



Oświadczenie  
Grupy Impel  
na temat informacji  
niefinansowych  
za 2017 rok

Wrocław, dnia 21 marca 2018r.

# SPIS TREŚCI

<b>1. Obszar zarządczy</b> .....	4
<b>Opis modelu biznesowego GI i strategicznych kierunków rozwoju</b> .....	4
Model biznesowy.....	4
Strategiczne kierunki rozwoju GI.....	5
<b>Zarządzanie ryzykiem</b> .....	6
<b>Ład zarządczy</b> .....	9
Struktura zarządcza.....	9
Systemy zarządzania.....	10
Audyt wewnętrzny.....	13
Odpowiedzialna komunikacja.....	13
<b>Zarządzanie etyką</b> .....	15
Misja i wizja.....	15
Kodeks etyki.....	15
<b>2. Obszar środowiskowy</b> .....	16
<b>Zaangażowanie Grupy Impel w ochronę środowiska</b> .....	16
Ekologia w sprzętaniu: woda, środki chemiczne, odpady, energia.....	18
Ekologia w pralnictwie: woda i ścieki, środki chemiczne, energia.....	20
Ekologia w rentalu: odpady.....	22
Ekologia w cateringu: surowce i materiały, bioróżnorodność, woda, odpady i ścieki, paliwa i energia.....	22
Skutki technologii BLABO dla środowiska.....	23
<b>3. Obszar społeczny i pracowniczy</b> .....	25
Poziom zatrudnienia i poziom wynagrodzeń.....	25
Relacje z pracownikami i wolność zrzeszania się.....	28
BHP.....	28
Rozwój i edukacja.....	29
Komunikacja wewnętrzna.....	31
<b>Zarządzanie różnorodnością i poszanowanie praw człowieka</b> .....	32
Zapobieganie mobbingowi.....	33
<b>Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu</b> .....	34
Zaangażowanie społeczne.....	34

## Oświadczenie Grupy Impel na temat informacji niefinansowych za rok 2017

Niniejsze oświadczenie, sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowej (SIN), obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Grupy Impel za okres od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2017 roku i stanowi integralną część sprawozdania z działalności Grupy Impel. Niniejsze oświadczenie jest pierwszym raportem na temat informacji niefinansowej publikowanym przez Grupę Impel.

Grupa Impel adresuje informacje tu zawarte do szerokiego grona interesariuszy, co wynika zarówno z charakteru prowadzonej działalności (usługowa, ogólnopolska), zajmowanej pozycji rynkowej (podmiot o najszerzej na rynku polskim ofercie usług B2B; w ścisłym gronie liderów rynku polskiego dla każdej z usług z osobna); jak i z samego faktu bycia spółką giełdową.

### Interesariusze

Interesariuszami GI, co za tym idzie, adresatami niniejszego raportu – są zatem pracownicy, współpracownicy, Klienci, dostawcy, przedstawiciele administracji, społeczności lokalne, izby i stowarzyszenia zrzeszające i reprezentujące przedsiębiorców oraz organizacje branżowe, konkurenci, inwestorzy i instytucje finansowe.

Dokładamy starań, aby każdej z tych grup przybliżyć istotne z jej punktu widzenia aspekty działalności Grupy Impel, ukazując w przejrzysty sposób nasze podejście w kluczowych dla codziennego funkcjonowania kwestiach, odnosząc całość opisu do wybranych kierunków strategicznych.

Wyrażamy nadzieję, że przedstawiony obraz pozwoli dojrzeć w Grupie Impel profesjonalnie zarządzaną organizację, która, realizując procedury ukierunkowane na skuteczność, wydajność i efektywność, nie zapomina o kontekście społecznym i środowiskowym swojej działalności.

---

21.03.2018

---

**Grzegorz Dzik**  
Prezes Zarządu

**Monika Chudobska**  
Członek Zarządu

**Jakub Dzik**  
Członek Zarządu

**Mirosław Greber**  
Członek Zarządu

**Wojciech Rembikowski**  
Członek Zarządu

# Obszary raportowania wskaźników niefinansowych

## 1. Obszar zarządczy

### Opis modelu biznesowego GI i strategicznych kierunków rozwoju

#### *Model biznesowy (G.1.2)*

W 2017 Zarząd ISA uchwalił Politykę Korporacyjną Grupy Impel. Jest to zbiór praktyk i wytycznych w obszarze zarządzania grupą spółek powiązanych kapitałowo i konsolidowanych finansowo, zwanych dalej Grupą Impel /GI/. Jej stosowanie zapewnia jednolite standardy zarządzania, przy uwzględnieniu autonomicznych interesów spółek. Polityka określa kluczowe jednostki funkcjonalne, ich powiązania, umożliwiając kierowanie całą Grupą. Dokument reguluje kluczowe zakresy uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności tych jednostek.

Celem regulacji jest zapewnienie synergii pomiędzy spółkami, ich produktami, oraz wymiana dobrych praktyk, przy wykorzystaniu jednolitej myśli zarządczej – standardów, narzędzi, procedur i procesów, tak, aby w rezultacie osiągnąć przewagę konkurencyjną na rynku. Przyjętym modelem zarządzania jest korporacja – duże przedsiębiorstwo, w którym kluczowe znaczenie ma organizacja pracy, procedury, relacje podporządkowania, co daje szansę na rozwój, poznawanie ludzi, doksztalcenie się, uczenie się kultury pracy. Grupa Impel jako korporacja realizuje jeden cel biznesowy w oparciu o wspólną strategię, spółki działają w duchu pomocniczości.

Filozofia Grupy Impel zakłada stworzenie pracownikom przestrzeni do rozwoju – każdy pracownik ma szansę pełnić w Grupie różne role, a także awansować w obrębie całej struktury GI, odpowiednio do swoich rozwijających się kompetencji. System podwykonawstwa i franczyzy pozwala korzystać z doświadczenia i wsparcia Grupy Impel tym, którzy pragną przy tym realizować się jako samodzielni przedsiębiorcy. W ten sposób Grupa Impel, zgodnie z duchem aktywnego zachęcania do działania, odzwierciedlonym w nazwie, gromadzi i kumuluje kapitał ludzki, będący podstawą jej wiodącej pozycji konkurencyjnej na polskim rynku usług.

## Strategiczne kierunki rozwoju GI (G.1.1)

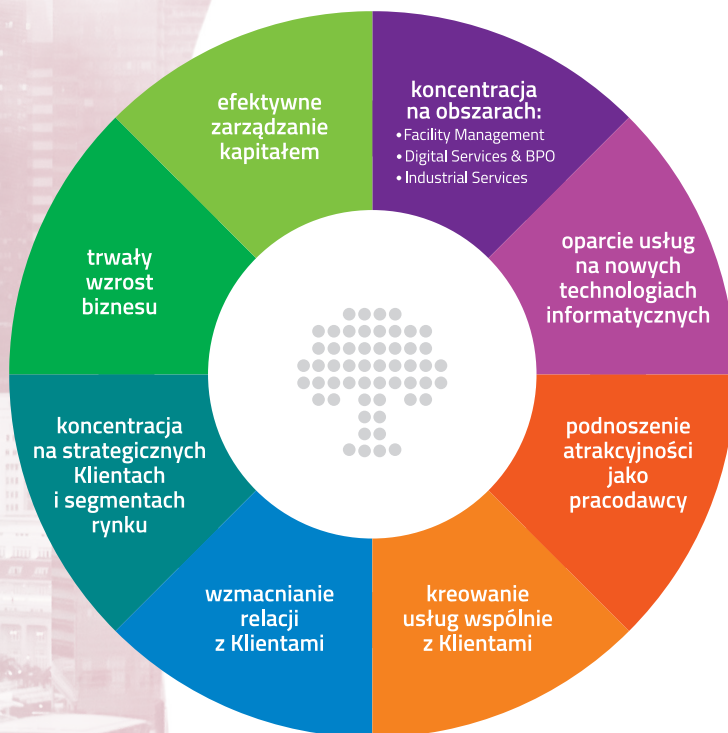
### ➔ Rys historyczny

Grupa Impel, największy usługowy podmiot gospodarczy w Polsce, powstała ponad 27 lat temu i od tego czasu systematycznie poszerza zarówno spektrum działania, jak i liczbę obsługiwanych Klientów. Realizowana od lat strategia ekspansji rynkowej, rewidowana w cyklach rocznych, wskazuje zarówno kierunki rozwoju sprzedaży, jak i zapewnia czytelne wytyczne dla podnoszenia efektywności operacji, co przekłada się na utrzymanie pozycji lidera rynku usług B2B w Polsce.

W kwietniu 2016 roku Zarząd Grupy Impel, na podstawie licznych analiz i obserwacji trendów w outsourcingu na globalnych i lokalnych rynkach, podjął strategiczną decyzję o zmianie systemu zarządzania Grupą Impel. Do tego momentu usługi grupowane były z punktu widzenia sposobów ich dostarczania do Klienta. Nowa struktura organizacyjna sprzyja postrzeganiu produktów GI przez pryzmat potrzeb Klienta.

Jako organizacja Grupa Impel cały czas się rozwija, a rozwój to podążanie za oczekiwaniami Klienta i kreowanie własnych unikalnych, innowacyjnych rozwiązań. Dziś Impel jest liderem na rynku usług outsourcingowych w Polsce i aby nim pozostać, musi nieustannie poszukiwać najlepszych biznesowych praktyk.

Proces zmian rozpoczęto od przebudowy systemu zarządzania Grupy Impel. Zwiększono rolę pionów funkcjonalnych oraz na nowo zdefiniowano Obszary Biznesowe: Facility Management, Digital Services & Business Process Outsourcing oraz Industrial Services.



### ➔ Główne założenia strategii GI

Główne obszary koncentracji menedżerskiej w ramach aktualnej perspektywy strategicznej obrazuje poniższa grafika. Jasno widać, że Grupa Impel upatruje możliwości zagwarantowania trwałego wzrostu biznesu – tak ważnego dla wszystkich interesariuszy: zarówno dla inwestorów, jak i pozostałych udziałowców oraz pracowników – w koncentrowaniu się na swoich podstawowych obszarach kompetencji (FM, BPO&DS i IS) oraz strategicznie istotnych segmentach odbiorców, poszukując innowacji i inwestując w nowoczesne technologie, lecz nie zapominając przy tym, że kluczowe dla powodzenia firmy usługowej jest świadome i oparte o doświadczenie, praktyczne zarządzanie zróżnicowanym zespołem ludzi tak, aby móc nie tylko zaspokajać rozpoznane, ale i wyprzedzać zmieniające się potrzeby Klientów.

## Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym (G.3.1 i G.3.2)


Oczywiście, ze względu na znaczną różnorodność usług składających się na poszczególne Obszary Biznesowe, powyższe kierunki rozwoju Grupy Impel przekładają się na inicjatywy i zadania strategiczne dopasowane do charakteru danej usługi, a ich realizacja mierzona jest za pomocą indywidualnie przypisanych wskaźników typu KPI. W dalszej części raportu, w zgodzie z wymogiem raportowania faktów istotnych, przedstawione zostaną te z nich, które czytelnie i adekwatnie sektorowo odzwierciedlają spełnianie przez Grupę Impel zasad zrównoważonego rozwoju.

### ➔ Ryzyko związane z brakiem pracowników


Firmy usługowe, ze względu na charakter swej działalności, szczególnie narażone są na ryzyka związane z niedoborem pracowników, zwłaszcza pracowników liniowych bezpośrednio realizujących zadania objęte kontraktem.

Wobec rekordowo niskiego poziomu bezrobocia w Polsce, skłaniającego również przedstawicieli innych branż (np. handel, HORECA, budownictwo) do aktywizowania i udoskonalania form rekrutacji, w walce o dostępną pulę osób o podobnych kwalifikacjach Grupa Impel musi aktywnie pozyskiwać oraz skutecznie zatrzymywać pracowników. W tym celu Grupa Impel podejmuje szereg działań zmierzających do tego, by umożliwić pracownikom wykorzystanie swojego potencjału zakupowego u dostawców usług dla ludności, np. oferuje bardzo korzystne warunki przystąpienia do programów ubezpieczeń (na życie, NNW, prywatna opieka medyczna, ubezpieczenia turystyczne, domów i mieszkań i inne). Ponadto pracownicy i współpracownicy mogą korzystać z programów wspomagających zdrowy tryb życia, takich jak karty Multisport.


Oprócz działań nakierowanych na zwiększenie atrakcyjności pakietu wynagrodzeń przez dodatki o charakterze kafeeterii, Grupa Impel stosuje innowacje technologiczne i procesowe, pozwalające na wykonanie tego samego zakresu prac przy wykorzystaniu mniejszej ilości pracowników, przy zachowaniu co najmniej tego samego poziomu jakości. Innowacje te zależne są od charakteru danej usługi. I tak na przykład:



W GI powołane zostało Biuro Technologii Ochrony, składające się z 8 Inżynierów sprzedaży, których zadaniem jest dostarczanie nowoczesnych rozwiązań, pozwalających na modernizację systemów ochrony poprzez wprowadzanie komponentu innowacyjnego i automatyzację procesów, co przekłada się na obniżenie zaangażowania osób w usługach zapewniania bezpieczeństwa.



W roku 2017 zrealizowaliśmy inwestycje o wartości powyżej 5 mln zł (wzrost z 2 mln zł z roku 2016). Początek roku 2018 pokazuje dalszy wzrost nakładów na inwestycje w innowacyjne technologie.



W ciągu roku 2017 do programu ubezpieczeń przystąpiło 17 000 osób. Od marca 2017 roku ubezpieczyciel wypłacił ponad 8 000 000 PLN z tytułu świadczeń.

Wypłata tak dużej kwoty potwierdza, że program spełnia swoją funkcję i jest realnym zabezpieczeniem na wypadek nieprzewidywanych zdarzeń.

- w ramach usług kadrowo-płacowych w Grupie Impel następuje wdrożenie robotyzacji, dzięki czemu już 80% zaświadczeń wystawianych jest przez maszynę, co znacząco redukuje zapotrzebowanie na pracowników wykonujących najprostsze prace. Osoby wykonujące te zadania dotychczas, po stosownym wsparciu szkoleniowym, zostały oddelegowane do bardziej skomplikowanych zadań;
- w ochronie mamy do czynienia z konwersją usługi ochrony fizycznej na usługi zdalne w postaci monitorowania systemów sygnalizacji włamania oraz monitoringu wizyjnego. Najczęściej dotychczasowe usługi FOM zastępowane są „hybrydowymi” rozwiązaniami w postaci: FOM w godzinach dziennych i monitoring wizyjny w trybie detekcji w nocy. Coraz częściej pojawiają się również przypadki całkowitej redukcji FOM na rzecz monitoringu wizyjnego w trybie ciągłej, zdalnej obserwacji obiektów w zewnętrznym Centrum Monitorowania, ze wsparciem służb interwencyjnych;

## ➔ Ryzyko wzrostu kosztów pracy

Polski rynek usług z grupy Facility Management charakteryzuje się historycznie znaczną presją cenową ze strony Klientów, przy jednoczesnym wysokim udziale kosztów robocizny w cenie. Ponieważ usługi te wykonywane są w znacznej części przez pracowników liniowych o podstawowych kwalifikacjach, otrzymujących wynagrodzenia zbliżone do poziomu najniższej pensji krajowej, zatem wszelkie podwyżki najniższego wynagrodzenia oraz wzrosty wymaganego oskładkowania wprowadzane przez ustawodawcę radykalnie zwiększają koszty usług (dotyczy to, oczywiście, wszystkich usługodawców). Aby zarządzać ryzykiem spadku marży, lub wręcz utraty rentowności kontraktów, Grupa Impel realizuje szeroko zakrojone działania informacyjne i edukacyjne dla Klientów, prowadząc jednocześnie proces waloryzacji kontraktów o ustawowe wzrosty kosztów. Jednocześnie, by zminimalizować uciążliwość podwyżek dla Klientów oraz w celu usprawnienia współpracy w trosce o wydajność i efektywność kontraktów, podejmowane są także opisane powyżej działania o charakterze innowacji procesowych i technologicznych, zmniejszające udział kosztów pracy w całkowitym koszcie usługi.

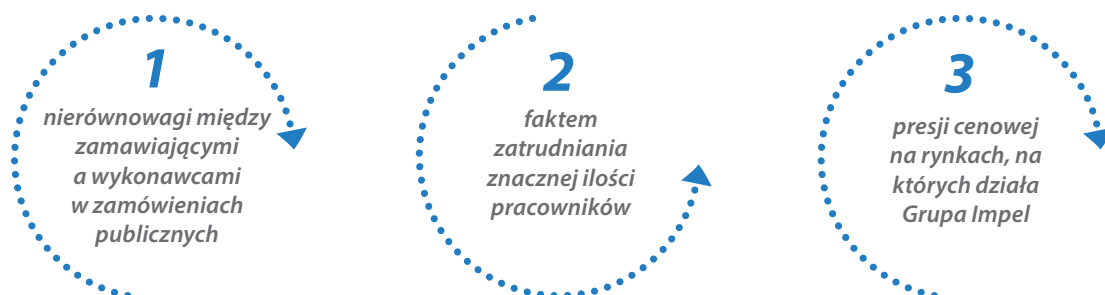
### Przykłady zastępowania pracy ludzkiej techniką:

1. Kosztowne i zasobochłonne wyjazdy serwisowe do klientów zastąpiono zdalnymi pomiarami urządzeń poprzez GSM (Obszar Biznesowy Industrial Services).
2. Wykonywanie ofert na systemy, optymalizacje i liczenie danych do nich zastąpiono algorytmami w komputerze, do którego dane pobierane są wprost z systemu pomiarowego, a sama oferta generuje się automatycznie. Dyrektor handlowy ją tylko sprawdza i poprawia ewentualne błędy. W ten sposób zastąpiono pracę kilku osób (Obszar Biznesowy Industrial Services).
3. Narzędzie z punktu 2 posiada także funkcjonalność generowania listy materiałów koniecznych do zakupu, co skraca znacząco czas pracy pracownika, a zamówienie może wysłać osoba o niskich kwalifikacjach, nie musi to być inżynier (Obszar Biznesowy Industrial Services).
4. Zamiast pracownika na portierni klucze wydaje automatyczny depozytor. Na koniec dnia pracownik objeżdża depozytory i sprawdza prawidłowe przyporządkowanie kluczy. Weryfikacja uprawnień do kluczy odbywa się za pomocą kart RFID lub skanera linii papilarnych (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management).
5. Zamiast pracowników ochrony patrolujących obiekt zainstalowane są kamery monitoringu CCTV z ustawionymi automatycznymi trasami obserwacji, a w razie wykrycia intruza kamera śledzi obiekt i sygnalizuje do centrum monitoringu (Facility Management).
6. Zamiast pracownika ochrony znajdującego się na obiekcie rejestratory CCTV transmitują obraz do centrum monitoringu gdzie jeden pracownik ma pod opieką kilka, a nawet kilkanaście mniejszych obiektów (IoT) (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management).
7. Zamiast pracowników sprzątających powierzchnie płaskie wykorzystywane są autonomiczne odkurzacze i maszyny czyszczące w rodzaju iRoomba (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management).
8. Zamiast kilkuset pracowników ochraniających imprezy masowe używane są drony do obserwacji z powietrza (Obszar Biznesowy Industrial Services).
9. Zamiast kilku pracowników kontrolujących stan wód na stopniu wodnym wykonujemy monitoring CCTV oraz zaawansowaną automatykę kontrolującą i utrzymującą zadany poziom wody. W centrum monitoringu jeden pracownik może nadzorować w ten sposób kilkadziesiąt stopni wodnych, podobnie, serwis realizowany jest przez jedną osobę (Obszar Biznesowy Industrial Services).

## ➔ Ryzyka dla Grupy Impel związane z legislacją oraz zmianami w interpretacji przepisów prawa

Grupa Impel, ze względu na charakter oferowanych usług jest silnie ekspozowana na ryzyko związane ze zmianą przepisów prawnych i zmianą interpretacji prawa. Obserwowany od lat, a nasilający się w ostatnim czasie proces erozji pewności prawa powoduje, że ryzyko to należy oceniać jako stale powiększające się.

Duża część ryzyk Grupy Impel jest związana z wzajemnym oddziaływaniem trzech elementów:



Niska marżowość usług w zestawieniu z gwałtownymi zmianami kosztów ich wykonania nasilają ryzyka wykonawców.

## ➔ Ryzyka związane ze zmianą prawa

Wśród przepisów, których wprowadzona lub przewidywana zmiana może skutkować negatywnymi efektami ekonomicznymi należy wskazać przede wszystkim:

1. Ustawę z dnia 10 stycznia 2018 r. o ograniczeniu handlu w niedziele i święta oraz w niektóre inne dni ([http://orka.sejm.gov.pl/proc8.nsf/ustawy/870\\_u.htm](http://orka.sejm.gov.pl/proc8.nsf/ustawy/870_u.htm))

2. Ustawę z dnia 15 grudnia 2017 r. o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw ([http://orka.sejm.gov.pl/proc8.nsf/ustawy/1974\\_u.htm](http://orka.sejm.gov.pl/proc8.nsf/ustawy/1974_u.htm))
3. Rządowy projekt ustawy o pracowniczych planach kapitałowych (<https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12308305>)
4. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz niektórych innych ustaw (<http://www.sejm.gov.pl/sejm8.nsf/PrzebiegProc.xsp?nr=2215>)
5. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o Służbie Więziennej i ustawy - Kodeks karny wykonawczy (<http://www.sejm.gov.pl/sejm8.nsf/PrzebiegProc.xsp?nr=2290>)
6. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o związkach zawodowych oraz niektórych innych ustaw (<http://www.sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/PrzebiegProc.xsp?id=BA54EBE0D4FC5B8CC12581BD0043BD36>)
7. Rządowy projekt ustawy o pracowniczych planach kapitałowych (<http://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12304351/katalog/12465407#12465407>)
8. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o sposobie ustalania najniższego wynagrodzenia zasadniczego pracowników wykonujących zawody medyczne zatrudnionych w podmiotach leczniczych,
9. Zapowiadane zmiany w prawie pracy, w szczególności nowy Kodeks Pracy.

Istotne ryzyka wynikają również ze zmian przepisów podatkowych, w szczególności zmian w podatku CIT wchodzących na przełomie 2017 i 2018 r.

Istotny wpływ na organizację niektórych usług będzie miała obowiązująca już zmiana ustawy z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych.

### **Ryzyka związane ze zmianą interpretacji prawa**

Niezależnie od zmian treści przepisów, widoczna jest również tendencja do zmiany interpretacji prawa na niekorzyść przedsiębiorców.

#### **Dotyczy to (przykładowo):**

możliwości i warunków wykonywania usług na podstawie umów cywilnoprawnych

oceny sytuacji ekonomicznej podmiotów powiązanych

objęcia niektórych usług podatkiem VAT i stawek tego podatku

terminowości ponoszenia kosztów pracy na potrzeby uzyskiwania pomocy publicznej na zatrudnienie

zasad stosowania art. 9 ust. 2 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych

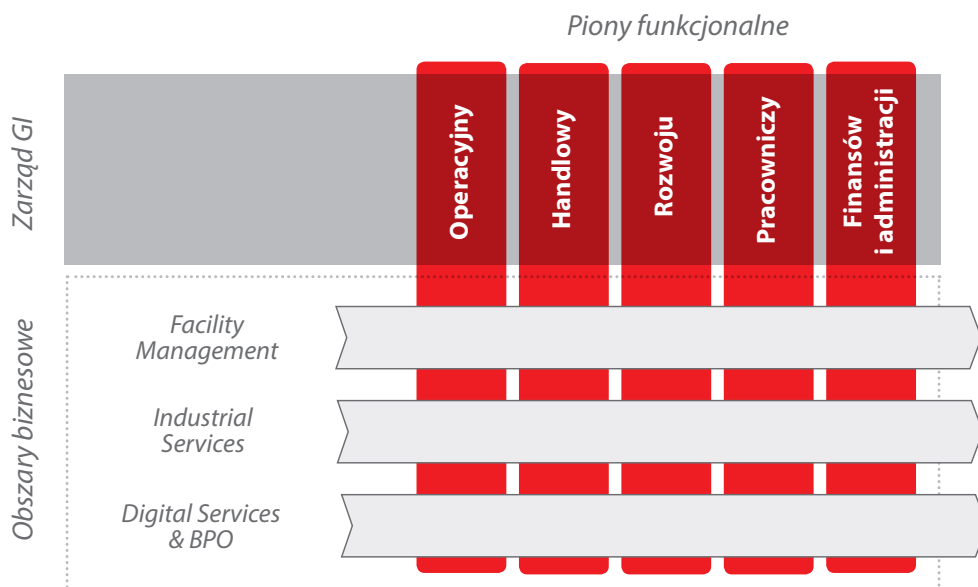
Zmiany interpretacji prawa są szczególnie groźne, gdyż dotyczą historycznych stanów faktycznych, co uniemożliwia przedsiębiorcom dostosowanie się do zmian.



## Ład zarządczy

### ➔ Struktura zarządcza (G.2.1)

System zarządzania korporacyjnego jest oparty o 5 Pionów Funkcjonalnych koordynujących zarządzanie Grupą Impel i 3 Obszary Biznesowe zapewniające dostarczanie usług do Klienta.



Piony Funkcjonalne odpowiedzialne są za ustalanie, wdrażanie i nadzór stosowania polityk funkcjonalnych, procedur i procesów, zapewniając bezpieczne i efektywne prowadzenie działalności operacyjnej przez wszystkie Obszary Biznesowe. Regulacje te pomogą zwiększać spójność działania grupy jako jednego podmiotu, specjalizować kompetencje w Pionach, powiększać standardy działania, prawidłowo zarządzać ryzykiem biznesowym, przy jednoczesnym zwiększaniu konkurencyjności produktów Grupy na rynku. Role wszystkich Pionów Funkcjonalnych są jednakowo ważne, ponieważ każdy z nich dostarcza unikalnych kompetencji, których suma zapewnia zrównoważony rozwój GI.

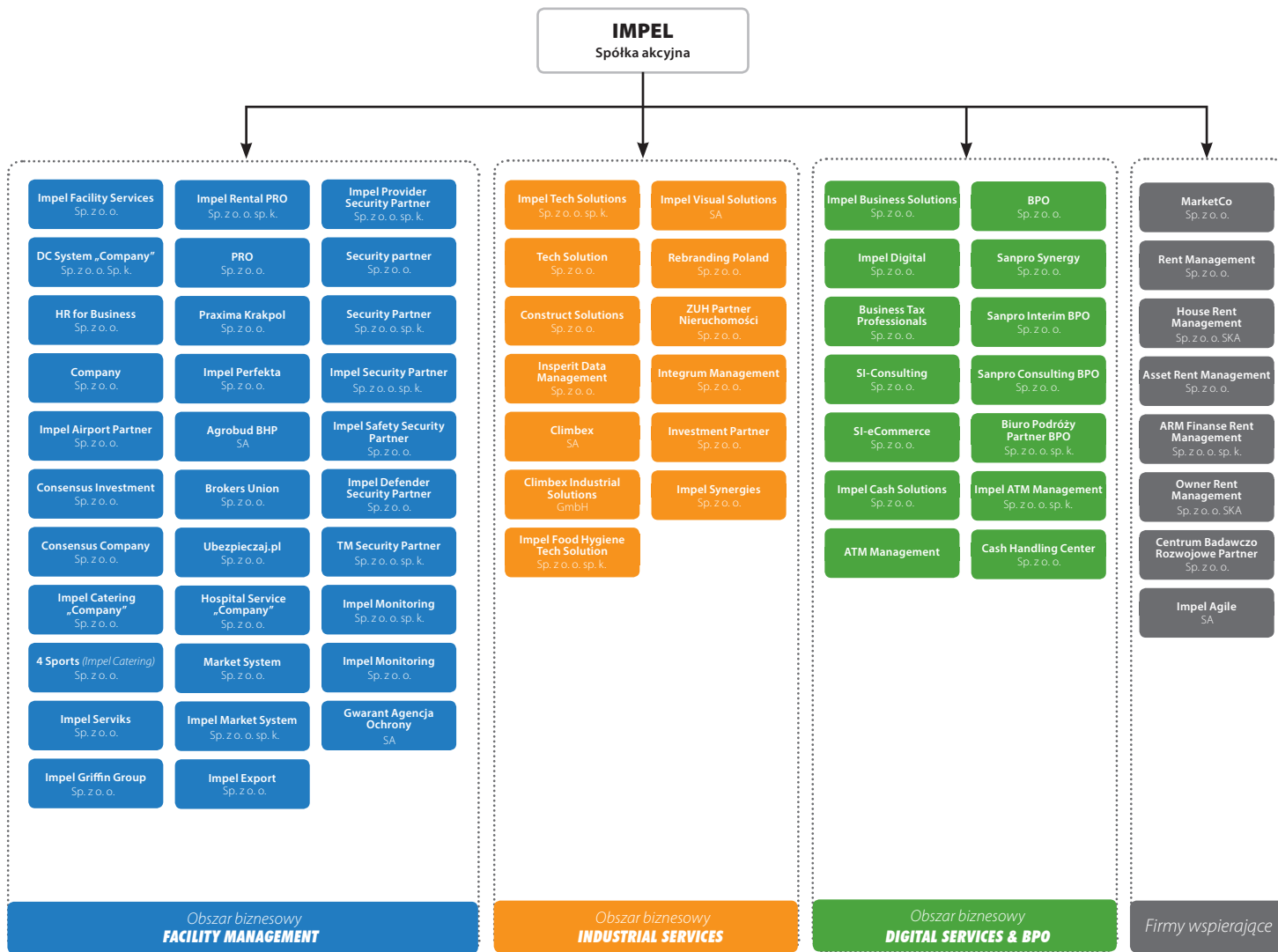
Obszary Biznesowe są odpowiedzialne za rozwój produktów. Usługi, usystematyzowane według Grup Produktowych, mogą być dostarczane do Klientów bezpośrednio przez Spółki GI, z poziomu Dyrektorów Operacyjnych, lub poprzez struktury terytorialne - Regiony i Oddziały, bądź pośrednio przez certyfikowanych Podwykonawców Grupy, a także przez franczyzobiorców, dla których Grupa Impel zapewnia standardy technologiczne i know-how biznesowe.

## ➔ Struktura

Poniższy schemat odzwierciedla integrację poszczególnych wyspecjalizowanych podmiotów w ramach homogenicznych obszarów biznesowych, stanowiących kompletną ofertę usługową.

### Schemat organizacyjny Grupy Impel

(stan na 31.12.2017 roku)



\* zmiana nazwy w trakcie rejestracji w KRS

Obszary biznesowe

Nadzór korporacyjny ISA

## ➔ Systemy zarządzania (G.2.2)

Działalność naszego przedsiębiorstwa opiera się na wzajemnym zrozumieniu i spełnianiu wymagań naszych Klientów. Jako doświadczona firma outsourcingowa dostarczamy usługi w postaci skutecznych i stale doskonalonych procesów, które podlegają cyklicznym pomiarom.

Dzięki wdrożonym przez nas systemom zarządzania, umiejętnemu zarządzaniu zasobami i efektywnym procesom realizacji, spółki Grupy Impel mogą posługiwać się certyfikatami potwierdzającymi wysoki standard oferowanych usług.

W określonych grupach produktowych stosujemy systemy zarządzania odpowiednie do specyfiki spółki oraz wymagań naszych Klientów.

**Systemy Zarządzania Jakością**

- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Agrobud BHP S.A.; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla DC System „Company” Sp. z o.o. Sp.k.; certyfikat z terminem ważności do 10.08.2020 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.
  - Obszar Cleaning; Certyfikat z terminem ważności do 12.11.2018 r.
  - Obszar Security; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Impel Tech Solutions Sp. z o.o., Sp.k.; certyfikat z terminem ważności do 25.05.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 Praxima Krakpol Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla dla Impel Business Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Cash Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Provider Security Partner Sp. z o.o., Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Monitoring Sp. z o.o., Sp. k. . ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2015 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. . ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Climbex S.A. . ; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Agrobud BHP S.A.; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 9001:2008 dla Impel Synergies Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 07.09.2018 r.

**Zarządzanie jakością w obronności (NATO)**

- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.
  - Obszar Security; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Monitoring Sp. z o.o., Sp. k. . ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. . ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Cash Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Provider Security Partner Sp. z o.o., Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat AQAP 2110:2016 dla dla Impel Business Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.

**Branżowe Systemy Zarządzania**

- Certyfikat SCC 2008/5.1 Petrochemical, SHE Checklist Contractors dla Climbex S.A. . ; certyfikat z terminem ważności do 01.03.2019 r.

**Systemy Zarządzania Środowiskowego**

- Certyfikat ISO 14001:2004 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 14001:2004 dla Praxima Krakpol Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.
- Certyfikat ISO 14001:2015 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.;
  - Obszar Cleaning; certyfikat z terminem ważności do 23.11.2020 r.
- Certyfikat ISO 14001:2004 dla Climbex S.A. . ; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2018 r.

**System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy**

- Certyfikat PN-N 18001:2004 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.
  - Obszar Security; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.
  - Obszar Security; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat PN-N 18001:2004 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.

- Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat PN-N 18001:2004 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.; ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Climbox S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2020 r.

#### **Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji**

- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Cash Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Provider Security Partner Sp. z o.o., Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.
  - Obszar Security; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Cash Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.06.2019 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Impel Business Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.
- Certyfikat ISO/IEC 27001:2013 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2019 r.

#### **Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności**

- Certyfikat ISO 22000:2005 dla Impel Catering „Company” Sp. z o.o. Sp.k.; certyfikat z terminem ważności do 06.02.2021 r.
- Certyfikat HACCP dla Impel Catering „Company” Sp. o.o. Sp.k.; certyfikat z terminem ważności do 06.02.2021 r.

#### **System Kontroli Skazenia Biologicznego Tekstyliów**

- Certyfikat PN-EN 14065 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 22.08.2019 r.
- Certyfikat PN-EN 14065 dla Praxima Krakpol Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 22.08.2019 r.

Certyfikowane systemy zarządzania są przypisane do profilu działalności, podlegają okresowej weryfikacji przez niezależne jednostki certyfikujące (Centrum Certyfikacji Jakości WAT, DEKRA Certification, ISOQAR,TUV Rheinland, DNV GL – Business Assurance).

Ponadto w Grupie Impel, zarządzanej procesowo, obowiązuje wiele wewnętrznych aktów prawnych, zarówno o charakterze ogólnym, wspólnym dla GI, jak też takich, które regulują działanie poszczególnych spółek. Oprócz licznych regulaminów i zarządzeń o charakterze administracyjnym, można wyodrębnić szeroki wachlarz polityk, wytyczających pożądane kierunki postępowania. Pełna lista tych polityk zawarta jest w Załączniku 1 do niniejszego Raportu. W opisanych w oświadczeniu obszarach Spółki Grupy Impel nie posiadają jednej wspólnej polityki obowiązującej w danym obszarze dla wszystkich kilkudziesięciu podmiotów w GI. Związane jest to z różnorodnym przedmiotem działalności naszych spółek oraz ze specyfiką każdej z nich.

### ➔ **Audyt wewnętrzny (G.2.3)**

Dział Audytu Wewnętrznego Grupy Impel zajmuje się oceną zgodności działań operacyjnych jednostek gospodarczych - spółek GK Impel z obowiązującymi przepisami wewnętrznymi.

Poprzez analizę ponoszonych kosztów Dział Audytu Wewnętrznego GI bada efektywność i wydajność realizowanych działań operacyjnych, czego skutkiem jest formułowanie zaleceń eliminujących nieprawidłowości oraz usprawniających ich funkcjonowanie.

Prowadzone audyty porównują istniejący stan z oczekiwanym – zgodnie z obowiązującą strategią GK Impel. Działania audytorskie mają ponadto na celu zminimalizowanie zagrożeń dla całej organizacji, takich jak przekroczenia uprawnień, nadużycia, wykroczenia czy fraudy. Dział Audytu Wewnętrznego pełni tym samym istotną funkcję prewencyjną.

Ze względu na duży udział czynnika ludzkiego w kosztach całej organizacji, Dział Audytu Wewnętrznego prowadzi odpowiednie audyty zasadności ponoszonych kosztów zatrudnienia pracowników w poszczególnych segmentach biznesu GK Impel. Audytorzy badają bezpośrednio zatrudnienie pracowników na odpowiednich kontraktach obsługiwanych przez jednostki gospodarcze w Regionach operacyjnych całego kraju. W efekcie tych czynności zbierane są, od zatrudnionych na różnych szczeblach osób, dodatkowe informacje tak jak m.in. zadowolenie z pracy, efektywność, poziom zarządzania personelem, poziom zarządzania majątkiem firmy, które następnie przekazywane są w postaci odpowiednich wniosków do poszczególnych pionów zarządczych.



**W roku 2017 Dział Audytu Wewnętrznego przeprowadził 20 audytów, w tym 11 audytów zatrudnienia, 4 audyty jednostek samodzielnych.**

### ➔ **Odpowiedzialna komunikacja**

Grupa Impel, jako lider polskiego rynku usług B2B, bardzo poważnie traktuje komunikację z otoczeniem, podchodząc do tego tematu odpowiedzialnie i wielowymiarowo. Od realizacji ustawowych obowiązków komunikacji z Akcjonariuszami, przez dialog z Klientami i informowanie pracowników, po czytelne oznakowanie miejsc realizacji usługi – Grupa Impel stosuje szeroki wachlarz informacji w wielu kanałach komunikacyjnych, sprofilowanych w taki sposób, aby przybliżyć odbiorcom specyfikę działalności usługowej w obszarze B2B w interesującym ich zakresie.



Relacje inwestorskie, jako ważna część komunikacji Grupy Impel z otoczeniem, podlegająca szczególnym rygorom wynikającym wprost z obowiązków ustawowych, realizowana i monitorowana jest przez dedykowane struktury w ramach Impel S.A.

Ze względu na rozbudowaną strukturę Grupy Impel oraz jej dynamiczny rozwój rynkowy, Biuro Nadzoru Właścicielskiego i Relacji Inwestorskich dba o to, by przekazywane Inwestorom informacje w sposób czytelny i zrozumiały przedstawiały wszelkie istotne fakty, jak również wskazywały na logikę biznesową podejmowanych przez Zarząd decyzji strategicznych i operacyjnych, nakierowanych na utrzymanie pozycji Grupy Impel na rynku. Należyte wypełnianie obowiązków informacyjnych, gwarantujących akcjonariuszom dostęp do kompleksowej i rzetelnej informacji, przy stosowaniu zasad Dobrych Praktyk, odbywa się w formie:



W 2017 roku Impel S.A. opublikowała 39 raporty bieżące oraz 4 raporty okresowe. Publikacja raportów okresowych powiązana była każdorazowo z prezentacją wyników finansowych oraz wydarzeń minionych okresów dla analityków i zarządzających, także dla inwestorów indywidualnych. Publikacji raportów okresowych towarzyszyły prezentacje Zarządu Spółki, przedstawiające w sposób syntetyczny uzyskane przez Spółkę wyniki finansowe, jej osiągnięcia i plany rozwoju.

Grupa Impel realizuje politykę informacyjną także poprzez stronę internetową Relacji Inwestorskich <http://www.impel.pl/notowania-na-gpw.php>, na bieżąco aktualizowaną i funkcjonującą równoległe w dwóch wersjach językowych: w języku polskim i angielskim.

Spółka w raporcie rocznym publikuje oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego, zgodnie z „Dobrymi Praktykami Spółek Notowanych na GPW 2016”.

Impel S.A. jest członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, reprezentującego środowisko spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych S.A. w Warszawie.

## Zarządzanie etyką

### ➔ Misja i wizja



### ➔ Kodeks etyki (G.4.1)

O rozwoju Impela od zawsze decydowali ludzie. To oni, w oparciu o swój potencjał, wiedzę i ambicję każdego dnia tworzą tożsamość firmy.

Wszystkie nasze działania kierowaliśmy od zawsze na jeden podstawowy cel - sprostanie wymaganiom Klientów. Nie byłoby to możliwe bez działania z pasją, w którym każdy z nas realizując postawione przed sobą cele nie przekazywałby jednocześnie części siebie.

Impel, otrzymując tę pasję, zdolności i umiejętności swoich pracowników, daje w zamian ogromne możliwości rozwoju.

Przestrzeganie zasad i kultury przedsiębiorczości oraz uczciwość i rzetelność w relacjach z kontrahentami i pracownikami świadczą o odpowiedzialnym podejściu do kierowania firmą i są źródłem jej sukcesu.

Grupa Impel przyjmuje Kodeks Etyki Praktyk Biznesowych jako zbiór podstawowych wartości i zasad zarządzania przedsiębiorstwem, którymi kieruje się przy prowadzeniu swojej działalności gospodarczej.



#### Kodeks etyczny pracownika Grupy Impel.

1. Pamiętam, że swoją osobą reprezentuję firmę.
2. Sumiennie i z zaangażowaniem wykonuję powierzone zadania.
3. Chronię informacje uzyskane w trakcie wykonywania czynności służbowych. Zachowuję pełną dyskrecję.
4. Dbam o mienie Klienta i mojego pracodawcy, szanuję je tak samo jak swoje własne.
5. Jestem gotowy brać odpowiedzialność za to, co robię i dzięki temu buduję zaufanie.
6. W doborze i ocenie pracowników oraz współpracowników kierowanie się sympatią, związkami emocjonalnymi uważam za niedopuszczalne.
7. Pracuję ekologicznie, dbam o oszczędne korzystanie z zasobów takich jak: woda, energia, paliwo, papier. Stosuję zasady recyklingu.
8. Odnoszę się z szacunkiem i kulturą do osób, z którymi się spotykam i z którymi współpracuję.
9. Respektuję prawa osobiste i zawodowe swoich przełożonych, współpracowników i podwładnych - wychodzę naprzeciw ich potrzebom i inicjatywom.
10. Odrzucam każdą formę dyskryminacji. Jestem tolerancyjny wobec poglądów, postaw i przekonań innych niż moje.
11. Traktuję innych tak, jak sam chciałbym być traktowany.
12. Nieustannie podnoszę swoje kompetencje zawodowe.
13. Współtworzę i jestem odpowiedzialny za atmosferę, w jakiej pracuję.
14. Jestem uczciwy w przekazywaniu posiadanej wiedzy - dzielę się nią ze współpracownikami.
15. Dbam o czystość języka, unikam używania wulgaryzmów.
16. Zachowuję równowagę pomiędzy życiem zawodowym a osobistym.

Zasady etyki kodeksu praktyk biznesowych Grupy Impel koncentrują się na rzetelnej realizacji zobowiązań względem Klientów: od wsłuchiwania się w ich oczekiwania, przez projektowanie usług na miarę potrzeb, aż po odpowiedni standard obsługi. Kodeks wskazuje jasno, że aby zagwarantować odpowiednią jakość, przedstawiciele Grupy Impel przestrzegają nie tylko wszelkich regulacji prawnych i wytycznych branżowych, ale także korzystają z doświadczenia operacyjnego, sformalizowanego w formie zarządzeń i procedur, regulujących sposoby dostarczania poszczególnych typów usług Klientom. Ponadto w kodeksie etyki zawarte są odniesienia do kultywowania ducha innowacyjności, jako źródła rozwoju Grupy Impel i generowania korzyści dla Klientów, a także zalecenie proekologicznej postawy w realizacji codziennych zadań. Kodeks zawiera także wytyczne odnośnie szacunku dla konkurencji, będącej motywacją do samodoskonalenia i oczekiwanie stosowania zasady fair play w rywalizacji biznesowej. Szerszy kontekst funkcjonowania Grupy Impel w środowisku społecznym nakreślony jest natomiast poprzez zalecenie wspierania inicjatyw prospołecznych.

*Zgodnie z powyższymi zasadami budujemy nasze relacje biznesowe,  
a nasi pracownicy kierują się nimi w codziennej pracy.*

## 2. Obszar środowiskowy

### Zaangażowanie Grupy Impel w ochronę środowiska

Grupa Impel jest największym na polskim rynku dostawcą usług B2B. Oczywistą konsekwencją usługowego modelu działania jest ograniczona ilość infrastruktury własnej, jako że większość usług Grupy Impel (np. FM, techniczne utrzymanie nieruchomości, ochrona mienia, utrzymanie czystości, catering) wykonywana jest w obiektach Klientów, z wykorzystaniem instalacji, których właścicielami pozostają Klienci.

Aby firma usługowa mogła w trakcie swej działalności realnie dbać o środowisko, niezbędne są trzy elementy:





Grupa Impel, w poczuciu odpowiedzialności za kwestie ochrony środowiska, eksploatuje i rozwija takie technologie i procesy realizacji usług, które minimalizują negatywny wpływ na otoczenie. Występując jako ekspert w swoich obszarach kompetencji, Impel proponuje swoim Klientom rozwiązania optymalne z punktu widzenia dbałości o środowisko, zwracając ich uwagę na konkretne aspekty współpracy, jak wykorzystanie wody i energii czy utylizację odpadów. Sugerujemy naszym Klientom rezygnację ze stosowania niebezpiecznych aerozoli i zastąpienie ich bezpiecznymi olejkami i atomizerami.



Emisje w związku z prowadzoną działalnością usługową: odpady komunalne, odpady inne niż komunalne w tym niebezpieczne, ścieki przemysłowe, hałas, emisja CO2 w związku z eksploatacją maszyn i urządzeń z silnikami spalinowymi oraz samochodów.

## DEKALOG EKOLOGICZNY

NAWET NAJMNIEJSZA ZMIANA MA ZNACZENIE  
ZAWSZE ZACZYNAJ OD SIEBIE!



Z drugiej strony Grupa Impel współpracuje z dostawcami technologii, testując innowacyjne metody realizacji usług i stale poszukując możliwości redukcji obciążenia środowiska naturalnego przy jednoczesnej dbałości o efektywność działań. Przykładami takich ekologicznych rozwiązań w usługach porządkowo- czystościowych jest choćby zastosowanie różnego rodzaju padów i szorówek, którymi można pracować bez zastosowania chemii.

Nawiązując współpracę z podwykonawcą, lub innym partnerem biznesowym, przekazujemy pisemne informacje w zakresie naszych standardów i wymagań środowiskowych. Wdrażając personel szkolimy go m.in. z polityki środowiskowej oraz właściwego postępowania z odpadami i ściekami. Opracowaliśmy również Dekalog Ekologiczny oraz cyklicznie wydajemy biuletyny technologiczne, w których informujemy o pro środowiskowych technologiach sprzątnia.

Ze względu na duże różnice w charakterze poszczególnych usług, składających się na kompleksową ofertę Grupy Impel, niemożliwe jest opracowanie jednego wskaźnika o charakterze środowiskowym, który trafnie i czytelnie obrazowałby sytuację w całej Grupie. Stąd też w niniejszym raporcie przedstawiamy holistyczne podejście do kwestii ekologii, wspólne dla wszystkich podmiotów działających w Grupie Impel, aby potem wskazać, jak wybrane, istotne środowiskowo zagadnienia, monitorowane są na bieżąco przez podmioty, których rzeczywistość w znacznym stopniu dotyczą.

## ➔ **Ekologia w sprzątaniu: woda, środki chemiczne, odpady, energia**

W spółce Impel Facility Services Sp. z o. o., w obszarze usług porządkowo-czystościowych, posiadamy system zarządzania środowiskiem zgodny z międzynarodową normą ISO 14001:2015.

Rozumiejąc powiązania pomiędzy poziomem jakości świadczonych usług, ich wpływem na środowisko oraz bezpieczeństwem i higieną pracy osób bezpośrednio realizujących usługi w obiektach Klientów, dla obszaru sprzątania spółka IFS dodatkowo wdrożyła Zintegrowaną politykę jakości, bhp i ochrony środowiska.

### **CICHE SPRZĄTANIE**

niski poziom hałasu wykorzystywanych urządzeń

### **NISKIE ZUŻYCIE WODY I ENERGII ELEKTRYCZNEJ**

sprzątanie na sucho, stosowanie urządzeń energooszczędnych

### **recykling odpadów**

segregowanie odpadów u źródła ich powstawania i przekazywanie ich do recyklingu



### **CHEMIA PRZYJAZNA ŚRODOWISKU**

technologie oparte na czystej wodzie, ograniczenie zużycia środków chemicznych, środki nieszkodliwe dla środowiska

### **NIEWIELKA ILOŚĆ ŚCIEKÓW**

sprzątanie na sucho z użyciem tekstyliów niewymagających środków chemicznych

## Politykę tę realizujemy poprzez:

**1**

staranną rekrutację, szkolenia i motywowanie personelu i podnoszenie świadomości ekologicznej oraz w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;

**2**

dobór, stosowanie technologii i organizacji pracy, ograniczających zużycie wody oraz energii, dopasowanych do wymagań i budżetu Klienta;

**3**

propagowanie selektywnej zbiórki odpadów oraz ograniczanie ilości wytwarzanych odpadów u obsługiwanych Klientów;

**4**

przestrzeganie obowiązujących aktów prawnych z zakresu ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innych wymagań dotyczących działalności firmy;

**5**

traktowanie troski o środowisko naturalne oraz o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników jako wartości nadrzędnych;

**6**

korzystanie z efektywnych oraz spełniających wymogi bezpieczeństwa pracy maszyn i urządzeń wspomagających wykonywanie usług porządkowo-czystościowych;

**7**

stosowanie środków chemicznych pochodzących od producentów gwarantujących ich oczekiwaną jakość i spełnianie norm ekologicznych;

**8**

ciągłe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością usług oraz działań w zakresie ochrony środowiska i bhp.



## ODPADY W SPRZĄTANIU

- Impel Facility Services Sp. z o. o. to firma świadcząca usługi, która nie prowadzi instalacji w myśl przepisów ustawy Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2001 Nr 62 poz.727, Art. 3 ustęp 3, 6, 31). W związku z tym, nie dotyczą nas obowiązki uzyskania pozwolenia na wytwarzanie odpadów (Ustawa Prawo ochrony środowiska Art. 180 i Art. 180a).
- Zgodnie z ustawą o odpadach (Dz.U. 2016 poz. 1987, Art. 51 ustęp 2 punkt 4) transportujący wytworzone przez siebie odpady nie podlega wpisowi do rejestru prowadzonego przez Marszałka województwa.
- Zgodnie z Art. 66 Ustawy o odpadach Impel jest obowiązany prowadzić ewidencję odpadów z zastosowaniem karty przekazania odpadów oraz karty ewidencji odpadów.
- Zgodnie z Art. 75 ustęp 1 punkt 2 Ustawy o odpadach – Impel jest obowiązany do sporządzania rocznego sprawozdania o wytwarzanych odpadach, składanego marszałkowi województwa właściwemu ze względu na miejsce wytwarzania odpadów (Art. 76 punkt 1 ustęp 2 Ustawy o odpadach). Takie sprawozdania są sporządzane co roku przez spółki i oddziały Impel. Ilości i rodzaje wytwarzanych odpadów zależą od rodzaju usługobiorcy, zakresu wykonywanych prac oraz specyfiki kontraktu. Impel postępuje z odpadami zgodnie z hierarchią postępowania (Art. 17 Ustawy o odpadach): zapobieganie powstawaniu odpadów, przygotowywanie do ponownego użycia, recykling, inne sposoby odzysku i na końcu przekazanie odpadów do nieszkodliwiania. Wytwarzane odpady są zbierane selektywnie w miejscu ich wytwarzania, gromadzone w wyznaczonych miejscach i przekazywane uprawnionym odbiorcom odpadów zgodnie z przepisami ustawy o odpadach oraz ustawy o utrzymaniu porządku i czystości w gminach.

## Co stanowi największy problem w myciu posadzek przemysłowych?



**ŚCIEKI.** To obecnie największy problem, z którym muszą się zmierzyć firmy sprzątające. Zwłaszcza myjąc posadzki automatami szorująco-zbierającymi. Stopniowo odchodzą „w niebyt” praktyki wylewania ścieków przemysłowych (bo ta brudna woda z mycia podłogi to właśnie są ścieki przemysłowe) do kanalizacji komunalnej (bo do deszczowej nigdy nie wolno było). Przepisy związane z ochroną środowiska są coraz szersze. Coraz częściej właściciele dużych obiektów wymagają zbierania ścieków z mycia posadzek i oddawania (rzecz jasna, odpłatnie) do zlewni ścieków przemysłowych. Każdy chroni własne instalacje komunalne przed potencjalnym zagrożeniem, jakie stanowią ścieki o zmiennych parametrach, dużej zawartości niedozwolonych substancji i niewłaściwym pH, czyli przed ściekami przemysłowymi.



## ŚCIEKI PRZEMYSŁOWE

- Impel Facility Services Sp. z o. o. nie ma pozwolenia wodno-prawnego, korzysta z instalacji Klientów, u których wykonuje usługi. Impel wytwarza ścieki przemysłowe (Art. 3 ustęp 38a, b, c ustawy Prawo ochrony środowiska), które po warunkiem spełnienia wymogów Rozporządzenia Ministra Budownictwa Dz.U. Nr 136 poz. 964, mogą być odprowadzane instalacją do ścieków komunalnych.
- Jeżeli ścieki zawierają substancje niebezpieczne wówczas są one zbierane i oddawane do zlewni jako ścieki przemysłowe albo jako uwodniony odpad ciekły.

### Dziania ograniczające emisje



Wykonywanie usług z użyciem specjalistycznych tekstyliów (pady z melaminy, diamentowe i SPP).

Sprzątanie wodą bez dodatku środków chemicznych (szorowarka Orbot, pady specjalistyczne)

Prace z użyciem tekstyliów jednorazowych

### ➔ **Ekologia w pralnictwie:** woda, środki chemiczne, odpady, energia

Spółki Grupy Impel, które są właścicielami instalacji i jako takie wnoszą istotny z punktu widzenia całej Grupy Impel wkład w aktywne działania na rzecz ochrony środowiska to podmioty zajmujące się rentalem (wynajmem i serwisem odzieży pracowniczej) i pralnictwem:

- Impel Rental PRO Sp. z o. o. Sp. k.
- Praxima Krakpol Sp. z o. o.

Oczywiście spółki te posiadają stosowne pozwolenia na pobór wody i odprowadzenie ścieków, a poprawne funkcjonowanie procedur wewnętrznych w tym zakresie monitorowane jest w sposób ciągły za pomocą miesięcznych zestawień, zgodnie z wymogami normy ISO.

#### Rok 2017 w liczbach w spółce Impel Rental Sp. z o. o. Sp. k.:



**35 508 m<sup>3</sup>**

zużycie wody i odprowadzenie ścieków



**70 m<sup>3</sup>**

utyliczacja strąconych substancji ze ścieku surowego



**3%**

kary\* (E.74) za przekroczenie norm ścieków: 3% wartości łącznych opłat na rzecz wodociągów

Aby spełnić narzucone przez wodociągi lokalne normy odprowadzania ścieków ograniczamy do minimum zużycie wody i tworzenie ścieków; w sytuacjach, w których nie udaje się spełnić norm – płacimy kary. Sukcesywnie poprawiamy parametry odprowadzanych ścieków; np. zmieniając technologie podczyszczania. Podczyszczanie ścieków odbywa się poprzez wkopane odstożniki na ścieki do których trafia ściek zanim zostanie skierowany do kanalizacji odbiorczej z pralni. W Dzierżoniowie są to dwa zbiorniki o pojemności 3 i 9 m<sup>3</sup> natomiast w Alwerni są to 4 zbiorniki o pojemności 10 m<sup>3</sup> każdy. Zbiorniki są połączone ze sobą

\*Przekroczenie norm wynika z niemożności przewidzenia stopnia zbrudzenia odzieży, która trafia do prania i wpływu tych zabrudzeń na ściek końcowy; wystąpienie kary powoduje podjęcie działań korygujących.



przelewowo. Ściek surowy trafia do pierwszego, gdzie następuje samoczynne wytrącanie się zawieszin szkodliwych i ochładzanie ścieku. Schłodzony i podczyszczony ściek trafia do oczyszczalni.

Każdy zakład odbierający ścieki narzuca własne parametry. Dla każdej lokalizacji są one inne. Maksymalne określa Minister Środowiska.

W planach na 2018r jest wprowadzenie w Alwerni i Dzierżoniowie dodatkowej instalacji, która zwiększy możliwość podczyszczania ścieków, poprzez dozowanie środków mających na celu zwiększenie możliwości wytrącania substancji szkodliwych. Pozwoli to na poprawę parametrów ścieków oddawanych do oczyszczalni.

Każdy zakład odbierający ścieki narzuca własne parametry. Dla każdej lokalizacji są one inne. Maksymalne określa Minister Środowiska.

PARAMETR	ALWERNIA	DZIERŻONIÓW
Temperatura	35 stopni	35 stopni
Zawiesina ogólna	50 mg/l	brak
BZT5	100 mg/l	300 mg/l
CHZT	250 mg/l	850 mg/l
pH	brak	6.5 - 9.5

Uznając wkład dostawców w rozwój proekologicznych produktów, dostosowanie parametrów dozowania do zadanych wielkości wsadu zapewniają producenci środków; w ramach zautomatyzowanej linii pralniczej funkcje te są zaprogramowane, a pracownik pralni nie ma wpływu na ilość zużytej wody i środków, dzięki czemu eliminujemy możliwość wystąpienia błędu ludzkiego, który mógłby stanowić dodatkowo niepotrzebne zagrożenie ekologiczne.

Dokładając starań, aby proces prania był jak najmniej obciążający dla środowiska naturalnego, Impel dobiera technologie od doświadczonych, renomowanych dostawców, którzy w zakresie rozwoju swoich produktów zwracają uwagę nie tylko na kwestie wydajności, ale również dbają o ekologię. W ten sposób, wykorzystując holistyczne myślenie o dostarczanej Klientowi końcowemu usłudze w całym łańcuchu wartości, zagadnienia doboru ilości środków piorących do zmiennego – bo zależnego od wielkości kontaktów w czasie - tonażu oraz utylizacji niezużytych resztek wraz z pojemnikami, Grupa Impel pozostawia w gestii starannie dobranych dostawców, posiadających certyfikaty normy ISO. Nie znaczy to jednak, że Grupa Impel ogranicza swoje działania do zakupu technologii. Aby mieć pewność, że pozyskiwanie środki i materiały spełniają normy i odpowiadają oczekiwaniom Klientów, Impel przeprowadza cykliczne audyty u najważniejszych dostawców, podczas których sprawdzane jest przestrzeganie norm, sposób przygotowania czy magazynowania produktów, oraz posiadane certyfikaty.

W pralniach Grupy Impel zwracamy też uwagę na emisję spalin, optymalizując parametry kotłowni.

*Wskaźnik E.3.a*  
Zużycie wody  
na tonę prania



### ➔ **Ekologia w rentalu: odpady**

W ramach usługi rentalu (wynajmu i serwisu odzieży pracowniczej) istotnym elementem ochrony środowiska jest zarządzanie odpadami, takimi, jak folia, zużyte ubrania robocze i odpady gospodarcze. Odbywa się to poprzez selekcjonowanie odpadów i prowadzenie stosownych rejestrów. Utylizacja wykonywana jest przez wyspecjalizowaną firmę zewnętrzną.

Łącznie w 2017 roku zużyliśmy w spółce Impel Rental Sp. z o. o. Sp. k.:



**16 750 kg**  
odzieży



**20 kg**  
tworzywa sztucznego  
(kanistry)



**780 kg**  
makulatury



**490 kg**  
rozpuszczalników  
chlorowooorganicznych  
(chemia)








**1617 kg**  
folii

### ➔ **Ekologia w cateringu: surowce i materiały, bioróżnorodność, woda, odpady i ścieki, paliwa i energia**

Podobnie, jak przy usługach utrzymania czystości i higieny, także w ramach cateringu Impel nie jest właścicielem instalacji. Nie zmienia to faktu, że spółka Impel Catering, korzystając z instalacji dzierżawionych, wykazuje dbałość o środowisko naturalne.

Działania proekologiczne rozpoczynają się od właściwego zdiagnozowania rzeczywistego wpływu na środowisko, wynikającego z prowadzenia działalności cateringowej. Do każdego rozpoznanego czynnika spółka dedykuje odpowiedni sposób postępowania i monitoruje efekty za pomocą wybranych wskaźników.

Oddziaływanie bezpośrednie i pośrednie	Czynniki oddziaływania	Skala oddziaływania	Wykonane	Planowane
 <b>Surowce i materiały</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>środki spożywcze</li> <li>materiały i opakowania do kontaktu z żywnością</li> <li>środki chemiczne</li> <li>środki do monitorowania obecności/zwalczania szkodników</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mała</li> <li>mała</li> <li>mała</li> <li>mała</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	
 <b>Paliwo i energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>energia elektryczna</li> <li>gaz ziemny</li> <li>gaz LPG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>średnia</li> <li>mała</li> <li>mała</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	●
 <b>Woda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kuchnie i zmywanie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>średnia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>	
 <b>Bioróżnorodność</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ryby - środki spożywcze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mała</li> </ul>		●
 <b>Odpady i ścieki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>odpady komunalne</li> <li>odpady prokonsumcyjne: odpady kuchenne ulegające biodegradacji w tym materiał kategorii III (odpady gastronomiczne)</li> <li>pozostałości z żywienia pacjentów oddziałów zakaźnych - nieznaczny udział w ogólnej masie wytwarzanych odpadów</li> <li>ścieki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mała</li> <li>średnia</li> <li>mała</li> <li>średnia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	

Jako dobrze obrazujące proekologiczną postawę spółki warto wymienić następujące decyzje biznesowe, które podjęto, rezygnując z tańszych, ale bardziej obciążających środowisko opcji:

stosowanie ekologicznych preparatów DDD firmy VACO, zamiast znacznie tańszych, lecz szkodliwych dla środowiska zamienników

zakup chemii od dostawcy w opakowaniach zwrotnych, co znacząco redukuje ilość generowanych odpadów

wykorzystanie zmywarek tunelowych (odzysk ciepła, wody)

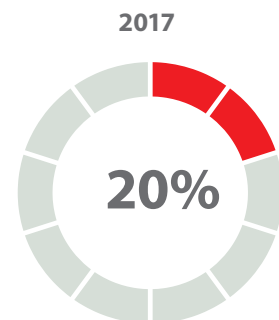
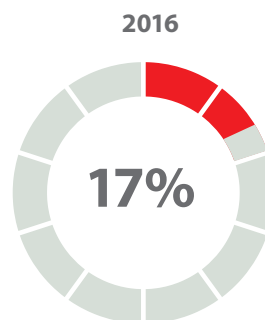
wykorzystanie zmywarek kapturowych (odzysk wody)

odstojniki – oczyszczanie ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej

Jak pokazuje tabela, w kolejnych latach spółka zamierza wdrożyć procedury pozwalające na obniżenie zużycia prądu i wody, a także kontynuować świadomą politykę dobierania dostawców w trosce o ekologię w całym łańcuchu wartości, ze szczególnym uwzględnieniem aspektu bioróżnorodności przy kontraktowaniu środków spożywczych.

#### Wskaźnik E 2.a

Ilość aut LPG/flota cateringowa łącznie



#### ➔ Skutki technologii BLABO dla środowiska (czyszczenie przemysłowe realizowane przez Climbex S.A.)

Szczególnym środowiskowo podmiotem Grupy Impel jest spółka Climbex, zajmująca się czyszczeniem przemysłowym, z wykorzystaniem nowoczesnej technologii BLABO.

Climbex świadcząc usługi dla przedsiębiorstw przemysłowych przede wszystkim ma na celu zapobieganie awariom przemysłowym, które mogą być źródłem bardzo niebezpiecznych wycieków substancji szkodliwych i utrzymanie szeroko rozumianego bezpieczeństwa w przemyśle - urządzeń, procesów i ludzi.

Climbex wspiera przedsiębiorstwa we wdrażaniu jak najefektywniejszych sposobów zapobiegania i ograniczania emisji zanieczyszczeń do środowiska naturalnego. Spółka stosuje bezpieczne metody czyszczenia przemysłowego, ewakuacji odpadów stałych i mokrych, wykorzy-



stuje innowacyjne technologie (np. BLABO), wspiera odzysk materiałów, czy odpowiednio zabezpiecza i utylizuje szkodliwe substancje.

Przy usługach czyszczenia zbiorników dla przemysłu rafineryjnego Climbox wykorzystuje zautomatyzowaną technologię BLABO, która pozwala wykonać prace szybko i bezpiecznie. Zastosowanie tej metody czyszczenia wpływa na poprawę wydajności procesu odzysku materiałów i procesu gospodarowania odpadami. System ten, za pomocą specjalistycznego orurowania i połączenia poszczególnych modułów, pozwala skutecznie wyczyścić zbiornik na ropę naftową z osadów dennych, bezpiecznie wyseparować je i oczyścić. Proces ten umożliwia odzysk węglowodorów z osadów dennych na poziomie nawet do 95% w stosunku do pierwotnej objętości osadu dennego. Metoda ta również w znacznym stopniu ogranicza ilość zużytej wody, a dodatkowo daje możliwości odzysku jej części do ponownego wykorzystania jako wody technologicznej. Układ filtracji i separacji osadów systemu BLABO ogranicza znacznie czas wykonania usługi w stosunku do metod ręcznego czyszczenia (nawet do 50%), a co ważne bardzo ogranicza udział człowieka w procesie – system działa automatycznie, bez konieczności wchodzenia ludzi do wnętrza zbiornika.

## DZIAŁANIA WPŁYWAJĄCE NA DZIAŁALNOŚĆ PROEKOLOGICZNĄ





### 3. Obszar pracowniczy i społeczny

Na przestrzeni 27 lat istnienia Grupy Impel na polskim rynku usługowym firma stała się ekspertem w zatrudnianiu, w szczególności zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Impel jest zarówno doświadczonym praktykiem w zakresie stosowania prawa pracy, jak i jednym z najbardziej aktywnych podmiotów gospodarczych w obszarze otwierania rynku pracy dla osób niepełnosprawnych. Rozsądnie wykorzystując dostępne w tym czasie formy pomocy publicznej, Impel zaktywizował zawodowo tysiące osób, z których znaczna większość nadal pozostaje zatrudniona przy realizacji kontraktów. Wkład Impela w rozwój zawodowy osób niepełnosprawnych był zauważany i wielokrotnie nagradzany, m.in. w formie przy-

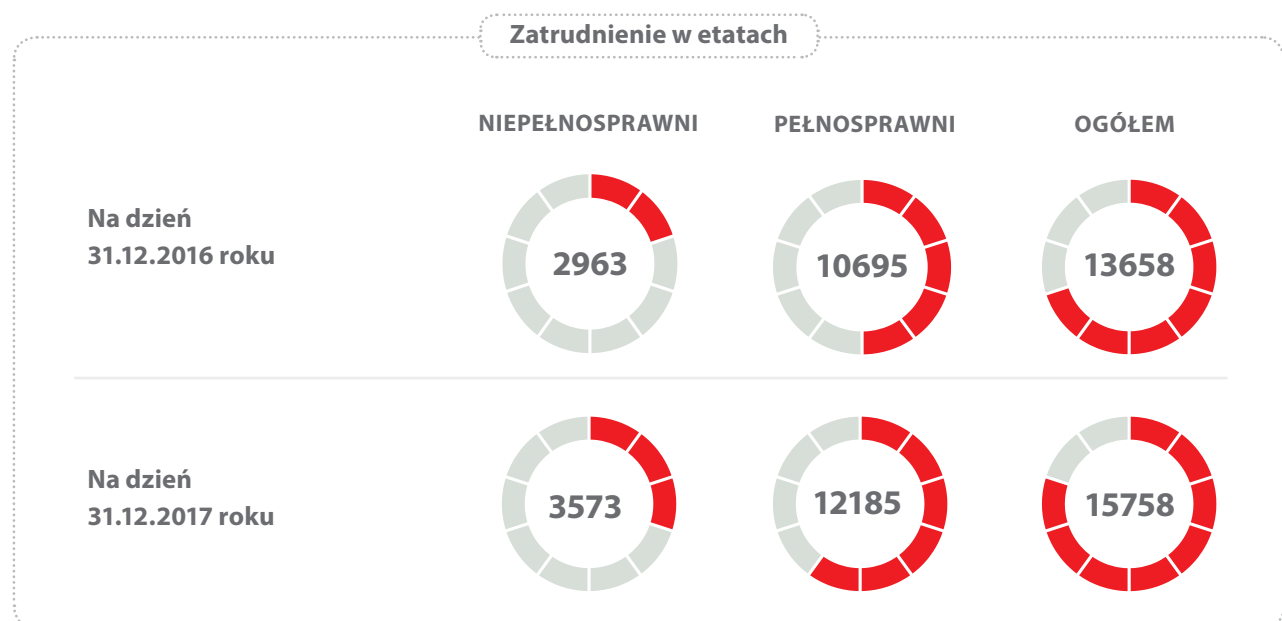


znawania takich nagród, jak Lodołamacze. Obecnie, korzystając zarówno z wielu lat doświadczeń z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, jak i dyskontując potencjał infrastruktury, przygotowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych z wykorzystaniem pomocy publicznej, Grupa Impel nadal poszerza grono pracowników i współpracowników, o dużym odsetku osób niepełnosprawnych, utrzymując ich aktywność na polskim rynku pracy i zapewniając rozwój.

Naszym pracownikom zapewniamy bezpieczeństwo i higienę pracy na wszystkich stanowiskach pracy. Prowadzimy działania mające na celu zapobieganie wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym. Będąc zakładem pracy chronionej zapewniamy dostosowanie pomieszczeń do potrzeb osób niepełnosprawnych. Prowadzimy działania otwarte na potrzeby osób niepełnosprawnych, a kultura organizacji wspiera nie tylko jej aktywizację zawodową, lecz także rozwój osobisty i społeczny. Prowadzimy działalność socjalną na rzecz pracowników o niskich dochodach oraz dzieci pracowników.

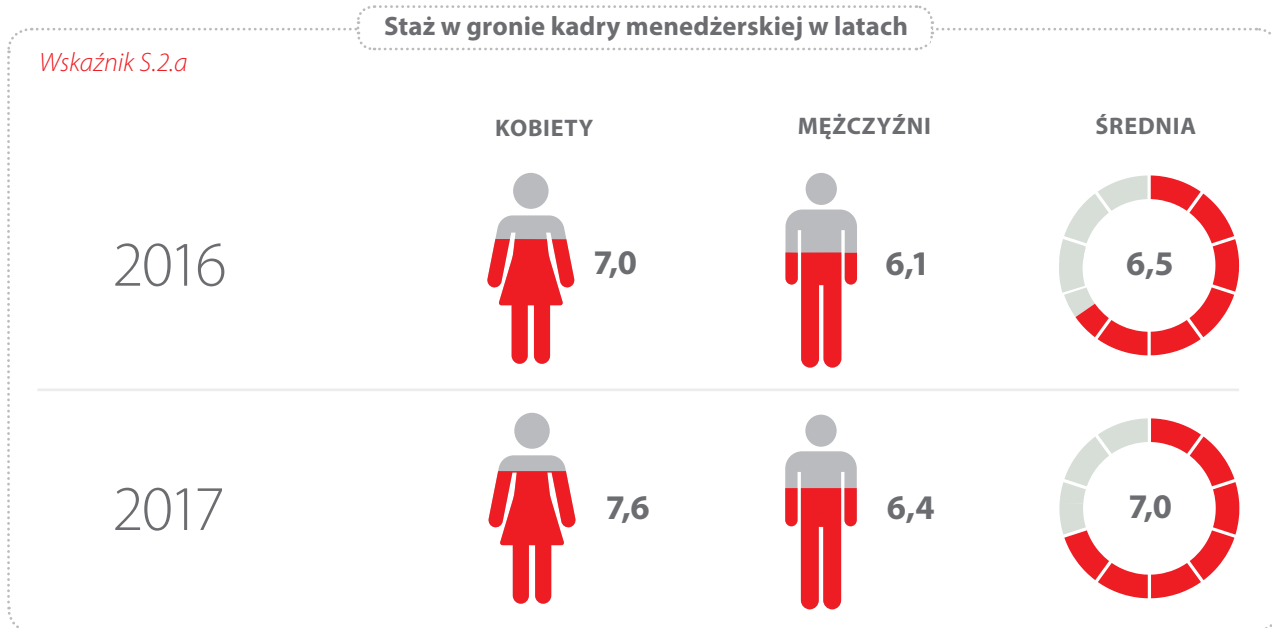
#### ➔ Poziom zatrudnienia i poziom wynagrodzeń

Na polskim rynku B2B usługi pod marką Impel wykonuje około 60 000 osób. Bezpośrednie zatrudnienie w spółkach Grupy Impel to ponad 16 tysięcy pracowników, jednak ze względu na charakter pracy w usługach (często nietypowe godziny i niepełny wymiar czasu pracy) przekłada się to łącznie ponad 15 tysięcy etatów.



Tak duże grono pracowników i współpracowników w oczywisty sposób wymaga uwagi i troski, zarówno jeśli chodzi o aspekty merytoryczne i codzienne zarządzanie realizacją zadań, jak i we wszelkich kwestiach formalnych. Stąd pion HR dokłada starań, aby procesy rekrutacyjne, adaptacyjne, a następnie wsparcie dla pracowników i współpracowników w trakcie realizacji kontraktów przebiegały płynnie, gwarantując z jednej strony dobre dopasowanie kadry do potrzeb biznesu, a z drugiej – zapewniały komfort pracy i poczucie stabilizacji osobom zatrudnionym.

Pozycję lidera rynku usług B2B w Polsce Grupa Impel zawdzięcza m.in. umiejętnemu dyskontowaniu doświadczenia, zdobytego przez 27 lat istnienia. Dlatego też jednym z monitorowanych wskaźników jest staż pracy w gronie kadry menedżerskiej.



### ➔ **Polityka rekrutacji**

W firmie usługowej dostępność właściwie dobranych i odpowiednio licznych zasobów ludzkich jest kluczowym czynnikiem sukcesu. Aby móc bez przeszkód stale powiększać wolumen przychodów, poszerzać portfolio produktów oraz sprawnie i efektywnie obsługiwać dotychczasowych Klientów, Grupa Impel prowadzi liczne rekrutacje.

Pozyskiwanie pracowników liniowych na potrzeby spółek Grupy Impel prowadzi wyspecjalizowana spółka rekrutacyjna – Sanpro Consulting. Efektywne wykorzystanie sieci własnych oddziałów i wszelkich sposobów dotarcia do potencjalnych pracowników pozwala skutecznie przeprowadzić 25 tys. rekrutacji rocznie. Działania w terenie realizują mobilne zespoły



rekrutacyjne, które są w bliskim kontakcie z klientem, zapewniając pełen outsourcing procesu – od rekrutacji, przez selekcję i rekomendację, kończąc na pomocy w finalizacji dokumentów formalnych i doradztwie.

W odpowiedzi na potrzeby rynku i dla zapewnienia bezpieczeństwa ciągłości realizacji usługi, braki kadrowe uzupełniane są również cudzoziemcami. Sanpro posiada wydzielony Dział Rynków Zagranicznych, który specjalizuje się w poszukiwaniu pracowników za granicą. Sieć placówek partnerskich ułatwia bezpośrednie dotarcie do kandydatów, natomiast współdziałanie z Fundacją Ukraina pozwala zaoferować pracownikom ze Wschodu szerokie wsparcie w adaptacji do pracy i życia

w Polsce. Na bieżąco prowadzony jest monitoring zarówno sytuacji na rynku pracy, jak i zmieniających się norm prawnych, mogących mieć wpływ na wyszukiwanie i dostępność kandydatów do zatrudnienia. Prowadzenie tego typu analiz, umożliwia przewidzenie trendów pojawiających się na rynku pracy oraz szybkie reagowanie na zmieniające się okoliczności. W procesach rekrutacji pracowników administracyjnych bazujemy na modelach kompetencyjnych, staramy się też najlepiej dopasować kandydatów do kultury organizacyjnej firmy. Ceniemy ludzi proaktywnych, innowacyjnych, otwartych na zmiany i wyzwania zawodowe, zorientowanych na klienta, odpowiedzialnych i samodzielnych, ale także potrafiących pracować zespołowo.

Korzystając z rekrutacji wewnętrznej staramy się dostrzegać wartość i umiejętności naszych pracowników, rozwijać ich kompetencje oraz wzmacniać ich identyfikację z firmą.

Niejednokrotnie wyłaniamy menedżerów spośród naszych pracowników. Ścieżka kariery od samodzielnego specjalisty do stanowiska zarządczego często jest podyktowana zaangażowaniem, determinacją i otwartością pracownika. Realizujemy procesy badania potencjału pracowników branych pod uwagę pod kątem np. awansu zawodowego. Wyniki tych badań wykorzystujemy też w projektach szkoleniowo - rozwojowych.

Zapraszamy do współpracy nie tylko kandydatów już ugruntowanych na rynku zawodowym, ale również młodych, utalentowanych ludzi, którym poprzez organizację programów stażowych (m.in. Moda na Handel) pokazujemy możliwości rozwoju zawodowego w naszej organizacji i chętnie zapraszamy ich do dalszej współpracy. Jesteśmy obecni na targach pracy, gdzie kandydaci poszukujący zatrudnienia mają często już sprofilowane doświadczenie zawodowe oraz ukierunkowane oczekiwania.

## **Polityka wynagrodzeń**

Grupa Impel nie posiada sformalizowanej polityki wynagrodzeń; do zarządzania tym obszarem stosowany jest zbiór procedur, określających przyznawanie i wypłatę wynagrodzeń stałych oraz zmiennych dla poszczególnych grup pracowniczych, wspierających realizację strategii biznesowej oraz zarządzanie zasobami ludzkimi. Ważnymi elementami wynagradzania są stosowane systemy premiowe, systemy kafeteryjne oraz pozapłacowe elementy wynagradzania. Stosujemy transparentne zasady wynagradzania wszystkich grup pracowniczych, poszukując optymalnej równowagi pomiędzy ograniczeniami cenowymi ze strony Klientów (koszt pracy ludzkiej to nierzadko blisko 80% kosztu usługi), a oczekiwaniami pracowników, wynikającymi z dynamiki rynku pracy, będącej pochodną wzrostu gospodarczego w kraju.

Jako podmiot aktywizujący zawodowo znaczną liczbę osób niepełnosprawnych, Grupa Impel w swoich spółkach posiada wypracowane i uregulowane stosownymi zarządzeniami procedury pomocy indywidualnej, nakierowane na poprawę jakości życia pracowników o różnym stopniu niepełnosprawności. Pomoc ta dedykowana jest poprawie zarówno życia prywatnego, jak i zawodowego. Środki zgromadzone na kontach Zakładowych Funduszy Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych wykorzystywane są przez liczne grono pracowników spółek Grupy Impel, dzięki czemu możliwa jest ich aktywność zawodowa.



## ➔ *Relacje z pracownikami i wolność zrzeszania się*

Jako przedsiębiorstwo usługowe, Grupa Impel dba o relacje z pracownikami. Warto nadmienić, że w swojej ponad 27-letniej historii spółki Grupy Impel wielokrotnie dokonywały przejść byłych pracowników swoich Klientów w myśl art. 23<sup>1</sup>, każdorazowo dokładając starań, aby mitygować naturalne obawy przejmowanych pracowników związane z tym procesem. Aktywna współpraca z przedstawicielami związków zawodowych oraz dotrzymanie zobowiązań pozwoliły z sukcesem przejść i zaadaptować w Grupie Impel wiele osób, będących wcześniej pracownikami Klientów.

Bardzo poważnie podchodzimy też do dialogu i współpracy z organizacjami związkowymi. W Grupie Impel działa 40 ponadzakładowych związków zawodowych (S.3.1), do których należało, według wiedzy pracodawcy ok. 10 % załogi. Warto podkreślić, że w całej historii istnienia Grupy Impel nie zanotowano działań mogących stwarzać zagrożenie dla prawa swobody, zrzeszania się i prawa do sporów zbiorowych.

Oczywiście, w tak dużej organizacji, zatrudniającej liczne grupy pracowników realizujące zadania w placówkach Klientów, zdarzają się wątki o charakterze sporu z pracodawcą, np. dotyczące tzw. strajku włoskiego albo żądań (postulatów), które stanowiły wstęp do sporu zbiorowego. Pomimo tego, że są one nieliczne, każdorazowo uruchamiana jest stosowna procedura mająca na celu rozpoznanie sytuacji i wyjaśnienie jej na gruncie merytorycznym. W całej historii istnienia Grupy Impel jak dotąd w żadnej procedurze nie przerabialiśmy kolejnych etapów ustawy o rozwiązywaniu sporów zbiorowych, bo już na etapie postulatów zawierane były porozumienia, a spory zbiorowe (ich zaczątki) nie były formalnie zgłaszane do PIP.

W rozmowach z partnerami społecznymi omawiane są tematy ważne z punktu widzenia pracowników, jak i pracodawcy. W 2017 roku Spółka prowadziła dialog ze związkami zawodowymi obejmujący kwestię warunków pracy i płacy pracowników, a spotkania Zarządu z organizacjami związkowymi dotyczyły Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, połączenia Spółek i skutku tego procesu dla zatrudnianych pracowników oraz bieżącej współpracy pracodawcy ze związkami zawodowymi.

## ➔ *BHP*

W całej Grupie Impel zagadnienia BHP są istotną częścią bieżącej działalności: część spółek posiada certyfikat zintegrowanego systemu ISO w zakresie zarządzania BHP. W pozostałych podmiotach Grupy Impel problematyka BHP ujęta jest w polityce jakości. W spółkach Grupy Impel tworzone są komórki BHP, w których zatrudnieni są specjaliści, posiadający wymagane kwalifikacje. Dokonują oni kontroli warunków pracy panujących w obiektach, w których wykonywane są usługi.

Ponadto, warunki pracy, jak również przystosowanie stanowisk pracy pod kątem spełniania wymogów ZPCHr, kontrolują inspektorzy pracy oraz społeczni inspektorzy pracy.

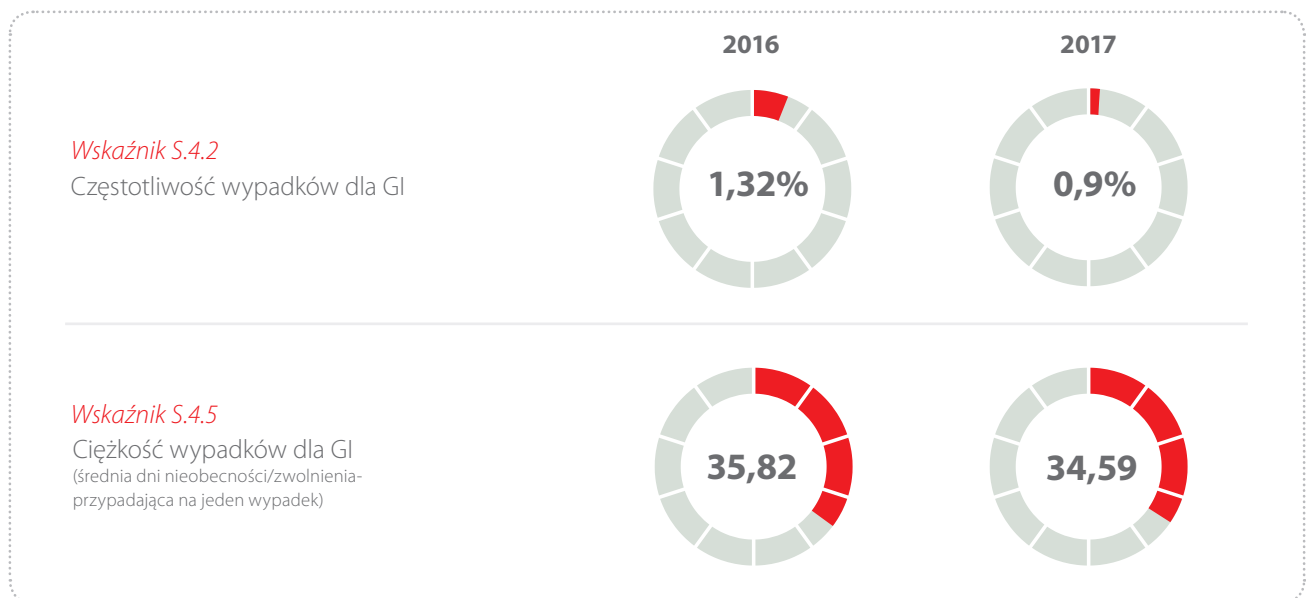
Usługi Grupy Impel realizowane są w różnych typach obiektów, w obrębie infrastruktury należącej do Klientów, reprezentujących szerokie spektrum branż działalności. Stąd obowiązujące w Grupie Impel analizy ryzyka zawodowego opracowywane są systematycznie dla kolejnych typów obiektów, w miarę poszerzania portfolio Klientów. Wykonywane są także pomiary czynników środowiska pracy w celu określenia ilości osób pracujących w narażeniu na czynniki szkodliwe. Pracownicy dedykowani do realizacji zadań w konkretnych obiektach już podczas szkoleń wstępnych BHP informowani są o ocenie ryzyka zawodowego występującego na ich stanowiskach pracy.

Rozumiejąc świetnie specyfikę działalności usługowej na rynku B2B oraz jej konsekwencje dla codziennych prac operacyjnych, już podczas negocjacji przedkontraktowych staramy się zagwarantować pracownikom dostęp do toalet, wody pitnej, szatni, warunków do spożywania posiłków, przechowywania maszyn i urządzeń oraz środków chemicznych. Pracownikom wydawana jest odpowiednia do wykonywanych zadań odzież oraz środki ochrony indywidualnej.



Przedstawiciele komórek BHP Grupy Impel współpracują ze służbami BHP kontrahentów. W przypadku, gdy w danym obiekcie jednocześnie wykonują czynności różni wykonawcy, spisywane są porozumienia i wyznaczani są koordynatorzy BHP. Prowadzone są rejestry zdarzeń wypadkowych, a także zdarzeń potencjalnie wypadkowych, w celu stosowania profilaktyki zapobiegającej wypadkom. Spółki wykonują też wymagane sprawozdania statystyczne dla GUS. Dokonywane są kwartalne analizy wypadków i przyczyn zdarzeń wypadkowych i chorób zawodowych, a wnioski z nich płynące upowszechniane są wewnątrz organizacji, aby sukcesywnie minimalizować ryzyko uszczerbku na zdrowiu i podnosić poziom bezpieczeństwa pracy.

Monitorowanie spraw BHP odbywa się poprzez ciągłe audytowanie i doskonalenie procedur ISO.



## ➔ Rozwój i edukacja

Nasi pracownicy w momencie wdrożenia na stanowisku pracy są informowani m.in. podczas szkoleń o swojej roli w systemie zarządzania oraz o podstawowych celach i działaniach wynikających z funkcjonowania systemu zarządzania. Tworzymy modele kompetencyjne, które są podstawą wszystkich procesów w obszarze zarządzania personelem, aby:

pracownicy mieli jasność kryteriów, z których są rozliczani;

zapewnić przejrzystość i czytelność oczekiwanych kompetencji, co daje pracownikowi informację do jakiego poziomu kompetencji powinien dążyć;

określić lukę kompetencyjną między kandydatem/pracownikiem a oczekiwanym poziomem kompetencji na danym stanowisku i planować programy rozwojowe pozwalające rozwijać zdiagnozowane poziomy kompetencji w kierunku poziomów oczekiwanych;

projektować adekwatne projekty HR-owe i procesy, w tym m.in. ścieżki kariery, sukcesję, oceny pracownicze.

W programach adaptacji za cel stawiamy sobie wstępne wdrożenie nowego pracownika w obowiązki i zasady panujące w firmie tak, aby mógł szybko i skutecznie realizować powierzone mu zadania. Dzięki uszytemu na miarę procesowi zwiększamy efektywność nowych pracowników, dbamy o to, żeby byli w pełni wydajni i gotowi do samodzielnej realizacji zadań. Poprzez skuteczną adaptację wpływamy na budowanie zaangażowania pracownika i odpowiadamy na zapotrzebowanie wymagającego rynku pracownika.

Opracowujemy zbiorcze programy ramowe szkoleń i praktyk konkretnie pod potrzeby poszczególnych 4 grup zawodowych:



Określamy w nich, oprócz planowanych działań wdrożeniowych i poruszanych zagadnień, również zadania do samodzielnego przygotowania. Do każdego adaptowanego pracownika podchodzimy indywidualnie, uwzględniając jego wiedzę, doświadczenie, kompetencje. Dlatego na podstawie zbiorczego programu szkoleń i praktyk wdrożeniowych dla każdego pracownika opracowujemy indywidualny harmonogram wdrożenia.

Definiujemy rozwój zawodowy jako wychodzenie ze strefy komfortu i zmianę, która jest szansą. Dzięki takiej rozwojowej zmianie możliwe jest realizowanie przez naszych pracowników ambitnych celów i podejmowanie nowych wyzwań biznesowych.



#### **Tworzymy środowisko pracy sprzyjające uczeniu się**

poprzez inspirowanie i proponowanie różnych narzędzi rozwoju.



#### **Znaczną część działań szkoleniowych realizujemy w ramach Centrum Szkoleniowego**

Jest to wewnętrzna placówka oświatowa działająca zgodnie z wymaganiami Ministra Edukacji Narodowej. Zadaniem placówki jest dostarczanie wiedzy i umiejętności umożliwiających pracownikom wykonanie coraz trudniejszych zadań i osiągnięcie celów biznesowych. Centrum Szkoleniowe działa według przyjętego statutu.



#### **Badamy potrzeby rozwojowe**

stosując bezpośrednie rozmowy z przełożonymi oraz pracownikami. Przeprowadzamy diagnozy kompetencji oraz dokonujemy analizy wyników pracy dla identyfikacji potencjałów i talentów oraz luk kompetencyjnych.

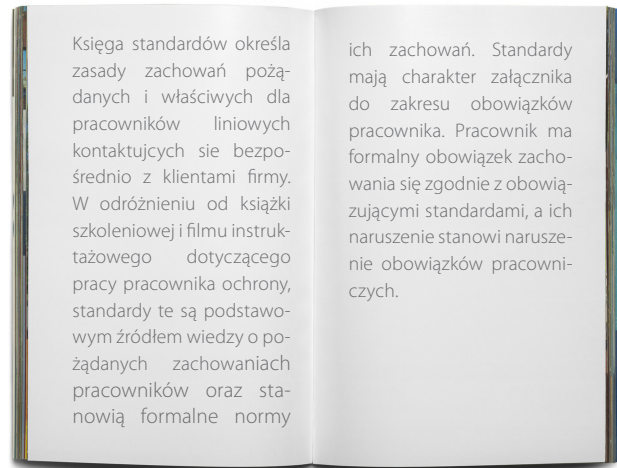


#### **Planujemy szkolenia spójne ze strategią i celami organizacji oraz adekwatne do rzeczywistości biznesowej**

Tworzymy roczne plany i harmonogramy szkoleń.

Szczególną wagę przykładamy do rekrutacji i adaptacji personelu liniowego. Przygotowanie do pełnienia obowiązków obejmuje zaznajamianie z procedurami, technologiczne szkolenia stanowiskowe oraz kompetentny, bieżący nadzór brygadzystów i kierowników, którzy – jako fachowcy i opiekunowie zespołów – udzielają wsparcia i instruuja, zapewniając jednocześnie dostęp pracowników liniowych do dokumentów czytelnie precyzujących zakres obowiązków oraz przyjęte standardy zachowania względem przedstawicieli Klientów.

Wszystko to pozwala zapewnić spójny standard jakości obsługi Klientów w całej Grupie Impel, niezależnie od podmiotu świadczącego usługę.



### ➔ *Komunikacja wewnętrzna*



Grupa Impel w komunikacji z pracownikami administracyjnymi korzysta m.in. z następujących kanałów komunikacji:

**1. INTRANET** – to nowoczesna i przyjazna platforma do komunikacji wewnętrznej oraz pracy, zgodna z aktualnymi trendami komunikacyjnymi. Platforma łączy w jednym miejscu intranet, bazę wiedzy i witryny projektowe, co zdecydowanie ułatwia pracę, usprawnia proces wyszukiwania informacji, dokumentów i danych kontaktowych. Dzięki intranetowi pracownicy łatwiej pozyskują informacje, wymieniają się wiedzą i doświadczeniami, usprawniają komunikację i współpracę w zespołach, a także zaangażują się w kluczowe projekty biznesowe.

**2. USŁUGI Microsoft Office 365** - narzędzia do sprawnej komunikacji przy zachowaniu najlepszych standardów bezpieczeństwa. System Office 365 to fundament nowoczesnego wirtualnego biura, który zapewnia użytkownikom m.in.:

- profesjonalne narzędzia komunikacji grupowej (system poczty elektronicznej Microsoft Exchange, komunikator internetowy Skype dla firm, dostęp mobilny oraz aplikacje mobilne),
- platformę do budowy witryn internetowych, elektronicznego obiegu dokumentów oraz repozytoriów danych (Microsoft Sharepoint, One Drive dla firm),
- środowisko do wspólnej pracy nad projektami (Planner),
- najnowszy pakiet oprogramowania biurowego Microsoft Office (dostępny także online i na urządzenia mobilne).

**3. TABLICE w siedzibach firmy** - zamieszczanie informacji na tablicach ogłoszeń

**4. KOMUNIKATY** bieżące wysyłane do wszystkich pracowników administracyjnych

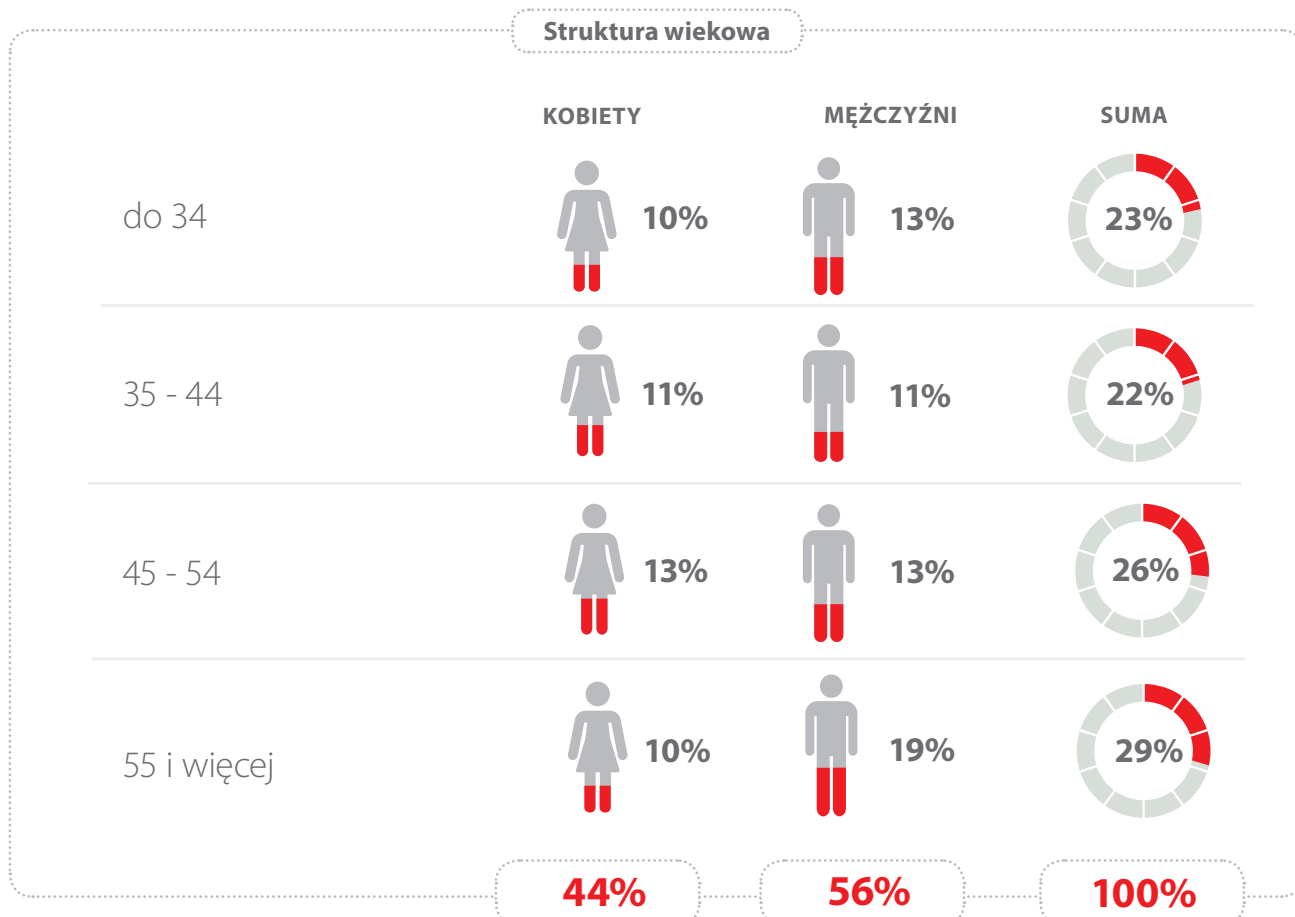
Na bieżąco przeprowadzany jest audyt przyjętych rozwiązań poprzez:

- opracowanie ankiety badającej jakość komunikacji wewnętrznej oraz jej efektywność; zbadanie adekwatności wykorzystanych kanałów do grup docelowych
- analizy statystyczne przekazywanych komunikatów

### ➔ Zarządzanie różnorodnością i poszanowanie praw człowieka

Grupa Impel w strukturach licznych spółek działających pod wspólną marką parasolową współpracuje z dużą liczbą osób. Co do zasady negujemy wszelkie formy dyskryminacji, a poszanowanie praw człowieka (w każdej roli: pracownika, współpracownika, dostawcy, Klienta, akcjonariusza, członka społeczności lokalnej) jest dla nas fundamentem działań, odzwierciedlonym m.in. w brzmieniu naszej misji i wizji (przywołanej na początku niniejszego dokumentu).

Struktura zatrudnienia w Grupie Impel potwierdza dbałość firmy o różnorodność oraz wyraźnie dowodzi braku dyskryminacji ze względu na wiek czy płeć pracowników.





**Wskaźnik S.6.a**

Różnorodności wieku pracowników, np. taki, że udział każdej z tych grup powinien być nie wyższy, niż 40%.

2016



2017



**Wskaźnik S.6.b**

Różnorodności płci pracowników w grupach wiekowych, np. taki, że udział każdej z grup powinien być nie niższy, niż 35%.



Jeśli chodzi o możliwości awansu i zarządzanie firmą, Grupa Impel może zaprezentować modelowy wręcz przykład parytetu płci. Struktura zatrudnienia kobiet i mężczyzn na stanowiskach menedżerskich jasno potwierdza, że to kompetencje, a nie płeć, decydują o zajmowanym w spółkach Grupy stanowisku.

Od momentu rekrutacji, cała ścieżka kariery w Grupie Impel

jest pochodną kompetencji i zainteresowań danej osoby, a aspekty takie, jak wiek, płeć, narodowość, rasa czy religia pozostają neutralne dla rozwoju zawodowego i traktowania.

Aby zapewnić płynną współpracę ludzi różnych pokoleń prowadzimy także szkolenia z różnorodności, dokładając starań, aby ułatwić adaptację pracowników zagranicznych.

Dostosowujemy narzędzia pracy do wieku zatrudnianych pracowników, zarówno, jeśli chodzi o ergonomię przy pracach fizycznych, jak i w przypadku zadań natury administracyjnej (np. jeśli dedykowane aplikacje okazują się za trudne do opanowania przez starszych pracowników, dopuszczamy raportowanie tradycyjne).

Szanujemy też prawo do wolności zrzeszania się, o czym piszemy w osobnym rozdziale „Relacje z pracownikami i wolność zrzeszania się”.

**Rozkład kobiety/mężczyźni w całej firmie nie przekraczający proporcji 35/65**

**Wskaźnik S.6.c**

**KOBIETY**

**MĘŻCZYŹNI**

2016



48%



52%

2017



49%



51%

**➔ Zapobieganie mobbingowi**

Oczywiście, jak w każdym dużym organizmie gospodarczym, także w Grupie Impel w trakcie realizacji codziennych zadań zdarzają się uchybienia przyjętym regułom. Przykładem mogą być zgłoszone przedstawicielom pionu personalnego przypadki mobbingu. Aby aktywnie przeciwdziałać tego typu zdarzeniom, Zarząd Grupy Impel wprowadził jako obowiązującą regulację Politykę Antymobbingową (S.6.1), nadając zagadnieniu przeciwdziałania mobbingowi ram formalnych i zwracając uwagę pracowników na tę istotną kwestię. Wierzymy, że wskutek wzrostu świadomości wśród pracowników i dzięki jasnemu przekazowi o braku akceptacji mobbingu w Grupie Impel (a tematyka ta poruszana jest m.in. na odprawach z kadrą zarządzającą operacjami i handlem w regionach i oddziałach), ilość odnotowanych zdarzeń o takim charakterze będzie maleć.

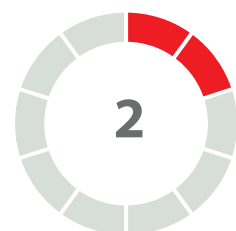
**Ilość zgłoszonych przypadków mobbingu**

**Wskaźnik S.6.2**

2016



2017



## ➔ **Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu**

Będąc liderem polskiego rynku usług, Grupa Impel jest partnerem dla wielu dostawców: producentów środków i sprzętu, maszyn, urządzeń, surowców oraz technologii, w tym: informatycznych i telekomunikacyjnych. W tych partnerskich relacjach kluczowa jest dla nas zasada *fair play*; w oczywisty sposób nie ma też miejsca na zachowania nieetyczne, takie, jak korupcja. Aby dać wyraz trosce o transparentność i uczciwość wszelkich postępowań zakupowych, Zarząd Grupy Impel wydał dokument „Polityka zakupowa Grupy Impel”, regulujący zasady prowadzenia procesów zakupowych, aby zagwarantować ich przejrzystość i transparentność, dzięki czemu dostawcy Grupy Impel mogą mieć pewność, że składane przez nich oferty oceniane są na gruncie merytorycznym.

## ➔ **Zaangażowanie społeczne (S.9.3)**

Grupa Impel, funkcjonując od lat w środowisku biznesu, uczestniczy w wielu inicjatywach i działaniach zmierzających do poprawy warunków funkcjonowania polskich firm. Od 27 lat wspieramy polską gospodarkę angażując się w debaty na temat zarządzania i legislacji oraz promując aktywność obywatelską poprzez udział w inicjatywach takich organizmów gospodarczych jak Zachodnia Izba Gospodarcza, czy Pracodawcy RP.

Przecieramy szlaki porozumienia międzynarodowego współpracując z Konsulatem Honorowym Ukrainy, nasi eksperci wspomagają promocję Polski na arenie międzynarodowej (np. program Polski Czempion) i biorą udział w inicjatywach dydaktycznych dla młodzieży (np. program Wrocławskie Marki). Wierzymy, że dzięki temu mamy realny wpływ na trwałą poprawę stanu polskiej gospodarki.

### **Polityka sponsoringowa Grupy Impel (wycinek)**

1. Grupa Impel wspiera działania sponsoringowe głównie w obszarach:
  - a) sportu, w szczególności aktywizacji sportowej dzieci i młodzieży,
  - b) kultury,
  - c) nauki oraz szkolnictwa, w szczególności na poziomie szkół wyższych,
  - d) zdrowia, w szczególności dzieci i młodzieży,
  - e) inicjatyw prospołecznych.
2. Wszystkie inicjatywy sponsoringowe muszą być realizowane zgodnie z obowiązującym prawem w poszanowaniu przyjętych norm społecznych. Nie mogą zawierać one treści dyskryminujących i kontrowersyjnych, mogących obrazić grupy społeczne lub nadużywać zaufania odbiorców.
3. Grupa Impel nie angażuje się w inicjatywy sponsoringowe propagujące działalność partii politycznych, a także stanowiące ryzyko dla życia i zdrowia, związane z uzależnieniami i niezdrowymi nawykami, czy powodujące zagrożenie dla środowiska.
4. Sponsoring w Grupie Impel prowadzony jest na poziomie ogólnopolskim i lokalnym, a także na poziomie międzynarodowym.



Grupa Impel w bardzo silnym stopniu wpłynęła na jakość usług w wielu kluczowych sektorach polskiej gospodarki. Dzięki aktywnej działalności i bezkompromisowemu dążeniu do tworzenia niezbędnych standardów i realizacji najważniejszych postulatów pracowniczych, zmieniamy los znaczącej liczby osób, które do tej pory skazane były na trwałe wykluczenie z rynku pracy (niepełnosprawni, najmniej wykształceni etc.).

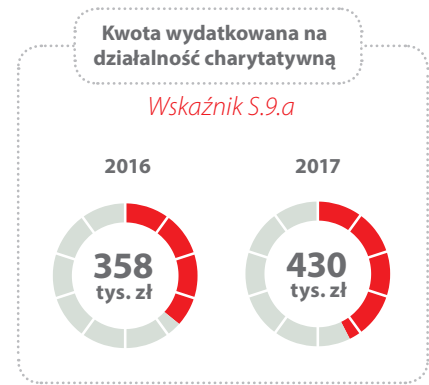
## ➔ **Działalność sponsoringowa**

Celem działalności sponsoringowej Grupy Impel jest budowanie i promowanie jej pozytywnego wizerunku jako organizacji odpowiedzialnej społecznie. Inicjatywy sponsoringowe prowadzone są w sposób transparentny i odpowiedzialny, a jednocześnie mają na celu osiągnięcie pożądaných efektów promocyjnych i wizerunkowych. Dodatkowo, współpraca Grupy Impel z podmiotami sponsorowanymi ma przyczyniać się do kultywowania partnerskich relacji między uczestnikami życia publicznego oraz kreowania atmosfery życzliwości i zaangażowanie w realizację wartości prospołecznych.

### 1. Działalność charytatywna

Uważamy, że osobom pokrzywdzonym przez los, zwłaszcza tym najmłodszym, należy się szczególna pomoc i uwaga. Dlatego współtworzyliśmy Fundację ProCuro działającą na rzecz zapobiegania wykluczeniom społecznym. Fundacja działa od 2007 roku, a od roku pod hasłem „Zmalujmy razem coś dobrego” koncentruje się na pomocy niepełnosprawnym dzieciom i młodzieży, których aktywnie zachęca, by przez twórczość artystyczną przełamywały swoje ograniczenia.

Jako jeden ze sponsorów budowy dziecięcej kliniki onkologicznej Przylądek Nadziei co roku sponsorujemy Koncert Nadziei – doroczne muzyczne święto dla wszystkich podopiecznych i dobroczyńców fundacji.



### 2. Sport i aktywizacja sportowa dzieci i młodzieży

Przez 6 lat, do kwietnia 2017 roku Impel był tytularnym sponsorem kobiecej drużyny siatkówki Impel Wrocław. W 2017 przesunęliśmy akcent na promocję sportu i ducha gier zespołowych wśród dzieci i młodzieży, prowadzoną przez Fundację Kraina Siatkówki, której Grupa Impel jest jednym z Fundatorów. Fundacja we współpracy z Gminą Wrocław prowadzi program Volleymania, polegający na krzewieniu zdrowego stylu życia oraz organizacji czasu pozalekcyjnego dla chłopców i dziewczynek z 28 szkół podstawowych na terenie Wrocławia. Podobny program tym razem we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego prowadzony jest w kilkunastu gminach Dolnego Śląska.

W 2017 roku kolejny raz wzięliśmy udział w Biegu Firmowym, łączącym dobroczynność i promocję zdrowego stylu życia wśród pracowników firm i instytucji. Fundusze zebrane dzięki wpłatom za zgłoszenia do Biegu przeznaczone są na cele charytatywne. Nie unikamy również promocji sportu na szczeblu krajowym.

Od kilku sezonów wspieramy drużynę piłkarską Zagłębie Lubin. Ponadto jesteśmy partnerem wyścigu Elite UCI Tour de Pologne, który przyciąga uwagę kibiców kolarstwa na całym świecie.

W 2018 już po raz ósmy byliśmy partnerem równie prestiżowego wydarzenia ze świata sportu – odbywającej się w Zakopanem rundy Pucharu Świata w skokach narciarskich.

### 3. Nauka i szkolnictwo

Wspieramy Fundację Rozwoju Nauki Politechniki Wrocławskiej przekazując środki pieniężne na stypendia dla niepełnosprawnych studentów tej uczelni.

### 4. Kultura i sztuka

Przychylnie odnosimy się do działań popularyzujących kulturę wyższą. Co roku wspieramy Wieczory Organowe w Opatrzności Bożej – cykl koncertów organowych organizowanych przez wrocławską Parafię Ewangelicko-Augsburską. Od kilkunastu edycji wspieramy odbywający się w gmachu Narodowego Forum Muzyki we Wrocławiu koncert muzyki wiedeńskiej pod dyrekcją prof. Jana Ślęka, wybitnego dyrygenta, pedagoga i popularyzatora muzyki klasycznej.

### 5. Przedsiębiorczość

Grupa Impel z przekonaniem działa w lokalnych i ogólnopolskich organizacjach wspierających przedsiębiorczość, edukację ekonomiczną i patriotyzm gospodarczy. Jesteśmy członkiem Zachodniej Izby Gospodarczej i partnerujemy organizowanym przez ZIG Dolnośląskim Gryfom – Nagrodzie Gospodarczej dla najbardziej innowacyjnych firm Dolnego Śląska.

Wspieramy również nagrodę Wektory przyznaną wybitnym osobistościom ze świata gospodarki i życia publicznego. Gospodarzem konkursu jest stowarzyszenie Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej, do którego należymy jako jeden z największych pracodawców w Polsce.

Co roku jesteśmy partnerem – a w osobach naszych prelegentów również uczestnikiem – Europejskiego Kongresu Gospodarczego – najbardziej opiniotwórczej konferencji ekonomicznej będącej platformą wymiany idei dla przedsiębiorców i ekonomistów, działaczy społecznych, przedstawicieli samorządów w Europie Środkowo-Wschodniej.

Wspieramy aktywizację zawodową i biznesową kobiet w ramach Forum Kobiet.

### 6. Wielokulturowość

W związku z osobistym zaangażowaniem się Pana Grzegorza Dzika, Prezesa Zarządu Impel SA w pełnienie szaczonej funkcji Konsula Honorowego Ukrainy we Wrocławiu, aktywnie uczestniczymy w integracji osób narodowości ukraińskiej ze społecznością miasta Wrocławia i Dolnego Śląska poprzez wsparcie Centrum Ukraińskiej Kultury i Rozwoju. Dodatkowo byliśmy w gronie sponsorów obchodów 26. rocznicy odzyskania Niepodległości przez Ukrainę, które odbyły się w 2017 roku pod patronatem Ambasadora Ukrainy, Pana Andrija Dyszczyci.

# ZAŁĄCZNIK 1: Polityki

## 1. Obszar zarządczy

### 1.1. Impel S.A.

#### 1.1.1. Polityka Korporacyjna GI;

Polityka Korporacyjna /PK/ jest zbiorem dobrych praktyk w obszarze zarządzania grupą spółek konsolidowanych finansowo, zwanych dalej Grupą Impel /GI/, w oparciu o strategię. Jej stosowanie ma służyć możliwości prowadzenia jednolitego zarządzania, opartego o wdrażanie i realizację strategii GI we wszystkich spółkach Grupy przy uwzględnieniu ich autonomicznego interesu.

Polityka określa sposób kierowania całą Grupą Impel, jej kluczowe jednostki organizacyjne, a także podział funkcji, zakres uprawnień i odpowiedzialności.

#### 1.1.2. Regulamin Zarządu Impel S.A.

#### 1.1.3. Statut Impel S.A

#### 1.1.4. Zarządzenie ws. struktury organizacyjnej

#### 1.1.5. Polityka Zarządzania marką Impel 2018-2020

## 2. Obszar środowiskowy

### 2.1. GP Rental

#### 2.1.1. Procedura prania mechanicznego odzieży roboczej

- obejmuje gospodarkę środkami piorącymi, dozowanie, przechowywanie środków piorących, przestrzeganie temperatur oraz poziomów kąpieli piorącej i płuczającej, -zrzut ścieków do kanalizacji

#### 2.1.2. Procedura chemicznego czyszczenia odzieży roboczej

- gospodarka środkami chemicznymi, regularna kontrola NDS,

#### 2.1.3. Procedury w Planie Sanitarnym Pralni

- dezynfekcja, mycie powierzchni płaskich i urządzeń, kontrola stężeń roztworów,

#### 2.1.4. Instrukcje obsługi urządzeń

- kontrola zużycia czynników technologicznych- woda, para, energia elektryczna.

### 2.2. GP Cleaning

#### 2.2.1. Zintegrowana polityka jakości, bhp i ochrony środowiska Impel Facility Services Sp. z o. o.

### 2.3. GP Climbox

#### 2.3.1. Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami

- określa ona zasady przygotowania i prowadzenia prac ze znaczącymi zagrożeniami w środowisku jak i bezpieczeństwie.

## 3. Obszar społeczno-pracowniczy

### 3.1. Grupa Impel

#### 3.1.1. Regulamin Pracy 1.1.3. Statut Impel S.A

#### 3.1.2. Regulamin Wynagradzania

#### 3.1.3. Regulamin ZFŚS

#### 3.1.4. ISO

**3.1.5. Obszar pracowniczy – Procedury procesu ZPE (zatrudniania personelu)**

Dotyczą spółek:

- Impel Facility Services Sp. z o. o.
- Impel Catering Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Tech Solutions Sp. z o. o. Sp. k.
- DC System Company Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Business Solutions Sp. z o. o. w obszarze archiwizacji i dygitalizacji,
- Impel Provider Security Partner Sp. z o.o.
- Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Monitoring Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Cash Solutions Sp. z o. o.

**3.1.6. Szkolenia bhp****3.1.7. ZAR\_2011\_04 Kodeks Etyki Praktyk Biznesowych Grupy Impel****3.1.8. Polityka sponsoringowa****3.1.9. Przeciwdziałanie mobbingowi:**

- Impel S.A.
- Impel Facility Services Sp. z o. o.
- Company Sp. z o.o.
- Impel Market Tech Solutions Sp. z o.o. Sp. k.
- DC System Company Sp. z o.o. Sp. k.
- Hospital Service Company Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Food Hygiene Tech Solutions Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Catering Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Airport Partner Sp. z o.o.
- Impel Rental Pro Sp. z o.o. Sp.k.
- Pro Sp. z o.o.
- Brokers Union Sp. z o.o.
- Ubezpieczaj.pl Sp. z o.o.
- Impel Monitoring Sp. z o.o.
- Impel Monitoring Sp. z o.o. Sp.k.
- Security Partner Sp. z o.o.
- Impel Provider Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- TM Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- Impel Security Partner Sp. z o.o. Sp. k.
- ATM Management Sp. z o.o.
- Impel Cash Solutions Sp. z o.o.

**3.1.10. Polityka zarządzania zakupami Grupy Impel**

