

Az Alternate úgy éri el a fenntartható és felelős vállalati fejlődést, hogy szolgáltatásaival teljesíti és meghaladja az ügyfelek elvárásait, társadalmi értéket teremt, és hozzájárul a fenntartható fejlődéshez.

VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI, MINŐSÉGI ÉS FENNTARTHATÓSÁGI IRÁNYELVEK

A fenntartható vállalatirányítási szemléletünk

Ezen dokumentum összefoglalja az Alternate Consulting vállalatirányítási, minőségi és fenntarthatósági szabályzatait és irányelveit, valamint magatartási kódexként szolgál nekünk és az üzleti partnereinknek.

A dokumentum első változata 2009 június 26-án készült el, amikor a cégünk megalapult. A jelenlegi változat 2023 augusztus 30-án lett frissítve. A szükséges frissítéseket rendszeresen megvitatjuk a stratégiai csapatmegbeszéléseken és az éves általános menedzsment megbeszéléseken, valamint ad hoc belső vagy külső érdekelt felek igényei is vezethetnek frissítésekhez.

“A problémákat nem lehet azzal a hozzáállással megoldani, ami miatt létrejöttek”

- Albert Einstein -

Budapest, 2023 augusztus 30

Magatartási kódex: Vállalatirányítási, minőségi és fenntarthatósági értékeink és alapelveink

Az Alternate-nál elkötelezettek vagyunk annak támogatásában, hogy más vállalatok átalakítsák a hagyományos üzleti gyakorlataikat, és így lehetővé váljon egy fenntartható jövő. A küldetésünk, hogy vezessük a vállalati fenntarthatóság megértését, előmozdítsuk a környezetvédelmet, és különösen, hogy elősegítsük a pozitív társadalmi hatásokat azáltal, hogy a vállalatokat olyan kezdeményezések felkarolására ösztönözzük, amelyek támogatják a közösségeket, népszerűsítik a társadalmi igazságosságot, és egyenlő lehetőségeket teremtenek mindenkinek. Az emberi jogok iránti rendíthetetlen elkötelezettségtől vezérelve a vállalatok mellett dolgozunk, hogy biztosítsuk a tisztességes munkaügyi gyakorlatot, az emberi méltóság tiszteletben tartását és az etikus beszerzést az ellátási láncukban. A sokszínűséget hajtóerőnek tekintjük az innováció és fejlődés eléréséhez. A sokszínűségre és befogadásra való összpontosításunk támogatja a vállalatokat, hogy befogadó munkahelyeket teremtsenek és hasznosítsák a sokszínű munkaerőből fakadó előnyöket.

Szakterületünk a vállalatok vezetése egy átfogó szemlélet adaptálása felé, amely egyensúlyba hozza a gazdasági növekedést a társadalmi felelősségvállalással és a környezettudatossággal. Azt gyakoroljuk, amit hirdetünk, a saját üzleti tevékenységeink a fenntarthatóságra, a sokszínűségre és az etikus viselkedésre épülnek.

Az alapítók, akik jelenleg egyenlő részben tulajdonosai és ügyvezető igazgatói a vállalatnak, aláírásukkal hitelesítik az elkötelezettségüket a felsorolt értékek iránt. A munkavállalóinknak és az üzleti partnereinknek (főleg beszállítók) szintén ezen értékek mellett kell elkötelezniük magukat.

Víziónk a fenntartható és felelős vállalati fejlődés megvalósítása ügyfeleinkkel, ehhez olyan szolgáltatásokat nyújtunk, amik teljesítik és túlszárnyalják az elvárásaikat, így hozzájárulnak a társadalmi értékekhez és hatásosan tehetnek a fenntartható fejlődésért. Küldetésünk, hogy a szabályozó hatóságok és az ipari kezdeményezések szabványosítási törekvéseivel összehangolt. Biztosítjuk a magas szakmai színvonalat az átfogó szemlélet és a gyakorlatias megoldások egészséges elegyével. Kreativitással és bátorsággal javítjuk a problémamegoldást, és kritikusan gondolkodunk, hogy megváltoztathassuk azt a hozzáállást, ami a közösen megoldandó kihívásokat életre hívta.

Annak ellenére, hogy mikrovállalkozás vagyunk alacsony közvetlen és közvetett hatással, hisszük, hogy hatékonyan hozzájárulhatunk a Fenntartható Fejlődési Célokhoz. Elemeztük a jelenlegi és potenciális hatásunkat, és a következő Célokat választottuk motivációnak a stratégiánk fejlesztéshez és a teljesítményértékeléshez.

Az Alternate elkötelezettsége és hozzájárulása a Fenntartható Fejlődési Célokhoz

A vállalati értékeinken, működésünkön és céljainkon keresztül közvetlenül elköteleződünk, hogy a szolgáltatásainkkal hozzájáruljunk a:



Továbbá a tanácsadói, tréning&fejlődés szolgáltatásainkon keresztül szeretnénk hozzájárulni a:



Továbbá a társadalmi küldetésünkön és önkéntes vállalásainkon keresztül szeretnénk hozzájárulni a:



Tudatos, minőség- és érték-orientált irányítási értékeink és alapelveink:

“A transzparencia hiánya bizalmatlansághoz és mély bizonytalanságérzethez vezet.” - Dalai Láma

- ❖ **Reflexió és megbeszélések:** rendszeres belső és külső egyeztetések a projektek és szolgáltatások nyújtása során, hogy biztosítsuk a folyamatos reflektálást és magas minőséget.
- ❖ **Érintetti párbeszéd és bevonás:** közös párbeszédre törekszünk az érintettjeinkkel, hogy megelőzzük a félreértéseket és biztosítsuk a problémamegoldást és az együttműködést (pl. visszajelzés kérése az ügyféltől, beszállítók értékelése, rendezvény-résztevők véleményének kikérése, kutatás).
- ❖ **Üzleti etika:** törekszünk a jogkövetésre és az etikus üzleti magatartásra, hogy ezzel biztosítsuk a hitelességünket (pl. korrupcióellenesség, tisztességes verseny, együttműködés versengés helyett, átláthatóság és elszámoltathatóság, jogkövetés, adózás, politikai függetlenség).
- ❖ **Konszenzus a döntéshozatalban:** egyetértés hiánya vagy konfliktus esetén a konszenzus előnyben részesítése, szükség szerint mediátorok közreműködésével.
- ❖ **Közvetlen és őszinte kommunikáció:** a könnyű megértés, tájékoztatás és értelmezés biztosítása; a közvetlen kommunikációt preferáljuk és igyekszünk kerülni a közvetítőket.
- ❖ **Hitelesség:** elkötelezettek vagyunk a mindennapi munkánkba beépített egyetemes környezeti, társadalmi és etikai értékek iránt.
- ❖ **Rugalmasság:** figyelembe vesszük az ügyfeleink igényeit és erőforrásait, keressük a lépésről lépésre történő organikus növekedési folyamatot a fejlődéshez.
- ❖ **Felelős vállalatirányítás:** az Alternate aláírta a Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért (BCSDH) “Ajánlás üzleti vezetőknek” című kezdeményezését, és önértékelést végzünk a Bridge Hungary “Megbízható vállalat” égisze alatt.
- ❖ **Panaszbejelentés- és kezelés:** a folyamatos működésünkön, elérhetőségünkön és nyitott gondolkodásunkon és a folyamatos fejlődésre való törekvésünk révén biztosítjuk, hogy a belső és külső érintettek közvetlenül jelezhessék az aggályaikat vagy a tapasztalt nem-megfelelést emberi jogi, környezeti, üzleti etikai, és egyéb kapcsolódó témákban. A cégünk mérete miatt nem releváns egy formális panaszbejelentő rendszer létrehozása, de a személyes elérhetőségeink megtalálhatók a weboldalon és az ajánlattételeken a panaszok kezelésére. Elkötelezettek vagyunk a panaszosokkal szembeni megtorlásmentesség mellett.

Magas színvonalú szolgáltatásaink értékei és alapelvei:

“Tanítsd meg az embereket halászni ahelyett, hogy halat adsz nekik”

- ❖ **Minőség iránti elkötelezettség:** elérni, biztosítani, és fenntartani a kiváló minőséget amely öregbíti a hírnevünket az ügyfélkörben, és megtartja az Alternatet mint hiteles fenntarthatósági szakértői érdekelt felet a piacon.
- ❖ **Priorizálás:** biztosítani a folyamatos minőségi javulást és hirdetni “az elsőre jól csinálni” kultúrát.
- ❖ **Folyamatos fejlődés:** a munkatársaink jól képzettek, elkötelezettek az új trendek, eszközök és érintettek megismerésében, és a soft skill-ek fejlesztésével biztosítják, hogy jobb partnerei lehetnek az ügyfeleinknek.
- ❖ **Egyszerűség:** mindig fenntartjuk a nyitott, transzparens kapcsolatot a dolgozóinkkal, beszállítóinkkal és ügyfeleinkkel, és könnyen használható rendszereket és folyamatokat alkalmazunk.
- ❖ **Hozzáadott érték:** olyan egyéni készségek és szakértelem biztosítása, amelyek hiánypótlóak ügyfeleink szervezetében.

Fenntarthatósági értékeink és alapelveink:

“Élni és élni hagyni”

- ❖ Osztjuk a WBCSD fenntarthatósági definícióját, ami “Biztosítani az összes ember jóllétét a bolygó határain belül”.
- ❖ A tevékenységeink összhangban vannak az ENSZ Globális Megállapodás 10 Alapelvével, és hozzájárulnak a Fenntartható Fejlődési Célokhoz.
- ❖ Támogatjuk a **környezettudatosságot**, minimalizálva a működésünk és szolgáltatásaink környezeti hatásait:
 - felelős természeti erőforrás és vízhasználat, fenntartható nyersanyagok
 - felelősség a levegőminőségért, kibocsátásért és vegyszerhasználatért
 - alacsony energiafelhasználás és magas energiahatékonyság, megújuló energia használata, és az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodás a mérséklési erőfeszítéseken túlmenően, fenntartható és felelős beszerzés és beszállítói elkötelezettség
 - fenntartható termék- és szolgáltatásfejlesztés a fenntartható termelés és fogyasztás támogatására
 - a biológiai sokféleség védelme kulcseleme a filozófiánknak.
- ❖ Elköteleztünk vagyunk az ILO **emberi és munkajogi** alapelvei, a **felelős foglalkoztatás**, valamint a magas szintű egészségügyi és biztonsági előírások iránt működésünk és szolgáltatásaink során:
 - küzdünk a gyermekmunka, a modern rabszolgaság/kényszermunka, és a nem-felelős foglalkoztatás (pl.: munkaidőhöz kapcsolódóan, túlhajszolás, bérezés, etikátlan toborzás, diszkrimináció, stb. tekintetében) kártékony gyakorlatai ellen.
 - támogatjuk a progresszív foglalkoztatási formákat, a sokszínűségi menedzsmentet, az esélyegyenlőséget, az egészséges csapatmunkát, a munkavállalói jóllétet és a tisztességes megélhetési bér biztosítását a törvényes minimálbér helyett.
 - ösztönözzük a magas szintű egészségügyi és biztonsági előírások betartását.

- ❖ Hisszük, hogy a **társadalmi befogadás** és a **közösségi fejlődés** kritikus probléma, ezek megoldásához kívánunk hozzájárulni a következőkön keresztül:
 - ❖ a beszerzési döntéseinkkel mikrovállalkozásokat, családi vállalkozásokat, társadalmi vállalkozásokat és nem kormányzati szervezeteket támogatunk
 - ❖ adományozási és Pro Bono tevékenységek (valamint pénzügyi tevékenységek egy közösségi bankon keresztül)
 - ❖ a személyes tevékenységeink, melyekkel közvetlenül vagy közvetve képviseljük a vállalatunkat (pl.: jótékonyági nagykövet, láthatóság biztosítása, stb.)
 - ❖ az ügyfelek figyelmének felhívása közösségi programokra és bátorításuk hogy csatlakozzanak, ezzel is növelve a társadalmi hatásukat.
- ❖ Tudatában vagyunk a saját potenciális kockázatainknak és hatásainknak az **értékláncunkon** keresztül, ezért elkötelezettek vagyunk, hogy közvetve teremtsünk értéket a beszállítói láncban lévő partnereinken és az ügyfeleinken keresztül. Továbbá, mivel a fenntarthatósági kihívások túl összetettek egyetlen vállalkozásnak, ezért az **érintetti bevonás, összedolgozás és kapcsolatépítés** kiemelten fontosak a fenntarthatósági céljaink szempontjából.

Ezen értékek betartása a kinevezett ügyvezető igazgató(k) felelőssége. Fertetics Mandy felel a társadalmi fenntarthatóságért és a megfelelőségért/üzleti etikáért, míg Urbán Katalin felel a környezeti fenntarthatóságért, az egészségügyi és biztonsági kérdésekért, és a fenntarthatósági kockázatok ellenőrzéséért. A szóbeli elmarasztalást meghaladó nem-megfelelés esetén a kár vagy a kockázat mértékére tekintettel pénzügyi következményekre is sor kerülhet. A nem-megfelelések dokumentálva lesznek.

Ezen értékek, irányelvek és követelmények hozzáférhetőségét szerződéses dokumentumunk (a szerződések melléklete), a honlapunkon nyilvánosan elérhető dokumentum, valamint a kollégáink és beszállítóink számára biztosított képzések révén biztosítjuk.

Budapest, 2023 augusztus 30.



Fertetics Mandy
Ügyvezető igazgató
Tel.: 20/947 1884

e-mail: fertetics.mandy@alternate.hu



Urbán Katalin
Ügyvezető igazgató

e-mail: urban.katalin@alternate.hu

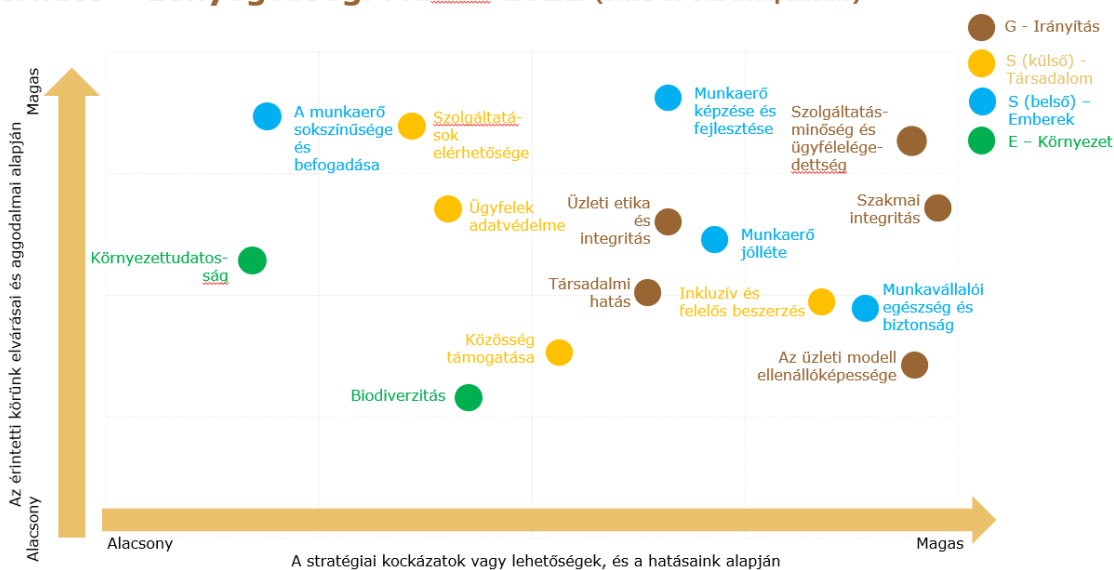
TARTALOMJEGYZÉK

TUDATOS, MINŐSÉG- ÉS ÉRTÉK-ORIENTÁLT IRÁNYÍTÁSI ÉRTÉKEINK ÉS ALAPELVEINK:	3
MAGAS SZÍNVONALÚ SZOLGÁLTATÁSAINK ÉRTÉKEI ÉS ALAPELVEI:	4
FENNTARTHATÓSÁGI ÉRTÉKEINK ÉS ALAPELVEINK:	5
TARTALOMJEGYZÉK	7
I. LÉNYEGES ÜGYEK (UTOLSÓ FELÜLVIZSGÁLAT: Q4 2022).....	8
II. ALÁÍRÁSOK, ELKÖTELEZŐDÉSEK ÉS TAGSÁGOK	9
III. FENNTARTHATÓSÁGI ALAPELVEK	11
III.1. KÖRNYEZETVÉDELMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS	11
III.2. EMBERI ÉS MUNKAVÁLLALÓI JOGOK, FELELŐS FOGLALKOZTATÁS, EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG, MEGÜLÖNBŐZTETÉSMENTESSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG.....	12
III.3. SOKSZÍNŰSÉG, MÉLTÁNYOSSÁG ÉS BEFOGADÁS.....	14
III.4. KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS ÉS TÁMOGATÁS	15
III.5. ÜZLETI ETIKA	16
III.6. ÁTLÁTHATÓSÁG ÉS ELSZÁMOLTATHATÓSÁG	17
III.7. FENNTARTHATÓ BESZERZÉSI POLITIKA	17
IV. A BESZÁLLÍTÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK KIVÁLASZTÁSA	19
IV.1. BESZÁLLÍTÓK ÉS ALVÁLLALKOZÓK ÉRTÉKELÉSE ÉS KIVÁLASZTÁSA	19
IV.2. ANYAGOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ELLENŐRZÉSE ÉS TESZTELÉSE KIVÁLASZTÁS ÉS MEGRENDELÉS ELŐTT	19
IV.3. FOLYAMATBELI ÉS VÉGSŐ TERMÉKELLENŐRZÉS AZ ANYAGOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK SZEMPONTJÁBÓL..	20
V. MINŐSÉGPOLITIKA	20
V.1. ÜGYFÉLIGÉNYEK MEGÉRTÉSE ÉS FIGYELEMBEVÉTELE	20
V.2. SZOLGÁLTATÁSOK MEGVALÓSÍTÁSA.....	22
V.3. NEM MEGFELELŐ MINŐSÉGŰ SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA	22
V.4. ÜGYFÉL PANASZOK ÉS EGYÉB BEJELENTÉSEK KEZELÉSE.....	23

I. LÉNYEGES ÜGYEK (utolsó felülvizsgálat: Q4 2022)

Az Alternate Consulting fő munkatársa 15 évig a két alapító volt, akik egyben vezető tanácsadók is. Az Alternate Consulting-nak nem célja a vállalati növekedés, inkább mikrovállalat marad. Többnyire szabadúszókkal vagy más vállalkozókkal dolgozunk, hogy az ügyféligény szerinti kapacitást és tudást biztosítsuk, de a piaci igényeknek megfelelően lehet néhány állandó vagy átmeneti munkatársunk is. Nem rendelkezünk saját vagy bérelt irodával, de támogatjuk a rugalmas munkalehetőségeket, ideértve az otthoni, vagy távmunkát. Figyelembe véve a méretünket, iparágunkat és a közvetlen hatásunkat, az alábbi lényeges ügyeket állapítottuk meg magunknak hatáselemzés alapján.

Alternate – Lényegességi Mátrix 2022 (SASB és GRI kompatibilis)



Rendszeresen felülvizsgáljuk a lényeges ügyeinket, és jövőbeli célunk a kettős lényegesség megállapítása az érdekelt felek bevonásával.

II. ALÁÍRÁSOK, ELKÖTELEZŐDÉSEK ÉS TAGSÁGOK

Az Alternate Consulting elkötelezett a fenntartható fejlődés mellett. Egyetértünk a World Business Council for Sustainability definíciójával, ami az hogy "Biztosítani az összes ember jóllétét a bolygó határain belül". Gyakorlati szinten az alábbi nemzetközi és nemzeti szabványokat tekintjük iránymutatásnak a működésünkben és a szolgáltatásaink során:

- ❖ ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok (elköteleződés)
- ❖ Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért – Ajánlás üzleti vezetőknek (hivatalos aláírás)
- ❖ EU Sokszínűségi Karta (elköteleződés, cél a hivatalos aláírás)
- ❖ Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (GRI) szabványai iránymutatásként szolgálnak a vállalatirányításban és a teljesítmény ellenőrzésben (méretünkben adódóan nem közlünk nyilvános nem-pénzügyi jelentést)
- ❖ Követjük a PDCA-ciklus logikáját a releváns ISO irányítási rendszerek kapcsán (14001, 45000, 50001, 26000, 20400) figyelembe véve az anyagi hatásokat (nem tanúsított menedzsment)
- ❖ Sokszínűségi Karta Magyarország (HBLF) (elköteleződés)



❖ A működésünk megfelel a Bridge Budapest Hungary "Vállalható üzleti szereplő" kitüntetésének (önnyilatkozat önértékelés alapján, 86%-os eredménnyel).

❖ Ahogy a fentiek mutatják, határozottan elköteleződöttünk, hogy hozzájáruljunk a Fenntartható Fejlődési Célok eléréséhez. Elemeztük a jelenlegi és potenciális hatásainkat és lehetőségeinket, és kiválasztottunk kilenc Fenntartható Fejlődési Célt három különböző szinten, hogy ezekhez igazítsuk a stratégiánkat és a teljesítményértékelésünket:

Az Alternate elkötelezettsége és hozzájárulása a Fenntartható Fejlődési Célokhoz

A vállalati értékeinken, működésünkön és céljainkon keresztül közvetlenül elköteleződöttünk, hogy a szolgáltatásainkkal hozzájáruljunk a:



Továbbá a tanácsadói, tréning&fejlődés szolgáltatásainkon keresztül szeretnénk hozzájárulni a:



Továbbá a társadalmi küldetésünkön és önkéntes vállalásainkon keresztül szeretnénk hozzájárulni a:



A három szint nem egymástól független, és nem korlátozódnak a felsorolt tevékenységekre, inkább az Alternate fókuszát, fő hatását és célját mutatják. Ha figyelembe vesszük a Célok alcéljait a B Corp vállalati hatáselemzés ajánlása nyomán kiderül, hogy néhány Cél több szinten is fontos:

Vállalati fókusz

- 5.5.** A politikai, gazdasági és közéletben a nők számára a vezetői szintű teljes és hatékony részvétel és egyenlő lehetőségek biztosítása a döntéshozatal minden szintjén
- 8.5.** 2030-ig teljes és termelékeny foglalkoztatás és méltányos munka biztosítása minden férfi és nő számára, beleértve a fiatalokat és a fogyatékkal élőket is, valamint az egyenlő értékű munkáért egyenlő bér biztosítása
- 8.4.** A fogyasztásban és a termelésben az erőforrások hatékonyságának globális méretekben történő fokozatos javítása 2030-ig és azon túl, valamint törekvés arra, hogy a fejlett országok vezetésével - összhangban a fenntartható fogyasztás és termelés 10 éves keretprogramjával - a gazdasági növekedés és a környezetkárosodás szétváljanak egymástól
- 16.5.** A korrupció és vesztegetés minden formájának jelentős csökkentése

Szolgáltatási fókusz

- 4.7.** 2030-ig annak biztosítása, hogy minden tanuló olyan tudást és készséget szerezzen, amely a fenntartható fejlődés előmozdításához szükséges, beleértve egyebek közt a fenntartható fejlődés, és a fenntartható életmódokkal, az emberi jogokkal, a nemek közti egyenlőséggel, a béke és az erőszakmentesség kultúrájának előmozdításával, a globális felelősség szemléletével, a kulturális sokszínűség és a kultúrának a fenntartható fejlődéshez történő hozzájárulásával foglalkozó oktatás révén
- 10.3** Egyenlő lehetőségek biztosítása és az eredmények terén mutatkozó egyenlőtlenségek csökkentése, beleértve a diszkriminatív törvények, szakpolitikák és gyakorlatok megszüntetését, valamint a megfelelő jogszabályok, szakpolitikák és tevékenységek elősegítését e tekintetben
- 12.6.** A cégek, különösen a nagy és transznacionális vállalatok ösztönzése a fenntartható gyakorlatok alkalmazására és a fenntarthatósággal kapcsolatos információk jelentéseikbe történő beépítésére
- 12.8.** 2030-ig annak biztosítása, hogy az emberek mindenhol rendelkezzenek megfelelő információval és tájékozottsággal a fenntartható fejlődésről és a természettel harmóniában álló életmódról
- 16.3.** A jogállamiság támogatása nemzeti és nemzetközi szinten, az igazságszolgáltatáshoz történő egyenlő hozzáférés biztosítása mindenki számára
- 17.7.** A fejlődő országok számára a környezetbarát technológiák fejlesztésének, átadásának, terjesztésének elősegítése kedvező feltételek mellett, beleértve a közös megegyezés alapján biztosított koncessziós és preferenciális feltételeket

Társadalmi küldetés fókusz

- 9.3.** A kisipari és egyéb kisvállalkozásoknak a pénzügyi szolgáltatásokhoz – beleértve a megfizethető hitelhez – való hozzáféréseinek növelése különösen a fejlődő országokban, továbbá integrálásuk elősegítése az értékláncokba és piacokba
- 10.2.** 2030-ig elősegíteni mindenkinek - korra, nemre, fogyatékosagra, faji és etnikai hovatartozásra, származásra, vallásra, illetve gazdasági, vagy más helyzetre való tekintet nélkül - a társadalmi felemelkedését és a szociális, gazdasági és politikai befogadását
- 13.3.** Az oktatás javítása, a tudatosság, a humán- és intézményi kapacitások növelése az éghajlatváltozás mérséklésével, az alkalmazkodóképesség javításával, a hatások csökkentésével és a korai előrejelzéssel kapcsolatban

III. FENNTARTHATÓSÁGI ALAPELVEK

Holisztikus és hatásorientált megközelítésünk révén minden fenntarthatósági témakörben tanúsíthatatlan irányítási rendszereket működtetünk. A folyamatainkat úgy TERVEZZÜK, hogy csökkentsük a hatásunkat és a kockázatokat, a mindennapi munkánkat úgy VÉGEZZÜK, hogy megfeleljen a céljainknak, rendszeresen ELLENŐRZÜNK (éves áttekintése a tevékenységeknek és hatásaiknak) és CSELEKSZÜNK ha szükséges változtatnunk (pl.: beszállító helyettesítése).

III.1. Környezetvédelmi felelősségvállalás

Az Alternate Consulting folyamatosan ellenőrzi és értékeli a tevékenységei és szolgáltatásai környezeti hatásait, és törekszik ezek javítására annak ellenére, hogy a közvetlen hatásunk nagyon alacsony. Emiatt és a vállalati méretünk miatt nem számszerűsítjük ezeket.

Az intézkedéseink:

- ❖ A szolgáltatásainkon keresztül igyekszünk formálni és fejleszteni az ügyfeleink és üzleti partnereink hozzáállását, csakúgy mint a tágabb társadalomét **környezetvédelmi és környezettudatosági** témákban. Szolgáltatásokat nyújtunk az üvegházhatásúgáz-kibocsátásról szóló jelentésekkel kapcsolatban, ösztönözzük az **éghajlatváltozás mérséklését**, illetve az **alkalmazkodást**, a **körforgásos gazdaságot**, a **természeti erőforrások fenntartható felhasználását** és a **biológiai sokféleséget**.
- ❖ Kidolgozzuk, hogy hogyan biztosítsuk az ügyfeleink és a saját megfelelésünket a releváns környezeti szabályozásoknak és szabványoknak. Törekszünk a változó jogszabályok nyomonkövetésére és azok beépítésére a folyamatainkba.
- ❖ **Környezettudatos** feltételeket teremtünk a működésünk során, legyen szó akár otthoni- vagy távmunkáról (környezettudatos tervezés és kivitelezés a hulladék- és egyéb kibocsátások megelőzése érdekében, papír- és energiahasználat csökkentése, újrahasznosítás, szelektív hulladékgyűjtés, az utazások környezeti hatásának optimalizálása, vegyi tisztítószerek mellőzése vagy minimális használata, zöld beszerzésre törekvés).
- ❖ A **távmunka** alkalmazása (otthoni vagy távmunkavégzés) megszünteti vagy csökkenti a munkához kapcsolódó utazást és ingázást.
- ❖ Támogatjuk, hogy az alkalmazottaink környezettudatosan használják a virtuális irodájukat, például **környezetbarát termékekkel és gyakorlatokkal**, mint a papírhasználat kiiktatása, szelektív hulladékgyűjtés, vagy energiahatékonyság. Megosztunk környezettudatos forrásokat és gyakorlatokat az alkalmazottakkal, és képzést biztosítunk nekik.
- ❖ Az egészségvédelmi és biztonsági szemléletünk magába foglalja az elektronikai hulladék, vegyi anyagok, illetve egyéb veszélyes anyagok biztonságos ártalmatlanítását az otthoni irodákban.
- ❖ A **szolgáltatások és rendezvények környezeti hatásainak csökkentése és javítása** (környezettudatos tervezés és kivitelezés a károk megelőzésére, a környezeti hatások felmérése a megvalósulás közben, és törekvés a csökkentésükre, pl. rendezvényszervezés zöld szemlélettel, papírhasználat

kiképzése, környezeti sikerek mutatók és célok meghatározása szolgáltatás-elemzés közben, stb.)

- ❖ A következő témakörök nem lényegesek vagy relevánsak a közvetlen hatásaink szempontjából, azonban felhívjuk rájuk a figyelmet a képzéseinken és a tanácsadói szolgáltatásainkon keresztül: felelős vegyi anyag-gazdálkodás, vízminőség, fogyasztás és gazdálkodás, levegőtisztaság, felelős ásványi anyaghasználat, megújuló energia és állat-jóllét. Elismerjük a talajminőség és a zajszennyezés fontosságát.
- ❖ Mindkét vezető tanácsadónk/ ügyvezető igazgatónk rendelkezik ISO14001 és az ISO50001 képesítéssel, és képesek meghatározni környezeti hatásokat, kockázatokat és lehetőségeket, felülvizsgálják gyakorlatokat, rendszeresen ellenőrzik a teljesítménymutatókat és célokat, és elemzik a begyűjtött adatokat, hogy trendeket és területeket határozzanak meg, ahol további javulás szükséges. Az ellenőrzések eredményei alapján korrekciós intézkedéseket hajtunk végre az azonosított nem-megfelelések kezelésére, és ezáltal javítjuk a szervezetek teljesítményét, valamint képzéseket tartunk.

Ezáltal nem tanúsított **környezetirányítási rendszert** működtetünk: meghatározzuk és ellenőrizzük az ügyfeleink és saját tevékenységeink és folyamataink, utazásaink, rendezvényeink és szolgáltatásaink környezeti kockázatait és hatásait, és szükség szerint olyan tevékenységeket vezetünk be, amik javítanak a mutatókon.

Elvárjuk az ügyfeleinktől is, hogy tiszteljék ezeket az értékeket és célokat.

III.2. Emberi és munkavállalói jogok, felelős foglalkoztatás, egészség és biztonság, megkülönböztetésmentesség és esélyegyenlőség

Az Alternate törekszik arra, hogy betartsa az ILO nemzetközi ajánlásait az emberi és munkavállalói jogok terén mind a saját keretein belül, és az üzleti kapcsolataiban is.

- ❖ Elutasítjuk az **emberi jogok** megsértésének minden formáját:
 - ❖ gyerekmunka
 - ❖ kényszermunka / modern rabszolgaság
 - ❖ az egyesülési vagy kollektív tárgyalási szabadság korlátozása
 - ❖ zaklatás és
 - ❖ diszkrimináció.
- ❖ Felmérjük a működésünkben és az üzleti kapcsolatainkban ezeknek a jelenségeknek a **kockázatát**, hogy elkerülhessük őket és megakadályozzuk a nem-megfelelést.

- ❖ **Felelős és etikus foglalkoztatási gyakorlatokat alkalmazunk**, mint például:
 - ❖ a fiatal munkavállalókra vonatkozó szabályozás
 - ❖ tisztességes munkaidő
 - ❖ megélhetést biztosító bérek és juttatások
 - ❖ rendszeres teljesítményértékelés
 - ❖ etikus toborzás és esélyegyenlőség.
- ❖ A női tulajdonosok révén felszólalunk a **nők jogaiért**, továbbá felhívjuk a figyelmet a kisebbségek és az őslakosok jogaira földhasználati, erdei, vízügyi és kilakoltatási témákban.

A foglalkoztatás terén felelősen és etikusan járunk el. Nem tanúsított **emberi és munkavállalói jogi irányítási rendszert** működtetünk. A szabályzatunkon és a magatartási kódexünkön keresztül elvárásokat támasztunk az alkalmazottaink, beszállítóink és partnereink felé emberi jogi és munkavégzési feltételek szempontjából. Képzési programokat valósítunk meg, hogy felhívjuk a dolgozóink és az ügyfeleink figyelmét az emberi jogokra, a sokszínűsésre, a befogadásra és a méltányos munkahelyi bánásmódra, és visszajelzést kérünk az alkalmazottainktól, beszállítóinktól, ügyfeleinktől és más érintettjeinktől, hogy megérthessük az ő nézeteiket emberi jogi és munkakörnyezeti feltételekről. A visszajelzések, új jógyakorlatok és jogi változtatások alapján rendszeresen felülvizsgáljuk és javítjuk az emberi jogi irányítási rendszert, és átlátható információt szolgáltatunk a belső és külső érintettjeinknek a vállalat emberi jogi és munkavégzési teljesítményéről, ezzel mutatva a számonkérhetőségünket és a fejlődésünket a célkitűzések teljesítésében.

Elvárjuk az ügyfeleinktől is, hogy tiszteljék ezeket az értékeket és célokat.

Az **egészségügyet és a biztonságot** kulcsfontosságú szempontnak tekintjük az üzletmenet folyamatosságának szempontjából, ezért:

- ❖ magas elvárásaink vannak az egyéni felelősségvállalásról a személyes egészség és biztonság terén
- ❖ betartjuk a jogi előírásokat és biztosítjuk a rendszeres egészségügyi ellenőrzést
- ❖ mindkét ügyvezető igazgatónk rendelkezik ISO45001 képesítéssel, és képesek felismerni és megelőzni az egészségügyi és biztonsági kockázatokat munkavállalás közben, és
- ❖ felhívjuk az üzleti partnereink figyelmét az esetleges kockázatokra.

Ezáltal nem tanúsított **egészség- és munkavédelmi irányítási rendszert** működtetünk: meghatározzuk a munkahelyi, utazás és szolgáltatásnyújtás közbeni egészségügyi és biztonsági kockázatokat. Helyszíni auditok alkalmával részt veszünk az egészségügyi és biztonsági, tűzvédelmi és vészhelyzeti ismertetőn és a megfelelő védőfelszerelést viseljük (amit az ügyfelek biztosítanak, de rendelkezésre állnak mindkét vezető tanácsadó számára). Tisztában vagyunk a munkahelyi ergonómia

fontosságával, a gépek használata során jelentkező kockázatokkal, a vegyi anyagok helyes kezelésének, a vészhelyzeti felkészültség, a balesetkezelés, tűzvédelem, és egyéb témák fontosságával - bár az Alternate szempontjából nem relevánsak mint közvetlen kockázatok és hatások, csak speciális esetekben. Bevezettünk programokat, amelyek elősegítik a munkavállalók jólétét, például a stresszkezelési tréning és egészségügyi szűrővizsgálatok. Támogatjuk az „első a biztonság” kultúrát felmerülő aggályok esetén a dolgozók bevonásán és nyílt kommunikáción keresztül. A visszajelzések, új kockázatok, új joggyakorlatok és jogi változtatások alapján rendszeresen felülvizsgáljuk és frissítjük az egészség- és munkavédelmi gyakorlatainkat.

Elvárjuk az ügyfeleinktől is, hogy tiszteljék ezeket az értékeket és célokat.

III.3. Sokszínűség, méltányosság és befogadás

Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy pozitív hatást gyakoroljunk a társadalomra, főleg a sokszínűséget és az inkluzivitást támogatva szűkebb és tágabb szociális értelemben is, ezért:

- ❖ **Inkluzív kultúrát** építünk, felhívjuk a figyelmet különböző dilemmákra a találkozóink és szakmai munkánk során, így minden érintettnek lehetősége van, hogy kérdezzen vagy rávilágítson bármilyen akadályra a méltányosság vagy az esélyegyenlőség terén.
- ❖ Támogatjuk az olyan vállalati kultúrát, ahol a **sokszínűséget** értékteremtő faktornak tekintik és semmilyen személyes jellemző (nem, szexualitás, nemzetiség, vallás, származás, családi állapot, fizikai vagy mentális állapot, stb.) nem akadályozza az elfogadást, az odatartozást, a karrierlehetőségeket vagy a munkamagánélet egyensúlyt. Ehhez rugalmasság, megértés, nyitottság, magabiztosság és problémamegoldó hozzáállás szükséges minden fél részéről, hogy harmonizálni lehessen az egyéni, vállalati és ügyfél igényeket és előnyöket.
- ❖ A toborzási gyakorlatunk és a beszállítók vagy alvállalkozók kiválasztása során is **elutasítunk mindennemű diszkriminációt** nem, származás, bőrszín, kor, vallási hovatartozás, politikai beállítottság, családi állapot, szexualitás, oktatás, vagy fogyatékoság alapján, és pozitív megkülönböztetésre törekszünk azáltal, hogy előnyben részesítjük a hátrányos helyzetű csoportokat. Ezek alapján ha a tudásbeli kvalitások megegyeznek, elsőbbséget adunk a nőknek, családoknak, szülési szabadságról visszatérő nőknek, alacsonyabb vagy oktatásban nem részesült embereknek, fogyatékosággal élőknek, kisebbségeknek és más hátrányos helyzetű csoportoknak. A pozitív hatás elérése érdekében előnyben részesítjük a társadalmi vállalkozókat.
- ❖ Amennyiben az Alternate a növekedés mellett dönt, akkor azzal párhuzamosan az esélyegyenlőség biztosítása érdekében kidolgozza a toborzásra, kiválasztásra, foglalkoztatásra és belső előléptetésre vonatkozó sajátos humánerőforrás-eljárásait.
- ❖ A szolgáltatásainkon keresztül arra törekszünk, hogy formáljuk és fejlesszük az ügyfeleink és üzleti partnereink hozzáállását az esélyegyenlőség terén.
- ❖ Részt veszünk sokszínűségről és inkluzivitásról szóló kutatásokban és eseményeken, hogy növeljük a téma láthatóságát és hatását.

Elvárjuk az ügyfeleinktől, hogy tiszteljék az említett értékeinket és céljainkat emberi jogi és munkaügyi, felelős foglalkoztatás, egészség és biztonság, megkülönböztetésmentesség és esélyegyenlőségtémákban, és ösztönözzük őket, hogy törekedjenek a magas szintű sokszínűsége, méltányosságra és befogadásra.

III.4. Közösségi szerepvállalás és támogatás

Az Alternate fontos szereplőnek tekinti magát a tágabb (Föld, Európa, EU, Magyarország) és a szűkebb (Budapest, Budaörs, Győr) környezetében, ezért részt vesz a közösség fejlesztésében és közösségi tevékenységek támogatásában a lehetőségeihez mérten. Méretéből adódóan korlátozott pénzügyi támogatást tud nyújtani, ezért az alábbi támogatási formák mellett elkötelezett:

- ❖ A civil szervezetek fejlesztési projektjeikhez és kapcsolódó együttműködéseikhez 40-70%-os kedvezményt ajánlunk
- ❖ **Pro Bono szolgáltatásokat** nyújtunk NGO-knak és társadalmi vállalkozásoknak
- ❖ Részt veszünk Pro Bono vagy csökkentett díjú **képzésben és oktatásban**
- ❖ Pro Bono szakdolgozat konzultációt és értékelést biztosítunk
- ❖ Ingyen részt veszünk szakmai fórumokon és aktívak vagyunk az általános **figyelem felkeltésben**
- ❖ A magánéletünkben törekszünk a felelős életmódra és fogyasztásra, és az etikus magatartásra
- ❖ A bankfiókunkat egy közösségi bankban nyitottuk, így részt vehetünk a **közösség finanszírozásában** a pénzügyi szolgáltatásokon keresztül, és **adományozhatunk**
- ❖ A hírnevünk és a láthatóságunk növelése nyilvános megjelenésekkor, ígéretes szervezetek és kezdeményezések bemutatása jó példaként
- ❖ Részt veszünk kutatásokban
- ❖ Példát mutatunk.

Az Alternate arra törekszik, hogy felhívja az ügyfelek és üzleti partnerek, valamint a tágabb közösség figyelmét a közösségi fejlesztésre a szolgáltatásain keresztül.

III.5. Üzleti etika

Az Alternate arra törekszik, hogy üzleti kapcsolatai, működése és döntéshozatala során etikusan járjon el, azaz olyan etikai normákat és elvárásokat tartson be, amelyek túlmutatnak a jogszabályoknak való megfelelésen. Ennek érdekében:

- ❖ Meghatároztuk az **alapelveket és értékeket** amik egyformán fontosak a vezetőink számára ezen témában (megfelelés, kölcsönösség, becsületesség, bizalom, jóhiszeműség, nyitottság, igazságosság, következetesség, szellemi tulajdon tiszteletben tartása, korrupció- és diszkrimináció-ellenesség).
- ❖ Fenntartjuk ezeket az értékeket a saját működésünk és a döntéshozatalunk során is.
- ❖ Az üzleti partnereinknek érhetően megfogalmazzuk az elvárásainkat és a vállalásainkat. A projekttervezés magába foglalja az együttműködés kölcsönös elvárásainak, módszereinek és konfliktusainak kezelését.
- ❖ Fenntartjuk az **adatvédelmet és adatbiztonságot** a működésünkben megbízható ingyenes vagy licenszelt szoftverek, felhő vagy más platformok használatával, és a belső gyakorlatainkkal.
- ❖ Ha etikátlan működési elvárásokkal vagy körülményekkel találkozunk, akkor elutasítjuk azokat, és ha lehetséges, **panaszt teszünk** vagy jogi lépéseket teszünk, hogy közvetetten hassunk a működésre.

Az üzleti partnereinkkel történő konfliktusok esetén a jogi keretrendszer a meghatározó, de igyekszünk először mediátorok segítségével megoldani a problémát, és csak ezután fordulni a jogérvényesítéshez.

- ❖ Igyekszünk elkerülni az összeférhetetlenséget, nem fogadunk el ajánlatokat vagy feladatokat, amik nem garantálják a függetlenségünket, vagy ahol a versenytársak üzletszerzéséről döntünk; nem értékelünk olyan jelentéseket, amelyeknek az írásában közreműködtünk, stb.
- ❖ Igyekszünk ésszerű árajánlatokat adni és betartani a kifizetési feltételeket.
- ❖ Közzé teszünk pénzügyi és nem-pénzügyi információt a vonatkozó előírásoknak megfelelően.
- ❖ Támogatjuk a belső és külső érintetteket, hogy magas szintű etikus viselkedést képviseljenek, felhívják a figyelmet dilemmákra és kihívásokra a tanulás és megértés szempontjából, és ösztönözzük a panaszbejelentést és kezelést.

III.6. Átláthatóság és elszámoltathatóság

Az Alternate arra törekszik, hogy átlátható és elszámoltatható módon működjön, ezért:

- ❖ Alapelveinkről és szolgáltatásainkról a honlapunkon, hírlevelünkben és vállalati dokumentumainkban szolgáltatunk információt az érintetteknek
- ❖ A projektjeink és a működésünk kapcsán **kollegiális lektorálást** alkalmazunk, értelmezzük a különböző nézeteket és figyelembe vesszük az aggályokat.

Mivel Magyarországon a korrupció szintje jelentősen magas a gazdasági tevékenyégek körében, az Alternate különösen fontosnak tekinti, hogy **elszámoltatható legyen** ilyen szempontból, és törekedjen a **korrupció minden formájának elkerülésére és felszámolására**. Ennek érdekében:

- ❖ Jogilag megfelelő **könyvelési és pénzügyi folyamatokat** alkalmazunk, amelyek összhangban vannak a gazdasági növekedésünkkel.
- ❖ A fejlesztési folyamatokban ösztönözzük a **korrupcióellenes magatartást** az ügyfeleink és üzleti partnereink között, felhívjuk a figyelmet a felmerülő kétes helyzetekre, és törekszünk kiküszöbölni ezeket.
- ❖ Nem veszünk részt korrupció-gyanús folyamatokban: elutasítunk olyan megrendeléseket, amelyeknek közük lehet hozzá, nem fogadunk el nagy értékű ajándékot (50 000 forint/fő feletti), és mi sem adunk másoknak nagy értékű ajándékot (kivételek a Pro Bono szolgáltatások, de ezeket átláthatóvá tesszük).
- ❖ Lehetővé tesszük a panaszbejelentést és kezelést.
- ❖ **Transzparens jutaléki rendszert** működtetünk az üzletszerzés, a belső működés és a partneri együttműködések terén (a jutalék üzletszerzés esetén a teljes projekt 0-15%-a, a projekttől és a tevékenységtől függően).
- ❖ Nem vagyunk érintettek politikai pártok népszerűsítésében és egyéb politikai szervezetekben.
- ❖ A szolgáltatásainkon keresztül képzések révén szeretnénk oktatni és figyelmet felhívni az alkalmazottaink, ügyfeleink, üzleti partnereink és a tágabb társadalom körében a korrupcióelleneségről és elszámoltathatóságról.

III.7. Fenntartható beszerzési politika

Az Alternate-nél felismerjük a fenntartható gyakorlatok fontosságát a beszerzésben. Elkötelezettek vagyunk az iránt, hogy olyan beszállítókkal dolgozzunk, akik osztják a fent említett értékeinket, és kiemelten kezelik a környezeti és társadalmi felelősségvállalást. A fenntartható beszerzési irányelveink a következők:

- ❖ Elvárjuk a beszállítóinktól, hogy megfeleljenek a releváns környezetvédelmi törvényeknek és szabályozásoknak, és az iparági szabványoknak. Elvárt, hogy az energiahatékonyságot népszerűsítsék, minimalizálják a hulladék termelést, és vegyenek figyelembe módszereket, amelyekkel csökkenthetik a ökológiai lábnyomukat, beleértve az üvegházhatású gázok kibocsátását, és a víz és légszennyezést a működésükhöz kapcsolódóan.
- ❖ A beszállítóknak fenntartható csomagolási gyakorlatokat kell alkalmazniuk, elő kell mozdítaniuk az újrahasznosítást és a hulladék csökkentését, és fel kell tárniuk a körforgásos gazdaság elveinek alkalmazási lehetőségeit.
- ❖ A beszállítóknak tisztelniük kell az alapvető emberi jogokat, fontos, hogy biztosítsanak méltányos és biztonságos munkakörülményeket, és feleljenek meg az összes helyi munkaügyi jogszabálynak és a nemzetközi szabványoknak, beleértve a gyermekmunkához, kényszermunkához és diszkriminációhoz kapcsolódóakat.
- ❖ Támogatjuk a beszállítóinkat, hogy figyelembe vegyék a sokszínűséget és az inkluzivitást a működésükben, és hogy vegyenek részt a közösség szerepvállalásban és támogató tevékenységekben.
- ❖ Elvárjuk a beszállítóinktól, hogy becsületesen működjenek, megfeleljenek a korrupcióellenes törvényeknek, és fenntartsák a transzparenciát.
- ❖ A következő témakörök nem lényegesek vagy relevánsak a beszállítói hatásokhoz kapcsolódóan, de felismerjük ezek fontosságát és felhívjuk rájuk a figyelmet: bérek és juttatások, munkaidő, etikus toborzás, egyesülési szabadság és kollektív tárgyalások, nők jogai, kisebbségek és őslakosok jogai, területi, erdei és vízügyi jogok, erőszakos kilakoltatás, magán és állami biztonsági erők használata, adatvédelem és biztonság, pénzügyi felelősség (pontos nyilvántartás), információ közzététele, tisztességes verseny és trösztellenes magatartás, összeférhetlenség, hamisítás, szellemi tulajdon, kiviteli szabályozások és gazdasági szankciók, panaszbejelentés és megtorlás elleni védelem, üvegházhatású gázok kibocsátásának jelentése, energiahatékonyság, megújuló energia, dekarbonizáció, felelős vegyianyag-gazdálkodás, újrahasználat és hasznosítás, állatjóllét, biológiai sokféleség, területhasználat és erdőirtás, talajminőség, zajszennyezés, és hasonló elvárások a saját első szintű beszállítókkal szemben.
- ❖ Kérésre a beszállítóknak információt kell szolgáltatniuk a beszállítói láncukról, beleértve az alapanyagaik és alkatrészeik eredetét, az átláthatóság előmozdítása és a felelős beszerzési döntések lehetővé tétele érdekében.
- ❖ Megkérjük a beszállítóinkat, hogy terjesszék ki a fenntarthatósági elvárásokat a saját beszállítóikra és alvállalkozóikra, enyhítsék az ESG kockázatokat a beszállítói láncban, és javítsák a fenntarthatósági teljesítményt az egész értékláncban.
- ❖ Azonosított kockázatok vagy átvilágítás esetén a beszállítók kérésre kötelesek bizonyítékot szolgáltatni, vagy együttműködni a helyszíni ellenőrzésekben, hogy bizonyítsák a megfelelést az ESG szabályzatokkal, vagy a mi fenntarthatósági elvárásainkkal.

IV. A BESZÁLLÍTÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK KIVÁLASZTÁSA

IV.1. Beszállítók és alvállalkozók értékelése és kiválasztása

Az Alternate célja, hogy kiterjessze a fenntarthatósági szabályzatát és alapelveit a beszállítóira úgy is, hogy a kiválasztásnál meghatároz és ellenőriz bizonyos kritériumokat. Hosszútávú együttműködésre törekszik.

Beszállítók és alvállalkozók kiválasztásakor elfogadjuk más vállalatok előminősítését, mint például termékcímkék, díjak, és előzetes felmérések, amiket megbízhatónak gondolunk.

Ezért az Alternate az alábbi intézkedések iránt elkötelezett:

- ❖ Új megrendelés vagy elvárás esetén igyekszünk több ajánlatot kérni különböző beszállítóktól/alvállalkozóktól,
- ❖ ha nem áll rendelkezésünkre egy jól bevált partnerünk a területen,
- ❖ ha a megrendelés meghaladja az 1 000 000 Ft-ot.
- ❖ A pályáztatások során igyekszünk legalább 3 ajánlatot bekérni, és átlátható módon értékeljük azokat. Az ajánlattevőknek igény esetén visszajelzést adunk, de nem kötelező jelleggel, és az értékeléseket nem hozzuk nyilvánosságra.

Általános irányelvként a fenntarthatósági kritériumok a fent leírtak és az alábbiakban részletezettek szerint lesznek értékelve:

IV.2. Anyagok és szolgáltatások ellenőrzése és tesztelése kiválasztás és megrendelés előtt

1. Ha szükségünk van egy termékre vagy szolgáltatásra, először megvizsgáljuk, hogy elérhető-e már a piacon olyan változata, ami mások által már ellenőrizve volt fenntarthatósági (al)szempontokból. Figyelembe vesszük a meglévő értékelésekről, díjakról (pl. öko-címke, Fair Trade elismerés), fenntarthatósági kritériumokról és forgalmazókról (pl. családbarát munkahely, ESG minősítés, auditori tanúsítvány, stb.) szóló információkat.
2. Pályáztatás és új partner kiválasztása esetén párhuzamosan értékeljük a vállalatot és a termékét, az alábbi kritériumok alapján. Az iparágtól, terméktípustól, üzleti helyzettől, sürgősségtől függően eltérhetünk ettől, dokumentálva az okokat (pl. 50 000 Ft alatti kis értékű beszerzéseknél). Elsődlegesen nyilvánosan elérhető önbevallás, vagy más nyilvános anyag alapján értékeljük a kritériumokat. Ha helyénvaló, más kapcsolatoktól származó információt is figyelembe veszünk, de csak korlátozott mértékben.

A fő értékelési kritériumaink a következők:

- ❖ Megfelelés a már említett környezeti, társadalmi, és üzleti etikai szempontoknak és a beszállító potenciális társadalmi és környezeti hatásai;
- ❖ Az elvárásoknak megfelelő ár és átlátható árképzési kritériumok;
- ❖ Megfelelő referenciamunka és ajánlás(ok) korábbi ügyfelektől a beszállítóval/alvállalkozóval való együttműködésről;
- ❖ Minőség, gyors reagálás, kommunikációs stílus, alaposság;
- ❖ Szimpátia, bizalom-érzet.

IV.3. Folyamatbeli és végső termékellenőrzés az anyagok és szolgáltatások szempontjából

Az alábbi gyakorlat szerint szeretnénk ellenőrizni a folyamatot és a végső terméket a megrendelés szerint:

- ❖ Elvárások és mérföldkövek ellenőrzési pontok minél egyértelműbb tisztázása a szerződéskötés előtt (akár célok, mutatók meghatározása).
- ❖ Részletes szerződés
- ❖ Folyamatos kommunikáció, tesztelés (ahol lehetséges), mérföldkövek komolyan vétele
- ❖ A végső termék értékelése az előre megszabott kritériumok alapján, változtatások megindoklása.

V. MINŐSÉGPOLITIKA

V.1. Ügyféligények megértése és figyelembevétele

Az Alternate elkötelezett az ügyféligények megértése és azok magas szintű, hatékony teljesítése iránt. Ennek érdekében:

- ❖ Ad hoc módon kutatást és párbeszédet folytatunk a múltbéli, jelenlegi vagy lehetséges ügyfeleinkkel (pl.: kérdőív, személyes találkozó, stb.)
- ❖ Hogy javítsuk az ajánlat hatékonyságát és hatásosságát, igyekszünk még az ajánlattétel előtt a lehető legjobban megérteni az ügyfél igényét személyes konzultációval. Ezért arra törekszünk, hogy az ajánlat megtétele előtt lehetőség szerint minden lényeges kérdést megvitassunk az ügyfelekkel, így biztosítva a magasszintű teljesítést (motiváció, üzleti helyzet, erőforrások rendelkezésre állása, értékelési faktorok, sikerjelzők, hatáskörök, döntéshozatal, fő érintettek, stb.)

- ❖ A szerződéskötést megelőző szakaszban igyekszünk kölcsönös elvárásokat találni (minőség, projekt fenntarthatósága, az együttműködés céljainak és irányelveinek meghatározása) személyes találkozókra, és emlékeztetőket vagy jegyzeteket készítünk (email, MS Word vagy más formátumban).
- ❖ A projekttermékek és szolgáltatások megvalósítása során igyekszünk folyamatosan ellenőrizni, értelmezni és figyelembe venni az ügyféligenyeket, utólagos értékelést kérünk a munkánkról.
- ❖ Ugyanakkor fontos szem előtt tartani, hogy a tanácsadók szerepe a fejlődés és a változás ösztönzése és támogatása, ami gyakran feszültséggel és konfliktussal jár, ezért az is a mi felelősségünk, hogy alakítsuk az ügyféligenyeket, ami nem mindig teszi egyértelművé az értékelést. Törekszünk a folyamatos reflexióra, párbeszédre és mindenki számára nyerő konfliktus-megoldásra, szükség esetén mediátorok alkalmazásával.
- ❖ Elutasítunk olyan megrendeléseket, amelyek nem a valódi fejlődést szolgálják, hazugságokon, féligazságokon, félrevezetésen alapulnak, olyan projekteket, amelyek több kárt okoznak, mint pozitívumokat, és amelyek zöldrefestésben érintettek. Ennek érdekében elutasítjuk az együttműködést a fegyver- vagy dohánygyártó és kereskedő cégekkel, és uzsorát alkalmazó pénzügyi vállalatokkal. Továbbá elutasítjuk a fenntarthatósági jelentések készítését valós adatok, mérőszámok, konkrét eredmények és célok nélkül, és igyekszünk minél specifikusabbak lenni a kommunikációnkban, hogy meghatározzuk a projektcélokat és elkötelezettséget szerezzünk a felső vezetés részéről.

Ügyfeleinket arra kérjük, hogy szóban értékeljék a projektünket az alábbi területeken az önértékelésünkkel párhuzamosan:

- ❖ professzionalizmus, tudás és szakértelem
- ❖ hatékonyság
- ❖ végeredmény minősége
- ❖ együttműködés (projektmenedzsment, kommunikáció)
- ❖ problémamegoldás és konfliktuskezelés, rugalmasság és egyéni igények figyelembe vétele
- ❖ fő erősségek és fejlesztendő területek
- ❖ hatás.

Törekszünk a hivatalos ajánlások megszerzésére, amik kiemelik együttműködésünk erősségeit, és amelyek megléte a minőség és az együttműködés bizonyítéka.

V.2. Szolgáltatások megvalósítása

A szolgáltatások megvalósításával az Alternate-nek kettős célja van. Egyfelől az ügyfelek igényeinek kielégítése amennyire csak lehet, ahogyan azt korábban meghatároztuk, másrészt hogy maximalizálja a szolgáltatás vagy a termék sikerét. Ha a két cél csak egymás rovására valósítható meg, akkor a tanácsadó feladata, hogy meghatározza az optimális kompromisszumot, és javasoljon szükséges lépéseket.

- ❖ A szolgáltatások megvalósítása során ragaszkodunk az ajánlatban szereplő gyakorlatokhoz és munkamódszerekhez, hacsak nem szükséges azokon változtatni egy felmerülő szempont alapján. Minden esetben egyeztetünk erről az ügyféllel vagy az együttműködő partnerrel.
- ❖ Minden esetben tartjuk magunkat az ajánlott árhoz és nem alkalmazunk rejtett költségeket. Ez alól kivételt képezhet, ha új szempontok és elvárások merülnek fel a kivitelezés közben amelyek változtatást igényelnek a munkamódszerben. Ha ilyen megfontolások merülnek fel, azonnal egyeztetünk az ügyféllel, és partnerünkkel együttműködve lehetőségeket javasolunk, hogy segítsünk a döntéshozatalban. Az új igények kielégítését és az ajánlatban vagy a szerződéskötési szakaszban nem említett feladatok elvégzését azonban csak további megbízási díj ellenében tudjuk vállalni, amelyről az ügyféllel vagy az együttműködő partnerrel új ajánlat elkészítésével állapodunk meg.
- ❖ A szolgáltatásaink nyújtása közben mindig igyekszünk figyelembe venni és alkalmazni a legújabb nemzeti és nemzetközi példákat, hogy maximalizáljuk a projekt sikerességét.
- ❖ Ha úgy érezzük, hogy a munkafolyamat nem a megfelelő irányba halad, azonnal tájékoztatjuk az ügyfelet vagy az együttműködő partnert.

V.3. Nem megfelelő minőségű szolgáltatások javítása

Ha minden szándék ellenére az ügyfél nem elégedett a szolgáltatás minőségével, akkor az alábbi eljárásokat követjük:

- ❖ Ha lehetséges, személyes konzultációt kell tartani, ahol meghatározzuk azokat a pontokat, ahol minőségi gondok merültek fel. Az egyeztetés elsődleges célja, hogy orvosolja a hiányosságokat és minőségi problémákat, de amennyiben a folyamat szempontjából lényeges, szükség lehet a kiváltó okok azonosítására is. Ha a felek elfogadhatónak tartják, a vitás kérdések megtárgyalására mediátort is lehet alkalmazni.
- ❖ Meg kell határozni azokat a módszereket, amelyekkel a hiányosság vagy a minőségi probléma orvosolható, és amelyek mindkét fél számára megfelelőek. Közös megegyezésre kell jutni a javítások végrehajtásának menetrendjéről, felelősségi köréről és munkamegosztásáról.

- ❖ Miután a hiányosságot kijavították és a szolgáltatás minősége javult, az Alternate meghatározza, hogyan lehet elkerülni, hogy a jövőben hasonló probléma forduljon elő. A szükséges lépéseket beépíti működési eljárásaiba.

V.4. Ügyfélpanaszok és egyéb bejelentések kezelése

Az ügyfélpanaszok kezelése a projektmenedzser feladata. Hogy javuljon a szolgáltatások és termékek minősége:

- ❖ minden ügyfélpanaszt és egyéb észrevételt a két vezető közösen vizsgál ki;
- ❖ közösen meghatározzák a megoldási lehetőségeket, javaslatot tesznek a mind az ügyfél, mind a projekt sikere szempontjából legmegfelelőbb megoldásra és a felek közötti hivatalos megállapodásra.

Az ügyfélpanasz vagy jelentés megfelelő megértése elengedhetetlen a folyamat sikerességéhez. Ennek érdekében a személyes megbeszélésre kell törekedni.

Ha a panasz megoldása munkafolyamat-beli változással jár, azt be kell építeni a folyamatban lévő és jövőbeli projektekbe is.

Hogy megelőzzük az összeférhetetlenséget a projektmenedzser részéről, ezért a másik vezető vagy más alkalmazottak vagy egy külső szakember mediátorként részt vehet a panaszkezelésben. Egyet nem értés esetén egy preferált harmadik felet lehet mediátorként vagy "kritikus barátként" alkalmazni, jogi közvetítés csak a legvégső esetben használandó.