



# 2018

**OŚWIADCZENIE GRUPY IMPEL  
NA TEMAT INFORMACJI  
NIEFINANSOWYCH**



**IMPEL**  
GROUP

# SPIS TREŚCI



## **I OBSZAR ZARZĄDCZY (G)**

<b>Opis modelu biznesowego i strategicznych kierunków rozwoju</b>	<b>4</b>
Strategiczne kierunki rozwoju Grupy Impel	4
Opis modelu biznesowego Grupy Impel	6
<b>Ład zarządczy</b>	<b>7</b>
Struktura zarządu i rada nadzorcza	8
Systemy zarządzania w spółkach Grupy Impel	13
Audyt wewnętrzny	16
<b>Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym</b>	<b>17</b>
<b>Zarządzanie etyką</b>	<b>20</b>



## **II OBSZAR ŚRODOWISKOWY (E)**

<b>Zaangażowanie Grupy Impel w ochronę środowiska</b>	<b>23</b>
Ekologia w sprzątaniu: woda, środki chemiczne, odpady, energia	25
Ekologia w pralnictwie: woda, środki chemiczne, odpady, energia	29
Ekologia w rentalu: odpady	30
Ekologia w cateringu, materiały, bioróżnorodność, woda, środki chemiczne, odpady, energia	31
Ekologia w czyszczeniu przemysłowym	32



## **III OBSZAR PRACOWNICZY I SPOŁECZNY (S)**

<b>Poziom zatrudnienia i poziom wynagrodzeń</b>	<b>34</b>
<b>Relacje z pracownikami i wolność zrzeszania się</b>	<b>39</b>
<b>Bezpieczeństwo i Higiena Pracy</b>	<b>40</b>
<b>Rozwój i edukacja</b>	<b>42</b>
<b>Zarządzanie różnorodnością i poszanowanie praw człowieka</b>	<b>46</b>
Zapobieganie mobbingowi	47
<b>Społeczności lokalne i zaangażowanie społeczne</b>	<b>48</b>
<b>Przeciwdziałanie korupcji</b>	<b>51</b>
<b>Komunikacja marketingowa</b>	<b>52</b>
<b>Ochrona prywatności</b>	<b>53</b>

# **OŚWIADCZENIE GRUPY IMPEL NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH za 2018 rok**

Niniejsze oświadczenie, sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowej (SIN), obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Grupy Impel za okres od 1 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2018 roku i stanowi integralną część sprawozdania z działalności Grupy Impel. Niniejsze oświadczenie jest drugim 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 (firma 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.

**Grzegorz Dzik**  
Prezes Zarządu Impel S.A.

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez Grzegorz  
Dzik  
Data: 2019.03.31 11:32:14 CEST

**Monika Chudobska**  
Członek Zarządu

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez Monika Chudobska  
Data: 2019.03.31 11:37:47 CEST

**Jakub Dzik**  
Członek Zarządu

Podpis jest prawidłowy

Digitally signed by Jakub Dzik  
Date: 2019.03.31 11:12:30 CEST

**Mirosław Greber**  
Członek Zarządu

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez Mirosław  
Greber  
Data: 2019.03.31 11:22:38 CEST

**Wojciech Rembikowski**  
Członek Zarządu

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez  
Wojciech Rembikowski  
Data: 2019.03.31 10:49:45 CEST

Wrocław, dn. 31 marca 2019





***/ OBSZAR ZARZĄDCZY (G)***





## G.1. OPIS MODELU BIZNESOWEGO I STRATEGICZNYCH KIERUNKÓW ROZWOJU

### G.1.1. Strategiczne kierunki rozwoju Grupy Impel

**Grupa Impel działa na rynku usług już od blisko 30 lat. Jest największym dostawcą usług outsourcingowych w Polsce. To pozwala utrzymać jej pozycję lidera oraz wprowadzać unikalne rozwiązania outsourcingowe przeznaczone dla konkretnych segmentów rynku. Posiada najbardziej rozwiniętą ofertę usług dla sektora B2B.**



W 2016 roku zarząd Grupy Impel, na podstawie licznych analiz i obserwacji trendów w outsourcingu na lokalnych i globalnych rynkach, podjął strategiczną decyzję o zmianie systemu zarządzania Grupą Impel, zwaną dalej GI. Do tego momentu usługi grupowane były z punktu widzenia dostarczania ich do klienta. Nowa struktura organizacyjna sprzyja postrzeganiu produktów GI przez pryzmat jego potrzeb. Proces zmian rozpoczęto od przebudowy systemu zarządzania Grupą. Zwiększono role pionów funkcjonalnych oraz na nowo zdefiniowano Obszary Biznesowe: **Facility Management, Industrial Services, Digital Services & BPO**, te z kolei podzielone są na **27 grup produktowych** oraz **spółki wspierające**. Rozbudowana **sieć 16 oddziałów** umożliwia Grupie Impel wykonywanie usług na terenie całej Polski. Aby zapewnić dotarcie i obsługę klientów na rynkach lokalnych, w 2018 roku wdrożono w Grupie Impel, pod marką **Impel Partner, system franczyzy**. Franczyzą objęto usługi porządkowo-czystościowe, ochrony osób i mienia, usługi pomocowe.

Współpraca z podmiotami Grupy Impel przekłada się nie tylko na wymierne korzyści po stronie klientów, takie jak optymalizacja kosztów, efektywniejsza organizacja pracy oraz procesów biznesowych, ale również na długoletnie partnerstwo, indywidualne podejście do ich oczekiwań czy przewidywanie ich potrzeb. Działalność spółek Grupy uwzględnia współczesne światowe trendy, w tym innowacje technologiczne i procesowe, wykorzystując doświadczenie całej organizacji oraz skalę jej działania. Obecnie Grupę tworzy 65 podmiotów gospodarczych. **Spółką wiodącą jest Impel S.A.**, która nadzoruje wdrażanie i realizowanie strategii GI we wszystkich spółkach przy uwzględnieniu ich autonomii. Impel SA jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Głównym rynkiem działalności Grupy jest Polska, ale jej spółki są obecne również w Niemczech, Kazachstanie, na Łotwie i Ukrainie.



## CELE STRATEGICZNE GRUPY IMPEL



Grupa Impel koncentruje się na zagwarantowaniu trwałego wzrostu biznesu w swoich podstawowych obszarach – kompetencjach (FM, BPO & DS i IS) oraz strategicznie istotnych segmentach odbiorców, poszukując innowacji i inwestując w nowoczesne technologie, nie tylko aby zaspokajać rozpoznane potrzeby klientów, ale także wyprzedzać ich oczekiwania.





## G.1.2. Opis modelu biznesowego GI

Model biznesowy Grupy Impel opiera się na modelu zarządzania korporacyjnego, w którym kluczowe znaczenie ma organizacja pracy, procedury i relacje podporządkowania. Dzięki temu pracownicy mają szansę na rozwój, doksztalcanie się, uczenie się kultury pracy i poznawanie ludzi. GI stawia na rozwój pracowników, dając im „**Przestrzeń do działania**” – każdy pracownik w Grupie ma szansę pełnić różne role, a także awansować w obrębie struktury GI. System podwykonawstwa i franczyzy pozwala korzystać z doświadczenia i wsparcia Grupy tym, którzy pragną się realizować, jako samodzielni przedsiębiorcy.

Decydując się na przyjęty model zarządzania, zarząd Impel S.A. w 2017 roku uchwalił **Politykę Korporacyjną Grupy Impel**. Jest to zbiór praktyk i wytycznych w obszarze zarządzania grupą spółek powiązanych kapitałowo i konsolidowanych finansowo. 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 jednostek.

**PRZESTRZEŃ  
DO DZIAŁANIA**





## G.2. ŁAD ZARZĄDCZY

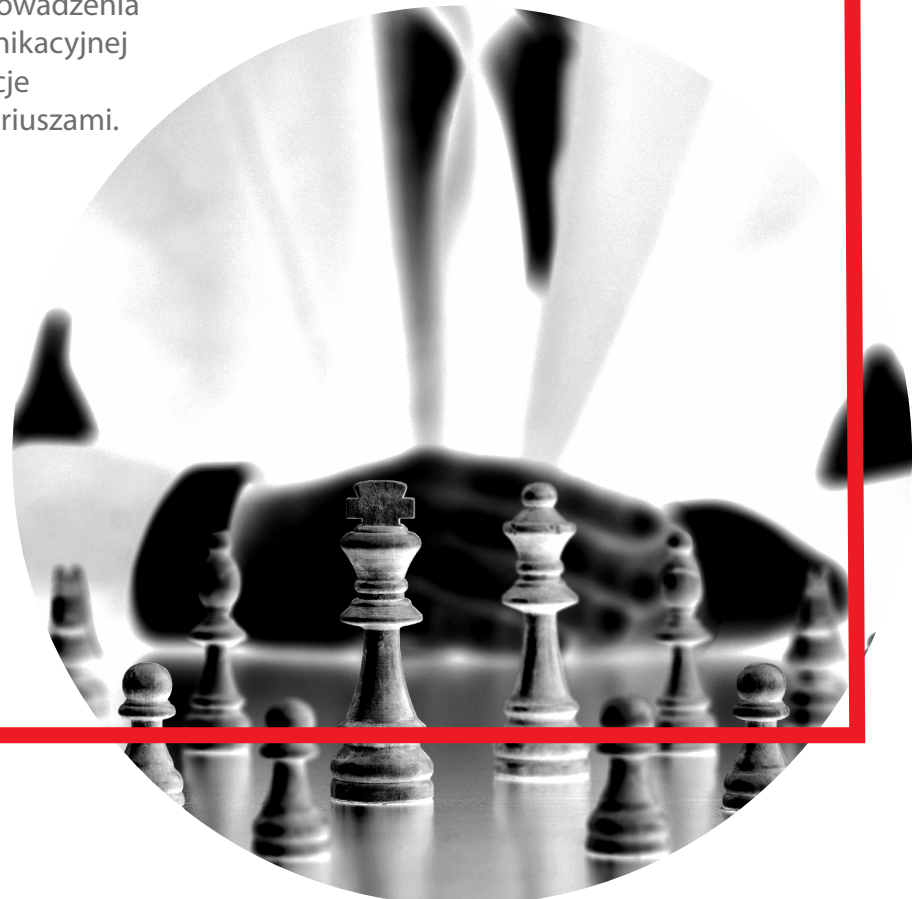
**Grupa Impel działa zgodnie z najwyższymi standardami zarządczymi, ma wdrożone systemy zarządzania funkcjonujące w oparciu o transparentne procesy decyzyjne.**

W przypadku wykrycia nieprawidłowości, niezwłocznie podejmowane są działania naprawcze. Kluczowi interesariusze spółek i wszystkie zainteresowane strony otrzymują istotne dla siebie informacje w sposób rzetelny i terminowy. W celu wyeliminowania ryzyka w obszarze zarządczym jako spółka notowana na giełdzie Impel S.A. stosuje narzędzie, jakim jest zbiór zasad ładu korporacyjnego „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”. Zbiór określa zasady prowadzenia polityki informacyjnej i komunikacyjnej z inwestorami, systemy i funkcje wewnętrzne, relacje z akcjonariuszami.

Impel S.A. stosuje wszystkie zasady zawarte w zbiorze z kilkoma wyjątkami m.in.:

- spółka nie zamieszcza na stronie internetowej informacji na temat planowanej transmisji obrad walnego zgromadzenia
- spółka nie prowadzi zapisu przebiegu obrad walnego zgromadzenia, w formie audio lub wideo.

W przypadku pozostałych zasad, których spółka nie może spełnić lub jej nie dotyczą, stosowne wyjaśnienia znajdują się na stronie internetowej pod adresem: [www.impel.pl/dobre-praktyki.php](http://www.impel.pl/dobre-praktyki.php)







## G.2.1. Struktura zarządu i rada nadzorcza

Zgodnie z obowiązującymi w Polsce regulacjami dla spółek notowanych na giełdzie, organami spółki są: zarząd, rada nadzorcza i walne zgromadzenie akcjonariuszy, które stanowią o najważniejszych sprawach dotyczących jej istnienia i działalności spółki. Rolą zarządu jest prowadzenie bieżących spraw spółki oraz reprezentowanie spółki na zewnątrz. Rada nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki we wszystkich dziedzinach jej działalności. Rada ma również prawo żądać (dla swoich potrzeb) wykonania niezbędnych ekspertyz i badań w zakresie spraw będących przedmiotem jej nadzoru i kontroli. W 2018 roku uległ zmianie skład rady nadzorczej, do jej grona dołączył Tadeusz Więckowski.

Skład Rady Nadzorczej wraz z życiorysami znajduje się na stronie internetowej:  
[www.impel.pl/rada-nadzorcza.php](http://www.impel.pl/rada-nadzorcza.php)

**Grzegorz Dzik**  
Prezes zarządu Impel S.A.



**Monika Chudobska**  
Członek zarządu



**Jakub Dzik**  
Członek zarządu



**Mirosław Greber**  
Członek zarządu



**Wojciech Rembikowski**  
Członek zarządu



Podobnie jak w 2017 roku zarząd Impel S.A. działał w raportowanym okresie w niezmienionym składzie.



**Zgodne z przyjętym modelem biznesowym, system zarządzania korporacyjnego oparty jest o 5 Pionów Funkcjonalnych koordynujących zarządzanie Grupą Impel i 3 Obszary Biznesowe zapewniające dostarczanie usług do klienta. Piony Funkcjonalne przypisane są do poszczególnych członków zarządu Impel S.A.**

### **PIONY FUNKCJONALNE**

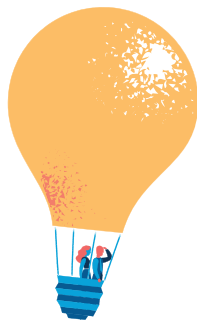
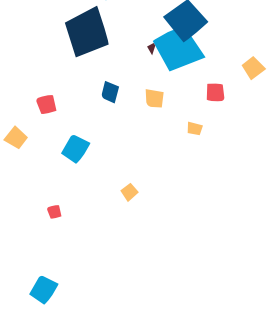
Piony Funkcjonalne odpowiedzialne są za ustalanie, wdrażanie i nadzór stosowania polityk funkcjonalnych, procedur i procesów, zapewniając bezpieczne i efektywne prowadzenie działalności operacyjnej przez wszystkie Obszary Biznesowe. Regulacje te pomagają zwiększyć spójność działania Grupy jako jednego 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.

### **OBSZARY BIZNESOWE**

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 technologiczne standardy i *know-how* biznesowe.







## **PION OPERACYJNY**

W **2018** roku najważniejszym projektem realizowanym w Pionie Operacyjnym było sukcesywne poszerzanie funkcjonalności systemu **i360 – Portal klienta**.

W Grupie Impel w ubiegłym roku pracowało w **systemie i360** ponad **900 pracowników**, wykonując **miesięcznie ponad 1 000 000 operacji**.

# **i360**

Portal klienta

# **900**

Pracowników

# **1 000 000**

Wykonanych operacji

## **PION ROZWOJU I INNOWACJI**

Pion Rozwoju stymulował rozwój GI poprzez wszelkiego rodzaju innowacje:

- produktowe,
- procesowe,
- organizacyjne,
- marketingowe.

Rok 2018 był pierwszym pełnym rokiem funkcjonowania wyodrębnionego w strukturze Grupy Impel Pionu Rozwoju i Innowacji, którego głównym zadaniem była budowa kultury innowacji wewnątrz Grupy. W roku 2018 udało się uruchomić proces zbierania pomysłów innowacyjnych od pracowników GI. W tym celu przygotowano własne oprogramowanie wzorujące się na podobnych systemach **Idea Management System**.

Przeprowadzone zostały akcje informacyjno-promocyjne, dzięki którym pozyskano do końca roku ponad 200 innowatorów, którzy zgłosili łącznie ponad 100 pomysłów innowacyjnych. Zrealizowano spotkania szkoleniowe dla wyższej kadry menedżerskiej w formie warsztatów Design Thinking. W ramach realizacji planu rozwoju usług i w oparciu o nowe technologie informatyczne wdrożono **14 projektów informatycznych**, przy czym sam projekt robotyzacji procesów HR i finansowo-księgowych objął **automatyzację 30 procesów**. W trakcie realizacji jest ponad **40 inicjatyw**, z czego większość planuje się zakończyć w roku 2019.





## PION PRACOWNICZY

W odpowiedzi na przyjęty w ramach Polityki Korporacyjnej kierunek rozwoju naszej organizacji Pion Pracowniczy wdrażał zarządzanie procesowe i sukcesywnie optymalizował procesy HR, przeprowadzał szkolenia dla pracowników i organizował wydarzenia rozwojowe. W 2018 roku powstały dwa nowe Centra Usług Wspólnych HR: Centrum Szkoleń i Rozwoju oraz Centrum Rekrutacji.

Nadrzędną misją Pionu Pracowniczego jest inspirowanie organizacji i skuteczne wspieranie menedżerów w realizacji celów strategicznych m.in.: poprzez dostarczanie im niezbędnych narzędzi i kompetencji.

## PION FINANSÓW I ADMINISTRACJI

Pion Finansów i Administracji skoncentrował się na obniżaniu kosztów pośrednich poprzez scentralizowanie usług administracyjno-kontrolingowych oraz kosztów bezpośrednich poprzez outsourcing obsługi floty i centralizację coraz większego wolumenu zakupów.

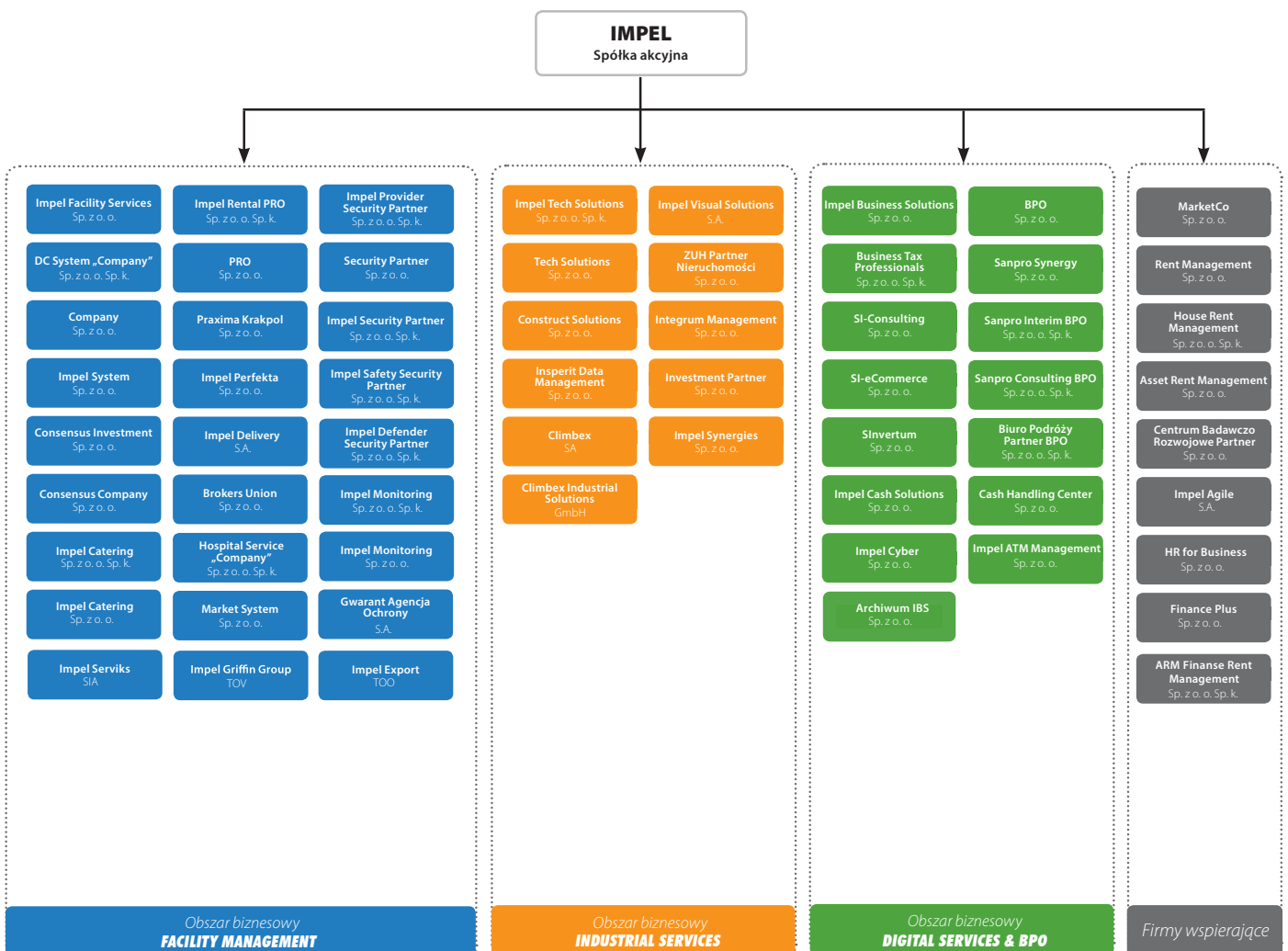
## PION HANDLOWY

Pion Handlowy konsekwentnie wdrażał swoją strategię opartą na 4 filarach:

- segmentacji,
- prospektingu,
- sprzedaży pakietowej,
- efektywności ekonomicznej.

### Schemat organizacyjny Grupy Impel

(stan na 31.12.2018 roku)



Poniższy schemat ukazuje wyspecjalizowane spółki Grupy Impel podzielone w ramach Obszarów Biznesowych, stanowiących kompletną ofertę usługową.

Obszary biznesowe

Nadzór korporacyjny ISA





## AKTYWNY DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

W prowadzeniu działalności Grupy Impel niezmiernie ważni są kluczowi interesariusze. Mają oni bardzo istotny wpływ na funkcjonowanie firmy oraz pozostają pod dużym wpływem naszych działań. Podstawą identyfikacji i selekcji była definicja interesariusza jako podmiotu, który wpływa na Grupę Impel i na którego oddziałuje swoją działalnością Grupa.

**Zależy nam na budowaniu partnerskich relacji opartych na zaufaniu i długotrwałej współpracy. Aby budować takie relacje, prowadzimy z naszymi interesariuszami regularny, transparentny dialog.**



### PRACOWNICY

pracownicy etatowi, współpracownicy, stażyści, praktykanci, studenci, potencjalni pracownicy, pracownicy podwykonawców

## ANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY

rekrutacje, spotkania wewnętrzne, wewnętrzny Intranet – Impelnet dla pracowników, blog pracowniczy, wewnętrzne publikacje, platforma szkoleniowa, eventy wspierające zdrowy styl życia



### KLIENCI

klienci instytucjonalni, partnerzy biznesowi, podwykonawcy, dostawcy, lokalna administracja samorządowa, administracja rządowa

spotkania biznesowe na potrzeby przedstawiania ofert handlowych, realizacji umów i podniesienia jakości świadczonych usług, badanie satysfakcji klienta, telefoniczne Centrum Obsługi Klienta, strona www, kanały komunikacji: LinkedIn, YouTube, Twitter, katalogi, ulotki, karty produktowe, film wizerunkowy, filmy produktowe, konferencje, targi, prasa ogólnopolska i branżowa



### SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

mieszkańcy i władze samorządowe i rządowe, media, szkoły wyższe, pracownicy naukowcy, organizacje branżowe

realizacja projektów sponsoringowych oraz darowizn, budowanie partnerstw, realizacja wspólnych projektów, organizacja programów stażowych, wywiady, komentarze ekspertów, oznakowanie miejsc realizacji usług



### INWESTORZY

akcjonariusze, domy maklerskie, inwestorzy instytucjonalni i indywidualni w tym fundusze inwestycyjne

publikowanie raportów bieżących, publikacja raportów okresowych połączonych z prezentacją wyników finansowych, okresowe spotkania z analitykami i zarządzającymi funduszami, telekonferencje, komunikacja poprzez stronę internetową: [www.impel.pl/notowania-na-gpw.php](http://www.impel.pl/notowania-na-gpw.php)



## G.2.2. Systemy zarządzania w spółkach Grupy Impel

Działalność GI opiera się na wzajemnym zrozumieniu i spełnianiu wymagań naszych klientów.

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

### WYKAZ POSIADANYCH CERTYFIKATÓW

Systemy Zarządzania Jakością

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Agrobud BHP S.A.; certyfikat z terminem ważności do 08.05.2019 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.; certyfikat z terminem ważności do 23.09.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Tech Solutions Sp. z o.o., Sp.k.; certyfikat z terminem ważności do 28.05.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o. Sp.k. Praxima Krakpol Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2021 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 19.01.2022 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 02.10.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Monitoring Sp. z o.o., Sp. k. . ; certyfikat z terminem ważności do 21.06.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. .; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Climbex S.A. .; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2020 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Synergies Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 07.09.2021 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 23.09.2021 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Monitoring Sp. z o.o., Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 21.06.2021 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 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 02.10.2021 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla dla Impel Business Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 r.

## **Branżowe Systemy Zarządzania**

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

Certyfikat IRATA ważny do 07-01-2021

## **Systemy Zarządzania Środowiskowego**

Certyfikat ISO 14001:2015 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o. sp.k. Praxima Krakpol Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 31.07.2020 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 14001:2015 dla Climbox S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2020 r.

## **System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy**

Certyfikat PN-N 18001:2004 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 11.03.2021 r.

Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Impel Facility Services Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 11.03.2021 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 27001:2017 dla Impel Safety Security Partner Sp. z o.o. Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Defender Security Partner Sp. z o.o. Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2020 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Cash Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 09.07.2021 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Provider Security Partner Sp. z o.o., Sp. k. ; certyfikat z terminem ważności do 02.10.2021 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Facility Services Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 23.09.2021 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Business Solutions Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Gwarant Agencja Ochrony S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 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 Skazaenia Biologicznego Tekstyliów**

Certyfikat PN-EN 14065:2005 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o. Sp.k. Praxima Krakpol Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 22.08.2019 r.





### G.2.3. Audyt wewnętrzny

Dział Audytu Wewnętrznego Grupy Impel zajmuje się oceną zgodności działań operacyjnych jednostek gospodarczych - spółek Grupy 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.

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 Grupy 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 zatrudnianych na różnych szczeblach osób dodatkowe informacje tak, jak m.in.: zadowolenie z pracy, efektywność, poziom zarządzania personelem, majątkiem firmy, które następnie przekazywane są, w postaci odpowiednich wniosków, do poszczególnych pionów zarządczych.

**2017**

**11** audytów  
zatrudnienia

**4** audyty jednostek  
samodzielnych

**2018**

**15** audytów  
zatrudnienia

**3** audyty jednostek  
samodzielnych



## **G.3. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM SPOŁECZNYM I ŚRODOWISKOWYM**

### **G.3.1. i G.3.2. Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym**

#### **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 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 GI umożliwia swoim pracownikom udział w programach rozwojowo-szkoleniowych, zdrowotnych (prywatna opieka medyczna), ubezpieczeniowych (grupowe ubezpieczenie na życie, NNW, ubezpieczenia turystyczne, domów i mieszkań, i inne).

W 2017 ze względu na zmianę programu ubezpieczeń przystąpiło do niego ok. 17 tysięcy osób. Liczba ta stale rośnie, w 2018 roku przystąpiło do programu ubezpieczeń kolejne 2835 osób. Ponadto pracownicy i współpracownicy Grupy Impel mogą korzystać z programów wspomagających zdrowy tryb życia takich jak karty Multisport.



#### **dni zdrowia**

W trzecim kwartale 2018 roku został uruchomiony profilaktyczny program prozdrowotny przygotowany specjalnie dla pracowników Grupy Impel – **Dni Zdrowia**. Celem programu jest zwiększenie świadomości w zakresie profilaktyki zdrowotnej, ergonomii pracy, zdrowego stylu życia oraz umożliwienie dostępu do ekspertów oraz konsultacji zdrowotnych w miejscu pracy. **Program cieszył się wśród pracowników bardzo dużym zainteresowaniem, w niespełna 3 miesiące skorzystało z niego około 750 osób.**



## **RYZIKO 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 działania o charakterze innowacji procesowych i technologicznych zmniejszające udział kosztów pracy w całkowitym koszcie usługi.



### **WYJAZDY SERWISOWE**

kosztowne i zasobochłonne wyjazdy serwisowe do klientów zastąpiono zdalnymi pomiarami urządzeń poprzez GSM (Obszar Biznesowy Industrial Services)



### **OBSŁUGA PORTIERNI**

zamiast pracownika klucze na portierni wydaje automatyczny dyspozytor. Weryfikacja uprawnień do kluczy odbywa się za pomocą kart RFID lub skanera linii papilarnych (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management)



### **SPRZĄTANIE POWIERZCHNI PŁASKICH**

do tego celu wykorzystuje się autonomiczne maszyny i odkurzacze czyszczące typu iRoomba (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management)



### **MONITORING STANU WODY**

zamiast kilku pracowników kontrolujących stan wód na stopniu wodnym stosujemy 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 przez jedną osobę (Obszar Biznesowy Industrial Services/Facility Management)



### **MONITORING OBIEKTÓW**

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 (Obszar Biznesowy Facility Management)





## **RYZYKA ZWIĄZANE Z LEGISLACJĄ ORAZ ZMIANAMI W INTERPRETACJI PRZEPISÓW PRAWA**

Grupa Impel, ze względu na charakter oferowanych usług jest silnie ekspozycja na ryzyko związane ze zmianą przepisów prawnych i zmianą interpretacji prawa. Duża część ryzyk Grupy Impel jest związana z wzajemnym oddziaływaniem trzech elementów:

- Nierównowagi między zamawiającymi a wykonawcami w zamówieniach publicznych
- Faktem zatrudnienia znacznej ilości pracowników
- Presji cenowej na rynkach, na których działa Grupa Impel

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:

- 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))
- Projekt ustawy - Prawo zamówień publicznych <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12320355>
- Ustawę o pracowniczych planach kapitałowych <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12308305>)
- Trudne do przewidzenia zmiany w prawie pracy, w szczególności nowy Kodeks Pracy
- Zmiany przepisów podatkowych.

## **RYZYKA ZWIĄZANE ZE ZMIANĄ INTERPRETACJI PRAWA**

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

Dotyczy to m.in.:

- 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, ponieważ dotyczą historycznych stanów faktycznych, co uniemożliwia przedsiębiorcom dostosowanie się do zmian.



## G.4. ZARZĄDZANIE ETYKĄ

### G.4.1.

**Grupa Impel przywiązuje szczególną uwagę do przestrzegania i stosowania w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych zasad i standardów etycznych. Przyjmuje Kodeks Etyki Praktyk Biznesowych, jako zbiór podstawowych wartości i zasad zarządzania przedsiębiorstwem, którymi kieruje się przy prowadzeniu swojej działalności gospodarczej. Zasady te wynikają z misji i wizji Grupy Impel.**

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, 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 kultuwowania 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 oczekiwania stosowania zasady *fair play* w rywalizacji biznesowej. Szerszy kontekst funkcjonowania Grupy Impel w środowisku społecznym nakreślony jest natomiast poprzez zalecenie wspierania inicjatyw prospołecznych.

### WIZJA

Odpowiedzialny i zrównoważony rozwój Grupy Impel jest naszym celem. Partnerstwo, wzajemna uczciwość, szacunek, wspieranie kreatywności - to zasady naszego działania.

### MISJA

Obsługujemy kompleksowo procesy biznesowe i pomocnicze Klientów. Outsourcing tych procesów przynosi Klientom wymierne korzyści. Są one źródłem naszego wspólnego sukcesu.



## **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.





**II OBSZAR  
ŚRODOWISKOWY (E)**





## E.1. ZAANGAŻOWANIE GRUPY IMPEL W OCHRONĘ ŚRODOWISKA

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.

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 prośrodowiskowych technologiach sprzątania.

Grupa Impel jako **największy** na polskim rynku **dostawca usług B2B**, współpracując ze swoimi klientami na zasadach usługowego modelu działania posiada ograniczoną ilość infrastruktury własnej. Większość usług Grupy Impel (np. FM, techniczne utrzymanie nieruchomości, ochrona mienia, utrzymanie czystości, catering) wykonywana jest w obiektach klientów z wykorzystaniem instalacji, których właścicielami są nasi kontrahenci. **Grupa Impel**, w poczuciu odpowiedzialności za kwestie ochrony środowiska, **eksploatuje i rozwija** takie **technologie i procesy** realizacji usług, które **minimalizują negatywny wpływ na otoczenie**.

Sugerujemy naszym klientom rezygnację ze stosowania niebezpiecznych aerozoli i zastąpienie ich bezpiecznymi olejkami oraz atomizerami.





## DEKALOG EKOLOGICZNY

NAWET NAJMNIJSZA ZMIANA MA ZNACZENIE  
ZAWSZE ZACZYNAJ OD SIEBIE!

- 1 **Szacunek dla dostępnych zasobów** (wody, energii).
- 2 **Ograniczenie emisji** (ścieków, odpadów, hałasu):
  - ☞ autorskie, proekologiczne technologie;
  - ☞ materiały, sprzęt i urządzenia bezpieczne dla środowiska naturalnego.
- 3 **Zasada trzy razy bezpieczeństwo:**
  - ☞ bezpieczeństwo ludzi (pracowników, klientów);
  - ☞ bezpieczeństwo „materii” (sprzątanym powierzchni, używanym sprzętu);
  - ☞ bezpieczeństwo środowiska naturalnego.
- 4 **Segregacja** wszystkich wytworzonych odpadów.
- 5 **Eliminowanie** wytwarzanych odpadów niebezpiecznych.
- 6 **Ochrona powierzchni** (gleby, zbiorników wodnych, kanalizacji deszczowej) **przed ściekami** w trakcie świadczenia usług.
- 7 **Nadzór** nad wytwarzanymi ściekami przemysłowymi.
- 8 **Technologie z ograniczoną ilością chemii.**
- 9 **Nadzór** nad stosowaniem wszystkich środków chemicznych.
- 10 **Identyfikacja powierzchni** pozwalająca na:
  - ☞ ograniczenie niepotrzebnych zabiegów;
  - ☞ dobór właściwych preparatów.

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 szorwarek, którymi można pracować bez zastosowania chemii.

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.

Na następujących stronach przedstawiamy całościowe podejście do kwestii ekologii, wspólne dla wszystkich podmiotów działających w Grupie Impel, które jako istotne środowiskowo zagadnienia, monitorowane są na bieżąco przez podmioty, których 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 sprzątnia spółka IFS dodatkowo wdrożyła Zintegrowaną Politykę Jakości, BHP, Ochrony Środowiska i Bezpieczeństwa Informacji.

### **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, 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

Spółka Impel Facility Services to firma świadcząca usługi, która nie prowadzi instalacji w myśl przepisów ustawy Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2001 Nr 62 poz.627, art. 3 ustęp 3, 6, 31). W związku z tym, nie dotyczą jej obowiązki uzyskania pozwolenia na wytwarzanie odpadów (ustawa Prawo ochrony środowiska art. 180 i art. 180a).

- Zgodnie z ustawą o odpadach (Dz.U.2013 poz. 21, 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.

## ŚCIEKI PRZEMYSŁOWE

Impel Facility Services Sp. z o. o. nie ma pozwolenia wodno-prawnego, więc korzysta z instalacji klientów, u których wykonuje usługi. Impel wytwarza ścieki przemysłowe (art. 3 ustęp 38a, 38b, 38c ustawy Prawo ochrony środowiska), które pod warunkiem spełniania 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.

• Zgodnie z art. 75 ustęp 1 punkt 1 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 unieszkodliwiania. 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.

• Zgodnie z art. 50 punkt 1 ustęp 5e ustawy o odpadach, spółki Impel są zobowiązane do uzyskania wpisu do rejestru marszałka województwa, jako wytwórcy odpadów obowiązani do prowadzenia ewidencji.

## DZIAŁANIA OGRANICZAJĄCE:

- **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**



## **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 przelewowo. Ściek surowy trafia do pierwszego, gdzie następuje samoczynne wytrącanie się zawiesin 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.

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 korzysta z technologii 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 zagadnienia doboru ilości środków piorących do zmiennego (zależnego od czasu trwania kontraktów) tonażu oraz utylizacji niezużytych resztek wraz z pojemnikami, Grupa Impel pozostawia w gestii starannie dobranych dostawców posiadających certyfikaty ISO. Nie znaczy to jednak, że Grupa Impel ogranicza swoje działania do zakupu technologii. Aby mieć pewność, że pozyskiwane środki i materiały spełniają normy i odpowiadają oczekiwaniom klientów, przeprowadza cykliczne audyty u najważniejszych dostawców, podczas których sprawdzane jest przestrzeganie norm, sposób przygotowania czy magazynowania produktów oraz posiadane certyfikaty.

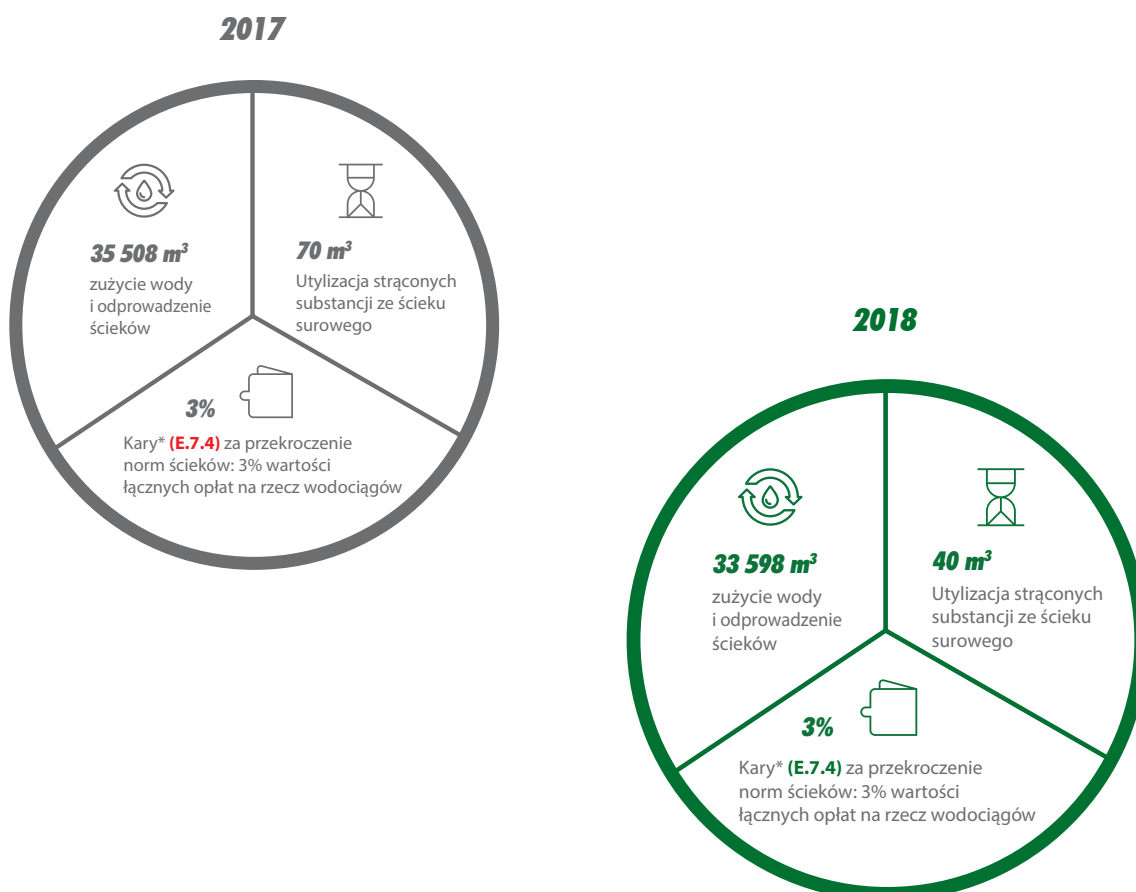


## EKOLOGIA W PRALNICTWIE: WODA, ŚRODKI CHEMICZNE, ODPADY, ENERGIA

Spółki Grupy Impel, które są właścicielami instalacji z punktu widzenia całej organizacji, aktywnie działają 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.

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.



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



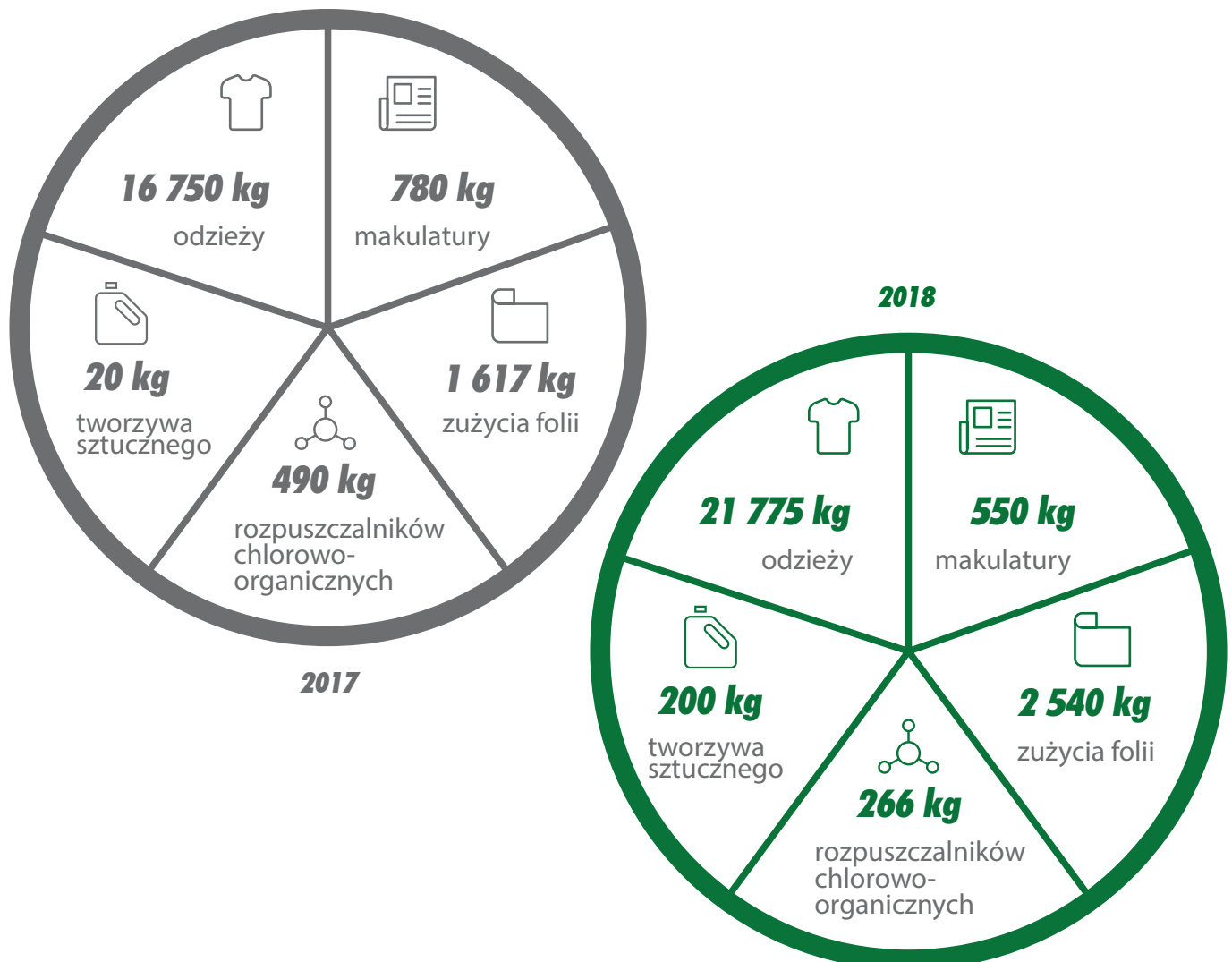
W pralniach Grupy Impel zwracamy uwagę na emisję spalin, optymalizując parametry kotłowni.

### WSKAŹNIK E.3.3 - 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.







## **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.

W trosce o ekologię spółka Impel Catering zamierza w najbliższych latach wdrożyć procedury pozwalające na obniżenie zużycia prądu i wody, a także kontynuować świadomą politykę dobierania dostawców ze szczególnym uwzględnieniem bioróżnorodności przy kontraktowaniu środków spożywczych.

### **Spółka Impel Catering, realizując proekologiczną postawę, podjęła decyzje biznesowe, których efektem jest rezygnacja z tańszych, bardziej obciążających środowisko opcji:**

- Zamiast znacznie tańszych, szkodliwych dla środowiska zamienników stosuje ekologiczne preparaty DDD firmy VACO
- Ilość generowanych odpadów redukowana jest poprzez zakup chemii w opakowaniach zwrotnych
- Wykorzystywanie zmywarek kapturowych (odzysk wody)
- Odstożniki - oczyszczanie ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej

### **Wskaźnik E.2 - Ilość aut LPG/flota cateringowa łącznie**





## **EKOLOGIA W CZYSZCZENIU PRZEMYSŁOWYM SKUTKI TECHNOLOGII BLABO DLA ŚRODOWISKA**

Wyróżniającym się proekologicznym podmiotem Grupy Impel jest **spółka Climbex**, która zajmuje 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. Climbex wspiera przedsiębiorstwa we wdrażaniu jak najefektywniejszych sposobów zapobiegania i ograniczania emisji zanieczyszczeń do środowiska naturalnego. Stosuje bezpieczne metody czyszczenia przemysłowego, ewakuacji odpadów stałych i mokrych, wykorzystuje innowacyjne technologie (np. BLABO), wspiera odzysk materiałów, czy odpowiednio zabezpiecza i utylizuje szkodliwe substancje.

Przy usługach czyszczenia zbiorników dla przemysłu rafineryjnego Climbex 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.

### **DZIAŁALNOŚĆ PROEKOLOGICZNA W GRUPIE IMPEL**



#### **SZKOLENIA**

Szkolenie i motywowanie personelu wykonującego usługę, zwiększające świadomość i właściwe postrzeganie synergii pomiędzy technologią a efektywnymi metodami ograniczania emisji substancji szkodliwych.



#### **WSPARCIE**

Wspieranie klienta w realizacji jego polityki i systemów wartości definiujących odpowiedzialność przedsiębiorstwa za ochronę środowiska naturalnego.



#### **OPTIMALIZACJA**

Optimalizacja procesów kontroli produkcji odpadów oraz ich sprawna ewakuacja i utylizacja.



**III OBSZAR  
PRACOWNICZY I ŚRODOWISKOWY (S)**



## **S.2. POZIOM ZATRUDNIENIA I POZIOM WYNAGRODZEŃ**

**Pracownicy są kluczowym ogniwem funkcjonowania Grupy Impel, ponieważ ludzie są jej siłą. Grupa tworzy przyjazne środowisko pracy i przestrzeń dla kreatywnych rozwiązań. Oferuje pomoc w rozwijaniu kompetencji oraz rynkowe wynagrodzenie.**

Jednym z kluczowych założeń Grupy Impel jest stworzenie zespołu ludzi, którzy wspólnie z zaangażowaniem realizują przyjęte cele biznesowe. Dbałość o wzajemne relacje, o bezpieczeństwo pracowników, równowagę między pracą a życiem prywatnym jest naszym priorytetem w relacji z pracownikami.

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 poddyktowana zaangażowaniem, determinacją i otwartością pracownika. Realizujemy procesy badania potencjału pracowników branych pod uwagę pod kątem np. awansu zawodowego. Zapraszamy do współpracy nie tylko kandydatów już ugruntowanych na rynku zawodowym, ale również młodych, utalentowanych ludzi, którym poprzez organizację programów stażowych, 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. W procesach rekrutacji pracowników administracyjnych bazujemy na modelach kompetencyjnych, starając się jak najlepiej dopasować kandydatów do kultury organizacyjnej firmy.

**Cenimy ludzi proaktywnych, innowacyjnych, otwartych na zmiany i wyzwania zawodowe, zorientowanych na klienta, odpowiedzialnych i samodzielnych, ale także potrafiących pracować zespołowo.**







Pozyskiwanie pracowników liniowych na potrzeby spółek Grupy Impel prowadzi wyspecjalizowana spółka rekrutacyjna – Sanpro Consulting, która dzięki sieci własnych oddziałów oraz innym działaniom rekrutacyjnym realizuje ok. 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 bezpośrednio 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 zmieniającą się okoliczności.



Grupa Impel nie posiada sformalizowanej polityki wynagrodzeń. Do zarządzania tym obszarem stosowany jest zbiór procedur określających przyznawanie i wypłatę wynagrodzeń stałych i 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.





## S.2.1, S.2.6

Na polskim rynku B2B usługi pod marką Impel wykonuje około 45 000 pracowników i współpracowników. Bezpośrednie zatrudnienie w spółkach Grupy Impel to ponad 22 tysiące pracowników.

Jednak ze względu na charakter pracy w usługach (często nietypowe godziny i niepełny wymiar czasu pracy) przekłada się to łącznie na ponad 15 tysięcy etatów. Przez blisko 30-letnią obecność 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. **Impel zaktywizował zawodowo tysiące osób niepełnosprawnych**, z których znaczna większość nadal pozostaje zatrudniona przy realizacji kontraktów. Wkład Grupy Impel w rozwój zawodowy osób niepełnosprawnych był zauważany i wielokrotnie nagradzany m.in. w formie przyznawania takich nagród, jak **Lodołamacze**.

Obecnie, korzystając zarówno z wielu lat doświadczeń z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, jak i wykorzystując potencjał infrastruktury przygotowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych z wykorzystaniem pomocy publicznej Grupa Impel nadal poszerza grono pracowników i współpracowników o duży odsetek osób niepełnosprawnych, utrzymując ich aktywność na polskim rynku pracy i zapewniając ich rozwój zawodowy. Jako podmiot aktywizujący zawodowo znaczną liczbę osób niepełnosprawnych, Grupa Impel w swoich spółkach posiada wypracowane i uregulowane stosownymi zarządzeniami procedury pomocy indywidualnej skierowane 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.

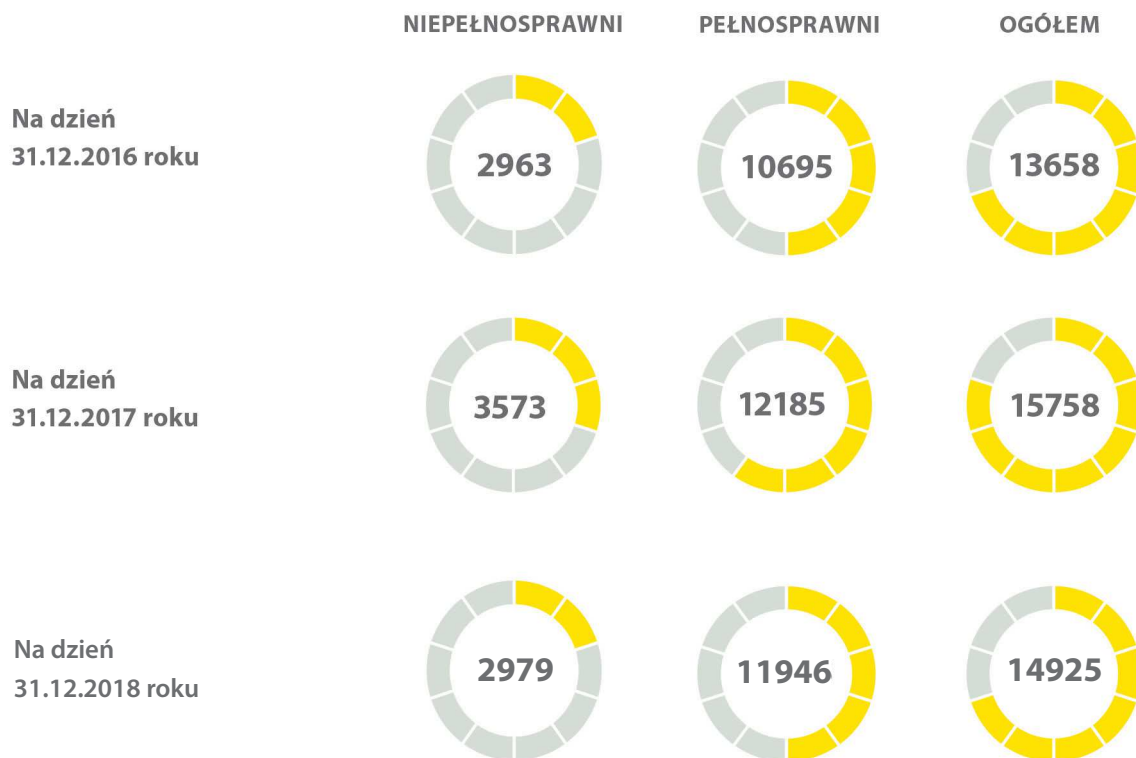






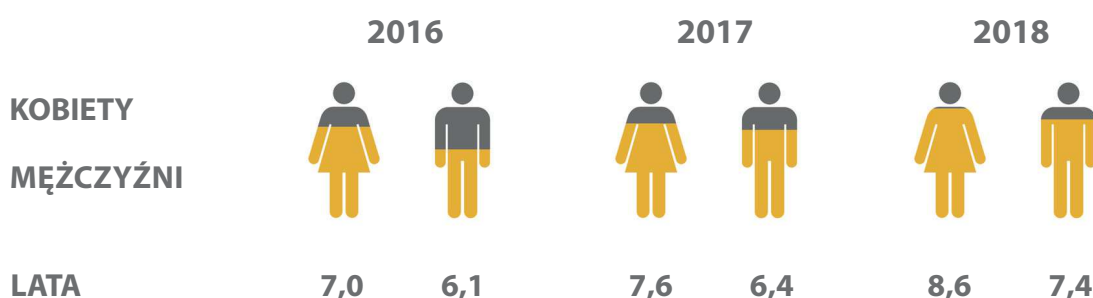
# ZATRUDNIENIE W ETATACH

S.2.1, S.2.6





## STAŻ W GRONIE KADRY MENEDŻERSKIEJ



Z perspektywy blisko 30-letniego funkcjonowania w branży usług **B2B Grupa Impel** przywiązuję dużą wagę do **umiejętnego wykorzystywania wiedzy** doświadczonych menedżerów. Dlatego jednym z monitorowanych wskaźników jest staż pracy w gronie kadry menedżerskiej. Klasyfikacja Stanowisk Pracy posłuży do budowania transparentnych narzędzi zarządzania zasobami ludzkimi m.in.: poprzez możliwość kwalifikacji stanowisk pracy do poszczególnych poziomów zarządzania, budowania ścieżek karier czy programów rozwoju zawodowego. W związku z przyjęciem KSP na nowo zdefiniowano element „grono kadry menedżerskiej” we wskaźniku „Staż pracy w gronie kadry menedżerskiej”. Jako kadrę menedżerską do badania wskaźnika przyjęto poziomy stanowisk od A do E zawierające stanowiska dyrektorskie oraz menedżerskie.

**W pierwszym kwartale 2018 roku w Grupie Impel została wprowadzona Klasyfikacja Stanowisk Pracy (KSP) dla pracowników administracyjnych. Wprowadzenie KSP doprowadziło do ujednoczenia i standaryzacji podziału stanowisk we wszystkich spółkach GI.**





## S.3. RELACJE ZE STRONĄ PRACOWNICZĄ I WOLNOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

**Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, Grupa Impel podejmuje dialog z wybraną radą przedstawicieli pracowników.**

W 2018 roku Impel SA prowadziła rozmowy ze związkami zawodowymi dotyczące kwestii warunków pracy i płacy pracowników, a spotkania zarządu z organizacjami związkowymi dotyczyły Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych oraz bieżącej współpracy pracodawcy ze związkami zawodowymi. Grupa Impel nie zidentyfikowała przypadków, w których może dochodzić do naruszenia lub może występować poważne ryzyko naruszenia prawa swobody, zrzeszania się i prawa do sporów zbiorowych. Bardzo poważnie podchodzimy też do dialogu i współpracy z organizacjami związkowymi.

W Grupie Impel działa 27 organizacji związkowych. Jako przedsiębiorstwo usługowe GI dba o relacje z pracownikami. W tak dużej organizacji zatrudniającej liczne grupy pracowników realizujących zadania w placówkach klientów zdarzają się wątki o charakterze sporu z pracodawcą. Pomimo tego, że są one nieliczne każdorazowo uruchamiana jest stosowana procedura mająca na celu rozpoznanie sytuacji i wyjaśnienie jej na gruncie merytorycznym. Od czasu rozpoczęcia działalności, jak dotąd w żadnej procedurze nie przerabialiśmy kolejnych etapów ustawy o rozwiązywaniu sporów zbiorowych, ponieważ już na etapie postulatów zawierane były porozumienia.

Wart podkreślenia jest fakt, że w prawie 30-letniej działalności spółki Grupy Impel wielokrotnie dokonywały przyjęć byłych pracowników swoich klientów w myśl art. 23'kp., dbając o to aby neutralizować 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.





## S.4. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY

**Bezpieczeństwo i higiena pracy są istotnym elementem w prawidłowym funkcjonowaniu Grupy Impel jako odpowiedzialnego pracodawcy. Czujemy się odpowiedzialni za naszych pracowników, dlatego wdrażamy najwyższe standardy i nieustannie podnosimy poziom kultury bezpieczeństwa. Naszą ambicją jest tworzenie środowiska pracy, które jest bezpieczne, sprzyja ochronie zdrowia i zapobiega wypadkom, obrażeniom i chorobom zawodowym.**

Zagadnienia BHP są istotną częścią bieżącej działalności Grupy Impel: 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.

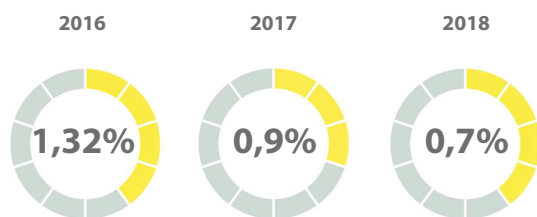
Rozumiejąc świetnie specyfikę działalności usługowej na rynku B2B oraz jej konsekwencje dla codziennych prac operacyjnych, już podczas negocjacji przedkontraktowych staramy się zagwarantować pracownikom dostęp do toalet, wody pitnej, szatni, warunków do spożycia posiłków, przechowywania maszyn i urządzeń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



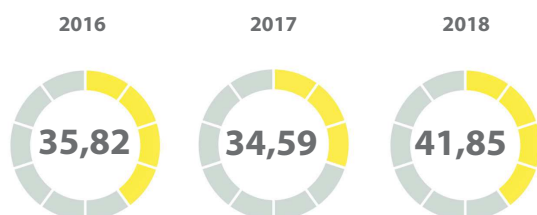
## Przedstawiciele komórek BHP Grupy Impel współpracują ze służbami BHP kontrahentów. W przypadku, gdy w danym obiekcie jednocześnie wykonują czynności różni wykonawcy, spisywane są porozumienia i wyznaczani są koordynatorzy BHP.

Prowadzone są rejestry zdarzeń wypadkowych, a także zdarzeń potencjalnie wypadkowych, w celu stosowania profilaktyki zapobiegającej wypadkom. Spółki wykonują też wymagane sprawozdania statystyczne dla Głównego Urzędu Statystycznego. 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 oraz podnosić poziom bezpieczeństwa pracy. Monitorowanie spraw BHP odbywa się poprzez ciągłe audytowanie i doskonalenie procedur ISO.

Częstotliwość wypadków dla GI (S.4.2)



Ciężkość wypadków dla GI (średnia dni nieobecności/zwolnienia-przypadająca na jeden wypadek; S.4.5.)



Aby przybliżyć naszym pracownikom dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa, promujemy w atrakcyjny sposób obowiązujące zasady w postaci plakatów wywieszanych m.in. na tablicach informacyjnych na terenie firmy, w postaci ulotek i informacji zamieszczanych w firmowym Intranecie – Impelnet.

### 11 PRZYKAZAŃ BHP – NIE TYLKO DLA ORLÓW

- PRZECIĘTNY PRACOWNIK MÓWI:**

Winter is coming... Poniżej 18° Celsjusza ciepła nie walczymy o wzrost PKB.

W pracy często wciśkaj: Uruchom ponownie. Zalecany 5 minutowy restart pracownika co godzinę.

I z Ciebie może być Szczęsny! Masz prawo do 15 min w szatni.

40 cm do 75 cm dzieli Cię od Narnii.

Jesteś jak Kopernik, o obrotach swego ciała decydujesz Ty! To się nazywa praca na pełnych obrotach.

Sięgaj gdzie wzrok nie sięga, ale siedź nie wyżej niż 40-50 cm nad ziemią.
- PRACOWNIK BHP MÓWI:**

W biurze musi być co najmniej 18° Celsjusza.

Prawo do 5 min przerwy po każdej przepracowanej godzinie przy komputerze.

Pracownikowi zatrudnionemu na umowę o pracę przysługują 15 min przerwy w ciągu 8 godzin pracy, o ile pracuje co najmniej 6 godzin na dobę.

Odległość między pracownikiem a monitorem powinna wynosić od 40 cm do 75 cm.

Krzesło jako element stanowiska pracy przy monitorze ekranowym powinno być stabilne z podstawą minimum 5-podporową, na kółkach z możliwością obrotu 360° wokół osi pionowej.

Krzesło z możliwością regulacji wysokości siedzenia w zakresie 40-50 cm, licząc od podłogi.
- Nie wbijaj tak w ekran. Odchylenie w normie od 5° w przód do 30° w tył zalecane!

Możliwość regulacji wysokości oparcia oraz regulacja pochylecia oparcia w zakresie 5° do przodu i 30° do tyłu.
- W pracy twardo stąpaj po ziemi!

Na życzenie pracownika, a także gdy wysokość krzesła uniemożliwia pracownikowi płaskie, spoczynkowe ustawienie stóp na podłodze, stanowisko pracy należy wyposażyć w podnóżek.
- Do ferii zimowych daleko, a Tobie w głowie zimowe szaleństwo? Ze środkiem gaśniczym nie poszalejesz. Jedna jednostka środka gaśniczego starczy jedynie na 100m<sup>2</sup> sztucznego stoku.

Jedna jednostka masy środka gaśniczego 2 kg (lub 3 dm<sup>3</sup>) zawartego w gaśnicach przypada na każde 100 m<sup>2</sup> powierzchni strefy pożarowej w budynku, niechronionej stałym urządzeniem gaśniczym.
- UWAŻAJ!** Twój zapak do pracy może wywołać pożar. Najbliższa gaśnica znajduje się od ciebie w odległości najdalej 30 m.

Odległość z każdego miejsca w obiekcie, w którym może przebywać człowiek, do najbliższej gaśnicy nie powinna być większa niż 30 m.
- Biały znak na zielonym - w razie pożaru ewakuuj się na zieloną trawę.

Biały znak na zielonym tie - punkt ewakuacyjny.



## S.5. ROZWÓJ I EDUKACJA

**Grupa Impel nieustannie się rozwija, a wraz z nią rozwijają się jej pracownicy. Jako pracodawca zapewniamy pracownikom dostęp do szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych (prowadzonych przez trenerów wewnętrznych), studiów oraz kursów językowych.**

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

- administracja niezarządzająca
- administracja zarządzająca
- handel
- operacje

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. 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.

Szczególną wagę przykładamy do 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 instruują, zapewniając jednocześnie dostęp pracowników liniowych do dokumentów czytelnie precyzujących zakres obowiązków oraz przyjęte standardy zachowania względem przedstawicieli klientów.





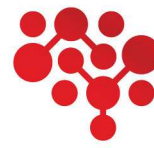


## CENTRUM SZKOLEŃ I ROZWOJU

W 2018 roku w Grupie Impel powstało Centrum Szkoleń i Rozwoju, które w danym roku przeszkoliło około 7000 osób, obsłużyło 250 wydarzeń rozwojowych np. szkolenia produktowe i technologiczne, szkolenia z rozwiązań innowacyjnych, menedżerskich, interpersonalnych, informatycznych, z obsługi aplikacji (np. i360), prawne i podatkowe oraz z zagadnień RODO. Centrum Szkoleń i Rozwoju koordynowało i monitorowało 77 systemów motywacyjnych.

W Grupie Impel 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 osiąganie celów biznesowych. Centrum Szkoleniowe działa według przyjętego statutu.

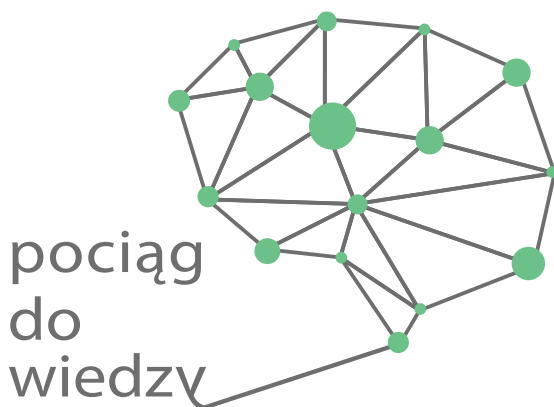


**Centrum Szkoleń**  
IMPEL GROUP

**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.

W IV kwartale 2018 roku został przygotowany program „Pociąg do wiedzy”, obejmujący kilkadziesiąt szkoleń e-learningowych, z których pracownicy Grupy Impel mogą korzystać w sposób otwarty, samodzielnie decydując o wyborze szkoleń z katalogu. Wdrożenie programu zaplanowano na styczeń 2019 roku.



**CO TO SĄ DANE OSOBOWE?**

Informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. Pamiętajmy, że pewne rodzaje danych osobowych są przetwarzane w niemal każdej firmie: dane pracowników czy dane osobowe gości znajdujących się w budynku. Niezależnie od tego jakie dane osobowe przetwarzamy, jesteśmy zobowiązani prawidłowo je zabezpieczać, aby nie doszło do ich naruszenia zwanego incydem.

DANE OSOBOWE ZWYKŁE:	DANE OSOBOWE SZCZEGÓLNE M.IN.:
imię i nazwisko	dane genetyczne
PESEL	pochodzenie rasowe, etniczne
wykształcenie	poglądy polityczne, przekonania, przynależność do związków zawodowych
pleć	dane biometryczne: odciski palców rysy twarzy
adres zamieszkania	dane dotyczące zdrowia lub niepełnosprawności
prywatny numer telefonu	dane dotyczące seksualności lub orientacji seksualnej
	dane dotyczące wyroków skazujących oraz naruszeń prawa



**UWAGA!**

WSZYSTKIE INFORMACJE UMOŻLIWIAJĄCE IDENTYFIKACJĘ OSOBY FIZYCZNEJ STANOWIĄ DANE OSOBOWE

**MOŻNA WYRÓŻNIĆ TRZY GŁÓWNE GRUPY INCYDENTÓW.**

**INCYDENT UMYŚLNY:**

Kradzież danych i sprzętu, ujawnienie danych osobom nieupoważnionym. Świadome zniszczenie danych, włamanie do systemu informatycznego lub pomieszczeń. Kradzież danych i sprzętu, ujawnienie danych osobom nieupoważnionym.

**ZDARZENIE LOSOWE WEWNĘTRZNE:**

Np. awaria serwera, awaria komputera, awaria dysku, pomyłki informatyków, utrata danych.

**ZDARZENIA LOSOWE ZEWNĘTRZNE:**

Pożar, zalanie wodą utrata zasilania.



**CO NIE BĘDZIE INCYDENTEM?**

- Wgląd w dowód osobisty osoby, która chce wejść na teren budynku.
- Wskazanie imienia, nazwiska, stanowiska i służbowego numeru telefonu współpracownika osobom zainteresowanym.

**CO BĘDZIE INCYDENTEM?**

- Udzielenie informacji zawierającej dane osobowe osobie fizycznej (np. infolinia, poczekalnia, portiernia, biuro przepustek)
- Żądanie od klienta okazania zbędnych dokumentów
- Wpuszczenie na teren chroniony osoby nieupoważnionej
- Publiczna lista osób z imieniem i nazwiskiem upoważnionych do wejścia na teren zakładu pracy
- Pozostawienie bez nadzoru poufnych dokumentów np. wykazy osób upoważnionych do poboru kluczy plan ochrony, instrukcja ochrony.



- Niszczenie danych w sposób umożliwiający ich odtworzenie w łatwy sposób np. umieszczenie ich w koszu na śmieci
- Znalezienie dokumentów z danymi (w koszu, na drukarce, w sali konferencyjnej, w toalecie).



- Zapisywanie haseł (szczególnie w miejscach łatwo dostępnych)
- Zapisywanie danych osobowych na notatkach, karteczkach itp.
- Pozostawianie monitora obróconego w stronę klienta
- Niezablokowanie dostępu do komputera podczas przerwy
- Udostępnianie swojego hasła współpracownikom
- Zagubienie teczki np. z umowami Klientów
- Zaginięcie lub kradzież służbowego telefonu, komputera itp.



**UWAGA!**

**POD ŻADNYM POZOREM NIE NALEŻY:**

- Udostępniać nagrania z monitoringu podmiotom nieuprawnionym
- Pozostawiać przepustek oraz kluczy bez nadzoru
- Fotografować obiektu oraz stanowisk pracy (np. pracowników biurowych)
- Kopiować dowodów osobistych innych osób.

**INCYDENT NALEŻY ZGŁOSIĆ NIEWŁOČNIE PRZED UKOŃCZENIEM ZMIANY SVOJEMU PRZEŁOŻONEMU.**

W związku z wejściem w życie przepisów dotyczących RODO, czyli Rozporządzeń Ogólnych o Ochronie Danych Osobowych, przeprowadzony został program edukacyjny. Szkolenia objęły pracowników wszystkich szczebli i przeprowadzane były w formie szkoleń tradycyjnych, warsztatów, wykładów, szkoleń e-learningowych oraz broszur informacyjnych.



## KOMUNIKACJA Z PRACOWNIKAMI

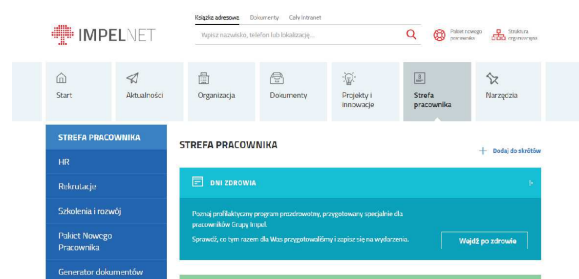
Szczególną rolę w Grupie Impel pełni komunikacja wewnętrzna, która sprzyja nie tylko informowaniu pracowników o zmianach organizacyjnych, powiększaniu ich wiedzy o usługach Grupy Impel, ale też ich motywowaniu.

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

**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).

**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 angażują się w kluczowe projekty biznesowe.



**TABLICE INFORMACYJNE** w siedzibach firmy - zamieszczanie informacji na tablicach ogłoszeń

**KOMUNIKATY** bieżące wysyłane do wszystkich pracowników administracyjnych

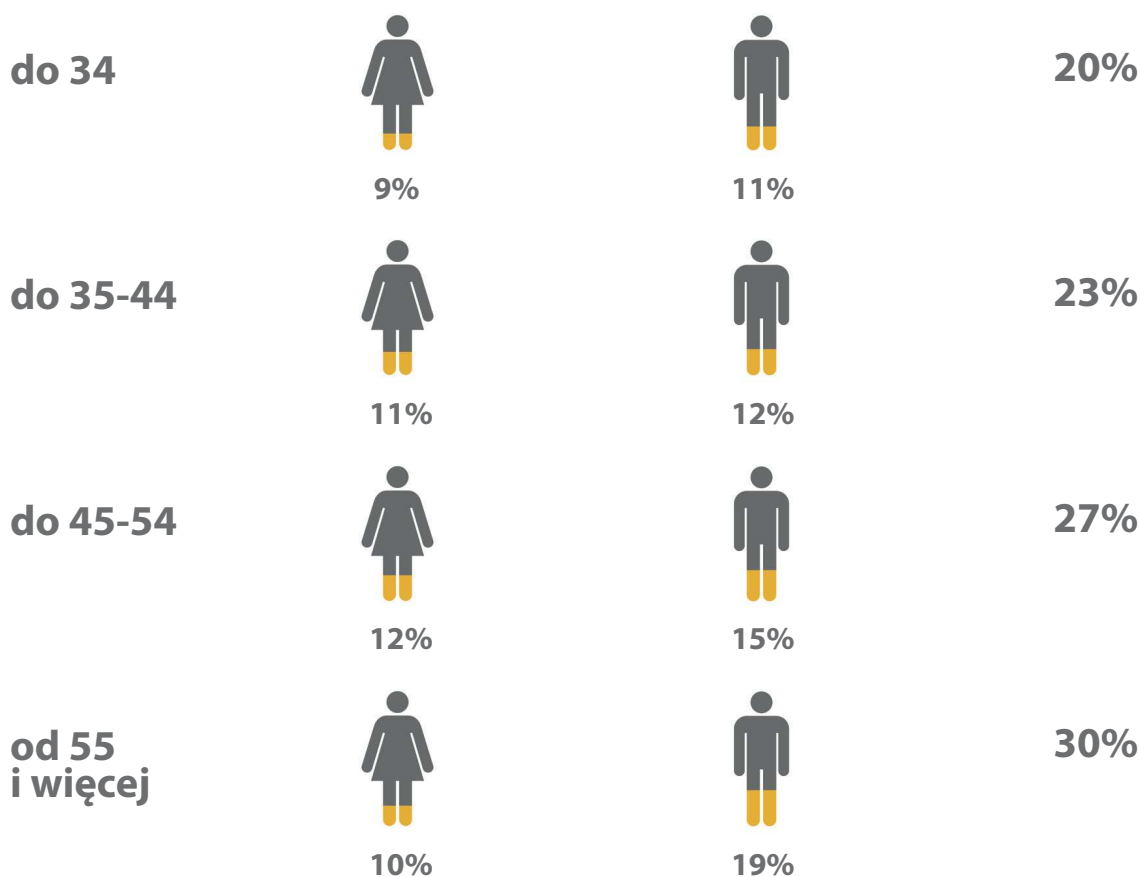




## S.6. ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ S.7. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA S.8. PRACA DZIECI I PRACA PRZYMUSOWA

Grupa Impel w strukturach licznych spółek działających pod wspólną marką parasolową współpracuje z dużą liczbą osób. Przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo, płeć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny - w każdej roli: pracownika, współpracownika, dostawcy, klienta, akcjonariusza, członka społeczności lokalnej. Zasada ta jest dla nas fundamentem działań odzwierciedlonym m.in. w brzmieniu naszej misji i wizji.

**OGÓŁEM %**      **KOBIETY 42%**      **MĘŻCZYŹNI 58%**      **SUMA 100%**



**Grupa Impel przywiązuje dużą wagę do zarządzania różnorodnością. Ma świadomość, że różnorodna kadra to wartość dla firmy.**

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

2016

2017

2018

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

2016

2017

2018





### S.6.1. i S.6.2. Zapobieganie mobbingowi

Grupa Impel dba o to, aby żaden pracownik niezależnie od zajmowanego szczebla w hierarchii nie mógł stosować mobbingu, ani jakichkolwiek pośrednich lub bezpośrednich praktyk dyskryminujących wobec innego pracownika. W Grupie reguluje ten obszar Polityka Antymobbingowa. Oprócz obowiązującej Polityki w ramach edukacji pracowników każdy zobowiązany był do odbycia e-learningowego szkolenia z zakresu zapobiegania mobbingowi i dyskryminacji. Podobnie jak w latach poprzednich, w 2018 roku zgłoszenia mobbingowe zostały bardzo dokładnie zbadane przez komisję. W toku prowadzonych postępowań nie wykazano znamion mobbingu, jednakże profilaktycznie zostały przeprowadzone m.in. rozmowy dyscyplinujące.

Grupa Impel gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi. Przestrzega zakazu pracy dzieci poniżej 16 roku życia, pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego oraz znieważania, a także zakazu dotyczącego molestowania seksualnego, a miejsce pracy uznaje za wolne od tego typu praktyk. W Grupie Impel nie zidentyfikowano przypadków naruszenia praw człowieka, pracy dzieci lub pracy przymusowej, w tym również u podwykonawców. Nie wpłynęły żadne skargi w zakresie poszanowania praw człowieka.

#### ***Ilość zgłoszonych przypadków mobbingu S.6.2.***



#### **Cel Wewnętrznej Polityki Antymobbingowej.**

##### § 3

1. Priorytetowym celem prowadzenia WPA jest wspieranie działań sprzyjających budowaniu pozytywnych relacji między pracownikami.
2. Pracodawca podejmuje starania, aby środowisko pracy wszystkich zatrudnionych w osób było wolne od mobbingu oraz innych form przemocy.

3. Pracodawca nie akceptuje mobbingu, ani żadnych innych form przemocy.
4. Zobowiązuje się pracowników do niepodejmowania działań noszących cechy mobbingu oraz przeciwdziałania w przypadkach jego stosowania przez inne osoby.
5. Stwarzanie sytuacji zachęcających do Mobbingu bądź stosowanie Mobbingu może być uznane za naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych.



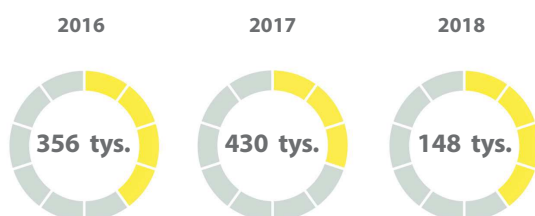
## S.9. SPOŁECZNOŚCI LOKALNE I ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

**Grupa Impel od początku swojej działalności angażuje się w działania o charakterze społecznym. Funkcjonując od lat w środowisku biznesu, uczestniczy w wielu inicjatywach i działaniach zmierzających do poprawy warunków funkcjonowania polskich firm.**

Włącza się w debaty na temat zarządzania i legislacji rynku pracy m.in.: podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego oraz promując aktywność obywatelską poprzez udział w inicjatywach takich organizmów gospodarczych jak Zachodnia Izba Gospodarcza - Pracodawcy i Przedsiębiorcy czy Pracodawcy RP.

W Grupie powołane jest stanowisko rzecznika prasowego/dyrektora Biura Komunikacji, który zarządza działalnością Public Relations Grupy Impel. Pracownicy Biura Komunikacji inicjują, organizują i koordynują działania mające na celu kształtowanie tożsamości i wizerunku firmy oraz prowadzą aktywną współpracę z mass mediami.

**Kwota wydatkowana na działalność charytatywną (S.9.4.)**



### S.9.4. DAROWIZNY

Uważamy, że osobom pokrzywdzonym przez los, zwłaszcza tym najmłodszym należy się szczególna pomoc i uwaga. Dlatego też wspieramy Fundację ProCuro działającą na rzecz zapobiegania wykluczeniom społecznym. Działalność fundacji koncentruje się na społecznej integracji dzieci niepełnosprawnych poprzez sztukę zgodnie z hasłem „Zmalujmy razem coś dobrego”. Pracownicy Grupy Impel w ramach wolontariatu angażują się w działalność ProCuro.



Fundacja  
Rozwoju  
Politechniki  
Wrocławskiej

fundacja  
**PROCURU**

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

### WIELOKULTUROWOŚĆ

W związku z osobistym zaangażowaniem Grzegorza Dzika, prezesa zarządu Impel S.A. i pełnieniem 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.



## S.9.5. SPONSORING

**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 przyczynić się do kultywowania partnerskich relacji między uczestnikami życia publicznego oraz kreowania atmosfery życzliwości i zaangażowanie w realizację wartości prospołecznych.

Dokumentem regulującym na poziomie Grupy Impel zagadnienia dotyczące sponsoringu jest Polityka sponsoringowa.

1. Grupa Impel wspiera działania sponsoringowe głównie w obszarach:
  - sportu, w szczególności aktywizacji sportowej dzieci i młodzieży,
  - kultury,
  - nauki oraz szkolnictwa, w szczególności na poziomie szkół wyższych,
  - zdrowia, w szczególności dzieci i młodzieży,
  - 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.

Zgodnie z założeniami Polityki sponsoringowej Grupy Impel wspieramy aktywizację sportową dzieci i młodzieży będąc jednym z fundatorów **Fundacji Kraina Siatkówki** (od 2019 Volley Wrocław). Fundacja we współpracy z Gminą Wrocław prowadzi program Vollemania polegający na krzewieniu zdrowego stylu życia oraz organizacji czasu pozalekcyjnego dla chłopców i dziewczynek z 28 szkół podstawowych na terenie Wrocławia. Podobny program we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego prowadzony jest w kilkunastu gminach Dolnego Śląska.



Nie unikam y 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 siódmy byliśmy partnerem równie prestiżowego wydarzenia ze świata sportu **Pucharu Świata w skokach narciarskich** w Zakopanym.

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 lat wspieramy koncert muzyki wiedeńskiej pod dyrekcją prof. Jana Ślęka, wybitnego dyrygenta, pedagoga i popularyzatora muzyki klasycznej.



## Grupa Impel z przekonaniem działa w lokalnych i ogólnopolskich organizacjach wspierających przedsiębiorczość.

Jesteśmy członkiem Zachodniej Izby Gospodarczej - Pracodawcy i Przedsiębiorcy i partnerujemy organizowanemu przez ZIG Dolnośląskim Gryfom – Nagrodzie Gospodarczej dla najbardziej innowacyjnych firm Dolnego Śląska. Wspieramy również nagrodę Wektory przyznawaną wybitnym osobowościom 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**.







## S.10. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

**Grupa Impel przestrzega zasad uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji. Wobec Grupy Impel, ani też wobec żadnej spółki z Grupy nie były podejmowane kroki prawne dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji. W relacjach partnerskich z naszymi dostawcami kluczowa jest dla nas zasada *fair play*.**

Grupa Impel jest partnerem dla wielu dostawców: producentów środków i sprzętu, maszyn, urządzeń, surowców oraz technologii, w tym informatycznych i telekomunikacyjnych. 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, dzięki czemu dostawcy Grupy Impel mogą mieć pewność, że składane przez nich oferty oceniane są na gruncie merytorycznym.

### Podstawowe cele Polityki Zakupowej:

1. Dostarczenie wszystkim spółkom Grupy Impel wiedzy o zasadach organizacji i realizacji procesów zakupowych w Grupie Impel oraz towarzyszących im regulacjach
2. Zapewnienie Grupie Impel maksymalnych korzyści płynących z centralizacji procesów zakupowych poprzez wymóg ich koordynacji przez Biuro Zakupów GI
3. Pozyskiwanie dla spółek Grupy Impel najlepszych warunków zakupu materiałów, usług, towarów, w tym towarów do odsprzedaży, we właściwym czasie, miejscu oraz w ramach ustalonego limitu kosztów, w sposób zgodny z Kodeksem Etyki dla Organizacji Zakupowej Grupy Impel i oczekiwaniami spółek GI
4. Wyznaczenie jednolitych standardów działania w ramach realizowanych w GI procesów zakupowych poprzez wprowadzanie obowiązujących w tym zakresie regulacji wewnętrznych
5. Określenie ról zaangażowanych w procesy zakupowe spółek GI oraz ich pracowników
6. Zapewnienie Biuru Zakupów GI posiadania pełnej informacji o realizowanych w GI zakupach w celu zarządzania procesami zakupowymi oraz przejęcia odpowiedzialności za ich efektywność i kontrolę związanych z nimi wydatków.



## S.12. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

**W 2018 roku Grupa Impel wdrożyła Politykę Zarządzania marką Impel oraz nową Księgę Identyfikacji Wizualnej marki Impel, wskazując tym samym jednoznacznie wyznaczony kierunek w zakresie budowania, rozwijania, pozycjonowania i komunikowania marki.**

Dodatkowo Księga Identyfikacji Wizualnej zawiera Zasady komunikacji promocyjnej. Dokument ten stanowi wytyczne do budowania wizerunku i kreowania komunikacji w perspektywie krótkoterminowej tj. 3 lat, a zatem do 2020 r.

Aby zapewnić stałą, spójną i wiarygodną informację o marce Impel dla wszystkich grup docelowych została ściśle określona bazowa architektura komunikacji.

Dodatkowo w Polityce zostały zawarte zasady stosowania Znaków Towarowych Impel.

Przeciwko Grupie Impel od początku jej funkcjonowania, czyli od prawie 30 lat nie były prowadzone postępowania administracyjne. Grupa nie otrzymała też żadnych kar za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z rzetelnością i etyką komunikacji marketingowej.





## S.13. OCHRONA PRYWATNOŚCI

### **Grupa Impel od czasu uchwalenia w 1997 roku ustawy o ochronie danych osobowych przestrzegała określonych w niej regulacji prawnych.**

W związku z rozpoczęciem obowiązywania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od 25 maja 2018 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie Ochrony Osób Fizycznych, w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) opracowane zostały w Grupie Impel nowe, zastrzone Polityki Ochrony Danych Osobowych. W spółkach zostali powołani inspektorzy ochrony danych i jednocześnie zgłoszeni do UODO. Wszyscy pracownicy przetwarzający dane osobowe zostali przeszkoleni w tym zakresie i posiadają stosowne upoważnienia.

W Grupie Impel nie odnotowano zdarzeń dotyczących wycieku lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych (klientów, pracowników). Nie toczyły się też przeciwko spółkom GI żadne postępowania administracyjne i nie nakładano kar finansowych za niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych.

**S.13.1.** W Grupie Impel nie odnotowano zdarzeń dotyczących wycieku lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych (klientów, pracowników).

**S.13.2.** Przeciwko żadnej ze spółek z Grupy Impel nie toczą się żadne postępowania administracyjne.

**S.13.3.** Na żadną ze spółek Grupy Impel nie nałożono kar za niezgodność z prawem i regulacjami w kwestiach związanych z ochroną danych osobowych.

0

- zdarzeń dotyczących wycieku danych osobowych
- postępowań administracyjnych przeciwko Grupie Impel
- kar za niezgodność z prawem w kwestiach związanych z ochroną danych osobowych

## **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 Climbex

##### 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

3.1.11. Polityka Ochrony Danych Osobowych:

- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel S.A.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Catering Sp. z o.o. S.K.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Company Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Safety Security Partner Sp. z o.o Sp.k
- Polityka Ochrony Danych Osobowych HR for Business Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Facility Services Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Monitoring Sp. z o.o. S.K.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Hospital Service Company Sp. z o.o. S.K.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Security Partner Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Security Partner sp. z o.o. S.K.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Defender Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Monitoring Sp. z o.o.
- Polityka Ochrony Danych Osobowych Impel Provider Sp. z o.o.

Impel S.A.  
ul. Ślężna 118  
53-111 Wrocław