



# 2020

**OŚWIADCZENIE GRUPY IMPEL  
NA TEMAT INFORMACJI  
NIEFINANSOWYCH**



**IMPEL**  
GROUP

# SPIS TREŚCI

## I OBSZAR ZARZĄDCZY (G)

Opis modelu biznesowego i strategicznych kierunków rozwoju	5
Strategiczne kierunki rozwoju Grupy Impel	5
Opis modelu biznesowego Grupy Impel	8
Ład zarządczy	10
Struktura zarządu i rada nadzorcza	10
Systemy zarządzania w spółkach Grupy Impel	13
Opis systemu kontroli wewnętrznej	15
Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym	16
Zarządzanie etyką	20

## II OBSZAR ŚRODOWISKOWY (E)

Zaangażowanie Grupy Impel w ochronę środowiska	22
Ekologia w sprzątaniu: woda, środki chemiczne, odpady, energia	23
Ekologia w pralnictwie: woda, środki chemiczne, odpady, energia	26
Ekologia w rentalu: odpady	28
Ekologia w cateringu, materiały, bioróżnorodność, woda, środki chemiczne, odpady, energia	29

## III OBSZAR PRACOWNICZY I SPOŁECZNY (S)

Poziom zatrudnienia i poziom wynagrodzeń	36
Relacje z pracownikami i wolność zrzeszania się	43
Bezpieczeństwo i Higiena Pracy	45
Rozwój i edukacja	48
Zarządzanie różnorodnością i poszanowanie praw człowieka	54
Zapobieganie mobbingowi	55
Społeczności lokalne i zaangażowane społecznie	55
Przeciwdziałanie korupcji	57
Komunikacja marketingowa	57
Ochrona prywatności	57

# OŚWIADCZENIE GRUPY IMPEL NA TEMAT INFORMACJI NIEFINANSOWYCH ZA 2020 ROK

Niniejsze oświadczenie, sporządzone zgodnie ze Standardem Informacji Niefinansowej (SIN), obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Grupy Impel za okres od 1 stycznia 2020 roku do 31 grudnia 2020 roku i stanowi integralną część sprawozdania z działalności Grupy 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); jak i z samego faktu bycia spółką giełdową.

**Grzegorz Dzik**

Prezes Zarządu Impel S.A.

**Monika Chudobska**

Członek Zarządu

**Jakub Dzik**

Członek Zarządu

**Mirosław Greber**

Członek Zarządu

**Dawid Popławski**

Członek Zarządu

**Wojciech Rembikowski**

Członek Zarządu

Wrocław, kwiecień 2021 r.



**I OBSZAR  
ZARZĄDCZY (G)**

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

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

Grupa Impel jest multiproductowym liderem usług outsourcingu w Polsce. Swoje usługi oferuje już od ponad 30 lat. Oferta Grupy jest złożona – od działań związanych z zapewnianiem bezpieczeństwa czy utrzymaniem czystości, przez obsługę procesów biznesowych, po wyspecjalizowane usługi dla przemysłu. Grupa Impel oferuje usługi outsourcingowe dla firm i instytucji z niemal wszystkich sektorów gospodarki wspierając zarówno największe podmioty na rynku, jak i średnie przedsiębiorstwa czy mniejsze firmy. Głównym rynkiem działalności Grupy jest Polska, ale jej spółki są obecne również w Niemczech, Kazachstanie, Łotwie, Ukrainie i Uzbekistanie. Grupę Impel tworzą 64 spółki świadczące wyspecjalizowane usługi, zorganizowane w 3 Obszary Biznesowe: Facility Management (FM), Business Process Outsourcing (BPO), Industrial Services oraz franczyzobiorcy działający jako Impel Partner. Wiodącą spółką jest Impel S.A. notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Realizacją usług zajmuje się około 43 tys. pracowników i współpracowników, działających na terenie całej Polski.

### GRUPA IMPEL 2020

**6** krajów:

(Polska, Niemcy, Kazachstan,  
Łotwa, Ukraina, Uzbekistan)

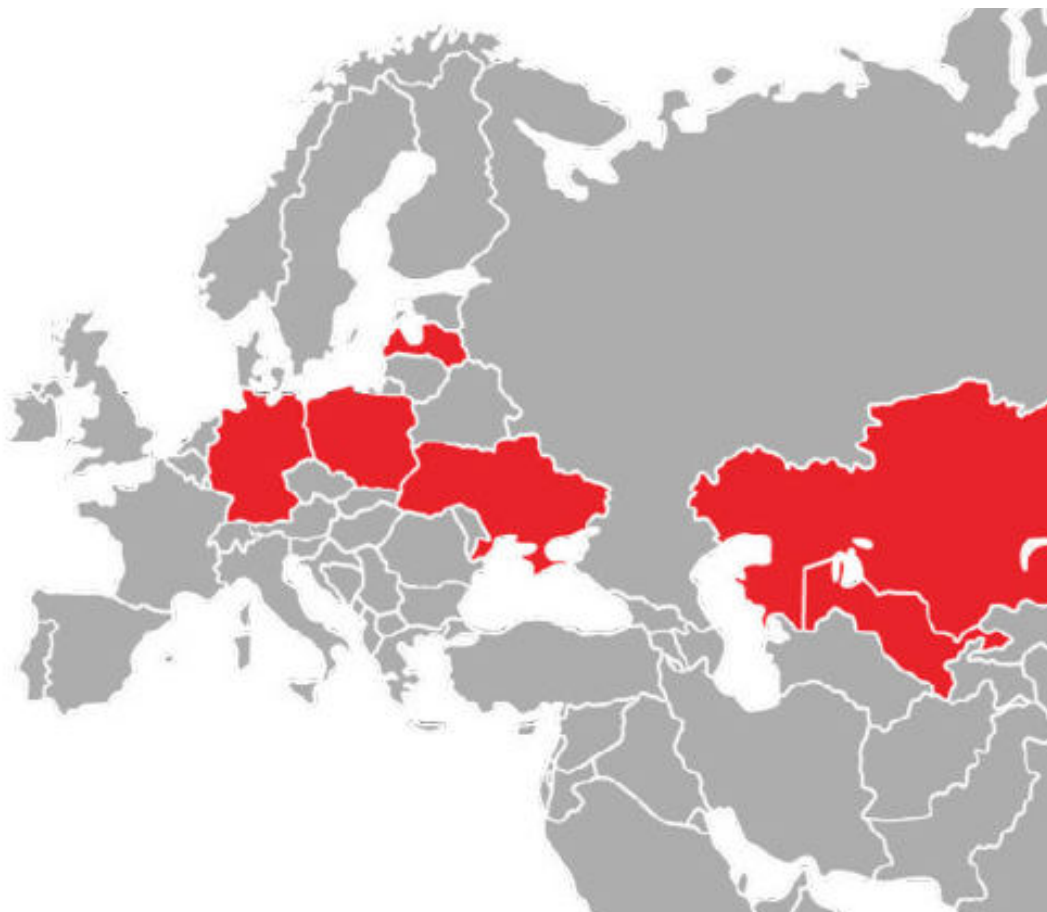
**64** spółki

**21** grup produktowych

**43 000 osób**

(pracowników i współpracowników)

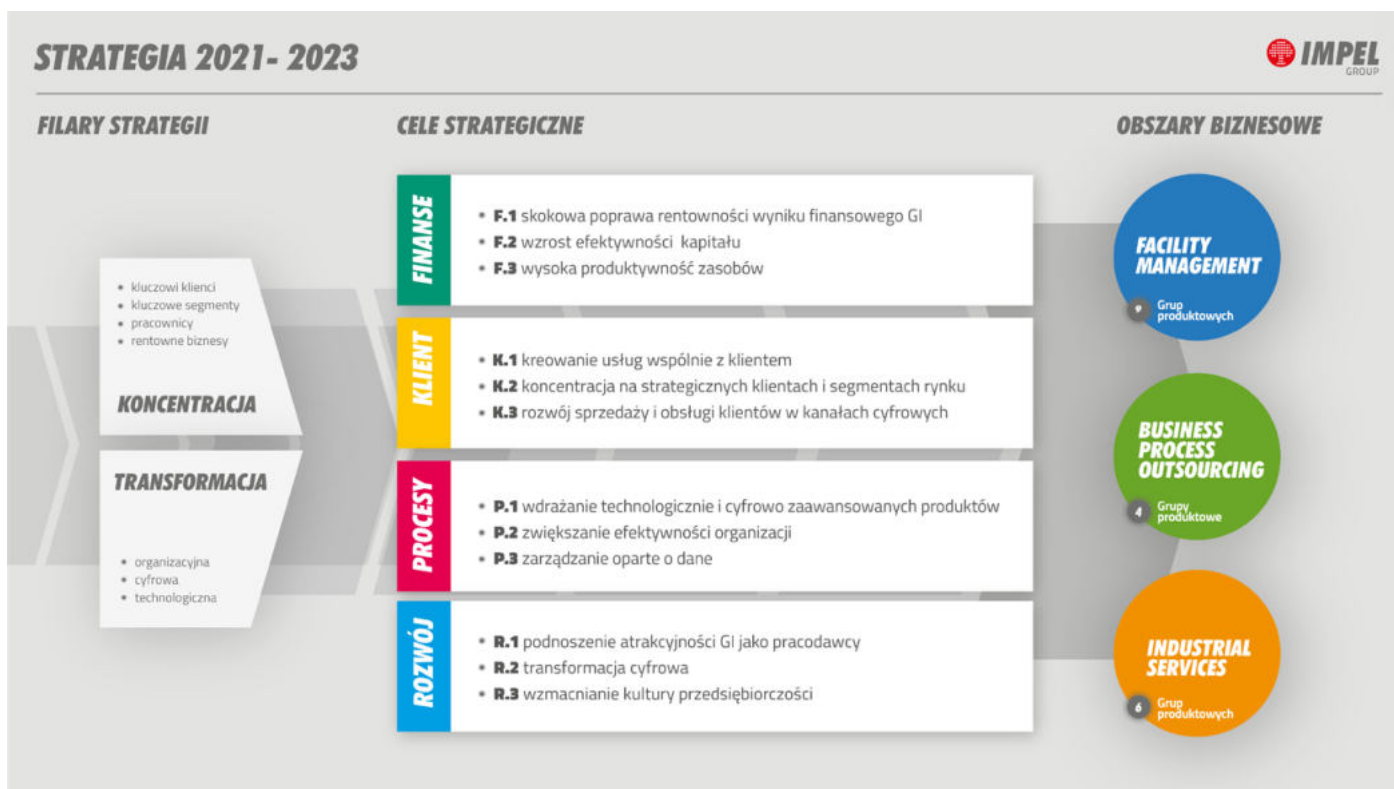
**6400** klientów



## STRATEGIA GRUPY IMPEL

Pandemia COVID-19 w 2020 r. trwale zmieniła warunki konkurencji na większości rynków, w tym rynku usług B2B. Zarząd Grupy Impel zdecydował się na przyspieszenie procesu transformacji z firmy usługowej do firmy technologicznej, zmierzającej w kierunku integratora rynku outsourcingu działającego w oparciu o platformowy model biznesu.

Strategia Grupy Impel skupia się na 12 celach strategicznych. Realizacji tych celów służą inicjatywy strategiczne, wyznaczone dla 6 pionów funkcjonalnych. Na bazie strategii Grupy Impel opracowywane są i realizowane strategie dla 3 obszarów biznesowych, w ramach których funkcjonuje 21 grup produktowych.



### Strategia GI oparta jest na dwóch fundamentach: koncentracji i transformacji

- Koncentracja**

Koncentrujemy się na rozwoju usług w 3 obszarach biznesowych i produktów zawierających komponenty technologiczne. Rozwijamy sprzedaż w segmentach rynkowych o dużym potencjale. Dywersyfikujemy nasze podejście do klientów. Koncentrujemy się na zwiększeniu efektywności rekrutacji i utrzymaniu stabilności zatrudnienia.

- **Transformacja**

**Transformację biznesu rozumiemy w sposób wielowymiarowy:**



**Transformacja organizacyjna**



**Transformacja cyfrowa**



**Transformacja technologiczna**

- **Program Zintegrowane Zarządzanie Procesowe FIT**



obejmujący optymalizację najważniejszych, masowych procesów HR, handlowych i finansowych w oparciu o Lean Management. Równolegle wdrażane są zasady Lean w Grupach Produktowych w zakresie optymalizacji procesów realizowanych usług. Wiodącą rolę w tym programie odgrywa spółka Impel Business Solutions.

- **Program Digital Impel**



którego celem jest zwiększanie konkurencyjności Grupy jako dostawcy usług oraz skokowy wzrost efektywności kapitału pracującego poprzez wdrożenie nowego modelu biznesowego Platformy dla Grupy.

- **Program Impel - Innowacje**



którego rolą jest inicjowanie zmian technologii wykonywania usług, w tym nowych modeli dostarczania usług oraz kreowanie nowych rozwiązań produktowych opartych na zaawansowanej inżynierii produktowej.

## G.1.2 Opis modelu biznesowego GI

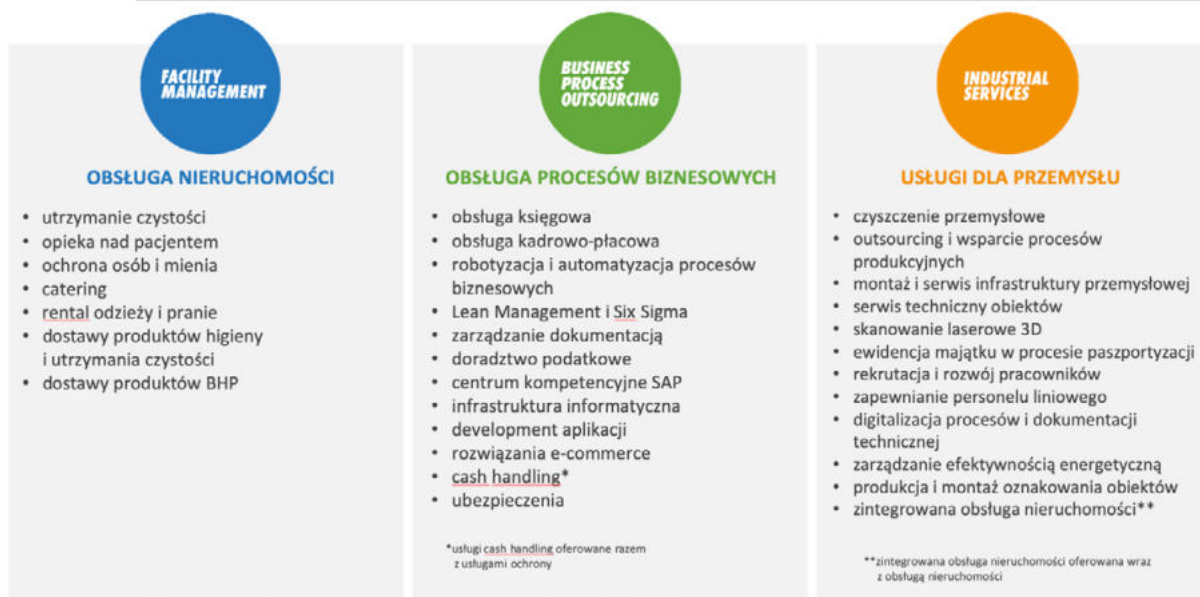
Zgodne z przyjętym w Grupie Impel modelem biznesowym, kluczowe znaczenie ma organizacja pracy, procedury i relacje podporządkowania. System zarządzania korporacyjnego oparty jest o 6 Pionów Funkcjonalnych koordynujących zarządzanie Grupą Impel i 3 Obszary Biznesowe zapewniające dostarczanie usług do klienta. Piony funkcjonalne przypisane są do poszczególnych członków Zarządu Impel S.A.



Piony Funkcjonalne odpowiedzialne są za ustalanie, wdrażanie i nadzór stosowania polityk funkcjonalnych, procedur i procesów zapewniając bezpieczne, 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.

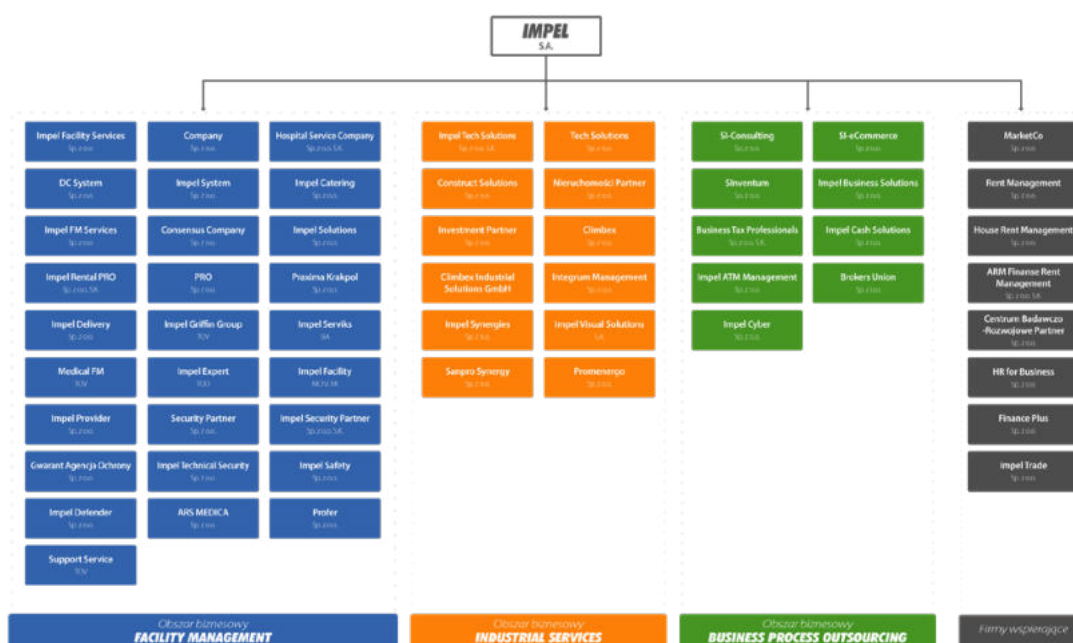
Obszary Biznesowe są odpowiedzialne za rozwój produktów, usystematyzowanych według Grup Produktowych. Usługi mogą być dostarczane klientom bezpośrednio przez spółki GI lub pośrednio przez certyfikowanych podwykonawców oraz franczyzobiorców, którym Grupa Impel zapewnia technologiczne standardy i know-how biznesowe. Koordynowanie realizacji usług odbywa się z poziomu dyrektorów operacyjnych lub przez struktury terytorialne – regiony i oddziały operacyjne.





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.

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



## 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 terminowo. 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.

Impel S.A. nie prowadzi zapisu przebiegu obrad walnych zgromadzeń za pomocą środków audiowizualnych. W przypadku pozostałych zasad, których spółka nie może spełnić lub jej nie dotyczą stosowne wyjaśnienia znajdują się na stronie internetowej pod adresem:

<https://www.impel.pl/dobre-praktyki.php>

## 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. W związku z tym zależy nam na budowaniu partnerskich relacji opartych na zaufaniu i długotrwałej współpracy. Aby budować takie relacje prowadzimy z naszymi interesariuszami regularny, transparentny dialog.

### Interesariusze

Podstawą identyfikacji i selekcji była definicja interesariusza, jako podmiotu, który wpływa na Grupę Impel i na którego wpływa swoją działalnością Grupa Impel.

- Pracownicy: pracownicy etatowi i współpracownicy, stażyści, praktykanci, studenci, potencjalni pracownicy, pracownicy podwykonawców;
- Klienci: klienci, klienci instytucjonalni, partnerzy biznesowi, podwykonawcy, dostawcy, lokalna administracja samorządowa, administracja rządowa;

- Społeczności lokalne w obrębie działalności Grupy Impel, mieszkańcy i władze samorządowe i rządowe, media, szkoły wyższe, pracownicy naukowcy organizacje branżowe, oznakowanie miejsc realizacji usług;
- Inwestorzy: akcjonariusze, domy maklerskie, inwestorzy instytucjonalni i indywidualni w tym fundusze inwestycyjne;

Interesariuszami Grupy Impel są również instytucje sprawujące nadzór nad rynkiem regulowanym: Giełda Papierów Wartościowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych oraz instytucje zrzeszające spółki notowane na GPW: Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych.

## Angażowanie interesariuszy

- Pracownicy: rekrutacje, spotkania wewnętrzne, wewnętrzny Intranet/Impelnet dla pracowników, blog pracowniczy, wewnętrzne publikacje, platforma szkoleniowa, webinary i spotkania online
- Klienci: 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: realizacja projektów sponsoringowych oraz darowizn, budowanie partnerstw, realizacja wspólnych projektów, organizacja programów stażowych, wywiady, komentarze ekspertów
- Inwestorzy: publikowanie raportów bieżących, publikacja raportów okresowych połączonych z prezentacją wyników finansowych, prezentacje Zarządu Impel S.A., telekonferencje, komunikacja poprzez stronę internetową: <https://www.impel.pl/notowania-na-gpw.php>

Ze względu na rozbudowaną strukturę Grupy Impel oraz jej dynamiczny rozwój rynkowy, Biuro Nadzoru Właścicielskiego i Relacji Inwestorskich dba o to, aby przekazywane inwestorom informacje w sposób czytelny i zrozumiały przedstawiały wszelkie istotne fakty podejmowanych przez Zarząd decyzji strategicznych i operacyjnych, nakierowanych na utrzymanie pozycji lidera.

## STRUKTURA ZARZĄDU I RADA NADZORCZA

G2.1. Zgodnie z obowiązującymi w Polsce regulacjami dla spółek notowanych na giełdzie, organami Spółki są: Zarząd, Rada Nadzorcza i Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, które stanowi o najważniejszych sprawach dotyczących istnienia i działalności Spółki. Skład Rady Nadzorczej znajduje się na stronie internetowej: <https://www.impel.pl/rada-nadzorcza.php>



### **Grzegorz Dzik**

Prezes Zarządu  
Dyrektor Zarządzający

Odpowiedzialny za strategię rozwoju, zarządzanie innowacjami, M&A oraz bezpieczeństwo informacji w Grupie Impel.



### **Monika Chudowska**

Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Zarządzający

Odpowiedzialna za politykę HR Grupy Impel, nadzór nad systemami zatrudniania i standaryzacją procesów w obszarze HR, zarządzanie jakością oraz kontrolę wewnętrzną na wszystkich szczeblach zarządzania.



### **Jakub Dzik**

Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Zarządzający

Odpowiedzialny za zarządzanie wykonaniem usług przez spółki GI w ramach przyjętych Modeli Dostarczenia Usług. Ustala standardy kontraktowania, realizacji i raportowania usług. Odpowiedzialny za dostarczenie usług i rynkowy rozwój Grupy Impel. Odpowiedzialny za dostarczenie Grupie Impel usług informatycznych, kadrowo-księgowych, doradztwa podatkowego przez CUW w ramach GI.



### **Mirosław Greber**

Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Zarządzający

Odpowiedzialny za zarządzanie sprzedażą usług we wszystkich obszarach biznesowych, kanałach dystrybucji i segmentach rynku. Nadzoruje zarządzanie portfelem marek GI i obszarem Marketingu GI.



### **Dawid Popławski**

Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Zarządzający

Odpowiedzialny za politykę rachunkowości zarządczej, controlling finansowy, rozwój systemów Business Intelligence oraz narzędzi służących predykcji, centralizację systemów zakupowych oraz obszar organizacji, nadzór nad polityką flotową i obsługę administracyjną.



### **Wojciech Rembikowski**

Wiceprezes Zarządu  
Dyrektor Pracowniczy

Odpowiedzialny za obszar finansowo- ekonomiczny, komunikację wewnętrzną i PR, obsługę prawną, nadzór właścicielski i relacje z inwestorami.

## G2.2. 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. Dział Systemów Zarządzania w Impel S.A. dba o zgodność wymagań norm w spółkach Grupy Impel, wdraża nowe certyfikaty w nowopowstałych spółkach lub rozszerza systemy zarządzania w tych spółkach.

W ramach systemów zarządzania, spółki określają ryzyka w obszarach jakości, bezpieczeństwa i higieny pracy, środowiska i bezpieczeństwa informacji. Stanowi to podstawę skutecznego zarządzania ryzykiem w spółkach i monitorowania procesów zachodzących w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym organizacji. Wprowadzenie nowego standardu ISO 45001:2018 narzuca analizę incydentów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz współudział wszystkich pracowników w doskonaleniu tego obszaru. W roku 2020 rozpoczęto pracę nad modelem zgłaszania incydentów bezpieczeństwa i higieny pracy, który po wdrożeniu ma przyczynić się do wzrostu świadomości w zakresie reagowania na zagrożenia w miejscach gdzie realizowane są usługi spółek Grupy Impel.

### Lista Certyfikatów ISO/IEC; PN-EN I INNE

#### Systemy Zarządzania Jakością

Certyfikat ISO 9001:2015 dla DC System „Company” Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 10.08.2023 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. Praxima Krakpol Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.09.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Safety Sp. z o.o.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Defender Sp. z o.o.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 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 09.07.2021r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Provider Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 02.10.2021 r.

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel Technical Security Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 21.06.2021 r.

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

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Climbex Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2023 r.

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

Certyfikat ISO 9001:2015 dla Impel System Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 01.10.2022 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 Technical Security Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 21.06.2021 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Gwarant Agencja Ochrony Sp. z o.o. ; 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 09.07.2021 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Safety Sp. z o.o.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Defender Sp. z o.o.; Certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat AQAP 2110:2016 dla Impel Provider Sp. z o.o.; 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 IRATA ważny do 07-01-2021

Certyfikat Gwarant Czystości dla Impel Facility Services Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 30.06.2021

Certyfikat Gwarant Czystości dla Impel System Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 27.07.2021

## Systemy Zarządzania Środowiskowego

Certyfikat ISO 14001:2015 dla Impel Rental PRO Sp. z o.o.; Praxima Krakpol Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 31.07.2023 r.

Certyfikat ISO 14001:2015 dla Impel Facility Services Sp. z o.o. - obszar Cleaning; certyfikat z terminem ważności do 23.11.2023 r.

Certyfikat ISO 14001:2015 dla Impel System Sp. z o.o. - obszar Cleaning; certyfikat z terminem ważności do 23.11.2023 r.

Certyfikat ISO 14001:2015 dla Climbex Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2023 r.

## System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy

Certyfikat BS OHSAS 18001:2007 dla Impel Facility Services Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 11.03.2021 r.

Certyfikat ISO 45001:2018 dla Impel Facility Services Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 23.09.2021 r.

Certyfikat ISO 45001:2018 dla Impel Safety Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat ISO 45001:2018 dla Impel Defender Sp. z o.o. ; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat ISO 45001:2018 dla Climbex S.A. ; certyfikat z terminem ważności do 14.07.2023 r.

## Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Safety Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 r.

Certyfikat ISO/IEC 27001:2017 dla Impel Defender Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 15.10.2023 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 Sp. z o.o.; 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 Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 19.01.2022 r.

### Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności

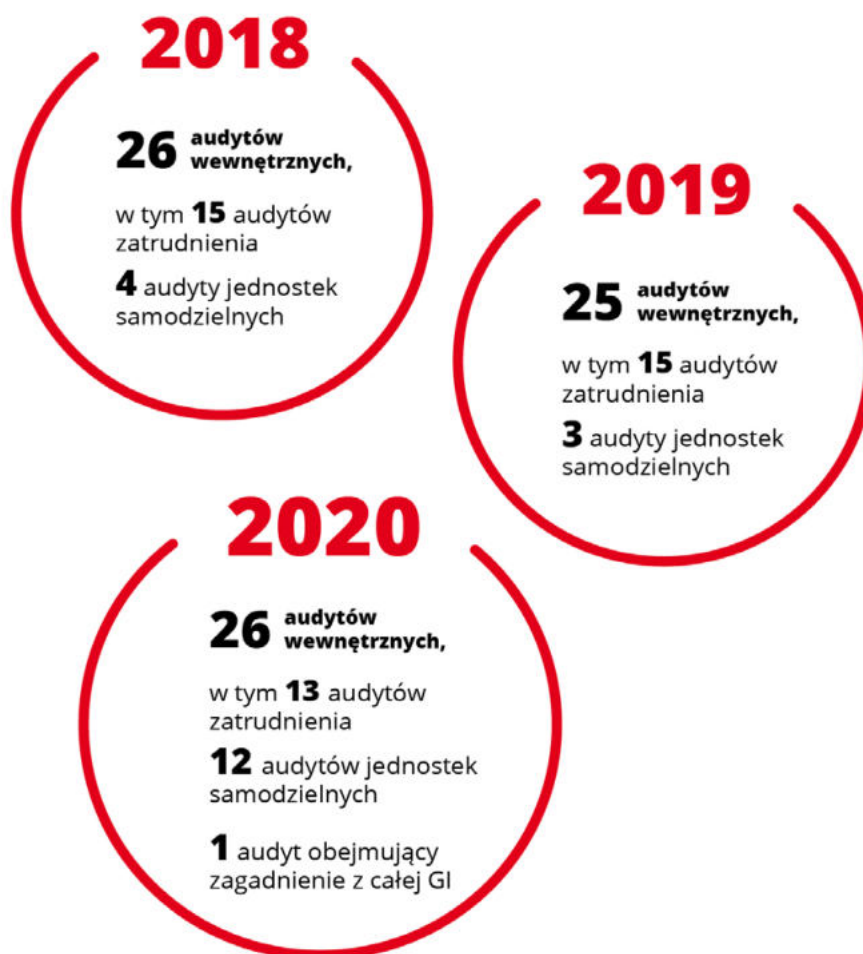
Certyfikat ISO 22000:2005 dla Impel Catering Sp. z o.o.; certyfikat z terminem ważności do 06.02.2021 r.

Certyfikat HACCP dla Impel Catering Sp. o.o.; certyfikat z terminem ważności do 06.02.2021 r.

### G.2.3 Opis systemu kontroli wewnętrznej

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

Poprzez analizę ponoszonych w jednostkach gospodarczych kosztów, Dział Audytu Wewnętrznego GI bada efektywność i wydajność realizowanych działań operacyjnych. Skutkiem przeprowadzonych audytów jest formułowanie zaleceń eliminujących nieprawidłowości w jednostkach gospodarczych oraz usprawniających ich funkcjonowanie.



Ze względu na duży udział czynnika ludzkiego w kosztach całej organizacji Dział Audytu Wewnętrznego prowadzi również audyty zasadności ponoszonych kosztów zatrudnienia pracowników w poszczególnych obszarach biznesowych Grupy Impel. Audytorzy badają zatrudnienie pracowników bezpośrednio na kontraktach we wszystkich regionach operacyjnych jednostek gospodarczych. W efekcie tych czynności zbierane są, od zatrudnianych na różnych szczeblach osób dodatkowe informacje takie jak zadowolenie z pracy, efektywność, poziom zarządzania personelem, majątkiem firmy, które następnie przekazywane są w postaci odpowiednich wniosków do poszczególnych pionów zarządczych.

## G.3. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM SPOŁECZNYM I ŚRODOWISKOWYM

### G.3.1 i G.3.2 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM SPOŁECZNYM I ŚRODOWISKOWYM

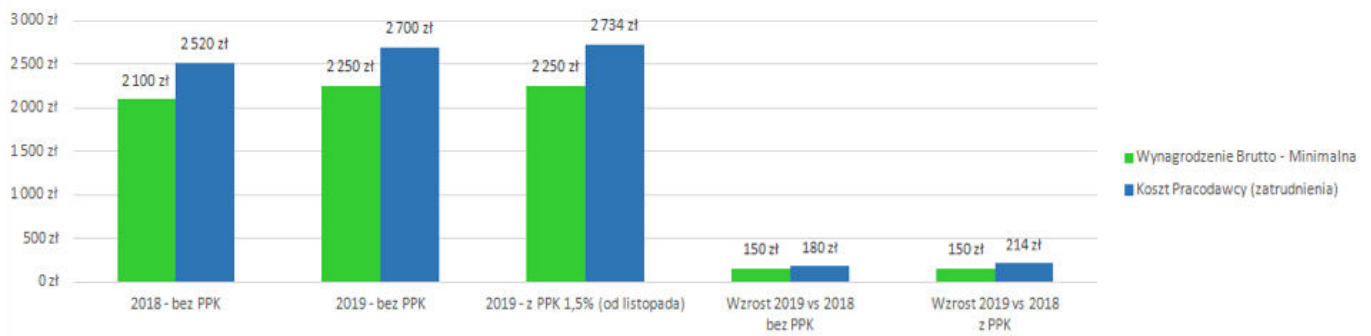
#### Ryzyko wzrostu kosztów pracy

Polski rynek usług z grupy Facility Management charakteryzuje się historycznie znaczną presją cenową ze strony klientów, przy jednoczesnym wysokim udziale kosztów robocizny w cenie. Usługi te wykonywane są w znacznej części przez pracowników liniowych o podstawowych kwalifikacjach, otrzymujących wynagrodzenia zbliżone do poziomu najniższej pensji krajowej. Ryzyko wzrostu kosztów pracy kształtowane jest przez kierunek zmian przepisów prawa w zakresie podwyższania wobec pracodawców obciążeń publicznoprawnych związanych z zatrudnianiem, m.in. wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę o 350 zł w stosunku do 2019 r., wzrost minimalnej stawki godzinowej z 14,70 zł na 17,00 zł brutto, wejście w życie przepisów o pracowniczych planach kapitałowych (1,5% wpłaty po stronie pracodawcy), zmiany w przepisach dotyczących zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, zmiana praw i obowiązków związków zawodowych. Biorąc pod uwagę jednoczesną tendencję ustawodawcy do odchodzenia od elastycznych form zatrudnienia oraz niestabilność przepisów i interpretacji prawa, pracodawca przejmuje na siebie znaczący ciężar kosztów.





### Wzrost kosztów Pracodawcy przy uwzględnieniu PPK



**Minimalna stawka godzinowa UZ brutto**  
**Minimalne wynagrodzenie UoP brutto**  
**Koszt pracodawcy bez PPK (UoP)**  
**Koszt pracodawcy z PPK (UoP)**

	2018	2019	2020
Minimalna stawka godzinowa UZ brutto	13,70	14,70	17,00
Minimalne wynagrodzenie UoP brutto	2 100	2 250	2 600
Koszt pracodawcy bez PPK (UoP)	2 520	2 700	3 120
Koszt pracodawcy z PPK (UoP)	-	2 734	3 159

PPK od 11.2019

Wszelkie podwyżki najniższego wynagrodzenia, a wraz z nią wzrost pozostałych kosztów pośrednich wprowadzane przez ustawodawcę zwiększają koszty usług. Stąd potrzeba renegotjacji kontraktów oraz dostosowania zapisów umów do niestabilności przepisów prawa. Aby zarządzać ryzykiem spadku marży, lub wręcz utraty rentowności kontraktów, spółki Grupy Impel podjęły szeroko zakrojone działania informacyjne i edukacyjne dla klientów w zakresie następstw podwyższania kosztów pracy, przeprowadzono proces waloryzacji kontraktów o ustawowe wzrosty kosztów. Jednocześnie w celu zminimalizowania skutków wzrostu kosztów pracy oraz usprawnienia wydajności i efektywności kontraktów, podejmowane są działania o charakterze innowacji procesowych i technologicznych, a także organizacyjnych.

### Ryzyko związane z dodatkowymi opłatami i karami za błędne rozliczenia publiczno - prawne - ZUS

Źródłem ryzyka jest niepewność interpretacji przepisów prawa. Do 2015r. obowiązujące przepisy oraz interpretacja przepisów prawa w zakresie systemu ubezpieczeń społecznych zakładały, że Zleceniobiorca spełniający warunki do objęcia obowiązkowo ubezpieczeniami społecznymi z tytułu wykonywania równocześnie kilku umów zlecenia, podlega tym ubezpieczeniom obowiązkowo z tytułu pierwszej zawartej takiej umowy. Tak skonstruowane przepisy sprawiły, że w latach 2007-2016 liczba osób zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia wzrosła niemal o 47%. Państwo w latach 2007-2016 akceptowało obowiązujący stan prawny. Od 1 stycznia 2016 r. wprowadzono pełne oskładkowanie umów zlecenia do wysokości minimalnego wynagrodzenia, niezależnie od ilości wykonywanych umów. W roku 2016 trend zatrudniania na podstawie umów zlecenia został odwrócony. Wprowadzona zmiana

przepisów przyniosła również zmianę ich interpretacji. Organy Państwowe zmieniły obowiązujące interpretacje przepisów za lata 2007-2016 na niekorzyść Przedsiębiorców. W celu zminimalizowania skutków ryzyka Grupa Impel stale obniża poziom zatrudnienia na podstawie umów zlecenia we wszystkich spółkach Grupy.

#### Stan zatrudnienia na podstawie umowy zlecenia w Grupie Impel

	Zleceniobiorcy
na dzień 31.12.2018 r.	11 066
na dzień 31.12.2019 r.	9 593
na dzień 31.12.2020 r.	9 560

#### Ryzyko związane z dodatkowymi opłatami i karami za błędne rozliczenia publiczno - prawne – PFRON

W 2019 na skutek nowelizacji art. 26a 1a2 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych ryzyko dodatkowych kar – zwrotu dofinansowania – zostało ograniczone w spółkach Grupy Impel. Zgodnie z nowelizacją kwota miesięcznych należnych składek opłaconych z uchybieniem terminu (tzw. nieterminowość) nie może przekroczyć wysokości 2% składek należnych za dany miesiąc.

W 2020 r. utrwała się orzecznictwo wskazujące na 5 -letni okres przedawnienia roszczeń wobec PFRON. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w piśmie DMP-2.52.179.2019.AH potwierdził dotychczasowe stanowiska TSUE i krajowych sądów administracyjnych wskazując okres 5 lat jako okres przedawnienia tych roszczeń. Takie stanowisko poparł również NSA w wyroku sygn. akt I GSK 829/20 z dnia 10 września 2020 r. Tym samym należy wskazać, że roszczenia PFRON wykraczające poza okres 5 lat są niezasadne. Spółki Grupy Impel w celu przeciwdziałania skutkom ryzyka prowadzą działania zmierzające do porządkowania kont poszczególnych Płatników, minimalizacji realizowanych korekt oraz stałego monitorowania przepisów prawa i interpretacji. Jednym z podjętych działań jest wyznaczenie po stronie ZUS indywidualnych opiekunów strategicznych /koordynatorów, którzy współpracują z koordynatorem po stronie Płatników Grupy. Ścisła współpraca koordynatorów ZUS i Płatnika przekłada się na poprawę komunikacji, szybszy przepływ dokumentów i informacji, oraz przyjęcie wspólnych działań wpływających na jakość księgowania i porządkowanie kont Spółek oraz indywidualnych ubezpieczonych zatrudnianych przez Spółki Grupy.

#### Ryzyko związane z ogłoszeniem od dnia 20 marca 2020 r. do odwołania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2.

W 2020r. w związku z wystąpieniem stanu epidemii Grupa Impel zdiagnozowała nowy rodzaj ryzyka w zakresie dostępności i bezpieczeństwa pracowników.

Grupa Impel przyjęła szereg procedur i wytycznych mających na celu prewencję, przeciwdziałanie i zwalczanie COVID-19 i innych chorób zakaźnych. Wprowadzone procedury ułatwiają, spółkom Grupy prowadzenie w czasie epidemii działań skierowanych na osiągnięcie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy. Wytyczne i procedury obejmują między innymi następujące obszary pracownicze: organizację pracy na terenie oddziałów, organizację pracy zdalnej, przyjęcie środków technicznych zapobiegających rozprzestrzenianiu się Covid-19 i chorób zakaźnych, aktualizację ryzyka zawodowego. Dodatkowo przyjęto procedury w zakresie odpowiedniej komunikacji w celu ograniczenia niepokoju i obciążeń psychicznych spowodowanych epidemią COVID-19, oraz procedurę postępowania w przypadku podejrzenia zachorowania na COVID-19. Przyjęte procedury komunikacyjne przewidują, między innymi:

- Zapewnienie wsparcia kierownikom średniego szczebla zarządzania np. poprzez organizację szkoleń z zakresu metod kierowania zespołem on-line;
- Zapewnienie osobom zatrudnionym możliwości otrzymania indywidualnej pomocy psychologicznej lub udział w warsztatach dotyczących metod radzenia sobie ze stresem związanym z lękiem przed zarażeniem się SARS-CoV-2. Jeśli nie jest to możliwe rozważenie możliwości powierzenia okresowo pracy nie wymagającej kontaktu z osobami w środowisku zwiększonego ryzyka zarażenia się;
- Zapobieganie narażeniu na stygmatyzowanie, izolowanie od zespołu i pomijanie w życiu społeczności osób zatrudnionych, które przeszły chorobę COVID -19 poprzez udzielenie wsparcia oraz rzetelne informowanie o skutkach choroby;
- Informowanie przełożonych/koordynatorów o znanych incydentach, decyzjach związanych z chorobą COVID-19, które wystąpiły na obiektach, na których świadczono usługi;
- Informowanie przełożonych/koordynatorów o podejrzeniu objawów choroby COVID-19 u siebie bądź innych osób zatrudnionych;
- Informowanie przełożonych/koordynatorów o otrzymaniu od inspektora sanitarnego decyzji o kwarantannie bądź konieczności pozostania w izolacji lub obowiązkowej hospitalizacji w związku z podejrzeniem choroby u siebie bądź innych osób zatrudnionych;

Dodatkowo utworzono dedykowany adres e-mailowy, oraz nowy numer Contact Center, gdzie na bieżąco zgłaszane są wszelkie przypadki zachorowania.

Działania prewencyjne w przypadku uzyskania informacji o podejrzeniu zarażenia/zarażeniu obejmują następujące działania po stronie pracodawcy:

- Szczegółowy wywiad z pracownikiem w celu ustalenia następujących danych: dane osobowe, spółka, lokalizacja, data wystąpienia objawów, data ostatniego pobytu w miejscu pracy, informacja z kim i kiedy nastąpił bezpośredni kontakt w ciągu ostatnich 3 dni przed wystąpieniem pierwszych objawów;
- Ustalenie obszaru, w którym poruszał się i przebywał pracownik;
- Wyłączenie z funkcjonowania pomieszczenia, w których przebywał pracownik;
- Zlecenie mycia i dezynfekcji powierzchni, mebli, sprzętu, narzędzi, urządzeń, wyposażenia i powierzchni dotykowych (klamek, poręczy, uchwytów itp.) z zastosowaniem środków dezynfekcyjnych aktywnych przeciwko wirusom.

## **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 etyki kodeksu praktyk biznesowych Grupy Impel koncentrują się na rzetelnej realizacji zobowiązań względem klientów: od wsłuchiwanie się w ich oczekiwania, przez projektowanie usług na miarę potrzeb, aż po odpowiedni standard obsługi. Kodeks wskazuje jasno, że aby zagwarantować odpowiednią jakość, przedstawiciele Grupy Impel przestrzegają nie tylko wszelkich regulacji prawnych i wytycznych branżowych, ale także korzystają z doświadczenia operacyjnego, sformalizowanego w formie zarządzeń i procedur, regulujących sposoby dostarczania poszczególnych typów usług klientom. Ponadto w kodeksie etyki zawarte są odniesienia do kultywowania ducha innowacyjności, jako źródła rozwoju Grupy Impel i generowania korzyści dla klientów, a także zalecenie proekologicznej postawy w realizacji codziennych zadań.

# II OBSZAR ŚRODOWISKOWY (E)



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

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

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

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



## 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 szorowarek, którymi można pracować bez zastosowania chemii oraz zakupy maszyn do mycia posadzek, które zużywają mniej wody i wytwarzają minimalną ilość ścieków.

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.

Poniżej 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 sprzątania 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

Spółki usługowe Grupy Impel są podmiotami nieprowadzącymi 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 ich obowiązki uzyskania pozwolenia na wytwarzanie odpadów (ustawa Prawo ochrony środowiska art. 180 i art. 180a). Spółki Grupy Impel są wytwórcami odpadów i w związku z tym są obowiązane do rejestracji w systemie BDO, oraz prowadzenia pełnej ewidencji wytwarzanych odpadów, o ile Rozporządzenie Ministra Klimatu (Dz.U.2019 poz. 2531) nie zwalnia ich z tego obowiązku.

## ŚCIEKI PRZEMYSŁOWE

Spółki Grupy Impel nie mają pozwolenia wodno-prawnego, korzystają z instalacji klientów u których wykonują usługi. Spółki GI wytwarzają ścieki przemysłowe (Art. 3 ustęp 38a, 38b, 38c ustawy Prawo ochrony środowiska), które pod warunkiem spełniania wymogów Rozporządzenia Ministra Budownictwa Dz.U. 2006 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. 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.

## DZIAŁANIA OGRANICZAJĄCE WYTWARZANIE ŚCIEKÓW PRZEMYSŁOWYCH, KTÓRYCH NIE MOŻNA WYRZUCAĆ DO KANALIZACJI KOMUNALNEJ:

- 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;
- Stosowanie urządzeń typu I-mop, wykonujących pracę z minimalnym zużyciem wody i tym samym wytwarzających małą ilość ścieków.

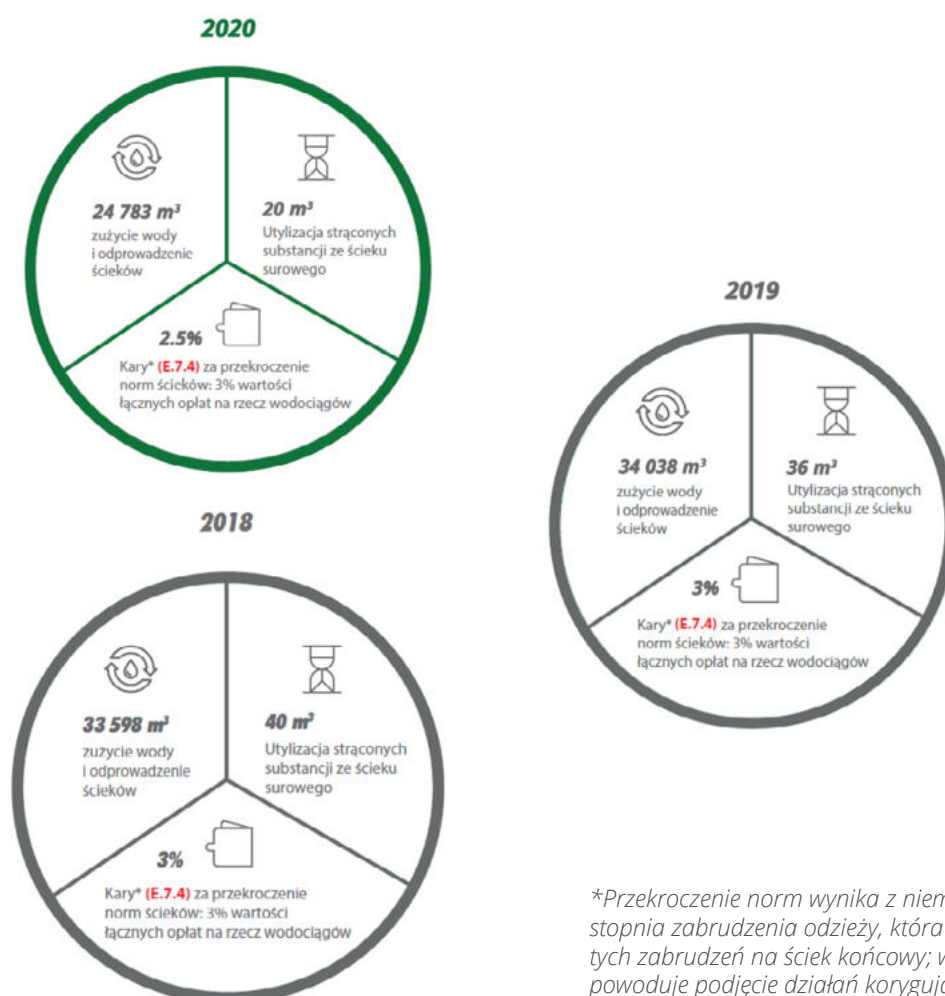
## EKOLOGIA W PRALNICTWIE: WODA, ŚRODKI CHEMICZNE, ODPADY, ENERGIA

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

- Impel Rental PRO Sp. z o. o. Sp. k., (obecnie pod nazwą Impel Rental Sp. z o.o.)
- 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.

- Impel Rental PRO Sp. z o.o. Sp.k., (obecnie pod nazwą Impel Rental Sp. z o.o.)



**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 odstojniki na ścieki do których trafia ściek zanim zostanie skierowany do kanalizacji odbiorczej z pralni. W Dzierżoniowie jest jeden zbiornik o pojemności około 2m<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.

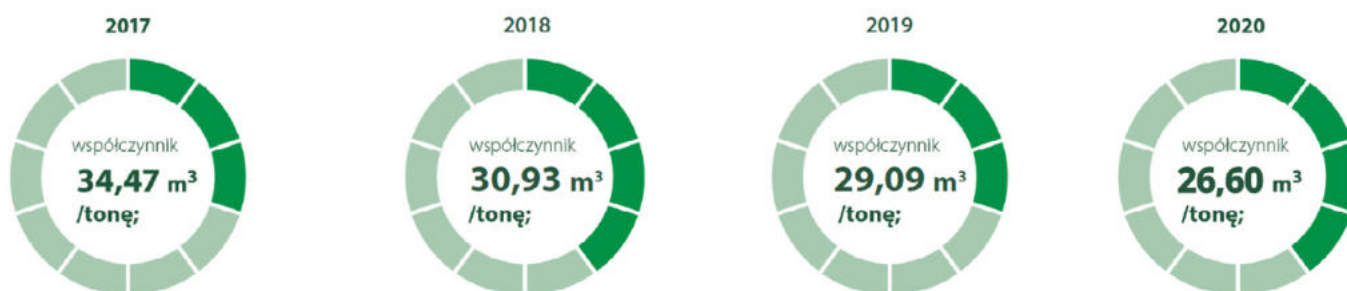
<b>PARAMETR</b>	<b>ALWERNIA</b>	<b>DZIERŻONÓW</b>
temperatura	35 stopni	35 stopni
zawiesina ogólna	50 mg/l	brak
BZTS	100 zg/l	300 zg/l
CHZT	250 zg/l	850 zg/l
ph	brak	6.5 - 9.5

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, Grupa Impel dobiera technologie od doświadczonych, renomowanych dostawców, którzy w zakresie rozwoju swoich produktów zwracają uwagę nie tylko na kwestie wydajności, ale również dbają o ekologię.

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

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

### WSKAŹNIK E.3.3 - ZUŻYCIĘ 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.

	ODZIEŻ	MAKULATURA	ZUŻYCIĘ FOLII	ZUŻYCIĘ TWORZYWA SZTUCZNEGO (kanistry)	ROZPUSZCZALNIKÓW CHLOROWO ORGANICZNYCH (chemia)
<b>2018</b>	21 775 kg	550 kg	2 540 kg	200 kg	266 kg
<b>2019</b>	39 828 kg	820 kg	2 775 kg	535 kg	265 kg
<b>2020</b>	32 260 kg	1 100 kg	1 680 kg	230 kg	0 kg

## **EKOLOGIA W CATERINGU: SUROWCE I MATERIAŁY, BIORÓŻNORODNOŚĆ, WODA, ODPADY I ŚCIEKI, PALIWA I ENERGIA**

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.

Podobnie, jak przy usługach utrzymywania czystości i higieny, także w ramach cateringu Grupa 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.

### **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 zredukowana jest poprzez zakup chemii w opakowaniach zwrotnych;
- Wykorzystywanie zmywarek kapturowych (odzysk wody);
- Odstojniki-oczyszczanie ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej.

## SKUTKI TECHNOLOGII BLABO DLA ŚRODOWISKA

czyszczenie przemysłowe realizowane przez Climbox S.A.

Wyróżniającym się, proekologicznym podmiotem Grupy Impel jest spółka Climbox, która zajmuje się czyszczeniem przemysłowym, z wykorzystaniem nowoczesnej technologii BLABO. Climbox świadczą usługi dla przedsiębiorstw przemysłowych przede wszystkim ma na celu zapobieganie awariom przemysłowym, które mogą być źródłem bardzo niebezpiecznych wycieków substancji szkodliwych.

Climbox wspiera przedsiębiorstwa we wdrażaniu jak najefektywniejszych sposobów zapobiegania i ograniczania emisji zanieczyszczeń do środowiska naturalnego. Spółka stosuje bezpieczne metody czyszczenia przemysłowego, ewakuacji odpadów stałych i mokrych, wykorzystuje innowacyjne technologie (np. BLABO), wspiera odzysk materiałów, czy odpowiednio zabezpiecza i utylizuje szkodliwe substancje.

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



### **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**

- Optymalizacja procesów kontroli produkcji odpadów oraz ich sprawna ewakuacja i utylizacja.

# EKOlogika

W Grupie Impel funkcjonuje Program EKOlogika, którego celem jest promowanie postaw, budowanie kultury i podejmowanie działań, które przyczynią się do zwiększenia świadomości proekologicznej pracowników, klientów i dostawców Grupy Impel. W szczególności Program służy pogłębieniu wiedzy pracowników w zakresie ochrony środowiska i stymulowaniu Spółek Grupy Impel do świadczenia usług z dbałością o środowisko naturalne oraz wsparcie otoczenia biznesowego Grupy Impel w aspekcie ochrony zasobów naturalnych.

W ślad za tym jedna ze spółek Grupy Impel wprowadziła u klienta kompleksową usługę sprzątaną, opartą w pełni na ekologicznych produktach. Środki do bieżącego utrzymania czystości zastąpione zostały produktami z certyfikatem ECO firmy Buzil, które są opatrzone austriackim i europejskim znakiem ekologicznym. Są one biodegradowalne, mają mniejsze stężenie środków chemicznych, co wpływa na jakość odpadów, które są zdecydowanie mniej agresywne. Stosowane w tym przypadku przez nas produkty mają mniejszy wpływ na środowisko w całym cyklu egzystencji – od procesu produkcji, pakowania, dystrybucji, użytkowania po „wycofanie z eksploatacji”, kiedy produkt jest usuwany lub poddawany recyklingowi.



W odpowiedzi na aktualne trendy, a także bieżące potrzeby w perspektywie globalnej Grupa Impel podejmuje działania edukujące swoich pracowników, a także klientów w zakresie ekologii. W roku 2020 r. między innymi przekazywaliśmy wiedzę na temat śladu węglowego.

**ILE WAŻY TWÓJ ŚLAD WĘGLOWY?**

**ŚLAD WĘGLOWY** to całkowita suma emisji gazów cieplarnianych wywołanych bezpośrednio lub pośrednio przez daną osobę, organizację, firmę, wydarzenie czy produkt. Obejmuje emisje dwutlenku węgla, metanu, podtlenku azotu i innych gazów szklarniowych (cieplarnianych) wywołane w ekwalencie CO<sub>2</sub>.

**MIESZKANIEC POLSKI PRZYSZYBIA SIĘ DO EMISJI**

24 kg CO<sub>2</sub> – codziennie  
8,76 ton CO<sub>2</sub> – rocznie

Średni ślad węglowy Polaka to ok. 10 ton rocznie.  
Średnia światowa to z kolei 5 ton CO<sub>2</sub> na osobę w ciągu rok.

Aby pochłonąć roczną ilość CO<sub>2</sub> wytwarzaną przez mieszkańca Polski potrzeba ok 1667 drzew.

**Zmień 10 NAWYKÓW W PRACY I NA CO DZIEŃ, dzięki którym „odchudzisz” swój ślad węglowy**

Samochód	+	Rower, komunikacja miejska, wspólne przejazdy
Gotowe dania w plastikowych opakowaniach	+	Posiłki przyrządzone w domu, żywność bez opakowań
Komputer w trybie stand-by, Ładowniki w kabinatach, aplikacje w telefonach	+	Wyłączanie urządzeń zamiast trybu czuwania, ciągłe ładowanie urządzeń, usuwanie niepotrzebnych aplikacji
Drukowanie dokumentów, notatek	+	Dokumenty elektroniczne
Jednosobowe podróże samochodem	+	Spotkania online, podróże jednym autem w kilka osób
Jeden koszyk pod każdym biurkiem Odpady zmieszane	+	Wspólne kosze do segregacji śmieci Segregacja odpadów
Plastikowe butelki	+	Woda z kranu, woda z dużych dystrybutorów podawana w karafkach
Winda	+	Schody
Ogrzewanie lub chłodzenie przy otwartych oknach, nadmierne przegrzewanie, chłodzenie pomieszczeń	+	Korzystanie z klimatyzacji zgodnie z instrukcją, ustawianie optymalnej temperatury
Przeostawianie bez powodu włączanego światła w toaletach, biurach, pokojach	+	Gaszenie światła po wyjściu z pomieszczeń, Korzystanie z energooszczędnych świetlówek

**EFEKTY ZMIANY NAWYKÓW**

<b>EKONOMICZNE</b> Nawyki zmniejszające ślad węglowy niosą za sobą korzyści finansowe – mniejsze rachunki za prąd, wodę czy benzynę to realne oszczędności	<b>EKOLOGICZNE</b> Redukacja emisji szkodliwych gazów cieplarnianych <b>Ochrona środowiska</b> – zasobów naturalnych Spowolnienie zmian klimatycznych	<b>SPOŁECZNE</b> Promocja dobrych nawyków – zmiana nawyków jednej osoby to najlepszy krok do zmiany postaw społecznych <b>Ochrona zdrowia</b> Zmiana konsumpcyjnego stylu życia na bardziej uważnej i świadomej podejście
---	--	--

OBLICZ SWÓJ ŚLAD WĘGLOWY:  
<https://offset.implementalnow.org/footprintcalc>

## ZAKRES PROGRAMU EKOlOgika

1. Program realizowany będzie równoległe wewnątrz i na zewnątrz organizacji w następujących perspektywach:
  - a. pracownika,
  - b. procesów,
  - c. klienta,
  - d. dostawcy.
  
2. W każdej z perspektyw Programu podejmowane będą działania zmierzające do:
  - a. budowania większej świadomości proekologicznej,
  - b. organizowania wolontariatu pracowniczego wokół działań ekologicznych,
  - c. ograniczania zużycia zasobów,
  - d. optymalizacji zakresu i wolumenu zamówień,
  - e. zmiany sposobu wykonywania usług,
  - f. zmiany środków stosowanych do wykonywania usług,
  - g. propagowania projektów proekologicznych w otoczeniu społecznym i biznesowym Grupy Impel.
  
3. Proekologiczny wymiar działania Grupy Impel przyczyni się do budowy kultury szacunku dla ekologii w środowisku, w którym żyjemy i wymiernych korzyści dla jego ochrony. Efektem Programu będzie zmniejszenie wpływu organizacji na eksploatację środowiska i wyznaczenie kierunków wspierających jego ochronę.



A black and white, motion-blurred photograph of several people walking through a modern office building. The people are out of focus, creating a sense of movement and activity. The background shows large windows and architectural details of the building.

# III OBSZAR PRACOWNICZY I SPOŁECZNY (S)

## S.1. KORZYSTANIE Z POMOCY PUBLICZNEJ I ZLECENIA PUBLICZNE

W roku 2020 Grupa Impel korzystała w pomocy państwa na świadczenia na rzecz ochrony miejsc pracy na podstawie art. 15g i 15gg ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 374, z późn. zm.), zwanej dalej ustawą COVID-19.

Spółki Grupy Impel w ramach pomocy oferowanej przez Ustawę o COVID-19 skorzystały z pomocy w ramach art.15 g i art. 15gg Ustawy COVID-19. Natomiast Spółki Grupy Impel zatrudniające do 50 ubezpieczonych skorzystały ze zwolnienia ze składek ZUS za okres 3 miesięcy, tj.: kwiecień – czerwiec 2020.

Pomoc w ramach art. 15 g ustawy to świadczenia na rzecz ochrony miejsc pracy ze środków Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych na dofinansowanie wynagrodzenia pracowników **objętych przestojem ekonomicznym albo obniżonym wymiarem czasu pracy, w następstwie wystąpienia COVID-19.**

Pomoc w ramach art. 15gg ustawy to świadczenia na rzecz ochrony miejsc pracy ze środków Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych na dofinansowanie wynagrodzenia pracowników nie objętych przestojem ekonomicznym albo obniżonym wymiarem czasu pracy, w następstwie COVID-19.

Uprawnionymi do otrzymania pomocy byli przedsiębiorcy, u których wystąpił spadek obrotów gospodarczych w następstwie wystąpienia COVID-19, przez co rozumie się spadek sprzedaży towarów lub usług w ujęciu ilościowym lub wartościowym:

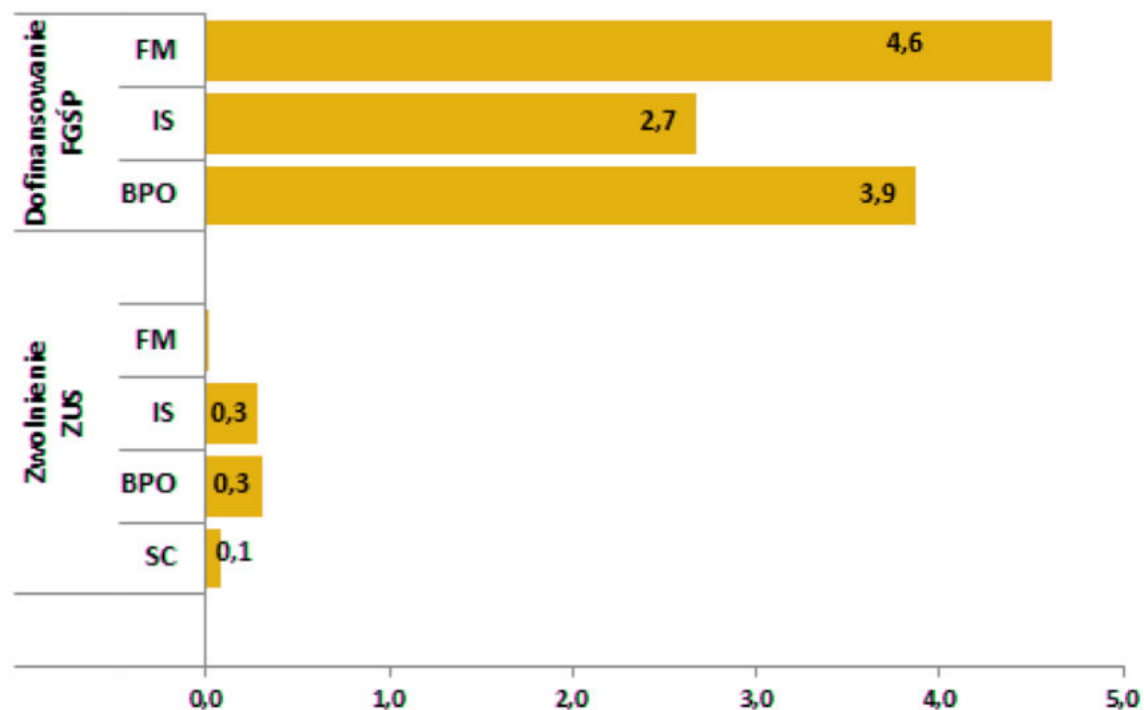
- nie mniej niż o 15%, obliczony jako stosunek łącznych obrotów w ciągu dowolnie wskazanych 2 kolejnych miesięcy kalendarzowych, przypadających w okresie po dniu 31 grudnia 2019 r. do dnia poprzedzającego dzień złożenia wniosku o przyznanie świadczeń, w porównaniu do łącznych obrotów z analogicznych 2 kolejnych miesięcy kalendarzowych roku poprzedniego; za miesiąc uważa się także 30 kolejno po sobie następujących dni kalendarzowych, w przypadku gdy dwumiesięczny okres porównawczy rozpoczyna się w trakcie miesiąca kalendarzowego, to jest w dniu innym niż pierwszy dzień danego miesiąca kalendarzowego;

lub

- nie mniej niż o 25% obliczony jako stosunek obrotów z dowolnie wskazanego miesiąca kalendarzowego, przypadającego po dniu 31 grudnia 2019 r. do dnia poprzedzającego dzień złożenia wniosku o przyznanie świadczeń, w porównaniu do obrotów z miesiąca poprzedniego; za miesiąc uważa się także 30 kolejno po sobie następujących dni kalendarzowych, w przypadku gdy okres porównawczy rozpoczyna się w trakcie miesiąca kalendarzowego, to jest w dniu innym niż pierwszy dzień danego miesiąca kalendarzowego.

	Stan na 31.12.2020	Wpływ na wyniki do 12.2020
Łączna pomoc w mln PLN	11,8	11,4
Dofinansowanie FGŚP	11,2	10,8
Zwolnienie ZUS	0,7	0,6

#### TYTUŁY POMOCY WG OBSZARÓW BIZNESOWYCH



## S.2. POZIOM ZATRUDNIENIA I POZIOM WYNAGRODZEŃ

Jednym z kluczowych założeń Grupy Impel jest stworzenie zespołu ludzi, którzy wspólnie, z zaangażowaniem realizują przyjęte cele biznesowe. Pracownicy są kluczowym ogniwem funkcjonowania Grupy, ponieważ ludzie są jej siłą. Dbłość o wzajemne relacje, o bezpieczeństwo pracowników, równowagę między pracą a życiem prywatnym jest naszym priorytetem w relacji z pracownikami. Grupa Impel tworzy przyjazne środowisko pracy i przestrzeni dla kreatywnych rozwiązań. Oferuje pomoc w rozwijaniu kompetencji oraz rynkowe wynagrodzenie. Jest to szczególnie istotne w 2020 roku w związku z pandemią koronawirusa i kształtowaniem się nowych form angażowania i motywowania pracowników oraz niwelowania skutków społecznych np. pracy zdalnej, która stała się udziałem wielu pracowników administracyjnych Grupy.

Usługi wykonuje łącznie blisko 43 tys. osób – usługi wykonywane są bezpośrednio przez spółki GI, partnerów biznesowych i franczyzobiorców. Bezpośrednio zatrudnionych w spółkach Grupy jest około 21 tys. osób, jednak ze względu na charakter pracy w usługach (często nietypowe godziny i niepełny wymiar czasu pracy) przekłada się to łącznie na niespełna 15 tysięcy etatów.

Stan zatrudnienia w Impel S.A. w zaokrągleniu do pełnego etatu

	Ogółem
	[w etatach]
na dzień 31.12.2018 r.	248
na dzień 31.12.2019 r.	277
na dzień 31.12.2020 r.	287

Stan zatrudnienia w Grupie Impel w zaokrągleniu do pełnego etatu

	Ogółem
	[w etatach]
na dzień 31.12.2018 r.	14 925
na dzień 31.12.2019 r.	14 698
na dzień 31.12.2020 r.	14 726

Grupa Impel posiada politykę wynagrodzeń obejmującą członków zarządu Impel S.A. oraz członków rady nadzorczej Impel S.A. Polityka wynagrodzeń Impel S.A. została wprowadzona w związku z nowelizacją *Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych*. Zgodnie z art. 36 ustawy nowelizującej, walne zgromadzenie spółki podjęło uchwałę w sprawie przyjęcia Polityki wynagrodzeń.

Celem Polityki wynagrodzeń jest kierunkowe ustalenie zasad wynagradzania członków zarządu i członków rady nadzorczej Impel S.A., wypłacanych przez Spółkę lub otrzymywanych w związku z pełnieniem przez nich funkcji.

Polityka Wynagrodzeń określa zasady kształtowania wynagrodzeń członków zarządu oraz rady nadzorczej w powiązaniu z ich zadaniami mającymi na celu wdrażanie przyjętej strategii biznesowej, długoterminowych interesów, kierunków rozwoju i planów finansowych Spółki oraz sprzyjającymi stabilności Spółki i jej rozwojowi. Nadrzędnym celem stosowanego systemu wynagrodzeń jest zapewnienie motywującego charakteru wynagradzania członków najwyższej kadry zarządzającej oraz stworzenie podstaw do ich rozwoju. Przy ustanawianiu Polityki wynagrodzeń warunki pracy i płacy pracowników Spółki innych niż członkowie zarządu i rady nadzorczej uwzględnione są poprzez odpowiednią proporcję, w jakiej wynagrodzenia członków zarządu i rady nadzorczej pozostają w stosunku do wynagrodzeń pozostałych pracowników Spółki, z uwzględnieniem:

- a) wagi spoczywających na członkach zarządu oraz rady nadzorczej ryzyk związanych z podejmowaniem decyzji w zakresie odpowiednio kierowania i nadzoru nad działalnością Spółki,
- b) zwiększonego stopnia odpowiedzialności tych osób w związku z pełnioną funkcją.

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.

### **Obecnie Grupa Impel diagnozuje ryzyka charakterystyczne dla całego rynku pracy w Polsce, m.in. rekrutacja pracowników, ich zatrzymanie w organizacji i presja płacowa.**

Korzystając z rekrutacji wewnętrznej, staramy się dostrzegać wartość i umiejętności naszych pracowników, rozwijać ich kompetencje oraz wzmacniać ich identyfikację z firmą. Dajemy im szansę na eksperymentowanie w nowych dla nich obszarach, dzięki angażowaniu ich w różnorodne projekty. Niejednokrotnie wyłaniamy menedżerów spośród naszych pracowników. Ścieżka kariery od samodzielnego specjalisty do stanowiska zarządczego często jest podyktowana zaangażowaniem,

determinacją i otwartością pracownika. Realizujemy procesy badania potencjału pracowników branych pod uwagę pod kątem np. awansu zawodowego. 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.

Wśród pracowników liniowych, rozpoczęliśmy formalną akcję zbierania danych o posiadanych przez nich kwalifikacjach nie wymaganych na obecnie zajmowanych stanowiskach. Dzięki temu w przypadku pojawienia się wakatów na stanowiskach liniowych możemy w pierwszej kolejności sięgnąć do zasobów wewnętrznych i zaproponować pracownikom spełniającym kryteria, dodatkowe zlecenie lub zmianę stanowiska. W ten sposób dajemy pracownikom sygnał, że wszelkie ich kwalifikacje są dla nas ważne i z chęcią je wykorzystamy. Z drugiej strony zapewniamy bezpieczeństwo naszym biznesom, kształtując zastępowalne kadry.

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.

Pozyskiwaniem pracowników liniowych na potrzeby spółek Grupy Impel zajmuje się spółka HR for Business, która dzięki aktywnym działaniom rekrutacyjnym realizuje ok. 9 tyś. rekrutacji rocznie, posiadając sieć własnych oddziałów na terenie całej Polski. 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 zatrudnieniowych.

W odpowiedzi na potrzeby rynku i dla zapewnienia bezpieczeństwa ciągłości realizacji usługi, braki kadrowe uzupełniane są również cudzoziemcami za pośrednictwem spółki Sanpro Synergy, która posiada wydzielony Dział Rynków Zagranicznych specjalizujący 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.

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 dużym odsetku osób niepełnosprawnych, utrzymując ich aktywność na polskim

rynku pracy 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, nakierowane na poprawę jakości życia pracowników o różnym stopniu niepełnosprawności. Pomoc ta dedykowana jest poprawie zarówno życia prywatnego, jak i zawodowego. Środki zgromadzone na kontach Zakładowych Funduszy Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych wykorzystywane są przez liczne grono pracowników spółek Grupy Impel, dzięki czemu możliwa jest ich aktywność zawodowa.

#### Liczba obcokrajowców zatrudnionych w GI

Obywatelstwo	Liczba osób - stan na dzień			Razem
	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020	
<i>ukraińskie</i>	519	837	317	1 673
<i>białoruskie</i>	9	15	93	117
<i>gruzińskie</i>	6	20	20	46
<i>rosyjskie</i>	2	5	5	12
<i>mołdawskie</i>	3	3	3	9
<i>niemieckie</i>	2	2		4
<i>bułgarskie</i>	2	2		4
<i>litewskie</i>			3	3
<i>łotewskie</i>	1	1		2
<i>uzbeckie</i>	1	1		2
<i>nigeryjskie</i>	1	1		2
<i>brazylijskie</i>			2	2
<i>armeńskie</i>			2	2
<i>pakistańskie</i>	1	1		2
<i>azerbejdżańskie</i>	1	1		2
<i>rumuńskie</i>	1	1		2
<i>hinduskie</i>			1	1
<i>Płd. Georgia</i>			1	1
<i>portugalskie</i>		1		1
<i>bośniackie</i>			1	1
<i>słowackie</i>		1		1
<b>RAZEM</b>	<b>549</b>	<b>892</b>	<b>448</b>	<b>1 889</b>

**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 przewidywanie trendów pojawiających się na rynku pracy oraz szybkie reagowanie na zmieniające się okoliczności.**

W celu zapewnienia atrakcyjnego miejsca pracy pracownikom oferowane są następujące benefity:

1. Dostosowanie form warunków zatrudnienia do potrzeb pracowników (wymiar czasu pracy, godziny pracy)
2. Podnoszenie kompetencji pracowników, zapewniając im szkolenia i kursy
3. W dobie pandemii dbanie o dobrostan pracowników:
  - a) zapewniając wsparcie psychologiczne,
  - b) organizując warsztaty psychologiczne radzenia sobie ze stresem,
  - c) tworząc tzw. „dobre miejsca” dla pracowników zajmujących podobne stanowiska, gdzie mogą oni przedyskutować obecnie rodzące się problemy zawodowe i podzielić się dobrymi praktykami/rozwiązaniami,
  - d) prowadząc stałą kampanię informacyjną dotyczącą zachowania się pracowników w sytuacji podejrzenia o zakażenie czy zakażenia,
  - e) prowadząc stałą kampanię informacyjną, jak pandemia wpływa na nasz biznes i jakie kroki Grupa podejmuje, aby zniwelować związane z tym zagrożenia,
  - f) prezentując sylwetki pracowników, którzy w sposób szczególny, mimo bezpośredniego narażenia zdrowia, wykonują swoje obowiązki,
  - g) udostępniając filmy instruujące, jak bezpiecznie realizować zadania na kontraktach, zapewniając zniżki na testy,
4. Umożliwianie pracownikom wykorzystania swojego potencjału zakupowego u dostawców usług dla ludności, np. oferuje bardzo korzystne warunki przystąpienia do programów ubezpieczeń (na życie, NNW, prywatna opieka medyczna, ubezpieczenia turystyczne, domów i mieszkań i inne). Liczba osób, które przystępują do programu ubezpieczeń stale rośnie,
5. Umożliwienie korzystania z programów wspomagających zdrowy tryb życia, takich jak m.in.: karty Multisport,
6. Wspomaganie pracowników – obcokrajowców w przedłużeniu legalizacji pobytu i zatrudnienia.



## **W 2020 roku ze względu na sytuację pandemiczną zawiesiliśmy profilaktyczny program prozdrowotny, przygotowany specjalnie dla pracowników Grupy Impel – Dni Zdrowia.**

Przez 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 zauważalny i wielokrotnie nagradzany, m.in. w formie przyznawania takich nagród, jak Lodołamacze.

**W 2020 Grupa Impel współpracowała z fundacją „Aktywizacja bez granic”, dzięki której nie tylko następuje proces aktywizacji osób niepełnosprawnych do tej pory nieczynnych zawodowo, ale także ich wielowymiarowe wsparcie dostosowane do potrzeb jednostki.**

### ZATRUDNIENIE W GRUPIE IMPEL

#### STAN ZATRUDNIENIA W IMPEL S.A. w zaokrągleniu do pełnego etatu

<i>Stan na dzień</i>	Niepełnosprawni	Pełnosprawni	Ogółem
	[w etatach]	[w etatach]	[w etatach]
<i>31.12.2018 roku</i>	<b>85</b>	<b>163</b>	<b>248</b>
<i>31.12.2019 roku</i>	<b>83</b>	<b>194</b>	<b>277</b>
<i>31.12.2020 roku</i>	<b>77</b>	<b>210</b>	<b>287</b>

#### STAN ZATRUDNIENIA W GRUPIE IMPEL w zaokrągleniu do pełnego etatu

<i>Stan na dzień</i>	Niepełnosprawni	Pełnosprawni	Ogółem
	[w etatach]	[w etatach]	[w etatach]
<i>31.12.2018 roku</i>	<b>2 979</b>	<b>11 946</b>	<b>14 925</b>
<i>31.12.2019 roku</i>	<b>3 132</b>	<b>11 566</b>	<b>14 698</b>
<i>31.12.2020 roku</i>	<b>3 320</b>	<b>11 406</b>	<b>14 726</b>

Z perspektywy 30-letniego funkcjonowania w branży usług B2B Grupa Impel przywiązuje dużą wagę do umiejętnego wykorzystywania wiedzy doświadczonych menadżerów. Dlatego jednym z monitorowanych wskaźników jest staż pracy w gronie kadry menedżerskiej. 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. 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 menadżerskiej”. Jako kadrę menadżerską do badania wskaźnika przyjęto poziomy stanowisk od A do E zawierające stanowiska dyrektorskie oraz menadżerskie.

#### STAŻ W GRONIE KADRY MENADŻERSKIEJ

	2018	2019	2020
<i>kobiety</i>	8,6	8,1	8,8
<i>mężczyźni</i>	7,4	7,3	8,2
<i>średnia</i>	7,9	7,7	8,5

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

**W Grupie Impel podejmujemy szereg działań przyczyniających się do poprawy efektywności w komunikacji z pracownikami oraz wzrostu ich satysfakcji i zaangażowania. Nasze działania skupiają się wokół budowania kultury organizacyjnej, umożliwiającej efektywną współpracę i wykonywanie obowiązków służbowych w przyjemnej atmosferze.**

W okresie ogłoszonego stanu epidemii, w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się choroby COVID-19 w spółkach GI wprowadzono pracę zdalną. Zalecono, aby do 40% danego zespołu osób zatrudnionych świadczyło w tym systemie. Wykonywanie pracy zdalnej zleca przełożony/koordynator, jeśli pracownik/zleceniobiorca ma umiejętności i możliwości techniczne oraz lokalowe do wykonywania takiej pracy i pozwala na to rodzaj pracy. Środki pracy i materiały do pracy potrzebne do wykonywania pracy zdalnej oraz obsługę logistyczną pracy zdalnej zapewnia GI. Każda z osób świadczących pracę zdalną obowiązana jest złożyć stosowne oświadczenie w tym zakresie. Dodatkowo w celu ograniczenia kontaktu bezpośredniego między osobami zatrudnionymi zalecono rotacyjną organizację przerw (tam, gdzie występuje planowanie przerw). Należy podkreślić, iż przyjęcie wyżej wymienionych rozwiązań było

wyjściem naprzeciw oczekiwaniom pracowników. W okresie, gdy szkoły, przedszkola, żłobki funkcjonują w trybie zdalnym, wprowadzenie pracy hybrydowej łączącej system stacjonarny z systemem zdalnym przyczyniło się do wzrostu zadowolenia wśród pracowników i ich zaangażowania.

### **S.3.1. S.6.**

#### **Uznając prawo pracowników do wolnego zrzeszania się, Grupa Impel podejmuje dialog z wybraną radą przedstawicieli pracowników lub organizacją związkową reprezentującą ich interesy pracownicze.**

W 2020 roku jednym z najszerzej komunikowanym ze związkami zawodowymi tematem były zmiany związane z ogłoszeniem stanu epidemii oraz jej wpływem na sytuację ekonomiczną spółek Grupy Impel, regulacje prawne tzw. Tarcza Antykryzysowa oraz wdrażane II i III etapu Pracowniczych Planów Kapitałowych. Grupa prowadziła także 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. Rok 2020 w wyniku pandemii dla niektórych spółek Grupy Impel okazał się trudny, był to także czas negocjacji ze związkami zawodowymi oraz przedstawicielami pracowników porozumień o obniżeniu na kilka miesięcy wynagrodzeń o 10% dla pracowników nie będących bezpośrednio zaangażowanych w realizację kontraktów. Dialog ze stroną społeczną i jej zrozumienie dla sytuacji biznesowej spółek zaowocowały podpisaniem porozumień.

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 działało w 2020 roku 15 organizacji związkowych, do których należało, według wiedzy pracodawcy nieco ponad 10 % załogi.

Wart podkreślenia jest fakt, że w 30-letniej działalności spółki Grupy Impel wielokrotnie dokonywały przyjęć byłych pracowników swoich klientów w myśl art. 231kp., dbając o to, aby neutralizować naturalne obawy przejmowanych pracowników związane z tym procesem. Aktywna współpraca z przedstawicielami związków zawodowych oraz dotrzymanie zobowiązań a przede wszystkim objęcie tych pracowników rozszerzonym pakietem socjalnym choćby o medyczną opiekę profilaktyczną, premie absencyjną, program Benefit czy też elastyczny czas pracy pozwoliły z sukcesem przejść i zaadaptować w Grupie Impel wiele osób będących wcześniej pracownikami klientów.

W roku 2020 Grupa Impel kontynuowała wdrożenie Pracowniczych Planów Kapitałowych. W roku 2019 PPK objętych było 19 spółek Grupy, w których zatrudnienie na dzień 31.12.2018 przekraczało 250 osób. W roku 2020 PPK objętych zostało kolejnych 17 spółek, w których stan zatrudnienia odpowiednio na dzień 31.12.2019 oraz 30.06.2020 wynosił 50-249; 20-49.

**PPK** to powszechny i prywatny system długoterminowego oszczędzania za pośrednictwem Instytucji Finansowej

PPK dotyczy osób zatrudnionych (np. na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia), za które odprowadzane są składki emerytalno-rentowe.

- 18-54 lat**: Testujesz oszczędności do PPK automatycznie. Możesz przystąpić do PPK, jak i odstąpić przystąpić.
- 55-70 lat**: Możesz dobrowolnie przystąpić do PPK, deklarując przystąpienie do PPK.
- +70 lat**: Nie masz możliwości przystąpienia do PPK.

**Wpłaty na PPK finansowane są:**

- Z Twojego wynagrodzenia brutto 2% – co miesiąc
- Przez Twój Podmiot zatrudniający 1,5% Twojego wynagrodzenia brutto – co miesiąc
- Z Państwowego Funduszu Pracy: 250 zł jednorazowej wpłaty powitalnej i 240 zł premii rocznej – po spełnieniu określonych warunków

**Wzory deklaracji będą dostępne u przełożonych od 1 września 2019 r.**

**Pracownicze Plany Kapitałowe**

**Masz pytania?**  
Skontaktuj się z przełożonym lub dedykowaną do obsługi PPK infolinią TeleBS.

Zadzwoń: 71 711 00 33  
Wyślij wiadomość: [ppk@pracownik24.eu](mailto:ppk@pracownik24.eu)

**PPK w Twojej firmie**

**Co to jest PPK?**

Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK) to powszechny i prywatny system długoterminowego oszczędzania, wprowadzony na mocy ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, który ma stanowić formę dodatkowego, dobrowolnego oszczędzania za pośrednictwem instytucji finansowej.

**Kto jest uczestnikiem PPK?**

PPK dotyczą osób zatrudnionych (np. na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia), za które odprowadzane są obowiązkowe składki emerytalno-rentowe. Staż pracy w podmiocie zatrudniającym musi wynosić minimum 3 miesiące w ciągu ostatnich 12 miesięcy kalendarzowych.

Bądźmy w kontakcie: [TeleBS 71 711 00 33](tel:717110033) [ppk@pracownik24.eu](mailto:ppk@pracownik24.eu)

## 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.

Dlatego też 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 spożywania posiłków, przechowywania maszyn i urządzeń oraz środków chemicznych. Pracownikom wydawana jest odpowiednia do wykonywanych zadań odzież oraz środki ochrony indywidualnej. Przedstawiciele komórek BHP Grupy Impel współpracują ze służbami BHP kontrahentów. W przypadku, gdy w danym obiekcie jednocześnie wykonują czynności różni wykonawcy, spisywane są porozumienia i wyznaczani są koordynatorzy BHP. Prowadzone są rejestry zdarzeń wypadkowych, a także zdarzeń potencjalnie wypadkowych, w celu stosowania profilaktyki zapobiegającej wypadkom.

W części spółek GI wdrożono nową normę międzynarodową ISO 45001.2018 – uzyskano certyfikat na zgodność z ISO 45001.

Istotną wagę przywiązuje się także do propagowania wśród pracowników zasad udzielania pierwszej pomocy przedlekarskiej z uwzględnieniem zasad defibrylacji AED. Część obiektów wyposażono także w defibrylatory AED.

Założono stronę intranetową, w której zamieszczane są i na bieżąco aktualizowane informacje dot. koronawirusa SARS-Cov-2.

Umieszczono w niej m.in. instrukcje, wzory zaświadczeń, pisma okólne, zarządzenia, film instruktażowy, zalecenia higieniczne, zasady kwarantanny itp.

Zorganizowano materiały informacyjne związane z prewencją związaną z zagrożeniem epidemią zlecono druk plakatów opracowanych wg. wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego. Plakaty zostały wywieszane w miejscach ogólnodostępnych, w sanitariatach, na tablicach informacyjnych itd.

Na potrzeby sprawnej komunikacji w zakresie zgłaszania incydentów i decyzji związanych z chorobą COVID-19 uruchomiono specjalny numer telefonu Contact Center oraz adres mail [corona@impel.pl](mailto:corona@impel.pl).

Dokonano aktualizacji oceny ryzyka zawodowego. W związku z epidemią COVID-19 i pojawieniem się zagrożenia biologicznego powodowanego przez koronawirusa SARS-CoV-2 przeanalizowano warunki pracy na stanowiskach pracy pod kątem stopnia zagrożenia zarażeniem koronawirusem. Przeprowadzenie takiej analizy było konieczne dla wdrożenia w miejscu pracy odpowiednich środków ochrony oraz metod przeciwdziałania i minimalizowania ryzyka zarażenia. Przy ocenie ryzyka zawodowego w kontekście COVID-19 uwzględniono czynniki typu: kontakty społeczne i ich intensywność w danej grupie stanowisk (między pracownikami oraz między pracownikami a dostawcami usług, kontrahentami, osobami postronnymi); fakt wspólnego użytkowania przez pracowników wyposażenia pomieszczeń, urządzeń, sprzętu oraz innych przedmiotów używanych w miejscu pracy; wspólne korzystanie z pomieszczeń socjalnych, sanitarnych i ciągów komunikacyjnych. Z wynikami zaktualizowanej oceny ryzyka zawodowego zapoznano podległych pracowników.

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 i podnosić poziom bezpieczeństwa pracy. Monitorowanie spraw BHP odbywa się poprzez ciągłe audytowanie i doskonalenie procedur ISO.

#### S.4.2 CZĘSTOTLIWOŚĆ WYPADKÓW DLA GI

2016	2017	2018	2019	2020
13,17	9,02	6,76	9,56	7,72

#### S.4.5 CIĘŻKOŚĆ WYPADKÓW DLA GI (średnia dni nieobecności/zwolnienia-przypadająca na jeden wypadek)

2016	2017	2018	2019	2020
35,82	34,59	41,85	41,60	64,63

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.

## 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.**

W Grupie Impel funkcjonuje Centrum Szkoleń, które w 2020 roku przeszkoliło około 13 256 osób, obsłużyło 706 wydarzeń rozwojowych (nie licząc szkoleń e-learningowych i szkoleń bhp), np. szkolenia produktowe i technologiczne, szkolenia z rozwiązań innowacyjnych, menedżerskich, interpersonalnych, informatycznych, z obsługi nowych aplikacji, prawne i podatkowe.

	WSKAŹNIK WZROSTU SZKOLEŃ		
	2019	2020	Wskaźnik wzrostu
Ilość przeszkolonych osób	10450	13256	21%
Ilość zdarzeń szkoleniowych	578	706	18%

Oprócz wyżej wymienionego wskaźnika wprowadziliśmy poniższe KPI, które pozwalają weryfikować różne parametry wewnętrznej działalności edukacyjnej Grupy Impel. Są to:

**KPI 1** – odsetek uczestników szkoleń dla których szkolenia były realizowane siłami wewnętrznymi (trenerzy Centrum Szkoleń + eksperci Grupy Impel) = Liczba uczestników szkoleń uczestniczących w szkoleniach wewnętrznych/Liczba szkoleń ogółem = 0,69

REALIZACJA	Suma z liczbą uczestników
Centrum szkoleń	6140
Trener wewnętrzny GI	3022
Trener zewnętrzny	4094
<b>Suma końcowa</b>	<b>13256</b>

**KPI 2** – ilość wydarzeń realizowanych przez etatowego trenera Centrum Szkoleń = ilość wydarzeń ogółem zorganizowanych/ilość etatowych trenerów = 117,7

**KPI 3** – wskaźnik przeszkolonych = liczba uczestników szkoleń/średnią liczbę pracowników (wynik po spółkach – czy podajemy?)

**KPI 4** – wskaźnik cyfryzacji = ilość wydarzeń online/ilość wszystkich wydarzeń = 0,78

Grupa Impel dostosowała formy kształcenia do nowej sytuacji epidemicznej, przenosząc dużą część zdarzeń szkoleniowych do sieci (webinary, warsztaty online, szkolenia e-learningowe).

**KPI 5** - wskaźnik efektywności szkoleń na podstawie ankiety ewaluacyjnej = 4,62 (max 5)

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

- Administracja niezarządzająca
- Administracja zarządzająca
- Handel
- Operacje

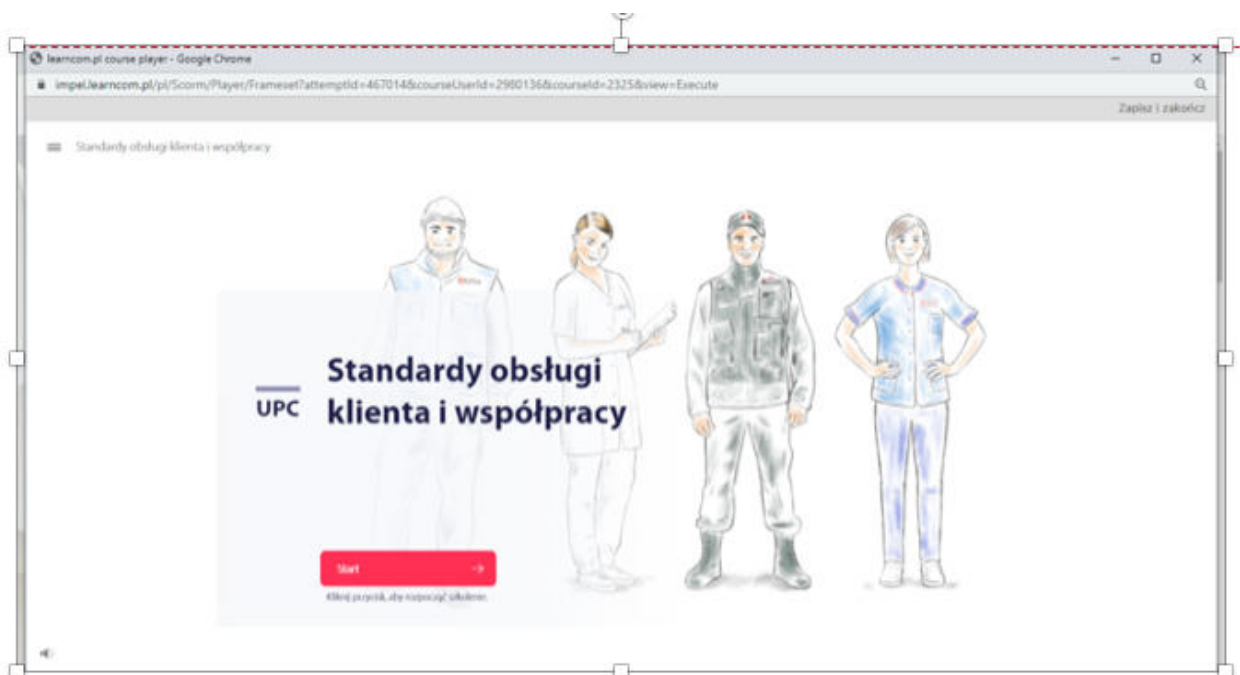
Nasi pracownicy w momencie wdrożenia na stanowisku pracy są informowani m.in. podczas szkoleń o swojej roli w systemie zarządzania oraz o podstawowych celach i działaniach wynikających z funkcjonowania systemu zarządzania. W programach adaptacji za cel stawiamy sobie wstępne wdrożenie nowego pracownika 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. Stale ulepszamy proces wdrożenia, angażując do niego nie tylko bezpośrednich przełożonych, ale również ekspertów z różnych dziedzin. Stosujemy różnorodne formy przekazu (szkolenie, webinar, e-learning) – układając je w ścieżki szkoleniowe. Pracownik ma dzięki temu stały dostęp do wiedzy i materiałów przypominających.

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.

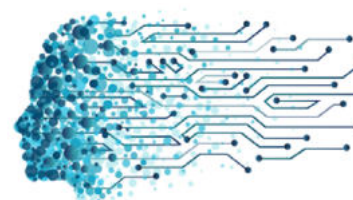


## W 2020 roku rozpoczęliśmy projekt „Standardy Obsługi Klienta i Współpracy (SOK) dla pracowników liniowych”. Dzięki temu projektowi opracowaliśmy:

- 18 lekcji e-learningowych dla pracowników liniowych
- graficzne materiały szkoleniowe dla pracowników liniowych dotyczące SOK i wiedzy z podstaw realizowanych przez pracowników usług
- wystandaryzowane scenariusze szkoleń, z których korzystają wszystkie osoby dbające o wyszkolenie pracownika liniowego (w tym kadra bezpośredniego nadzoru)
- materiały graficzne dla osób dbających o wyszkolenie pracownika liniowego tzw. prezentery.



Grupa Impel kształci kompetencje cyfrowe pracowników, które samym pracownikom są niezbędne do prawidłowej realizacji zadań, a organizacji do skutecznego konkurowaniu na rynku. W związku z tym w 2020 roku otworzyliśmy Akademię ICT. Przygotowaliśmy program szkoleniowo - rozwojowy, którego celem jest wyrównanie poziomu wiedzy w tym zakresie, umożliwienie dostępu do wiedzy z zakresu trendów nowych technologii, rozwiązań i pojęć ICT szerokiemu gronu pracowników i tym samym wsparcie transformacji cyfrowej w organizacji.



**AKADEMIA IC**

W 2020 roku Grupa Impel skutecznie kontynuuje i rozwija program szkoleniowy „Pociąg do wiedzy”. W ramach tego programu pracownicy Grupy Impel mogą korzystać z rozmaitych propozycji szkoleniowych w sposób otwarty, samodzielnie decydując o wyborze szkoleń z katalogu. Dostępne są zarówno szkolenia e-learningowe, jak i różne formy szkoleniowe realizowane online i na sali (szkolenia, warsztaty). Mogą także zgłaszać interesujący ich tematy.



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

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

**Planujemy szkolenia spójne ze strategią i celami organizacji oraz adekwatne do rzeczywistości biznesowej.** Tworzymy roczne plany i harmonogramy szkoleń.

**Szczególną 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.

## KOMUNIKACJA Z PRACOWNIKAMI

**Komunikacja wewnętrzna to ważny obszar działań w Grupie Impel, przede wszystkim wspiera proces budowania komunikacji wewnętrznej, która wspiera proces budowania kultury komunikacji i dzielenia się wiedzą.**

Poprzez systematyczne informowanie pracowników o działalności organizacji, wprowadzanych zmianach i kluczowych projektach, promowanie wiedzy o usługach Grupy, ważnych osiągnięciach oraz sukcesach, jak również budowanie zaangażowania osób na każdym szczeblu organizacji.

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

INTRANET - ImpelNet to nowoczesna platforma do komunikacji wewnętrznej w Grupie Impel. To praktyczne i łatwe w obsłudze narzędzie, które 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.

**Dostęp do platformy ma blisko 3,5 tys. osób**



## **GRUPA IMPEL KORZYSTA Z USŁUG:**

**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 (komunikator internetowy Skype dla firm, Microsoft Teams, Yammer czy 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, Microsoft Teams ),
- najnowszy pakiet oprogramowania biurowego Microsoft Office (dostępny także online i na urządzenia mobilne).

**KOMUNIKATY** – do komunikacji wewnętrznej w Grupie Impel wykorzystywane są komunikaty mailowe informujące, m.in. o zmianach organizacyjnych, personalnych czy kluczowych wydarzeniach.

**YAMMER** – jedna z aplikacji Microsoft Office 365 wykorzystywana w Grupie Impel do komunikacji wewnętrznej. Wewnętrzna sieć społecznościowa to platforma, która umożliwia pracownikom publikowanie treści, tworzenie i komuni- kowanie się w ramach grup zainteresowań oraz wymianę wiedzy, opinii i informacji.

**TABLICE INFORMACYJNE** w siedzibach firmy – systematycznie zamieszczane są na nich plakaty, m.in. z kluczowymi informacjami dla pracowników, promujące akcje i projekty prowadzone przez organizację czy komunikaty zwiększające świadomość pracowników w kluczowych dla organizacji obszarach.

**NEWSLETTER** – raz w tygodniu dystry- buowany jest newsletter skierowany do pracowników administracyjnych z podsu- mowaniem najważniejszych aktualności zamieszczanych w Intranecie, nowo wydanych dokumentów i aktualnie prowadzonych rekrutacji wewnętrznych.

**WIDEO/PODCASTY** – Grupa Impel w komunikacji wewnętrznej wykorzystuje nowoczesne narzędzia takie, jak wideo czy podcasty. Realizowany jest m.in. cykl materiałów wideo „Minuta o Firmie” z udziałem członków zarządu i managerów, którzy przekazują kluczowe dla organizacji informacje.

**EKRANY FIRMOWE** – w wybranych obiektach Grupy Impel dostępne są ekrany informacyjne, na których wyświetlane są m.in. ważne informacje, komunikaty, filmy wizerunkowe czy relacje, skierowane zarówno do pracowników, jak i osób spoza organizacji.

## SKUTECZNA I EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W OKRESIE PANDEMII

Działania komunikacyjne Grupy Impel w pierwszym okresie pandemii zostały docenione przez jury konkursu Złote Spinacze, najbardziej prestiżowego konkursu branży Public Relations w Polsce.

Grupa Impel została nagrodzona za kompleksowy zestaw działań komunikacyjnych mających na celu wsparcie utrzymania realizacji usług w czasie pandemii i przestawienia administracji w tryb pracy zdalnej. Dzięki szybko uruchomionej, profilowanej, szczerzej i wielopoziomowej komunikacji, udało się zabezpieczyć informacyjnie i proceduralnie 45 tys. pracowników i współpracowników Grupy, zachowując płynność biznesu i ciągłość realizacji usług dla klientów w całej Polsce, m.in. na obiektach infrastrukturalnych: przemysłowych, biurowych, handlowych, ochrony zdrowia i administracyjnych.

## S.6.; S.7.; S.8. ZARZĄDZANIE RÓŻNORODNOŚCIĄ, PRAWA 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, współ-pracownika, dostawcy, klienta, akcjonariusza, członka społeczności lokalnej). Zasada ta jest dla nas fundamentem działań, odzwierciedlonym m.in. w brzmieniu naszej misji i wizji.

STRUKTURA WIEKOWA	2018	2019	2020
<i>do 34 lat - kobiety</i>	9%	8%	8%
<i>do 34 lat - mężczyźni</i>	11%	10%	9%
<b>do 34 lat - suma</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>
<i>do 35-44 lat - kobiety</i>	11%	10%	11%
<i>do 35-44 lat - mężczyźni</i>	12%	11%	11%
<b>do 35-44 lat - suma</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>22%</b>
<i>do 45-54 lat - kobiety</i>	12%	13%	13%
<i>do 45-54 lat - mężczyźni</i>	15%	15%	15%
<b>do 45-54 lat - suma</b>	<b>27%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>
<i>55 lat i więcej - kobiety</i>	10%	12%	12%
<i>55 lat i więcej - mężczyźni</i>	19%	21%	21%
<b>55 lat i więcej - suma</b>	<b>30%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>
<i>łącznie - kobiety</i>	42%	43%	44%
<i>łącznie - mężczyźni</i>	58%	57%	56%
<b>łącznie - suma</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

S.6.1.S.,6.2. 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 z pracowników zobowiązany jest do odbycia e-learningowego szkolenia z zakresu zapobiegania mobbingowi i dyskryminacji.

Podobnie jak w latach poprzednich, w 2020 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.

Ilość zgłoszonych przypadków mobbingu			
2017	2018	2019	2020
2	3	5	8

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.

## S.9. SPOŁECZNOŚCI LOKALNE I ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

Od początku swojej działalności Grupa Impel jest zaangażowana w działania o charakterze społecznym. Z tego powodu od wielu lat wspiera Fundację ProCuro, której celem zapobieganie wykluczeniom społecznym niepełnosprawnych dzieci poprzez ich aktywizację społeczną, stymulowanie samodzielności i rozwijanie zainteresowań.



Współpracujemy także z Fundacją na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową. Poprzez wspieranie Fundacji Ukraina jesteśmy zaangażowani w integrację osób narodowości ukraińskiej ze społecznością Wrocławia.

Grupa Impel jest także zaangażowana w we wspieranie przedsiębiorczości, działając w organizacjach o charakterze lokalnym oraz ogólnopolskim. Jesteśmy członkiem Federacji Przedsiębiorstw Polskich, wspierającej rozwój i bezpieczeństwo podmiotów działających na polskim rynku pracy. Należymy także do organizacji Zachodnia Izba Gospodarcza – Pracodawcy i Przedsiębiorcy. Działamy w organizacjach branżowych, takich jak Polska Federacja Szpitali, Polski Związek Pracodawców Ochrona czy międzynarodowa organizacja Global Securalliance zrzeszająca firmy zajmujące się bezpieczeństwem.

## SPONSORING

Zgodnie z założeniami Polityki sponsoringowej Grupy Impel wspieramy sport oraz aktywizację sportową dzieci i młodzieży. Z tego powodu jesteśmy jednym ze sponsorów drużyny wrocławskich siatkarek Volley Wrocław. Działamy również w ramach promocji sportu na szczeblu ogólnopolskim. Po raz kolejny partnerowaliśmy prestiżowemu wydarzeniu, jakim jest Puchar Świata w skokach narciarskich, odbywający się w styczniu w Zakopanem.

Od wielu lat jesteśmy także partnerem wyścigu Tour de Pologne UCI World Tour, międzynarodowego wydarzenia przyciągającego uwagę kibiców kolarstwa z całego świata. Ze względu na stan pandemii w 2020 r. ta impreza odbyła się w zaostrzonych rygorach sanitarnych. Wpłynęło to na jej kształt, a przede wszystkim ograniczony udział kibiców w tym wydarzeniu. Z powodu trwającej od marca 2020 r. epidemii COVID-19 zostało odwołanych wiele imprez sportowych, a przede wszystkim kulturalnych. Wpłynęło to na ograniczenie w minionym roku podejmowanych przez Grupę Impel inicjatyw sponsoringowych.

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

### 1 OBSZARY WSPARCIA DZIAŁŃ SPONSORINGOWYCH GI



- sport, w szczególności aktywizacja sportowa dzieci i młodzieży,
- kultura,
- nauka oraz szkolnictwo, w szczególności na poziomie szkół wyższych,
- zdrowie, w szczególności dzieci i młodzieży,
- inicjatywy prospołeczne.



- 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 lokalnym, ogólnopolskim oraz międzynarodowym.

## S.10. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

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

## S.12. KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

**W 2020 roku Grupa Impel kontynuowała działania określone w Polityce zarządzania marką Impel na lata 2018-2020. Podejmowane aktywności miały na celu budowanie, pozycjonowanie i komunikowanie marki.**

Jednocześnie zostały rozpoczęte i aktywnie prowadzone prace nad nową strategią komunikacji marki oraz jej nowym systemem identyfikacji wizualnej. Podstawowym celem wypracowywanych dokumentów było dostosowanie formy komunikacji, w tym komunikacji wizualnej do kanałów cyfrowych i nowoczesnych narzędzi digitalowych. Dla potrzeb nowej komunikacji marki została także stworzona nowa architektura informacji. Równoległe prowadzone były prace nad projektowaniem nowego serwisu internetowego Grupy Impel uwzględniającego nową strategię komunikacji oraz nowe wytyczne w zakresie komunikacji graficznej.

## 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, zaostrome 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.



Grupa Impel kładła nacisk na szkolenie i uświadamianie pracowników w kontekście zagrożeń wynikających z przetwarzania danych osobowych. Dlatego też pracownicy mieli stały dostęp do profesjonalnego szkolenia e-learningowego porządkującego wiedzę i zawierającego praktyczne przykłady. W intranecie funkcjonuje specjalna zakładka RODOwskaz w pełni poświęcona zagadnieniom przetwarzania danych osobowych. Zamieszczane są na niej:

- materiały szkoleniowe,
- instrukcja bezpiecznej wysyłki mailowej,
- comiesięczny newsletter zawierający aktualności dotyczące naruszeń i zmian prawnych,
- zestawienie najczęściej zadawanych przez pracowników pytań wraz z odpowiedziami,
- e-booki.



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