

| Redazione | | | Approvazione | | |
|-----------|-------------------|---|-------------------|---|------------|
| Rev. | Nome | Firma | Nome | Firma | Data |
| 0 | Massimo Fornaroli | / | Rosario Ambrosino | / | 02/01/2017 |
| 1 | Massimo Fornaroli | / | Rosario Ambrosino | / | 29/10/2018 |
| 2 | Rocco Dammiano | / | Rosario Ambrosino | / | 28/10/2019 |
| 3 | Rocco Dammiano |  | Rosario Ambrosino |  | 20/10/2020 |

La direzione della **ELIOR SERVIZI SRL**, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando sia i processi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **ELIOR SERVIZI SRL**, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti/servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Il problema più rilevante del servizio di ristorazione è quello di assicurare a tutti non solo la possibilità di mangiare, ma anche la sicurezza di mangiare cibi sani e buoni in un ambiente caldo ed accogliente.

Per questo motivo l'organizzazione della società è molto importante, perché soltanto con la migliore efficienza in ogni settore si possono raggiungere i risultati desiderati; enti pubblici e privati, scuole ed industrie preferiscono affidare il servizio di ristorazione a società specializzate che garantiscono un'elevata professionalità.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Gli obiettivi che si pone la **ELIOR SERVIZI SRL** sono:

- ❖ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ❖ **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ❖ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE - COMPITI

La Direzione di **ELIOR SERVIZI SRL**, al fine di garantire che l'espletamento delle attività ottemperi alla politica della Qualità e soddisfi gli obiettivi prefissati, ha nominato un suo rappresentante ed ha ad esso assegnato l'incarico di formalizzare il Sistema Qualità e di monitorarne la completa attuazione.

Il Rappresentante della Direzione ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- ❖ promuovere le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni Non Conformi del Sistema Qualità
- ❖ identificare e registrare ogni problema rilevante per la Qualità del servizio fornito e dei materiali posti in opera
- ❖ proporre, concordare ed avviare azioni di miglioramento secondo quanto previsto dai documenti che descrivono il Sistema Qualità
- ❖ verificare l'attuazione e, soprattutto, l'efficacia delle azioni migliorative avviate.

DIFFUSIONE

La **ELIOR SERVIZI SRL** ha diffuso la presente Politica per la Qualità nel corso di un incontro tenuto con tutti i dipendenti in occasione dell'avvio dell'attuazione del Sistema Qualità.

Inoltre, presso la bacheca aziendale è esposta una copia del presente documento.

RIESAME DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

L'adeguatezza e la coerenza della Politica per la Qualità è verificata annualmente in occasione del Riesame del Sistema Qualità effettuato dalla Direzione di **ELIOR SERVIZI SRL**

POLITICA AMBIENTALE

“**ELIOR SERVIZI SRL**” si impegna ad osservare e sviluppare una politica, formulata e condivisa, di tutela ambientale e di salvaguardia del benessere dei propri operatori e della collettività in generale; principi questi, il cui raggiungimento è a fondamento del sistema, che non possono indubbiamente prescindere dalla diligente osservanza delle normative di tutela e prevenzione di eventi dannosi a carico dell’ambiente e degli ecosistemi nella loro accezione più ampia.

Detta politica costituisce il primo fondamento operativo per il mantenimento e il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale in accordo allo standard **UNI EN ISO 14001:2015**.

La Direzione di **ELIOR SERVIZI SRL** intende pertanto rispettare un impegno a favore delle dinamiche ambientali considerando come strumentali i riepilogati principi:

- Impegno per la prevenzione dell’inquinamento e per l’eliminazione dei rischi per la salute pubblica e individuale, considerati questi valori portanti dell’attività istituzionale;
- L’assunzione di un ruolo di leadership e d’avanguardia nel comparto produttivo di riferimento, nell’ottica del miglioramento degli impatti ambientali e di salubrità dell’ambiente operativo, grazie all’impulso dato dal management e al conseguente coinvolgimento e sensibilizzazione dei dipendenti;
- Il soddisfacimento dei requisiti di tutela dell’ambiente espressi anche dai propri clienti;
- La scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari, nazionali e comunitarie e quanto imposto dalle competenti Autorità Amministrative vigilanti nel settore, osservanza pubblicamente dichiarata e dimostrata nel “Contratto Ambientale”;
- L’adozione e lo sviluppo di efficienti e adeguati processi e metodi di produzione salvaguardanti l’ambiente e la sicurezza interna ed esterna ai propri cantieri;
- L’efficiente utilizzo delle risorse naturali ed energetiche;
- Il coinvolgimento e la sensibilizzazione dei propri fornitori in merito all’importanza degli aspetti ambientali evidenziati e dei principi espressi dalla presente Politica;
- L’impegno alla riduzione degli impatti ambientali prodotti dalle proprie attività e dalle proprie lavorazioni, in specie: controllo dei rifiuti prodotti con particolare attenzione agli oli vegetali esausti, che sono smaltiti tramite ditte specializzate, la raccolta differenziata di tutti i rifiuti al fine di poter riciclare il più possibile, una particolare attenzione alle emissioni dei mezzi utilizzati dai propri dipendenti/funzionari per motivi di lavoro, allo scopo si stabilisce che tutti i mezzi acquistati/presi in locazione da **ELIOR SERVIZI SRL** devono essere tassativamente almeno Euro 4; inoltre la Direzione si impegna a valutare la concreta possibilità di sostituire i mezzi ormai obsoleti con mezzi a bassa emissione e ove ciò sia possibile con mezzi ad alimentazione a Metano/GPL, il tutto conseguibile attraverso la definizione di precisi obiettivi e programmi di miglioramento.”

Tale dichiarazione, oltre a venire diffusa in maniera tale da favorirne la massima conoscibilità a tutti gli interlocutori istituzionali, pubblici e privati, viene sempre vagliata in sede di Riesame del Sistema al fine di monitorarne la sua aderenza con i reali effetti derivanti dalle attività istituzionali e con gli obiettivi e traguardi che ciclicamente vengono prefissati.

POLITICA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA

ELIOR SERVIZI SRL vuole garantire:

☑ Il diritto degli utenti delle altre attività, prodotti o servizi e di tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa del rispetto delle norme di Sicurezza e della salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali

L'Azienda pertanto persegue la tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente nel rispetto delle norme vigenti in materia, nonché con gli impegni assunti verso i cittadini, i clienti, le istituzioni locali e tutte le altre parti interessate.

Per questi motivi **ELIOR SERVIZI SRL** è convinta della necessità di affrontare le problematiche della sicurezza in una ottica globale e dinamica per il miglioramento continuo, ricorrendo a un Sistema di Gestione Integrato, che comprende tutte le attività, i prodotti o servizi, modellato secondo le normative UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e ISO 45001.

ELIOR SERVIZI SRL è consapevole delle proprie dirette responsabilità e si impegna a definire le politiche e le strategie da seguire, definendo degli obiettivi misurabili e a fornire le risorse adeguate alla loro realizzazione.

ELIOR SERVIZI SRL ha implementato un sistema di gestione che prevede a:

- pianificare e coordinare piani di gestione e miglioramento della Tutela dell'Ambiente, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- pianificare, gestire, coordinare un sistema di verifica delle attività e della situazione nel campo dell'Ambiente e della sicurezza;
- sviluppare e diffondere adeguate norme e procedure operative da applicare nel campo dell'Ambiente e della sicurezza; promuovere la partecipazione consapevole di tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa; verificare la comprensione e l'applicazione da parte delle U.O. Aziendali e del personale.

Tutte le persone che lavorano per l'organizzazione **ELIOR SERVIZI SRL** o per conto di essa, sono tenute senza alcuna eccezione, ad operare in accordo a quanto espresso nel Manuale Ambiente e Sicurezza e relativa documentazione applicativa.

L'attività è da sempre rivolta alla ricerca della piena soddisfazione dei Clienti ed è ispirata al principio della trasparenza delle attività.

La Direzione definisce e rende nota all'interno della società la Politica Aziendale mediante il presente documento e la documentazione del Sistema di Gestione Aziendale

Gli obiettivi della Politica Aziendale per la Sicurezza sono:

1. Incrementare le proprie quote di mercato, operando al fine di ottenere la piena soddisfazione del cliente
2. Operare assicurando efficacia, efficienza ed affidabilità impiegando tutte le risorse necessarie al fine di

- garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza
3. Svolgere le attività con l'impegno di rispettare leggi, norme e regolamenti vigenti relativi al settore e ad altre eventuali prescrizioni sottoscritte dalla Società
 4. Operare per il continuo coinvolgimento del personale e per lo sviluppo delle competenze, mediante organizzazione di momenti di formazione/informazione, perseguendo la crescita, la consapevolezza ed il senso di responsabilità di tutti i collaboratori; garantire un alto livello di professionalità delle risorse umane, sia a livello manageriale/gestionale che operativo
 5. Incrementare gli acquisti di "prodotti verdi" e il numero dei fornitori attenti alla salvaguardia ambientale
 6. Privilegiare fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo della sicurezza dei prodotti e servizi forniti
 7. Operare riducendo la produzione di rifiuti, i consumi di materie prime, prevenendo l'inquinamento ed il rischio di eventi accidentali e provvedendo allo smaltimento di rifiuti in conformità alla normativa europea
 8. Incrementare il numero di veicoli a basso impatto ambientale impiegati
 9. Divulgare la cultura ambientale tra i propri clienti e fornitori
 10. Gestire in maniera razionale e sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego e riducendo gli sprechi
 11. Presidiare i processi aziendali con adeguati strumenti di monitoraggio e controllo degli aspetti ambientali
 12. Operare attraverso un Sistema di Gestione Integrato in cui lo scambio di informazioni e le sinergie tra le funzioni rappresentino valori strategici
 13. Mantenere un rapporto trasparente e di collaborazione con le autorità pubbliche e/o gli Enti di controlli preposti
 14. Prevenire infortuni e danni alla salute dei lavoratori, incluse le imprese terze che lavorano nei propri cantieri, impegnandosi al continuo miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
 15. Rispettare tutte le norme applicabili, comprese quelle volontariamente decise dall'organizzazione, in materia di salute e sicurezza sul lavoro
 16. Riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi, i Traguardi e i relativi programmi di attuazione ed il Sistema di Gestione Aziendale e darne adeguata visibilità all'interno dell'azienda

La società ha predisposto apposito documento al fine di individuare specifici indicatori aziendali che consentano il monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi a breve termine. I risultati di tale monitoraggio sono registrati su appositi documenti ed analizzati, in sede di riesame del Sistema Gestione Qualità e Sicurezza, da parte della Direzione, del responsabile Gestione Qualità e dei Responsabili di Funzione/Unità al fine sia di valutarne la continua adeguatezza che di migliorare le metodiche aziendali ed il Sistema di Gestione stesso.

Per il raggiungimento degli obiettivi la Direzione si impegna a:

- Assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione della società
- Coinvolgere e consultare i collaboratori sulle tematiche relative alla Sicurezza sul lavoro, anche attraverso i rappresentanti per la Salute e Sicurezza
- Garantire le risorse umane e strumentali necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali

- Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni collaboratore e l'instaurazione del migliore clima aziendale

Inoltre la Direzione aziendale s'impegna affinché:

- Gli aspetti relativi alla Sicurezza e Salute siano considerati quali contenuti essenziale nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti
- Tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni per abbattere l'impatto ambientale e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione della Sicurezza
- Tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati, ivi compresi quelli sulla salute e sicurezza

La divulgazione della Politica aziendale, nonché degli obiettivi avviene attraverso la distribuzione del presente documento e della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale

Con la seguente dichiarazione ELIOR SERVIZI SRL intende altresì rendere nota la Politica di Gestione e Trattamento dei dati personali necessari al corretto svolgimento delle attività.

I dati vengono raccolti e trattati nel rispetto della normativa vigente e nella garanzia del pieno esercizio dei diritti di cui è titolare

POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

ELIOR SERVIZI SRL, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la propria RESPONSABILITÀ SOCIALE. Ciò significa, per ELIOR SERVIZI SRL:

- considerare i propri DIPENDENTI come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promovendone lo sviluppo professionale e personale;
- considerare i propri FORNITORI come partner, non solo per la realizzazione delle attività ELIOR SERVIZI SRL ma anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
- considerare i propri CLIENTI come elemento fondamentale del successo ELIOR SERVIZI SRL, lavorando per la loro soddisfazione anche riguardo alle regole di responsabilità sociale.

A tale fine è un impegno formale ELIOR SERVIZI SRL quello di:

- uniformarsi a tutti i requisiti posti dalla Norma SA 8000:2014;
- conformarsi alle Leggi Nazionali, a tutte le altre Leggi applicabili e agli altri requisiti ai quali ELIOR SERVIZI SRL aderisce, nonché ad ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni;
- garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE, definendo nell'ambito delle riunioni di RIESAME DELLA DIREZIONE- obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento per mezzo della redazione del Bilancio Annuale SA 8000.

È volontà di ELIOR SERVIZI SRL che i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i fornitori coinvolti nella catena di fornitura del prodotto/servizio oggetto della sua attività. A tale scopo, sia l'ambiente di lavoro interno, che la catena di fornitura devono garantire il proprio rispetto dei seguenti requisiti:

CONDIZIONI DI LAVORO FONDAMENTALI

- Rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti
- È proibito il ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica, corporale e mentale, offese verbali o qualsiasi offesa contro la dignità personale di qualsiasi dipendente o collaboratore.

LAVORO INFANTILE E MINORILE C138 E 182 ILO – R 146 ILO

- Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nel ciclo produttivo, non come discriminazione.
 - È proibito l'impiego di persone di età inferiore a 18 anni, in quanto il lavoro li distoglie dal frequentare la scuola o comunque non permette loro di disporre del tempo libero per attività ricreative o per giocare.
 - Nel caso in cui ELIOR SERVIZI SRL dovesse trovare a lavorare giovani o lavoratori, deve in ogni caso assicurare loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti non superi le 10 ore al giorno.

- L'impiego di manodopera minorile non deve comunque rappresentare un mezzo di sfruttamento economico, non deve esporli a rischi relativi alla loro salute e sicurezza, né attentare al loro sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.

LAVORO COATTO C29 – C105 ILO

- Rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o coatto
 - È proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorre ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI C155 – R164 ILO

- Diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro
 - ELIOR SERVIZI SRL mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.
 - ELIOR SERVIZI SRL ha nominato un Rappresentante Salute e Sicurezza che ha il compito di supervisionare le prescrizioni previste dalla valutazione dei rischi.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE C87 – C98 ILO

- Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva
 - ELIOR SERVIZI SRL non ostacolerà l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati ai suoi dipendenti.
 - I rappresentanti sindacali non saranno discriminati e sarà promossa la contrattazione collettiva.

ORARIO DI LAVORO E SALARIO

- Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto.
 - ELIOR SERVIZI SRL garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia più che sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia.
 - Il lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, compreso lo straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso verrà garantito almeno 1 giorno libero alla settimana.

PARITÀ DI SALARIO E DISCRIMINAZIONE C100 – C111 ILO – C177

- Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna e assenza di discriminazione.
 - È vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione.
 - È vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, l'età, la religione, l'opinione politica, la nazionalità o la classe sociale.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Monitoraggio e miglioramento continuo
 - ELIOR SERVIZI SRL si impegna a:
 - Definire ed aggiornare continuamente la presente “Politica di Responsabilità Sociale” e applicare tutti i requisiti della norma SA8000, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali attinenti;
 - Definire in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità del proprio personale;
 - Esaminare periodicamente l’efficacia del sistema ed apportare azioni correttive o preventive, se necessario, nell’ottica di un miglioramento continuativo;
 - Documentare le prestazioni relativamente a tutti i requisiti della norma, attraverso la redazione annuale del Bilancio SA8000 e comunicazione dei risultati sia all’interno che alle altre parti sociali interessate;
 - Assicurare che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma e sia definito un sistema di monitoraggio dell’efficacia del Sistema SA8000;
 - Nominare un rappresentante della direzione e favorire la nomina di un rappresentante dei lavoratori per la SA8000;
 - Selezionare e valutare i fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della norma;
 - Pianificare e applicare azioni correttive adeguate a seguito dell’individuazione di non conformità.

Per assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori di ELIOR SERVIZI SRL, la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

Implementazione di un Sistema Integrato Qualità/Responsabilità Sociale conforme rispettivamente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, SA 8000 nell’obiettivo primario di migliorare continuamente le proprie prestazioni. Esposizione in visione a tutto il personale di una copia della presente Politica. Formazione al personale e distribuzione di un manuale SA 8000. Redazione annuale del Bilancio SA8000 e pubblicazione dei punti salienti dello stesso. Si ritiene, inoltre, dare rilievo al ruolo dei dipendenti di ELIOR SERVIZI SRL, con il compito di perseguire nelle proprie mansioni un continuo miglioramento qualitativo e di proporre strumenti ed idee per il perseguimento di tale incremento qualitativo.

Milano, 20 ottobre 2020

CEO
Rosario Ambrosino