

POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE, SALUTE, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLA SERVECO S.r.l.

Da anni la *SERVECO S.r.l.* è impegnata nell'erogazione di servizi in campo ambientale, focalizzati sulla soddisfazione dei propri clienti e di tutte le parti interessate.

Tali obiettivi sono stati perseguiti grazie ad una attenta gestione di tutte le risorse e all'impegno a potenziare e migliorare costantemente nel tempo l'intera organizzazione aziendale, grazie anche al miglioramento continuo del proprio Sistema Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e allo standard internazionale SA 8000:2014.

La *SERVECO S.r.l.*, grazie allo sviluppo di un sistema organizzativo avanzato, dotato di risorse professionali aggiornate e di impianti, mezzi e attrezzature all'avanguardia nel settore, è pronta ad affrontare nuove sfide per il continuo miglioramento della soddisfazione dei propri clienti e del Sistema di Gestione Integrato per migliorare così la qualità dei servizi offerti, le proprie prestazioni ambientali, i livelli di salute e sicurezza sul lavoro e attuando una politica di responsabilità sociale che tenga conto delle esigenze dei clienti, dei propri lavoratori e di tutte le parti interessate.

Ogni lavoratore deve sentirsi coinvolto in quest'opera di miglioramento costante, collaborando in maniera costruttiva nella definizione di procedure efficaci e nella rilevazione e rimozione di eventuali non conformità.

La Direzione favorisce questo processo di crescita comune mediante una capillare comunicazione interna e adeguate azioni di sensibilizzazione e formazione del personale in materia di qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale, nella consapevolezza che ognuno svolge compiti importanti e che gli obiettivi fissati possono essere raggiunti soltanto con la collaborazione di tutti.

Inoltre, l'organizzazione svolge le proprie attività nel pieno rispetto delle disposizioni legislative, delle norme tecniche applicabili e di altri requisiti volontariamente sottoscritti, con particolare attenzione alle prescrizioni nazionali, regionali e locali in materia di sicurezza e salute sul lavoro e in materia ambientale.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, la Direzione della *SERVECO S.r.l.* segue le seguenti direttive generali:

- **QUALITÀ:**

- garantendo l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni offerte affinché rispondano ai requisiti contrattuali, alle aspettative esplicite e implicite del cliente e ai criteri stabiliti dalla normativa di riferimento, attraverso l'attribuzione di compiti, responsabilità e metodologie di lavoro procedurizzate;
- migliorando il risultato economico dei processi con conseguente aumento del margine utile netto;
- garantendo la disponibilità e la visibilità delle registrazioni, ovvero di tutti quei dati che costituiscono l'evidenza oggettiva della qualità del servizio;
- promuovendo il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del personale, al fine di acquisire la consapevolezza degli effetti del proprio comportamento rispetto alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza sul luogo di lavoro;
- misurando il grado di soddisfazione dei clienti, interni ed esterni;

- selezionando i fornitori utilizzando criteri che comprendano la valutazione della loro attenzione verso i temi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza in coerenza con la presente Politica Integrata, e coinvolgendoli in iniziative di miglioramento condivise che ne rafforzino la qualificazione;
- promuovendo e attuando tutte le azioni necessarie per il miglioramento continuo del SGI.

• AMBIENTE:

- rispettando rigorosamente tutti gli obblighi di conformità applicabili alla propria organizzazione;
- comunicando al pubblico, alle aziende del comprensorio, agli Enti preposti, ove possibile, e a tutte le parti interessate in generale, le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività dell'impresa, perseguendo un dialogo aperto;
- promuovendo la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso la protezione dell'ambiente e realizzando programmi di informazione e formazione del personale;
- assicurando la cooperazione con le autorità pubbliche;
- attuando un piano di monitoraggio ambientale per prevenire gli impatti ambientali delle proprie attività, proteggere l'ambiente e prevenire qualsiasi forma di inquinamento;
- valutando in anticipo gli impatti ambientali di eventuali nuove attività o modifiche delle esistenti;
- definendo procedure conseguenti per ridurre la criticità di tali aspetti;
- fissando obiettivi e traguardi per un progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali;
- definendo le misure da adottare in caso di emergenza o incidente;
- attuando un piano efficace di manutenzione delle attrezzature, degli impianti e degli ambienti nel loro complesso;
- cercando di ridurre i propri consumi e di utilizzare prodotti più ecocompatibili;
- effettuando una corretta gestione dei rifiuti e, quando possibile, riducendone la produzione e favorendone il recupero ed il riciclo.
- controllando la quantità e la tipologia dei materiali e risorse utilizzati per la corretta definizione degli indicatori ambientali;
- promuovendo e attuando tutte le azioni necessarie per il miglioramento continuo del SGI.

• SICUREZZA:

- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro;
- ottemperare scrupolosamente agli obblighi di legge in materia di SSL e, laddove leggi e regolamenti non esistessero, la Direzione si impegna ad attenersi agli standard individuati attraverso la valutazione dei rischi delle proprie attività;
- diffondere la presente Politica Integrata non più solo ai lavoratori, ma anche a tutto il personale che lavora sotto il controllo dell'azienda;
- promuovere, incentivando la collaborazione di tutto il personale, l'attuazione di ogni ragionevole iniziativa atta a minimizzare i rischi e a rimuovere le cause che potrebbero mettere a repentaglio la propria sicurezza e salute, ovvero quella di tutti coloro che potrebbero essere presenti nelle realtà operative della *SERVECO S.r.l.* (clienti, fornitori, appaltatori, ospiti);

- incentivare e favorire la partecipazione e la consultazione dei lavoratori nei processi di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi, nelle indagini sugli incidenti e nella definizione degli obiettivi in termini di salute e sicurezza sul lavoro;
 - garantire, fin dalla fase di definizione delle nuove attività, nonché durante la progettazione e/o revisione di quelle esistenti, che gli aspetti relativi alla sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
 - verificare l’affidabilità delle prestazioni in termini di sicurezza delle imprese fornitrici;
 - formare e informare il personale (con particolare attenzione ai neoassunti) relativamente ai temi inerenti la sicurezza aziendale e ai rischi connessi all’attività svolta e sulle relative misure di prevenzione e protezione da adottare al fine di garantire lo svolgimento della propria mansione in sicurezza;
 - responsabilizzare tutto il personale sull’uso dei DPI che l’azienda mette loro a disposizione;
 - impegnarsi affinché, nel tempo, vengano adottati sistemi di prevenzione che consentano la riduzione dell’utilizzo dei DPI;
 - assicurare salubrità e igiene negli ambienti di lavoro; mirare il controllo sanitario alla specificità di ogni tipo di rischio; applicare i principi ergonomici nella predisposizione dei posti di lavoro;
 - impegnarsi a ridurre nel tempo i costi relativi alla sicurezza;
 - garantire che tutta la struttura aziendale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, gestisca le proprie attività con l’obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;
 - valutare preventivamente che macchine, impianti e/o attrezzature siano conformi ai criteri di sicurezza previsti dalla legislazione vigente ed effettuare gli interventi manutentivi per garantire la funzionalità e la sicurezza;
 - mantenere attive le misure di prevenzione predisposte contro le emergenze e quelle da attuarsi nei casi di primo soccorso, di lotta antincendio e di evacuazione dei lavoratori;
 - far fronte con rapidità, efficacia e diligenza a situazioni di possibile emergenza o incidenti che potrebbero verificarsi nel corso delle operazioni, anche collaborando con organizzazioni esterne e con gli Enti preposti;
 - tenere sotto controllo le potenziali situazioni di emergenza che possono avere effetti sull’ambiente e sulla salute e sicurezza dei propri lavoratori e delle eventuali altre persone presenti, oltre che considerare le esigenze dei servizi di soccorso esterni e le emergenze potenzialmente derivanti dalle aziende circostanti;
 - garantire che ogni incidente sia seguito da una sistematica indagine interna, al fine di individuare le eventuali carenze del Sistema di Gestione Integrato e gli altri fattori che hanno potuto causare o contribuire al verificarsi dell’incidente, di individuare la necessità di azioni correttive o l’opportunità di azioni preventive, al fine del miglioramento continuo.
- **RESPONSABILITÀ SOCIALE:**
 - conformarsi a tutti i requisiti previsti dallo standard SA 8000:2014 e, in particolare:
 - *lavoro infantile*: non viene impiegato lavoro infantile in nessuna attività lavorativa, dove per lavoro infantile si intende la prestazione di persone di età inferiore ai 16 anni, impossibilitate a frequentare la scuola dell’obbligo e a svolgere un’esistenza confacente la loro età;
 - *lavoro forzato e obbligato*: non viene esercitata alcuna forma di coercizione o obbligo nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori;

- *salute e sicurezza*: l'organizzazione garantisce ai dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e salubre con servizi adeguati e strumenti di controllo e protezione da materiali e situazioni rischiose, conformemente alle normative vigenti in materia;
- *libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva*: è consentito ai lavoratori di formare, partecipare e organizzare sindacati secondo la propria volontà e di poter contrattare collettivamente, liberamente e secondo la legge;
- *discriminazione*: l'organizzazione non attua né sostiene alcuna forma di discriminazione in base a razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza a sindacato o parte politica o ogni altra condizione che potrebbe comportare discriminazione;
- *procedure disciplinari*: il personale viene trattato con dignità e rispetto; non viene tollerato l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale e ogni altra forma di trattamento severo o inumano; le procedure disciplinari che possono essere applicate sono quelle previste per legge e dal contratto collettivo nazionale di categoria;
- *orario di lavoro*: l'orario di lavoro rispetta il monte ore previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria e lo straordinario, quando necessario, deve essere ricompensato in modo idoneo;
- *retribuzione*: l'organizzazione rispetta il diritto del personale ad una retribuzione dignitosa e garantisce che i salari corrisposti siano almeno uguali agli standard legali minimi e comunque sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre che a fornire un qualche guadagno discrezionale.

In applicazione dei principi sopra enunciati, l'organizzazione si impegna inoltre a perseguire i seguenti obiettivi:

- applicare e rispettare le leggi nazionali e internazionali in materia di responsabilità sociale;
- riesaminare la presente Politica Integrata nell'ottica del miglioramento continuo, in considerazione delle modifiche intervenute a livello legislativo, quelle relative ai requisiti del proprio codice di condotta e qualsiasi altro requisito aziendale;
- verificare che la presente Politica Integrata venga efficacemente documentata, applicata, mantenuta attiva, comunicata e resa accessibile in forma comprensibile a tutto il personale e alle parti interessate; in particolare, la presente Politica sarà affissa in bacheca e pubblicata sul sito web aziendale;
- attivare un sistema di comunicazione e di dialogo con tutti gli interlocutori sociali dell'organizzazione;
- raccogliere e gestire in maniera appropriata le eventuali segnalazioni di non conformità relative ai requisiti della norma SA 8000:2014, pervenute all'organizzazione tramite il "Modulo reclami SA 8000"; secondo quanto previsto dalla Procedura PRO E-03 "Non conformità e azioni correttive", ogni segnalazione viene analizzata e presa in carico dall'organizzazione che individua le opportune azioni correttive necessarie ad evitare il ripetersi della situazione che ha generato la non conformità;
- effettuare un'azione costante che miri al coinvolgimento, alla motivazione e allo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, attraverso interventi di formazione continua, informazione e sensibilizzazione;
- selezionare i propri fornitori affinché assicurino il rispetto dei principi etici e, allo stesso modo, i loro fornitori e subfornitori.