

ОТЧЕТ

по устойчивому развитию
АО «ОПТИКОМ»

за 2023 год

Содержание

Заявление Генерального директора	3	Работа с клиентами	34
О компании	5	а) Экспертная поддержка и непрерывное сопровождение 24/7.....	34
Наш ассортимент	6	б) ХАССП	34
Наши подразделения и сеть дистрибьюторов.....	7	в) Акции для клиентов	35
Дистрибуция.....	8	г) Качественная работа логистической службы.....	35
Ценности компании и стратегические принципы	9	д) Личный кабинет клиента	35
Наши сегменты	10	е) Индивидуальный подход под задачи клиента.....	36
Наши бренды	11	Взаимодействие с внешними сторонами и партнерства.....	37
Стратегические партнеры и проекты.....	12	а) Обратный сервис	37
Услуги.....	13	б) Офис-туры по «зеленому» офису ОПТИКОМ.....	37
Ключевые цифры 2023	14	в) Ответственное партнерство и просвещение	38
Ключевые корпоративные события 2023	15	г) Благотворительность и волонтерство.....	39
Ключевые продуктовые обновления 2023.....	16	Управление и операционная эффективность.....	40
Признание	17	Ключевые темы, документы, ЦУР	41
Риски и возможности	18	Органы управления	42
Экологическое воздействие.....	19	а) Совет директоров.....	42
Ключевые темы, документы, ЦУР	20	б) Местные руководители.....	42
Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду	21	Эффективное управление	43
а) Онлайн-калькуляторы	21	а) Управление цепочкой поставок.....	43
б) Кейсы от технологов ОПТИКОМ.....	21	б) Эффективность работы отделов.....	44
в) Работа с составами профессиональной химии.....	22	в) Электронный документооборот.....	44
г) Экологичный ассортимент.....	23	г) Автоматизация склада	44
д) Циклическая экономика на практике – Циклические сервисы.....	23	Соблюдение законодательства и безопасность продукции	45
е) Управление ресурсами на складах и в офисах	24	Этика и добросовестность. Противодействие коррупции.....	46
Люди и общество. Человекоцентричность	26	Об отчёте.....	47
Ключевые темы, ЦУР	27	Информация о заверении данных отчёта.....	48
Команда ОПТИКОМ.....	28		
а) Команда ОПТИКОМ в цифрах	28		
б) Дефицит кадров.....	28		
в) Достойные условия труда.....	29		
г) Профессиональное развитие сотрудников	29		
д) Социальная защищенность и удовлетворенность.....	31		
е) Поддержка физического и ментального здоровья	32		
ж) Охрана труда и производственная безопасность	33		

Заявление Генерального директора

Раздел 1



Заявление Генерального директора



Важной частью миссии компании «ОПТИКОМ» является содействие успешному развитию бизнеса наших клиентов, предоставление оптимальных решений и совместное формирование устойчивого бизнеса в России.

С 2005 года мы последовательно придерживаемся принципов экологической ответственности, внедряя их в различные бизнес-процессы, уделяя внимание экопросвещению и наращивая портфель экологических решений. В 2021 году мы обновили нашу миссию, сделав устойчивое развитие одним из стратегических принципов, открывающим перед нашими партнерами новые возможности и перспективы. Мы исследуем доступные экорешения, учим компании осуществлять ответственные и экономически выгодные закупки и использовать ресурсы природы максимально эффективно.

Этот отчет призван отразить наше стремление к информационной открытости, к донесению до максимально широкого круга людей тех усилий и достижений, которые обеспечивают динамичное развитие нашей компании. Он содержит практики, которые нам удалось воплотить в жизнь в сотрудничестве с нашими бизнес-партнерами за последние годы, инициативы, укрепляющие наши отношения с клиентами, а также результаты нашей работы в 2022–2023 годах.

Итоги выражены в конкретных продуктах и сервисах, помогающих клиентам эффективно решать их бизнес-задачи, минимизировав негативное воздействие на окружающую среду. Кроме того, мы активно развиваем программы корпоративной социальной ответственности и управления, не ограничиваясь традиционными практиками благотворительности. Мы стремимся находить новые формы поддержки устойчивого развития, расширять наши компетенции и внедрять их на практике, не только улучшая внутренние процессы компании, но и делая мир вокруг немного лучше.

Мы благодарны всем сотрудникам, которые своими идеями и энтузиазмом вносят значимый вклад в устойчивое развитие нашей компании, и искренне верим, что будущее принадлежит ответственным организациям, которые предлагают экологичные, в самом широком смысле слова, решения.

С уважением,

М.В. Рогожко
Генеральный директор АО «ОПТИКОМ»

О компании

Раздел 2



Наш ассортимент

более 32 000

наименований
продукции

Клиент заказывает в одном месте
все лучшие решения, основанные на опыте
более чем 15-летней практики.

25

товарных категорий,
закрывающих
широкий спектр
потребностей клиента

i ОПТИКОМ — это производитель, поставщик комплексных решений на рынке упаковки, профессиональной химии, канцелярских и хозяйственных товаров, уборочного инвентаря, бумажно-гигиенической продукции, спецодежды, средств индивидуальной защиты и других товаров для бизнеса.

2022 ГОД

2023 ГОД

АО «ОптиКом»

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ КОМПАНИИ

1057746393748

ОГРН

1 095 чел.

1 134 чел.

СРЕДНЕСПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ

5

КОЛИЧЕСТВО РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Химия профессиональная и химия бытовая

Пакеты и сумки

Контейнеры, лотки и подложки

Одноразовая посуда и приборы

Барные аксессуары и товары для сервировки

Гигиеническая продукция

Оборудование для туалетных комнат

Профессиональные хозяйственные товары

Офисная техника и расходные материалы

Упаковочные материалы

Плётка

Принадлежности для касс и торговли

Спецодежда, обувь и средства защиты

Уборочный инвентарь и оборудование

Бумага офисная и прочие расходные материалы

Канцелярские товары

Школьные принадлежности, товары для детского творчества

Товары для гостиниц, отелей и бань

Наши подразделения и сеть дистрибьюторов



Адрес местонахождения:

Москва, ул. Рязская, д.13, корп. 1,
эт. 4, пом. I, к. 19



География присутствия компании «ОПТИКОМ» постоянно расширяется.

85 регионов РФ

в дистрибьюторской сети

>2 500 заказов

мы оперативно доставляем
ежедневно



Москва

123060, Москва,
1-ый Волоколамский проезд, 10, стр. 1



Московская область

143581, Московская обл., г.о. Истра,
д. Лешково, 212



Самара

443070, Самарская обл., г. Самара,
ул. Верхне-Карьерная, 3А



Нижний Новгород

603124, г. Нижний Новгород,
Московское ш., 300, лит. Ф1, П4, П5а



Сочи

354395, Краснодарский край,
г. Сочи, ул. Гастелло, 30а



Ленинградская область

188663, Ленинградская обл.,
Кузьмоловский г.п.,
ул. Заводская, 3, 360 Г



Краснодар

350059, Краснодарский край,
г. Краснодар, ул. Уральская, 126/1,
пом. 1

Дистрибуция

Мы доставляем заказы во все города России и некоторые ближайшие государства через:

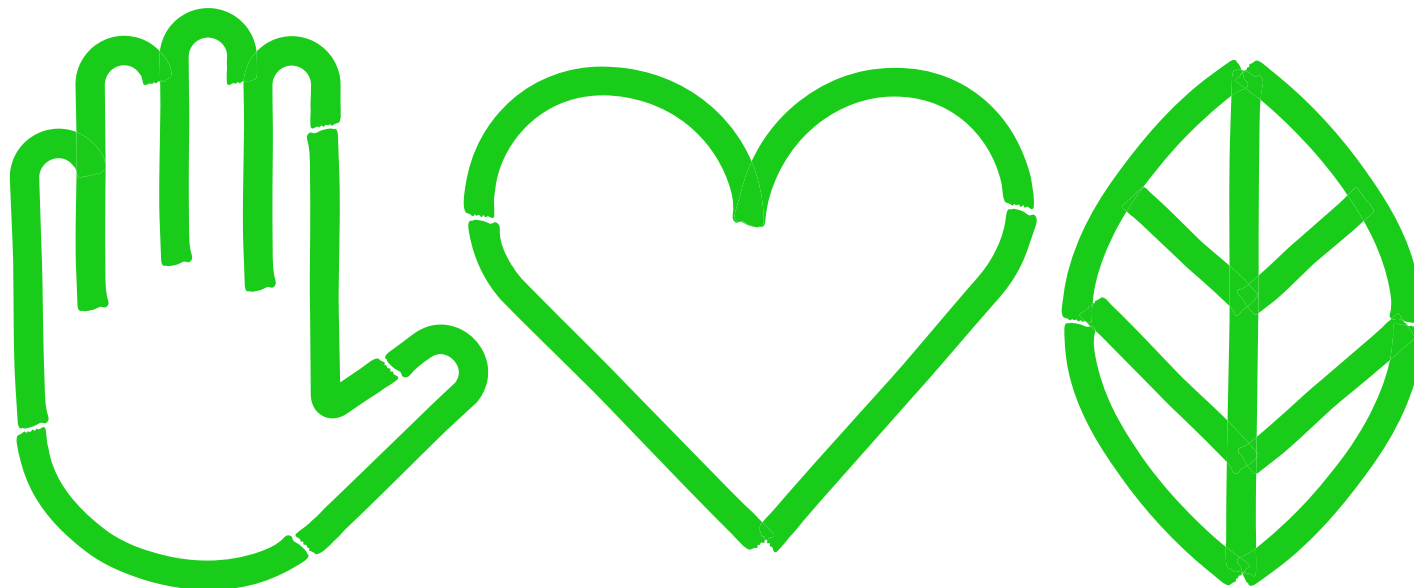
- Собственные филиалы
- Дистрибьюторы

- сеть собственных филиалов
- сеть дистрибьюторов 85 регионов
- партнёрскую логистику



Ценности компании и стратегические принципы

Наша миссия — способствовать успешному развитию бизнеса наших клиентов, предлагая оптимальные комплексные решения, совместно формируя устойчивый бизнес в России.



Клиент

Мы относимся к нашим клиентам с уважением и любовью, обеспечивая высокое качество сервиса и предвосхищая ожидания



Развитие

Постоянный поиск новых возможностей, следование времени и новым вызовам, технологичность



Технологичность

Актуальные и эффективные технологии на производствах и в логистике, автоматизация бизнес-процессов



Команда

Профессионалы, объединившиеся для реализации долгосрочной цели



Качество отношений с клиентом

Внимание к каждому этапу клиентского пути



Устойчивое развитие

Баланс между экономическим, экологическим и социальным развитием



Ответственность

Следование обязательствам, ответственность к окружающему миру, честность, прозрачность



Эффективность

Постоянная работа над снижением себестоимости, оптимизацией затрат и бизнес-процессов



Профессионализм и экспертиза

Рост профессионализма всей команды в целом и развитие экспертизы в профильных сферах

Наши сегменты

10 ключевых сегментов:

- ритейл;
- HoReCa;
- дистрибуция и опт;
- пищевые производства;
- клининг;
- офисы и корпоративный сегмент;
- агрохолдинги;
- промышленные производства;
- учебные заведения;
- медицина.



Наши бренды

i 5 брендов в категориях:

- канцелярских товаров;
- хозяйственных товаров;
- протирачных материалов.



Практичные, удобные и надежные канцелярские товары для современного офиса.



Яркие, креативные и безопасные линейки школьных товаров, способствующие раскрытию талантов ребенка, самовыражению и развитию эмоционального интеллекта.



Профессиональные хозяйственные товары, соответствующие мировым стандартам и оптимальному соотношению цена-качество, с понятными характеристиками и прогнозируемым результатом использования.



Бренд технологичных канцелярских товаров с широким выбором классических и оригинальных дизайн-решений.

В линейку входят стильные, практичные и функционально продуманные офисные принадлежности и товары для творчества.



Широкий ассортимент нетканых протирачных материалов на основе целлюлозных волокон и полипропилена, гарантирующий обеспечение безупречной чистоты там, где это критически важно.

Optiline — больше чем обещание, это про результат.

Стратегические партнеры и проекты

i 4 стратегических проекта с партнерами:

- ООО «Бумажная упаковка»
- ООО «ХимПромЛаб»
- ООО «ЮниРолл»



ООО «Бумажная упаковка»



- Широкий ассортимент готовой бумажной упаковки из высококачественного пищевого картона и микрофрокартона.
- Услуги по изготовлению упаковки по индивидуальному заказу и брендированию.
- Отечественное производство.



ООО «ХимПромЛаб»



- Профессиональные чистящие средства для HoRECa, клининга и пищевой промышленности.
- Вместе с продукцией клиент получает сопровождение технологов бренда.
- Отечественное производство.



ООО «ХимПромЛаб»



- Линейка профессиональных моющих и чистящих средств для эффективного решения задач чистоты и гигиены, экономичны в применении и продаются по доступной цене.
- Отечественное производство.



ООО «ЮниРолл»



- Полиэтиленовая продукция.

Услуги

i 13 видов оказываемых услуг

Клиентское обслуживание 24/7

Экспертная поддержка в упаковке, технологиях уборки и пищевой безопасности, устойчивом развитии и непрерывное сопровождение клиентов

Индивидуальный подход в решении задач клиента и оптимизация издержек

Индивидуальная разработка упаковки под задачи клиента

Полный комплекс услуг по ХАССП, т.е. обеспечению пищевой безопасности и управлению рисками с учетом всех производственных процессов и особенностей предприятия

Технический аудит объектов и консалтинг

Подбор оптимальных моющих и дезинфицирующих средств

Подбор и установка систем дозирования и разбавления моющих средств

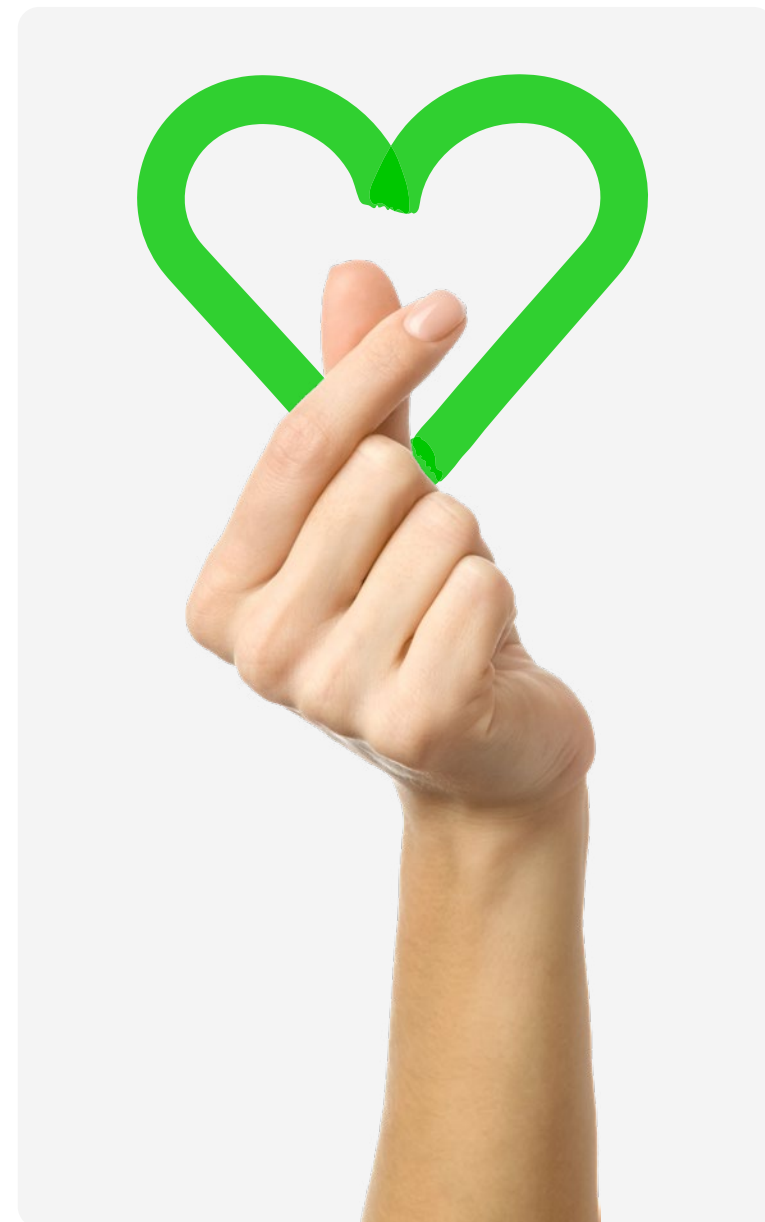
Разработка технологических карт

Сервисные визиты и обслуживание оборудования. Обучение персонала на объекте и контроль соблюдения технологий уборки

Оперативное реагирование сервисной службы и решение нестандартных задач

Экспертиза и консультирование по устойчивому развитию. Подбор экорешений и инфосопровождение. Подбор экологичного ассортимента

Циклические сервисы: сервисы по вывозу макулатуры и пластиковой упаковки на переработку



Ключевые цифры 2023

i Итоги года по 6 группам показателей:

- операционные
- финансовые
- продажи
- продажи на маркетплейсах
- команда
- ES

Операционные показатели

>4,5 млн строк

отгружено подразделением в МО
+11% в сравнении с 2022 г.

>200

машин регулярного транспорта

на 25%

снижение количества рекламаций
в сравнении с 2022 г.

>45 тыс. м²

складских помещений

>10 000

клиентов

>30 000

товаров в ассортименте

Финансовые показатели

13,7 млрд ₺

выручка
+7% в сравнении с 2021 г.
-0,13% в сравнении с 2022 г.



789,4 млн ₺

чистая прибыль
+49% в сравнении с 2021 г.
-15% в сравнении с 2022 г.

Мы продали

1 млрд

контейнеров

1,5 млрд

одноразовой посуды

10 млрд

пакетов

200 млн ед.

канцелярии

80 млн л

химии

Присутствие на маркетплейсах

>500 позиций

на Яндекс.Маркет

>600 позиций

на Wildberries

>150 позиций

на СберМераМаркет

>300 позиций

на ДЕТ МИР

>400 позиций

на OZON

>1,5 млн ед.

СТМ ПАНДАРОГ продано с момента
выхода на рынок в 2023 г.

Через маркетплейсы регулярные продажи
в Узбекистан, Киргизстан, Армению,
Казахстан, Беларусь.

Команда

1 134 сотрудника

+40 чел. в сравнении с 2022 г.

45%/55%

соотношение женщин и мужчин в коллективе

90%

уровень удовлетворенности
новых сотрудников

7% сотрудников

пришли по рекомендации
+2% в сравнении с 2022 г.

ES показатели

25%

потенциально
перерабатываемых
товарных категорий
участвуют
в Циклических
сервисах
(+10% в сравнении
с 2021 г.)

0

количество
и сумма штрафов,
наложенных
за несоблюдение
экологического
и трудового
законодательства

82

клиента
приняли участие
в экопроектах
ОПТИКОМ

12

организациям
оказана
благотворительная
помощь

>1,5 млн ₺

расходы на охрану
окружающей среды

0

LTIFR
показатель

Ключевые корпоративные события 2023

Партнерский тренинг

Февраль

- Moscow Academy Food



Благотворительная акция

Май

- «Удивительный лес»



Выставки и бизнес-конференции

Февраль

- Международная выставка «Скрепка Экспо»

Апрель

- Coffee Tea Cacao Russian EXPO

Июнь

- Международная выставка упаковочной индустрии ROSUPAK 2023

Июнь

- Панельная сессия Международного форума «Экология»

Сентябрь

- МИР ДЕТСТВА 2023

Октябрь

- Агропродмаш-2023

Октябрь

- Выставка индустрии гостеприимства «ПИР ЭКСПО»

Ноябрь

- НАШЕ ДЕЛО – РЕСТОРАН. ОТЕЛЬ



Ключевые продуктовые обновления 2023

Обновления по 5 брендам в категориях:

- канцелярских товаров;
- хозяйственных товаров;
- протирочных материалов.



WM
WORKMATE

- Набор первоклассника.
- Ежедневники.

ПАНДАПОГ

СТМ выведена на рынок в 2023 году.

- 12 коллекций школьных ранцев и 30 линеек текстиля.
- 6 линеек фломастеров и карандашей (металлик, неон, двусторонние, пастель).
- Крафтовая линейка Чудотворики.
- Коллекция для малышей «1+» Jumbo.

Optiline >
больше, чем ...

- Комплексный набор для дома.
- Плюшевая микрофибра.
- Микрофибра.
- Полипропиленовые стаканы.
- Уборочный инвентарь.
- Одноразовые салфетки в индивидуальной упаковке.

Qredo

СТМ выведена на рынок в 2023 году. Ассортимент расширился до 250 SKU.

- Линейка товаров для творчества.
- Ножницы с ЗД заточкой лезвия.
- Дыроколы и степлеры. Ручки. Корректурка.
- Ежедневники.
- Средства для оргтехники, салфетки.
- Подростковые ранцы, сумки женские для спорта, косметички.

ClearTECH

Профессиональные нетканые протирочные материалы:

- универсального применения;
- для чувствительных поверхностей;
- повышенной прочности.

Признание

8 крупных достижений и наград по итогам 2023 года

Золотой уровень

продавца на WB

4 (очень хорошо)

рейтинг работодателя на hh.ru

В 2023 году ранец «Кошка» вошел
в ТОП-30 продаж

по Детскому миру

Лауреат Национальной премии
**«ЭКОТЕХ-ЛИДЕР
2023»**

в номинации «Обеспечение
устойчивости цепочки поставок»

2 место

в акции «Зелёный и здоровый офис»

Номинация
**«Самая экологически
открытая компания»**

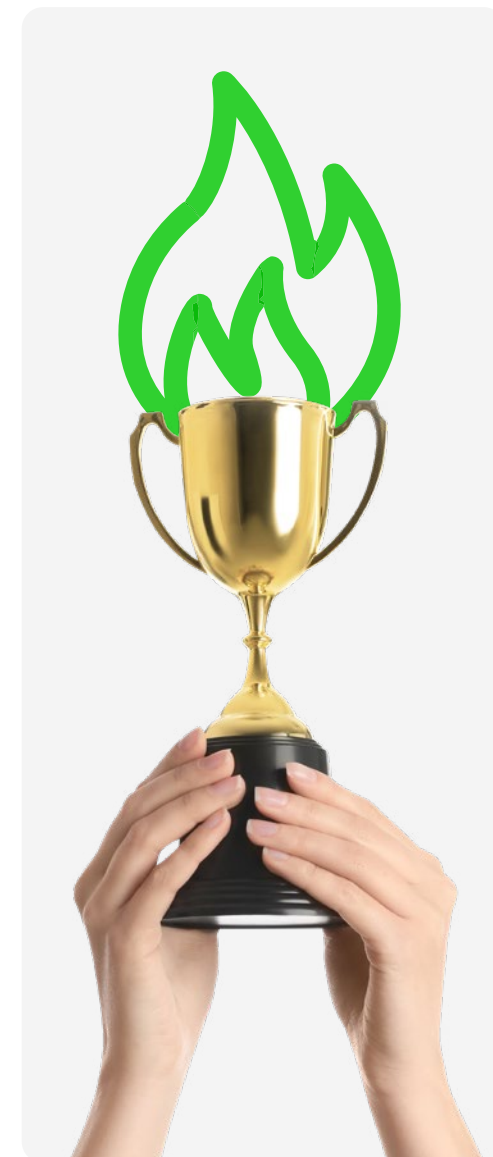
в акции «Зелёный и здоровый офис»

**Продвинутый
уровень
ESG практик**

на платформе СберПРО

Охват аудитории
«зелёных» премий ОПТИКОМ
24 863 192 человека

по данным ресурса «Медиалогия»

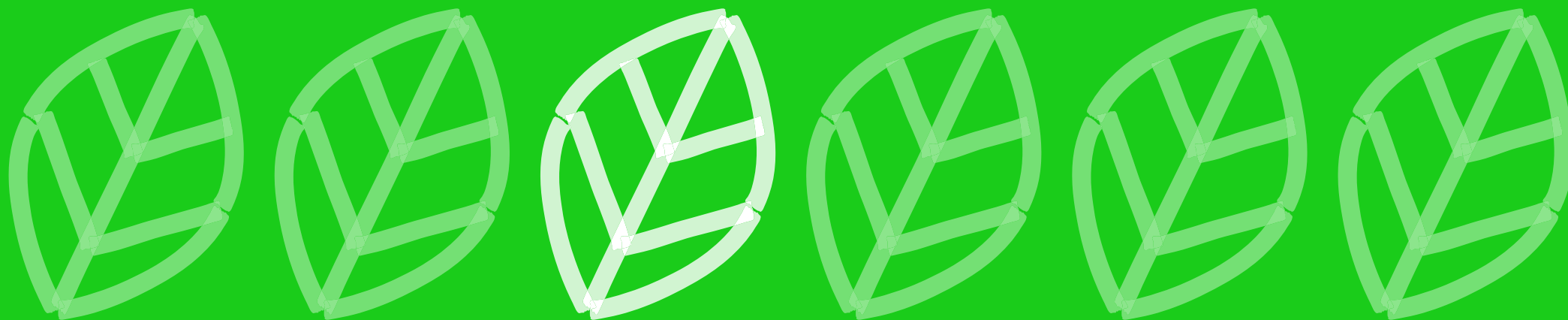


Риски и возможности

Фактор риска	Описание риска	Ключевые мероприятия по управлению риском
Рынок и макроэкономические условия	Инфляция, дефицит материалов и оборудования	<ul style="list-style-type: none"> Снижение себестоимости, оптимизация затрат и бизнес-процессов Развитие СТМ Развитие продаж на различных торговых площадках
Клиентская база	Отток клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Усиление сервисных услуг в сегментах упаковки и химии Наполнение ассортиментной линейки Внедрение электронных сервисов и системы учета маркировки «Честный знак» Расширение присутствия в регионах
Риски недостатка процессов	Недостаточная эффективность работы	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизация внутренних процессов, в т.ч. складской логистики, введение электронного документооборота, системы CRM Внедрение Agile-методологии
Нормативно-правовой	Изменения в законодательстве РФ	Контроль за изменением законодательства и адаптация всех систем под новые условия
Экологический и репутационный	<ul style="list-style-type: none"> Рост негативного воздействия на окружающую среду за счет товаров с коротким сроком жизни Нерациональное использование природных ресурсов Риски деловой репутации 	Развитие Циклических и Обратного сервисов, экологичного ассортимента для клиентов
<ul style="list-style-type: none"> Кадры Демографическая яма 	Риски нехватки персонала необходимой квалификации и/или вовлеченности	<ul style="list-style-type: none"> Прозрачная и справедливая система мотивации Развитие социальных программ, внутреннего волонтерства Развитие корпоративной культуры и культурного кода компании Обучение и развитие персонала Создание комфортных и безопасных условий труда «Зелёный» офис
Качество и безопасность продукции	Репутационные риски и риски нанесения вреда потребителям при неправильном применении определенных видов товаров	<ul style="list-style-type: none"> Продажа только сертифицированной и безопасной продукции Инфосопровождение и просвещение
Управление цепочкой поставок	<ul style="list-style-type: none"> Проблемы с наличием ассортимента и его качеством Налоговые риски Риски деловой репутации 	Система управления цепочкой поставок и запасами
Управление рисками	Влияние неопределенностей может быть значительным	Стратегические сессии с последующей адаптацией всех систем

Экологическое воздействие

Раздел 3



Ключевые темы, документы, ЦУР



Ключевые темы

- Эффективное использование природных ресурсов
- Снижение воздействия на окружающую среду

Ключевые документы

- Стратегия устойчивого развития ОПТИКОМ
- Экологическая политика ОПТИКОМ
- Инструкция по обращению с отходами IV-V класса опасности от административно-хозяйственной деятельности

Ключевые ЦУР и национальные проекты России



Национальный проект «Экология»

Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду

i Всё, что мы продаём и используем, проходит полный цикл производства. Эффективное использование помогает нам беречь природные ресурсы и заботиться об окружающей среде.

В компании ОПТИКОМ мы уверены, что разумное использование природных ресурсов включает в себя:

- **правильный выбор профессиональных моющих средств:** использование только тех средств, которые соответствуют высоким стандартам эффективности и безопасности;
- **экологичные решения:** мы предлагаем ассортимент товаров, который минимизирует негативное воздействие на природу, когда это возможно;
- **сбор и переработку отходов:** организован процесс утилизации остатков от использования товаров с коротким сроком службы, чтобы снизить количество отходов;
- **рациональное использование ресурсов** в наших офисах и на складах.

а) Онлайн-калькуляторы

Инженеры-технологи ОПТИКОМ разработали их специально для бизнеса. Эти инструменты упрощают процесс подбора, расчета количества и стоимости необходимой профессиональной химии, мгновенно предоставив данные в удобном формате.

Библиотека удаления загрязнений

Помогает подобрать профессиональную химию Ph, опираясь на специфику бизнеса клиента, тип загрязнения и материалы очищаемых поверхностей.

Калькулятор расхода и стоимости дезинфицирующих средств

Помогает получить ориентировочный расчет расхода дезинфицирующих средств для заполнения журнала учета дезинфицирующих средств.

Калькулятор расчета стоимости уборки ресторана или кафе средствами Ph

Помогает рассчитать стоимость уборки ресторана или кафе профессиональной химией Ph с разбивкой по основным зонам уборки заведения: общие, санитарные и зона приготовления пищи.

Калькулятор стоимости уборки номерного фонда средствами Suite Care

Помогает рассчитать стоимость уборки номерного фонда средствами Suite Care, а также получить подробную информацию о зонах уборки, средствах и их расходе.

Калькулятор средств для стирки Ph

Помогает получить ориентировочный расчет потребности предприятия в профессиональных средствах для стирки и их стоимость.

б) Кейсы от технологов ОПТИКОМ

Спасение списанного белья в HoReCa

В нескольких крупных отелях Краснодарского края технологи компании ОПТИКОМ спасли большую часть списанного белья с трудновыводимыми пятнами. Технологи подобрали комбинацию профессиональных средств для стирки Ph Laundry и написали программы специально для восстановления списанного белья.

В результате,

>80%
списанного ранее
постельного белья,
махровых полотенец и халатов
было возвращено
обратно в отели

Дозирующее оборудование и системы разбавления

Дозирующее оборудование и системы разбавления позволяют исключить перерасход химии. Система дозирования автоматически подает концентрат в нужный момент. Система разбавления смешивает концентрат с водой в заданной пропорции, помогая эффективно избавиться от трудновыводимых загрязнений, минимизировать человеческий фактор, что снижает риск порчи имущества и перерасхода средств. Технологи ОПТИКОМ осуществляют:

- подбор оптимальных моющих и дезинфицирующих средств;
- технический аудит объектов и консалтинг;
- подбор и установку систем дозирования и разбавления моющих средств;
- разработку технологических карт;
- сервисные визиты и обслуживание оборудования;
- обучение персонала на объекте и контроль соблюдения технологий уборки.

Таблица 3.1. Статистика использования дозирующего оборудования

	2022	2023
Количество клиентов, кому было установлено дозирующее оборудование	5617 единиц 792 объекта 332 клиента	5481 единица 954 объекта 518 клиентов
Экономия при использовании дозирующего оборудования (на примере средства для мытья посуды)	Подключение к системе разбавления в пропорции 1:100, вместо 1:10, в 10 раз снижает количество тары, требует меньше места на складе, меньше затрат на логистику, а значит снижает экологический след.	

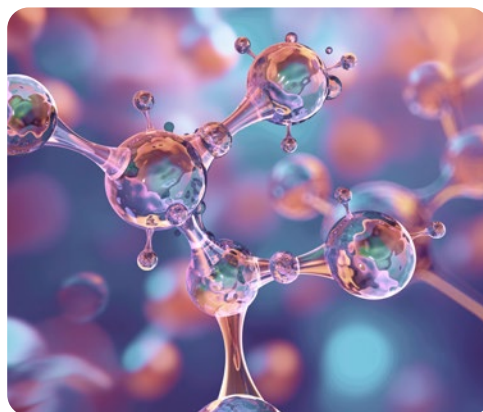
Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду

в) Работа с составами профессиональной химии

Высокая эффективность и качественная, перерабатываемая упаковка химических средств являются важными элементами их экологической безопасности. Замена европейского сырья на российские аналоги служит эффективным инструментом снижения издержек и уменьшения углеродного следа.

Мы регулярно поручаем нашим производственным партнерам разработать или внести изменения в состав для повышения эффективности профессиональных средств, входящих в наш ассортимент.

	2022	2023
Количество средств с увеличенной эффективностью	5	4



Кейсы по работе с составами и форм-фактором профессиональной химии за 2023 год

Улучшение рецептуры универсального обезжиривающего средства Ph Sigma:

на **42%**
увеличена моющая способность по тарелочному тесту

на **80%**
улучшена стабильность пены

снижение раздражающего воздействия на кожу рук

Улучшение рецептуры средства для стирки Ph Acti:

на **348%**
увеличена моющая способность, что на **62,5-128%** лучше, чем у конкурентов
(по протоколам лабораторных испытаний по ГОСТ 22567.15-95)

Новый формат упаковки средства для мытья посуды Ph Crystal Gel 1л в новом флаконе:

- более эргономичная упаковка;
- переход с ПЭТ на ПНД – сокращение брака на производстве;
- замена помпы на флип-топ – сокращения пролива химии при доставке.



Улучшение рецептуры средства для удаления следов скотча, этикеток, жевательной резинки Ph AntiSticker:

- заменили базовое сырье с немецкого на российское;
- уменьшился запах;
- повысилась скорость растворения клеящих веществ;
- воздействие на поверхности не изменилось, т.е. состав не стал агрессивнее к пластику, ЛКП и т.д.

Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду



г) Экологичный ассортимент

В 2023 году:

Был проведен анализ всего ассортимента из 32000 наименований на предмет экологичности

В 11 товарных категориях из 25 присутствуют экологичные решения

Добавили в ассортимент 30 товаров с экомаркировками Листок жизни и Лесной эталон в разделы Гигиеническая продукция и Бумага офисная

Мы регулярно проводим экспертную оценку способности к биоразложению продукции потенциальных поставщиков. На основании этого в 2023 году была разработана система подтверждения биоразлагаемости товара

Обновили критерии, которые позволяют отобрать экологичные решения среди остальных, с учетом инфраструктуры в РФ. Теперь они включают:

- пригодность к переработке;
- производство из вторичного сырья;
- биоразлагаемость¹;
- надежную экомаркировку.

¹ Биоразлагаемый товар является экологичным решением только при организации раздельного сбора отходов от его использования и отправке на компостирование.

д) Циклическая экономика на практике – Циклические сервисы

В 2017 году ОПТИКОМ запустил свой первый Циклический сервис – **Бумаговорот** (проект по вывозу от клиентов ОПТИКОМ отходов на переработку в новый ассортимент).

В 2022 в Циклические сервисы включили **Канистроворот** (вывоз на переработку канистр из полиэтилена низкого давления) и **Стакановорот** (вывоз на переработку полипропиленовых стаканов).



Лендинг Циклические сервисы

Таблица 3.2. Результаты работы Циклических сервисов

	2022	2023
Количество клиентов, подключенных к сервисам	82	82
Количество собранной макулатуры, кг	33 631	25 582
Количество собранных ПНД канистр, кг	2536	2700
Количество собранных полипропиленовых стаканов, кг	45	144
Количество сэкономленных ресурсов:		
Электроэнергии, МВт*ч	173	137
Воды, м ³	1 122	858
Деревьев	808	625
Не выброшенных парниковых газов, тонн CO ² экв.	37	29
Удовлетворённость сервисом клиентами	Не измеряли	5 из 5

Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду



е) Управление ресурсами на складах и в офисах

Обращение с отходами и вторичным сырьем

При выборе способа удаления отходов мы руководствуемся требованиями:

ФЗ «Об отходах производства и потребления» № 89-ФЗ

ФЗ «Об Охране окружающей среды» №7-ФЗ

Порядком учета в области обращения с отходами, утвержденным приказом Минприроды России от 08.12.2020 № 1028

Таблица 3.3. Обращения с отходами, АО «ОПТИКОМ»

	2022	2023
Общая масса опасных и неопасных отходов с разбивкой по методам обращения, т	455,1	316,7
повторное использование, т	17,7	27,1
многократное использование, т	0	0
компостирование, т	0	0
выделение ценных компонентов, включая выделение энергии, т	0,1	0,1

Раздельный сбор вторсырья

В **Московском офисе ОПТИКОМ** организована станция раздельного сбора вторсырья, где сотрудники могут сдать 7 различных фракций. Они выбраны не случайно, это те фракции, которых образуется в нашем офисе больше всего:

- полипропиленовые лотки;
- полиэтиленовые пакеты «майки»;
- пластиковые (ПЭТ) бутылки;
- пластиковые крышки из полиэтилена низкого давления;
- батарейки;
- макулатура.

Около 40% образующейся **на складе** упаковки мы передаем на утилизацию или повторное использование, а именно следующие категории:

- стрейч пленка;
- сломанные поддоны;
- макулатура;
- картон;
- упаковка из полиэтилена низкого давления;
- картонные гильзы.

Таблица 3.4. Упаковка, передаваемая на переработку, АО «ОПТИКОМ»

	2022	2023
Доля упаковки, отправленной на переработку, %	40,90	42,69

Инициативы, которые помогают **снизить количество используемой бумаги**:

- переход с контрагентами на электронный документооборот (ЭДО);
- использование черновики;
- информирование и просвещение сотрудников;
- использование электронных документов при внутреннем обмене.

На примере отдела Бухгалтерии:

50%
составила экономия бумаги в 2023 году,
что в первую очередь связано с активным переходом на электронный документооборот (ЭДО)

Еще одна вещь, которая помогает **быть эффективнее и тратить меньше ресурсов**:

NFC визитки
многоцветные, удобные и функциональные

Эффективное использование природных ресурсов и снижение воздействия на окружающую среду

е) Управление ресурсами на складах и в офисах (продолжение)

Энергия и энергоэффективность

- На своих площадках ОПТИКОМ использует **только светодиодное** освещение, как более энергоэффективные и обладающие более высоким ресурсом.
- В наших офисах установлены кондиционеры, работающие на отопление и обогрев.

Сравнение мощности	Мощность	2023
Кондиционер	0,5 кВт	40
Классический радиатор	2 кВт	440

- Просвещение и информирование о необходимости экономить электроэнергию — неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры.

Таблица 3.5. Общее потребление энергии, АО «ОПТИКОМ»

	2022	2023
Общее потребление энергии, ГДж	4 410,49	4 815,07

А еще:

- мы регулярно выпускаем дайджест инициатив и экодней.
- 30 марта 2024 года мы выпустили пост с напоминанием для наших коллег, клиентов и партнеров об акции «Час земли».
- всего за 2023 год мы выпустили 4 поста-календаря, посвященных «зеленой» тематике.

Выбросы в атмосферу и климат

Наши площадки преимущественно закупают электроэнергию из муниципальных сетей, а также углеводородное топливо для аварийного энергоснабжения и заправки внутреннего транспорта. Наиболее интенсивными источниками поступления выбросов и парниковых газов является внутренний складской транспорт и дизельгенераторы.

Таблица 3.6. Выбросы парниковых газов Охвата 1 и Охвата 2^{2,3}, АО «ОПТИКОМ»

	2022	2023
Объем выбросов парниковых газов (Охват 1), тонн CO ² экв.	30	40
Объем выбросов парниковых газов (Охват 2), тонн CO ² экв.	400	440

Принцип обратной логистики, применяемый нами в работе Циклических сервисов позволил сократить выброс CO² экв. на 30 т за 2023 год⁴.



² Охват 1 — это выбросы из собственных источников. Охват 2 — выбросы от производства приобретенной и потребленной энергии.

Таблица 3.7. Выбросы в атмосферу загрязняющих веществ, АО «ОПТИКОМ»

Объем существенных выбросов в атмосферу:	2022	2023
NOX, т/год	0,107	0,107
SOX, т/год	0,011	0,011
Стойких органических загрязнителей (СОЗ), т/год	0	0
Летучих органических соединений (ЛОС), т/год	0,195	0,195
Опасных загрязнителей воздуха (ОЗВ), т/год	0,136	0,136
Твердых частиц (ТЧ), т/год	0,013	0,013
Прочих стандартных категорий выбросов в атмосферу, используемых в соответствующих нормативных актах, т/год	0	0

³ Для расчета выбросов парниковых газов в CO² экв. были использованы данные о расходе топлива и тепловой/электрической энергии подразделениями. Расход топлива наемным автотранспортом в расчетах не учитывался.

⁴ При расчёте сокращения выбросов CO² экв. использованы усредненные данные по выбросам парниковых газов при переработке макулатуры в сравнении с использованием первичного сырья.

Использование воды

Несмотря на то, что аспект использования водных ресурсов не является существенным в рамках деятельности ОПТИКОМ, мы уделяем большое внимание их охране и стремимся рационально расходовать водные ресурсы. В санузлах наших офисов и основных складских комплексах установлено водосберегающее оборудование. Мы регулярно проводим экпросветительские мероприятия и напоминаем о необходимости бережного отношения к водным ресурсам.

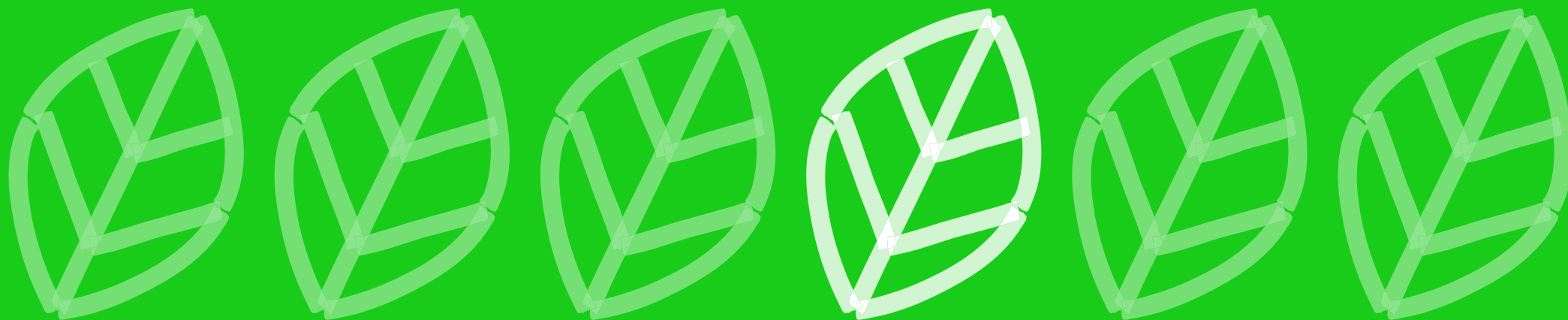
Компания ОПТИКОМ потребляет водные ресурсы преимущественно на бытовые нужды. Источником водозабора является муниципальная система водоснабжения.

Таблица 3.8. Общее потребление воды, АО «ОПТИКОМ»

	2022	2023
Общий объем воды, забираемой из следующих источников, тыс. м ³ :		
подземные воды, тыс. м ³	-	-
сточные воды другой организации, тыс. м ³	-	-
муниципальные и другие системы водоснабжения, тыс. м ³	5,65	6,28
Общий объем воды, многократно и повторно используемой организацией, тыс. м ³	-	-

Люди и общество. Человекоцентричность

Раздел 4



Ключевые темы, ЦУР



Ключевые темы

- Команда ОПТИКОМ
- Человекоцентричность
- Качество взаимоотношений с клиентом

Ключевые ЦУР

- Взаимодействие с внешними сторонами
- Просвещение



Команда ОПТИКОМ

i В современном мире устойчивое развитие компании невозможно без учета человеческого капитала. В ОПТИКОМ человек занимает центральное, ключевое место.

Наша команда — это не просто группа специалистов, а динамичное объединение людей различных возрастных категорий, обладающих уникальными навыками и опытом.

а) Команда ОПТИКОМ в цифрах

В данном разделе представлены ключевые данные, которые демонстрируют социальное разнообразие нашей команды, процент молодых сотрудников и стажеров, а также количество работников с ограниченными возможностями.



Таблица 4.1. Команда АО «ОПТИКОМ» в цифрах

Показатель	2022	2023
Среднесписочное количество сотрудников	1095	1134 ↗
Доля сотрудников в возрасте до 30 лет, %	28,00	28,00
Доля сотрудников в возрасте от 30 до 40 лет, %	44,00	40,00
Доля сотрудников в возрасте от 40 до 50 лет, %	21,00	23,00
Доля сотрудников в возрасте старше 50 лет, %	7,00	9,00
Доля женщин в общей численности персонала, %	43,00	45,00
Доля женщин среди членов совета директоров/правления, %	40	40
Доля женщин среди сотрудников склада, %	12,33	14,46 ↗
Доля женщин на руководящих должностях, за исключением топ-менеджмента, %	26	32 ↗
Доля женщин в топ-менеджменте компании, %	11	11
Инклюзивность		
Доля лиц с ограниченными возможностями. %	0,54	1,14
Практика и стажировка		
Количество студентов, прошедших практику/стажировку в компании	0	4
Количество студентов, трудоустроенных в компанию после прохождения практики/стажировки	0	3

б) Дефицит кадров

В последние годы ОПТИКОМ демонстрирует положительную динамику в области управления кадрами, что свидетельствует о растущем уровне удовлетворенности сотрудников и улучшении корпоративной культуры. Тем не менее, несмотря на достигнутые успехи, уровень ротации требует дальнейшего анализа и разработки эффективных стратегий удержания сотрудников.

В 2023 году мы зафиксировали:

на 15%
снизилась текучесть кадров
по сравнению с предыдущим годом
что является значительным шагом вперед

Таблица 4.2. Ротация кадров в АО «ОПТИКОМ»

Показатель	2022	2023
Текучесть кадров, %	60	45 ↘



Команда ОПТИКОМ



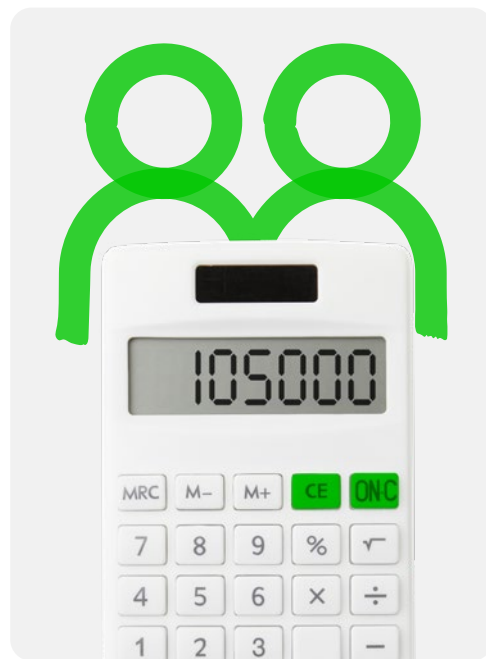
в) Достойные условия труда

Достойные условия труда являются ключевым аспектом обеспечения производительности, удовлетворенности и благополучия сотрудников, а также повышения их мотивации. Одним из основных факторов, влияющих на качество труда, является **уровень заработной платы**, который должен соответствовать современным экономическим реалиям и потребностям сотрудников.

В качестве дополнительной мотивации мы также используем **премиальную переменную часть заработной платы**.

Таблица 4.3. Среднемесячная заработная плата в АО «ОПТИКОМ»

Показатель	2022	2023
Среднемесячная заработная плата работников, руб.	95 000	105 000 ↑



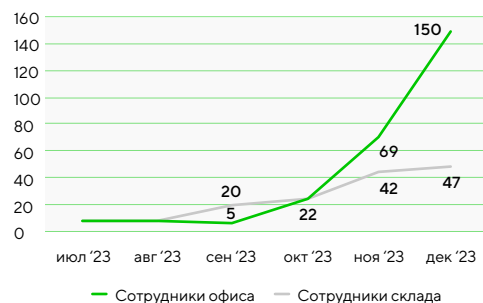
г) Профессиональное развитие сотрудников

В условиях кадрового голода, когда конкуренция за квалифицированные кадры становится все более острой, профессиональное развитие сотрудников приобретает особую значимость. В данном разделе представлены основные виды обучения⁵, нацеленные на профессиональное развитие и адаптацию, которые проходят сотрудники ОПТИКОМ.

SOVA: обучающий портал для сотрудников

В сентябре 2023 года стартовал внутренний обучающий портал SOVA для обучения сотрудников складов и офисов. Его цель – **создать единое обучающее пространство, доступное всем сотрудникам, вне зависимости от того, где он работает.**

График 4.1. Динамика прохождения тестов на платформе SOVA в 2023 году⁶



С ноября 2023 года запущен дайджест SOVA, который уже в 2024 году перерос в большие внутренние еженедельные новости.



Обучение сотрудников технологического отдела

Помимо обучающих курсов на портале, ряд отделов проходят обязательное внутреннее обучение как очно, так и дистанционно.

Ниже приводим данные на примере обучающих курсов для технологического отдела.

Таблица 4.4. Профессиональное обучение на примере технологического отдела АО «ОПТИКОМ»

Тип обучения	2022	2023
Обучение с наставником, количество на 1 человека	1 месяц	1 месяц
Дистанционное тестирование для подтверждения знаний, количество на 1 человека в квартал	1	1
Общее обучение всего отдела (включает обучение от поставщиков оборудования), количество на 1 человека в год	1	1



⁵ Обязательные виды обучения по ОТ, промышленной и экологической безопасности в данный раздел не включены.

⁶ Для сравнения, в 2024 году среднее количество завершённых тестирований в месяц равнялось 337 человеко-тестам для сотрудников склада и 124 – для сотрудников офиса.

Команда ОПТИКОМ

г) Профессиональное развитие сотрудников (продолжение)

Школа устойчивого развития

В 2023 была запущена Школа устойчивого развития и возобновлено экопросвещение сотрудников ОПТИКОМ.

В 2023 году:

6

тематических лекций
проведено для взрослых

1

тематическая лекция
проведена для детей

120 человек

из Москвы и других подразделений
прослушали лекции

4,7 из 5

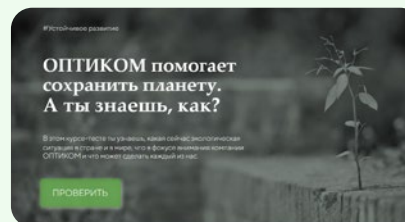
уровень удовлетворенности
слушателей лекциями

3 внешних эксперта

приняли участие в лекциях
Школы

90%

составила конверсия
положительных откликов за курс



Школа устойчивого развития — это больше чем просвещение, это возможность инициативным людям, которые разделяют ценности устойчивого развития, стать амбассадорами устойчивого развития, внести свои предложения и их реализовать. Участники нашей Школы принимают участие в Конкурсе ЭКО идей с ноября 2023 года.

4 эко-идеи

поданы сотрудниками ОПТИКОМ
в 2023 году

1 эко-идея

была реализована
в 2023 году

Отзыв о детской лекции
«Простые шаги к экологичной жизни»:

«Мне очень понравилось — мы могли открыто разговаривать, нам рассказывали о мировом загрязнении и о том, как люди неправильно выбрасывают мусор. И теперь я буду учебники носить только в обложках, аккуратно относиться к вещам, пользоваться многоразовыми стаканами и носить шоперы, а не пакеты».



Команда ОПТИКОМ

д) Социальная защищенность и удовлетворенность

Социальная защищенность сотрудников включает в себя официальное трудоустройство и финансовые гарантии, такие как стабильная зарплата и бонусы, доступ к медицинскому обслуживанию, пенсионным программам и возможность профессионального роста.

В ОПТИКОМ мы предлагаем сотрудникам ряд дополнительных социальных возможностей и специальных программ:

- **ДМС.** Компенсация части стоимости добровольного медицинского страхования;
- **Фитнес.** Компенсация части годового абонемента;
- **денежная выплата в связи со значительными событиями:** при заключении брака, в честь рождения ребёнка;
- **ценные подарки за выслугу лет:** 5, 10, 20 лет в компании;
- **«Встречи со смыслом»** и другие лекции;
- **экскурсии;**
- **корпоративные мероприятия:** день компании, праздники;
- **подарок на День рождения** и Всероссийские праздники;
- **подарки детям сотрудников;**
- **соляная пещера и спортивный зал** для сотрудников склада в МО;
- **«Welcome pack»** для новых сотрудников.

Экскурсии. ОПТИКОМ организует регулярные экскурсии для сотрудников. Например:

в мае 2023
прошла прогулка-экскурсия
«Особняки Шехтеля
и их заказчики»

⁷ На основании интервью с новыми сотрудниками после прохождения испытательного срока.

Лекции по истории, культуре и искусству, объединенные в программу «Встречи со смыслом» – неотъемлемая часть корпоративной культуры и социальной политики ОПТИКОМ. В 2017 году мы запустили проект с циклом бесед с Александром Архангельским о русском пейзаже XIX века.

14 лекций

было проведено
за 2023 год

в числе которых были:

- лекция А. Архангельского «Неизвестный Айвазовский» в трех частях;
- лекция С. Бурлаки «150-летие выдающегося композитора С. В. Рахманинова»;
- лекция В. Легойды «Почему важно читать классическую литературу?»;
- лекция Р. Раджабова «Об осмысленном спорте и насыщенной жизни», где одна из частей была посвящена правильному питанию;
- лекция «Биохакинг для женщин или как простые решения могут омолаживать организм».

в мае 2023

ОПТИКОМ организовал
поездку во Владикавказ
для сотрудников,
которые отработали 10 и 15 лет

Мы ценим вклад каждого отдела и обязательно поздравляем их с профессиональными праздниками. Например, ежегодно на складах проходит день Складской логистики, где организованы конкурсы, награждения победителей и юбиляров, возможность перекусить и пообщаться. Участие могут принимать все желающие, вне зависимости от должности и количества отработанных лет.

Когда сотрудники чувствуют себя защищенными, они более продуктивно выполняют свои обязанности, трудятся дольше и проявляют большую мотивацию в работе.

Таблица 4.5. Команда АО «ОПТИКОМ» в цифрах

Показатель	2022	2023
Уровень удовлетворенности персонала ⁷ , %	90	90
Виды трудовых отношений		
Доля сотрудников, работающих по бессрочным трудовым договорам, %	99	99
Доля сотрудников, работающих по срочным договорам, %	0,82	0,79
Доля сотрудников, вернувшихся после отпуска по материнству/отцовству на работу, а также доля оставшихся в организации после выхода из отпуска по материнству/отцовству		
Общее количество сотрудников, имевших право на отпуск по материнству/отцовству	1 095	1 134
Общее количество сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству, в разбивке по полу	14 жен. 1 муж.	31 жен. 3 муж.
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 мес. после возвращения на работу, в разбивке по полу	6 жен. 0 муж.	7 жен. 1 муж.
Доля сотрудников, которые пришли в компанию по рекомендации, %	5	7 ⁷



Команда ОПТИКОМ



е) Поддержка физического и ментального здоровья

Инвестиции в физическое здоровье сотрудников — это не только забота об их благополучии, но и стратегический подход к повышению эффективности бизнеса. Здоровые и счастливые сотрудники — залог успешной компании.

Спорт в ОПТИКОМ

- Для сотрудников регулярно организуются корпоративные тренировки по футболу, волейболу и йоге.

Йога — инициатива для сотрудников от сотрудника

Один из сотрудников московского офиса проводит бесплатные тренировки по йоге для всех желающих 2 раза в неделю!

- Флешмоб-соревнование по одновременному стоянию в планке прошел в августе по всем филиалам, получив огромный положительный отклик.

26 человек

одновременно встали в планку

Рекорд среди мужчин — 17 минут 26 секунд,
среди женщин — 17 минут.

Зоны отдыха и зонирование

В ОПТИКОМ мы знаем насколько велика связь между удобством рабочего пространства и качеством работы. Современный офис «становится местом силы», где хочется добиваться высоких результатов.

Московский офис ОПТИКОМ — это продуманное эргономичное пространство: помимо рабочей, у нас есть 7 функциональных зон для проведения переговоров, презентаций, праздников, лаунж-зоны для отдыха и общения, обмена книгами.

Марафон ментальной устойчивости и жизнестойкости ResilienceUP

В современном мире, полном неопределенности и стресса, ментальная устойчивость и жизнестойкость становятся ключевыми навыками для достижения успеха и гармонии в жизни. Марафон ментальной устойчивости и жизнестойкости стал уникальной платформой для развития этих качеств у участников.

Знакомство и общение участников программы проходило в специальном Telegram-канале, где выкладывались аудио-подкасты и рабочие тетради с практическими заданиями, проводились психологические тесты, вебинары и разыгрывались индивидуальные сессии с психологом. Каждый участник получил витаминные комплексы Омега-3 и Антистресс.

Занимаясь около 15–60 минут ежедневно в течение двух месяцев, участники марафона показали замечательный результат: **качественно вырос уровень счастья, жизнестойкости и взаимопонимания.**

308 человек
участников марафона

График 4.2. Уровень счастья (Оксфорд)

Средний результат на старте — 3,1
Средний результат на финише — 4,3
Изменение после прохождения программы +39%

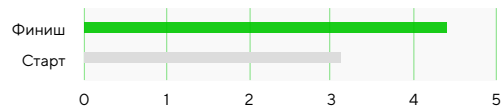
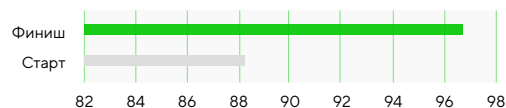


График 4.3. Уровень жизнестойкости (Мадди)

Средний результат на старте — 88,1
Средний результат на финише — 96,6
Изменение после прохождения программы +10%



Команда ОПТИКОМ

ж) Охрана труда и производственная безопасность

Основными целями АО ОПТИКОМ в области охраны труда, промышленной и пожарной безопасности являются:

создание безопасных условий труда, сохранение жизни и здоровья работников

создание условий, при которых каждый работник осознает свою ответственность за сохранение своего здоровья

минимизация негативного воздействия деятельности компании на окружающую среду

Для достижения поставленных целей реализуются функциональные стратегии, определяющие безопасность и надежность производственного процесса, идентификация, оценка и управление опасностями, рисками и экологическими аспектами, повышается компетентность работников.

Помимо проведения регулярного обучения мы реализуем и иные инициативы, благоприятно влияющие на выполнение трудовых обязанностей и предотвращающие причинение вреда сотрудникам.

Таблица 4.6. Охрана труда и производственная безопасность в АО «ОПТИКОМ»

Целевые показатели по снижению травматизма и охраны здоровья сотрудников	2022	2023
Количество людей, пострадавших от несчастных случаев связанных с производством, чел.	0	0
Внутренние проверки ОТ и ПБ (частота)	Ежедневно	
Статистика несчастных случаев:		
Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	0	0
Количество сотрудников, прошедших обучение в области охраны и безопасности труда, чел. ⁸	1161	1303
Доля рабочих мест, где проведена оценка профессиональных рисков, %	100%	100%
Иные мероприятия:		
Создание благоприятной световой среды и применение светодиодного освещения	По результатам ежегодного производственного контроля условия труда – допустимые	
Поддержание микроклимата: температуры 18–25 °С		
Эргономика и технологические перерывы: каждый нечетный час перерыв 15 мин.		

Сотрудники склада в МО еженедельно проходят обучение по оказанию доврачебной помощи. Другие подразделения подключаются по телемосту. Сотрудники офиса в Москве также прошли обучение.

⁸ За 2023 год мы обучили 3 173 человеко-курсов с выгрузкой в Минтруд по охране труда. Данное обучение только очное и учитывает все наши обособленные подразделения, в том числе и переводы в должностях.



Работа с клиентами



а) Экспертная поддержка и непрерывное сопровождение 24/7

Сердцем нашей службы поддержки являются специалисты, которые не только имеют обширные знания о наших продуктах и услугах, но и искренне заботятся о потребностях клиентов.

Благодаря их работе, нам удалось добиться впечатляющих результатов.

Таблица 4.7. Команда АО «ОПТИКОМ» в цифрах

Показатель	2022	2023
Телемаркетологи, чел.	65	74 ↗
Сотрудники отдела продаж, чел.	161	194 ↗
Количество технологов в штате, чел.	34	42 ↗



Благодаря стараниям нашей команды, ОПТИКОМ достиг значительных успехов в ряде направлений.

Приведем данные на примере работы технологического отдела:

Таблица 4.8. Работа технологического отдела АО «ОПТИКОМ»

Показатель	2022	2023
Количество подключений предприятий технологами	5 617 единиц 792 объекта 332 клиента	5 481 единица 954 объекта 518 клиентов
Время ожидания сервисного технолога	24 часа (гарантия)	
Количество обработанных заявок	3 759	3 189
Количество оказанных сервисов	4 707	7 755
Количество выездов по звонку клиента	751	785

Удовлетворенность наших клиентов – одна из наших основных задач:

228
доработок сайта
было сделано
по запросам клиентов
за период с 2022 по 2023

б) ХАССП

Технологический отдел компании ОПТИКОМ оказывает полный комплекс услуг по обеспечению пищевой безопасности и управлению рисками с учетом всех производственных процессов и особенностей предприятия, создавая дополнительную ценность компаниям в пищевом секторе.

Мы разрабатываем, внедряем и сопровождаем систему ХАССП на предприятиях общественного питания, пищевых производствах, в сферах HoReCa и розничной торговли, а также организациях, занимающихся хранением и доставкой продуктов.

За 2023 год:

86 аудитов
проведено
в т. ч. 13 онлайн

Были охвачены
следующие сегменты
бизнеса клиентов:

пищевое производство
общественное питание
HoReCa



Работа с клиентами

в) Акции для клиентов

Акции являются важным элементом формирования долгосрочных отношений с нашими клиентами.

7
**специальных
сезонных акций**

мы организовали в 2023 году

Перед началом каждого учебного года в компании ОПТИКОМ существует традиция запуска акции, в которую входят наши торговые марки.

В 2023 году эта акция получила название:

**«Соберём ребёнка
в школу!»**



Так мы знакомим наших клиентов с собственными торговыми марками и помогаем им подготовить детей к школе.

г) Качественная работа логистической службы

Повышение качества работы логистической службы — одна из ключевых задач для достижения конкурентоспособности и устойчивого роста компании. Эффективная логистика не только оптимизирует процессы доставки и хранения товаров, но и значительно влияет на уровень удовлетворенности клиентов.

Наша команда постоянно внедряет лучшие практики и современные технологии, что позволяет нам обеспечивать надежность, скорость и точность выполнения всех логистических операций.



Таблица 4.9. Результаты работы логистической службы подразделения в МО

Показатель	2022	2023
Количество отгруженных строк	4 112 965	4 583 099 ↑
Количество рекламаций в строках	16 451	13 749 ↓
% рекламаций от всех отгрузок	0,4	0,3 ↓
% снижения количества рекламаций		25

д) Личный кабинет клиента

Каждому из наших клиентов доступна регистрация личного кабинета с расширенными возможностями.

Личный кабинет позволяет:

посмотреть историю и статистику заказов

посмотреть специальные ценовые предложения

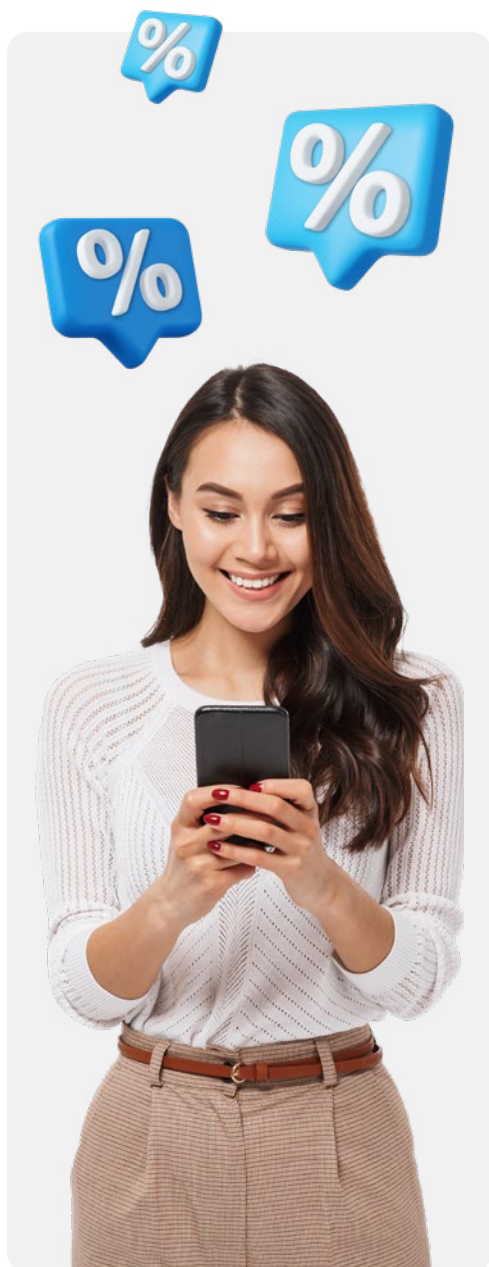
оформить рекламацию

вызвать инженера технологического отдела на объект

и многое другое

3 832
личных кабинета
было сделано в 2023 году
что **на 25% больше**, чем в 2022 году

на 10 и 27%
при этом выросло
количество заказов
через интернет
в 2022–2023 годах соответственно



Работа с клиентами

е) Индивидуальный подход под задачи клиента

Технологические карты и технологические инструкции

Для каждого объекта под каждое смешивающее устройство разрабатываются индивидуальные карты уборки, которые создаются через специальный конструктор. Они хранятся в личном кабинете клиента на сайте. Клиент может назначить обучение своим сотрудникам.

порядка **750 карт**
было создано за 2023 год
столько же и за 2022 год

Разработка рецептов профессиональных моющих средств под индивидуальные задачи клиента



В 2023 году по заданию технологов АО «ОПТИКОМ» было разработано средство для очистки пола с ухаживающим действием — **Neo Floor** под потребности уборки торгового зала одного из наших клиентов.

Видеоинструкции

17
видеоинструкций
посвященных использованию высокоэффективной профессиональной химии ТМ Ph, было снято в 2023 году

Основная цель этих роликов — предоставить клиентам информацию о продукции и технологиях её применения.

Индивидуальная разработка упаковки

Мы предлагаем клиентам новые индивидуальные решения, которые позволяют с одной стороны выполнить их бизнес-задачи и обеспечить клиенту качественный сервис доставки, а с другой — **снизить** нагрузку на окружающую среду: плохо упакованное и остывшее блюдо скорее будет не съедено, а выброшено, чем то, что сохранило свой внешний вид.

Ниже делимся несколькими кейсами 2022–2023 годов.

Кейс «Индийская концепция»

Переход с 5 разных контейнеров на 1, состоящий из 5 секций, позволил клиенту:

снизить брак при доставке

экономить место для хранения контейнеров на точке

снизить количество доставок упаковки на свои точки в 3 раза, а значит и углеродный след

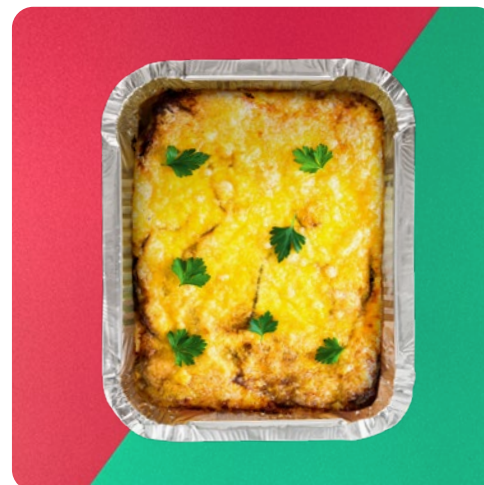


Кейс «Греческая концепция»

Клиент готовил мусаку в касалетках, при доставке случались протечки. Пробовали упаковать касалетки в «контейнеры-лягушки» из ПЭТ, но они были ненадежны. Решением стала упаковка касалеток в фольгированные пакеты для кур-гриль, что позволило:

снизить брак при доставке

увеличить положительную конверсию и удовлетворенность клиентов



до **15%**
позволили снизить издержки нашим клиентам
унификация и подбор оптимальной упаковки

Кейс «Упаковка, сохраняющая хрустящую корочку и тепло»

Клиент упаковывал картофель фри в упаковку из бумажного композитного материала, где ламинированный слой создавал эффект фольги.

Лучшим решением стала специально разработанная под клиента упаковка из мелованного картона с отверстиями для отвода лишней влаги.

Мелованный картон — не только функциональное, но и экологичное решение за счет отсутствия ламинированного слоя.



Взаимодействие с внешними сторонами и партнерства

i Дружеские, доверительные и долгосрочные отношения с клиентами мы стремимся поддерживать не только достойным уровнем сервиса и продукцией высокого качества, но еще и различными культурно-просветительскими инициативами.

а) Обратный сервис

ОПТИКОМ совместно с Ecorplatform провел первые пилоты обратного сервиса, который позволяет использовать многоразовые оборотные стаканы вместо одноразовых.

Основные выводы:

4/5 пользователей возвращаются в сервис после первого использования

Ключевой вывод: люди понимают суть проекта и готовы повторно пользоваться сервисом.

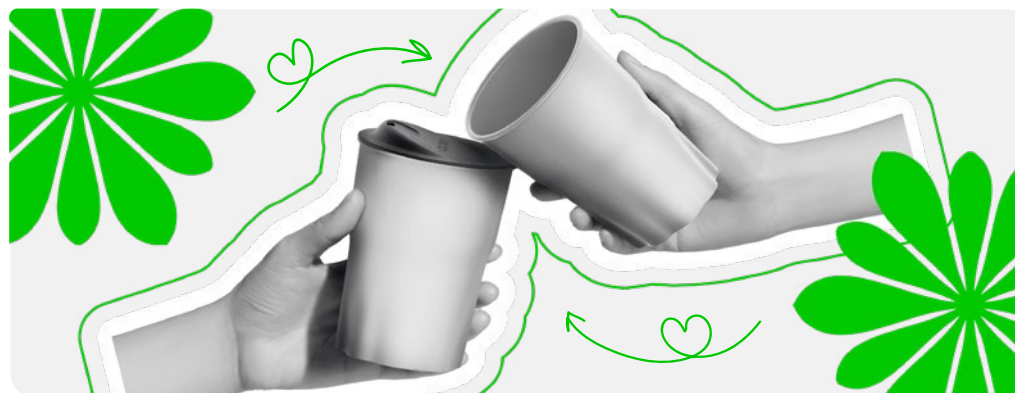
[подробнее о проекте](#)



100% положительных или нейтральных отзывов по итогам опроса

85% средний процент возврата стаканов в оборот

3,5 среднее количество выдач на 1 клиента



б) Офис-туры по «зеленому» офису ОПТИКОМ



15 офис-туров по «зеленому» офису ОПТИКОМ было проведено в 2023 году для наших клиентов и партнеров об одном из них можно почитать [по ссылке](#)

Взаимодействие с внешними сторонами и партнерства



в) Ответственное партнерство и просвещение

Мы в ОПТИКОМ знаем: чтобы стать инициатором устойчивого развития бизнеса, мало предложить ему широкий спектр экологических решений. Важно создать пространство диалога заинтересованных компаний, наладить обмен лучшими практиками экологизации и разработку инновационных решений. Поэтому мы регулярно выступаем на деловых мероприятиях, посвященных устойчивому развитию, и проводим собственные.

Вот некоторые из событий, в которых мы приняли участие в 2023 году:

- Экспертный совет Добровольного стандарта упаковки ECR (ECR — некоммерческое партнерство для обмена опытом и практиками между FMCG-производителями и ритейлерами в сфере устойчивого развития);
- приняли участие в записи образовательного семинара — Устойчивая упаковка для предприятий общественного питания совместно с МЕТРО и ECR;
- приняли участие в конференции «ОФИСНЫЙ ФОРМАТ. Итоги года», где рассказали о принципах циклической экономики на примере проекта Бумаговорот.



Интервью и участие в панельных сессиях генерального директора ОПТИКОМ, М. Рогожко:

- Как построить успешный бизнес с помощью нестандартных решений;
- Форум Franch Camp «Корпоративная культура и социальная ответственность бизнеса»;
- III Норильский бизнес-форум 2023 «Как развивать собственный бизнес благодаря партнерству и развитию других»;
- Стратегическая сессия борда CEO на HappyWork Forum 2023;
- Бизнес-завтрак со смыслом в рамках проекта «Дело не в деньгах» от сообщества Reditus и «Фавор»;
- Международный форум «Экология», панельная дискуссия «Внедрение принципов циклической экономики».

Организовали:

- совместно с Экологическим движением «Раздельный Сбор» — мероприятие для Курорта «Газпром» Кавказский заповедник, где рассказали про «зеленый» ресторан и экоупаковку;
- лекцию по экологичной упаковке для Moscow Food Academy;
- конференцию «Пищевая безопасность и гигиена пищевых производств» в Абхазии.

Еще одной важной частью просвещения для безопасного использования продукции являются видеоматериалы по использованию химических средств. Подробнее в разделе:

[Индивидуальный подход под задачи клиента](#)

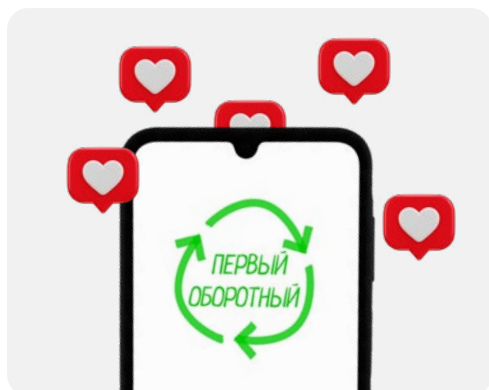
Проведение в Культурном пространстве ОПТИКОМ трех выставок постеров в рамках Московской международной биеннале графического плаката «Золотая пчела».

Думая о главном, мы не забываем про творчество и самовыражение. Вот почему ценности, которые транслирует компания ОПТИКОМ, близки не только нашим сотрудникам, но также клиентам и партнерам. Наряду с такими общепризнанными галереями как Новая Третьяковка на Крымском валу, Винзавод/ Центр современного искусства и галерея Высшей школы экономики (HSE ART GALLERY), культурное пространство ОПТИКОМ получило возможность представлять часть биеннале «Золотая пчела». Московская международная биеннале графического дизайна «Золотая пчела» проводится с 1992 года и является крупнейшим в мире смотром плакатного творчества.

ОПТИКОМ старается поддерживать социальные инициативы и ответственное партнерство.

Каждый элемент сувенирной продукции не только представляет нашу компанию, но и несет в себе важное послание о заботе окружающей среды. Рекламно-сувенирная продукция в 2022/2023 годах включала:

- ручки и блокноты из 100% российского вторсырья;
- экологичные сувениры ручной работы из натурального дерева;
- раскраску «12 экопривычек», разработанную дизайнерами ОПТИКОМ для детей



За 2023 год ТГ-канал команды устойчивого развития Первый оборотный⁹ собрал

1 030 подписчиков

и выпустил

195 постов

Канал разместили на карте рынка ESG 2023 в разделе СМИ: телеграм-каналы

⁹ Первый в России ТГ-канал про оборотную тару для напитков, готовой кулинарии и продуктов питания.

Взаимодействие с внешними сторонами и партнерства

г) Благотворительность и волонтерство

Изменить мир можно, начав с себя. ОПТИКОМ стремится не только добиться максимальной эффективности в области бизнеса, но и формулирует цели и задачи, которые придают её существованию более глубокий смысл, более значимый и оправданный в самом широком смысле.

Ежегодно сотрудники компании ОПТИКОМ участвуют в благотворительной и социально-ответственной деятельности.

На протяжении всего 2023 года мы помогли:

- проектам «Неравнодуш» и «Ночной автобус» фондов «Ночлежка» и «Дом трудолюбия НОИ»;
- расходными материалами для регулярных акций по сбору вторсырья Экологическому движению «РаздельныйСбор»;
- храмам, Центру Социальной помощи женщинам «Ты Не Одна» и учреждениям здравоохранения, помогающим детям с поражениями центральной нервной системы;
- детским домам в Твери, Калуге, Ярославле отгрузили бытовую химию и моющие средства, канцелярские товары и бумажно-гигиенической продукцию.

12 организациям

в разных регионах России
мы помогли в 2023 году

Наши волонтеры:

- приняли участие в плагинг-забеге от «Вкусно и точка», куда присоединилось 65 человек и было собрано 175 кг отходов;
- поздравили воспитанников детского дома в Ярославле с Новым годом;
- совместно с коллегами из московского офиса передали 20 кг теплых и жизненно-необходимых вещей бездомным людям, находящимся на попечении фонда «Ночлежка»;
- приняли участие в ежегодной акции по посадке леса фонда «Я есть».



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

НОЧЛЕЖКА

HOMELESS.RU

Управление и операционная эффективность

Раздел 5



Ключевые темы, документы, ЦУР



Ключевые темы

- Эффективное управление
- Соответствие законодательству и безопасность продукции
- Этика и добросовестность

Ключевые документы

- Стратегия устойчивого развития ОПТИКОМ
- Кодекс поставщика ОПТИКОМ
- Политика по закупкам ОПТИКОМ
- Антикоррупционная политика ОПТИКОМ

Ключевые ЦУР



Органы управления

i С момента открытия первого офиса в Москве в 2005 году, ОПТИКОМ вырос в компанию с представительствами во всех регионах РФ и обширной дистрибьюторской сетью, охватывающей не только Россию, но Белоруссию и Казахстан.

Чтобы продолжать развиваться на рынке, мы стараемся строить систему корпоративного управления, которая позволяет избегать лишней бюрократии, где это возможно, повышать эффективность процессов и работы сотрудников.

Для этого мы формируем корпоративную культуру, в основе которой — коллектив профессионалов, объединённых общими ценностями, и прозрачную систему корпоративного управления, позволяющую строить доверительные отношения с широким кругом заинтересованных сторон.

а) Совет директоров

Согласно Уставу, органами управления ОПТИКОМ являются Совет директоров и Генеральный директор.

40%

доля женщин
в Совете директоров

12 лет

средняя продолжительность
работы в Совете директоров

7 заседаний

Совета директоров
проведено в 2022 году

6 заседаний

Совета директоров
проведено в 2023 году

4%

составляет доля вопросов,
посвящённых проектам
устойчивого развития

б) Местные руководители

В компании ОПТИКОМ мы убеждены, что местные руководители¹⁰ среднего и высшего звена часто демонстрируют большую эффективность в решении проблем и управлении в целом.

90%

составляет доля местных руководителей в ОПТИКОМ



¹⁰ Под местными руководителями мы подразумеваем руководителей среднего или высшего звена, постоянно проживающих в регионе присутствия компании.

Эффективное управление

а) Управление цепочкой поставок

Устойчивая цепочка поставок — это основа стабильности и выгоды для всех заинтересованных сторон, а также ключевой фактор в достижении целей устойчивого развития. Без понимания особенностей работы своего поставщика, трудно создать надёжную и устойчивую цепочку поставок.

в пределах
80–90%

колебалась доля закупок
у российских поставщиков
в 2023 году

Бумажная и пластиковая продукция компании ОПТИКОМ производится на **партнерских производствах**.

80%

наших основных поставщиков

хорошо нам знакомы
мы лично посещали их производства
и проводили визуальную оценку

100%

наших поставщиков

проходят тщательную
юридическую проверку
на предмет благонадежности и соответствие
требованиям налогового законодательства
до подписания контракта

Программа проектов **Циклические сервисы** ОПТИКОМ получила премию **ЭКОТЕХ-ЛИДЕР 2023** в номинации **Устойчивые цепочки поставок**.

Это связано с тем, что сервисы проекта основываются на принципах циклической экономики, включают анкетирование участников по вопросам охраны окружающей среды, добровольной сертификации, социальным аспектам и противокоррупционным мерам.



Эффективное управление

б) Эффективность работы отделов

Современные подходы к управлению компаниями основываются на интеграции концепций управления бизнес-процессами и устойчивого развития.

Последние годы ключевые отделы компании активно внедряют во внутренние процессы Agile-подход и CRM системы.

Внедрение этого подхода позволило организовать работу логистической площадки за **2 месяца**.

Запуск проекта по методологии SCRUM повысил скорость комплектации/отгрузки заказов, в разы увеличив их количество на участке.

в) Электронный документооборот

В условиях стремительного развития технологий и растущих законодательных требований к экологической ответственности, переход на электронный документооборот становится не просто актуальным, но и необходимым шагом для организаций, стремящихся к устойчивому развитию. Наша цель заключается в **полном переходе на электронный документооборот с партнерами и клиентами**, и мы уверенно движемся к ее достижению.

Как электронный документооборот отразился на потреблении форматной бумаги – можно узнать в разделе:

[Управление ресурсами на складах и в офисах](#)

Таблица 5.1. Статистика проекта по методологии SCRUM

Показатель	Апрель 2023	Апрель 2024
Количество отгруженных заказов	22	127 ↗
Количество отгруженных единиц	31 086	182 063 ↗
% прироста		477% ↗

45,9%
в динамике

составляла доля ЭДО документов в конце 2023 года

что **на 8,5% выше**, чем в начале 2023 года, и соответствует примерно **30 000 документам**

г) Автоматизация склада

Последние несколько лет идет активный процесс совершенствования систем автоматизации наших складов. В 2023 году **3 подразделения** завершили этот процесс.

Автоматизация складов позволила:

повысить скорость сборки **на 20-30%** и снизить количество возвратов

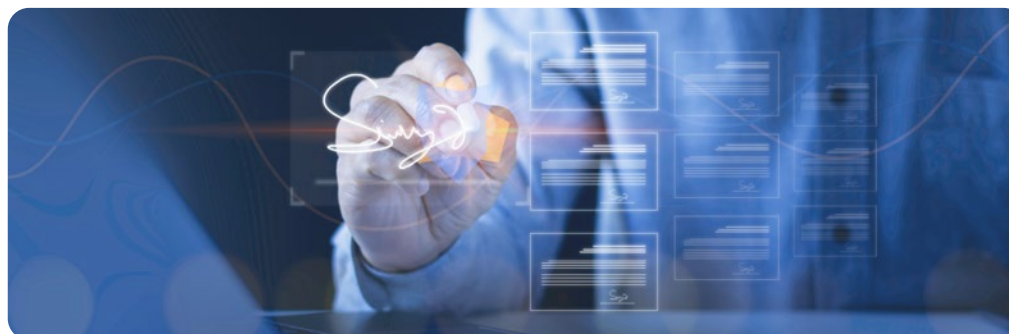
увеличить количество отгружаемых строк **до 30%**

сократить время подготовки нового персонала **до нескольких часов**

сократить бумажный документооборот

создать прозрачную систему мотивации

снизить время простоя автотранспорта на территории склада



Соблюдение законодательства и безопасность продукции

i Мы строго соблюдаем законодательство Российской Федерации: отслеживаем изменения и адаптируем все системы под новые условия.

Все товары нашего ассортимента, включая профессиональную химию и товары для детей, выпускаются в соответствии с законодательством РФ.

Средства, подлежащие сертификации, имеют Свидетельство о государственной регистрации (СГР).

Средства, подлежащие декларированию, имеют Декларацию о соответствии.

Линейка ортопедических рюкзаков Пандарог

В ассортиментном портфеле компании «ОПТИКОМ» ТМ Пандарог занимает важное место.

Ключевыми особенностями товаров марки являются яркие, креативные и безопасные линейки школьных товаров, отражающие интересы детей и способствующие раскрытию талантов, самовыражению, формированию учебной мотивации и эмоционального интеллекта.

Слоган бренда Пандарог — это больше чем слоган. Это о принятии себя, физической и эмоциональной адаптации. Коллекции включают в себя безопасные, анатомические и ортопедические, продуманные до мелочей товары, что особенно важно для родителей.

«Быть собой — это круто!»



Этика и добросовестность. Противодействие коррупции



Этика и добросовестность

Соблюдение норм этики занимает центральное место в нашей корпоративной культуре и является основой нашей деятельности. Такой подход способствует формированию доверительных отношений между сотрудниками, что положительно сказывается на ведении бизнеса и налаживании диалога с заинтересованными сторонами и партнерами.

В своей работе мы ориентируемся на общепринятые морально-этические стандарты, а также на требования действующего законодательства Российской Федерации, нормативные акты и стандарты.

В ОПТИКОМ мы глубоко убеждены, что коммуникация играет ключевую роль в создании и поддержании долгосрочных взаимоотношений, позволяя лучше понять потребности и ожидания каждой стороны, а также способствуют более эффективному решению возникающих вопросов и проблем.

Для повышения качества взаимодействия внутри компании мы внедрили три специализированных канала, посвященных обратной связи в различных мессенджерах, а также создали ящик анонимной обратной связи для наших сотрудников, находящийся в Московском офисе.

Таблица 5.2. Статистика обратной связи

Показатель	2022	2023
Доля вопросов, направленных по каналам подачи и рассмотрения обращений, связанных с нарушением норм трудового права	0	0
Доля вопросов, направленных по каналам подачи и рассмотрения обращений, связанных с нарушением норм охраны окружающей среды	0	0

Для наших клиентов предусмотрен удобный способ обратной связи через электронную почту:

complaints@opti-com.ru

Мы внимательно рассматриваем каждое обращение и стремимся ответить вовремя, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенности.



Противодействие коррупции

За всю историю ОПТИКОМ никогда не был замешан в коррупционных скандалах.

Мы строго придерживаемся принципов прозрачности, честности и этики в бизнесе, руководствуясь Антикоррупционным законодательством и разработанной Антикоррупционной политикой, текст которой доступен на нашем официальном сайте.

Наша позиция в вопросах противодействия коррупции подтверждает приверженность ОПТИКОМ высоким стандартам деловой этики, открытости и созданию более справедливого и ответственного бизнес-сообщества в целом.




Об отчёте

Раздел 6





Информация о заверении данных отчёта

 Данный отчет содержит основные показатели всех подразделений АО «ОПТИКОМ», прямо или косвенно связанные с устойчивым развитием компании за 2022–2023 календарные года.

Данный отчет подготовлен с учетом Стандартов GRI, методических рекомендаций рейтинговых агентств RAEX и НКР.

Темы, выбранные в качестве существенных, отображены по результатам опроса 20 человек. К ним относятся:

Эффективность

Снижение себестоимости, оптимизация затрат и бизнес-процессов

Развитие

Технологичность, поиск новых решений и новинок

Клиентоориентированность

Качество взаимоотношений с клиентом

Команда

Профессионализм для реализации долгосрочной цели, развитие экспертизы в профильных сферах

Устойчивое развитие

Баланс между E S G, ответственное отношение к окружающему миру, честность, прозрачность

Высокое качество клиентского сервиса

Соблюдение законодательства

Информация о заверении данных отчета

Финансовые показатели, использованные в отчете, прошли заверение по требованиям РСБУ в составе бухгалтерской отчетности.

Численные данные прошли внутреннее согласование, проверку на полноту и корректность. Иная внешняя верификация или заверение данного отчета не планируется.

Включенные данные были использованы при подготовке ESG-индекса НКР и РБК:

[подробнее по ссылке](#)

По всем вопросам можно обращаться:

esg@opti-com.ru

