



ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПОДХОД НА КАЖДОМ ЭТАПЕ



Как крупная компания с активами в энергетике, добыче и логистике мы стремимся ответственно управлять каждым этапом нашей цепочки поставок – от закупки материалов и услуг до производства и доставки продукции потребителям и конечным пользователям – опираясь на принципы устойчивого развития.

КЛЮЧЕВЫЕ КРИТЕРИИ ПРОВЕРКИ ПОСТАВЩИКОВ И ПОКУПАТЕЛЕЙ СУЭК

Правоспособность

Отсутствие в санкционных списках

Наличие сертификатов и разрешительной документации согласно видам деятельности, включая экологические

Наличие материально-технических ресурсов, необходимых для выполнения договорных обязательств

Отсутствие штрафов и судебных разбирательств, в том числе связанных с нарушением норм экологии и промышленной безопасности

ЧЕМ МЫ РУКОВОДСТВУЕМСЯ

Политика в области закупочной деятельности

Кодекс корпоративной этики СУЭК

Требования законодательства стран присутствия

Отраслевые нормы

Стандарт ISO 55001

Стандарт ISO 9001

ЦУР ООН



РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК В УСЛОВИЯХ COVID-19

НАШ ПОДХОД

Мы стремимся выстраивать отношения с заинтересованными сторонами по всей цепочке поставок на долгосрочной и взаимовыгодной основе, с прозрачными условиями и в доверительной атмосфере, продвигая принципы устойчивого развития среди наших сотрудников и партнеров.

В 2020 году СУЭК прошла аудит и получила сертификат соответствия международному стандарту по системному управлению активами ISO 55001, включающему требования к экологическому, энергетическому, финансовому менеджменту, управлению персоналом и информационными системами, нацеленному на максимальную эффективность в рамках всего бизнес-цикла. Выстраивая свои системы в соответствии со стандартом ISO 55001, мы повышаем эффективность использования активов, что, в свою очередь, улучшает качество нашей продукции и услуг, чтобы они соответствовали ожиданиям клиентов и заинтересованных сторон или превышали их.

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ

Стратегия закупок СУЭК строится на основе следующих приоритетов:

- **экономичность и рациональность** в выборе способа и стоимости закупки;
- **поставки вовремя и в полном объеме** за счет автоматизированного планирования;
- **минимизация рисков** при выборе поставщика с помощью строгих процедур аккредитации и контроля качества поставляемых материалов, работ и услуг;
- **непрерывное обучение профильных сотрудников;**
- **строгий контроль материальных запасов** для обеспечения рациональных закупок.

В отношениях с поставщиками мы руководствуемся действующим законодательством, Кодексом корпоративной этики и Комплаенс-политикой.

Мы стремимся выбирать не просто подрядчиков, а долгосрочных партнеров, которые понимают перспективы развития своего бизнеса и будут вместе с нами строить свои среднесрочные планы и расти. Поэтому мы внимательно подходим к выбору партнеров, устанавливаем и сохраняем деловые отношения с теми организациями, которые ведут свою деятельность в добросовестной манере,



Пандемия COVID-19 побудила нас усилить риск-менеджмент по всему бизнес-циклу. Ключевой задачей стало обеспечение бесперебойных поставок тепла, электроэнергии и топлива, которые имеют жизненно важное значение для миллионов людей.

Во всех странах и регионах присутствия компания максимально оперативно и строго выполняла требования местных властей, направленные на ограничение распространения коронавируса: на предприятиях и в офисах вводились необходимые санитарные меры для охраны здоровья сотрудников и специалистов подрядных организаций, партнеров и клиентов, часть персонала была переведена на режим удаленной работы, регулярно проводилось тестирование персонала на COVID-19.

Вызовами пандемии стали снижение мобильности экспертов из других регионов из-за ограничений на передвижение, увеличение сроков поставки нужного оборудования и материалов. Поэтому мы оптимизировали программы ремонтов, сделав акцент на обеспечении

непрерывности производственных процессов и надежности поставок нашей продукции.

Большое внимание мы уделили повышению удобства онлайн-сервисов для взаимодействия с нашими потребителями тепла, внедрили бесконтактное обслуживание посетителей в центрах обслуживания клиентов.

Кроме того, мы осуществляли постоянный мониторинг ситуации на ключевых рынках сбыта, поддерживали тесное взаимодействие с потребителями угля, на основании чего оперативно вносили необходимые корректировки в планы поставок угля.

Благодаря принимаемым мерам компании удалось сохранить стабильную работу по всей цепочке и оказать значимую поддержку жителям регионов присутствия в рамках основной и волонтерской деятельности.

ПОДРОБНЕЕ О МЕРАХ СУЭК ПО БОРЬБЕ С ПАНДЕМИЕЙ СМ. ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА НА СТР. 18-19, РАЗДЕЛЫ «ОХРАНА ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ» НА СТР. 91 И РАЗВИТИЕ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ НА СТР. 104

заботятся о собственной репутации, демонстрируют соответствие этическим и антикоррупционным стандартам при ведении бизнеса.

Чтобы свести к минимуму риски вступления в деловые отношения с контрагентами, которые могут быть вовлечены в мошеннические действия и (или) коррупционную деятельность, мы стремимся работать с прямыми поставщиками и снизить долю закупок у посредников.

При регистрации на торговой площадке СУЭК потенциальному поставщику нужно согласиться с требованиями нашей Комплаенс-политики и подтвердить соблюдение прав человека.

Подрядчики, работающие на наших производственных активах, обязаны следовать корпоративным стандартам СУЭК в области промышленной и экологической безопасности. Соответствующие обязательства включены в контракты с подрядчиками, и сотрудники СУЭК проводят регулярные проверки на предмет отсутствия нарушений.

В 2020 году СУЭК привлекла более 14 тыс. поставщиков. 99,5% из них – российские организации, 66,2% поставщиков находятся в регионах присутствия компании.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Мы внимательно следим за качеством продукции, передаваемой потребителю, на каждом этапе цепочки поставок. Наша Политика в области качества и система менеджмента качества основаны на принципах международного стандарта ISO 9001 и стандарта управления активами ISO 55001.

УГОЛЬНЫЙ СЕГМЕНТ

Основной продукт угольного сегмента СУЭК – высококалорийный уголь с низким содержанием золы, серы и азота.

Для обеспечения высокого качества нашей продукции мы инвестируем в разработку месторождений угля высокого качества и расширение обогатительных мощностей, что позволяет снижать выбросы при транспортировке и сжигании нашего угля. Компания также разрабатывает инновационные технологии глубокой переработки и производства бездымных брикетов.

Мы также постоянно совершенствуем систему контроля качества, развиваем наши лаборатории, внедряя новые методы для определения зольности угля, содержания влаги в добываемой, производимой и реализуемой продукции, используем механизированные методы отбора и подготовки образцов продукции.

Вся реализуемая продукция проходит добровольную сертификацию. К каждой отгруженной партии выпускается удостоверение качества, подтверждающее требуемые договорные характеристики. В случае необходимости привлекается независимый оценщик для исключения разногласий при выполнении контрактных обязательств по качеству и количеству.

СУЭК преимущественно заключает контракты напрямую с теми, кто использует нашу продукцию, чтобы исключить необоснованное увеличение цен при перепродаже и способствовать ответственному использованию наших продуктов. При заключении контракта с СУЭК покупатели проходят процедуру проверки контрагента, аналогичную проверке поставщиков.

+120%

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КЛИЕНТСКОГО
МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ СГК

+60%

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА
НА САЙТЕ СГК В 2020 ГОДУ

ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ СЕГМЕНТ

Качество поставок тепловой энергии является актуальным вопросом для российских потребителей: в связи с общей изношенностью теплотрасс в России существует риск перебоев в поставках. Мы реализуем проекты, направленные на снижение тепловых потерь и повышение надежности теплоснабжения, – заменяем и реконструируем старые сети, строим новые для переподключения потребителей с аварийных котельных на наши ТЭЦ, автоматизируем проверки состояния тепловой инфраструктуры. Это позволяет стабильно обеспечивать наших покупателей теплом даже в условиях температуры –40°C, повышать энергоэффективность и сокращать выбросы за счет рационального использования топлива.

Наши тепловые инспекторы используют информационную систему «Т-Мобис», которая обеспечивает быстрое создание актов проверки и оперативный доступ к ним. Мы выполняем онлайн-мониторинг температур в помещениях потребителей с помощью специальных датчиков, которые передают температурные показания в базу данных компании каждый час. Следить за качеством поставок тепла помогают и местные жители через обращения на различные каналы связи и совместные выездные проверки. Мы также регулярно проводим опросы удовлетворенности потребителей.

ПОДРОБНЕЕ О ПРИВЛЕЧЕНИИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН К КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ СМ. «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И МАТЕРИАЛЬНОСТЬ» НА СТР. 58

Мы придерживаемся принципа клиентоориентированности – выстраиваем бизнес-процессы не только исходя из собственных потребностей и требований законодательства, но также учитываем предпочтения потребителей.

Для повышения скорости и удобства взаимодействия мы внедряем дистанционные клиентские сервисы, через которые можно оперативно получить ответ на вопрос, передать показания и запросить иные сведения. Это личный кабинет на сайте СГК и мобильное приложение клиента, чат-боты, IVR-помощник, сервис

передачи показаний через интеллектуального робота и другие. Новой практикой в 2020 году стали дни потребителей тепла в интернете – интерактивные онлайн-эфирные с руководителями предприятий СГК, в ходе которых потребители могли задать вопросы и получить ответы в прямом эфире.

ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕГМЕНТ

Мы стремимся транспортировать грузы наших клиентов вовремя и с соблюдением правил экологической и промышленной безопасности. Для этого СУЭК непрерывно улучшает системы менеджмента на логистических активах, внедряет наилучшие доступные технологии.

При перевалке мы проверяем сертификацию и декларацию на груз, чтобы убедиться, что он соответствует параметрам безопасности. Международные покупатели угля СУЭК периодически инспектируют наши порты для проверки качества продукции перед погрузкой на суда и соблюдения норм ESG при перевалке.

Для оценки качества перегружаемой продукции и соблюдения технологических процессов и регламентов в портах могут привлекаться независимые оценщики. Так, в 2020 году терминал «Дальтрансуголь» по итогам инспекции экспертов национальной премии «Транспортная безопасность России – 2020» получил приз в номинации «Лучший субъект транспортной инфраструктуры или перевозчик морского и речного транспорта, реализовавший требования в области обеспечения транспортной безопасности».

Мурманский морской торговый порт в январе по итогам оценки специалистов Международного экологического фонда «Чистые моря» получил Платиновый сертификат соответствия экологическому стандарту «Чистый порт», а в сентябре прошел ресертификацию на соответствие международному экологическому стандарту ISO 14001.

СМ. ПОДРОБНЕЕ В РАЗДЕЛЕ «ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ» НА СТР. 74-79