

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", il personale che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000:2014 e alla Politica di Responsabilità Sociale (ad es. situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità correlate alle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, ecc.), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, può segnalare via mail (serveco@serveco.it) o verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000, o può presentarla per iscritto, anche in forma anonima, tramite il modulo "Modulo reclami SA 8000" (MR E-03.4) da inserire nell'apposita "Cassetta reclami" posizionata in azienda nei pressi della bacheca Comunicazioni SA 8000. 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.

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente a:

- **Organismo di Certificazione RINA SERVICES S.p.A.** - telefono 099 4530211, fax +39 010 5351140, e-mail sa8000@rina.org
- **Ente di Accredimento SAAS - Social Accountability Accreditation Service** - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org.

L'organizzazione favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente che ha formalizzato il reclamo, al fine di conseguire una completa conoscenza dei fatti e dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità. L'organizzazione garantisce inoltre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari; inoltre, non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo e si impegna ad informarlo in merito alle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati;

- 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.

La Direzione della *SERVECO S.r.l.*