

Отчет об устойчивом развитии за 2018 год



Содержание

3	Обращение Президента Группы Компаний ПИК
5	Об Отчете
10	Ключевые результаты деятельности в 2018 году
13	Стратегия и бизнес-модель
22	Управление устойчивым развитием
38	Как мы строим
41	Управление персоналом
50	Охрана труда и промышленная безопасность
60	Закупочная деятельность
68	Что мы создаем
73	Управление качеством
78	Работа с клиентами
84	Охрана окружающей среды
94	Социальная ответственность
103	Таблица показателей GRI

Обращение Президента Группы Компаний ПИК

Уважаемые коллеги,

Представляем вам первый Отчет в области устойчивого развития Группы Компаний ПИК, крупнейшей российской девелоперской компании.

С начала деятельности ПИК построил уже более **23 млн м²** жилой недвижимости или **370000 квартир**, обеспечив жильём более **1 млн человек**. Всё это время мы стремимся следовать нашей философии, и не просто строить дома, а создавать комфортную, современную и доступную городскую среду для жизни — со школами, детскими садами, поликлиниками, дорогами, дворами, свободными от машин, и благоустроенными территориями. Такой подход полностью соответствует концепции устойчивого развития. Заботясь об обществе и окружающей среде, ПИК делает свой вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН.

Публикация Отчета, раскрывающего информацию о результатах деятельности Компании за 2018 год и её стратегию в области устойчивого развития, демонстрирует приверженность ПИК принципам открытости и прозрачности.

Основой устойчивого развития любого бизнеса является финансовая стабильность, поэтому одним из приоритетов Компании в 2018 году было поддержание объёмов строительства с увеличением прибыльности объектов. Мы добились успехов в этом направлении: в 2018 году выручка компании увеличилась до **245,8 млрд рублей**, что на **40%** выше аналогичного

показателя 2017 года. Чистая прибыль Группы ПИК также продемонстрировала значительный рост, достигнув 21,3 млрд рублей по сравнению с 3,2 млрд рублей в 2017 году.

Результаты операционной деятельности соответствуют всем ранее озвученным планам. В течение года мы вывели на рынок **13** новых проектов, ввели в эксплуатацию **10** объектов социальной инфраструктуры на более чем **5000** мест, свыше **35000** покупателей получили ключи от новых квартир.

Для Компании, особенно для её производственных активов, актуальны вопросы охраны окружающей среды, энергосбережения, охраны труда и промышленной безопасности. Все эти аспекты нашли отражение в Отчёте. Приоритетами ПИК в вышеупомянутых сферах являются обеспечение комфортных и безопасных условий труда, а также минимизация негативного воздействия производств на окружающую среду.

В стремлении непрерывно улучшать качество продуктовых решений в проектах ПИК, мы постоянно анализируем лучший мировой опыт и технологии строительства, адаптируя их к российским условиям. Компания держит курс на диджитализацию, осознавая актуальность цифровизации и автоматизации процессов. Это позволило значительно ускорить и оптимизировать все бизнес-процессы Компании. Мы научились быстрее и грамотнее выстраивать системы контроля качества и управлять рисками, повышать эффективность взаимодействия

с контрагентами и общаться с клиентами через онлайн-платформы. Использование инновационных ИТ-решений, технологий искусственного интеллекта и нейронных сетей позволит ПИК сделать уверенный шаг в будущее, претворяя в жизнь элементы передовой концепции «умного города и дома».

Рост и развитие бизнеса должны соответствовать этическим нормам и стандартам, приносить обществу реальную ценность. Осознавая это, ПИК внимательно следит за выполнением стандартов ведения бизнеса как внутри Компании, так и среди контрагентов и подрядчиков, внедряя и распространяя антикоррупционные практики.

Амбициозные цели Компании на 2019 год включают дальнейшую **цифровизацию операционных процессов и внедрение современных гибких практик управления персоналом**, использование инновационных технологий, создание современных объектов социальной инфраструктуры, дальнейшее снижение негативного воздействия на окружающую среду и повышение безопасности производств, а также поддержание стабильного уровня объёмов прибыли и вводимого в эксплуатацию жилья.

Уверен, что приверженность принципам устойчивого развития позволит ПИК достичь успеха и внести заметный вклад в **создание современной и комфортной городской среды в России.**



Об Отчете

Подход к определению существенных тем

Подход к подготовке Отчета

Настоящий Отчет об устойчивом развитии (далее — Отчет) впервые подготовлен ПАО «Группа Компаний ПИК» (далее — Группа, Группа ПИК) с целью **информирования широкого круга заинтересованных сторон о подходах и результатах деятельности Группы за 2018 год** в экономической, экологической и социальной сферах.

Бизнес Группы как строительной и девелоперской компании представляет собой совокупность различных направлений деятельности, в рамках которых создается стоимость для наших клиентов. В этом Отчете мы поставили целью наглядно продемонстрировать нашим деловым партнерам, инвесторам и другим стейкхолдерам отраслевую специфику и конкурентные преимущества нашей бизнес-модели.

Публикация Отчета —

важный шаг Группы в сторону повышения **прозрачности и более детального информирования** заинтересованных сторон о деятельности Группы в области устойчивого развития. Отчет подготовлен в соответствии с требованиями и принципами Руководства по отчетности в области устойчивого развития **Global Reporting Initiative** (далее — GRI). Для подготовки был использован вариант раскрытия информации «Основной» (Core). Таблица стандартных элементов отчетности GRI представлена в Приложении.

Также в Отчете отражен **вклад Группы в достижение Целей в области устойчивого развития** (ЦУР), разработанных и принятых Организацией Объединенных Наций (ООН) в 2015 году.

Процесс подготовки и определения существенных тем

С целью определения существенных тем для раскрытия в Отчете Группой был проведен анализ внутренних и внешних источников с учетом специфики бизнеса и направлений развития.

- + Анализ **внутренних и внешних источников**
- + Анализ **внутренних документов**
- + Анализ **публичной информации** о Группе
- + Сравнительный **анализ существенных тем**, раскрываемых зарубежными и российскими компаниями строительной отрасли



- + Составление **перечня существенных тем**
- + Составление **предварительного перечня существенных тем** на основе проведенного анализа
- + **Согласование** с ответственными представителями Группы **предварительного перечня** существенных тем
- + **Утверждение финального перечня** существенных тем

Перечень существенных тем

В рамках проведенного анализа были также определены дополнительные существенные темы к раскрытию в Отчете, отражающие приоритетные направления деятельности и дальнейшего развития Группы:

- + **цифровизация** бизнес-процессов;
- + **партнерские отношения** с поставщиками и подрядчиками;
- + управление качеством при производстве.

Границы Отчета и методика ПОДГОТОВКИ

В Отчет включена информация о деятельности ПАО «Группа Компаний ПИК» и его дочерних предприятий. Финансовые и операционные результаты представлены консолидировано на основе существующих методик Группы по подготовке и сбору данных, если не указано иное. При сборе информации использовались границы Группы, определенные в финансовой отчетности Группы, подготовленной в соответствии с МСФО.

Информация в разделах «Охрана труда и промышленная безопасность» и «Охрана окружающей среды» представлена только по компании АО «ПИК-Индустрия» (далее ПИК-Индустрия) — основному производственному активу Группы.

Информация о деятельности Группы ПИК представлена за период с 1 января по 31 декабря 2018 года. В отчет также включены заявления прогнозного характера о планах Группы на 2019 год и среднесрочную перспективу. Для обеспечения сопоставимости данных наиболее значимые показатели Группы представлены не только за отчетный период, но и за предыдущие года.

Заверение

В связи с тем, что Отчет в области устойчивого развития выпускается впервые, на данном этапе было принято решение не проводить процедуру независимого заверения Отчета.

Однако Группа осознает всю важность наличия независимого мнения о достоверности раскрываемой нефинансовой информации для стейкхолдеров и планирует привлечение независимого аудитора для проверки Отчета в будущих отчетных периодах.

Контакты

Группа ПИК заинтересована в получении обратной связи от стейкхолдеров с целью дальнейшего совершенствования подходов к раскрытию нефинансовой информации.

Ниже представлены контакты Группы для получения обратной связи, а также для дополнительных вопросов, касающихся информации в данном Отчете.

Департамент по связям с инвесторами и рынками капитала

Контактное лицо	Полина Куршецова
Номер телефона	+7 (495) 505-97-33
Номер факса	+7 (495) 203-71-01
E-mail	ir@pik.ru

Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Группы: Российская Федерация, 123242, г. Москва, ул. Баррикадная, д. 19, стр. 1.

Электронная версия Отчета за 2018 год опубликована на сайте Группы www.pik.ru

Перечень существенных тем

Категория	Экономическая	Экологическая	Социальная
Тема	<ul style="list-style-type: none"> + 201 Экономическая результативность + 203 Непрямые экономические воздействия + 204 Практики закупок + 205 Противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> + 302 Энергия + 303 Вода + 305 Выбросы + 306 Сбросы и отходы 	<ul style="list-style-type: none"> + 403 Здоровье и безопасность на рабочем месте + 404 Обучение и образование + 405 Разнообразие и равные возможности + 416 Здоровье и безопасность потребителя
Раздел Отчета	<ul style="list-style-type: none"> + Ключевые результаты деятельности + Закупочная деятельность + Противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> Охрана окружающей среды 	<ul style="list-style-type: none"> + Охрана труда и здоровья сотрудников + Управление персоналом + Управление персоналом + Работа с клиентами



Ключевые результаты деятельности в 2018 году

Показатели устойчивого развития

Операционные

- + Объем реализации недвижимости увеличился в 2018 году на **5,5%** до **1 941 тыс. м²** по сравнению с показателем за 2017 год.
- + Общая площадь выведенной в продажу недвижимости составила **2 503 тыс. м²**, что на **16,8%** больше, чем в 2017 году.
- + Общее количество новых корпусов, выставленных в продажу, увеличилось и достигло **102** в 2018 году.

Финансовые

- + В 2018 году Группа ПИК увеличила выручку на **40,4%**, до **245,8** млрд рублей.
- + Чистая прибыль увеличилась в семь раз и составила **21,3** млрд рублей по сравнению с 3,2 млрд рублей в 2017 году.
- + В 2018 году отмечается шестикратное снижение чистого долга Компании с 15 до **2,5** млрд рублей.

7,3 млн руб.

Было инвестировано в развитие системы управления охраной труда и поддержание производственной безопасности

13 517 чел.

Среднесписочная численность сотрудников Группы, что на **27%** больше по сравнению с 2017 годом

10 объектов

социальной инфраструктуры на более чем **5 тыс.** мест, общей площадью **82 тыс. м²** введено в 2018 году



Стратегия и бизнес-модель

Конкурентные преимущества Группы ПИК

О Группе

Группа ПИК — **крупнейшая публичная российская девелоперская компания**, специализирующаяся на реализации проектов по строительству современного доступного жилья и сопутствующих объектов социальной и коммерческой инфраструктуры.

Начиная с момента создания Группы в 1994 году ее основным направлением деятельности является **реализация девелоперских проектов в секторе жилой недвижимости**. Группа также осуществляет инвестиционную деятельность, проектирование и комплексное ведение проектов, производство строительных конструкций и материалов, а также строительство.

Основная часть бизнеса Группы сосредоточена в Москве и Московской области. При этом география реализации портфеля проектов Группы охватывает ряд других крупных городов России — **Санкт-Петербург, Екатеринбург, Тюмень, Ростов-на-Дону, Новороссийск, Ярославль, Пермь, Калуга и Обнинск**.

Портфель проектов является сбалансированным с точки зрения стадии реализации, класса, локации и планировочных решений, что позволяет предложить уникальный продукт, максимально адаптированный к запросам и потребностям клиентов.

В основе операционной и финансовой устойчивости Группы лежит **ряд конкурентных преимуществ**, связанных с сильным брендом и лидерской позицией на рынке жилой недвижимости Москвы и Московской области. Ключевым «капиталом» Группы является доверие клиентов, достигнутое благодаря многолетнему успешному опыту реализации диверсифицированного портфеля проектов.

Сильный и узнаваемый **бренд**

Наличие собственных **производственных и строительных мощностей**

Полный цикл девелопмента

Обширный **земельный банк**

Сбалансированный и дифференцированный **портфель проектов**

Технический и интеллектуальный **капитал**

Бизнес-модель

Группа ПИК является интегрированной компанией и **реализует все этапы цикла девелопмента** — от приобретения земельного участка и проектирования до непосредственного вручения клиенту ключей от квартиры.

Такой подход позволяет обеспечить высокое качество проектов, их реализацию в запланированный срок и высокое качество, отсутствие неоправданных издержек и эффективность бизнес-процессов, а также способствует укреплению доверия со стороны клиентов Группы.

В Группе внедрена система управления проектами, которая позволяет в режиме реального времени управлять несколькими миллионами квадратных метров жилья.

Каждый проект реализуется **поэтапно** — от момента принятия решения до ввода в эксплуатацию.

При этом ответственность за конкретный цикл девелопмента закреплена на уровне вице-президентов Группы.

Для каждого утвержденного проекта создается постоянно действующий проектный офис, который устанавливает сроки и координирует реализацию проекта. Группа уделяет особое внимание соблюдению графика проекта, в связи с этим действует принцип, в соответствии с которым каждый этап должен быть принят строго в установленный срок.

Девелоперский цикл Группы Компаний ПИК **30-33** месяца

9—12

месяцев

Приобретение земельного участка

Дизайн и проектирование

Получение разрешения
на строительство

18

месяцев

Производство строительных
материалов и конструкций

Строительство

Продажи

3

месяца

Получение заключения о соответствии,
регистрация прав собственности,
выдача ключей

Стратегия

Основной стратегической целью Группы ПИК является **сохранение лидерских позиций на рынке** современного и доступного жилья в России и увеличение стоимости Группы за счет трансформации в высокотехнологичную индустриальную компанию и оптимизации бизнес-процессов.

Для достижения данной цели ведется работа по нескольким ключевым стратегическим направлениям.

Стратегические направления деятельности Группы ПИК

Направление	Приоритеты
Повышение операционной эффективности	<ul style="list-style-type: none"> + Обеспечение эффективности девелоперской деятельности посредством применения проектного метода управления + Контроль издержек на всех этапах цепочки создания стоимости + Совершенствование ИТ-инструментов планирования, учета и контроля + Оптимизация производственных процессов + Развитие и модернизация производственных и строительных мощностей + Совершенствование методов анализа, контроля и управления основными рисками Группы + Привлечение и удержание высокопрофессиональных специалистов, создание комфортных условий труда + Соблюдение норм деловой этики
Диджитализация и автоматизация	<ul style="list-style-type: none"> + Инвестиции в развитие ИТ-инфраструктуры + Разработка и внедрение инновационных ИТ-решений + Автоматизация производственной деятельности и иных бизнес-процессов
Увеличение объема предложения высококачественного жилья	<ul style="list-style-type: none"> + Вывод на рынок принципиально новых продуктов индустриального и монолитного домостроения с улучшенными потребительскими и эстетическими характеристиками + Формирование комфортной внутренней жилой среды районов комплексной застройки + Развитие эффективных методов реализации жилья с использованием собственной службы продаж
Создание лучшего клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> + Развитие каналов онлайн-продаж + Внедрение инструментов самообслуживания + Постоянное совершенствование системы клиентского обслуживания

Развитие ИТ-технологий и цифровизация

Группа инвестирует в **ИТ-инфраструктуру** и автоматизацию процессов на всех уровнях.

В 2018 году Группа поставила перед собой цель провести **цифровую трансформацию** всех бизнес-процессов.

Группа активно **применяет сквозную аналитику спроса** и оперативного реагирования на возникающие проблемы.

В 2018 году Группе удалось **внедрить собственную ИТ-систему управления проектами**, которая позволяет в режиме реального времени управлять 4 млн м² строящихся площадей.

Внедряемые инновационные ИТ-решения позволяют повысить операционную эффективность деятельности, качество предоставляемых услуг, производительность труда и являются существенным конкурентным преимуществом на рынке недвижимости.

Так, была **запущена «Стратегия диджитализации», которую планируется пересматривать раз в полгода**. Стратегическая цель в области диджитализации для Группы – трансформация процессов управления строительством, переход на цифровые технологии и возможность масштабирования результатов в этой области.

Так, была запущена **система, позволяющая вести коммуникации через чаты, боты и мессенджеры**, что дает возможность всем руководителям следить за ходом работы в режиме реального времени. В Группе существует сквозная система производственного планирования с интеграцией поставщиков и подрядчиков.

Система предусматривает декомпозицию процессов, определение ответственных за каждый этап и процесс, разбивку по времени. Система постоянно совершенствуется, к ней подключаются подрядчики и поставщики.

Кроме того, в отчетном периоде **Группа отказалась от бумажного документооборота и перешла на электронные носители** и облачные системы хранения данных. В электронном варианте осуществляются согласование, просмотр отчетов и т. п.

В рамках работы со своими клиентами Группа также стремится использовать современные технологии и цифровые инструменты.

Использование инновационных ИТ-решений: **«УМНЫЙ ДОМ»**.

В состав Группы Компаний ПИК входит компания **Rubetek Limited**, которая специализируется на разработке и производстве системы «умный дом».

Предлагаемые решения позволяют не только дистанционно управлять освещением, климатом, движением штор, но и открывать домофоны с помощью телефона или голоса.

Rubetek также были разработаны усовершенствованные пожарные датчики и прорабатывается широкий спектр новых решений, включающих возможность просмотра показаний счетчиков для воды в облачной системе.

Планы на 2019 год



В 2019 году **Группа планирует начать разработку и внедрение технологий искусственного интеллекта и нейронных сетей** в свои основные бизнес-процессы.



Управление
устойчивым
развитием

Подход к управлению устойчивым развитием

Являясь одной из крупнейших компаний на строительном рынке России, Группа ПИК понимает, что своей деятельностью оказывает **влияние на общество и окружающую среду.**

Строительная отрасль обладает большим количеством серьезных рисков. В связи с этим высокий уровень ответственности требует от Группы соответствующего развития деятельности по направлениям устойчивого развития, а также активной вовлеченности высшего руководства в данной сфере.

Группа руководствуется набором этических ценностей при ведении бизнеса, закрепленных в Кодексе этики и отражающих приоритеты Группы.

В зоне внимания Группы находятся шесть ключевых элементов устойчивого развития, в рамках которых Группа стремится минимизировать негативное и усилить положительные воздействия на экосистему, регионы присутствия и на общество в целом.

Этические ценности Группы ПИК

Уважение

личных прав и интересов сотрудников Компании, требований клиентов и условий сотрудничества, выдвигаемых деловыми партнерами и обществом

Доверие к сотрудникам,

позволяющее делегировать полномочия по принятию решений и их реализации

Честность

в отношениях и в предоставлении любой информации, необходимой для работы Компании

Забота о сотрудниках,

проявляемая в стремлении Компании защитить их от любого вреда или угрозы их жизни и здоровью

Эффективность

как стабильное достижение максимально возможных результатов во всем, что делает Группа

Мужество

противостоять тому, что неприемлемо, и брать ответственность за последствия решений

Ключевые направления деятельности в области устойчивого развития

В Группе ПИК действуют общекорпоративные внутренние документы, регулирующие управление различными вопросами в области устойчивого развития, среди них:

- + Кодекс этики;
- + Кодекс корпоративного управления;
- + Регламент по подбору персонала;
- + Коллективные договоры между сотрудниками и Группой;
- + Экологическая программа Группы;
- + План мероприятий по охране труда на 5 лет (ПИК-Индустрия);
- + Антикоррупционная политика.

Вклад в достижение ЦУР

Группа ПИК осознает важность достижения Целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году, для решения значимых экономических, социальных и экологических проблем мирового сообщества.

Группа стремится внести собственный вклад в достижение принятых на глобальном уровне целей посредством ведения ответственных деловых практик и целенаправленной деятельности по минимизации негативного воздействия на окружающую среду, создания комфортной, безопасной, безбарьерной городской среды, обеспечения безопасных и достойных условий труда, создания условий для получения качественного образования, а также способствующих здоровому образу жизни и благополучию населения.

1.**Забота о сотрудниках**

См. раздел Управление персоналом

- + Обеспечение стабильной и конкурентоспособной **заработной платы**
- + **Создание возможностей для обучения** и развития персонала

4.**Социальная ответственность**

См. раздел Социальная ответственность

- + **Строительство современных объектов** социальной инфраструктуры
- + **Взаимодействие с местными сообществами** и анализ обратной связи

2.**Обеспечение промышленной безопасности**

См. раздел Охрана труда и промышленная безопасность

- + **Соблюдение требований законодательства**
- + **Создание безопасных условий труда** для сотрудников и подрядчиков
- + **Проведение своевременной оценки рисков**, связанных с промышленной безопасностью
- + **Контроль за соблюдением правил безопасности** на производственных объектах и продвижение культуры безопасности

5.**Управление качеством и работа с клиентами**

См. разделы Управление качеством, Работа с клиентами

- + **Развитие системы менеджмента** качества
- + **Внедрение современных технологий**, направленных на повышение качества проектов Группы
- + **Анализ потребностей** и поддержание активного диалога с клиентами Группы

3.**Забота об окружающей среде**

См. раздел Охрана окружающей среды

- + **Соблюдение требований законодательства**
- + **Управление экологическим воздействием**
- + **Рациональное использование** природных ресурсов
- + **Повышение энергоэффективности** производственных процессов
- + **Внедрение элементов «зеленого» строительства**

6.**Противодействие коррупции**

См. раздел Противодействие коррупции

- + **Анализ бизнес-процессов** с целью выявления коррупционных рисков и их последующей минимизации
- + **Обеспечение должного уровня контроля** с целью предотвращения возникновения коррупционных правонарушений, а также развитие механизмов расследования
- + **Наличие инструментов обратной связи** для широкого круга заинтересованных сторон по вопросам коррупции

Вклад Группы Компаний ПИК в достижение Целей в области устойчивого развития ООН



- + **Обеспечение здорового образа жизни** и содействие благополучию для всех в любом возрасте
- + **Контроль за выполнением требований в области охраны труда** и производственной безопасности сотрудниками всех подразделений Группы и подрядных организаций
- + **Использование в строительстве безопасных для здоровья материалов**, в том числе материалов природного происхождения
- + **Создание возможностей для ведения здорового образа жизни** для представителей всех возрастных групп
- + **Оборудование медицинских учреждений**, строящихся в жилых комплексах Группы, новейшими технологиями

См. главы Отчета «Управление персоналом», «Охрана труда и промышленная безопасность», «Социальная ответственность»



- + **Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования** и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех
- + **Обеспечение возможности для обучения** и профессионального развития сотрудников
- + **Создание условий для доступного и качественного дошкольного и школьного образования** в рамках строительства проектов Группы
- + **Развитие практико-ориентированного образования** и содействие трудоустройству молодых специалистов

См. главы Отчета «Управление персоналом», «Охрана труда и промышленная безопасность», «Социальная ответственность»



- + **Обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов** и санитарии для всех
- + **Рациональное использование водных ресурсов**, применение водоочистных технологий
- + Сбор, анализ и раскрытие информации о водопользовании

См. главу Отчета «Охрана окружающей среды»

Вклад Группы Компаний ПИК в достижение Целей в области устойчивого развития ООН



- + **Обеспечение всеобщего доступа к недорогим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии**
- + **Повышение энергоэффективности** за счет реализации мероприятий по энергосбережению
- + **Сбор, анализ и раскрытие информации** об энергопотреблении
- + **Внедрение передовых энергосберегающих технологий**

См. главу Отчета «Охрана окружающей среды»



- + **Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости** городов и населенных пунктов
- + **Снижение негативного воздействия на окружающую среду** путем сокращения удельных показателей выбросов загрязняющих веществ на единицу продукции
- + **Создание комфортной, безбарьерной и безопасной городской среды**

См. главы Отчета «Охрана окружающей среды», «Социальная ответственность»



- + **Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту**, полной и производительной занятости и достойной работе для всех
- + **Своевременное исполнение налоговых обязательств** и других законодательных требований, в том числе в области трудового законодательства
- + **Контроль за исполнением законодательных требований** со стороны поставщиков работ и услуг
- + Соблюдение требований промышленной безопасности и охраны труда
- + **Достижение прозрачности** механизма закупок и тендеров

См. главы Отчета «Охрана труда и промышленная безопасность», «Закупочная деятельность»



- + **Содействие построению миролюбивого и открытого общества** в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях
- + **Обеспечение ответственных деловых практик**, искоренение коррупции и мошенничества внутри Группы и продвижение антикоррупционных практик при взаимодействии с поставщиками и подрядными организациями
- + **Информирование** заинтересованных сторон о деятельности Группы
- + **Соблюдение трудового законодательства**

См. главы Отчета «Управление персоналом», «Закупочная деятельность»



- + **Создание стойкой инфраструктуры**, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям
- + **Применение современных ресурсо-, энерго- и водозэффективных технологий** при строительстве новых объектов недвижимости
- + **Внедрение цифровых технологий** в операционные процессы Группы

См. главы Отчета «Управление качеством», «Охрана окружающей среды»



- + **Укрепление средств осуществления и активизация работы** в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития
- + **Открытое взаимодействие** с заинтересованными сторонами
- + **Развитие сбора нефинансовой информации**, в том числе первая публикация отчета об устойчивом развитии в соответствии со стандартами GRI

См. главу Отчета «Об Отчете»

Система корпоративного управления

Корпоративное управление Группы представляет собой систему взаимоотношений между акционерами, Советом директоров, Правлением и другими заинтересованными сторонами.

Основными задачами системы корпоративного управления являются определение целей Группы, обеспечение эффективности бизнеса, выполнения юридических и социальных обязательств Группы, а также привлечение инвесторов.

Правление осуществляет руководство текущей деятельностью Группы и реализацию выбранной стратегии и конкретных решений общего собрания акционеров и Совета директоров.

В своей текущей деятельности Группа придерживается **высоких стандартов в области корпоративного управления**. Система корпоративного управления основана на лучших мировых практиках и полностью отвечает требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Являясь ключевым звеном системы корпоративного управления Группы, **Совет директоров осуществляет стратегическое управление, определяет основные принципы и подходы к организации системы управления** рисками и внутреннего контроля, контролирует деятельность исполнительных органов, а также реализует иные ключевые функции. Совет директоров подотчетен акционерам Группы и избирается решением Общего собрания акционеров.

Система корпоративного управления Группы также включает в себя процессы управления вопросами в области устойчивого развития. Совет директоров Группы задает стратегические направления деятельности в области устойчивого развития. Президент Группы и члены Правления определяют задачи и контролируют интеграцию вопросов в области устойчивого развития в бизнес-процессы Группы. Руководящий состав структурных подразделений и дочерних компаний обеспечивает выполнение поставленных задач в области устойчивого развития на операционном уровне.

Организационная структура управления устойчивым развитием Группы

Совет директоров

Президент

Правление

1.
Первый
вице-президент
Операционный директор

2.
Вице-президент
Директор Дирекции по Москве

3.
Вице-президент
по развитию
земельных активов

4.
Вице-президент
по юридическим
вопросам

5.
Вице-президент
по экономике
и финансам
Финансовый директор

Распределение полномочий в рамках системы управления рисками

Совет директоров и Комитет
по аудиту и рискам

Вице-президенты и Директора
департаментов

- + Мониторинг индикаторов ключевых рисков
- + Оценка адекватности мероприятий по управлению рисками
- + Осуществление текущей деятельности по управлению рисками
- + Принятие кадровых решений

Подразделения

- + Реализация стратегических задач
- + Выявление, оценка и мониторинг рисков
- + Подготовка отчетности о возникающих рисках
- + Департамент экономической безопасности осуществляет всю полноту функций и обязанностей по профилактике, управлению и выявлению рисков коррупционной составляющей

Все риски, влиянию которых подвержена деятельность Группы, разделяются на три крупные категории:
стратегические, финансовые и операционные риски.

Стратегические **Риски, влияющие на достижение долгосрочных целей Группы,** такие как наличие капитала, конкуренция, политическая ситуация, изменение законодательства, репутация и имидж

Финансовые **Риски, связанные с ликвидностью, инфляционными процессами и валютными колебаниями,** а также доступностью кредитования и изменением банковской ставки

Операционные **Риски, влияющие на достижение целей текущей операционной деятельности Группы,** такие как невыполнение контрактных обязательств поставщиками и подрядчиками, производственные издержки, уход опытного персонала, изменение сроков выполнения работ, некачественные закупки

Основные риски Группы в области устойчивого развития включают:

- + **техничко-производственные** риски;
- + риски **в области охраны труда** и производственной безопасности;
- + риски, **связанные с изменением законодательства;**
- + риски, **связанные с экологическим воздействием;**
- + **невыполнение контрактных обязательств** поставщиками и подрядчиками;
- + **коррупционные** риски;
- + **уход опытного персонала.**

Приверженность принципам **этичного ведения деятельности** лежит в основе корпоративной культуры Группы ПИК.

Стремясь соответствовать ожиданиям заинтересованных сторон и законодательным требованиям, Группа реализует мероприятия, направленные на **выявление и предотвращение случаев, связанных с использованием сотрудниками своих полномочий** в целях получения личной выгоды. Нетерпимость ко всем формам и проявлениям коррупции — одна из ключевых ценностей Группы.

Работа по выявлению, предотвращению и противодействию коррупции в Группе ведется на **регулярной основе**.

Антикоррупционная деятельность направлена на **соблюдение законодательных норм** и продвижение принципов этичного ведения деятельности среди сотрудников Группы. К числу основных методов противодействия коррупции, существующих в Компании относятся следующие: профилактические беседы, обучение противодействию и профилактики коррупции, регулярные проверки контрагентов и кандидатов на работу, контроль за тендерными процедурами, а также применение на добровольной основе полиграфа.

В Группе действует **внутрикорпоративный Кодекс этики**, в котором установлены нормы поведения, ожидаемого от всех сотрудников Группы. Ознакомление сотрудников с Кодексом осуществляется посредством размещения его на внутрикорпоративном портале. Сотрудники обязаны соблюдать требования Кодекса и несут дисциплинарную ответственность за случаи нарушения его положений.

В 2018 году **все сотрудники** Компании в той или иной степени были **проинформированы** об имеющихся в Компании политиках и методах противодействия коррупции и прошли соответствующее обучение. Что касается топ-менеджмента Компании, то 15 человек прошли обучение политикам и методам противодействия коррупции в отчетном периоде.

Противодействие коррупции

Организационная структура Группы Компаний ПИК способствует противодействию коррупции за счет разграничения процессов принятия решений и их исполнения, прозрачности, а также выстроенной системы отчетности, в которой фиксируются факты получения и передачи документов. На уровне руководства Группы ключевую роль в части противодействия коррупции играет Комитет Совета директоров по аудиту и рискам, функции которого включают обеспечение надежности процедур противодействия противоправным действиям, злоупотреблениям и коррупции.

Выявление и оценка рисков, связанных с коррупцией и мошенничеством, осуществляются во всех ключевых бизнес-процессах Группы. Риски коррупции и мошенничества находятся в зоне постоянного внимания со стороны руководства Группы. В 2018 году в отношении 40% подразделений Компании была проведена оценка рисков, связанных с коррупцией.

Группа также стремится **управлять рисками**, связанными с коррупцией, при взаимодействии со своими контрагентами.

Так, в текст заключаемых Группой договоров включены положения о необходимости принятия мер контрагентами в целях противодействия коррупции.

Для информирования руководства Группы о случаях, противоречащих этическим принципам, функционирует **горячая линия** (телефон доверия и почтовый ящик **ethics@pik.ru**). Должностным лицом, ответственным за обработку входящих обращений, является Уполномоченный по этике (Корпоративный секретарь Группы), при этом расследованиями случаев коррупции занимается Служба безопасности.

Так в 2018 году на горячую линию поступило **149** сообщений, из которых по теме коррупции было отмечено **40** обращений. По итогам обработки сообщений из данного числа подтвердилось **13** случаев, связанных с коррупцией. Это почти в два раза выше, чем в 2017 году, когда было подтверждено **6** случаев.

Подтвержденные **случаи коррупции** в 2018 году

24

Общее количество подтвержденных случаев **коррупции** (шт.)

24

Общее количество подтвержденных случаев **увольнения или наказания** сотрудников за коррупцию (шт.)

122

Общее количество подтвержденных случаев **невозобновления или расторжения контрактов** с деловыми партнерами из-за нарушений, связанных с коррупцией, (шт.)

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Ключевыми стейкхолдерами Группы являются те физические или юридические лица, интересы, здоровье и безопасность которых могут быть затронуты в процессе взаимодействия с Группой или которые могут оказать непосредственное влияние на ее деятельность.

Группа имеет широкий круг заинтересованных сторон, ключевыми из которых являются: клиенты, сотрудники, подрядчики и поставщики, акционеры, инвесторы, государственные регуляторы, отраслевые организации, местные сообщества и СМИ.

ПИК группа

- + клиенты
- + сотрудники
- + подрядчики и поставщики
- + акционеры, инвесторы
- + государственные регуляторы
- + отраслевые организации
- + местные сообщества
- + СМИ

Группа использует широкий спектр внутренних и внешних каналов коммуникаций и инструментов для взаимодействия с заинтересованными сторонами и соответствия их ожиданиям, а также нацелена на постоянное развитие этих каналов и выстраивание открытого диалога.

Формы и механизмы взаимодействия Группы Компаний ПИК с заинтересованными сторонами

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон	Инструменты	Узнать больше
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> + Справедливое ценообразование на объекты Группы + Высокий уровень качества покупаемого жилья + Безопасность и надежность расчетов 	<ul style="list-style-type: none"> + Публикация обращений клиентов на сайте Группы + Взаимодействие с клиентами через систему чатов + Взаимодействие с клиентами через канал в мессенджере + Внедрение эскроу-счетов 	Раздел «Работа с клиентами»
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> + Безопасные и благоприятные условия труда + Конкурентная заработная плата, льготы и социальный пакет + Возможности карьерного роста + Программы обучения и профессионального развития 	<ul style="list-style-type: none"> + Прямая коммуникация с сотрудниками через менеджеров, начальников отдела + Внутренний корпоративный портал + Электронные рассылки по электронной почте и через мессенджеры с новостями Группы + Проведение оценки вовлеченности персонала + Обеспечение безопасности на рабочем месте + Система лояльности + Медицинское обслуживание + Корпоративные скидки на мобильную связь, фитнес-центры + Образовательные программы + Проведение спортивных мероприятий 	Раздел «Управление персоналом»
Подрядчики и поставщики	<ul style="list-style-type: none"> + Прозрачный процесс выбора подрядчиков + Исполнение контрактных обязательств + Обеспечение качества продукции и соблюдение сроков выполнения работ + Соблюдение деловой этики, противодействие коррупции 	<ul style="list-style-type: none"> + Проведение конкурентных закупок + Заключение соглашений и договоров с подрядчиками и поставщиками + Поддержание долгосрочных взаимоотношений с надежными поставщиками и подрядчиками + Горячая линия для обращений по вопросам коррупции 	Раздел «Закупочная деятельность и взаимодействие с подрядными организациями»

Формы и механизмы взаимодействия Группы Компаний ПИК с заинтересованными сторонами

Группы заинтересованных сторон	Ожидания заинтересованных сторон	Инструменты	Узнать больше
Акционеры, инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> + Увеличение стоимости Группы + Стабильные финансовые и операционные результаты + Своевременное обеспечение актуальной информацией об основных показателях деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> + Ежегодное собрание акционеров + Публикация финансовой и нефинансовой отчетности + Публикация новостей на сайте Группы + Участие в инвестиционных мероприятиях и конференциях + Организация «Дней инвестора» 	Раздел «Управление устойчивым развитием»
Государственные регуляторы	<ul style="list-style-type: none"> + Соответствие законодательству РФ + Своевременная уплата налогов + Социальное и экономическое развитие регионов присутствия 	<ul style="list-style-type: none"> + Публикация финансовой и нефинансовой отчетности + Строительство объектов социальной инфраструктуры и передача большинства объектов государству + Проверки со стороны государственных органов + Выполнение замечаний и предписаний 	
Отраслевые организации	<ul style="list-style-type: none"> + Плодотворное сотрудничество и участие в совместных инициативах 	<ul style="list-style-type: none"> + Инициирование общих проектов + Участие в конференциях и отраслевых мероприятиях + Разработка правил контроля и стандартов отраслевой деятельности 	Раздел «Управление устойчивым развитием»
Местные сообщества	<ul style="list-style-type: none"> + Развитие инфраструктуры + Возможности трудоустройства + Минимизация негативного воздействия, связанного с деятельностью Группы 	<ul style="list-style-type: none"> + Прямая коммуникация с местными сообществами + Учет мнения местного сообщества + Строительство объектов социальной инфраструктуры 	Раздел «Управление персоналом»
СМИ	<ul style="list-style-type: none"> + Вопросы, затрагивающие интересы всех стейкхолдеров + Поддержание диалога + Информационная открытость и прозрачность 	<ul style="list-style-type: none"> + Пресс-релизы, брифинги + Интервью 	Интернет-сайт Группы, раздел Новости/Пресса https://www.pik.ru/

Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Взаимодействие с инвесторами и акционерами.

Инвесторы и акционеры являются одной из ключевых групп заинтересованных сторон Группы ПИК и оказывают влияние на деятельность и стабильность ее развития в долгосрочной перспективе. Группа нацелена на выстраивание и поддержание доверительных отношений со своими инвесторами и акционерами. Отдельное внимание уделяется обеспечению прозрачности и эффективности каналов коммуникации с инвесторами, акционерами, а также ESG-аналитиками.

В Группе функционирует Департамент по работе с инвесторами и рынками капитала, ответственный за обработку запросов текущих и потенциальных инвесторов, аналитиков, участников рынка ценных бумаг, а также ESG-аналитиков, которые заинтересованы в раскрытии информации по аспектам устойчивого развития.

В 2018 году в своей работе с акционерами и инвесторами Группа делала **основной фокус на повышении информационной прозрачности:**

- + проведен **non-deal roadshow** в ряде европейских городов;
- + **проведены ежеквартальные конференц-звонки** по результатам операционной деятельности Группы;
- + **принято участие представителей Группы в следующих инвестиционных конференциях:** Инвестиционный Форум ВТБ Капитал «РОССИЯ ЗОВЕТ!», День инвестора АТОН, а также Форум Московской биржи в Нью-Йорке.

В дальнейшем **Группа планирует развивать и повышать эффективность форм и инструментов взаимодействия** с акционерами и инвесторами.

На 2019 год запланировано решение следующих задач:

- + **обновление разделов корпоративного веб-сайта**, предназначенных для использования российскими и зарубежными инвесторами, в том числе улучшение доступности информации и ее восприятия;
- + **обновление информационной политики и стратегии Группы** в части взаимодействия с инвесторами и акционерами, а также правил пользования корпоративной информацией;
- + **участие в ключевых внешних инвестиционных мероприятиях;**
- + проведение **non-deal roadshow;**
- + **публикация нефинансовой отчетности**, содержащей информацию для ESG-аналитиков и инвесторов.

Участие во внешних инициативах. Группа ПИК осознает **необходимость кооперации с компаниями из строительной и смежных отраслей в целях развития индустрии в целом.**

Группа принимает участие в отраслевых ассоциациях и сообществах, деятельность которых направлена на развитие строительства и соответствующего законодательства, повышение уровня саморегулирования рынка и улучшение инвестиционного климата в России.

В 2018 году Группа состояла в следующих отраслевых организациях:

- + Ассоциация Строителей России (с 2005 года);
- + Некоммерческое партнерство Саморегулируемая организация Московский строительный союз (СРО МСС) (с 2001 года);
- + Торгово-Промышленная палата РФ (с 2008 года);
- + Ассоциация застройщиков Московской области (с 2015 года).

СРО Московский строительный союз. Группа ПИК является соучредителем, членом и партнером СРО **Московский строительный союз (МСС).**

МСС был образован в Российской Федерации в целях совершенствования управления профессиональной деятельностью его участников и предупреждения причинения вреда жизни, здоровью и имуществу третьих лиц вследствие недостатков работ, допущенных при строительстве, а также снижения государственного контроля за строительством.

Основные цели организации:

- + **предупреждение причинения вреда третьим лицам** вследствие недостатков работ, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства и выполняются членами саморегулируемых организаций;
- + **повышение качества выполнения строительства**, реконструкции, капитального ремонта.

За время своего функционирования МСС разработал и утвердил правила контроля, стандарты и правила саморегулирования, обеспечивающие высокое качество выполнения строительного-монтажных работ членами МСС.



Как мы строим

Как мы строим

1.

Приобретение земельного участка

Группа ПИК проводит обязательную всестороннюю оценку каждого из выбранных для строительства земельных участков. В этих целях в Группе функционирует девелоперский комитет, основными задачами которого являются предварительная проработка и комплексная оценка планируемого проекта, анализ сопутствующих рисков и определение предполагаемых дат окончания реализации проекта.

После получения предварительного согласования со стороны девелоперского комитета решение о приобретении земельного участка выносится на рассмотрение инвестиционного комитета. Инвестиционный комитет осуществляет оценку финансовой составляющей проекта и принимает окончательное решение о приобретении земельного участка.

Все проекты Группы Компаний ПИК реализуются в соответствии с **«ПИК-стандарт»** — сводом стандартизированных принципов, правил и компонентов.

Для монолитных и сборных панельных домов Группой представлены отдельные продуктовые линейки, при этом за последние 5 лет были освоены две серии — ПИК-1 и ПИК-2.

2.

Дизайн и проектирование

Группа ПИК ведет постоянную работу по созданию новых продуктов индустриального и монолитного домостроения, наиболее соответствующих ожиданиям и потребностям современных жителей мегаполисов. При этом Группа уделяет внимание не только потребительским характеристикам и качеству продуктов, но и эстетической составляющей.

В Группе функционирует отдельное подразделение — **Департамент продукта** (в рамках «ПИК-Проект»), основными задачами которого являются разработка, внедрение и совершенствование новых продуктов.

К продуктам Группы относятся мастер-план (устройство и планировка района), жилые и общественные здания, а также благоустройство района и социальная инфраструктура — детские сады и школы, парковочные места для машин и иные элементы.

- + Департамент продукта работает в следующих направлениях:
- + стандартизация жилых и общественных зданий;
- + R&D — поиск новых решений, изучение и адаптация лучшего международного опыта;
- + устройство и планировка района (мастер-план);
- + стандартизация отделки жилых и общественных зданий;
- + благоустройство жилых районов.

Важным событием 2018 года стала разработка ПИК-3 — новой серии панельного дома. Принципиальное отличие заключается в использовании улучшенных технологических решений, которые обеспечивают более высокое качество и скорость реализации проекта.

Все параметры будущего проекта, определенные на основе стандартов, фиксируются в 3D-моделях и далее передаются для технического исполнения Департаменту проектирования (ПИК-Проект). На основании стандартов создается рабочая документация для производства и строительства объектов.

Группа делает акцент на изучении и внедрении инновационных ИТ-решений в области проектирования.

Так, инвестируются средства в технологии 3D-моделирования и BIM-технологии, а также разрабатываются собственные решения в области проектирования и моделирования. В Группе используется технология удаленного проектирования, благодаря которой у Группы есть возможность привлекать лучших специалистов в области проектирования, вне зависимости от места их нахождения.



Управление персоналом

Подход к управлению персоналом

Группа предъявляет **высокие требования к подбору, адаптации, материальной и нематериальной мотивации персонала**, постоянно совершенствуя кадровую политику.

Реализация данных направлений позволяет привлекать и удерживать компетентных и высокопрофессиональных сотрудников, что обеспечивает высокое качество, безопасность и эффективность выполнения работ.

Управление персоналом в Группе децентрализовано и осуществляется отдельно по сегментам деятельности: промышленно-строительный, девелоперско-риелторский и сегмент обслуживания и эксплуатации. Целевые задачи в области управления персоналом определяются на уровне руководящего звена каждого сегмента.

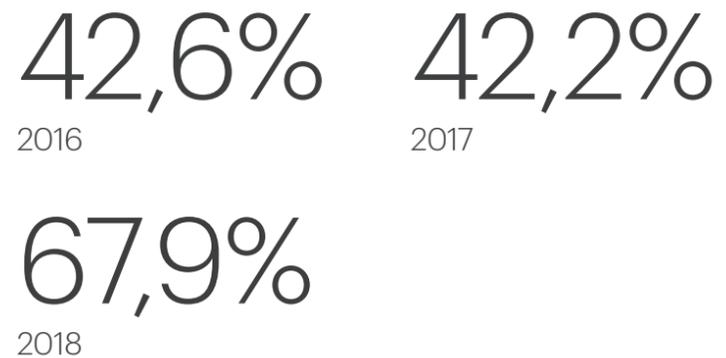
Управление вопросами кадровой и социальной политики регламентируется следующими внутренними документами:

- + Кодекс этики;
- + Коллективный договор;
- + Правила внутреннего распорядка дня;
- + Регламент по подбору персонала;
- + Положение по оплате труда;
- + Положения по кадровой политике;
- + Должностные и рабочие инструкции, регламенты, процедуры, приказы и распоряжения.

В настоящее время перед Группой стоит задача по выработке единой стратегии в области управления персоналом, работа над которой была начата в 2018 году и завершится в 2019 году.

В 2018 году Коллективный договор охватывал 68% сотрудников Группы.

Сотрудники Группы, охваченные коллективным договором, %



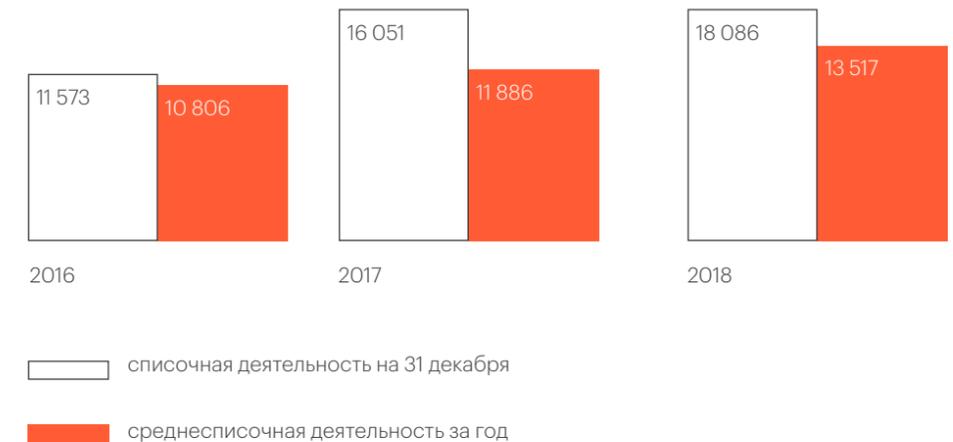
В целях представления и защиты своих интересов сотрудники имеют право создавать **профсоюзы**

Так, в ПИК-Индустрии действует крупнейшая профсоюзная организация в России, созданная в СССР, в которую входят 95% сотрудников. Администрация профсоюза организует коллективные мероприятия: праздники, строительные и спортивные соревнования между подразделениями. Помимо этого, существует отраслевое Соглашение между Правительством Москвы, работодателями строительной отрасли города Москвы и Территориальной организацией профсоюза работников строительства и промышленности строительных материалов на 2019-2021 годы.

Для эффективного взаимодействия сотрудников и подразделений в Группе развивается система внутренних коммуникаций. Основной канал взаимодействия в текущем году — корпоративная почта. В мессенджере специально создан общий новостной канал по Группе и отдельный канал для отдела продаж.

Структура персонала

12% больше по сравнению с 2017 годом.



Увеличение списочной численности персонала в отчетном году обусловлено увеличением строительного производства, включением новых обособленных подразделений в ПИК-Индустрию: Наро-Фоминский завод, Алексинский завод, Калужский завод.

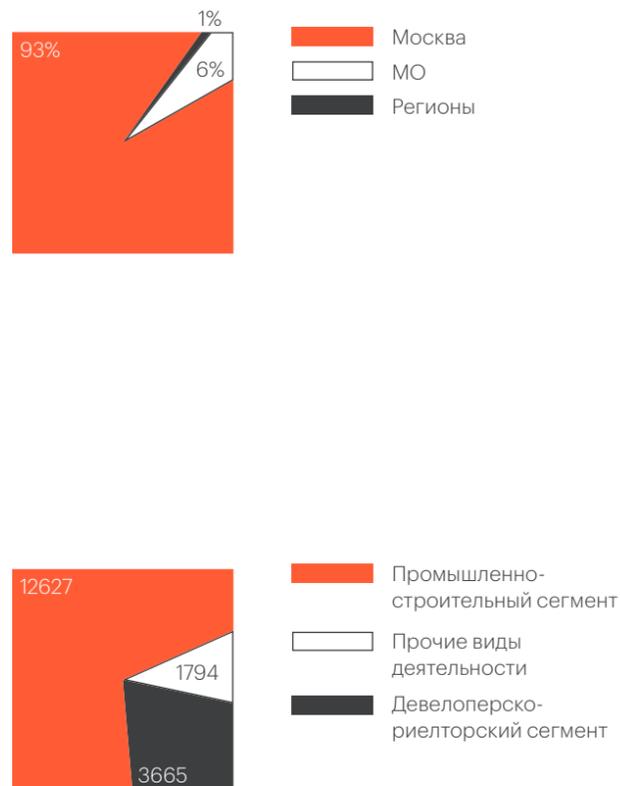
Электронный кабинет самообслуживания

В отчетном году у сотрудников появился электронный кабинет самообслуживания, который предоставляет возможность самостоятельно и без лишней бумаги получить необходимые справки, запросить отпуск, подать заявление на открытую вакансию или порекомендовать другого человека (реферальная программа). За дополнительную активность и проявление инициативы работники получают внутреннюю валюту — **«ПИК-коины»**, которые можно потратить в магазине брендовой продукции Группы.

В 2018 году программа в тестовом режиме была запущена в двух подразделениях. Электронный кабинет должен упростить документооборот, что будет являться первым шагом на пути к цифровизации кадровых процессов.

Управление персоналом

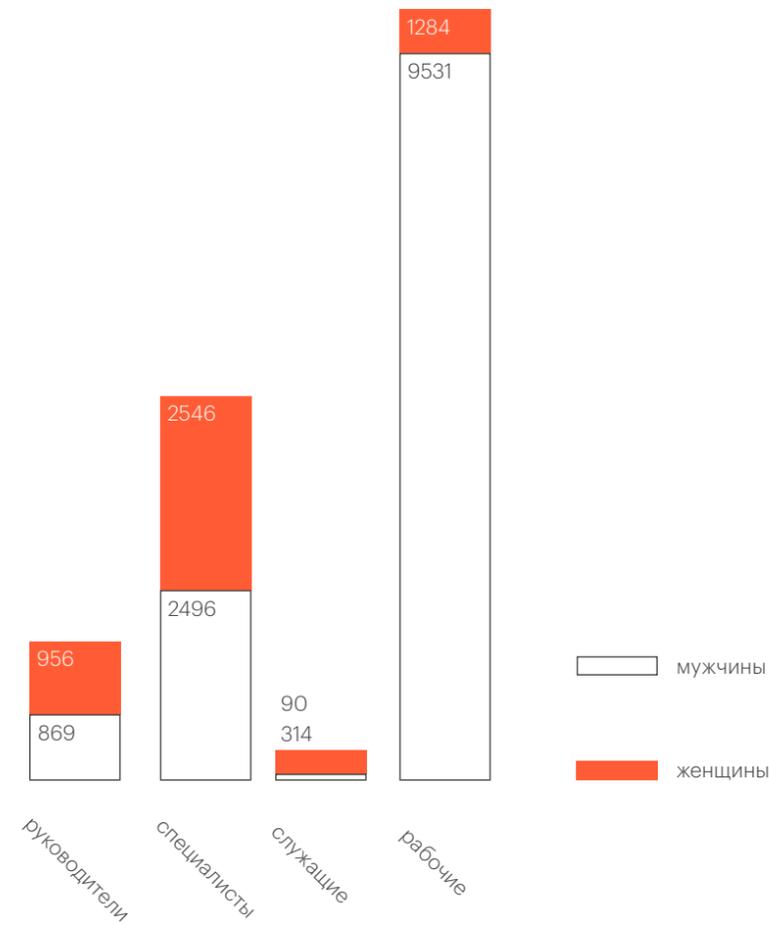
Списочная численность персонала Группы в разбивке по регионам присутствия и сегментам деятельности за 2018 год



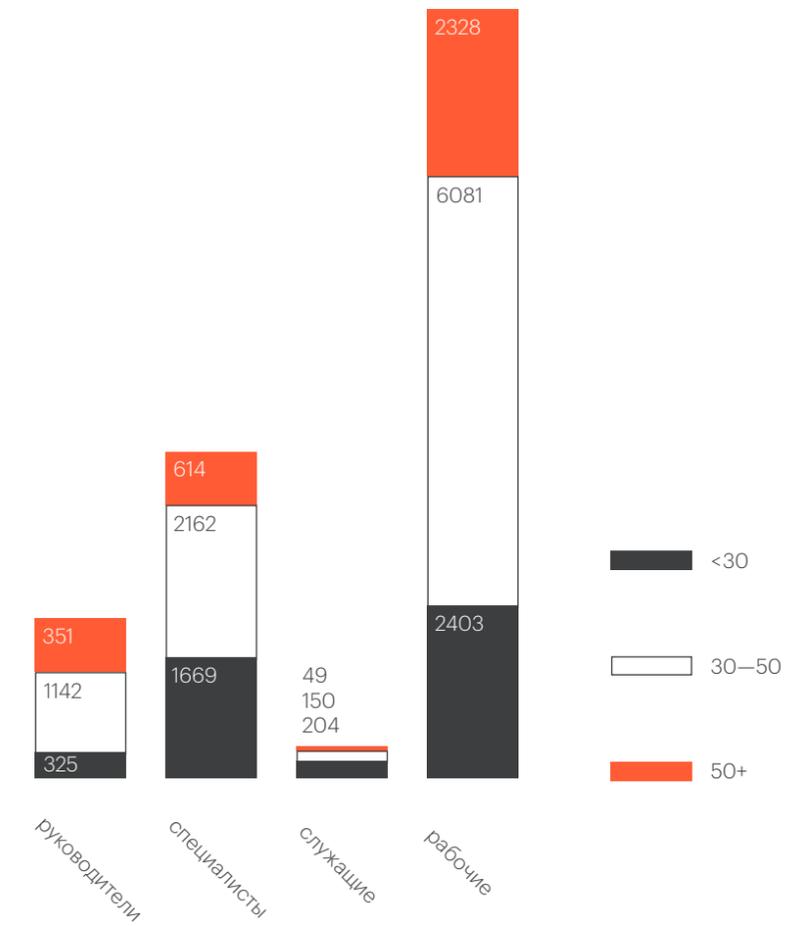
В связи с производственной спецификой деятельности Группы количество мужчин среди работников промышленно-строительного сегмента традиционно составляет большую часть.

В 2018 году доля мужчин от общего количества производственного персонала составила **88%**. Среди административно-управленческого персонала женщины составляют **52%** от общего числа работников.

Списочная численность персонала Группы в разбивке по регионам присутствия и сегментам деятельности за 2018 год



Списочная численность персонала Группы в разбивке по возрасту и категориям за 2018 год



Основную долю персонала Группы составляют работники в возрасте **30–50 лет (53%)**.

Привлечение сотрудников

Группа ПИК **является крупнейшей строительной компанией на рынке России** и, как следствие, крупнейшим работодателем отрасли, что обуславливает множество вызовов, связанных с поиском и привлечением новых кадров.

Среди основных сложностей, с которыми сталкивается Группа в части поиска и найма персонала:

- + **дефицит кандидатов**, обладающих полным набором необходимых компетенций, в связи с отсутствием на рынке предприятий-конкурентов подобного масштаба и уровня;
- + **специфика и уникальность выполняемых работ**, в связи с чем существует ряд профессий, которые сформированы только в дочерних компаниях Группы;
- + **стагнация в квалификации** специалистов всех направлений;
- + **недостаток рабочих специализированных профессий** в Москве и Московской области (основные места присутствия);
- + **завышенные зарплатные ожидания** высококлассных специалистов отрасли.

Группа ведет **планомерную и системную работу по преодолению кадрового голода**, характерного для всей отрасли. Трудности поиска и набора персонала решаются за счет использования всевозможных инструментов и каналов привлечения кандидатов, среди которых:

- + **реклама** по телевидению, радио, в метрополитене;
- + **интернет-продвижение** возможностей трудоустройства;
- + **взаимодействие с профильными учебными заведениями** и ВУЗами;
- + целенаправленная **работа с крупными игроками** на рынке труда (Авито, HeadHunter).

Порядок работы с компанией-рекрутером



В 2018 году вновь нанято более **11** тысяч сотрудников — на **24%** больше, чем в 2017 году. Группа ориентируется на создание рабочих мест в первую очередь для местного населения.

В отчетном году **81%** нанятых сотрудников проживали в регионе трудоустройства.

Основной приток новых кадров в отчетном году приходился на промышленно-строительный сегмент.

Количество вновь нанятых сотрудников по Группе

	2016	2017	2018
Всего по Группе Компаний ПИК, в том числе:	5 870	8 973	11 152
Вновь нанятых сотрудников с инвалидностью	16	26	13

Количество вновь нанятых сотрудников по сегментам деятельности Группы в 2018 году



В 2018 году показатель текучести кадров по Группе составил **12%**. Показатель остается ниже рыночного (средний по рынку – **25%**).

	2016	2017	2018
	15,57	17,36	12,28

Программа взаимодействия с ВУЗом

В компании ПИК-Индустрия реализуется программа взаимодействия с Национальным исследовательским Московским государственным строительным университетом (НИУ МГСУ).

В летнее время студентам предоставляется возможность пройти практику в стройотрядах на различных позициях — от экономистов до рабочих-каменщиков. По итогам летней практики на постоянную работу каждый год привлекается до 10 человек.

ПИК-Индустрия ежегодно участвует в ярмарках вакансий Университета,

на которых обсуждается прохождение практики с дальнейшим трудоустройством, происходит обновление базы резюме потенциальных сотрудников, раскрываются преимущества работы на предприятии.

Вознаграждение и мотивация сотрудников

В Группе действует **система материальной мотивации персонала**, которая учитывает результаты деятельности сотрудников и обеспечивает предоставление работникам конкурентоспособного и справедливого вознаграждения за труд на уровне рынка.

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям сотрудников в 2018 году
Средний базовый оклад*, тыс. рублей

Руководители			Рабочие		
Мужчины	Женщины	Отношение	Мужчины	Женщины	Отношение
98,5	87,4	1,13	32,9	31,3	1,05

* Для расчета среднего базового оклада использовались данные по регионам деятельности Группы: Москва, Московская область, Прочие.

Сотрудникам гарантируется стабильная и своевременная выплата заработной платы.

Для рабочих профессий применяется сдельно-премиальная система оплаты труда, напрямую зависящая от результатов работы. Для административно-управленческого персонала разработана двухкомпонентная система оплаты труда, состоящая из постоянной (оклад) и переменной (премиальной) частей. Переменная часть зависит от результатов выполнения следующих КПЭ за отчетный период на уровне Группы:

- + EBITDA;
 - + денежные поступления;
 - + объем ввода (получение разрешительных документов и начало заселения);
 - + себестоимость;
 - + производительность труда;
 - + оборачиваемость (дни);
 - + выполнение задач и годовых показателей;
 - + обеспеченность.
- + В целях нематериальной мотивации Группа предлагает сотрудникам корпоративные скидки на связь и фитнес-центры.

Исследование вовлеченности

В 2018 году в Группе проводилась оценка вовлеченности персонала, в которой приняли участие 75% сотрудников Управляющей компании.

Исследование показало общую удовлетворенность работой в Компании. Ключевыми областями для дальнейшего развития стала система управления и обучения. Сотрудники также заинтересованы в расширении социального пакета и развитии системы нематериальных стимулов.

Обучение и профессиональное развитие

Система обучения в Группе ПИК децентрализована: каждое подразделение решает задачи по обучению персонала самостоятельно, исходя из профессиональных потребностей сотрудников. **В будущем планируется запуск единого портала развития,** где будут размещены курсы для всех сотрудников Группы.

В ПИК-Индустрии создан отдел производственной адаптации, куда поступают новые сотрудники для теоретического и практического обучения по будущей специальности. Новые сотрудники производственных подразделений проходят стажировку в течение 5 рабочих дней, по итогам которой сдают экзамен на выработку и в случае успешной сдачи приступают к выполнению основных обязанностей.

Подразделение по оценке и развитию ПИК-Индустрии ведет работу по предотвращению эмоционального и профессионального выгорания сотрудников, в основном руководителей среднего звена, которые подвергаются наиболее высокому стрессу. Психологи и преподаватели выезжают на место работы и общаются с сотрудниками о проблемах на работе и их мотивации, проводят стресс-интервью, различные тестирования. Полученная информация анализируется и представляется для рассмотрения комиссии, в которую входят директор подразделения, руководители производственных участков и психолог, с целью поиска путей решения возникающих проблем.

2,5 млн рублей

Суммарные инвестиции в обучение сотрудников

722

Сотрудников, прошедших обучение

1,8 тыс. часов

Общая длительность обучения

Планы на 2019 год



Группа планирует масштабные системные преобразования кадровых процессов, чтобы вывести систему на новый уровень и эффективнее управлять кадровыми вопросами и связанными с ними рисками.

В 2019 году Группа планирует осуществлять работу по следующим **ключевым направлениям деятельности:**

централизация и автоматизация HR-процессов

актуализация типовых шаблонов внутренних регламентирующих документов

создание системы добровольного медицинского страхования

создание кадрового резерва

построение системы обучения, в том числе создание корпоративного портала обучения

разработка единых принципов оплаты труда

развитие системы внутренних коммуникаций

создание «дорожной карты» ценностей Группы

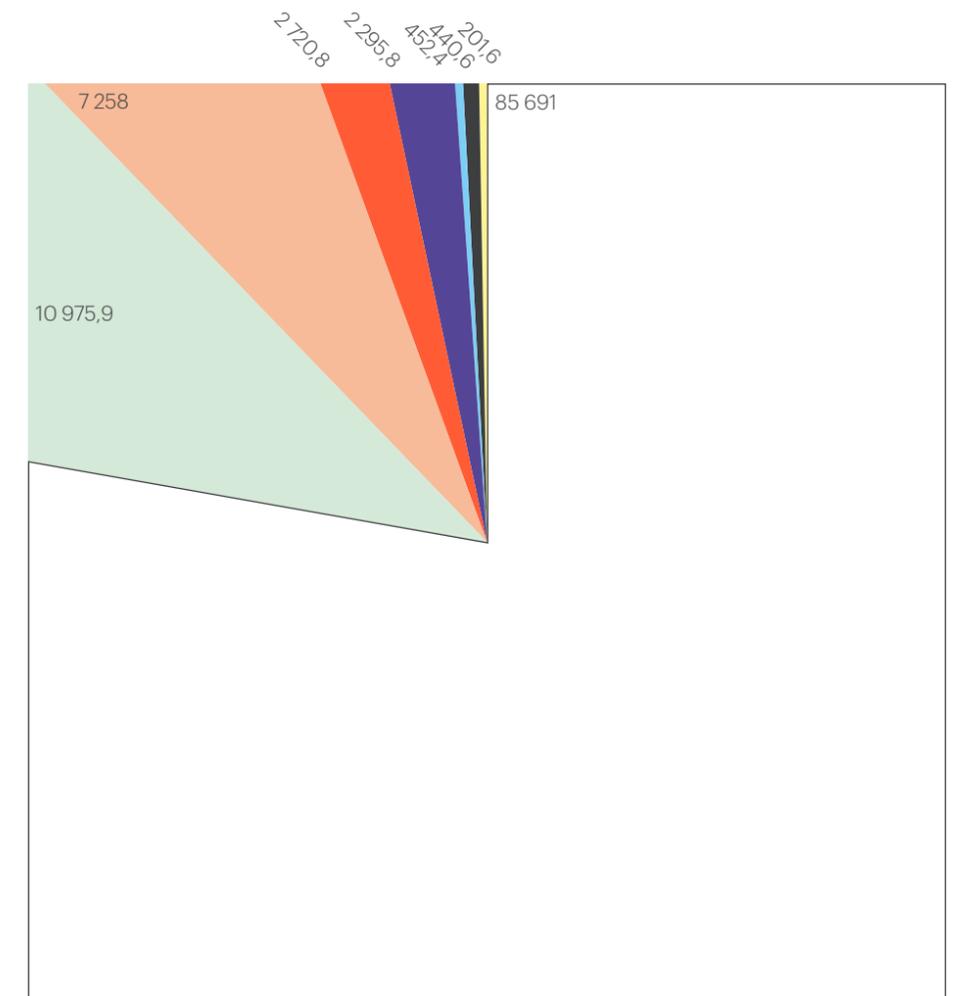
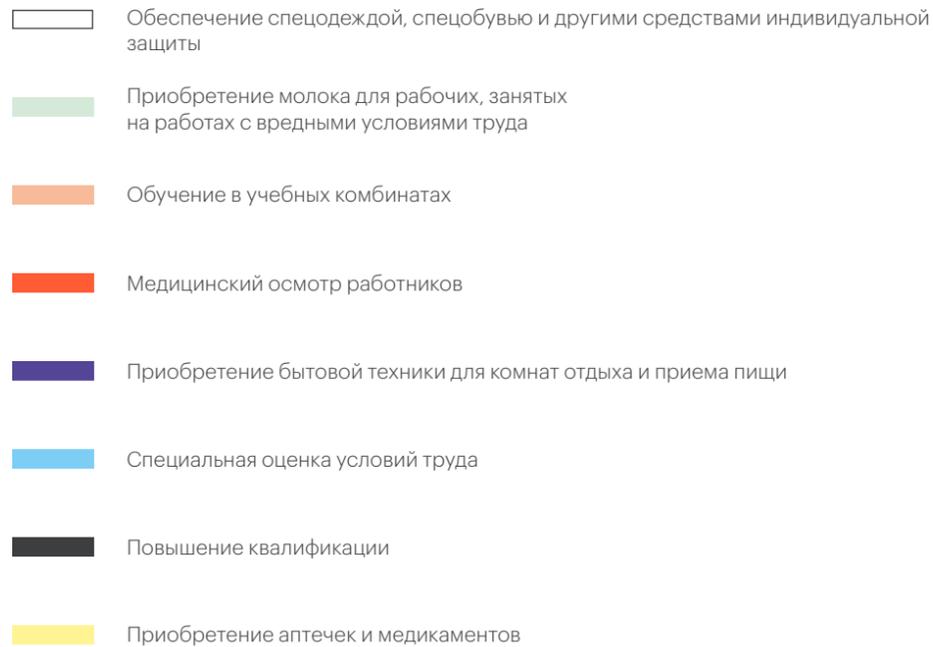
построение сквозной системы мотивации



Охрана труда и промышленная безопасность

Структура затрат

на выполнение мероприятий по обеспечению безопасности производства работ и улучшению условий труда, тыс. рублей.



Мониторинг выполнения законодательных требований

ПИК-Индустрия строго следит за соблюдением законодательных нормативов и требований в области охраны труда и промышленной безопасности.

Мониторинг результатов в сфере охраны труда проводится еженедельно согласно внутреннему регламенту инспекторами по охране труда (2-4 сотрудника на каждом предприятии). Результаты еженедельной инспекции рассматриваются высшим руководством предприятий.

Мониторинг выполнения законодательных требований по охране труда

- 1.** Инспекторы по охране труда составляют еженедельный график мониторинга
- 2.** В соответствии с графиком проводится оценка и заполнение чек-листов по выполнению требований охраны труда в подразделениях
- 3.** Каждую неделю составляется рейтинг по бригадам по соблюдению нормативов и требований на производственных участках
- 4.** Результаты выносятся на еженедельный совет-обсуждение директоров завода
- 5.** Принятые решения протоколируются и доводятся до сведения руководства подразделений

Чек-листы

акты проверки строительного объекта — содержат критерии оценки по следующим разделам:

- + **соблюдение правил охраны труда** и промышленной безопасности при эксплуатации машин, механизмов;
- + **применение сотрудниками спецодежды, спецобуви** и средств индивидуальной защиты;
- + **проведение инструктажей** по охране труда и пожарной безопасности на рабочих местах;
- + **допуск до работы персонала, прошедшего обучение** по правилам охраны труда и промышленной безопасности;
- + **наличие защитных ограждений** на границах зон действия опасных производственных факторов;
- + **обустройство бытового городка;**
- + **соблюдение требований пожарной безопасности** к эвакуационным путям, эвакуационным и аварийным выходам, обеспечению зданий, сооружений и строений первичными средствами пожаротушения в соответствии со СНиП 12-03-2001 п. 6.5.;
- + **соблюдение правил при организации рабочего входа** и складировании материалов;
- + **соблюдение требований правил устройства электроустановок**, применение исправной оснастки (инструмента) и применение по назначению;
- + **оформление журналов по охране труда** и промышленной безопасности: нарядов-допусков, ежесменного инструктажа, осмотра съёмного грузозахватного приспособления и тары и т.д.

В случае нарушений правил охраны труда сотрудники (как рабочие, так и руководители) могут быть лишены премии. В случае повторения нарушений может быть вынесен выговор руководителю подразделения.

Обучение и информирование

Все сотрудники ПИК-Индустрии проходят обязательное обучение по охране труда, направленное на сохранение жизни и здоровья, в соответствии с действующим законодательством и нормативами. Обучение реализуется в форме инструктажей: первичные (при приеме на работу), вводные (при оформлении), повторные, целевые и посменные.

Руководители структурных подразделений проходят обучение по охране труда и пожарной безопасности в соответствии с ежегодным план-графиком обучения сотрудников. Инженерно-технические сотрудники и рабочие основных профессий проходят обучение в учебных комбинатах.

Ежегодно сотрудники проходят проверку знаний требований охраны труда по профессиям и видам работ. Результаты проведения экзамена оформляются в протоколах проверки знаний.

На всех производственных предприятиях установлены информационные стенды, на специальных экранах демонстрируются промо-ролики, посвященные мерам безопасности.

Медицинский контроль

С целью минимизации рисков, связанных с ухудшением здоровья сотрудников на работе, **ПИК-Индустрия** проводит централизованный медицинский осмотр при приеме на работу. В медучреждении осуществляется нарко- и алкоконтроль, выявляется наличие хронических заболеваний и отклонений в психическом здоровье.

На каждом заводе, входящем в структуру ПИК-Индустрии, функционирует стационарный медпункт с обязательным качественным набором медикаментов, разрешенных законодательством. В медпунктах работают профессиональные медсестры – аттестованные сотрудники медучреждений, которые имеют право на оказание первой медицинской помощи, что позволяет оперативно действовать при чрезвычайных ситуациях.

Ежедневно производится медицинский осмотр водителей автотранспортных средств. На всех предприятиях с автопарком работают медицинский пункт и сотрудник медицинского центра. Каждого водителя обследуют на содержание алкоголя в крови перед рейсом.

На ежегодной основе организуется обязательная медицинская аттестация 100% сотрудников на мобильных постах у предприятий. При обнаружении профессиональных заболеваний осуществляется лечение и/или перевод сотрудника в другие подразделения с более легкими условиями труда.

Реагирование на ЧС и пожарная безопасность

Случаев возникновения пожаров на производственных предприятиях ПИК-Индустрии в 2018 году не зафиксировано. На каждом производственном предприятии ПИК-Индустрии назначены ответственные за пожарную безопасность, имеются добровольные пожарные дружины. Все предприятия укомплектованы средствами пожарной безопасности, работает система оповещения в помещениях, где находятся люди, а также заключены договоры на обслуживание пожарной сигнализации.

По вопросам гражданской обороны в Компании созданы комиссии:

- + по чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности;
- + по повышению устойчивости функционирования объектов;
- + по противодействию террористической и экстремистской деятельности.

Согласно плану основных мероприятий, ежегодно проводятся **2 штабные тренировки и 1 командно-штабное учение** с участием представителя ГУ МЧС. Каждые 3 года в учебно-методических центрах ГУ МЧС г. Москвы проходит бесплатное обучение руководителей комиссий и командиров формирований по гражданской обороне.

Производственный травматизм

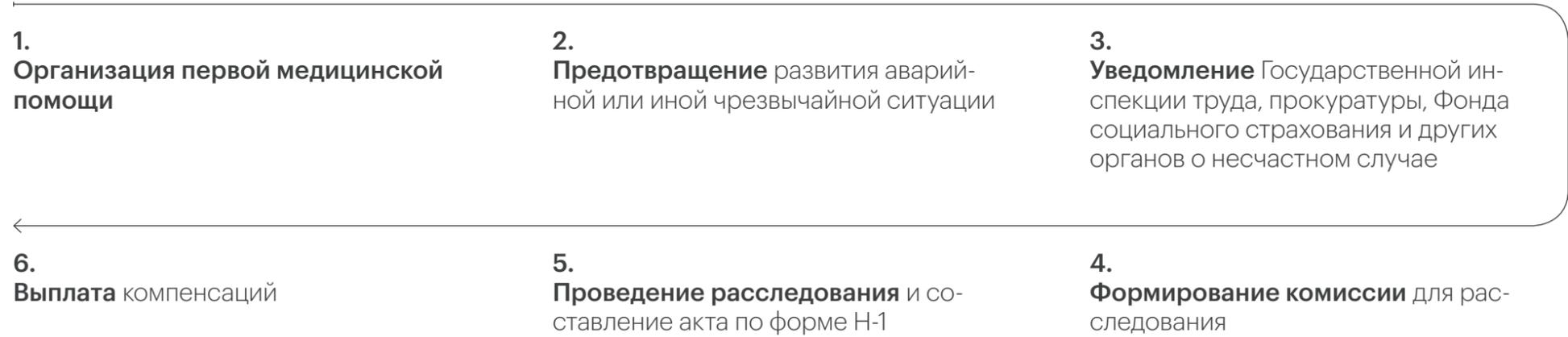
Основными причинами производственного травматизма, включая смертельные случаи, остается **человеческий фактор**, в том числе несоблюдение сотрудниками инструкций по технике безопасности, а также неосторожность сотрудников при выполнении работ.

Каждый несчастный случай **регистрируется и анализируется** специальной комиссией, уведомляется инспекция по труду.

Комиссия разрабатывает меры по предотвращению несчастных случаев в будущем, организуется внеплановый инструктаж с разъяснением обстоятельств произошедшего, а также проводятся мероприятия по недопущению повторения несчастных случаев. При возникновении чрезвычайных ситуаций, повлекших смерть человека, проводится расследование со стороны прокуратуры.

Компания гарантирует выплату компенсаций пострадавшим в результате несчастных случаев на производстве. Размеры выплат регулируются в соответствии с требованиями положений Союза строителей и Союзом московских строителей, в которые входит Компания.

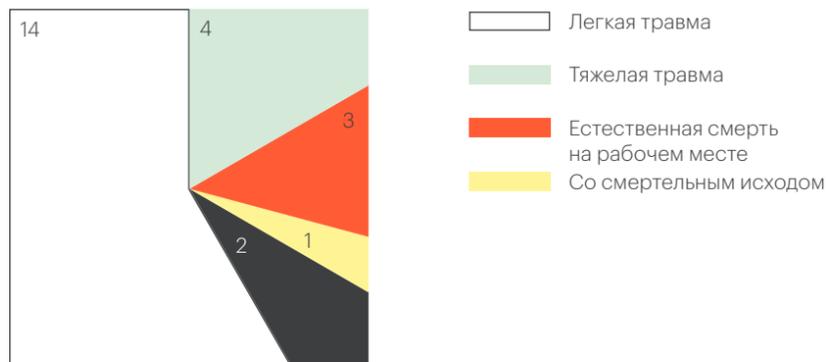
Порядок реагирования на несчастные случаи на производстве



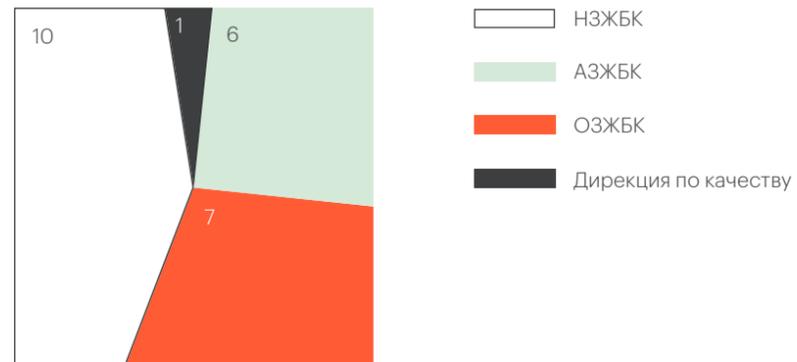
В Карте происшествий ПИК-Индустрии за 2018 год зафиксировано **24** несчастных случая, **62,5%** из которых связаны с производством. Большая часть травм (58,3%) относится к легким по степени тяжести.

Структура происшествий ПИК-Индустрии, 2018 год

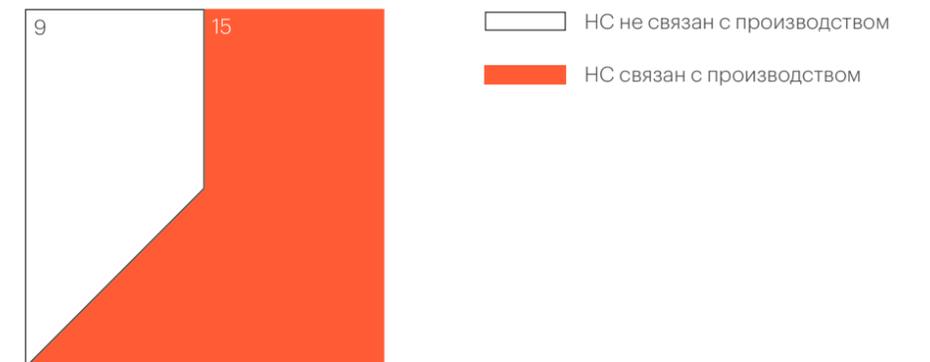
По степени тяжести



По подразделению



Квалификация несчастных случаев



Планы на 2019 год



На 2019 год планируется проведение широкого круга мероприятий по **реконструкции и модернизации противопожарного и аварийно-спасательного хозяйства**, в том числе обновление систем вентиляции и дымоудаления, улучшение системы пожарной сигнализации.

План мероприятий по минимизации рисков и производственного травматизма на 2019 год включает **25** пунктов, охватывающих весь спектр возможных мер по охране труда и промышленной безопасности.

Также одной из целью в среднесрочной перспективе является **переход на использование электронных цифровых подписей** для подтверждения ознакомления работников с нормативами и требованиями по охране труда.



Закупочная деятельность

Подход к управлению закупочной деятельностью

Закупочная деятельность в Группе направлена на обеспечение ее деятельности качественной продукцией в необходимые сроки, от надежных поставщиков и по наиболее выгодным условиям поставки.

При этом выбор поставщиков и эффективность дальнейшего взаимодействия с ними оказывают непосредственное влияние на **стабильность производства**, качество и надежность возводимых объектов.

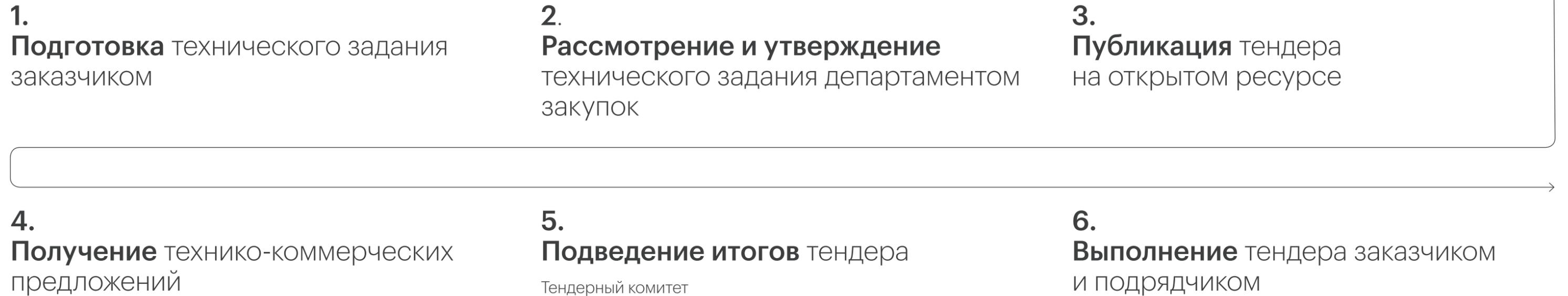
Основными принципами организации закупок Группы являются **эффективность, конкурентность, прозрачность и справедливость**.

Для обеспечения открытых и прозрачных закупок разработаны **внутренние регламентирующие документы**, описывающие процесс управления закупочной деятельностью и взаимоотношения с поставщиками товаров и услуг, а также подрядчиками:

- + Кодекс поставщика;
- + Регламент о закупках;
- + Годовой план закупок;
- + Категорийные стратегии;

Генеральные соглашения о сотрудничестве с контрагентами.

Группа в своей работе с подрядчиками использует **современные информационные технологии и системы**, что позволяет обеспечивать эффективный контроль за закупочными процессами, в том числе на этапе проведения тендеров.



Все закупки стоимостью больше **одного миллиона рублей** осуществляются централизованно через Департамент закупок головного офиса Группы.

Закупки стоимостью меньше одного миллиона осуществляются подразделениями самостоятельно в соответствии с Регламентом о закупках. Существует также категория товаров, которые необходимо приобретать на уровне департамента закупок вне зависимости от стоимости.

В 2018 году был **запущен процесс масштабирования унифицированных закупочных процессов**, что позволит повысить эффективность закупочной деятельности, а также будет положительно влиять на формирование и узнавание бренда Группы в результате более качественной реализации проектов. Закупки для региональных проектов переходят на технические решения, которые уже были реализованы в Московском регионе. Завершить данный процесс планируется в 2019 году.

Также в отчетном году в Группе было **внедрено использование Годового плана закупок**, который позволяет отследить размеры затратной части по закупкам и прогнозировать закупочную деятельность на следующий год.

Автоматизация закупочных процессов

В отчетном году был осуществлен системный переход на независимую электронную торговую площадку B2B для проведения тендеров. Для аккредитации контрагенты используют электронную подпись. Приглашение к участию и уведомление о результатах тендера проводится в онлайн-режиме. Также был внедрен полностью электронный документооборот в процессе проведения тендера между компаниями Группы и контрагентами. Система автоматизации и цифровизации масштабируется, и Группа планирует распространять ее на региональные подразделения.

Взаимодействие с поставщиками и подрядчиками

Группа считает необходимым выстраивать **долгосрочные партнерские взаимоотношения** со своими подрядчиками и поставщиками. От этого во многом зависит качество выполняемых работ и соблюдение сроков строительства объектов.

Группа выстраивает свою работу таким образом, чтобы **не зависеть от каких-либо конкретных поставщиков**, а также работать с контрагентами напрямую без посредников. По результатам каждого проводимого тендера выбирается победитель и запасные (резервные) поставщики на случай, если основной контрагент не сможет выполнить свои договорные обязательства.

Группа ответственно подходит к выбору своих поставщиков и подрядчиков. Перед заключением договора проводится **аккредитация контрагента**. В процессе заключения договора юристами проводится повторная проверка на соответствие всем требованиям. Кроме того, подрядчики, осуществляющие строительные-монтажные работы, в обязательном порядке должны быть аккредитованы по линии службы безопасности.

По итогам работы на объекте команда объекта, Департамент закупок в роли закупщика, служба безопасности и служба контроля качества **выставляют подрядчику оценку по 5-балльной шкале**. Высокий рейтинг (4-5 баллов) позволяет поставщику или подрядчику иметь приоритет в работе. Решающей оценкой являются наблюдения по факту выполнения работы — фактически оценивается уровень работы компании в рамках договорных обязательств. При оценке ниже 4 баллов рассматриваются и анализируются причины, прежде чем подрядчик попадет во внутренний стоп-лист.

В процессе выполнения работы **проводятся аудиты ключевых контрагентов**, в рамках которых осуществляется выезд комиссии (служба безопасности, служба закупок, ПИК продукт) на объект строительства и проводится оценка по специальному чек-листу. **В чек-лист входят 10 вопросов**, которые позволяют оценить культуру производства, профессиональную экспертизу, качество управления персоналом.

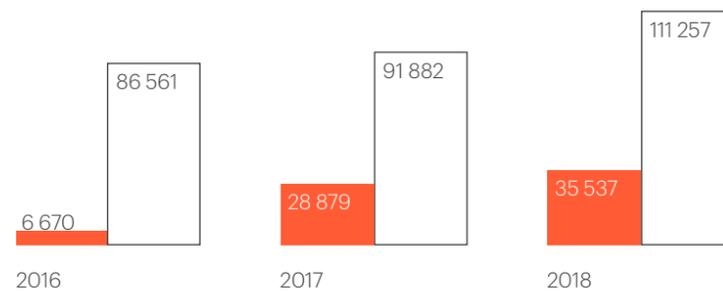
Генеральные соглашения о сотрудничестве

Генеральные соглашения являются меморандумом о сотрудничестве между Группой и контрагентом, в котором оговариваются базовые требования к работе и обязательства обеих сторон. В рамках генеральных соглашений устанавливаются единичные расценки, а также предусматриваются антикоррупционные положения. Кроме того, существуют положения о добросовестности, которые включаются в договоры подряда в виде отдельных положений в раздел обязательств.

На данный момент Группа определила для себя около **100** генеральных партнеров, с которыми заключены генеральные соглашения о сотрудничестве. Все генеральные соглашения утверждаются первым вице-президентом Группы.

Структура закупок

Объем закупок Группы в 2018 году составил более 146 млрд рублей. Из них большую часть — **68%** — составили закупки услуг, остальной объем – закупки ТМЦ. Общий объем закупок товаров и услуг вырос более чем на **20%** по сравнению с предыдущим годом.



Общий объем закупок товаров (ТМЦ), млн руб.

Общий объем закупок услуг, млн руб.

Закупка ТМЦ у поставщиков осуществляется Группой преимущественно централизованно (в 2018 году – **72%**), тогда как услуги подрядных организаций закупаются в основном локальном уровне (в 2018 году – **83%**).

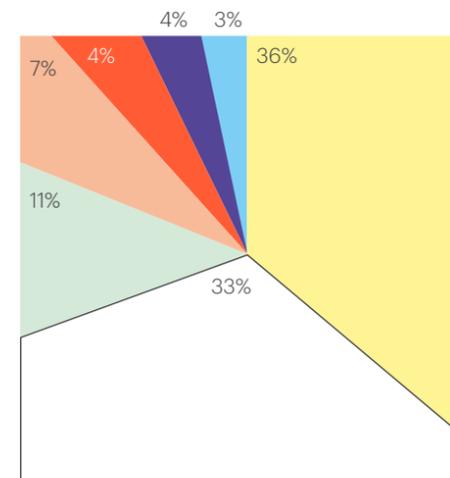
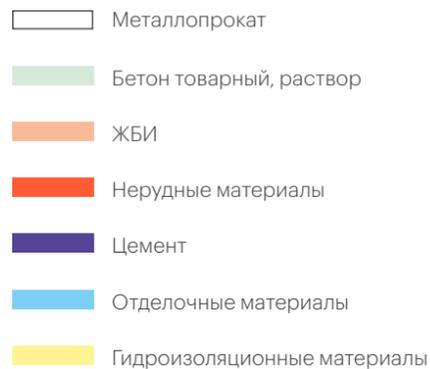
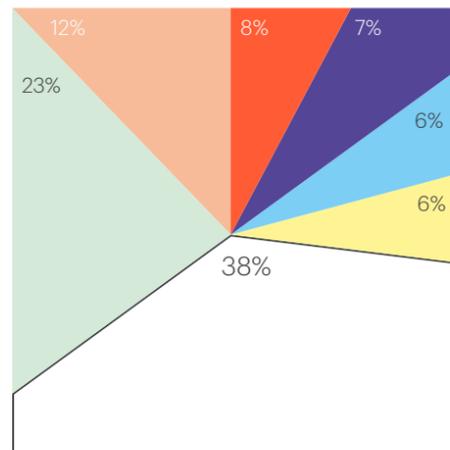
Характеристика цепочки поставок и объем закупок Группы в 2018 году

	Сумма закупок у поставщиков ТМЦ, млн рублей	Сумма закупок у подрядных организаций, млн рублей	Общее кол-во поставщиков и подрядчиков, шт.	Сумма закупок у поставщиков и подрядчиков, млн рублей
Централизованные закупки	25 615,7	18 511,9	484,0	44 127,7
Локальные закупки	9 921,4	92 745,1	1 312,00	102 666,5
Итого:	35 537,1	111 257,0	1 796,0	146 794,1

- + Основной объем закупаемых товарно-материальных ценностей (оборудование, материалы) производятся **российскими компаниями**. Ключевые закупаемые категории ТМЦ Группы — арматура и бетон.
- + Отдельные категории товаров закупаются **за рубежом** (страны Италия, Турция, Китай).
- + Основными видами закупаемых услуг являются **услуги Генерального подрядчика**, а также выполнение общестроительных и строительно-монтажных работ.

Страна местонахождения контрагента	Общее количество поставщиков и подрядчиков, шт.	Сумма закупок у поставщиков и подрядчиков, млн рублей
Россия	1 571,0	146 631,0
Зарубежные страны	17,0	163,1
Итого:	1 588,0	146 794,1

Основные категории закупаемых Группой ТМЦ и услуг в 2018 году



С 2017 года в Группе применяется **категорийный менеджмент**, который подразумевает работу по ключевым категориям в соответствии с внутренней методологией. Для каждой категории закупаемых ТМЦ разрабатывается категорийная стратегия, которая включает:

+ **изучение рынка**, поставщиков, производителей, доли Группы на рынке;

+ **определение схемы закупки;**

(очный тендер, электронная торговая площадка или др.)

+ **определение ключевых условий** работы

(минимальный объем поставки, периодичность тендера и др.)

Категорийные стратегии помогают находить долгосрочных партнеров, которые своевременно обеспечивают Группу продукцией надлежащего качества по приемлемым ценам. Благодаря внедрению этой схемы Группа смогла отказаться от складов с 2017 года: ТМЦ более не хранятся, а поставляются контрагентами по мере необходимости.

Планы на 2019 год и среднесрочную перспективу



В следующем году Группа планирует принять **участие в международном конкурсе по закупкам**. Участники конкурса будут оценены на соответствие требованиям открытости и использование современных инструментов в закупочных процессах на уровне международных компаний в сфере строительства.

В среднесрочной перспективе Группа планирует полностью **внедрить систему электронного документооборота** с внешними контрагентами.



ЧТО МЫ СОЗДАЕМ

Производство и строительство

Наличие собственных производственных и строительных мощностей обеспечивает реализацию полного девелоперского цикла и является одним из конкурентных преимуществ Группы ПИК.

Крупнейшей производственной площадкой и ключевым звеном в процессе строительства жилых и нежилых зданий является промышленный комплекс **ПИК-Индустрия**, в состав которого входят четыре завода, которые расположены в Москве, Московской, Тульской и Калужской областях.

Еще один завод функционирует в качестве отдельного юридического лица и осуществляет деятельность по производству железобетонных конструкций для высотного крупнопанельного домостроения и строительства панельного жилья.

ПИК-Индустрия ведет активную работу по расширению спектра производимых категорий.

Так, **Группа имеет собственное производство оконных блоков, два производства сантехнических кабин, производство плитки и бордюрного камня, Ascotес-панелей, малых архитектурных форм и уличной мебели.** Планы Группы также включают изготовление лифтов по собственному проекту и электроцитовой продукции.

Помимо производства, **ПИК-Индустрия также осуществляет строительно-монтажные работы** по строительству жилых и нежилых зданий, а также устройству инженерных систем на объектах Группы (большая часть).

В периметр деятельности ПИК-Индустрии также входят побочные (сопутствующие) бизнесы, например, **строительство сетей**, которые эксплуатируются самой Группой. Возможность развития таких предприятий появилась в связи с расширением масштабов деятельности Группы.

ПИК— Индустрия

Производственный блок

- + **производство бетона** и железобетонных конструкций
- + **производство арматурных сеток** и объемных каркасов
- + **формирование железобетонных панелей**
- + **производство мелкоштучных изделий:** тротуарной плитки, бордюров, панелей Acotec

Строительный блок

- + **строительство** жилых и нежилых зданий
монтаж и возведение конструкций
- + **инженерные работы**, включая сантехнические, электро-монтажные, вентиляционные, кровельные, фасадные и общестроительные
- + **устройство инженерных систем**

Использование инновационных решений: **Prefabricate**

Группа внимательно следит за развитием технологии prefabricate (prefabricated houses), использование которой в производственной деятельности **позволяет собирать дом как конструктор**: комнаты создаются на заводе, перевозятся и монтируются на строительной площадке. Группа начала внедрение данной технологии — запущена конвейерная линия по сборке сантехнических кабин. Технология также применяется для сборки труб.

Использование технологии prefabricate позволяет снизить необходимость вовлечения людей, что позитивно сказывается не только на скорости и стандартизации выполняемой работы, но и на обеспечении безопасности условий труда.

На этапе производства и строительства **Группа активно взаимодействует с широким спектром поставщиков** товаров и подрядных организаций. От эффективности закупочного процесса во многом зависят качество и своевременность реализации девелоперских проектов. В связи с этим Группа делает акцент на отборе надежных поставщиков и выстраивании долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества с ними.

Более подробная информация приводится в главе «Закупочная деятельность».

Продажи

Группа ПИК ведет постоянную работу по развитию каналов продаж, повышению эффективности каждого отдельного этапа взаимодействия с клиентами и делает акцент на создании лучшего клиентского опыта.

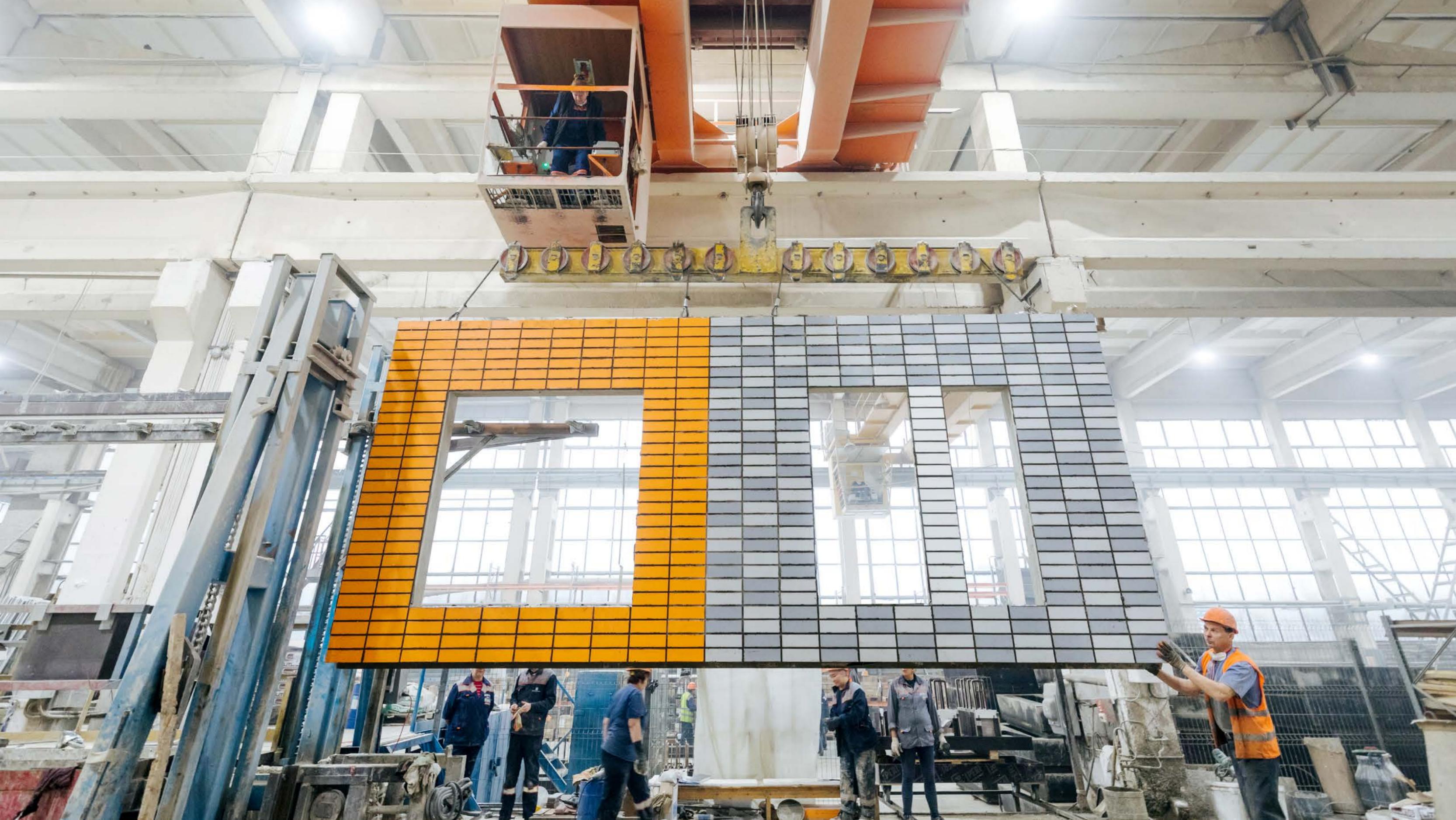
В основе подхода Группы к взаимодействию с клиентами лежат следующие принципы: **максимальный комфорт и сервис, открытость и активность коммуникаций, скорость и качество услуг, а также сопровождение клиентов** на протяжении всего цикла взаимодействия.

В Группе функционирует Департамент продаж, который включает два основных направления: **фронтальное (front-end) и поддерживающее (back-end).**

Направление **front-end** представлено подразделениями Московского региона и региональными проектами и осуществляет непосредственное взаимодействие с клиентом в части продажи, сопровождения при заселении и эксплуатации жилья. Направление **back-end** осуществляет поддержку основных процессов продаж и выполняет в числе прочих следующие ключевые функции:

- + **реклама и маркетинг,** развитие онлайн и офлайн-каналов продаж;
- + **поддержка ипотеки** и клиентских программ, взаимодействие с банками по вопросам ипотеки;
- + **развитие персонала Департамента продаж:** найм, обучение, реализация программ внутренней мобильности, а также поддержание эмоционального и психологического настроения сотрудников;
- + **поддержка клиентского сервиса:** подготовка и проверка договоров купли-продажи, подача документов на электронную регистрацию через внутреннюю платформу, получение оплаты со стороны клиентов, а также доставка документов;
- + **предпродажная подготовка проектов** на продажу, ценообразование, ведение CRM-системы и реализация ИТ-проектов;
- + **планирование и координация проектов,** осуществление контроля выполнения стандартов, координация шоу-румов и макетов (макетов зданий).

Более подробная информация приводится в главе «Работа с клиентами».



Управление качеством

Подход к управлению качеством

Управление качеством в процессе осуществления деятельности Группы рассматривается ее руководством как важный элемент обеспечения удовлетворенности клиентов.

Группа уделяет большое внимание работе, направленной на повышение качества строящегося жилья и оказываемых услуг:

используются современные технологии и инновационные информационные системы для повышения эффективности, внедряются новые экологические стандарты и осуществляется комплексный контроль качества на всех строительных площадках согласно передовому опыту.

В Группе действуют стандарты качества, которым должен соответствовать создаваемый продукт.

База знаний «ПИК-Стандарт»

Значимым достижением 2018 года стал запуск Базы знаний «ПИК-Стандарт» — системы, которая содержит информацию о стандартизированных решениях в части создания продукта. База знаний обеспечивает единство подхода по всей цепочке производства и строительства в рамках деятельности Группы.

Все стандарты в Базе знаний применимы к региональным проектам и распространяются на весь периметр Группы Компаний ПИК. В 2019 году планируется продолжить работу по тиражированию базы знаний на все подразделения и обеспечить доступ к ее отдельным разделам для подрядчиков.

Также в Группе организовано подразделение по исследованиям и разработкам, целями которого являются мониторинг производственных площадок, изучение материалов, разработка новейших материалов и технологий, участие в конференциях. Деятельность данного подразделения направлена на развитие технологий, адаптацию существующих технологий внутри Группы и рост производительности работников.

Обеспечение качества в производственном сегменте

Высокое качество выполнения производственных и строительных работ обеспечивается компаний **ПИК-Индустрия.**

В Группе **принята политика в области качества** и функционирует система менеджмента качества, сертифицированная на соответствие требованиям стандарта ISO 9001.

Контроль качества осуществляется на каждом этапе технологического процесса. При обнаружении ошибок и дефектов ведется их учет, анализируются их причины, разрабатываются корректирующие мероприятия.

В 2018 году была **введена система фото- и видеофиксации выполнения работ** в рамках технологического процесса, а также организована процедура повторной приемки продукта, согласно которой назначается контролер, который проводит дополнительную оценку готовности и качества произведенного продукта.

Фокус на обеспечении качества

Качество производимых строительных материалов и конструкций является безусловным приоритетом для ПИК-Индустрии. **На каждой технологической линии осуществляется тщательный контроль выполненной работы.** Меры контроля и фиксации реализуются в разрезе технологических постов, узлов и точек. **Каждая операция сопровождается фотоотчетом и набором замеров,** которые хранятся в базе данных, а также видеонаблюдением.

Все данные обрабатываются с помощью современных ИТ-инструментов, при этом получаемые цифровые показатели в автоматическом режиме сравниваются с нормативными данными, а все отклонения моментально фиксируются.

На еженедельной основе проводятся совещания, где на обсуждение выносятся ключевые показатели по дефектам на основе проведенного анализа данных ИТ-технадзора.

Планы на 2019 год



В планах Группы на 2019 год
продолжать работу по данному
направлению и **совершенствовать**
систему управления качеством.



Работа с клиентами

Подход к работе с клиентами

В основе подхода Группы к взаимодействию с клиентами лежат следующие **принципы**:

- + максимальный **комфорт** и сервис;
- + **открытость** и активность коммуникаций;
- + **скорость** и качество услуг;
- + **сопровождение клиентов** на протяжении всего цикла взаимодействия.
- + В Группе функционирует **Департамент продаж**, ответственный за взаимодействие с клиентами.

Управление взаимодействием с клиентами в Группе осуществляется с использованием системы **CRM (customer relationship management)**. Данная система поддерживает такие функции, как классификация клиентов, регулирование бизнес-процессов и проведение сделок по согласованным условиям.

Развитие каналов **онлайн-**обслуживания

Одной из стратегических задач Группы является **полный переход на онлайн-обслуживание клиентов** и внедрение элементов самообслуживания. Данный подход позволяет существенно экономить время клиентов путем сокращения клиентского потока и очередей в физических точках обслуживания, а также снизить затраты Группы.

Примером работы в данном направлении является запуск программы **«ПИК-Пойнт»**, позволяющей клиентам заказывать документы онлайн в личном кабинете и получать их с курьером либо через постамат.

Достижениями 2018 года в части **онлайн-обслуживания** клиентов являются запуск **онлайн-продажи** машино-мест, обращений на сайте и электронной регистрации договоров долевого участия с долей до **95%**. Дальнейшие планы Группы включают проведение сделок с клиентами полностью в онлайн-режиме (от совершения онлайн-покупки в шоу-руме до выдачи ключей в офисе заселения), бронирование квартиры онлайн и дальнейший перевод сервисов в личный кабинет.

ПИК Киоск

Группа ПИК в 2018 году представила новый удобный формат обслуживания клиентов — ПИК-Киоск. **Это компактный стенд, на котором проводятся консультации и оформление сделок по всем жилым объектам Группы.**

Внедрение инновационных ИТ-решений: «ПИК-Data»

Программа «ПИК-Data» используется Группой для выбора оптимальных инструментов рекламы и маркетинга путем анализа конверсионности и эффективности отдельных онлайн и офлайн-каналов продаж.

Группа уделяет большое внимание **сбору и анализу обратной связи** от клиентов. С этой целью проводятся регулярные опросы, а также исследования удовлетворенности клиентов.

Группа принимает во внимание и обрабатывает все замечания и обращения клиентов. Обращение, поданное через сайт, видят 30 сотрудников Группы. Оно попадает в службу поддержки, далее назначается ответственный за решение того или иного обращения. При необходимости формируется группа, в рамках которой обсуждается обращение и решение по нему возвращается менеджеру контактного центра и затем клиенту.

В 2018 году по разным каналам связи было получено более **1 млн обращений от клиентов.** Жалобы составили около 3% от общего количества обращений.

С помощью работы контактных центров Группа обрабатывает также звонки, поступающие по результатам проведенных рекламных и маркетинговых мероприятий.

Группой были созданы офисы заселения **«Мой Дом»**, которые существуют с декабря **2016** года.

Главной целью такого офиса является **обслуживание клиента «за периметром» продажи.** Среди его ключевых функций:

- + **выдача ключей** клиентам;
- + **проведение осмотра** квартиры;
- + **технадзор** онлайн;
- + **презентация** для клиента, проводимая менеджером перед выдачей ключей.

Анализ удовлетворенности клиентов

Группой проводится оценка **удовлетворенности и лояльности** клиентов.

Для этого применяются инструменты **CSI** оценка индекса удовлетворенности
NPS оценка индекса лояльности

Показатель NPS в 2018 году составил **63**.

Оценка проводится по следующим критериям:

- + **вежливость** работы менеджера;
- + **готовность** персонала **помочь**;
- + **скорость** и качество обслуживания;
- + **репутация** Группы;
- + **стоимость** продукции и услуг;
- + **расположение** и комфорт;
- + **чистота** офиса продаж;
- + **удобность** и скорость оформления документов.

Данные инструменты используются Группой с 2018 года и осуществляются с помощью **триггерной рассылки**. Каждому клиенту, который посетил офис, приходит электронное письмо, в котором предлагается пройти опрос.

Планы на 2019 год



В 2019 году Группа планирует продолжать **цифровизацию сервисов** клиентского обслуживания и осуществлять переход на **онлайн-обслуживание**.



Охрана окружающей среды

Подход к управлению вопросами охраны окружающей среды

Основное воздействие на окружающую среду и управление вопросами, связанными с ее охраной, осуществляется на уровне строительного-промышленного сегмента Группы — ПИК-Индустрия.

При этом в границы раскрытия за 2016-2017 гг. в данном Отчете входят два завода железобетонных конструкций в Очаково (г. Москва) и г. Алексине (Тульская область), а для 2018 года включены также данные по Наро-Фоминскому (Московская область) и Калужскому заводу железобетонных конструкций (Калужская область). Для наглядности динамики экологических показателей в данные за 2016-2017 гг. включены значения по всем заводам.

Система экологического менеджмента ПИК-Индустрии сертифицирована на соответствие стандарту **ISO 14001:2015** в 2016 году.

ПИК-Индустрия уделяет внимание управлению воздействием своей деятельности на окружающую среду по следующим значимым экологическим аспектам:

- + образование **выбросов** загрязняющих веществ в атмосферный воздух;
- + образование **отходов производства** и потребления;
- + образование **сточных вод**.

Главным внутренним документом, регулирующим управление экологическими аспектами деятельности Компании, является **ежегодная Экологическая программа**, которая содержит нормативные требования, ключевые цели, задачи и мероприятия с определенными сроками реализации, затратами и ответственными.

Основным приоритетом в области экологической политики ПИК-Индустрии является **минимизация негативного воздействия на окружающую среду**. За достижение целей Экологической программы отвечает Служба охраны труда и промышленной безопасности.

В 2018 году в число основных направлений деятельности в области охраны окружающей среды входили:

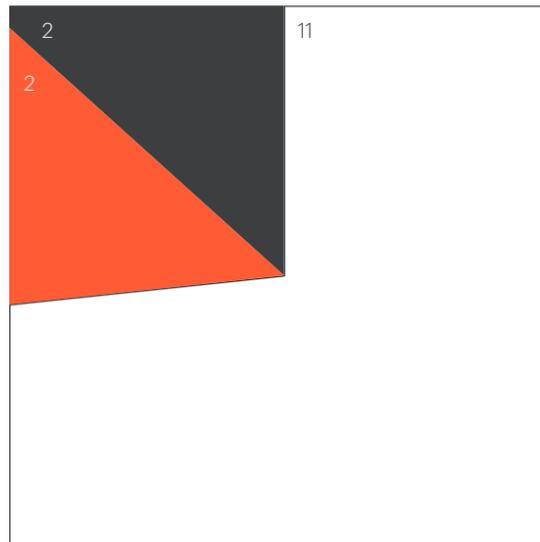
- + **соблюдение законодательных требований и стандартов** в области экологической безопасности и охраны окружающей среды, своевременное предоставление и соответствие экологической документации законодательным требованиям и нормам, получение необходимых разрешительных документов;
- + **внедрение энерго- и ресурсоэффективных технологий**, изменение производственных процессов с целью минимизации образуемых промышленных отходов, использование вторичных ресурсов;
- + **постоянный мониторинг** показателей состояния окружающей среды и предоставление своевременной отчетности контролирующим органам;
- + **проведение тренингов** и образовательных программ для сотрудников по экологической тематике.

В 2018 году показатели, сформулированные в Экологической программе, были успешно выполнены.

Здесь и далее:

АЗЖБК — Алексинский завод железобетонных конструкций (Тульская область)
 КЗЖБК — Калужский завод железобетонных конструкций (Калужская область)
 НЗЖБК — Нарофоминский завод железобетонных конструкций (Калужская область)
 ОЗЖБК — Очаковский завод железобетонных конструкций (Москва)

Итоги выполнения Экологической программы ПИК-Индустрии за 2018 год, количество мероприятий



- выполнены в установленный срок
- выполнены ранее установленного срока
- перенесены на 2019 год

424 тыс. руб.

Затраты на выполнение природоохранных мероприятий в 2018 году

Структура затрат на охрану окружающей среды в 2018 году, тыс. рублей



- 1 Анализ промышленных выбросов в атмосферный воздух
- 2 Платежи за негативное воздействие в окружающую среду
- 3 Ремонт очистных сооружений
- 4 Мероприятия, связанные с поддержанием карты намыва песка
- 5 Исследование сточных и артезианских вод, мониторинг водных объектов и их водоохраных зон

Охрана атмосферного воздуха

Значимым фактором воздействия производств ПИК-Индустрии на атмосферный воздух является **взвесь микропыли**, которая образуется при выгрузке цемента и обработке железобетонных изделий. Кроме того, производится выброс таких загрязняющих веществ, как **оксид углерода и оксиды азота**.

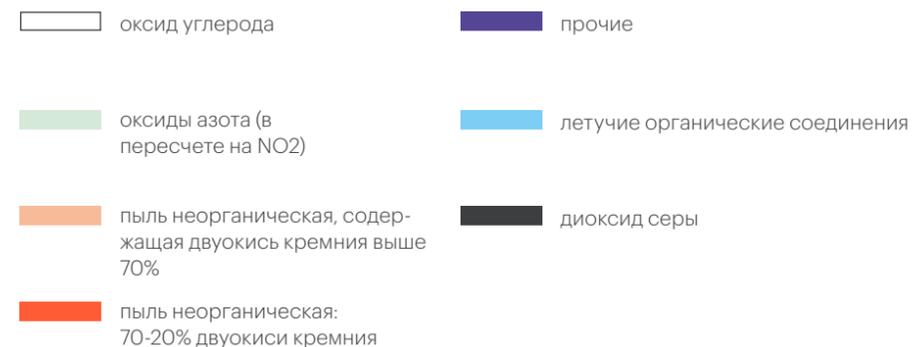
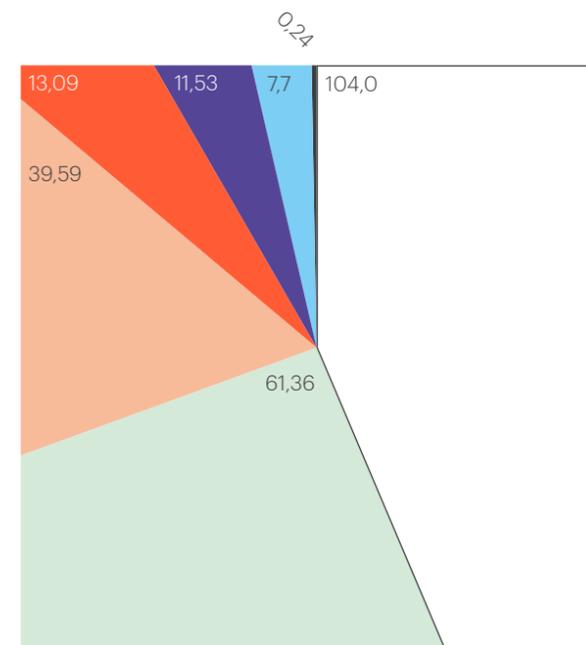
В процессе производственной деятельности выбросов озоноразрушающих веществ не производится.

Для минимизации негативного воздействия на атмосферный воздух производится модернизация оборудования, внедряются системы пылеподавления и другие наиболее эффективные технические решения в данной области. В частности, в соответствии с Экологической программой, в 2018 году была произведена модернизация вытяжной вентиляции на основных производствах с целью снижения выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух.

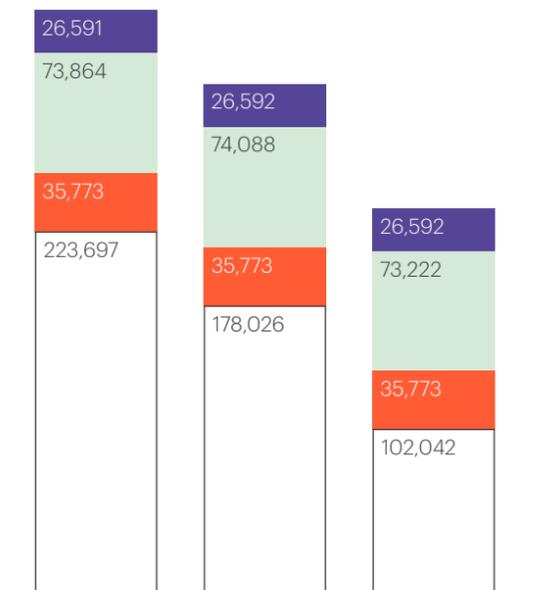
Ведется строгий контроль за соблюдением нормативов в пределах санитарно-защитной зоны всех предприятий, для чего сертифицированной лабораторией проводятся ежемесячные замеры содержания микропыли и других загрязняющих веществ в воздухе вблизи предприятий.

Эти меры позволили обеспечить **неуклонное снижение объемов выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух**.

Объем существенных выбросов загрязняющих веществ в разбивке по видам веществ в 2018 году, тонн



Динамика выбросов в атмосферу загрязняющих веществ по предприятиям ПИК-Индустрия в 2016–2018 гг., тонн



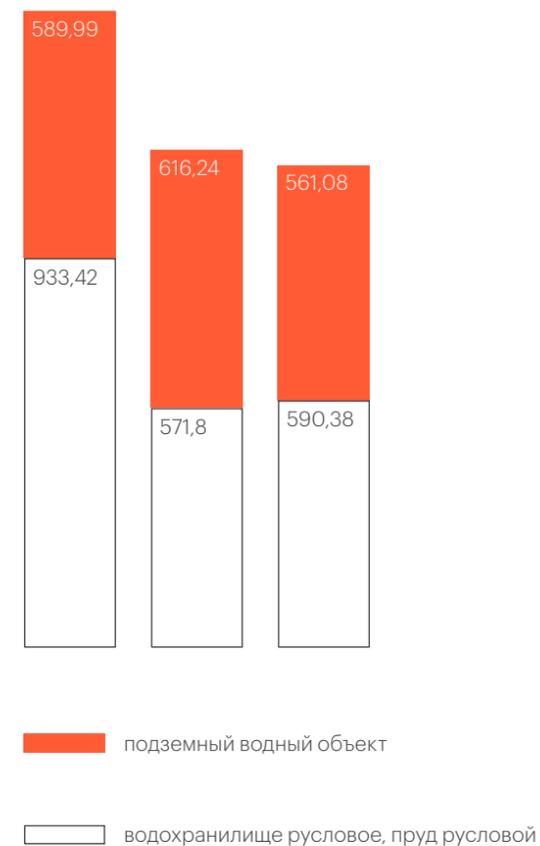
Примечание: Данные представлены по четырем заводам: АЗЖБК, КЗЖБК, НЗЖБК, ОЗЖБК.

Охрана водных ресурсов

ПИК-Индустрия бережно относится к водным ресурсам, которые задействованы в технологическом цикле, а также используются для удовлетворения коммунально-бытовых нужд. Водозабор производится из водохранилищ и прудов, а также из подземных источников.

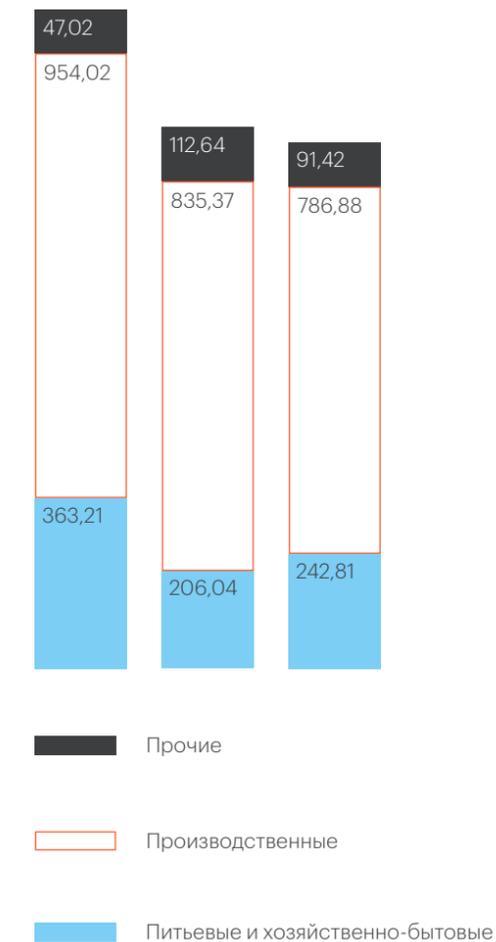
Сбросы воды осуществляются через очистные сооружения, которые установлены на всех предприятиях. В отчетном периоде был произведен ремонт элементов сетей канализации и ливневого стока на предприятиях ПИК-Индустрии, **что позволило исключить попадание в сети ливневого стока крупных загрязнений.**

Общий объем забираемой воды в разбивке по источникам в 2016-2018 гг., тыс. м³



Примечание: Данные представлены по четырем заводам: АЗЖБК, КЗЖБК, НЗЖБК, ОЗЖБК.

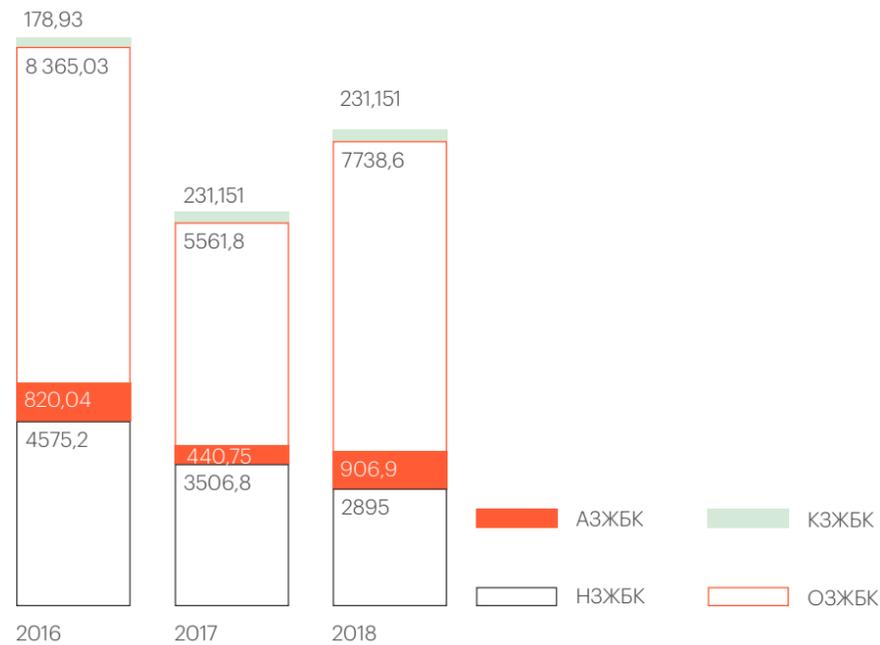
Общий объем водопотребления с разбивкой по типам использования, тыс. м³



Примечание: Данные представлены по четырем заводам: АЗЖБК, КЗЖБК, НЗЖБК, ОЗЖБК.

Эффективное управление отходами производства и потребления

Общий объем образования отходов по предприятиям ПИК-Индустрия в 2016-2018 гг., тонн



В сфере управления отходам ПИК-Индустрия уделяет пристальное внимание выполнению законодательных требований.

В соответствии с изменениями нормативно-правовой базы в области отходов производства и потребления, **в 2018 году были заключены договоры с региональными операторами** во всех регионах присутствия, где внедрена территориальная схема обращения с отходами.

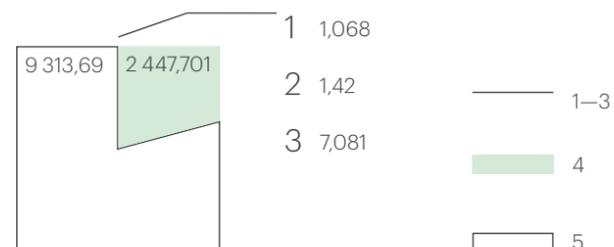
Несмотря на обширную номенклатуру отходов, многие их категории представлены незначительными объемами. Основные виды отходов, производимых предприятиями ПИК-Индустрии, включают лом железобетонных изделий, а также отходы пенополистирола, дерева, металла, ртутьсодержащие лампы.

Большая часть образуемых отходов (**79,1%**) относится к 5 классу опасности и имеет наиболее низкую степень вредного воздействия на окружающую среду.

Виды отходов, подлежащие захоронению, утилизируются на санкционированных полигонах. При этом на предприятиях ПИК-Индустрии действует программа по минимизации отходов, подвергающихся захоронению. В частности, отходы упаковки и некоторые отходы производства передаются на переработку. Подобная практика позволяет не только снизить негативное воздействие на окружающую среду, но и получить экономический эффект. В 2018 году объем отходов, которые были переданы для утилизации (использования), вырос в два раза по сравнению с 2017 годом.

Помимо этого, на производственных предприятиях используются и другие практики рационального обращения с отходами производства и потребления.

Структура отходов в разбивке по классам опасности в 2018 году, тонн



Примечание: Данные представлены по четырем заводам: АЗЖБК, КЗЖБК, НЗЖБК, ОЗЖБК.

Рациональное обращение с отходами бетона. Значительную долю в производстве ПИК-Индустрии занимают железобетонные изделия, которые используются в строительстве объектов Группы.

В 2018 году был достигнут рекордный уровень переработки отходов бетона, составивший 98%. На формовочных постах производств, где образуются остатки бетона, в целях рационального использования установлены специальные металлические формы, с помощью которых создаются ФБС-блоки (фундаментные блоки стеновые). В дальнейшем блоки применяются в качестве оградительных сооружений при выполнении строительно-монтажных работ или продаются.

Минимизация образования опасных отходов. В иерархии методов обращения с отходами, используемой международным сообществом, наиболее эффективным признается предотвращение образования отходов.

Стремясь следовать данному принципу, ПИК-Индустрия, например, проводит замену ртутьсодержащих ламп на светодиодные.

В частности, в 2018 году подобное мероприятие было проведено в соответствии с Экологической программой на основных производствах и при уличном освещении. В 2019 году планируется совершить полную замену ртутьсодержащих ламп на светодиодные.

Кроме того, ряд предметов из дерева (отходы тары, деревообрабатывающего производства) подвергаются вторичному использованию в складском производстве или передаются работникам и местному населению, что позволяет избежать их захоронения.

Энергосбережение и энергоэффективность

ПИК-Индустрия преследует цель **повышения энергоэффективности и экономии энергии**, для чего на производствах разрабатываются и реализуются ежегодные программы по повышению эффективности, содержащие соответствующие меры, имеющие технико-экономическое обоснование.

Для того чтобы отслеживать эффективность реализуемых мер, инженерами по строительному и заводскому производству ведется **статистика о потреблении всех видов энергоресурсов**, в том числе статистика удельного потребления (на единицу выпускаемой продукции) и ежеквартально составляется **план-факт** с комментариями о причинах изменения объемов энергопотребления. Тщательный мониторинг позволяет управлять эффективностью энергетической системы.

Основные статьи энергопотребления включают, для заводского производства, **природный газ**, который, в основном, используется для нагрева воды, а для строительного производства, — **электричество**.

Потребление энергоресурсов в 2016-2018 гг., ПИК-Индустрия¹

Вид энергоресурса	Единицы измерения	2016	2017	2018
Газ	м ³	21 392 321	19 939 557	20 158 053
Электроэнергия	кВт*ч	30 071 861	30 215 683	30 821 658
Вода	м ³	816 420,996	739 895,417	760 184
Пар	тн	195 020	178 106	152 291
Сжатый воздух	м ³	44 570 803	39 244 780	45 464 331
Тепловая энергия	Гкал	6 047,9	11 064,6	5 106,565

Что касается **удельного энергопотребления**, оно различается в зависимости от предприятия и максимальных значений достигает для электроэнергии и природного газа: в среднем на 1 м³ железобетона расходуется 48,7 кВт*ч электроэнергии и 35,2 м³ природного газа.²

¹ Данные представлены по трем заводам: КЗЖБК, ОЗЖБК, НЗЖБК.

² Показатели рассчитаны как среднее значение по ОЗЖБК и НЗЖБК, по КЗЖБК значений удельного энергопотребления предоставлено не было.

Использование энергоэффективных технологий

С целью снижения потребления природного газа на предприятиях ПИК-Индустрии в 2018 году были проведены масштабные работы по замене котельных на парогенераторы, которые будут запущены в 2019 году и позволят сжигать газ для производства пара только на тех этапах технологического цикла, которые его используют. Благодаря данному мероприятию не только будут снижены затраты средств Компании и ресурсов, но также снижен уровень теплового загрязнения окружающей среды от постоянно работающих котельных и выбросы парниковых газов, способствующих изменению климата.

Планы на 2019 год



Экологическая программа ПИК-Индустрии на 2019 год делает **акцент на минимизацию отходов, в особенности отходов полиуретана и пенополистирола**, в том числе посредством вторичного использования, отходов нефтепродуктов, бетона, а также ртутьсодержащих отходов путем замены ртутных ламп на светодиодные. Помимо этого, планируется продолжать деятельность в области охраны водных ресурсов через минимизацию сбросов сточных вод.

ПИК-Индустрия планирует продолжать активную работу над повышением энергоэффективности с помощью устранения потерь при бытовом энергопотреблении и совершенствованием эффективности оборудования, используемого для энергопотребления.



Социальная ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Подход к управлению вопросами социальной ответственности

Группа ПИК входит в число лидеров в области социальной ответственности среди девелоперских компаний России. Ее позиции подтвердил Рейтинг социальной ответственности строительных компаний Московского региона от Агентства политических и экономических коммуникаций.

Социальная ответственность Группы имеет **отраслевую специфику**. Будучи крупнейшим в России застройщиком, Группа стремится к созданию комфортной полноценной городской среды для своих клиентов посредством:

- + **проектирования и строительства** современных объектов социальной инфраструктуры, таких как детские сады, школы, игровые площадки, общественные пространства;
- + использования **долговечных и экологически безопасных материалов** в строительстве;
- + учета факторов, влияющих на **психологическое и физическое здоровье** и благополучие жителей, в том числе создание безбарьерной и безопасной среды;
- + **взаимодействия с местными сообществами** и учета мнения жителей районов.

Забота о физическом и психологическом здоровье и благополучии жителей

Одним из ключевых элементов комфортной городской среды является **обеспечение всех необходимых условий для поддержания здоровья жителей.**

В рамках проектов Группы строятся **спортивные площадки и скейт-парки**, что создает возможности для здорового образа жизни жителей, а также качественного времяпрепровождения подростков. При создании мест отдыха применяется принцип зонирования, что позволяет разграничить и разместить в удалении друг от друга различные по функционалу объекты: места для активного и спокойного отдыха, пешеходные зоны и площадки для маленьких детей.

Проекты Группы также ориентированы на создание безбарьерной и безопасной жилой среды:

- + **подъезды со входами в здания расположены на уровне земли** для удобства всех жителей, в том числе матерей с детскими колясками, велосипедистов, людей с инвалидностью и маломобильных групп населения;
- + в дизайне мест общего пользования **учтены возможности естественного освещения**, а также достигнут высокий уровень безопасности за счет использования современных систем видеонаблюдения;
- + **все подъезды зданий Группы оборудованы двойным входом**, что позволяет вынести движение автотранспорта за пределы внутренних дворов. Это особенно важно для объектов детской инфраструктуры, которые расположены в пешей доступности от всех жилых корпусов во внутренней зоне жилых корпусов.

Помимо этого, во многих создаваемых микрорайонах Группой предусмотрены возможности для велосипедистов: созданы парковки для велосипедов у подъездов и велосипедные дорожки.

Группа также стремится поддерживать психологическое здоровье своих клиентов, проживающих в создаваемых ею микрорайонах. Для этого используются природные цвета фасадов, обилие зеленых насаждений во дворах, перепады этажности для лучшей освещенности.

Особое внимание уделяется зеленым насаждениям микрорайонов в соответствии с концепцией **«двор-парк»**.

В озеленении используются взрослые лесные деревья и создаются искусственные ландшафты.

Для каждого проекта разрабатывается уникальная концепция озеленения, а во многих проектах Группы ландшафтный дизайн включает в себя создание микроклимата во дворах-парках, использование деревьев и кустарников в качестве естественных ограждений, учет сезонности культур для обеспечения непрерывности цветения.

Социальная инфраструктура

Выходя за рамки обязательных законодательных требований, **Группа создает передовые объекты социальной инфраструктуры**, при проектировании и строительстве которых учитывается лучший мировой опыт и используются новейшие технологии и экологически безопасные материалы.

Около половины клиентов Группы — семьи с детьми, для которых создаются удобные современные **детские сады, школы, детские площадки и другие объекты инфраструктуры**. Все детские социальные объекты Группа оснащает самостоятельно, предоставляя не только условия, но и все необходимые материалы и оборудование для развития, учебы и досуга детей.

В течение 2018 года в эксплуатацию было введено **10** объектов социальной инфраструктуры общей площадью около **82** тыс. м², рассчитанной на более чем **5** тыс. мест.

Социальная инфраструктура

Тип объекта	Жилой комплекс	Регион	Число мест	Площадь, м2
Пристройка к школе	Одинцово-1	МО		669
Школа	1 Мая	МО	550	8 639
Школа	Ярославский	МО	1 050	19 000
Школа	Левобережный	МО	1 100	12 791
Школа	Новокуркино	МО	1 100	12 791
Поликлиника	Новокуркино	МО	400	4 554
Детский сад	Восточное Бутово	МО	340	7 532
Школа	Лефортово парк	Москва	200	3 629
Школа	Бунинские луга	Москва	200	2 923
Поликлиника	Солнцево парк	Москва	310	9 096
			5 250	81 624

Детские сады

В течение 2018 года в рамках реализации проектов Группы было открыто **3** детских сада, которые рассчитаны на **530** детей. Каждый детский сад имеет все необходимые условия для гармоничного и разностороннего развития детей: спортивный, музыкальный и хореографический залы, изостудии и компьютерные классы; в некоторых садах есть бассейны и комнаты коррекции психомоторного развития.

Детский сад ЖК «Варшавское шоссе 141»

Особого внимания заслуживает круглый детский сад проекта «Варшавское шоссе 141», который **стал победителем премии «Лучший реализованный проект в области строительства»** Департамента градостроительной политики Москвы. В 2017 году проект детского сада был объявлен «Лучшим архитектурно-градостроительным решением объекта образования и медицины» по версии Архсовета Москвы.

Здание спроектировано таким образом, чтобы для детей были созданы **максимально комфортные и благоприятные условия**: сделан акцент на естественном освещении, создана терраса для занятий на свежем воздухе, помещения оборудованы теплыми полами.

Эксплуатацией детского сада и благоустройством в ЖК «Варшавское шоссе 141» занимается сама Группа, цены на услуги которой в два раза ниже рыночных. Снижая расходы клиентов на оплату услуг детского сада и благоустройство территории,

Группа оказывает **социальную поддержку семьям с детьми** и доказывает свою приверженность принципам социальной ответственности.

Игровые детские площадки PLAY-HUB

Работая совместно с московским ландшафтным бюро AFA, Группа разработала игровую площадку **«Оригами» с многоуровневым рельефом**, которая расположена в ЖК «Саларьево парк». Как и другие инновационные детские площадки Группы, она отличается **зонированием для разных возрастных групп** и разнообразием возможностей для игр. При проектировании площадок **учитываются рекомендации психологов**, которые позволяют создать условия для развития детей, пробуждения в них воображения, любознательности и интереса к играм.

При строительстве площадок Группа использует **экологически безопасные материалы**.

Социальная инфраструктура

Акустические системы. Группа ПИК является лидером в области применения современных технологий при проектировании и строительстве объектов социальной инфраструктуры в России. В частности, при строительстве школ Группа применяет инновационные акустические системы, которые обеспечивают качественное распространение звука при одновременном уменьшении гулкости помещения, что позволяет **снизить общий уровень шума.**

Школы

1 сентября 2018 года в жилых комплексах Группы ПИК открылись **2** школы, каждая из которых рассчитана на **1 100** человек. В школах созданы все условия для продуктивной учебы: помимо учебных классов, спортивных залов, залов для гимнастики и танцев, школы включают библиотеки, медиатеку, амфитеатр, а кабинеты информатики оборудованы современными ноутбуками.

Поликлиника

В ЖК «Левобережный» (г. Химки) в 2018 году была открыта поликлиника на **600** посещений, оснащенная всем необходимым современным медицинским оборудованием. Поликлиника, располагающаяся в пешей доступности от жилых корпусов, включает взрослое и детское отделения и адаптирована для безопасного и удобного передвижения маломобильных групп граждан.

Пешеходные зоны

Дворы жилых районов особенно комфортны для передвижения пешеходов. При проектировании улиц используются инструменты так называемого **«успокоения трафика»** (англ. traffic calming), которые снижают скорость движения автотранспорта до 20-40 км/ч, а дорожное движение вынесено за пределы внутренних дворов.

В 2018 году в микрорайоне «Восточное Бутово» открылась часть пешеходной зоны из двух пересекающихся бульваров. Пространство сочетает разнообразные объекты для полноценного отдыха представителей всех поколений.

Учет интересов местного сообщества

Группа активно взаимодействует с местными сообществами, находится в постоянном диалоге с ключевыми заинтересованными сторонами. **В процессе коммуникации** с жителями микрорайонов Группы **происходит корректировка решений, применяемых в проектах** Группы. Этому процессу способствует использование современных технологий, функционирование чатов для общения по каждому жилому корпусу и проекту. Для обращений в Компанию также создана **бесплатная горячая линия**, каждое поступающее сообщение обрабатывается и по результатам дается обратная связь.

Планы на 2019 год



В 2019 году Группа планирует продолжать **воплощать в жизнь успешные форматы общественных пространств** и объектов социальной инфраструктуры в других проектах. В частности, будут достроены пешеходная зона в ЖК «Восточное Бутово». В 2019 году Группа планирует к вводу более 20 объектов СКБ общей площадью более 150 тыс. м².

ПИК 2.0. «Важно всё!»

В рамках данной Программы Группа стала партнером проекта **«50 плюс»**, ориентированного на граждан старшего возраста. Согласно Программе, Группа проектирует внутренний двор и площадки домов таким образом, чтобы все жильцы, а особенно старшее поколение пребывали в комфортном и удобном жилье, благоустроенной территории, удобной социальной и коммерческой инфраструктуре.

Путем **проектирования инфраструктуры окружения домов** Группа организует **обширную рекреационную зону** с ограничением автотранспорта, обеспечивая безопасность и личный комфорт жильцов. Кроме того, расставляются большое количество лавочек и скамеек, строятся прогулочные дорожки и площадки для отдыха с детьми, устанавливаются пандусы и поручни, а также дополнительное освещение. Группа позаботилась о том, чтобы граждане были **обеспечены доступом к бытовым и продуктовым магазинам**.

Таблица показателей GRI

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
Профиль организации			
GRI 102-1 Название организации	Об отчете		5
GRI 102-2 Деятельность, бренды, продукция и услуги организации	Стратегия и бизнес-модель	О Группе	13
GRI 102-3 Местонахождение штаб-квартиры организации	Об отчете	Контакты	5
GRI 102-4 Местонахождение осуществления деятельности	Стратегия и бизнес-модель	О Группе	13
GRI 102-5 Характер собственности и организационно-правовая форма	Об отчете		5
GRI 102-6 Рынки, на которых работает организация	Стратегия и бизнес-модель	О Группе	13
GRI 102-7 Масштаб организации	Ключевые результаты деятельности в 2018 году		10
GRI 102-8 Информация о персонале и других работниках	Управление персоналом		41
GRI 102-9 Цепочка поставок	Закупочная деятельность		60
GRI 102-10 Существенные изменения в организации или ее цепочке поставок	Об отчете	Первый отчет	-
GRI 102-11 Принцип предосторожности	Управление устойчивым развитием	Управление рисками	18
GRI 102-12 Внешние инициативы		Участие во внешних инициативах	24
GRI 102-13 Членство в ассоциациях			24

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
Стратегия			
GRI 102-14 Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение Президента Группы Компаний ПИК		3
GRI 102-15 Ключевые воздействия, риски и возможности	Управление устойчивым развитием	Подход к управлению устойчивым развитием	22
Этика и добросовестность			
GRI 102-16 Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Управление устойчивым развитием	Подход к управлению устойчивым развитием	23
GRI 102-17 Механизмы обращения за консультациями по вопросам этического поведения		Противодействие коррупции	31
Корпоративное управление			
GRI 102-18 Структура корпоративного управления	Управление устойчивым развитием	Система корпоративного управления	28
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
GRI 102-40 Список групп заинтересованных сторон	Управление устойчивым развитием	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	32
GRI 102-41 Коллективный договор	Управление персоналом	Подход к управлению персоналом	42
GRI 102-42 Выявление и отбор заинтересованных сторон	Управление устойчивым развитием	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	33
GRI 102-43 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами			
GRI 102-44 Затронутые ключевые темы и опасения			

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
Практика отчетности			
GRI 102-45 Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об Отчете	Границы отчета и методика подготовки	6
GRI 102-46 Определение содержания Отчета и Границ тем		Процесс подготовки и определения существенных тем	6
GRI 102-47 Перечень существенных тем			7
GRI 102-48 Переформулировка показателей		Первый отчет	-
GRI 102-49 Изменения в отчетности в области устойчивого развития			-
GRI 102-50 Отчетный период		Границы отчета и методика подготовки	7
GRI 102-51 Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития		Первый отчет	-
GRI 102-52 Цикл отчетности			-
GRI 102-53 Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета		Контакты	7
GRI 102-54 Заявление о варианте подготовки отчетности в соответствии со Стандартами GRI		Подход к подготовке Отчета	6
GRI 102-55 Таблица показателей GRI	Таблица показателей GRI		103
GRI 102-56 Внешнее заверение	Об Отчете	Заверение	7

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
Категория «экономическая»			
201 Экономическая результативность			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Стратегия и бизнес-модель		14
GRI 201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Ключевые результаты деятельности		11
203 Непрямые экономические воздействия			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Подход к управлению вопросами социальной ответственности	94
GRI 203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Ключевые результаты деятельности	Показатели устойчивого развития	11
	Социальная ответственность		94
204 Практика закупок			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Закупочная деятельность	Подход к управлению закупочной деятельностью	61
GRI 204-1 Доля расходов на местных поставщиков		Структура закупок	64

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
Категория «экономическая»			
205 Противодействие коррупции			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управления устойчивым развитием	Противодействие коррупции	23
GRI 205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией			
GRI 205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им			
GRI 205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия			31
Категория «экологическая»			
302 Энергия			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Энергосбережение и энергоэффективность	54
GRI 302-1 Потребление энергии внутри организации			
GRI 302-3 Энергоемкость			55
303 Вода			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Охрана водных ресурсов	87
GRI 303-1 Взаимодействие в рамках совместного использования воды			
GRI 303-3 Водозабор			
GRI 303-5 Водопотребление			

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
305 Воздух			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды	Охрана атмосферного воздуха	86
GRI 305-6 Выбросы озоноразрушающих веществ			
GRI 305-7 Выбросы в атмосферу NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ			
306 Сбросы и отходы			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана окружающей среды		85
GRI 306-2 Отходы по типу и способу обращения			
		Эффективное управление отходами производства и потребления	85
Категория «социальная»			
401 Занятость			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Привлечение сотрудников	44
GRI 401-1 Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров			
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте			
GRI 103 Подход в области менеджмента	Охрана труда и промышленная безопасность	Подход к управлению охраной труда и промышленной безопасностью	52
GRI 403-1 Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте			
		Производственный травматизм	56
GRI 403-2 Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев			
			57

Показатель	Раздел	Подраздел / Примечания	Стр.
Общие элементы отчетности			
GRI 403-3 Службы охраны здоровья	Охрана труда и промышленная безопасность	Медицинский контроль	54
GRI 403-5 Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте		Обучение и информирование	53
GRI 403-6 Продвижение здоровья работников			54
GRI 403-9 Производственные травмы		Производственный травматизм	55

404 Подготовка и образование

GRI 103 Подход в области менеджмента	Управление персоналом	Обучение и профессиональное развитие	32
GRI 404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника			

405 Разнообразие и равные возможности

GRI 103 Подход в области менеджмента			-
GRI 405-2 Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Управление персоналом	Вознаграждение и мотивация сотрудников	46

413 Местные сообщества

GRI 103 Подход в области менеджмента	Социальная ответственность	Учет интересов местного сообщества	100
GRI 413-1 Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия на местные сообщества и развития местных сообществ			