את תפקידם בליסינג, נמכרים הלאה על ידי חטיבת אוטוסנטר, וממשיכים את חייהם כרכב פרטי לכל דבר. כך, הרכבים שלנו מסייעים עשרות רבות של נהגים בכל מחזור חייהם בחברה ומחוצה לה, ומייצרים מנגנוני נסיעה שיתופית.

אנחנו מאמינים שהפרדה במקור של פסולת יכולה להשפיע באופן ישיר ומיידי על הסביבה, בהתאם ליעד 12.5. לכן יזמנו פרויקט הפרדת פסולת בכל מרכזי החברה בכלל, ובפרט פרויקט הפרדה למיחזור בשיתוף מרכז עזריאלי חולון, שם יושב מטה החברה. כמו כן, בהתאם ליעד 12.7, אנחנו מקפידים על נהלי רכש מקיים מול הספקים שלנו, החל מחומרי ניקוי מתכלים ועד סינון לפי מאפיינים כדוגמת עבודה מול ספקים מקומיים, רכש של רכבים חשמליים ועוד.

משבר האקלים משפיע על כולנו כקהילה, ברמה אישית ועסקית כאחד. בכל יום נוספים פתרונות חדשניים להתמודדות עם המשבר, אותם אנחנו בוחנים ברמת הרכש המקיים, צמצום צריכה, אנרגיה חלופית ועוד. במקביל, אנחנו מחויבים להעלאת המודעות לנושאי משבר האקלים בקרב העובדים שלנו, בהתאם ליעד 13.3.

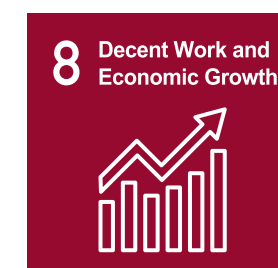


כחברה שהפעילות שלה מתבססת על צי רכבים להשכרה או ליסינג, אנו מחויבים לבטיחות בדרכים ברמה הגבוהה ביותר. עובדינו עוברים הדרכות שוטפות לבטיחות בדרכים ומתחברים ליעד 3.6, שמטרתו להפחית את כמות ההרוגים והפצועים בתאונות דרכים.

כחלק מהניסיון לחקור שימוש באנרגיות חלופיות בפעילויות שלנו, התקנו פאנלים לייצור חשמל סולארי בחלק ממתקני ההשכרה והתפעול שלנו. החשמל המיוצר במתקנים אלו תומך ברשת החשמל הלאומית ומגביר את החשמל הירוק בתמהיל האנרגיה הלאומית, בהתאם ליעד 7.2.

הפעילות שלנו כחברה להשכרת רכב לתושבי המדינה ולתיירים מחזקת את הכלכלה המקומית בהתאם ליעד 8.9, ומאפשרת מוביליות גמישה המפחיתה את התלות בתחבורה ציבורית ובתשתיות שירות לאומיות. באופן זה קהל לקוחותינו יכול לבקר בכל רחבי המדינה, לפקוד מוקדי תיירות ותרבות ולהגיע בחופשיות למחוז חפצו.

סביבת עבודה שוויונית היא חלק מעמודי התווך של החברה. אנחנו מתגאים בהיותנו מעסיק שוויוני המוכווון לטובת העובד, בהתאם ליעד 10.2. תהליכי ההעסקה שלנו מאפשרים הזדמנות הוגנת למשרה עבור כל מועמד, עידוד קידום פנים ארגוני ושילוב נשים בתפקידים רוחביים. על מנת להציג את המחויבות שלנו לשוויון, בהתאם ליעד 10.4 ולדרישות החוק, בכל שנה אנו מפרסמים את הדו"ח הפומבי לפערי שכר במשק. למעשה, במקרים מסוימים פערי השכר שלנו עומדים לטובת העובדות אנו דוגלים בשוויון זכויות מלא ובהתאם ליעד 10.3, מרכזי השירות שלנו מונגשים לכלל האוכלוסייה מעבר לנדרש בחוק. נוסף לכך, אנו פועלים להעלאת מודעות העובדים שלנו - על מנת שנוכל להעסיק מגוון עובדים ולספק שירות מותאם לכל אדם ע"פ צרכיו.



# הזווית הסביבתית

ענף התחבורה עומד בבסיס הכלכלה המודרנית, מהווה כוח מניע במשק ישראל, ולצד זאת כרוך גם בהשפעה סביבתית. בהרץ ישראל אנו פועלים לשימור והגברת ניידות תחבורתית בישראל, לצד צמצום טביעת הרגל הסביבתית שלנו ושל לקוחותינו, תחת שיקולים עסקיים וסביבתיים. אנו מטמיעים שיטות ניהול ברות קיימא בעבודה מול לקוחות וספקים, ושמים דגש על מעבר לניהול צי רכב דל כחמן בשנים הבאות.

## אסטרטגיית הסביבה שלנו נשענת על שני מרכיבים משלימים:

1. צמצום ההשפעה הסביבתית של פעילותינו.
2. מינוף התועלת הסביבתית הנובעת מנסיעה שיתופית, במודל שירות של השכרה וליסינג.

## כלי הרכב - רכש, תחזוקה וסוף חיים

כלי הרכב המרכיבים את הצי שלנו מגיעים לישראל בהובלה ימית ומובלים יבשתית לאתרי ההכנה של יבואני הרכב המקומיים. אנו מקפידים לחדש את צי הרכבים באופן שוטף, כך שבכל כלי הרכב שלנו מותקנות מערכות מתקדמות שמאפשרות חסכון בדלק וצמצום בלאי. לאחר תדלוק וטיפול ראשוני הם מועברים אלינו ומתוחזקים ברמה הגבוהה ביותר לכל אורך תקופת השימוש בהם. כחלק מפעילות התחזוקה השוטפת במוסכים, אנו מקפידים על מיחזור שמנים, שימוש בצבעי מים ככל האפשר הכרוך בשימוש בתנורי ייבוש חסכוניים ושואפים למעבר הדרגתי לחשמל סולארי.

בתום תקופת הרכבים על הכביש, תקופה הנקבעת על ידי תקנות פנימיות שלנו, הנחיות היבואנים ובהתאם לקילומטראז', רכבי ההשכרה מסיימים את דרכם בצי שלנו. אנו מעבירים אותם למתקן מיון, אליו מגיעים גם רכבי הליסינג בתום חוזה השירות. שם, בהתאם לשיקולים כלכליים ואופרטיביים, הם מותאמים למכירה להמשך השימוש בהם. במהלך שנת 2023, כ-8,000 רכבים עברו תהליך השבחה והותאמו למכירה כרכבי יד שנייה. 118 רכבים נדרשו לרדת מן הכביש בעקבות הערכת שמאי, ונמכרו על ידינו לסוחרים אשר ייעדו אותם לפירוק ומכירת חומרי הגלם.

## שימושי מים ושפכים

בשנת 2023 צריכת המים הכוללת שלנו עמדה על 25,348 קו"ב. בכל סניף שירות שלנו קיימת עמדה לשטיפת רכבים ואנו מנטרים את השימוש כחלק מן הבקרה השוטפת. בכל האתרים מותקנים חסכני מים על הברזים ומכלי הדחה חלקית בשירותים. כחברה המפעילה מוסכים ותחנת דלק, אנו מבצעים דיגומי שפכים תקופתיים ללא אירועים חריגים. אנו מקפידים על ניקוז שפכים ע"פ התקנות, למניעת הזרמת שפכים תעשייתיים למערכת הביוב, מסננים את השפכים על ידי מפריד שמנים טרם ההזרמה לביוב ומבצעים שאיבה וניקוי של בורות הניקוז מספר פעמים בשנה.





# הזווית הסביבתית



## פסולת ומעגליות

ניהול הפסולת שלנו מבוסס על תפיסת הכלכלה המעגלית, אשר מתייחסת לפסולת כמשאב. בסוף חייהם, כלי הרכב שלנו נמכרים לספקים חיצוניים, במרבית המקרים לשימוש כרכבי יד שנייה. אחוז נמוך של הרכבים אשר נדרשים לרדת מן הכביש נמכר לפירוק לטובת שימוש חוזר בחומרי הגלם. חלקי חילוף הנצברים במוסכים, מנוהלים גם הם על בסיס תפיסה זו, לטובת מיקסום ערך סביבתי וכלכלי. הצמיגים מוחלפים על ידי נציגי פנצ'ריות מורשות המטפלים בצמיגים הישנים ע"פ חוק, המצברים המשומשים מועברים לספקי המצברים, ויתרת חלקי הברזל מכונה על ידי ספקים ייעודיים. השמנים המשומשים שלנו משלימים את התמונה, ובשנת 2023 הועברו למיחזור 1,916 ליטרים של שמן מנועים משומש.

אנו מטמיעים גישה מעגלית בטיפול בכלל הפסולות שלנו, ומקדמים הפרדה במקור של זרמי הפסולת השונים במטרה לאפשר שימוש חוזר או מיחזור של משאבי הפסולת. במשרדי המטה שבחולון, אנו מתבססים על תשתית ניהול הפסולת של בעלי הבניין שלנו, המספקים שירותי ניהול פסולת והפרדה באמצעות שקיות ממותגות בצבע שונה ע"פ סוגי הפסולת. בחמישה מרכזים נוספים שלנו - לוד, חיפה, נתניה, פ"ת, לוד ובאר שבע - יזמנו התקנת פחים מופרדים לזרמי הפסולת השונים. מאחר והרשויות המוניציפאליות אינן ערוכות לפינוי כזה, יזמנו קשר עם חברה פרטית לפינוי של זרמי הפסולת המופרדים, התקשרות אשר החלה בסוף שנת 2023. בשנים הקרובות אנו שואפים לנטר את משקל הפסולת, להציב יעדים מותאמים ולצמצם כמויות.

## נייר, קרטונים וחד"פ

בשנת 2023 הרצנו פיילוט לצמצום השימוש בכלים חד פעמיים בכל המטבחים שלנו. ליווינו את המהלך בקמפיין מול העובדים, כולל רכש כוסות אישיות ובקבוקי מים ממותגים לכל עובד והדרכות להעלאת המודעות לחשיבות הנושא. לאור הצלחת הפיילוט, התקבלה החלטה כי החברה כולה תעבור לשימוש בכלים רב פעמיים, ללא שום שימוש בחד"פ.

לצד זאת, פעלנו להפחתת השימוש בנייר בחברה על ידי תכנון והטמעה הדרגתית של תהליכי דיגיטציה כתחליף לשימושי נייר אספנו ומיחזרנו 2,207 ק"ג קרטונים ו-73 ק"ג נייר.

## רכש מקיים

הרכש שלנו- טכני ומשרדי- מכוון ככל האפשר לשרשרת אספקה חסכונית וירוקה. אנו נותנים עדיפות ליצרנים מקומיים ומקדמים שיקולים ירוקים בקבלת החלטות רכש. כך למשל, החוזים שלנו עם חברות הנקיון שמים דגש על שימוש בחומרי ניקוי המוגדרים כירוקים, ההדפסות שלנו מנוהלות על ידי חברות שירותי הדפסה המקפידות על התקנת מכונות חסכוניות ומקפידות על מיחזור דיו.

# הזווית הסביבתית



## היערכות למשבר האקלים

אנו מכירים בתפקיד המשמעותי של ענף התחבורה במעבר העולמי לכלכלה דלת פחמן וביכולת הייחודית של שחקני הענף להניע שינוי. הפעילות שלנו בתחום ממוקדת בהפחתת פליטות גזי חממה הנובעת מפעילותינו השוטפת.

## מדרך הפחמן

בדו"ח זה מוצג מדרך הפחמן של חברת הרץ ישראל בשנת 2023. הנתונים מתייחסים לפליטות הנובעות ממכלולים 1 ו-2, המייצגים את הפליטות הישירות שלנו הכרוכות בפעילות מתקני החברה וציי הרכב, לצד הפליטות הנובעות מצריכת חשמל. בשנה הקרובה, נמשיך ונמדוד את טביעת הרגל הפחמנית שלנו, גם במכלול 3 המתייחס ל"פליטות עקיפות אחרות" המבוצעות לאורך שרשראות האספקה וההפצה שלנו.

אנו נרתמים למעבר העולמי למעבר כלכלה דלת פחמן ושואפים לצמצם את מדרך הפחמן שלנו. בשנה הקרובה נציב יעדים מדידים לצמצום הפליטות בעשורים הקרובים. לצורך זה, מתבצעת עבודות מיפוי מקיפה הכוללת את המקורות המרכזיים של הפליטות הישירות והעקיפות, אשר תהווה עוגן לתוכניות ההפחתה.



## צריכת חשמל

צריכת החשמל עמדה בשנת 2023 על כ-50,000 קוט"ש בחודש בכלל המתקנים שלנו. החשמל שהשתמשנו בו מיוצר על ידי ספק פרטי באמצעות גז. אנו פועלים באופן שוטף לטובת התייעלות אנרגטית על ידי התקנת ציוד חסכוני כגון נורות לד. במקביל ברוב הסניפים שלנו מותקן שעון שבת בלוח חשמל, אשר שולט באופן אוטומטי על כל מערכות התאורה והמיזוג בהתאם לשעות הפעילות ומונע בזבוז.

לאור מגמת חישמול התחבורה, אנו צופים ונערכים לגידול בצריכת החשמל, בין השאר על ידי הגברת ייצור חשמל ממקורות מתחדשים. בהתאם, אנרגיה מתחדשת מהווה עבורנו הזדמנות סביבתית ועסקית, אשר תוביל להפחתת פליטות גזי החממה שלנו באופן מדי. בסוף שנת 2023, הותקנו פאנלים סולאריים על גגות המבנים שלנו באתר לוד, אשר החלו לספק חשמל מאנרגיה מתחדשת בשנת 2024.



# הזווית הסביבתית

## צריכת דלקים

בשנת 2023 היו בבעלות החברה כ-30,000 רכבים, מתוכם 80% שויכו לשירותי ליסינג, 17% שימשו לשירותי השכרה, ו-3% הנותרים רכבי תפעול. מבין רכבי ההשכרה, כ-4.5% מן הרכבים היו היברידיים, ומבין רכבי הליסינג כ-9% היברידיים ו-4% חשמליים. שאר כלי הרכב תודלקו על ידי בנזין וסולר. בהתאם, 90% מפליטות גזי החממה הישירות שלנו בשנת 2023 נבעו מתדלוק צי הרכב שלנו, כולל רכבי חברה, רכבים להשכרה ורכבי ליסינג - ביחס של 85% בנזין ו-15% סולר. 9% מן התדלוקים נערכו בתחנת הדלק שלנו הממוקמת בחצר האתר בלוד, ומיועדת לתדלוק רכבים להשכרה. תחנת דלק מוזנת על ידי צובר עילי, להפחתת החשש מזיהום הקרקע במקרה של נזילה. בתחנת הדלק מותקנות מערכות סינון וקליטת רעלים כנדרש בחוק, ונערכות בקורות שוטפות בתחומי סביבה ובטיחות, בסיוע חברה חיצונית ובהתאם לחוק, ללא חריגות בשנת 2023.

## חשמול צי הרכב

רכבים חשמליים מהווים מרכיב מפתח במעבר העולמי לכלכלה דלת כחמן. הם מצמצמים באופן משמעותי את זיהום האוויר, פליטות גזי החממה ומכגעי הרעש, ועלות התחזוקה השוטפת שלהם נמוכה יחסית. אנו מודעים ליתרונות הרכבים החשמליים, וכחלק מן המעבר לצי דלק מופחת כחמן, בשנת 2023 כשליש מכלי הרכב החדשים שרכשנו היו היברידיים וחשמליים. עם זאת, בפועל הביקוש לרכבים חשמליים על ידי לקוחות עדין היה נמוך יחסית, בין השאר עקב אתגרי הטענת הרכבים בחשמל. לאור זאת, ועל מנת לקדם את הנושא, אנו מקדמים מיזם של קבוצת מאיר הנערך בשת"פ עם סטארט-אפ ישראלי. במסגרת המיזם אנו שותפים בפיילוט הבוחן מערכת לניהול אנרגיה, באמצעותה ניתן לתזמן את הטענת החשמל לרכבים ולמקסם את הפעלת הטעינה החשמלית בתחנות טעינה ובחניונים.

## השכרה וליסינג – מינוף תועלת סביבתית

תפיסת "השיתופיות" בכלי רכב מהווה חלק חיוני בבניית מערך תחבורה מודרני וסביבתי. שירותי השכרת הרכב והליסינג שלנו המקדמים שיתופיות, מספקים גמישות ויעילות בניהול התחבורה ברמה משקית, מצמצמים את השימוש ברכבים פרטיים עתירי דלק ומעודדים מעבר לטכנולוגיות חדשות וידידותיות יותר לסביבה. רכבי ההשכרה מעניקים ללקוחותינו פתרון משתלם, נוח וידידותי לסביבה, במקרים בהם הבעלות הפרטית על רכב לא תמיד הכרחית. השוכרים יכולים לבחור את סוג הרכב המתאים לכל נסיעה, ללא צורך לשאת בעלויות התחזוקה, הביטוח והפחת של רכב פרטי. אנו משקיעים רבות בשירותיות, נוחות והנגשת שירותי השכרת הרכב, על מנת להקל על לקוחותינו ולעודד אותם לבחור בחלופה זו.

כלי הרכב שלנו מושכרים לפי צורך ומשמשים מספר רב של אנשים, באופן הממקסם את פעילותם בכל נקודת זמן ומוביל למיצוי האימפקט הכלכלי סביבתי. לצד זאת, שירותי השכרת הרכבים מאפשרים הפחתה במספר המכוניות המיובאות לישראל ונוסעות על הכביש, מפחיתים את הצורך במקומות חניה, וכך מסייעים לפינוי שטח ציבורי לשימושים אחרים, כמו פארקים ומדרכות. שירותי הליסינג שלנו מעודדים מעבר לרכבים חשמליים והיברידיים ללא הוצאה ראשונית גבוהה ועלויות פחת. באופן זה, לקוחות הליסינג יכולים להחליף רכבים בתדירות גבוהה יחסית, ולהעדיף שימוש בדגמים חדשים ויעילים יותר. אנו פועלים לעידוד הלקוחות למעבר לרכבים היברידיים, ורואים חשיבות רבה בהעלאת אחוז הרכבים דלי הפליטות במשק.





## חברה וקהילה



משמעות המילה "Hertz" בגרמנית היא לב – ואכן העובדים והלקוחות שלנו הם הלב הפועם של העשייה. בשנת 2023 עבדו בחברת הרץ ישראל 795 עובדים בתפקידי מטה, הנהלה, תפעול, מכונאות ושירות.

### עובדים

העובדים שלנו הם לב החברה ומרכיב מפתח בהצלחתה. לחברה מדיניות מוצהרת של דלת פתוחה, וכן מקיימת שולחנות עגולים עם נציגי העובדים אחת לרבעון. בשנת הדיווח מועסקים בהרץ 795 עובדים קבועים, מתוכם 608 גברים ו-187 נשים במגוון תפקידים, ביניהן סמנכ"לית משאבי אנוש וסמנכ"לית חטיבת שירות. למעשה, נשים מהוות מעל ל-40% מהתפקידים הניהוליים שלנו בארגון.



### העסקה שוויונית

אנחנו מאמינים בסביבת עבודה מכילה ושוויונית, ומודעים ליתרונות הרבים הנובעים מהעסקה מגוונת. בשנת 2023 הצטרפו אלינו 189 עובדים חדשים, כאשר 2 מהעובדים החדשים שלנו הם מעל גיל 70, ועובדת אחת בת 60. הארגון שלנו רואה את הערך המוסף שבהעסקת הגיל השלישי, אשר ניכר בין השאר במוטיבציה הגבוהה ובעבודה מול לקוחות. בשנת 2023 יצאו 13 עובדות לחופשת לידה, מתוכן 9 חזרו לעבודתן בשנת הדיווח.

### דוח שכר שווה

אנחנו גאים בהיותנו חברה בה ערכי השוויון מתורגמים למעשים, ובד בבד ממשיכים לפעול לצמצום כל פער. במסגרת פעילותינו השוטפת, ובהתאם לערך השוויון המנחה אותנו, אנו בוחנים את פערי השכר בין העובדים והעובדות בחברה. בשנת 2023 ביצענו מיפוי של קבוצות עובדים ע"פ תפקיד, מאפייני היררכיה והיקף האחריות. בהתאם להגדרת חוק שכר שווה, העובדים שלנו מקבלים דיווח הכולל את מקומם בקבוצות שנותחו. לאחר ניתוח והערכה של כל מרכיבי השכר בתפקידים השונים, מצאנו כי יחס השכר הממוצע בין נשים וגברים המועסקים במשרה מלאה עומד על 102%, בעוד יחס השכר הממוצע בין נשים וגברים המועסקים במשרה חלקית עומד על 96%. זאת לעומת פער השכר במשק הישראלי בין גברים לנשים, אשר עמדו בשנת 2023 על 35%, על פי סקר "תמונת מצב המדינה" של מרכז טאוב.



# חברה וקהילה



## תחלופת עובדים

אנחנו משתדלים להעניק לעובדים שלנו את סביבת העבודה הטובה ביותר לצמוח ולהתפתח, אך לעיתים ישנן נסיבות הדורשות מאיתנו להיפרד. לכן אנחנו מודדים תחלופה לפי מספר פרמטרים, ביניהם ותק בחברה וסוג המשרה. תפקידים שמאוישים על ידי עובדים צעירים הם לרוב בעלי אחוזי תחלופה גבוהים עקב התקדמות טבעית ומתבקשת בחיים, כדוגמת לימודי תואר או טיול אחרי צבא, שהם חלק בלתי נפרד מהתרבות הישראלית.

בשנת 2023 שיעור התחלופה שלנו עמד על 22.5%. אנחנו מעודדים עובדים להישאר, להתקדם ולהתפתח פנים ארגונית – אך בד בבד, חשובה לנו רמת מחוברות גבוהה לארגון, ללא פשרות, לצד התפתחות אישית של העובדים.

### עזיבות



### עובדים חדשים





## חברה וקהילה

### חויית המועמד

אנחנו מעריכים ומכבדים את הזמן של העובדים שלנו ושל המועמדים לעבודה אצלנו בחברה. לכן פיתחנו תהליך מיון שקוף עבור עובדים ועובדות אשר נותן מענה בכל שלב בתהליך, מגביר את תחושת הביטחון אצל המועמד ומשפר את הסיכוי להצלחת הגיוס בטווח הארוך. תהליך גיוס המועמדים נערך בתיאום מלא בין צוות הגיוס למחלקות הקולטות. כל משרה חדשה שנפתחת מלווה על ידי צוות הגיוס והמנהל הייעודי על מנת לבצע תיאום ציפיות פנים ארגוני; החל בהגדרת התפקיד וסמכויותיו, היקף העבודה, השכר ודרישות מיוחדות כדוגמת מיקום או כישורי חובה. אנחנו מאמינים שיש חשיבות גבוהה להצגת המשרה למועמד בצורה שקופה – והפעולה הזו היא שמאפשרת לנו להיות ההתאמה הטובה ביותר.

לאחר סינון קו"ח שמגיעים לצוות הגיוס נערך ראיון טלפוני לבדיקת התאמה ראשונית ותיאום ציפיות בין צרכי הארגון ודרישות המועמד. השלב הבא הוא ראיון פרונטלי מול המנהל המקצועי, אשר ממנו נשלחים המועמדים המומלצים לראיון ומבדק ממוחשב במחלקת משאבי אנוש. חשוב לנו מאוד לכבד את זמנו של המועמד ולעדכן במהירות על המשך התהליך, ללא תלות בתוצאותיו. במקרה בו המועמד לא התאים למשרה, אנחנו מקפידים להתקשר באופן אישי ולשלוח סיכום מסודר בדוא"ל, תוך השתדלות לשלוח פידבק כן וממוקד.

במידה והחליטו להתקדם עם המועמד, מחלקת כוח אדם יוצרת עימו קשר ומתחילה את תהליך ה-Onboarding. מחלקת משאבי אנוש מעניקה לעובדים החדשים "נחיתה רכה" על ידי ליווי במעמד חתימת החוזה, עזרה במילוי טפסים, מענה על שאלות והצגת סל ההדרכות לעובד החדש.

חשוב לציין שמרבית התפקידים החדשים נפתחים ראשית כמכרז פנימי לעובדי החברה. אנחנו מאמינים בקידום עובדים, ומשתדלים לתת מענה לכל עובד או עובדת שמביעים רצון לשינוי, בין אם מדובר בקידום מקצועי, מעבר לתפקיד ניהולי או מעבר בין חטיבות ומרכזים. בשנת 2023 אחוז הניודים המוצלחים עמד על 68% במשרות שנפתחו למרכז פנימי. המשרות שלא מאוישות על ידי עובדי החברה מפורסמות לציבור.

אנחנו תמיד שמחים לחיבורים איכותיים בין משרות פתוחות לבין אנשים טובים ומוכשרים. תוכנית "חבר מביא חבר" מאפשרת לעובדים שלנו להגיש מועמדים שמתאימים לצרכי התפקיד וגם לתרבות הארגונית, מתוך היכרות אישית. בשנים האחרונות אחוז הגיוסים בתוכנית קרוב ל-50%, והם גיוסים איכותיים עם התאמה טובה והשתלבות קלה בחברה. אנחנו רואים בתוכנית הזו, ובאחוז הגיוסים הגבוה שהיא מביאה איתה, מדד משמעותי המצביע על אמון העובדים בחברה אותו אנו לא לוקחים זאת כמובן מאליו.

בשנת 2023 כל המנהלים בחברה עברו סדנה בת 3 מפגשים בנושא חויית המועמד. בסדנה הם למדו אתיקת גיוס, דגשים לזמן הריאיון, דיני עבודה ורציונל החוק. הסדנה זמינה גם למנהלים חדשים ונמצאת בסל ההדרכות שלהם בכניסה לתפקיד. היתרון בשיתוף פעולה בין ארגוני ורתימת המנהלים המגייסים על ידי צוות הגיוס, הוא הסתכלות רחבה על המועמד וקבלת החלטות מדויקת. כאשר מועמד איכותי לא מתאים לתפקיד המוצע ברמה המקצועית, צוות הגיוס עובד מול המנהלים על מנת למצוא פתרון חלופי ולהציע משרה חדשה שיכולה, אולי, להתאים לארגון ולמועמד. אנו מקבלים פידבקים חיוביים בקרב מועמדים פוטנציאלים על שקיפות התהליך ועל התרבות הארגונית החברתית והמכבדת בראיונות, ומקפידים על לימוד עצמי ושיפור מתמיד.



## חברה וקהילה

### חויית העובד

אנחנו אוהבים לחגוג עם העובדים שלנו, בין אם דרך אירועים מיוחדים, נופשי חברה, מסיבות וימי גיבוש ובין אם על ידי ציון דווקא של הרגעים הפשוטים בחיים – כמו פיצה ביום המשפחה ו-Happy Hour של סוף יום במשרד.

כדי להקפיד להישאר ולשמור על קשר רציף עם העובדים, אנחנו מתחזקים באופן תכוף את האפליקציה הפנים ארגונית. באפליקציה ניתן למצוא חדשות ועדכונים, תיקשורים לעובדים בנושאים מגוונים, תיבת פניות והצעות, הנחיות עבודה ונהלים וכן גם לומדות והדרכות.

העובדים שלנו נהנים מהטבות סוציאליות נדיבות, כדוגמת תשלום מוגדל לדמי הבראה, אש"ל, ימי בחירה, קרן השתלמות וביטוח בריאות פרטי. מעבר לשי בחגי תשרי ובכסת, החברה משתתפת באירועי חיים משמעותיים של העובד ומשפחתו עם מתנות לרגל חתונה, מארז לידה (גם לסבים וסבתות), עלייה לכיתה א', חגיגות בר או בת מצווה, גיוס וכמובן בימי הולדת. אנחנו מציעים לעובדים שלנו גם הנחות והטבות ייחודיות לרכישת רכב, הנחות לטיפולים במוסך, הנחות לבני המשפחה, 7 ימי השכרת רכב ללא עלות והנחות להשכרת רכב בארץ ובחו"ל.

אנחנו שמחים וגאים על העובדה שהעובדים שלנו אוהבים לעבוד אצלנו. בסקר שנעשה בקרב העובדים נמצא ש-85% מהעובדים גאים במקום העבודה שלהם, 87% מעוניינים להמשיך להתקדם ולהתפתח בחברה, 85% נהנים מפעילויות הרווחה וההתפתחות ו-80% מהעובדים ממליצים על העבודה בחברת הרץ.

### פיתוח עובדים

"יש לי חלום", "מחברות ואומץ מייצרים אימפקט" במסגרת תהליך פיתוח מנהלים, שהובלנו בשילוב סדרת סדנאות בהנחיית יועצת ארגונית חיצונית, המשפט "מחברות ואומץ מייצרים אימפקט" חזר שוב ושוב. ההרצאות כללו חשיבה והקשבה למנהלים שלנו באופן שהוא לאו דווקא מקצועי, אשר דחף אותם לצאת מהקופסה. כך הוקם פרויקט משמעותי וייחודי לפיתוח המנהלים שלנו – "יש לי חלום".

יש לי חלום הוקם כדי לקרב את המנהלים שלנו להגשמת השאיפות שלהם, בכל הטווח שבין המקצועי לאישי. כך, לדוגמה, הוקמה קבוצת ריצה ארגונית בהובלת מנהל מחלקה שהינו מדריך ריצה בזמנו הפנוי, לצד עבודתו בהרץ. קבוצת הריצה שלו הוסיפה חלום נוסף, הציבה לעצמה יעד והשלימה יחד ריצת מרתון. מנהלת נוספת בתחום השירות הגיעה מרקע של הוראה ועדיין בערה בה התשוקה לעמוד מול קהל ולהעביר הרצאות. אותה מנהלת השתלבה למופת במערך ההדרכה שלנו נוסף על תפקידה בחברה - אנחנו הרווחנו מדריכה עם ידע מעשי מהשטח.

חלק מהחלומות שלנו, לצערנו, עדיין לא זכו להתגשם בשנת 2023, למשל במקרה בו אחת המנהלות רצתה להוביל משלחת של עובדים לפולין. המשלחת, אשר כללה 40 עובדים בעלי ותק של מעל ל-15 שנים בחברה, תוכננה לבקר באושוויץ בסוף אוקטובר אך נדחתה עקב האירועים הבלתי נתפסים של ה-7.10. בתור חברה שפועלת במדינת ישראל, אנחנו רואים בחיים ובתקומה ערך יסוד ולכן לא מבטלים את המשלחת הערכית הזו על אף המצב ומחויבים לקיומה במועד מתאים יותר.



## חברה וקהילה

### הרץ סקול

בין יכולות מנהיגות לאקסל למתחילים, בשנת 2023 השקנו את תוכנית "הרץ סקול" בשיתוף עם קמפוס IL. במסגרת תוכנית הלימודים, שהורכבה במיוחד בשבילנו, הצענו לעובדים להשתתף בקורסים לבחירה בתחומים שונים וברמות משתנות. כך העובדים רכשו יכולות בסיס כדוגמת עבודה במרחב הדיגיטלי של גוגל, Excel ו-PowerPoint למתחילים, ערבית למתחילים, עזרה ראשונה וקורס מבוא לסייבר והסכנות ברשת. המתקדמים יכלו לבחור בקורסי מבוא למדעי הנתונים ובניה מלאכותית, ניתוח נתונים בפייתון, ואף לקחת חלק בהרצאות וסקירות פיננסיות וכלכליות של המשק. התוכנית הציעה גם קורסים לפיתוח אישי, בהם נכללו הרצאה בנושא פנסיה וזכויות סוציאליות, התמודדות עם אתגרים בעזרת הומור, סיוע נפשי ראשוני במצבי חירום, וכלים למנהיגות. בעקבות הצלחת התוכנית היא הוארכה וממשיכה לרוץ גם בשנת 2024.

### התנדבות ומעורבות חברתית

שיתוף פעולה עם עמותת CareGivers כחברה מוכוונת אנשים, אנחנו אוהבים לעשות מעבר למצופה. בשנים האחרונות אנחנו מקיימים מספר פרויקטים להתנדבות ולתרומה. במסגרת שיתוף פעולה עם "ציונות 2000", אשר סייעה לארגון למצוא את יוזמת ההתנדבות המדויקת לצרכי החברה, התחלנו את הקשר שלנו עם CareGivers – הארגון הישראלי לבני משפחה מטפלים. העמותה מספקת מערך של תמיכה לבני משפחה מטפלים, כאשר לפי העמותה, 1 מתוך 4 עובדים בשוק העבודה הוא מטפל התומך בבן משפחה הזקוק לו לתפקודים יום יומיים. על מנת להקל על בני משפחה מטפלים, בשש השנים האחרונות עובדי הרץ מתנדבים בפרויקט "נוהגים לתת" בו הם מתנדבים להסיע את החולים לבדיקות ותורים רפואיים במקום המטפל הראשי.

תרומות עובדים וקהילה - בשנת 2023 יצאנו בפרויקט "לתת בחיוך" הקורא לעובדים להגיש מועמדות של עמותה שקרובה לליבם לתרומה מטעמנו. הפרויקט כלל שיחה אישית של העובד עם המנכ"ל והרצאה לעובדים על העמותה שנבחרה לתרומה. באותה העת, עובד החברה אשר נעזר בשירותי עמותת CareGivers הגיש את העמותה כמועמדת, והיא נבחרה – וכך זכינו לתרום לעמותה שיש לנו חיבור עמוק איתה, והעובד זכה להעניק בחזרה לארגון שהוא נעזר בו. פרויקט נוסף לתרומה הוא קרן העובדים שלנו, בו אנו אוספים כספי תרומה פנים-ארגונית לטובת עובדים הזקוקים לתמיכה וחיזוק כלכלי. בהשראת עיגול לטובה, כל שקל שנתרם על ידי העובדים מוכפל על ידי החברה.

הרצון לתרומה בא לידי ביטוי גם במתנות החג. כבכל שנה, חילקנו לעובדים שי לכבוד ראש השנה, והפעם בשיתוף עמותת "ילדים בסיכוי" – מהם רכשנו לוחות שנה מיוחדים שכל הכנסותיהם מיועדות לשיפור חייהם של ילדים בסיכון החיים בפנימיות. הלוחות עוצבו בשיתוף פעולה עם היוצר והזמר שלמה ארצי ומאירים מקומיים.

כחלק מהמעורבות החברתית, אנחנו מקפידים לקיים אירועים משותפים לציון יום הזיכרון לשואה ולגבורה ויום הזיכרון לחללי צה"ל ונפגעי פעולות האיבה. בשנת 2023 הזמנו את העובדים לשמוע את הסיפור של אחד ממנהלי הלקוחות שלנו, שם הוא שיתף בסיפורו האישי מימי שירותו הצבאי בלבנון, בו הוא נפצע אנושות במהלך תקרית מול מחבלי חיזבאללה. הוא ניצל בנס, אך 5 מחבריו לצוות איבדו את חייהם בתקרית.

אחרי האירועים הטרגיים של ה-7.10 הצענו לעובדים לצאת להתנדבויות בתחומי החקלאות. העובדים שלנו, שזרמת להם עשייה ותרומה ב-DNA, התנדבו בכל החזיתות הנדרשות, בכל שבוע, במשך חודשיים.



## לקוחות

החברה שלנו מציעה שני סוגים עיקריים של שירות לשני פלחי לקוחות. האחד שירותי ליסינג לחברות והשני הינו שירותי השכרה רכב לטווח קצר וארוך. באופן טבעי, הקשר עם הלקוחות משתנה בהתאם לצורך ולשירות המוצע.

חלק גדול מהפעילות שלנו מתרכז במתן שירות ללקוחות הליסינג, כאשר הלקוח הוא למעשה חברה המשכירה את שירות הרכבים שלנו, מכל קצוות הארץ. אנחנו מציעים שירותי טיפול ותחזוקה שוטפים בכלי הרכב, רכש חלפים, שירות לקוחות טלפוני וניהול תיק לקוח (הנהלת חשבונות, חיובים, העברת מסמכים ועוד). כחלק משמירה על עקרונות הקיימות, השירותים המנהלתיים מתבצעים ללא ניירת, על ידי ממשק שירותים באפליקציה ייעודית. השירות ניתן על ידי חטיבת השירות שלנו, אשר מגיעה לכל מקום בארץ ומספק מענה נגיש לכל לקוח.

שירותי ההשכרה שלנו ניתנים בעבר כל לקוח המעוניין להשכיר רכב לטווח קצר או ארוך באחד מ-17 סניפינו ברחבי הארץ.

## חטיבת השירות

"הגלגלים ממשיכים לנוע"

חטיבת השירות אחראית לכך ש"הגלגלים ממשיכים לנוע". החטיבה אחראית על איכות השירות ושמירת הקשר מול הלקוח העסקי והפרטי – ליסינג והשכרה, על ידי פגישות שירות, כנס מכירות ושירות שנתי וכנסים מקצועיים נוספים בתחום השירות.

חטיבת השירות מורכבת משירות טכני ושירות לקוחות. השירות הטכני אחראי על תחזוקת רכב, חילוצים, תקלות, חלפים הסעות רכבים וכל מה שנוגע לרצפת הייצור; שירות הלקוחות כולל את מנהלי הלקוחות ומוקד השירות הטלפוני. החטיבה מספקת שירות שוטף עבור השכרות קצרות וארוכות טווח, וכן גם לאורך כל תקופת החוזה מול לקוחות הליסינג, שהיא על פי רוב 3 שנים.

החברה ממנפת יכולות דיגיטליות לטובת זיהוי ומתן מענה לצרכי הלקוחות, ופועלת על מנת לספק מעטפת שירות מלאה ומותאמת לכל לקוח. כך ניתן גם להתקשר וגם לפנות ב-Whatsapp למוקד, וכמובן לנהל ולהעביר טפסים ומסמכים דיגיטלית מהאתר. אנחנו מציעים שירות נוסף בו ללקוחות ליסינג ניתנת האופציה לארח שגריר הרץ במתקני החברה, המסייע בשגרת תחזוקת הרכבים בארגון שלהם עד סיום החוזה.

אנחנו מאמינים ששירות טוב ניתן בגובה העיניים - ובהתאם מספרי הטלפון של מנהלי השירות זמינים ונגישים לכל.

# לקוחות

## שירותי תחזוקת הרכבים שלנו

נכון לסוף שנת 2023, צי הרכב של הרץ מתהדר ב-542 רכבים חשמליים והיברידיים ו-28,289 רכבי דיזל. הלקוחות מוזמנים להשכיר רכב באחד מ-17 סניפי ההשכרה שלנו מחיפה ועד אילת, או לרכוש רכבים באחד מ-17 סניפי אוטוסנטר שבין עכו לאילת. כל הרכבים מוזמנים לקבל שירות וטיפול במערך השירות הארצי שלנו, שכולל 6 מוסכים ו-6 מתקני שירות. בנוסף, אנחנו מעסיקים צוות של כונני דרך ומערך של ספקים אשר נותנים מענה מחוץ לאזור השירות הגיאוגרפיה או שעות הפעילות.

חטיבת השירות אחראית על למסור את הרכבים החדשים ללקוח, לספק רכבים חלופיים, לאסוף את הרכבים ולהחזיר אותם מטיפול ולספק מענה מהיר לתקלות.

אנחנו מחלקים את הטיפולים שלנו ל-2 קטגוריות: משימות מתוכננות ואירועים לא מתוכננים. משימות מתוכננות הן טיפול יזום או מונע וטסט לרכב לכן נקבעו מראש, בעוד אירועים לא מתוכננים אינם קבועים ביומן ודורשים את אותה רמת השירות, כדוגמת רכב חליפי ושטיפה בסיום הטיפול, אותה אנחנו ערוכים לספק גם ללא הודעה מוקדמת.

אחד מיתרונות השירות שלנו הוא טיפול אמין ומהיר. יש לנו מטרה להחזיר את הרכב ללקוח בתוך יום עבודה, שהם 24 שעות מכניסת הרכב. במקרה שבו הרכב אינו מוכן בטווח של 24 שעות, הלקוח מקבל הודעה יזומה מהמוסך.

הצבנו יעד כללי של 82% החזרות רכבים באותו היום, אולם קיימים מספר יעדים שונים בהתאם לשירות הניתן – טיפולים שוטפים, פחחות וצבע, תקלות חוזרות וטיפול בתאונות לדוגמה. על מנת לעמוד ביעדים אנחנו מודדים ועוקבים אחר תפעול השירות שלנו במספר מישורים. המוסכים שלנו נמדדים בימי שהייה במוסך. באופן משלים, אנחנו מודדים את משך הזמן שלוקח לרכב להגיע בחזרה ללקוח לאחר שהמוסך סיים את הטיפול בו. כאמור, יעד נוסף שנגזר מהמעקב הוא אחוז ההחזרות היומיות של רכבים שסיימו טיפול במוסך. ברמה הפרטנית, העובדים נבדקים על שירותיות, מקצועיות וביצוע משימות ביעילות.

אנחנו מודדים עצמנו גם בעזרת סקרי שביעות רצון לקוחות. אנחנו מבצעים סקרים טלפוניים אקראיים בהתאם לרכבים שהיו בטיפול במוסך. במעמד זה אנו סוקרים את סניף השירות ואת המוסך במגוון שאלות על שביעות רצון, אדיבות, זמני טיפול ואיכות הטיפול. את תוצאות הסקר מנתחים ברמה מנהלתית, כדי לטפל באירועים, לתחקר ולהשתפר.

חשוב לציין שאנחנו מודעים למורכבות היחסית של כל סניף או תחום שירות, ולכן יעדי השירות מגוונים ומותאמים לפי תחום או סניף.





# אחריות ארגונית



## בטיחות

בטיחות גבוהה מתחילה בהתנהגות מודעת. כל עובד חדש עובר הדרכת בטיחות, ולצד זאת 100% מהעובדים בחברה אשר נדרשו להדרכות בטיחות בעבודה קיימו אותן. ביניהם עובדים בסניפים ובמחלקת שירות, עובדים במוסכים, עובדי כחחות וצבע, נהגים וצוותי חירום. ההדרכות מבוצעות בהרצאות פרונטליות, לומדות ותרגול מעשי וכוללות הדרכת בטיחות שנתית כללית, בטיחות בעבודה משרדית, עבודה בגובה, עזרה ראשונה והחייאה וכן הדרכת תפעול דפיברילטור.

בשנת 2023 היו 24 תאונות עבודה, ללא תאונות קשות ומשמעותיות. קצין הבטיחות וממונה הבטיחות של החברה עוקבים באדיקות ואוכפים את יישומי הבטיחות במטרה לעמוד ביעד 0 תאונות. כך, קצין הבטיחות של הרץ מבצע מעקב צמוד אחר כל המבדקים, הסוירים, תקינות ציוד המגן האישי, הרישיונות וההדרכות – על מנת לוודא את מוכנות העובדים והתשתיות לעבודה השוטפת בארגון. בנוסף, ועדת הבטיחות של החברה התכנסה 8 פעמים בשנת 2023.

## בטיחות הלקוחות Save One

נוסף לנהלי הבטיחות והקפדה אופטימאלית על תקינות הרכבים לנסיעה בטוחה, אנו מטמיעים אמצעים דיגיטליים לשמירה על בטיחות לקוחותינו. תאונה, כשמה כן היא, אינה מכוונת. אנחנו מאמינים שנהגים רוצים לנהוג בצורה הבטיחותית ביותר ולהימנע מהסכנות השונות בכביש. לכן אנחנו מזמינים את לקוחותינו להתקין את המערכת החדשנית שלנו אשר משתיקה את הטלפונים הניידים בעת נסיעה, במטרה לצמצם ככל הניתן הסחות דעת ותאונות דרכים.

## נגישות ואנשים עם מוגבלות

נגישות היא חלק מחיי היום-יום שלנו ושל עובדינו – ממטה ועד מרכז שירות או סניף. התחום מנוהל על ידי רכז נגישות ארגוני ואנו מעסיקים מספר עובדים עם מוגבלויות אשר נמצאים בקשר ישיר עימו. אנחנו מקפידים על עמידה בהוראות החוק ומעוניינים לספק חוויית שירות שווה לכל לקוח – ולכן לא מסתפקים בחוויה שאינה פחות ממושלמת עבור הלקוחות שלנו. בסניף ירקון שבתל אביב הותקן מעלון על מנת לכפר על 3 מדרגות ותשתית שאינה מאפשרת התקנת רמפה. על אף שבמסגרת הוראות החוק החברה יכולה לספק שירות בכניסה לסניף, התקנת המעלון הכרוכה בעלות גבוהה אושרה ללא סייג. כל הסניפים כוללים דלפקים מונגשים, כיסאות מתאימים, לולאות השראה, מעברים רחבים ושירותים נגשים. לומדת הנגישות היא חלק מהדרכות החובה לעובד חדש ואחת לרבעון מתקיימת בקרה בסניפים השונים, על מנת לוודא שמוצע לכל לקוח השירות האיכותי ביותר.

## אבטחת מידע וסייבר

העידן המודרני מביא עימו התפתחות טכנולוגית אדירה, המביאה בתורה אתגרים חדשים ומשתנים תמידית. כדי לספק מענה הוליסטי ועוטף, אנחנו פועלים בעזרת תוכנית עבודה ייעודית לחברה אשר הורכבה בהתאם לפרוטוקולי האבטחה ונהלי העבודה המקובלים לסקטור ובתיאום עם הנהלת קבוצת מאיר. ההשקעה של הנהלת הקבוצה באבטחת המידע והגנה על הנכסים הדיגיטליים הינה ניכרת ומשמעותית, ואנו בהרץ שמחים להיות "הקטר המוביל" בקבוצה בנושאי טכנולוגיה ואבטחת מידע. החברה עוברת ביקורות שנתיות ותקופתיות על מנת לזהות פערי אבטחה, לטפל בהם ולמנוע אותם, וכן מחזיקה בתקנים מובילים בתעשייה כדי לשמר את הסטנדרטים הגבוהים שהצבנו לעצמנו.

עמוד	תיאור המדד	מדד	תקן GRI
11	צריכת מים בארגון	303-5	GRI 303: Water
13	פליטות גזי חממה ישירות (Scope 1)	305-1	GRI 305: Emissions
13	פליטות גזי חממה לא ישירות (Scope 2)	305-2	
12	ייצור פסולת	306-3	GRI 306: Waste
16	עובדים חדשים ועזיבות	401-1	GRI 401: Employment
15	תקופת לידה	401-3	
22	זיהוי והערכת סיכונים	403-2	
22	הדרכה והכשרה בנושאי בטיחות וגהות	403-5	GRI 403: Occupational Health & Safety
22	תאונות עבודה	403-9	GRI 404: Training and Education
18-19	פיתוח עובדים	404-2	
15	גיוון בקרב עובדים	405-1	GRI 405: Diversity and Equal
15	פערי שכר בין גברים לנשים	405-2	
22	הערכת בטיחות וגהות המוצר והשירות	416-1	GRI 416: Customer Health and Safety

עמוד	תיאור המדד	מדד	תקן GRI
5	פרטים אודות הארגון	2-1	GRI 2: General Disclosures
5	ישויות שנכללות בדוח הקיימות	2-2	
5	תקופת דיווח, תדירות ואיש קשר	2-3	
5	אישור חיצוני	2-5	
5	פעילויות, שרשרת הערך וקשרים עסקיים	2-6	
6	מצבת עובדים	2-7	
3-4	הצהרת הגורם הבכיר בארגון	2-22	
7-9	דיאלוג מחזיקי עניין	2-29	GRI 3: Material Topics
9	קביעת נושאים מהותיים	3-1	
9	רשימת נושאים מהותיים	3-2	
9	ניהול נושאים מהותיים	3-3	GRI 204: Procurement Practices
12	רכש מקומי	204-1	
13-14	צריכת אנרגיה בארגון	302-1	GRI 302: Energy

הארגון דיווח בתקופת הדיווח 2023 וברוח סטנדרטי הדיווח של GRI