



NR 1/21/10/2025 z dnia 21.10.2025 r.

---

Zarządzenie  
Zarządu AC Spółki Akcyjnej w Białymstoku  
z dnia 21.10.2025 r.  
w sprawie wprowadzenia „Kodeksu Dobrych Praktyk  
w Warsztacie Firmowym AC S.A.”

1. Zarząd AC Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku postanawia wprowadzić „Kodeks Dobrych Praktyk w Warsztacie Firmowym AC S.A.” o treści określonej w załączniku do niniejszego Zarządzenia.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem jego podpisania.

Zarząd Spółki

WICEPREZES ZARZĄDU  
ds. Operacyjnych  
Krzysztof Szymański

WICEPREZES ZARZĄDU  
ds. Handlu i Rozwoju  
Paweł Baraniuk

WICEPREZES ZARZĄDU  
ds. Finansów i IR  
Katarzyna Rutkowska

gk



**Kodeks Dobrych Praktyk  
w Warsztacie Firmowym AC S.A.  
z dnia 21.10.2025 r.**

**I. Wstęp**

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk stanowi zbiór zasad obowiązujących w Warsztacie Firmowym AC S.A. (dalej: „Warsztat Firmowy”), świadczącym usługi montażu, diagnostyki, regulacji oraz serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego instalacji gazowych do samochodów, a także usługi dodatkowe w ramach autoryzacji Bosch-Service (mechanika, diagnostyka silników benzynowych i diesla, elektryka i elektronika samochodowa, serwis ogumienia, serwis klimatyzacji itp.). Celem dokumentu jest podsumowanie obowiązujących wytycznych działalności Warsztatu Firmowego, którego misją od początku funkcjonowania jest świadczenie usług w sposób odpowiedzialny, przejrzysty i przyjazny wobec klientów, pracowników oraz środowiska.

AC S.A. dąży nie tylko do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, lecz także do wyznaczania wysokich standardów jakości obsługi klienta, budujących zaufanie do Spółki i wywierających pozytywny wpływ na jej otoczenie. Naszą intencją jest nie tylko profesjonalna obsługa pojazdów, ale również tworzenie wartości dla klientów, pracowników i lokalnych społeczności. Stawiamy na uczciwość, odpowiedzialność i profesjonalizm – zadowolenie klienta jest dla nas najwyższym priorytetem.

**II. Relacje z klientami**

- Traktujemy każdego klienta z szacunkiem i empatią, uważnie słuchając jego potrzeb i oczekiwań oraz uwzględniając je w naszej pracy.
- Udzielamy jasnych, rzetelnych i kompletnych informacji o oferowanych usługach, kosztach oraz czasie realizacji.
- Edukujemy klientów, mając świadomość, że przejrzysta komunikacja jest kluczowa dla budowania zaufania.
- Zapewniamy wysoką jakość usług, korzystając z nowoczesnych technologii i sprawdzonych rozwiązań opartych na wieloletnim doświadczeniu.
- Po zakończeniu usługi jesteśmy otwarci na opinie klientów i gotowi do wyjaśnienia wszelkich wątpliwości.
- Prowadzimy dokumentację usług i oferujemy gwarancję na wykonane prace.
- Gwarantujemy wykwalifikowaną kadrę, profesjonalne podejście oraz stosowanie części zamiennych wysokiej jakości.
- Wszystkie zgłoszenia klientów są analizowane, a wnioski z reklamacji i sugestie wykorzystywane do usprawniania produktów i usług.
- Procedury rozpatrywania skarg mają na celu sprawiedliwe i szybkie rozwiązanie sporu, bez zbędnych kosztów i obciążeń. W sytuacjach niejednoznacznych decyzje podejmujemy z myślą o satysfakcji klienta.
- Zapewniamy dostępność różnych kanałów kontaktu (telefon, e-mail), umożliwiających szybkie zgłaszanie uwag i potrzeb.



### **III. Praktyki wewnętrzne**

- Dążymy do stałego podnoszenia kwalifikacji zespołu oraz unowocześniania wyposażenia. Regularnie szkolimy pracowników, by być na bieżąco z nowinkami technologicznymi i standardami branżowymi.
- Pracujemy zgodnie z procedurami zapewniającymi bezpieczeństwo i jakość usług.
- Korzystamy z certyfikowanych części, narzędzi oraz legalnego oprogramowania, co zapewnia trwałość i niezawodność usług.
- Prowadzimy szczegółową dokumentację wykonanych prac, by klient miał pełną wiedzę o realizowanej usłudze.
- Organizujemy stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Przeprowadzamy okresowe audyty jakości, wzorując się na praktykach renomowanych sieci serwisowych.
- Zapewniamy klientom dostęp do kanałów zgłaszania wątpliwości i potrzeb oraz ich rozstrzygnięcia w odpowiednim terminie (telefon, e-mail).
- Promujemy kulturę współpracy, odpowiedzialności i wzajemnego szacunku w zespole.

### **IV. Odpowiedzialność społeczna i środowiskowa**

- Dbamy o środowisko naturalne, ograniczając zużycie energii i materiałów oraz gospodarując odpadami zgodnie z przepisami prawa.
- Wspieramy lokalną społeczność poprzez zatrudnianie lokalnych pracowników i współpracę z lokalnymi dostawcami.
- Zapewniamy bezpieczne, przyjazne i higieniczne warunki pracy, promując równość i szacunek w zespole.
- Wdrażamy rozwiązania cyfrowe ograniczające zużycie papieru i zwiększające efektywność.
- Promujemy kulturę odpowiedzialności i zaangażowania społecznego wśród pracowników.
- Monitorujemy wpływ działalności Warsztatu Firmowego na środowisko i staramy się podejmować działania minimalizujące negatywne skutki.

### **V. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej**

W trosce o bezpieczeństwo i komfort klientów Spółka corocznie wykupuje polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, obejmującą ewentualne szkody powstałe w trakcie realizacji usług warsztatowych. Dzięki temu klienci mają pewność, że w przypadku nieprzewidzianych sytuacji mogą liczyć na profesjonalne i odpowiedzialne podejście do rozwiązania problemu. Ubezpieczenie to stanowi element strategii budowania zaufania i potwierdza, że działamy z myślą o długofalowych relacjach oraz najwyższych standardach obsługi.

### **VI. Rekomendacje**

Zachęcamy kontrahentów i partnerów biznesowych – w szczególności dostawców Warsztatu Firmowego oraz inne warsztaty montujące produkty AC S.A. (w tym Autoryzowane Serwisy

STAG i Rekomendowane Warsztaty STAG) – do wdrażania zasad niniejszego Kodeksu. Wierzymy, że wspólne stosowanie dobrych praktyk wzmocni pozytywny wizerunek marki STAG i przyczyni się do budowania zaufania klientów oraz rozwoju całej branży LPG.

## **VII. Podsumowanie**

Kodeks Dobrych Praktyk podlega okresowej aktualizacji w celu dostosowania do zmieniających się warunków rynkowych i prawnych. Każdy pracownik i współpracownik Warsztatu Firmowego jest zobowiązany do jego przestrzegania. Aktualna wersja Kodeksu jest dostępna w siedzibie Warsztatu Firmowego oraz na stronie internetowej Spółki.



