



**speedy**

Нефинансов отчет за  
2018 г. на Спиди АД

# Съдържание

<b>1. Етика и човешки права</b>	<b>3</b>
1.1. Политики, цели и рискове	5
1.2. Инициативи и резултати	5
<b>2. Служители</b>	<b>5</b>
2.1. Политики, цели и рискове	5
2.2. Инициативи и резултати	6
2.2.1. Обучения и развитие	6
2.2.2. Привличане на нови таланти	6
2.2.3. Условия на труд и възнаграждения	8
2.2.4. Подкрепа на куриерите-подизпълнители	9
<b>3. Околна среда</b>	<b>10</b>
3.1. Политики, цели и рискове	10
3.2. Инициативи и резултати	10
3.2.1. Автопарк	10
3.2.2. Електромобили	11
3.2.3. Автоматични пощенски станции	12
3.2.4. Нашите офиси	12
3.2.5. Складовата ни мрежа	13
3.2.6. Потребление на енергия и емисии	13
3.2.7. Отпадъци и опаковки	14
<b>4. Общество</b>	<b>15</b>
4.1. Политики, цели и рискове	15
4.2. Инициативи и резултати	15
4.2.1. Директни икономически ефекти	15
4.2.2. Нови услуги и повече удобство за клиентите ни	16
4.2.3. Speedy Parcel Shop и подкрепа на местните общности	17
4.2.4. Спиди в подкрепа на здравето и спорта	17
<b>5. Приложение 1</b>	<b>19</b>
Обобщени данни за Спиди АД за 2018 г.	19

## Спиди през 2018г.



## За Доклада

Пред вас е нефинансовият отчет на Спиди АД за 2018 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 01.01.2018 г. до 31.12.2018 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

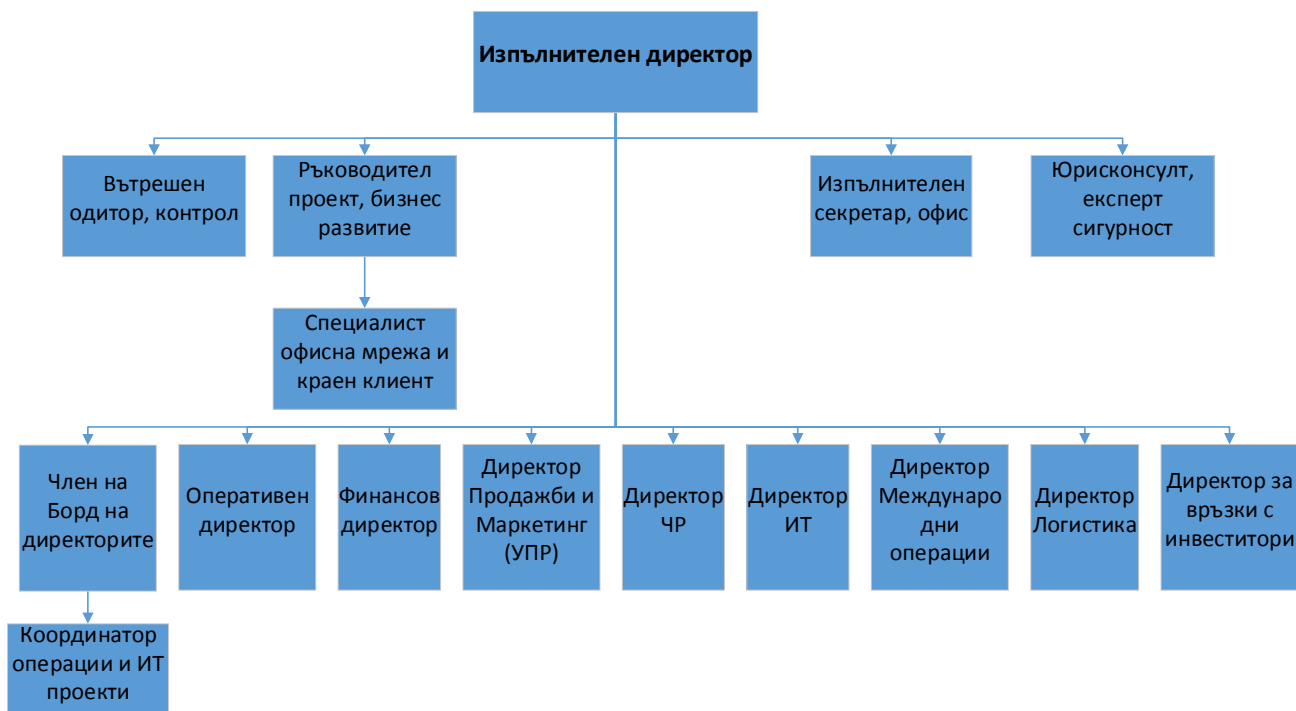
Спиди АД е компания с дългогодишен опит в доставките на пратки в България, Румъния и Гърция. Стремим се да предоставяме качествена услуга, гъвкави решения и конкурентна цена за

предлаганото качество. Постигаме го чрез непрекъснато подобрене в работата си, оптимизираме процесите си и разширяваме набора от услуги, който предоставяме на клиентите си.

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

Повече за целите и стратегията ни за 2018 г. може да прочетете и в Доклад за дейността на Спиди АД.

## Организационна структура



## Продукти и услуги

Куриерските услуги формират 96% от приходите на компанията през 2018 г. Подробно описание на различните ни услуги и делът им в успеха на компанията можете да откриете в Доклад за дейността на Спиди АД за 2018 г.

# 1. Етика и човешки права

## 1.1. 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 еднакво 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 служебната тайна и имущество, кореспонденция в компанията.

## 1.2. Инициативи и резултати

Етичният кодекс е достъпен за всички служители в компанията и е задължителна част от обучението им. През 2018 г. бяха проведени 990 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 100% 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 1500 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.

# 2. Служители

## 2.1. Политики, цели и рискове

Служителите ни 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.

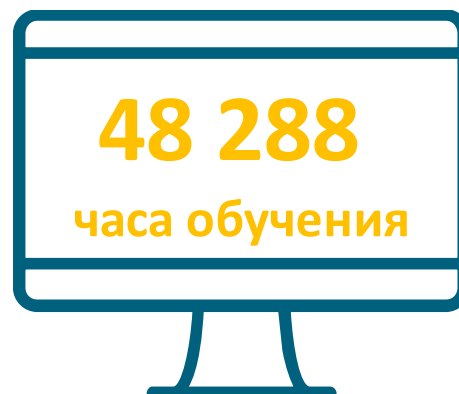
Към 31.12.2018 г. списъчният брой на служителите на компанията са били 1 277 души, което е поредна година на растеж за нас. Поради естеството на дейността ни, част от отделите са предпочитани от мъже, като те съставят 69% от служителите в компанията ни, докато жените заемат 31% от позициите. 99% от всички служители са на постоянни трудови договори и в компанията няма колективни трудови договори.

Цели 2018 г.	Статус	Цели 2019г.
Продължение на проект за реструктуриране на куриерски райони	Изпълнено	Започваме кампания за увеличаване на броя офиси в района на един партньор-куриер.
Оптимизации във вътрешните процеси	Изпълнено	Провеждане на стажантска програма за студенти 3-4 курс в университет
Обучения за оперативен и търговски отдел	Изпълнено	

## 2.2. Инициативи и резултати

### 2.2.1. 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. През 2017 г. започнахме проект за стандартизиране на подготовката на новопостъпилите служители. Постепенно уеднаквяваме подхода за различни длъжности като куриери-шофьори, офис-куриери, сортировачи. Базираме обучението си на стандарт за обслужване и се стремим към баланс между теоретични и практически. Новопостъпилите служители получават от 3 до 10 дни обучения преди постепенно да навлязат в работата си. Благодарение на оптимизациите в обучението и по-ниското текучество през годината, за 2018 г. наши служители и служителите на куриери-подизпълнители са прекарвали близо 48 288 часа в обучение или около 38 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. Общо 60 служители преминаха през 3 обучителни модула или близо 2400 обучителни часа през 2018 г.

### 2.2.2. Привличане на нови таланти

#### „Спиди търси таланти“

# СПИДИ ТЪРСИ ТАЛАНТИ



Важна част от стратегията ни за управление на човешките ресурси на компанията е привличането на нови млади таланти, които да се присъединят към екипа ни. Тази цел стои в основата на програмата ни „Спиди търси таланти“, която от 2013 г. насам отваря врати за студенти последни курсове или наскоро завършили бакалаври и магистри, които имат възможност да се присъединят към екипа ни. Проектът не е типичната стажантска програма, тъй като предоставя на младежите добро стартово заплащане и интензивно обучение и развитие в рамките на 2 години, а след приключването му могат да заемат средна мениджърска позиция в Спиди. През този период участниците преминават през различни отдели, за да опознаят бизнеса многостранно, имат индивидуален план за развитие и ментор от висшия мениджмънт на компанията, който ги напътства и подкрепя. Някои от одобрените участници по програмата вече заемат мениджърски позиции в отделите Международна дейност, Маркетинг и продажби, Оперативен и ИТ. През 2017 г. по програмата са одобрени двама души, които през март 2018 г. бяха назначени в компанията на позиции „Мениджър екип“ и „Специалист, социални мрежи“.

През 2019 г. планираме стажантска програма да бъде реализирана в университета като бъдат привлечени студентите 3-4 курс. Продължителността на практиката планираме да е 3-4 месеца, като на участниците с добро представяне обичайно предлагаме позиция в компанията.

## Фокус върху средното професионално образование

Професионалните гимназии са място, където много хора избират кариерния си път и започват да го изминават от рано. Вярваме, че за да могат учениците да вземат информирано решение за бъдещата си кариера, те трябва да са се сблъскали с практическите измерения на работата. С намерение да подкрепим учениците в тази задача, стартирахме партньорства с професионални гимназии из цялата страна. През 2018 г. проведохме няколко стажантски програми, които предоставиха възможност на учениците да се запознаят практически с особеностите на бизнеса на Спиди, а трудът им беше обезпечен с адекватно възнаграждение.

- Стажантска програма за учениците от специалност „Логистика на товари и транспорт“ в Професионалната гимназия по речно корабостроене и корабоплаване в град Русе. В практиката се включиха 22-ма ученици, като след приключването ѝ - 7 от тях продължиха работата си в компанията. Обратната връзка от учениците, техните родители и преподаватели беше изключително позитивна и планираме да превърнем практиката в ежегодна инициатива.
- С Професионална гимназия по транспорт в Русе имаме договор за дуално обучение в специалност „Спедиция, транспортна и складова логистика“.
- С наша подкрепа 123 СУ „Стефан Стамблов“ гр. София откри Професионална паралелка с направление "Транспортни услуги", специалност "Логистика на товари и услуги" , професия "Куриер". Компанията се ангажира с организирането на учебни практики за учениците по специалността, а наш служител участва пряко в обучението на учениците. През 2018 г. 26 ученика са започнали обучение в паралелката.
- От октомври 2018 г. е постигнато партньорство и с 94 СУ „Димитър Страшимиров“ – гр. София за подкрепа на специалност „Логистика на товари и услуги“, професия „Куриер“, Компанията се е ангажирала да осигури учебна и производствена практика за 22-та ученика в паралелката.

### 2.2.3. Условия на труд и възнаграждения

Естеството на работа предполага плаващо работно време и смени. Затова заплащането на персонала е базирано, освен на изработено време, и на изпълнените задачи. Възнаграждението на мнозинството от служителите 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. Специфична е за различните позиции, а за ръководителите на екипи допълнителна тежест имат постиженията на целия им екип. Особено важно е, че през 2018 г. бе въведена седмична оценка за някои позиции в компанията, което позволява по прозрачен начин те да получават своевременно обратна връзка за представянето си.. Това осигурява обективна оценка на усилията на служителите и адекватното им възнаграждение. За да е напълно прозрачен процеса на формиране на заплащането, във вътрешната ни система има модул, чрез който служителите, включително тези при куриери-подизпълнители, могат да проверят какво ще бъде нетното им възнаграждение на месечна база месеца. В случай на разминаване с действителното, с един бутон могат да подадат обратна връзка към отдел „Човешки ресурси“.

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 пък на куриерите на път. 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. Въпреки това, с увеличението на броя служители, се увеличава рискът от възникване на инцидент. За 2018 г. имаме 6 инцидента, колкото сме имали и през 2017 г., но отбелязваме намаляване на броят изгубени календарни дни. За щастие, нито един от тези инциденти не беше фатален.



През 2018 г. добавихме и достъп до нови спортни съоръжения за служителите си. На територията на София Сити Лоджистик Парк открихме нова мултифункционална спортна зона. Тя предлага възможност за 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.



#### 2.2.4. Подкрепа на куриерите-подизпълнители

През 2017 г. се реализира мащабен проект за преценка на куриерските райони и реструктуриране на организацията по обслужването им, а през 2018 г. се фокусирахме да стабилизираме районирането и да създадем условия за по-голяма предвидимост и повишаване на качеството на услугите ни. Проектът позволи на куриерите-подизпълнители, които са се доказали в работата си да поемат определени райони и да наемат служители, които да ги подкрепят. Това ги превърна в своеобразни управители на микро-бизнеси. През 2018 г. продължихме да подкрепяме тези наши партньори с оптимизиране на процесите и обучения както за тях, така и за техните служители. За 2018 г. служителите на куриери-подизпълнители са получили 34 242 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 до тези най-големи клиенти. Звеното е особено важно за бизнеса ни в София, но е приложимо и в няколко други големи града в страната.

## 3. Околна среда

### 3.1. 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 транспорта 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 и отпадъците, които генерираме при опаковането на пратките или във връзка с автомобилите ни.

Цели 2018 г.	Статус	Цели 2019г.
Разширяване на вътрешен одиторски екип	Изпълнено	Подмяна на товарните автомобили с нови от клас „Евро 6“
Оптимизация на вътрешните процеси и намаляване на потреблението на горива	В прогрес	Откриване на нови разпределителни центрове в Божурище и Велико Търново
Високо качество на складовото обработване	Изпълнено	Продължаване на разширяването на мрежата от автомати
Разширяване на мрежата от автомати	Изпълнено	
Продължаване на реновирането на офисната ни мрежа	Изпълнено	

### 3.2. Инициативи и резултати

#### 3.2.1. Автопарк

Леките и тежките автомобили на Спиди АД в края на 2018 г. са 1 141. През последната година увеличихме автопарка си с 25%, предимно с LPG автомобили. С това потреблението ни на LPG се е увеличило повече от 6 пъти и през 2018 г. е 265 046 литра, това на дизел достига 1 606 939 литра, а на бензин – 127 766 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. планираме подновяване на тежкотоварните камиони от автопарка ни. Новите превозни средства ще бъдат от клас Евро 6 и ще имат вграден софтуер, който в реално време дава обратна връзка за управлението на шофьора. Този нов инструмент ще ни подпомогне както при повишаване на ефективността на транспорта, така и в по-доброто управление на здравето и безопасността на шофьорите и останалите участници в движението.



### 3.2.2. Електромобили

При доставката до адрес се изминават най-много километри на пратка и се генерират значителни емисии в следствие 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 18 електромобила. Те са част от куриерската ни мрежа в София, Пловдив, Стара Загора, Бургас, Варна и Русе.

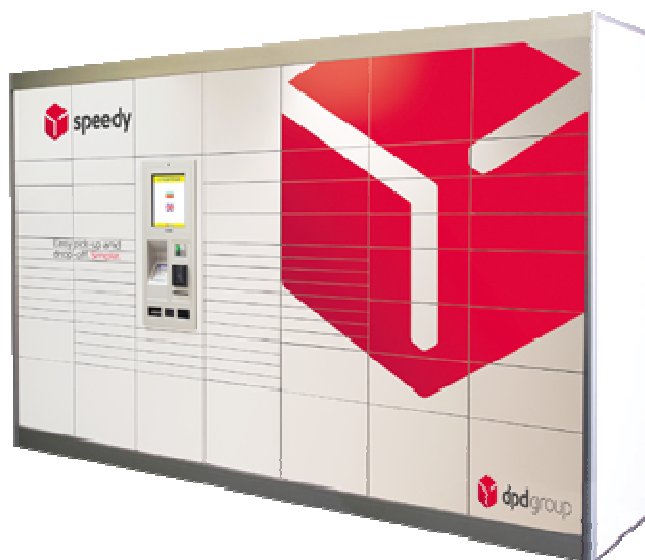


През последните години се сблъскваме с редица предизвикателства свързани с поддръжката на автомобилите. Батериите на електромобилите все още не са достигнали необходимата ефективност и не позволяват високи обороти на работа. През 2018г.

благодарение на електромобилите си сме разнесли 432 223 пратки без замърсяване на въздуха в градовете. През 2019 г. ще продължаваме да търсим възможности за подобрения при електромобилите и решения за по-ефективна работа на батериите.

### 3.2.3. 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 за околната среда. В момента 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 и да съчетаят изпращането и получаването на пратки с други задачи като пазаруване. През 2018 г. броят на автоматите се увеличи на 55, а популярността сред клиентите на дружеството нарастна, в резултат на което изпращането на пратки от и до АПС се увеличи.



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 kW. 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.

### 3.2.4. Нашите офиси

Офис мрежата ни продължава да се разраства. През 2018 г. броят им достига 255, а ако към тях добавим и партньорските ни офиси от типа Speedy Parcel Shop (SPS), общият брой на офиси в мрежата ни достига 380. Продължава преоборудването на офисите ни според новия корпоративен стандарт. Към края на 2018 г. 279 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 изживяването, 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.

### 3.2.5. Складовата ни мрежа

Сградите на складовете, включително на централния ни офис не са собственост на СпиДи АД, Към края на 2018 г. СпиДи разполага с мрежа от 9 разпределителни центъра и 28 склада. През 2019 г. планираме да я разширим с още един хъб в Божурище и нов разпределителен център във Велико Търново.

От 2018 г. конвейерите в складовете ни във Варна, Бургас, Велико Търново, Русе и Стара Загора са нови, с по-висока енергийна ефективност. Това вече се отрази на ефективността ни на обработена пратка, която е достигнала 1.021 КВч на пратка през 2018 г., сравнено с 1.137 КВч на пратка за 2017 г. Благодарение на новите по-ефективни машини продължаваме да поддържаме и ниско ниво на увреждане на пратките – през 2018 г. по-малко от 0.025% от обработените пратки са били увредени при складовата си обработка.

## СпиДи АД

Генерирани CO<sub>2</sub> емисии

5 018 т

Потребление на електричество

3 596 523 кВч

Потребление на енергия

22 763 430 кВч

### 3.2.6. Потребление на енергия и емисии

#### ЕМИСИИ НА CO<sub>2</sub> ЗА КГ ПРАТКА

0,383  2017

0,402  2018

Ръста 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 2018 г. потреблението ни на енергия, като общата сума за складовете, офисите и горива за автомобилите е общо 22 763 430 киловатчаса, което е с 13% повече от 2017 г. Емисиите на CO<sub>2</sub> са в размер на

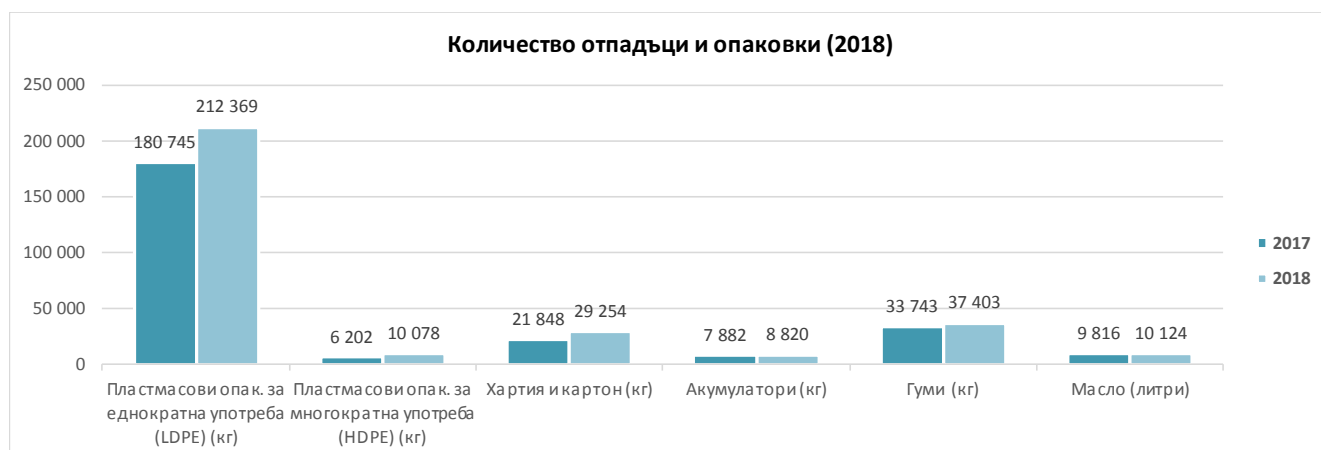
6 809 тона или 0.402 кг на разнесена пратка.

### 3.2.7. Отпадъци и опаковки

Предлаганите пликове 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. През 2018 г. сме използвали 212.4 тона опаковки от този материал. При транспорта на пратки понякога се налага използването на допълнителни кутии, които са от полиетилен с висока плътност (HDPE) и са подходящи за многократно употреба.

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.

Друг голям източник на отпадъци са автомобилите и свързаните с тях ресурси, като акумулатори, автомобилни гуми или моторни масла. С увеличението на автомобилите ни разбираемо се увеличават и генерираните отпадъци, което през 2018 г. е 12% на количеството акумулатори и 11% на количеството гуми. Подкрепа получаваме от оторизирани сервиси, които обслужват автомобилите ни, които се грижат за безопасното третиране на отпадъците от тях.



## 4. Общество

### 4.1. 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-подизпълнителни 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.

Цели 2018 г.	Статус	Цели 2019г.
Въвеждане на нови услуги – “Predict”	Тествана успешно	Стартиране на услугата “Predict”
Развитие на международните ни услуги	В прогрес	Разширяване на мрежата от SPS офиси
Подкрепа на партньорската ни мрежа	В прогрес	
Развитие на проект Социална отговорност и подкрепа	В прогрес	

### 4.2. Инициативи и резултати

#### 4.2.1. Директни икономически ефекти

Ефектите от нашата дейност не се ограничават само до успешното и задоволително доставяне на пратките до нашите клиенти. През 2018 г. сме спомогнали над 22.3 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 1277 наши служители и още по-голям брой подизпълнители в България. За 2018 г. разходите ни за персонал са над 28.9 млн. лв. Като отговорна и прозрачно управлявана компанията се стреми към своевременно и коректно изпълнение на задълженията за плащане на дължимите данъци. За последната година платените данъци са се увеличили до над 19.8 млн. лв. През тази година почти утроихме сумата, която даряваме за социални проекти и достигна 39 хил. лева.

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

### „Стандарт 24 ч.“

През 2018 г. разработихме т.нар. „Стандарт 24 ч.“. С него опростихме услугата за доставка от офис до офис на Спида в рамките на 24 ч., 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 Спида, което спестява последните километри път на пратките и ни позволява да намаляваме вредните си въздействия.

### Predict

През 2018 г. работихме активно по разработването на нова функционалност „Predict“, която е уникална за нашия пазар. Тази функционалност осигурява изключително точно планиране на доставките и позволява известяване на клиентите за точен интервал в рамките от 1 час, в който могат да очакват пратката си. Стартирането на тази функционалност е свързано с прецизиране на планирането и оптимизация в маршрутите, което очакваме да намали изминатото разстояние за доставка на пратка и свързаните с него въздействия върху околната среда. Към 31.12.2018 г. новата функционалност беше тествана успешно, а от началото на януари 2019 г. вече е активна

### Удовлетвореност на клиентите

Клиентите ни имат разнообразни възможности да предоставят обратната си връзка към нашето обслужване. За да направим този процес по-лесен и бърз в 100 от нашите офиси инсталирахме системи за оценка на обслужването в тях. Чрез интерактивни дисплеи клиентите ни отговаряха на въпроса от типа: „Бързо ли ви обслужихме?“ или „Доволни ли сте от обслужването?“ и др.подобни. 94% от отговорилите през 2018 г. са били доволни от скоростта на обслужване и 93% са били доволни от цялостното обслужване. За сравнение удовлетвореността на клиентите през 2017 г. е била 86%.

Друг канал за проверка на качеството на услугите ни е програмата „Таен клиент“, чрез която успяваме да проверим мнението на около 200 клиента месечно. Други 600-800 клиенти месечно достигаме чрез личен контакт със служител от отдел „Продажби“. На сайта ни са предоставени формуляр и телефон за рекламации или оплаквания от клиентите. Същите могат да се подадат и във всеки офис или централното управление на компанията.

Обратната връзка и рекламациите се анализират всяко тримесечие и се набелязват действия за подобрене и намаляване на рекламациите. Цели свързани с намаляването на рекламациите имат всички служители, чиито отговорности и задължения могат да доведат до възникване на рекламация. Благодарение на мерките си за намаляване на рекламациите през 2018 г. те са едва- 0.009% от разнесените ни пратки (или 9 на всеки 100 000 разнесени пратки), но бележат леко увеличение спрямо 2017 г., когато са били 0.006. Това е предпоставка да продължим да полагаме усилия в посока ограничаване на рекламациите.



### 4.2.3. 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.

### 4.2.4. 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. Размерът на дарените средства за спонсорство на тенис и лека атлетика е над 39 000 лв.



### Подкрепа на Сдружението на родители с деца със Синдром на Даун

За поредна година Спиди АД прояви съпричастие към каузата на Сдружение на родителите на деца със Синдром на Даун, като безвъзмездно достави календарите на Сдружението за 2018 г. в цялата страна



### Подкрепа на спортния празник „Тереза Маринова и приятели“

За 3-та поредна година Спиди АД подкрепи лекоатлетическата надпревара за деца и ученици „Тереза Маринова и приятели“ като един от двата основни спонсора. Над 600 деца взеха участие в спортното събитие на стадиона на Националната спортна академия в София на 18 май 2018 г. Освен българчета турнирът се радваше на международно участие в лицето на деца от сръбския град Ниш.



### Спонсорство на Национална тенис лига

Продължихме спонсорството си на Националната тенис лига. НТЛ е верига от турнири за аматьори и ветерани, които се провеждат в национален мащаб. Турнирите се провеждат с подкрепата на Българската федерация по тенис. През 2018 г. НТЛ проведе общо 8 турнира в периода от април до септември.

Отново през 2018г. Спиди стана и официален спонсор на младата тенис надежда Александър Донски.

## 5. Приложение 1

Обобщени данни за Спида АД за 2018 г.

### Спида АД

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2017	2018
<b>Икономически</b>			
Разходи за персонал	хил. лева	25 333	28 923
Такси, данъци, осигуровки към държавата и общини	хил. лева	16 761	19 822
Инвестиции в обществото, дарения и спонсорства	хил. лева	14	39
<b>Пазар</b>			
Брой разнесени пратки (в страната)	брой	17 042 407	21 418 969
Брой разнесени пратки (в чужбина)	брой	667 990	874 509
Брой разнесени пратки (градски куриер)	брой	1 974 560	2 409 855
Брой разнесени пратки (междуградски)	брой	15 067 847	19 883 623
Брой разнесени пратки без вредни емисии (чрез електромобили)	брой	405 250	432 223
% рекламации от всички пратки	%	0,006	0,009
<b>Потребление на енергия</b>			
Общо потребление на електричество	кВч	3 173 748	3 596 523
Общо потребление на енергия	кВч	20 139 154	22 763 430
Енергиен интензитет (на разнесена пратка)	кВч/пратка	1,137	1,021
<b>Автопарк</b>			
Дизелови автомобили	литри	1 582 252	1 606 939
Бензинови автомобили	литри	92 673	127 766
Автомобили с газови системи	литри	34 708	265 046
<b>Емисии на парникови газове</b>			
Общо емисии	тон CO <sub>2</sub>	6 082	6 809
Емисионен интензитет (на разнесена пратка)	кг CO <sub>2</sub> /пратка	0,383	0,402
<b>Отпадъци</b>			
Пластмасови opak. за еднократна употреба (LDPE) (кг)	кг	180 745	212 369

Пластмасови opak. за многократна употреба (HDPE) (кг)	кг	6 202	10 078
Хартия и картон (кг)	кг	21 848	29 254
Акумулатори (кг)	кг	7 882	8 820
Гуми (кг)	кг	33 743	37 403
Масло (литри)	литри	9 816	10 124
<b>Трудови практики</b>			
Брой служители (общо) към 31 декември	брой	1 128	1 277
Брой служители (жени)	брой	335	400
Брой служители (мъже)	брой	793	877
Дял служители с Безсрочен или Постоянен договор	%	99	99
Дял служители с Временен договор или договор с фиксиран период	%	1	1
Текучество на служителите	%	64	58
Брой фатални инциденти	брой	0	0
Брой инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	6	6
Изгубени календарни дни поради инциденти	брой	295	196
Инциденти на дискриминация	брой	0	0
Сигнали за корупция	брой	0	0
Обучения свързани с етика, човешки права или антикорупция	часове	750	990
Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и професионално развитие	%	100	100
Общо обучителни часове	брой	74 920	48 288
Обучителни часове - мениджмънт	брой	2 016	2 400
Общо обучителни часове (подизпълнители)	брой	35 760	34 240