

ELIOR SERVIZI SRL è una società fondata nel 1999 nata dalla volontà del gruppo Elior di coprire una serie di servizi di supporto accessori di pulizia all'attività prevalente di ristorazione collettiva gestita dalla capogruppo italiana Elior Ristorazione SPA; ELIOR SERVIZI SRL si occupa di **Erogazione di servizi di pulizia, disinfezione e sanificazione in ambito civile, industriale e ospedaliero comprese le aree esterne a verde.**

Nell'ambito dei propri processi organizzativi la società ELIOR SERVIZI ha sviluppato una serie di certificazioni volontarie per l'organizzazione specifica, in linea con le politiche strategiche della casa madre italiana:

- Sistema di gestione della qualità ISO 9001
- Sistema di gestione Ambientale ISO 14001
- Sistema di gestione della Sicurezza ISO 45001
- Sistema di gestione della responsabilità Sociale SA8000

A fronte di un processo di ottimizzazione della gestione organizzativa ed in funzione della condivisione di alcuni processi trasversali degli uffici centrali è stato avviato un processo di integrazione del sistema ELIOR SERVIZI nel sistema di gestione Elior Ristorazione SPA, condividendo sia l'approccio sistemico e procedurale di alto livello sia le logiche di impegno e strategiche alla base del documento di Politica organizzativa del Gruppo ELIOR, che vengono recepite in funzione dei campi di applicazione dei sistemi condivisi anche per ELIOR SERVIZI SRL.

L'organizzazione nello svolgimento delle sue attività persegue, con sempre maggiore dedizione la propria missione per:

- Rendere servizi sempre più efficienti e di qualità per la soddisfazione dei nostri clienti; i quali potranno inoltre beneficiare dell'esperienza internazionale e della solidità finanziaria della nuova società grazie agli investimenti che il Gruppo Elior effettuerà in questo settore;
- Garantire lo svolgimento delle attività in un'ottica di sviluppo sostenibile e compatibile con il contesto ambientale che le ospita, mantenendo una prospettiva di ciclo di vita dei propri servizi; tale approccio è orientato al miglioramento continuo, attraverso il mantenimento di un giusto equilibrio tra responsabilità sociale, ambientale, economica.
- Garantire servizi caratterizzati da un elevato grado di controllo.
- Garantire lo svolgimento delle attività in condizioni di lavoro sicure e salubri per tutti i lavoratori che operano per conto del Gruppo Elior, attraverso una adeguata identificazione e valutazione dei rischi nonché l'adozione di specifiche misure di prevenzione e protezione volte a migliorare le prestazioni di sicurezza dell'organizzazione prevenire lesioni e malattie professionali.
- Garantire lo svolgimento delle attività in condizioni di sicurezza per i clienti, per gli utenti, per i visitatori e i lavoratori esterni attraverso la programmazione e il controllo continuo dei servizi erogati.

Gli obiettivi fondamentali della strategia aziendale del Gruppo Elior sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei propri Clienti,
- miglioramento delle sue prestazioni ambientali;
- miglioramento delle prestazioni di sicurezza, controllo e riduzione dei rischi per i lavoratori

Tali obiettivi sono perseguiti dalle società del Gruppo mediante il mantenimento e l'applicazione di un Sistema di Gestione Qualità Aziendale conforme alla norma ISO 9001:2015, l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale Aziendale conforme alla norma ISO 14001:2015, di un Sistema di Gestione Sicurezza conforme alla norma ISO 45001:2018. Ai fini della gestione Etica e di responsabilità sociale SA8000 la società ELIOR SERVIZI SRL recepisce ed adotta la politica di responsabilità sociale -Etica del Gruppo Elior che costituisce anche elemento di impegno e di guida e pianificazione strategica organizzativa ai fini della responsabilità sociale.

Tuttavia oggi la maggior sensibilizzazione dei Clienti a nuove problematiche relative alla qualità dei servizi, alla sicurezza dei luoghi di lavoro e al rispetto dell'ambiente, e alla professionalizzazione dei partner economici richiede che il servizio offerto dall'Azienda si evolva, e migliori di continuo per fare fronte, sia alle richieste di un mercato in trasformazione, sia alle sfide di una competizione divenuta nel tempo molto più aggressiva; pena la perdita di competitività, di posizioni di mercato e di occupazione. A tale scopo Elior riesamina le strategie, gli obiettivi e le strutture li conferma e li amplia, volendo assicurare, con il suo impegno:

- **La qualità dei servizi erogati** sia in termini di rispondenza alle richieste ed aspettative implicite ed esplicite del committente diretto (ente appaltatore) che di soddisfacimento dell'utente finale.
- Un approccio gestionale basato sull'analisi dei processi dell'organizzazione, sull'analisi, sulla valutazione e sulla gestione dei rischi e delle opportunità organizzative dai punti di vista di ambiente, qualità e salute e sicurezza in ottica di **miglioramento continuo**;
- **Il miglioramento continuo delle prestazioni di sicurezza** attraverso la riduzione di malattie, l'eliminazione dei pericoli, la riduzione dei rischi e di incidenti con e senza infortunio per i lavoratori che operano per il Gruppo Elior o per conto di essa;
- **La rispondenza ai requisiti sociali**, attraverso la gestione di un sistema di controllo per la riduzione dei rischi che porti ad ambienti di lavoro sicuri e salutarissimi, nel rispetto della persona umana e dei suoi diritti fondamentali, in coerenza con le normative vigenti, nazionali ed internazionali
- **Il miglioramento ambientale continuo** mediante una attenta valutazione, in prospettiva di ciclo di vita, degli aspetti ed impatti ambientali associati alle attività svolte ed alla filiera dei prodotti e delle materie prime utilizzate, ricercando, ove possibile, le misure tecniche e tecnologiche idonee alla prevenzione dell'inquinamento ed alla riduzione degli impatti ambientali ad essi associati;
- **Un costante controllo ambientale** delle attività durante la loro esecuzione in modo tale da prevenire ogni impatto sull'ambiente così come evitare il verificarsi di situazioni anomale o potenziali emergenze
- **La conformità** alle disposizioni dettate dalla legislazione applicabile e dai requisiti direttamente sottoscritti dall'azienda o ritenuti rilevanti **in campo qualità, ambientale e della salute e sicurezza**.
- **L'evoluzione della cultura aziendale**, a tutti i livelli, affinché tali processi diventino uno strumento di lavoro ordinario per tutta l'Azienda, volto al miglioramento continuo, attraverso la costante riqualificazione dei propri dipendenti, il loro coinvolgimento, consultazione e partecipazione e la diffusione di sempre maggior consapevolezza del proprio ruolo all'interno dei processi aziendali.
- **L'informazione delle parti interessate** mediante la promozione di comunicazioni verso l'esterno relative all'impegno assunto dall'azienda nei confronti dell'ambiente e alle relazioni che sussistono tra attività aziendale e aspetti ambientali:
- **L'analisi e l'integrazione dei requisiti rilevanti delle proprie parti interessate** all'interno dei processi aziendali;
- **La comunicazione, consultazione e partecipazione** a tutti i livelli al fine di assicurare il coinvolgimento diretto dei dipendenti, e dei loro rappresentanti, nella gestione e nel controllo dei rischi per la sicurezza dei luoghi di lavoro.

Il Gruppo Elior con tutti i suoi Dirigenti, Quadri e Dipendenti ritiene indispensabile condividere la stessa visione del mestiere di tutti, per creare un'identità comune e differenziarla da quella dei concorrenti; il Gruppo crede, quindi, che la base per il raggiungimento di questi obiettivi, sia la condivisione di Valori comuni, all'interno delle società di tutto il Gruppo, che possano:

- Fondere ed armonizzare le differenti culture del Gruppo, arricchendo l'identità aziendale.
- Accompagnare e promuovere lo sviluppo e la crescita.
- Guidare le azioni e permettere ai dipendenti di essere in linea con il marchio e gli obiettivi aziendali.
- Creare un equilibrio dinamico nei confronti del cliente, utenti, dei collaboratori, degli azionisti, dei partners e dei fornitori.
- Attirare, far crescere, coinvolgere e motivare i gruppi di lavoro, guidandoli nella loro attività.

I valori del Gruppo Elior sono ciò che caratterizza la sua maniera d'essere e che dà un senso al suo modo d'agire, oggi e domani; essi sono cinque e vengono presentati in coppia, perché il compito di ogni responsabile Elior è spesso quello di determinare il giusto punto di equilibrio o di combinare due aspetti parimenti importanti:

- Coerenza, Differenza, Crescita, Responsabilità e Rispetto degli impegni e delle persone
- Efficacia e Condivisione, Convivialità, Professionalità e Chiarezza

Poiché il raggiungimento degli obiettivi aziendali del servizio relativi alla qualità, alla sicurezza dei luoghi di lavoro, all'ambiente è comunque possibile solo con il coinvolgimento e l'impegno di tutte le funzioni aziendali e delle persone che le incarnano, questo documento e la filosofia in esso espressa diventa strumento principale delle attività del Gruppo Elior, ed esso viene diffuso a tutti i livelli, assicurandone la comprensione da parte di tutti.

**L'Amministratore Delegato**

