



Ochrana a podpora zdraví zaměstnanců



Libor Sehnal

15. září 2011



www.agc-glass.eu
www.YourGlass.com

AGC Flat Glass Czech

Kdo jsme



- ▶ Dlouhodobě jedna z nejstabilnějších, nejúspěšnějších a nejlépe hodnocených společností v České republice

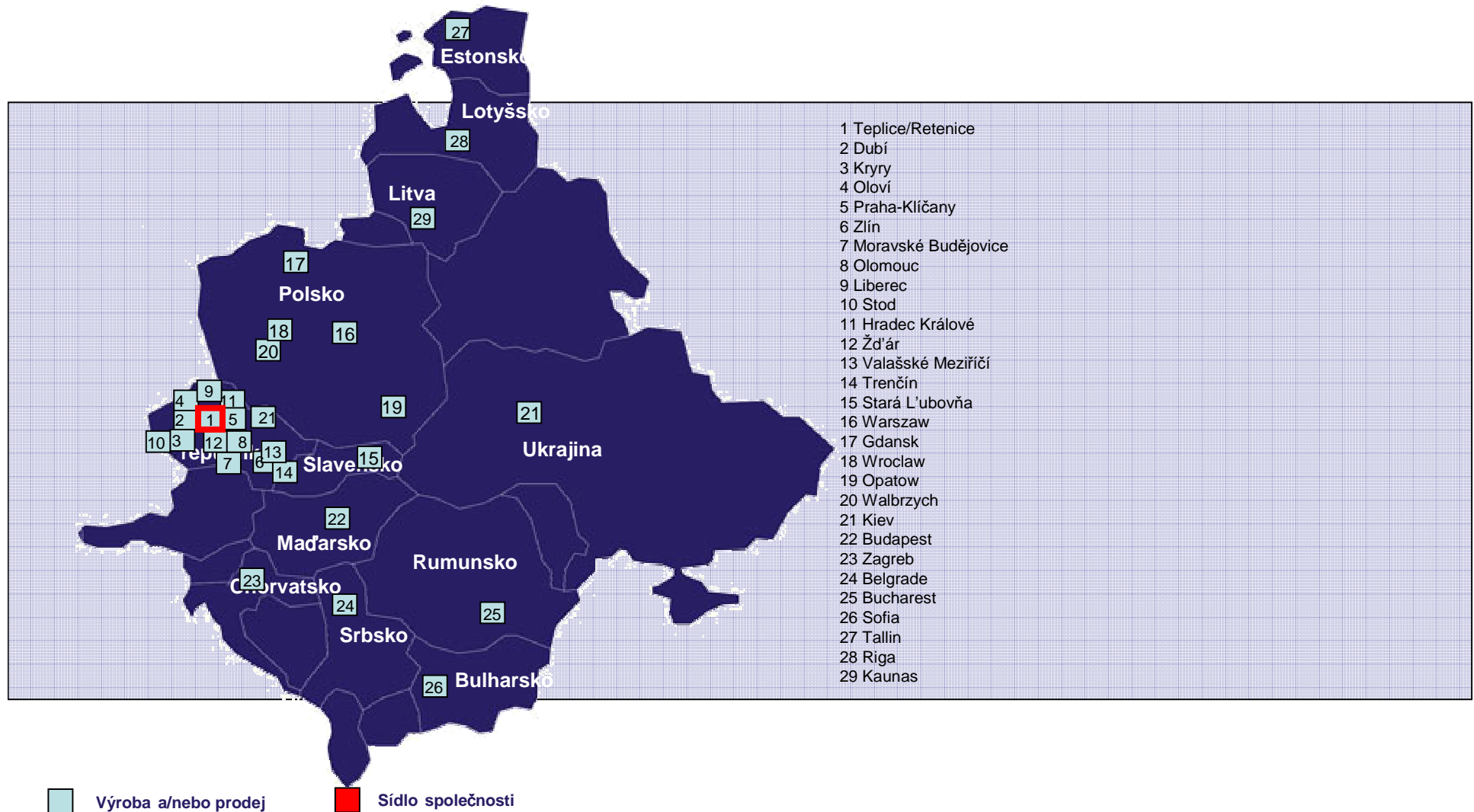


- ▶ Největší výrobce plochého skla a jeho aplikací ve střední a východní Evropě
- ▶ Jeden z nejvýznamnějších exportérů v České republice



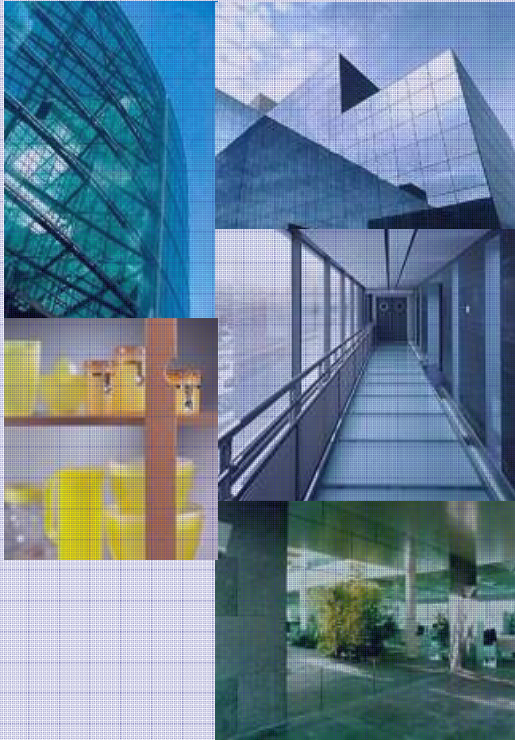
- ▶ Významný zaměstnavatel v regionu severních Čech, oceněný jako zaměstnavatel roku 2010 a 2011 v České republice

AGC Flat Glass Czech



Výrobní program v ČR:

Kdo jsme



Řetenice ➔ sklo float, pyrolitická pokovení

Barevka ➔ vzorované sklo, Matelux

Kryry ➔ zrcadla

Oloví ➔ protipožární skla

Glavetron ➔ magnetronová pokovení

Stratobel ➔ bezpečnostní sklo vrstvené

AGC Processing Teplice ➔ dvojskla, tvrzená skla,
neprůstřelná skla, strukturální
zasklení



AGC Automotive CZ ➔ automobilová skla

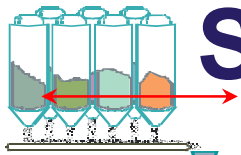
Kdo jsme



závod AGC Řetenice, závod AGC Coating, linka Stratobel

AGC

www.agc-glass.eu
www.YourGlass.com



Suroviny a složení skla

Základní suroviny:

- Písek- SiO_2 - sklotvorná látka
- Soda- Na_2CO_3 - tavivo
- Vápenec- CaCO_3 stabilizátor
- Dolomit- $\text{MgCO}_3 \cdot \text{CaCO}_3$ -stabilizátor
- Živec- $\text{KAl}(\text{Si}_3\text{O}_8)$ - hornina
- Sulfát- Na_2SO_4 - čeřivo



pec

| Čiré sklo: | | |
|-------------------------|--|-------|
| SiO_2 | | 72 % |
| Na_2O | | 14 % |
| CaO | | 9 % |
| MgO | | 4 % |
| Al_2O_3 | | 0,8 % |
| Fe_2O_3 | | 0,1 % |



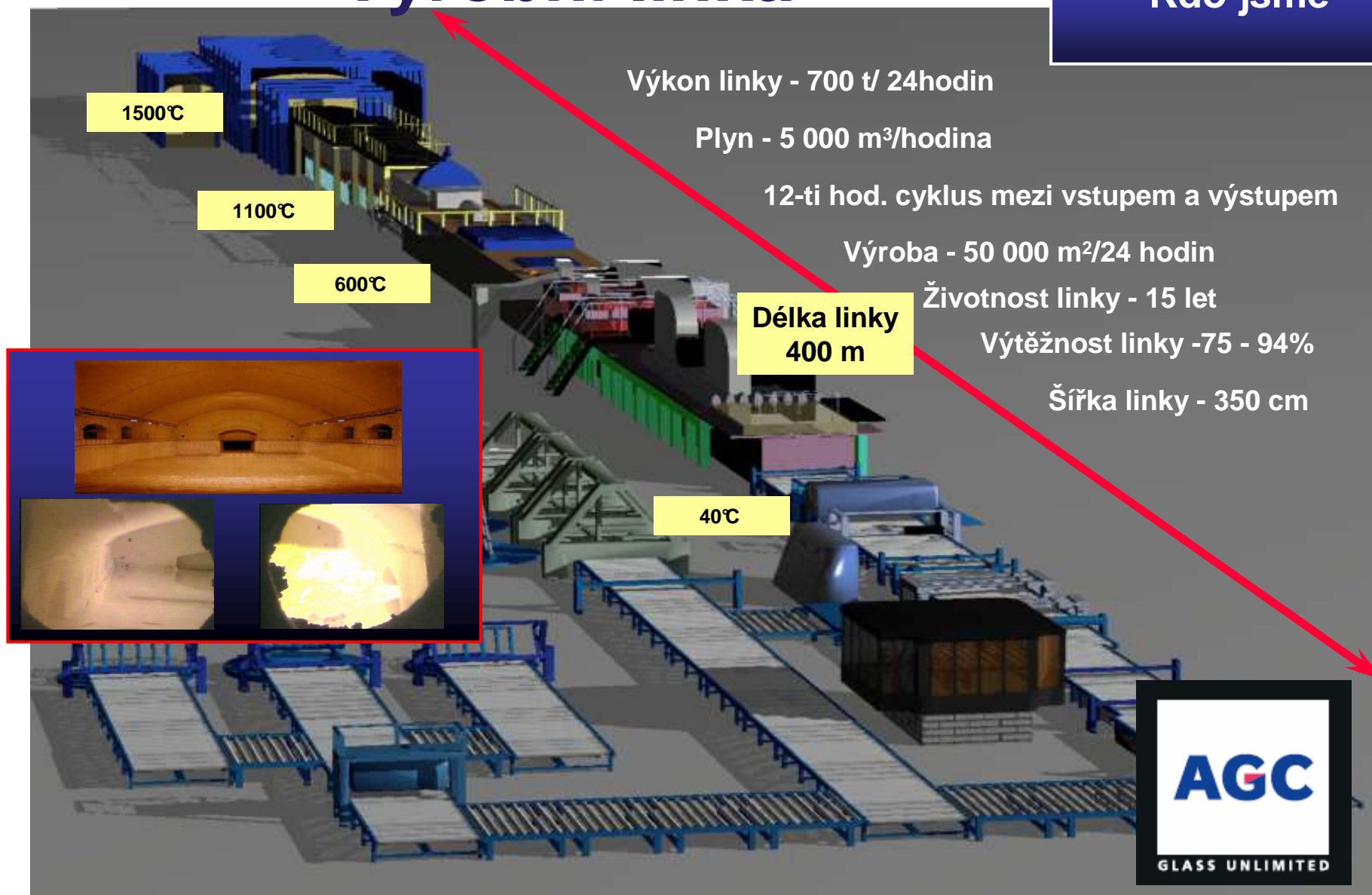
nátok



zakladač kmene

Výrobní linka

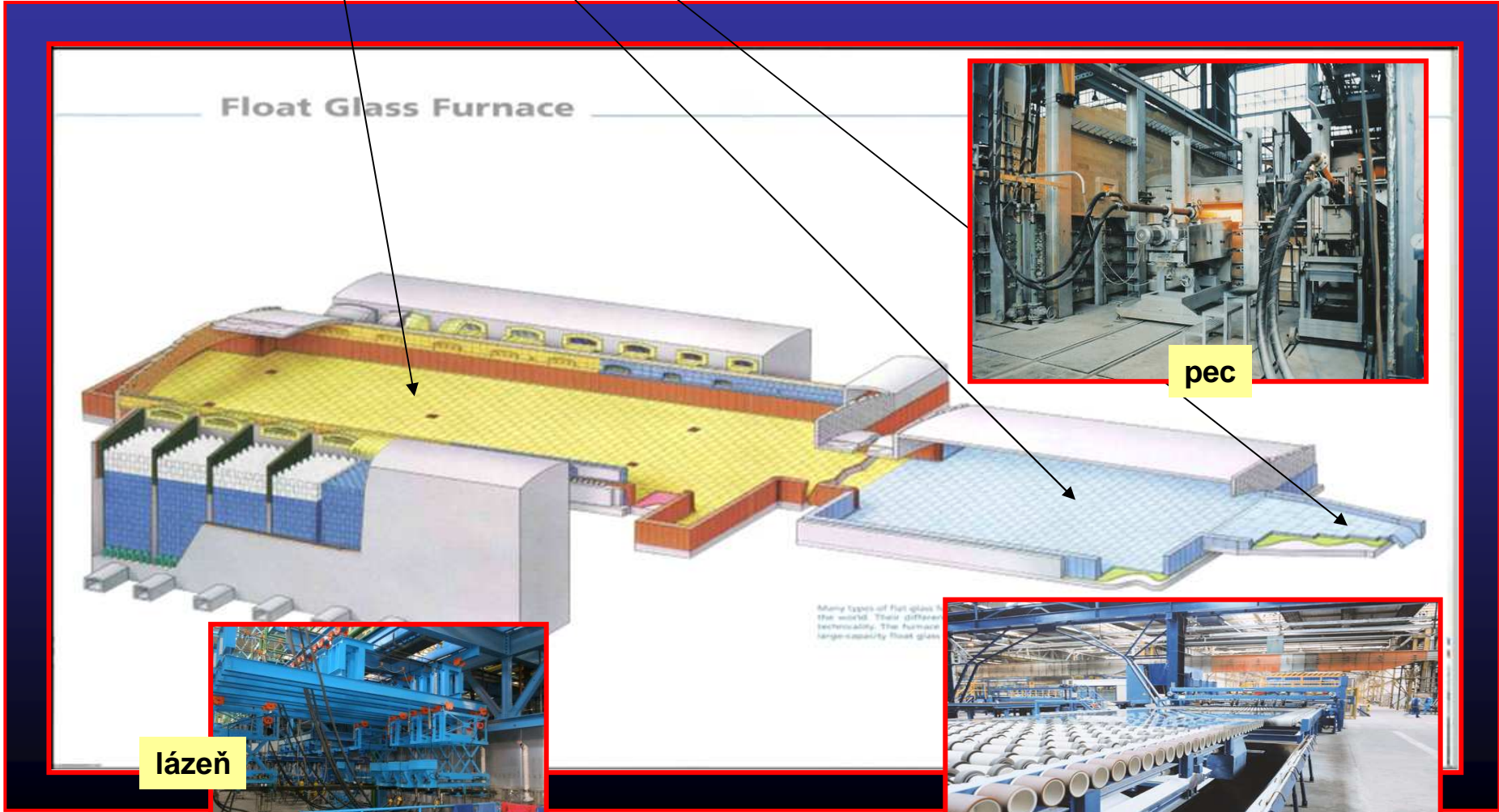
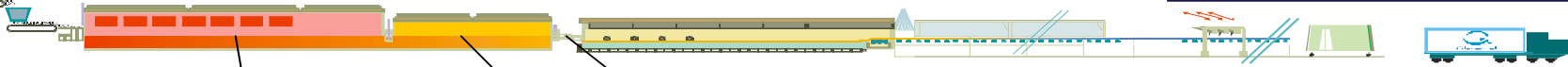
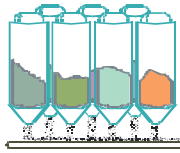
Kdo jsme



AGC

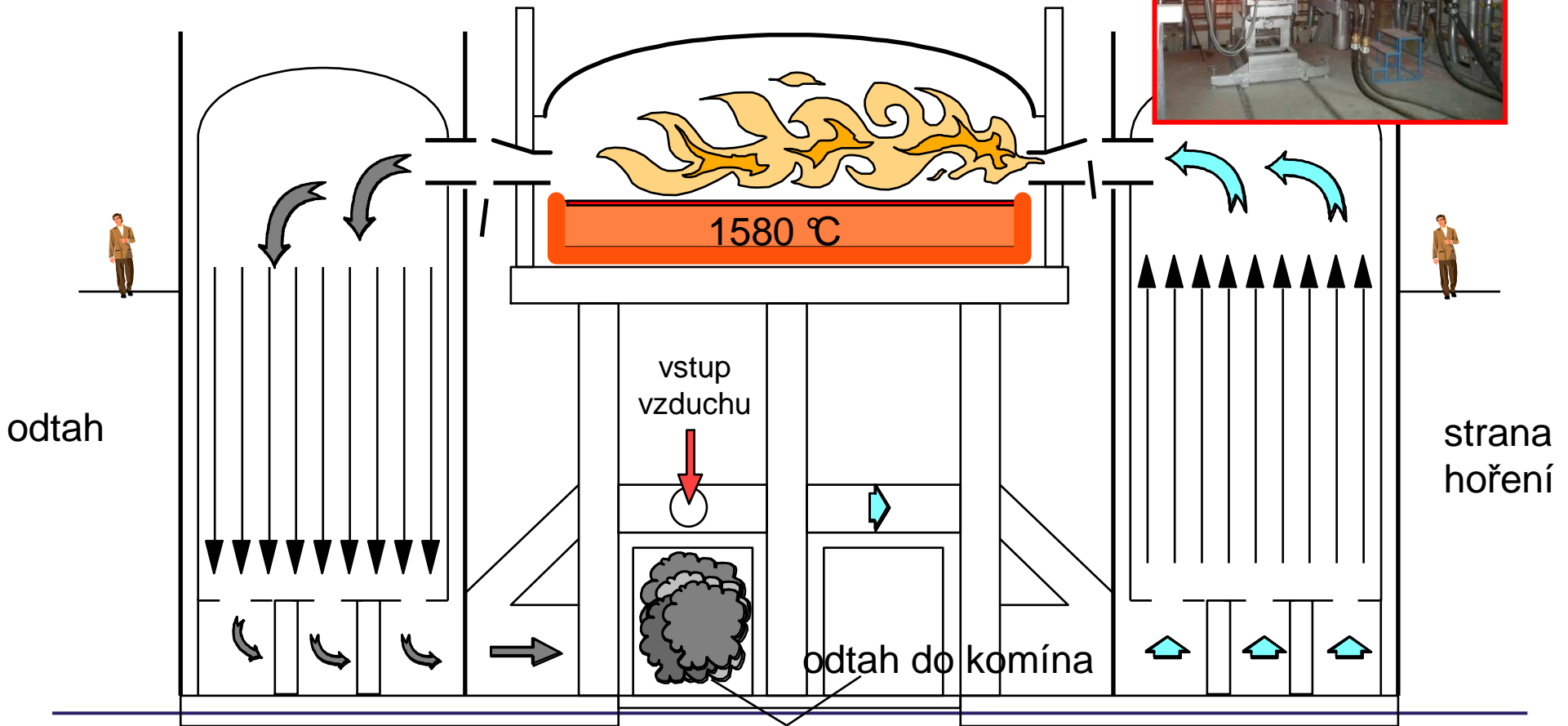
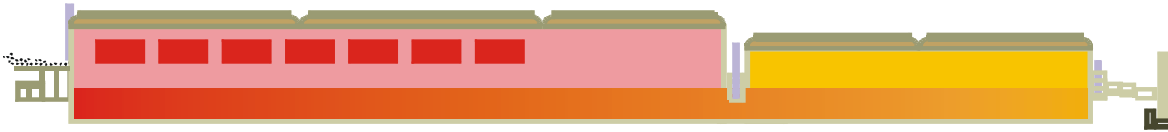
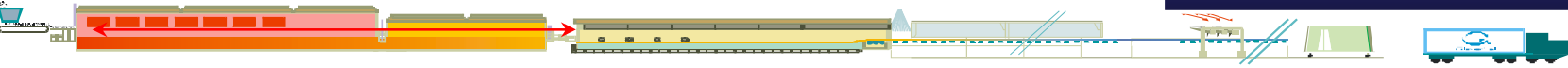
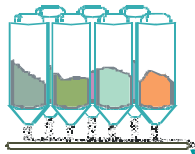
www.agc-glass.eu
www.YourGlass.com

Proces tavení



Proces tavení

Kdo jsme



AGC

www.agc-glass.eu
www.YourGlass.com

- ▶ Při výrobě plochého skla v procesu jeho tavení jsou zaměstnanci při některých vykonávaných činnostech vystaveni působení vysokých teplot, které přesahují až 1000 stupňů Celsia.
 - ▶ riziko se týká všech zaměstnanců, kteří jsou pracovníě zařazeni na horké části linek a v jejich údržbě - skupina 194 zaměstnanců.
- ▶ Působením vysokých teplot dochází k metabolickému přehřátí organismu, které je dané kombinací tepelné zátěže a schopnosti organismu zvládat tepelnou zátěž (termoregulací).
 - ▶ K přehřátí dochází, když termoregulační procesy organismu nezvládnou působení vysokých teplot prostředí a tělesná teplota přesáhne kritickou hodnotu.
 - ▶ Podmínky, za kterých dochází k selhání (vyčerpání) termoregulačních procesů jsou velmi individuální a je velmi obtížné je předvídat.
 - ▶ Svoji roli sehrává i působení fyzické práce. Účinky fyzické zátěže a zátěže teplem se v organismu kumulují – zvyšují energetický výdej a srdeční tepovou frekvenci.
 - ▶ Zjištění podílu fyzické zátěže na fyziologické odezvě organismu je problematické.
 - ▶ Usuzovat je možné pouze z rozdílu maximální TF a TF odpovídající zvýšené tělesné teplotě (nárůst 33 tepů za min. na jeden stupeň zvýšení tělesné teploty).
- ▶ **Faktory ovlivňující míru zátěže**
 - ▶ vnitřní - věk, hmotnost, úroveň tělesné zdatnosti, úroveň aklimatizace, metabolismus, užívání alkoholu, drog, léků, zdravotní stav (např. vysoký krevní tlak, srdeční nemoci, senzitivita na teplo),
 - ▶ vnější - teplota, vlhkost a proudění vzduchu, ochranný oděv, náhrada tekutin.

Cíl projektu

- Vypracování a ověření nové metodiky měření tělesné teploty v horkých provozech
- Zhodnocení a ověření současného stavu a nastavení rizikových faktorů v horkých provozech při tavení skloviny
- Ověření efektu navržených ozdravných a režimových opatření
- Definování a standardizace optimálních pracovních a regeneračních postupů v horkých provozech
- Vytvoření podmínek pro implementaci ozdravných opatření a doporučených postupů do praxe s minimalizací nepříznivých dopadů práce na zdraví

Tato norma je částí řady norem týkajících se posuzování tepelného stresu a zátěže

Popis řešení

- Při hodnocení zátěže organismu teplem jsme postupovali dle **ČSN EN ISO 9886 a podkladů OSHA** (Occupational Safety & Health Administration)
- Základní analýza – měření tělesné teploty unikátní metodou měření teploty vnitřního ucha a paralelně tepové frekvence probíhala v období leden až duben 2009. Cílem základní analýzy bylo zejména :
 - analýza pracovních operací v horkých provozech a hodnocení rizikových faktorů (tepelná, fyzická zátěž, dehydratace atd.)
 - zmapování pracovních podmínek a průběhu regeneračních přestávek
 - koncept organizačních a ozdravných opatření pro optimalizaci pracovního režimu v horkých provozech a snížení zátěže organismu
- **Po vyhodnocení výsledků měření byl realizován následující postup :**
 - nastavení režimu práce v zátěži maximálně 10 min a regenerace 30 min
 - nastavení lepších podmínek pro regeneraci organismu – místo s běžnou teplotou, pohodlné sezení s opěrou zad, papírové ručníky na osoušení, nápoje
 - zlepšení podmínek pro udržování suché pokožky (snižuje se vodivost tepla) – buď převlékání, lépe však využití materiálů spodního prádla, které sají pot a odvádějí ho do vrchních vrstev
 - stanovení režimu aklimatizace pro nové pracovníky a úprava režimu při návratu z dovolené nebo delší nemoci
 - u výrobce oblečení zajištění nových ochranných oděvů s ochranou proti sálavému teplu – kukly apod.

Měření v testovacím provozu - probíhalo v období květen až červenec 2009

- posoudit možnosti realizace navržených ozdravných a režimových opatření ve vazbě na organizaci, produktivitu a efektivitu práce
- **ověřit jejich účinnost a vliv na snižování zdravotních rizik a lepší zvládnání tepelné zátěže zaměstnanců**
- uvést do provozu některá doporučená opatření: vytvořit místo pro odpočinek –místo bez průvanu, lavice s opěradlem, ručníky na otírání potu, převlékání
- **do skupiny zaměstnanců s rizikem tepelné zátěže přidat také zaměstnance inženýrských služeb**
- Výstupem z testovacího provozu bylo zjištění:
 - měření potvrdilo výsledky vstupní analýzy – limitní hodnoty tělesné teploty nejsou překračovány v režimu max. 10 min. pobyt v horku a 30 min. regenerace
 - hodnoty tepové frekvence závisí na fyzické náročnosti práce a kondici jednotlivce
 - většina pracovníků nevydrží pracovat v horku déle než 10min. a snaží se regenerovat alespoň 20min

celkové hodnocení výsledků klíčové závěry

▶ v testovacím provozu bylo prokázáno, že za předpokladu vhodné organizace práce (režim práce + regenerace) je možné udržet tělesnou teplotu zaměstnanců v doporučených (příjemných) hodnotách (nižší než 38,5 °C)

▶ vypracována identifikace prací dle teplot a obtížnosti

| | | |
|---------|---------------|---|
| 300 | lehká práce | • výměna jisticích háků komor |
| - | | • těsnění dilatační spáry nad palisádou horní stavbou tavící a pracovní části |
| 1000 °C | | • čištění plováku míchadel |
| | | • těsnění lázně |
| | | • obsluha jeřábu při opravách vany |
| | | • výměna těsnících lišt reverzačních vrat |
| | | • výměna hořáků a jejich držáků |
| | těžká práce | • instalace bandáže |
| | | • těsnění dilatačních spár ve zúžení |
| | | • nájezd skla |
| | | • výměna hradítka |
| | | • pálení litin. lavice u hořáků |
| 1000 °C | střední práce | • výměna chladících smyček |
| a více | těžká práce | • těsnění dilatačních spár |
| | | • těsnění středních dilatačních spár na hořákových vletech |
| | | • těsnění tryskových kamenů a výměna |

celkové hodnocení výsledků klíčové závěry

- nastaven režim práce u různých teplotních oblastí agregátů

Tento režim práce je nastaven pro standardní 8 hod. pracovní směnu.

| typ práce, teplotní oblast | doba práce v zátěži max. * | doba rekondice – bezp. přestávka |
|---|--|----------------------------------|
| 1 práce do 100 °C | <i>doba práce v zátěži a rekondice je závislá na konkrétní činnosti a aktuálních subjektivních pocitech pracovníků</i> | |
| 2 lehká práce 100 – 300 °C | 10 min | 20 min |
| 3 lehká práce 300 – 1000 °C těžká práce 100 – 300 °C | 10 min | 25 min |
| 4 těžká práce 300 – 1000 °C 1000 °C a více | 10 min | 30 min |

** Podmínkou práce je zvládnutí pracovní zátěže, v případě výskytu příznaků přehřátí organismu je nutné práci ukončit – další práce ohrožuje zdraví a život*

- k zabezpečení systematické ochrany zdraví do praxe zavedeny standardizované postupy a opatření pro zaměstnance horkých provozů - interní předpis GSR-3.2.1-3 - **Ochrana zdraví zaměstnanců při práci v horkých provozech**, který obsahuje souhrn všech informací, ozdravných opatření a standardizovaných postupů pro snížení pracovní zátěže. ➔

| | | |
|--|---|--|
| AGC | AGC Flat Glass Czech, a.s. člen skupiny AGC zavod RETENICE Skládky 450, 416 74 Těplice, Česká republika tel. +420 417 502 222, fax +420 417 502 963 | Počet stran: 10 Počet příloh: 0 Formuláře: 0 Vydání: a) Vydání: a) |
| NÁZEV PŘEDPISU | | |
| Ochrana zdraví zaměstnanců při práci v teplené zátěži | | |
| ČÍSLO PŘEDPISU | | |
| GSR-3.2.1-3 | | |
| STRUČNÝ OBSAH PŘEDPISU | | |
| Zásady ochrany zdraví při práci v teplené zátěži, nepříznivé účinky tepla – příznaky přehřátí, režim práce, OOPP, ochranné nápoje, rekondice, lékařské preventivní prohlídky, ozdravná opatření, monitorování, kontrola stl. | | |
| TENTO PŘEDPIS JE URČEN POUZE PRO VNITŘNÍ POTREBU SKUPINY AGC FLAT GLASS CZECH. PORÍZOVÁNÍ KOPÍI A VÝPISŮ, VČETNĚ JEJICH PŘEDÁVÁNÍ MIMO SKUPINU, NENÍ BEZ SOUHLASU TOHO, KDO JEJ SCHVÁLIL, DOVOLENO. | | |
| ZPRACOVAL | OVERIL | SCHVÁLIL |
| Věra VALÁSKOVÁ techn. BP aFO | Ing. Jaroslav Červenka ZEDpro personál aFO | Ing. Jiří Jangl ředitel závodu |
| [] | | |
| DATUM VYDÁNÍ | DATUM ÚČINNOSTI | |
| 22. 1. 2009 | 1. 2. 2009 | |

celkové hodnocení výsledků klíčové závěry

| <i>Pracovní postup</i> | <i>Ozdravná opatření</i> |
|---|---|
| rozdělení práce – plánování | každý zaměstnanec musí zvážit svůj aktuální zdravotní stav – v případě příznaků onemocnění informovat nadřízeného, aklimatizace nových zaměstnanců, nástup po dovolené |
| příprava na práci – oblékání ochranného oděvu | typ oděvu dle typu práce – spodní vrstvy by měly odvádět pot do vrchních vrstev – oblečení typu Moira atp., mít s sebou náhradní spodní triko |
| příprava na práci – pitný režim | <ul style="list-style-type: none"> ▪ připravit si dostatečné množství tekutin na dobu práce |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ napít se před odchodem do horka – cca 200 ml |
| práce v horkém provozu | <ul style="list-style-type: none"> ▪ dodržovat nastavený režim práce a odpočinku – dle náročnosti práce ▪ při práci sledovat čas – umístění hodin, popř. zvuková signalizace – nezůstávat v horku déle |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ po příchodu z horka se osušit, svléknout vrchní vrstvy oděvu, převléknout spodní triko ▪ dobu odpočinku trávit v tzv. rekondičním prostoru – vsedě, místo bez průvanu ▪ dodržovat pitný režim – napít se po příchodu z horka a dále každých 10 – 15 min ▪ sledovat pitný režim – mít přehled o množství vypitých tekutin |
| rekondice | |

- ▶ zajištěna lepší informovanost všech pracovníků horkých provozů o zdravotních rizicích, možnostech jejich kompenzace a přínosech ozdravných opatření – provedeno proškolení všech zainteresovaných zaměstnanců
 - ▶ Obsah výcviku:
 - ▶ nepříznivé účinky tepla na organismus
 - ▶ příznaky přehřátí
 - ▶ akutní přehřátí
 - ▶ první pomoc
 - ▶ standardizované postupy a technická opatření (osobní ochranné prostředky)
 - ▶ ozdravná opatření a pracovní režim
 - ▶ Účastníci ocenili praktický přínos zejména v těchto oblastech:
 - ▶ zlepšení informovanosti o účincích tepla na organismus
 - ▶ nastavení standardizovaného režimu práce a odpočinku
- ▶ zlepšení kvality ochranných oděvů (s fólií, spodní prádlo odvádějící vodu apod.)
- ▶ vydána informační příručka „Ochrana zdraví – práce v horkých provozech“ se kterou byli seznámeni všichni zaměstnanci.
- ▶ v Kolektivní smlouvě nově dohodnuty příplatky za práci v riziku tepla – mimo hodinovou sazbu stanoveny expoziční hranice

➤ V oblasti podpory zdraví zaměstnanců:

- ve spolupráci s Klinikou CLT nově zavedeny krátkodobé regenerační pobyty (2-3dny/2x za rok) → komplexní laboratorní vyšetření, EKG, ergometrie, spirometrie, komplexní ultrazvukové vyšetření, interní vyšetření + závěrečnou zpráva, celková kryoterapie, hydromasáž a oxygenoterapii- platba **AGC**



- pravidelné sledování a vyhodnocování zdravotního stavu a fyzické kondice pracovníků (zátěžové testy atd. – Klinika CLT a konzultanti Premedis s.r.o.)

<http://www.klinikaclt.cz/>

<http://www.premedis.cz/>



- podklad k systematické ochraně zdraví „Ochrana zdraví při práci v horku“
- přípravek Imuregen jako ochranný nápoj – pozitivní dopad i v oblasti imunity a pracovní neschopnosti (průměrná míra v roce 2009 1,45 %)
- pravidelné monitorování režimových opatření a jejich účinnosti v provozu

- ▶ **přidaná hodnota pro společnost**
 - ▶ zvýšení ochrany zdraví zaměstnanců při práci v riziku horka
 - ▶ snížení pracovní neschopnosti u této skupiny zaměstnanců na úroveň 1,45 %
 - ▶ pravidelný monitoring rizikových faktorů a zdravotního stavu zaměstnanců
- ▶ **vliv na podnikatelské výsledky**
 - ▶ nastavením pravidelných prohlídek tavícího agregátu, minimalizace závad na výrobním zařízení (**dříve se prováděly generální opravy každých 6 let a nyní životnost až 15 let**)
 - ▶ zrychlení oprav tavícího agregátu
- ▶ **přínos pro image společnosti**
 - ▶ podpora zdraví zaměstnanců formou společností hrazených preventivních programů
 - ▶ použití unikátního metodického postupu měření tělesné teploty ve vnitřním uchu – poprvé použit v ČR v praxi ... **z důvodu absence techniky – metoda by byla, ale není čím měřit ☹ + legislativa neřeší práci v tak extrémních teplotách (končí v 50°C)**
- ▶ **dlouhodobý přínos v oblasti rozvoje lidských zdrojů**
 - ▶ zlepšená informovanost zaměstnanců
 - ▶ zlepšení aktivní péče o vlastní zdraví u zaměstnanců

Základní principy personální politiky

Kdo jsme

„ Lidi až na prvním místě „

- ▶ **Věnujeme pozornost všem činnostem, které jsou se zaměstnáváním lidí spojené**
 - ▶ od výběru vhodných pracovníků, jejich adaptaci ve společnosti, rozvoji až po celkovou spokojenost se zaměstnáním (možnost kariérního růstu, výše platu atd.) v rámci jednotlivých konceptů personální politiky
- ▶ **Pracovní pozice ve středním a vyšším managementu firmy jsou obsazovány výhradně vlastními zaměstnanci**
 - ▶ formou interních výběrových řízení.
 - ▶ nevyužíváme pro vyhledávání vhodných kandidátů na tyto pozice služeb personálních poradenských firem ani jiných forem inzerce
- ▶ **Absolventi středních a vysokých škol**
 - ▶ do pracovního poměru jsou každoročně přijímáni čerství absolventi středních a vysokých škol, kteří se společností přicházeli do kontaktu již v době svého studia.

Základní obsah personální práce

- Sociální odpovědnost
- Koncept otevřené komunikace a sociální politiky
- Úzká spolupráce s VŠ
- Asistentské programy pro absolventy
- Firemní vzdělávání, rozvoj zaměstnanců

**základní motto v oblasti personální práce:
„mít správné lidi na správných místech“**

Principy personální politiky společnosti

Koncept partnerství mezi vedením firmy a jejími pracovníky

- ▶ tento přístup vede k motivaci zaměstnanců, kdy management společnosti AGC Flat Glass Czech a.s. a zaměstnanci pracují dohromady a společně řeší problémy
- ▶ uvědomujeme si, že ochota zaměstnanců přispívat organizaci je ovlivněna způsobem, jakým je s nimi každý den zacházeno, jaký mají vztah ke svým kolegům, nadřízeným, manažerům a zároveň jde i o přístup managementu k zaměstnancům
- ▶ do klíčových složek patří vysoká úroveň komunikace, osobní rozvoj, bezpečnost práce, důraz na etické řízení lidí a budování vztahů na pracovišti, které maximalizují vliv zaměstnance díky celkové komunikaci, síle a jeho efektivnímu rozhodování
- ▶ velmi důležitá je participace zaměstnanců a jejich celková angažovanost na rozhodování a cílech společnosti

Principy personální politiky společnosti

Koncept zdraví

- ▶ důslednou analýzou všech pracovních pozic stanoveny jednotlivá rizika, která jsou minimalizována zdravotním programem společnosti
 - ▶ preventivní prohlídky dle charakteru vykonávané práce s frekvencí častější, než stanovuje zákon hrazené zaměstnavatelem v nestátních zdravotnických zařízeních
 - ▶ lázeňská a rehabilitační péče,
 - ▶ léčebné výkony a operativní zákroky hrazené zaměstnavatelem,
 - ▶ školicí, preventivní a rehabilitační programy
- ▶ oceněno certifikátem „Podnik podporující zdraví roku 2005 a 2009 „

Principy personální politiky společnosti

Koncept komunikace

- ▶ pravidelně (v dvouletých cyklech) prováděny sociologické průzkumy názorové hladiny zaměstnanců (kat. D i TH) ve spolupráci s nezávislým dodavatelem – zejména Mercer, Hay Group) týkající se pracovních podmínek, systému odměňování, systému sociálních výhod a zaměstnaneckých benefitů, zdravotní péče, komunikace a dalších oblastí. Výsledky všech průzkumů jsou firmou respektovány a slouží jako podklad pro aktualizaci, úpravu či změnu jednotlivých zaměstnaneckých programů
- ▶ Ve společnosti i ve skupině AGC Flat Glass Czech existuje Etický kodex, se kterým jsou zaměstnanci seznámeni, jsou nastaveny jasné mechanismy, které může v případě jakékoliv pochybnosti zaměstnanec využít v případech, kdy se cítí rozhodnutím svých nadřízených poškozen. Rovněž jsou zde nastaveny mechanismy vedoucí k respektování jednotné firemní kultury

Principy personální politiky společnosti

Kdo jsme

Koncept komunikace

- ▶ Vytvoření komunikačních kanálů přístupných nejen zaměstnancům, ale i venkovnímu prostředí – vydávání podnikového časopisu, intranet, internet, memoranda, informační nástěnky a panely, pravidelné pracovní porady a meetingy, Kolektivní vyjednávání a spolupráce s odborovou organizací, hodnotící rozhovory a konzultace, kvalifikační aktivity (školení, periodická interní školení o změnách v Kolektivní smlouvě, BOZP a PO, ISM, podnikové systémy vzdělávání), společenské firemní události – AGC Live (setkání managementu skupiny AGC Flat Glass Europe se zaměstnanci) a další aktivity tohoto typu.
- ▶ V rámci intranetových aplikací volně přístupné aplikace, umožňující zaměstnancům získání potřebných informací – např. komplet znění kolektivní smlouvy, docházka, volná pracovní místa a jejich specifikace, výběrová řízení na volná pracovní místa, popisy veškerých pracovních míst kategorie TH, interní dokumenty společnosti, přehled a rozbor pracovních úrazů, registry rizik BOZP, vzdělávací kurzy - jejich termíny, obsah, hodnocení...
- ▶ Pořádání tradičních akcí, které jsou určeny zaměstnancům a jejich rodinným příslušníkům
 - ▶ Fotbalový turnaj AGC Cup spojený s dětským dnem
 - ▶ Dětská letní a zimní rekreace (zahraniční pobyt pro cca 120 dětí našich zaměstnanců)
 - ▶ Vánoční koncert, Mikulášská besídka, Dny otevřených dveří

Principy personální politiky společnosti

Koncept sociální politiky

- Sociální program - závazek společnosti vůči zaměstnancům v podobě sociálního programu. Podstatou je závazek, kdy v případě organizační změny, jejíž dopad zasáhne 10 a více zaměstnanců, zařadit tyto zaměstnance do sociálního programu (pracovní zařazení u některého z našich dodavatelů s garancí 90 % předchozí mzdy na 12 měsíců s přednostním právem nástupu na vhodné místo, které se u a.s AGC Flat Glass Czech či u jejich dceřiných společností uvolní)
- Medaile - zlaté, stříbrné a pamětní medaile a.s. AGC Flat Glass Czech – předávány generálním ředitelem společnosti v rámci slavnostního večera. Při odpracování 25 let ve firmě – stříbrná medaile; 30, 35, 40 a 45 zlatá medaile. Při odchodu do starobní penze pamětní medaile.

Principy personální politiky společnosti

Koncept sociální politiky

- ▶ Odměny za dlouhodobý pracovní výkon a za životní výročí – při odpracování 15 let ve společnosti 1 průměrný výdělek až 5 průměrných výdělků při odpracování 45-ti let u společnosti
- ▶ Odměna při odchodu do penze – ve výši minimálně 15 tis. Kč
- ▶ Odstupné - nad rámec zákoníku práce dle seniority až o 5 násobek měsíční průměrné mzdy nad rámec zákona. Shodná výše pro případy ztráty zdravotní způsobilosti vykonávat práci.
- ▶ Péče o důchodce – poznávací zájezdy, setkání s vedením společnosti, příspěvek na stravování
- ▶ Bezúročné půjčky zaměstnancům – do 100 tis. Kč na pořízení bydlení či rekonstrukci bytu, do 20 tis. pro případ finanční nouze
- ▶ Sociální výpomoc – v případě nezaviněné finanční tísně (invalidita, ZPs apod.)

Principy personální politiky společnosti

Sociální odpovědnost

- zavedení Etického kodexu a jeho důsledné uplatňování
- certifikace společenské odpovědnosti společnosti dle normy SA 8000
- řešení nad rámec zákona v případě snižování počtu zaměstnanců
- podpora „ potřebným „ – děti z dětských domovů, postižení, humanitární neziskové organizace
- zřizovatel nadace „ Bonum Comunee „

GLASS UNLIMITED

Díky patří každému zaměstnanci v AGC





Děkuji Vám za pozornost.



www.agc-glass.eu
www.YourGlass.com