



Správa o sociálnej zodpovednosti spoločnosti **2008**  
Coca-Cola HBC Slovenská republika



# Úvod

Predstavenie spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika, s.r.o.

## Vážení čitatelia,

po prvom vydaní tlačenej Správy o sociálnej zodpovednosti našej spoločnosti v Slovenskej republike prichádza druhé vydanie, tentokrát za rok 2008 a v elektronickej podobe. Minuloročné, historicky prvé vydanie Správy o sociálnej zodpovednosti sa stretlo s pozitívnymi ohlasmi, preto chceme v jej vydávaní pokračovať – druhým vydaním sme teda začali novú tradíciu.

Podľa neziskovej organizácie Business Leaders Forum sociálna zodpovednosť firiem (ďalšie používané výrazy sú napr. spoločenská zodpovednosť alebo pôvodný anglický výraz Corporate

Social Responsibility so skratkou CSR) predstavuje dobrovoľný záväzok firiem chovať sa v rámci svojho fungovania zodpovedne k prostrediu aj spoločnosti, v ktorom podnikajú. V praxi to znamená, že firmy, ktoré si osvojili CSR, si dobrovoľne stanovujú vysoké etické štandardy, snažia sa minimalizovať negatívne dopady na životné prostredie, udržiavajú dobré vzťahy so svojimi zamestnancami a podporujú región, v ktorom pôsobia. Takéto firmy sú nositeľmi pozitívnych trendov a pomáhajú meniť podnikateľské prostredie ako celok, odlišujú sa od konkurencie, stávajú sa žiadaným partnerom podobne orientovaných firiem a organizácií a atraktívnym zamestnávateľom. Spoločensky zodpovedné aktivity firiem sú čisto dobrovoľné a charakteristické tým, že idú nad rámec povinností daných zákonom.

Rovnako vidíme sociálnu zodpovednosť našej spoločnosti aj my a veríme, že čoskoro prestane byť tento pojem iba módnou vlnou a stane sa neoddeliteľnou súčasťou všetkých oblastí podnikania – tak, ako je tomu u nás.

Tomáš Kadlec,  
konateľ spoločnosti

### Oblíbenost nápojov spoločnosti Coca-Cola v Slovenskej republike rastie (predaj v miliónoch litrov)



# System Coca-Cola

System Coca-Cola je tvorený po celom svete spoločnosťou The Coca-Cola Company a jej partnermi. The Coca-Cola Company, ktorá je vlastníkom značiek a merchandisingových práv, vyrába základné suroviny pre nealkoholické nápoje a vytvára charakter a marketing jednotlivých produktov. Spoločnosť poskytuje jednotlivým výrobným a distribučným organizáciám časovo a územne obmedzené oprávnenie k tomu, aby vyrábali a distribuovali hotové nealkoholické nápoje. V Slovenskej republike je týmto partnerom skupina Coca-Cola Hellenic.

Členom skupiny Coca-Cola Hellenic, jedného z najväčších svetových producentov značkových nápojov spoločnosti The Coca-Cola Company, ktorý operuje v 28 krajinách Európy, Ázie a Afriky a ponúka nápoje viac ako 500 miliónom spotrebiteľov, je Coca-Cola HBC Slovenská republika, s.r.o. V Slovenskej republike spolupracujeme takmer s 20 000 zákazníkmi. Prevádzkujeme 5 obchodných a 6 distribučných centier, prostredníctvom ktorých dovážame naše výrobky obchodným partnerom a vďaka nim aj konečným spotrebiteľom. Zamestnávame viac ako 600 zamestnancov a na každé naše pracovné miesto nadväzuje niekoľko ďalších u našich dodávateľsko-odberateľských partneroch.

## Coca-Cola HBC Slovenská republika, s.r.o.

Tuhovská 1  
P.O.BOX 37  
831 07 Bratislava  
Tel.: +421 2 49 263 111  
Fax: +421 2 49 263 114

IČO: 31 340 628  
DIČ: SK 2020342280  
[www.coca-cola.sk](http://www.coca-cola.sk)

## Poslanie spoločnosti Coca-Cola Hellenic

My, zamestnanci spoločnosti Coca-Cola Hellenic, budeme

- » poskytovať osvieženie našim spotrebiteľom
- » partnermi našim zákazníkom
- » vytvárať hodnoty pre našich akcionárov
- » ... a obohacovať život miestnych komún

**Hellenic** Coca-Cola  
Passion for Excellence



## Spoločensky zodpovedná firma

Cieľom spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika, ako člena skupiny Coca-Cola Hellenic, je byť nielen komerčne úspešnou, ale tiež dodržiavať etické zásady a byť sociálne a ekologicky zodpovednou.

Tento záväzok spoločenskej zodpovednosti je podložený programom Citizenship@Coca-Cola – spoločným prehlásením o záväzkoch a princípoch, ktoré vydala spoločnosť The Coca-Cola Company, Coca-Cola Hellenic a ostatní kľúčoví výrobcovia. Tieto záväzky a princípy sú základom činnosti firmy a tiež základom tejto správy.

Citizenship@Coca-Cola stojí na štyroch základných pilieroch: pracovnom prostredí, životnom prostredí, trhovom prostredí a na spolupráci s miestnymi komunitami.



**Pracovné prostredie:** vytvárať otvorené a príjemné prostredie, kde pracujú vysoko motivovaní, produktívni a odhodlaní zamestnanci.



**Životné prostredie:** riadiť naše podnikanie takým spôsobom, ktorý chráni životné prostredie, a integrovať princípy udržateľného rozvoja do rozhodovania a procesov.



**Prostredie trhu:** ponúkať také produkty a služby, ktoré vychádzajú z potrieb našich spotrebiteľov a pomáhajú predajcom v ich podnikaní.

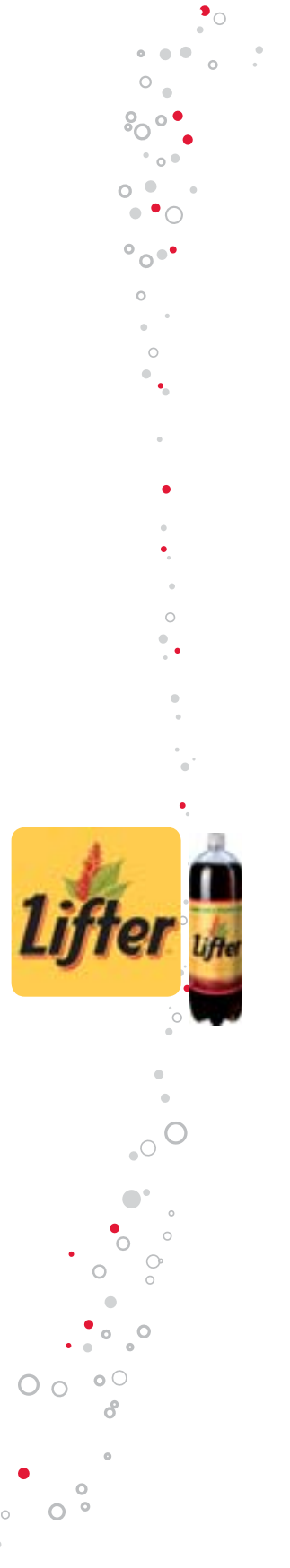


**Spolupráca s komunitami:** investovať čas, znalosti a zdroje a byť tým svojmu okoliu nielen ekonomickým prínosom, ale tiež podporovať spolužitie s miestnymi komunitami pomocou lokálne významných aktivít.



## Rozmanitosť a výber

V našej ponuke možno nájsť sýtené nealkoholické nápoje, balené vody a vody s príchuťou, džúsy, nektáre, športové a energetické nápoje, nápoje na báze kávy, čaju a výťažkov z bylín. Naším cieľom je, aby sme boli na dosah ruky vždy, keď niekto dostane chuť na nealkoholický nápoj, a aby sme vždy ponúkli taký nápoj, ktorý sa pre danú chuť, náladu, príležitosť a životný štýl najviac hodí.





Pracovné prostredie



## Pracovné prostredie

Spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika sa riadi týmito základnými princípmi a pravidlami:

- » vytvárať silný vzťah s našimi zamestnancami vďaka otvorenej komunikácii,
- » jednať so zamestnancami čestne, s úctou a rešpektom,
- » riadiť sa zákonmi platnými v Slovenskej republike,
- » podporovať sa vzájomne k čo najlepšiemu výkonu,
- » odmeňovať zamestnancov na základe ich výkonu,
- » ponúkať zamestnancom príležitosť k osobnému a profesionálnemu rozvoju,
- » zaisťovať bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci.

### Pravidlá obchodného správania

Zamestnanci spoločnosti Coca-Cola Hellenic sa riadia tzv. Pravidlami obchodného správania, ktoré platia pre riaditeľa, vedúcich pracovníkov aj radových zamestnancov skupiny Coca-Cola Hellenic a všetkých jej dcérskych spoločností. Tieto pravidlá pomáhajú zamestnancom konať tak, aby to bolo v súlade so všetkými zákonmi a vnútornými predpismi spoločnosti Coca-Cola Hellenic. Každý zamestnanec pri nástupe do spoločnosti obdrží jeden výtlačok Pravidiel obchodného správania, do ktorého môže vždy nazrieť, keď si v nejakej situácii nie je istý: čo je a čo nie je konflikt záujmov, akú pozornosť možno prijať a čo je už úplatkom, ako používať majetok spoločnosti atď.

### Postup pri zamestnávaní

V našej spoločnosti podporujeme princíp rovných príležitostí. Výber je realizovaný bez ohľadu na rasu, farbu pleti, náboženské vyznanie, pohlavie, sexuálnu orientáciu, štátnu príslušnosť, národnosť, telesné postihnutie či invaliditu. Tam, kde to charakter práce umožňuje, ponúkame našim zamestnancom prácu na skrátený pracovný úväzok, prácu domov alebo flexibilnú pracovnú dobu.





## Rozvoj a osobný rast zamestnancov

Naším zamestnancom poskytujeme neobmedzenú príležitosť prispieť k spoločnému úspechu pomocou osobnej účasti a náročných zodpovedností. Veríme, že pre kvalitu práce každého zamestnanca treba, aby sa všetci učili pri práci a školili sa tak, aby získali potrebné schopnosti. Zamestnancom umožňujeme rôzne tréningy, zamerané buď na tzv. mäkké (napr. prezentačné či komunikačné schopnosti), alebo tvrdé schopnosti (zvyšovanie znalosti práce na PC, školenia technické či kurzy angličtiny). Každý novonastupujúci zamestnanec prechádza vstupným školením, prostredníctvom ktorého sa dozvie všetky dôležité informácie o fungovaní spoločnosti.

V priebehu roka 2008 sme obohatili tréningovú aplikáciu, ktorá je dostupná na firemnom intranete, o e-learningové riešenie, ktoré umožňuje absolvovať povinné, pravidelne sa opakujúce tréningy (napr. školenie BOZP alebo štandardné operačné postupy) samoštúdiom na pracovisku.

Prehľad školení a tréningov v roku 2008:	počet usporiadaných školení a tréningov	počet účastníkov školení a tréningov
<b>legislatívne školenia</b>	134	2073
z toho BOZP a PO	64	820
<b>školenia štandardných operačných postupov</b>	61	1897
z toho systém riadenia kvality (QMS)	17	242
systém riadenia ochrany životného prostredia (EMS)	17	242
analýza rizík a systém kritických kontrolných bodov (HACCP)	17	242
<b>rozvojové kurzy</b>	84	489
z toho manažérske kurzy	28	189
obchod a marketing	28	217
počítačové schopnosti	6	27
ostatné rozvojové kurzy	22	56
<b>celkom</b>	<b>308</b>	<b>4626</b>

Z tabuľky vyplýva, že pri počte 640 zamestnancov každý z nich absolvoval v priebehu roka takmer 7 tréningov.





### Odmeňovanie

Odmeňovanie zamestnancov spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika je založené na princípe celkovej odmeny. Celková odmena sa skladá z fixnej mzdy (základná zložka platu), variabilnej zložky (túto časť odmeny môžu zamestnanci ovplyvňovať svojím pracovným výkonom) a nefinančných benefitov. Za jeden z hlavných benefitov považujeme príležitosť na vzdelávanie a rozvoj. Okrem štandardných benefitov, ako je napríklad príspevok na stravovanie a podobne, majú naši zamestnanci možnosť zapojiť sa do programu nákupu zamestnaneckých akcií a priamo sa tak podieľať na výsledkoch celej spoločnosti.

### Firemná komunikácia

Komunikácia v spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika je otvorená a bezbariérová. Hlavnými komunikačnými nástrojmi sú:

- » zamestnanecký časopis Kompas/Coctail, ktorý vychádza štyrikrát ročne a v ktorom sa možno dočítať o novinkách vo firme, o zaujímavých projektoch alebo ľuďoch, o úspechoch obchodných zástupcov na trhu atď. Magazín vzniká predovšetkým vďaka desiatkam prispievateľov z radov zamestnancov, ktorí sami píšu články o dôležitých a aktuálnych udalostiach na ich oddeleniach;
- » intranet, ktorý funguje ako informačný portál. Zamestnanci tu nájdu odkazy do tréningovej aplikácie či na obchodné reporty, ďalej telefónny zoznam, všetky oznámenia o personálnych zmenách a interných konkurzoch na voľné pracovné pozície, multimediálnu knižnicu a mnoho ďalších užitočných a zaujímavých aplikácií a informácií;
- » nástenky, na ktorých si i zamestnanci bez prístupu k počítačom môžu prečítať interné oznámenia či konkurzy alebo pozvánky na rôzne firemné akcie.

### Rada zamestnancov

Rada zamestnancov v spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika reprezentuje zamestnancov a zaisťuje komunikáciu medzi nimi a vedením spoločnosti. Členovia rady sú volení zamestnancami v tajnej voľbe raz za päť rokov. Rada funguje v Slovenskej republike od roku 2003, má 19 členov a je súčasťou Európskej rady zamestnancov spoločnosti Coca-Cola Hellenic, v ktorej má svojich zástupcov.



# Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Starostlivosť o bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a stále zlepšovanie pracovného a životného prostredia je dôležitou a neoddeliteľnou súčasťou plnenia výrobných a pracovných úloh. Je súčasťou dobre fungujúcej spoločnosti a my jej venujeme náležitú pozornosť. Spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika považuje tieto úlohy za prioritné, a preto vyhlásila v roku 2006 tzv. Politiku BOZP, v rámci ktorej stanovila pre nasledujúce roky hlavné body politiky BOZP a zaviazala sa dodržiavať ich.

## V priebehu celého roku 2008 sme...

- » ...obhájili certifikáciu systému OHSAS<sup>(1)</sup> 18001,
- » ...nainštalovali vnútropodnikový rozhlas pre zvýšenie požiarnej bezpečnosti v prípade evakuácie,
- » ...zriadili záznamové a signalizačné zariadenie ku kontinuálnemu meraniu ozónu,
- » ...zdokonalili dopravné značenie a stabilizovali bezpečnostné prvky v skladoch a na komunikáciách,
- » ...dokončili 2. etapu rozšírenia EPS (elektrickej požiarnej signalizácie) v Lúke.

## V rámci programu ochrany zdravia...

- » ...sme určeným zamestnancom ponúkli bezplatné očkovanie proti hepatitíde A a B,
- » ...dvakrát ročne vykonávame nácvik likvidácie mimoriadnej udalosti spojený s celozávodnou evakuáciou zamestnancov,
- » ...zamestnanci zaradení do protipožiarnej a protichemickej hliadky sú dvakrát ročne prakticky pripravovaní na likvidáciu požiaru a likvidáciu úniku chemikálií,
- » ...sme zahájili prevádzku závodnej zdravotnej ordinácie v Lúke.

<sup>(1)</sup>OHSAS je skratka pre Occupational Health and Safety Assessment Series, čo je systém riadenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Ten stanovuje požiadavky na systém riadenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, pomocou ktorého môže firma riadiť svoje riziká pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a zlepšiť svoju výkonnosť v oblasti bezpečnosti práce. Spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika získala tento certifikát v roku 2006.

## Propagácia BOZP

Spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika pravidelne organizuje vedomostné súťaže pre zamestnancov alebo ankety, v ktorých zisťuje spokojnosť napr. s pracovným prostredím. Na intranete je funkčná stránka oddelenia BOZP, kde možno okrem rôznych legislatívnych informácií nájsť napr. bezpečné pracovné postupy pre zamestnancov na rôznych pozíciách a na rôznych oddeleniach, informácie o pracovných úrazoch, spracovaný dokument o posúdení pracovných rizík a katalóg schválených osobných ochranných pracovných pomôcok. Zorganizovali sme Deň zdravia s Coca-Colou, kde sme propagovali BOZP a ponúkli zamestnancom a ich rodinným príslušníkom voľné zdravotné vyšetrenie.





Životné prostredie

## Životné prostredie

**Naším záväzkom je riadiť podnikanie takým spôsobom, ktoré chráni životné prostredie a umožňuje integrovať princípy udržateľného rozvoja do rozhodovania a procesov.**

Náš systém ochrany životného prostredia vyžaduje zapojenie zamestnancov na všetkých úrovniach. Dodržiavame nielen všetky zákonom uložené predpisy, procesy či limity, ale mnohé z činností, na ktoré kladieme dôraz, sú podložené omnoho prísnejšími predpismi, ktoré sme sa zaviazali dodržiavať v rámci tzv. Coca-Cola systému kvality (The Coca-Cola Quality System, TCCQS).

Spoločnosť Coca-Cola HBC je certifikovaná podľa noriem ISO 9001 a ISO 14001, má zavedený a implementovaný systém HACCP. Norma ISO 14001, vzťahujúca sa k environmentálnemu manažmentu, stanovuje operačné postupy a procesy, ktoré každá certifikovaná spoločnosť musí dodržiavať. Na všetky tieto normy sme pravidelne auditovaní nezávislými auditorskými spoločnosťami.

**Politika životného prostredia** je základný dokument, ktorým sa spoločnosť zaväzuje zodpovedne pristupovať k životnému prostrediu:

Coca-Cola HBC Slovenská republika sa zaviazala, že pri vykonávaní svojich podnikateľských činností bude zodpovedne pristupovať k životnému prostrediu. To znamená, že sme odhodlaní zaviesť spoľahlivé opatrenia a účinné systémy riadenia, ktorých prostredníctvom budeme sledovať a poskytovať informácie o našom podnikaní a jeho dopadoch na životné prostredie. Budeme konať zodpovedne tak, aby sme spĺňali vysoké environmentálne štandardy a minimalizovali všetky negatívne dopady na miestne prostredie a súčasne plnili očakávania zákazníkov aj spotrebiteľov, ktoré sa týkajú kvality a bezpečnosti našich výrobkov a pracovného prostredia.

Sme presvedčení, že dôležitú úlohu pri dosahovaní environmentálnych cieľov zohrávajú naši zamestnanci a všetky osoby spojené so spoločnosťou. Preto sa snažíme našim zamestnancom poskytnúť nutné školenia a podporu tak, aby v plnej miere prijali tento záväzok a podieľali sa na trvalom zlepšovaní environmentálnych štandardov.



## Energie

Rovnako ako je našim cieľom znižovať množstvo použitej vody, záleží nám aj na znižovaní objemu použitej energie, čo dosahujeme, okrem iného, aj používaním úspornejšej techniky a svietidiel.

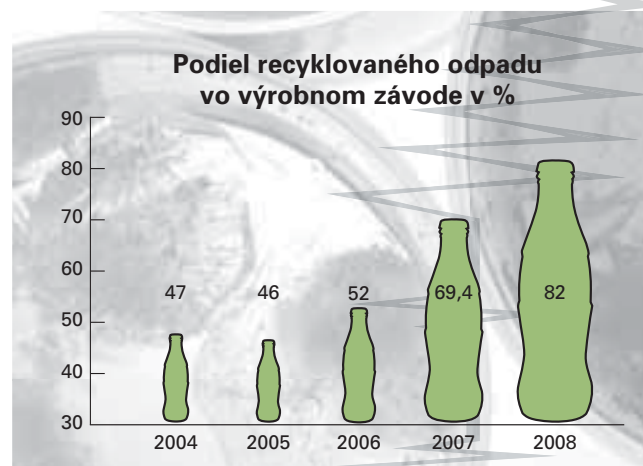
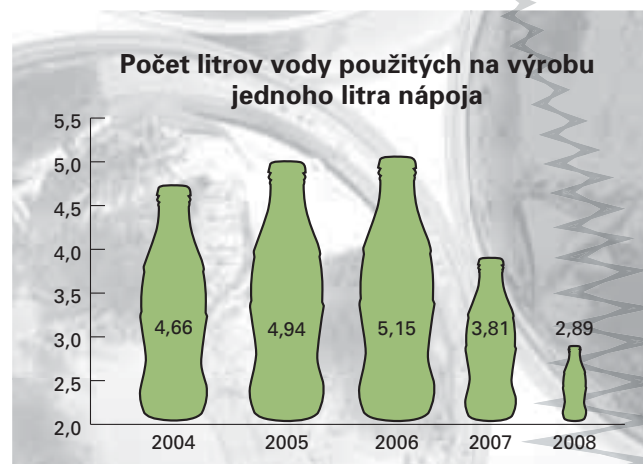
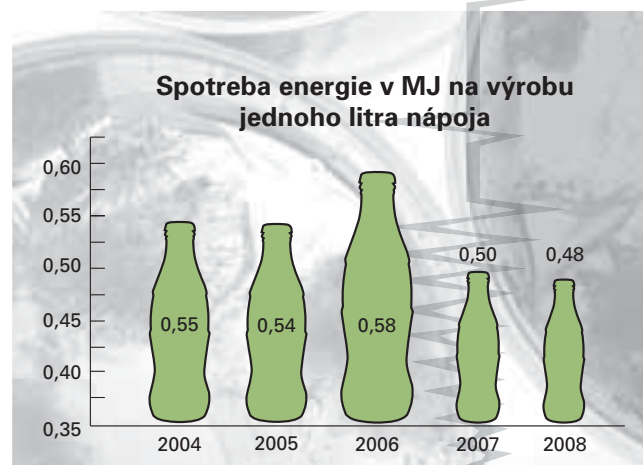
## Voda

Voda je základnou zložkou našich produktov a záleží nám na jej efektívnom využívaní. Darí sa nám neustále znižovať množstvo vody použité na výrobu jedného litra nápoja a našim cieľom v dlhodobej perspektíve je toto množstvo ešte ďalej znižovať. V roku 2008 sme uviedli do prevádzky nové úspornejšie výrobné linky, čo viedlo k ďalším úsporám v použitej vode.

## Medzinárodný deň Dunaja 2008 – Danube Day 2008

Danube Day, Deň Dunaja oslavujú európske krajiny 29. júna. Minuloročný slovenský Deň Dunaja sa však konal už 24. júna a súčasťou programu bola plavba lode Prešov s detskou posádkou do Čunova, kde na deti čakali atrakcie ako meranie kvantity a kvality vody, hladiny a teploty vody, aktivity Červeného kríža či koncert Zuzany Smatanovej a autogramiáda vodákov. Na palube druhej lode Meteor, ktorej cieľ bolo Gabčíkovo, sa deti dozvedeli zaujímavé informácie o Dunaji, jeho faune a flóre, ako aj o význame vodného diela Gabčíkovo.

Dunaj je symbolom integrácie Európy. Spája obyvateľov susediacich štátov, je jedným zo základných pilierov formovania kultúrno-spoločenských, hospodárskych a obchodných vzťahov. V júni 1994 zástupcovia podunajských krajín podpísali v Sofii Dohovor o spolupráci pri ochrane a trvalom využívaní Dunaja. Slovenská republika tento dohovor ratifikovala koncom roka 1997 a do platnosti vstúpil 22. októbra 1998. Aktivity v rámci dohovoru riadi a koordinuje Medzinárodná komisia pre ochranu Dunaja (ICPDR) so sídlom vo Viedni. S cieľom upriamiť zvýšenú pozornosť na ochranu rieky Dunaj pri príležitosti 10. výročia podpísania Dohovoru vyhlásila komisia na ochranu Dunaja 29. jún za Deň Dunaja – Danube Day. Počas tohto dňa sa organizujú aktivity pre odbornú, širokú laickú verejnosť, ale najmä pre deti a mladú generáciu, aby sa informácie o rieke Dunaj a potreba chrániť rieku dostali do širšieho povedomia verejnosti. Takto v jeden deň súčasne oslavuje krásy rieky Dunaj viac ako 81 miliónov ľudí.





### **Danube Challenge 2009 – Dunaj – rieka bez hraníc.**

V rámci našej skupiny Coca-Cola Hellenic sa po prvýkrát uskutočnil medzinárodný projekt „Danube Challenge 2008 alebo Dunaj – rieka bez hraníc“, v ktorom sa deti zo Slovenska a Rakúska učili, ako sa starať o vodu a zabezpečiť jej existenciu pre ďalšie generácie. Cieľom projektu je hravou formou vychovávať deti a mládež k ohľaduplnému narábaniu s vodou a šetrnému prístupu k vodným zdrojom tak, aby boli zachované pre budúce generácie.

Deti sa počas piatich dní od 7. do 11. júla 2008 plavili na lodi Schrauberl Claudia po Dunaji, na trase Linz – Bratislava – Viedeň. Zo Slovenska sa na projekte zúčastnilo 6 detí z petržalského Gymnázia na Pankúchovej ulíci so zameraním na ekológiu a cudzie jazyky.

Celkovo 11 tímov zo Slovenska a Rakúska absolvovalo rôzne hry, prednášky o biotope Dunaja, o rozmanitosti vodného systému spojené s odberom a testovaním vzoriek vody, návštevu ekologickej farmy v Sooshofe, vodnej elektrárne v Melku, a mohli si pozrieť aj videoukážky o záplavách. Deti sa zoznámili aj s mobilným protipovodňovým zariadením, navštívili Waterski Centrum v Tullne, absolvovali nočnú prechádzku v Národnom parku Orth/Donau, zúčastnili sa workshopu Zelená cesta a výpravy cez rakúsko-slovenské hranice. Nezabudnuteľným zážitkom pre ne bola dobrodružná noc v senníku a neposlednom rade aj ťahanie lode cez rakúsko-slovenskú hranicu.

Nad týmto projektom prevzali záštitu Ministerstvá životného prostredia Slovenskej republiky ako aj Rakúska.

Celkovým víťazom prvého ročníka sa stal tím z Viedne, a zaslúžene sa tak mohol radowať z prvej ceny, a to z výletu na celosvetovú výstavu EXPO 2008, ktorá sa konala v Španielsku a bola venovaná práve najvzácnejšej tekutine – vode.



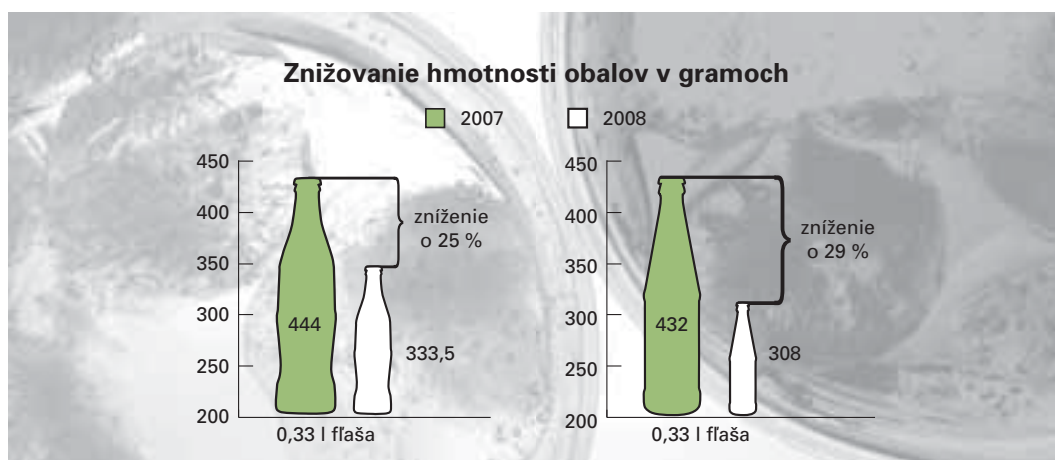
## Nakladanie s odpadmi

Snažíme sa znižovať množstvo produkovaných odpadov a tiež zvyšovať podiel recyklovaného odpadu. Dôsledne triedime odpad, a to nielen odpad pochádzajúci z výroby či skladu, ale i ten bežný kancelársky – v priestoroch kancelárií, kde sú nainštalované kontajnery na triedený odpad a zamestnanci sú osvetou vedení k tomu, aby odpad správne triedili.

Na výrobu plastových fliaš používame tiež recyklovaný materiál – množstvo recyklátu je v závislosti na typu fľašky až 20 %.

Z dôvodu znižovania objemu produkovaných odpadov neustále inovujeme naše produktové obaly:

- » Nová sklenená fľaška s obsahom 330 ml na nápoje Coca-Cola, Coca-Cola light a Coca-Cola zero, do ktorej sa tieto nápoje plnia od roku 2007. Vďaka pozmenenému tvaru fľašky sa nám podarilo znížiť jej hmotnosť o 121,5 gramu, čo je o 25% menej ako hmotnosť pred zmenou. Takto znížená hmotnosť má veľký vplyv na celkovú hmotnosť distribučného nákladu a podieľa sa tým aj na znižovaní spotreby pohonných palív. Od roku 2008 plníme do odľahčených sklenených fliaš aj nápoje ako sú Fanta a Sprite; ich hmotnosť sa znížila o 124 gramov, teda takmer o jednu tretinu.



## ENVI-PAK

Naša spoločnosť plní svoje nápoje do rôznych druhov obalov podľa preferencií našich spotrebiteľov – od sklenených fliaš a alumíniových plechoviek až po kombinované či plastové obaly. Za dôležitý prvok ochrany životného prostredia považujeme triedenie a recykláciu týchto obalov, a preto sú všetky obaly našich výrobkov bez výnimky recyklovateľné. Odpad z obalov tvorí v komunálnom odpade približne 30 %. Naším cieľom je naplnenie európskej smernice 94/62 EC o obaloch a obalových odpadoch, ktorá ukladá členským štátom EÚ limity recyklácie a zhodnocovania odpadov z obalov.

Povinnosti v tejto oblasti si plníme v spolupráci s oprávnenou organizáciou ENVI-PAK, na vzniku ktorej sme sa podieľali. ENVI-PAK plní v mene našej spoločnosti záväzné limity recyklácie a zhodnocovania odpadov z obalov s veľkou rezervou. A má na to dôvod, veď v 8 z 10 prípadov sa dá vzniknutý odpad separovať a následne recyklovať. Napríklad z tridsiatich PET fliaš sa dá vyrobiť fleecová bunda. ENVI-PAK je zároveň prevádzkovateľom systému ZELENÉHO BODU na Slovensku, ktorého hlavnou úlohou je podpora separovaného zberu a osвета medzi obyvateľmi. Symbol „ZELENÝ BOD“, ktorý nájdete aj na všetkých našich výrobkoch, znamená, že aj naša spoločnosť participuje na rozvoji tohto systému a zodpovedne pristupuje k životnému prostrediu.







# Prostredie trhu



## Prostredie trhu

Naším poslaním je ponúkať osvieženie našim spotrebiteľom, byť partnermi našim zákazníkom a pomáhať im tak v ich podnikaní. Pre naplnenie tohto poslania dodržiame tieto základné princípy:

- » zaslúžiť si dôveru našich spotrebiteľov tým, že ponúkame vysoko kvalitné produkty a služby, ktoré uspokojia ich potreby a hodia sa k ich životnému štýlu;
- » podporovať našich obchodných partnerov na lokálnej a globálnej úrovni tým, že budujeme spoľahlivé, súdržné, vzájomne prínosné vzťahy;
- » robiť marketing s rešpektom k ekonomickým, sociálnym a kultúrnym súvislostiam.

### Ponuka nápojov...

Spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika ponúka svojim zákazníkom a spotrebiteľom široké portfólio produktov vo všetkých hlavných kategóriách nealkoholických nápojov v rôznych baleniach vhodných pre všetky príležitosti. Kompletný prehľad nájdete v závere tejto správy.

### ... v rôznych baleniach

Rovnako, ako je široká ponuka nápojov, tak aj druhy balení kopírujú najčastejšie spotrebiteľské príležitosti. V ponuke našich produktov sú sklenené vratné fľaše o obsahu 0,2; 0,25 a 0,33l, plechovky o obsahu 0,25 a 0,33 l, recyklovateľné PET fľaše o objemoch 0,25; 0,33; 0,5; 1; 1,5 a 2 l, kartónové obaly pre džúsy značky Cappy či sklenené fľaše umožňujúce opätovné uzavretie používané pre minerálnu vodu značky Romerquelle.

Aby sme ponúkali našim spotrebiteľom nápoje, ktoré odpovedajú trendom v oblasti životného štýlu, neustále rozširujeme naše portfólio a každý rok uvádzame na trh niekoľko novínok.

V priebehu roku 2008 to boli tieto:

- » Vo februári sme začali predávať nízkoenergetický nápoj Coca-Cola zero, čo je nápoj s pravou chuťou Coca-Cola a nulovým obsahom cukru.
- » V apríli sme uviedli na trh novú značku ľadovej kávy illy. Ide o prvú ľadovú kávu s klasickým tmavým a silným talianskym espresom, ktorú ponúkame v troch variantoch: Caffé, Cappucino a Latte Macchiato. Základom všetkých produktov je kvalitný kávový extrakt zo 100% kávy arabika.
- » V júli sme rozšírili ponuku ľadových čajov o nápoje Nestea Vitao červený čaj s hruškami a biely čaj s marhuľami, v októbri sme túto radu doplnili o zelený čaj s aloe vera a jahodou.
- » V septembri prišla na trh nová varianta pramenitej vody Bonaqua s názvom Bonaqua emotion, v dvoch príchuťiach: jablko s vlákninou a biela broskyňa s aloe vera a vitamínom E.



## Nutričné značenie na etiketách

Naša spoločnosť sa v rámci spolupráce v európskej asociácii výrobcov nealko UNESDA<sup>(1)</sup> zaviazala poskytovať spotrebiteľom v európskych krajinách podrobnejšie informácie o zložení našich výrobkov. Tento proces bol naštartovaný v SR v roku 2007, keď boli doplnené informácie na etiketách všetkých našich nápojov.

Podľa nášho názoru si naši spotrebiteľia v Európe prajú mať stručné, prehľadné, ale pritom vedecky podložené informácie o našich výrobkoch, aby si mohli zodpovedne vybrať výrobky zodpovedajúce ich životnému štýlu a požiadavkám na výživu. Spotrebiteľské prieskumy dokazujú, že ľudia chcú dostávať informácie v podobe, ktorá je jednoduchá a dobre viditeľná.

Tým, že sa budeme ako jedna z hlavných európskych spoločností na trhu s potravinami a nápojmi správať zásadovo, podľa nás pomôžeme spotrebiteľom lepšie pochopiť informácie, ktoré im poskytujeme. Pevne veríme, že sa k nám pripoja aj ďalšie spoločnosti a budú spotrebiteľom poskytovať informácie v ich najlepšom záujme.

Odporúčané denné množstvo, označované skratkou GDA<sup>(2)</sup>, sú informácie pre spotrebiteľov ohľadom množstva kalórií, tukov, nasýtených tukov, cukru a sodíka, ktoré sú doplnené o percentuálny údaj, koľko z odporúčenej dennej dávky spotrebiteľ konzumáciou 250ml výrobku prijme. Je možné podľa nich ľahšie určiť množstvo pre zdravý životný štýl za všeobecne prijateľného predpokladu, že optimálna odporúčaná dávka pre zdravého človeka je okolo 2000 kalórií denne.

## Zodpovedný marketing - Závazky UNESDA

Naša spoločnosť sa aj v Slovenskej republike hlási k zodpovednému marketingu a aj svojím členstvom v európskej nápojovej asociácii UNESDA, dodržiava nasledujúce dobrovoľné záväzky:

- » neumiestňuje v médiách akúkoľvek reklamnú komunikáciu zameranú na deti do 12 rokov;
- » vystríha sa priameho reklamného oslovenia detí, aby presviedčali rodičov na kúpu firemných výrobkov.

Naša spoločnosť ďalej presadzuje dobrovoľné záväzky asociácie UNESDA voči Európskej platforme aktivít v oblasti stravy, fyzických aktivít a zdravia<sup>(3)</sup>. Aby naplnila tieto záväzky, rozhodla sa od začiatku roku 2007 ďalej nepredávať sytené nealkoholické nápoje v slovenských základných školách a nahradit ich iným portfóliom (balené vody, džusy, iné nápoje v nízkokalorických verziách apod.) v uzavierateľných baleniach, ktoré umožňujú kontrolu spotreby.

<sup>(1)</sup> UNESDA: Union of European Beverages Associations (konfederácia európskych asociácií výrobcov nealkoholických nápojov)

<sup>(2)</sup> GDA: Guided daily amount

<sup>(3)</sup> EU platform for action on diet, physical activity and health.



recyklačné symboly « » kontaktné informácie pre spotrebiteľov

» obsah kalórií v pomere k odporúčanej dennej dávke

» zloženie výrobku, údaje o predajcovi

» nutričné hodnoty

» informácie o spotrebiteľskej súťaži

čiarový kód « » GDA



## Starostlivosť o zákazníkov

### Komunikácia so zákazníkmi

Snaha nájsť optimálny spôsob zákazníckeho servisu sa odráža aj v spôsobe komunikácie so zákazníkom. O každého zákazníka sa stará konkrétny kvalifikovaný obchodný zástupca, ktorý ho navštevuje v pravidelných cykloch, ktoré nie sú dlhšie ako jeden mesiac. Pri svojich pravidelných návštevach plní obchodný zástupca spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika najmä úlohu odborného poradcu, ktorý je schopný poradiť, aký sortiment a v akom balení je pre danú prevádzku z hľadiska zákazníka i spotrebiteľa optimálny, navrhne a dodá vhodné materiály na podporu predaja, zaisťí vhodné predajné zariadenie a zoznámi zákazníka s tým, ako najlepšie usporiadať v zariadení náš tovar s ohľadom na jeho predajnosť, navrhne a zaisťí optimálnu objednávku, vybaví všetku potrebnú administratívu na zaistenie, skontroluje expiráciu produktov na prevádzke, funkčnosť a čistotu predajného zariadenia a ďalších materiálov na podporu predaja, vybaví prípadné reklamácie, zoznámi zákazníka s novinkami, špeciálnymi ponukami a s promočnými akciami pre zákazníkov a spotrebiteľov.

### Telefonické centrum služieb

Pracovníci telefonického centra služieb spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika prijímajú od zákazníkov objednávky, informujú ich o novinkách, prijímajú a odovzdávajú servisnému oddeleniu hlásenia o poruchách našich zariadení, pýtajú sa zákazníkov na ich spokojnosť s poskytovaným servisom a tieto informácie okamžite vyhodnocujú. Telefonické centrum služieb taktiež zaisťuje Infolinku, ktorej číslo je na etiketách všetkých našich produktov a na ktoré môžu volajúci dostať informácie o produktoch, ich zložení, spotrebiteľských súťažiach či o čomkoľvek ďalšom, čo ich zaujíma a čo má súvislosť so spoločnosťou Coca-Cola HBC Slovenská republika.

### Distribúcia tovaru k zákazníkovi

Veľmi významnou službou, ktorú Coca-Cola HBC Slovenská republika ponúka svojim zákazníkom, je doprava tovaru na miesto určenia zadarmo. Pre dobré fungovanie tejto služby prispieva aj to, že väčšina tovaru je na miesto určenia zavážaná vlastnými špeciálne upravenými nákladnými autami, ktoré minimalizujú manipulačný čas u zákazníkov.



### Program odozvy spotrebiteľom a zákazníkom

Systém reklamácií v spoločnosti Coca-Cola HBC Slovenská republika je podrobne popísaný v tzv. štandardných operačných postupoch a má svoje presne dané zákonitosti, z ktorých tou najdôležitejšou je rýchlosť. Každá prijatá reklamácia je evidovaná v reklamačnom protokole a nezhodný tovar (tj. taký, ktorý nezodpovedá vysokým kvalitatívnym nárokom spoločnosti Coca-Cola) je okamžite vymenený alebo nahradený. Na proces vybavovania reklamácií sú pracovníci obchodného oddelenia pravidelne dôkladne preškolení.

## Zabezpečovanie kvality

Prvoradým záujmom našej spoločnosti je v každej oblasti nášho podnikania usilovať sa o vynikajúcu kvalitu produktov. Za jednu z ciest na trvalé dosahovanie tohto stavu považujeme neustále plnenie požiadaviek v súlade právnymi predpismi Slovenskej republiky, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 a požiadaviek TCCQS (The Coca-Cola Quality System).

Kontrolu kvality našich výrobkov zabezpečuje tím odborníkov z oddelenia kvality. Prevažná väčšina z nich má odborné chemické vzdelanie so zameraním na potravinársky priemysel. Systém monitorovania kvality je veľmi precízne prepracovaný a rokmi praxe preverený. Všetky naše produkty prechádzajú niekoľkými stupňami dôkladnej kontroly kvality – vstupné suroviny a materiály, voda, výrobné zariadenie. V priebehu výroby sa v pravidelných intervaloch odoberajú kontrolné vzorky, z každej výrobnéj šarže sa uchováávajú departážne vzorky pre možnosť neskoršej kontroly. Laboratorium funguje 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Každoročne sme auditovaní nezávislou auditorskou spoločnosťou SGS, ktorá preveruje náš systém kvality a jeho funkčnosť v rámci celej spoločnosti.

Kontrolu kvality našich nápojov nevykonávame len vo výrobe, ale tiež na trhu. Tím obchodných zástupcov pravidelne kontroluje kvalitu našich produktov u našich zákazníkov, tj. v reštauráciach, baroch, kinách či obchodoch tak, aby každý, kto si náš nápoj kúpi, mal istotu prvotriednej kvality.





Spolupráca  
s komunitami

## Spolupráca s komunitami

Naše poslanie, teda obohacovanie života miestnych komunít, dosahujeme prostredníctvom dodržiavania základných princípov:

- » podporovať také iniciatívy a partnerstvá, ktoré sú dôležité pre miestne komunity;
- » naslúchať komunitám, v ktorých pôsobíme, brať do úvahy ich pohľad a potreby pri našom podnikaní.

### Detský domov

V roku 2001 spoločnosť Coca-Cola HBC Slovenská republika rozbehla projekt podpory detských domov rodinného typu. Na základe spolupráce s nadáciou „Úsmev ako dar“ si naša spoločnosť vybrala patronát nad detským domovom Harmónia v Modre. Chceme, aby si deti mohli vďaka aj našej podpore dovoliť to, čo si bežne môžu dovoliť ich vrstovníci v škole. Inými slovami, nechceme prispievať na opravu strechy telocvične v domove, ale chceme prispieť napríklad na využitie voľného času detí v domovoch. Detskému domovu tak pomáhame pri organizácii ich akcií, prispievame na výlety detí, napr. na letné tábory. V minulom roku sme detský domov podporili sumou 150 000 Sk.

Pravidelne zabezpečujeme pitný režim na akcie tejto nadácie, či už sa jedná o „Najmilší koncert roka“, alebo najstarší vianočný benefičný koncert „Úsmev ako dar“.

Okrem toho spolupracujeme s mnohými neziskovými organizáciami z celej Slovenskej republiky. Sú to napr. nezisková organizácia Slniečko, ktorá sa zaoberá poskytovaním všeobecno-prospešných služieb s komplexným riešením problematiky týraných, zneužívaných detí a obetí rodovo podmieneného násillia – matiek s deťmi a žien, nezisková organizácia Združenia sclerosis multiplex Nádej, neziskové združenie nevidiacich Ambrelo, Nadácia na výskum rakoviny, Slovenská humanitná rada a mnohé ďalšie.

### Coca-Cola vianočný kamión opäť na Slovensku

Coca-Cola vianočný kamión po niekoľkoročnej prestávke opäť brázdil aj po slovenských cestách a navštívil mestá po celom Slovensku. Celkovo počas celého



ho decembra Coca-Cola vianočný kamión navštívil 16 slovenských miest. Vianočná trasa odštartovala 8.12. v Michalovciach, a následne bolo možné kamión stretnúť v týchto mestách: Bardejov, Prešov, Spišská Nová Ves, Poprad, Banská Bystrica, Žiar nad Hronom, Martin, Žilina, Trenčín, Prievidza, Nové Zámky, Nitra, Trnava, Bratislava a vianočná púť skončila 23.12. v Piešťanoch. Pred samotným príchodom kamiónu sa otvorila vianočná dedinka, kde bolo pripravených množstvo atrakcií. Tí najmenší si mali možnosť vymalovať vlastné vianočné kahačanky, alebo vyrobiť vlastnú vianočnú pohľadnicu. Pre tých starších boli k dispozícii herné konzoly s tematickými hrami, alebo písanie prianí a želaní a ich projekciou. Všetci však netrpezlivo čakali na ten spomínaný a očakávaný kamión, na ktorý sa najviac tešili najmenšie ratolesti. Každé dieťa poslušne čakalo na tú chvíľu – odfotiť sa so Santom Clausom. Celá aktivita mala okrem výnimočného vianočného nádychu aj charitatívny účel. Celý výťažok z predaja v danom meste bol odovzdaný miestnej samospráve na miestne charitatívne účely. Celkovo sa podarilo vyzbierať takmer 100 000 Sk. Coca-Cola vianočný kamión prišlo pozrieť takmer 35.000 ľudí.

### **Spolupráca s miestnymi samosprávami**

Coca-Cola HBC Slovenská republika úzko spolupracuje s miestnymi samosprávami, či už v mieste sídla spoločnosti v Bratislave alebo v mieste, kde sa nachádza náš výrobný závod v obci Lúka.

V mieste sídla spoločnosti spolupracujeme so samosprávou mestskej časti Bratislava – Vajnory, napríklad minulý rok sme finančne podporili kultúrne podujatie „Dožinky 2008“. Ďalej môžeme spomenúť napr. letné slávnosti obce Beckov – 800 rokov od založenia obce, Jánošíkove dni v Terchovej, Abovské folklórne dni, Majstrovská Slovenska vo varení halušiek, Medzinárodný deň detí atď.

Minulý rok, koncom mesiaca júl postihli hlavne východné Slovensko opäť ničivé záplavy. Prudké dažde spôsobili nielen obrovské materiálne škody, ktoré brali všetko čo jej stálo v ceste, ale aj straty na ľudských životoch. Najviac postihnuté obce boli v okrese Stará Ľubovňa, Bardejov a Sabinov. Vodný živel najväčšie škody napáchal v obciach Čirč, Kružľov, Ľutina, Olejník, Livov, Kríže, Livovská Huta, Lukov a Bogliarka. Asi najviac postihnutou obcou bola Livovská Huta, ktorá bola odrezaná od okolitého sveta takmer celý týždeň. V priebehu dvoch dní naša spoločnosť dopravila 60 paliet pramenitej vody Bonaqua do 7 postihnutých obcí, čo predstavuje asi 45 tisíc litrov vody, a to v celkovej sume takmer pol milióna slovenských korún.







## Šport a aktívny životný štýl

Naším cieľom je podporovať aktívny životný štýl – mnoho odborníkov potvrdzuje, že aktivita a pohyb sú kľúčom k riešeniu otázok spojených s nárastom obezity.

Coca-Cola systém je tradičným partnerom mnohých svetových športových udalostí – za všetky menujme Olympijske hry (od roku 1928) či dlhoročnú spoluprácu s FIFA (od roku 1978).

### Coca-Cola Školský pohár

Najväčšou miestnou aktivitou, ktorú Coca-Cola systém vyvíja v oblasti športu, je Coca-Cola Školský pohár, ktorý bol odštartovaný v roku 2005 a odvtedy vyrástol na jednu z najväčších športových akcií v SR. Pod záštitou Ministerstva školstva Slovenskej republiky prebieha každý rok futbalový turnaj určený žiakom druhého stupňa základných škôl a viacročných gymnázií vo vekovej kategórii 12-16 rokov.

Jedným z hlavných cieľov projektu je priviesť deti k športu a k aktívnemu tráveniu voľného času a dopriať aj amatérskym tímom všetkých základných škôl možnosť zahrať si skutočný zápas proti kvalitnému súperovi. Všetky zápasy Coca-Cola Školského pohára sa odohrávajú na veľkých futbalových ihriskách. Víťazom Slovenska sa v roku 2008 stali žiaci zo všeobecného gymnázia Haanova z Bratislavy, ktorí prežili tri dni plné zážitkov v susednom Rakúsku počas ME vo futbale EURO 2008. V Salzburgu si chlapci pozreli futbalový zápas Grécko - Rusko.

Začiatkom roka sme podporili jednu z najväčších zimných udalostí na Slovensku, a to Majstrovstvá Európy v psích záprahoch, kde návštevnosť prekročila hranicu 70 000 ľudí. Taktiež sme podporili aj III. ročník projektu „Family Cup“. Je to séria celoslovenských a celoročných amatérskych športových súťaží rodinných tímov zostavených z dvoch alebo troch generácií. Ich členmi teda môžu byť deti a rodičia, ale i starí rodičia. Medzi športové disciplíny minulý rok patrili obrovský slalom, beh na lyžiach, plávanie, in-line korčule, tenis a horské bycikle. Celkovo sa šiestich pretekov zúčastnilo 300 rodín, čo predstavuje takmer 1000 pretekárov vo veku od 2 rokov do 76 rokov.

Okrem toho sme podporili množstvo iných športových aktivít, ktoré sa konali na celom Slovensku, či už išlo o futbal, hokej, volejbal, tenis, ale nechýbal ani nohejbal, vodné pólo, vodné športy, letné kempy, gymnastika a golf. Taktiež sme podporili Majstrovstvá Slovenska v motokrose, Bratislavský maratón, Gemerský maratón, Majstrovstvá Slovenska v bowlingu, preteky krnačiek Turecká a Donovaly (krnačky – sú špeciálne zakrútené drevené sane), preteky v parkúrovom skákaní, a množstvo ďalších aktivít.



# Podpora kultúry

## Coca-Cola Popstar

Do ôsmeho ročníka Coca-Cola PopStar sa prihlásilo 175 hudobníkov s vlastnou hudbou. Cieľom súťaže Coca-Cola PopStar je umožniť mladým talentovaným hudobníkom vo veku od 16 do 33 rokov presadiť sa na slovenskej hudobnej scéne. Jedinou podmienkou účasti v súťaži bolo zaslanie pôvodnej súťažnej nahrávky s 3 skladbami. Novinkou ôsmeho ročníka bolo aj to, že pomocou skautov sa aktívne vyhľadávali začínajúce kapely. Taktiež pre propagáciu súťaže boli použité nové prvky elektronickej komunikácie, ako napr. servery YouTube, MySpace alebo internetové vysielanie. Spomedzi všetkých hudobníkov odborná porota pod vedením Petra Nagyho vybrala osem semifinalistov, a následne vybrala 5 finalistov. Medzi členmi poroty sedeli aj Zuzana Smatanová alebo Misha.

Víťazom Coca-Cola Popstar pre rok 2008 sa stala speváčka Mária Čírová, ktorá ako ostatní predchádzajúci víťazi dostala možnosť nahráť svoj vlastný album. A jej prvý singel „Búrka“ patrí medzi najhranejšie hity v slovenských rádiách.

Okrem toho sme podporili množstvo iných kultúrnych podujatí, ktoré sa konali na Slovensku, ako napr. festivaly – Topfest, Hodokvas, Okey leto, Unifest, Festival Červeník; alebo výstupy svetových umelcov ako sú Morcheeba, Lenny Kravitz, Santana, James Blunt alebo Alice Keys. Už niekoľko rokov máme spoluprácu s divadlom West, podporili sme pitným režimom niekoľko divadelných premiér v divadlách jako L+ S a Radošínské naivné divadlo, alebo Dni francúzskeho filmu.

## Exkurzie

Už niekoľko rokov umožňujeme žiakom a študentom základných, stredných a vysokých škôl exkurzie v našom výrobnom závode. Cieľom tohto programu je oboznámiť návštevníkov nielen s históriou samotného nápoja a výrobnej spoločnosti, ale predovšetkým s našou každodennou praxou a úspechmi, ktoré sme na slovenskom trhu dosiahli. Každé skupine ponúkame rovnaký program návštevy, ktorý sa skladá z prehliadky samotného výrobného závodu, z prednášky o histórii firmy, ale taktiež napr. z informácií o tom, ako v Slovenskej republike riadime distribúciu, ako sa staráme o zákazníkov a podobne. Pokiaľ by niektoré triedy mali záujem o podrobnejší výklad napr. v oblasti marketingu alebo predaja, sme schopní takúto exkurziu po dohode pre nich „ušiť“ priamo na mieru podľa potrieb študentov. V priebehu roka 2008 náš závod navštívilo viac ako 3300 žiakov z celej Slovenskej republiky.



Sýtené nealkoholické nápoje



Coca-Cola



Coca-Cola zero



Coca-Cola light

Sýtené nealkoholické nápoje



Coca-Cola Cherry



Fanta

Sýtené nealkoholické nápoje



Sprite



Kinley Tonic

Ladové čaje



Nestea



Nestea Vitao

Džúsy a ovocné nápoje



Cappy

Džúsy a ovocné nápoje



Cappy junior

Cappy

Džúsy a ovocné nápoje

Sýtené nealkoholické nápoje



Cappy Ice Fruit



Lift

Lifter

Balené vody



Bonaqua



Bonaqua emotion

Balené vody

Ladové kávy

Energetické a športové nápoje



Römerquelle

Matúšov prameň



illy



Burn



Powerade

# **Coca-Cola HBC Slovenská republika, s.r.o.**

Tuhovská 1, P.O.BOX 37, 831 07 Bratislava, tel.: +421 2 49 263 111, fax: +421 2 49 263 114  
IČO: 31 340 628, DIČ: SK 2020342280  
[www.coca-cola.sk](http://www.coca-cola.sk)

Zodpovedný redaktor: Marián Pavelka  
Realizácia: MOLOKO ateliér s.r.o., Praha

**Chcete u nás pracovať? Navštívte stránku [www.coca-cola.topjobs.sk](http://www.coca-cola.topjobs.sk)**