



spaVilnius

DRUSKININKAI

VILNIUS

ANYKŠČIAI

PASAULINIO SUSITARIMO PAŽANGOS ATASKAITA

2014



APIE ĮMONĘ

SPA VILNIUS - tai pirmasis sveikatingumo centras Lietuvoje, kuris sąlygojo reikšmingą pradžią Lietuvos modernaus ir kokybiško sveikatingumo ir kurortinio gydymo vystyme, visuomenės švietime apie sveikos gyvensenos puoselėjimo reikšmingumą.

Šiandien SPA VILNIUS - tai trys sveikatingumo centrai Druskininkų, Anykščių ir Vilniaus miestuose, atitinkantys aukščiausius tarptautinius SPA kokybės standartus, unikalios panaudojantys vertingus gamtos resursus ir Lietuvos kurortologijos tradicijas sinergijoje su šiuolaikiniais technologiniais ir vadybiniais sprendimais, puoselėjantys socialiai atsakingo verslo principus.

SPA Vilnius branduolys - gydomasis ir poilsio SPA centras, įsikūręs seniausiam Lietuvos kurorte - Druskininkuose, siūlantis įvairias SPA ir sveikatinimo procedūras su mineraliniu vandeniu ir gydomuoju purvu, poilsio, sveikatinimo, profilaktinio gydymo, diagnostikos, maitinimo ir konferencijų organizavimo paslaugas. Iš viso SPA centre siūlomos daugiau kaip 370 gydymo ir sveikatinimo procedūrų. Po vienu stogu įsikūrė 4* viešbutis, SPA centras, restoranai, SPA baras, laisvalaikio užimtumo centras „Atlantida“, konferencijų centras.

SPA VILNIUS dienos SPA centras Vilniuje siūlo pabėgti nuo sostinėje vyraujančio chaoso ir greičio bei pasinerti į ramybės laiką su savimi. Kvalifikuoti specialistai atlieka SPA ir sveikatingumo procedūras: masažus, kūno ir veido puoselėjimo procedūras, hamamą, grožio paslaugas.

2014 m. savo duris atvėrė SPA VILNIUS Anykščiai - sveikatingumo centras, suradęs prieglobstį ošiančiame Anykščių šilelyje. Po vienu stogu įsikūrė 4* viešbutis, SPA centras, restoranai, konferencijų salė. Vienas iš pagrindinių šio projekto tikslų buvo ieškoti unikalių iki šiol verslo neatrastų vietų, turtingų gamtos išteklių ir kultūriniu paveldu, bei, panaudojant ilgametę verslo patirtį, šiuolaikinius vadybos metodus, aukštos kokybės aptarnavimo sistemos pagrindus bei pačios vietos siūlomus išskirtinumus, plėtoti kurortinio gydymo ir sveikatinimo paslaugų žinomumą bei prieinamumą visoje Lietuvoje.

SPA VILNIUS Anykščiai teikiamos profesionaliai aukštos kokybės kurortinio gydymo ir sveikatingumo paslaugos, o perduotos Druskininkų kurorto kineziterapijos ir masažo meistrų žinios ir įgūdžiai, padėjo įsisavinti šimtamečius šio Lietuvos kurorto produktus.



SPA VILNIUS vizija - plėtoti šimtametes Lietuvos kurortologijos tradicijas naujose potencialiose teritorijose, skleisti kurortinio gydymo, sveikatingumo ir sveikos gyvensenos reikšmingumą ir vystyti šių tradicijų prieinamumo galimybes visoje Lietuvoje.

SPA VILNIUS vertybės:



SVARBIAUSI ĮVYKIAI

- Vasario 14 d. SPA VILNIUS atšventė 10 metų jubiliejų
- Atidarytas naujas sveikatingumo centras SPA VILNIUS Anykščiai
- Pasauliniuose „The World SPA and Wellness“ apdovanojimuose SPA VILNIUS pripažintas geriausiu SPA Rytų Europos regione
- Pasauliniame „SPA Star 2014“ konkurse pelnytas „Tarptautinė SPA žvaigždė 2014“ apdovanojimas.
- Pirmieji ir vieninteliai Lietuvoje savo klientams pasiūlėme veido ir kūno puoselėjimo procedūras su prabangia natūralia kosmetika ESPA.
- SPA VILNIUS vykdoma kokybės vadybos sistema sertifikuota ISO 9001:2008 standartu.
- 2014 m. tapome Lietuvos atsakingo verslo asociacijos (LAVA) nariu
- VIII-asis Tarptautinis pasaulio masažo čempionate buvo įvertinti abu SPA VILNIUS atstovavę masažo meistrai: masažo meistrai Robertui Kantauskui už autorinį masažą ir išpūdingai pademonstruotą techniką bei apipavidalinimą įteikta nominacija „Profesionaliai kūrybiškiausias masažo meistras 2014“; Erika Rodulgina nustebino savo profesionalumu, gerai atliekama technika ir buvo apdovanota kaip „2014 metų masažo čempionato atradimas“.
- SPA VILNIUS generaliniam direktoriui Valdui Trinkūnui tarptautinės konferencijos EURHODIP 2014 metu buvo įteiktas specialus apdovanojimas už nuopelnus Lietuvos turizmui ir sveikatingumo plėtrą.
- SPA VILNIUS restoranas sertifikuotas EKOagros sertifikatu
- Atidarytas naujasis restoranas „Cibus“ - naujas SPA VILNIUS maitinimo strategijos projektas.



ESPA



Apie ataskaitą

SPA VILNIUS tapo Jungtinių tautų „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) nare 2012 m. birželio mėnesį. 2014 metais buvo pateikta pirmoji pažangos ataskaita už 2013 metus.

Šiais metais ruošiama antroji SPA VILNIUS socialinės atsakomybės ataskaita, kuri parengta remiantis visuotinio atsiskaitomumo iniciatyvos (angl. Global Reporting Initiative) gairėmis. Ši 2014 m. sausio 1 d. - gruodžio 31 d. įmonės veiklos duomenis atspindinti ataskaita apima visus tris SPA VILNIUS objektus: SPA VILNIUS Druskininkai, SPA VILNIUS Anykščiai ir SPA VILNIUS dienos SPA Vilniuje veiklą.

Ataskaitoje pateikiami duomenys aktualūs visoms suinteresuotosioms grupėms, tiek klientams, tiekėjams, visuomenei, žiniasklaidos atstovams, tiek ir darbuotojams. Norėdami išsakyti nuomonę, pastabas, ar kilus klausimams galite susisiekti su įmone elektroniniu paštu a.krivenokiene@spa-vilnius.lt, kontaktinis asmuo - Ana Krivenokienė, generalinio direktoriaus pavaduotoja kokybei.



VADOVO ŽODIS

2014 metai buvo reikšmingi SPA VILNIUS istorijoje: veiklos plėtra, tarptautinis pripažinimas ir laimėjimai, vertingi žingsniai visuotinės kokybės vadyboje. Kiekvienas šis laimėjimas suteikia pranašumo ir įvertinimo, tačiau tuo pat metu tai dar labiau padidina įmonės atsakomybę:

- atsakomybę prieš savo klientus teikiant aukščiausios kokybės sveikatą gražinančias paslaugas;
- atsakomybę prieš savo darbuotojus užtikrinant vieningą valdymo politiką, suteikiant galimybes tobulėti ir augti kartu su įmone, skatinant ir įvertinant jų asmeninį įnašą į SPA VILNIUS vertybių puoselėjimą;
- atsakomybę prieš mus supančią gamtą, kuri yra dar vienas svarbus SPA VILNIUS filosofijos elementas;
- galiausiai, atsakomybę prieš visuomenę, kai būdami pirmieji Lietuvoje pradėjome viešai pasakoti apie sveikatos prevencijos reikšmę, sveikos gyvensenos priemones, jų privalumus ir įtaką žmogui.

Šie metai buvo reikšmingi priimtais sprendimais, kurie neatsiejami buvo nuo SPA VILNIUS atsakingo valdymo ir požiūrio. Visgi dar šiuo momentu drąsiai įvardiname, kad žengiame savo pirmuosius žingsnius, ieškant žinių, patarimų, geros praktikos pavyzdžių apie darnios veiklos vystymą iš šalies, darant savarankiškus sprendimus, kuriuos dažnai net netraktuojame kaip socialiai atsakingo principo vykdymas, bet tai yra atsakinga. Iš tikrųjų nesistengiame planuoti ar sukurti, ką galėtume padaryti teisingo, tiesiog priimame sprendimus daryti darbus, kada juos reikia padaryti.

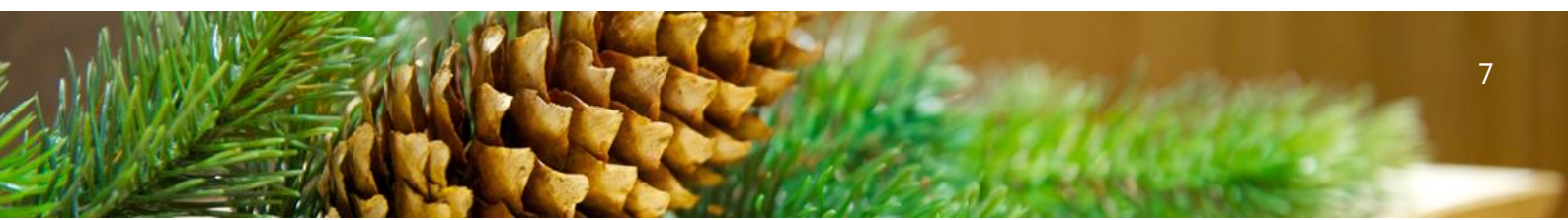


MŪSŲ POŽIŪRIS Į SOCIALINĘ ATSAKOMYBĘ

Už socialinę atsakomybę yra atsakingi įmonės generalinis direktorius ir generalinio direktoriaus pavaduotoja kokybei.

Įmonės socialinės atsakomybės kryptį ir politiką nustato generalinis direktorius, kuriam pataria padalinių vadovai, vadybininkai. Esminės ĮSA kryptys:

- Klientai - sveikos gyvensenos principų puoselėjimas, viešinimas, propagavimas; aukščiausios kokybės paslaugų teikimas;
- Darbuotojai - bendradarbiavimas ir komandinis darnumas; aukštos kvalifikacijos skatinimas; įmonės vertybių puoselėjimas; propaguojamų klientams sveikos gyvensenos gairių asmeninis išgryninimas;
- Aplinkosauga - išteklių tausojimas; gamtos teikiamų dovanų efektyvus išnaudojimas teikiant sveikatingumo paslaugas;



SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS

Nuo savo veiklos pradžios SPA VILNIUS nuolat bendrauja, bendradarbiauja, palaiko ryšius su skirtingomis suinteresuotomis šalimis, pagrindinės kurių yra:



Sąžiningas, atviras ir konstruktyvus bendravimas su kiekviena suinteresuotąja šalimi yra SPA VILNIUS prioritetas. Siekiame visada būti atviri, skaidrūs savo veiksmais, sprendimais ir pasiūlymais.

SPA VILNIUS yra visada atviras pasiūlymams, pastaboms, suinteresuotųjų nuomonei. Aktyviai skatiname ir įtraukiame darbuotojus į valdymo klausimų sprendimą, ypatingai nagrinėjant naujų paslaugų, klientų aptarnavimo klausimus. Gaudus bendravimas ir grįžtamoje ryšio iš savo svečių gavimas - tai dar vienas svarbus punktas mūsų veiklos plėtojime, nes būtent SPA VILNIUS svečių pastabų, pasiūlymų dėka mes tobulėjame.



Informacija apie SPA VILNIUS, įmonės nuveikti darbai, patirtis yra pasiekiami skirtingais informacijos sklaidos kanalais:

- SPA VILNIUS interneto svetainė;
- SPA VILNIUS socialiniai mediumai (Facebook, Twitter, Instagram, Tumblr, Google+);
- UN Global Compact duomenų bazė - „SPA VILNIUS darnumo ataskaita 2013” (<https://www.unglobalcompact.org/participant/17637-UAB-Raminora-SPA-Vilnius-SANA>);
- VŠĮ Registrų centro duomenų bazė.

Čia mes dalinamės savo naujomis idėjomis, inovacijomis, naujai sukurtomis paslaugomis, pasiekimais ir apdovanojimais, rengiamais projektais ir kita.

Siekiame užtikrinti, kad SPA VILNIUS veiklos procesų atlikimas atitiktų nustatytiems vidiniams standartams ir taisyklėms, todėl nuolat atliekame savo veiklos patikrinimus, auditus.

- Kasmet finansinių ataskaitų rinkinio auditą atlieka nepriklausoma audito kompanija, vėliau duomenys yra pateikiami VŠĮ Registrų centras.
- Periodiškai kas du metus SPA VILNIUS dalyvauja sertifikavimo programoje EuropeSpa. Auditas apima aptarnavimo, saugos, higienos ir infrastruktūros kokybės klausimus, kurie tikrinami ir vertinami pagal tarptautinius reikalavimus ir normas. Pirmąjį „EuropeSpa med“ kokybės sertifikatą SPA VILNIUS gavo 2009 metais, vėliau apgynė dar du patikrinimus, kuriuose galutinis suminis įvertinimo balas buvo vis aukštesnis. Artimiausias EuropeSpa auditas numatytas 2015 metų rudenį.



- 2014 m. pabaigoje, atlikus kruopštų TUV Uolektis auditorių patikrinimą ir patvirtinus egzistuojančią vadybos sistemą, įmonei įteiktas ISO 9001:2008 sertifikatas, patvirtinantis, kad SPA VILNIUS taikoma vadybos sistema atitinka

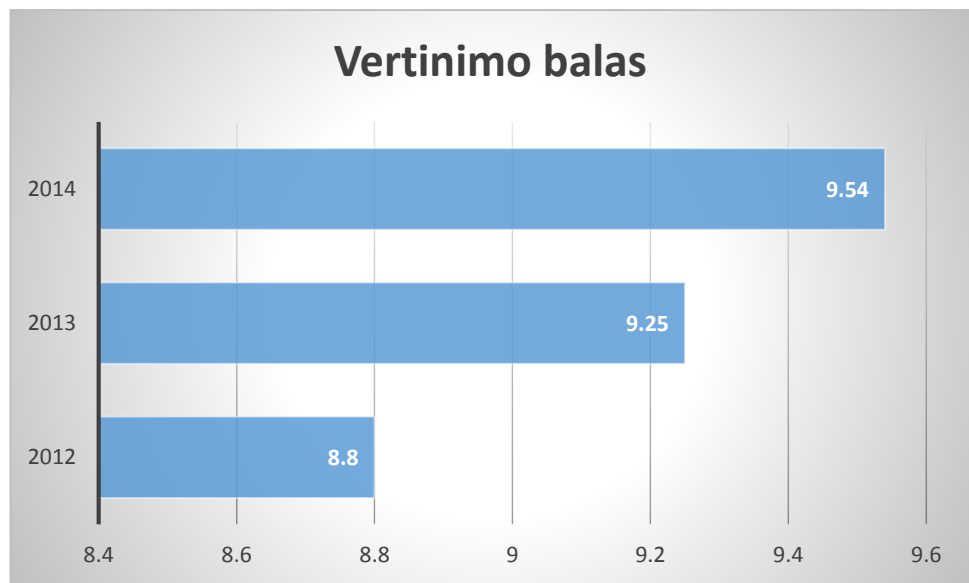
standarto reikalavimus. Veikiančios kokybės vadybos sistemos vertinimai vyks kiekvienais metais.



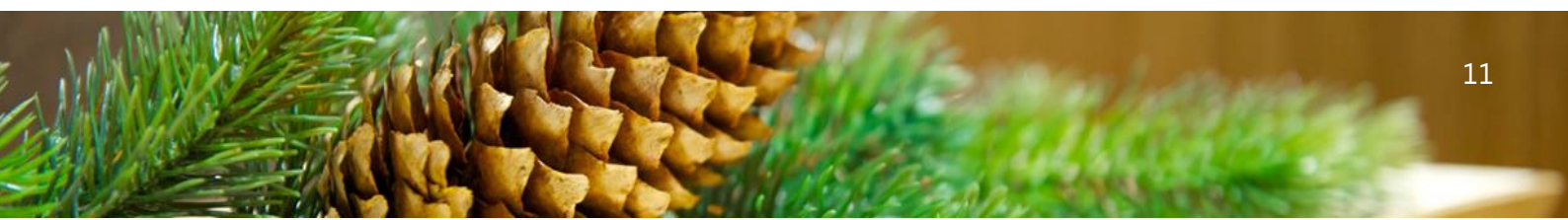
- SPA VILNIUS visada stengiasi dalyvauti skirtingose nacionaliniuose ir tarptautiniuose konkursuose, čempionatuose, apdovanojimuose. 2014 metais paraiškas dalyvauti pateikiame į Lietuvos Respublikos Ūkio Ministerijos konkursą „Už nuopelnus verslui“, Lietuvos verslo konfederacijos apdovanojimus „Metų paslauga“, kuriuose buvo pagerbti. Visgi svarbiausiu 2014 metų, o taip pat ir viso dešimtmečio SPA VILNIUS darbo, įvertinimu tapo pasauliniuose „The World SPA and Wellness“ apdovanojimuose gautas įvertinimas, kai buvome pripažinti geriausiu SPA Rytų Europos regione. Visus konkurse dalyvaujančius SPA centrus vertino kompetentinga 12 profesionalų komanda. Konkursas vyko „dviejų ratų“ sistema - vertinimus atliko oficiali konkurso delegacija bei „slaptas klientas“. Finale SPA VILNIUS nugalėjo „Richmond Nua Wellness Spa“ iš Turkijos bei „Romanov Les“ iš Rusijos.

Galiausiai, būtina išskirti dar vieną svarbiausią auditorių - SPA VILNIUS svečią. Jis savo vertinimus, pastabas, pagyrimus ir pasiūlymus gali atvirai pateikti Tripadvisor kelionių portale, booking.com svetainėje. Ši informacija yra laisvai prieinama plačiai visuomenei. Joje atsispindi objektyvūs vertinimo balai, jausmingi prisiminimai ir patarimai planuojantiems savo poilsį. TripAdvisor kelionių svetainėje SPA VILNIUS yra vertinimas pirmuoju numeriu iš visų 18 Druskininkų sveikatingumo centrų ir viešbučių. Mūsų darbas su atsiliepimais viešojoje erdvėje tapo aktyvesnis: skatiname savo svečius išsakyti nuomonę, teikiame viešai savo atsakymus, skelbiame apie gautus vertinimus, atsiliepimus mūsų interneto svetainėje, Facebook paskyroje, to pasekoje vien tik

TripAdvisor portale, lyginant 2014 ir 2012 metų duomenis, buvo gauta tris kartus daugiau atsiliepimų skaičiaus, o vertinimo balas išaugo nuo 8.8 iki 9.54.



Ši informacija apie SPA VILNIUS įSA veiklą yra nuolat skelbiama aukščiau nurodytose šaltiniuose. Yra numatyta, kad ateityje aktualios įSA naujienos bei projektai bus skelbiami ir įmonės interneto svetainėje.



Pagrindinės SPA VILNIUS socialinės atsakomybės sritys

Darbuotojai

SPA VILNIUS svarbiausia vertybė - darbuotojai, kurie rūpinasi klientais ir vieni kitais, propaguoja įmonės filosofiją. Jiems stengiamasi sudaryti terpę, kur galėtų darbą atlikti noriai, išradingai ir našiai, kitaip tariant, kad darbas teiktų malonumą. Tuo siekiame pritraukti kūrybingus, laisvus žmones. Kūryba ir laisvė reiškia, jog darbuotojas savo veikloje ieško naujų sprendimų, domisi naujovėmis, jas pritaiko darbe, skatina kitų kūrybiškumą. Šis skatinimas sukuria darbuotojams naujas saviraiškos galimybes, kurios savaime įpareigoja turėti didesnę atsakomybės jausmą bei motyvaciją.

Statistika

SPA VILNIUS darbuotojų darbas paremtas Vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, yra įtvirtinti darbo valandų skaičiaus, sveikatos ir saugos užtikrinimo priemonių, darbo užmokesčio dydžio bei jo peržiūros principai. Įmonė laikosi lygių galimybių politikos, priimant, skatinant, mokant ir atleidžiant iš darbo darbuotojus.

SPA VILNIUS fiksuoja ir stebi personalo vadybos, darbuotojų įvairovės rodiklius:

- Vidutinis metinis darbuotojų skaičius yra 336,5 darbuotojų;
- Per metus priimta 154 nauji darbuotojai (SPA VILNIUS Anykščiai atidarymas), atleista 82 darbuotojai.
- Vadovaujančio personalo sudėtis - apie 7 proc. nuo visų darbuotojų;
- Dirba 80 proc. moterų ir 20 proc. vyrų;
- Daugiau kaip 50 proc. darbuotojų turi aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą;
- Apie trečdalį darbuotojų yra 25-34 metų, virš 20 proc. - 35-44 metų. Pensinio amžiaus darbuotojų dirba apie 2 proc., jaunimo iki 24 metų - apie 6 proc.;
- 98 proc. SPA VILNIUS darbuotojų dirba pagal neterminuotą darbo sutartį;
- Vidutiniškai vienam darbuotojui teko pravaikštų 0 dienų per metus;
- Visi darbuotojai gauna didesnę nei nustatytas minimalus darbo užmokestį.

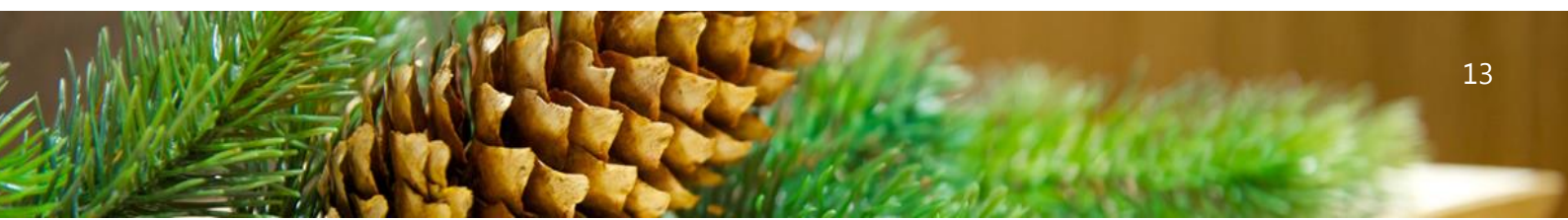


Darbuotojų skatinimo bei motyvavimo priemonės

SPA VILNIUS, suteikdamas savo darbuotojams patogią darbo vietą, kurioje praleidžia nemažą savo gyvenimo dalį, padeda jiems susikonsoliduoti ties atliekama veikla ir pasiekti gerus rezultatus. Siekiant būti motyvuojančiu darbdaviu, įmonė skatina darbuotojus tobulėti. Išvien bestengiantis tobulėti darbuotojas užtikrina profesionalų aptarnavimą bei nepriekaištingą atliekamų procedūrų kokybę. SPA VILNIUS nuolat investuoja į darbuotojų įgūdžius, jų kvalifikacijų kėlimą. 2014 m. **80 % darbuotojų dalyvavo bent vienuose mokymuose**. Apie 50 % darbuotojų, iš kurių daugumą sudaro masažuotojai, virėjai, nuolat periodiškai (kas 3-4 mėn.) dalyvauja mokymuose skirtingomis temomis. 2014 m. į darbuotojų mokymus, profesinių kompetencijų tobulinimą ir kvalifikacijos kėlimą investuota 50 tūkst. €.

SPA VILNIUS taip pat aktyviai **skatina savo darbuotojus dalyvauti** įvairiuose čempionatuose ir konkursuose. 2014 m. vykusiam VIII-jame Tarptautiniame pasaulio masažo čempionate Maskvoje, buvo apdovanoti du SPA VILNIUS masažo specialistai. Masažo meistrai Robertui Kantauskui už autorinį masažą ir įspūdingai pademonstruotą techniką bei apipavidalinimą įteikta nominacija „Profesionaliai kūrybiškiausias masažo meistras 2014“, o Erika Rodulgina apdovanota kaip „2014 metų masažo čempionato atradimas“.

Taip pat tobulėti padeda įvairūs kursai, kolegų patarimai ir pagalba, komandiruotės ir stažuotės, įvairių užduočių patikėjimas, adekvačiai didinamas darbo krūvis. Visa tai sustiprina darbuotojo pasitikėjimą savo jėgomis, padeda rasti įvairesnių situacijų sprendimo būdų, didina jo vertę bei darbo našumą, sukuria platesnes perspektyvas karjerai ir kartu formuoja geresnį įmonės mikroklimatą.





Saugios darbo vietos ir vidinė komunikacija

Mikroklimatui įtaką daro ir įmonės siūlomos socialinės garantijos, grafiko nustatymas pagal Lietuvos Respublikos darbo kodeksą. SPA VILNIUS savo darbuotojams užtikrina saugias darbo vietas bei skatina sveiką konkurenciją. Įmonė siekia, jog darbuotojas jaustųsi tvirtai ir pasitikėtų savo darbdaviu. Kiekvienas darbuotojas nusipelno pagarbos ir tinkamo jo darbo įvertinimo. Tuo pat įmonė **įsipareigoja tolerantiškai išklausti** jų nusiskundimus bei pateikti įmanomus jų sprendimų būdus. Periodiškai organizuojamuose bendruose susirinkimuose SPA VILNIUS skatina savo darbuotojus reikšti savo idėjas, pageidavimus, nebijoti pasakyti ir neigiamų komentarų. Tam, kad vyrautų abipusis pasitikėjimas bei lojalumas, komunikacija tarp darbdavio ir darbuotojų turi būti atvira. Didžiąją dalį problemų sprendimų, idėjų SPA VILNIUS kolektyvas sprendžia kartu tam, kad kiekvienas jaustųsi visaverčiu organizacijos nariu ir galėtų daryti realią įtaką įmonės veiklai. Neretas atvejis, kad darbuotojų išsakomi atsiliepimai sukuria poreikį kurti naujoms tvarkoms ir standartams.

SPA VILNIUS **vadovai yra atviri dialogui** su savo darbuotojais, išklausančią jų atsiliepimus, pastebėjimus ir pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo. Įmonės generalinio direktoriaus durys



yra visuomet atviros, kas parodo, jog vadovas neslepia savo darbo bei yra pasiruošęs išklaudyti kiekvieną darbuotoją. Atviros durys yra ir psichologinio barjero mažinimas, kai darbuotojas dalyvauja susitikime su įmonės vadovu.

SPA VILNIUS darbuotojų sveikatingumas

Dedami visas savo pastangas į savo svečių sveikatos, grožio ir geros savijautos puoselėjimą, skatiname savo darbuotojus ne tik propaguoti [sveikos gyvensenos principus](#), bet ir pačius [jais tikėti, juos puoselėti ir laikytis](#).

Rūkymas yra viena iš svarbių klausimų, apie kurį kalbame su savo darbuotojais. Nediskriminuojame pasirenkančių šį žalingą įprotį, tačiau mokiname to nedaryti ir rodome, kiek yra naudos ne tik sveikatai, motyvuodami nerūkančius.

Kitais metais numatyta skirti daugiau dėmesio darbuotojų sveikatingumui, atsižvelgiant į šiuolaikines sveikos gyvensenos mokomasis tendencijas bei į pačių darbuotojų pageidavimus, kurti ilgalaikę SPA VILNIUS darbuotojų sveikatingumo programą.

Lygių galimybių valdymas

SPA VILNIUS [vyrauja lygių galimybių dėsniu](#) darbuotojų priėmimo į darbą, darbo apmokėjimo, darbo skatinimo ir nuobaudų skyrimo politika. Priimant naują darbuotoją atsižvelgiama tik į jo asmenines ir profesines kompetencijas, darbo praktiką, vertinant dirbančius asmenis yra atsižvelgiama į jų darbo rezultatus, pastangas ir kompetencijas. 2014 metų pabaigoje SPA VILNIUS darbuotojų paskirstymas pagal lytį buvo 30 proc. vyrų ir 70 proc. moterų; vadovų ir įmonės valdymo organų sudėtyje apie 6 proc. darbuotojų. Mes atsakingai fiksuojame darbuotojų priėmimą, mokymą ir perkėlimą į aukštesnes pareigas.

Įmonės darbuotojai naudojami tėvystės atostogomis ir teise prižiūrėti vaiką - tėvystės atostogomis 2012-2014 metais pasinaudojo 3 darbuotojai vyrai, kurių vidutinis amžius - 32 m. Motinystės atostogomis 2012 m. pasinaudojo 34 darbuotojos, 2013 m. ir 2014 m. 31 darbuotoja, jų vidutinis amžius siekia 32 m.

Įmonėje 2012-2014 m. laikotarpiu dirbo 4 negalią turintys darbuotojai, kurių amžius nuo 38 m. iki 61 m.



Siekiant užtikrinti tiek fizinį, tiek emocinį darbuotojo saugumą, jis turi žinoti, kad kilus sunkumams galima tikėtis pagalbos ir supratingumo iš darbdavio.

Potencialūs darbuotojai

SPA VILNIUS glaudžiai bendradarbiauja su Druskininkų, Utenos, Kauno kolegijomis: esame studentų baigiamųjų darbų vadovai, pasidaliname informacija, pristatome savo paslaugas, darome prezentacijas apie aptarnavimo standartus, augimo, tobulėjimo galimybes. Dar svarbiau, studentus priimdami praktikai, stengiamės suteikti apgyvendinimą, juos mokome. Būtina pabrėžti, kad savo patirtimi su studentais dalijasi aukščiausio lygio masažo, kineziterapijos meistrai. Geriausiai išlaikiusiems praktiką pasiūlome darbo galimybes viename iš SPA VILNIUS sveikatingumo centrų.

Kokybiškos sąlygos atlikti praktiką, atsakingas požiūris į kvietimus sudalyvauti mokslo darbų apklausose, pristatyti praktinius darbo sąlygų išskirtinumus, pasidalinti patirtimis ir patarimais - tai puiki priemonė auginti tobulėjimui ir iniciatyvoms atvirą naują kartą, kurie bus puikūs darbuotojai, naujovių kūrėjai. Stengiamės nepamiršti, kad iš jaunimo labai dažnai galima išgirsti svarių, naudingų minčių ir pasiūlymų.



Klientai

„Cibus“ restoranas - nauja SPA VILNIUS maitinimosi filosofija

2014 metų pradžioje SPA VILNIUS Druskininkai buvo atidarytas naujasis **restoranas „Cibus“** (lot. *cibus* - maistas). Tai **naujas SPA VILNIUS maitinimo strategijos** projektas.



Prisiminkime, ką šiuo klausimu kalbėjo Antikos mąstytojas Hipokratas: „Darykime taip, kad maistas taptų jūsų vaistas“. Ir ne tik maistas, bet estetiškas valgymo malonumas. Mūsų siekis - ambicingas: norime, kad SPA VILNIUS svečiai ne tik skaniai, sveikai ir maloniai pavakarieniautumėte. Norime supažindinti juos su mūsų virtuvės klasika, mūsų teritorijos produktais ir tradicijomis, naujomis gastronomijos tendencijomis.

Vakarienės metu galima išsirinkti iš dviejų siūlomų menių: „Teritorija ir tradicijos“ bei „Viduržemio jūros link“.

Pirmojo valgiaraščio patiekalai - tai SPA VILNIUS virtuvės klasika, kurią per dešimtį veiklos metų išstbulino SPA VILNIUS virtuvės šefė Marijona Kavaliauskienė. Patiekalų gamybai ji naudoja unikalius Dzūkijos, kitų Lietuvos regionų ūkininkų produktus. Meniu „Teritorija ir tradicijos“ dvelkia gerais lietuviškais aromatais, ji kažkam galbūt sužadins



prisiminimus apie vadinamą „smetonišką“ virtuvę, kuri anaipol nestokoja ir šiuolaikiškos elegancijos.

Antrame meniu „Viduržemio jūros link“ viešpatauja tyras alyvuogių aliejus, sezono daržovės, jūros gėrybės. Jį rinksis tie, kurie vertina Viduržemio jūros dietą. Unikali mitybos būdą UNESCO neseniai pripažino nematerialiuoju pasaulio kultūros paveldu. Ši meniu drauge su SPA VILNIUS virtuvės kolektyvu ruošė šefas iš Romos Simone De Santis. Galbūt bronzos formomis pagaminti makaronai gali pasirodyti kietoki, tačiau būtent tokio paruošimo reikalauja itališkos sveikos virtuvės tradicijos. Mėsa ir žuvis kepami grilyje, vos kelias minutes, be sunkių padažų ir garnyrų, pašlakstyti citrina ir spaustu alyvuogių aliejumi. Antruosius patiekalus lydi maža lėkštė gaivių žaliųjų lapų salotų. Desertai - iš šviežių vaisių ir uogų ir SPA VILNIUS ledų.

„Cibus“ restorano meniu patiekalai yra gana griežtai porcionuojami. Mes norime, kad po vakarienės svečiai jaustųsi sotūs ir tuo pat metu lengvi.

Kliento nuomonės vertinimas

SPA VILNIUS visas savo pastangas nukreipia į [svečių lūkesčių, norų ir atsiliepimų pažinimą](#), sukuriant palankias sąlygas pasidalinti savo nuomone. Įmonės klientai gali pasidalinti savo atsiliepimais ir nuomone šiais būdais:

1. Individualūs susitikimai su pardavimų vadybininkais;
2. Popierinės anketos kiekvieno viešbučio kambaryje (lietuvių, rusų ir anglų kalbomis);
3. Elektroninė SPA VILNIUS paslaugų vertinimo anketa, siunčiama svečiui į el. paštą jam išsiregistravus iš viešbučio;
4. SPA VILNIUS kokybės elektroninis paštas kokybe@spa-vilnius.lt.

Per 2014 metus buvo surinkta virš 1300 popierinių ir elektroninių paslaugų vertinimo anketų, bei registruoti beveik 850 susitikimai su SPA VILNIUS svečiais.

Visi svečiai bendraudami su bet kuriuo SPA VILNIUS darbuotoju gali išsakyti savo skundą, nepasitenkinimą, ar padėką. Pagal patvirtintą SPA VILNIUS klientų skundų valdymo politiką, kiekvienas darbuotojas privalo užfiksuoti gautą svečio skundą tam skirtame žurnale arba pranešti apie jį savo tiesioginiam vadovui.



Visi (žodiniai, elektroninės ar popierinės anketos) atsiliepimai patenka į Kokybės skyrių. Savaitės pabaigoje yra suformuojama svečių atsiliepimų suvestinė, kuri yra išsiunčiama visiems padalinių vadovams ir atsakingiems asmenims. Nustatyta tvarka vadovai supažindina visus darbuotojus su gautais atsiliepimais, nustato pažeidimų priežastis, išsako pagyrimus už nuopelnus. Kiekvieną savaitę vyksta Kokybės susirinkimas, kuriame dalyvauja visų įmonės padalinių atstovai. Susirinkimo metu išnagrinėjami visi svečių palikti atsiliepimai, priimami sprendimai bei kontroliuojami ankstesniuose susirinkimuose nutarti klausimai. Kokybės skyrius stengiasi atsakyti į visus klientų paliktus nusiskundimus ir klausimus, atsiprašyti, pakomentuoti ir paaiškinti. Galiausiai, svečio atsiliepimas įtraukiamas į SPA VILNIUS svečių duomenų bazę, kad kitą kartą jam atvykus galėtų tinkamai reaguoti, ir užtikrinti aukščiausią svečio aptarnavimo kokybę.

Visuomenė

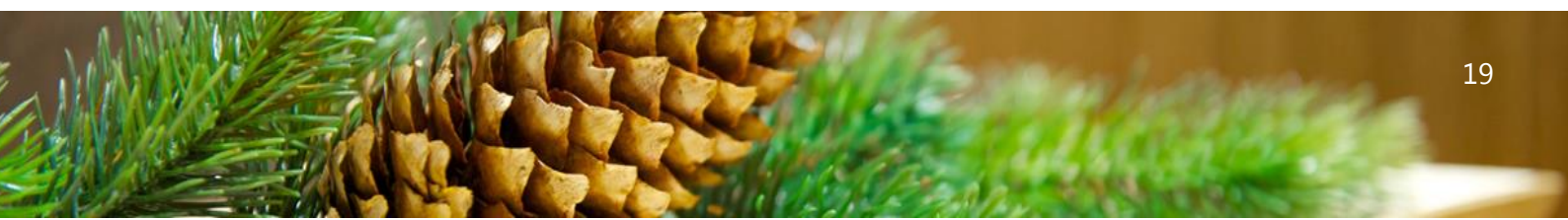
Kultūros meistrų palaikymas

Kadangi kultūra yra labai svarbi visuomenės dalis ne tik iš švietimo ir tobulėjimo pusės, bet ir kaip atskira bendruomenės sudedamoji dalis, SPA VILNIUS yra [draugiškai atviras bendraujant su vietos menininkais](#). Ilgus metus padedame jiems suteikdami vietą susitikti pokalbiams, susiburti ir kurti, pristatyti savo darbus, rengti parodas. Neretai krepiamės į juos pagalbos su skirtingais projektais, iš jų perkame paslaugas.

SPA VILNIUS Druskininkai žiemos sode organizuojami knygų pristatymai, klasikinės muzikos koncertai, į kuriuos be papildomo mokesčio kviečiame ne tik įmonės svečius ir darbuotojus, bet ir visą Druskininkų bendruomenę.

2014 m. pradžioje Anykščiuose inicijavome [bendruomenės tautodailininkų, amatininkų, vietos žemdirbių mugę](#), kurioje vietiniai meistrai pristatė savo amatus ir darbus, pasidalino kontaktais. Šis renginys buvo ypatingai naudingas mums kaip naujai įsikūrusiai bendrovei pažinti kraštą ir vietos produktų pasiūlą. Tuo pat metu tai buvo reikšmingas įnašas į vietos amatininkų darbų įvertinimą ir viešinimą.

Druskininkuose kartu su „Eglės“ sanatorija ir Teatro festivalio „Vasara“ palaikymo fondu organizavome [Rimo Tumino tarptautinį teatro festivalį „Vasara 2014“](#), kuris vyko nuo liepos 11 d. iki rugpjūčio 9 d. Festivalis buvo skirtas kaimyninių šalių teatrų trupių bei



režisierių pristatymui. Dauguma spektaklių buvo rodomi „Eglės“ sanatorijos ir SPA VILNIUS Druskininkai salėse. Festivalio metu miesto svečiai ir gyventojai galėjo nemokai pasižiūrėti Klaipėdos jaunimo teatro spektaklį „Kopėčios“. Siekėme, kad į festivalį atvyktų ir klausos negalią turintys žmonės. Buvo sudarytos sąlygos, parengti instrumentai ir spektakliai, kurių metu klausos negalią turintys žmonės galėjo mėgautis teatru.

Parama

Jau ilgus metus SPA VILNIUS draugauja su Liškiavos bažnyčios ir parapijos namais. Prieš beveik 10 metų išgirdome prašymą prisidėti prie šios bendruomenės gerovės gerinimo ir iki dabar stengiamės nenutraukti šios iniciatyvos. Sukuriame sąlygas visiems norintiems pasidalinti buities reikmenimis, drabužiais, žaislais. Patys pagal galimybę prisidedame įvairiais daiktais: inventoriumi, patalyne ir pan. Viską sukaupiame ir pristatome į parapijos namus.

O kiekvienų metų pabaigoje kartu su visais Liškiavos parapijiečiais po šventų mišių susiburiame pasidžiaugti artėjančiu Kalėdų stebuklu. Jaunimas gieda giesmes, visi kartu dalinamės plotkele, valgome prie SPA VILNIUS virtuvės šefų paruošto Kūčių vakarienės stalo.

2014 m. finansine parama SPA VILNIUS prisidėjo prie Druskininkų Šv. M. Marijos Škaplierinės bažnyčios renovacijos darbų.

Socialiai projektai

Bendraujant su Labdaros ir paramos fondu „Algojimas“ 2014 metų rudenį kvietėme šeimas, auginančias [negalią turinčius vaikučius](#), [į arfos terapijos seansus](#), kad poilsio Druskininkų kurorte metu galėtų ir skirti laiko savo sveikatinimui. Sulaukėme labai džiaugsmingų atsiliepimų iš mamų ir pačių vaikučių.

2014 m. dalyvavome socialinių inovacijų fondo rengiamuose renginiuose, kurių tikslas buvo apibrėžti įmonių ir NVO bendradarbiavimo galimybes ir vertes, pristatyti gerosios užsienio praktikos pavyzdžius bei pačių susitikimų metų skatinti kurti ryšius tarp dalyvių.



Atviros bendruomenės idėjos puoselėjimas

Mes atviri informacija, nuveiktais darbais, patirtimi. Dalinamės ir giriamės vietos bendruomenei, Lietuvai ir artimiausiose šalyse apie savo pasiekimus, apdovanojimus, rengiamus tarptautinius teatro festivalius, propaguojame dalyvauti, kartu tobulėti, kartu kurti. Skatiname išsakyti pasiūlymus ir naujas idėjas, kurios neretai tampa puikiu pagrindu naujiems SPA VILNIUS projektams.

Aplinkosauga

SPA VILNIUS misija yra sugrąžinti žmonėms gerą savijautą ir sveikatą tik natūraliais metodais ir gamtos ištekliais. Ji savaime įpareigoja įmonę atsakingai tausoti gamtą, procedūroms naudoti kuo natūralesnius produktus, maisto ruošoje naudoti ekologiškus ingredientus, taupyti elektros energiją, daryti talkas ir t.t.

Socialinės atsakomybės aplinkos apsaugos sritis apima nuostatas remti prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą, imtis iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti, skatinti aplinkai palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą.

SPA VILNIUS nuveikti darbai aplinkosaugos srityje:

Vanduo

- Svarbiausias SPA VILNIUS turtas - **mineralinis vanduo**, kuris naudojamas skirtingose įmonės paslaugų teikime. Natūralus mineralinis vanduo išgaunamas iš SPA VILNIUS artezinio gręžinio. Vanduo nemokamai prieinamas visiems SPA VILNIUS svečiams ir darbuotojams, jis naudojamas daugelėse procedūrose, patiekalų gamyboje. Pagal nustatytą tvarką vanduo yra visada testuojamas, kad atitiktų visus norminių aktų nustatytus reikalavimus, bei, kad būtų tinkamas SPA VILNIUS svečių gydymui ir sveikatinimui.





- SPA VILNIUS, įgyvendinant ĮSA nuostatas, ir toliau produktyviai naudoja šveicarų programuojama aukštųjų technologijų [vandens filtravimo sistema „Aqua 4 D“](#) - technologiją, išsaugančią geriausias vandens savybes. Po šio natūralaus vandens valymo išsaugoma vandens cheminė sudėtis. Jį gerti gali visi tiesiog iš čiaupo.
- Nuo metų pabaigos pradėjome viešbučio kambariuose naudojamų [vandens maišytuvų](#) atnaujinimo darbus. Tokiu būdu sieksime sumažinti išnaudojamo vandens kiekį. 2014 m. vandens sunaudojimo duomenis pateikiami ataskaitos pabaigoje. Pilnai projektą numatyta pabaigti 2015 metais.

Elektra

- 2014 metais buvo tęsiamas SPA VILNIUS turinčias lempučių keitimas į [LED tipo lemputes](#), kur pagal nustatytas higienos normas tai atlikti nepavyko - esamos lemputės buvo keičiamos į taupiąsias. Tokiu būdu sieksime sumažinti naudojamos elektros kiekį. 2014 m. elektros sunaudojimo duomenis pateikiami ataskaitos pabaigoje.



Šildymas

- SPA VILNIUS Druskininkai jau kelis metus yra naudojami **šilumos siurbliai „Oras - vanduo“**.
- Vykdomas **automatizuotas ventiliacijos sistemų valdymas**.
- Naujai metų pradžioje atidarytas projektas SPA VILNIUS Anykščiai naudoja **geoterminį šildymą** viso objekto šaldymo ir šildymo sistemų aprūpinimui.
- Ateityje planuojama tobulinti ir SPA VILNIUS Druskininkai viešbučio korpuso apšildymo sistemas.

Atliekų rūšiavimas

- SPA VILNIUS **rūšiuoja visas išmetamas atliekas**. Atliekų perrūšiavimą atlieka mūsų darbuotojai.
- Dabartinėmis sąlygomis viešbučio svečiai turi galimybę atliekas išmesti tik į specializuotas lauko atliekų talpyklas, tačiau yra numatyta, kad ateityje bus sudaromos pilnavertės sąlygos klientams rūšiuoti atliekas ir viešbučio patalpose.
- Gaminant maistą labai stebimas viešbučio užimtumas, siekiama, kad būtų pagaminta tik tiek kiek reikia ir nesusidarytų maisto likučių.
- Kai kuriuos restorane susidariusius likučius bandoma **panaudoti antrą kartą**, pvz., iš duonos likučių daromas raugas, kuris panaudojamas giros gamyboje.
- Siekiant sumažinti susidariusių maisto atliekų užimamą tūrį, atliekos susmulkinamos specialios įrangos pagalba.

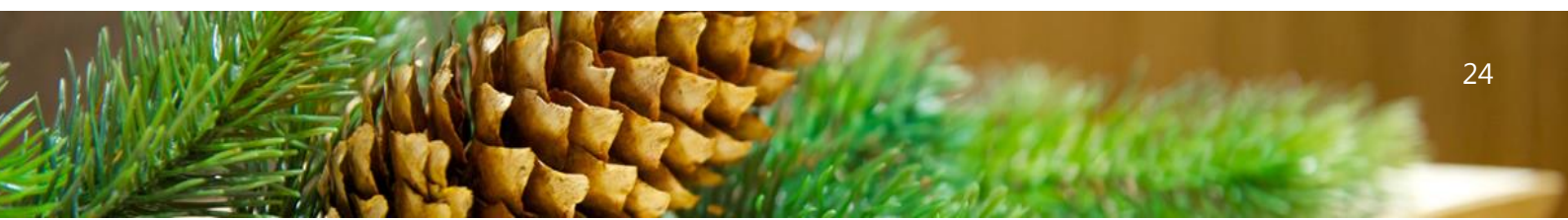
Produktų kokybė

- SPA VILNIUS klientams parenkami išskirtiniai ir aukštos kokybės produktai. Ekologiški maisto produktai naudojami maisto ruošimui restorane ir bare. 2014 metų pradžioje **VšĮ „Ekoagros“** atliko sertifikavimo darbus ir įteikė sertifikatą patvirtinantį patiekalų gaminimo proceso ekologiškumą.
- Siekiant užtikrinti aukščiausią kokybę, maisto produktai SPA centro restoranui superkami iš artimiausių ūkių ir patikimų Dzūkijos, kitų **Lietuvos regionų ūkininkų**,

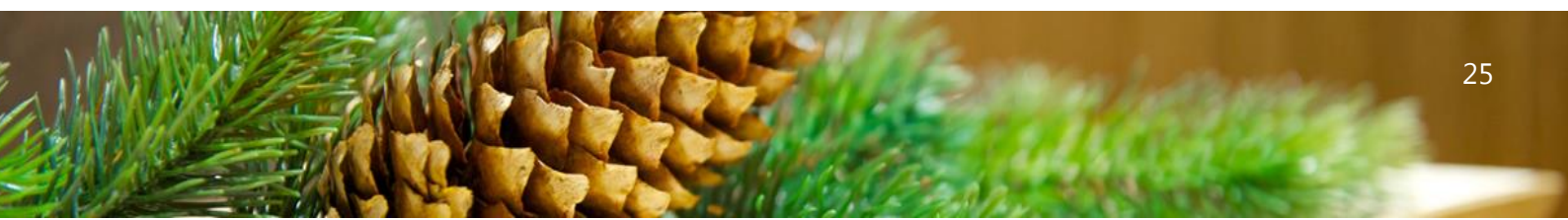


kurie augina daržoves, salotas, vaisius, tiekia kiaušinius, paukštieną ir kitus produktus. Mes rašome produktų kilmę, ūkininkų vardus ir pavardes, vietovardžius taip, kaip siūlo pasaulinis lėto maisto gastronomijos judėjimas *Slow food*. Daržovės, mėsa, sūriai, kurių kilmę mes deklaruojame - tai autentiška kokybės bei gero skonio garantija.

- Įmonės konditerijos ceche šviežiai kepama duona ir konditerijos gaminiai.



- Įmonė stebi ir vertina savo veiklą, gaminius ir paslaugas, dėl kurių atsiranda arba gali atsirasti poveikis aplinkai. Kai **nacionalinis maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institutas atliko įmonėje naudojamų maisto produktų tyrimus**, paaiškėjo, kad juose pesticidų, sunkiųjų metalų bei nitratų kiekis ne tik neviršija nustatytų normų, bet ir yra gerokai už jas mažesnis. Maistas yra ruošiamas taip, kad būtų išsaugota, kuo daugiau jame esančių naudingų medžiagų.
- Nuo 2014 m. SPA VILNIUS Lietuvos rinkai pristatė dar vieną naujovę - kūno ir veido puoselėjimo procedūras su **prabangia natūralia kosmetika ESPA**, kurią prieš 20 metų sukūrusi moteris už nuopelnus grožio industrijai apdovanota Britų imperijos ordinu pačios Karalienės. Prabangi natūrali kosmetika ESPA yra gaminama Anglijoje ir pasižymi ne tik ekologiškumu, bet ir unikalia kosmetikos produktų struktūra, kuriai sukurti naudojami aktyvūs eteriniai aliejai, jūros ekstraktai ir augalinės medžiagos. Veido ir kūno priežiūros linijos sukurtos nenaudojant jokių sintetinių dažiklių, parabenų, silikono ir netgi mineralinių aliejų. Lietuvoje galima įsigyti pagrindinių ESPA linijų produktus: kasdieninės veido priežiūros, išskirtinės kosmetikos prieš senėjimą, būtinųjų kūno priežiūros priemonių bei specialiai vyrams sukurtos kosmetikos priemonių. ESPA kosmetika sutinkama tik aukščiausios klasės 5* pasauliniuose viešbučiuose ir SPA centruose, kaip pavyzdžiui, Ritz Carlton, Bvlgari, The Peninsula SPA by ESPA. ESPA kasmet laimi nacionalinius ir pasaulinius apdovanojimus įvairiuose grožio industrijos organizuojamuose konkursuose bei rinkimuose.



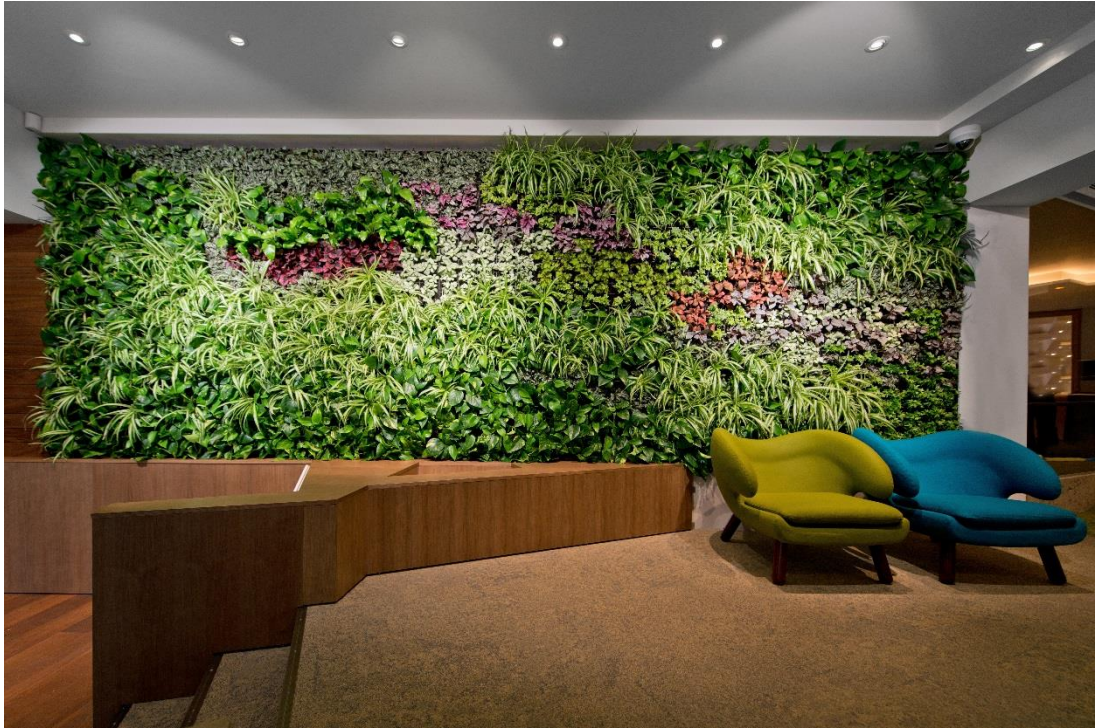
Projektas „SPA VILNIUS Anykščiai“

- SPA VILNIUS Anykščiai statybos ir projektavimo sprendimai taip pat buvo grindžiami aplinkosaugos ir ekologiškumo siekiais. Siekiant įsikomponuoti į sveikatingumo centrą supantį šilę, architektai pasiūlė sprendimą, kad [statinys primintų kankorėžį](#) ir taip atkartotų supančios gamtos išskirtinumus.



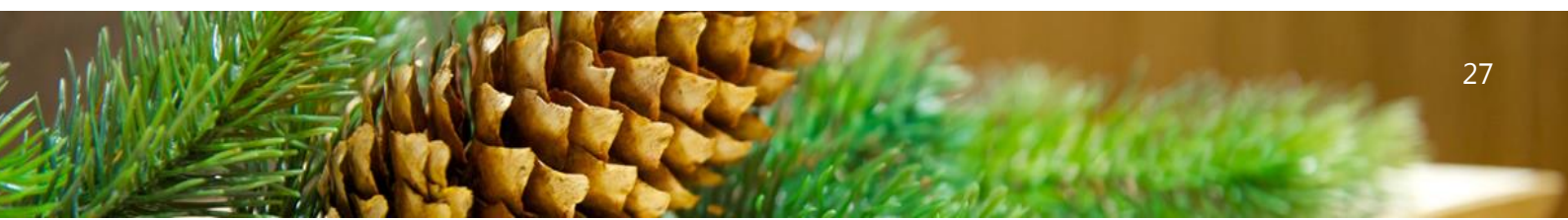
- Visame pastate buvo įrengtas grindinis ir geoterminis šildymas, [statyboms pasirinktos itin kokybiškos medžiagos](#), tarp kurių yra ir pažymėtų aplinkos apsaugos ženkliniu. Išorės fasadams, vidaus sienoms ir luboms dažyti buvo parinkti ekologiški dažai, pažymėti tarptautiniu ženklu „E.L.F.“. Šie dažai turi ne daugiau kaip 1 g lakiųjų organinių junginių, o tai yra net 30 kartų mažiau, nei leidžia ES normos.
- Vidaus įrengimui taip pat buvo teikiama pirmenybė [natūralioms medžiagoms](#), pavyzdžiui, viešbučio kilimai parinkti tokie, kad kuo mažiau keltų alergijas; kai kuriuose kambariuose apskritai atsisakyta kiliminės dangos; viešbučio kambariuose sumontuoti mediniai langai. Natūralios, brangesnės medžiagos parinktos ir įrengiant SPA centro aplinką, tiesiant keliukus, takelius. Stengtasi, kad čia būtų kuo mažiau asfalto, kenksmingų garuojančių medžiagų.





Darbuotojų įtraukimas

SPA VILNIUS valdyba ne tik stengiasi tausojant gamtą rodyti pavyzdį bendruomenei bei kitoms įstaigoms, bet ir skatina tai daryti savo darbuotojus. Džiugu, jog dauguma jų entuziastingai prisideda prie aplinkosaugos puoselėjimo. Vienas iš pavyzdžių yra [kasmetinės talkos](#), kurių metu tiek bendrovės valdyba ir darbuotojai suvienija savo jėgas ir skiria kelias valandas bendram aplinkos tvarkymui.





Aplinkosaugos rodikliai

Norint kiekybiškai įvertinti SPA VILNIUS daromą pažangą aplinkosaugos srityje, buvo nuspręsta naudoti santykinius rodiklius, kuriuose palyginamas dėl įmonės veiklos specifikos atliekamas su lovadienių skaičiumi. Lovadienis - tai svečių skaičius padaugintas iš jų nakvynių skaičiaus, kuris parodo ne tik, kiek svečių apsilankė, bet ir kiek jie ilgai viešėjo ir naudojos paslaugomis.

Vertinimas energetinių rodiklių dinamiką pagal lovadienius taikytinas SPA VILNIUS Druskininkai ir SPA VILNIUS Anykščiai duomenims. SPA VILNIUS dienos SPA Vilniuje kol kas neturi techninių galimybių palyginti pagal metinį užimtumą.

➤ SPA VILNIUS Druskininkai energetinių rodiklių statistika

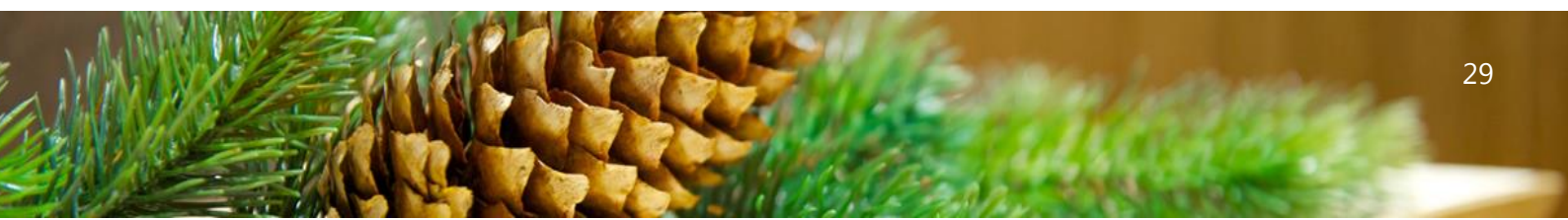
Rodiklis	2012	2013	2014
Užimtumas	70.7	71.4	71.5
Elektra (kWh/lovadieniui)	18.47	23.21	26.23
Vanduo (m ³ /lovadieniui)	0.43	0.51	0.54
Šiluma (kWh/lovadieniui)	32.91	22.32	22.02



- SPA VILNIUS dienos SPA Vilniuje per 2014 metus, lyginant su 2013 metais, vandens sunaudojimas padidėjo 4 proc., elektros energijos - 2 proc.
- SPA VILNIUS Anykščiai duomenis nepalyginami, kadangi veikla vykdoma pirmuosius metus. Kitų metų SPA VILNIUS socialinės pažangos ataskaitoje bus pateikiami ir šio objekto aplinkosaugos rodikliai.

Atliekų rūšiavimas

Rodiklis	2012	2013	2014
Popierinės pakuotės atliekos (kg)	4470	3640	3020
Plastikinės pakuotės atliekos (kg)	345	690	750.7
Spalvota plastikinė pakuotė (kg)			10
Panaudotas aliejus (l)	355.5	279	153



GRI rodikliai

Rodiklio Nr.	Rodiklio pavadinimas	Rodiklio aprašymas / nuoroda į informaciją ataskaitoje
Strategija ir analizė		
G4-1	Aukščiausias pareigas einančio bendrovės vadovo pareiškimas apie verslo atsakomybės svarbą	žr. Vadovo žodis
G4-2	Svarbiausios poveikio sritys	žr. Mūsų požiūris į socialinę atsakomybę
Įmonės apibūdinimas		
G4-3	Bendrovės pavadinimas	žr. Apie SPA VILNIUS
G4-4	Pagrindiniai prekės ženklai ir paslaugos	žr. Apie SPA VILNIUS
G4-5	Bendrovės pagrindinės būstinės adresas	K. Dineikos g. 1, LT-66165 Druskininkai, Lietuva
G4-6	Šalys, kuriose bendrovė veikia	Lietuva
G4-7	Nuosavybės tipas ir teisinė forma	Uždaroji akcinė bendrovė
G4-8	Rinkos, kuriose bendrovė veikia (pagal geografines ribas, sektorius, klientus, ir t.t.)	Lietuva, Rusija, Baltarusija, Latvija, Skandinavijos šalys
G4-9	Organizacijos struktūra, pagrindiniai departamentai, susijusios įmonės, antrinės įmonės, bendros įmonės	žr. Apie SPA VILNIUS, Suinteresuotosios šalys
G4-10	Darbuotojų skaičius, tipai	žr. Darbuotojai
G4-11	Darbuotojų, kuriems taikomi kolektyvinės sutarties susitarimai, procentas	Kolektyvinė sutartis netaikoma
G4-12	Tiekimo grandinė	žr. Suinteresuotosios šalys
G4-13	Svarbūs pasikeitimai atskaitomybės laikotarpiu (dėl įmonės dydžio, struktūros, nuosavybės)	žr. Svarbiausi įvykiai
G4-14	Atsargumo principo taikymas	Atsargumo principas taikomas visuose įmonės valdymo srityse
G4-15	Principai, chartijos, kitos viešos iniciatyvos aplinkosauginiu, socialiniu, ekonominiu aspektu, kurioms bendrovė pritaria ir yra	žr. Apie SPA VILNIUS

	įtvirtinusi	
G4-16	Narystė įvairiose asociacijose, tarptautinėse ir vietos organizacijose	NSA, LVRA, LAVA
Identifikuoti reikšmingi aspektai ir ataskaitos ribos		
G4-17	Bendrovės subjektai, įtraukti į finansinę ataskaitą	Bendrovės subjektai įtraukti į atskiras finansines ataskaitas
G4-18	Ataskaitos turinio bei ribų nustatymas	žr. Apie ataskaitą
G4-19	Reikšmingi ataskaitos aspektai	žr. Suinteresuotosios šalys
G4-20	Reikšmingų aspektų ribos (kiekvienam aspektui) organizacijos viduje	Visi aspektai laiko reikšmingais
G4-21	Reikšmingų aspektų ribos (kiekvienam aspektui) organizacijos išorėje	Visi aspektai laiko reikšmingais
G4-22	Korekcijos, taisymai, reikšmingi pokyčiai, lyginant su buvusia ataskaita	Pokyčių duomenyse nėra.
G4-23	Žymūs pasikeitimai lyginant su buvusia ataskaita	Ataskaitoje pateikiame rodikliai ir jų vertės
Suinteresuotųjų šalių įtraukimas		
G4-24	Suinteresuotosios šalys	žr. Suinteresuotosios šalys
G4-25	Suinteresuotųjų šalių išskyrimas	žr. Suinteresuotosios šalys
G4-26	Požiūris į suinteresuotųjų įtraukimą	žr. Suinteresuotosios šalys
G4-27	Pagrindinės temos, iškeltos įtraukiant suinteresuotąsias šalis	žr. Suinteresuotosios šalys
Ataskaitos parametrai		
G4-28	Atskaitomybės laikotarpis	žr. Apie ataskaitą
G4-29	Ankstesnės ataskaitos pateikimo data	2014-07-22
G4-30	Ataskaitos dažnumas	Kasmet
G4-31	Kontaktinis asmuo klausimams, susijusiems su socialinės atsakomybės atskaitomybe	žr. Apie ataskaitą
G4-32	Pagal ką raportuojama (atitikimas GRI lygiui; GRI turinio indeksas)	žr. Apie ataskaitą
G4-33	Politika ir dabartinė praktika siekiant išorinio ataskaitos įvertinimo užtikrinimo	Ši ataskaita nėra audituota

Valdymas		
G4-34	Bendrovės valdymo struktūra	žr. Darbuotojai
Etika ir principų laikymasis		
G4-56	Vertybės, principai, standartai, elgesio normos (pvz., Etikos kodesas ir pan.)	žr. Apie SPA VILNIUS
G4-58	Vidiniai ir išoriniai mechanizmai raportavimui apie neetišką elgesį	žr. Saugios darbo vietos ir vidinė komunikacija, Kliento nuomonės vertinimas
Aplinkosaugos srities rodikliai		
EN3	Energijos sunaudojimas	žr. Aplinkosauga
EN8	Vandens sunaudojimas	žr. Aplinkosauga
EN23	Atliekų tvarkymas, apimtys	žr. Aplinkosauga





Daugiau informacijos rasite:
<http://www.spa-vilnius.lt/>

