



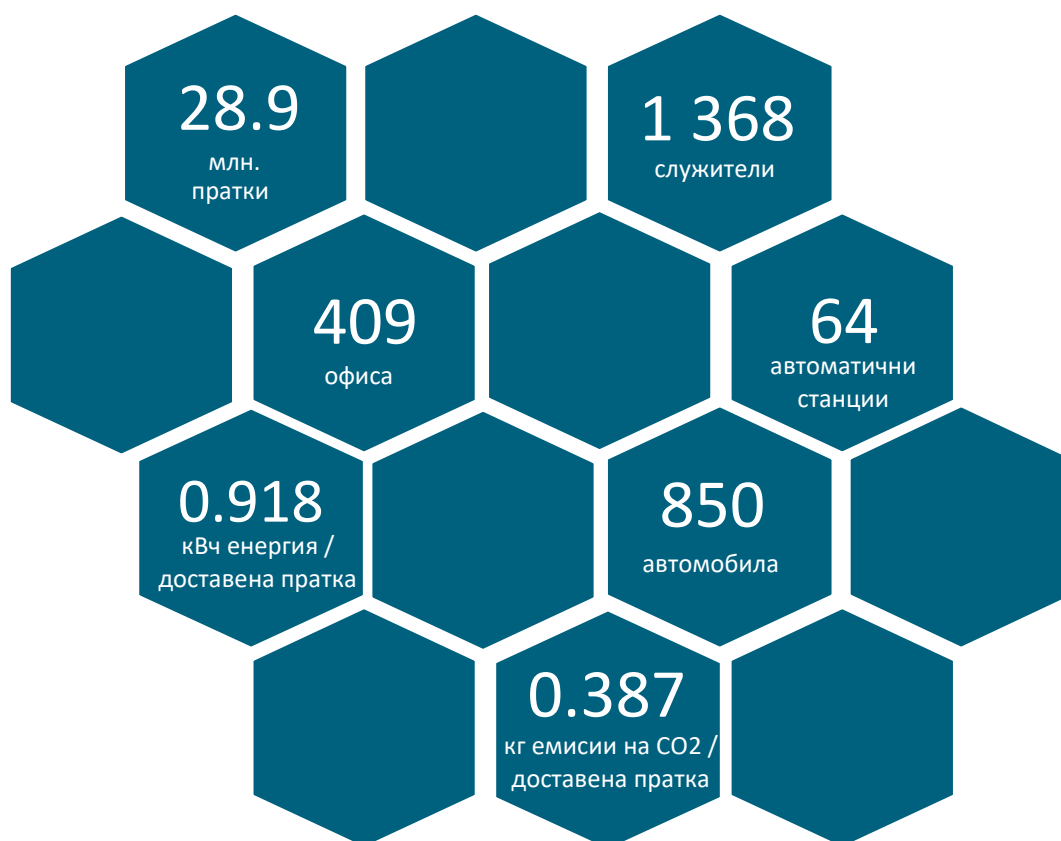
**speedy**

Нефинансов отчет за  
2019 г. на Спиди АД

# Съдържание

<b>1. Корпоративна устойчивост</b>	<b>4</b>
<b>2. Етика и човешки права</b>	<b>4</b>
2.1. Политики, цели и рискове	4
2.2. Инициативи и резултати	4
<b>3. Управление на личните данни</b>	<b>5</b>
<b>4. Служители</b>	<b>5</b>
4.1. Политики, цели и рискове	5
4.2. Инициативи и резултати	6
4.2.1. Проекти	6
4.2.2. Обучения и развитие	7
4.2.3. Привличане на нови таланти	8
4.2.4. Условия на труд и възнаграждения	9
4.2.5. Подкрепа на куриерите-подизпълнители	10
<b>5. Околна среда</b>	<b>11</b>
5.1. Политики, цели и рискове	11
5.2. Инициативи и резултати	11
5.2.1. Автопарк	11
5.2.2. Зелени доставки в градска среда	12
5.2.3. Автоматични пощенски станции	13
5.2.4. Нашите офиси	14
5.2.5. Складовата ни мрежа	14
5.2.6. Потребление на енергия и емисии	15
5.2.7. Отпадъци и опаковки	15
5.2.8. Рециклирана хартия и paperless решения	17
<b>6. Общество</b>	<b>18</b>
6.1. Политики, цели и рискове	18
6.2. Инициативи и резултати	19
6.2.1. Директни икономически ефекти	19
6.2.2. Нови услуги и повече удобство за клиентите ни	19
6.2.3. Маркетинг инициативи	22
6.2.4. Speedy Parcel Shop и подкрепа на местните общности	22
6.2.5. Спида в подкрепа на здравето и спорта	22
<b>7. Приложение</b>	<b>25</b>
Обобщени данни за Спида АД за 2018 г. и 2019 г.	25

## Спиди през 2019г.



## За Доклада

Пред вас е нефинансовият отчет на Спиди АД за 2019 г. Той включва количествени и качествени данни по ключови теми, свързани с етичното управление на компанията, взаимоотношенията със служителите, партньори, клиенти и въздействията ѝ върху околната среда. Докладът обхваща периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. и е изготвен в съответствие с изискванията на Европейската директива за нефинансови отчети и препоръките на Министерство на финансите за изготвянето на нефинансови отчети.

## За компанията – цел и стратегия

Спиди АД е компания с дългогодишен опит в доставките на пратки в България и Румъния, като от две години оперира активно и в Гърция. Стремим се да предоставяме качествена услуга, гъвкави решения и конкурентна цена за предлаганото качество. Постигаме го чрез непрекъснато подобрене в работата си, оптимизираме процесите си и разширяваме набора от услуги, който предоставяме на клиентите си.

От ноември 2014 г. компанията е собственик на 100% от капитала на DPD Romania. През октомври 2018 г. Спиди АД придоби 100% от капитала на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД.

Повече за бизенс модела на компанията, вкл. целите и стратегията ни за 2019 г. може да прочетете в Доклад за дейността на Спиди АД.

# Продукти и услуги

Приходите от основната дейност формират около 97% от приходите на компанията. Подробно описание на различните ни услуги и делът им в успеха на компанията можете да откриете в Доклад за дейността на Спиди АД за 2019 г.

## 1. Корпоративна устойчивост

Корпоративната устойчивост е съвременен бизнес подход, който формулира дългосрочни стратегии в социално, екологично и икономическо измерение и създава ползи за клиенти, служители и потребители, като доставя продукти и услуги с отговорна грижа за хората, ресурсите и околната среда.

Мениджмънтът на Спиди разглежда развитието на корпоративната устойчивост като своя основна цел, заложен в фирмената ценностна система.

Наши основни приоритети са ефективното използване на енергия, намаляване на замърсяването, гарантирана бизнес почтеност към нашите клиенти, изграждане на дългосрочни устойчиви отношения с нашите доставчици и постоянното повишаване качеството на работа и живот на нашите служители.

## 2. Етика и човешки права

### 2.1. Политики, цели и рискове

В основата на нашата работа стоят етични принципи, основани на законност, лоялност, честност, безпристрастност, компетентност, политическа неутралност, отговорност, зачитане на личността и отчетност. За да сме сигурни, че те се разбират добре и по еднакъв начин от всички в компанията, сме ги описали в нашия Етичен кодекс. Той покрива норми и поведения, свързани с професионализма в отношенията ни, външния вид на служителите, дискриминация, рисково поведение свързано с корупция, злоупотреба със служебно положение и конфликт на интереси, приемане на подаръци и други облаги, опазване на служебна тайна и имущество, кореспонденция в компанията. Спиди е първата българска куриерска компания, внедрила система за управление на качеството и сертифицирана за това. И до днес, ежегодно Спиди успешно преминава ресертификационен одит по ISO 9001:2015.

### 2.2. Инициативи и резултати

Етичният кодекс е достъпен за всички служители в компанията и е задължителна част от обучението им. През 2019 г. бяха проведени 1 010 обучения за запознаване с етичния кодекс, като част от въвеждащото обучение на всеки нов служител. Всеки служител се запознава с разпоредбите на Етичния кодекс от прекия си ръководител в 7-дневен срок от постъпването.

Осигурили сме механизъм, чрез който в случай на некоректно поведение на служител или подизпълнител може да бъде подаден сигнал към отдел „Човешки ресурси“. Това се случва посредством нашата система HR Help Desk, която е добре разпозната от всички служители и има високо ниво на употреба. Служителите имат на разположение и „горещ телефон“. Всички случаи на оплаквания, свързани с непрофесионално поведение са адресирани в кратки срокове, което е сред приоритетите на отдел Човешки ресурси в компанията и е сред индикаторите за успех на екипа.

Месечно получаваме около 1 500 запитвания или сигнали от служители посредством системата HR Help Desk и досега не сме получавали оплаквания, свързани с нарушение на човешки права, дискриминация или корупция.

### 3. Управление на личните данни

Ние приемаме сериозно своята отговорност за опазване неприкосновеността на личния живот на потребителите и защитата на всички лични данни, до които компанията има достъп във връзка с дейността си. Компанията ни спазва стриктно изискванията на националното законодателство и РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година за събиране и обработка на личните данни. Нашата Политика за защита на лични данни се прилага за всички лични данни, събирани и обработвани от компанията, вкл. за личните данни на клиентите ни, когато посещават сайта на компанията или използват нашите услуги.

Преди внедряване на GDPR се свързахме с консултантска фирма, която направи одит на управлението на личните данни както в България, така и в румънското ни дружество. Консултантите изготвиха доклад, съдържащ предварителна оценка (GAP анализ) на нашите налични практики и определи кои документи и регистри трябва да бъдат преработени спрямо изискванията на GDPR. Преди две години направихме IT одит по методиката на стандарт 27001 за управление на информационната сигурност. Въпреки строгите изисквания на стандарта, не бяха открити значими несъответствия и одитът беше успешен. В съответствие със стандарта ежегодно подновяваме нашите лицензи и програми. Приложенията ни са направени така, че личните данни на клиентите не могат да бъдат достъпени. Уеб модулите изискват съгласие за регистрация на лични данни. Редовно участваме в дискусии с GDPR екипа на DPD групата, с който обменяме информация за това с какви внедрени практики разполагат. Този екип определя изискванията за извършване мониторинг и водене на отчетност.

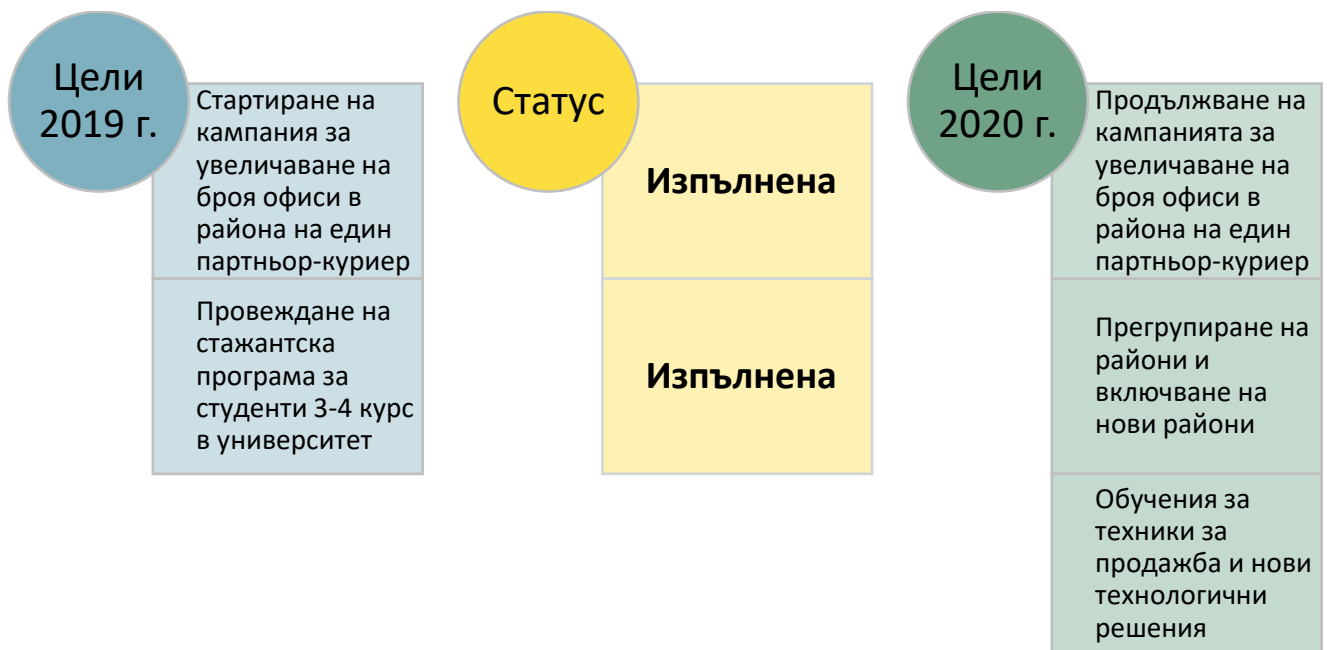
За 2019 г. няма нито една жалба на наши клиенти за нарушаване на целостта на личните данни при обработката им от страна на Спиди АД. Няма установени случаи на кражби или загуба на данни на клиент.

## 4. Служители

### 4.1. Политики, цели и рискове

Служителите са най-важният ни актив. Сред най-значимите ни задачи е да имаме добре обучени професионалисти, да им даваме възможност да се развиват, да им осигуряваме добри условия на труд и справедливо възнаграждение.

Към 31.12.2019 г. списъчният брой на служителите на компанията е общо 1 368 души, което е поредна година на растеж за нас. Поради естеството на дейността ни, част от отделите са предпочитани от мъже, като те съставят 65% от служителите в компанията ни, докато жените заемат 35% от позициите. 99% от всички служители са на постоянни трудови договори. В компанията няма колективни трудови договори. За 2019 г. имаме 8 инцидента и за щастие, нито един от тези инциденти не е фатален.



## 4.2. Инициативи и резултати

### 4.2.1. Проекти

#### Ротация на ролите

Още през 2018 г. започнахме продължителен проект за ротация на ролите на служителите в отдел „Човешки ресурси“, който завършихме през 2019 г. Този проект беше резултат от стремежа ни да преодолеем специфични предизвикателства, свързани с ангажиментите в отдела, които са едновременно както разнообразни, така и със силно изразена специфика. Целта на проекта беше промяна на модела на работа с по-ефективен такъв. При предишния начин на работа, определен служител беше единственият отговорен за специфична дейност. Това излагаше компанията на риск, както в краткосрочен план – в случай на отсъствие на служителя, така и в дългосрочен – при промяна на длъжността, майчинство или напускане. Още повече, в този отдел настъпват пикови моменти в определени месеци и цялата натовареност за дадена дейност се поемаше от въпросния служител. За да преодолеем тези рискове, а и да улесним работния процес за нашите служители, постепенно описахме и актуализирахме всички процеси и дейности така, че да са разбираеми за всеки от екипа и започнахме на всеки два месеца да разменяме ролите на служителите в отдела. Този модел на работа осигурява равномерно разпределение на работата и дава възможност всеки служител да бъде заместен и подкрепен при нужда. Допълнителна полза от изпълнението на този проект е обмяната на идеи между колегите, които разменят ролите си. Благоприятните резултати от това са вече налице: поява на ценни нововъведения в работния процес, оптимизация на дейности, комуникация с други отдели относно получаване на информация, електронизиране на форми, както и повишаване на цялостната проактивност и мотивация за развитие на служителите.

Поради успеха на проекта в отдел „Човешки ресурси“, проектът Ротация на роли беше въведен и в отдел „Международни операции“ още през 2018 г. Планираме както да продължим по този нов модел, така и да търсим допълнителни методи за развитие чрез обмяна на идеи и опит между колегите.

## Интеграция на работата на преки ръководители и отдел „Човешки ресурси“

В Спиди осъзнаваме трудностите, свързани с усвояване на теоретичната информация, с които новите служители се сблъскват при стартирането си. За да подпомогнем този процес, през 2019 г. въведохме структуриран подход за съдействие между колегите, наречен „Conference call“. Целта е служителите да обменят специфични оперативни знания и умения. „Conference call“ дава възможност на по-опитните колеги да пояснят с конкретни примери писмени инструкции, което от своя страна помага на новодошлите колеги да ги прилагат успешно на практика.

## Сканиращ архивен център

В края на 2018 г. систематизирахме цялата документация от различните разпределителни центрове и офиси и я централизирахме в сканиращ архивен център. Освен това, адаптирахме процесите в цялата компания, така че да са в съответствие с последните изисквания на GDPR. Резултат от създаването на сканиращия център беше въвеждането на дигитални подписи. Използваме падове, разработени специално за вземане на дигитални подписи, които увеличават сигурността за клиентите ни чрез защита срещу злоупотреби. Освен с редица технологични предимства, падовете се отличават и с това, че са в съответствие с политиката ни за устойчиви грижи за околната среда.

## Управление на оперативния капацитет на компанията

Този проект включва най-вече капацитета на разпределителните центрове, който влияе на доставките до адрес и до офис на Спиди. Проектът е силно ориентиран към клиентите, защото ни дава възможност да поемем конкретен ангажимент за деня на доставка и да дадем гаранция, че ще успеем да го спазим, дори и в най-натоварените за нас периоди от годината. Благодарение на него през ноември и декември постигнахме най-добрите резултати в историята на компанията и рекорден брой пратки на ден. Този проект ще бъде подкрепен от планираното за 2020 г. прегрупиране на райони и задаване на нови такива. Целта е да развием максимално ефективно възможностите на увеличения ни състав. Подобрененията, свързани с управлението на оперативните капацитети, също така подпомогнаха за благосъстоянието на нашите служители, тъй като облекчиха работата на всеки един от тях през месеци, които преди този проект бяха изключително натоварени. А удовлетворението от рекордните резултати им даде допълнителна мотивация за усъвършенстване.

### 4.2.2. Обучения и развитие

Обучителните ни програми са важен елемент от подготовката на служителите на всички нива и във всички звена, включително и при куриерите-подизпълнители. Обученията са базирани на стандарт за обслужване на клиенти и постепенно уеднаквяваме подхода за различни длъжности като шофьор-куриерите, офис-куриери, сортировачи. Трансформирахме обучението на шофьор-куриерите и постигнахме оптимизация на времето, като намалихме продължителността му от 4-5 дни на 1 ден. Новопостъпилите служители получават от 3 до 10 дни обучения преди постепенно да навлязат в работата си. Благодарение на оптимизациите в обучението, за 2019 г. наши служители и служителите на куриери-подизпълнители са прекарвали близо 56 080 часа в обучение или около 41 часа на служител.



Друга важна група е мениджърският екип от ниско и средно ниво. На тях предоставяме ежегодни обучения за развиване на „меки“ умения. В тях са включени теми като управление на времето, подбор на служители, ръководене на екип, докато за други по-подходящи са теми, свързани с оценка на представянето, разрешаване на конфликти, взимане на решение. Служителите преминаха близо 1 040 обучителни часа през 2019 г.

### 4.2.3. Привличане на нови таланти

#### „Спиди търси стажанти“



През 2019 г. беше проведена стажантска програма за студенти 3-4 курс. Практиката беше с продължителност от м. май до м. септември. Главната цел на проекта беше млади таланти да се запознаят практически с особеностите на международна компания, като трудът им беше обезпечен с адекватно възнаграждение. Бяхме изключително толерантни в подбора на стажанти, като одобрихме не само студенти със специалност „Логистика, спедиция, транспорт“, а и такива, които имат интерес към куриерския бизнес. Единственото условие беше кандидатите да бъдат поне трети курс и да владеят добре английски език. Още повече, на стажантите беше предоставена възможност да бъдат наети за постоянно на ниско или средно мениджърско ниво.

#### Фокус върху средното професионално образование

С намерение да подкрепим учениците в процеса на натрупване на практически професионален опит, който да спомогне за избора на бъдеща кариера, през 2018 г. стартирахме партньорства с професионални гимназии из цялата страна. Успехът на този проект е категоричен, тъй като продължаваме с изпълнението на всички дейности от миналата година, а интересът към новосъздадените специалности непрестанно нараства и през 2019 г. доведе до откриването на нови паралелки.

- С Професионална гимназия по транспорт в гр. Русе имаме договор за дуално обучение в специалност „Спедиция, транспортна и складова логистика“.
- С прякото участие на Спиди, 123 СУ „Стефан Стамболов“, гр. София успешно разви откритата през 2018 г. професионална паралелка с направление "Транспортни услуги", специалност "Логистика на товари и услуги", професия "Куриер". Поради усилващия се интерес към тази специалност, през 2019 г. бяха създадени още две нови паралелки в осми клас.



- Продължаваме партньорството си с 94 СУ „Димитър Страшимиров“, гр. София, при което осигуряваме подкрепа на специалност „Логистика на товари и услуги“, професия „Куриер“. Все повече се увеличава интересът към производствената практика за 22-мата ученика в паралелката, с която Спиди се ангажира през 2018 г. По тази причина за 2020 г. е планирано да се включат поне 50 практиканти.
- Получихме благодарствено писмо от директора на Професионалната гимназия по речно корабостроене и корабоплаване в гр. Русе относно съвместната ни работа по стажантска програма за учениците от специалност „Логистика на товари и транспорт“.

#### 4.2.4. Условия на труд и възнаграждения

Естеството на работа предполага осигуряване на плаващо работно време и смени. Затова базираме заплащането си, освен на изработено време, и на изпълнените задачи. Възнаграждението на мнозинството от служителите ни се състои от фиксирана част и от допълнително заплащане, основано на постиженията за месеца, тримесечието и годината. Оценката на постиженията е комплекс от количествени (например брой обработени пратки) и качествени (например брой увредени пратки при обработка) измерители. Оценката е специфична за различните позиции, а за ръководителите на екипи допълнителна тежест имат постиженията на целия им екип. Динамичната седмична оценка е основа за определянето на допълнителните финансови стимули. Оценката вече се извършва автоматично, като обратната връзка се получава в реално време чрез изпращане на SMS до нашите клиенти, веднага щом получат своята пратка в офис на Спиди или на адрес. За определяне на възнагражденията изчисляваме и специфични ключови показатели за ефективност (KPIs) на служителите, като планираме до края на годината да тестваме автоматизирано изчисляване. Основен KPI е процентът на клиентска удовлетвореност на клиентите, за които отговаря даден служител. В края на всеки месец, чрез имейл или телефонни обаждания, правим проучване относно представянето на съответния служител. Настоящата цел е да бъдат постигнати 91% клиентска удовлетвореност, а през второто тримесечие на тази година целта ще се повиши на 95%. През 2019 г. въведохме и бонус „Предикт“, чрез който възнаграждаваме куриерите за прецизността им.

Тази съвкупност от фактори, които вземаме предвид при определянето на възнаграждения осигурява обективна оценка на усилията на служителите и адекватното им възнаграждение. За да е напълно прозрачен процесът на формиране на заплащането, във вътрешната ни система е обособен модул, чрез който служителите, включително тези при куриери-подизпълнители, могат да проверят какво ще бъде нетното им възнаграждение на месечна база. В случай на разминаване с действителното, служителите могат да подадат обратна връзка към отдел „Човешки ресурси“ директно през системата.

Държим на безопасното изпълнение на дейностите и се грижим условията на труд за всички да бъдат благоприятни. Изпълняваме всички законови изисквания, свързани със здравето и безопасността, както на служителите в офис, така и на тези в склад или на куриерите на път. Провеждаме задължителни обучения и периодични инструктажи за безопасно шофиране. Съобразяваме се с естеството на работа и осигуряваме нужните лични предпазни средства, както и такива за колективна защита. За служителите в склад, например, имаме специфични режими на работа, като в зависимост от сезоните им се предоставя съответното висококачествено работно облекло. През 2019 г. направихме основни ремонти на сгради и открихме нов разпределителен център в съответствие с най-новите изисквания за здраве и безопасност. Освен това, постоянно обновяваме техниката, която служителите ни използват. Автомобилите от

подновения ни автопарк не само осигуряват комфорт на служителите, а създават по-малко възможности за пътнотранспортни произшествия. За 2019 г. имяхме само 8 инцидента, като нито един от тях не беше фатален.

И през 2019 г. на разположение за нашите служители беше мултифункционалната спортна зона на територията на София Сити Лоджистик Парк. Тя предлага разнообразни спортни активности като мини футбол, волейбол, тенис на корт, стрийтбол и стрийтфитнес, както и зала за спортни занимания със съблекални и бани. В спортната зона има и заведение за хранене.



#### 4.2.5. Подкрепа на куриерите-подизпълнители

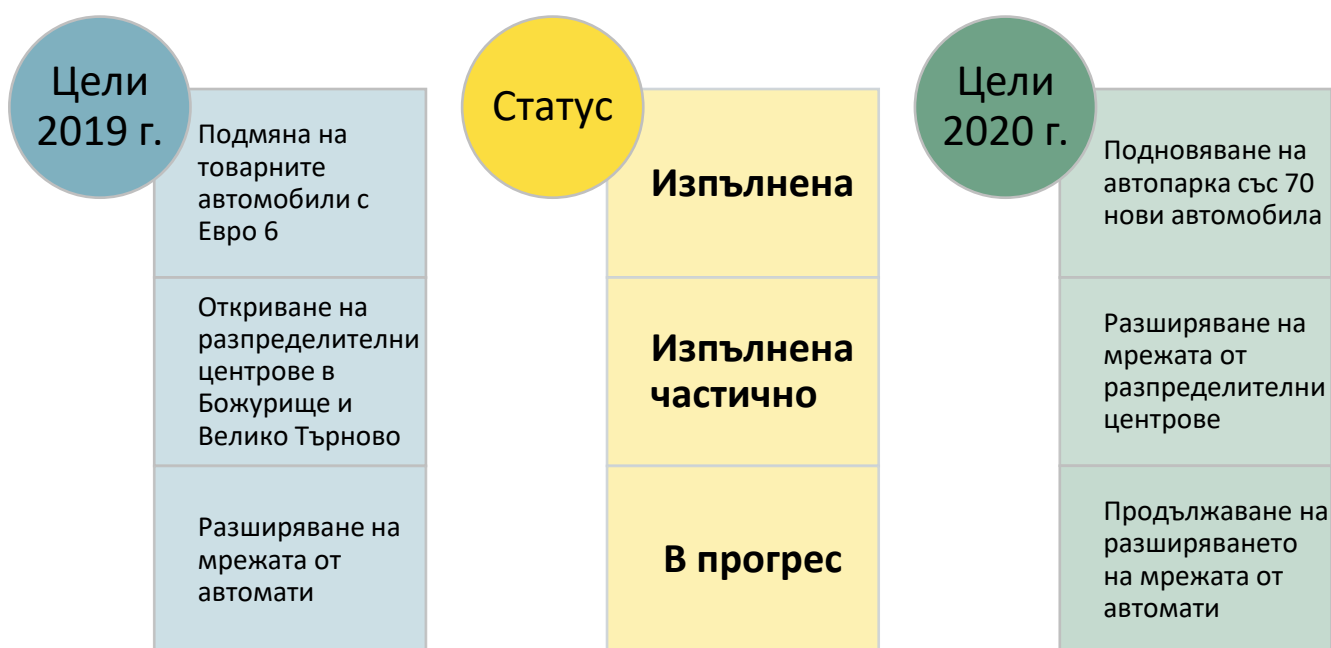
През 2019 г. стартирахме кампания за увеличаване на броя офиси в района на един партньор-куриер. Акцентите бяха оптимизация и постигане на по-добро покритие в районите на партньор-куриерите. Резултатът беше увеличаване на броя офиси и създаване на над 60 бр. допълнителни работни места за обслужване на крайни клиенти. Планираме кампанията да продължи и през 2020 г.

През 2019 г. продължихме да подкрепяме нашите партньори с оптимизиране на процесите и провеждане на обучения както за тях, така и за техните служители. За 2019 г. служителите на куриери-подизпълнители са получили 36 000 часа обучения или средно по 80 обучителни часа на човек. За да намалим тежестта върху някои райони, създадохме звено „Градска логистика“, което има за цел да обслужва конкретни по-големи клиенти на компанията. Подходът ни позволява да намалим обема от работа за дадени офиси и да осигурим по-голяма предвидимост и качество на услугата за тези най-големи клиенти. Звеното е особено важно за бизнеса ни в гр. София, но е приложимо и в няколко други големи града в страната.

## 5. Околна среда

### 5.1. Политики, цели и рискове

За бизнес като нашия най-големите екологични въздействия са свързани с транспортирането на пратки. Потреблението на гориво от автомобилите ни, емисиите и газовете, които попадат в атмосферата вследствие на транспортните дейности и участието ни в движението по пътищата са елементите, на които е най-важно да обърнем внимание. През годините компанията е инициирала редица дейности, свързани с оптимизация на процесите и инвестиции в нови технологии, които имат за цел да намалят транспорта и вредните емисии, свързани с него. На следващо място се нареждат управлението на офисите и складовете ни, както и отпадъците, които генерираме при опаковането на пратките или при поддръжка на автомобилите ни.



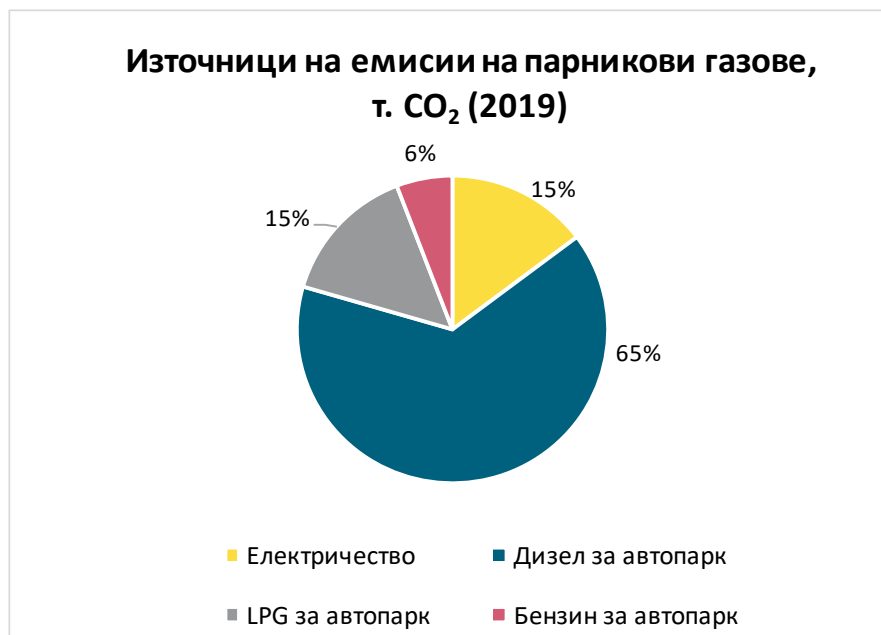
### 5.2. Инициативи и резултати

#### 5.2.1. Автопарк

Лекотоварните и тежкотоварните автомобили на Спиди АД в края 2019 г. са общо 850 бр. Продължихме практиката си на увеличаване на дела на LPG автомобилите и през 2019 г. По този начин потреблението на LPG достигна 548 682 литра, на дизел – 1 711 243 литра, а на бензин – 169 601 литра. Допълнителна полза за околна среда от увеличението на потреблението на LPG е значително по-малките емисии на фин прах и азотни оксиди при тези автомобили. Това е особено добра новина за по-големите градове, където проблемът със замърсяването на въздуха е особено наболял.

През 2019 г. подновихме тежкотоварните камиони от автопарка ни. Новите превозни средства са от клас Евро 6, както и останалата част от автопарка ни. Имат вградена телематична система, която в реално време дава обратна връзка за управлението на шофьора. Оценява показатели като разход на гориво, превишена скорост, колко често и колко рязко спира водачът и други. По този начин съставяме

комплексна оценка, която всяка седмица анализираме. Определили сме конкретни мерки, в случай че има отклонение от критериите за шофиране, дефинирани от производителя. Към настоящия момент 100% от водачите покриват тези критерии. Този нов софтуер ни помага както за повишаване на ефективността на транспорта, така и за по-доброто управление на здравето и безопасността на шофьорите и останалите участници в движението. Целта ни за 2020 г. е да подновим автопарка с поне 70 броя нови автомобили.



## 5.2.2. Зелени доставки в градска среда

### Електромобили

При доставката до адрес се изминават най-много километри на пратка и се генерират значителни емисии вследствие на изгорените горива. Важно е да насочим усилията си за управление на въздействията си именно в този финален етап. Вярваме, че едно от добрите решения за намаляването на емисиите на CO<sub>2</sub>, фин прах и азотни оксиди са електрическите автомобили. Затова, още през 2013 г., компанията инвестира в закупуването на 20 броя електрически автомобили Renault Kangoo Zero Emission. Те са част от куриерската ни мрежа в градовете София, Пловдив, Стара Загора, Бургас, Варна и Русе.



През последните години се сблъскваме с редица предизвикателства свързани с поддръжката на автомобилите. Батериите на електромобилите все още не са достигнали необходимата ефективност и не

позволяват високи обороти на работа. През 2019 г. благодарение на електромобилите си сме разнесли общо 517 352 броя пратки без причиняване на замърсяване на въздуха в градовете. През 2019 г. ще продължаваме да търсим възможности за въвеждане на подобрения при електромобилите и решения за по-ефективна работа на батериите.

### Електрически триколки

Спиди внедрява иновативен и щадящ природата начин за доставяне на пратки – първата електрическа триколка в България. Нововъведението е най-доброто решение за опазване на околната среда в градски условия при доставката на пратки.

Специално проектирана за улесняване на нуждите на куриерската компания, триколката може да побере 1,5 m<sup>3</sup> (близо 200 кг) полезен товар. Тя е специално оптимизирана за работа на куриерите, благодарение на олекотената рамка и помощния електродвигател, чиято главна функция е подпомагането на физическите усилия на водача. Зарядът на триколката е напълно достатъчен, за да издържи при дневна смяна на куриер в центъра на голям град.



Ние и нашите клиенти сме част от градската среда и природата и всички заедно сме отговорни за тяхното опазване. Затова търсим решения за създаване на синхрон между природата и нейните обитатели, а не просто оптимизиране на разходите.

През последната отчетна година, като участник в колективната система, представлявана от Екопак България, Спиди спести 586 759 км., изчислени в еквивалент на км, изминати с кола.

### 5.2.3. Автоматични пощенски станции

Важен проект на Спиди, който може да подпомогне намаляването на негативните въздействия на куриерските услуги върху околната среда, е мрежата от автоматични пощенски станции. Автоматите имат редица преимущества както за клиентите, така и по отношение на стремежа ни към опазване на околната среда. Към настоящия момент те са разположени на ключови места, голяма част от които са търговски обекти и позволяват на клиентите да се възползват от достъп до автоматите в удължено работно време, както и да съчетаят изпращането и получаването на пратки с други задачи като пазаруване. През 2019 г. броят на автоматите се увеличи на 64, а употребата им се утрои. Целта ни за 2020 г. е да разположим автомати



в големи бизнес паркове и бизнес сгради, като Capital Fort, а общият брой на автоматите да достигне 100. В хипермаркет Кауфланд вече имаме 3 автомата, а за 2020 г. са определени локациите на още 10.

Сигурността на доставките през автомати е от най-висок приоритет. Тъй като са разположени в търговски обекти, всички автомати подлежат на охрана, а в допълнение всеки един от тях е снабден със собствена камера. Пратките задължително минават през разпределителен център, което осигурява допълнителна сигурност и проследимост на пакетите.

Друг аспект на автоматичните станции е тяхната екологична ефективност. Самите автомати са енергийно ефективни, с месечно потребление на електричество между 20 и 30 кВт. Употребата намалява броя куриерски курсове до адрес или офис на Спиди, с което се спестяват гориво и вредни емисии във въздуха във финалния етап на доставката, който е от ключово значение.

#### 5.2.4. Нашите офиси

Офис мрежата ни продължава да се разраства. През 2019 г. броят на офисите ни достига 285, а ако към тях добавим и партньорските ни офиси от типа Speedy Parcel Shop (SPS), общият брой на офиси в мрежата ни достига 409. Продължава преоборудването на офисите ни според новия корпоративен стандарт. Към края на 2019 г. общо 281 офиса (собствени и SPS) са реновирани според този стандарт, а 100 от тях разполагат с терминали за оценка на клиентска удовлетвореност.

Стандартът определя начина, по който изглеждат офисите ни и преживяването, което осигуряват на клиентите. Офисите ни вече се отличават с бизнес вид, комуникационни монитори и терминали за бърза обратна връзка към обслужването. Всички разполагат с POS-терминали и позволяват заплащане с банкова карта. Складовите части от офисите са реновирани, следват стандартите за складови помещения и са организирани според размерите на пратките за по-голямо удобство и безопасност на служителите.

#### 5.2.5. Складовата ни мрежа

Сградите, които ползваме за нашите складове, както и за централния ни офис, са построени в съответствие със стандартите за устойчиво строителство или са преустроени спрямо всички съвременни изисквания, необходими за нашата дейности. През 2019 г. разширихме мрежата си с още един хъб в Божурище. Планираме да продължим да разширяваме мрежата си от разпределителни центрове и в бъдеще.

Благодарение на конвейерите в складовете ни във Варна, Бургас, Велико Търново, Русе и Стара Загора, които са нови и с по-висока енергийна ефективност, успяхме да подобрим още повече ефективността си на обработена пратка, която достигна 0.918 кВтч на пратка през 2019 г., сравнено с 1.021 кВтч на пратка за 2018 г.

## 5.2.6. Потребление на енергия и емисии

### Потребление на енергия и емисии на Спида АД



Ръстът на бизнеса, потреблението на по-големи количества горива, откриването на нови офиси и разпределителни центрове неизбежно водят до увеличаване на общото потребление на енергия на компанията и свързаните с това емисии на въглероден диоксид. През 2019 г. потреблението ни на енергия, включващо складовете, офисите и горива за автомобилите ни е общо 26 516 350 кВтч, което е с 16% повече от 2018 г.

Потреблението на електричество е основно за отопление и осветление, като се стремим да ги ползваме максимално ефективно. Повечето депа и сортировъчни центрове са модернизирани и построени специално за нашите нужди и в съответствие с най-добрите практики за ефективност. Оборудването консумира минимално количество енергия. По-големите линии за сортиране са нови и енергийно ефективни. Най-голям дял от потреблението на енергия произтича от потребяваното гориво за автомобилите. По тази причина постоянно обновяваме автопарка, като в момента средната възраст на автомобилите е между 3 и 4 години, съответно с най-висок евро стандарт и ниска консумация на гориво. Инвестираме в системи, които да следят разхода на гориво и осигуряваме парични стимули за шофьорите и куриерите, които минимизират разхода на гориво.

#### Емисии на CO2 за кг пратка

0,399   
2018

0,387   
2019

Емисиите на CO<sub>2</sub> са в размер на 7 849 тона или 0.387 кг на разнесена пратка.

Като участник в колективната система на Екопак България, Спида спести 158,3 тона емисии на парникови газове, изчислени в еквивалент на CO<sub>2</sub> в тонове, или емисии, равняващи се на 586 759 км. в еквивалент на километри изминати с кола.



## 5.2.7. Отпадъци и опаковки

Предлаганите пликосе за опаковка на пратките са изработени от полиетилен с добавка за ускорено разграждане по технологията polydegalax на Epi Global. В процеса на производство не са използвани вещества и оцветители, съдържащи токсични тежки метали като олово, кадмий и живак. Пликовете могат да се използват многократно и подлежат на рециклиране. В свободно състояние материалът се разгражда за много по-кратко време от обикновените пластмасови торбички. По този

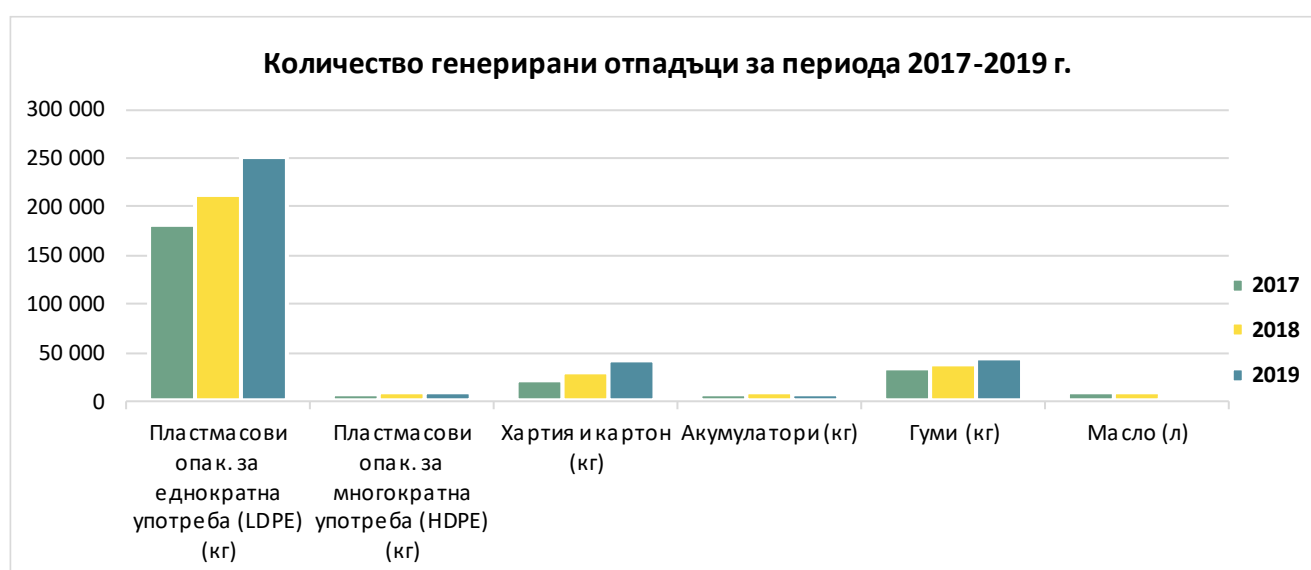
начин се запазва качеството и сигурността на клиентските пратки, като се намалява вредното въздействие на опаковките след употреба. При транспорта на пратки понякога се налага използването на допълнителни кутии, които са от полиетилен с висока плътност (HDPE) и са подходящи за многократна употреба.

Друг голям източник на отпадъци са автомобилите и свързаните с тях консумативи, като акумулатори, автомобилни гуми или моторни масла. С увеличението на автомобилите ни разбираемо се увеличават и генерираните отпадъци. През 2019 г. отпадъците от гуми са се увеличили с 18%, докато за акумулаторите е отбелязано намаляване с 19%. Подкрепа получаваме от оторизираните сервизи, които обслужват автомобилите ни, които се грижат за безопасното третиране на отпадъците от тях.

От таблицата по-долу е видно, че усилията ни, свързани с намаляване на потреблението на опаковки, водят до добри резултати. За пет години материалите за доставки нарастват 3 пъти по-бавно, отколкото броят пратки и 2 пъти по-бавно, отколкото приходите от куриерски услуги.

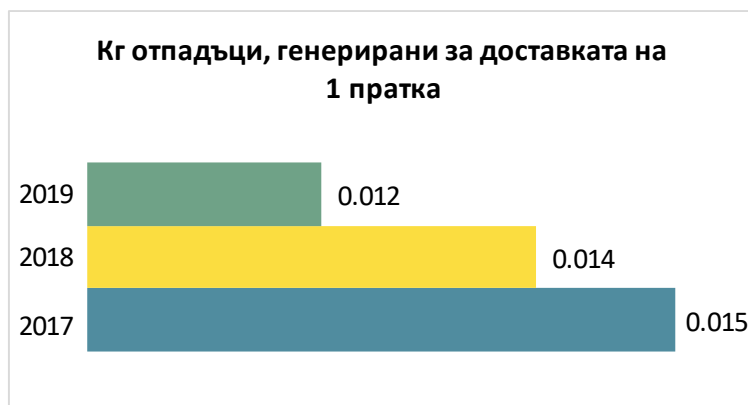
	2014	2019	Изменение
Разходи за основни материали, х. лв.	1 275	1 973	55%
Брой пратки	11 878	28 880	143%
Приходи от договори от договори с клиенти, х. лв.	72 320	142 435	97%

Спиди АД е част от колективната схема на „Екопак България АД“, която гарантира рециклирането на материали равняващи се на минимум 60% от внесените от нас опаковки на пазара. През последната отчетна година бяха събрани и рециклирани 153 тона отпадъци от опаковки. Спиди и Екопак допринесоха заедно за опазването на околната среда, като спасиха от изсичане 789 дървета, спестиха 911 598 кВт електроенергия, 1 929 m<sup>3</sup> вода и 336 барела петрол и намалихме обема на депонираните отпадъци на градските депа с 243 m<sup>3</sup>.





От една страна, през 2019 г. количеството отпадъци се е увеличило с 39%, спрямо 2017 г., но от друга страна се наблюдава още по-голям ръст на броя разнесени пратки през този период – 63%. Когато съпоставим количеството генерирани отпадъци и значително увеличения брой разнесени пратки, виждаме, че всъщност теглото на отпадъците, генерирани за 1 пратка е намаляло с 15% за периода 2017-2019 г.



### 5.2.8. Рециклирана хартия и paperless решения

„Speedy Press” е фирменият бюлетин, който от над 10 години информира клиентите и служителите на компанията за новините, събитията, услугите и проектите ни. Ежемесечното издание се печата на 100% рециклирана хартия Cyclus print. Ние в Спиди знаем, че малките стъпки правят големите промени. Затова сме последователни в политиката си за опазване на околната среда и ще продължим да работим в тази посока.

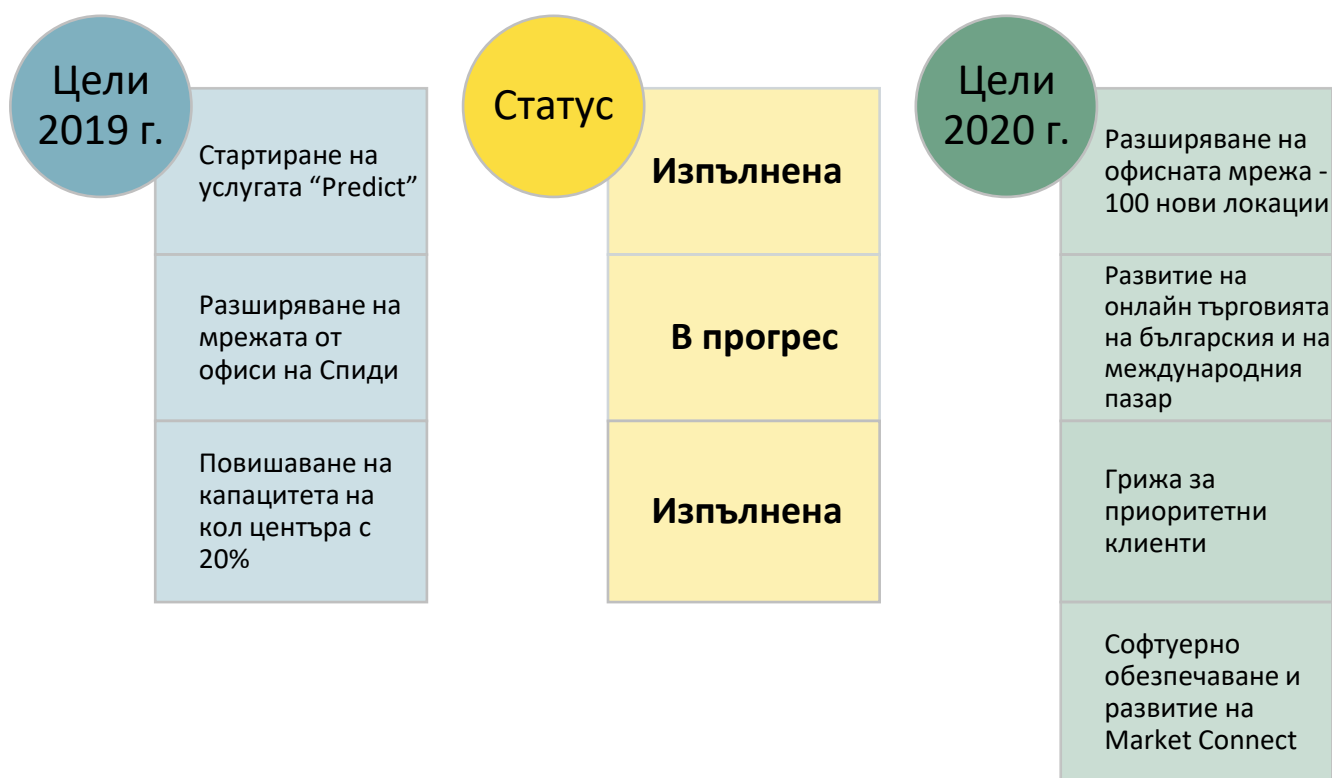
Някои наши отдели, в които работата е свързана с обемна печатна документация, вече разработват и успешно въвеждат Paperless решения за електронно управление на работния процес, с което драстично намаляват използването на печатни материали. Едно от нововъведенията ни е професионално устройство за подписване (signature pad). Негова основна характеристика е, че драстично намалява потреблението на хартия за извършване на доставки. Освен това, за разлика от таблетите, той служи само за приемане на подписи, което осигурява по-голяма сигурност на нашите клиенти и намалява възможностите за грешки.



## 6. Общество

### 6.1. Политики, цели и рискове

През годините Спиди АД се доказва като отговорен участник в пазара и обществото. Имаме пълно покритие на населението с услугите си, като достигаем и до най-отдалечени кътчета от страната, партнираме си с местни малки бизнеси и подкрепяме тяхното развитие, развиваме предприемаческия дух у нашите куриери-подизпълнители и ги подкрепяме в разработването на техните микро-фирми и не на последно място, инвестираме в по-добро бъдеще като подкрепяме социални инициативи свързани с образование и спорт.



В приоритетните задачи на Спиди през 2020 г. отново ще бъде развитието на офисната мрежа. Отделите „Операции“ и „Маркетинг“ ще работят съвместно, за да увеличат още повече обхвата на куриерските ни услуги, особено в по-големите градове, чрез откриването на нови 100 локации. Освен това, ще се стремим към подобрене на структурата на разпределителните процеси, за да осигурим още по-качествена и навременна обработка на пратките.

Целите ни за 2020 г., свързани с пазара, са развитие на трансграничната търговия от чужбина към България и от България към европейските държави, защото има много силен интерес към България от местните търговци в Румъния, Гърция, Централна и Източна Европа, на които досега не е предлагана адекватна логистична услуга. Друга цел е осъществяване на връзка с онлайн търговци, продаващи в България, с подготвен пакет за активен контакт на търговци извън България, включващ цени, готово логистично решение за интегриране и осигуряване на приоритетно обслужване за търговци със значителни обеми. Сред плановете ни е да инвестираме в софтуер за интеграция на модулите за доставка с тези на онлайн магазините чрез развитие на платформата Market Connect.

В началото на 2020 г. въведохме система за специална грижа за клиента. Чрез нея целим да подобрим обслужването на нашите клиенти. Ще се фокусираме върху приоритетни клиенти, като гарантираме приемане на заявки в реално време и незабавно ескалиране при проблем, разглеждане на рекламации в рамките на 4 часа и увреждания в рамките на ден, проактивно представяне на ангажираните в ежедневно обслужване служители.

## 6.2. Инициативи и резултати

### 6.2.1. Директни икономически ефекти

Ефектите от нашата дейност не се ограничават само до успешното и задоволително доставяне на пратките до нашите клиенти. През 2019 г. сме спомогнали близо 29 млн. пратки да достигнат до своите получатели. Голяма част от тези доставки са за онлайн търговци, които посредством нашите услуги успяват да оперират и развиват бизнеса си.

С дейностите си ние осигуряваме работа и заплащане на 1 368 наши служители и още по-голям брой подизпълнители в България. В България за 2019 г. разходите ни за заплати са над 26.8 млн. лв. Като отговорна и прозрачно управлявана, компанията коректно изплащаме задълженията си към държавата и местните власти, които за последната година платените данъци и осигуровки са се увеличили до над 22.8 млн. лв. През тази година сумата, която даряваме за социални проекти беше 18 хиляди лева.

### 6.2.2. Нови услуги и повече удобство за клиентите ни

Едно от основните нововъведения за 2019 г. е това, че уеднаквихме начина на обслужване на нашите частни и корпоративни клиенти. Когато частен клиент има нужда да се свърже с оператор, централата вече не го пренасочва към наш служител на произволен принцип. Всеки служител обслужва определени клиенти и когато някой от тях потърси подкрепа, е пренасочен директно към служителя, който отговаря за него и вече познава. Ако този служител в момента не е на разположение, до 24 часа се свързва с клиента, за да обсъдят казуса. В около 95% от случаите нашите служители връщат обаждане до 20 минути, а в 98% от случаите казусът е приключен в рамките на деня.

Друг приоритет през 2019 г. беше развитието на работата ни на международния пазар. Прилагайки специфичния опит на Рапидо, свързан с трансгранични доставки, отворихме цял нов пазарен сегмент, който е без аналог за куриерските компании в България. Създадохме услуги на много изгодни цени, насочени предимно към електронни търговци в Централна и Източна Европа. За тази цел разполагаме с две совалки, които пътуват ежедневно и в рамките на 24 часа подизпълнители на Рапидо доставят пратки с наложен платеж до Румъния, Гърция, Унгария, Чехия, Словакия, Полша, Словения и Хърватска. Тези нови пазари за момента не допринасят в голям аспект за общите приходи на компанията, но за в бъдеще прогнозираме голям растеж на нашия бизнес именно от трансграничната търговията и тя ще продължава да бъде един от фокусите ни.



## Market Connect

Спиди и Рапидо разработиха съвместно продукта Market Connect. Платформата е предназначена да свърже всеки един търговец с всеки маркетплейс в Европа – автоматизирано и безплатно за него. Платформата е разработена за шест месеца и е качена на домейн sellin.eu.

В момента компанията е единствената по рода си, която има всекидневна совалка, т.е. всеки ден наш бус пътува и разнося пратките през Румъния, Унгария, Словакия, Чехия, Полша и обратно, като прави връзка с Хърватия и Словения от Братислава. Проектът има потенциал да ускори и продажбите на българските търговци зад граница, и бизнеса на двете куриерски компании, както и да разнообрази предлагането на маркетплейсите. Освен това, решава и най-честите оплаквания на купувачите – дълго време за доставка, висока цена и трудности с проследяване на пратката, тъй като компаниите проследяват пратките в реално време.

Ние развиваме пазара на доставки с наложен платеж в Централна и Източна Европа от 2012 г. насам. Имаме по няколко хиляди пратки на ден за тези части на континента, но те включват големи потребители, които имат силата да продават през граница. Чрез Market Connect подпомагаме по-малки компании, които имат желание да продават в чужбина. По този начин ще разширим пазара си и вярваме, че дълго време ще останем лидери в трансграничните доставки за България.



**194**  
**Регистрирани търговци**



**325 619**  
**Добавени продукта**



**5**  
**Пазара**



**33 910**  
**Общ продажби**

## Стандарт 24 ч.

Чрез „Стандарт 24 ч.“ опростихме услугата за доставка от офис до офис на Спиди в рамките на 24 часа, което ни позволи да предложим на клиентите си изключително добра цена. Услугата предлага и възможност за доставка до офис или друг адрес на клиента срещу допълнително заплащане. Това насърчава клиентите ни да предпочитат доставките до офис на Спиди, което спестява последните километри път на пратките и ни позволява да намаляваме вредните си въздействия.

## Предикт

През 2019 г. стартирахме услугата „Предикт“, която е уникална за българския пазар. Тя осигурява изключително точно планиране на доставките и известява клиентите ни за точен интервал от 1 час, в който могат да очакват пратката си. Тази услуга е полезна както за клиентите, така и за служителите ни, защото е свързана с прецизиране на планирането и оптимизация в маршрутите. Дава възможност дори и на новите служители да работят спокойно, защото е свързана с карта, която определя маршрута и разпределя пратките възможно най-оптимално във времето. Допълнително предимство на услугата е, че оптимизацията на маршрута и графика за доставка намалява изминатото разстояние за доставка на пратка и свързаните с него въздействия върху околната среда.

## Смарт Контрол

Смарт Контрол е създадена, за да задоволи нарастващите потребности на клиентите от пълна и изчерпателна информация за пратките в реално време. Всеки получател, в момента на изпращане на пратка за него, получава SMS, viber или е-мейл известие за очаквана на следващия ден доставка с кратък линк към персонализирана страница „Смарт Контрол“. След натискане на линка или отварянето му в браузър, получателят на пратката ще намери цялата необходима информация за: изпращача, съдържанието на пратката, дължимите суми за наложен платеж и други, както и контрол върху нейната доставка. Още повече, има уникалната възможност да пренасочи пратката до един от петте най-близки офиса или автомата на Спиди напълно безплатно в рамките на същото населено място. В зависимост от часа на пренасочване, пратката може да бъде доставена в същия работен ден или в следващия. Други безплатни опции са „Връщане на куриера за повторно посещение“, в случаите, в които куриерът не е успял да се свърже с клиента, „Отлагане на доставката за следващ ден“ и „Отказване на пратка“. За определени групи клиенти е налична и опцията „Обратна връзка“. Чрез нея събрахме много ценна за нас информация относно предимствата на услугите, които предлагаме. Клиентите споделиха от какво се нуждаят, което ни даде яснота върху какво да се фокусираме и да подобрим.

## Удовлетвореност на клиентите

През юни 2019 г. беше създадена уникална за България система за обратна връзка. Клиентите вече могат да дадат своята оценка не само в офисите чрез терминали за оценка, а и чрез SMS към всяка товарителница. За шест месеца изпратихме 1 300 000 съобщения към нашите частни и корпоративни клиенти. Общият резултат от отговорите чрез терминали за оценка и SMS-и показва 94% удовлетвореност на клиентите, което е подобрение спрямо 2018 г., когато резултатът беше 92%.

Главната ни задача за 2019 г. беше да подобрим системата ни за рекламации. Максималният срок за приключване на рекламацията беше 30 дни, като през това време липсваше обратна връзка към клиента. През 2019 г. променихме този начин на управление на рекламациите и вече в рамките на 2 часа след подаден сигнал, клиентът получава обаждане. Уведомяваме го, че сме започнали работа по неговия сигнал и отправяме молба да предостави детайли по случая. След това, в рамките на работния ден се предприемат необходимите действия, с които започва събиране на информация, от която ще се изготви становище. Срокът, в който успяваме да приключим рекламацията вече е по-малко от две седмици, като още на същия ден, в който излезе становище за основателна рекламацията се задвижва процедура по изплащане на обезщетение. Любопитен факт е, че 90% от всички случаи на негативна обратна връзка всъщност са по повод самото съдържание на пратката, тоест са към подателя ѝ. Благодарение на мерките за намаляване на рекламациите през 2019 г. те са едва 0.001% от разнесените ни пратки (или само 1 на всеки 100 000 разнесени пратки), което е намаление с 8 пъти спрямо 2018 г., когато са били 0.008%. Обратната връзка и рекламациите се анализират на всяко тримесечие и се набелязват действия за подобрение и намаляване на рекламациите. Цели, свързани с намаляването на рекламациите имат всички служители, чиито отговорности и задължения могат да доведат до възникване на рекламация.

### 6.2.3. Маркетинг инициативи

През 2019 г. завърши ребрандирането на компанията. Също така през тази година за първи път проведохме телевизионни кампании. Кампаниите бяха две на брой и представляваха кратки информационни клипове. Целта ни беше чрез тях да предоставим информация относно новите ни услуги и ползите от тях за нашите клиенти.

През миналата година акцентирахме малко повече върху интернет присъствието на Спиди. Развихме профилите си в социалните мрежи и се радваме на значително увеличен интерес във всички канали, в които присъстваме.



### 6.2.4. Speedy Parcel Shop и подкрепа на местните общности

Програмата ни Speedy Parcel Shop е един от важните ни инструменти, чрез който достигаме до максимална част от нашите клиенти. Тя предоставя възможност на 125 наши партньори, малки бизнеси, да съчетаят бизнеса си с предоставяне на услуги на Спиди. Например малък магазин за книги и канцеларски материали предоставя възможност на клиентите си да получават или изпращат пратки чрез Спиди. По този начин нашите клиенти могат да се възползват от услугите ни и в най-отдалечените точки на страната и да съчетават пазаруването с посещение до наш офис. Характерно за този ни тип партньорство е минималната инвестиция, която се изисква от партньора – достатъчно е да има компютър с интернет достъп и принтер. От наша страна ги подкрепяме с необходимото оборудване - везна, скенер, етикетен принтер. Не изискваме предварителни депозити от партньорите си, което е срещана практика в бранша. Това предоставя реална възможност на партньорите ни да разширят бизнеса и приходите си, добавяйки допълнителни услуги към досегашните си.

### 6.2.5. Спиди в подкрепа на здравето и спорта

Като компания, в която динамиката и движението са ежедневие, спортът и доброто здраве са важни теми. На първо място се стремим да подкрепяме служителите си в поддържането на здравето си и да осигуряваме все повече възможности за спорт. Темата е от голямо значение за цялото ни общество, особено за децата и младежите, които тепърва изграждат навиците си на движение. Затова от години Спиди традиционно подкрепя детски спортни инициативи. Включихме темата в кампанията ни "Speedy Goes Green" и размерът на дарените средства за спонсорство на тенис и лека атлетика е над 18 000 лв.



### Зеленият сайт на Спиди с ново лице

Сайтът на Спиди ([www.speedygoesgreen.bg](http://www.speedygoesgreen.bg)), който представя и популяризира корпоративната устойчивост и социалната отговорност на компанията е с нова визия.

На сайта се представят актуални новини за “зелената” мисия на Спиди в социално, екологично и икономическо измерение и “зелени” съвети за по-отговорно всекидневие. Ние в Спиди вярваме, че бизнесът трябва да поема задължения не само в

рамките на финансовото развитие и условията на труд, а и като се грижи за подобряване на обществените условия за живот, помага развитието на младите хора и опазва околната среда.



### С грижа за детското зрение

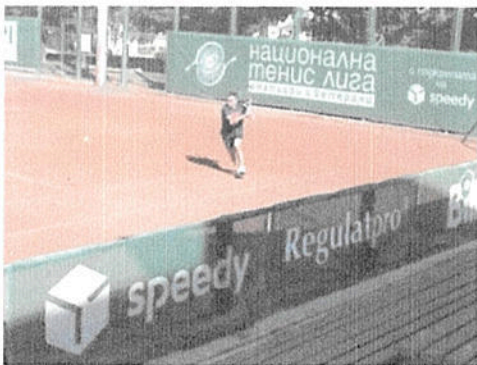
За четвърта поредна година Спиди подкрепя Кампанията за профилактика на детското зрение на нашите клиенти и партньори KWIAT. От 01.09.2019 г. до 31.10.2019 г. KWIAT предостави безплатен очен скрининг на деца и младежи между 6 и 18 години в оптики и медицински центрове в цялата страна. Основна цел на кампанията е популяризирането на необходимостта от редовна профилактика на детското зрение и детайлното информиране на

висок процент хора относно превенцията на очното здраве. Спиди подкрепи инициативата като разнесе безвъзмездно рекламните материали из цялата страна и я популяризира в своите дигитални и печатни канали.



### Спонсорство на десето юбилейно издание на спортния празник „Тереза Маринова и приятели“

За четвърта поредна година Спиди АД подкрепи лекоатлетическата надпревара за деца и ученици „Тереза Маринова и приятели“ като един от двата основни спонсора. Над 700 деца между 5 и 12 години взеха участие в спортното събитие на стадиона на Националната спортна академия в София. Сред официалните гости на събитието бяха министърът на младежта и спорта Красен Кралев и ректорът на НСА проф. Пенчо Гешев.

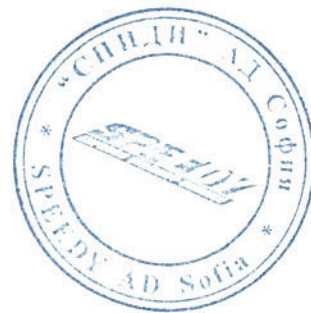


#### Спонсорство на Национална тенис лига

Спиди АД продължи спонсорството си на Националната тенис лига, която проведе традиционните си турнири за аматьори и ветерани в национален мащаб в периода от април до септември 2019 г.

#### Спиди подкрепи фондация Заедно в час

Спиди извърши дарение на Фондация Заедно в час за дейността на фондацията в привличане и обучение на учители в училища, посещавани предимно от деца с нисък социален статус.





## 7. Приложение

### Обобщени данни за Спиди АД за 2018 г. и 2019 г.

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2018	2019
<b>Икономически</b>			
Разходи за възнаграждения на персонала, вкл. социални придобивки	хил. лева	23 483	26 884
Платени такси, данъци и осигуровки към държавата и общини	хил. лева	19 822	22 844
Инвестиции в обществото, дарения и спонсорства	хил. лева	39	18
<b>Пазар</b>			
Брой разнесени пратки общо	брой	22 293 478	28 879 998
Брой разнесени пратки (в страната)	брой	21 418 969	26 914 143
Брой разнесени пратки (в чужбина)	брой	874 509	1 965 855
Брой разнесени пратки (градски куриер)	брой	2 381 573	2 281 580
Брой разнесени пратки (междуградски)	брой	19 037 396	24 632 563
Брой разнесени пратки без вредни емисии (чрез електромобили)	брой	429 859	517 352
% рекламации от всички пратки	%	0,009	0,001
<b>Потребление на енергия</b>			
Потребление на електричество	кВч	3 596 523	3 909 574
Общо потребление на енергия	кВч	22 763 430	26 516 350
Енергиен интензитет (на разнесена пратка)	кВч/пратка	1,021	0,918
<b>Автопарк</b>			
Дизелови автомобили	литри	1 606 939	1 711 243
Бензинови автомобили	литри	127 766	169 601
Автомобили с газови системи	литри	265 046	548 682
<b>Емисии на парникови газове</b>			
Общо емисии	тон CO <sub>2</sub>	6 715	7 849
Емисионен интензитет (на разнесена пратка)	кг CO <sub>2</sub> /пратка	0,399	0,387
<b>Отпадъци</b>			
Пластмасови opak. за еднократна употреба (LDPE) (кг)	кг	212 369	251 624
Пластмасови opak. за многократна употреба (HDPE) (кг)	кг	10 078	8 527
Хартия и картон (кг)	кг	29 254	42 957
Акумулатори (кг)	кг	8 820	7 134
Гуми (кг)	кг	37 403	43 985
Масло (л)	литри	10 124	5 895
<b>Трудови практики</b>			
Брой служители (общо)	брой	1 145	1 368
Брой служители (жени)	брой	359	438
Брой служители (мъже)	брой	786	930
Дял служители с Безсрочен или Постоянен договор	%	99	99
Дял служители с Временен договор или договор с фиксиран период	%	1	1
Брой фатални инциденти	брой	0	0
Брой инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	6	8

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2018	2019
Изгубени календарни дни поради инциденти	брой	196	256
Инциденти на дискриминация	брой	0	0
Сигнали за корупция	брой	0	0
Обучения свързани с етика, човешки права или антикорупция	часове	990	1 010
Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и професионално развитие	%	100	100
Общо обучителни часове	брой	48 288	56 080
Обучителни часове - мениджмънт	брой	2 400	1 040
Общо обучителни часове (подизпълнители)	брой	34 240	36 000

