



---

# serim

take your time

[serim.it](https://serim.it)

---

report di sostenibilità  
2020



# INTRODUZIONE

Il bilancio sociale ha l'intento di effettuare una riflessione sull'identità della nostra impresa, sulla mission che ogni anno ci impegnamo a rinnovare.

Qui avranno spazio obiettivi a breve e lungo termine, l'importanza che diamo alla relazione con la clientela, il nostro servizio, gli investimenti e risultati ottenuti.



Alla base della stesura di questo report di sostenibilità è stato posto il principio della massima trasparenza, grazie ad una comunicazione ed una rendicontazione contabile, rivolta a tutti i portatori di interesse dell'impresa: il personale, i clienti, i soci, i finanziatori, la pubblica amministrazione ed infine l'intera collettività.

Trova spazio in questo contesto anche la presentazione delle nostre pratiche di sostenibilità ambientale, sociale e tecnologica.

La crescita graduale e costante nei nostri quaranta anni di attività, è stata frutto di un'esperienza sviluppata accanto ai consumatori e di una attenta selezione di collaboratori e risorse.

---

# LETTERA DEL PRESIDENTE

1979, una società di mense del milanese, unì le sue forze con Zanussi per tentare di espandere il proprio business tramite il servizio con distributori automatici. Zanussi che, a sua volta, intendeva allargare il suo raggio d'influenza sul capoluogo lombardo intraprese un'importante azione commerciale come gestore con il nome di Serim, Servizio Ristorazione Milanese. Su pressione dei gestori del capoluogo meneghino, Zanussi decise di tornare ad essere solo fabbricante e la società, di cui ero socio, si trovò in difficoltà. Molti azionisti di Serim uscirono dalla proprietà e restai da solo.

Avevo 27 anni, tanta energia ed intraprendenza, oltre che esperienza tecnica e una formazione commerciale da ex agente Zanussi. Decisi, perciò, di cominciare l'impresa in compagnia di un paio di operai. Ad ogni passo compiuto dall'azienda mi legai il nome di un collaboratore, scelto nel modo giusto e al momento giusto.

A metà anni '80 entrò in Serim mio fratello Ivo. Ciò mi permise, per la prima volta, di delegare parte delle mie mansioni per concentrarmi sull'organizzazione aziendale.



Create le fondamenta, un passo importante è stato dettato dall'introduzione, nel 1989, del responsabile tecnico Giovanni Ferrari e qualche anno dopo anche di Roberta Formentini. Grazie alle loro competenze l'impresa ha iniziato ad assumere la struttura che negli anni è andata consolidandosi.

È stata cruciale per lo sviluppo di Serim la fusione portata a termine nel 2004 con Lombarda Distributori di Concorezzo, che ha permesso l'acquisizione di maggiore capacità contrattuale, liquidità finanziaria e un aumento di fatturato.

Negli anni abbiamo vissuto una crescita lenta ma solida, plasmata sul motto "costruire e consolidare", senza pazzie, senza voli pindarici, ma mettendo insieme mattoncino dopo mattoncino. Abbiamo sempre reinvestito gli utili e creato nel tempo un team di collaboratori affiatato, competente ed entusiasta.

Oggi Serim oltre che sulle ormai quasi 18 mila installazioni conta anche sulla divisione Bar, Catering e Hôtellerie con un forte impegno in attività di carattere sociale, ambientale e di sviluppo tecnologico.

**inspiring words**



---

*Lo sviluppo sostenibile è uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare i propri.*

*Rapporto Brundtland*

INQUADRAMENTO

ORGANIGRAMMA

STAKEHOLDER

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

OUR NUMBERS

FORNITORI

FORMAZIONE

SICUREZZA E SALUTE

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

PROCEDURE DISCIPLINARI

VALORI AZIENDALI

ECONOMIA

OBIETTIVI

POSIZIONAMENTO SUL MERCATO

SOSTENIBILITÀ

AMBIENTE

SOCIALE

TECNOLOGIA

MEET THE TEAM

CONTACT DETAILS

OBIETTIVI PIANO DI MIGLIORAMENTO

---

INDICE





---

Da 40 anni operiamo nel settore del Vending, fornendo un servizio sviluppato su misura per i nostri clienti. Ci occupiamo in prima persona e quotidianamente dell'installazione, rifornimento e manutenzione dei distributori automatici per la somministrazione di snack, prodotti freschi, bevande calde e fredde, i nostri fornitori sono tutti dotati di indicazioni di targa a norma come dall'art. 32 del D.P.R. n. 327/80 del 23.03.80.

Il processo di gestione, in outsourcing, dei rifornimenti delle Vending Machine, è stabilito tramite la contrattualizzazione degli accordi, in merito a compiti, modalità di controllo e di rendicontazione del livello di servizio prestato. Gli operatori in outsourcing sono formati e addestrati costantemente, in tema di Sistema di Gestione Integrato aziendale (ISO 9001, 45001, 22000, SA8000, ISO 14001, 50001, TQS Vending e FGAS), Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) e HACCP (RE 852/2004 e 178/2002). Le procedure di lavoro sono condivise e rispettate.

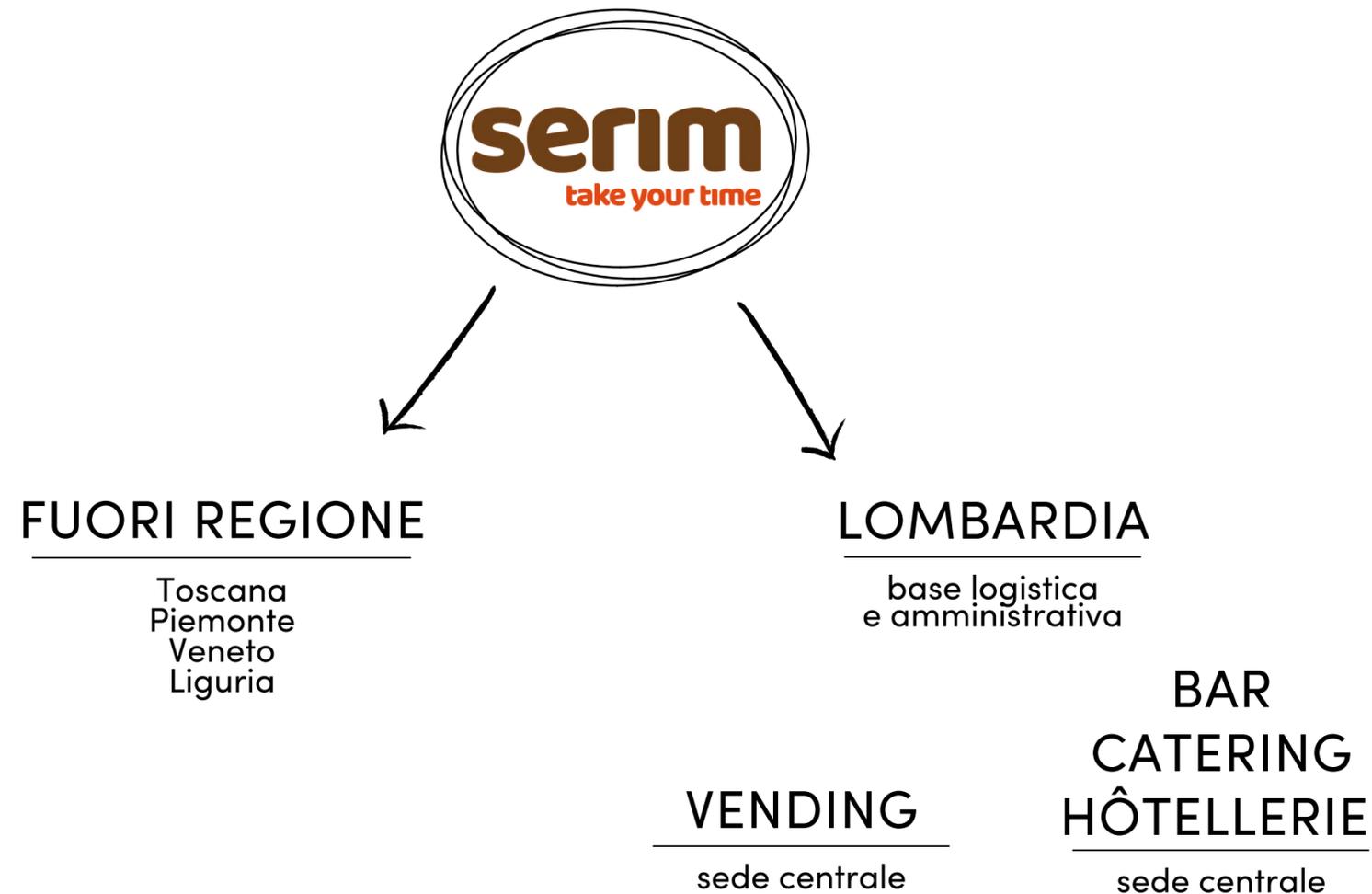
Abbiamo ottenuto la certificazione 37001:2016 per il sistema di Gestione Anticorruzione, orientato al miglioramento continuo per prevenire ed evitare i rischi di corruzione in maniera ragionevole, proporzionale al settore di attività, alle dimensioni e alla complessità proprie dell'organizzazione.

Durante i nostri 40 anni di attività l'impegno giornaliero, la ricerca, l'investimento in competenze, la crescita di fatturato e di presenza sul territorio ci hanno portato a sviluppare nuovi interessi: nascono così le divisioni Bar e Catering, per un servizio di ristoro fuori casa pensato nel dettaglio.

## **INQUADRAMENTO**

---

# organigramma



L'azienda svolge la sua attività con base amministrativa e logistica principale in Lombardia, con un capitale sociale di 3.000.000€. Grazie alle sedi di Carugate (MI), Settimo Milanese (MI) e Voghera (PV) vengono condotte le azioni operative per la regione Lombardia. Qui inoltre hanno sede centrale anche le divisioni Bar, Catering e Hôtellerie.

Grazie alla crescita avvenuta nel tempo si sono articolate le filiali in Toscana, Piemonte, Veneto e Liguria.

Serim ha avviato nel 2009 un percorso mirato al conseguimento della Certificazione in conformità alla norma SA8000 (Certificazione di Responsabilità Sociale d'Impresa) e alla norma ISO14001 (Sistemi di Gestione Ambientale).

# stakeholder

Tra i portatori di interesse di Serim annoveriamo i clienti, i dipendenti, i collaboratori esterni, i fornitori e i soci; ma anche le associazioni di categoria, il territorio, l'ambiente e le future generazioni, i media, le istituzioni e la pubblica amministrazione.

Tutti soggetti, fisici o meno, verso i quali sentiamo la responsabilità, il dovere, ma anche la volontà di restituire la possibilità di crescita che ci è stata data in questi anni.

Ne rispettiamo quindi il ruolo, le necessità e gli obiettivi collaborando in modo sinergico e consapevole.



# corporate social responsibility

---

La SA8000 è una norma internazionale volontaria, che definisce i requisiti che un'azienda deve adottare nei confronti dei propri dipendenti, allo scopo di garantire condizioni di lavoro eque e coerenti con i diritti umani e dei lavoratori.

La norma richiede un gruppo, formato da lavoratori e funzioni manageriali, costituito a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi della SA8000, il Social Performance Team (SPT) i cui compiti sono:

- Effettuare, validare e riesaminare la valutazione dei rischi di sistema SA8000 e promuovere azioni per affrontare i rischi individuati come significativi
- Monitorare le attività di impatto SA8000 nel luogo di lavoro anche attraverso audit interni ed analisi dei rilievi emersi
- Più efficace applicazione dello standard SA8000
- Garantire che le azioni preventive e correttive siano realmente applicate

Ogni dipendente ha il diritto di effettuare segnalazioni o reclami in merito all'applicazione dei requisiti della norma SA8000. Tale diritto può essere esercitato rivolgendosi a differenti figure:

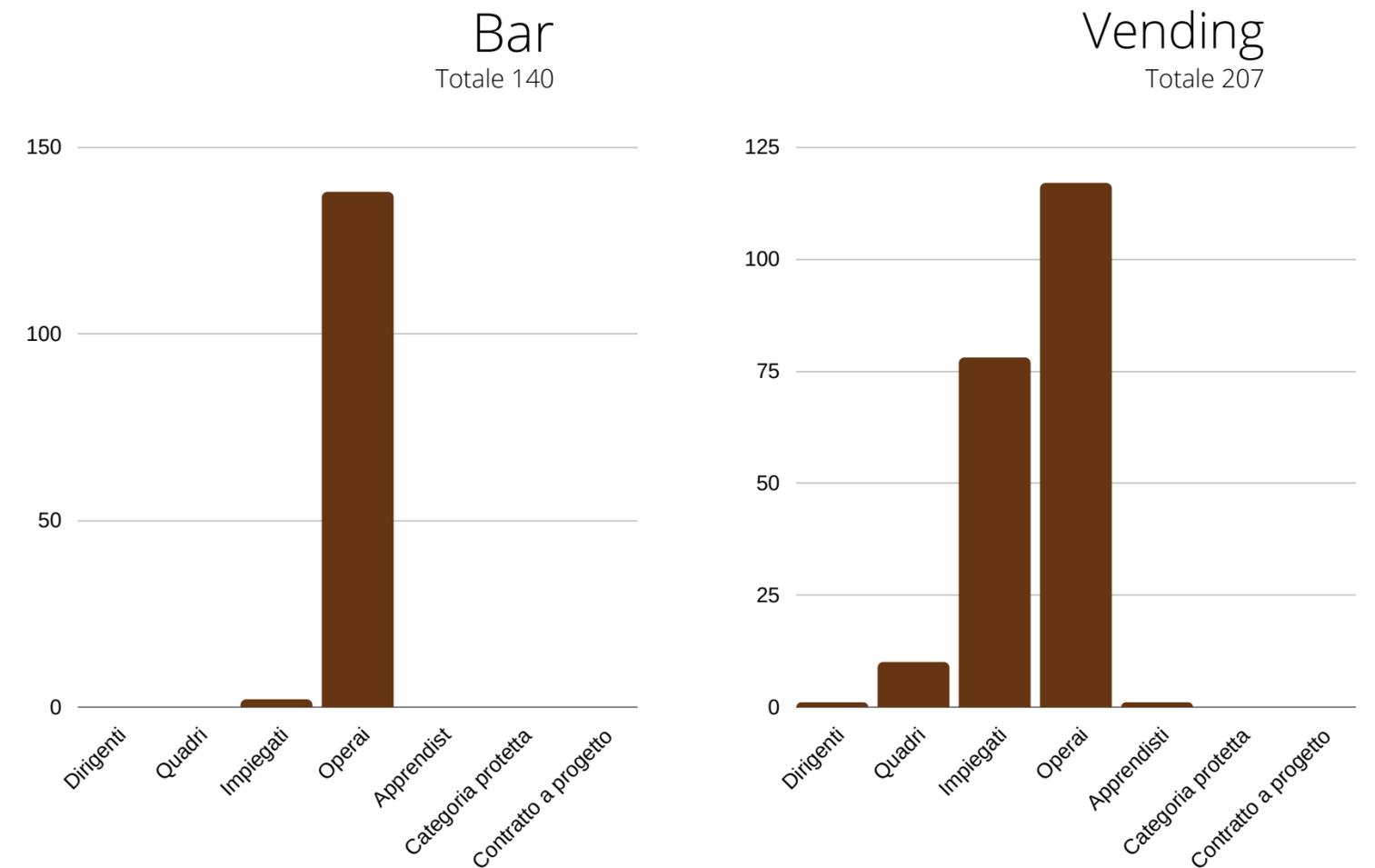
- Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS Vending e Bar)
- Social Performance Team (spt@serim.it)
- Settore Sistema di Gestione Integrato (RAQ)
- Utilizzando le apposite cassette dei suggerimenti
- Con modalità informatica (anonima) attraverso il sito:  
[https://www.serim.it/resources/politica-sociale/Estrattoda-PRC-P1-01\\_GestioneRisposta-rilievi-reclami\\_SA8000](https://www.serim.it/resources/politica-sociale/Estrattoda-PRC-P1-01_GestioneRisposta-rilievi-reclami_SA8000).



Serim opera nel rispetto dei principi etici e della Responsabilità Sociale d'Impresa nei confronti dei dipendenti e della collettività. Questo significa concretamente che contrastiamo il lavoro minorile e obbligato, perseguendo la sicurezza, la salute, la soddisfazione e la crescita dei propri collaboratori.

Vengono regolarmente sviluppati progetti volti all'informazione, formazione e tutela dei dipendenti attraverso corsi di SGI e HACCP oltre che la condivisione di pratiche messe in atto regolarmente da parte dell'impresa.

Questo tipo di approccio viene posto in essere sia nei confronti dei collaboratori dipendenti che degli outsourcing.



## our numbers

UNDER 40

33.7%

AGE RANGE

21-40

36.4%

AGE RANGE

41-50

31%

Serim in linea con la propria Politica per la Responsabilità Sociale d'Impresa non intende utilizzare, né tanto meno favorire, ricorrere o promuovere il lavoro infantile.

Impieghiamo solamente personale con età non inferiore ai 16 anni e abbiamo implementato una procedura, in cui è stabilito come intervenire in caso di riscontro di attività lavorativa infantile presso gli Stakeholder: viene effettuato un esposto/denuncia agli organi preposti, competenti per territorio, in caso di riscontro della presenza del minore presso la struttura lavorativa.

Tutti i dipendenti e i collaboratori esterni, che prestano il proprio lavoro in e per conto di Serim, lo fanno volontariamente; inoltre periodicamente vengono implementati questionari come il Questionario per la Rilevazione della Valutazione del Superiore Gerarchico, volti a creare una valutazione delle attività e dei processi interni e il questionario per la soddisfazione del personale.

Serim garantisce le pari opportunità e bandisce qualsiasi forma di discriminazione; inoltre è in regola con gli inserimenti lavorativi previsti dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

I riferimenti qui accanto rappresentano la ripartizione dei dipendenti per età.

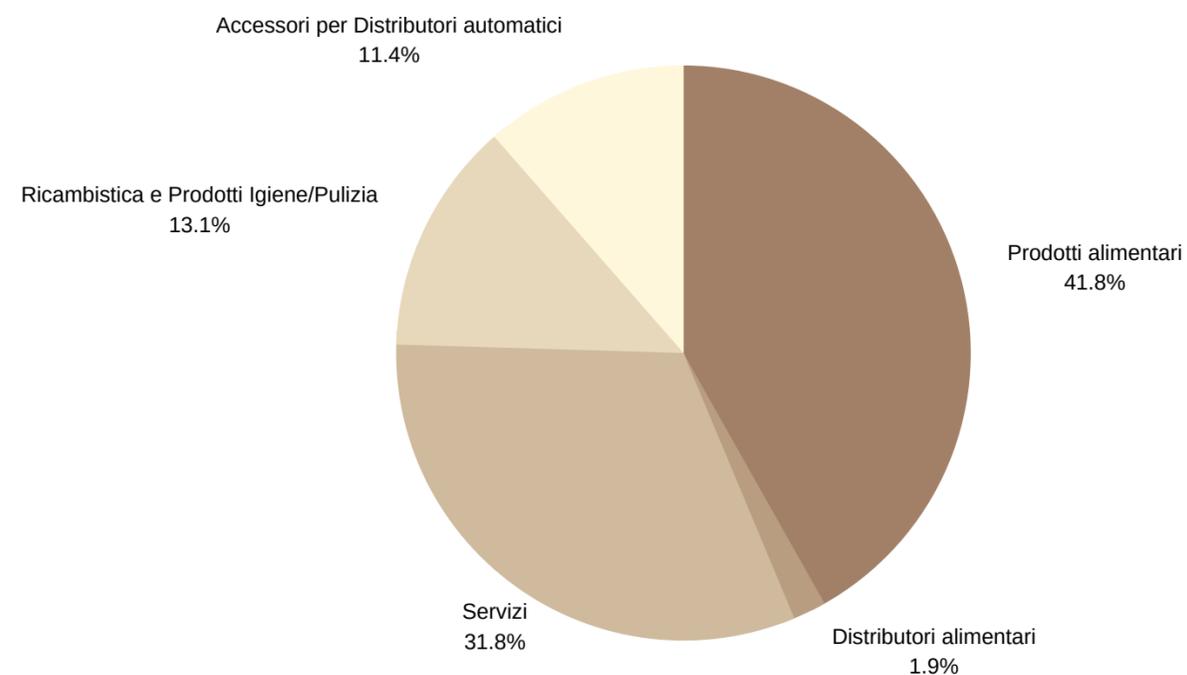
---

# Fornitori

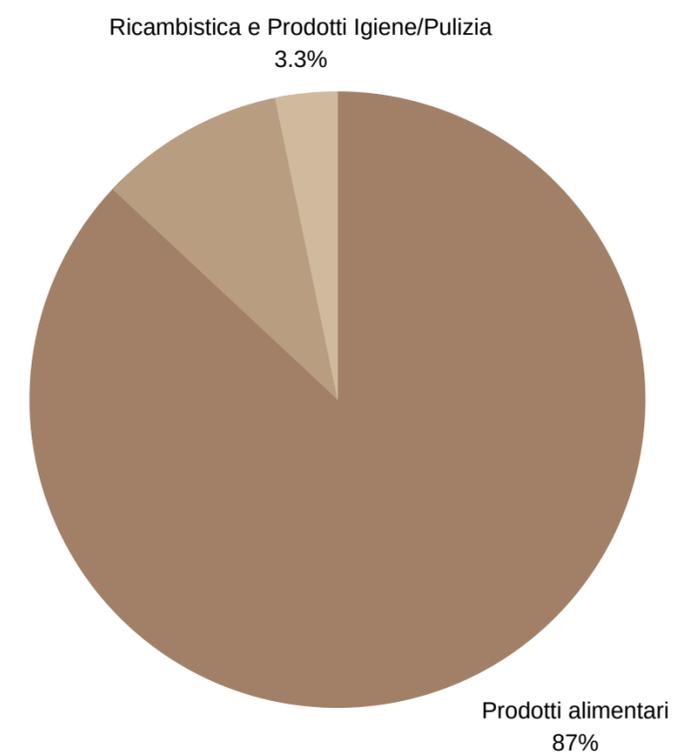
A partire dal 2006, abbiamo attivato la procedura di qualifica dei fornitori, integrandola sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della norma SA8000.

Abbiamo richiesto e continuiamo a chiedere ai fornitori di sottoscrivere un format di qualifica e di rispettarne gli impegni sottoscritti (conformi alla norma SA8000), a tal fine Serim è impegnata nel ricercare forme di monitoraggio e collaborazione all'interno della catena di fornitura.

## Vending



## Bar



# Formazione

Serim crede che la formazione e l'informazione siano elementi principali per la crescita professionale e sociale dei propri collaboratori.

Alla formazione obbligatoria, prevista dalla legislazione nazionale, si è proceduto alla formazione tecnica di base e ad una serie di interventi formativi, con affiancamento a personale interno nei diversi settori aziendali.

Periodicamente sono invitati nelle nostre sedi rappresentanti di aziende fornitrici per la formazione relativa alle nuove vending machine acquistate.

Nell'arco di questi 40 anni di attività si è proceduto all'aggiornamento del personale operativo (dipendenti e collaboratori esterni) sui temi:

- D.Lgs. 81/08
- HACCP e regolamenti collegati (RE 852/04, RE 178/02, D.Lgs. 193/07, ecc)
- Norme ISO (9001, 14001, 45001, ecc)

Ogni anno ci impegnamo per la formazione a qualsiasi livello di inquadramento, di carattere teorico e di addestramento pratico, necessario per svolgere in sicurezza le mansioni affidate.

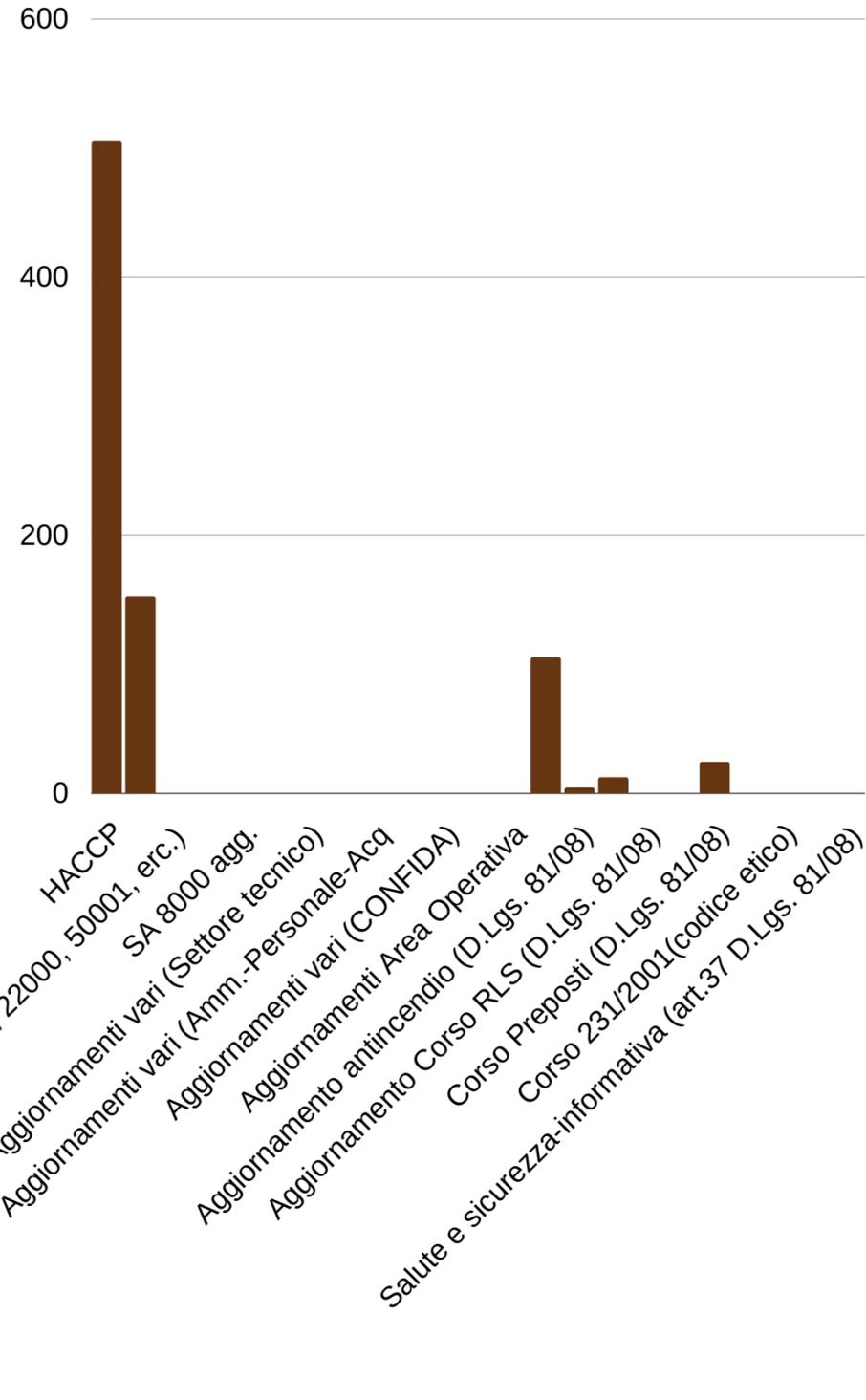
Tutto il personale neo-assunto e/o in outsourcing è sottoposto ad un pacchetto di formazione, comprendente: Sicurezza, Igiene & HACCP, principi delle norme ISO e SA8000 secondo quanto previsto dal piano di formazione del SGI.

In ottemperanza a quanto richiesto nell'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, sono stati effettuati i programmi formativi previsti:

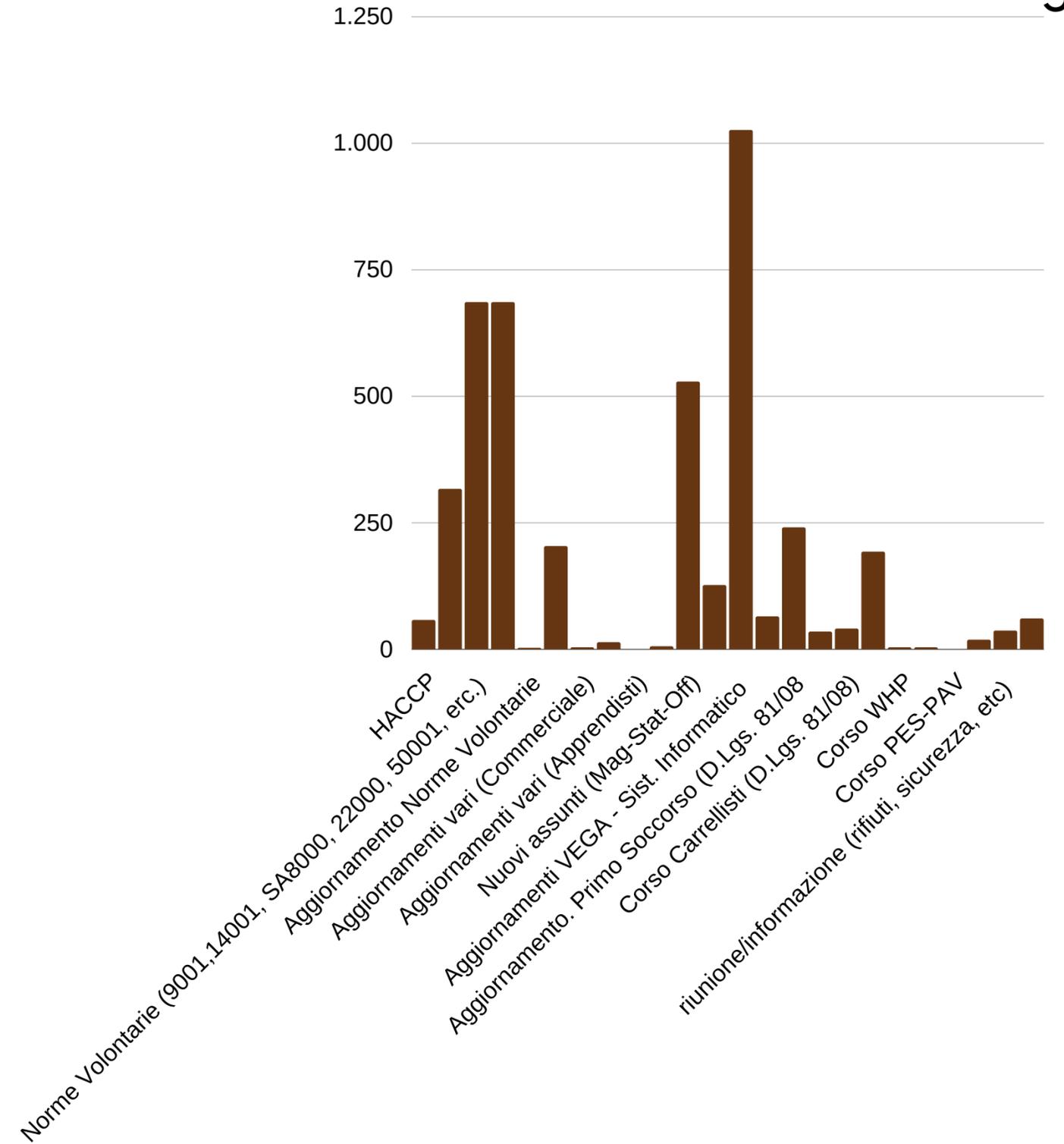
- Corso generale per tutti i lavoratori
  - Corso sui rischi specifici per le attività al videoterminale per gli impiegati
  - Corso sui rischi specifici per le attività di tecnici di officina, magazzinieri e installatori
-

Resoconto relativo alla formazione dei dipendenti in termini di ore con un riferimento a nuovi corsi e aggiornamenti

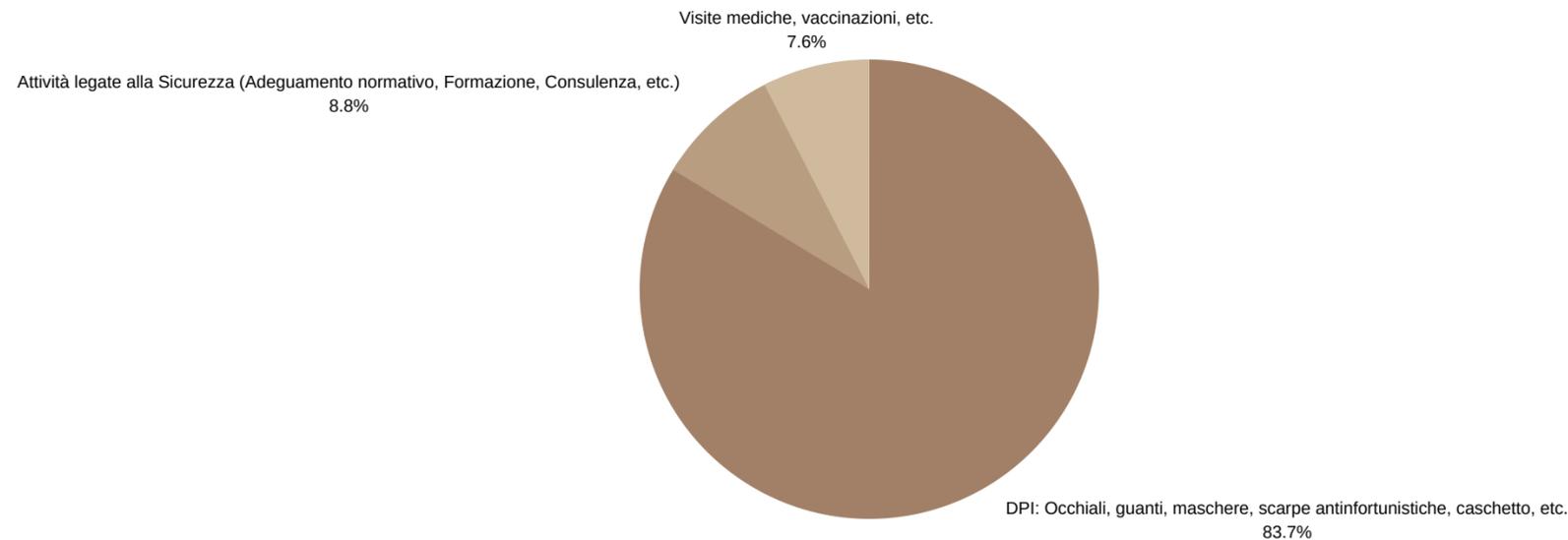
## Bar



## Vending



# sicurezza e salute



## Bar e Vending

Serim ha nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (tramite contratto con Società esterna), che ha il compito di occuparsi della corretta applicazione della normativa vigente in materia, dell'identificazione dei principali rischi associati alle attività aziendali e che partecipa a tutte le attività di formazione ed aggiornamento in materia.

È sempre in costante aggiornamento il processo di investimento nelle seguenti voci: DPI, gestione sicurezza, adeguamento normativo, visite mediche dipendenti, formazione, aggiornamenti addetti primo soccorso e antincendio.

Serim dal 2014 ha scelto di acquistare un defibrillatore e di istruire all'uso dello stesso tutti gli addetti al Primo Soccorso della sede di Carugate. Nell'anno 2019 tale pratica è stata allargata alla maggior parte delle sedi, oltre a quella di Carugate.

Nell'immagine sono rappresentati alcuni dati relativi agli investimenti effettuati nell'anno 2019 in tematica di sicurezza.

Il notevole impegno e le risorse economiche investite nel corso degli anni nella sicurezza hanno ridotto il numero annuale degli infortuni ad un livello pressoché costante, tra divisione Vending e Bar di circa 7. Con un totale di giorni di assenza comprensivo di tutte le divisioni di 45 giorni.

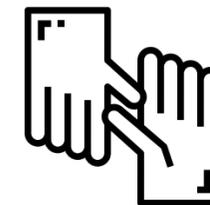
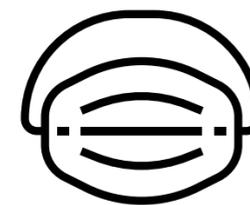
---

# ci prendiamo cura della tua pausa da sempre

Rispettiamo i protocolli di sicurezza in tutte le fasi di lavoro, grazie ad una selezione accurata di prodotti specifici per una pausa sicura, sempre:

Seguiamo pratiche e procedure per creare aree break sicure al momento dell'installazione, favorendo la presenza di un accesso idrico diretto e verificando la pulizia e corretta manutenzione delle tubature. Inoltre la presenza all'interno delle vending machine di filtri specifici garantisce una qualità ottimale delle bevande calde.

I nostri operatori al momento del rifornimento proteggono la propria salute e quella dei nostri utenti indossando appositi DPI e igienizzando il distributore ad ogni passaggio.



# libertà di associazione

Serim rispetta il diritto di tutto il personale di aderire ad organizzazioni sindacali ed il diritto di partecipare alla contrattazione collettiva.

In particolare, Serim asseconda:

- Il diritto di aderire a qualsiasi sindacato
- Il rispetto della contrattazione collettiva, applicando interamente il C.C.N.L. "Commercio" e "Turismo Pubblici Esercizi"
- La libera elezione di rappresentanti sindacali, assicurando loro lo svolgimento dell'attività sindacale (possibilità di comunicare con gli iscritti sul luogo di lavoro, la partecipazione ad assemblee e riunioni, etc.)

L'Azienda non ha mai impedito alcuna forma di associazione tra i dipendenti e ad oggi non risulta personale aderente al Sindacato.

Si evidenzia inoltre che ad oggi non si sono mai verificati problemi con i lavoratori relativamente al rapporto di lavoro.

Non c'è mai stato alcun reclamo da parte del personale per abusi fisici, verbali o di carattere sessuale da azienda a lavoratore e fra i lavoratori stessi.

Le pratiche disciplinari applicate in caso di controversie sono quelle previste dal contratto, quindi i richiami sono gestiti secondo quanto previsto dal CCNL.

- Ottobre 2011 è stato necessario emettere una lettera di richiamo ad un dipendente per mancato utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.
- Novembre 2011 è stata emessa lettera di richiamo a causa di assenza ingiustificata di un dipendente, che non ha presentato in tempo utile il certificato di malattia.
- Luglio 2012 è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, che utilizzava il PC per attività' extra-lavoro.
- Febbraio 2013 è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, per non avere svolto in maniera diligente il lavoro assegnato.
- Nel 2014, 2015 e 2016 non sono state formalizzate lettere di richiamo.
- Nel 2017 sono state emesse 14 lettere di richiamo tra Bar e Vending per mancata applicazione delle procedure di lavoro.
- Nel 2018 sono state emesse 21 lettere di richiamo tra Bar e Vending per mancata applicazione delle procedure di lavoro.
- Nel 2020 sono state emesse 7 lettere di richiamo nell'area Vending.

## procedure disciplinari

---

# valori aziendali

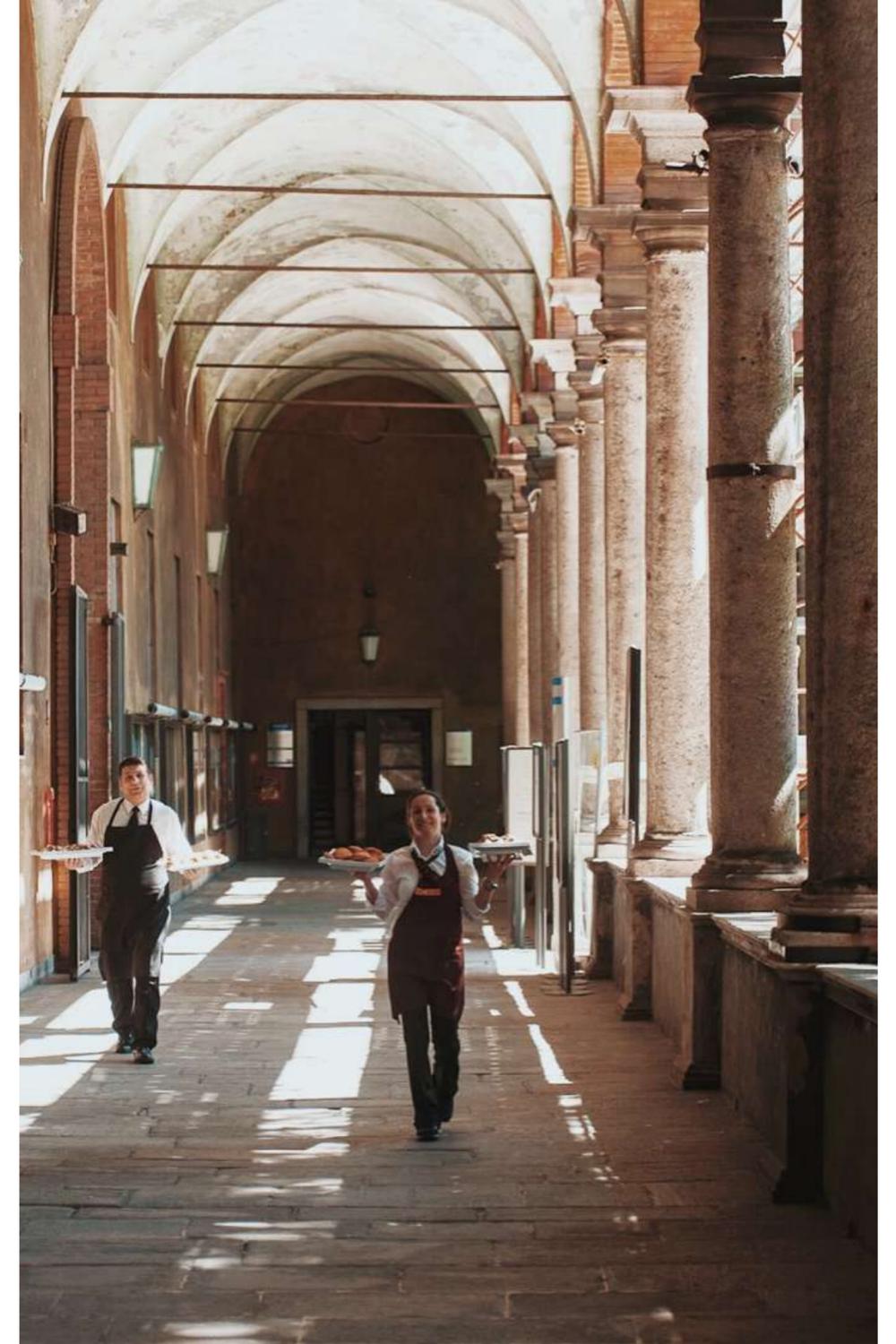
Il nostro scopo non è tanto vendere un bene, ma offrire tempo di qualità: forniamo un servizio costante ed efficiente in ufficio, durante la pausa pranzo, per l'organizzazione del tuo evento aziendale o in hotel.

Investiamo molto nella ricerca tecnologica e nello sviluppo e consolidamento di nuove competenze per fornire un servizio sempre migliore. È dall'ascolto del consumatore che nasce la nostra principale caratteristica: la flessibilità.

Il nostro punto di forza è da sempre il fattore umano. Grazie al confronto diretto con il cliente abbiamo modo di sviluppare progetti cuciti esattamente su esigenze e necessità specifiche.

Basiamo ogni nostra azione, che sia rivolta ai nostri collaboratori, fornitori o consumatori finali, sui seguenti principi: riservatezza, qualità della prestazione, competenza, efficacia, trasparenza, controllo e lealtà.

Nel 2017 abbiamo adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione, un programma di Compliance Antitrust, cioè idonee misure di Self Cleaning ex art. 80 comma 7 D.lgs 50/2016 – par VII delle Linee Guida n.6. Inoltre del 8 giugno 2001. La conoscenza e l'osservanza del Codice Etico sono condizioni primarie per la trasparenza e la reputazione della società, per tale motivo a novembre 2015 Serim ha ritenuto opportuno adottare un Codice Etico – ai sensi del Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001 che è stato presentato e condiviso con tutto il personale.





---

# ECONOMIA

*37.044  
milioni*

FATTURATO

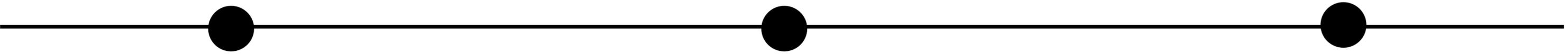
*14.796*

VENDING MACHINE

*332*

OFFICE  
COFFEE  
SYSTEM





## obiettivi breve termine

Acquisizione norma ISO 50001

Sviluppo dell'azienda attraverso acquisizioni e crescita interna

Potenziamento settore Bar

Implementazione Portale Gestione Personale con possibilità di inserimento qualificazione e formazione dello stesso

Sviluppo e applicazione di sistemi di sorveglianza e protezione dei distributori automatici, insieme a società specializzate nel campo della sicurezza

Gestione del settore Bar tramite Sistema GAM

Consolidamento e sviluppo del polo Serim in Liguria

Sviluppo comunicazione interna ramificata su più piattaforme di sharing

Implementazione della raccolta differenziata in tutte le sedi

## obiettivi medio termine

Crescita aziendale in termini di fatturato e clientela

Conclusione formazione in tema di SA8000

Formazione per tutte le sedi principali per DAE

Sviluppo di progetti collegati alla Direttiva "Plastica"

Monitoraggio concorrenza (benchmarking), confronto con i concorrenti di pari livello (fatturato, numero clienti, etc.)

Implementazione Portale Gestione Personale con possibilità di inserimento qualificazione e formazione dello stesso

Migrazione alla ISO 22000:2018

Consolidamento e sviluppo del polo Serim in Veneto

## obiettivi lungo termine

Consolidamento della politica aziendale rivolta ad una continua crescita organica

Consolidamento della struttura aziendale e del gruppo di soggetti che la costituisce

Studio e sperimentazione di nuove opportunità di mercato

Progetti zero waste area bar

Aumentare le attività di benessere condiviso nell'ambiente di lavoro





## posizionamento sul mercato

Dopo anni di crescita continua, il mercato del Vending è entrato in crisi dalla seconda parte del 2008. Nonostante un notevole rallentamento, grazie al rapporto coltivato per anni con i nostri clienti, abbiamo mantenuto salda la nostra attività. A partire da questo periodo si è assistito ad un alternarsi di alti e bassi fino al 2010, quando il settore ha evidenziato una crescita, seppur leggera e lenta, tale da incoraggiare previsioni ottimistiche per gli anni futuri.

Grazie alla forza anche emotiva data da questa lieve crescita abbiamo investito in nuovi collaboratori, in competenze e sviluppo tecnologico in modo tale da fornire un servizio efficiente ed efficace.

Serim, per fatturato, oggi si posiziona al settimo posto tra le dieci maggiori imprese italiane del settore del Vending.

Il fondamento della politica della Qualità di SERIM è l'attenzione al Cliente. Tutte le attività svolte sono orientate al soddisfacimento delle esigenze espresse ed implicite del mercato di riferimento.

SERIM ha aderito al DISCIPLINARE TQS – Vending, la certificazione di servizio per la distribuzione automatica. Per l'applicazione del disciplinare, sono rispettati sia i requisiti normativi che gli standard di servizio, previsti dall'Associazione. È accertata a campione la rispondenza agli stessi, tramite audit, da parte degli ispettori della società titolare del contratto di servizio.

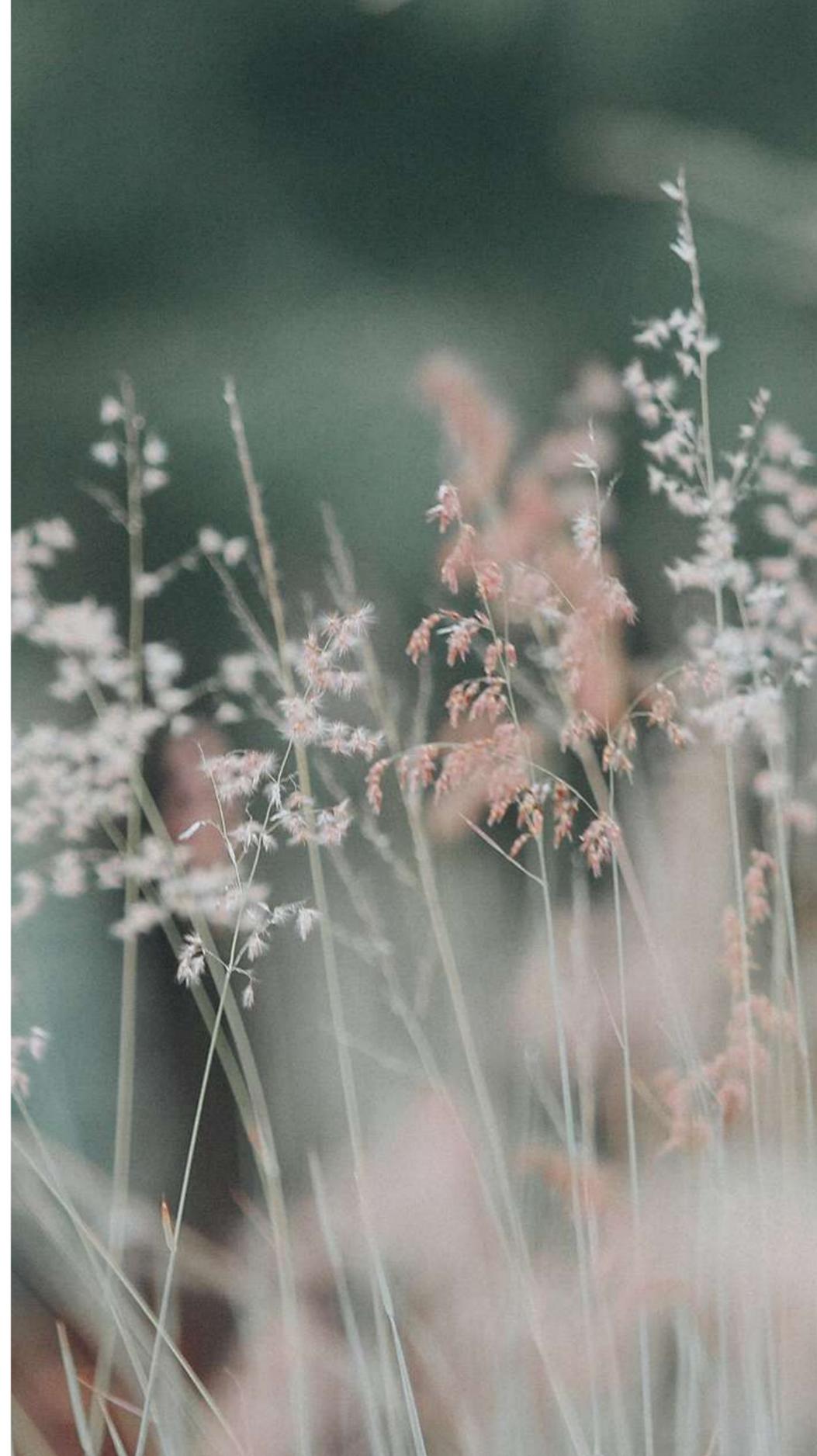
---

# SOSTENIBILITÀ

Per un vivere in società coeso e soddisfacente per noi e i nostri portatori di interesse attuiamo progetti volti a condividere e distribuire il valore generato dalla nostra impresa, sia esso etico, sociale o economico.

Scegliamo quindi di investire in progetti che si pongono come prerogativa la riduzione dei rifiuti monouso e della plastica in circolazione a tutela dell'ambiente e a sostegno del territorio.

Scegliamo vending machine di ultima generazione per aree break a basso consumo energetico e ad alto valore nutrizionale grazie ad una selezione di prodotti accurata.





---

## AMBIENTE

Il primo passo per tutelare l'ambiente è fare attenzione ad ogni piccolo gesto. Per questo sosteniamo le scelte dei nostri utenti per una pausa green.

La prima azione che possiamo compiere è supportare una raccolta differenziata attenta e corretta attraverso appositi raccoglitori e comunicazione mirata. Per un vending circolare forniamo supporti per la raccolta ottimale di bicchiere e paletta. Inoltre scegliamo prodotti monouso a basso impatto ambientale, sostituendo alla plastica non riutilizzabile carta o materiali compostabili.

Oltre che per tazzina e paletta anche per gli snack e bevande fredde favoriamo packaging compostabile e prodotti a km zero, carta o materiali biodegradabili per ognuna delle nostre divisioni.

*7.235.180*

Bicchieri  
Ecosostenibili

*3.643.500*

Palette in legno

*40%*

Materiale riciclato  
per produrre  
Vending Machine

# recycle

Il corretto smaltimento dei rifiuti è alla base del rispetto dell'ambiente. Nelle nostre sedi e presso i nostri clienti pensiamo sia importante fornire strumenti e informazioni per una giusta raccolta differenziata.

Cestini appositi e visibili vengono posizionati in ogni ambiente lavorativo e nelle aree break, con cartellonistica informativa facile e comprensibile pensata per aiutare a smaltire il singolo rifiuto.

All'interno dei nostri Bar, durante i servizi Catering e di Hôtellerie scegliamo al 100% prodotti riutilizzabili o prodotti monouso compostabili.

Durante il 2020 sono stati implementati servizi di delivery e lunch break negli uffici, abbiamo selezionato per il trasporto prodotti monouso a basso impatto ambientale e ottimizzato i viaggi sviluppando un unico centro di produzione.

---

	2019	2020
Carta Riciclata	99.58% sul totale di carta acquistata	la carta non riciclata acquistata nel 2019 è bastata anche per l'anno successivo
Rifiuti Pericolosi Smaltiti*	46587,61 kg/L	19520 kg/L
Consumi Energetici*	121.640 KWH	124.239 KWH

\*Dati relativi all'officina della sede di Carugate



---

# le nostre azioni

## RiVending

Promuoviamo un Vending Circolare insieme a CONFIDA, proponendo per le aree break appositi porta rifiuti per la raccolta di bicchieri e palette del vending.

L'obiettivo è la creazione di un circolo virtuoso nello smaltimento di tali rifiuti: l'utilizzo di bidoni creati per una raccolta ottimizzata e un canale diversificato danno nuova vita ai prodotti monouso.

## Energy Seaving

Abbiamo adottato e implementato un Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico conforme alla norma ISO 14001:2015 e alla ISO 50001:2011.

La prima finalizzata al Sistema di Gestione Ambientale è raggiunta attraverso una ricerca costante di miglioramento finalizzata al raggiungimento di obiettivi quali ad esempio la riduzione del consumo energetico e la compensazione del proprio impatto sull'ambiente.

La seconda è una norma internazionale che offre alle organizzazioni delle strategie quotidiane finalizzate all'aumento dell'efficienza energetica, una riduzione dei costi e un miglioramento delle prestazioni energetiche.





## SOCIALE

Operiamo nel rispetto dei principi etici e della Responsabilità Sociale d'Impresa nei confronti dei dipendenti e della collettività. Contrastiamo il lavoro minorile e obbligato, perseguiamo la sicurezza, la salute, la soddisfazione e la crescita dei nostri collaboratori.

Regolarmente promuoviamo progetti volti all'informazione, formazione e tutela dei dipendenti attraverso corsi di SGI e HACCP. Questo tipo di approccio viene posto in essere sia nei confronti dei collaboratori dipendenti che degli outsourcing.

Consapevoli della nostra presenza sul territorio ci impegniamo a destinare una quota delle nostre risorse allo sviluppo di iniziative di carattere sociale volte al sostegno di associazioni benefiche e sportive.

Il nostro impegno sociale ha l'intento di abbattere le barriere etniche e sociali fuori e dentro le nostre aree break: dove necessario etichette informative in inglese, francese e arabo sono pensate per una pausa alla portata di tutti.

---

# le nostre azioni

## Serim con l'ONU

Con l'associazione United Planet siamo ufficiali sostenitori dell'ONU promuovendone i valori nelle nostre azioni, nelle relazioni che intessiamo con i nostri clienti ed utenti, tra i nostri collaboratori e condividendoli attraverso spettacoli teatrali, culturali e progetti educativi all'interno delle scuole.

## Alimento come Dono

Durante il 2020 abbiamo donato 5126 kg di alimenti al Banco Alimentare Piemonte per ridistribuirli riducendo lo spreco di alimenti.

## Progetto WHP

ATS della città Metropolitana di Milano ci ha premiato come azienda che promuove salute: il nostro impegno è quello di stimolare e promuovere nel nostro team un stile di vita sano negli spazi che condividiamo e fuori dal contesto lavorativo attraverso azioni concrete e quotidiane.

## Iniziative sul territorio

Sosteniamo iniziative sul territorio che si impegnano in cause benefiche ed inclusive che condividiamo e ammiriamo. Tra queste la Passione di Yara e Accademia dello sport e dalla solidarietà.



# EAT Pocket

EAT POCKET è il nostro impegno per un'alimentazione sostenibile.

Insieme ai nutrizionisti del GRUPPO SAN DONATO abbiamo operato una selezione accurata di snack adatti ad ogni esigenza alimentare, pensando ad intolleranze, scelte e necessità dei nostri utenti. Proponiamo quindi prodotti senza glutine, senza lattosio; vegani e vegetariani; dietetici e a basso contenuto di grassi.

I prodotti del progetto EAT Pocket sono frutto del territorio italiano, bilanciati e gustosi perché la pausa di chi ci ha scelto o sceglierà, non sia solo a basso impatto ambientale e carica di principi nutrizionali accuratamente pensati, ma anche un piacere da prendersi in ogni momento.

**EAT POCKET**  
Alimentazione sostenibile

**Eat Pocket**  
tutto il buono nelle tue mani

**Attività fisica**

**Proteine sane**  
Ricorda i semi e i legumi: ricorda che legumi, pesce e uova (sia di allevamento) sono ottime alternative di controparte vegetaria utili all'organismo. Curati della loro qualità e provenienza.

**Cereali integrali**  
Privilegia i cereali integrali e ascolta la tua salute. Modera quelli raffinati, che nel tempo possono rendere difficile il controllo del peso e della glicemia.

**Frutta**  
Esistono numerosi frutti, di tanti colori, con tutti il gusto in modo diverso secondo la loro stagionalità. La frutta secca (oliva, mandorle, noccioli, noci, pinoli) contiene oli di qualità.

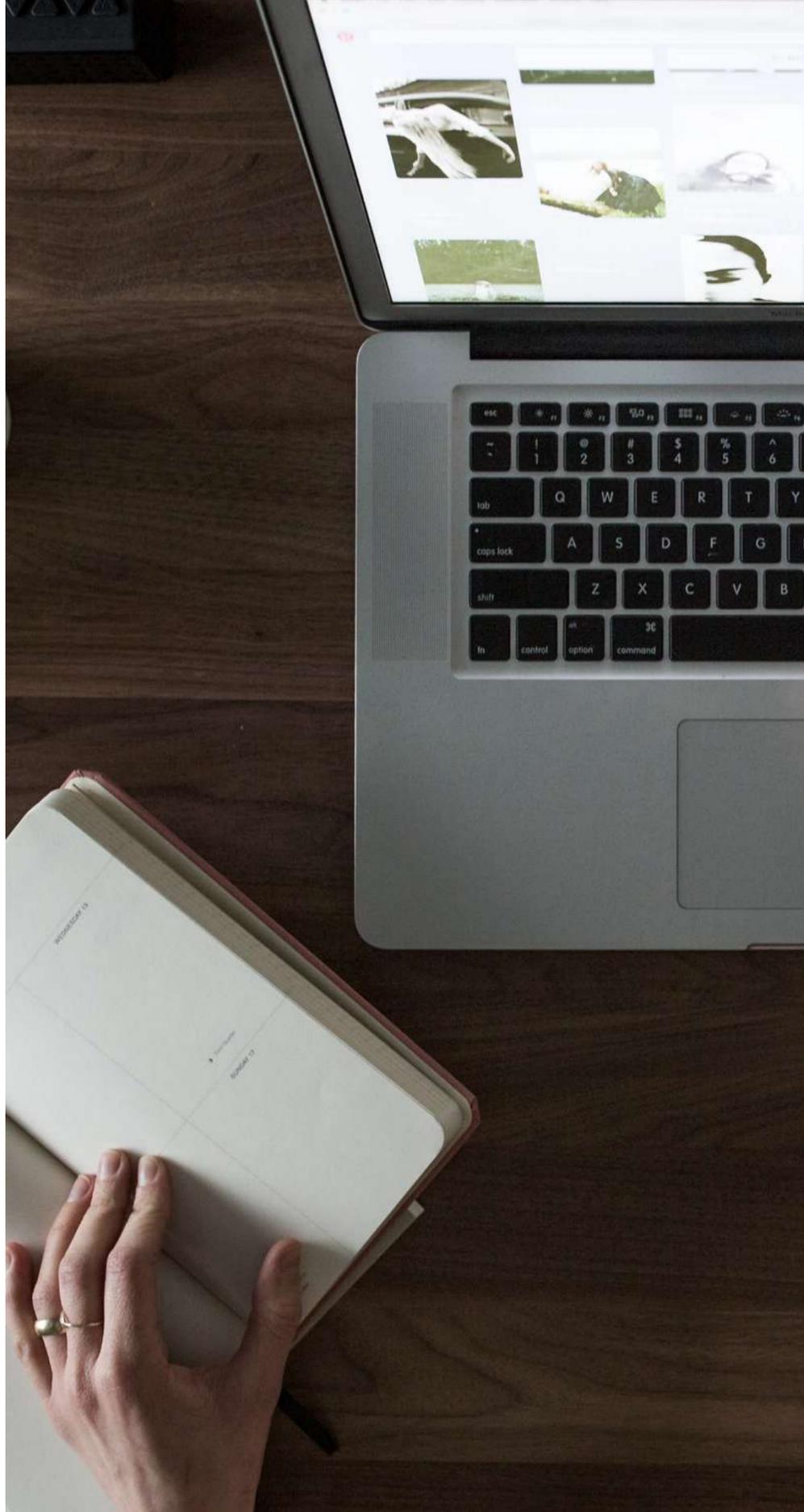
**Verdura**  
Le verdure sono salutissime, devono essere sempre presenti nel nostro piatto. Privilegia quelle di stagione e ricorda: non mangiare le patate tutti i giorni perché sono ricche di amido.

**Grassi sani**  
Usa i grassi extravergine d'oliva, le olive, i semi e le noci, per cucinare e condire la tua dieta. Limita il burro e lo latte, almeno lo margarine. Sii attento al palma e di cocco. Una poco sale, ma iodato, per il buon funzionamento di cuore, reni e tiroide.

**Acqua**  
Bere tanta acqua durante la giornata, ha zero calorie. Assumi una porzione di yogurt al giorno e modera il consumo di bevande zuccherate. Se usi un succo di frutta, consuma quelli senza zuccheri aggiunti.

**Consapevolezza**

**Food and Wine**  
Gruppo San Donato



---

# TECNOLOGIA

Interconnessione tra i distributori automatici e utenti grazie a gesture control, riconoscimento vocale, collegamento 4G per una pausa sempre più personalizzata e interattiva, che non sia solo un servizio ma anche un'esperienza coinvolgente.

I sistemi di pagamento contactless e cashless presenti sui nostri distributori, sono compatibili per ogni transazione bancaria con carta di credito o smartphone.

In particolare sono posizionati in postazioni aperte al pubblico al fine di fornire ogni giorno di più una pausa che pensi all'incolumità dei nostri utenti, evitando contatto con la vending machine, scasso o problematiche di erogazione.

---

# le nostre azioni

## App COVEN

Siamo in grado di offrire ai nostri utenti la possibilità di creare profili in base ai propri gusti e le proprie necessità.

Ecco che a portata di tap ci sono offerte personalizzate, programmi di fidelity e una pausa senza assembramenti.

## Schermo Touch

Le nostre Vending Machine sono sempre più interattive e compatibili a differenti necessità di comunicazione, informazione e fisiche perché i limiti non siano più delle difficoltà invalicabili ma solo degli stimoli.

## Cashless

Grazie all'inserimento delle nostre vending machine di innovativi sistemi di pagamento siamo in grado di fornire una soluzione easy e smart per chiunque sia in prossimità dei nostri distributori automatici, che tenga al centro la versatilità. Il pagamento cashless presso le nostre vending machine consente oggi di usufruire del cashback di stato per una pausa adatta a chi è sempre in mobilità.

## Intervento tecnico

Il nostro personale altamente specializzato e al servizio costante dei nostri utenti garantisce un intervento tecnico repentino in caso di emergenza, risolvendo la problematica incorsa in meno di 4 ore.



# MEET THE TEAM



# ore di ferie, permessi, malattie goduti

Le ore di straordinario sono regolarmente registrate nella tabella delle presenze e retribuite secondo i criteri stabiliti dal Contratto Nazionale non superano le 2 ore al giorno e le 10 ore settimanali.

Lo straordinario è richiesto per coprire le 4-5 ore del sabato mattina e per questo sono utilizzati, a turno, i dipendenti che si sono resi disponibili.

Le medie mensili delle ore di straordinario e quelle annuali, relative ad ogni dipendente, non evidenziano particolari criticità, rispetto a quanto previsto dal CCNL e dalla norma SA8000.

Dal 2011 vengono monitorati alcuni indicatori: godimento ferie, applicazione procedure disciplinari e assenteismo, ai quali si sono aggiunti dal 2012 l'indice di gravità e dal 2013 anche il tasso di copertura dei lavoratori disabili.

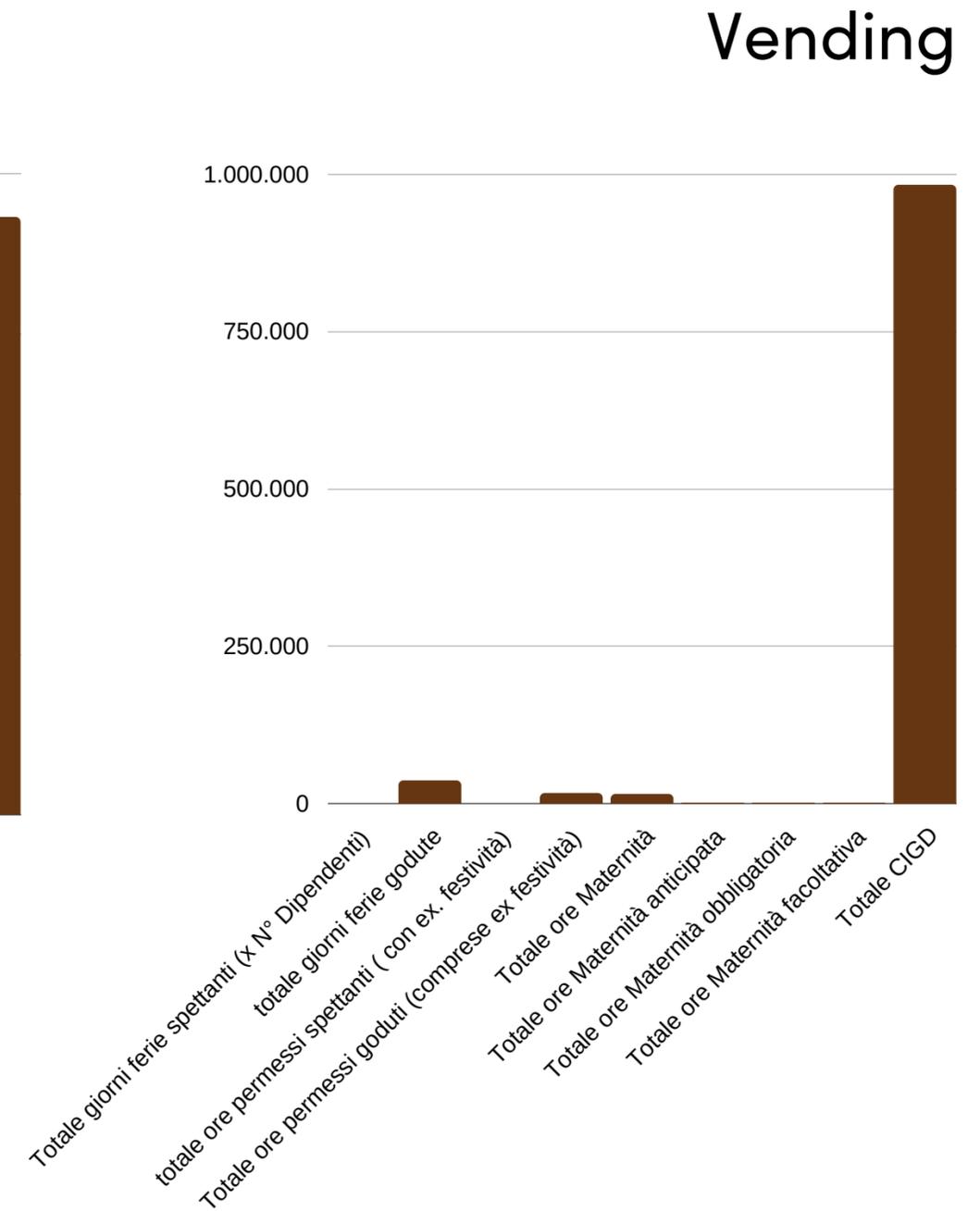
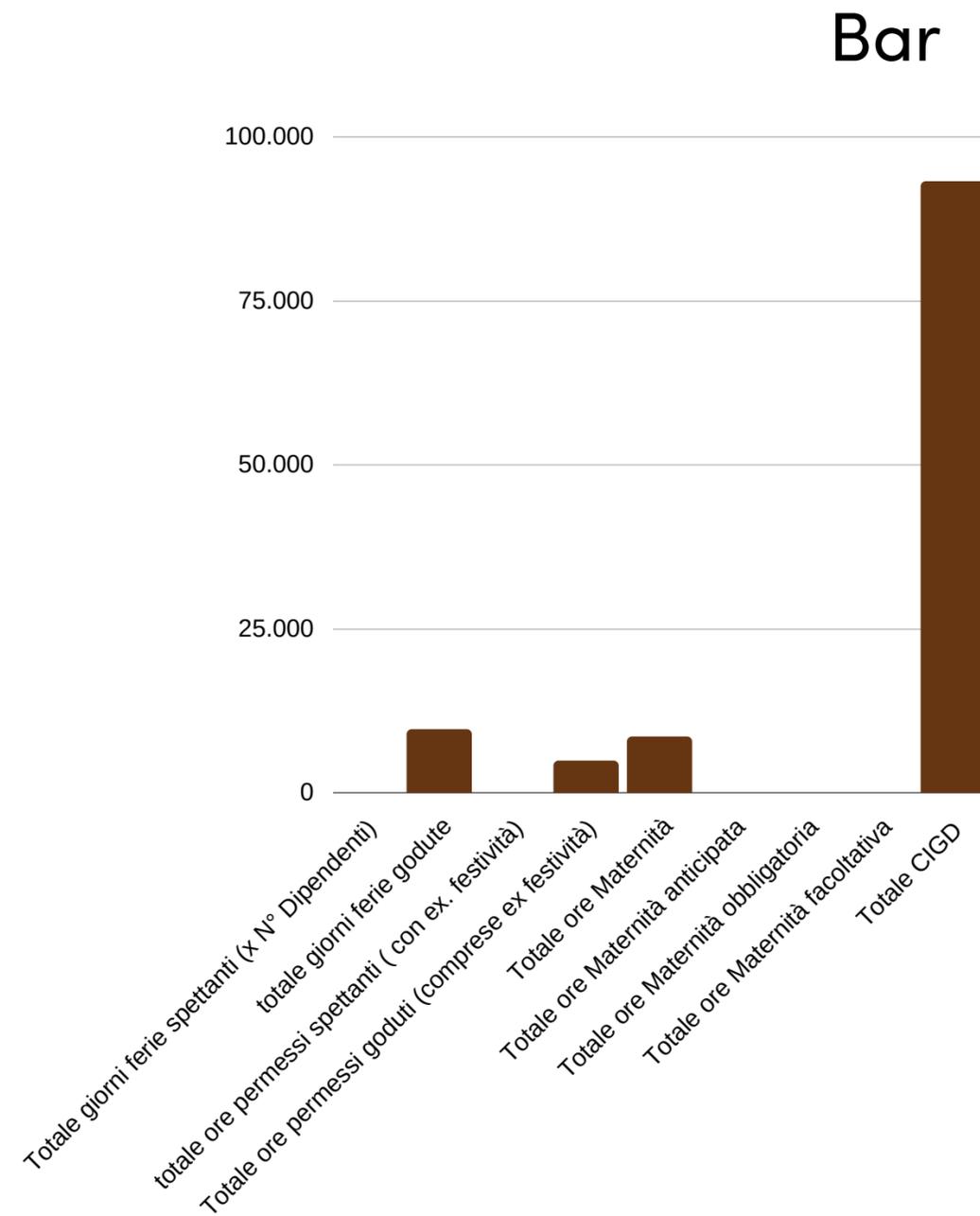


# orario di lavoro

Il contratto di lavoro applicato agli impiegati e agli operai dell'Azienda è il Contratto Collettivo Nazionale del Commercio per aziende del Terziario, Distribuzione e Servizi (Area Vending), Turismo Pubblici Esercizi (Area Bar).

L'orario di lavoro applicato dal personale rispetta pienamente le regole stabilite dal CCNL di riferimento e da tutte le altre leggi applicabili in materia.

La settimana lavorativa degli impiegati amministrativi e degli operai si svolge dal lunedì al venerdì, per un totale di 40 ore settimanali. Le ore di lavoro sono registrate nella tabella delle presenze.



---

# tassi indicatori

## tasso godimento ferie

vending 88,99%  
bar 55,37%

## tasso assenteismo

vending 6,6%  
bar 17,73%

## applic. proc. disciplinare

vending 7  
bar 0

## tasso infortuni

vending 59,27  
bar 16,03

## indice gravità

vending 0,045%  
bar 0,659%

## copertura dei lavoratori disabili

vending 100%  
bar 100%





---

Per uniformarsi ai principi elencati, SERIM ha pianificato e realizzato il Sistema di Responsabilità Sociale volto al miglioramento continuo, basato sulla definizione di obiettivi ed indicatori, su un'attività di monitoraggio, di riesame e di correzione delle non conformità rilevate.

Il Sistema è gestito attraverso una serie di documenti di seguito riportati:

- Politica Aziendale (SGI)
- il Manuale Integrato della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale (MQI)
- le procedure, elaborate allo scopo di fornire una descrizione dettagliata e documentata della modalità di svolgimento delle attività che devono essere svolte ai fini della conformità alla norma SA 8000;
- le registrazioni
- il report di sostenibilità aziendale

SERIM adotta un piano di comunicazione interno ed esterno per rendere nota, ai lavoratori e alle altre parti interessate, la possibilità di presentare un reclamo nel caso in cui fossero rilevate azioni o comportamenti dell'azienda non conformi alla norma SA 8000; e per fornire un'adeguata e costante informazione sui risultati della gestione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale. Si presenta di seguito il resoconto in merito al rispetto dei requisiti della norma SA8000, delle relative azioni poste in essere e degli obiettivi di miglioramento, identificati nell'ambito del riesame della Direzione da parte di Serim.

## **sistema di gestione**

# comunicazione esterna

Per quanto riguarda la comunicazione esterna, il principale strumento è rappresentato dal sito aziendale ([www.serim.it](http://www.serim.it)), sul quale sono resi disponibili i documenti relativi al Sistema SA8000 e tramite il quale è possibile inviare proposte, commenti e/o critiche.

Per assicurare la presa di coscienza della politica della qualità a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori, la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

- esposizione a tutto il personale di una copia della dichiarazione della Politica Aziendale in merito a Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Sicurezza sul lavoro e Sicurezza Alimentare
- inserimento del documento sul sito web [www.serim.it](http://www.serim.it)
- attuazione di corsi di formazione a cura di consulenti esterni/formazione interne; [STP@serim.it](mailto:STP@serim.it) è a disposizione degli Stakeholders per le segnalazioni relative alla SA8000

ORGANIZZAZIONE  
SERIM Via Del Lavoro 8  
20061 Carugate MI  
Email: [info@serim.it](mailto:info@serim.it)  
[spt@serim.it](mailto:spt@serim.it)

SAI  
15 West 44th Street | New York, NY  
10036  
Tel: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515 |  
[info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

EUROPEAN INSPECTION AND  
CERTIFICATION COMPANY S.A.  
89, Chlois & Likovriseos Str.  
144 52 Metamorfosi  
Athens  
Greece  
Tel. +30.210.6252495 | +30.210.6253927  
Fax +30.210.6203018  
e-mail [eurocert@otenet.gr](mailto:eurocert@otenet.gr)  
[www.eurocert.gr](http://www.eurocert.gr)

SOCIAL ACCOUNTABILITY  
ACCREDITATION SERVICES  
15 West 44th Street, 6th Floor  
New York, NY 10036  
tel: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515  
[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

# riesame della direzione



---

Almeno una volta l'anno, il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto ad un riesame da parte della Direzione finalizzato a verificare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, ecc...

Gli indicatori utilizzati nel riesame del sistema di gestione per la Responsabilità Sociale, costituiscono la struttura portante del presente documento, che la Direzione ha scelto come forma per la comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti l'andamento dell'attività aziendale rispetto ai requisiti della norma.

Di seguito riportiamo gli obiettivi di miglioramento, gli interventi da attuare per il raggiungimento degli obiettivi, gli indicatori, il target, le responsabilità e le scadenze che Serim si è data.

# obiettivi piano di miglioramento

Almeno una volta l'anno, il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto ad un riesame da parte della Direzione finalizzato a verificare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, ecc...

Gli indicatori utilizzati nel riesame del sistema di gestione per la Responsabilità Sociale, costituiscono la struttura portante del presente documento, che la Direzione ha scelto come forma per la comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti l'andamento dell'attività aziendale rispetto ai requisiti della norma.

Di seguito riportiamo gli obiettivi di miglioramento, gli interventi da attuare per il raggiungimento degli obiettivi, gli indicatori, il target, le responsabilità e le scadenze che Serim si è data.

	interventi da attuare	tipologia indicatore	RESP	target	scadenza	stato (avanzamento)
WELFARE AZIENDALE	Realizzazione di un questionario sul welfare aziendale	Numero di risposte ricevute	SPT	>60%	31/12/2021	in corso
MONITORAGGIO CONTINUO DEL CLIMA AZIENDALE (in termini di soddisfazione e motivazione)	Erogazione del questionario di International Marketing	Tasso di soddisfazione del personale	SPT	>60%	31/12/2021	da attivare
AUMENTARE LA SICUREZZA SUL LAVORO	Numero infortuni tendente a zero	Numero infortuni sul lavoro	DL/RSPP	<10	31/12/2021	in corso
MONITORARE IL RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA DEL LAVORO	Monitorare numero ore straordinario (max2h/gg e max 10h/sett)	Numero medio ore di straordinari/dipendenti	SPT	<2/gg	31/12/2021	in corso
AUMENTARE LE ORE DI FORMAZIONE NEI SETTORI CARENTI	Formazione sulla Resp. Soc. d'impresa /norma SA 8000 Introduzione di una sezione dedicata alla formazione in tema si SA 8000 sul portale del lavoratore	Numero ore di formazione/dipendenti	SPT	>1	31/12/2021	in corso
MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA I SETTORI E TRA TUTTE LE PARTI INTERESSATE	Pubblicare il bilancio sociale SA8000 sul sito internet	Numero Visualizzazioni	SPT	numero dipendenti	31/12/2021	in corso
INTEGRAZIONE LAVORATIVA	Aggiornamento numero lavoratori categoria protetta	tasso di copertura dei lavoratori disabili (numero lavoratori disabili/disabili necessari)	SPT	100%	31/12/2021	in corso
LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	Aggiornamento numero lavoratori	% media annua sul totale dei lavoratori	HR	anno precedente		in corso

---

ragione sociale SERIM Srl

Sede Amministrativa ed Operativa: via del Lavoro 8, 20061, Carugate (MI)

legale rappresentante Bruno Mazzoleni

telefono 02-9250391

fax 02-925039419

partita I.V.A 00801920166

odv@serim.it

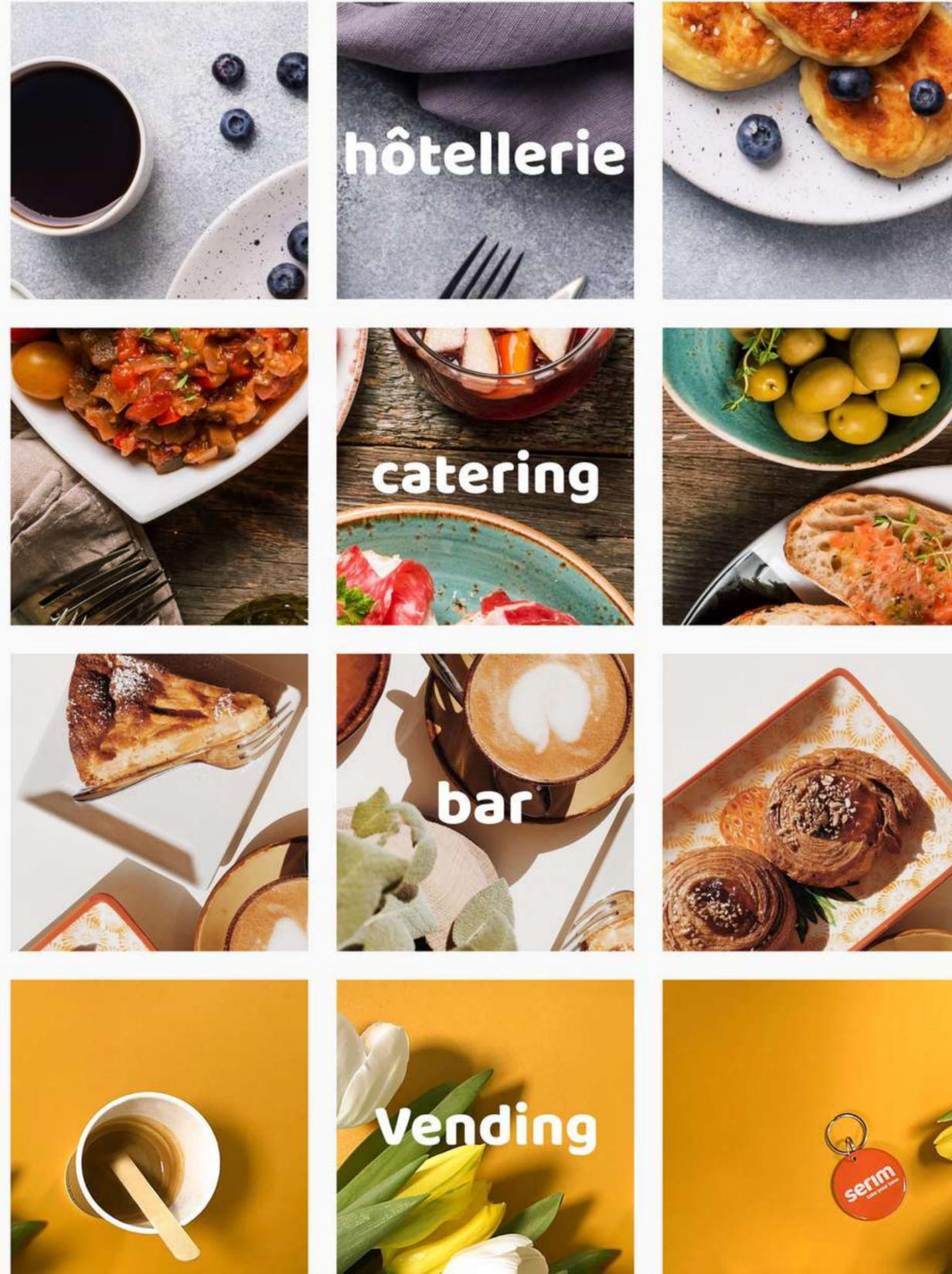
iscritta a REA di Bergamo n.1733496

codice attività 52632 commercio generi alimentari a mezzo distributori automatici



**OUR CONTACT DETAILS**

# FOLLOW OUR STORY



@serim\_takeyourtime

#takeyourtime