

# Bilancio Sociale

A n n o 2 0 1 8

**serim**  
**take your time**

<b>INTRODUZIONE - LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>IDENTITA' AZIENDALE</b>	<b>5</b>
Dati identificativi dell'azienda	
Organigramma aziendale	
Assetto istituzionale	
L'attività svolta	
Dimensione	6
Evoluzione, numeri ed espansione sul mercato di Serim	
Assetto organizzativo	
<b>IL MERCATO DI RIFERIMENTO DELLA DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI ALIMENTI</b>	<b>8</b>
<b>I NUMERI DEL VENDING ITALIA</b>	
Mission/Vision	9
Principali finalità dell'azienda, in campo economico e sociale	
Valori di riferimento	
Orientamenti/principi etici	
Codice deontologico	10
Il programma di Compliance Antitrust	11
Codice Etico	
<b>LE CERTIFICAZIONI AZIENDALI</b>	
Politiche della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale di Serim	12
Energia e Impatto ambientale	
Obiettivi e Strategie aziendali	13
<b>GLI STAKEHOLDER</b>	<b>14</b>
Soci/Finanziatori	
Clienti/utenti (rapporti con i clienti a mezzo CS)	15
Risorse Umane (contratti, formazione, eta', etc.)	
Collaboratori Esterni	
Fornitori	16
Istituzioni/Pubblica Amministrazione	
Associazioni di categoria ed Enti Liberali	
<b>LA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA</b>	<b>17</b>
Attuazione del Sistema di Responsabilità Sociale	
Le risorse	
La formazione	18
Progetti raggiunti	19
WHP - Workplace Health Promotion	
Ecogreen (Direttiva UE Plastica)	20
Donazione prodotti alimentari	
<b>SA8000 - BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>21</b>
Lavoro infantile	
Lavoro obbligato	22
Salute e sicurezza	23
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	25
Discriminazione	
Procedure disciplinari	26
Orario di lavoro	
Retribuzione	28
Sistema di gestione.	29

## INTRODUZIONE - LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

Il bilancio sociale redatto è un'importante riflessione sull'identità di Serim, sulla mission, sugli obiettivi, sulla relazione con la clientela, sulle modalità dell'erogazione del servizio, sulle azioni svolte e sugli investimenti, sui risultati ottenuti e sugli obiettivi futuri.

Alla base della stesura del Bilancio Sociale è posto il principio della massima trasparenza, che si attua attraverso una comunicazione ed una rendicontazione contabile e non, rivolta a tutti i "portatori di interesse" (stakeholder): il personale, i clienti/utenti, i soci/finanziatori, la pubblica amministrazione, l'intera collettività.

La storia della gestione Serim di Carugate (Milano) è analoga a quelle di altre piccole-medie imprese italiane, che sono il vanto della nostra economia essendo diventate un modello industriale vincente plasmato da valori saldi e concreti: crescita graduale e costante e gusto per la sfida che passa attraverso innovazione, qualità, prezzo e attenzione alle risorse umane.

Siamo nel 1979, quando una società di mense del milanese, unì le sue forze con Zanussi per tentare di espandere il suo 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, col nome di Serim.

Ad un certo punto, su pressione dei gestori milanesi, Zanussi decise di tornare ad essere solo fabbricante e la società, di cui ero socio, rimase in mezzo al guado. Molti azionisti Serim uscirono dalla proprietà e mi ritrovai da solo. Avevo 27 anni, tanta energia ed intraprendenza, oltre ad un certa esperienza tecnica e una formazione commerciale da ex agente Zanussi. Decisi, perciò, di intraprendere l'impresa in compagnia di un paio di operai e ai debiti contratti per iniziare l'attività.

Ad ogni salto di qualità compiuti dall'azienda mi lega il nome di un collaboratore, scelto nel modo giusto e al momento giusto. A metà anni '80 è entrato in Serim mio fratello Ivo, che mi ha permesso, per la prima volta, di delegare parte delle mie mansioni per focalizzarmi sull'organizzazione aziendale.

Create le fondamenta, un altro step importante è stato l'introduzione, nel 1989, di un responsabile tecnico, Giovanni Ferrari, che mi ha consentito di sganciarmi dall'attività quotidiana di gestore, in modo da essere sempre meno "factotum" e sempre più amministratore.

Il mio percorso di affrancamento da posizioni puramente operative si è concluso alla fine degli anni '90 con l'arrivo di un nuovo responsabile commerciale: la signora Roberta Formentini.

E' stata fondamentale per lo sviluppo di Serim la fusione portata a termine nel 2004 con la Lombarda Distributori di Concorezzo, che ha permesso all'azienda di acquisire maggiore capacità contrattuale, liquidità finanziaria e una crescita di fatturato.

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

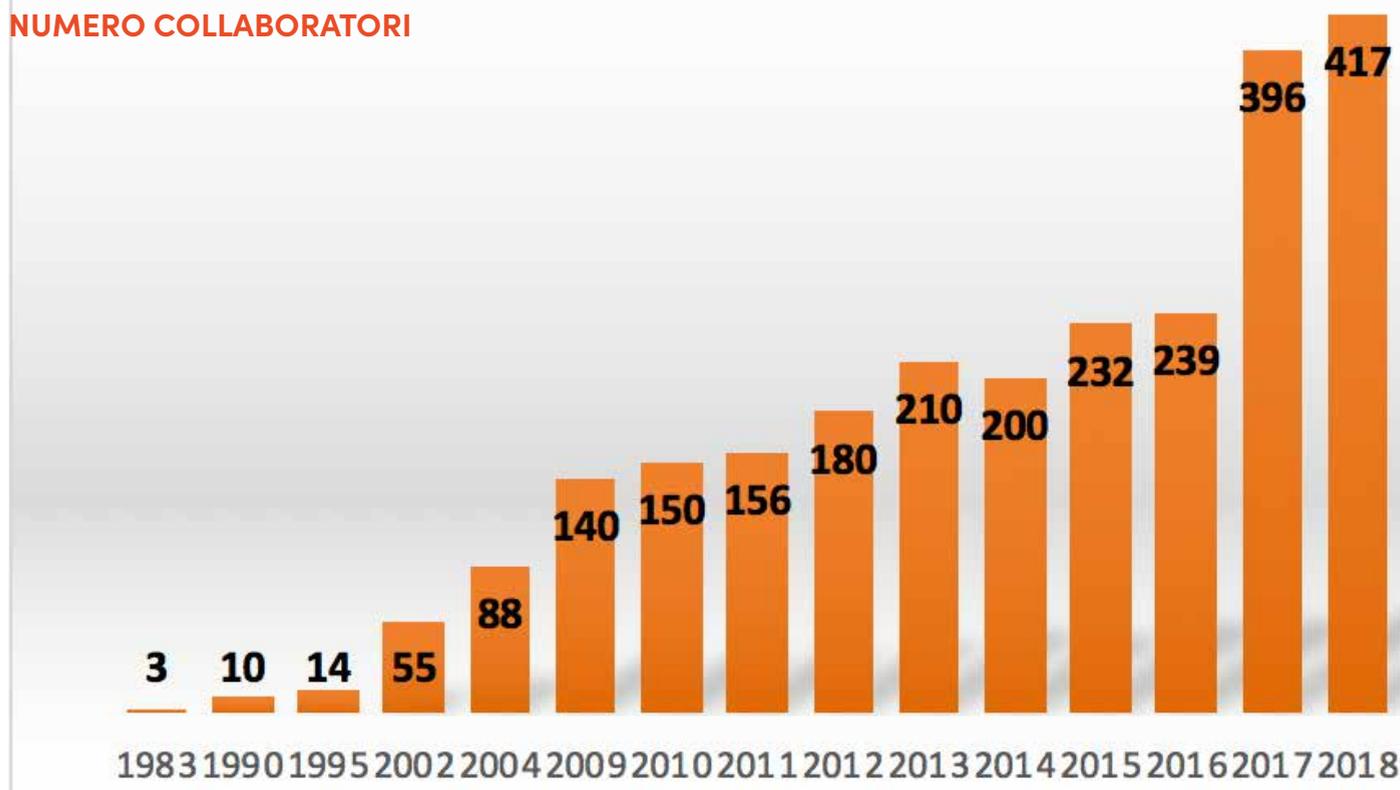
I risultati li vediamo e li apprezziamo: il 2019 sarà un anno speciale per Serim che festeggerà i quarant'anni dalla sua fondazione.

Eravamo partiti da un magazzino

a Monza ed ora operiamo su una superficie maggiore di 5 mila m<sup>2</sup> solo nello stabilimento di Carugate dal 1993.

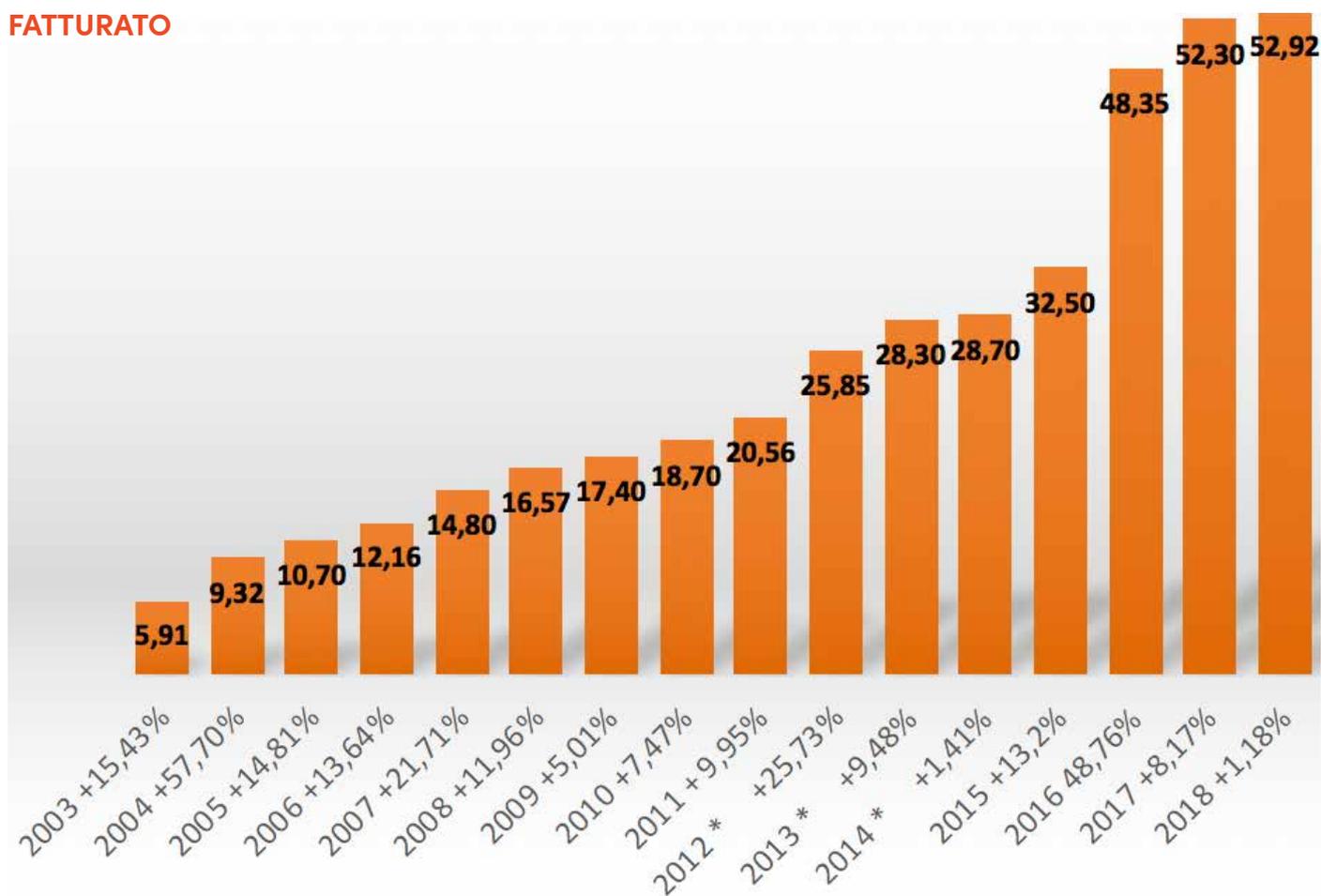
**Eravamo in tre nel 1979 e oggi la struttura di Serim è composta da oltre 400 persone tra dipendenti e collaboratori; abbiamo un parco totale di oltre 5000 clienti solo nell'area Vending.**

## NUMERO COLLABORATORI



Serim è stata in grado, dal 2008, anni di profonda crisi, al 2018 di produrre un fatturato in progressiva crescita, come si evince dal seguente grafico:

## FATTURATO



## IDENTITA' AZIENDALE

### DATI IDENTIFICATIVI DELL'AZIENDA

**Ragione Sociale:** SERIM Srl

**Sede Amministrativa ed Operativa:** Via del Lavoro 8 - 20061 CARUGATE (MI)

**Sede legale:** Via T. Tasso, 5 - 24030 PALADINA (BG)

**Telefono:** 02 - 9250391      **Fax:** 02 - 925039419

**Partita I.V.A.:** 00801920166

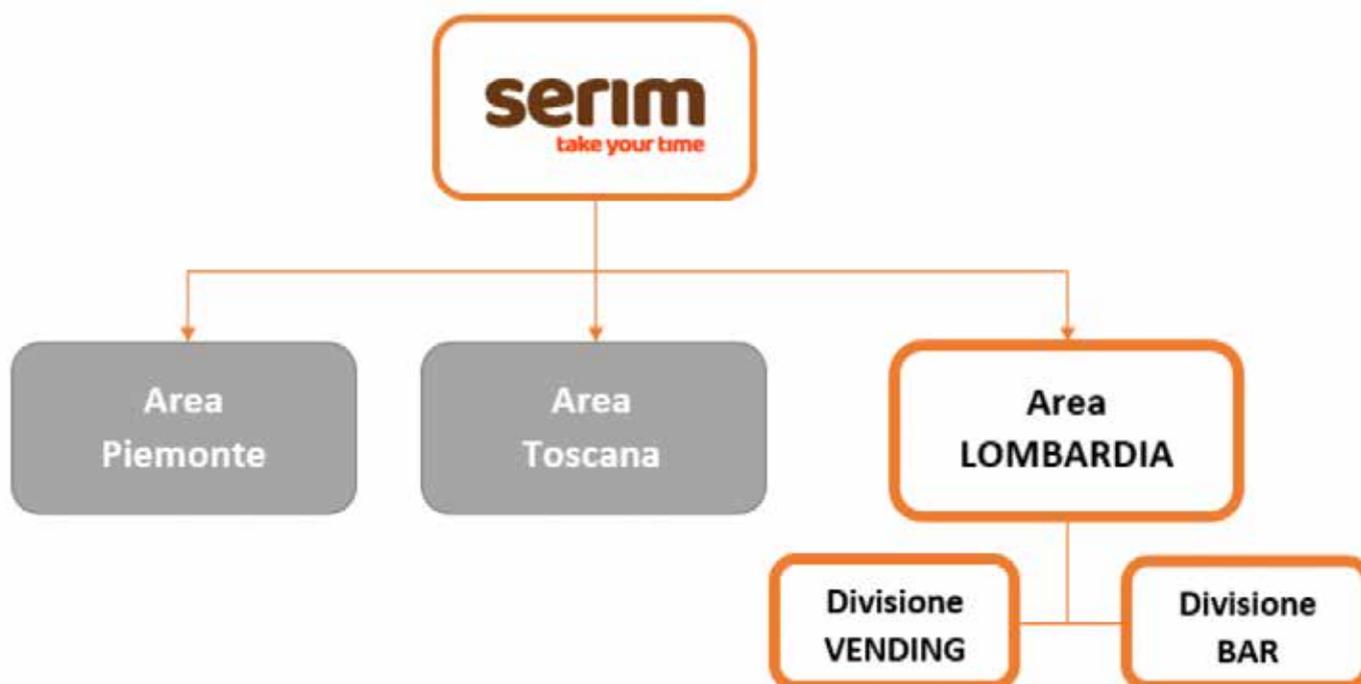
Iscritta al **REA** di Bergamo n. 173496

**Legale Rappresentante:** Bruno Mazzoleni

**Data inizio attività:** 01.01.1979

**Codice Attività:** 52632 Commercio generi alimentari a mezzo distributori automatici

### ORGANIGRAMMA AZIENDALE



### ASSETTO ISTITUZIONALE

#### L'ATTIVITÀ SVOLTA

Serim è un'azienda di servizi costituita il 15 gennaio 1979 che opera nel settore del Vending.

La sua attività principale riguarda l'installazione, il rifornimento e la manutenzione dei distributori automatici di alimenti.

Il core-business dell'azienda è costituito dalla gestione di distributori automatici di generi alimentari (bevande calde, fredde, gelati e snacks) delle primarie case produttrici e tutti dotati di indicazioni di targa a norma come dall'art. 32 del D.P.R. n. 327/80 del 23.03.80.

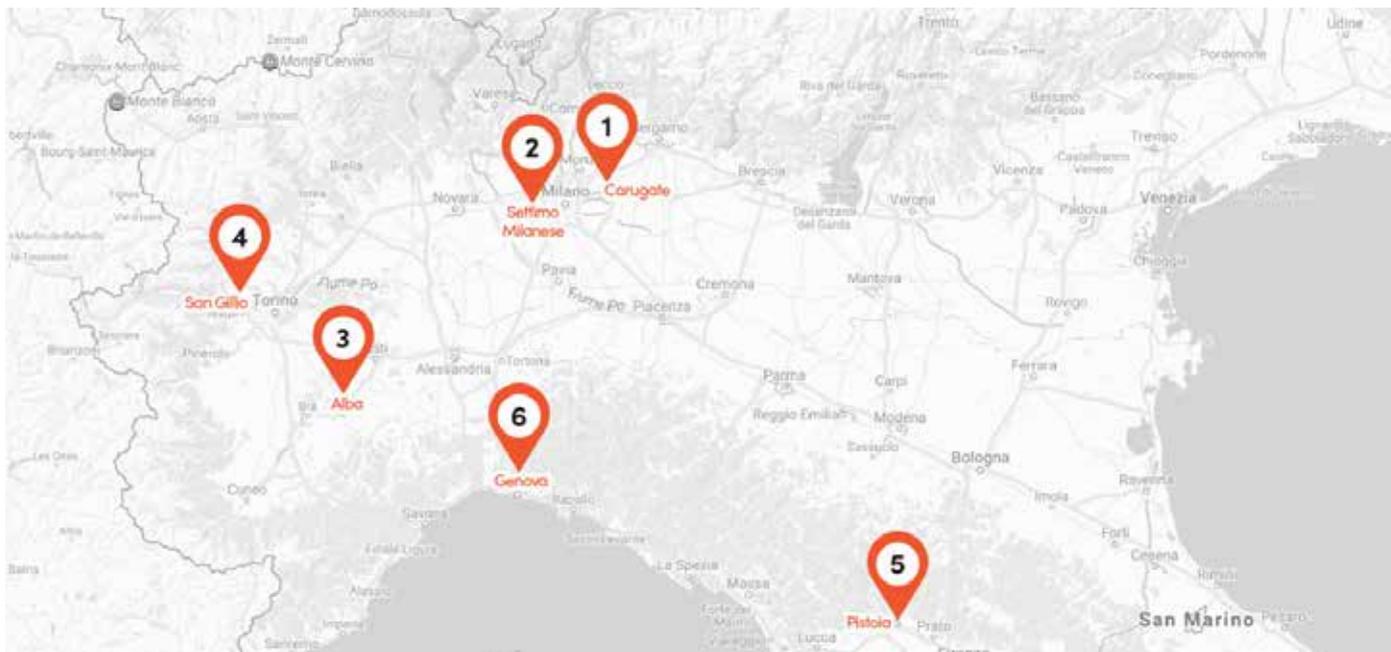
Tale servizio prevede contrattualmente la fornitura in esclusiva di tutti i prodotti di rifornimento a cura di Serim, che provvede contemporaneamente e, a titolo gratuito, all'installazione, alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti locati sul territorio.

L'azienda gestisce in outsourcing il processo di gestione dei rifornimenti dei DA, tramite contrattualizzazione degli accordi, in merito a compiti, modalità di controllo e di rendicontazione del livello di servizio prestato.

Gli operatori in outsourcing sono comunque formati e addestrati costantemente, in tema di Sistema di Gestione Integrato aziendale (ISO 9001, 18001, 22000, SA8000, ISO 14001 e 50001), Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) e HACCP (RE 852/2004 e 178/2002). Le procedure di lavoro sono condivise e rispettate.

## DIMENSIONE

L'azienda svolge la sua attività con base amministrativa e logistica principale negli immobili di proprietà, siti in Lombardia nel territorio comunale di Carugate (MI) e Settimo Milanese (MI), per la gestione di tutta la Lombardia.



- 1 Carugate (MI)
- 2 Settimo Milanese (MI)
- 3 Alba (CN)
- 4 San Gillio (TO)
- 5 Pistoia
- 6 Genova

## EVOLUZIONE, NUMERI ED ESPANSIONE SUL MERCATO DI SERIM

Nel corso dell'attività, iniziata negli anni '70, Serim ha sempre voluto crescere, nelle competenze, nelle offerte, nelle proposte commerciali, nelle strutture. Questo ha permesso di arrivare a essere fra le prime dieci aziende a livello nazionale del settore.

I numeri che raccontano l'azienda non bastano a spiegare chi è e cosa vuole offrire Serim. Dietro i numeri ci sono le persone, la loro forza di volontà, la tenacia che le contraddistingue e un unico progetto comune: servire il Cliente. Questo significa ascoltare, recepire le indicazioni, accompagnarlo alla massima qualità e competenza nel servizio.

L'azienda non vende solo un bene, ma fornisce un servizio che si concretizza nell'erogazione del prodotto. La tecnologia sempre all'avanguardia e la competitività sul mercato della distribuzione automatica sono frutto dell'interazione continua con il Cliente.

E' dall'ascolto del consumatore che nasce la qualità del servizio: frutto del lavoro di squadra che vede ogni persona motivata perché investita di responsabilità. Nel contatto diretto con Serim e con il personale di Serim, seriamente preparato e qualificato, nasce la cura al Cliente che fa sentire ogni azienda come parte di una grande famiglia.

Impegno, volontà, capacità imprenditoriale e ascolto delle esigenze del Cliente sono le qualità che Bruno Mazzoleni, attuale Presidente, ha trasmesso all'azienda fin dagli inizi, facendola crescere, dai due collaboratori iniziali fino alle attuali dimensioni del Gruppo, forte oggi di oltre duecento collaboratori.

Il punto di forza dell'azienda è da sempre il fattore umano.

Flessibilità, spirito di sacrificio e attenta scelta dei collaboratori hanno permesso a Serim di offrire ai Clienti accanto all'altissima qualità dei prodotti e delle apparecchiature anche una capacità intuitiva per offrire la migliore risposta in termini di efficienza, qualità e puntualità.

<b>2009</b>	Serim ha creato un sistema di gestori fiduciari nelle principali città italiane al fine di gestire i contratti dei clienti nazionali. Nello stesso anno è stato inoltre stipulato un contratto con un'azienda di Servizi (Cofely), per la gestione dei distributori automatici di alimenti presso la ASL di Nuoro ed altri presidi ospedalieri della Sardegna (Macomer, Sorgono, Siniscola, etc.).
<b>2011</b>	È stata acquisita una società specializzata nella gestione del servizio Bar e Distribuzione Automatica nelle Scuole Superiori lombarde (Milano e Province limitrofe).
<b>2012</b>	Serim ha effettuato acquisizioni di società a Veza D'Alba CN e Savigliano CN in Piemonte, mentre a fine dicembre 2012 ha effettuato la fusione per incorporazione con Duco Caffè Srl.
<b>2013</b>	è stata acquisito un ramo d'azienda Il Tuo Caffè Srl ed è stato anche attivato il capannone a Mozzo; a dicembre dello stesso anno, Serim ha costituito la Società Adib Vending Srl di Genova. Dal 2013 è iniziata l'installazione di DA nel nuovo Presidio Ospedaliero toscano (Prato, cui ha fatto seguito Pistoia, Massa e Lucca)
<b>2014</b>	è stato acquisito il ramo d'azienda EGB Srl, mentre a Prato è stato aperto il Bar "P40" all'interno dell'Ospedale Nuovo della città toscana.
<b>2015</b>	è stato aperto un nuovo capannone ad Alba CN e nell'anno successivo (2016) è stato aperto il Deposito di Pistoia come riferimento per l'area toscana.
<b>2018</b>	è stata accorpata la sede di Mozzo con l'Officina di Carugate in un'unica sede come miglioramento ambientale, energetico e logistico.

## I NUMERI DI SERIM

<b>2008</b>	<b>2017</b>	<b>▲</b>	<b>2018</b>	<b>▲</b>
N° TOT DA INSTALLATI 6.350	N° TOT DA INSTALLATI 16.352	+257.51%	N° TOT DA INSTALLATI 16.683	+2.02%
N° CONSUMAZIONI 52.000.000	N° CONSUMAZIONI 105.176.000	+202.26	N° CONSUMAZIONI 105.763.000	+0.56%
FATTURATO INDICATIVO 16.600.000 €	FATTURATO INDICATIVO 52.300.000 €	+330.14%	FATTURATO INDICATIVO 52.920.000 €	+1.18%

## I NUMERI DEL VENDING

**2018**  
PORZIONATO  
(OCS,Capsule, Cialde, etc.)

**2018**  
AUTOMATICO

FATTURATO INDICATIVO GESTORI 2.022.326.327 €	+6.4%	FATTURATO INDICATIVO GESTORI 1.921.759.824 €	+3.02%
N° CONSUMAZIONI 7.052.857.576	+7.2%	N° CONSUMAZIONI 5.067.612.560	+0.88%
PARCO OCS	NA	PARCO DA 822.175	+1.42%

Dati concessi gentilmente dall'Associazione di Categoria CONFIDA (Studio di settore Confida 2018 - Analisi mercato Vending Italia)

## IL MERCATO DI RIFERIMENTO DELLA DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI ALIMENTI

### I NUMERI DEL VENDING ITALIA

Dopo anni di crescita continua, il mercato del Vending ha iniziato ad entrare in crisi dalla seconda parte del 2008. Questa fase, tra le tante conseguenze negative, ha bloccato l'enorme sforzo che i gestori compiono quotidianamente per aumentare il prezzo delle consumazioni, fermo da anni, nonostante l'aumento considerevole delle materie prime, a scapito della redditività delle aziende.

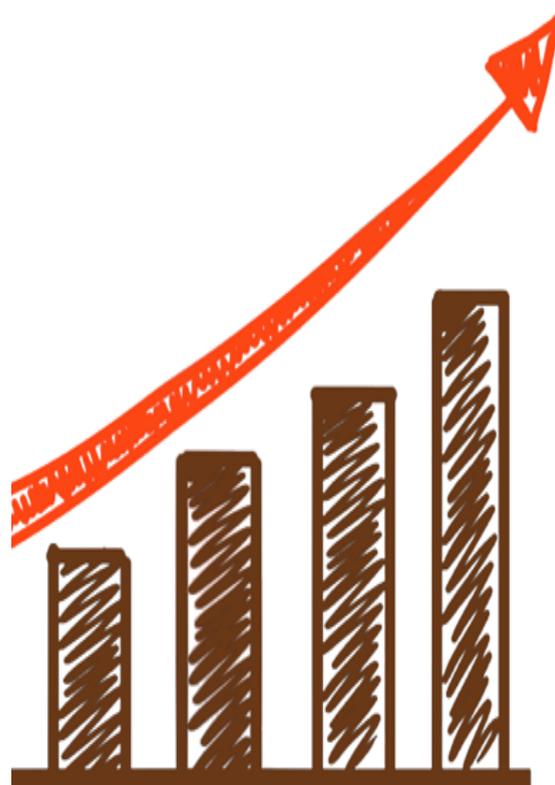
A partire da questo periodo si è assistito ad un alternarsi di alti e bassi fino al 2010, quando il settore ha evidenziato una leggera, lenta, ma evidente crescita (in termini di consumazioni e di fatturato), tale da incoraggiare previsioni ottimistiche per gli anni futuri.

Di seguito si riporta la classifica delle "Top 10" del Vending italiano, ricavata dall'articolo della rivista in abbonamento Vending Magazine, sulle "TOP 100" numero DICEMBRE 2017 (in ordine di fatturato):

	Gruppo / Azienda	Provincia	Fatturato 2017	Andamento
1	IVS ITALIA SPA	Bergamo	266'493'000	+
2	GRUPPO ARGENTA SPA	Reggio Emilia	208'251'000	+
3	GE.S.A. SPA	Milano	65'735'000	-
4	LIOMATIC S.P.A.	Perugia	51'670'108	-
5	GRUPPO ILLIRIA SPA	Udine	48'102'000	+
6	SE.RI.M. Srl	Bergamo	39'600'000	+
7	SUPERMATIC S.P.A.	Firenze	38'618'000	+
8	D.A.EM. S.P.A.	Bologna	27'480'000	+
9	SIGMA S.R.L.	Napoli	25'539'000	+

Come si può notare, le prime due posizioni sono notevolmente staccate dalle altre e rappresentano i due più grandi gruppi italiani. In sesta posizione si è posizionata Serim, che in due anni ha guadagnato due posizioni (dall'ottavo posto) e continua così la sua marcia positiva in termini di aumento di fatturato.

Fatturato	2014	2015	2016	2017	2018
GESTORI (mln €)	2'136	2'308	1.831	1.865	1.922
SERIM (mln €)	29	32,5	48.3	52.8	52.9
Quota mercato	1.34%	1.41%	2.64%	2.83%	2.75%
Consumazioni					
GESTORI (mln €)	5'902	6'331	4.958	5.023	5.068
SERIM (mln €)	71	78	98	105	106
Quota mercato	1.21%	1.23%	1.97%	2.09%	2.09%



## Erogazioni 2018

	Vending	OCS
<b>Carugate+Settimo</b>	82.034.704	3.459.085
<b>Alba+Torino</b>	17.253.486	946.867
<b>Pistoia</b>	5.513.797	19.904
Sardegna	961.476	0

Si riportano le consumazioni in termini di preferenze degli utenti:



## MISSION/VISION

### PRINCIPALI FINALITÀ DELL'AZIENDA IN CAMPO ECONOMICO E SOCIALE

Serim è nata per essere, verso i suoi clienti e per quelli che lo saranno, il punto di riferimento per ogni esigenza di ristorazione mediante distributori di caldo, freddo e snack. Il know-how, l'esperienza acquisita in tanti anni di servizio e l'attuale realtà hanno consentito e consentono di assumere la responsabilità di soddisfare le esigenze dei propri clienti offrendo soluzioni innovative e personalizzate. Attualmente è in grado di proporre nei propri distributori anche prodotti biologici, equo-solidali, gluten free, salutari, Km zero, vegetariani, vegani, etc.

Serim punta su un vantaggioso rapporto qualità/ prezzo e su un servizio che vuole essere garantito secondo i massimi standard di mercato.

E' con giusto senso d'orgoglio che si può affermare che Serim si distingue e si è distinta nel tempo, oltre che per l'elevata qualità del caffè offerto, soprattutto per il servizio prestato alla clientela.

Slogan: *Siamo ogni giorno con Voi, gente che lavora tra gente che lavora, che pensa, che produce, che inventa, che realizza, che immagina, che fabbrica, che discute.*

### VALORI DI RIFERIMENTO

#### ORIENTAMENTI/PRINCIPI ETICI

Serim, in qualità di fornitore di servizi di ristorazione a mezzo distributori automatici, intende perseguire le sue finalità, osservando i doveri deontologici degli operatori del settore. In particolare il personale e i suoi soci agiscono nel rispetto dei seguenti principi etici:

- Riservatezza in merito all'attività svolta;
- Qualità della prestazione;
- Competenza;
- Efficacia;
- Trasparenza;
- Controllo;
- Lealtà;

## CODICE DEONTOLOGICO

### RISERVATEZZA

Serim non può divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni riguardanti l'attività e gli interessi dei clienti, emerse durante l'espletamento dell'incarico. Queste notizie sono considerate riservate sia all'esterno che all'interno dell'azienda cliente.

### QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE

L'obiettivo principale di Serim è la massima soddisfazione del cliente. Pertanto i propri dipendenti e collaboratori devono possedere i requisiti indispensabili in termini di personalità, competenza, serietà, cultura, preparazione professionale, tali da garantire il raggiungimento dell'obiettivo.

### COMPETENZA

Serim deve avvalersi di personale con elevate ed aggiornate competenze professionali. Per questo motivo favorisce l'aggiornamento dei collaboratori, attraverso adeguati interventi formativi. S'impegna a collaborare con il cliente per trovare i professionisti più adatti a svolgere il lavoro richiesto, oppure rifiuta l'incarico.

### EFFICACIA

Serim s'impegna a portare a compimento i servizi offerti, nei modi e nei tempi contrattualmente concordati.

### TRASPARENZA

Serim s'impegna a dare la più ampia informazione al cliente, relativamente al lavoro richiesto, alle modalità di rifornimento, installazione e manutenzione del servizio offerto ed alle competenze specifiche, in modo da dare allo stesso la possibilità di compiere la scelta migliore.

### CONTROLLO

Serim permette al cliente di visionare e valutare la documentazione riguardante le procedure applicate, le attività svolte e lo stato d'avanzamento del lavoro, mediante la registrazione, su apposita modulistica.

### LEALTÀ

Serim impone ai propri collaboratori un comportamento leale nei riguardi dei propri clienti. In caso di sostituzione del personale impiegato presso la clientela, Serim s'impegna a fornire ogni indicazione utile a garantire una costruttiva collaborazione nel migliore interesse del cliente.

### SOSTENIBILITÀ ECOLOGICA ED AMBIENTALE

Serim s'impegna a ridurre il consumo delle risorse naturali, dell'inquinamento e dei fattori di pressione sull'atmosfera, sulle acque e sul suolo.



## IL PROGRAMMA DI COMPLIANCE ANTITRUST

Nel 2017 Serim ha 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.

In particolare, il suddetto Programma è stato concretamente attuato, a seguito di check-up dei principali rischi aziendali, (i) attraverso la predisposizione di un Manuale di Compliance ed il suo periodico aggiornamento; (ii) la nomina di un Organismo di Vigilanza ed, in particolare, di un Responsabile esterno e di un Rappresentante interno, dotati di poteri di iniziativa e di spesa; (iii) l'organizzazione di sessioni formative; (iv) l'adozione di uno specifico software per il controllo da remoto, da parte dell'Organismo di Vigilanza, delle email scambiate all'interno e verso l'esterno aventi contenuti sensibili in materia antitrust; (v) un report periodico da parte del Responsabile della Compliance Antitrust all'Azienda; (vi) l'implementazione del sistema sanzionatorio; (vii) l'organizzazione di simulazioni di ispezioni aziendali.

## CODICE ETICO

Il D.Lgs. 231/2001 ha emanato un'apposita disciplina in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche che regola la responsabilità amministrativa delle società per alcuni reati commessi dai dipendenti, amministratori o dirigenti a vantaggio o nell'interesse della società stessa, tra i quali: reati contro la Pubblica Amministrazione, reati societari, reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati di ricettazione, riciclaggio e antiriciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, reati informatici e di trattamento illecito dei dati, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria, delitti in materia ambientale, reati di corruzione fra privati, etc.

La presenza di Serim sui mercati nazionali, l'operatività nei diversi contesti e la molteplicità dei propri interlocutori rende di primaria importanza la gestione dei rapporti tra Serim e gli stakeholder, che abbiano a qualsiasi titolo contatti con la società e/o abbiano comunque un interesse nelle attività che l'azienda pone in essere.

Nel 2015 Serim ha ritenuto opportuno adottare un **Codice Etico** – ai sensi del Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001.

La conoscenza e l'osservanza del Codice Etico sono dunque condizioni primarie per la trasparenza e la reputazione della società, per tale motivo a novembre 2015 è stato presentato e consegnata una copia a tutto il personale (inviato via mail o in forma cartacea) e pubblicato sul Sito [www.serim.it](http://www.serim.it).

## LE CERTIFICAZIONI AZIENDALI

**EN ISO 9001:2015** – Sistema di Gestione per la Qualità

**EN ISO 14001:2015** – Sistema di Gestione Ambientale

**ISO 22000:2005** – Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare

**BS OHSAS 18001:2007** – Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro

**ISO 50001:2011** – Sistemi di gestione di energia

**FGAS**

**TQS Vending** – Top Quality Standard

**SA8000: 2014**

## QUALITÀ E TQS 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. E' accertata a campione la rispondenza agli stessi, tramite audit, da parte degli ispettori della società titolare del contratto di servizio.

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

SERIM opera nel rispetto dei principi etici e della Responsabilità Sociale nei confronti dei dipendenti e della collettività.

In particolare SERIM:

- rifiuta l'utilizzo del lavoro minorile in qualsiasi forma e si impegna ad attivarsi, anche attraverso un sostegno finanziario, per il recupero dei bambini trovati a lavorare,
- rifiuta ogni forma di lavoro obbligato, perseguendo la piena soddisfazione e la crescita del proprio personale,
- garantisce ambienti di lavoro sicuri e salubri provvedendo all'individuazione e alla rimozione di rischi e pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori; fornisce regolare formazione in materia di salute e sicurezza a tutto il personale aziendale,
- garantisce la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva,
- rifiuta qualsiasi forma di discriminazione nel rapporto di lavoro, assicurando pari opportunità a tutto il personale aziendale
- assicura di attenersi al Contratto Collettivo di riferimento nell'applicazione di eventuali procedure disciplinari, rifiutando ogni forma di punizione sia fisica che morale;
- rispetta le leggi e gli standard applicabili in materia di orario di lavoro, festività pubbliche e lavoro straordinario, che è sempre svolto volontariamente
- adotta una politica retributiva equa, proporzionata alla quantità e alla qualità del lavoro svolto

Il Manuale Integrato interpreta e traduce operativamente la Politica Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Sicurezza sul Lavoro e Alimentare di SERIM Srl.

## ENERGIA E IMPATTO AMBIENTALE

La Direzione Serim ritiene di dover promuovere una cultura sensibile verso le problematiche ambientali. In ottemperanza anche alle normative vigenti Serim persegue politiche in materia di gestione differenziata dei rifiuti, mantenimento della pulizia interna all'azienda, controllo dei consumi energetici e dei vari impatti ambientali derivanti dalle proprie attività. In particolare Serim si impegna a:

- garantire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e la prevenzione dell'inquinamento;
- assicurare il rispetto delle prescrizioni legali applicabili (comunitarie, nazionali e locali) e alle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive in materia di aspetti ambientali;
- operare in modo da monitorare e ridurre gli impatti ambientali correlati alle attività di Serim con particolare riguardo ai rifiuti gestiti;
- ricercare le soluzioni più efficaci per il risparmio energetico e delle risorse ambientali
- riesaminare periodicamente gli obiettivi ambientali, al fine di garantire l'efficacia nel tempo della politica ambientale;
- identificare misure appropriate a ridurre i consumi energetici, anche attraverso la progettazione e l'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti
- migliorare le prestazioni energetiche, mediante l'identificazione, la valutazione, la classificazione, la gerarchizzazione ed il monitoraggio dei consumi associati ai servizi erogati, la definizione di obiettivi e lo sviluppo di programmi ispirati ai seguenti principi: miglioramento della gestione delle attività energeticamente più significative; miglioramento delle performance energetiche dei servizi; miglioramento continuo della gestione delle risorse umane e finanziarie, strategica per l'efficacia ed efficienza di tutti i processi aziendali

A tal fine **SERIM** ha adottato e implementato un Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico conforme alla norma ISO 14001:2015 e alla ISO 50001:2011 e, per dare la massima diffusione alla Politica Energetica al suo interno, il suddetto documento è a disposizione degli operatori attraverso i supporti informatici e sul sito internet aziendali, in modo che tutti siano consapevoli dei propri obblighi in materia energetica; La presente politica della Qualità si concretizza in una serie di obiettivi operativi, misurabili e di cui la Direzione verifica il raggiungimento a frequenza definita.

**Tabella n.03 – Costi Ambiente, Energia e FGAS**

Investimenti Ambiente (€)	2015	2016	2017	2018
Attività legate alla ISO 14001 (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, Valutazioni varie, etc.), FGAS e ISO50001	750	112	8300	<b>6.350</b>
Smaltimento rifiuti/Iscrizione Sistri/Tassa annuale – TARI, TARES, etc.	26.452	20'468	41237	<b>48.322</b>
Attività legata ai rifiuti (Consulenze, Analisi tipologia rifiuti, MUD, etc.)		1'251	710	<b>1.353</b>
Tot.	27.202	21.831	50.24	<b>56.025</b>

Dal **2014** inoltre Serim ha ottenuto la **CERTIFICAZIONE F-GAS** – certificazione per servizi di installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra, in base alle disposizioni del **regolamento (CE) n.303/2008** e s.m.i. Sono stati formati due frigoristi (iscritti così come l'azienda) al Registro nazionale del Ministero dell'Ambiente.

### - Obiettivi e Strategie aziendali

Si riportano di seguito alcune strategie programmate e attuate da Serim nel 2018:

- Certificazione Serim secondo la norma 50001 (Energia), adeguamento SA8000 alla nuova norma 2014 (Responsabilità sociale) ed inserimento nel SGI.
- Esportazione del SGI e certificazione delle aziende controllate secondo la norma ISO 9001-14001-50001-22000, OHSAS 18001 e SA8000;
- Apertura nuovi punti ristoro dell'Area Bar
- Apertura Sede di Via Garibaldi Carugate con trasferimento di Mozzo e dell'Officina di Carugate
- Revisione della struttura operativa per la gestione delle concessioni in Toscana.

Le strategie programmate a breve (<6 mesi), medio (6-12 mesi) e lungo periodo (>12 mesi) sono le seguenti:

#### 1) Strategie di breve termine

Sviluppo dell'azienda attraverso acquisizioni e crescita interna;

Potenziamento settore Bar

Implementazione Portale Gestione Personale con possibilità' di inserimento qualificazione e formazione del personale;

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

Consolidamento e sviluppo del Polo Serim in Piemonte e in Toscana;

#### 2) Strategie a medio termine:

Gestione dell'Area Bar tramite Sistema GAM.

Crescita aziendale in termini di fatturato e clientela;

Conclusione formazione in tema di SA8000

Trasferimento Area Tecnica esterna e Laboratorio Tecnico nella sede di Via Garibaldi Carugate

Sviluppo di progetti collegati alla Direttiva "Plastica"

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

#### 3) Strategie a lungo termine:

Consolidamento della politica aziendale rivolta ad una continua crescita organica;

Consolidamento della struttura aziendale e di gruppo;

Migrazione alla ISO 22000:2018

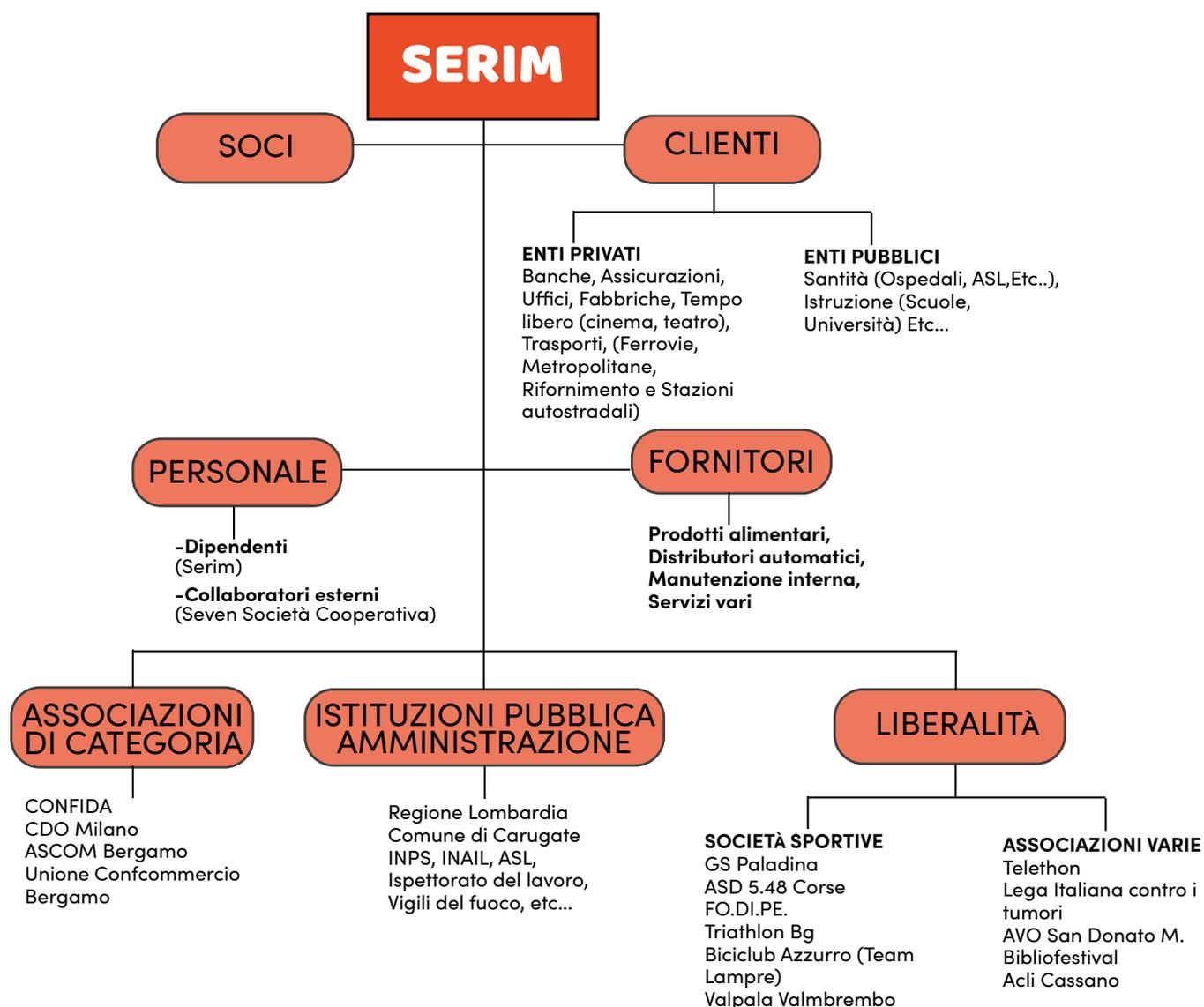
Migrazione alla norma ISO 45001:2018

Adeguamento FGAS al Regolamento (UE) n.517/2014

Studio e sperimentazione di nuove opportunità di mercato.

## GLI STAKEHOLDER

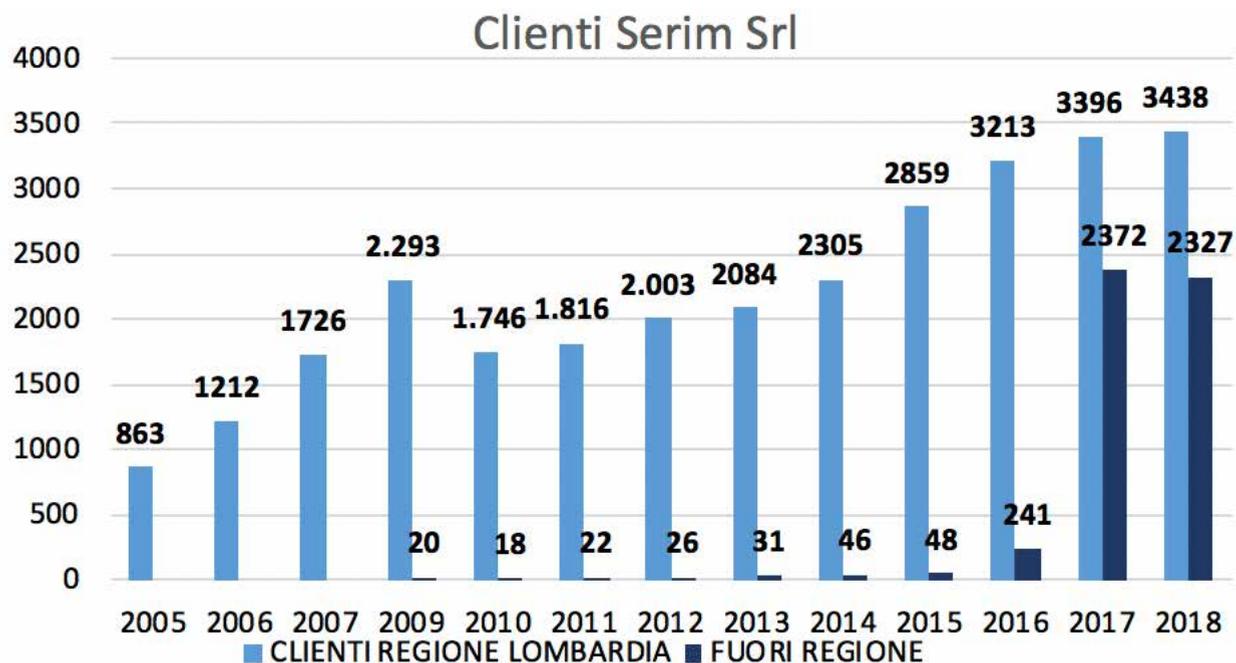
Nel grafico seguente sono riportati i principali Stakeholder individuati dall'azienda:



Il capitale di €3.000.000 risulta così suddiviso:

1	<b>Mazzoleni Bruno</b>	61.70%	1.851.002,00€
2	<b>Colombo Mario Salvatore</b>	10.92%	327.706,00€
3	<b>Marconcini Giorgio Mario</b>	7,10%	213.000,00€
4	<b>Mazzoleni Ivo</b>	6,45%	193.588,00€
5	<b>Colombo Patricija</b>	5,50%	165.000,00€
6	<b>Marconcini Ivan</b>	4,16%	124.852,00€
7	<b>Marconcini Valeria</b>	4,16%	124.852,00€

## CLIENTI/UTENTI



## RISORSE UMANE

Il personale aziendale, che presta l'attività lavorativa in Serim, è suddiviso per inquadramento contrattuale come riportato nella seguente tabella:

Mansione	2015	2016	2017	2018	
				BAR	VENDING
Dirigenti	0	1	2		2
Quadri	2	2	1		7
Impiegati	49	53	68	2	63
Operai	42	42	191	122	87
Apprendisti	2	2	2		1
Categoria protetta	6	7	9	5	8
Contratto a progetto	0	1			
Bar	12	12	<b>Tot.</b>	<b>129</b>	<b>168</b>

La responsabilità sociale nei loro confronti si concretizza nel rispetto delle regole e della persona, nel coinvolgimento, nell'informazione, nella formazione e nella volontà di crescita continua delle competenze e della professionalità di ciascuno.

## COLLABORATORI ESTERNI

Oltre ai dipendenti, Serim ha contratti di appalto per il servizio di rifornimento e gestione del magazzino in outsourcing. Nel contratto sono stabiliti compiti e modalità di prestazione del livello di servizio; sono inoltre definite tra le due parti le procedure di controllo e di rendicontazione del servizio prestato. I controlli sono svolti da personale Serim e registrati su sistema informatico Vega; sulla base dell'esito di tali accertamenti, è valutata l'attività degli operatori.

Serim si occupa direttamente della formazione e dell'addestramento degli operatori in outsourcing per ciò che riguarda SGI, HACCP, etc. Sono consegnate e condivise la Politica della Qualità, Ambiente e della Responsabilità Sociale e le procedure di riferimento del SGI.

I collaboratori in outsourcing sono già stati coinvolti in tutte le attività di informazione sulle scelte di Serim nel campo della Responsabilità Sociale e sulle attività formative sulle Norme del SGI.

## FORNITORI

A partire dal 2006, l'Azienda ha attivato la procedura di qualifica dei fornitori e l'ha integrata sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della norma SA8000

### Suddivisione fornitori in funzione del settore

	2014	2015	2017	2018	
				BAR	VENDING
Prodotti alimentari	83	87	64	77	361
Distributori automatici	8	7	4		24
Servizi	20	22	16		108
Ricambistica e Prodotti Igiene/ Pulizia	8	12	13	9	60
Accessori per Distributori automatici	12	9	3		75
Totale	131	137	100	86	628

L'azienda ha richiesto e continua a chiedere ai propri 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.

Il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti, in relazione alla Politica della Responsabilità Sociale ed ai requisiti della norma SA8000, è assicurato da audit interni, effettuati da personale qualificato, secondo le modalità definite nell'apposita Procedura del Sistema di Gestione (SGI).

## ISTITUZIONI/ PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Serim interagisce con le varie istituzioni in maniera trasparente, favorendo il dialogo e la collaborazione continua.

Le principali autorità con cui l'azienda ha rapporti e si confronta sono:

- Regione Lombardia, Comuni Lombardi (Carugate e Settimo Milanese), Liguri (Genova), Piemontesi (Alba e San Gillio), Toscani (Prato, Lucca, Massa e Pistoia) e rispettivi SUAP.
- INPS, INAIL ed Ispettorato del lavoro,
- ATS (ex ASL) di Milano e di Bergamo,
- Vigili del fuoco.

## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA ED ENTI LIBERALI

Serim è iscritta da anni a varie associazioni di rappresentanza e coordinamento delle organizzazioni di categoria più diffuse sul territorio, quali Unione Industriali Bergamo, Confcommercio Milano, Compagnia delle Opere Milano, Ascom Saronno. Queste associazioni ci garantiscono esperienza, efficienza e flessibilità.

Serim conscia del proprio ruolo "sociale" ha destinato una quota significativa delle proprie risorse allo sviluppo di iniziative a carattere sociale sostenendo varie associazioni sia benefiche che sportive del territorio.

## LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

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 ISO 14001 (Sistemi di Gestione Ambientale).

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 nelle organizzazioni e lungo tutta la loro catena di fornitura.

I requisiti di questa norma sono applicabili per qualunque tipo di organizzazione, in relazione alla collocazione geografica, al settore industriale e alle dimensioni.

Serim ha promosso, all'interno della propria azienda, il rispetto dei diritti dei lavoratori, alla luce dei principi affermati nelle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) sull'abolizione del lavoro minorile, sui principi di libertà sindacale, di organizzazione dei lavoratori, di contrattazione collettiva, di sviluppo delle pari opportunità.

## ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Serim gestisce la propria Azienda rispettando gli interessi dei soci, dei dipendenti, dei clienti e del territorio in cui svolge la propria attività.

Per il raggiungimento di questi propositi, Serim, con il coinvolgimento del Personale e dei Soci ed in un'ottica di miglioramento continuo, ha stabilito:

- l'adeguamento ai requisiti dello Standard SA8000, a partire da un documento di autovalutazione della conformità dell'azienda alla norma
- la predisposizione di un piano di miglioramento
- la predisposizione di un piano di controllo, coinvolgimento e controllo dei fornitori
- la definizione delle modalità attraverso cui monitorare l'efficacia del sistema e valutarne l'adeguatezza
- l'adozione di una politica trasparente nei confronti di tutti gli stakeholders
- la comunicazione ai lavoratori della possibilità di presentare reclamo, nel caso in cui venissero rilevate non conformità rispetto agli standard SA8000

## LE RISORSE

**Il Social Performance Team (SPT)** è un gruppo, richiesto dalla norma, formato da lavoratori e funzioni manageriali, costituito a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi della SA8000.

I compiti del SPT (da norma) 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 l'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: a. Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (RLSA8000); b. Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS Vending e Bar); c. Social Performance Team (spt@serim.it); d. Settore Sistema di Gestione Integrato (RAQ); e. Utilizzando le apposite cassettoni dei suggerimenti; f. Con modalità informatica (anonima) attraverso il Sito WEB: [https://www.serim.it/resources/politica-sociale/Estratto da-PRC-P1-01\\_GestioneRisposta-rilievi-reclami\\_SA8000](https://www.serim.it/resources/politica-sociale/Estratto-da-PRC-P1-01_GestioneRisposta-rilievi-reclami_SA8000).

## LA FORMAZIONE

La formazione e l'informazione sono elementi principali per la crescita professionale e mentale delle persone. 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 dei diversi settori aziendali.

Periodicamente sono invitati in azienda dipendenti di aziende costruttrici di DA per la formazione sull'utilizzo delle nuove apparecchiature acquistate.

Nell'arco di vari anni si è proceduto all'aggiornamento del personale operativo (dipendenti e collaboratori esterni) sui temi: - D.Lgs. 81/08; - HACCP e RE 852/04 e RE 178/02, D.Lgs. 193/07; - Normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Il resoconto della formazione dei dipendenti (nuovi corsi e aggiornamenti) è registrata di seguito:

**Tabella n.04 - Attività di formazione**

	2015	2016	2017	2018
N° ore	539	1'731	1023	2815
Ora/ dipendente	4.8	14.54	3.7	9.48

**Tabella n.05 – Tipologia di formazione (ore)**

Argomenti	2015	2016	2017	2018	
				Vending	Bar
HACCP (RE 852/04) + aggiornamenti	40	94	21	146	223
Sicurezza (D.Lgs. 81/08) + aggiornamenti	15	388	40	363	97
Norme Volontarie (9001, 18001, 14001, SA8000, 22000, 50001, etc.)				92	34
ISO 14001:2004 + aggiornamenti	7,5		32		
SA 8000:2008 + aggiornamenti	6		32,5		
ISO 9001 - PRC e IL	7,5	9	24		
Aggiornamenti vari (Settore tecnico)	246	133	32,5	559	
Aggiornamenti vari (Commerciale)		7	147,5	34	
Aggiornamenti vari (Amm.-Personale-Acq)			69,5	63	
Aggiornamenti vari (Apprendisti)					
Aggiornamenti vari (CONFIDA)					
Nuovi assunti (Mag-Stat-Off)	9	992	292	280	
Aggiornamenti Area Operativa		18		16	
Aggiornamenti VEGA - Sist. Informatico	8	6		156	
Aggiornamento antincendio (D.Lgs. 81/08)		16		16	
Aggiornam. Primo Soccorso (D.Lgs. 81/08)		24		36	
Aggiornamento Corso RLS (D.Lgs. 81/08)		16		24	
Corso Carrellisti (D.Lgs. 81/08)	12	12	16	12	
Corso Preposti (D.Lgs. 81/08)		16		56	32
Corso WHP	78				
Corso 231/2001 (codice etico)	98				
Corso PES-PAV				576	

Serim sta proseguendo con l'attività di 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.

Serim ha **validato** la pianificazione della formazione, tramite apposita comunicazione all'Ente paritetico territoriale (**EBITER Milano**).

Sono periodicamente programmati i corsi di aggiornamento per il personale operativo SERIM (magazzino, officina, tecnici esterni, ARD), che sono in parte finanziati da fondi interprofessionali.

Dal 1978, le imprese che hanno contratti di natura privata versano, tramite l'INPS, per i propri dipendenti a tempo determinato ed indeterminato, un 1,61% del monte retribuzioni come indennità di disoccupazione involontaria, totalmente a carico del datore di lavoro.

**Lo 0,30% è la quota di tale importo dedicata alla formazione.**

## PROGETTI RAGGIUNTI

### WHP - WORKPLACE HEALTH PROMOTION

L'azienda da settembre 2015 ha aderito al programma "Luoghi di lavoro che promuovono la salute", in collaborazione con ASL Milano 2, coinvolgendo i propri dipendenti ed entrando così a far parte della Rete WHP Lombarda. Il personale Serim ha infatti partecipato alla formazione WHP, effettuata da un dirigente ATS in merito a buone pratiche sui corretti stili di vita e alla sana alimentazione.

Il programma WHP è un programma partecipativo, che prevede un accreditamento come "Luogo di lavoro che Promuove Salute" per le imprese che si impegnano a mettere in atto uno specifico programma di buone pratiche (azioni efficaci validate da tecnici esperti) nel campo della promozione della salute e dello sviluppo sostenibile.

Il programma include 6 aree tematiche:



Il concetto di Promozione della Salute nei contesti occupazionali (Workplace Health Promotion o WHP) presuppone che un'azienda non solo attui tutte le misure per prevenire infortuni e malattie professionali, ma che si impegni anche ad offrire ai propri lavoratori opportunità per migliorare la propria salute, riducendo i fattori di rischio generali e in particolare quelli maggiormente implicati nella genesi delle malattie croniche.

### **ECOGREEN (DIRETTIVA UE PLASTICA)**

SERIM impegnata da anni nella salvaguardia dell'ambiente e nella riduzione della produzione dei materiali di scarto, sta implementando un nuovo progetto "Ecogreen" per potenziare la raccolta differenziata, il riciclo della plastica e la ricerca di nuovi accessori alternativi nell'ottica di un'economia circolare. Al progetto si sta associando una campagna di sensibilizzazione, tramite implementazione della formazione presso la clientela sulla corretta raccolta differenziata a salvaguardia dell'ambiente dall'abbandono dei rifiuti e la reintroduzione della plastica riciclata nella produzione di nuovi oggetti. Il corretto smaltimento della plastica/pet ed il suo riciclo adeguato infatti consentono di rispettare completamente la Direttiva Europea e di salvaguardare il pianeta!

### **DONAZIONE PRODOTTI ALIMENTARI**

Nell'ambito del progetto Vending Sostenibile, SERIM ha condiviso la collaborazione tra CONFIDA e il Banco Alimentare Piemonte, che ha portato nel 2018 ad una "non trasformazione in CER" (recupero) di circa kg 490 di eccedenze alimentari in Piemonte; in Lombardia si è sfruttata la vicinanza di aziende agricole per smaltire circa kg 140 di polveri alimentari non utilizzabili per il consumo umano.



**Be**

**plastic free**  
**take your time**

**Serim, eco sostenibile**  
**insieme a te!**

## SA8000 - BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

SA8000 si compone di nove macro-requisiti relativi a:

### LAVORO INFANTILE

Serim in linea con la propria Politica per la Responsabilità sociale non intende utilizzare, né tanto meno favorire, ricorrere o promuovere l'utilizzo di lavoro infantile.

Per raggiungere questo obiettivo, Serim s'impegna ad impiegare solamente personale con età non inferiore ai 16 anni ed ha implementato una procedura, in cui è stabilito come intervenire in caso di riscontro di attività lavorativa infantile presso gli Stakeholder (Fornitori). E' prevista dalla stessa procedura l'effettuazione di un esposto/denuncia agli organi preposti, competenti per territorio, in caso di riscontro della presenza del minore presso la struttura lavorativa.

**Serim dichiara altresì che in passato e tantomeno nel futuro sarà impiegato lavoro minorile.**

Si riporta nella seguente tabella la composizione del personale aziendale, suddiviso per fasce d'età.

**Tabella n.06 – Composizione del personale per fasce d'età**

Fasce d'età del personale	2014	2015	2017	2018	
				Vending	Bar
<18 anni	0	0	0		
18-20 anni	1	1	0		
21-40 anni	38	42	96	63	47
41-50 anni	39	43	94	94	32
>50 anni	30	27	83	43	50

A dimostrazione della propria sensibilità sui temi sociali, Serim collabora e supporta varie associazioni di volontariato, scuole e squadre sportive, principalmente giovanili.

**Tabella n.07 – Importi delle liberalità in favore di associazioni di volontariato**

Importi erogati (in €)	2014	2015	2017	2018
Fondi destinati ad associazioni	6.000	10.066	12.173	22.932

**Tabella n.08 – Importi a sostegno dei giovani del territorio**

Importi erogati (in €)	2014	2015	2016	2017	2018
Importi a sostegno di associazioni scolastiche e/o sportive	71.895	54.675		7'460	<b>84.282</b>

## LAVORO OBBLIGATO

Tutti i dipendenti e i collaboratori esterni, che prestano il loro lavoro in/per conto di Serim, lo fanno volontariamente.

Non sono mai stati richiesti dall'Azienda denaro o copie originali di documenti a nessun lavoratore. Serim, invece, è sempre andata incontro a specifiche situazioni personali di necessità, concedendo ad esempio, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sul T.F.R.

**Tabella n.10 – Importi delle anticipazioni su TFR concesse ai dipendenti**

Importi erogati (in €)	2015	2016	2017	2018
Anticipazione TFR concesse ai dipendenti	0	6'495	19.070	51.822

Si implementa periodicamente un **questionario di soddisfazione interna**, per evidenziare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro e ad identificare le priorità di importanza e il grado di soddisfazione raggiunto.

Si è deciso di effettuare la Customer anche nel 2019 con la consegna di un nuovo questionario e di coinvolgere anche la cooperativa SEVEN.



## SALUTE E SICUREZZA

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.

In seguito a tale nomina l'Azienda ha poi intrapreso le seguenti azioni:

- redazione del documento di valutazione dei rischi per le operazioni di rifornimento, installazione e per le attività di manutenzione sui DA;
- aggiornamento annuale del POS sulla base delle modifiche aziendali/nuove tipologie di incidenti emergenti/cambio mansioni/etc.;
- consegna dei dispositivi di protezione individuale a tutti i dipendenti, dove previsto, da utilizzare sul lavoro.

E' 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.

A seguito dell'introduzione della Delibera 4717/2013: "Determinazioni in ordine alle linee guida regionali sull'utilizzo dei defibrillatori semi-automatici esterni (DAE) e sull'attivazione dei progetti di defibrillazione semi-automatica sul territorio lombardo".

Serim nel 2014 ha scelto di acquistare un **DEFIBRILLATORE** e di istruire all'uso dello stesso tutti gli addetti al Primo Soccorso della sede di Carugate.



**Tabella n.10 - Costi della Sicurezza Carugate**

Investimenti Sicurezza (€)	2015	2016	2017
Occhiali, guanti, maschere, scarpe antinfortunistiche, caschetto, etc.	3'742	6'937€	4474.257
Attività legate alla Sicurezza (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, etc.)	10'490	8'796,89€	15148.29
Tot.	14.232	15.734	19.623

Investimenti sicurezza (€)	2018	
	Vending	Bar
DPI: Occhiali, guanti, maschere, scarpe antinfortunistiche, caschetto, etc.	3.000	2.768
Attività legate alla Sicurezza (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, etc.)	27.149	2.783
Visite mediche, vaccinazioni, etc.	10.779	140
Tot.	<b>40.928</b>	<b>5.691</b>

Anche nel 2018 la Direzione ha permesso ai lavoratori dipendenti e non di effettuare la **vaccinazione volontaria** contro l'influenza, a cui ha aderito il 23% dei lavoratori. Sono stati vaccinati anche contro il tetano tutti gli aderenti del settore tecnico.

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, come si evince dalle tabelle:

**Tabella n.11 - Infortuni sul lavoro**

Infortuni sul lavoro	2015	2016	2017	2018	
				Vending	Bar
N° Infortuni	5*	1*	5	3	3
Giorni di assenza	48	10	241	67	23

\* comprende officina Mozzo

**Tabella n.12- Tipologia di Infortuni sul lavoro**

Tipologia	2015	2016	2017	2018	
	N°	N°	N°	Vending N°	Bar N°
Incidenti tra automezzi (tamponamento, etc.)	2		1	1	
Elettrocuzione					
Inciampi, scivolamenti e cadute			4		1
Punture, tagli e abrasioni	3	1			1
Movimentazione manuale dei carichi (lombalgia, etc.)					
Altro				2	1
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Serim per il **2019** si prefigge l'obiettivo di ridurre o almeno mantenere la costanza nel numero degli infortuni, applicando sempre le procedure di sicurezza e continuando l'attività di sensibilizzazione e formazione dei dipendenti.

Nello specifico, con l'adesione al Progetto WHP si vorrebbe applicare tra le buone pratiche la promozione della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile, tramite un corso specifico.

## LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

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.

## DISCRIMINAZIONE

Serim garantisce le pari opportunità e bandisce qualsiasi forma di discriminazione.

Serim è in regola con gli inserimenti lavorativi previsti dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

Le tabelle seguenti evidenziano la ripartizione dei dipendenti per sesso.

**Tabella n.13 - Ripartizione del personale per sesso**

Sesso	2015	2016	2017	2018	
				Vending	Bar
Donne	30	33	120	37	101
Uomini	83	86	153	131	28

Non si conoscono episodi di discriminazione ed il clima aziendale continua ad essere molto familiare e amichevole tra i colleghi.



## PROCEDURE DISCIPLINARI

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.

•Ad **ottobre 2011** è stato necessario emettere una lettera di richiamo ad un dipendente per mancato utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (scarpe antinfortunistiche), durante l'orario di lavoro nel reparto officina.

•A **novembre 2011** è stata emessa anche un'altra lettera di richiamo a causa di assenza ingiustificata di un dipendente, che non ha presentato in tempo utile il certificato di malattia.

•A **luglio 2012** è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, che utilizzava il PC per attività extra-lavoro.

•A **febbraio 2013** è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, per non avere svolto in maniera diligente il lavoro assegnato.

•Nel **2014** e **2015** non sono state formalizzate lettere di richiamo.

•Nel **2016** non sono state emesse 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.

## 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.

**Tabella n.14 - Ore di ferie, permessi, malattie goduti dal personale**

Tipologia assenze (comprese le ore/giorni residui dell'anno precedente)	2015	2016	2017	2018	
				Vending	Bar
Totale giorni ferie spettanti (x N° Dipendenti)	2960	3'120	7098	4.394	18.076 h
Totale giorni ferie godute	898	2'302	4'051	4.320	12.528 h
Totale ore permessi spettanti (con ex festività)	10912	104	104	104h	104h
Totale ore permessi goduti (comprese ex festività)	107110	11'312	27616	15492h	5882
Totale ore Malattia	4566	3'738	10'856	5493	5510
Totale ore Maternità anticipata	0	0	264	0	468
Totale ore Maternità obbligatoria	1616	1'612	1'030	1224	909
Totale ore Maternità facoltativa	72	2'572	1'874	1222	384

**Tabella n.15 – Ore di straordinario lavorate dal personale**

Ore straordinario	2015	2016	2017	2018 (Vending + Bar)
Totale ore straordinario lavorate gennaio	461	397	381	488
Totale ore straordinario lavorate febbraio	503	237	522	450,5
Totale ore straordinario lavorate marzo	293	249	525	443,5
Totale ore straordinario lavorate aprile	267	343	567	416
Totale ore straordinario lavorate maggio	303	267	455	422,5
Totale ore straordinario lavorate giugno	312	263	433	426
Totale ore straordinario lavorate luglio	376	343	573	385
Totale ore straordinario lavorate agosto	296	263	323	396,5
Totale ore straordinario lavorate settembre	277	270	459	418,5
Totale ore straordinario lavorate ottobre	438	275	468	453
Totale ore straordinario lavorate novembre	359	272	409	505,5
Totale ore straordinario lavorate dicembre	341	255	516	438
Totale ore straordinario lavorate all'anno	4226	3'434	5631	5243
Media ore di straordinario lavorate per dipendente	37,4	286	39	18
Totale ore ordinarie lavorate	174092	181'134	96'735	<b>407'964</b>

Le ore di straordinario sono regolarmente registrate nella tabella delle presenze e retribuite secondo i criteri stabiliti dal Contratto Nazionale, e, in ogni caso, 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.

La tabella n.15 evidenzia il numero di ore di straordinario mensili e la media annuale per dipendente. 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 si è deciso di iniziare a monitorare alcuni indicatori: godimento ferie, applicazione procedure disciplinari e assenteismo in Serim, ai quali se ne aggiungeranno altri in futuro. Il tutto è rapportato alle ore ordinarie.

Dal 2012 si è deciso di inserire l'indice di gravità e dal 2013 anche il tasso di copertura dei lavoratori disabili.

Si riportano i principali indicatori monitorati:

**Tabella n.16 – Tassi indicatori**

Tasso	2014	2015	2017	2018	
				Vending	Bar
Godimento ferie	48.23%	30.3%	57%	98%	69%
Assenteismo	4.42%	1.37%	15%	3%	2%
Applic. Proced. Discipl.	0%	0%	5.13%	9,00%	5,65%
Infortuni	0.001%	0.003%	0.005%	0,0011%	0,0023%
Indice gravità	0.28‰	0.28‰	0.25‰	0,37‰	0,2378‰
Copertura dei lavoratori disabili	100%	100%	100%	100,00%	100,00%

**Tasso Godimento Ferie** – il dato è in crescita e denota che si sono ridotti i residui di ferie degli anni precedenti, a fronte della gestione del loro smaltimento secondo un piano di rotazione definito con l'ufficio del personale.

**Tasso Assenteismo** – il suo valore si è abbassato al 3% circa, che al momento non indica criticità.

**Tasso Applicazione Procedure Disciplinari** – il suo valore è in crescita nell'area Vending, ma al momento non è ancora considerato un indicatore critico, ma fisiologico (acquisizioni).

**Tasso Infortuni** – il suo valore è molto basso e al momento non è un indicatore critico.

**Indice di gravità** – Misura il rapporto fra una misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e la durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo.

**Tasso di Copertura dei lavoratori disabili** – è il rapporto tra il n° di lavoratori disabili ed il n° di disabili necessari (*Legge 12 Marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e s.m.i.*).

## RETRIBUZIONE

In materia di retribuzione, Serim versa i contributi previdenziali, INAIL, IRPEF, Addizionali regionali e comunali in favore dei dipendenti e collaboratori e corrisponde lo stipendio così come previsto dal Contratto di lavoro e nel rispetto dei minimi retribuiti legali.

Gli straordinari sono retribuiti come previsto dal CCNL Commercio.

## SISTEMA DI GESTIONE

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 della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale**, che rappresenta un'indicazione, da parte della Direzione, dei principi di base e dei valori a cui l'azienda intende conformarsi;

-il **Manuale Integrato della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale** (MQI), che descrive il Sistema, le attività programmate per l'attuazione della politica aziendale e la ripartizione dei ruoli e delle responsabilità conformemente a quanto richiesto dalla normativa di riferimento;

-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, che evidenziano la corretta operatività e gestione del Sistema;

-il **Bilancio Sociale**, che rappresenta lo strumento privilegiato, utilizzato dalla Direzione per la rendicontazione dei risultati raggiunti a tutti gli stakeholders; e per l'individuazione e la programmazione degli obiettivi di miglioramento. E' uno strumento dinamico, che è aggiornato con frequenza semestrale e pubblicato annualmente sul sito Web di Serim.

**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.

## PIANIFICAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE

Serim garantisce che i requisiti SA8000 siano compresi ed implementati a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso:

-una chiara definizione di ruoli, responsabilità e autorità descritti nell'organigramma aziendale

-la formazione del personale di nuova assunzione, la formazione periodica e i programmi di sensibilizzazione per il personale esistente, secondo le modalità descritte nella PRC F1-01: Formazione e Qualifica ed il Mod. F1-01-02: Piano di Formazione annuale;

-il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia dei sistemi implementati in relazione alla politica aziendale e ai requisiti della norma di riferimento. Tale attività è effettuata attraverso verifiche ispettive interne secondo le modalità riportate nella PRC V1-01: Audit Interni.

## RAPPORTI CON LE PARTI INTERESSATE

I dipendenti e i collaboratori, i soci, i clienti/utenti, i fornitori e le diverse Associazioni ed Enti di riferimento sono stati individuati quali parti interessate direttamente coinvolte nell'attività aziendale di Serim.

Per l'adeguamento agli standard della SA8000 e per l'implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale si è considerata fondamentale la fase di coinvolgimento delle parti interessate sopra individuate.

## **FORMAZIONE SULLA SA8000**

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è stata avviata nel mese di novembre 2009, e gli aggiornamenti proseguono costantemente.

Il personale di Serim ha compreso l'importanza del progetto di adeguamento grazie anche ai momenti di formazione e informazione organizzati durante la fase di implementazione.

## **CONTROLLO DEI FORNITORI**

Serim ha stabilito e mantiene attiva una procedura appropriata per la valutazione e la selezione dei fornitori, che stabilisce tra i criteri la capacità di rispondere ai requisiti della SA8000.

La Società dà la massima importanza al coinvolgimento, graduale nel tempo, dei fornitori abituali.

Questo obiettivo ha come traguardo finale il raggiungimento della piena conformità alla SA8000 di tutta la catena di fornitura.

Nei confronti dei fornitori abituali Serim promuove il rispetto dei requisiti della SA8000 e provvede al monitoraggio dello stato di attuazione dei principi stessi.

Per la qualificazione dei nuovi fornitori, Serim chiede la firma di un format di qualifica (Mod M2-01-01), che riporti l'impegno del fornitore al rispetto dei requisiti della norma.

## **PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE: PROCEDURA**

Serim indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della norma SA8000.

E' stata distribuita a tutto il personale aziendale la "Procedura dei reclami": PRC P1-01 Gestione delle nc ac in inc cp.

Serim garantisce di non sanzionare, licenziare o in alcun modo discriminare il dipendente che fornisca informazioni riguardanti la norma SA8000. Tutte le parti interessate possono inoltrare le segnalazioni relative alla conformità alla norma SA8000 anche via Internet, collegandosi al sito [www.serim.it](http://www.serim.it). L'Ente di Certificazione ha cura di accertare le segnalazioni pervenutegli, prima di ufficializzare la Non Conformità e sollecitare Serim a prendere gli opportuni provvedimenti.

L'Azienda ha comunque implementato un meccanismo anonimo di reclami, che garantisca la messa in luce di eventuali episodi di discriminazione di qualsivoglia natura, per attivare le azioni necessarie ad impedire il ripetersi degli stessi episodi.

La Direzione ha inserito una cassetta chiusa in tutte le sedi, dove imbucare lettere anonime di suggerimento, lamentele, etc. Il Responsabile del sistema registra, raccoglie e archivia la suddetta problematica, ed insieme al SPT indaga sull'effettiva incongruenza della stessa con la Politica Aziendale o con i requisiti della SA8000.

## **AZIONI CORRETTIVE**

Serim ha stabilito le procedure per la gestione delle azioni correttive, nello specifico per l'analisi della natura e della gravità delle Non Conformità nei confronti della Politica Aziendale e dei requisiti della Norma SA8000 in vigore.

Le azioni Correttive sono aperte a cura del Responsabile del sistema di gestione mediante i moduli "Azione Correttiva". Le azioni sono decise con l'ausilio del SPT.

Il Responsabile del Sistema di gestione ha il compito di seguire l'implementazione delle Azioni Correttive e di archiviare i relativi rapporti e documenti.

## **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 ai rappresentanti della SA8000.

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 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 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)

## **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)

## **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)

## **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, delle procedure e dei risultati di performance in ottemperanza ai requisiti previsti dalla norma SA8000 e dagli altri requisiti sottoscritti dall'Azienda, anche alla luce dei risultati provenienti dagli Audit del Sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo. Per facilitare il riesame sono stati definiti una serie di indicatori in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione di ulteriori obiettivi.

## **ELENCO DEI PRINCIPALI INDICATORI E DEGLI OBIETTIVI**

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.

In occasione della stesura del Bilancio Sociale sono stati identificati i principali obiettivi che Serim intende perseguire nell'ottica del miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

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.

**Tabella n.17 – Obiettivi Piano di miglioramento**

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	INTERVENTI DA ATTUARE	TIPOLOGIA INDICATORE	RESP.	TARGET	SCADENZA	STATO AVANZAMENTO	AZIONI SUCCESSIVE
WELFARE AZIENDALE	realizzazione di un questionario sul welfare aziendale	n° di risposte ricevute	spt	>60%	dic. 2018	raggiunto	valutazione risposte e decisioni conseguenti
MONITORAGGIO CONTINUO DEL CLIMA AZIENDALE (IN TERMINI DI SODDISFAZIONE E MOTIVAZIONE DEI DIPENDENTI).	erogazione del questionario di internal marketing biennale	tasso di soddisfazione del personale	spt	>60%	giu. 2019	da avviare	/
AUMENTARE LA SICUREZZA SUL LAVORO	numero infortuni tendente a zero	n° infortuni sul lavoro	dl/ rspp	<10	dic. 2018	raggiunto	/
MONITORARE IL RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI LAVORO	monitorare numero ore straordinario (max 2h/gg e max 10 h/settimana)	n° medio ore straordinario giornaliero/ dipendente	spt	<2/gg	dic. 2018	in corso	/
	garantire il corretto godimento delle ore di ferie e di permessi di cui il personale ha diritto	tasso godimento ferie	spt	>60%	dic. 2018	in corso	/
AUMENTARE LE ORE DI FORMAZIONE NEI SETTORI CARENTI	formazione sulla resp. soc. d'impresa/norma sa 8000	n° ore formazione/ dipendente	spt	>1	dic. 2018	in corso	/
	introduzione di una sezione dedicata alla formazione in tema di sa8000 su portale del personale	qualitativo	rhr	sì/no	giu. 2019	in corso	/
MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA I SETTORI E TRA TUTTE LE PARTI INTERESSATE	pubblicare il bilancio sociale sa8000 sul sito internet aziendale	n° visualizzazioni	spt	n° dipendenti	giu. 2019	in corso	/
INTEGRAZIONE LAVORATIVA	aggiornamento numero lavoratori categoria protetta	tasso di copertura dei lavoratori disabili (n° lavoratori disabili/ disabili necessari)	spt	100%	dic. 2018	raggiunto	confermato da adeguare al n° dipendenti
LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO	aggiornamento numero lavoratori	% media annua sul totale dei lavoratori	hr	> anno precedente	dic. 2018	raggiunto	da adeguare al n° dipendenti