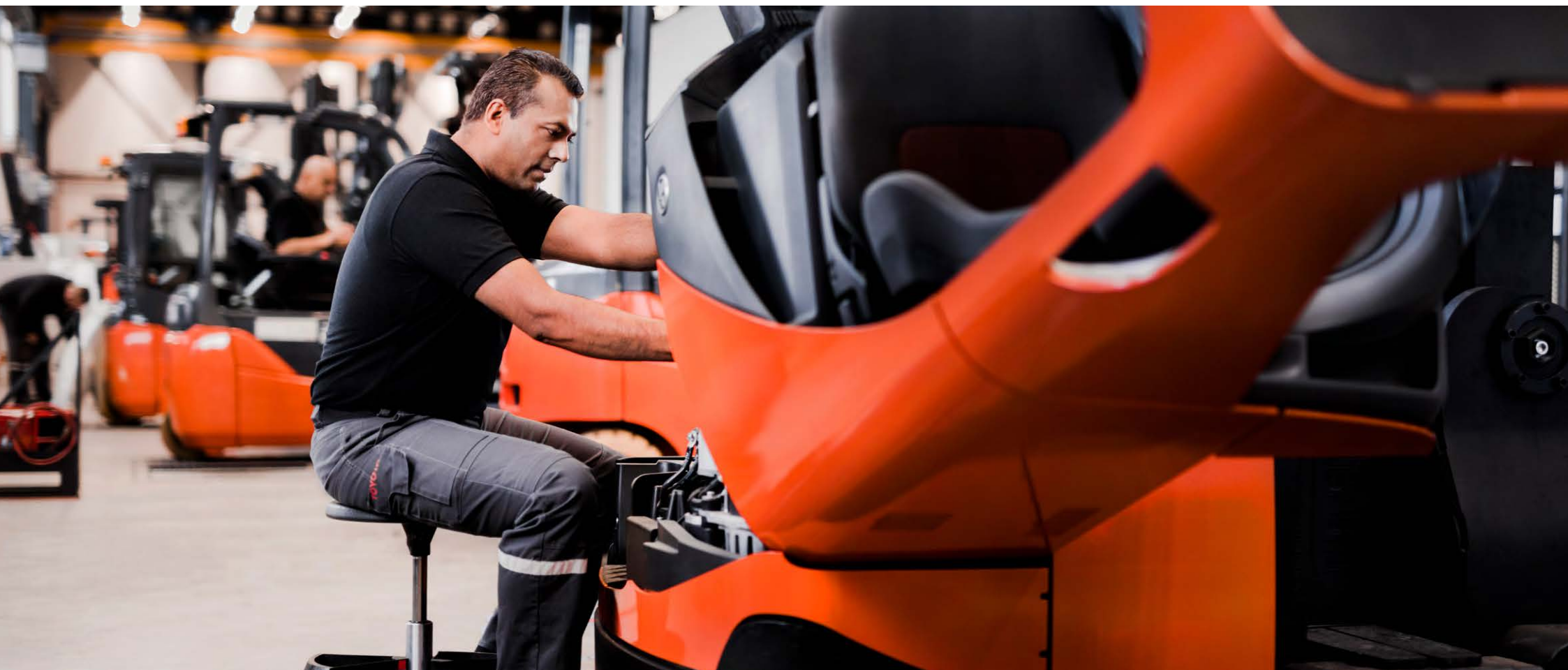


Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2019

Toyota Material Handling Europe



RAZEM
robimy różnicę

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

DO DZIEŁA!

3		INFORMACJE O FIRMIE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE
4		Do dzieła!
5		Informacje o firmie Toyota Material Handling Europe
6		Komunikat od naszego Prezesa i Dyrektora Generalnego
7		Jakość – podstawa naszej strategii biznesowej
8		Struktura organizacyjna
10		Nasze wartości
11		Uczciwe praktyki biznesowe
11		1 Ład korporacyjny
12		2 Zgodność z przepisami
12		3 Przekupstwo i korupcja
13		4 Zarządzanie ryzykiem
14		O RAPORCIE
16		Istotność
18		Raportowanie

NASZE 3 PRIORYTETY W KWESTII ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

21		MAKSYMALIZACJA JAKOŚCI I BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW
24		5 Jakość produktów
27		5 Jakość procesów
28		6 Odpowiedzialne zamówienia
30		7 Przejrzystość i ujawnianie informacji
31		8 Bezpieczeństwo klientów
33		Kluczowe wskaźniki efektywności
34		OPTIMALIZACJA MOŻLIWOŚCI INDYWIDUALNEGO ROZWOJU
37		9 Przyciąganie i zatrzymywanie talentów
38		10 Szkolenia i rozwój
41		11 Zaangażowanie pracowników
42		12 Równe szanse i różnorodność
43		13 Bezpieczeństwo i zdrowie pracowników
47		Kluczowe wskaźniki efektywności
48		MINIMALIZACJA ODDZIAŁYWANIA NA ŚRODOWISKO
51		14 Zerowa emisja węgla przez nasze produkty i rozwiązania
53		15 Zerowa emisja węgla przez nasze działania
56		16 Zarządzanie ochroną środowiska
58		17 Gospodarka obiegowa
60		Kluczowe wskaźniki efektywności

DANE

61		DODATKOWE DANE
61		Przegląd podmiotów prawnych objętych standardami GRI, EcoVadis oraz ISO
62		Wskaźniki GSI
64		Glosariusz

● Istotne kwestie zdefiniowane przez naszych interesariuszy – zob. strony 16–17, aby zrozumieć, jak określano priorytetowe kwestie, które powinny zostać uwzględnione w naszym raporcie

SPIIS TREŚCI



Ostateczny projekt – Wyłącznie do użytku wewnętrznego



O NAS

Toyota Material Handling Europe stanowi część Toyota Industries Corporation (TICO), globalnego lidera w dziedzinie obsługi materiałów od 2001 r. Ambicją TICO jest stać się partnerem pierwszego wyboru w branży transportu materiałów – dostawcą kompleksowych rozwiązań dla projektów o dowolnej skali.





DO DZIEŁA!

NASI INTERESARIUSZE

Pracownicy
Przyszli pracownicy
Studenci

Klienci
Dostawcy
Dystrybutorzy

Toyota Industries i spółki z jej Grupy
Społeczności lokalne
Organy publiczne
Europejska Rada Zakładowa

** Europejska Rada Zakładowa (ERZ) jest szczególnie zainteresowana kwestiami związanymi z pracą. Osiągnięcia w zakresie wskaźników KPI dotyczących zasobów ludzkich i bezpieczeństwa omawiane są co roku na spotkaniu ERZ, a poglądy przedstawicieli pracowników są brane pod uwagę przy opracowywaniu planów działania.*

NASZE PODEJŚCIE

Nawiązujemy kontakty z partnerami i WSPÓŁPRACUJEMY w zakresie realizacji tych celów zrównoważonego rozwoju, które są dla nas wspólne. Dzięki wzmożonym wysiłkom, możemy WSPÓLNIE osiągać więcej.

DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Przygotowując niniejszy raport za rok 2019, dokonując wyboru istotnych kwestii, jakie powinny zostać w nim uwzględnione, nadal korzystamy z uwag przekazanych nam w roku 2018. Przed opracowaniem raportu za rok 2018, powtórzyliśmy ćwiczenie w zakresie zaangażowania interesariuszy, które przeprowadziliśmy podczas tworzenia raportu na temat zrównoważonego rozwoju w roku 2013, i wraz z naszymi interesariuszami zidentyfikowaliśmy dodatkowe obszary, które wymagają większej przejrzystości.

ZMIANY

Nasz poprzedni raport był inny niż wcześniejsze – musiał spełniać wymogi dyrektywy UE w sprawie ujawniania informacji niefinansowych i informacji dotyczących różnorodności. Nasze pierwsze dwa raporty były raportami nieobowiązkowymi, dwuletnimi, przygotowywanymi zgodnie z wytycznymi G3.1 organizacji Global Reporting Initiative (GRI).

Niniejszy raport odnosi się do kwestii zarządzania zrównoważonym rozwojem oraz wydajności firmy Toyota Material Handling Europe, stanowiącej część Toyota Industries Europe, która z kolei jest spółką zależną będącą w całości własnością Toyota Industries Corporation. Podobnie jak raport zeszłoroczny, niniejszy raport został przygotowany zgodnie ze standardami organizacji Global Reporting Initiative (GRI): opcja Core.

Części opisowe raportu odzwierciedlają stan organizacji na koniec roku obrotowego 2019 (kończącego się dnia 31 marca 2019 r.). O ile nie określono inaczej, dane numeryczne dotyczące wydajności odnoszą się do roku obrotowego (RO) 2019 oraz obejmują ponad 95% naszych pracowników. Dane pochodzą z czterech zakładów produkcyjnych (Szwecja, Francja i dwie fabryki we Włoszech); 21 firm sprzedażowych i usługowych (Austria, Kraje Bałtyckie, Belgia, Czechy, Dania, Francja, Finlandia, Grecja, Hiszpania, Holandia, Niemcy, Norwegia, Polska, Rumunia, Rosja, Słowenia, Szwecja, Szwajcaria, Węgry, Włochy i Zjednoczone Królestwo); oraz z czterech biur pomocniczych (nasza główna siedziba w Mjölby, nasze europejskie biuro w Brukseli, biuro rozwiązań logistycznych w Goeteborgu oraz nasze centrum logistyczne w Europie).

Niniejszy raport nie był poddawany zewnętrznej weryfikacji. Nasze wyniki w zakresie zrównoważonego rozwoju zostały jednak ocenione przez EcoVadis – w roku 2019 już po raz trzeci. Ocena ta nie stanowi zewnętrznej weryfikacji niniejszego raportu, jednak uznajemy ją za niezależną, zewnętrzną ocenę zarządzania zrównoważonym rozwojem w naszej firmie.

Trzy różne ikony referencyjne



Odniesienie do innej części raportu lub glosariusza



Odniesienie do strony internetowej lub dokumentu zewnętrznego



Wideo

** Dane dotyczące naszego piątego zakładu produkcyjnego, Simai S.p.A (Włochy), nie zostały jeszcze uwzględnione w raporcie. Spółka ta, zatrudniająca 40 pracowników, została przejęta dopiero niedawno i nadal podlega procesowi integracji. Planujemy uwzględnić jej pracowników w naszych raportach na temat zrównoważonego rozwoju od RO22.*



O FIRMIE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

PODSTAWOWE FAKTY

Toyota Material Handling Europe stanowi część Toyota Industries Europe AB Group, spółki zależnej będącej w całości własnością Toyota Industries Corporation, globalnego lidera w dziedzinie obsługi materiałów od 2001 r., dążącego do uzyskania pozycji partnera pierwszego wyboru w Europie.

Część silnej sieci
o zasięgu
globalnym



Działalność
w **42**
krajach



187 581
sprzedanych egzemplarzy



5
zakładów
produkcyjnych



4
podmioty wspierające



21
spółek sprzedażowych
i usługowych



4 miliony
wizyt serwisowych
rocznie



+5 100
wykwalifikowanych
techników
serwisowych



404 000
serwisowanych
wózków



+300
dostawców



200
dealerów
i 15 dystrybutorów

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	FY19 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	FY19 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	FY19 vs FY13
PRACOWNICY	64 641	+36%	44,878	+117%*	11 410	+37%
OBRÓT	17,2 mld EUR	**	11,4 mld EUR	**	2,5 mld EUR	+47%
STRUKTURA	3 jednostki biznesowe Obsługa materiałów, Motoryzacja, Urządzenia do produkcji tekstyliów		5 regionów Japonia, Europa, Ameryka Północna, Chiny, Międzynarodowy		30 podmiotów operacyjnych	

* Obejmuje następujące przejęte spółki: Vanderlande, Bastian, Tailift; dane dotyczące Vanderlande w Europie nie zostały włączone do danych dotyczących Toyota Material Handling Europe

** Zmiana standardu z japońskiego na IFRS utrudnia porównania z poprzednimi latami, jednak stopy wzrostu są zasadniczo zgodne z tymi podanymi dla pracowników



NASZA WIZJA: „ZERO MUDA”

„Poprzez produkcję przyczyniamy się do rozwoju społeczeństwa oraz całego świata.” Te słowa naszego założyciela, Sakichi Toyody, inspirowały nas przy opracowywaniu naszej udoskonalonej strategii, która stawia jakość w centrum wszystkich naszych działań. Dotyczy to zasad naszej pracy z partnerami biznesowymi, pracownikami oraz środowiskiem naturalnym.

MAKSYMALIZACJA JAKOŚCI I BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW

Nasza nowa strategia biznesowa koncentruje się na jakości naszych produktów, naszych rozwiązań oraz doświadczeń klientów. W ciągu ostatnich 10 lat, nasze produkty zdobyły 26 międzynarodowych nagród za osiągnięcia w dziedzinie wzornictwa.

Nasi eksperci ds. jakości odwiedzają co roku setki dostawców, aby upewnić się, że jakość jest absolutnym priorytetem również dla nich. Nieustannie zwiększamy nasze możliwości w zakresie Systemu Produkcynego Toyoty (TPS) oraz szkoleń dla operatorów, tworząc ramy dla współpracy z naszymi klientami, by mogli oni czerpać inspirację z naszej podróży ku lepszemu jakości i zwiększonemu bezpieczeństwu.

OPTIMALIZACJA MOŻLIWOŚCI ROZWOJU INDYWIDUALNEGO

Dzięki naszej strategii zarządzania kapitałem ludzkim, mamy pewność, że wszystkie lokalne firmy identyfikują i uwzględniają lokalne priorytety, aby przyciągnąć i zatrzymać utalentowanych pracowników. Od 2014 r. przeszkoliliśmy ponad 300 liderów, by przyjęli oni bardziej coachingowe podejście, które umożliwia ludziom rozwój. Każdego roku organizujemy szereg konkursów, aby docenić najwybitniejszych spośród naszych kluczowych profesjonalistów: projektantów, spawaczy, handlowców i techników serwisowych. Od 2010 r. jesteśmy partnerem kampanii UE OSHA na rzecz „Zdrowych miejsc pracy” i od tego czasu w wielu naszych zakładach nastąpiła wyraźna poprawa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Nasze Wartości Toyota umożliwiają naszym zespołom nieustanne poszukiwanie lepszych sposobów pracy.

MINIMALIZACJA ODDZIAŁYWANIA NA ŚRODOWISKO

Znacząco ograniczyliśmy emisję CO2 pochodzącą z produkcji, jednocześnie rozwijając naszą działalność, a do 2021 roku zamierzamy całkowicie przestawić się na energię elektryczną ze źródeł odnawialnych. W Szwecji przechodzimy właśnie z LPG na biogaz w naszej największej fabryce. Poprzez takie działania pragniemy aktywnie przyczynić się do utrzymania przez TICO pozycji światowego lidera z ratingiem CDP „AA” w zakresie zmian klimatycznych i wody. Nieustannie analizujemy naszą ofertę produktów i usług, aby wspierać naszych klientów w osiągnięciu ich własnych celów w zakresie redukcji emisji.

PRZEJRZYSTOŚĆ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Jako część Toyota Industries Corporation, popieramy również cele zrównoważonego rozwoju określone przez ONZ, zgodnie z wizją TICO 2030. Korzystamy z zewnętrznych ocen EcoVadis w celu zwiększenia przejrzystości dla naszych największych klientów oraz zwiększenia wydajności naszej sieci. Dzięki temu, że zarówno Toyota Material Handling Europe, jak i 16 z 25 lokalnych podmiotów osiągnęło poziom złoty EcoVadis, jesteśmy na najlepszej drodze do ustanowienia poziomu Gold jako minimalnego standardu dla wszystkich spółek Toyota Material Handling do roku 2021.

Matthias Fischer

Prezes i Dyrektor Generalny Toyota Material Handling Europe



Jakość jest kluczem do rozwoju działalności. Dlatego naszym wspólnym celem jest osiągnięcie zerowego poziomu awarii, wypadków i emisji dwutlenku węgla.

Matthias Fischer,
Prezes i Dyrektor Generalny
Toyota Material Handling Europe



JAKOŚĆ – PODSTAWA NASZEJ STRATEGII BIZNESOWEJ

Wydajna, bezpieczna i zrównoważona obsługa materiałów – oto wartości, które pragniemy zapewniać naszym klientom. W roku 2019, firma Toyota Material Handling Europe ulepszyła swoją strategię biznesową, by móc działać sprawniej oraz by pozostać najlepszym partnerem dla naszych klientów w ich własnej transformacji:

POSZERZONA OFERTA PODSTAWOWA

Przez długi czas najwyższej jakości wózki widłowe i wózki do holowania, usługi związane z ich obsługą oraz rozwiązania z zakresu wynajmu stanowiły naszą podstawową ofertę, i nadal pozostaną one jej kluczowymi elementami. Dodatkowo oferujemy jednak rozwiązania z dziedziny automatyki, łączności oraz produktywności – będące teraz pełnoprawnymi elementami naszej oferty podstawowej. Bycie liderem w tych obszarach jest niezbędne, by utrzymać swoją pozycję na rynku.

JAKOŚĆ WE WSZYSTKICH NASZYCH DZIAŁANIACH

Firma Toyota od zawsze koncentruje się na jakości jako na podstawie swojego sukcesu. Definiowanie jakości na nowo oraz podnoszenie jej we wszystkich sektorach naszej działalności jest kluczowym aspektem naszej strategii oraz elementem niezbędnym dla naszych klientów w czekającej ich przyszłości, pełnej nowych technologii, zintegrowanych systemów, nowych usług, nowych konkurentów oraz nowych partnerów. Dążymy do tego, by wynieść Jakość na kolejny poziom i poszerzyć jej zakres, a wszystko po to, by zapewniać naszym klientom najlepszą obsługę. Szybkość, łatwość i niezawodność – oto nowa Jakość.

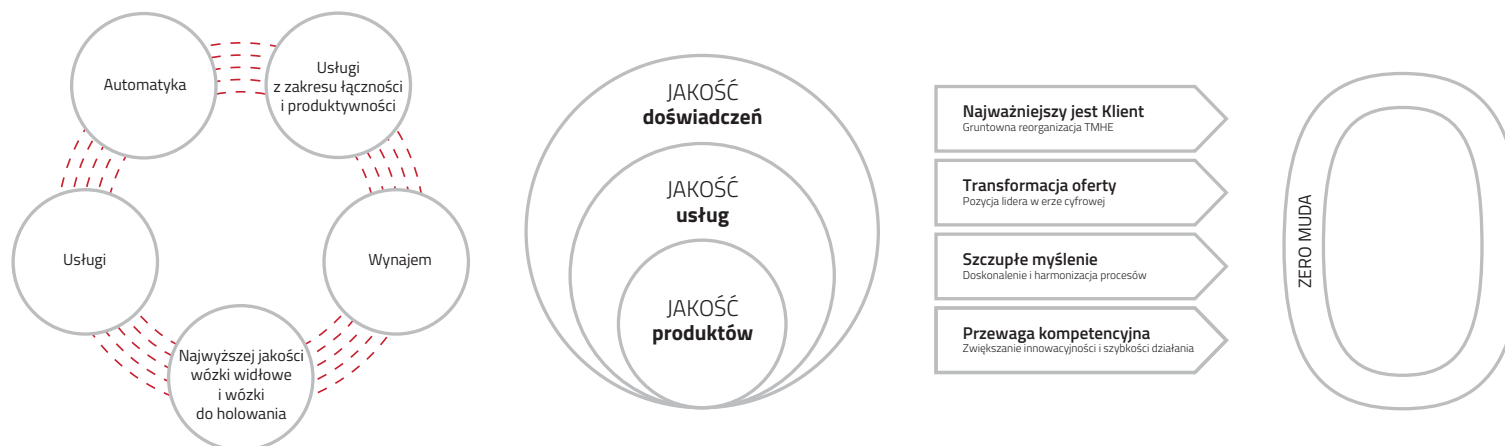
LUDZIE Z PASJĄ NAPĘDZAJĄ ŚWIAT

Kultura naszej firmy jest wyjątkowa. Jej podstawą są od zawsze ludzie i jakość. Postrzegamy problemy jako szanse, lubimy je rozwiązywać i pomagać klientom w odnoszeniu jeszcze większych sukcesów. Kultura ta jest ściśle powiązana z założycielem firmy, Sakichi Toyodą, i jego wskazaniemi. Tworzymy pozytywne doświadczenia na całym świecie, a wydajniejszy transport towarów czyni świat bardziej zrównoważonym. Naszym celem jest oszczędzanie energii i ograniczanie odpadów. Korzystamy przy tym z cyfryzacji, automatyki oraz nowych usług, i na tym właśnie będziemy się skupiać w nadchodzącej dekadzie. Prym wiedzie produkcja, tuż za nią plasują się logistyka oraz obsługa materiałów.

DEWIZA „ZERO MUDA” ZMIENI WSZYSTKO

Przyszłość, jaką chcemy stworzyć, to przyszłość, w której Muda jest historią. Wszystkie produkty i usługi zapewniają wartość dodaną dla użytkowników końcowych. Nie ma już ograniczeń takich jak oczekiwanie, braki i błędy. To przyszłość, w której urządzenia i systemy do obsługi materiałów są połączone i całkowicie zintegrowane ponad wszelkimi granicami oraz zautomatyzowane w największym możliwym stopniu. Zero Muda – oto nasza wizja.

WSPIERANIE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU NA ŚWIECIE POPRZECZ IDEJĄ „ZERO MUDA”





STRUKTURA ORGANIZACYJNA



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Nasz właściciel jest globalnym liderem na rynku wózków widłowych, wózków magazynowych oraz powiązanych usług i rozwiązań. Posiada cztery jednostki biznesowe: urządzenia do obsługi materiałów (59%), motoryzacja (silniki, klimatyzacja, elektronika samochodowa) (34%), urządzenia dla branży tekstylnej (4%) oraz logistyka (3%). Spółka Toyota Industries Corporation zatrudnia 64.641 osób i w RO19 osiągnęła obroty na poziomie 18,6 mld EUR. Spółka notowana jest na tokijskiej giełdzie. Dowiedz się więcej o najnowszych raportach rocznych, środowiskowych oraz dotyczących społecznej odpowiedzialności Toyota Industries Corporation.

TOYOTA INDUSTRIES EUROPE

Toyota Industries Europe AB jest prywatną spółką zarejestrowaną w Szwecji, która składa roczne sprawozdania właściwym organom zgodnie ze szwedzkimi standardami rachunkowości dotyczącymi dużych spółek. Toyota Industries Europe AB jest prawnie zarejestrowaną spółką dominującą dla wielu innych spółek, w tym dla spółki Toyota Material Handling Europe AB (reprezentującej większość przychodów i pracowników), a także Vanderlande BV. Spółka Vanderlande publikuje własne raporty na temat zrównoważonego rozwoju.

W maju 2017 r. spółka Toyota Industries Europe AB przejęła spółkę Vanderlande Industries Holding BV, zatrudniającą ponad 5.000 pracowników. Spółka ta jest globalnym liderem w dziedzinie automatyzacji procesów logistycznych na potrzeby magazynów, punktów obsługi przesyłek oraz obsługi bagaży na lotniskach. Przejęcie to nie miało wpływu na rozmiar, strukturę ani łańcuch dostaw spółki Toyota Material Handling Europe w okresie objętym niniejszym raportem.

Najnowsze sprawozdanie roczne spółki Toyota Industries Europe AB, obejmujące skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz inne informacje dotyczące spółki, można uzyskać (w języku szwedzkim) z Bolagsverket, szwedzkiego organu rejestrującego spółki.

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

W 2006 r. ukończono integrację spółek Toyota Industrial Equipment i BT Industries AB. Nasza siedziba mieści się w szwedzkim mieście Mjölby, nasze europejskie biuro marketingu i sprzedaży – w Belgii, a nasza działalność obejmuje ponad 40 krajów. Zatrudniamy 11.410 pracowników, a w RO19 wykazaliśmy obroty w wysokości 2,5 mld EUR.

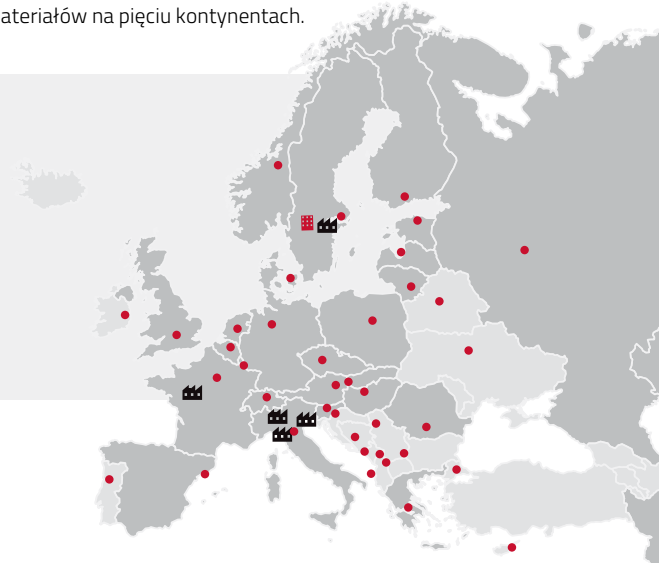
Nasz asortyment (dziesięć rodzin produktów oznaczonych literą S) wytwarzany jest w naszych europejskich zakładach produkcyjnych w Szwecji (Mjölby), we Francji (Ancenis) oraz we Włoszech (Bologna i Ferrara). Spółka Lift Truck Equipment S.p.A. (Ferrara), będąca w całości naszą własnością, wytwarza maszyny do wózków widłowych, dostarczane do naszych fabryk we Francji i Włoszech. W RO17 nabyliśmy piątą zakład produkcyjny: Simai we włoskim Mediolanie. Simai produkuje oznaczane własną marką wózki holownicze na potrzeby lotnisk i zatrudnia około 30 pracowników. Dane dotyczące spółki Simai nie zostały uwzględnione w niniejszym raporcie. Mniej niż 5% produktów sprzedawanych przez naszą spółkę w Europie pochodzi z zakładów zlokalizowanych w innych regionach działalności Toyota Material Handling Group, globalnej organizacji z branży obsługi materiałów, będącej częścią TICO.

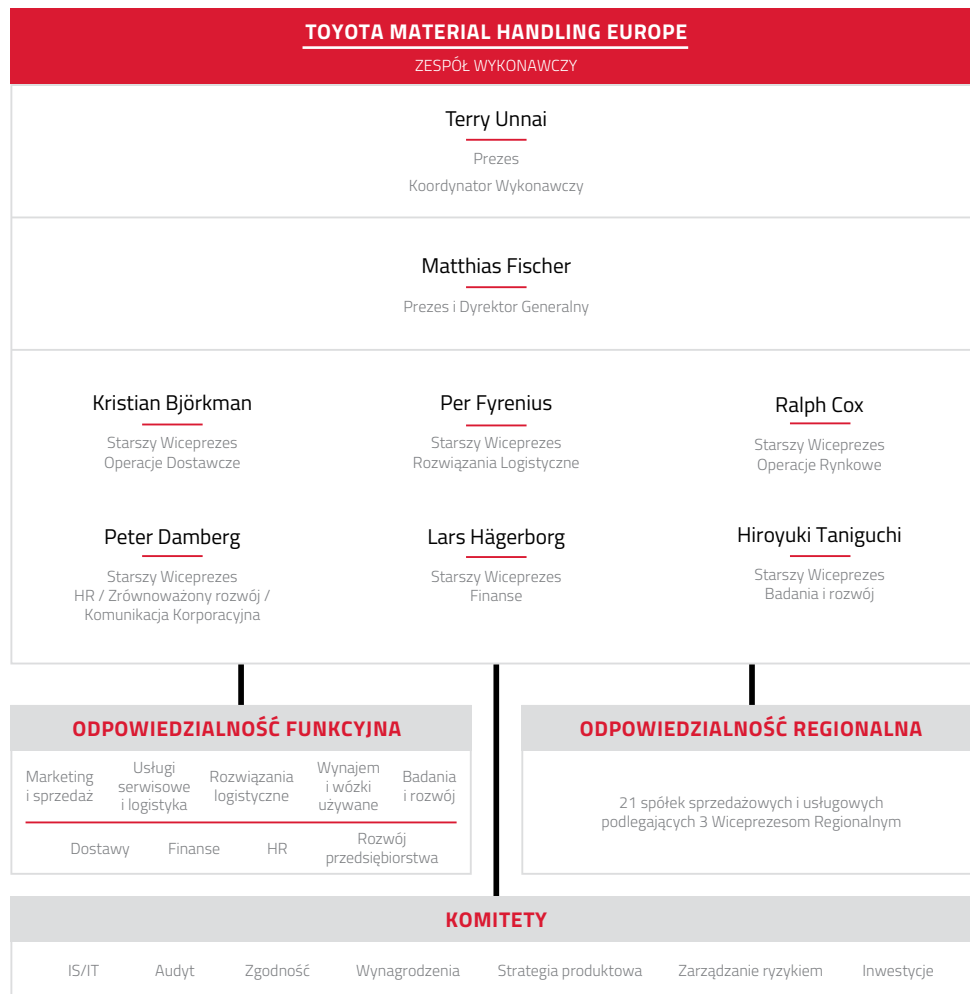
Nasza spółka posiada 21 krajowych spółek sprzedażowych i serwisowych oraz cztery podmioty wspierające, uzupełniane ponad 200 dealerami i 15 niezależnymi dystrybutorami w 20 krajach. Zapoznaj się z arkuszem informacyjnym dotyczącym naszej spółki.

Nasz personel stanowi ponad 25% wszystkich osób zatrudnionych na całym świecie przez Toyota Material Handling Group. Pozostałe regiony, jakie obejmuje ta Grupa, to Japonia, Ameryka Północna, Chiny oraz region „Globalny”, obsługujący wszystkie pozostałe rynki na całym świecie. Toyota Material Handling Group to światowy lider w branży urządzeń do obsługi materiałów na pięciu kontynentach.

Nasza sieć wewnętrzna i zewnętrzna

- Centrala firmy
- Zakłady produkcyjne
- Krajowa reprezentacja firmy Toyota
- Niezależni dystrybutorzy
- Spółki sprzedażowe i usługowe





* Dział Dostaw zarządza operacjami produkcyjnymi, placówkami badawczo-rozwojowymi oraz strategiczną jakością produktów

ZARZĄD

W Zarządzie naszej spółki zasiadają cztery osoby: Terry Unnai, Yuichiro Yamazaki, Toru Inagawa i Matthias Fischer. Terry Unnai jest Prezesem Zarządu, a także Koordynatorem Wykonawczym będącym członkiem Zespołu Wykonawczego spółki Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer jest Prezesem i Dyrektorem Generalnym stojącym na czele Zespołu Wykonawczego naszej Grupy.

Zarząd odpowiada za organizację i zarządzanie spółką. Zarząd spotyka się regularnie raz w miesiącu, a na wniosek Prezesa lub Członka Zarządu odbywa się posiedzenie nadzwyczajne, na którym omawiane są konkretne tematy lub cele. W odniesieniu do każdej spółki zależnej Toyota Material Handling Europe (zob. pełen wykaz), Zarząd otrzymuje roczny raport na temat wyników finansowych, zweryfikowany przez niezależnych audytorów. Nasz Zarząd ponosi ostateczną odpowiedzialność za to, by skonsolidowane sprawozdania finansowe naszej spółki były przygotowywane zgodnie z obowiązującym prawem i zasadami rachunkowości.

ZESPÓŁ WYKONAWCZY

Zespół Wykonawczy składa się z sześciu Starszych Wiceprezesów, Prezesa i Dyrektora Generalnego oraz Przewodniczącego. Zespół Wykonawczy określa, wdraża oraz ulepsza wizję, misję i strategię spółki. Szereg komisji zajmuje się wielofunkcyjnym procesem decyzyjnym dotyczącym kwestii związanych ze strategią produktu, zgodnością z przepisami, zarządzaniem ryzykiem, audytem oraz wynagrodzeniami pracowników na szczeblu wykonawczym i dyrektorskim.

Działanie naszej organizacji opiera się na konkretnym modelu. Zespół Wykonawczy odbywa comiesięczne posiedzenia, w trakcie których dyrektorzy oraz – w określonych odstępach czasu lub w razie potrzeby – pozostali członkowie różnych działów lub regionów są zapraszani do przedstawienia uwag.

Członkowie Zespołu Wykonawczego wywodzą się z różnych środowisk, łącząc doświadczenie w branży obsługi materiałów ze specjalizacją w strategicznych dziedzinach oraz głęboką, długoterminową znajomością naszej spółki. Zapoznaj się ze szczegółowymi profilami naszego Zespołu Wykonawczego, klikając na nazwiska poszczególnych członków na mapie struktury zarządzania.

CZŁONKOSTWO W STOWARZYSZENIACH

Matthias Fischer jest członkiem Zarządu Europejskiej Federacji Obsługi Materiałów oraz Prezesem Grupy Produktowej Wózków Przemysłowych tejże Federacji.



FUNDAMENTY NASZYCH WARTOŚCI

PRZYKAZANIA TOYODY

Spółka Toyota Industries Corporation sformułowała Przykazania Toyody w roku 1935, by podsumować innowacyjne zasady, na których zbudował swoją firmę Sakichi Toyoda, oraz by zapewnić, że będą one stosowane również po jego śmierci. Przykazania Toyody nazywane są niekiedy naszym credo korporacyjnym oraz historią naszej firmy.

- Bądź zawsze **wierny** swoim obowiązkom, przyczyniając się do dobra Spółki oraz dobra ogólnego.
- Bądź zawsze **pilny** i kreatywny, dążąc do wyprzedzania swoich czasów.
- Bądź zawsze **praktyczny** i staraj się podchodzić do wszystkiego na poważnie.
- Dąż zawsze do budowania **domowej** atmosfery, ciepłej i przyjaznej.
- Miej zawsze **szacunek** do kwestii duchowych i pamiętaj, by zawsze być wdzięcznym.

Te pięć przykazań stanowi najważniejszy zestaw zasad przestrzeganych przez wszystkie spółki wchodzące w skład Toyota Industries Corporation. Pracownicy oraz ich zwierzchnicy kierują się nimi we wszystkich swoich działaniach, począwszy od codziennego postępowania, a skończywszy na podejmowaniu strategicznych decyzji biznesowych.

TOYOTA WAY

Podejście Toyota Way to nasze wspólne wartości korporacyjne, przyjęte przez Toyota Material Handling w 2004 r. Zainspirowane Przykazaniami Toyody, wartości te stanowią podstawę naszej kultury korporacyjnej, opartej na idei „ciągłego doskonalenia” (wyzwanie, Kaizen oraz Genchi Genbutsu) oraz „szacunku dla ludzi” (szacunek i praca zespołowa). Podejście Toyota Way pozwala nam posługiwać się tym samym językiem oraz dążyć do wspólnych celów w całej spółce oraz jej podmiotach.

Wyzwanie	Utrzymywanie długoterminowej wizji oraz wychodzenie naprzeciw wszelkim wyzwaniom z odwagą i kreatywnością niezbędnymi do zrealizowania tej wizji.
Kaizen	Filozofia Kaizen oznacza „ciągłe doskonalenie” i wskazuje, że każdy produkt czy proces można zawsze udoskonalić.
Genchi Genbutsu	Uzyskanie pełnego zrozumienia problemu wymaga „podążania do źródła” (<i>genchi genbutsu</i>) i samodzielnej oceny problemu.
Szacunek	Toyota szanuje swoich partnerów, dokłada wszelkich starań, aby zrozumieć innych, uznaje swoją odpowiedzialność i czyni wszystko, by budować wzajemne zaufanie.
Praca zespołowa	Doceniamy znaczenie dzielenia się wiedzą oraz motywacji do uczenia się od siebie nawzajem. Praktykujemy pracę zespołową, aby zmaksymalizować wyniki indywidualne i zespołowe.

Te pięć wartości korporacyjnych przekazywanych jest wszystkim pracownikom w ramach szkolenia wprowadzającego. Procedury, praktyki i narzędzia biznesowe zapewniają wbudowanie wartości Toyota Way w naszą kulturę decyzyjną, nasze sposoby komunikacji oraz nasze zachowania w miejscu pracy. Ocena przestrzegania wartości Toyota Way przez naszych pracowników jest częścią corocznych przeglądów wyników.



UCZCIWE PRAKTYKI BIZNESOWE

ŁAD KORPORACYJNY

W niniejszym raporcie ujawniamy dane dotyczące ładu korporacyjnego w szerszym zakresie niż w poprzednich raportach, odnosząc się do następujących kwestii: przejrzysta struktura organizacyjna, silne przywództwo, wytyczne i polityki, a także uczciwe praktyki biznesowe w zakresie zarządzania ryzykiem i zgodnością z przepisami oraz zapobiegania łapówkarstwu i korupcji.

PRZYWÓDZTWO

Nasza **filozofia przywództwa**, ustanowiona w 2012 r., to zestaw zasad kierujących zachowaniem naszych liderów w ich codziennej pracy oraz w relacjach z innymi. Jako że nasza branża oraz społeczeństwo ewoluują, w RO20 filozofia przywództwa zostanie zaktualizowana dla całej Grupy. Za pomocą naszej filozofii przywództwa chcemy zrealizować następujące cele:

- zharmonizować przywództwo z wizją i strategią naszej firmy
- zapewnić wspólne oczekiwania i obowiązki naszych liderów
- poszerzyć zakres przywództwa, skupiając się w większym stopniu na przywództwie międzyfunkcyjnym
- położyć większy nacisk na przywództwo zorientowane na zmiany
- oraz określić oczekiwania w odniesieniu do pożądanych zachowań liderów

Liderzy odgrywają trzy różne, lecz wzajemnie uzupełniające się role: kierownika wspierającego zespół, aby zapewnić osiągnięcie wyników i celów biznesowych; trenera zapewniającego informacje zwrotne i zachęcającego do prowadzenia otwartej komunikacji w zespole; oraz stratega stymulującego innowacje i ulepszenia biznesowe, które przyczyniają się do realizacji misji i wizji firmy. Liderzy odpowiadają również za wyniki i postępy.

W ciągu ostatnich pięciu lat, nasza europejska organizacja HR skupiała się głównie na szkoleniu liderów i na ich rozwoju. Badania pokazują, że największy wpływ na opuszczanie organizacji przez pracowników ma jakość przywództwa.

WYTYCZNE I POLITYKI

Nasz **Kodeks postępowania** określa oczekiwane zachowania etyczne naszych pracowników w ramach interakcji z innymi pracownikami, klientami, dostawcami, innymi interesariuszami oraz ogółem społeczeństwa. Obejmuje on wiele tematów, takich jak dyskryminacja i poszanowanie praw człowieka, a także konkretne sytuacje, takie jak korzystanie z aktywów firmy, wykorzystywanie informacji wewnętrznych, zgodność z lokalnymi przepisami i regulacjami czy ochrona środowiska. Zapoznaj się z pełnym Kodeksem postępowania.

Nasz **Kodeks postępowania dostawców** określa minimalne standardy oczekiwane od dostawców, z naciskiem na odpowiedzialność wobec społeczeństwa i środowiska. Zapoznaj się z pełnym Kodeksem postępowania dostawców.

Nasza **Polityka odpowiedzialnych zamówień** (dokument wewnętrzny) odzwierciedla nasze zasady i wartości korporacyjne; stwierdza, że pracownicy powinni poszukiwać społecznie odpowiedzialnych dostawców oraz zachęca ich do zwiększania świadomości na temat ekologicznie odpowiedzialnych zakupów. Zapoznaj się z Polityką odpowiedzialnych zamówień obowiązującą w Toyota Material Handling.

Nasza **Infolinia dotycząca Kodeksu postępowania** jest platformą dostarczaną przez stronę trzecią, przeznaczoną dla pracowników chcących zgłosić problem. Jest dostępna całodobowo, telefonicznie oraz przez internet.

W RO19:

- 100% naszych pracowników przeszło szkolenie w zakresie bezpieczeństwa
- przeprowadziliśmy dodatkowe szkolenia na temat Polityki odpowiedzialnych zamówień w naszych zakładach w Mjölby i Ancenis
- wszyscy nasi główni dostawcy podpisali Kodeks postępowania dostawców

ZARZĄDZANIE ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

Zrównoważony rozwój jest zawsze uwzględniony w programie naszego Zespołu Wykonawczego, a dwa razy w roku umieszczany jest na samym szczycie porządku obrad: członkowie zespołu omawiają interakcje pomiędzy kwestiami zrównoważonego rozwoju a innymi priorytetami biznesowymi, a także ustalają przyszłe priorytety i cele. Raz na kwartał Wiceprezesa Regionalni zostają poinformowani o osiągnięciach w zakresie kluczowych wskaźników efektywności (KPI), a następnie współpracują z lokalnymi Dyrektorami Zarządzającymi w celu określenia priorytetów działań. Priorytety mogą różnić się pomiędzy poszczególnymi podmiotami w zależności od rodzajów ryzyka oraz lokalnych możliwości.

Działy Zrównoważonego Rozwoju funkcjonują w naszej centrali w Mjölby oraz w naszym biurze w Brukseli. Dyrektor Działu Zrównoważonego Rozwoju podlega bezpośrednio Starszemu Wiceprezesowi ds. HR, Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju, który z kolei podlega bezpośrednio Prezesowi i Dyrektorowi Generalnemu firmy.

Lokalni rzecznicy zrównoważonego rozwoju, wyznaczeni przez Dyrektora Zarządzającego w każdym z naszych 30 podmiotów, są odpowiedzialni za:

- wdrażanie polityk TICO w zakresie ochrony środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa oraz społecznej odpowiedzialności biznesu
- zarządzanie zgodnością z przepisami w obszarach związanych ze zrównoważonym rozwojem
- raportowanie postępów w zakresie kluczowych wskaźników efektywności w dziedzinie zrównoważonego rozwoju w porównaniu ze wskaźnikami docelowymi
- koordynowanie lokalnych informacji przekazywanych EcoVadis
- promowanie dobrych praktyk w zakresie lokalnego zarządzania
- uczestniczenie w comiesięcznych spotkaniach online, organizowanych przez Dział Zrównoważonego Rozwoju, celem zapewnienia zgodności z dyrektywami Zespołu Wykonawczego
- uczestniczenie w corocznym posiedzeniu poświęconym zrównoważonemu rozwojowi, skupiającym się na wymianie dobrych praktyk



ZGODNOŚĆ Z PRZEPISAMI

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, naszym celem jest postępowanie uczciwie oraz zapewnianie, by nasza spółka przestrzegała wszelkich praw i przepisów obowiązujących w krajach, w których prowadzimy działalność. Uważamy, że naszym obowiązkiem jest zapoznanie się z przepisami obowiązującymi nas w każdej sytuacji biznesowej, w tym z prawami dotyczącymi konkurencji oraz ochrony środowiska.

ORGANIZACJA

Nasz Komitet ds. Zgodności nadzoruje kwestie zgodności niezwiązane z finansami, w tym system zgodności z przepisami prawnymi i regulacjami.

Nasza Organizacja ds. Zgodności, w której funkcję przewodniczącego pełni Główny Radca Prawny, składa się z **29-osobowego zespołu Lokalnych Specjalistów ds. Zgodności** (LSZ), obejmującego przedstawicieli naszych fabryk, spółek sprzedażowych i usługowych oraz podmiotów wspierających, a także osoby zajmujące stanowiska w działach finansów, HR, jakości i zgodności z przepisami. LSZ odpowiada za wdrażanie systemu zgodności z przepisami, w tym polityk i wytycznych. Interaktywna wersja Kodeksu postępowania, przygotowana w formie e-learningu w 13 językach, uzupełnia szkolenia indywidualne przeprowadzane przez LSZ.

W RO19 spółka Toyota Material Handling Europe uruchomiła **szkolenie zwiększające świadomość na temat bezpieczeństwa**, przeznaczone dla wszystkich pracowników i uzupełniające szkolenie z Kodeksu postępowania. Celem szkolenia jest chronienie naszych informacji, stanowiących jeden z najważniejszych aktywów naszej firmy, abyśmy mogli być godnym zaufania i solidnym partnerem biznesowym dla naszych klientów oraz aby chronić naszą markę, zapewniając jej długie życie i opłacalność.

LSZ odpowiada również za ciągłą edukację w tematach związanych ze zgodnością z przepisami, jak np. skutki nowych przepisów antykorupcyjnych, oraz za rozwiązywanie problemów w tym obszarze, jak np. naruszenia Kodeksu postępowania.

Nasze narzędzia do oceny ryzyka w obszarze zgodności z przepisami obejmują ogólną **Ocenę ryzyka związanego z zachowaniem zgodności**, która stanowi część procesu zarządzania ryzykiem stosowanego obecnie w Toyota Material Handling Europe. LSZ przeprowadzają tę ocenę we wszystkich lokalnych podmiotach. Identyfikują potencjalne ryzyko dla spółki oraz omawiają ryzyko i strategię jego zmniejszania z kadrą zarządzającą. Dyrektor Zarządzający każdego podmiotu jest ostatecznie odpowiedzialny za wdrażanie środków zmniejszających ryzyko oraz za monitorowanie postępów.

W RO15 i RO18 zorganizowaliśmy dwie europejskie konferencje, na których LSZ omawiali wyzwania i dzielili się najlepszymi praktykami. Nadzorowanie kwestii związanych ze zgodnością przy wykonywaniu codziennej pracy, a jednocześnie przekształcanie koncepcji zgodności z prostego przestrzegania przepisów w etyczny sposób działania oparty na szczególnej kulturze, stanowi duże wyzwanie dla LSZ. Odczuwamy potrzebę zwiększenia naszych możliwości zarządzania złożonymi ryzykami, takimi jak próby oszustwa czy cyberataki.

OGÓLNE ROZPORZĄDZENIE O OCHRONIE DANYCH (RODO)

Od 25 maja 2018 r. w całej Unii Europejskiej obowiązuje rozporządzenie RODO, regulujące ochronę danych, a w szczególności danych osobowych. RODO określa wyższe standardy ochrony danych i podnosi poprzeczkę w zakresie zgodności z przepisami dla wszystkich podmiotów przetwarzających dane osobowe.

W spółce Toyota Material Handling Europe zidentyfikowano ponad 400 systemów przetwarzających dane osobowe. Nasza funkcja Prawna oraz funkcja IS/IT opracowały Mapę RODO i zarządzają programem umożliwiającym nam zapewnianie zgodności tych systemów z RODO.

W RO19 utworzyliśmy Grupę Roboczą ds. Ochrony Danych (GROD), która kontynuuje prace nad zgodnością z RODO i kwestiami związanymi z ochroną danych. GROD wspiera organizację i monitoruje przestrzeganie wdrożonych procesów. Ponadto wydaliśmy Politykę w zakresie ochrony danych osobowych, opartą na siedmiu podstawowych zasadach regulujących wszelkie przetwarzanie danych osobowych we wszystkich naszych operacjach, a także dokumenty zawierające wytyczne na temat tworzenia i utrzymywania bezpiecznych usług IT.

KWESTIE PRZEKUPSTWA I KORUPCJI

Nasz Kodeks postępowania zabrania nam żądać bądź przyjmować, bezpośrednio lub pośrednio, jakiegokolwiek nieuzasadnionych prezentów lub inne nieuzasadnione korzyści od wszelkich dostawców, klientów bądź innych stron trzecich (w tym organów publicznych, władz i podobnych organów) w powiązaniu z transakcjami biznesowymi czy też w innych kontekstach.

W myśl tej zasady wdrożyliśmy **Wytyczne dotyczące prezentów i form gościnności**, które zostały włączone do naszych szkoleń dotyczących Kodeksu postępowania. Wytyczne te opierają się na istniejących wytycznych dotyczących przyjmowania i wręczania prezentów, wszelkich korzyści oraz form gościnności. Zawierają one wskazówki i wdrażają minimalne wymagania obowiązujące wszystkich naszych pracowników. Zgodnie z testem dotyczącym prezentów, jeżeli sytuacja jest niejasna, pracownicy mają obowiązek skonsultować się ze swoimi współpracownikami, przełożonymi lub lokalnym Specjalistą ds. zgodności z przepisami.



ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, naszym celem jest zapewnienie zgodności z wszelkimi obowiązującymi przepisami oraz postępowanie w sposób, który nie rzutuje negatywnie na dobre imię naszej spółki. Zarządzanie ryzykiem ma kluczowe znaczenie dla zarządzania lub łagodzenia oddziaływań różnych czynników na naszą działalność oraz dla zabezpieczenia naszej „licencji na działalność” w społeczeństwie.

Nasza **Polityka w zakresie ryzyka korporacyjnego** (PRK) określa obowiązkowe procedury dla naszej spółki oraz jej podmiotów lokalnych, w celu „identyfikowania, analizowania, zmniejszania i raportowania ryzyka” za pomocą naszych mechanizmów **Oceny ryzyka korporacyjnego** (ORK) i **Zarządzania ryzykiem korporacyjnym** (ZRK).

Dyrektorzy Zarządzający (DZ) poszczególnych podmiotów odpowiadają za przeprowadzanie corocznej procedury ZRK oraz za określanie i wdrażanie środków zmniejszania ryzyka w ciągu roku. Raz do roku Komitet ds. Ryzyka, składający się z naszego Przewodniczącego, Prezesa i Dyrektora Generalnego, Dyrektora Finansowego, Starszego Wiceprezesa, HR, Specjalisty ds. zgodności z przepisami, Głównego Radcy Prawnego, Audytora Wewnętrznego oraz Kierownika Działu Audytu Wewnętrznego, dokonuje przeglądu ocen ryzyka przeprowadzonych przez lokalne podmioty. Potencjalne rodzaje ryzyka zostają sklasyfikowane jako ryzyko „operacyjne, finansowe, strategiczne, awaryjne lub dotyczące zgodności z przepisami”. Lokalny Dyrektor Zarządzający powinien również rozpowszechniać kulturę świadomości ryzyka wśród pracowników oraz pozostałych interesariuszy.

Nasz Audyt Wewnętrzny dokłada starań w kierunku „niezależnej, obiektywnej działalności doradczej i zapewniającej jakość, ukierunkowanej na dodawanie wartości i doskonalenie naszych działań”.

Jako że Toyota Industries Corporation jest spółką notowaną na tokijskiej giełdzie papierów wartościowych, większość naszych podmiotów zobowiązana jest do przestrzegania wymogów kontrolnych określonych w ustawie J-Sox, będącej japońskim odpowiednikiem ustawy Sarbanesa-Oxleya. Ustawa ta zawiera konkretne kryteria progowe dotyczące przychodów, liczby osób itp., które określają, czy dany podmiot podlega przepisom ustawy J-Sox. Wszystkie podmioty będące częścią naszej grupy dokonują samooceny swojego środowiska kontroli wewnętrznej. Jest ona dokumentowana w formie **Kwestionariusza samooceny** (KS). Na początku każdego roku obrotowego, lokalny zespół zarządzający każdego podmiotu ocenia wewnętrzne środki kontroli i dokumentuje swoje wnioski w KS. W przypadku zidentyfikowania niedoskonałości w środowisku kontroli wewnętrznej, opracowywany jest plan naprawczy, mający na celu ograniczenie potencjalnego ryzyka związanego z zarządzaniem, różnymi rodzajami ryzyka czy zgodnością z przepisami.

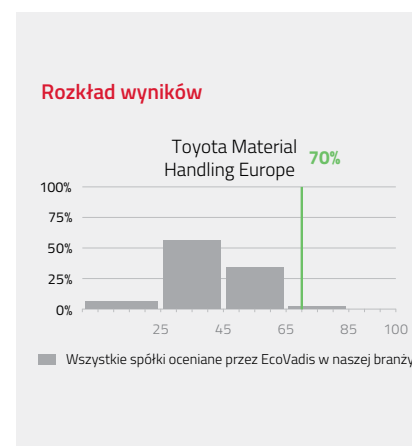
W R012 nasza spółka utworzyła **Komitet ds. Audytu**, nadzorujący proces audytu, system kontroli wewnętrznej oraz zgodność z przepisami i regulacjami. W skład Komitetu wchodzi Przewodniczący, Prezes i Dyrektor Generalny, Dyrektor Finansowy, Główny Radca Prawny oraz Kierownik Działu Kontroli Finansowej. Pozostali interesariusze obejmują pozostałych członków naszego Zespołu Wykonawczego oraz lokalnych Dyrektorów Zarządzających. Skonsolidowany przegląd przedstawiany jest Działom Audytu i Społecznej Odpowiedzialności Biznesu w Toyota Industries Corporation.

EcoVadis ocenia dostawców w 4 obszarach: Zarządzanie środowiskowe, Praktyki pracy, Etyka oraz Odpowiedzialne zamówienia. Ocena w kategorii „Etyka” dotyczy wyników w obszarach omówionych na poprzednich stronach niniejszego raportu: struktury zarządzania, ładu korporacyjnego, przywództwa, zgodności z przepisami, przekupstwa i korupcji, zarządzania ryzykiem itp.

Dzięki swojemu zaangażowaniu w te kwestie, spółka Toyota Material Handling Europe oraz 12 jej spółek zależnych uzyskało poziom „zaawansowany”, a kolejne 8 spółek zależnych uzyskało poziom „potwierdzony”. Więcej informacji na temat EcoVadis – zob. strony 22 oraz 30.

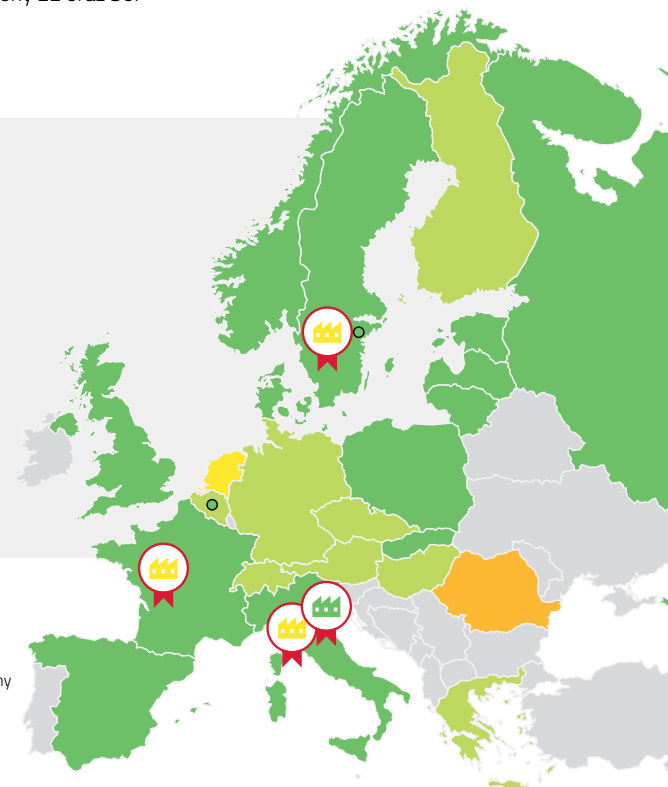
OCENA ETYKI

– Według EcoVadis



- >=80% Wybitny
- 70% Zaawansowany
- 60% Potwierdzony
- 50% Średniozaawansowany
- 40% Częściowy
- 30% Zaliczenie
- <30% Niezaliczenie
- Operatorzy zewnętrzni

- Zakład produkcyjny
- Spółka sprzedażowa i usługowa
- Toyota Material Handling Europe





O RAPORCIE



Jako że zrównoważony rozwój jest blisko powiązany z naszymi Wartościami Toyota, wielu naszych pracowników w całej Europie pomaga nam w doskonaleniu aspektów, które są najistotniejsze dla naszych interesariuszy.



Tom Schalenbourg,
Dyrektor ds. Zrównoważonego Rozwoju
Toyota Material Handling Europe





O RAPORCIE

PODSTAWOWE FAKTY

Przejrzystość staje się nowym paradygmatem prowadzenia działalności gospodarczej. Pomaga nam ona w opowiedzeniu naszej historii, lecz co najważniejsze, stymuluje wewnętrzne dyskusje i działania dotyczące tego, co możemy robić lepiej.

Dołącz się do dyskusji
poprzez nasze kanały
społeczne



69% 
spośród 71
celów zrównoważonego rozwoju
ma zostać osiągnięte do roku 2021



Nowości w raporcie

Nowa strategia biznesowa
i filozofia przywództwa



>95%
przychodów
i pracowników
objętych raportem



Obejmuje
17 istotnych
kwestii



GRI
Standard
Raportowanie
wg opcji Core



OCENA ISTOTNOŚCI

HISTORIA DIALOGU Z INTERESARIUSZAMI

W 2012 r. zorganizowaliśmy naszą pierwszą rundę rozmów na temat „zaangażowania interesariuszy”, aby określić, jakie kwestie są najistotniejsze dla 28 interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

W 2013 r. opublikowaliśmy nasz pierwszy raport na temat zrównoważonego rozwoju, który poddaliśmy przeglądowi przez zewnętrzny panel interesariuszy.

W 2015 r. opublikowaliśmy nasz drugi raport, w którym uwzględniliśmy zalecenia panelu interesariuszy.

W 2017 r. przeprowadziliśmy drugą rundę rozmów na temat „zaangażowania interesariuszy” w celu zaktualizowania listy istotnych kwestii, które zdaniem interesariuszy powinny zostać uwzględnione w niniejszym raporcie. W 2017 r. ponownie przeprowadziliśmy dialog formalny i zaktualizowaliśmy naszą matrycę istotności, prosząc **56 interesariuszy** o określenie priorytetów wśród 27 kwestii, które naszym zdaniem znajdują się w naszej sferze wpływów. Wśród 34 interesariuszy wewnętrznych znajdowali się liderzy i decydenci spółki Toyota Material Handling Europe, zarówno ze szczebla regionalnego, jak i funkcyjnego, działający w centralach i podmiotach lokalnych. Zapewniliśmy silną reprezentację naszych pracowników działów obsługi posprzedażowej i serwisowej (którzy stanowią niemal połowę całkowitej liczby pracowników, a do których trudniej dotrzeć drogą mailową) poprzez zaangażowanie 15 liderów zespołów serwisowych z różnych podmiotów. W ramach swojej codziennej pracy zdołali oni dotrzeć do około 250 techników. 22 interesariuszy zewnętrznych obejmowało stowarzyszenia branżowe, agencję społeczeństwa obywatelskiego, konsultanta zewnętrznego, audytora, spółkę-córkę i spółkę siostrzaną, instytucję szkolnictwa wyższego, media, przedstawiciela samorządu lokalnego, pracownika niezatrudnionego bezpośrednio przez naszą firmę oraz kilkoro dostawców i klientów. Reprezentowane opinie są liczniejsze niż przeprowadzone sondaże: w trakcie ich wypełniania wielu uczestników konsultowało się z innymi ekspertami/decydentami ze swoich działów lub organizacji.

17 ISTOTNYCH KWESTII

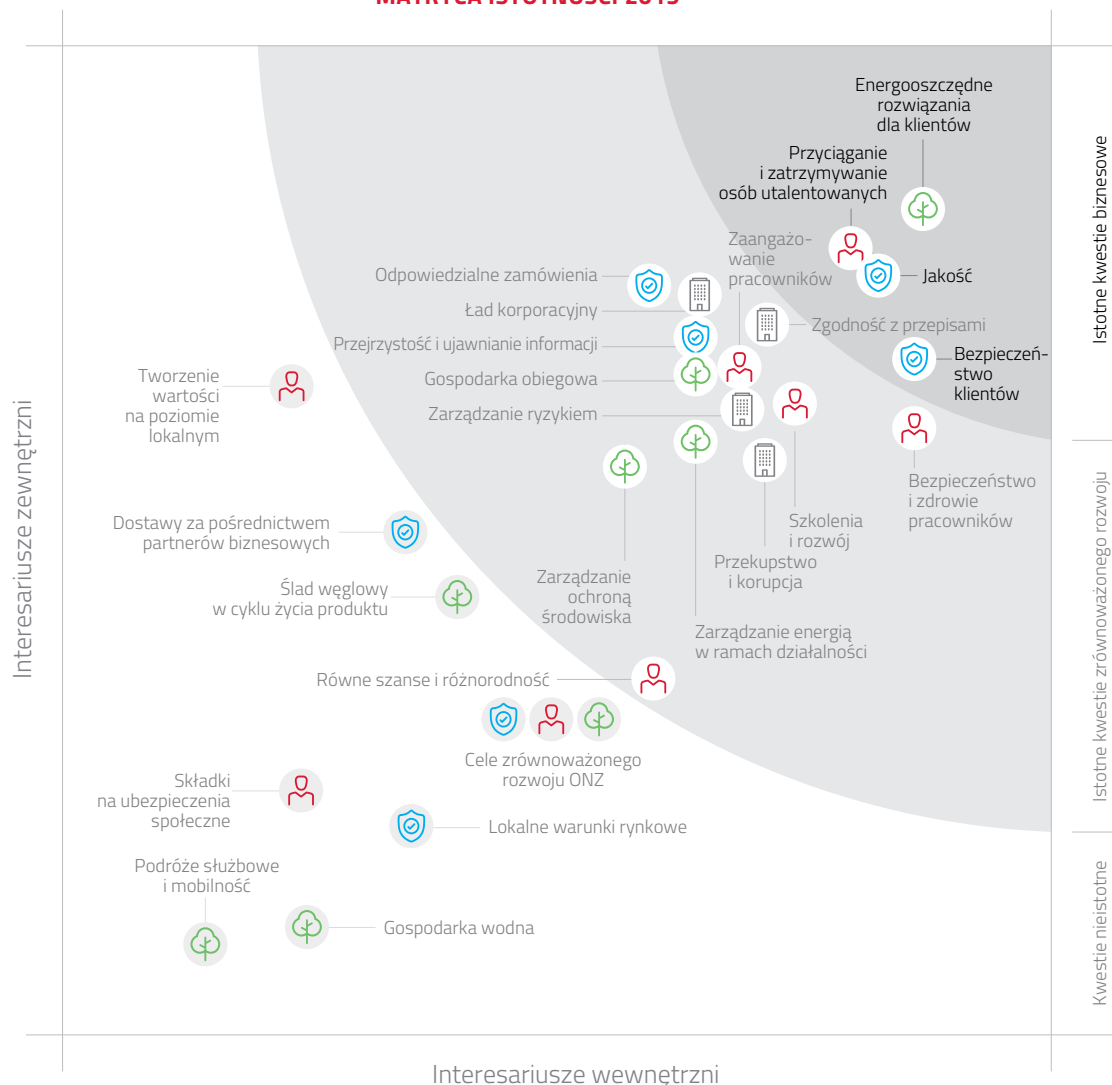
To właśnie ta analiza istotności stanowi podstawę naszych Raportów na temat zrównoważonego rozwoju za lata 2018 i 2019. Interesariusze zidentyfikowali 17 istotnych kwestii, a my zdecydowaliśmy się uwzględnić je wszystkie w naszym raporcie, zgodnie z zasadami standardów GRI 2016. Mimo że interesariusze nie uznali zarządzania środowiskowego za istotną kwestię, nalegamy na uwzględnienie go w raportach, gdyż jest to temat ważny dla Toyota Industries Corporation. Tak więc raport obejmuje 17 tematów. Mianem istotnych kwestii określamy te, które nasi interesariusze wewnętrzni i zewnętrzni ocenili jako mające potencjalnie „krytyczny” lub „wysoki” wpływ na naszą działalność.

Nasze nowe istotne kwestie, uznawane za posiadające potencjalnie wysoki wpływ w ciągu następnych trzech do pięciu lat, to gospodarka obiegowa oraz różnorodność i równe szanse. W grudniu 2017 r. nasz europejski Zespół Zarządzający zatwierdził rezultaty rozmów z interesariuszami oraz nową matrycę istotności.





MATRYCA ISTOTNOŚCI 2019



ISTOTNE KWESTIE JAKO PRIORYTETY

Bierzemy odpowiedzialność za nasze działania z punktu widzenia ekonomicznego, społecznego i środowiskowego oraz włączamy kwestie zrównoważonego rozwoju do codziennej pracy w zakładach produkcyjnych, spółkach sprzedażowych i usługowych oraz funkcjach wspierających.



Ustanawiamy wysokie standardy w zakresie postępowania w biznesie

Dlatego ujawniamy dane na temat naszych fundamentów, czyli naszej struktury biznesowej i organizacyjnej. Udostępniamy większą liczbę informacji dotyczących przepisów wewnętrznych, polityk i wytycznych, zapewniając odpowiedni poziom zgodności z ustawodawstwem unijnym i krajowym w obszarach zarządzania ryzykiem, ładu korporacyjnego, przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji oraz zapewniania zgodności z przepisami.



MAKSYMALIZACJA jakości i bezpieczeństwa klientów

Jakość ma kluczowe znaczenie w naszej produkcji, w naszych procesach oraz w produktach i usługach oferowanych naszym klientom, gwarantując maksymalne bezpieczeństwo.



OPTYMALIZACJA możliwości indywidualnego rozwoju

Nasi pracownicy budują nasz sukces. Priorytety w tym obszarze to: zarządzanie talentami, wynagrodzenie, szkolenia i rozwój, angażowanie pracowników, bezpieczeństwo i zdrowie pracowników, równe szanse i różnorodność.



MINIMALIZACJA oddziaływania na środowisko

Zgodnie z Wizją 2030 Toyota Industries Corporation, pogłębiając naszą wiedzę oraz doskonalimy nasze umiejętności w zakresie opracowywania energooszczędnych produktów i usług dla naszych klientów. Chcemy również ograniczać zużycie energii w naszej własnej działalności oraz monitorować zużycie wody i generowanie odpadów poprzez procesy zarządzania ochroną środowiska. Zgodnie z naszym przekonaniem, że długoterminowa rentowność naszej działalności oraz jakość usług świadczonych przez naszych dostawców bazują na społecznie i środowiskowo odpowiedzialnym zachowaniu, zachęcamy naszych partnerów handlowych do rozwoju w ramach dwustronnych stosunków opartych na tych zasadach.



RAPORTOWANIE NA TEMAT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

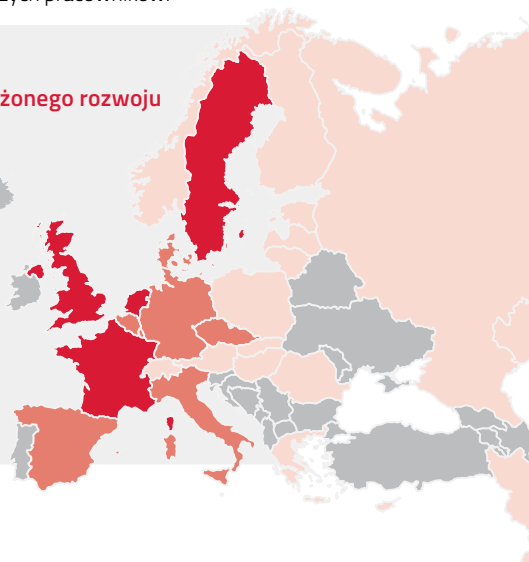
ZAKRES

Wszystkie 29 podmiotów przekazuje co kwartał dane dotyczące zasobów ludzkich, bezpieczeństwa i zdrowia oraz ochrony środowiska za pośrednictwem oprogramowania Sofi firmy Thinkstep – rozwiązania opartego na technologii chmury, z którego korzystamy od roku 2012. Platforma ta umożliwia wydajne gromadzenie danych i zarządzanie wynikami dotyczącymi kluczowych wskaźników efektywności, określonych na podstawie istotnych kwestii zidentyfikowanych w naszym raporcie z 2015 r. Toyota Industries Corporation zaczęła wprowadzać do swoich globalnych operacji swoje własne oprogramowanie o nazwie RISE, oparte na technologii chmury i służące do raportowania w kwestiach dotyczących środowiska. Obecnie jest ono testowane w czterech naszych zakładach produkcyjnych oraz w spółce Toyota Material Handling Poland. W nadchodzących latach zamierzamy przenieść całość naszego raportowania dotyczącego środowiska do oprogramowania RISE.

Odkąd opublikowaliśmy nasz ostatni raport na temat zrównoważonego rozwoju (2018), liczba podmiotów przekazujących dane dotyczące zrównoważonego rozwoju pozostała na tym samym poziomie, obejmując ponad 95% naszych operacji oraz ponad 90% naszych pracowników.

Rozszerzenie naszej sieci zrównoważonego rozwoju

Zakres	% pracowników objętych raportowaniem
● Zakres raportu z 2013 r.	> 58%
● Dodano do raportu z 2015 r.	> 82%
● Dodano do raportu z 2018 r.	> 95%
● Niezależna sieć dealerów (obecnie poza zakresem)	





CELE ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU ONZ (CZR)

Wizja Toyota Industry Corporation 2030, przedstawiona po prawej stronie, odnosi się bezpośrednio do celów zrównoważonego rozwoju ONZ (CZR).

Główną inspiracją, jaką czerpiemy z CZR, jest znaczenie współpracy z naszymi interesariuszami na rzecz tworzenia bardziej zrównoważonego świata. Dlatego też w całym raporcie skupiamy się na przykładach naszego partnerstwa z klientami, dostawcami, pracownikami, organizacjami branżowymi, instytucjami, uniwersytetami i społecznościami lokalnymi. Nasze partnerstwo z EU-OSHA, zawarte w RO10, jest idealnym przykładem naszej współpracy z instytucjami UE oraz klientami na rzecz propagowania „dobrego zdrowia i jakości życia” wśród naszych pracowników, klientów i dostawców, zgodnie z ogólnym przesłaniem Celu 3.



W naszym raporcie na temat zrównoważonego rozwoju odnosimy się do niektórych priorytetów składających się na sześć spośród 17 CZR:

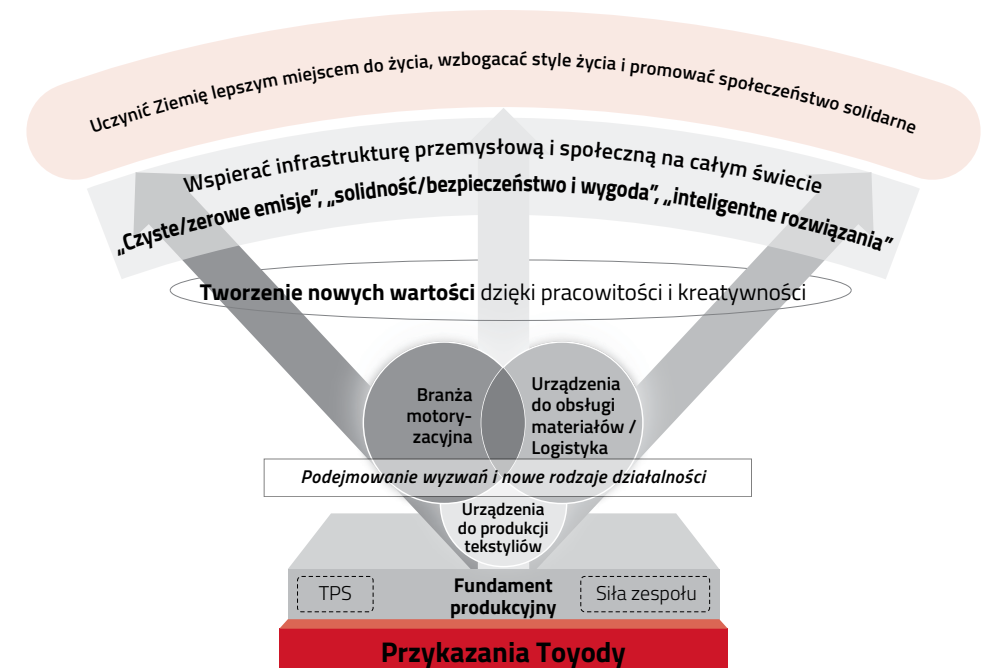
Cel 3	▪ Dobre zdrowie i jakość życia	Strony 28 do 30, 40 do 44
Cel 5	▪ Równość płci	Strona 39
Cel 9	▪ Innowacyjność, przemysł, infrastruktura	Strony 22 do 25
Cel 12	▪ Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja	Strony 53 do 57
Cel 13	▪ Działania w dziedzinie klimatu	Strony 47 do 52, 57
Cel 17	▪ Partnerstwa na rzecz celów	Strony 24 do 28, 38

WIZJA TICO 2030

TICO rozwija swoją działalność, strukturę i organizację. Dlatego Wizja TICO 2030 została poddana przeglądowi w odpowiedzi na zmiany w środowisku wewnętrznym i zewnętrznym. Nasza ulepszona Wizja bierze pod uwagę m.in. trendy Czwartej Rewolucji Przemysłowej, zwiększone ryzyko geopolityczne oraz rosnące wymagania społeczne w zakresie sprawozdawczości niefinansowej. Grupa TICO przyczynia się do realizacji CZR ONZ poprzez dążenie do rozwiązania problemów społecznych poprzez działania korporacyjne.

PRZEGLĄD NOWEJ WIZJI

Czynienie Ziemi lepszym miejscem do życia, wzbogacanie stylów życia i promowanie społeczeństwa solidarnego poprzez wspieranie infrastruktury przemysłowej i społecznej na całym świecie, a to poprzez ciągłe dostarczanie produktów i usług, które przewidują potrzeby klientów.





NASZA HISTORIA RAPORTOWANIA NA TEMAT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2013

Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2013
Lata R013 + R012

Standard
GRI G3.1. poziom C+

Pracownicy (%)
>58%

Podmioty (#)
8

Istotne kwestie (#)
11

Strony (#)
26

Weryfikacja zewnętrzna
Panel interesariuszy



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2015

Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2015
Lata R014 + R015

Standard
GRI G3.1. poziom C+

Pracownicy (%)
>82%

Podmioty (#)
14

Istotne kwestie (#)
11

Strony (#)
30

Weryfikacja zewnętrzna
Częściowa, PwC



SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2017

“ We did not know where the sustainability journey would lead us, but we knew taking the first steps needed strong leadership. ”
Matthias Fischer
President, Toyota Material Handling Europe

Główne kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju 2017
Lata R016 + R017

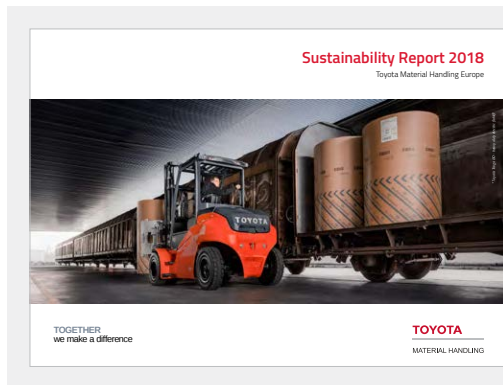
Standard
Nie pełny raport, a jedynie aktualizacja

Pracownicy (%)
>82%

stotne kwestie (#)
11

Strony (#)
4

Weryfikacja zewnętrzna
Nie



Sustainability Report 2018
Toyota Material Handling Europe

Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2018
Lata R018 + R017 + R016

Standard
Standardy GRI opcja Core

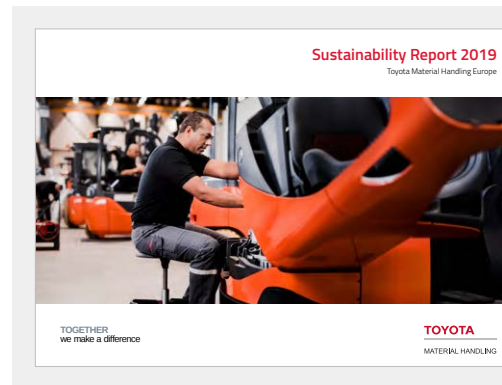
Pracownicy (%)
> 95%

Podmioty (#)
29

Istotne kwestie (#)
17

Strony (#)
60

Weryfikacja zewnętrzna
Nie



Sustainability Report 2019
Toyota Material Handling Europe

Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2019
Rok sprawozdawczy R019

Standard
Standardy GRI opcja Core

Pracownicy (%)
> 95%

Podmioty (#)
30

Istotne kwestie (#)
17

Strony (#)
67

Weryfikacja zewnętrzna
Nie



MAKSYMALIZACJA

JAKOŚCI I BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW



Jakość
we wszystkich
naszych działaniach
– oto podstawa
naszej nowej strategii biznesowej.
Jakość dotyczy naszych produktów,
naszych usług oraz doświadczeń
klientów. Jednym ze sposobów
na poprawę jakości doświadczeń klientów
jest zwiększenie przejrzystości naszych
działań w obszarach: środowiskowym,
społecznym i zarządzania. Według
niezależnej agencji ratingowej EcoVadis,
ponad 50% podmiotów lokalnych
osiągnęło poziom Gold.



Per Fyrenius,
Starszy Wiceprezes,
Rozwiązania Logistyczne,
Toyota Material Handling Europe

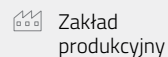
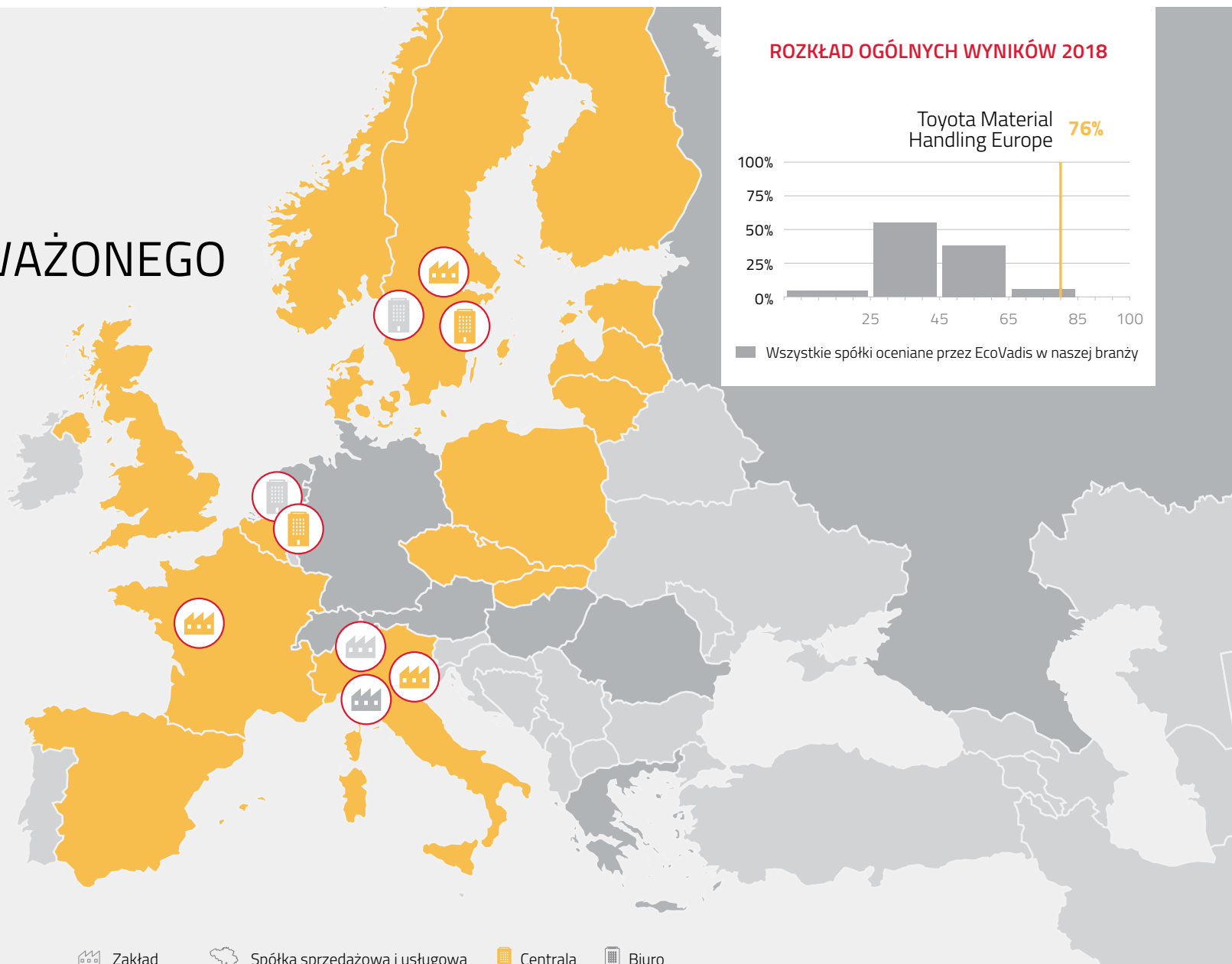


OCENA ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Według EcoVadis

Do tej pory ocenę EcoVadis Gold przyznano spółce Toyota Material Handling Europe oraz 16 jej spółkom zależnym. Mapa przedstawia sytuację na dzień 1 października 2019 r.

Poziom	Podmioty	Wzorzec EcoVadis
Gold	17	Najlepsze 10%
Silver	9	Najlepsze 30%
Bronze	-	Najlepsze 60%



Zakład produkcyjny



Spółka sprzedażowa i usługowa



Centrala



Biuro



MAKSYMALIZACJA JAKOŚCI I BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW

PODSTAWOWE FAKTY

Doskonała jakość dzięki zastosowaniu proaktywnych metod oraz ciągłe dostarczanie atrakcyjnych produktów, które przewidują potrzeby klientów, to główne składniki naszej nowej strategii jakości.

W Toyota Material Handling Europe koncentrujemy się na jakości przy opracowywaniu produktów, dokonywaniu zakupów, prowadzeniu produkcji oraz świadczeniu usług, kierując się zasadami ciągłego doskonalenia i bezpieczeństwa klientów.



Klienci oceniają nasze usługi na skali od -100 do +100.

W R019 klienci przyznawali nam średnio 3 punkty więcej niż w R018.



Przeszkolenie

35 000

operatorów wózków w całej Europie, +45% vs R018



34
certyfikaty

ISO 9001, ISO 14001,
ISO 45001, ISO 50001
oraz OSHAS 18001



96%

napraw
podczas
pierwszej
wizyty



Supplier Excellence Award

przyznana przez EcoVadis za „Najlepsze zaangażowanie grupy” w roku 2018 za uzyskanie poziomu Gold przez 30% spółek zależnych oraz znalezienie się wśród najlepszych 3% spółek w naszej branży



I_Site

Podwojenie liczby wózków wyposażonych w system zarządzania flotą I_Site, zwiększający bezpieczeństwo klientów i efektywność



75%

przychodów generowanych przez zakłady i spółki posiadające certyfikat ISO 9001



Klienci mogą teraz poznawać nasze szczupłe podejście bezpośrednio u źródeł, za pośrednictwem naszej Akademii Lean Toyoty. Pracując z klientami, skupiamy się na trzech obszarach: przepływ pracy, przywództwo i ludzie.

Pär Forsell,
Starszy Menedżer,
Toyota Material Handling Europe

JAKOŚĆ PRODUKTÓW

Wizja 2030 Toyota Industries Corporation, mająca zastosowanie do wszystkich członków grupy Toyota Industries Corporation, definiuje filozofię zapewniania jakości oraz dostarczania produktów i usług wyłącznie wysokiej jakości. Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, oferujemy produkty, usługi i rozwiązania wysokiej jakości, przestrzegając aktualizowanych corocznie wytycznych w zakresie jakości oraz oczekując tego samego od naszych dostawców. Wytyczne te ogłaszane są podczas regularnych posiedzeń poświęconych zapewnianiu jakości, natomiast ich wdrażanie jest regularnie kontrolowane przez kadrę zarządzającą najwyższego szczebla.

PODEJŚCIE HOLISTYCZNE

Myślenie o jakości w naszej branży ewoluowało od skupiania się wyłącznie na produkcie do podejścia bardziej holistycznego, biorącego pod uwagę dane otrzymywane przez cały cykl życia produktu. Ewolucja ta została potwierdzona nową normą dla systemu zarządzania jakością – ISO 9001:2015, która:

- pomaga zajmować się ryzykiem organizacyjnym i możliwościami organizacyjnymi w sposób ustrukturyzowany
- skuteczniej zajmuje się problemami związanymi z zarządzaniem łańcuchem dostaw

Zmiana normy systemu zarządzania będzie miała znaczący wpływ na sposób zarządzania jakością w naszej działalności: ponad 62% naszych przychodów w R019 zostało wygenerowanych przez zakłady produkcyjne i spółki sprzedażowe i usługowe posiadające certyfikat ISO 9001.

OPRACOWYWANIE ROZWIĄZAŃ

Toyota jest źródłem szczupłego myślenia, wywodzącego się z kultowego Systemu Produkcyjnego Toyoty. Teraz firmy mogą uczyć się szczupłego podejścia u źródeł, za pośrednictwem naszej Akademii Lean Toyoty – naszej nowej usługi konsultacyjnej. Nasze podejście koncentruje się na ludziach, jako że wartość realizowana jest poprzez ludzi. Pracując z klientami, skupiamy się głównie na trzech obszarach:

- **Przepływ pracy** – Celem jest zwiększanie jego wartości poprzez eliminowanie marnotrawstwa i całkowite zaniechanie działań nietworzących wartości.
- **Przywództwo** – Wartość uzyskiwana z przepływu pracy, zwiększana poprzez przywództwo Genchi Genbutsu i zarządzanie wizualne.

- **Ludzie** – Skuteczne zarządzanie zmianami wymaga, by w centrum całego procesu Kaizen znajdowali się ludzie. Wartość realizowana jest poprzez ludzi.

Dowiedz się więcej o Akademii Lean Toyoty.

Naszą ambicją jest tworzenie inteligentnych wózków magazynowych (Smart Trucks L) poprzez wdrażanie telematyki jako standardu produkcyjnego, oferującego łatwość połączenia z systemem zarządzania flotą I_Site (I_Site Fleet Management), a także poprzez skupianie się na automatyzacji (Autopilot) oraz ciągłe rozwijanie własnych rozwiązań litowo-jonowych (Lithium-ion) i najnowocześniejszego oprogramowania (T-ONE, T-Stream).

NOWA STRATEGIA JAKOŚCI

W myśl tej ewolucji zdecydowaliśmy się odejść od celu w postaci ograniczenia kosztów gwarancyjnych i skupić się bardziej na jakości z perspektywy klienta i cyklu życia produktu. Doskonała jakość dzięki zastosowaniu proaktywnych metod oraz „ciągłe dostarczanie atrakcyjnych produktów, które przewidują potrzeby klientów” stanowiąc będą główne składniki naszej nowej strategii jakości. Strategia ta będzie opierać się na czterech filarach.

Rozwój produktów

Zamierzamy lepiej wykorzystywać dane pozyskiwane z naszych wózków, zarówno bezpośrednio, za pomocą systemu zarządzania flotą I_Site oraz innych aplikacji, takich jak T-ONE, jak i pośrednio, w ramach czynności konserwacyjnych i napraw przeprowadzanych przez naszych techników serwisowych, za pośrednictwem narzędzia T-Stream.

Zapobieganie powtórkom i proaktywna prewencja

Zamierzamy przeprowadzać analizy FMEA (trybów i skutków wad i awarii), zarówno w odniesieniu do konstrukcji, jak i procesów, we wszystkich naszych zakładach produkcyjnych oraz u niektórych naszych dostawców.

Zapewnianie jakości u dostawców

Będziemy kontynuować nasze obecne podejście, polegające na ścisłej współpracy z naszymi dostawcami w celu poprawy jakości, poprzez prowadzenie regularnych szkoleń „Dantotsu” (jak zostać najlepszym z najlepszych) oraz audytów w zakładach dostawców.

Praca zespołowa w zakresie rozwoju zasobów ludzkich

Uczestniczymy w kilku globalnych konkursach TICO poświęconych różnym umiejętnościom i obszarom, np. spawaniu, kontroli, usługom itp., w celu rozwijania kompetencji i zwiększania motywacji.



DOSKONAŁOŚĆ PROJEKTOWA

PODEJŚCIE TOYOTA LOGICONOMI

Słowo *Logiconomi* opisuje nasz sposób myślenia – dążenie do „szczupłego zarządzania”, eliminacji marnotrawstwa, maksymalizacji efektywności i ograniczenia kosztów. Wszystko to przy pomocy innowacji oraz współpracy z podobnie myślącymi partnerami. Jest to nasza współpraca na rzecz przyszłości, realizująca naszą wizję „szczupłej” przyszłości. Szczupła logistyka oraz utrzymanie ciągłości przepływu pracy stanowią wyzwanie na teraz i na przyszłość.

ZDOBYWAMY NAGRODY

Centrum Projektowe

Od mglistej koncepcji do starannie zaprojektowanego, gotowego produktu – zespół projektantów Toyota Material Handling Europe tworzy wózki widłowe o optymalnej jakości, mając na uwadze potrzeby pracowników i klientów. Zespół projektantów jest dumny ze stworzonego przez siebie i wielokrotnie nagradzanego sprzętu do obsługi materiałów – owocu bliskiej współpracy z klientami, ergonomistami, inżynierami, marketingowcami i sprzedawcami.

W naszych projektach nie chodzi jedynie o estetykę – oferują one również idealną równowagę pomiędzy bezpieczeństwem, trwałością, wydajnością, właściwościami jezdny i prostotą, czyli podstawowymi wartościami firmy Toyota. Również zrównoważony rozwój odgrywa coraz większą rolę w procesie opracowywania produktów.

„Założenie było takie, żeby stanowić przeciwwagę dla badań i rozwoju, i właśnie na tym początkowym zamiarze opieraliśmy swój rozwój. Dzisiaj nasz zespół składa się z około dziesięciu osób, a liczba ta będzie nadal rosnąć, zwłaszcza w sekcji projektowania UX/UI. Nowe technologie, takie jak AR czy VR, wciąż się rozwijają, wpływając na pracę naszego zespołu. Przewidywanie współczesnych potrzeb staje się coraz trudniejsze, choćby w porównaniu do sytuacji sprzed dziesięciu lat”, mówi Magnus Oliveira Andersson, Kierownik Zespołu Projektowego.



Nagrody za wzornictwo

Centrum Projektowe cieszy się dużym uznaniem na arenie międzynarodowej dzięki tworzeniu funkcjonalnych i ergonomicznych wózków widłowych o niepowtarzalnym charakterze i stylu.

Toyota Material Handling Group (TMHG) otrzymała ponad 40 nagród, a połowa z nich to międzynarodowe nagrody Good Design. Świadczy to o naszym zaangażowaniu w opracowywanie innowacyjnych projektów wózków widłowych, które pozwalają naszym klientom zwiększyć wydajność ich procesów.

W marcu spółka Toyota Material Handling otrzymała 2 nagrody iF Design Award (edycja 2019): jedną w kategorii Motoryzacja/Pojazdy, dyscyplina: Produkt, za elektryczny wózek widłowy Toyota Traigo 80, a drugą w kategorii Mobilność, dyscyplina: Profesjonalna koncepcja, za wózek paletowy. Potwierdza to wysoką jakość tych projektów.

W tym samym roku wózek widłowy Traigo80 został wyróżniony nagrodą German Design Award za wyjątkową jakość projektu. Ceremonia wręczenia nagród odbyła się w trakcie targów Ambiente we Frankfurcie nad Menem.



Magnus Oliveira Andersson, Simone Fremondi,
Tomas Jankauskas



Mattias Nilsson, Tomas Jankauskas, Luigi Buzzi



PRZYNAJEMY NAGRODY

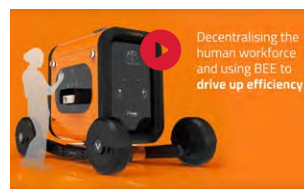
Konkurs Toyota Logistic Design

Konkurs Toyota Logistic Design został zorganizowany po raz pierwszy w 2014 r. w celu zapoczątkowania dialogu z młodymi projektantami oraz przyciągnięcia nowych pomysłów. W 2018 r. studenci oraz świeżo upieczeni absolwenci stanęli przed wyzwaniem zrewolucjonizowania przyszłości obsługi przesyłek i procesów logistycznych. Toyota szukała koncepcji dla dostaw przesyłek. Uczestnicy mieli rozważyć możliwości bezpośredniej dostawy do klientów, porzucając ideę tradycyjnego łańcucha dostaw. Mieli zastanowić się nad zoptymalizowaniem tego ostatniego etapu: dostawy do klienta końcowego. Szukaliśmy rozwiązań logistycznych, które będą szybkie, zrównoważone i przede wszystkim – rewolucyjne.

Pierwsze miejsce w konkursie przypadło projektowi al.packer autorstwa Hannah Rayner oraz Matta Putmana (Loughborough University, Wielka Brytania). Jest to nowa aplikacja stanowiąca społecznie zrównoważone rozwiązanie w zakresie „ostatniej mili” na drodze dostarczania paczek do klientów. Rozwiązanie to odchodzi od tradycyjnej koncepcji łańcucha dostaw i wprowadza pojęcie trzeciego interesariusza w postaci mikro-przedsiębiorcy, który gwarantuje odbiór dostawy. Klient końcowy może odebrać przesyłkę w wybranym przez siebie czasie i miejscu, co usprawnia komunikację, zwiększa wiarygodność oraz zwiększa satysfakcję w relacjach pomiędzy poszczególnymi interesariuszami.

Drugie miejsce zajął projekt CIPS (Combined Infrastructure Parcel Service – usługa dostarczania paczek wykorzystująca połączoną infrastrukturę), którego autorami byli Paul Pötzelberger i Mohammad Moradi (Kunsthochschule Berlin-Weissensee, Niemcy). Koncepcja ta oferuje alternatywne rozwiązanie wykorzystujące miejską komunikację autobusową jako przyjazną dla środowiska sieć, celem świadczenia szybszych i wydajniejszych lokalnych usług dostawczych. Wykorzystując przystanki autobusowe jako punkty dystrybucji, odbiorcy mogą ustalić czas i miejsce odbioru swojej przesyłki bądź zamówić specjalną usługę dostawy do domu. CIPS zwiększa elastyczność i adaptacyjność sieci dystrybucyjnych przy wykorzystaniu sieci transportu dostępnej na całym świecie.

Trzecie miejsce zajął projekt Toyota Bee autorstwa Davida Woltera (Uniwersytet Lund, Szwecja), oparty na systemie HIVE („ul”), składającym się z kilku mniejszych jednostek BEE („pszczoła”) i mobilnych punktów kontrolnych. Przesyłki mogą być dostarczane przez całą dobę dzięki dobrze wyważonej współpracy pomiędzy „pszczołami” a ich ludzkimi partnerami. Uniwersalność projektu Toyota Bee wynika z możliwości przełączania się pomiędzy stacjonarnym a mobilnym trybem dostawy.



Terry Unnai, Mattias Barrklev, Oscar Brännström, Magnus Persson

Konkurs inżynierii logistycznej

Po sukcesie Toyota Logistic Design Competition, w 2018 r. Toyota Material Handling Europe podjęła kolejne wyzwanie i zaprosiła szwedzkich studentów i absolwentów kierunków inżynierskich do stworzenia innowacyjnych, lecz jednocześnie wykonalnych rozwiązań dla projektu, który zwyciężył w drugiej edycji: FLOCK. Projekt FLOCK rzuca wyzwanie temu, w jaki sposób w pełni zautomatyzowane rozwiązania mogą współpracować autonomicznie w sposób niemożliwy dla wózków obsługiwanych przez człowieka.

Zwycięski projekt – Woodpecker (pochodna koncepcji Mother Goose, będącej elementem projektu FLOCK) – był tym, na co czekało jury konkursu. Współpracuje on z elementami o nazwie „Nestlings” (następcami koncepcji transportu poziomego o nazwie Ducklings, również części projektu FLOCK), przemieszczając dostarczane przez nie ładunki w płaszczyźnie poziomej. Woodpecker może również pracować autonomicznie. Został zaprojektowany w taki sposób, by odpowiadał idei zrównoważonego rozwoju i był łatwy w obsłudze. Projekt, którego autorami byli Mattias Barrklev i Oskar Brännström (Uniwersytet Linköping), jest kompaktowy i został opracowany z wielką biegłością, w oparciu o prawidłowe obliczenia i z uwzględnieniem całego systemu obsługi materiałów.

Nestling, koncepcja opierająca się na rozwiązaniu Duckling autorstwa Fredrika Engströma, Alexandra Nilssona i Valdemara Melina (Uniwersytet Linköping), zajęła drugie miejsce. Ten niewielki, autonomiczny pojazd przemieszcza ładunki na poziomie podłoża i współpracuje z rozwiązaniem Woodpecker. Jego mechanizm podnoszący został zaprojektowany z myślą o efektywnym wykorzystaniu przestrzeni, łatwym utrzymaniu i możliwościach współpracy, z uwzględnieniem idei gospodarki obiegu.

Trzecie miejsce zajął elektromechaniczny taśmowy system podnoszący, którego autorem był Jonas Dahlgren (Uniwersytet Techniczny Luleå). Dzięki ograniczonej liczbie części, prostej konstrukcji i elektrycznym silnikom, jest on łatwy do złożenia i wydajny energetycznie.



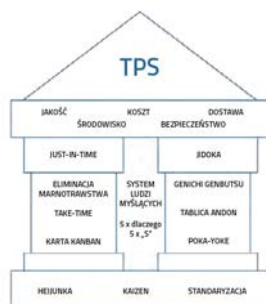
Skupiamy się teraz bardziej na naszych usługach, czego owocem jest lepszy Wskaźnik Promotorów Netto. Zastosowaliśmy Koncepcję Serwisową Toyota (TSC): uzyskujemy certyfikaty ASEC, udoskonalamy metody pracy, organizację i środki kontroli, nasi technicy uzyskują certyfikaty STEP, i tak dalej. W centrum tych wszystkich procesów znajdują się nasze wspólne Wartości Toyota.

Ion Stroe,
Dyrektor ds. Usług Serwisowych,
Toyota Material Handling Romania

JAKOŚĆ PROCESÓW

SYSTEM PRODUKCYJNY TOYOTY

System Produkcyjny Toyoty (TPS) to nasz system szczupłej produkcji, oparty na systemie Pull: produkujemy tylko to, co zostało zamówione. TPS przydziela poszczególnym członkom zespołu jasno zdefiniowane zadania, co pozwala na optymalizację jakości poprzez ciągłe doskonalenie procesów oraz eliminowanie niepotrzebnych strat w zasobach naturalnych, ludzkich i korporacyjnych. TPS wpływa na każdy aspekt naszej organizacji, gdyż obejmuje wspólny system wartości, wiedzę i procedury. TPS pomaga nam skupiać się na ciągłym przepływie pracy, który określamy jako „just-in-time” – „we właściwym momencie”, a także zapewnia jakość tego przepływu pracy.



TOYOTA SERVICE CONCEPT

Toyota Service Concept (Koncepcja Serwisowa Toyota) opisuje nasze podejście do kwestii planowania, zarządzania oraz dostarczania wyjątkowego standardu obsługi serwisowej przez cały okres eksploatacji wózków widłowych oraz przez cały okres trwania naszych relacji z klientem. Koncepcja ta opiera się na wartościach odzwierciedlających nasze podejście do kluczowych kwestii, na których skupiamy się przy świadczeniu usług serwisowych. Głównym celem wdrożenia koncepcji TSC jest zapewnienie naszym klientom maksymalnej niezawodności. Skupiamy się na zapewnieniu najwyższej jakości i maksymalnej dostępności wózków, na produktywności i opłacalności, bez uszczerbku dla bezpieczeństwa i środowiska naturalnego. Naszym celem jest wdrożenie TSC we wszystkich spółkach sprzedażowych i usługowych do R020.

SYSTEM PRODUKCYJNY TOYOTY

W ramach TSC funkcjonują dwa europejskie programy akredytacji, Posprzedażowa ocena usług i certyfikacja (ASEC) oraz Program szkolenia techników serwisowych (STEP). Gwarantujemy one, że nasze zespoły serwisowe i dystrybutorzy posiadają odpowiednią wiedzę techniczną oraz potrafią budować relacje z klientami oparte na zaufaniu. Nasi technicy zostali przeszkoleni pod względem serwisowania wózków w bezpiecznych warunkach, z poszanowaniem środowiska naturalnego oraz najwyższych standardów jakości.

Nasze programy ASEC i STEP są istotną częścią procesu doskonalenia umiejętności w naszych organizacjach serwisowych. Będziemy nadal dążyć do osiągnięcia naszego celu: do R0 2021 100% techników ma osiągnąć poziom Bronze w programie STEP, a 100% naszych podmiotów ma uzyskać certyfikat ASEC na poziomie wejściowym.

W powiązaniu z Koncepcją Serwisową Toyota opracowano (we współpracy z Microsoft) program T-Stream, służący jako wewnętrzne narzędzie do zarządzania pracą techników. T-Stream to platforma usług połączeniowych, której pierwsza wersja została wprowadzona w R019. Kolejna wersja, zawierająca jeszcze więcej funkcji, wprowadzona zostanie w R020, a w przyszłości narzędzie to będzie jeszcze bardziej zintegrowane z danymi telematycznymi i rozszerzoną rzeczywistością. Przyczyni się to do lepszego wspierania techników i klientów oraz do osiągnięcia wizji zerowej liczby awarii.

WSKAŹNIK PROMOTORÓW NETTO

Od 2015 r. oceniamy nasze usługi na co dzień, korzystając z uznanego na całym świecie narzędzia: wskaźnika promotorów netto (NPS). NPS jest narzędziem zarządzania, które umożliwia pomiar lojalności klientów. Niemal 68.000 odpowiedzi klientów z 19 europejskich rynków dostarczyło nam wartościowych informacji, dzięki którym będziemy mogli poprawić jakość naszych usług. Dzięki codziennym pomiarom widzimy, że wdrażane przez nas środki naprawcze przynoszą korzyści naszym klientom. NPS, wskaźnik zadowolenia naszych klientów, rośnie z roku na rok.

W R019

- Wskaźnik Promotorów Netto osiągnął wartość 49 na podstawie ocen z 19 rynków
- wskaźnik napraw podczas pierwszej wizyty osiągnął w całej sieci wartość 96%
- wszyscy nowo zatrudniani technicy przechodzą szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i zrównoważonego rozwoju
- zwiększyliśmy poziom akredytacji ASEC w całej sieci z 41% do 54%



W inspirujący sposób przyczyniamy się do rozwoju firmy Toyota, stawiając sobie oraz naszym dostawcom wyzwanie w postaci poszukiwania innowacyjnych i zrównoważonych rozwiązań dostarczających jak największą wartość dla klienta.

Stéphane Lolicart,
Dyrektor ds. Zakupów,
Toyota Material Handling Europe

ODPOWIEDZIALNE ZAMÓWIENIA

Ponad 80% naszego rocznego zaopatrzenia pochodzi od dostawców z Europy. Wielu z nich ma swoje siedziby blisko naszych zakładów produkcyjnych, co wspiera lokalną gospodarkę i ogranicza oddziaływanie transportu na środowisko. Ściśle współpracujemy ze wszystkimi naszymi dostawcami, aby upewnić się, że spełniają oni nasze kryteria jakościowe, społeczne i środowiskowe. Poprzez praktykę „odpowiedzialnych zamówień” chcemy pozytywnie oddziaływać na ponad 300 dostawców, zmniejszać ryzyko dla naszej własnej działalności oraz tworzyć dodatkową wartość dla naszych klientów. W wyniku naszych dotychczasowych działań uzyskaliśmy od EcoVadis ocenę 65% w zakresie „Odpowiedzialnych zamówień”, co sprawia, że zaliczamy się do **najlepszego 1% dostawców** w kategorii „producenci maszyn ogólnego przeznaczenia” (znacznie powyżej średniej referencyjnej – 38%, obliczonej na podstawie ocen 150 innych dostawców z branży maszyn ciężkich).

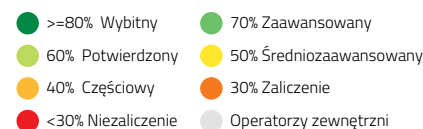
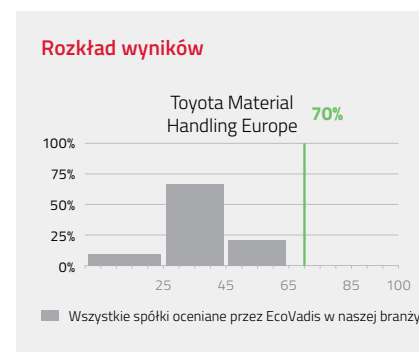
Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, pragniemy prowadzić działalność w sposób uczciwy i sprawiedliwy i chcemy stać się najbardziej szanowanym i godnym zaufania partnerem w zakresie obsługi materiałów w Europie. Odpowiedzialność za naszą europejską produkcję współdzielona jest przez różne spółki, działy i lokalizacje: Toyota Industries Corporation, nasze działy Rozwoju Produktów oraz Badań i Rozwoju. Określają one wymogi dotyczące produktów i zapewniają korzystanie z najnowocześniejszych technologii. Główne kategorie zakupów to surowce stalowe, komponenty mechaniczne, elektromechanika, elektronika i hydraulika.

Kwestia odpowiedzialnych zakupów regulowana jest politykami Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe oraz naszych czterech zakładów produkcyjnych, jak również dyrektywami UE i lokalnymi przepisami obowiązującymi w państwach, w których prowadzimy działalność i dokonujemy zakupów. Polityka odpowiedzialnych zamówień (dokument wewnętrzny) ma na celu włączanie społecznie i środowiskowo odpowiedzialnych dostawców do naszego łańcucha dostaw oraz zwiększanie świadomości na temat zamówień przyjaznych dla środowiska. We współpracy z innymi działami, Dział Zamówień wybiera dostawców z uwzględnieniem kryteriów społecznych i środowiskowych.

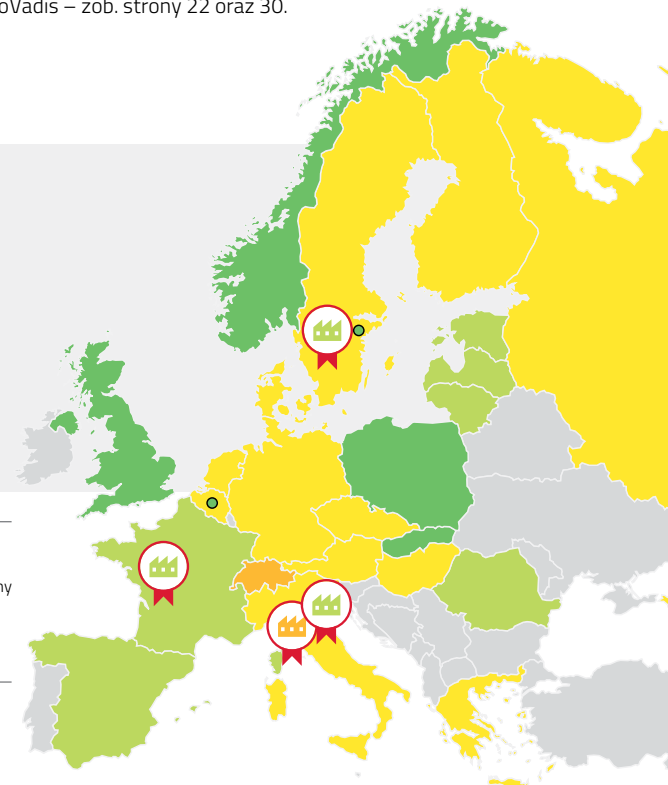
EcoVadis ocenia dostawców w 4 obszarach: Zarządzanie środowiskowe, Praktyki pracy, Etyka oraz Odpowiedzialne zamówienia. Dzięki swojemu zaangażowaniu w te kwestie, spółka Toyota Material Handling Europe oraz 4 jej spółki zależne uzyskały poziom „zaawansowany”, a kolejne 5 spółek zależnych uzyskało poziom „potwierdzony”. Więcej informacji na temat EcoVadis – zob. strony 22 oraz 30.

ODPOWIEDZIALNE ZAMÓWIENIA

– według EcoVadis



- Zakład produkcyjny
- Spółka sprzedażowa i usługowa
- Toyota Material Handling Europe





Dla nas, pracowników Toyota Material Handling Norway, ważne są dobre i długotrwałe relacje z naszymi najważniejszymi dostawcami. Osiągamy to dzięki stosowaniu naszego Kodeksu postępowania dla dostawców, który poświęca dużą uwagę zdolności dostawców do skupiania się na doskonaleniu działań chroniących środowisko i zwiększaniu bezpieczeństwa pracowników.

Solfrid Marken,
Menedżer ds. HR, IT, Jakości i HMS,
Toyota Material Handling Norway

Wszyscy główni dostawcy zaakceptowali nasz **Kodeks postępowania dostawców** poprzez podpisanie Deklaracji odpowiedzialnych zamówień. Wszystkie nowe umowy zawierają ustęp o akceptacji naszego Kodeksu postępowania dostawców, a my śledzimy wprowadzanie jego zapisów w życie.

Od wielu lat konsekwentnie nalegamy, by wszyscy nasi dostawcy uzyskali certyfikat ISO 14001. Systemy zarządzania środowiskowego zapewniają, że nasi dostawcy stosują się do ustawodawstwa w zakresie ochrony środowiska w swojej lokalnej jurysdykcji oraz że wdrożyli polityki i procedury ciągłego doskonalenia w głównych obszarach oddziaływania na środowisko. Obecnie program ten obejmuje ponad **98%** rocznej wartości części do naszych wózków pozyskiwanych od dostawców, przy czym rocznie nabywamy części o wartości ponad 100.000 euro.

KODEKS POSTĘPOWANIA DOSTAWCÓW

PRACA I PRAWA CZŁOWIEKA

Przeciwdziałanie dyskryminacji
Sprawiedliwe traktowanie
Zapobieganie pracy przymusowej i handlowi ludźmi
Zapobieganie pracy osób niepełnoletnich
Pracownicy nieletni
Godziny pracy, stawki i świadczenia
Wolność zrzeszania się

BHP

Wypadki przy pracy
Zapobieganie narażeniu na oddziaływanie środków chemicznych
Zapobieganie sytuacjom awaryjnym, gotowość i reagowanie
Procedury i systemy bezpieczeństwa w pracy
Ergonomia
Zakwaterowanie i wyżywienie
Komunikacja w zakresie BHP
Komisje ds. BHP

ETYKA

Uczciwość w biznesie
Pozyskiwanie minerałów
Upominki i formy gościnności
Ujawnianie informacji
Ochrona sygnalistów i osób składających anonimowe skargi
Angażowanie społeczności
Ochrona danych, własność intelektualna i poufność

ŚRODOWISKO

Substancje wzbudzające obawy
Gospodarowanie odpadami
Gospodarka wodna
Emisje do atmosfery
Zanieczyszczenie gruntów
Pozwolenia środowiskowe i raportowanie
Zapobieganie zanieczyszczeniom
Ograniczenie zużycia zasobów
Energooszczędność

Dodatkowo w roku 2015 wdrożono kwestionariusze **samooceny pod względem społecznej odpowiedzialności biznesu (SOB)** w grupie pilotażowej składającej się z 14 dostawców. W 2017 r. przeprowadziliśmy oceny SOB wśród 30 głównych bezpośrednich dostawców materiałów oraz 10 pośrednich dostawców materiałów w Szwecji, przekraczając tym samym nasz cel na rok 2015. We Francji przeprowadzono ocenę SOB wśród 21 strategicznych dostawców. Również we Włoszech 14 dostawców dokonało takiej samooceny. W R018 100% naszych pracowników działów zakupowych przeszło szkolenie w zakresie „odpowiedzialnych zakupów”. W R019 nasz zakład produkcyjny w Szwecji przeprowadził ocenę SOB wśród 5 kolejnych dostawców.

W naszym corocznym Dniu Dostawcy w R019 uczestniczyło ponad 250 osób. Była to okazja do omówienia wspólnych wyzwań, innowacji wdrażanych w branży oraz ciągłego ulepszania procesów.

Przestrzegamy zapisów unijnego ustawodawstwa „REACH”, dyrektywy RoHS oraz rozporządzenia w sprawie TZO. Ponadto wykroczyliśmy poza wymogi dotyczące zgodności obowiązujące w naszej branży, poprzez dodanie klauzuli dotyczącej minerałów z regionów ogarniętych konfliktami do Kodeksu postępowania dostawców. Ponadto spółka Toyota Material Handling Europe ma obowiązek informować klientów o wszystkich produktach zawierających substancje wzbudzające szczególnie duże obawy (SVHC). Wykaz tych substancji podlega aktualizacji co sześć miesięcy.

Wprowadzając akumulatory litowo-jonowe do naszego asortymentu, jesteśmy świadomi znaczenia zwiększonej kontroli obecności minerałów z regionów ogarniętych konfliktami w pozyskiwanych przez nas materiałach. Akumulatory litowo-jonowe, które wytwarzamy w naszych zakładach w Mjölby i Bolonii, budowane są z ogniw pochodzących jedynie od dwóch dostawców: Samsung* oraz MIDAC**.

** Nasze ogniwo 18650/21700 nie zawiera minerałów z regionów ogarniętych konfliktami, które obejmują obecnie – według ustawodawstwa amerykańskiego – następujące metale: tantal, cynę, wolfram i złoto. Kobalt nie został zaklasyfikowany jako taki minerał, jednak większość kobaltu pochodzi z obszaru Kongo, w odniesieniu do którego podkreśla się znaczenie praw człowieka. SDI, jako spółka wykorzystująca w swojej działalności kobalt, podejmuje wieloaspektowe wysiłki, obejmujące m.in. należytą staranność, w celu spełnienia wymogów stawianych przez społeczność międzynarodową. Raport na temat zrównoważonego rozwoju spółki SDI (s. 59–61).*

*** Według firmy MIDAC, ogniwa dostarczane TMHE w ogóle nie zawierają kobaltu, złota, tantalu, cyny ani wolframu.*



Jesteśmy dumni z oceny EcoVadis na poziomie 72%, jaką uzyskała spółka TMHUK. Jest to najwyższy wynik wśród spółek Toyota Material Handling. W Wielkiej Brytanii jesteśmy branżowym liderem zrównoważonego rozwoju, kładąc fundamenty pod budowę atrakcyjnego miejsca pracy dla członków naszego zespołu.

Michelle Clark,
Dyrektor ds. HR, Jakości, BHP i Ochrony Środowiska
Toyota Material Handling UK

PRZEJRZYSTOŚĆ I UJAWNIANIE INFORMACJI

ECOVADIS

Nasi główni klienci coraz częściej uwzględniają oceny społecznej odpowiedzialności biznesu w swoich procedurach przetargowych. EcoVadis to element globalnego trendu zwiększania przejrzystości łańcucha dostaw oraz odpowiedzialności. EcoVadis ocenia poziom zrównoważonego rozwoju u ponad 55.000 dostawców na całym świecie, biorąc pod uwagę ich działania z zakresu ochrony środowiska oraz kwestie społeczne i etyczne. Platforma online pozwala 175 międzynarodowym firmom sprawdzać oceny wybranych dostawców ze 150 krajów.

Ocena przyznana przez EcoVadis w R019 firmie Toyota Material Handling Europe to 76%, co plasuje nas wśród **najlepszych 3%** spółek z sektora producentów maszyn ogólnego przeznaczenia. Toyota Material Handling Europe uzyskała ocenę EcoVadis Gold, podobnie jak 16 z 25 naszych podmiotów lokalnych. Lokalne oceny EcoVadis przedstawione w niniejszym raporcie opierają się na ostatniej dostępnej ocenie, przeprowadzonej przez EcoVadis w latach kalendarzowych 2018 i 2019. Na dzień publikacji niniejszego raportu, łącznie [osiem] podmiotów przechodziło proces ponownej oceny przez EcoVadis. W kwietniu 2018 r. EcoVadis przyznało naszej firmie pierwszą w historii nagrodę dla dostawców w kategorii „Best Group Engagement” za nasze zaangażowanie w zapewnienie przejrzystości działań wszystkich naszych podmiotów lokalnych.

CDP

Gdy klienci pytają o naszą ocenę CDP, odpowiadamy, że CDP przyjmuje jedynie zgłoszenia na najwyższym poziomie korporacyjnym. W roku kalendarzowym 2019, Toyota Industries Corporation uzyskała od CDP dwie oceny A, jedną za działania na rzecz klimatu, a drugą za gospodarkę wodną.

ISO

Wszystkie nasze 34 certyfikaty dostępne są na naszej stronie internetowej.

STORIA NASZYCH OCEN PRZYZNAWANYCH PRZEZ ECOVADIS

Rok sprawozdawczy	Cel na R021	R019	R018	R013
Pozycja Toyota Material Handling Europe	Najlepsze 3%	Najlepsze 2%	Najlepsze 3%, Nagroda „Best Group Engagement”	Najlepsze 60%
Utrzymanie Toyota Material Handling Europe	Gold	Gold	Gold	Silver
Łączna ocena EcoVadis	75%	76%	73%	51%
Podocena EcoVadis – Praktyki pracy	80%	80%	70%	50%
Podocena EcoVadis – Ochrona środowiska	80%	80%	80%	70%
Podocena EcoVadis – Uczciwe praktyki biznesowe	70%	70%	60%	50%
Podocena EcoVadis – Odpowiedzialne zamówienia	70%	70%	70%	30%
Gold na poziomie lokalnym	20	16	10	-



Nasi klienci coraz częściej oczekują od nas analizowania ich ryzyka i wspierania ich poprzez rozwiązania zwiększające poziom bezpieczeństwa w ich działalności. W odpowiedzi na te oczekiwania podwoiliśmy liczbę osób szkolących operatorów: obecnie dysponujemy 136 wykwalifikowanymi szkoleniowcami operatorów w całej Europie, a liczba ta będzie nadal rosła. Jednak jedną z naszych najszybciej rozwijających się dziedzin są szkolenia przeznaczone nie dla operatorów, lecz dla kierowników magazynów i osób poruszających się po magazynach pieszo.

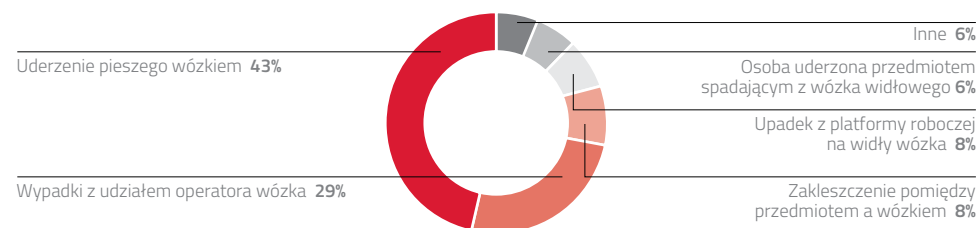
Olivier Drouin,
Menedżer ds. Rozwoju Sprzedaży, Bezpieczeństwo i Szkolenia,
Toyota Material Handling Europe

BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW

Wszystkie nasze starania na rzecz poprawy jakości produktów i procesów mają na celu zapewnienie klientom maksymalnego bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo klientów jest najważniejszą kwestią społeczną (10% poważnych obrażeń w przemyśle UE powstaje podczas obsługi sprzętów do transportu wewnętrznego), umożliwiającą w największym stopniu pozytywne oddziaływanie na społeczeństwo (40% wszystkich obrażeń w UE powstaje wskutek ręcznej obsługi materiałów, a nasze rozwiązania pomagają tego uniknąć).

Musimy zatem oferować bezpieczny sprzęt oraz wysokiej jakości usługi; jednocześnie jednak stwierdziliśmy, że w ponad 80% przypadków problemem jest niewłaściwa obsługa wózka. Rozumiemy więc, że pomaganie naszym klientom w maksymalizacji bezpieczeństwa obejmuje wsparcie w zakresie przywództwa – obok programów na rzecz zapewniania bezpieczeństwa procesów i zachowań, realizowanych przez naszych szkoleniowców. Poszukując rozwiązań, odnosimy się do przyczyn źródłowych. Analizując przyczyny źródłowe, zauważyliśmy, że 43% wypadków dotyczy osób poruszających się pieszo. Chcemy pomóc naszym klientom w lepszym zarządzaniu tym ryzykiem za pomocą tablic bezpieczeństwa.

STATYSTYKA WYPADKÓW Z UDZIAŁEM WÓZKÓW WIDŁOWYCH

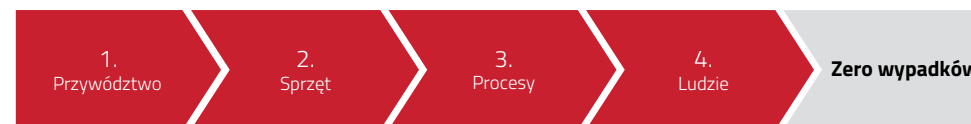


* Europejskie statystyki dotyczące wypadków przy pracy (ESAW), 2015.

NASZE PODEJŚCIE

Nasze podejście opiera się na modelu bezpieczeństwa Bradleya, stosowanym przez kierowników ds. bezpieczeństwa naszych klientów w celu uzyskania zerowego poziomu wypadków.

CZTERY KROKI DO ZAPEWNIENIA BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW



1. Wspólne wsparcie przywództwa

Od 2010 r. Jesteśmy aktywnym partnerem kampanii Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU OSHA). Dołączyliśmy do komitetu sterującego inicjatywy porównawczej EU-OSHA. Wymieniamy najlepsze praktyki z pozostałymi partnerami EU-OSHA i wykazujemy się głębokim zrozumieniem kwestii bezpieczeństwa klientów oraz kontekstów, w których dochodzi do wypadków. Celem kampanii „Zdrowe miejsca pracy zarządzają substancjami niebezpiecznymi” z 2018 r. było zwiększanie świadomości na temat kwestii bezpieczeństwa wśród naszych klientów za pośrednictwem naszej strony internetowej oraz mediów społecznościowych. Dowiedz się więcej o kampaniach i wydarzeniach organizowanych przez EU-OSHA.





2. Bezpieczny sprzęt

Dostarczanie bezpiecznych wózków to kluczowy wymóg prawny, jakiemu musimy sprostać. Wdrożyliśmy solidne procesy gromadzenia i analizowania informacji dotyczących wypadków, które miały miejsce w zakładach klientów z udziałem naszych produktów. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, dokonujemy pełnej analizy przyczyn wypadku. Wady konstrukcyjne są systematycznie wprowadzane do naszego przeglądu konstrukcji w ramach naszego **Systemu Wczesnego Ostrzegania** (SWO), zaś wady wykonawcze są rejestrowane w zakładowym systemie ISO 9001.

Od lat wprowadzamy innowacje na rzecz bezpieczeństwa klientów korzystających z naszych wózków. W roku 1998 Toyota wprowadziła **System for Active Stability** (SAS) w wózkach wyposażonych w przeciwwagę, aby zmniejszyć ryzyko przewrócenia się wózka podczas zakręcania pod obciążeniem, co jest jedną z najczęstszych przyczyn obrażeń u operatorów wózków (29%). Technologia ta pozostaje unikalnym osiągnięciem Toyota Material Handling.

System Produkcyjny Toyoty (TPS), sposób, w jaki budujemy nasze produkty, mając na uwadze jakość i zmniejszenie liczby roszczeń gwarancyjnych, stanowi klucz do zagwarantowania bezpieczeństwa klientów.

3. Procesy

Wspieramy naszych klientów w obsłudze naszych wózków poprzez system zarządzania flotą oraz programy szkoleń dla operatorów. Ponadto nasi klienci coraz częściej proszą nas o opracowanie automatycznych i półautomatycznych rozwiązań ukierunkowanych na optymalizację wydajności i maksymalizację bezpieczeństwa. Dobry przykład publikacji wspierającej poświęconej poprawianiu ergonomii dostępny jest pod tym linkiem.

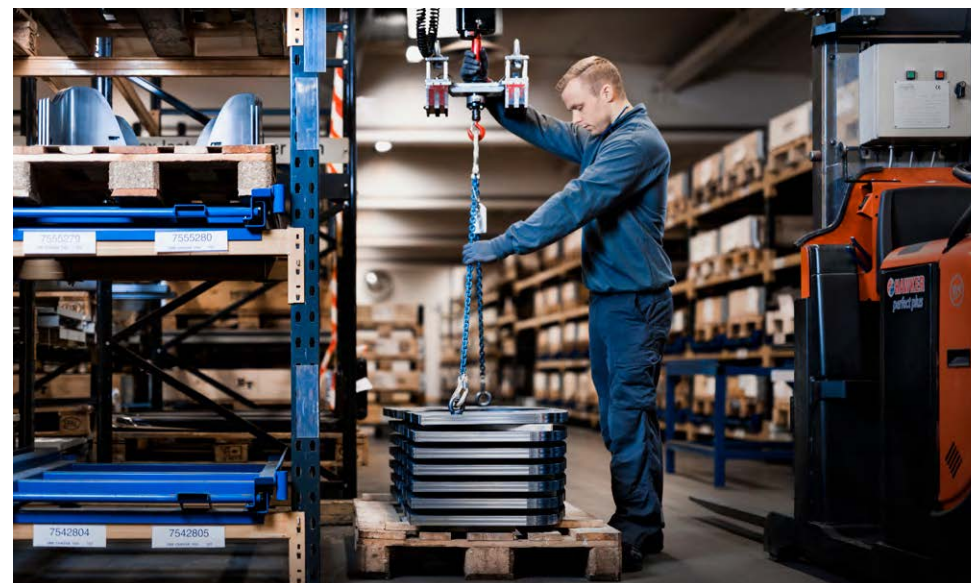
Zautomatyzowana obsługa wózków Autopilot, niewymagających obecności operatora, zapewnia dokładną i bezpieczną obsługę towarów, znacząco redukując ryzyko wypadków w środowiskach o dużym natężeniu pracy. Bezobsługowe wózki **Autopilot**, wyposażone w czujniki wykrywania przeszkód i posiadające funkcję zwalniania lub zatrzymywania się w celu zapobiegania kolizjom, mogą pracować płynnie w trybach mieszanych, obok personelu i wózków ręcznych. Będąc odpowiednimi do wielu różnych środowisk, pojazdy te ograniczają zarówno koszty energii, jak i straty w postaci uszkodzonych towarów i sprzętów. W wielu zakładach w całej Europie, automatyczne wózki Autopilot przyczyniają się do wzrostu wydajności o 70–80%.

Wszystkie wózki magazynowe Toyota są obecnie inteligentnymi urządzeniami, standardowo wyposażonymi w systemy telematiki. Klienci mogą łatwo połączyć swoje inteligentne wózki za pośrednictwem I_Site – systemu zarządzania flotą, co pozwala im kontrolować, mierzyć i ulepszać ich codzienną pracę, zarówno pod względem działania samych urządzeń, jak i ich operatorów. Pełny przegląd operacji klienta dostępny jest w każdym miejscu i czasie za pośrednictwem specjalnej tablicy, dostępnej online lub w aplikacji I_Site. Dzięki podłączeniu inteligentnych wózków do systemu I_Site, klienci mogą osiągnąć większą produktywność, zwiększyć bezpieczeństwo w miejscu pracy i ograniczyć ogólne koszty.

4. Zachowania ludzi

Spśród wszystkich obrażeń związanych z obsługą wózka widłowego, około 25% wynika z braku przeszkolenia operatora. Nasze podstawowe szkolenie dla operatorów jest procedurą zapewniającą zgodność z przepisami wymagającymi odpowiednich kwalifikacji kierowców.

W większości państw ustawodawstwo nie poświęca wystarczającej uwagi bezpieczeństwu związanemu z zachowaniem ludzi. Uważamy, że w wielu krajach przepisy nie są wystarczająco szczegółowe, by umożliwiać naszym klientom bezpieczną obsługę wózków. Wiele krajów wymaga odbycia zaledwie jednodniowego szkolenia, podczas gdy wózek widłowy jest pojazdem znacznie bardziej skomplikowanym niż samochód. Nikt nie oczekuje jednak, że ktoś będzie uprawniony do prowadzenia samochodu po jednym dniu szkolenia. Dlatego opracowaliśmy europejskie podejście, które jest zgodne z większością lokalnych przepisów, a także uwzględnia niektóre bardziej ambitne oczekiwania zgłaszane przez klientów w zakresie zharmonizowanego europejskiego **programu szkolenia operatorów**. Od 2015 r. przeprowadziliśmy szkolenia dla **350** kierowników ds. bezpieczeństwa i higieny na całym świecie. W R2019, nasza firma przeszkoliła ponad **35.000** operatorów sprzętu transportu wewnętrznego w 11 krajach europejskich, rozszerzając swoje usługi szkoleniowe na kolejne państwa europejskie. Toyota Material Handling Europa posiada obecnie 86 obiektów szkoleniowych oraz 136 czynnych instruktorów.





MAKSYMALIZACJA JAKOŚCI I BEZPIECZEŃSTWA KLIENTÓW

WIZJA 2050	CEL I/LUB KPI NA R021	STAN NA R019	STAN NA R018	STAN NA R017
JAKOŚĆ PRODUKTÓW Stale dostarczać atrakcyjne produkty, które przewidują potrzeby klientów, poprzez wdrażanie procesów wolnych od wad	5 dodatkowych nagród za wzornictwo w okresie R018 – R021	3	2	5
	1 konkurs dla studentów kierunków projektowych co 2 lata	-	1	-
	1 konkurs dla studentów kierunków inżynierskich co 2 lata	-	1	-
	Szkolenia „Dantotsu” dla dostawców (brak wartości docelowych)	8	10	44
	Wizyty jakościowe „Dantotsu” w zakładach dostawców (brak wartości docelowych)	295	317	346
	Kontrole jakości w zakładach dostawców (brak wartości docelowych)	104	161	238
	Utrzymanie certyfikatów ISO 9001 dla >75% ogólnych przychodów	>70%	>75%	>75%
JAKOŚĆ PROCESÓW Być punktem odniesienia w zakresie jakości procesów we wszystkich 21 spółkach sprzedażowych i usługowych	Wdrożenie Toyota Service Concept w 100% spółek sprzedażowych i usługowych	20	12	10 (cel: 21)
	Wdrożenie T-Stream w 50% spółek sprzedażowych i usługowych	Wersja 1 wdrożona w 17 MSCO	Pierwsza wersja T-Stream	Analizy wstępne
	Utrzymanie certyfikatu ASEC w 100% spółek sprzedażowych i usługowych	55%	41%	35%
	Uzyskanie przez 100% spółek sprzedażowych i usługowych Odsetka Promotorów Netto >=54	NPS = 52	NPS = 49	NPS = 42
	Uzyskanie przez 100% spółek sprzedażowych i usługowych poziomu napraw podczas pierwszej wizyty >=95	95,7%	95,3%	95,5%
	Wdrożenie T-ONE w 50% spółek sprzedażowych i usługowych	Proces ustanowiony	Proces ustanowiony	238
ODPOWIEDZIALNE ZAMÓWIENIA Znajdowanie właściwych partnerów wspierających naszych klientów oraz nas samych w osiąganiu wszystkich naszych celów zrównoważonego rozwoju	Zapewnianie, by wszyscy więksi dostawcy podpisali Kodeks postępowania dostawców	100%	100%	100%
	Mechanizm kontrolny do oceniania zgodności dostawców	W trakcie przeglądu	-	Ustanowiony
	Utrzymanie przeszkolenia 100% nabywców w zakresie odpowiedzialnych zamówień	100%	100%	100% (cel: 100%)
	Przeprowadzanie samooceny pod względem społecznej odpowiedzialności biznesu przez wszystkich większych dostawców bezpośrednich	50	30	30 (cel: 30)
	Przeprowadzanie samooceny pod względem społecznej odpowiedzialności biznesu przez 10 dostawców pośrednich	Wykonany program pilotażowy	Wykonany program pilotażowy	5
	Wprowadzenie narzędzia oceny ryzyka u wszystkich większych dostawców bezpośrednich	Ustanowiony	-	-
	Przegląd procesów oceny społecznej odpowiedzialności biznesu u wszystkich dostawców	W trakcie przeglądu	-	-
PRZEJRZYSTOŚĆ I UJAWNIANIE INFORMACJI Utrzymać się wśród 3% spółek ocenianych najwyżej pod względem przejrzystości i ujawniania informacji wśród >40.000 globalnych dostawców ocenianych przez EcoVadis pod kątem osiągnięć w zakresie ochrony środowiska, kwestii społecznych oraz ładu korporacyjnego	Utrzymanie wiodącej pozycji Toyota Material Handling Europe pod względem przejrzystości i zrównoważonego rozwoju	Najlepszy 1%	Najlepsze 3%	Najlepsze 3%
	Utrzymanie poziomu Gold (EcoVadis) przez Toyota Material Handling Europe	1	1	1
	Uzyskanie poziomu Gold na poziomie lokalnym przez 17 lokalnych spółek zależnych	16	9	10
	Uzyskanie poziomu Bronze (EcoVadis) przez 8 niezależnych dystrybutorów	Rozpoczęto program pilotażowy	-	-
	Kontynuowanie raportowania na temat zrównoważonego rozwoju zgodnie z GRI dla >95% pracowników	Standardy GRI	Standardy GRI	Standardy GRI
		> 95%	> 95%	> 90%
	Weryfikacja zewnętrzna raportu GRI do R021	Nie	Nie	Nie
BEZPIECZEŃSTWO KLIENTÓW Dążyć do zerowego poziomu wypadków związanych z urządzeniami do obsługi materiałów w UE	Ulepszenie naszego podejścia w celu pomagania klientom w poprawianiu bezpieczeństwa i higieny działań związanych z obsługą materiałów	3 Glud & Marstrand, Logitri, Kesko	-	-
	Publikacja 3 studiów przypadków dotyczących klientów rocznie			
	Dostępność wszystkich rozwiązań w dziedzinie bezpieczeństwa klientów we wszystkich 21 spółkach sprzedażowych i usługowych (dojo, plakaty, ocena ryzyka, szkolenia, teledystrybucja, automatyka)	Tak	-	-
	Włączenie dodatkowych technologii bezpieczeństwa do produktów standardowych	Tak	-	-
	Dostosowanie 100% wózków do współpracy z systemem zarządzania flotą I_Site	Tak	+ 150%	+100%
	Szkolenia z obsługi wózków widłowych dla globalnych kierowników ds. bezpieczeństwa pracujących u naszych klientów: 100	182 (nowy cel – do ustalenia)	60 (cel: 60)	50 (cel: 50)
	Dalsze promowanie bezpieczeństwa jako partner EU-OSHA od 2010 r.	Tak	Tak	Tak
	Analiza ryzyka Klienta – wdrożenie w 3 krajach w R020; wdrożenie w 6 krajach do R021	Wprowadzenie		

Więcej informacji na temat poprzednich lat – zob. nasze poprzednie Raporty na temat zrównoważonego rozwoju.



OPTYMALIZACJA

MOŻLIWOŚCI INDYWIDUALNEGO ROZWOJU



Jestem dumny z naszej silnej sieci lokalnych liderów HR, wdrażających naszą ambitną strategię. Dzięki ich wysiłkom, ponad 80% spośród naszych 11.410 pracowników w Europie pracuje obecnie w zakładach produkcyjnych i spółkach sprzedażowych, których praktyki pracy zostały ocenione na poziomie „Zaawansowanym” przez niezależną agencję ratingową EcoVadis. Chcemy, by do roku 2021 wszystkie nasze europejskie podmioty osiągnęły poziom „Wybitny” lub „Zaawansowany”, poprzez zoptymalizowanie możliwości rozwoju naszych pracowników.



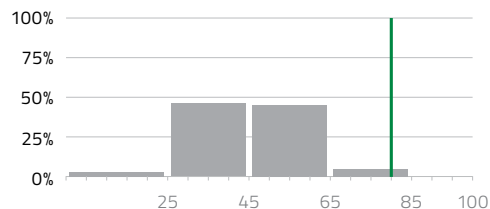
Peter Damberg,

Starszy Wiceprezes ds. Zasobów Ludzkich,
Zrównoważonego Rozwoju
i Komunikacji Korporacyjnej
Toyota Material Handling Europe

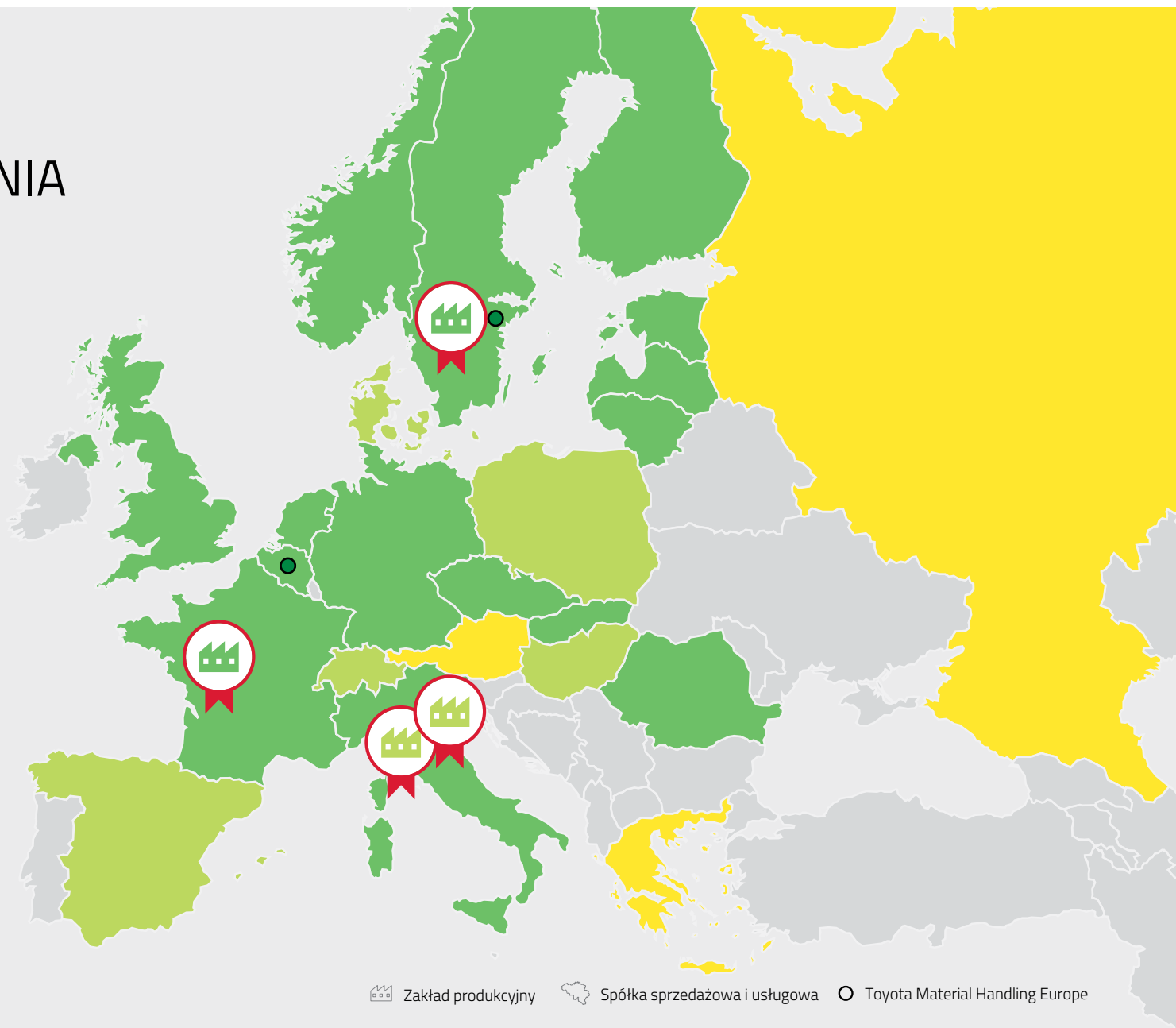
Według EcoVadis

- $\geq 80\%$ Wýbitny
- 60% Potwierdzony
- 40% Częściowy
- $< 30\%$ Niezaliczenie
- 70% Zaawansowany
- 50% Średniozaawansowany
- 30% Zaliczenie
- Operatorzy zewnętrzni

Toyota Material Handling Europe **80%**



■ Wszystkie spółki oceniane przez EcoVadis w naszej branży



Zakład produkcyjny



Spółka sprzedażowa i usługowa



Toyota Material Handling Europe



OPTYMALIZACJA MOŻLIWOŚCI INDYWIDUALNEGO ROZWOJU

PODSTAWOWE FAKTY

Zdolność spółki Toyota Material Handling Europe do podtrzymywania i rozwijania swojej działalności, a także oferowania wysokiej jakości produktów, zależy od jej pracowników. Dlatego nasza umiejętność przyciągania i zatrzymywania wykwalifikowanych pracowników, a także umożliwiania im rozwoju, ma kluczowe znaczenie. Z racji tego, że budujemy zharmonizowaną, paneuropejską strategię zarządzania kapitałem ludzkim, organizację HR oraz KPI dotyczących HR, osiągamy większe sukcesy w promowaniu rozwijania najlepszych praktyk w zakresie przyciągania i zatrzymywania talentów, dbania o rozwój pracowników, poszanowania równych szans i angażowania pracowników.



200

menedżerów

przeszkolonych w ramach programu LEAD



12
sesji
e-learningowych
przeprowadzonych
średnio przez
jednego pracownika
w ciągu roku



OHSAS 18001
(obecnie ISO 45001) w

4 zakładach
produkcyjnych
3 spółkach
sprzedażowych
i usługowych



100%
pracowników
pracuje w podmiotach,
które przyjęły ambitną
lokalną „Strategię
zarządzania
kapitałem ludzkim”



15%
kobiet-
kierowniczek
przy czym kobiety
stanowią
16% wszystkich
pracowników



1 481
nowych
pracowników
zatrudnionych od R018



1032
kursów
dostępnych
w naszej akademii
e-learningowej,
w 13 językach
(+39% vs R018)



PRZYCIĄGANIE I ZATRZYMYWANIE TALENTÓW

Nasz sukces jako pracodawcy pierwszego wyboru wynika z ciągłego inwestowania w naszych pracowników, w ich kompetencje zawodowe i rozwój osobisty. Od 2014 r. zwiększamy inwestycje w naszych pracowników i opracowujemy programy i procesy ukierunkowane na rekrutowanie właściwych osób oraz utrzymywanie zmotywowanej i skutecznie działającej kadry. EcoVadis przyznał nam **ocenę 80%** – „Poziom Zaawansowany” – w kategorii „Praktyki zatrudnienia”.

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, poprawiamy wyniki biznesowe, aby móc nadal zapewniać zatrudnienie oraz utrzymywać sprawiedliwe i stabilne warunki pracy. Jednocześnie pragniemy budować harmonijne i stymulujące środowisko pracy.

STRATEGIA ZARZĄDZANIA KAPITAŁEM LUDZKIM

Wszystkie nasze podmioty zatwierdziły lokalne Strategie zarządzania kapitałem ludzkim, by lokalne zespoły HR mogły wspierać działalność firmy poprzez rozwijanie lokalnej siły roboczej, niezbędnej do realizowania naszej strategii biznesowej. Każda z tych strategii skupia się na trzech lokalnych priorytetach w dziedzinie HR.

Poddaliśmy naszą centralną strategię przeglądowi, by wesprzeć naszą nową strategię korporacyjną „Zero Muda”. Dostosowując nasze działania z obszaru HR do nowych priorytetów określonych w tej strategii, zaczęliśmy przykładać większą wagę do cyfryzacji poprzez inwestowanie w kompetencje i nowe zasoby dla naszych działów Rozwiązań Logistycznych.

CYFRYZACJA	SZYBKOŚĆ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	PRZEWAGA KOMPETENCYJNA	KOMUNIKACJA STYMULUJĄCA ZMIANY	LIDER ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU
- Nowa cyfrowa przestrzeń robocza - Talentsoft	- Sprawne przywództwo i wysokie wyniki - Delegowanie zadań - Międzyfunkcyjność - Talenty i szkolenie menedżerów	- Marka pracodawcy - Nowe kompetencje - Zwiększanie możliwości	- Zaufanie - Przejrzystość - Jasność strategiczna - Jeden kierunek	- Wartości w praktyce - Zdrowie i bezpieczeństwo - Klimat i energia - Nowa działalność

ONBOARDING I ODEJŚCIA PRACOWNIKÓW

Ponieważ pracownicy firm dysponujących wysokiej jakości programami onboardingowymi **znacznie szybciej uzyskują pełne kompetencje**, uznajemy to za bardzo ważną kwestię. Trzy razy w roku organizujemy dni orientacyjne w naszych głównych podmiotach, zachęcając je do organizowania lokalnych inicjatyw wprowadzających.

W 2019 r. **wskaźnik rotacji pracowników wyniósł 10%**, co jest wartością zbliżoną do 10% średniej dla branży produkcyjnej. W zeszłym roku wskaźnik ten wynosił 8%. Zmniejszenie wartości tego wskaźnika stało się dla nas jednym z priorytetów. Naszym celem jest utrzymywanie jej w przyszłości poniżej 8%.

Pracownicy opuszczający naszą firmę są wysłuchiвани i mają możliwość podzielenia się z nami swoimi uwagami poprzez wywiad końcowy, wprowadzony w całej naszej firmie w celu lepszego zrozumienia powodów odchodzenia pracowników oraz gromadzenia wiarygodnych danych, pozwalających na odpowiedni dobór środków ograniczających ryzyko. Program wywiadów końcowych został wprowadzony w RO18. Chcemy, by do RO21 w wywiadach końcowych uczestniczyło 80% osób odchodzących z naszej firmy.

WYNAGRODZENIA I ŚWIADCZENIA

W Toyota Material Handling Europe wierzymy w **sprawiedliwy i przejrzysty proces określania poziomów wynagrodzenia**, zgodnie z praktykami rynkowymi i indywidualnymi wynikami. Porównujemy tendencje w wynagrodzeniach na poziomie europejskim i lokalnym, w obszarach płac stałych i zmiennych oraz programów emerytalnych. Zamierzamy nadal doskonalić sposoby wykorzystywania tych informacji.

W RO16 opracowaliśmy **Politykę nagród**, służącą jako zbiór wytycznych przy opracowywaniu planów i strategii w podobszarach takich jak zachęty krótkoterminowe, a także przy prowadzeniu programów wynagrodzeń i świadczeń. Nowa Polityka nagród opiera się na założeniach sprawiedliwości, przejrzystości i równych szans dla wszystkich. Nasze 21 spółek sprzedażowych i usługowych posiada struktury wynagrodzenia dostosowane do modelu obowiązującego w Toyota Material Handling Europe i wspierające osiąganie celu strategicznego. Zgodnie z naszymi strategiami biznesowymi, opracowaliśmy plany dotyczące umów dla kadry wykonawczej oraz zachęt krótkoterminowych. Stosujemy jednolite umowy dla całej kadry wykonawczej, co podkreśla, że jesteśmy jedną firmą działającą w całej Europie, oferującą podobne warunki zatrudnienia na tego rodzaju stanowiskach.

W RO14 powołaliśmy **Komitet ds. Wynagrodzeń**, który podejmuje decyzje w sprawie wynagrodzeń i świadczeń dla kadry wykonawczej. Komitet, w skład którego wchodzi Przewodniczący, Prezes i Dyrektor Generalny oraz Starszy Wiceprezes ds. HR, monitoruje i kontroluje kwestie związane z wynagrodzeniami i świadczeniami. Podejmuje on również decyzje w sprawie wszelkich nowych lub poprawionych programów. Coroczny proces przeglądu wynagrodzeń jest przygotowywany pod kątem procesu decyzyjnego Komitetu ds. Wynagrodzeń. Wszystkie stanowiska wykonawcze są stopniowane przez niezależnego, zewnętrznego partnera, co umożliwia nam uzyskiwanie corocznie aktualizowanych danych dotyczących wynagrodzeń oraz wgląd w praktyki rynkowe. Zapewniamy również kontrolę i dogłębną wiedzę na temat programów emerytalnych i świadczeń we wszystkich naszych spółkach zależnych.

W RO18 ukończyliśmy **audyt programów emerytalnych i ubezpieczeniowych** w całej Europie, pragnąc uzyskać większą spójność i sprawiedliwość poprzez ich harmonizację.



SZKOLENIA I ROZWÓJ

Postępy naszych pracowników są ważne zarówno dla nich samych, jak i dla naszych klientów oraz całej naszej firmy. Dlatego zapewniamy naszym pracownikom możliwość rozwoju i podtrzymywania kompetencji i umiejętności, jak również inwestujemy w naszą sieć dilerów i dostawców.

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, poprzez szkolenia oraz wszelkie inne odpowiednie środki stale dążymy do osobistego rozwoju i doskonalenia umiejętności zawodowych naszych pracowników.

Nasze programy w zakresie przywództwa i rozwoju pracowników gwarantują, że nasi pracownicy:

- zostali zaznajomieni z naszym Kodeksem postępowania oraz naszymi zasadami i wartościami: przykazaniami Toyody i filozofią Toyota Way, oraz postępują zgodnie z nimi, podczas gdy ich liderzy rozumieją naszą filozofię przywództwa i potrafią stosować ją w praktyce
- mają możliwość pełnienia roli liderów, jednocześnie realizując swoje osobiste ambicje zawodowe w ramach naszych programów LEAD, LIFT i Talent – oraz otrzymują aktywne wsparcie w tym zakresie,
- mają możliwość rozwijania swojej wiedzy i umiejętności przez cały okres pracy w naszej firmie, dzięki szkoleniom technicznym takim jak System Produkcyjny Toyoty (TPS) czy też nasz program onboardingowy w dziale sprzedaży
- są sprawiedliwie oceniani za swoją pracę i prowadzą stały dialog ze swoimi menedżerami poprzez nasze nowe narzędzia Agile Performance, a także uzyskują wsparcie w dalszym rozwoju osobistym, zgodnie z naszą Polityką rozwoju kompetencji
- otrzymują wsparcie zewnętrznie rekrutowanych pracowników uzyskujących wysokie wyniki, w ramach naszego programu szkolenia menadżerów

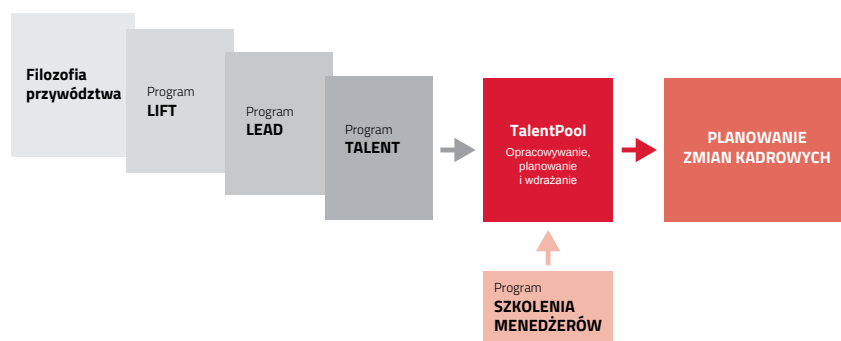




Świat nieustannie się zmienia, klienci przejawiają inne zachowania i oczekiwania, ewoluje także nasz sposób zarządzania ludźmi. Program LEAD dał mi poczucie pewności siebie w mojej roli lidera, wzbogacił mnie zarówno poprzez interakcje z moimi kolegami, jak i ze szkoleniowcami.

Nathalie Arit,
Menedżer ds. Marketingu,
CESAB Material Handling Europe

ROZWÓJ LIDERÓW



W ciągu ostatnich pięciu lat, nasza europejska organizacja HR skupiała się szczególnie na szkoleniu i rozwoju liderów. Wynika to ze świadomości kluczowej roli, jaką odgrywa przywództwo w umożliwianiu rozwoju naszej działalności i naszych pracowników. Ponadto ogólne badania wskazują, że głównym czynnikiem zatrzymywania ludzi w firmie jest jakość przywództwa. W kolejnych pięciu latach będziemy nadal skupiać się na rozwoju liderów.

LEAD

Toyota Material Handling Europe uczyniła Leadership Development Programme (Program rozwoju przywództwa) programem stałym, co stanowi kluczowy krok na drodze rozwoju. Ten 13-dniowy program składa się z czterech modułów wspierających postępy każdego uczestnika w jego roli lidera. Treść programu obejmuje wykorzystywanie wartości naszej firmy, a także opracowywanie technik szkoleniowych i poszerzanie ogólnej znajomości zagadnień biznesowych. Naszym celem jest zwiększenie liczby kobiet na stanowiskach kierowniczych, dlatego przywiązujemy szczególną wagę do włączania kobiet do programu LEAD. Chcemy, aby do RO21 30% uczestników programów rozwojowych Toyota Material Handling Europe stanowiły kobiety.

W RO16 w programie LEAD wzięło udział 16 menedżerów, w RO17 – kolejnych 60, a w RO18 – 120. W ramach ewaluacji przeprowadzonej sześć miesięcy po zakończeniu programu, stwierdzono, że uczestnicy programu LEAD osiągnęli znaczące postępy jako liderzy, co przyniosło korzyść w postaci **lepszego wykorzystywania potencjału coachingowego** względem podwładnych. Naszym celem jest stopniowe zwiększanie możliwości programu LEAD. W RO19 w programie LEAD wzięło udział 85 liderów.

LIFT

Aby spełnić rosnące wymagania w zakresie generowania wartości, które obejmują kilka funkcji organizacyjnych, uruchomiliśmy nasz pierwszy program LIFT, ukierunkowany na **rozwój liderów wielofunkcyjnych**. W pierwszym programie LIFT (RO19) uczestniczyło 14 osób, a do RO21 ukończy go ponad 50 pracowników.

TALENT

Łącznie w programie Talent wzięło udział 34 **młodszych i starszych menedżerów**. Program ten pomaga uczestnikom w podejmowaniu dodatkowych kroków na rzecz rozwoju w kierunku pełnienia roli starszych kierowników. Trzecia edycja programu wystartowała w kwietniu 2019 r.

PROGRAM SZKOLENIA MENEDŻERÓW

Aby uzupełnić nasze wewnętrzne programy dla liderów, wprowadziliśmy **Program szkolenia menedżerów**. W RO19 przeprowadziliśmy pierwszą edycję tego Programu, w której uczestniczyło osiem osób. Wybraliśmy osiem osób osiągających wysokie wyniki z całej Europy (pięciu mężczyzn, trzy kobiety), o doświadczeniu zawodowym wynoszącym od trzech do ośmiu lat, którzy w ramach programu pracowali nad różnymi zadaniami w różnych podmiotach i lokalizacjach. Po pomyślnym ukończeniu rocznego szkolenia, zaproponowano im stanowiska odpowiadające naszym potrzebom oraz ich umiejętnościom i potencjałowi rozwoju.



PROGRAMY ROZWOJU PRACOWNIKÓW

W grudniu 2015 r. przyjęliśmy w całej naszej organizacji Politykę rozwoju kompetencji. Formalne wymogi w zakresie uczenia się i szkolenia dokumentowane są w planie rozwoju i kompetencji pracownika, omawianym w ramach corocznego przeglądu wyników pracowników.

AKADEMIA SZKOLENIOWA

Zapewniamy formalne możliwości uczenia się i szkolenia wszystkim pracownikom pracującym zarówno w pełnym, jak i niepełnym wymiarze pracy. Naszą akademią szkoleniową online i offline zarządza specjalny dział. Specjalne programy szkoleniowe są opracowywane i stale aktualizowane dla konkretnych obszarów biznesowych lub dla wszystkich pracowników. Przykładowo, nasze „Portfolio szkoleń sprzedażowych” online i offline obsługiwane jest przez zespół specjalistów zapewniających, by wszyscy pracownicy działów sprzedaży otrzymywali szkolenie w wybranym przez siebie języku, dostępne na żądanie.

W R019 w naszej akademii e-learningowej dostępne były **1032 kursy** (745 w R018) w 21 językach systemowych i 15 językach kursowych.

Aby móc obsłużyć cztery miliony zgłoszeń serwisowych rocznie, polegamy w znacznym stopniu na ponad 200 dealerach i 15 niezależnych dystrybutorach w całej Europie, z którymi prowadzimy ścisłą współpracę. Mimo że są to niezależne firmy, ich pracownicy wchodzący w kontakt z naszymi produktami i usługami podlegają szkoleniu i ocenie, co ma zapewnić, że pracują z klientami zgodnie ze standardami Toyota Material Handling. W R017 nasza Akademia Sieciowa miała około **3.000 zewnętrznych użytkowników** i oferowała ponad 170 kursów dotyczących sprzedaży, serwisowania, umiejętności technicznych oraz naszego systemu zarządzania flotą – I_Site.

TOYOTA SERVICE CONCEPT ORAZ SZKOLENIA

Celem Toyota Service Concept (TSC) jest dostosowanie zasad tzw. „szczupłego zarządzania” wdrożonych w Systemie Produkcyjnym Toyoty (TPS) – wspierającym produkcję – do naszej działalności serwisowej. TSC opisuje nasze podejście do kwestii planowania, zarządzania oraz dostarczania wyjątkowego standardu obsługi serwisowej przez cały okres eksploatacji wózków widłowych oraz przez cały okres trwania naszych relacji z klientem. Kluczem do wydajnej obsługi wózków widłowych jest szkolenie techników.

Nasz program edukacji techników serwisowych (STEP) udostępniany jest zespołom serwisowym oraz certyfikowanym niezależnym dystrybutorom i dealerom. STEP gwarantuje, że nasi technicy posiadają odpowiednią wiedzę techniczną oraz potrafią budować relacje z klientami oparte na zaufaniu. 92% naszych techników zostało przeszkolonych pod względem serwisowania wózków w bezpiecznych warunkach, z poszanowaniem środowiska naturalnego oraz najwyższych standardów jakości. Dowiedz się, jak program STEP pomaga dealerom we Włoszech zwiększać wydajność pracy.

Program posprzedażowej oceny usług i certyfikacji (ASEC) skierowany jest do naszych pracowników, niezależnych dystrybutorów i dealerów. ASEC zapewnia standaryzację we wszystkich spółkach sprzedażowych i usługowych na całym świecie, w 280 placówkach. Gwarantuje on zapoznanie się z warunkiem „5S” firmy Toyota (Sort-Set in Order-Shine-Standardise-Sustain, czyli: sortuj, porządkuj, lśnij, standaryzuj, podtrzymuj) przez każdego technika serwisowego, zanim rozpocznie on pracę, w kwestiach takich jak środki ochrony osobistej, zarządzanie środowiskowe, recykling, szkolenia itp. Co trzy lata każda placówka jest poddawana audytowi pod kątem prawidłowego stosowania ASEC.

Nasze programy ASEC i STEP są istotną częścią procesu doskonalenia umiejętności w naszych organizacjach serwisowych. Będziemy nadal dążyć do osiągnięcia naszego celu: do R0201 100% techników ma osiągnąć poziom Bronze w programie STEP, a 100% naszych podmiotów ma uzyskać certyfikat ASEC na poziomie wejściowym.





Wierzę w miejsce pracy, które dba o dobre samopoczucie swoich pracowników, zarówno pod względem emocjonalnym, jak i intelektualnym, by mogli oni jak najlepiej odpowiadać na potrzeby naszych klientów. Doskonałe przywództwo to najcenniejszy zasób budujący kulturę naszej firmy. Chcemy koncentrować się na wypełnianiu naszych zobowiązań i posiadaniu całkowitej kontroli nad wszystkimi naszymi działaniami. Dzisiaj, bardziej niż kiedykolwiek, każdy pracownik odpowiada za zrównoważony rozwój.

Viktória Prevužňáková,
Menedżer ds. HR i Zgodności,
Toyota Material Handling Slovakia

ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

Zaangażowanie pracowników jest kluczową kwestią, jeżeli chcemy ich przyciągnąć i zatrzymać. Zaangażowani pracownicy są **bardziej zmotywowani** w swojej codziennej pracy, **bardziej wydajni** w osiąganiu celów, **bardziej kreatywni i lojalni** w stosunku do pracodawcy. Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, okazujemy szacunek dla oczekiwań i ambicji naszych pracowników poprzez nieustanne poszukiwania udoskonaleń.

OCENY

Wierzimy, że silna kultura korporacyjna, która maksymalizuje wyniki indywidualne i biznesowe, prowadzi do indywidualnego zadowolenia z pracy. Zarządzanie indywidualnymi wynikami pracowników jest kluczem do ich motywowania, zatrzymywania ich w firmie oraz osiągania dobrych wyników biznesowych. Z czasem technologia pozwoli nam na angażowanie wszystkich pracowników w bardziej osobisty i zindywidualizowany sposób. W niniejszym raporcie skonsolidowano oceny uzyskane w 29 podmiotach. W RO19 73% naszych pracowników zostało poddanych corocznej ocenie wyników. Pragniemy podziękować tym 15 podmiotom, które już teraz osiągnęły cel w postaci 80% pracowników objętych oceną, na dwa lata przed wyznaczonym terminem (2021): Austria, Szwajcaria, Czechy, Hiszpania, Finlandia, Węgry, Francja (produkcja), Szwecja (produkcja), Holandia, Słowacja, Rumunia, Rosja, Szwecja, Norwegia oraz TMHEL Antwerp.

W porównaniu z RO18:

- 11 podmiotów poprawiło swój poziom ocen
- 7 podmiotów pozostało na tym samym poziomie
- 11 podmiotów przeprowadziło mniej ocen

Toyota Material Handling Europe dąży do zwiększenia liczby ocen dotyczących wyników. Pragniemy sprawić, by praca stała się bardziej angażująca i konstruktywna dla wszystkich, przyjmując jednocześnie ustrukturyzowane podejście do wprowadzania zmian w naszej organizacji.

REPREZENTACJA

Dochowujemy zgodności z wszelkimi przepisami prawnymi dotyczącymi umów zbiorowych, które obejmują większość naszych pracowników (>80%). Niektóre kraje stosują inne rodzaje układów, zgodnie z lokalnymi praktykami, tradycjami i prawem pracy. Toyota Material Handling Europe zapewnia pracownikom możliwości angażowania się w działalność firmy oraz wyrażania własnych opinii.

EUROPEJSKA RADA ZAKŁADOWA

Europejska Rada Zakładowa (ERZ) jest partnerem znacząco przyczyniającym się do komunikowania różnych kwestii dotyczących pracowników w wielu krajach UE. Zajmuje się ona kwestiami takimi jak zdrowie i bezpieczeństwo pracowników. Każdego roku dzielimy się naszymi wynikami w dziedzinie zdrowia i bezpieczeństwa pracowników, porównywanymi ze wskaźnikami KPI, na posiedzeniach Europejskiej Rady Zakładowej. Podczas opracowywania planów działania brane są pod uwagę także opinie przedstawicieli pracowników. ERZ została powołana do życia w 1996 r. na mocy europejskiego i szwedzkiego prawa pracy. Każdy podmiot może wybrać jednego lub więcej przedstawicieli, w zależności od swojego rozmiaru. W corocznym zgromadzeniu bierze udział nasz Prezes oraz kilkoro członków Zespołu Zarządzającego.

WOŁONTARIAT

W celu zwiększenia świadomości na temat zrównoważonego rozwoju wśród naszych pracowników, przeprowadzamy każdego roku różne działania, w szczególności związane ze Światowym Dniem Środowiska ONZ (czerwiec) oraz Europejskim Tygodniem Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (październik).

Jesteśmy zdeterminowani, by wносить pozytywny wkład w społeczeństwo i chcemy angażować w te działania naszych pracowników. W RO19 przekazaliśmy około 100.000 EUR organizacjom non-profit zajmującym się kwestiami społecznymi i środowiskowymi. Co więcej, ponad 500 pracowników wzięło udział w różnych działaniach w charakterze wolontariuszy: zbierali fundusze na cele charytatywne, wspierali lokalne akcje na rzecz ochrony środowiska, zwiększali świadomość na temat niepełnosprawności, uczestniczyli w wydarzeniach dla studentów itp.

Wiele podmiotów organizuje biegi charytatywne. 51 pracowników Toyota Material Handling France wzięło udział w triathlonie La Baule, we Włoszech 24 pracowników uczestniczyło w biegu przeciw rakowi, a w Szwecji 260 pracowników wsparło inicjatywę oddawania krwi poprzez uczestnictwo w biegu charytatywnym.

Przy wsparciu zewnętrznej organizacji, spółka Toyota Material Handling France zorganizowała warsztaty poświęcone zwiększaniu świadomości na temat niepełnosprawności. Warsztat przeznaczony jest dla pracowników pełnosprawnych i ma pomóc im w zrozumieniu codziennych problemów oraz uczuć pracowników niedowidzących, niedosłyszących bądź dotkniętych innymi fizycznymi niepełnosprawnościami, jak również chorobami psychosomatycznymi. W warsztacie wzięło udział 81 pracowników, którzy m.in. przygotowywali posiłek z przesłoniętymi oczami bądź z zatyczkami w uszach. Dzięki takim symulacjom mogli poczuć się jak ich niepełnosprawni koledzy. Uczestnicy dzielili się również swoją wiedzą na temat niepełnosprawności.



RÓWNE SZANSE I RÓŻNORODNOŚĆ

Będąc dużym pracodawcą, obecnym w ponad 20 państwach Europy, jednakowo szanujemy wszystkie osoby, akceptujemy różnice i podkreślamy globalny charakter rodziny i wartości Toyota. Wierzymy, że zróżnicowana siła robocza jest kluczową wartością dla naszej firmy i ma bezpośredni wpływ na nasz sukces biznesowy. Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, nie tolerujemy dyskryminacji. W niniejszym raporcie dokonaliśmy konsolidacji danych dotyczących płci i wieku uzyskanych z 29 podmiotów, w porównaniu z 14 podmiotami w RO15.

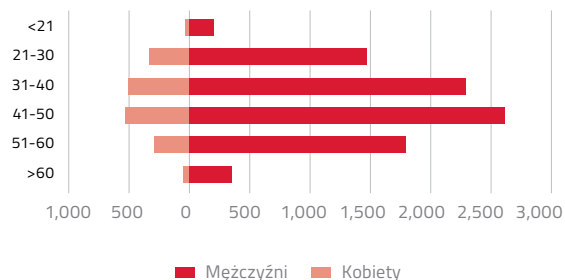
Na koniec RO19, Toyota Material Handling Europe zatrudniała ogółem 11.410 pracowników. Personel tymczasowy stanowił 3,8% pracowników, podczas gdy 96,2% kadry pracuje na podstawie umowy o pracę. Wśród naszych pracowników 16% stanowią kobiety, a 22% to osoby w wieku powyżej 50 lat. Posiadamy 5.100 techników serwisowych, spośród których tylko jedna osoba jest kobietą.

Na koniec RO19 kobiety stanowiły 15% naszych menedżerów, chcemy jednak stopniowo zwiększać ten odsetek poprzez objęcie 30% naszych pracownic programami szkoleń menedżerskich.

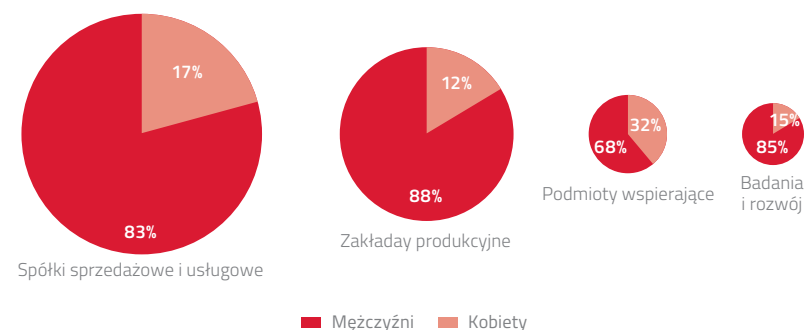
Ponieważ jeden na pięciu naszych pracowników ma powyżej 50 lat, pracujemy nad programem zdrowego starzenia się w miejscu pracy oraz nad zapewnieniem, by nasze środowisko pracy było odpowiednie dla osób w każdym wieku. Postrzegamy „zdrowe miejsca pracy” jako integralną część procesu zatrzymywania pracowników. Chcemy również zachęcać pracowników do aktywności i do uczestniczenia w naszych programach szkoleniowych i rozwojowych. Cztery podmioty z wyższym niż średnia wiekiem pracowników wprowadziły plany zarządzania zmianami kadry, aby mieć pewność, że wiedza tych osób zostanie przekazana w przyszłości nowym pracownikom.

Inspirując się lokalnymi inicjatywami realizowanymi w Szwecji, takimi jak „Plan równego traktowania 2016–2018” czy plan działania na rzecz różnorodności płci z 2017 r., spółka Toyota Material Handling Europe powołała na początku 2018 r. grupę roboczą ds. **różnorodności płci**. Składa się ona z członków centralnego Działu HR, Działu ds. Zrównoważonego Rozwoju oraz Działu Prawnego i Zgodności. Grupa będzie przedkładać okresowe raporty naszemu Komitetowi ds. Ładu Korporacyjnego. Do jej zadań należy m.in. prowadzenie analiz porównawczych bieżącego stanu różnorodności płci, ocena potencjalnego ryzyka i możliwości oraz opracowanie i wdrożenie strategii na rzecz różnorodności i równych szans do RO21.

PRACOWNICY WEDŁUG WIEKU I PŁCI



PRACOWNICY WEDŁUG FUNKCJI I PŁCI





BEZPIECZEŃSTWO I ZDROWIE PRACOWNIKÓW

Zgodnie z wizją zerowego poziomu wypadków, opracowaną przez Toyota Industries Corporation, każdy pracownik, kierując się naszym korporacyjnym credo, dąży do stworzenia kultury korporacyjnej, w której najwyższym priorytetem jest utrzymanie bezpieczeństwa we wszystkich obszarach i która skupia się na wzajemnej życzliwości oraz zadowoleniu pracowników z ich miejsca pracy. Dowiedz się więcej o wizji bezpieczeństwa Toyota Industries Corporation oraz o naszym podejściu do bezpieczeństwa w miejscu pracy.

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, tworzymy bezpieczne, zdrowe środowisko pracy dla wszystkich. Uważamy, że zdrowie i bezpieczeństwo to wspólna odpowiedzialność kierowników i pracowników. Liderzy powinni zapewnić bezpieczne środowisko fizyczne, aby stworzyć kulturę bezpieczeństwa. Pracownicy są odpowiedzialni za przestrzeganie wytycznych w zakresie bezpieczeństwa oraz podejmowanie proaktywnych kroków na rzecz zapewniania bezpieczeństwa dla siebie i współpracowników.

Korzystając z wkładu najbardziej doświadczonych ekspertów w dziedzinie zdrowia i bezpieczeństwa, pracujących w naszych podmiotach we Francji, Hiszpanii i Szwecji, opracowaliśmy szczegółową **Politykę zdrowia i bezpieczeństwa** dla całej firmy. Została ona przyjęta przez nasz europejski Zespół Zarządzający i przedstawiona podmiotom w RO19.

Aby osiągnąć nasz cel w postaci zerowego poziomu wypadków, obrażeń i chorób zawodowych, spółka Toyota Material Handling Europe zamierza:

- zapewnić, by bezpieczeństwo stanowiło integralną część wszelkich działań i decyzji podejmowanych w firmie
- współpracować w celu zapobiegania wypadkom i chorobom zawodowym, poprzez identyfikację, ocenę i eliminację różnych rodzajów ryzyka
- systematycznie identyfikować i eliminować przyczyny źródłowe zaistniałych wypadków i zdarzeń potencjalnie wypadkowych, celem zapobieżenia ich występowaniu
- zapewnić, by kadra zarządzająca i organizacje liniowe odpowiadały za bezpieczeństwo w pracy, przy wsparciu specjalistów w tej dziedzinie
- zapewniać, by wszyscy menedżerowie dawali przykład własnym postępowaniem. Są oni odpowiedzialni za środowisko pracy i muszą być wzorem do naśladowania
- zapewniać, by wszyscy pracownicy otrzymywali niezbędne instrukcje, szkolenia i sprzęt niezbędne do stosowania bezpiecznych metod pracy
- przestrzegać wszelkich obowiązujących praw, regulacji i wymogów

ZARZĄDZANIE BHP

Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy zarządzane są na poziomie funkcjonalnym i lokalnym.

PRODUKCJA

Ponieważ pracownicy produkcji korzystają z maszyn przemysłowych w środowisku fabrycznym, przykładamy szczególną wagę do ich zdrowia i bezpieczeństwa. Ponadto nasze badania przeprowadzone w ramach partnerstwa z EU-OSHA wskazują, że 10% wszystkich wypadków w przemyśle ma miejsce z udziałem wózków widłowych.

Zarządzanie

Każda z lokalnych polityk BHP stosowanych w naszych fabrykach uwzględnia zarówno istotne przepisy krajowe, jak i kontekst lokalny. Opracowanie i przyjęcie polityki BHP na poziomie zakładu jest podstawowym wymogiem w celu uzyskania certyfikatu OHSAS 18001 (od 2013 r.), obecnie – ISO 45001. Poprawne stosowanie takiego systemu zarządzania bezpieczeństwem podlega kontroli dwa razy do roku, gdy w każdej z fabryk przeprowadzany jest audyt w celu ponownej certyfikacji. Zapoznaj się z certyfikatami uzyskanymi przez nasze podmioty, a także z naszymi politykami BHP w sektorze produkcji.

Dział BHP Toyota Industries Corporation wymaga, aby nasze fabryki co miesiąc przekazywały swoje wyniki dotyczące bezpieczeństwa oraz raz do roku przedkładały plan działania w zakresie BHP, zgodnie z globalnymi priorytetami bezpieczeństwa Toyota Industries Corporation. Raz w roku Dział BHP Toyota Industries Corporation organizuje spotkanie poświęcone BHP z przedstawicielami wszystkich zakładów produkcyjnych.

Komitety ds. bezpieczeństwa i higieny pracy

100% pracowników działów produkcji Toyota Material Handling Europe objętych jest pracami komitetów ds. bezpieczeństwa i higieny pracy. Struktura tych komitetów nieznacznie różni się od siebie, w zależności od konkretnych wymogów prawnych i kontekstu lokalnego. W zależności od kraju i lokalnego prawa pracy, komitety te spotykają się raz, dwa razy lub cztery razy w roku, a także gdy doszło do wypadku lub sytuacji potencjalnie wypadkowej, w celu dokonania analizy wypadku i oceny ryzyka. Komitety te są również proszone o opinię przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian w politykach lub procesach.

We wszystkich zakładach produkcyjnych odbywają się inspekcje pośrednie. Przestrzenie zrównoważonego rozwoju (dojo) lub aktywnej nauki stanowią część regularnych szkoleń w zakresie BHP (obok szkoleń w zakresie ochrony środowiska i jakości). W ramach ćwiczeń praktycznych, analizy przyczyn źródłowych oraz rezultaty sytuacji potencjalnie wypadkowych lub rzeczywistych wypadków przedstawiane są w formie wizualnej przy wykorzystaniu metodologii „5-S”. Wprowadzane są również nowe działania zapobiegawcze, narzędzia bezpieczeństwa oraz sprzęt ochronny.



Podoba mi się pełna autonomia, jaką mają technicy w kontaktach z klientami: praca w terenie i zarządzanie własnym harmonogramem. Do firmy Toyota dołączyłem całkiem niedawno, miałem więc okazję do wzięcia udziału w Europejskim Konkursie Umiejętności Serwisowych wraz z innymi technikami, co uznałem za skuteczną metodę nauki.

Kévin Ferrand,
Technik serwisowy, Toyota Material Handling France,
Zwycięzca Europejskiego Konkursu Umiejętności Serwisowych 2018

SPÓŁKI SPRZEDAŻOWE I USŁUGOWE

Zarządzanie

W przypadku naszych spółek sprzedażowych i usługowych, decyzja, czy wdrażać system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy OHSAS 18001, obecnie – ISO 45001, podejmowana jest autonomicznie przez zespół zarządzający każdego podmiotu. Do tej pory system ten został wprowadzony w naszych zakładach produkcyjnych we Włoszech, Francji i Szwecji oraz w naszych spółkach sprzedażowych we Włoszech, Czechach i Rumunii. Spółki sprzedażowe w Wielkiej Brytanii i Francji zamierzają uzyskać certyfikację w RO21.

Przykładamy szczególną uwagę do różnych aspektów BHP ważnych dla ogromnej liczby pracowników, takich jak odpowiedzialne kierowanie wózkiem, prawidłowe korzystanie z narzędzi oraz bezpieczne zachowanie w zakładach klientów.

Uzupełniamy wdrażanie i stosowanie właściwych polityk, systemów zarządzania i projektów zmian specjalnie opracowanymi szkoleniami, aby jeszcze bardziej promować bezpieczne zachowania w ramach naszej kultury korporacyjnej.

Wszyscy technicy serwisowi biorą udział w Programie edukacyjnym dla techników serwisowych (STEP), gdy po raz pierwszy dołączają do Toyota Material Handling. Program ten obejmuje szkolenie w zakresie bezpieczeństwa oraz pakiety bezpieczeństwa, zapewniające prawidłowe korzystanie z narzędzi, prawidłowe obchodzenie się z substancjami chemicznymi oraz bezpieczne świadczenie usług w zakładach klientów. Naszym celem jest zapewnienie, by wszystkie nasze podmioty świadczące usługi posprzedażowe i serwisowe uzyskały certyfikat STEP Bronze do RO21.

W kwietniu 2018 r. zorganizowano ogólnoeuropejski **konkurs umiejętności serwisowych**, otwarty dla wszystkich praktyków programu STEP, bezpośrednich pracowników działów posprzedażowych i serwisowych oraz pracowników naszej zewnętrznej sieci dystrybutorów i dealerów. Konkurs ten ma zachęcać wszystkich do dalszego rozwijania zachowań zgodnych z zasadami bezpieczeństwa.

Komitety ds. bezpieczeństwa i higieny pracy

Formalne komitety ds. bezpieczeństwa i higieny pracy funkcjonują w większości spośród naszych 21 spółek sprzedażowych i usługowych, obejmując wszystkich pracowników. Komitety te są wymagane prawem lub ustanawiane dobrowolnie, w zależności od lokalnych przepisów prawa pracy.

W przypadku braku formalnego komitetu (Słowacja i Austria), lokalny dział ds. HR lub BHP przekazuje sprawy dotyczące dobrostanu, bezpieczeństwa lub zdrowia pracowników właściwym osobom w spółce, odnotowuje je w naszych systemach zarządzania bądź informuje o nich lokalne organy, zgodnie z krajowymi procedurami raportowania i wymogami prawnymi.

Wszystkie nasze spółki sprzedażowe i usługowe zgłaszają wszelkie wypadki i incydenty do naszego działu operacji technicznych, skąd trafiają one do powiązanych działów na szczeblu centralnym, co pozwala na wymianę doświadczeń i najlepszych praktyk, jak również szybkie i skuteczne wdrażanie środków naprawczych i łagodzących.

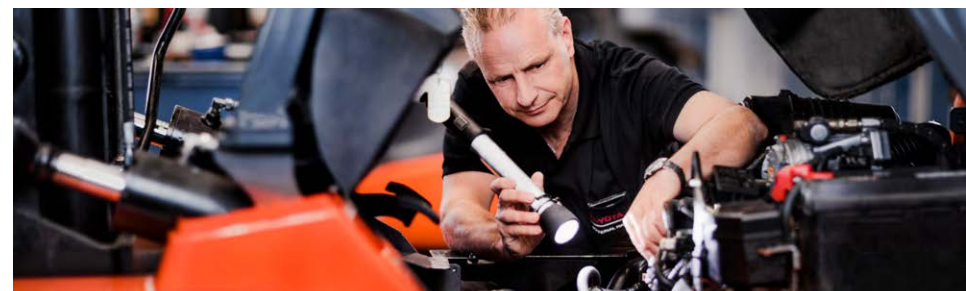
PODMIOTY WSPIERAJĄCE I LOGISTYKA

Lokalny Dział HR zarządza kwestiami związanymi z BHP oraz innymi kwestiami określonymi przez krajowe prawo pracy.

NASZA SIEĆ ZEWNĘTRZNA

Nasza sieć obejmuje 15 niezależnych dystrybutorów w 20 krajach oraz ponad 200 dealerów.

Nasz program edukacji techników serwisowych (STEP) jest również udostępniany certyfikowanym niezależnym dystrybutorom i dealerom. W ramach programu szkoleniowego STEP przeprowadzane są regularne oceny, które mają zapewniać, by zespoły dysponowały bezpiecznym sprzętem, niezbędną wiedzą oraz umiejętnościami koniecznymi do obsługi niebezpiecznych produktów i odpadów, a także by pracownicy podejmowali niezbędne środki ostrożności, gwarantujące bezpieczeństwo im samym oraz osobom znajdującym się w pobliżu.





Od roku 2012 udało nam się ograniczyć nieobecności w spółce Toyota Material Handling Belgium o 30%, dzięki skupianiu się na edukacji i prewencji. W styczniu 2019 r. spółka Toyota Material Handling Belgium przeniosła się do nowego budynku, w którym wprowadzono „dojo bezpieczeństwa”. Jest to miejsce aktywnej nauki na temat zdrowia i bezpieczeństwa, otwarte dla wszystkich pracowników. Zamierzamy stopniowo budować kulturę, w której zdrowie i bezpieczeństwo stanowią dla wszystkich priorytet.

Marina Rooms,
Menedżer ds. Zasobów Ludzkich,
Toyota Material Handling Belgium

Walter Van Vlasselaer,
Menedżer ds. Jakości Bezpieczeństwa,
Toyota Material Handling Belgium

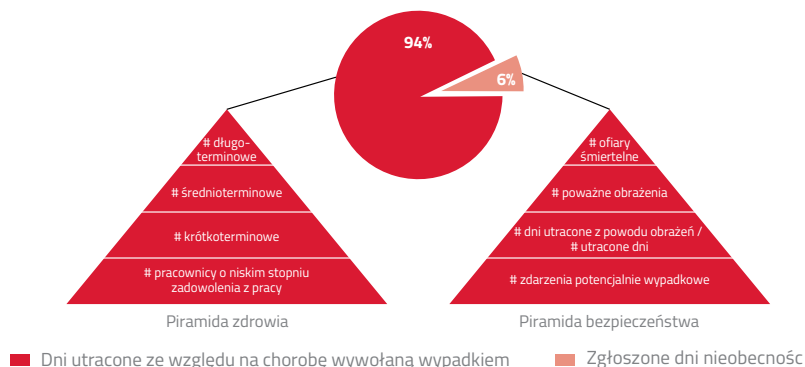
DANE DOTYCZĄCE NIEOBECNOŚCI W PRACY, OBRAŻEŃ ORAZ CZASU STRACONEGO WSKUTEK OBRAŻEŃ

NIEOBECNOŚCI W PRACY

Od 2016 r. kwestia nieobecności w pracy jest uwzględniana w kluczowych wskaźnikach efektywności w ramach strategii HR. Raporty poświęcone temu tematowi przedkładane są raz w roku zespołowi zarządzania HR oraz Zespołowi Wykonawczemu. Nasi eksperci ds. HR rejestrują wszelkie przypadki nieobecności w pracy, jednak przy przekazywaniu tych informacji muszą uwzględniać restrykcyjne przepisy dotyczące ochrony prywatności oraz różnice w krajowych definicjach. Dlatego nie jesteśmy w stanie gromadzić informacji na temat przyczyn źródłowych czy też poziomu nieobecności w pracy na szczeblu centralnym, nie możemy również określać priorytetów na poziomie europejskim równie szczegółowo, jak w przypadku przyczyn wypadków.

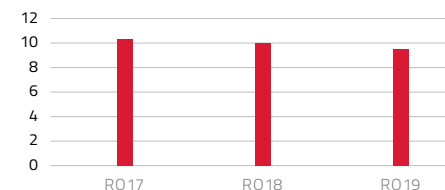
Zasadniczo obserwujemy, że w ostatnich kilku latach średnio **6%** nieobecności związanych było z **wypadkami w miejscu pracy**, natomiast pozostałe **94%** przypadków związane było ze **zwolnieniami chorobowymi**.

ZGŁOSZONE NIEOBECNOŚCI W R019



Mówiąc bardziej szczegółowo, możemy stwierdzić, że na przestrzeni ostatnich trzech lat średnia liczba dni nieobecności w pracy w naszych 29 podmiotach wynosi około **9 dni** na pracownika rocznie, i wartość ta jest dość stabilna.

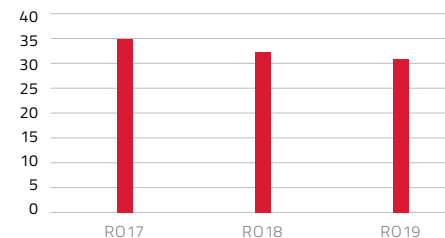
NIEOBECNOŚCI NA 1 PRACOWNIKA NA ROK – ŚREDNIA DLA 29 PODMIOTÓW



WSKAŹNIK OBRAŻEŃ

Wskaźnik obrażeń dla tych samych 29 podmiotów wynosi średnio 30 obrażeń na milion przepracowanych godzin, w porównaniu do 35 obrażeń w R017. W naszych zakładach produkcyjnych zaobserwowano wzrost łącznej liczby obrażeń, jednak udało się zmniejszyć liczbę poważnych obrażeń. Wzrost ten wynika głównie ze wzrostu lekkich obrażeń, takich jak skaleczenia czy stłuczenia.

WSKAŹNIK URAZÓW na MILION PRZEPRACOWANYCH GODZIN – ŚREDNIA DLA 29 PODMIOTÓW



Spółka Toyota Material Handling Europe zatrudnia ponad 5.100 techników serwisowych, którzy stanowią niemal 50% jej siły roboczej. Ponadto 25% całkowitej siły roboczej to osoby w wieku powyżej 50 lat. Wymagające czynności mogą zostać wyeliminowane w zakładach produkcyjnych, jednak technicy mobilni, pracujący w niekomfortowych pozycjach w zakładach klientów, mogą łatwo ulegać przeciążeniom i nadwyrężeniom.



Poprzez wdrażanie dobrych praktyk, pracodawcy mogą chronić zdrowie pracowników i zabezpieczyć przyszłość swojej działalności. Motywujemy interesariuszy, by dawali przykład skutecznych interwencji oraz tworzyli kulturę prewencyjną w całej Europie.

Christa Sedlatschek,
Dyrektor Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy

POZOSTAŁE INICJATYWY W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA

KAMPANIE EU-OSHA

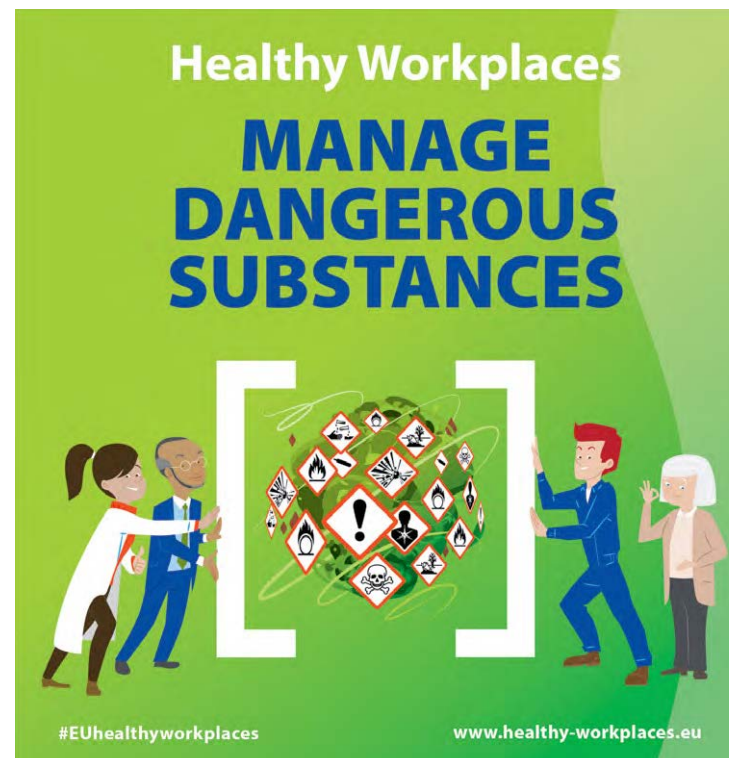
Jako oficjalny partner kampanii **Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA)** od 2010 r. oraz jako członek grupy sterującej od 2014 r., Toyota promuje ogólnoeuropejskie, dwuletnie kampanie poświęcone „Bezpiecznej obsłudze technicznej”, „Wspólnej pracy na rzecz zapobiegania ryzyku”, „Zarządzaniu stresem” oraz „Zdrowym miejscom pracy dla osób w każdym wieku” poprzez swoją stronę internetową i media społecznościowe, dostępne za pośrednictwem zestawów narzędzi w 27 językach, dostarczonych przez EU-OSHA.

W latach 2018–2019 Toyota będzie promować kampanię EU-OSHA „Zdrowe miejsca pracy zarządzają niebezpiecznymi substancjami” wśród swoich pracowników, a także europejskich klientów i dostawców. Będziemy również dzielić się dobrymi praktykami z partnerami kampanii.

Współpracując z partnerami EU-OSHA, dowiedzieliśmy się, że 10% poważnych obrażeń w przemyśle UE związanych jest z urządzeniami do obsługi materiałów, a do 80% wypadków dochodzi wskutek błędów ludzkiego. Bezpieczeństwo klientów jest dla nas najwyższym priorytetem, dlatego większość naszych funkcji, takich jak Badania i Rozwój, Rozwiązania Logistyczne, Marketing i Sprzedaż, zobowiązało się do ulepszenia i usprawnienia oferowanych przez nas rozwiązań w dziedzinie bezpieczeństwa klientów do R021.

KONFERENCJE NA TEMAT ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU

Liderzy i eksperci ds. bezpieczeństwa biorą również udział w corocznych konferencjach poświęconych tematowi zrównoważonego rozwoju. Od 2013 r., kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy stanowią ponad 50% poruszanych tematów. W R019 ponad 40 ekspertów ds. BHP – nasi lokalni i regionalni rzecznicy zrównoważonego rozwoju z 20 podmiotów – uczestniczyli w wydarzeniu poświęconym dobrym praktykom, zorganizowanym przez Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation Europe oraz Toyota Industries Corporation Japan. **Siódma konferencja europejska** miała na celu zapewnienie zgodności z przepisami prawa, wzmocnienie naszej kultury bezpieczeństwa oraz poprawę technologii i środków BHP. Centralny zespół europejski przedstawił wyniki w zakresie lokalnych i grupowych celów dotyczących liczby wypadków i nieobecności w pracy, natomiast podmioty lokalne przedstawiały swoje najlepsze praktyki.





OPTYMALIZACJA MOŻLIWOŚCI INDYWIDUALNEGO ROZWOJU

WIZJA 2050	CEL I/LUB KPI NA RO21	STAN NA RO19	STAN NA RO18	STAN NA RO17
PRZyciąganie i utrzymywanie talentów Stanie się jednym z najatrakcyjniejszych pracodawców w przemyśle UE, by przyciągać i zatrzymywać talenty	Wskaźnik rotacji pracowników < 8%	10,2%	8%	8%
	% wywiadów końcowych z osobami dobrowolnie odchodzącymi z pracy: 80%	17,8%	8%	-
	Ocena EcoVadis w kategorii HR 80% – poziom zaawansowany	80%	70%	70%
	3 studia przypadku – nasze „podejście do ludzi” każdego roku	0	People Strategy approved	
	Ustanowienie europejskich praktyk wynagradzania	Dalsze usprawnianie procedur HR. Koncentracja na strukturze stanowisk i wynagrodzeń	Usprawnienie procedur i struktur HR	Ustanowienie Komitetu ds. Wynagrodzeń
SZKOLENIA I ROZWÓJ Być firmą odniesienia dla całej branży pod względem szkoleń i rozwoju	Programy rozwoju liderów			
	100% nowych menedżerów otrzymuje podstawowe szkolenie dla liderów oraz wprowadzenie do naszej filozofii przywództwa	Wprowadzono nową filozofię przywództwa	Ustanowienie procesu	-
	Program GROW dla liderów międzyfunkcyjnych: 40* przeszkolonych w latach 2015–2021	12	Rozpoczęcie procesu	-
	Program szkolenia menedżerów: 16* przeszkolonych w latach 2015–2021	8	Program rozpoczęty	-
	Program LEAD dla liderów funkcyjnych: 300* przeszkolonych w latach 2015–2021	200	120	60
	Program talentów dla przyszłych starszych menedżerów: 50* przeszkolonych w latach 2015–2021	50	34	34
	Programy rozwoju pracowników			
	100% nowych pracowników otrzymuje szkolenie wprowadzające	Program wdrożony, 4 ukończono	Program do uruchomienia	-
	Wdrożenie i stosowanie profili kompetencji	Wdrożono 4 profile	Ustanowienie procesu	-
	Liczba kursów dostępnych w akademii e-learningowej (brak wartości docelowej)	1032	745	681
ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW Wzmocnienie naszej kultury dwustronnej komunikacji poprzez angażowanie pracowników	Liczba języków dostępnych w akademii e-learningowej (brak wartości docelowej)	13	13	13
	Program szkolenia techników serwisowych: 92% poziom Bronze	92%	92%	92%
	100% pracowników objętych oceną	73,2%	63% (cel: 80%)	65% (cel: 80%)
	Podmioty z odsetkiem ocen >=80%	15	10	17
	Program sprawności wdrożony w 29 podmiotach	9	9	-
RÓWNE SZANSE I RÓŻNORODNOŚĆ Stanie się pracodawcą stosującym dobre praktyki w zakresie równych szans i różnorodności	Wprowadzenie ankiet dla pracowników w kilku podmiotach (brak wartości docelowej)	2	2	-
	* Wszystkie programy dla liderów w UE mają obejmować			
	▪ 30% kobiet	22%	20%	-
	▪ osoby o różnej narodowości	✓	✓	-
	▪ osoby w różnym wieku	✓	✓	-
BEZPIECZEŃSTWO I ZDROWIE PRACOWNIKÓW Stanie się branżowym liderem w zakresie BHP oraz spełnienie Wizji bezpieczeństwa Toyota Industries Corporation, zakładającej zerowy poziom wypadków	Opracowanie strategii na rzecz różnorodności i równych szans	W trakcie	Rozpoczęto	-
	Wdrożenie ogólnofirmowej polityki i strategii na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy			
	> 80% pracowników objętych pracami komitetów ds. BHP	> 80%	> 80%	> 80%
	Wskaźnik urazów – liczba urazów w przeliczeniu na milion przepracowanych godzin (brak wartości docelowej)	30	33	35
	Nieobecności w pracy – suma nieobecności wynikających z choroby oraz dni straconych ze względu na urazy w przeliczeniu na pracownika (cel: < 8 dni / pracownik / rok)	9,4	9,9	10
	Uczestnictwo 40 ekspertów w wydarzeniach dotyczących BHP	50	40	40
	Zwiększenie obszaru operacyjnego systemów zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem, by objął >60% przychodów, przy jednoczesnym przeniesieniu wszystkich systemów z OSHAS 18001 na ISO 45001	41%	49%	48%



Od roku 1993, Toyota Industries Corporation (TICO) była jedną z pierwszych spółek, która zobowiązała się do wdrożenia protokołu z Kioto. Dzięki naszemu systematycznemu podejściu, emisje CO₂ w naszych 4 największych zakładach produkcyjnych w Europie uległy zmniejszeniu o 2 100 ton. Oznacza to o 20% mniejsze roczne emisje niż w roku 2012, podczas gdy produkcja wzrosła w tym okresie niemal dwukrotnie. Jest to jeden z wielu powodów, dla których TMHE oraz 10 jej spółek zależnych osiągnęły poziom „Wybitny” lub „Zaawansowany” w ocenie zarządzania środowiskowego przeprowadzonej przez EcoVadis.

Kristian Björkman,
Starszy Wiceprezes ds. Dostaw
w Toyota Material Handling Europe
oraz Dyrektor Zarządzający
w Toyota Material Handling Manufacturing
Sweden AB

MINIMALIZACJA

ODDZIAŁYWANIE NA ŚRODOWISKO



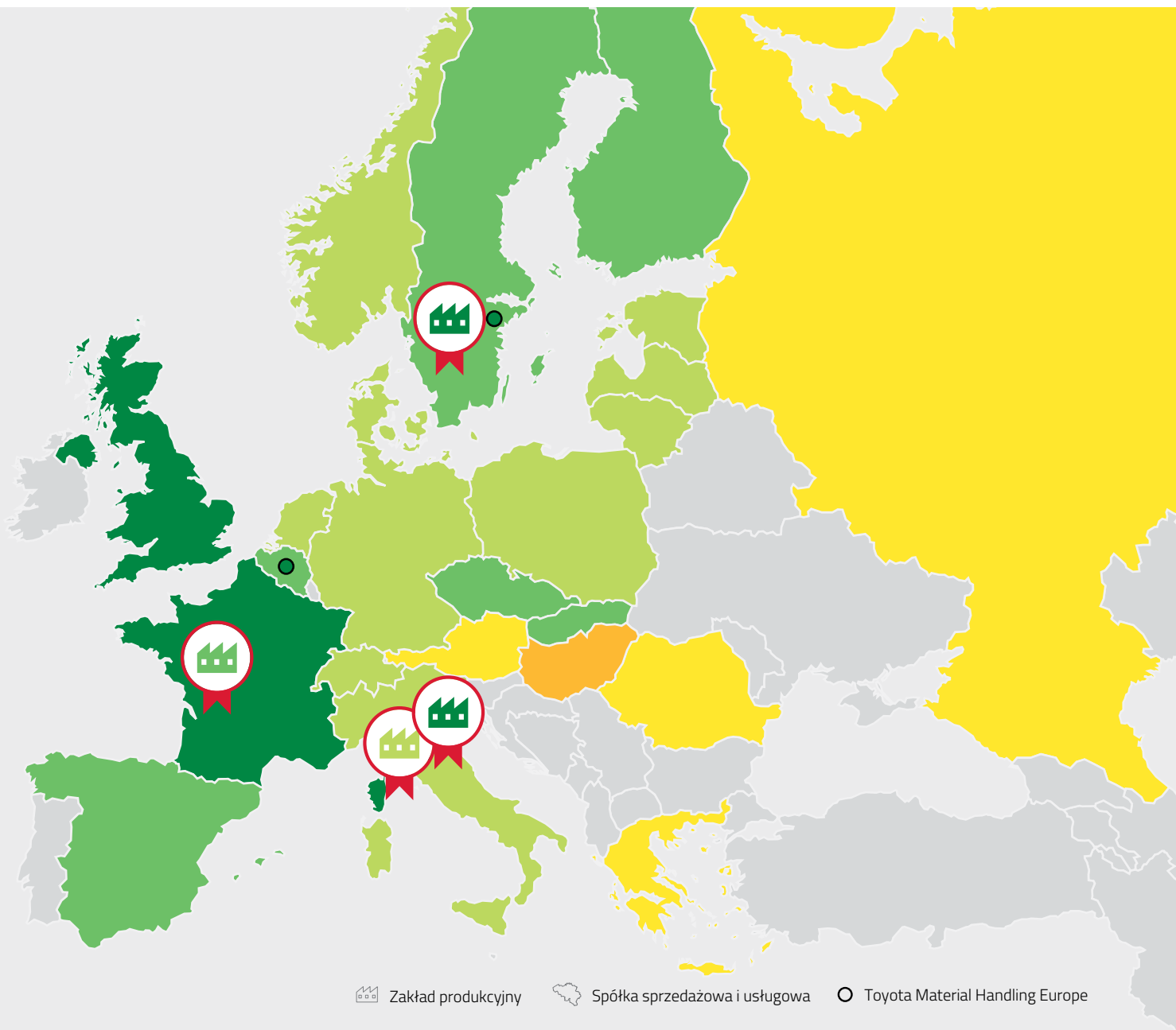
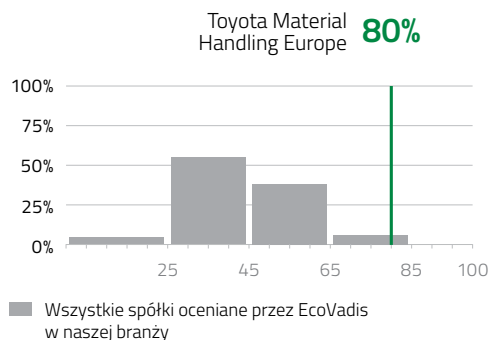


OCENA ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Według EcoVadis

- >=80% Wybitny
- 70% Zaawansowany
- 60% Potwierdzony
- 50% Średniozaawansowany
- 40% Częściowy
- 30% Zaliczenie
- <30% Niezaliczenie
- Operatorzy zewnętrzni

ROZKŁAD WYNIKÓW



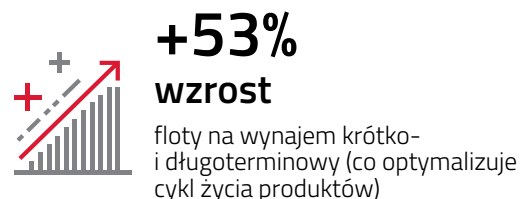
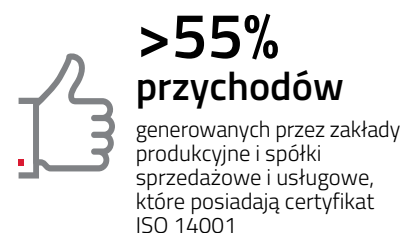
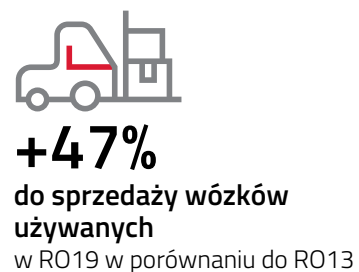
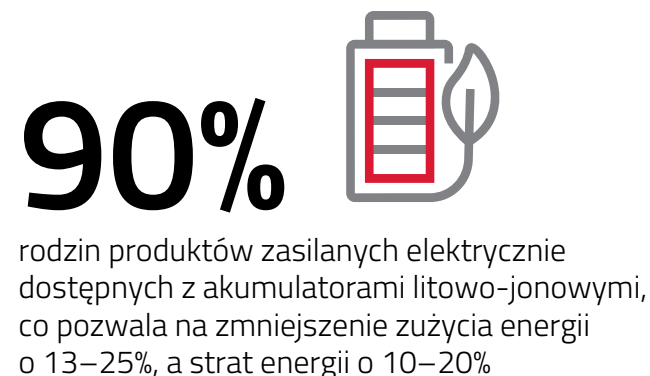
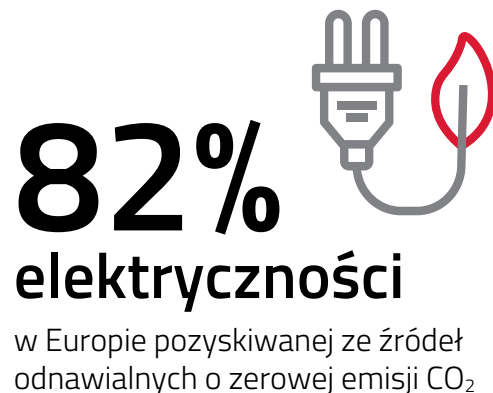


MINIMALIZACJA ODDZIAŁYWANIA NA ŚRODOWISKO

PODSTAWOWE FAKTY

Wizja ochrony środowiska Toyota Industries Corporation ma przyczyniać się do budowania niskoemisyjnego społeczeństwa poprzez osiągnięcie zerowej emisji dwutlenku węgla przez nasze produkty i działania do roku 2050. Postępujemy zgodnie z kluczowymi obszarami działań Toyota Industries Corporation na rzecz zmniejszenia emisji z naszych produktów oraz z naszej działalności, określonymi w Szóstym planie działania na rzecz ochrony środowiska.

Obejmuje to promowanie innowacyjnych, bardziej energooszczędnych produktów, ograniczenie zużycia energii w ramach naszej działalności, poszukiwanie możliwości korzystania z odnawialnych źródeł energii, zmniejszenie zużycia wody i ilości generowanych odpadów, a także recykling naszych produktów.





ZERO EMISJI DWUTLENKU WĘGLA Z NASZYCH PRODUKTÓW I ROZWIĄZAŃ

Jako producent i dostawca rozwiązań, staramy się nieustannie doskonalić cały nasz asortyment pod względem wykorzystania energii oraz umożliwiać klientom optymalizację użytkowania naszych produktów. Wizja ochrony środowiska Toyota Industries Corporation ma przyczyniać się do budowania niskoemisyjnego społeczeństwa poprzez osiągnięcie zerowej emisji dwutlenku węgla przez nasze produkty i rozwiązania do roku 2050. Do roku 2020, Szósty plan działania na rzecz ochrony środowiska Toyota Industries Corporation przewiduje zmniejszenie emisji CO₂ przez nasze produkty poprzez skupienie się na:

- jeszcze bardziej energooszczędnych technologiach
- elektryfikacji
- zmniejszaniu wagi produktów
- ograniczaniu strat energii
- technologiach wodorowych i ogniw paliwowych

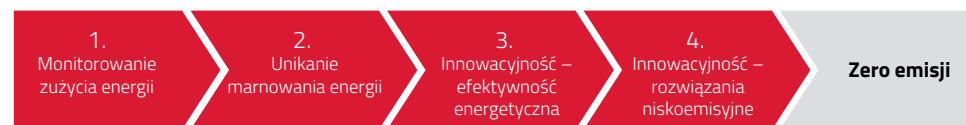
Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, oferujemy czyste produkty, usługi i rozwiązania. Naszym celem jest opracowywanie nowych produktów o zmniejszonym poziomie emisji i zwiększonej efektywności energetycznej. Zgodnie ze stanowiskiem Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe dąży do zbudowania społeczeństwa zeroemisyjnego do roku 2050. W 2011 r. przeprowadziliśmy pierwsze badanie śladu węglowego firmy, które wskazało, że **95% emisji** w naszym łańcuchu wartości generowane jest przez nasze produkty **w trakcie ich użytkowania**.

Od czasu publikacji poprzedniego raportu, zdołaliśmy udostępnić ponad **90%** naszego asortymentu pojazdów elektrycznych w wersji z **energooszczędną technologią akumulatorów litowo-jonowych**. Jeżeli chodzi o nasz asortyment pojazdów spalinowych, podjęliśmy znaczące kroki na rzecz zgodności z regulacjami EU w zakresie emisji z maszyn nieporuszających się po drogach (etap V).

Nasze podejście

Współpracujemy z klientami na rzecz ograniczenia zużycia energii i emisji CO₂, aby mogli oni osiągnąć swoje cele zrównoważonego rozwoju, a jednocześnie zmniejszyć ponoszone koszty.

CZTERY KROKI DO MINIMALIZACJI ZUŻYCIA ENERGII I EMISJI DWUTLENKU WĘGLA



1. Monitorowanie zużycia energii

Tradycyjne akumulatory ołowiowo-kwasowe mają ograniczony czas użytkowania. Można je ładować średnio 1.500 razy. W wielu zastosowaniach nie są one w pełni rozładowywane i ładowane. Skrac to żywotność akumulatora, zwiększając koszty po stronie klienta i oddziaływanie na środowisko.

Nasze narzędzie do zarządzania flotą – I_Site – pozwala naszym klientom na optymalizację efektywności operacyjnej i wydłużenie czasu użytkowania oraz informuje ich o konieczności wymiany akumulatora.

2. Unikanie marnowania energii

Zachęcamy naszych klientów do korzystania z ładowarek wysokiej częstotliwości zawsze, gdy jest to technicznie możliwe, gdyż: skrac to czas ładowania (optymalizując tym samym wydajność wózka), zwiększa prawdopodobieństwo pełnego naładowania akumulatora (wydłużając cykl życia akumulatora) oraz poprawia efektywność energetyczną ładowania akumulatora nawet o 15%.

3. Innowacyjność – efektywność energetyczna

Wózek do holowania zasilany ogniwem paliwowym jest modelem koncepcyjnym wykorzystującym technologie opracowane dla wózków widłowych zasilanych ogniwem paliwowym Toyota Industries. Pojazdy zasilane ogniwem paliwowym mogą zostać szybko napełnione wodorem i gwarantują taki sam czas pracy, co sprzęt zasilany akumulatorem, a dodatkowo przyczyniają się do wyższej efektywności operacyjnej.

Od momentu opublikowania przez nas raportu za rok 2015, Toyota ulepszyła również wydajność energetyczną swoich wózków elektrycznych. Poniższa tabela przedstawia zużycie energii przez wybrane wózki elektryczne oraz znaczącą poprawę wydajności energetycznej w najnowszych modelach w porównaniu z ich poprzednikami. Normy zastosowane do określenia zużycia energii to standardowe dla branży normy zużycia energii VDI. Konkretnie zastosowanym standardem jest VDI 2198.



Nasze unikalne podejście modułowe, wykorzystujące jeszcze mniejsze bloki ogniw litowo-jonowych, umożliwia nam modyfikowanie konstrukcji wózków i oferowanie klientom mniejszych, lżejszych modeli. Jeżeli dodamy do tego znaczący wzrost wydajności energetycznej w porównaniu z tradycyjnymi akumulatorami, zobaczymy, że BT Levio LWI optymalizuje zużycie energii, jednocześnie oferując korzyści ergonomiczne dla operatora. W przypadku klientów korzystających z elektryczności ze źródeł nieodnawialnych, oszczędność energii pozwala również ograniczyć ślad węglowy.

Craig Walby,
Dyrektor ds. Zarządzania Produktem
Toyota Material Handling Europe

85% rodzin produktów zasilanych elektrycznie jest obecnie dostępnych z akumulatorami litowo-jonowymi. Naszym celem jest wyposażenie w te akumulatory wszystkich rodzin produktów do końca R019. Inteligentne cechy projektowe akumulatorów litowo-jonowych pozwalają **zmniejszyć zużycie energii o 13-25%** w porównaniu z akumulatorami ołowiono-kwasowymi. Ta poprawa wydajności energetycznej wynika ze zmniejszenia strat energii w procesie ładowania akumulatorów litowo-jonowych w porównaniu z akumulatorami tradycyjnymi. Można je szybko naładować, a dostępność wózków uległa dalszej poprawie dzięki większym możliwościom magazynowania i zmniejszeniu strat energii o 10-20%. Koszt początkowy akumulatora litowo-jonowego jest wyższy od kosztu akumulatora kwasowo-ołowiowego. Wielu naszych klientów dostrzega jednak uzasadnienie biznesowe takiego wyboru, a to ze względu na dłuższy czas użytkowania i niższe koszty operacyjne, a także lepszy stosunek wartości do ceny, dzięki znacznemu ograniczeniu zużycia energii i emisji CO₂.

Kategoria wózka widłowego	Kategoria wózka	Nazwa wózka	Podstaw. zużycie przy 100%	Rocznik modelu bazowego	Poprawa zużycia w nowym modelu	Wprowadzenie nowego modelu	Poprawa wydajności w procentach
Klasa 3	Elektryczny wózek podnoszący	SPE160L	100%	2003	87%	2015	13%
Klasa 3	Elektryczny wózek paletowy	LWE130	100%	2005	86%	2017	14%
Klasa 3	Elektryczny wózek podnoszący	SWE120	100%	2008	90%	2014	10%
Klasa 1	Elektryczny wózek widłowy z przeciwwagą	Traigo 80 8T	100%	2009	75%	2018	26%

Automatyzacja pozwala na ograniczenie liczby wypadków i zmniejszenie stresu w trudnych środowiskach pracy, podczas gdy **telematyka** łączy wózki i inne źródła informacji z systemami zarządzania flotą opartymi na technologii chmury, zmniejszając oddziaływanie na środowisko dzięki większej efektywności i zarządzaniu pracą akumulatora. Nasze rozwiązanie I_Site zostało rozszerzone o aplikacje na smartfony, umożliwiające zdalne kontrolowanie floty, kontrole przed rozpoczęciem eksploatacji dla menedżerów ds. bezpieczeństwa, a także system kontroli dostępu operatora.

4. Innowacyjność – Rozwiązania niskoemisyjne

Nieustannie rozwijamy i promujemy technologie i praktyki biznesowe, które pozwolą osiągnąć jak najniższy poziom oddziaływania na planetę.

Ogniwa paliwowe mogą być obecnie wykorzystywane do zasilania 90% naszych rodzin produktów. Generują one wyłącznie wodę i ciepło, a ładowanie wodorem, zapewniające do 10 godzin pracy, jest tak samo szybkie, jak w przypadku silników spalinowych. Obecnie zastosowanie ogniw paliwowych jest ograniczone ze względu na brak infrastruktury wodorowej, jednak niektórzy nasi klienci odkrywają możliwe uzasadnienie biznesowe dla wprowadzenia tego rodzaju instalacji w swoich zakładach. W odpowiedzi na to zapotrzebowanie, rozwijamy tę technologię, aby objąć nią kolejne produkty. Korzystanie z wózków zasilanych ogniwami paliwowymi zmniejsza emisję CO₂ o 300 ton rocznie. Dzięki zdolności dostarczania energii elektrycznej, wózki widłowe zasilane ogniwami paliwowymi mogą służyć jako źródło zasilania w sytuacjach awaryjnych.





ZERO EMISJI CO₂ Z NASZEJ DZIAŁALNOŚCI

Wierzmy, że poprzez zmniejszenie zużycia energii w naszej działalności możemy lepiej służyć naszym klientom, oferując im produkty i rozwiązania, które pozwolą im na zwiększenie własnej efektywności energetycznej oraz ograniczenie emisji CO₂, co jest priorytetem również dla nich.

ZARZĄDZANIE ZUŻYCIEM ENERGII I EMISJAMI

Wizja ochrony środowiska Toyota Industries Corporation ma przyczyniać się do budowania niskoemisyjnego społeczeństwa poprzez osiągnięcie zerowej emisji węgla przez naszą działalność i procesy logistyczne do roku 2050. W 1993 r. Toyota publicznie zobowiązała się do włączenia kwestii wydajności energetycznej do swojej strategii biznesowej poprzez swój pierwszy plan działania na rzecz ochrony środowiska. Toyota Industries Corporation uznaje przeciwdziałanie zmianom klimatycznym za najważniejszy priorytet środowiskowy i przyjęła cel w postaci zmniejszenia emisji związków węgla przez wszystkie swoje fabryki o 26% do roku 2020. Do roku 2019 udało nam się ograniczyć emisje o 21%, a w planach mamy kolejne projekty, które pozwolą nam osiągnąć nasz cel. Toyota Industries Corporation wymaga również od swoich podmiotów sprzedażowych i usługowych składania corocznych raportów na temat zużycia energii oraz zachęca je do określania lokalnych celów zgodnie z Szóstym planem działania na rzecz ochrony środowiska.

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, chcemy zmniejszyć zużycie energii oraz poziom emisji, czyniąc wzrost gospodarczy kompatybilnym z ochroną środowiska naturalnego. Nasi interesariusze, a przede wszystkim nasi klienci, uważają zużycie energii oraz emisje CO₂ za kluczowe kwestie zrównoważonego rozwoju, uwzględniane w zapytaniach ofertowych oraz na platformach łańcucha dostaw stron trzecich, takich jak EcoVadis. Większość naszych emisji CO₂ oraz główne ryzyko przyszłego wzrostu kosztów energii zlokalizowane są w łańcuchu wartości, nie zaś w naszych własnych działaniach (mniej niż 3% naszego śladu węglowego). Jednak aby stać się liderem w naszej branży oraz wpływać na naszych klientów i dostawców w kwestii wydajności energetycznej i rozwiązań niskoemisyjnych, sami musimy stać się liderem w tych dziedzinach.

Nasz **Dział ds. Zrównoważonego Rozwoju** wdraża **wytyczne energetyczne** oraz **strategię w zakresie energii i CO₂**. Wiceprezesa odpowiedzialni za poszczególne funkcje i regiony uzgadniają wartości docelowe, wdrażane następnie przez naszych lokalnych rzeczników zrównoważonego rozwoju. Od 2015 r. cztery nasze zakłady produkcyjne oraz 11 spółek sprzedażowych i usługowych powołało do życia **Zespół ds. Zarządzania Energią (ZZE)**, składający się z menedżerów zakładów, menedżerów floty oraz menedżerów produkcji. ZZE przygotowuje i aktualizuje **Plan zarządzania energią (PZE)**, skupiający się na możliwościach zwiększenia wydajności energetycznej i zmniejszenia śladu węglowego do 2020 r. W kolejnych pięciu podmiotach funkcję Zespołu ds. Zarządzania Energią pełni lokalny zespół zarządzający.

Podmioty wprowadzają dane dotyczące zużycia energii do naszego oprogramowania do raportów niefinansowych, które automatycznie dokonuje obliczeń emisji ekwiwalentu CO₂ oraz pełni funkcję repozytorium danych, umożliwiając śledzenie postępów względem wartości docelowych na poziomie lokalnym, regionalnym i europejskim.

W niniejszym raporcie skonsolidowano kluczowe wskaźniki efektywności dotyczące zużycia energii i emisji CO₂ dla 24 podmiotów. We wszystkich uwzględnionych podmiotach sprawujemy 100% kontroli nad kapitałem i działalnością. Nasze obliczenia oparte są na Protokole w sprawie emisji gazów cieplarnianych, w szczególności na standardzie sprawozdawczości korporacyjnej w zakresie emisji gazów cieplarnianych.

Emisje związane ze zużyciem energii mogą zostać zmniejszone poprzez poprawę wydajności energetycznej oraz zwiększenie stopnia wykorzystania odnawialnych źródeł energii. Systematyczne zarządzanie wydajnością energetyczną oraz wytwarzanie elektryczności ze źródeł odnawialnych zwiększa wydajność energetyczną i ogranicza emisje.

KOSZYK ENERGETYCZNY ORAZ KORZYSTANIE Z ELEKTRYCZNOŚCI

W RO19 spółka Toyota Material Handling Europe zużyła 771 TJ energii, co stanowi wzrost o 22% w porównaniu z RO12. Olej napędowy stanowi główne źródło energii w naszym koszyku energetycznym (32%), a używany jest głównie przez nasze pojazdy serwisowe. Jednak odsetek wykorzystania oleju napędowego przez nasze pojazdy, wynoszący 80% w RO12, został ograniczony do 24% wskutek wdrożenia przez nas polityki zielonych samochodów (zob. „Inteligentniejsza flota” poniżej). 20% całej wykorzystywanej przez nas energii pochodzi ze źródeł odnawialnych. Naszym celem jest zwiększenie tej wartości do ponad 35% do RO21.

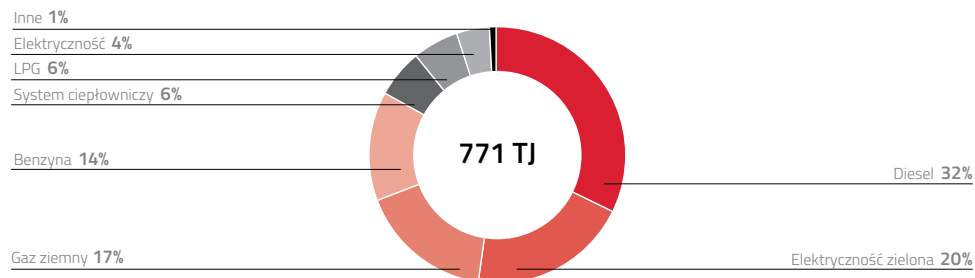
W całkowitej ilości zużywanej przez nas energii, elektryczność stanowi 24%, z czego 80% pochodzi ze źródeł odnawialnych. Naszym celem jest 100% w RO21.

WZROST ZUŻYCIA ENERGII I EMISJI CO₂ A WZROST PRZYCHODÓW

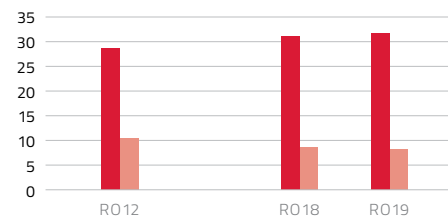
W RO19 nasze przychody wzrosły o 45% w stosunku do roku bazowego – RO12, podczas gdy nasze całkowite zużycie energii wzrosło jedynie o 22%. Dzięki konsekwencji wielu naszych podmiotów we wdrażaniu środków wydajności energetycznej oraz projektów z zakresu źródeł odnawialnych, nasze emisje CO₂ pozostają na niemal tym samym poziomie (+0,1% od RO12). Oznacza to, że na każde euro pochodzące ze sprzedaży w RO19 emitujemy o 34% mniej CO₂ niż w RO12. Największą rolę odegrały tutaj nasze zakłady produkcyjne, które od RO12 ograniczyły całkowite emisje o 21%. W naszych spółkach sprzedażowych i usługowych, całkowite emisje CO₂ wzrosły o 8%, ale uległy zmniejszeniu o 29% w przeliczeniu na każde euro pochodzące ze sprzedaży.



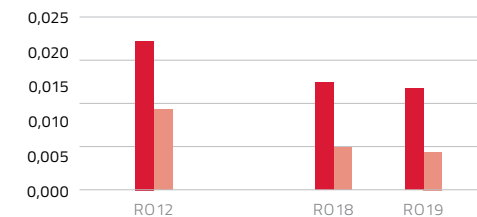
ZUŻYCIE ENERGII W RO19 WG PALIWA (teradżule)



EMISJE CO₂ (kilotony)

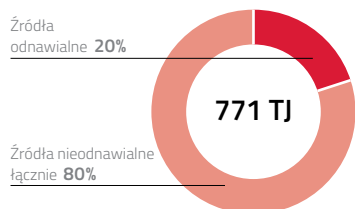


EMISJE CO₂ / PRZYCHODY (kilotony/euro)

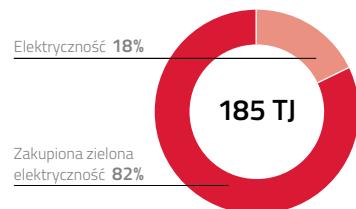


■ 21 spółek sprzedażowych i usługowych ■ 4 zakłady produkcyjne

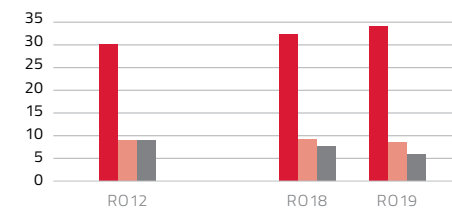
ZUŻYCIE ENERGII W RO19 (teradżule)



ZUŻYCIE ELEKTRYCZNOŚCI W RO19 (teradżule)

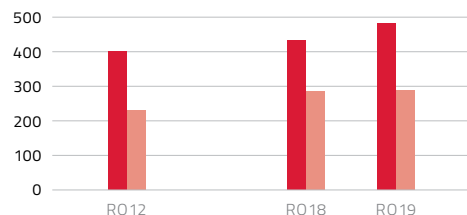


EMISJE W ZAKRESIE 1 I 2 (w kilotonach)

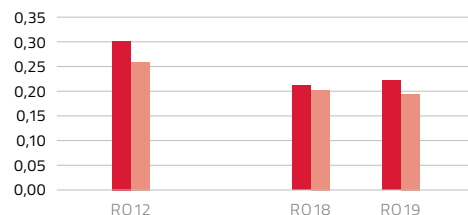


■ Zakres 1 ■ Zakres 2 – wg lokalizacji ■ Zakres 2 – zielona elektryczność

ZUŻYCIE ENERGII (teradżule)



ZUŻYCIE ENERGII / PRZYCHODY (teradżule/euro)



■ 21 spółek sprzedażowych i usługowych ■ 4 zakłady produkcyjne

Poziom emisji CO ₂ (w kilotonach)	RO12	RO18	RO19	RO21 (cel)
Zakres 1	30	32	34	-
Zakres 2 – wg lokalizacji	9	9	8	-
Zakres 2 – wg rynku	9	7	6	-

Powyższe emisje zakresu 2 wg lokalizacji obliczane są poprzez zsumowanie emisji z systemów ciepłowniczych oraz emisji związanych z elektrycznością z sieci energetycznej oraz elektrycznością zieloną, z zastosowaniem odpowiednich wskaźników emisji IEA.

Emisje zakresu 2 wg rynku obliczane są inaczej: w metodzie tej stosujemy zerowy wskaźnik emisji dla zużycia elektryczności zielonej oraz wskaźnik AIB dla koszyka energetycznego (*residual mix*) dla elektryczności z sieci energetycznej, podczas gdy emisje związane z systemami ciepłowniczymi obliczane są tak samo, jak w metodzie wg lokalizacji.

Stopniowe zmniejszanie emisji wg rynku osiągane jest poprzez przechodzenie na odnawialne źródła energii.



Jesteśmy dumni z tego, że jesteśmy pierwszą spółką sprzedażową, która uzyskała certyfikat ISO 50001. W porównaniu z RO12, udało nam się zmniejszyć zużycie energii na jednostkę przychodu o 47%. Z entuzjazmem przekazujemy to zobowiązanie naszym dostawcom, dilerom i klientom.

Jiří Franz,
Kontroler Biznesowy i Rzecznik Zrównoważonego Rozwoju
Toyota Material Handling Czech

KONKRETNE PROGRAMY OGRANICZENIA ZUŻYCIA ENERGII

Od kiedy powołaliśmy do życia nasz program ograniczenia zużycia energii w 2015 r., przeprowadziliśmy w całej Europie **146 lokalnych akcji na rzecz ograniczenia zużycia energii**, co przełożyło się na oszczędność 2,2 mln euro rocznie. Konkretnie działania dotyczą inicjatyw na rzecz energooszczędności i zmniejszania emisji związanych z inteligentną flotą, inteligentnymi fabrykami i inteligentnymi budynkami.

INTELENTNIEJSZA FLOTA

W RO15 wdrożyliśmy nasze wytyczne w zakresie zielonych samochodów służbowych, przechodząc na większą liczbę samochodów hybrydowych oraz zmniejszając zużycie paliwa przez pojazdy floty. Od RO12, udział **oleju napędowego** w koszyku paliwowym naszych samochodów służbowych i pojazdów serwisowych **zmniejszył się z 89% do 70%**.

Zważywszy na cztery miliony wizyt serwisowych w ciągu roku, 60% zużycia paliwa oraz 29% łącznego zużycia energii związane jest z paliwem do pojazdów serwisowych. Dzięki ograniczeniu masy ładunku o 20%, używaniu mniejszych pojazdów serwisowych, korzystaniu z GPS oraz jeżdżeniu w sposób ekologiczny zużywamy mniej paliwa i ograniczamy poziom emisji CO₂.

INTELENTNIEJSZE BUDYNKI

W naszym raporcie za RO15 poinformowaliśmy, że nasze fabryki we Włoszech oraz nasza filia w Czechach uzyskały certyfikat ISO 50001, natomiast nasza filia w Holandii znacząco ograniczyła poziom emisji CO₂. Podmioty te nadal dążą do doskonałości w zarządzaniu zużyciem energii. Inny zakład produkcyjny (Francja) oraz dwie spółki sprzedażowe i usługowe uzyskują certyfikat ISO 50001 w RO21. Spółka Toyota Material Handling Manufacturing **Sweden** zaczęła przechodzić na płynny biogaz (LBG) w celu zmniejszenia łącznych emisji CO₂ przez Toyota Material Handling o ponad 5%, w ramach pojedynczego projektu w RO19.

W naszych zakładach uruchomiono dwa demonstracyjne punkty ładowania baterii słonecznych:

- W kampusie Toyota Material Handling **Netherlands** w Ede – energia z paneli słonecznych przesyłana jest poprzez stacje ładowania baterii słonecznych do elektrycznych urządzeń do obsługi materiałów.
- Lift Truck Equipment.p.A. (LTE), nasza **włoska** spółka produkująca maszty, zainstalowała w maju 2017 r. stację wodorową, która wytwarza wodór z wykorzystaniem energii odnawialnej, generowanej przez panele słoneczne (140 kW). Wodór zasila firmowe wózki widłowe na ogniwa paliwowe – opracowane przez Toyota Industries Corporation – co przyczynia się do zmniejszenia emisji CO₂.

Dzięki zobowiązaniu do utrzymywania wydajności energetycznej oraz korzystania z technologii niskowęglowych, oba podmioty spełniają już cele w zakresie zużycia energii oraz poziomu emisji CO₂ wyznaczone na rok 2020. Nasi rzecznicy zrównoważonego rozwoju odwiedzili Toyota Material Handling Netherlands w RO16, a zakład Lift Truck Equipment (LTE) we włoskiej Ferrarze – w RO18, aby nasi eksperci mogli uczyć się na podstawie najlepszych praktyk.





Przyszłość jest wynikiem decyzji, jakie podejmujemy dzisiaj: to do nas należy obowiązek chronienia naszej planety i zwiększania świadomości na temat ochrony środowiska.

Giorgio Polonio,
Dyrektor Zarządzający,
Toyota Material Handling Manufacturing Italy

ZARZĄDZANIE OCHRONĄ ŚRODOWISKA

Od czasu opublikowania poprzedniego raportu określiliśmy zarządzanie ochroną środowiska, gospodarkę wodną oraz gospodarkę odpadami jako istotne kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem, gdyż stanowią one priorytet dla firmy Toyota. Wizja 2050 Toyota Industries Corporation ma przyczynić się do budowania społeczeństwa opartego na recyklingu, poprzez osiągnięcie celu „zero zmarnowanej wody”, oraz do budowania społeczeństwa żyjącego w harmonii z naturą, poprzez promowanie pozytywnego wpływu na bioróżnorodność oraz zarządzania środowiskowego. Nasza Wizja 2030 stawia „3E” (Ecology, Energy, Environment) w centrum strategii biznesowej Toyoty.

Szósty plan działania na rzecz ochrony środowiska Toyota Industries Corporation wyznacza nam następujące cele:

- zmniejszenie ilości odpadów o 30% poprzez ponowne wykorzystanie i recykling
- monitorowanie zużycia wody w każdym kraju oraz opracowywanie i promowanie odpowiednich środków
- zmniejszenie emisji lotnych związków organicznych o 36%
- badanie substancji chemicznych obecnych w produktach oraz zarządzanie wymianą substancji wzbudzających szczególnie duże obawy (SVHC) oraz innych substancji wzbudzających obawy

Zgodnie z naszym Kodeksem postępowania, chcemy zmniejszyć ilość generowanych odpadów, ilość stosowanych niebezpiecznych substancji oraz poziom emisji towarzyszących procesom produkcji i dystrybucji. Wierzymy, że wzrost gospodarczy i ochrona środowiska naturalnego są ze sobą kompatybilne.

Nasi klienci uważają nasz sposób zarządzania ochroną środowiska za **kluczową kwestię dotyczącą zrównoważonego rozwoju**, poruszaną w ich **zapytaniach przetargowych** lub za pośrednictwem platform łańcucha dostaw, takich jak platforma EcoVadis, która przyznała spółce Toyota Material Handling Europe ocenę „zaawansowana” w kwestiach zarządzania środowiskiem (obejmujących również kwestie uznane przez nas za istotne, takie jak „zużycie energii w ramach działalności” czy „energooszczędne rozwiązania dla klientów”).

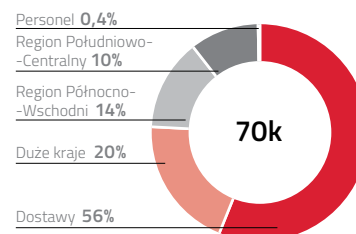
Toyota Industries Corporation wymaga od swoich zakładów produkcyjnych utrzymywania certyfikatu ISO 14001, dotyczącego systemów zarządzania środowiskowego. Ponadto nasze spółki sprzedażowe i usługowe we Francji, Wielkiej Brytanii, Czechach, Rumunii, Hiszpanii, Finlandii i Szwecji uzyskały certyfikat ISO 14001 z własnej inicjatywy, w odpowiedzi na lokalne warunki rynkowe. Certyfikaty ISO dla wszystkich tych podmiotów można pobrać ze strony: www.toyota-forklifts.eu/sustainability. W Holandii, nasza lokalna spółka sprzedażowa i usługowa wybrała normę certyfikacji BMWT.

ZUŻYCIE WODY

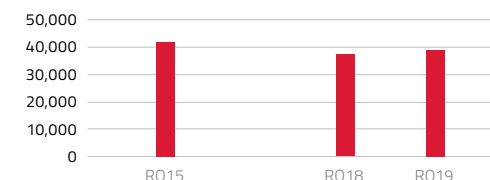
Efektywność gospodarki wodnej i wydajność energetyczna są ze sobą ściśle powiązane, co oznacza, że niższe zużycie wody implikuje niższe zużycie energii, a co za tym idzie – niższe koszty: 10% energii elektrycznej w zwykłych operacjach przemysłowych zużywane jest na pompowanie wody; zmniejszenie zużycia wody o 10% przyniesie efekt w postaci 1% oszczędności na rachunku za prąd.

Niniejszy raport obejmuje wszystkie 29 europejskich podmiotów Toyota Material Handling (cztery zakłady produkcyjne, 21 spółek sprzedażowych i usługowych oraz cztery podmioty wspierające). Woda komunalna stanowi łącznie ponad **98%** zużywanej wody. Woda deszczowa stanowi mniej niż 0,9% zużywanej wody, woda wykorzystywana ponownie – mniej niż 0,6%, a wody gruntowe – mniej niż 0,32%. W RO19 zużyto w Toyota Material Handling ponad 70.000 m³ wody, z czego ponad 56% zostało zużyte przez nasze zakłady produkcyjne w ramach procesu produkcyjnego. Większość wody zużytej przez nasze spółki sprzedażowe i usługowe posłużyła do mycia wózków wypożyczanych i używanych. Nasze zakłady produkcyjne zużyły około 7,5% mniej wody niż w RO15, podczas gdy ich przychody wzrosły o 50%, co czyni to zmniejszone zużycie jeszcze istotniejszym.

RO19 ZUŻYCIE WODY (m³) WG REGIONU



ZUŻYCIE WODY (m³) W FABRYKACH





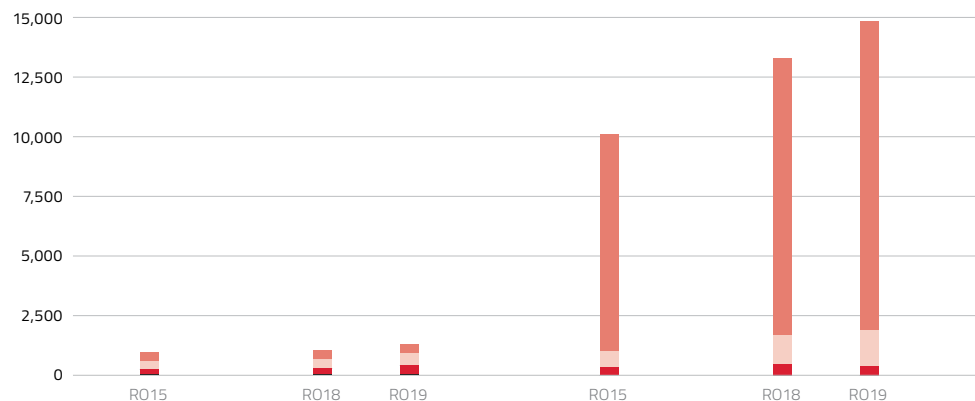
USUWANIE ODPADÓW

W niniejszym raporcie już po raz drugi skonsolidowaliśmy KPI dotyczące odpadów dla naszych czterech zakładów produkcyjnych. Zakłady te generują odpady głównie w procesach produkcji, konserwacji oraz złomowania wózków. Obecnie 15 spośród naszych 21 spółek sprzedażowych i usługowych nie składa raportów dotyczących odpadów, nie czyni tego również żadne z naszych biur, a zatem dostępne dane nie są wystarczające, by można było dokonać wiarygodnej ekstrapolacji. W nadchodzących latach, gdy odpady zostaną zdefiniowane bardziej szczegółowo niż odpady niebezpieczne/bezpieczne, będziemy dążyć do pozyskiwania danych dotyczących odpadów od spółek sprzedażowych i usługowych.

Od RO15, ilość zgłaszanych odpadów niebezpiecznych wzrosła o 37%, a zgłaszanych odpadów bezpiecznych – o 47%. Od RO15 całkowita ilość odpadów wzrosła o 46%, podczas gdy przychody fabryk wzrosły w tym samym okresie o ponad 50%; pokazuje to, że ogólny wzrost ilości odpadów jest niższy od stopy wzrostu, co wskazuje na racjonalną kontrolę operacyjną. Stosunkowo szybszy wzrost ilości odpadów niebezpiecznych wynika z lepszego raportowania, zmian w lokalnym ustawodawstwie oraz zmian w procesach.

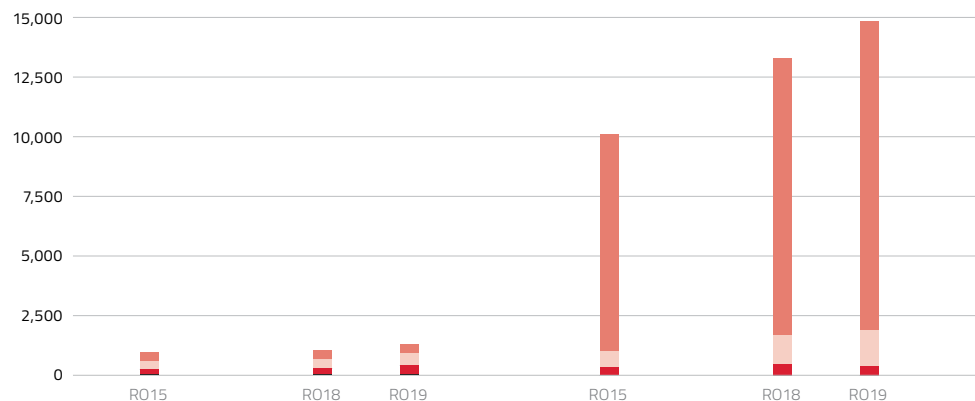
ODPADY NIEBEZPIECZNE

4 zakłady produkcyjne (w tonach)



ODPADY BEZPIECZNE

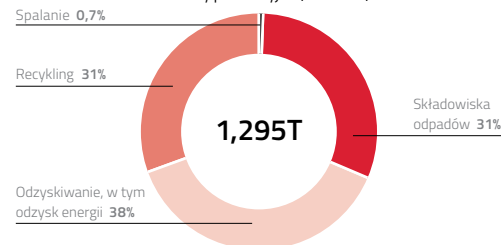
4 zakłady produkcyjne (w tonach)



■ Składowiska odpadów ■ Odzyskiwanie, w tym odzysk energii ■ Spalanie ■ Ponownie wykorzystywanie
■ Recykling — Odpady (nie)bezpieczne a przychody ■ Składowanie na miejscu ■ Kompostowanie

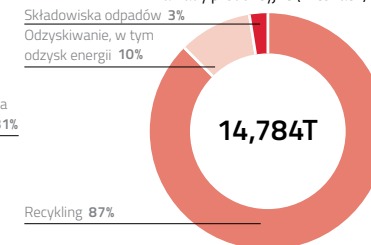
ODPADY NIEBEZPIECZNE W RO19

4 zakłady produkcyjne (w tonach)

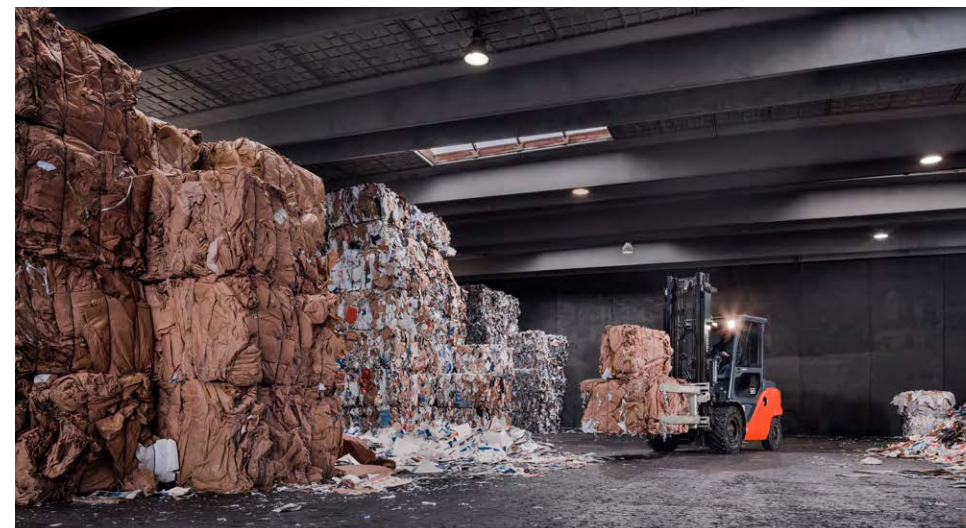


ODPADY BEZPIECZNE W RO19

4 zakłady produkcyjne (w tonach)



W RO19 nie otrzymaliśmy informacji, by jakiegokolwiek odpady bezpieczne były kompostowane, spalane, przechowywane na miejscu lub wykorzystywane ponownie. Nie dotyczy to naszych wózków używanych.





Mając na względzie zrównoważony rozwój w zakresie „zysku, planety i ludzi”, stworzyliśmy strategię drugiego życia dla naszych wózków, uruchamiając „kampanię wózków używanych”. Nasi pracownicy rozumieją korzyści płynące z gospodarki obiegu i stanowią silny personel w liczbie 120 sprzedawców. W projekcie tym wzięła także udział TMH Sweden; obie spółki były w zeszłym roku liderami w Europie (wzrost sprzedaży urządzeń używanych), jedna w zakresie względnych osiągnięć, a druga w zakresie zysków. Zatem nasza podstawowa wartość – praca zespołowa – doprowadziła do międzynarodowych działań i okazało się, że zrównoważony rozwój może być ścieżką do sukcesu.

Leulescu Dragos,
Dyrektor Działu Wynajmu i Urządzeń Używanych,
Toyota Material Handling Romania

GOSPODARKA OBIEGOWA

CYKL ŻYCIA PRODUKTÓW

Gospodarka obiegu nie jest jeszcze uznawana za istotną kwestię przez naszych interesariuszy, jednak dostrzegamy, że jej znaczenie rośnie z roku na rok. Kwestia ta będzie wymagać od nas dalszego usprawniania naszego wewnętrznego zarządzania środowiskowego, lecz również rozszerzania jego zakresu na nasz łańcuch dostaw oraz na działalność naszych klientów.

W styczniu 2018 r. Komisja Europejska przedstawiła pakiet gospodarki obiegu 2018 w celu przekształcenia Europy w bardziej konkurencyjną, zasobooszczędną gospodarkę. Już teraz w ramach naszej działalności sprawujemy kontrolę lub znacząco wpływamy na większość etapów cyklu życia naszych produktów. Począwszy od współpracy z naszymi dostawcami w celu zmniejszenia ilości niebezpiecznych substancji w naszych wózkach, po sprzedaż używanych wózków, sprawujemy ścisłą kontrolę nad naszymi wózkami w całym okresie ich eksploatacji, co zilustrowano na rysunku poniżej.



■ W naszej strefie kontroli

■ W naszej strefie wpływów

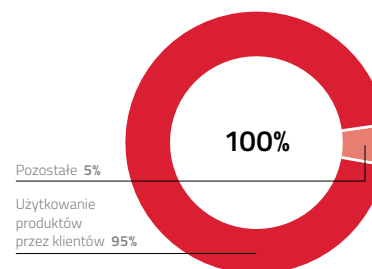
■ Na razie ograniczone zaangażowanie

REGENERACJA

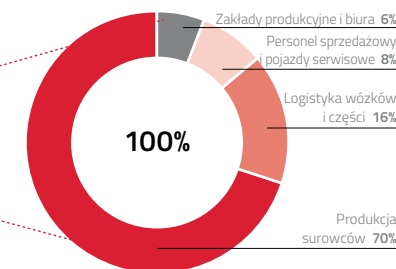
W trakcie cyklu życia produktu, największym źródłem emisji CO₂ jest zużycie energii przez klienta, stanowiące 95% naszego śladu węglowego.

Jeżeli pominiemy użytkowanie przez klienta, główne źródło naszego śladu węglowego (70%) stanowi produkcja stali (surowca do produkcji naszych wózków). Regeneracja wózków widłowych wydłuża okres eksploatacji metalowego podwozia oraz rozkłada początkową „wysoko-węglową inwestycję” na dłuższy cykl użytkowania. W latach 2015-2017 współpracowaliśmy z Uniwersytetem w Linköping w celu zbadania pozytywnego wpływu naszych procesów regeneracji prowadzonych w Truckuset, głównym zakładzie produkcyjnym Toyota Material Handling Sweden, na cykl życia produktów.

ŚLAD WĘGLOWY WŁĄCZAJĄC UŻYTKOWANIE PRZEZ KLIENTÓW



ŚLAD WĘGLOWY BEZ UŻYTKOWANIA PRZEZ KLIENTÓW



Toyota Industries Corporation przeprowadziła podobną analizę dla pełnego asortymentu swoich produktów – jej wyniki opisane są w 2019 Toyota Industries Report, na stronie 74.



Zrównoważony rozwój i ochrona klimatu to podstawowe obowiązki firm i producentów. W naszym dziale Wynajmu i Wózków Używanych, dbamy o „drugie” i „ostatnie” życie naszych wózków. Nieustannie opracowujemy procesy i polityki zapewniające wysokie standardy i zmniejszanie oddziaływania na środowisko. W ten sposób wzmacniamy naszą reputację oraz wspieramy naszą strategię dbania o jakość we wszystkich naszych działaniach.

Gisela Fagerstedt,
Starszy Menedżer ds. Operacji Warsztatowych, Wynajmu i Urządzeń Używanych,
Toyota Material Handling Europe

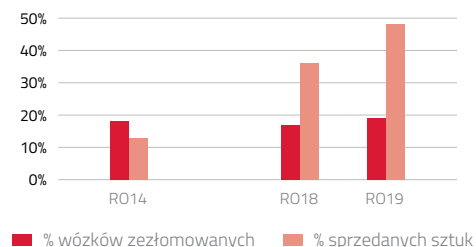
STRATEGIA DRUGIEGO ŻYCIA

Strategia drugiego życia Toyota Material Handling Europe ma na celu zmniejszenie liczby złomowanych wózków o 20% w nadchodzących latach. Mimo że jedynie nowe, energooszczędne produkty są odpowiednie do zastosowań o wysokiej intensywności, klienci chętnie korzystają z używanych lub zregenerowanych wózków przy zadaniach o mniejszej intensywności bądź wykorzystują je jako zapasowe wózki przydatne w okresach większego obciążenia pracą. Studium przypadku naszej strategii drugiego życia wyjaśnia, dlaczego produkcja surowców odpowiada za większą część śladu węglowego w procesie wytwarzania nowego wózka, podczas gdy renowacja obejmuje jedynie kabinę i silnik, bez podwozia.

Wraz z rosnącą popularnością naszej oferty wynajmu długo- i krótkoterminowego, stanowiącej spory segment naszej działalności, znacząco wydłużamy cykl życia naszych produktów, jednocześnie zmniejszając poziom emisji związanych z logistyką transportową. W ten sposób optymalizujemy wykorzystanie naszych produktów – co jest rzeczą istotną, zważywszy na fakt, że średni poziom wykorzystania wózka wynosi zaledwie 35%. Od R014 nasza flota wózków przeznaczonych do wynajmu długo- i krótkoterminowego wzrosła o 53%, stanowiąc dziś ponad połowę łącznej liczby wózków dostarczanych co roku do naszych klientów.

Od R013 udało nam się sprzedać o prawie 48% więcej używanych wózków, przy jednoczesnym zmniejszeniu liczby wózków złomowanych o 3 p.p. (trzy punkty procentowe). Dzięki opcji zakupu zregenerowanego produktu, klienci wyczuleni na cenę mogą nabyć wózek zatwierdzony przez Toyotę po niższej cenie.

48% WZROST SPRZEDAŻY WÓZKÓW UŻYWANYCH





MINIMALIZACJA ODDZIAŁYWANIA NA ŚRODOWISKO

2050 VISION	CEL I/LUB KPI NA RO21	STAN NA RO19	STAN NA RO18	STAN NA RO17
ZERO EMISJI CO₂ Z NASZYCH PRODUKTÓW I ROZWIĄZAŃ Wizja ochrony środowiska Toyota Industries Corporation ma przyczyniać się do budowania niskoemisyjnego społeczeństwa poprzez osiągnięcie zerowej emisji dwutlenku węgla przez nasze produkty i rozwiązania do roku 2050	Ulepszenie naszego podejścia do wspierania naszych klientów w zwiększaniu wydajności energetycznej i zmniejszaniu śladu węglowego publikowanie 3 studiów przypadku rocznie, ilustrujących, w jaki sposób pomagamy klientom w zmniejszaniu śladu węglowego poprzez skupianie się na priorytetach Toyota Industries Corporation	3 Uponor , Logitri, Kesko	2 demonstracyjne stanowiska do ładowania wózków paneli słonecznych w zakładach klientów	10 partnerstw z klientami na rzecz poprawy wydajności energetycznej i ograniczenia emisji CO ₂
	Coraz bardziej energooszczędne technologie (brak wartości docelowej)	4	3	-
	Elektryfikacja (brak wartości docelowej)	1	-	-
	Zmniejszenie masy (brak wartości docelowej)	1	-	-
	Zmniejszenie strat energii (brak wartości docelowej)	1	-	-
	Technologie wodorowe i ogniw paliwowych (brak wartości docelowej)	1	1	1
ZEROWA EMISJA WĘGLA Z NASZEJ DZIAŁALNOŚCI Toyota Industries Corporation dąży do osiągnięcia zerowej emisji dwutlenku węgla z prowadzonej działalności. Do roku 2030 emisje węgla z działalności mają ulec zmniejszeniu o 50%. Postępujemy zgodnie z kluczowymi obszarami działań Toyota Industries Corporation na rzecz zmniejszenia emisji, określonymi w Szóstym planie działania na rzecz ochrony środowiska	Opracowanie strategii zmniejszenia zużycia energii i emisji CO ₂ z naszej działalności	W trakcie przeglądu		
	Przeprowadzanie audytów zużycia energii w 10 podmiotach co 4 lata	Planowane na RO20	-	-
	Rozszerzenie inicjatyw na rzecz zmniejszenia zużycia energii przez flotę (pojazdy serwisowe i samochody służbowe)	W trakcie	Udział oleju napędowego w koszyku paliwowym zmniejszony z 89% do 70% w ciągu 5 lat	Większość nowych samochodów służbowych ma napęd hybrydowy
	-10% zużycia energii w porównaniu z RO12**	+23%	+13%	+9%
	-10% zużycia energii w stosunku do przychodów w porównaniu z RO12**	-26%	-27%	-23%
	-30% emisji CO ₂ w porównaniu z RO12**	2%	2%	0%
	Liczba działań na rzecz zmniejszenia zużycia energii i emisji CO ₂	>146	146	131
	100% zielonej elektryczności	82%	74%	67%
	Podwojenie przychodów objętych certyfikatami ISO 50001 do > 30%	13%	14%	14%
ZARZĄDZANIE OCHRONĄ ŚRODOWISKA Zarządzanie ochroną środowiska zgodnie z Wizją Toyota Industries Corporation, w celu „budowania społeczeństwa żyjącego w harmonii z naturą” oraz „zmniejszania ryzyka środowiskowego”	Rozszerzenie raportowania na temat odpadów na wszystkie zakłady produkcyjne	100%	100%	100%
	Rozszerzenie raportowania na temat odpadów na wszystkie spółki sprzedażowe i usługowe	71%	71%	71%
	Utrzymanie poziomu >60% przychodów objętych certyfikacją ISO 14001	61%	61%	60%
	Rozszerzenie raportowania na temat wody na wszystkie zakłady produkcyjne	100%	100%	100%
	Rozszerzenie raportowania na temat wody na wszystkie spółki sprzedażowe i usługowe	81%	81%	86%
GOSPODARKA OBIEGOWA Gospodarka obieguowa wspierająca wizję Toyota Industries Corporation na rzecz zerowego marnotrawstwa	Zwiększenie sprzedaży używanych wózków magazynowanych i wózków z przeciwwagą	+48% vs RO13	+44% vs RO13	+32% vs RO13
	Zmniejszenie liczby złomowanych wózków w porównaniu do RO13	-19% vs RO13	-11% vs RO13	-22% vs RO13

* W RO19 nie przeprowadzono badania, w związku z czym podawana wartość nie uległa zmianie.



PRZEGLĄD PODMIOTÓW PRAWNYCH TOYOTA MATERIAL HANDLING ORAZ STOSOWANIA SIĘ DO STANDARDÓW GRI, ECOVADIS I ISO WZGLĘDEM CAŁKOWITEJ LICZBY PRACOWNIKÓW I ŁĄCZNYCH PRZYCHODÓW (%)

Funkcja	Działalność	Skrót	Nazwa spółki	Miasto	Kraj	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO				Uwagi
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	9001	14001	50001	18001	9001	14001	50001	45001	
% objętych pracowników						58%	81%	97%	98%	98%	99%	77%	62%	12%	43%	77%	62%	38%	60%	
% objętych przychodów						59%	80%	96%	96%	98%	99%	76%	61%	14%	49%	77%	61%	39%	62%	
Dostawy (5 zakładów produkcyjnych + 1 magazyn)	Zakład prod.	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Szwecja	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Zakład prod.	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francja	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Zakład prod.	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italy Supply	Bolonia	Włochy	1	1	1	1	1	Silver	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Zakład prod.	LTE	L.T.E LiftTrucks Equipment S.p.A.	Ferrara	Włochy	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	1	1	1	1	1	ISO 14067 dot. śladu węglowego produktu
	Zakład prod.	SIMAI	Simai S.p.A.	Mediolan	Włochy	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	
	Magazyn	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (Mjölby site)	Mjölby	Szwecja	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	W zakresie certyfikacji TMHMS
	Magazyn	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (Antwerp branch)	Wilrijk	Belgia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Region Duże kraje (4)	Sprzedaż i usługi	TMH DE	Toyota Material Handling Deutschland GmbH	Hanower	Niemcy	0	1	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	Paryż	Francja	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	0	1	1	0	1
	Sprzedaż i usługi	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L.	Bolonia	Włochy	0	1	1	1	1	Gold	1	1	0	1	1	1	0	0	1
	Sprzedaż i usługi	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Zjednoczone Królestwo	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	0	1	1	0	1
Region Północno- -Wschodni (8)	Sprzedaż i usługi	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Ryga	Łotwa	0	0	1	1	1	Gold	1	0	0	0	0	0	0	0	Obejmuje również Estonię i Litwę
	Sprzedaż i usługi	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Willebroek	Belgia	0	1	1	1	1	Gold	1	0	0	0	0	1	0	0	Obejmuje również Luksemburg
	Sprzedaż i usługi	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangerup	Dania	0	1	1	1	1	Gold	1	1	0	0	0	1	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Gold	1	0	1	0	0	0	1	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Holandia	1	1	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	Certyfikat BMWt dot. ochrony środowiska i jakości, certyfikat BHP VCA
	Sprzedaż i usługi	TMH NO	Toyota Material Handling Norway AS	Trondheim	Norwegia	0	1	1	1	1	Gold	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Moskwa	Rosja	0	0	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Sztokholm	Szwecja	1	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	0	1	1	0	
Region Centralny i Południowy (9)	Sprzedaż i usługi	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Wiedeń	Austria	0	0	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Szwajcaria	0	0	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	Własność w 50%
	Sprzedaż i usługi	TMH CZ	Toyota Material Handling Czech s.r.o.	Praga	Czechy	0	0	1	1	1	Gold	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Sprzedaż i usługi	TMH ES	Toyota Material Handling Espana SA	Barcelona	Hiszpania	0	1	1	1	1	Gold	1	1	1	0	0	1	1	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH GR	Toyota Material Handling Greece SA	Ateny	Grecja	0	0	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	Obejmuje również Cypr
	Sprzedaż i usługi	TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapeszt	Węgry	0	0	1	1	1	Silver	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z o.o.	Jaktorów	Polska	0	0	1	1	1	Gold	1	1	0	0	0	1	0	0	
	Sprzedaż i usługi	TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bukareszt	Rumunia	0	0	1	1	1	Silver	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Sprzedaż i usługi	TMH SK	Toyota Material Handling Slovensko s.r.o.	Bratysława	Słowacja	0	0	1	1	1	Gold	1	0	0	0	0	0	0	0	
Inne kanały sprzedażowe	Sprzedaż i usługi	N/A	Cesab GmbH	Eberstadt	Niemcy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Sprzedaż i usługi	N/A	Cesab Ltd	Wellingborough	Zjednoczone Królestwo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Personel	Biuro	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Szwecja	0	0	0	0	1	Gold	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Biuro	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Brussels NV/SA	Willebroek	Belgia	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	
Rozwiązania logistyczne	Biuro	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB	Göteborg	Szwecja	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Usługi finansowe (2)	Biuro	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Szwecja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Biuro	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Szwecja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Biuro	TMHFF	Toyota Material Handling FlexibleFleet AB (zaprzestanie działalności w marcu 2018 r.)	Mjölby	Szwecja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE – INFORMACJE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH KWESTII

Istotne kwestie	DMA, KPI, cele	Strony	Powiązanie ze standardem GRI
MAKSYMALIZACJA			
Jakość	Informacje na temat podejścia do zarządzania	21 do 27	103-1, 103-2, 103-3
	KPI oraz cele (liczba certyfikatów ISO)	33	103-1, 103-2, 103-3
Odpowiedzialne zamówienia	Informacje na temat podejścia do zarządzania	28, 29	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 oraz 414-2
	KPI oraz cele (# dostawców objętych programem ISO 14001, samooceną w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu itp.)	33	
Przejrzystość i ujawnianie informacji	Informacje na temat podejścia do zarządzania (ogólne informacje GRI)	18, 19, 20, 30	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 do 417-3
	KPI oraz cele (ocena EcoVadis)	33	
Bezpieczeństwo klientów	Informacje na temat podejścia do zarządzania	31, 32, 46	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 oraz 416-2
	KPI oraz cele (zero wypadków)	33, 47	
OPTYMALIZACJA			
Przyciąganie i zatrzymywanie talentów	Informacje na temat podejścia do zarządzania	35, 36, 58	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 do 401-3
	KPI oraz cele (wskaźnik rotacji kadr itp.)	47	
Szkolenia i rozwój	Informacje na temat podejścia do zarządzania	38 do 40	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 do 404-3
	KPI oraz cele (# kursów dostępnych w akademii e-learningowej itp.)	47	
Zaangażowanie pracowników	Informacje na temat podejścia do zarządzania	41	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 do 401-3
	KPI oraz cele (% pracowników objętych coroczną oceną wyników)	47	
Różnorodność i równe szanse	Informacje na temat podejścia do zarządzania	42	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 oraz 405-2
	KPI oraz cele (podział pracowników wedle płci, wieku itp.)	47	
Bezpieczeństwo i higiena pracy	Informacje na temat podejścia do zarządzania	43 do 48	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 do 403-4
	KPI oraz cele (# dni nieobecności w pracy na pracownika, # urazów / 1.000.000 przepracowanych godzin itp.)	47	
MINIMALIZACJA			
Energooszczędne rozwiązania dla klientów	Informacje na temat podejścia do zarządzania	49 do 52	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 do 302-5
	KPI oraz cele (zużycie energii przez wózek, % produktów wykorzystujących ogniwa paliwowe itp.)	60	
Zarządzanie energią w działalności	Informacje na temat podejścia do zarządzania	53, 54	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 do 302-5
	KPI oraz cele (korzystanie z odnawialnych źródeł energii, zerowy poziom emisji węgla do 2050 r.)	60	
Gospodarka obiegowa	Informacje na temat podejścia do zarządzania	58, 59	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 do 301-3
	KPI oraz cele (zmniejszenie liczby złomowanych wózków o 20%)	60	
Zarządzanie ochroną środowiska	Informacje na temat podejścia do zarządzania	55 do 57	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 oraz 306-4
	KPI oraz cele (zmniejszenie zużycia wody i gospodarka odpadami)	60	



TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE – OGÓLNE INFORMACJE GRI

Ujawniana informacja	Strony	Ogólne informacje GRI 102
Profil organizacji	5, 8, 9, 61	102-1
Działania, marki, produkty i usługi	5, 7	102-2
Siedziba główna	8	102-3
Miejsce prowadzenia działalności	8, 61	102-4
Własność i forma prawna	8, 9, 61	102-5
Obsługiwane rynki	8	102-6
Skala organizacji	5	102-7
Informacje o pracownikach i innych pracujących	5, 35 do 47	102-8
Łańcuch dostaw	7, 28, 29, 30, 33, 58	102-9
Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	7, 8, 9	102-10
Zasada czy też podejście zapobiegawcze	10, 11, 12, 13	102-11
Inicjatywy zewnętrzne	19, 25, 26, 30, 31, 46	102-12
Członkostwo w stowarzyszeniach	8	102-13
Oświadczenie osoby decyzyjnej wyższego szczebla	6	102-14
Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	10, 11, 13	102-16
Struktura zarządzania	8	102-18
Ład korporacyjny	9, 13	102-18
Zarządzanie ryzykiem	13	102-30
Zgodność z przepisami	12, 13	102-18
Przekupstwo i korupcja	12, 13	205-1 oraz 205-2
Wykaz grup interesariuszy	4, 16, 19, 41	102-40
Umowy zbiorowe	41	102-41
Identyfikowanie i wybór interesariuszy	16	102-42
Podejście do angażowania interesariuszy	16	102-43
Kluczowe tematy i obawy poruszane przez interesariuszy	17, 18, 19	102-44
Podmioty uwzględnione w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	8, 61	102-45
Definiowanie treści raportu i zakresów tematycznych	16, 17, 18, 19	102-46
Wykaz istotnych kwestii	17	102-47
Korekty informacji	4	102-48
Zmiany w zakresie raportowania	4	102-49
Okres sprawozdawczy	4	102-50
Data ostatniego raportu	20	102-5
Cykl sprawozdawczy	4	102-52
Punkt kontaktowy w kwestiach dotyczących raportu	14, 15	102-53
Stwierdzenie raportowania zgodnie ze standardami GRI	4	102-54
Wskaźnik zawartości GRI	2, 62, 63	102-55
Potwierdzenie zewnętrzne	4, 33	102-56



Glosariusz

ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ: GLOSARIUSZ

ASEC

Program szkoleniowy w zakresie posprzedażowej oceny usług i certyfikacji (Aftersales Service Evaluation & Certification), opracowany w celu ustandaryzowania i rozwinięcia działalności firmy Toyota w zakresie usług i części. Skierowany jest on do podmiotów Toyota Material Handling oraz niezależnych dealerów części i usług. Program posiada poziomy Good i Excellent.

Asortyment Toyota Material Handling

Toyota Material Handling oferuje pełną gamę elektrycznych wózków z przeciwwagą, spalinowych wózków z przeciwwagą oraz elektrycznych wózków widłowych, jak również sprzęt magazynowy. Wszystkie wózki widłowe budowane są zgodnie z Systemem Produkcyjnym Toyoty (TPS), gwarantującym wysoką jakość i minimalne oddziaływanie na środowisko. Szeroki wachlarz naszych usług i rozwiązań obejmuje umowy serwisowe, oryginalne części zamienne, wynajem, zatwierdzone wózki używane, system zarządzania flotą I_Site oraz inne rozwiązania logistyczne. Myślimy również o przyszłości, dlatego większość naszych produktów dostępna jest w wersji z akumulatorem litowo-jonowym i ogniwami paliwowymi.

Rodzina produktów	Akumulator litowo-jonowy	Ogniwo paliwowe
Elektryczne wózki paletowe	✓	✓
Elektryczne wózki podnoszące	✓	-
Wózki do kompletacji zamówień	✓	✓
Wózki wysokiego składowania	✓	✓
Wózki do wąskich korytarzy	✓	-
Elektryczne wózki z przeciwwagą	✓	✓
Wózki holownicze	✓	-
Ręczne wózki paletowe	-	-
Spalinowe wózki z przeciwwagą	-	-
Automatyczne wózki magazynowe (AGV)	✓	-

Dantotsu

Japońskie słowo oznaczające „najlepszy z najlepszych” – produkty Dantotsu (produkty niezrównane) to oznaczenie stosowane wyłącznie w odniesieniu do maszyn uznawanych za znacznie lepsze od produktów konkurencji. To właśnie ta selektywność daje pewność, że Dantotsu to synonim znacząco zwiększonej wartości handlowej.

Dealer

Dealer to niezależna spółka dystrybuująca nasze produkty i usługi w pewnej części państwa, w którym posiadamy krajowy podmiot sprzedaży i usługowy.

EcoVadis

EcoVadis ocenia poziom zrównoważonego rozwoju u ponad 55.000 dostawców na całym świecie, biorąc pod uwagę ich działania z zakresu ochrony środowiska oraz kwestie społeczne i etyczne. Platforma online pozwala 175 międzynarodowym firmom sprawdzać oceny wybranych dostawców ze 155 krajów.

Efekt cieplarniany

Gazy wytwarzane naturalnie bądź wskutek działalności człowieka, które przyczyniają się do ocieplenia na całej planecie, nazywanego globalnym ociepleniem, poprzez utrudnianie odpływu energii.

Ekwiwalenty dwutlenku węgla (eCO₂)

Globalnie uznawany sposób wyrażania stopnia globalnego ocieplenia wskutek działania danego gazu cieplarnianego w ujęciu ilości CO₂, która jest wymagana do uzyskania tego samego efektu cieplarnianego w ciągu 100 lat.

Emisje CO₂ zakresu 1, czyli bezpośrednie emisje ze źródeł będących naszą własnością lub bezpośrednio przez nas kontrolowanych

Emisje wynikające ze spalania paliw kopalnych w celu ogrzewania pomieszczeń lub do celów procesów przemysłowych, a także ze spalania paliw kopalnych stosowanych w pojazdach i innych formach transportu.

Emisje CO₂ zakresu 2, czyli emisje pośrednie ze źródeł znajdujących się pod naszą bezpośrednią kontrolą

Emisje wynikające ze zużycia energii w ramach własnej działalności firmy, lecz generowane w innym miejscu, np. elektryczność i system ciepłowniczy. Wózki elektryczne generują emisje CO₂ zakresu 2, chyba że są zasilane „zieloną elektrycznością”.

EU-OSHA

Europejska Agencja ds. Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA) to zdecentralizowana agencja Unii Europejskiej, której zadaniem jest gromadzenie, analizowanie i rozpowszechnianie istotnych informacji, które mogą być przydatne dla osób zaangażowanych w działania na rzecz bezpieczeństwa i zdrowia w pracy. EU-OSHA działa poprzez różne sieci na całym obszarze UE, a jej główne działania obejmują trzy obszary: analizy i badania, zapobieganie oraz prowadzenie kampanii i zwiększanie świadomości.

GRI

Global Reporting Initiative (GRI) to międzynarodowa organizacja z siedzibą w Holandii, powołana do życia w 1997 r. Zapewnia ona ramy dla procesu raportowania na temat zrównoważonego rozwoju i wskaźników efektywności, pozwalając na stworzenie raportu ujawniającego informacje dotyczące oddziaływania danej organizacji – zarówno pozytywnego, jak i negatywnego – na środowisko, społeczeństwo i gospodarkę.



Intensywność emisji

Intensywność emisji to miara emisji gazów cieplarnianych w przeliczeniu na jednostkę działalności gospodarczej, mierzonej zwykle w produkcie krajowym brutto (PKB). Inaczej niż w przypadku bezwzględnych wartości emisji, które mierzą wielkość emisji, intensywność emisji jest wartością względną w odniesieniu do wyprodukowanych jednostek. Ograniczenie intensywności emisji oznacza zmniejszenie zanieczyszczenia na jednostkę, jednak jeśli produkcja jednostek wzrasta, emisje wzrastają wraz z nią.

Intensywność energetyczna

Ilość energii zużytej do wytworzenia danego poziomu produktów lub działań (zob. również intensywność a efektywność). Jest to ilość energii wymagana do wykonania danego działania (usługi), wyrażona jako energia w przeliczeniu na jednostkę produkcji lub usługi.

ISO 14001

Określa podstawowe wymagania dla Systemu Zarządzania Środowiskowego.

ISO 45001

Określa podstawowe wymagania dla Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy.

ISO 50001

Określa podstawowe wymagania dla Systemu Zarządzania Energią.

ISO 9001

Określa podstawowe wymagania dla Systemu Zarządzania Jakością.

Kluczowy wskaźnik efektywności (KPI)

Finansowy bądź niefinansowy wskaźnik wydajności firmy.

Matryca istotności

Matryca umożliwiająca firmie podjęcie decyzji co do tego, w jakie inicjatywy dotyczące zrównoważonego rozwoju warto inwestować.

Metodologia 5S

5S to metoda organizacji miejsca pracy opisywana pięcioma japońskimi słowami: *seiri*, *seiton*, *seiso*, *seiketsu*, oraz *shitsuke*. Są one tłumaczone jako: sortuj, porządkuj, lśnij, standaryzuj i podtrzymuj. Słowa te opisują sposób organizacji miejsca pracy zapewniający wydajność i efektywność poprzez identyfikację i przechowywanie wykorzystywanych przedmiotów, porządkowanie obszarów i przedmiotów oraz podtrzymywanie nowego porządku. Proces decyzyjny wywodzi się zazwyczaj z dialogu dotyczącego standaryzacji, co pozwala budować wśród pracowników zrozumienie w kwestii tego, jak powinni wykonywać swoją pracę.

Muda (bezużyteczność, marnotrawstwo)

Japońskie słowo oznaczające „bezczelowość, bezużyteczność, marnotrawstwo”; kluczowa koncepcja „szczupłego” podejścia do procesów, jak np. System Produkcyjny Toyoty (TPS), opisująca jeden z trzech rodzajów działań odbiegających od optymalnego rozdysponowania zasobów (pozostałe dwa to *mura* i *muri*). Ograniczenie *muda* jest skutecznym sposobem zwiększania rentowności.

Z punktu widzenia klienta końcowego, praca o wartości dodanej to wszelka działalność, która generuje towary lub usługi, za które klient skłonny jest zapłacić; *muda* to wszelkie przeszkody i ograniczenia, które skutkują marnotrawstwem.

■ Transport	Przewożenie produktów, które nie są wymagane w procesie przetwarzania.
■ Stan magazynowy	Wszelkie komponenty, produkcja w toku oraz gotowe produkty niepodlegające przetwarzaniu.
■ Ruch	Osoby lub urządzenia znajdujące się w ruchu, który jest nadmierny w stosunku do wymaganego w danym procesie przetwarzania.
■ Oczekiwanie	Oczekiwanie na kolejny etap produkcji.
■ Nadprodukcja	Produkcja nadmierna względem popytu.
■ Nadmierne przetwarzanie	Przetwarzanie wynikające z niewłaściwych działań w zakresie projektowania narzędzi lub produktów.
■ Wady	Wysiłki związane z wykrywaniem i naprawianiem wad

Niezależny dystrybutor

Niezależna spółka oferująca nasze produkty i usługi na rynku, na którym firma Toyota nie jest obecna.

Ocena cyklu życia (LCA)

Narzędzie służące do oceniania oddziaływania produktu lub usługi na środowisko przez wszystkie stadia jego cyklu życia.

Potrójny wynik końcowy

Koncepcja dodająca do tradycyjnego wyniku końcowego dwa kolejne wyniki końcowe: kwestie społeczne i środowiskowe. Parafrazowana często jako „zysk, ludzie, planeta” lub nazywana „trzema filarami”.

Przejrzystość

Zasadniczo dyrektorzy firm i organizacji oraz członkowie zarządu mają obowiązek postępować w sposób przejrzysty, przewidywalny i zrozumiały, aby promować partycypację i odpowiedzialność. Informacje powinny być zarządzane i publikowane w taki sposób, by były: 1. istotne i dostępne; 2. aktualne i dokładne.



Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR)

Zasadniczo społeczna odpowiedzialność biznesu jest pojęciem zbliżonym do zrównoważonego rozwoju i odnosi się do polityki organizacyjnej ukierunkowanej na ograniczanie oddziaływania firmy na środowisko i społeczeństwo. W Toyota Industries Corporation, społeczna odpowiedzialność biznesu odnosi się konkretnie do wkładu w społeczeństwo i wolontariatu.

STEP

Program szkolenia techników serwisowych. STEP gwarantuje, że nasi technicy posiadają odpowiednią wiedzę techniczną oraz potrafią budować relacje z klientami oparte na zaufaniu. Program podzielony jest na trzy poziomy: Bronze (m.in. dla nowych pracowników), Silver oraz Gold.

Ślad węglowy

Całkowita emisja gazów cieplarnianych (w odpowiednikach dwutlenku węgla) z jakiegokolwiek źródła objętego pomiarami – na poziomie indywidualnym, organizacyjnym czy też produktowym.

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

T-ONE

Oprogramowanie T-ONE instalowane jest w postaci warstwy integrującej, która za pomocą funkcji Toyota Autopilot komunikuje się z pojazdami zautomatyzowanymi (AGV) oraz z istniejącą infrastrukturą klienta, taką jak systemy zarządzania magazynami, systemy identyfikacji towarów czy inne urządzenia do obsługi materiałów. Inteligentne oprogramowanie oferuje wydajność operacyjną i optymalizuje wykorzystanie zasobów magazynu, umożliwiając nam szybsze dostarczanie dostosowanych do potrzeb klienta zautomatyzowanych rozwiązań w przyszłości.

TPS

System Produkcyjny Toyoty (TPS) to nasz system szczupłej produkcji, oparty na systemie Pull: produkujemy tylko to, co zostało zamówione. TPS przydziela poszczególnym członkom zespołu jasno zdefiniowane zadania, co pozwala na optymalizację jakości poprzez ciągłe doskonalenie procesów oraz eliminowanie niepotrzebnych strat w zasobach naturalnych, ludzkich i korporacyjnych.

TSC

Toyota Service Concept (Koncepcja Serwisowa Toyota) opisuje nasze podejście do kwestii planowania, zarządzania oraz dostarczania wyjątkowego standardu obsługi serwisowej przez cały okres eksploatacji wózków widłowych oraz przez cały okres trwania naszych relacji z klientem.

T-Stream

Wewnętrzne narzędzie serwisowe przeznaczone dla techników Toyota, wspierające ich w codziennej pracy.

Wskaźnik napraw podczas pierwszej wizyty

Wskaźnik napraw wózków ukończonych przez techników Toyoty podczas pierwszej wizyty serwisowej.

Wskaźnik Promotorów Netto

Wskaźnik Promotorów Netto (NPS) obliczany jest jako różnica pomiędzy odsetkiem promotorów a krytyków. NPS nie wyraża się jako odsetek, lecz jako liczba bezwzględna pomiędzy -100 a +100. Podczas obliczania NPS zadawane jest jedno pytanie: jakie jest prawdopodobieństwo, że polecisz firmę znajomemu? Klienci przyznają ocenę pomiędzy 0 a 10. Osoby przyznające niską ocenę (0–6) są krytykami, pozostałe są promotorami. Końcowy wynik NPS uzyskiwany jest poprzez odjęcie odsetka krytyków od odsetka promotorów.

Zerowa emisja węgla

Dążenie do zmniejszenia emisji dwutlenku węgla do zera dzięki stosowaniu dobrych praktyk, bez uwzględniania kompensowania emisji.

Zielona elektryczność

Generowana ze źródeł odnawialnych, takich jak wiatr, energia słoneczna i fotowoltaiczna, zasoby wodne o niskim poziomie oddziaływania, geotermia niskoemisyjna, biomasa niskoemisyjna wytwarzana w sposób zrównoważony czy biogaz. Certyfikaty energii odnawialnej mogą być sprzedawane oddzielnie, aby używana przez podmiot elektryczność była zielona jedynie wówczas, gdy dostawca również przedstawi świadectwo pochodzenia energii z odnawialnego źródła.

Zrównoważenie

Zrównoważenie to nadrzędna koncepcja zaspokajania teraźniejszych potrzeb bez ograniczania możliwości zaspokajania własnych potrzeb przez przyszłe pokolenia.

Zrównoważony rozwój

Uwzględnianie w długoterminowej strategii biznesowej, obok wskaźników finansowych, czynników środowiskowych, społecznych oraz szeroko rozumianych czynników ekonomicznych, w celu dążenia do zrównoważenia.

Raport na temat zrównoważonego rozwoju 2019

Toyota Material Handling Europe

Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z nami pod adresem:
sustainable.development@toyota-industries.eu

TOYOTA

MATERIAL HANDLING