

AMSERV GRUPI 2024. AASTA KESTLIKKUSARUANNE

AMSERV





SISUKORD

Kestlikkus Amservis	3
Ettevõtte ja ärimudel	4
Sidusrühmad	6
Keskkonnateave	9
Kliimamuutused ja õhusaaste	10
Kasvuhoonegaaside heide	12
Õhusaaste järelteeninduses	12
Sotsiaalne teave	13
Töötajad	14
Töötajate koosseis	15
Tööjõu stabiilsus	15
Tasustamine	16
Mitmekesisus	16
Tervishoid ja ohutus	16
Järelkasv ja tegevusvaldkonna arendamine	19
Töötajate kaasamine	20
Kliendid	22
Juurdepääs teenustele	22
Andmekaitse	22
Kliendirahulolu	23
Juhtimisalane teave	24
Äriline käitumine	25

KESTLIKKUS AMSERVIS

Amservis oleme jätkusuutlikkuse aspekte väärtustanud ja nendega tegelenud aastaid. 2024. aastal rakendunud äriühingute kestlikkusaruandluse direktiiv andis meile selge tõuke hakata süstemaatiliselt kujundama ESG (keskkonna-, sotsiaal- ja juhtimisalast) arengut kogu grupis ning möödunud aasta tähistas meie jaoks olulist verstaposti – kaardistasime oma kõige olulisemad kestlikkusteemad ning alustasime viia aasta strateegilise arenguplaani A28¹ kujundamist.

Selle teekonna keskmes on kuus strateegilist sammast: *meie inimesed, meie külalised (kliendid), äri tulemuslikkus, andmed, innovaatus* ning *äriarendus*. Jätkusuutlikkuse põhimõtteid püüame lõimida kõigisse valdkondadesse, kuid eriline rõhuasetus kestlikkusele on sammastes, mis on seotud meie töötajate, klientide ja äriarendusega.

Teadvustame, et jätkusuutlikkus on pidev teekond. Teeme koostööd partnerite ja valdkonna ekspertidega, et paremini mõista oma tegevuse mõju ning luua pikaajalist väärtust nii klientidele kui ka ühiskonnale. Kuna 2025. aastal oleme veel selle teekonna alguses, on meie eesmärgiks tugevdada töötajate teadmisi ja oskusi ESG põhimõtete rakendamisel igapäevatoos ja otsustusprotsessides. Nii saame teadlikult arendada oma teenuseid ja protsesse, pakkudes keskkonnahoidlikumaid lahendusi ja toetades kestlikku arengut kogu autovaldkonnas.

Meie esimene jätkusuutlikkuse aruanne annab ülevaate sellest, kuidas Amserv igapäevases tegevuses jätkusuutlikkuse põhimõtteid järgib – sooviga suurendada oma positiivset mõju keskkonnale ja ühiskonnale ning pakuda samal ajal parimat teenust oma klientidele. Aruanne on koostatud grupiüleselt, konsolideeritud samas mahus finantsaruandega ning osaliselt vastavalt Euroopa kestlikkusaruandluse standarditele (ESRS). Arvestades Euroopa Komisjoni nn omnibusi ettepanekut ja eesootavaid muudatusi standardites, ei ole me standardeid veel täielikult ja süsteemselt rakendanud.

¹ Amserv 2028



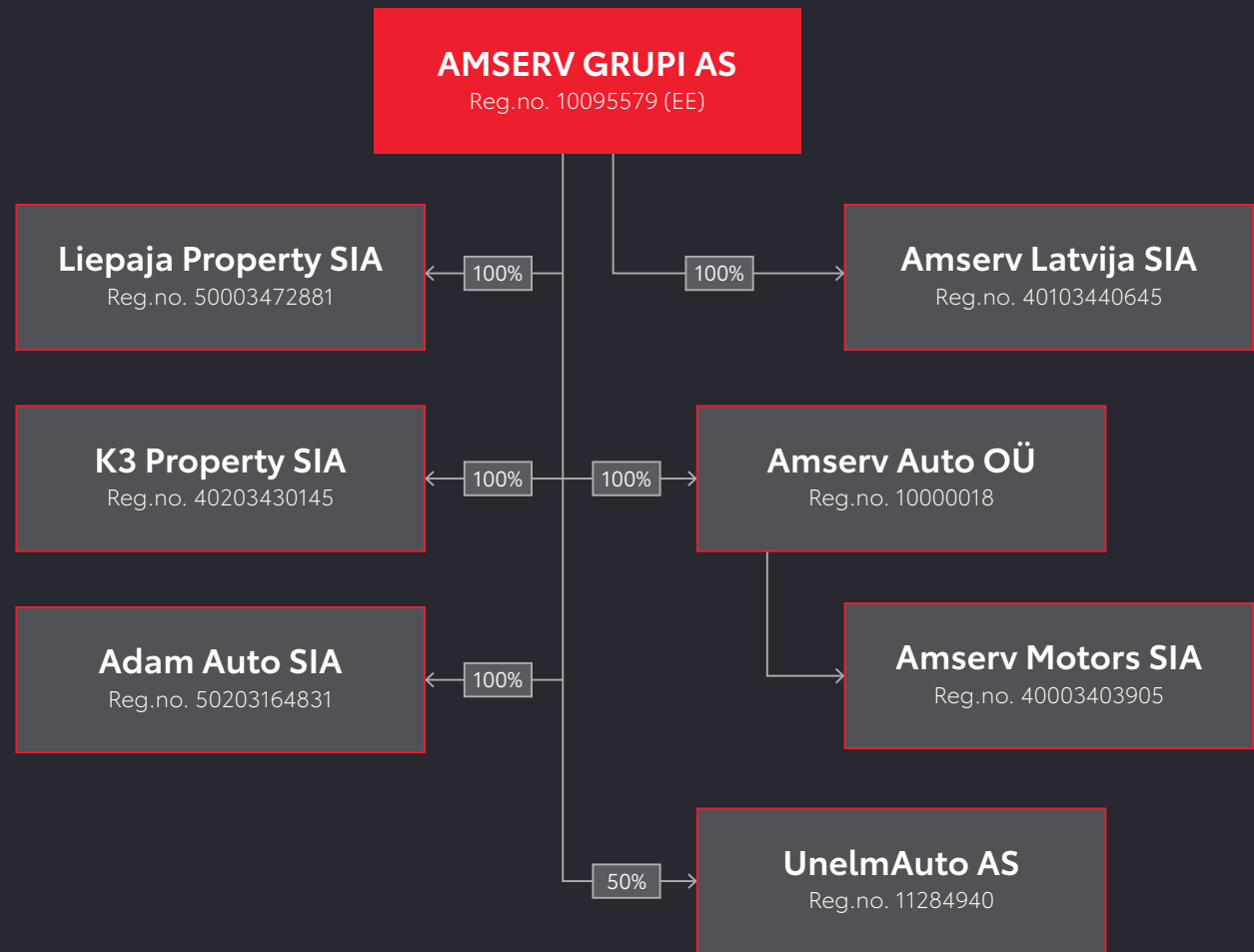
ETTEVÕTE JA ÄRIMUDEL

Amserv Grupi kontsern (edaspidi: Amserv) koondab autode müügi ja teenindusega tegelevaid ettevõtteid Eestis ja Lätis. Emaettevõtte põhitegevusala on tütar- ja sidusettevõtete aktsiate hoidmine ning kontserni juhtimine.

Meie kontserni ettevõtted tegelevad Toyota, Lexuse, Opeli, ja Peugeot' automarkide müügiga ning grupp opereerib 10 müügi- ja teeninduskeskust. Eesti keskused asuvad Tallinnas, Peetris, Tartus, Pärnus, Paines ja Viljandis ning Läti keskused Riias ja Liepajas. Kõikides üksustes müüakse uusi ja kasutatud sõidukeid, varuosasid ning pakutakse müügijärgset teenindust.

Oleme juba rohkem kui 30 tegevusaasta jooksul pakkunud laialdast ja lihtsalt kättesaadavat kvaliteetset rahvusvahelistele standarditele vastavat autoteenust ning parimat valikut autotooteid Eestis ja Lätis. Panustame järjepidevalt teenindusstandardite arendusse ning ulatusliku levialaga esinduste võrgustiku arengusse.

Meie visiooniks on olla Eesti ja Baltikumi juhtivaid ning eelistatumaid sõidukite jaemüüjaid ning missioon on pakkuda liikumisvabadust ootusi ületavate transpordivahendite valiku ja hooliva teeninduse näol.



Joonis 2. Amserv Grupi AS'i struktuur ja omandisuhted seisuga 31.12.2024

Amservi juhtimisstruktuur toetab meie pühendumust kestlikule arengule. Kuigi kestlikkuse juhtimise vastutust ei ole nõukogu tasandil formaalselt määratletud, on nõukogu aktiivselt kaasatud strateegilise suuna kujundamisse ning teeb oma põhiülesannetest tulenevalt ka vastavat järelevalvet. Vastutust kestliku arengu suunamise eest kannab eelkõige juhatus ning igapäevaste tegevuste tasandil grupiüleselt kvaliteedi- ja kliendisuhete juht. Kestlikkuse loimimisel oma valdkondadesse on osa ka laiendatud juhtkonnal, kuhu kuulub 18 töötajat, 5 nais- ja 13 meesjuhti. Amservi laiendatud juhtkond koosneb ettevõtete juhatuse liikmetest, müügi-, järeleteeninduse-, turunduse ja kommunikatsiooni-, kvaliteedi- ja kliendisuhete- ja personalijuhtimise valdkonnajuhtidest, ning piirkondlikest regioonijuhtidest, kes vastutavad strateegilise ja operatiivse juhtimise eest kogu organisatsioonis.

Samuti toimuvad Amservis vastavalt aasta alguses koostatud siseauditi plaanile auditid, mille ülesandeks on anda sõltumatu ja erapooletu hinnang ettevõtte riskijuhtimise ja sisekontrolli protsesside tõhususele. See hõlmab osaliselt ka kestlikkusaruandluse protseduuride rakendamist, mis integreeritakse teadlikumalt siseauditi protsessidesse alates 2026. aastast.

Tabel 1. Juhtkonna koosseis

Haldus-, juht- ja järelevalveorganite koosseis	EE	LV	Kokku
Juhatuse liikmete arv	5	7	12
Nõukogu liikmete arv	4		
Laiendatud juhtkonna liikmete arv	12	9	21
Palgatöötajate osakaal %	100	89	95
Laiendatud juhtkonnas nais- ja meesliikmete arv	2 N	3 N	5 N
	10 M	6 M	16 M



SIDUS- RÜHMAD

Ettevõtte juhtimisel arvestavad juhatus ja nõukogu erinevate sidusrühmade huvide ja seisukohtadega, et tagada organisatsiooni pikaajaline jätkusuutlikkus ning luua väärtust kõigile osapooltele. Nõukogu koguneb vähemalt kord kvartalis, kuid aruteluteemad ja täiendavad kohtumised sõltuvad päevakajalistest küsimustest ning strateegilisest vajadusest.

Tabel 2. Sidusrühmade kaasamine Amservis

Sidusrühm	Kaasamisviis	Kaasamise eesmärk	Kaasamise tulemus
Oma töötajad	Töötajatega viiakse läbi fookusgrupi intervjuusid ja rahulolu uuringuid.	Mõista töötajate vajadusi ja ootusi ning ettepanekuid.	Töötajate rahulolu uuringute tulemusi kasutatakse ettevõtte sisekommunikatsiooni ja töötingimuste parandamiseks.
Kliendid, sh autoostjad, lõppkasutajad ja ärikliendid	Kliendiküsitluste läbi viimine ja tagasiside küsimine.	Kliendirühmade määratlemine ja nende vajaduste kaardistamine aitab pakkuda paremaid teenuseid ja tooteid.	Kliendirühmade tagasiside tulemusena parandatakse teenuste kvaliteeti ja kliendikogemust.
Partnerid, tarnijad	Partneritega suheldakse regulaarselt koostöö käigus.	Eesmärk on tagada sujuv koostöö ja vastastikune kasu.	Partnerite kaasamine aitab optimeerida väärtusahelat ja tagada kestlikkuse aspekte.
Omanikud	Juhtkonna kohtumistel osalemine	Ettevõtte tulemuste ülevaatamine.	Vajadusel eesmärkide, eelarve jms muutmine
Finantseerijad	Rahulolu uuringutel osalemine	Eesmärk on tagada sujuv koostöö ja vastastikune kasu.	Sujuva koostöö ja usalduse tagamine
Üldine avalikkus ja meedia	Meediaga suhtlemine ja valdkonnas arvamuse avaldamine	Eesmärk on tagada sujuv koostöö ja vastastikune kasu.	Sujuva koostöö ja nähtavuse tagamine

OLULISED KESTLIKKUSTEEMAD

Hindasime Amservi jaoks olulisi kehtlikkusteemasid koostöös välise ekspertidega 2024. aasta veebruarist kuni juunini, lähtudes Euroopa Liidu (EL) kehtlikkusaruandluse direktiivis (CSRD) ja sellega seotud standardites (ESRS) sätestatud kahese olulisuse põhimõttest – kehtlikkusteema loetakse ettevõtte jaoks oluliseks, kui see on vastavalt seotud kriteeriumitele kas olulise mõjuga keskkonnale ja/või inimestele või majanduslikult oluline või täidab mõlemad kriteeriumid. Lisaks standardite suunistele võtsime hindamisel arvesse ka Euroopa finantsaruandluse nõuanderühma (EFRAG) mittesiduvaid rakendusjuhiseid IG 1 Materiality assessment² ja IG 2 Value chain³.

■ Hindamise allikad

Mõju olulisuse ja finantsolulisuse hindamisel kõigi kehtlikkusteemade lõikes arvestasime erinevate sidusrühmade seisukohtadega. Sidusrühmade kaasamise meetodi (mh erinevad kaasamise tasemed ja viisid) panime paika lähtuvalt AA1000 sidusrühmade kaasamise standardist⁴. Erinevaid sidusrühmi kaasasime nii passiivselt läbi dokumendianalüüsi kui ka aktiivselt intervjuude ja eelnevate rahuloluküsitluste põhjal.

Looduskeskkonda kui meile olulist vaikivat sidusrühma kaasasime hindamisse monitoorimise tasandil läbi meile teadaolevate mõõtmistulemuste (nt saaste teemade puhul) või asjakohaste uuringute, sektorialsete või väärtusahela osalistest ettevõtete raportite ja hinnangute, mida tõlgendasid välised valdkonna eksperdid. Lisaks eelloetletud allikatele arvestasime ka järgmiste dokumentidega:

- Amserv Grupi 2023. aasta tegevusaruanne
- Suuremate tarnijate ESG aruanded, sh Toyota Motor Corporation aruanded.
- Ettevõttesisesed töökorraldusdokumendid, sh erinevad juhendid, põhimõtted ja statistika.
- Info finantssektori (pangad, liising, kindlustused) ootustest kehtlikkusalaselt käitumisele.

² Amserv 2028

³ https://www.efrag.org/sites/default/files/sites/webpublishing/SiteAssets/EFrag%20IG%202%20Value%20Chain_final.pdf

⁴ <https://www.accountability.org/standards/aa1000-stakeholder-engagement>

Hindamine koosnes kolmest etapist, nn ülalt alla lähenemisviisi alusel:

SAMM 1:

kaardistasime asjakohased äritegevusalad, sidusrühmad ja väärtusahela osalised, mis sai hindamise ulatuse aluseks. Lisaks leppisime kokku edasise hindamise aluseks olevad ajaperspektiivid, otsustades kasutada standardis sätestatud, kus:

- lühike ajaperspektiiv – aruandlusaasta;
- keskmine ajaperspektiiv – 1-5 aastat;
- pikk ajaperspektiiv – 5 ja rohkem aastat.

SAMM 2:

tuvastasime kehtlikkusteemad (sh ettevõtte-spetsiifilised teemad), milles võivad olla meile olulised mõjud, riskid või võimalused.

SAMM 3:

eksperthinnangu ja sidusrühmade seisukohtade alusel tuvastasime potentsiaalselt oluliste teemade lõikes meile olulised mõjud, riskid ja võimalused ning hindasime

- tegelike mõjude tõsidust ja ulatust, negatiivsete mõjude puhul ka pöördumatust, ning võimalike mõjude puhul tõenäosust;
- riskide ja võimaluste finantsmõju suurust ja tõenäosust.

■ Olulisuse künnis

Olulisuse künnise ehk raporteerimislävendi ületavad kõik kestlikkusteemadega seotud:

- mõjud, mis on hinnatud kriitiliseks,
- riskid või võimalused, mis on hinnatud kaalukaks finantsmõju vaates (hinnangus kriitilise finantsmõjuga riskega võimalusi ei tuvastatud).

Töö käigus tuvastatud olulised kestlikkus-teemad on maatriksil toodud paksus kirjas koos teemadega, mida raporteeritakse turu hea tava järgimiseks. Raporteeritavaid mõjusid, riske ja võimalusi kirjeldame vastavate teemastandardite peatükkide alguses, väärtusahela töötajatega seotud teemal kasutame ESRSidega sätestatud edasilükkamise võimalust ning 2024. aastal sel teemal ei raporteeri.

MÕJU OLULISUS	KRIITILINE	● Energia ● Väärtusahela töötajate tervishoid ja ohutus	● Kliimamuutuste leevendamine ● Öhusaaste ● Oma töötajate tervishoid ja ohutus		
	KAALUKAS	● Veesaaste ● Mikroplast ● Elurikkuse kadumise otsesed mõjurid ● Elurikkuse ja ökosüsteemide seisund ● Oma töötajate tööhõivekindlus ● Oma töötajate sooline võrdõiguslikkus/mitmekesisus ● Klientide tervishoid ja ohutus	● Ringmajandus ● Oma töötajate piisav töötasu ● Oma töötajate koolitus ja oskuste arendamine ● Ärilise käitumise hea tava ● Tegevusvaldkonna arendamine	● Tarnesuhete haldamine	
	MÄRGATAV	● Mõju järelkasvule ● Klientide ligipääs infole	● Probleemsed ained ● Veevõtt/veeheid ● Pinnase saastamine ● Tööaeg/töö- ja eraelu tasakaal (oma töötajad) ● Vastutustundlikud turundustavad	● Kliimamuutustega kohanemine	
	INFORMATIIVNE	● Rikkumisest teatajate kaitse		● Klientide privaatsus ● Klientide juurdepääs teenustele ja toodetele	
		INFORMATIIVNE	MÄRGATAV	KAALUKAS	KRIITILINE
FINANTSOLULISUS					

● E ● S ● G

Joonis 3. Amservi kahese olulisuse hindamise tulemus

A small seedling with three leaves (two green, one yellow) growing from moss in a sunlit forest. The background is a soft-focus green forest floor with warm sunlight filtering through, creating a bokeh effect. The seedling is positioned on the right side of the frame, with its stem emerging from a patch of moss. The leaves are serrated and have prominent veins. The overall mood is peaceful and hopeful, symbolizing new life and growth.

KESKKONNATEAVE

AMSERV

KLIIMAMUUTUSED JA ÕHUSAASTE

Teadvustame, et meie otsused sõidukite müügi ja teeninduse valdkonnas mõjutavad otseselt nii keskkonda kui ka ühiskonda. Seetõttu töötame aktiivselt selle nimel, et vähendada oma tegevuse mõju, eelkõige suurendades klientide teadlikkust elektrifitseeritud sõidukite eelistest ja võimalustest.

Ametliku Toyota edasimüüjana lähtume oma kliima ning õhusaastega seotud mõjude, riskide ja võimaluste juhtimisel suuresti Toyota suunistest ning keskkonnaväljakutsest 2050 ega ole nende teemadega seoses töötanud veel välja oma ettevõtte spetsiifilisi poliitika, tegevuskava, eesmärgi ega üleminekukava. Nende loomiseni järgime oma ISO 14001 vastavas keskkonnajuhtimissüsteemi tegevusplaanis sätestatud põhimõtteid, mis aitavad vähendada kasvuhoonegaaside heidet. Näiteks plaanime 2026. aastal jõuala 2 ulatuses minna üle roheenergiale.

Panustame otseselt Toyota eesmärgi saavutada süsinikuneutraalsus kogu sõiduki elutsükli aastaks 2050 läbi vähese heitega ja nullheitega sõidukite osakaalu järkjärgulise suurendamise oma müügiportfellis. Toyota ning kaudselt ka meie jaoks hõlmab keskkonnaväljakutse kogu sõidukite tootmise, tarnijatelt sõidukiosade allhanke korras ostmise, logistika, müügi ja turunduse, hoolduse ja kasutusest kõrvaldamise protsessi. Samuti püüab Toyota arendada ja edendada kestlikke liikuvuse tehnoloogiaid, mis võimaldavad keskkonnal ja majandusel harmooniliselt koos eksisteerida.



Joonis 4. Toyota keskkonnaväljakutse 2050

Tabel 3. Olulised mõjud, riskid ja võimalused seoses keskkonnateemadega

IRO liik	IRO kirjeldus	Asukoht väärtusahelas		
		Oma tegevus	Ülesvoolu	Allavoolu
Kliimamuutustega kohanemine				
Risk kõigis ajaperspektiivides	Äärmuslikud ilmastikutingimused võivad mõjutada autode tootmist, tarneaahelat ja müüki. Väärtusahelat mõjutavad ka erinevad regulatsioonid ja kokkulepped, mis võivad omakorda mõjutada kohalikku turgu ning ressursside hinda ja kättesaadavust. Regulatsioonidele mittevastamine võib tekitada olulist mainekahju, mis mõjutab ettevõtte ressursse.	●	●	
Võimalus kõigis ajaperspektiivides	Kliimamuutuste temaatikaga tähtsustamine ja teadlik kommunikatsioon sellel suunal tõstavad ettevõtte mainet ja võivad lihtsustada finantsressursside kättesaadavust.	●		
Kliimamuutuste leevendamine ja energia				
Tegelik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Sõidukite jaemüük, hooldus/remont ja mootorsõidukite tootmine kuuluvad suure kliimamõjuga sektorite alla, mida seostatakse kõrge energiasuutavusega.	●	●	
Tegelik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Transport ja autotööstus põhjustavad ca 14% globaalsest KHG heitest, panustades märkimisväärselt kliimamuutuste süvenemisse.	●	●	
Õhusaaste				
Tegelik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Järeleteeninduse käigus tekib ohtlikke õhusaasteaineid, mille seire ja ohjamine toimub läbi keskkonnalubade.	●	●	
Tegelik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Väärtusahela vaatest on õhusaaste üks olulisemaid autotööstuse ja sõidukite kasutamisega seotud keskkonnamõjusid.			

Lisaks Toyota suunistele oleme pühendunud ka Euroopa Liidu „Eesmärk 55“ paketi raames seatud kohustusele vähendada uute sisepõlemismootoriga sõidukite turule toomist läbi uute sõiduautode ja väikeste tarbesõidukite CO2 heite normide määruse. Selle kohaselt peab uute sõiduautode ja väikeste tarbesõidukite CO2 heide summaarselt olema 0 gCO₂/km. Suurendame järk-järgult hübriid- ja elektrisõidukite osakaalu oma sõidukite müügiportfellist, tutvustades neid aktiivselt oma klientidele. Läbi hübriidautode müügiosakaalu suurendamise vähendame ka oma väärtusahela mõju seoses muude saasteainetega, kuna hübriidsõidukite poolt väljutatav õhusaasteainete (sh NO_x, SO_x, CO ja peenosakesed) tase on madalam, kui fossiilkütustel põhinevatel sõidukitel.

Turu-uuringute ettevõtte AV Automotive Research andmetel võeti 2024. aastal Eestis esmakordselt arvele 28 623 (2023: 26 476) ja Lätis 19 175 (2023: 20 759) uut sõiduautot ja tarbesõidukit (klassid M1+N1). Aasta esimesed 8 kuud olid müüginumbrid aasta varasemaga võrreldes languses mõlemal põhiturul. Septembrist algas Eestis suuresti uuest aastast lisanduva registreerimistasu mõjul müüginumbride ootuspärane kasv.

Viimase kvartali suurte müüginumbride toel kujunes aasta kokkuvõttes Eesti uute autode müüginumbride kasv 2024. aastal 8,1%. Ka Lätis toimus aasta viimases kvartalis uute autode müüginumbride väike kasv, kuid aasta kokkuvõttes müük eelneva aastaga võrreldes siiski langes 7,6% võrra. Grupi tütarettevõtte Amserv Auto OÜ müüs Eestis 2024. aastal 2 836 uut autot (+3,2% võrreldes 2023. aastaga), mille tulemusel kujunes grupi turuosaks Eestis 9,9% (2023: 10,4%). Lätis müüsid Amserv Grupi ettevõtted 2024. aastal 2 128 uut autot (langus võrreldes 2023. aastaga 21%) ja grupi turuosaks Läti uute autode müüginumbride kujunes 11,1% (2023 oli turuosa 13,0%).

Erinevalt eelnevast aastast vähenes 2024. aastal mõlemas riigis elektriajamiga autode müük ja kahanes nende osakaal kogumüügis, Eestis olid kõigest uutest autodest elektriajamiga 4,9% (2023: 5,9%) ja Lätis 6,8% (2023: 8,1%). Jätakuvalt kasvas mõlemas riigis hübriidajamiga sõidukite müük, mille osakaal müüdud uutest autodest oli Eestis 22,5% (2023: 17,8%) ja Lätis 21,1% (2023: 17,1%).

UUED:



Amserv Eesti 2024 aasta uute sõidukite kogumüügist
Täiselektrilisi müüsiime **59 tk** (2,1%)
Täishübriide **1877 tk** (66,2%)



Amserv Läti 2024 aasta uute sõidukite kogumüügist
Täiselektrilisi sõidukeid müüsiime **63 tk** (3%)
Täishübriide **1060 tk** (49,8%)

KASUTATUD:



Amserv Eesti 2024 aasta kasutatud sõidukite kogumüügist
Täiselektrilisi sõidukeid müüsiime **7 tk** (0,4%)
Täishübriide **753 tk** (42,5%)



Amserv Läti 2024 aasta kasutatud sõidukite kogumüügist
Täiselektrilisi sõidukeid müüsiime **11 tk** (1,5%)
Täishübriide **274 tk** (36,3%)

Kasvuhoonegaaside heide

Amservi 2024. aasta kasvuhoonegaaside (Mõjuala 1–3) heitkogused arvutati tegevuskontrolli põhimõttel, tagades kooskõla konsolideeritud kestlikkusaruande piiridega. Arvutused viidi läbi välise konsultatsiooniettevõtte kliimamõju platvormil, tuginedes Kasvuhoonegaaside protokoll (Greenhouse Gas Protocol) standardile. Arvestatud kasvuhoonegaasid olid CO₂, CH₄, N₂O, HFC-d, PFC-d, SF₆ ja NF₃, kasutades nende globaalse soojenemise potentsiaali (GWP) IPCC 5. hindamisaruande (AR5) alusel.

Mõjualade 1 ja 2 puhul pärinesid heitetegurid peamiselt Eesti ja Läti riiklikest kasvuhoonegaaside inventuuridest. Kasutati ka eriheitetegureid Kliimaministeriumi organisatsioonide kasvuhoonegaaside jalajälje mudelist. Mõjuala 3 heidete arvutamiseks kasutati lisaks Kliimaministeriumi mudelile ka UK DESNZ eriheitetegurite andmebaasi. Sisseostetud autode tootmise jalajälje analüüsil tugineti valdkonnapõhistele uurimustele. Mõjuala 3 arvutused on praegu tehtud piiratud mahus ning edaspidi võib neile lisanduda heitekategooriaid ja -allikaid, sh kategooria 1, kus praegu on arvestatud vaid sisseostetud sõidukitega.

Õhusaaste järelteeninduses

Sõidukite järelteenindusel on negatiivne mõju keskkonnale, kuna kemikaalide käitamisega tekib ohtlike õhusaasteainete. Meile on väljastatud Keskkonnaameti poolt saasteainete paiksest heiteallikast välisõhku viimise keskkonnaluba Järve, Peetri, Pärnu ja Tartu teenindustele, millega on paika pandud õhusaasteainete õhku paiskamise lubatud kogused. Teostame nende ainete üle pidevat seiret ja anname kord aastas aru Keskkonnaametile.

Samuti on kinnitatud kemikaalikäitluse protseduurid, mis kehtestavad kemikaalide käitlemise nõuded ettevõtte territooriumil esinduste lõikes. Protseduuris on kehtestatud tegevused kemikaalide hankimisel, nõuded ohutuskartidele, nõuded kemikaalide hoiustamisele, ladustamisele, kasutamisele ning kemikaalidega seotud aruandlusele. Põhimõtted ja tegevused käitumiseks kemikaalidega seotud õnnetuse või reostuse korral (nt tulekahju, ohtlike ainete plahvatus, ulatuslikud leked) on paika pandud hädaolukordade ohje protseduuris.

Tabel 4. Kasvuhoonegaaside heide Amservis

	2023	2024	Muutus
Mõjuala 1 KHG heide			
Mõjuala 1 KHG koguheide (t CO ₂ ekv)	511,78	321,41	-37,2%
Mõjuala 2 KHG heide			
Asukohapõhiselt mõõdetud mõjuala 2 KHG koguheide (t CO ₂ ekv)	-	2344,15	-
Turupõhiselt mõõdetud mõjuala 2 KHG koguheide (t CO ₂ ekv)	2193,07	2716,71	23,88%
Mõjuala 3 KHG olulised heitkogused			
KHG kaudse (mõjuala 3) koguheit üldkogus (t CO ₂ ekv)	-	50 464	-
1. Ostetud kaubad ja teenused (t CO ₂ ekv)	-	49 530	-
3. Kütuse ja energiaga seotud tegevus (mis ei kuulu mõjualasse 1 või 2) (t CO ₂ ekv)	-	532,29	-
5. Tegevuse käigus tekkinud jäätmed (t CO ₂ ekv)	-	53,69	-
6. Ärireisid (t CO ₂ ekv)	-	347,81	-
KHG heide kokku			
KHG heide kokku (asukohapõhine) (t CO ₂ ekv)	-	53 129	-
KHG heide kokku (turupõhine) (t CO ₂ ekv)	-	53 502	-
Heitemahukus			
KHG koguheide (asukohapõhine) netotulu kohta (CO ₂ ekvivalenttonn / MEUR)	-	228	-
KHG koguheide (asukohapõhine) netotulu kohta (CO ₂ ekvivalenttonn / MEUR)	-	230	-

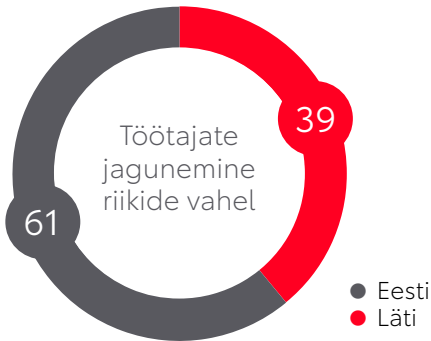


SOTSIAALNE TEAVE

AMSERV

TÖÖTAJAD

Lähtuvalt meie töötajatega seotud mõjudest, riskidest ja võimalustest on meie jaoks on oluline oma töötajate areng ja heaolu – pakume pidevaid koolitus- ja arenguvõimalusi ning loome turvalise töökeskkonna. Väärtustame oma inimesi ja toetame nende professionaalset arengut, et olla valmis tuleviku tehnoloogilisteks väljakutseteks. Panustame ka järelkasvu, tehes koostööd koolidega ning pakkudes praktikakohti ja stipendiume. Samal ajal anname oma panuse kogu sektori kestlikku arengusse, osaledes erialaliitudes ja toetades autotööstuse keskkonnahoidlikke suundi.



Joonis 5. Töötajate jagunemine riikide vahel



Tabel 5. Töötajatega seotud olulised mõjud, riskid ja võimalused

IRO liik	IRO kirjeldus	Asukoht väärtusahelas		
		Oma tegevus	Ülesvoolu	Allavoolu
Oma töötajate tervishoid ja ohutus				
Võimalik negatiivne mõju lühikeses ajaperspektiivis	Töötajaga võib juhtuda tööõnnetus või töö sundasendiga võib tuua kaasa pikaajaliselt väljakujuneva tervisehäda ning töötaja peab viibima töölt eemal.	●		
Tegevusvaldkonna arendamine				
Võimalik positiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Amserv osaleb aktiivselt liitude töös ning on oma valdkonna arvamusi liider.	●		
Risk kõigis ajaperspektiivides	Tulevikus vaja teistsugust kompetentsi valdkonna tehnoloogiaga hakkamasaamiseks, mida pole piisavalt. Võib arengule saada piiravaks või tuleb ise rohkem panustada aega ja raha valdkonna arendamiseks.	●		
Võimalus kõigis ajaperspektiivides	Amservi ja Toyota tegevused autotööstuse kestlikkuse poole arendamisel ja see mõjutab ka müüki. Järelkasvu kasvatamise tegevused (praktikandid, koostöö haridusasutustega) mõjutavad reputatsiooni avalikkuses ja teevad ka tuntumaks võimalike tulevaste töötajate seas.			

Töötajate koosseis

Oleme üks suuremaid autode edasimüügi ning teenindusega tegelevaid kontserne Baltimaades, milles 9 esinduses Tallinnas, Pärnus, Tartus, Paldiskis, Viljandis, Riias ja Liepajas töötas seisuga 31. detsember 2024 kokku 428 inimest. Üle poole töötajatest, so 60% töötavad Eestis, 40% Lätis. Valdava enamuse, so 79% töötajatest moodustavad mehed. Töötajad jagunevad erinevatesse vanusegruppidesse enam-vähem võrdselt, kellest vaid veidi üle poole, so 52%, moodustavad kesk- ja vanemaealised töötajad (vanuses 40+).⁶

Tööjõu stabiilsus

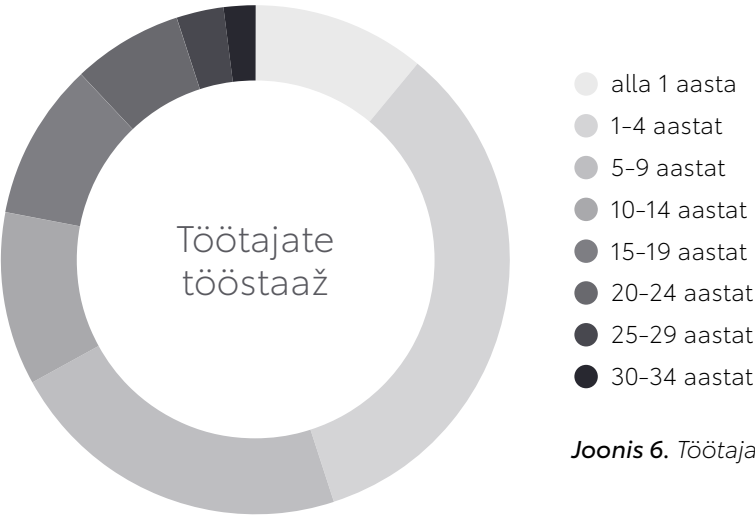
Meie töötajaskond on suhteliselt lojaalne ja stabiilne – inimesed, kes on Amservis töötanud üle 5 aasta, moodustavad kogu töötajaskonnast 54%.

2024. aasta keskmine töötajate arv oli kontsernis 431 töötajat, aasta jooksul lahkus 106 töötajat. Aastane hinnanguline tööjõu voolavus oli seega 25%.⁷ Tööjõuvoolavust mõjutavad oluliselt tähtajalised töösuhted ehk praktikantidega sõlmitud töölepingud tööpraktika perioodiks. Töötajate vabatahtlik voolavus oli 2024. aastal 15%. Kuigi tööjõu voolavust võivad mõjutada mitmesugused tegurid, nagu majanduses ja tööjõuturul toimuv, sektori suundumused, ettevõtete vaheline konkurents ja ettevõttes toimuvad muudatused, jätkame tööjõudünaamika hindamist, et tagada talentide hoidmine ja ettevõtte tööjõu stabiilsus. Et saada rohkem teavet töötajate lahkumise põhjuste kohta, viime lahkuvate töötajatega vajadusel läbi lahkumisintervjuud või küsime vabamas vormis tagasisidet, mis aitab kindlaks teha lahkumise peamised põhjused ja parandamist vajavad valdkonnad. Selleks mh analüüsitakse pidevalt töötasude konkurentsivõimet, arendatakse aastavestluste süsteemi, jätkatakse töötajate pühendumuse ja rahuolu tagasiside uuringutega, kaardistatakse talendid ja luuakse neile arenguplaan.

6 Siin ja edaspidi on andmed töötajate kohta on esitatud koguarvu alusel, kui ei ole märgitud teisiti.

Tabel 6. Amservi töötajate arv riikide, lepinguliikide ja soolise jaotuse alusel seisuga 31. detsember 2024

Töötajate arv	Läti			Eesti			Kokku
	2024						
	Naised	Mehed	Kokku	Naised	Mehed	Kokku	
Töötajate arv	30	136	166	60	202	262	428
Alaliste töötajate arv	29	133	162	59	193	252	414
Ajutiste töötajate arv	1	3	4	1	9	10	14
Määramata tööajaga töötajate arv	0	0	0	0	2	2	2
Täistööajaga töötavate töötajate arv	29	130	159	60	197	257	416
Osalise tööajaga töötavate töötajate arv	1	6	7	0	5	5	12
Tasustamata töötajate arv	0	0	0	0	0	0	0



Joonis 6. Töötajate tööstaaž

Tasustamine

Kõik töötajad saavad õiglast ja konkurentsivõimelist töötasu, mis vastab kohalikele turustandarditele ja tagab nende panuse eest õiglase tasu. Järgime tasustamisele kehtestatud riiklikke regulatsioone ja nõudeid ning turustandarditega vastavuses olemiseks osaleme iga kahe aasta järel riigipõhises valdkonna palgauuringus, hinnates keskmist ja mediaanpalka, töötasu komponente ning kogu tööandja väärtuspakkumist ametikohtade ja asukohtade põhisel. Sisendit turutingimuste kohta saame ka värbamisprotsessi käigus.

Amservis kehtib valdavalt tulemuspõhine tasustamine. Täiustame tasuskeeme pidevalt ning oleme võtnud sihiks tasuskeemide ühtlustamise kontserni üleselt. Kontserni siseseid palgaerinevusi mõjutab peamiselt geograafiline jaotus, kuna nii töömaht kui sellest tulenevad palgaskeemid võivad piirkonniti erineda. Soolist palgalõhet mõjutab Amservis mees- ja naistöötajate koondumine erinevate ametikohtade vahel. Konkreetsetes tööperedes on palgatingimused siiski olenemata soost võrdsed.

Mitmekesisus

Kuigi autoduses on tehnilistel ametikohtadel sektori spetsiifikast tulenevalt meeste ülekaal, peab kontsern värbamisel ja karjääri planeerimisel silmas mitmekesisust, mistõttu on kontsernis (sh ka tehnilistel ametikohtadel) tööl üha enam naisi. Amservi strateegiline eesmärk aastaks 2028 on liikuda meeste ja naiste jaotuses tasakaalu poole. Amserv on sõnastanud värbamispehmoõtted, millega lubame, et kohtleme

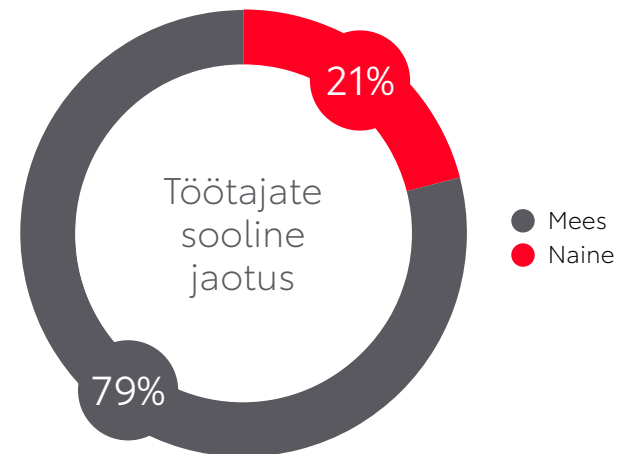
kõiki kandidaate võrdselt, olenemata nende rahvusest, rassist, nahavärvist, usutunnistusest, veendumustest, vanusest, puudest, seksuaalsest orientatsioonist, soost või muust töö ja isikuomadustega mitteseotud isiklikust asjaolust. Vältime isiklike küsimusi ning kommentaare isikliku elu ja pere/pereloomise plaanide, usuliste veendumuste, seksuaalse orientatsiooni, vanuse jm taolise aadressil.

Tervishoid ja ohutus

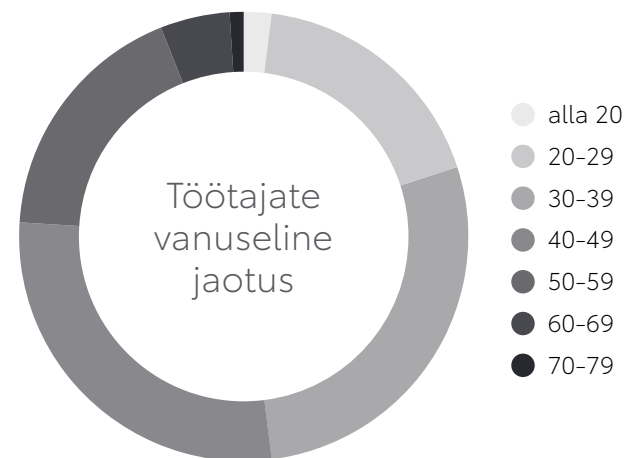
Tööohutus on meie tegevuse lahutamatu osa ja kõrgeim prioriteet. Meie eesmärk on tagada ohutu ja tervislik töökeskkond kõigile meie töötajatele, külalistele ja koostööpartneritele. Me teame, et kaasaegses, mugavas ja turvalises töökeskkonnas on inimesed õnnelikumad ja töötulemused paremad.

Rakendame **Kaizeni** ehk pideva parendamise juhtimispraktikat, mis keskendub pidevale, järk-järgult toimuvale täiustamisele. Lisaks tööprotsessidele rakendame seda ka töökeskkonna ja -ohutuse alase tegevuse parendamiseks. Selleks kasutame **5S** pehmoõtteid. 5S on Jaapanist pärit töökorralduse ja töökoha korrashoiu meetod, mis toetab Kaizeni (pideva parendamise) filosoofiat. 5S aitab luua puhta, ohutu, organiseeritud ja efektiivse töökeskkonna, kus raiskamist vähendatakse ja töö kvaliteet paraneb.

Lähtume oma tegevuses riiklikult kehtestatud töötervishoiu ja -ohutuse regulatsioonidest ning oleme ka ise kehtestanud või loomas protseduure, mis tagavad töötervishoiu ja -ohutuse süsteemide toimimise ja sellega seotud riskide juhtimise. Poliitika hõlmab mh ka süsteemset täiustamisprotsessi, mille raames analüüsime põhjalikult kõiki potentsiaalseid



Joonis 7. Töötajate sooline jaotus.



Joonis 8. Töötajate vanuseline jaotus.

ohuolukordi ja juhtumeid ning viime ellu vajalikke parendusi tööohutuse tõhustamiseks. Selline ennetav lähenemisviis tagab ohutu ja nõuetele vastava töökeskkonna kõikides tegevusvaldkondades.

Tööohutuse- ja tervishoiualase tegevuse korraldamise eest organisatsioonis vastutab ettevõtte töökeskkonnaspetsialist. Tööohutuse- ja tervishoiualaste nõuete täitmise jälgimise eest esindustes vastutavad töökeskkonnavolinikud ja regiooni/esinduste juhid. Töökeskkonnanõukogu on tööandja ja töötajate esindajate koostöökogu, kus lahendatakse ettevõtte tervishoiu ja tööohutusega seotud küsimusi. Töökeskkonnanõukogu koguneb vähemalt 1 kord aastas, et analüüsida eelmise perioodi tegevust ja kavandada järgmise perioodi tegevusfookuseid.

Panustame aktiivselt tööõnnetuste ennetamisse, tõstes töötajate ja juhtide teadlikkust, analüüsides ja jagades omavahel infot potentsiaalsete ohuolukordade ja nendest õppimise kohta, korraldades regulaarselt koolitusi, viies läbi töökeskkonna ja -ohutuse siseauditeid, uuendades riskianalüüse. Edendame avatud suhtlust ja tagasisidet, et töötajad saaksid aktiivselt osaleda tööohutuse parandamises.

Amservi eesmärk tööohutuses on null tööõnnetust.

Hindame kõrgelt iga töötaja tagasisidet töökeskkonna parendamise teemal. Väärtustame avatud dialoogi ja koostööd ametiasutuste, erialaliitude ja teiste asjaomaste osapooltega, et edendada tööohutuse valdkonda laiemalt. Teeme tihedat koostööd oma koostööpartneritega, et tagada ühine arusaam tööohutusest ja järgida ühtseid standardeid. Oleme võtnud eesmärgiks juurutada tööohutusalasel koolitused ja väljaõppe oma koostööpartneritele. Jagame esinduste vahel parimaid töökeskkonna- ja ohutusalasid praktikaid.

Kontsern määratleb tööõnnetust töötaja tervisekahjustuse või surmana, mis on toimunud tööandja poolt määratud tööülesande täitmisel või muul tööandja loal tehtud töö, töötaja hulka kuuluval puhkepausil või tööandja huvides toimuva muu tegevuse ajal. Tööõnnetuste määratlus ja aruandlusstandard võib olla meie turgudel erinev. Tagame vastavuse kohalikele seadustele ja aruandlusstandarditele, järgides samal ajal ühtset sisemist raamistikku tööõnnetuste jälgimiseks ja nendega tegelemiseks.

Tabel 7. Töötajate tervishoiu ja ohutusega seotud andmed

Mõõdik	2024	2024
	Eesti	Läti
Tervishoiu- ja ohutusjuhtimissüsteemiga hõlmatud töötajate osakaal	262 (kõik töötajad)	166 (kõik töötajad)
Tööga seotud vigastustest ja tervisehäiretest põhjustatud surmajuhtumite arv	0	0
Tööõnnetuste arv	2	0
Tööõnnetuste ja tööga seotud terviseprobleemide tõttu kaotatud päevade arv	19	18



■ Töökeskonna parendamine:

Tegeleme regulaarselt töökeskonna parendamise projektide planeerimise ja elluviimisega. Aastal 2024 olid suuremad töökeskonna parendusprojektid järgmised:

- Uute esinduste projekteerimine ja ehitamine Pärnusse ja Paidesse.
- Aastal 2024 paigaldati osades Amservi esindustes uus Toyota CI (Corporate Identity), mis hõlmab endas lisaks brändisümbboolikale, ka uut töötajasõbralikku ja ergonoomilisemat mööblit ning paremat valgustust. Seoses uue CI paigaldamisega renoveeriti ka olmetingimusi müügisaalis ja töökohtadel. Vastavad renoveerimised seoses uue CI paigaldamisega teostati Lätis Amserv Liepaja ja Amserv Motorsi esindustes ja Eestis Amserv Tartu esinduses.
- Amserv Järve esinduses Eestis lõpetati 2024. aasta alguses hooldussaali renoveerimise projekt, mis hõlmas vananenud töökeskonna uuendamist (seinad, põrand, valgustus, seintele paigaldati jahutusseadmed). Lisaks vahetati 2024. aastal välja iganenud ventilatsiooniagregaat kindlustamaks parema õhukvaliteedi ning temperatuuri töökeskonnas.
- Lätis Adam Auto esinduses renoveeriti 2024. aastal töötajate riietus- ja puhkeruumid ning suurendati töökoja mahtu ja loodi juurde kaasaegsete tingimustega täiendavaid töökohti.
- Amserv Grupi kontoris uuendati laevalgustust.
- Aastal 2024 toimusid põhjalikumad tööohutusalsed auditid Viljandi ja Pärnu esindustes, kuid regulaarseid auditeid viidi läbi ka teistes esindustes.
- Osalesime Eesti Vabariigi Tööinspektsiooni poolt korraldataval tehnölevaatusteenust pakkuvate ettevõtete jaoks korraldatud infotunnil, kust võeti fookusesse tehnölevaatuspunktides varitsevad ohud töötajate tervisele ja meetmed nende riskide maandamiseks. Infotunni järgselt koostasime ettevõttesisese memo ning panime paika tegevusplaani riskide maandamiseks tehnölevaatuspunktides.



Järelkasv ja tegevusvaldkonna arendamine

Amserv usub, et ettevõtte jätkusuutlikkuse kindlustab teadlik ja järjepidev järelkasvu kasvatamine. Meil on püsiv ja aktiivne koostöö autoerialasid õpetavate koolidega, võimaldamaks parimal kaasaegsel tasemel kutseõpet ja tööpraktikat.

Osaleme aktiivselt autoerialasid õpetavate koolide karjääripäevadel, avatud uste päevadel ning kutsevõistlustel toetades autoerialadel õppimise propageerimist noortele, aga ka tutvustades tulevikus töövõimalusi vastavas valdkonnas.

Oleme juba aastaid läbi stipendiumi andmise toetanud autoerialade õppureid, et noortel säiliks motivatsioon sellel põneval erialal edukalt õppida. Amservi stipendium on mõeldud ühele autoeriala 2. kursuse tudengile, kellel on hea õppe-edukus erialaainetes, eeskujulik ja hoolikas suhtumine õpingutesse, kindel soov valitud eriala õpingud edukalt lõpetada ning asuda tulevikus tööle autoduses. Stipendiumi saaja valik langetatakse esitatud taotluste ja motivatsioonikirjade põhjal koostöös kooliga. Stipendiumi saaja, kooli ja Amservi vahel sõlmitakse kolmepoolne leping, millega reguleeritakse stipendiumi maksmise tingimused. Stipendium makstakse välja peale lepingu sõlmimist ühekordse maksena. Stipendiumi saajal on õigus pääseda erialapraktikale vabalt valitud Amservi esindusse, mille vältel on heade tulemustega praktikandil võimalik sõlmida ettevõttega tasustatud tööleping. Kui erialapraktika sooritatakse edukalt Amservis, on õpilasel võimalik taotleda Amservi stipendiumi jätkumist ja järgmisel õppeaastal.

■ Töötajate arendamine ja karjäär

Amservi üks põhiväärtustest on kogemused/professionaalsus ehk lubadus oma klientidele, et nad võivad usaldada oma auto valdkonna ekspertide hoolde. Meie usume, et professionaalsus põhineb põhjalikul ja pideval arengul. Amserv pakub oma töötajatele võimalust erialaselt areneda, pakkudes väärtuslikke teadmisi autoduse valdkonnast ja mitmekülgset töökogemust. Maaletoojate põhjalikud koolitusprogrammid hõlmavad pea kõiki ametikohti ning arvestavad pidevate muutuste ja arengutega meie ümber. Ettevõtte pakub oma töötajatele vastavalt vajadusele ka teisi tööga seotud ning vajalikke koolitusi. Amserv võimaldab oma töötajatel areneda ka isiklikul karjäärireedelil. Vakantse ametikoha korral kaalume me alati esmalt ettevõttesiseseid kandidaate.



■ Tööpraktika

Praktika sooritamise eesmärk on praktikandi teoreetiliste teadmiste kinnistamine ja praktiliste oskuste tugevdamine ja täiendamine reaalses töökeskkonnas.

Praktika võimaldamine annab Amservile võimaluse osaleda ja panustada tulevaste töötajate erialase ettevalmistamise korraldamisel ja kutseõppe sisulisel arendamisel. Praktika võimaldab kujundada ettevõttele sobivaid tulevasi töötajaid, andes neile edasi ettevõtte kultuuri ja väärtuseid, ettevõttele sobivaid ja vajalikke tööharjumusi, sotsiaalseid oskusi ja isikuomadusi. Praktika võimaldab siduda tulevased töötajad ettevõttega, et neil tekiks peale kooli lõpetamist soov Amservi tööle tulla, tagades seeläbi ettevõtte jätkusuutlikkuse. Praktikante on võimalik kasutada kui ajutist tööjõudu ettevõtte hetkevajaduste rahuldamiseks (näiteks sesoonsetel rehvivahetuse hooaegadel või puhkuseperioodidel). Praktikantide juhendamine võimaldab mentoritel ennast erialaselt arendada ja areneda mentorluse valdkonnas, mis tekitab töötajale lisaväärtust ja avab karjäärivõimalusi.

Tabel 8. Praktikantide arv Amservis erialade lõikes

	2023	2024
Automaaler	8	13
Autoplekksepp/komplekteerija	6	11
Autotehnik	53	55
Diagnostik/elektromehaanik	0	3
Kokku	66	75

Töötajate kaasamine

Amservi jaoks on töötajate kaasamine oluline, sest see aitab luua positiivse töökeskkonna, suurendab töötajate pühendumust, rahulolu ja lojaalsust ning samuti aitab see ettevõttel areneda ning parandada oma tulemusi. Kaasamine tähendab meie jaoks töötajate arvamuse ärakuulamist, tagasiside küsimist, töötajate vajadustega arvestamist. Amservis toimub töötajatega suhtlemine reeglina otse, ilma vahendajateta. Kaasava ja avatud suhtlusel põhineva töökultuuri kujundamise eest vastutab ettevõtte tegevjuht, kes koostöös personalijuhi ja juhtidega kindlustab, et ettevõttes rakendatakse kaasavaid juhtimispõhimõtteid.

■ Personali pühendumuse ja rahulolu iga-aastane uuring

Tänases kiires ja konkurentsitihedas ärikeskkonnas on pühendunud töötajatest saanud ettevõtete edukuse võtmetegur. Töötajate pühendumus väljendub selles kuivõrd hästi töötajad tunnevad ennast ettevõttega seotuna ning kui palju ja kuidas nad panustavad ettevõtte hüvanguks. Mida pühendunumad on töötajad, seda suurem on ettevõttes produktiivsus, kasumlikkus, kõrgem kliendirahulolu, väiksem tööjõu voolavus ning seda edukamalt rakendatakse ettevõttes innovaatilisi ideid. Pühendunud ja rahulolevad töötajad on osa Toyota Way filosoofiast, mis ütleb, et ettevõtte pidev täiustamine ja areng ning parimal tasemel klienditeenindus on võimalik vaid siis, kui seame esmatähtsaks oma inimesed.

Amserv on juba 15 aastat viinud läbi oma töötajate iga-aastast töörahulolu ja pühendumust kaardistavat personaliuuringut. Personaliuuringu kaudu on töötajatel võimalus 1 kord aastas anda oma tööandjale anonüümselt põhjalikku tagasisidet, mis on hästi ja mis võiks olla paremini, et tööandja saaks planeerida muudatusi, mis aitavad meil töötajate ootustele vastata ja

Tabel 9. Personaliuuringu tulemused

Näitajad	2023	2024	Eesmärk
Vastamisaktiivsus	92%	94%	-
Tööandja soovitusindeks NPS	44%	60%	70%

Tabel 10. Personaliuuringu tulemused

Näitajad	2023 10 pallisel skaalal	2024 5 pallisel skaalal
Põhivajadused	8,4	4,25
Värbamine ja väljaõpetamine	-	4,13
Tulemuslikkuse juhtimine		4,20
Õppimine ja areng	8,3	4,27
Kommunikatsioon	8,1	4,04
Juhtimine	8,8	4,27
Toyota heaks töötamine	-	4,30
Kultuur		4,35
Mitmekesisus, võrdsus, kaasamine	-	4,38

tööandjana paremaks saada. Aastast 2024 toimub Amservi töötajate pühendumuse uuring koostöös maaletooja Toyota Balticuga, mistõttu uuring aastal 2024 sisult ja meetoodikalt mõnevõrra muutus võrreldes 2023 ja varasemate aastatega. Uus pühendumuse uuring kaardistab 8 pühendumuse võtmekomponenti ja koosneb 30 küsimusest, sh avatud küsimustest.

Personaliuuring viiakse läbi igal aastal oktoobrikuus. Tulemused avalikustatakse juhtkonnale novembrikuus. Peale seda analüüsime saadud andmeid juhtkonnas, teeme järeldusi ning koostame plaani positiivseteks muudatusteks ning asume seda olemasolevate võimaluste piires ellu viima. Töötajatele avalikustatakse personaliuuringu tulemused hiljemalt jaanuarikuus.

■ Aastavestlused

Aastavestlus on neljasilmavestlus vahetu juhi ja tema alluva vahel ning selle eesmärk on vastastikune infovahetus, tagasiside andmine, töötaja eelmise aasta tegevuste ja tulemuste analüüs ning uue perioodi eesmärkide, prioriteetide, arenguvajaduste jms kokku leppimine. Töötajale on see võimalus rääkida oma ootustest, ettepanekutest, mõtetest, probleemidest jm tööga ja töötamisega seotud olulisest teemadest. Töötaja saab selle vestluse käigus ka üldisemat infot ettevõtte ja esinduse üldeesmärkide, pikemate plaanide ja eesootava perioodi tegevusfookuste ja -väljakutsete kohta.

Amserve aastavestlused toimuvad 1 kord aastas (reeglina aasta alguses 1. kvartali jooksul), vajadusel sagedamini.

■ Töölase tegevusega teatavaks saanud rikkumisest teavitamise kord

Amserve toetab korruptsioonivaba, innovatsioonisõbralikku, võrdsete võimalustega ausat ja läbipaistvat ettevõtluskeskkonda ning on sellega seoses loonud rikkumisteade süsteemi kõikidele grupi ettevõtetele.

Igal Amserve töötajal on alati õigus pöörduda murega sh kahtlustega, et toimub mingi ebaseaduslik tegevus või tegevusetus, oma otsese juhi või ka personalijuhi või juhatuse poole. Kui see ei ole mingil isiklikul või muul

põhjusel võimalik, siis saab vihjeid võimalike rikkumiste kohta edastada Advokaadibüroo LEXTAL kontaktisikutele. Advokaadibüroo LEXTAL kontaktisikud võtavad vastu nii suulisi kui kirjalikke rikkumisteateid ja korraldavad nende konfidentsiaalse ja objektiivse menetlemise ning tagasiside ja info andmise teavitajale kooskõlas ettevõttes kehtiva regulatsiooniga.

Eelviidatud teavituskanal on mõeldud ainult selliste rikkumiste kohta info andmiseks, millest töötaja on teada saanud seoses Amserve töötamisega, kuid mis ei puuduta töötaja enda isiklikku huvi või õigust. Tegemist võib olla nii väärteo, kuriteo kui mõne muu rikkumisega (nt usalduse

kuritarvitamise ja riigihangete rikkumise kaasused, soodustus- ja maksukelmuste kaasused, rahapesu- ja ametialaste rikkumistega seotud kaasused). Töötandja kinnitab, et ei rakenda mingeid survemeetmeid rikkumisest teavitaja suhtes. Samas rõhutame ka seda, et teavituskanali kuritarvitamine ja teadlikult ebaõige rikkumisteade esitamine on keelatud.

Rikkumisteateks ei loeta nõudeid või pretensioone, mis töötajal on isiklikult töötandja vastu – need vaidlused tuleb lahendada vahetult töötandjaga või töövaidluskomisjonis. Töötajatel on anonüümselt kaebuse/vihje tegemise võimalus personaliuuringu avatud küsimuste kaudu.



KLIENDID

Keskendume järjepidevalt oma teenuste ja kliendikogemuse arendamisele, et vastata klientide ootustele ning pakkuda keskkonnahoidlikumaid ja kõigile kättesaadavaid lahendusi. Samal ajal pöörame tähelepanu privaatsusele ja andmekaitsele, järgides kehtivaid seadusi ja maandades võimalikke riske, mis võivad mõjutada meie mainet ja ärisuhteid. Teadvustame, et ka ligipääsetavus füüsilises keskkonnas on oluline osa kaasavast ja kestlikust teenindusest, mistõttu töötame selle nimel, et kõik kliendirühmad saaksid meie teenustele mugavalt ligi.

Juurdepääs teenustele

Meie teeninduspunktid on strateegiliselt paigutatud viite Eesti ja kahte Läti linna, et tagada lihtne ligipääs võimalikult paljudele klientidele.

Oleme võtnud kasutusele meetmed, et tagada ligipääsetavus ka erivajadustega inimestele:

- Ruumide planeeringutes on arvestatud ratastoolikasutajate ja teiste erivajadustega klientide vajadustega.
- Pakume vajadusel personaalset abi ja tuge.

Kõik meie teeninduspunktide töötajad on koolitatud pakkuma professionaalset ja abivalmis teenindust kõigile klientidele.

Andmekaitse

Amserv peab äärmiselt oluliseks klientide isikuandmete kaitset ja privaatsust. Amservi privaatsuspoliitika on suunatud kõigi klientide ja töötajate isikuandmete kaitsele vastavalt kehtivatele seadustele ja määrustele, sh Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus (GDPR). See poliitika on integreeritud meie üldisesse äritegevuse, kvaliteedijuhtimise ja infoturbe süsteemi. Amservi privaatsuspoliitika katab kõiki Amservi kliente, potentsiaalseid kliente, veebilehe külastajaid ja kõiki töötajaid, kes puutuvad oma töös kokku isikuandmetega.

Tabel 11. Klientidega seotud olulised mõjud, riskid ja võimalused

IRO liik	IRO kirjeldus	Asukoht väärtusahelas		
		Oma tegevus	Ülesvoolu	Allavoolu
Privaatsus ja andmekaitse				
Risk kõigis ajaperspektiivides	Võimalikud riskid on seotud GDPR ja andmekaitse seadusest tulenevate muudatustega, kahjunõuetega seoses rikkumistega; võimalikud andmelekked. Riski esinemise korral negatiivne mõju ettevõtte mainele, seekaudu ka ärisuhetele ja müügile.	●		
Juurdepääs toodetele ja teenustele				
Risk kõigis ajaperspektiivides	Osadel olemasolevatel hoonetel puudub kaldtee ja füüsiline ligipääs on raskendatud teatud grupile inimestest. Riski esinemise korral maine ja majanduslik mõju.	●		



Amserve strateegiline eesmärk on hoiduda andmeleketest. Aastal 2024 ei olnud andmelekkideid.

Isikuandmete töötlemise põhimõtted:

- Amserve kogub ja töötleb isikuandmeid ainult seaduslikel ja läbipaistvatel eesmärkidel, nagu klientide teenindamine, lepingute täitmine ja seadusest tulenevate kohustuste täitmine.
- Andmete kogumisel järgitakse minimaalsuse põhimõtet, kogudes ainult vajalikke andmeid.
- Klientid on teadlikud, kuidas nende andmeid kasutatakse, ja neil on õigus oma andmetega tutvuda, neid parandada või kustutada.
- Amserve ei jaga isikuandmeid kolmandate osapooltega ilma kliendi nõusolekuta, välja arvatud juhul, kui see on seadusega nõutud.

Amserve rakendab asjakohaseid tehnilisi ja organisatsioonilisi meetmeid, et tagada isikuandmete turvalisus ja kaitsta neid loata juurdepääsu, muutmise või avalikustamise eest. Ettevõtte investeerib pidevalt küberturvalisuse lahendustesse ja koolitab töötajaid andmekaitse alal.

Kliendirahulolu

Amserve jaoks on kliendirahulolu väga oluline ja see on A28 strateegia oluline samm. Täna pidevalt muutuv maailmas ja kiiresti areneval tehnoloogial tahab Amserve olla usaldusväärne partner, kes hoiab nii era- kui äriklientide kursis vajalike ja kasutoovate muudatustega, et klientid saaksid keskenduda oma igapäevastele tegevustele ja ettevõtte eesmärkide täitmisele.

Amserve pöörab erilist tähelepanu klientide poolt tehtavatele ettepanekutele, mis aitavad parandada meie klienditeenindusprotsesse ja ületada klientide ootusi. Seeläbi täiustame pidevalt oma ettevõtte teeninduskokkuleppeid ja plaanime aastal 2025 minna üle uuele tulevikku vaatavale klienditeenindusteele, mis tagab kõrgetasemelise nõustamisteenuse, koolitades pidevalt oma töötajaid ja keskendudes kliendisuhtele.

Pakutavate teenuste ja toodete kõrge kvaliteedi tagamiseks viib Amserve regulaarselt läbi kliendirahulolu uuringuid oma sõidukite müügi ja teeninduse klientidele nii era- kui äriklientide segmendis. Samuti uurime üks kord kahe aasta jooksul brändi ja bränditeadlikkuse uuringuid. Peamised märksõnad, mis vastanud Amservega seostavad on usaldusvärsus, kvaliteet ja väärikas ekspert ja nad peavad autosalongi külastamisel tähtsaks hinnaklassi, järelteeninduse kõrget taset ning asjatundlike müügikonsultantide olemasolu.

Amserve on võtnud eesmärgiks kasvatada aastaks 2028 kliendirahulolu võrreldes aastaga 2024 viis protsendipunkti. Aastal 2024 andis meile Eestis tagasisidet 8269 meid külastanud klienti ja soovitusindeks oli 83%. **Amserve eesmärk on saavutada aastaks 2028 soovitusindeks (NPS) vähemalt 90%.**

Tabel 12. Kliendi soovitusindeksi (NPS) eesmärgi aastani 2028

Aasta	2024	2025	2026	2027	2028
Amserve NPS	85	86	88	89	90

Amserve jaoks on kõige tähtsam tagada liiklejate turvalisus ja ohutus ning selle tagamise üheks osaks on tagasikutsumiskampaaniad. Toyota on oma sõidukitele

seadnud väga ranged kvaliteedistandardid ja sõidukite tehnilist seisukorda jälgitakse kasutusperioodi kestel erinevate meetmetega. Kui selgub, et sõiduki kasutamisel võib mõningatel tingimustel ilmned olukord, kus sõiduki mõni komponent ei vasta tehase karmidele kvaliteedinõuetele, kutsutakse sõiduk tagasikutsumiskampaania raames ametlikku esindusse. Esinduses kontrollitakse sõidukit vastavalt tehase juhiste, vahetatakse vajalik komponent või tehakse remonditööd, mis kõrvaldavad võimaliku puuduse.





JUHTIMISALANE TEAVE

AMSERV

ÄRILINE KÄITUMINE

Väärtustame läbipaistvust ja vastutustundlikkust, järgides kõrgeid eetilisi standardeid kõigis oma tegevustes. Oleme loonud tervikliku ettevõtte juhtimis- ja riskijuhtimisstruktuuri ning meil on range nulltolerants korruptsiooni, finantskuritegude ning seaduste ja määruste rikkumise suhtes. Sama ootame ja eeldame ka kõikidelt oma töötajatelt, klientidelt ja äripartneritelt, et maandada võimalikke riske ning negatiivseid mõjusid.

Selleks, et meie põhimõtteid toetada, oleme kehtestatud ka tööalase tegevusega teatavaks saanud rikkumisest teavitamise korra (vt ka peatükk „Tööalase tegevusega teatavaks saanud rikkumisest teavitamise kord“). See pakub kõikidele sidusrühmadele turvalise ja konfidentsiaalse kanali võimalikest rikkumistest teatamiseks. Lisaks on meie kodulehel loodud tagasiside andmise võimalus, mis hõlmab ka anonüümset esitamist, et tagada pidev avatud dialoog ja parendustegevus.

Lisaks oleme töötanud välja mitmed ettevõtte tegevust reguleerivad korrad, mis kehtestavad selge ja läbipaistva ettevõtte juhtimise. Et õigeaegselt tuvastada, kas meie kliendid ja koostööpartnerid võivad olla seotud sanktsioonide rikkumise või korruptsiooniga, on meil ettevõttes kehtestatud selged reeglid. Need reeglid aitavad meil riske kindlaks teha ja neid pidevalt jälgida. Täpsemalt on need reeglid kirjas mitmetes meie kordades ja juhendites, mis hõlmavad näiteks: korruptsiooni ennetamise meetmeid, rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise juhendeid, huvide konfliktide vältimise juhiseid (sanktsioonid), rikkumistest teavitamise protseduure (vilepuhumine), kliendi tuvastamise protseduure, hankeprotseduure. Plaanis on koostada käitumiskodeks oma koostööpartneritele.

2024. aastal ei ole kinnitatud korruptsiooni-, rahapesu-, sanktsiooni ega vilepuhumisjuhtumeid.

Järgime korruptsiooni ennetamise juhendit, mis põhineb regulatiivsetel nõuetel ja valdkonna headel tavadel. Kuivõrd Amservi maine ja klientide ning koostööpartnerite usaldus Amservi vastu sõltub töötajate vastutustundlikust käitumisest, on kõik meie töötajad kohustatud järgima korruptsiooni ennetamise juhendit. Juhendi ajakohastamise eest vastutab grupi kvaliteedijuht. Juhendist kinnipidamise ja täitmise eest vastutavad grupi juhtkond, esinduste juhid ning osakondade juhid (vastutavad isikud). Korruptsiooni ennetuse eest vastutab Amservis finantsjuht. Kõiki töötajaid koolitatakse regulaarselt rahapesu-, korruptsiooni- ja pettuseriski tuvastamise ja ennetamise valdkonnas. Töötajad testitakse igal aastal nende teadmisi asjakohaste riskijuhtimise poliitikate ja protseduuride kohta.

Tabel 13. Ärilise käitumisega seotud olulised mõjud, riskid ja võimalused

IRO liik	IRO kirjeldus	Asukoht väärtusahelas		
		Oma tegevus	Ülesvoolu	Allavoolu
Ärilise käitumise hea tava				
Võimalik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Kui ärilise käitumise põhimõtted tegelikkuses ei rakendata, siis võib see avaldada negatiivset mõju sidusrühmadele.	●		
Risk kõigis ajaperspektiivides	Kui ettevõtte hea tava kokkuleppeid ja protsesse ei jälgita, võib tekkida otsene mainekahju ettevõttele.	●		
Võimalus kõigis ajaperspektiivides	Koolitatud töötajad ja kindlad reeglid/ protseduurid tõstavad ettevõtte usaldusväärsust ning mainet. Ettevõtte vastab seadusandlusest tulenevatele nõudmistele.			
Tarnesuhete haldamine				
Võimalik negatiivne mõju kõigis ajaperspektiivides	Võimalik negatiivne mõju, kui tarnijatega (maaletooja suur mõju) koostöösuhted ei ole täidetud vastavalt kokkulepetele. Oluline negatiivne keskkonna ja sotsiaalne mõju tuleneb tarneahelast.	●		
Võimalus kõigis ajaperspektiivides	Head koostöösuhted tagavad pikaajalised suhted tarnijatega, mis omakorda tagab stabiilse tarnevoo.	●		
Risk kõigis ajaperspektiivides	Kui tarnijatel tõrked (olgu need siis autotööstusest, pangast või nt elektritootjad), siis on oht saamata jäänud tuluks.			
Korruptsiooni ennetamine				
Risk kõigis ajaperspektiivides	Korruptsiooni riski tõenäosus väike, aga kui realiseerub, siis oluline mainekahju ja majanduslik mõju.	●		

AITÄH, ET OLED MEIEGA
KESTLIKKUSE TEEKONNAL!

AMSERV