



ZenithSpa.it

2020





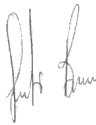
**BILANCIO SOCIALE E RIESAME  
SA 8000:2014**





ZenithSpa.it

### STATO DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO

REV. N°	DATA	EMISSIONE O MOTIVO REVISIONE	REDAZIONE (SPT)	VERIFICA (SPT)	APPROVAZIONE (PRESIDENTE)
0	20/02/2017	1A EMISSIONE			
1	10/01/2018	AGGIORNAMENTO DOCUMENTO ANNO 2017			
2	10/01/2019	AGGIORNAMENTO DOCUMENTO ANNO 2018			
3	10/01/2020	AGGIORNAMENTO DOCUMENTO ANNO 2019			
4	11/01/2021	AGGIORNAMENTO DOCUMENTO ANNO 2020	Bruno Santi, Serra Mario  	Bruno Santi Serra Mario  	Bruno Santi 

## INDICE GENERALE

<b>1. INTRODUZIONE</b>	
<b>1. GENERALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>3. DESTINATARI</b>	<b>3</b>
<b>4. GLI STAKEHOLDER</b>	<b>3</b>
<b>5. OBIETTIVI</b>	<b>4</b>
<b>6. STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>7. LA POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>5</b>
<b>7.1 POLITICA AZIENDALE</b>	<b>5</b>
<b>7.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITA'</b>	<b>7</b>
<b>8. I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 ED I RISULTATI CONSEGUITI</b>	<b>8</b>
<b>8.1 LAVORO INFANTILE</b>	<b>8</b>
<b>8.2 LAVORO OBBLIGATO</b>	<b>9</b>
<b>8.3 SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>10</b>
<b>8.4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE</b>	<b>12</b>
<b>8.5 DISCRIMINAZIONE</b>	<b>14</b>
<b>8.6 PROCEDURE DISCIPLINARI</b>	<b>15</b>
<b>8.7 ORARIO DI LAVORO</b>	<b>16</b>
<b>8.8 RETRIBUZIONE</b>	<b>17</b>
<b>9. SISTEMA DI GESTIONE</b>	<b>18</b>
<b>9.1 POLITICA</b>	<b>18</b>
<b>9.2 RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	<b>18</b>
<b>9.3 RAPPRESENTANTE DELL'AZIENDA</b>	<b>19</b>
<b>9.4 RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI</b>	<b>19</b>
<b>9.5 PIANIFICAZIONE E IMPLEMENTAZIONE</b>	<b>19</b>
<b>9.6 CONTROLLO DEI FORNITORI E SUBAPPALTATORI</b>	<b>20</b>
<b>10. COMUNICAZIONI CON LE PARTI INTERESSATE</b>	<b>20</b>
<b>11. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>	<b>20</b>

## 1. GENERALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

<b>ANAGRAFICA AZIENDA</b>	
Ragione Sociale	Zenith Services Group S.p.A.
Attività	<i>Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, sanificazione e disinfestazione in ambienti civile, industriale, ospedaliero ed alberghiero. Servizio di riassetto camere e facchinaggio. Lavaggio autobus/rotabili/veicoli. Erogazione di servizi di derattizzazione e manutenzione del verde. Erogazione di servizi di lavaggio e stiratura della biancheria. Servizio di ausiliario.</i>
Partita IVA	10902830966
Codice Fiscale	10902830966

<b>SEDE LEGALE</b>	
Comune	20121 -Milano
Indirizzo	Via Giuseppe Mengoni, n. 4

<b>SEDE OPERATIVA</b>	
Comune	Messina
Indirizzo	via Oratorio San Francesco is. 306 n. 5

<b>ISCRIZIONI</b>	
INPS sede di Messina	4810656871
INAIL sede di Milano	20451260/20
Numero PAT	95677310/41
Registro delle imprese	Milano
Certificazioni	UNI EN ISO 9001; SA 8000; ISO 45001; UNI EN ISO 14001;UNI 37001

<b>FIGURE E RESPONSABILI</b>	
Datore di Lavoro	Bruno Santi
Resp. Servizio di Prevenzione e Protezione	Claudio Cutugno
Medico Competente	Marrapodi Giovanni
RLS	Todaro Fabrizio –Scollo Gioacchino – Barone Barbara
RLSA 8000	Pamparana Laura
Social Performance Team	Bruno Santi, Collura Tania, Claudio Cutugno
RAPPR. SA 8000 DELLA DIREZIONE	Bruno Santi
RESPONSABILE SISTEMA SA 8000	Collura Tania

## **2. INTRODUZIONE**

Il presente documento è stato realizzato nell'ambito del processo previsto dal proprio Sistema di Responsabilità sociale.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale SA8000:2014 è un documento informativo pubblico sugli effetti sociali delle attività della ZENITH SERVICES GROUP S.p.A., da questo momento in poi ZS GROUP S.p.A., esso fornisce un resoconto sulle azioni svolte e sulle iniziative future dell'organizzazione.

In particolare, il documento si prefigge di assolvere al bisogno di informazione e trasparenza nei confronti degli stakeholder interni ed esterni all'azienda allo scopo di:

- rendere nota agli stakeholder di impresa la politica aziendale, ed in particolare alle tematiche relative alla responsabilità sociale dell'organizzazione;
- permettere una maggiore conoscenza degli impegni assunti, adeguandosi allo standard SA8000;
- consentire al management di impresa di utilizzare il bilancio in fase di analisi e riesame del sistema al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati;
- evidenziare il miglioramento continuo della gestione aziendale attraverso i trend degli indicatori adottati.

Il Bilancio SA 8000 è emesso dal Rappresentante SA8000 della Direzione e dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale e approvato dalla Direzione.

Il presente documento è distribuito presso gli uffici dell'organizzazione, pubblicato sul sito <http://www.zsgroup-spa.com> e inviato alle parti interessate.

## **3. DESTINATARI**

Il Bilancio di Responsabilità Sociale SA8000 è rivolto ai soggetti che hanno relazioni significative con l'organizzazione, ed in particolare a:

- Soci
- Dipendenti
- Clienti
- Sindacati
- Comunità locale
- Fornitori
- Parti interessate

**ZS GROUP S.p.A.** chiede a tali soggetti di partecipare, direttamente o indirettamente, a questo comune impegno di miglioramento.

## **4. GLI STAKEHOLDER**

Con il termine "stakeholder" si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni all'azienda che hanno un interesse di qualsiasi natura verso l'azienda stessa, che si concretizza in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc..

Di seguito vengono riportati i principali stakeholder individuati dalla **ZS GROUP S.p.A.** al fine di verificare la capacità di rispondere alle esigenze e richieste di ognuno attraverso un dialogo aperto, trasparente e basato sulla fiducia.

**Soci:** La responsabilità sociale nei loro confronti si concretizza attraverso il rispetto di principi quali la parità di trattamento e la valorizzazione dell'impresa.

**Personale:** La responsabilità sociale nei confronti del personale si afferma 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.

**Fornitori:** L'azienda ha strutturato un sistema di selezione e qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione dei propri fornitori chiedendo agli stessi di avere rispetto delle regole e degli impegni che la norma SA8000 richiede di soddisfare.

**Clienti:** L'azienda considera il cliente come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di reciproco rispetto e di fiducia.

**Sindacati** - i sindacati maggiormente rappresentati sono FILCAMS CGIL, CGIL e UIL TUCS.

**Istituzioni:** L'atteggiamento aziendale nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione. Le principali istituzioni presenti sul territorio con cui vi sussistono dei rapporti sono:

- Trenitalia S.p.A
- Regione Sicilia, Lazio, Campania e Piemonte;
- Comune di Messina;
- Provincia di Messina;
- ASP;
- Ispettorato del lavoro;
- Gruppo NH HOTELS;
- Gruppo UNA HOTELS;
- INPS e INAIL;
- Camera di Commercio di Messina.

**Associazioni e ONG:** E' intenzione dell'azienda instaurare rapporti di collaborazione con ONG (*organizzazioni non governative*) ed associazioni di volontariato che operano nel campo della tutela dei diritti delle persone.

**Enti di certificazione:** Per l'ottenimento della certificazione del proprio sistema di responsabilità sociale e della qualità la **ZS GROUP S.p.A.** ha scelto il SGS Italia S.p.A..

**Sindacati:** L'atteggiamento aziendale nei confronti dei sindacati con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione. In particolare, l'azienda comunica con le organizzazioni maggiormente rappresentative sul territorio.

## 5. OBIETTIVI

L'obiettivo del Bilancio Sociale SA8000 è quello di fornire un resoconto relativo alle iniziative sviluppate dall'organizzazione e comunicare, in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate, i risultati ottenuti nell'ambito della responsabilità sociale.

Più in dettaglio, il Bilancio di Responsabilità Sociale SA8000 ha i seguenti obiettivi:

- definire i valori etici, gli impegni sociali, i principi e le regole
- fornire informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte della cooperativa
- favorire il dialogo, il coinvolgimento e il consenso dei soggetti interessati
- realizzare pienamente il sistema di responsabilità sociale e la certificazione SA8000:2014.

## 6. STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

ZS GROUP S.p.A. vanta un solido background tecnico e strategico nel settore specifico del **facility management**, garantendo di formulare strategie e soluzioni efficaci a monte del processo produttivo.

I punti di forza Zenith Services

- **Sistemi di intervento professionali**, progettati per andare incontro alle necessità del cliente al fine di svolgere il servizio in base alle esigenze individuali.
- **Personale tecnicamente esperto e staff operativo adeguatamente formato**, che aspirano a fornire servizi di pulizia di alta qualità.
- **Attrezzature moderne e corretta scelta dei prodotti**, utilizzati per l'esecuzione del nostro incarico assicurando un migliore espletamento del servizio.

Un servizio impeccabile e la garanzia del risultato ottimale sono dunque alla base della nostra filosofia aziendale, che manteniamo e miglioriamo tramite il continuo aggiornamento tecnico e la standardizzazione dei nostri processi vincenti.

L'obiettivo prefissatoci è erogare servizi di qualità nell'ambito della progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, sanificazione e disinfestazione in ambienti civile, industriale ed alberghiero. Servizio di riassetto camere e facchinaggio. Erogazione di servizi di derattizzazione e manutenzione del verde.

La Direzione aziendale ha deciso di dotare la propria organizzazione di un Sistema Aziendale certificato (qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale) consentendo, così, di dare evidenza all'esterno degli impegni e degli sforzi che si stanno attuando.

## 7. LA POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

ZS GROUP S.p.A. ha deciso di rendere evidente il proprio impegno in ambito etico e sociale applicando la norma [SA 8000](#) e di sviluppare un Sistema Gestionale di Responsabilità Sociale.

### 7.1 POLITICA AZIENDALE

ZS GROUP S.p.A., azienda specializzata nel settore dei servizi di pulizia, disinfezione, disinfestazione ed attività ad esse correlate, persegue una politica di miglioramento continuo delle prestazioni aziendali indirizzata alla massima soddisfazione dei propri Clienti, mediante il rispetto della normativa vigente con particolare attenzione all'ambientale alla prevenzione in materia di sicurezza sul lavoro ed alla Responsabilità Sociale.

In tale prospettiva assume particolare rilevanza la costruzione di un Sistema conforme alle norme [UNI EN ISO 9001](#), [UNI EN ISO 14001](#), [OHSAS 18001](#), [ISO 37001](#) ed [SA 8000](#) che garantisca il mantenimento di elevati livelli di efficacia ed efficienza in tutti i processi e che abbia le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori aziendali da parte di tutto il personale dell'organizzazione.

ZS GROUP S.p.A. si impegna al rispetto di tutti i requisiti previsti dalle norme di riferimento, dalle leggi e normative in vigore applicabili al proprio settore di attività ed alla propria realtà operativa, dai

documenti internazionali (Convenzioni ILO, ONU, Dichiarazioni universali, ecc.) e dagli impegni sottoscritti dall'organizzazione.

In particolare l'organizzazione dichiara la propria totale aderenza:

- ⇒ a tutti i requisiti della norma di riferimento SA8000
- ⇒ alle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)
- ⇒ alla convenzione delle Nazioni Unite dei diritti del bambino
- ⇒ alla Dichiarazione Universale dei diritti umani
- ⇒ a tutte le Leggi Nazionali ed Internazionali in materia, ivi inclusi il D. Lgs. 81/2008 relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il Regolamento (UE) 2016/679 in materia di riservatezza dei dati personali
- ⇒ alle norme di comportamento definite all'interno del proprio Codice di Condotta

Inoltre la ZS GROUP S.p.A. al fine di essere un'azienda "Socialmente responsabile" si impegnerà ad applicare, promuovere e verificare le seguenti direttive: (sia internamente alla propria realtà, sia esternamente presso i propri fornitori e sub-fornitori):

- astenersi dall'impiegare bambini lavoratori di età inferiore ai 15 anni;
- assicurare che i giovani lavoratori (età tra 15 e 18 anni) non vengano esposti a situazioni rischiose, pericolose o nocive e che essi possano proseguire con profitto il loro percorso scolastico;
- prevedere politiche di recupero per i bambini lavoratori e fornire un sostegno per agevolarne l'istruzione (ivi compreso l'impegno a non superare il limite di 10 ore al giorno per il tempo dedicato al lavoro, trasferimenti ed allo studio);
- garantire che i contratti di apprendistato siano utilizzati nel complesso interesse del giovane lavoratore ed in collaborazione con gli enti di formazione, in accordo alla legislazione vigente;
- stabilire procedure per la raccolta e risoluzione delle segnalazioni provenienti dai nostri dipendenti in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzato con misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute, sia nel corso del lavoro che in conseguenza di esso;
- garantire che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salute e sicurezza;
- stabilire sistemi per individuare, evitare e affrontare potenziali rischi per la salute e la sicurezza;
- garantire la fornitura di Dispositivi di Protezione Individuali volti a proteggere i lavoratori dai rischi residui connessi alla attività lavorativa che non è stato possibile eliminare alla fonte;
- riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali);
- garantire che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni;
- garantire di ostacolare forme di discriminazione in relazione all'assunzione, alla retribuzione, alla formazione, alla promozione, al licenziamento e/o al pensionamento;
- garantire il diritto del personale di seguire pratiche o esigenze legate alla razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
- ostacolare comportamenti o gesti che sono sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento dei lavoratori;
- garantire che non avvenga il ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale nei confronti dei lavoratori;
- garantire che i salari e le indennità retributive siano erogati in forma comoda per la riscossione da parte del lavoratore e nell'applicazione totale delle norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria;



La ZENITH SERVICES si assumerà il compito di motivare, coinvolgere e guidare il Proprio personale promuovendo la formazione a tutti i livelli, per migliorare la professionalità ed arricchire le conoscenze e la gratificazione del personale stesso, affinché ognuno possa esprimere la massima potenzialità ed assumere un ruolo attivo.

## **7.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITA'**

La Direzione si avvale di figure di staff per i seguenti aspetti:

- qualità
- ambiente
- sicurezza
- responsabilità sociale

Per la Responsabilità Sociale ha provveduto a nominare egli stesso il Rappresentante della Direzione, mentre il Rappresentante dei Lavoratori è stato regolarmente eletto.

La struttura organizzativa della ZS GROUP S.p.A. è raffigurato nell'allegato [All. 05.02](#) "Organigramma Aziendale".

Le responsabilità principali in merito al sistema di responsabilità sociale SA8000 sono di seguito sintetizzate.

### **SENIOR MANAGEMENT (Presidente):**

- Riferisce al C.d.A.
- Ha la responsabilità della conformità allo Standard SA8000.
- Definisce e approva la Politica Aziendale per la Responsabilità Sociale.
- Presiede al riesame del SGRS al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia della Politica del Sistema e definire le azioni di miglioramento da attuare.
- Approva il Bilancio e il Riesame della Responsabilità Sociale SA8000.
- È responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del SGRS con la collaborazione degli altri membri del SPT.
- Si interfaccia con il RSPP per quanto riguarda la corretta applicazione degli adempimenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro.
- Elabora il Bilancio e il Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 con la collaborazione degli altri membri del SPT e di eventuali soggetti interessati.
- È responsabile della gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive del SRS.
- È responsabile dei rapporti con i soggetti interessati.
- È responsabile dei rapporti con l'Ente di Certificazione.
- Partecipa all'elaborazione del piano di formazione.

### **SOCIAL PERFORMANCE TEAM:**

- Collabora con il Senior Management per la corretta applicazione del SGRS.
- Facilita la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione in quanto ne include le rappresentanze che quindi svolgono un ruolo di diretto portavoce.
- Identifica e valuta i rischi attribuendo ordini di priorità alle aree con maggiore potenzialità di non conformità allo Standard SA8000.
- Svolge attività di monitoraggio delle attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

- a. La conformità allo Standard SA8000.
  - b. L'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT.
  - c. L'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard.
- Partecipa all'elaborazione del Bilancio e del Riesame della Responsabilità Sociale SA8000.
  - Garantisce l'applicazione delle azioni messe in atto per la risoluzione delle non conformità e l'attuazione delle azioni correttive e preventive.
  - Partecipa all'elaborazione del piano di formazione.

## 8. I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000 ED I RISULTATI CONSEGUITI

Il Social Performance Team (SPT) di ZS GROUP S.p.A. al fine di verificare tutti i requisiti di responsabilità sociale ha provveduto ad effettuare l'analisi dei rischi attribuendo ordini di priorità alle aree con maggiore potenzialità di non conformità.

SPT applica il risk-based thinking per individuare i rischi e le opportunità relative ai processi e alle attività Aziendali.

Lo scopo finale è di affrontare i rischi cercando di rimuoverli e, quando non è possibile, mitigarli per portarli a un livello accettabile.

Vengono prese in considerazione anche le opportunità per strutturare l'organizzazione affinché sia pronta a coglierle e sfruttarle per il miglioramento Aziendale.

## 9. RENDICONTO SOCIALE

Le pagine seguenti forniscono informazioni e dati aziendali di carattere qualitativo e quantitativo relativi ad ogni singolo requisito dello Standard normativo SA 8000:2014. La descrizione è integrata con tabelle al fine di garantire una presentazione chiara ed immediata e di facilitare l'interpretazione dei dati.

Le informazioni ed i dati relativi all'anno 2020 si riferiscono al periodo che va **dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020**. Al fine di consentire un'appropriata valutazione dei risultati aziendali in materia di responsabilità sociale, ove ritenuto opportuno, sono accompagnati da quelli relativi agli anni precedenti e confrontati con valori medi esterni di riferimento (settoriali, nazionali, regionali, ecc).

### 9.1 LAVORO INFANTILE

ZS GROUP S.p.A. esclude nel modo più assoluto l'utilizzo e il favoreggiamento del lavoro infantile, sia nella propria organizzazione, sia presso i fornitori e subfornitori.

Al fine di escludere anche in futuro la possibilità che si possano verificare, per mero errore, situazioni di lavoro minorile, l'azienda ha definito una procedura ([PGRS 01: "Lavoro infantile"](#)) di recupero dei bambini per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa ed una serie di regole per tutelare gli adolescenti e gli studenti che necessitano di lavorare.

La procedura prevede una serie di interventi da mettere in atto nel caso in cui si accertasse la presenza di un minore di 15 anni presso uno dei fornitori, e definisce le misure da porre in essere nei confronti di eventuali stagisti e tirocinanti minorenni (numero massimo di ore di lavoro e studio inferiore a 10; possibilità di conciliare lavoro e studio definendo orari di lavoro, preferibilmente part-time, compatibili con il percorso scolastico, affiancamento di un tutore, ecc.).

#### Situazione:

Presso l'organizzazione vengono assunti **solo lavoratori maggiorenni**, in quanto la ns. politica aziendale prevede di astenersi dall'impiegare lavoratori minorenni. Attualmente tutto il personale operativo risulta essere maggiorenne e la **ZS GROUP S.p.A.** non ha riscontrato presso nessun fornitore/cliente situazioni

di lavoro minorile pertanto la procedura risulta non attiva.

L'organico **ZS GROUP S.p.A.** presenta un'età media di circa 42 anni, con una tendenza all'aumento. Tale tendenza risulta essere puramente casuale in quanto nel settore delle pulizie vi è un forte turnover di personale legata alla logica degli appalti.

Attualmente tutto il personale risulta essere maggiorenne.

*Mediamente nel corso del 2020, hanno trovato occupazione 654 persone. Questo numero è in crescita nel corso degli ultimi tre anni confermando una continuità e solidità del lavoro.*

#### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Contrastare qualsiasi attività di lavoro infantile	Nr. giovani lavoratori (età < 15) rilevati	0	31-12-2020	Questionari di valutazione dei fornitori, reclami pervenuti, non conformità, verifiche presso i fornitori	0

#### OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	SCADENZA	RESPONSABILE	INDICATORE
Contrastare qualsiasi attività di lavoro infantile	Controllo e sensibilizzazione dei fornitori	Ufficio del Personale / Acquisti/Preposti	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	Questionari di valutazione dei fornitori, reclami pervenuti, ecc.

Qualora si debba verificare la presenza di lavoro minorile nella catena di fornitura, Zenith si adopererà per sostenere le adeguate azioni di rimedio. In tali casi è di riferimento la procedura PGRS-01 "Lavoro infantile".

## 9.2 LAVORO OBBLIGATO

**ZS GROUP S.p.A.** assicura che il lavoro prestato dal personale dipendente è assolutamente volontario e prescinde da qualsiasi forma di costrizione o di minaccia.

### Depositi

L'azienda non richiede al personale di lasciare depositi o copie originali di documenti all'inizio del rapporto di lavoro. È adottata un'appropriata procedura per impedire che durante le attività di assunzione il personale sia forzato o obbligato a prestare lavoro. Tale procedura impone l'esclusione della consegna di depositi (denaro, beni, averi ecc.) a qualunque titolo e di documenti in originale (carte d'identità, patenti, passaporti, codici fiscali ecc.) e specifica i documenti in originale che è possibile richiedere e necessari per avviare le pratiche di assunzione.

Per assicurare la piena volontarietà e consapevolezza dei diritti e dei doveri dei lavoratori derivanti dal rispettivo contratto di lavoro, l'Ufficio personale interno è a disposizione di tutti i lavoratori che volessero chiedere informazioni e spiegazioni relative al rapporto di lavoro.

### Consapevolezza dei diritti e doveri dei lavoratori

Da sempre tutti i lavoratori ricevono e firmano per accettazione, un lettera di assunzione che riporta le principali clausole contrattuali d'interesse e per le altre si rimanda al contratto nazionale collettivo sempre disponibile in bacheca aziendale.

### **Situazione:**

All'interno dell'organizzazione ogni lavoratore ha piena coscienza dei propri diritti e dei propri doveri: ad ogni dipendente viene illustrato al momento dell'assunzione il CCNL applicabile, il Regolamento disciplinare interno e vengono fornite informazioni relative alla modalità di lettura della busta paga in

modo che egli possa comprenderne tutte le voci e che verifichi la legittimità delle trattenute.

Come in tutto il settore delle pulizie civili ed industriali il livello di turn-over del personale è elevato e pertanto si ritiene che le modalità per recedere dal contratto siano ben conosciute da parte del personale dipendente ed in ogni modo l'ufficio personale interno è disponibile per chiarire eventuali incertezze.

L'azienda, in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione cogente e contrattuale in materia, provvede ad erogare anticipi sul TFR nei casi concessi e quando tale richiesta sia eseguita in modo formale, ma mai utilizza prestiti in denaro per "legare" i dipendenti.

#### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Contrastare qualsiasi attività di lavoro obbligato	Nr. di segnalazioni e non conformità rilevate	0	31-12-2020	Questionari di valutazione dei fornitori, reclami pervenuti, non conformità	0

#### OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	SCADENZA	RESPONSABILE	INDICATORE
Miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti.	Nessun elemento di criticità rilevato in tale ambito in occasione delle indagini di clima effettuate periodicamente. Informazione continua del personale interno sulle modalità per richiedere informazioni in materia di CCNL e di buste paga.	Gruppo di lavoro interno	31-12-2021	Rappresentante della Direzione SA 8000	Numero di criticità rilevate in tale ambito in occasione delle indagini di clima effettuate periodicamente

### 9.3 SALUTE E SICUREZZA

**ZS GROUP S.p.A.** adotta tutte le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi presso la sede aziendale ed i cantieri dei clienti.

Come previsto dalla Testo Unico sulla Sicurezza, l'azienda ha aggiornato il documento di valutazione dei rischi, nel quale sono stati individuati gli aspetti più critici che investono le attività (inerenti ad esempio il rischio connesso all'utilizzo delle attrezzature - il rischio chimico, la tutela della maternità, il rischio connesso alla movimentazione manuale dei carichi, ecc.).

Sono state adottate misure preventive per ridurre il rischio infortuni e malattie fra cui le principali sono:

- ⇒ organizzazione di momenti di formazione per tutti i lavoratori su temi di salute e sicurezza
- ⇒ predisposizione di un piano di manutenzione sul attrezzature ed automezzi, al fine verificarne l'idoneità e la sicurezza
- ⇒ elaborazione da parte del MC di un piano di sorveglianza sanitaria per ciascun dipendente che prevede un protocollo di base di accertamenti sanitari (esami strumentali e di laboratorio) per singola mansione;
- ⇒ un **Sistema di Gestione per la Sicurezza dei Lavoratori** – di seguito SGSL, in conformità alla norma OHSAS 18001:2007.

Per gestire correttamente tutti gli aspetti della sicurezza è stato nominato un Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno, che organizza il SPP. La scelta di avvalersi di consulenti esterni è motivata dalla necessità di garantire una elevata professionalità e competenza in un settore ritenuto cruciale dalla azienda, il ruolo dei consulenti è di indirizzo per il personale interno.

Il RSPP in collaborazione con la Direzione Aziendale hanno provveduto all'aggiornamento del DVR, del piano di formazione del personale e alla redazione di procedure per la sicurezza. Con cadenza annuale viene effettuata una Riunione Periodica, in presenza del RLS, del Medico Competente, del RSPP e della Direzione in cui si analizza il resoconto del Medico Competente, le osservazioni del RSPP e del RSL e l'evoluzione del piano di adeguamento/miglioramento pianificando gli obiettivi e le responsabilità per il futuro.

#### **Situazione:**

Nel corso del 2020

- sono presenti n. 3 RLS, è stata effettuata l'aggiornamento della formazione
- è stata effettuata l'aggiornamento e/o la formazione agli addetti Primo Soccorso ed antincendio dislocati presso i vari cantieri.
- è stata effettuata la formazione ai nuovi Preposti.
- per il personale è stata svolta apposita attività formativa ai sensi dell'accordo stato regioni.

Attualmente la situazione infortunistica è la seguente:

Nel corso del 2020 si sono avuti n. 17 infortuni la cui prevalenza dovuta a scivolamenti nei luoghi di lavoro in particolare presso cantieri esterni di proprietà del committente dove l'organizzazione eroga i propri servizi.

*I valori risultano molto stabili nel tempo. Il criterio che è stato utilizzato per il conteggio di tali dati è "per competenza": tale criterio aggrega, cioè, i casi di infortunio secondo la data del loro accadimento, indipendentemente dall'epoca della notifica all'istituto assicuratore o della loro definizione clinica o amministrativa.*

*Il Servizio di Protezione e Prevenzione di ZS GROUP S.p.A. analizza i dati degli infortuni in maniera molto precisa, dalle analisi emerge come la tipologia e la frequenza degli infortuni abbiano un andamento tipico per il settore.*

#### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Indice di frequenza (IF)	$IF = \frac{\text{NumeroInfortuni}}{\text{NumeroOreLavorate}} * 1.000.000$	< 50	31-12-2020	Cruscotto infortuni	<b>38,60</b>
Indice di gravità (IG)	$IG = \frac{\text{NumGiorniInabTemporanea} + (\sum \text{perc, INAIL}) * 75 + (\text{NumInjMortali} * 7500)}{\text{NumeroOreLavorate}} * 10000$	< 2	31-12-2020	Cruscotto infortuni	<b>1,05</b>
Durata Media Infortuni	$\text{DurataMediaInfortuni} = \frac{\text{NumeroGiomiPersi}}{\text{NumeroInfortuni}}$	< 25	31-12-2020	Cruscotto infortuni	<b>15,80</b>

## OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	SCADENZA	RESPONSABILE	INDICATORE
Indice di frequenza (IF)	Analisi dei mancati incidenti segnalati dal personale. Formazione ad eventuali nuovi assunti.	-il Servizio di Prevenzione e Protezione -Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	31-12-2021	RSPP	(IF) < 40
Indice di gravità (IG)	Formazione annuale in relazione alla Sicurezza sul Lavoro in considerazione del Decreto 81/08 e successive modifiche; responsabilità e obblighi del Datore di Lavoro del Preposto e dei Lavoratori.				(IG) < 1,5
Durata Media Infortuni	Aggiornamento RLS annuale.				Durata Media Infortuni < 25

## 9.4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE

**ZS GROUP S.p.A.** rispetta il diritto del personale di aderire ai sindacati di loro scelta e di partecipare alla contrattazione collettiva.

**Situazione:**

Sono presenti n° 16 RSA distribuiti nei vari cantieri. Inscritti al sindacato:

FILCAMS CGIL CATANIA	15
FISASCAT CISL MESSINA	2
UGL CATANIA	3
UILTUCS MILANO E LOMBARDIA	9
FISASCAT CISL ROMA	27
UILTUCS CATANIA	20
UGL TERZIARIO ROMA	2
FILCAMS CGIL ROMA	4
UILTUCS PIEMONTE	5
FILCAMS CGIL TORINO	5
UILTUCS ROMA	22
FISASCAT CISL MARCHE	3
FILCAMS CGIL GENOVA	10
FISASCAT CISL CATANIA	7
FILCAMS CGIL PALERMO	32
UILTRASPORTI COSENZA	3
FISASCAT CISL PARMA	1
FILCAMS CGIL NAPOLI	5
FISASCAT CISL VARESE COMO	2
FLAICA Uniti - CUB	5
FAST - A.L.A.S.	28
UILTRASPORTI CATANIA	9
FILCAMS CGIL CATANZARO	4
UILTUCS CATANZARO	7
SINDACATO UNITARIO LAVORATORI	15
UNIONE SINDACALE BASE COSENZA	7
UNIONE SIND. DI BASE-CAMPANIA	12
FISASCAT CISL NAPOLI	1
FILCAMS CGIL DEL TRENTO	6
UILTUCS GENOVA	1
FLAICA UNITI - CUB - RC	1
UGL TRASPORTI RC	9
FIT-CISL CALABRIA	2

CONF.A.I.L	1
FILCAMS CGIL FIRENZE	3
FISASCAT CISL PALERMO	2
FILCAMS CGIL ANCONA	1
SLM FAST CONFISAL	6
S.I. COBAS	13
CONFIAL	9
FILCAMS CGIL COMO	1
UGL TERZIARIO NAPOLI	14
FISASCAT CISL TRENTO	3
FILCAMS CGIL MILANO	10
SGB – Sindacato Generale di Base	9
UILTUCS – UIL COMO	2
Cobas del Lavoro Privato	6

Non sono presenti accordi di secondo livello.

L’opera di informazione al personale e l’inserimento di nuovi addetti non ha comportato, sostanziali variazioni della percentuale di iscritti al sindacato.

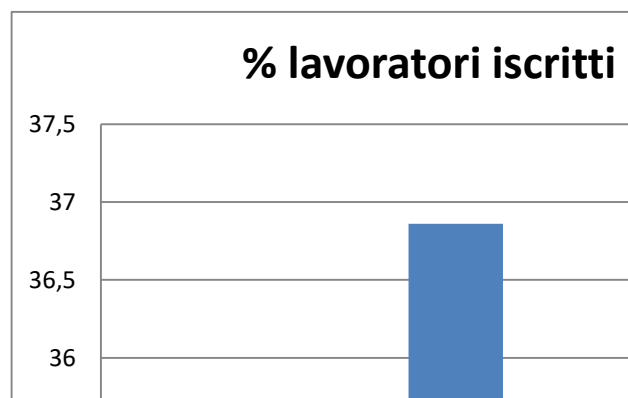
L’azienda ha comunicato ai sindacati il percorso etico intrapreso al fine di renderli partecipi e per consentire una collaborazione al fine di verificare l’eticità della catena di fornitura.

Nel corso del 2020 non sono state rilevate ore di sciopero.

*Per quanto riguarda le ore di sciopero presso l’organizzazione, sono sempre state storicamente ridotte.*

**ANALISI OBIETTIVO 2020**

OBIETTIVO 2020	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Migliorare il dialogo tra Datore di Lavoro e dipendenti	% iscrizione sindacati	n.d.	31-12-2020	Software aziendale	<b>36,96 %</b>



**OBIETTIVO 2021**

OBIETTIVO	COME	RISORSE	SCADENZA	RESPONSABILE	INDICATORE
- Continuare a consentire l’esercizio della libertà di associazione e al diritto alla contrattazione collettiva.	Assenza limitazioni della libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva.  -Facilitare incontri tra	-Rappresentante dei lavoratori SA 8000  -Rappresentanti sindacali	31-12-2021	Rappresentante della Direzione SA 8000	-N ° di ore (>30) dedicati all’esercizio della libertà di associazione.



- Diffondere presso i dipendenti le informazioni in merito ai diritti in materia sindacale.	il personale e rappresentanti sindacali .				
---	---	--	--	--	--

## 9.5 DISCRIMINAZIONE

**ZS GROUP S.p.A.** non intende in alcun modo attuare o dare sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età.

**Situazione:** relativamente alla presenza di personale femminile, si evidenzia che la maggior parte del personale operativo è composto da donne. La percentuale di stranieri all'interno della forza lavoro è presente, anche se non molto significativa. Ad oggi si registrano n. 41 lavoratori stranieri la cui prevalenza di nazionalità Rumena.

Al fine di evitare possibili discriminazioni in sede di selezione del personale, è stata predisposto un documento (rif. Job-description) che identifica i requisiti per ciascun ruolo all'interno dell'azienda ed un modulo da compilare per la raccolta dei dati da parte dei candidati, tale impostazione si pone l'obiettivo di rendere il più possibile oggettivo il processo di valutazione del personale di nuova assunzione.

Al fine di prevenire qualsiasi forma di discriminazione durante il lavoro è stato predisposto un meccanismo anonimo di reclami (**PGRS 02** "Gestione Reclami") che permette ai lavoratori di manifestare eventuali discriminazioni subite, ed alla azienda di porre in essere tutte le misure necessarie per evitare il ripetersi dell'evento. Al momento tale strumento è poco usato.

E' stato predisposto un **Regolamento Disciplinare** che fissa chiare e precise regole di comportamento.

Ad oggi, non vi sono state segnalazioni da parte dei lavoratori.

*Il settore di lavoro in cui opera **ZS GROUP S.p.A.** è un settore in cui, storicamente, la manodopera femminile ha costituito la preponderanza dei lavoratori.*

*Pertanto, si ritiene che l'aspetto delle pari opportunità non ponga particolari problematiche.*

### ANALISI OBIETTIVO 2020

*Per quanto riguarda l'aspetto dei lavoratori stranieri, il loro impiego è abbastanza costante nel corso degli anni. Inoltre il meccanismo degli appalti impone alla ZENITH di assumere i lavoratori della ditta uscente, che di per se' rappresenta una garanzia di non discriminazione.*

### OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	SCADENZA	RESPONSABILE	INDICATORE
-Continuare a rispettare parità di diritti	-Regole per la selezione del personale	-Rappresentante dei lavoratori SA 8000	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	-Ripartizione % distinta per età, ruolo, livelli di presenza maschile e femminile in azienda



## 9.6 PRATICHE DISCIPLINARI

**ZS GROUP S.p.A.** applica le procedure previste dal Contratto Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati / multiservizi, che prevede l'applicazione dei seguenti provvedimenti:

- 1) richiamo verbale,
- 2) ammonizione scritta,
- 3) multa non superiore all'importo di 3 ore di lavoro;
- 4) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 3 giorni;
- 5) licenziamento per mancanza.

### Situazione:

l'azienda applica i provvedimenti sopra elencati nel caso di errori gravi o del mancato rispetto da parte dei lavoratori dei propri doveri (ritardi sull'orario di lavoro, negligenza, assenza ingiustificata, danneggiamento proprietà del cliente, ecc.), cercando in ogni modo di privilegiare il dialogo e il confronto sull'interpretazione dei fatti piuttosto che applicare immediatamente i provvedimenti disciplinari.

Le principali cause che hanno determinato l'applicazione di provvedimenti disciplinari (PD) sono state:

- ⇒ reclami per inadeguatezza del servizio;
- ⇒ assenza ingiustificata;

Si segnala come l'azienda cerchi di stimolare il proprio personale a comportamenti virtuosi attraverso consigli e richiami verbali, qualora questi siano disattesi mediante ammonizioni scritte. Il personale recidivo nel comportamento errato o coloro che hanno tenuto condotte gravi sono stati oggetto di multe o sospensioni.

Nel 2020 vi sono stati dei reclami ufficiali dei clienti da cui sono scaturiti sanzioni disciplinari, nessuno di questi ha rappresentato licenziamento.

*La Direzione, adotta una politica del personale improntata alla massima chiarezza e definizione dei diritti e dei doveri.*

*Così come si è passati a contratti di lavoro più equi e favorevoli per i dipendenti, si è cominciato ad applicare con maggior rigore lo strumento delle procedure disciplinari con l'obiettivo di garantire il buon funzionamento dell'organizzazione e la corretta erogazione del servizio al cliente.*

*Nel corso del 2020 si sono registrati 35 provvedimenti la maggioranza dei quali per mancato rispetto delle procedure operative relativa alla erogazione del servizio.*

### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Mantenere basse le applicazioni di procedure disciplinari formali	Numero di casi	<b>40</b>	31-12-2020	Elenco contestazioni	<b>35</b>

## OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	TEMPO	RESPONSABILE	INDICATORE
-Sensibilizzare e informare il personale in merito all'adozione di procedure disciplinari	-Sensibilizzazione e informazione sul CCNL in materia di procedure disciplinari	-Ufficio del personale	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	-ore di formazione al personale in tema di procedure disciplinari > 3 ore
Mantenere basse le applicazioni di procedure disciplinari formali	-Sensibilizzazione e informazione sul CCNL in materia di procedure disciplinari	Ufficio del personale	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	N° contestazioni < 35

## 9.7 ORARIO DI LAVORO

**ZS GROUP S.p.A.** applica ai dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati / multiservizi. Presso il settore alberghiero è previsto il Contratto Collettivo Nazionale per il settore Turismo.

L'orario di lavoro praticato dal personale rispetta pienamente le regole stabilite dal Contratto Nazionale applicato e tutte le altre leggi applicabili in materia.

L'orario di lavoro applicato presso la ns. azienda è, nella quasi totalità dei casi, di tipo part-time, tale scelta consente di:

⇒ potersi adeguare alle esigenze dei vari clienti (la molteplicità di opzioni – lavoro mattutino, serale, il sabato, per tutta la giornata);

⇒ venire incontro alle eventuali esigenze del personale.

Tutte le ore di lavoro vengono regolarmente registrate sul libro unico del lavoro mediante la compilazione da parte del personale di un foglio di presenza.

Le ore di straordinario, che risultano essere piuttosto residuali vengono richieste ai dipendenti solo nei casi di particolari urgenze / esigenze del cliente o nei periodi di maggior lavoro, ma sempre nella piena volontarietà e disponibilità del lavoratore.

In ogni caso, le ore di straordinario non superano le 150 ore annuali, così come previsto dal CCNL di categoria.

**Analisi**

Nel corso del 2020 il numero delle ore di lavoro straordinario si è mantenuto su livelli accettabili.

Le ore straordinarie / supplementari sono effettuate volontariamente e regolarmente retribuite con le maggiorazioni previste dai due CCNL applicati. L'ufficio del personale tiene costantemente monitorata la situazione delle ore supplementari / straordinarie con file riassuntivi per ogni cantiere.

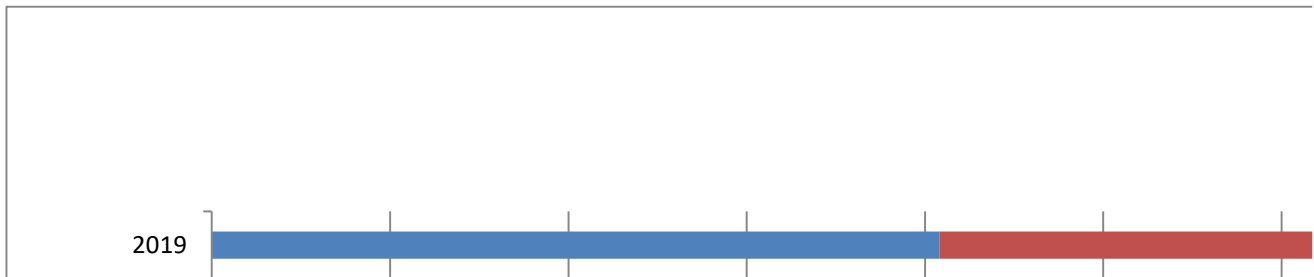
L'orario di lavoro e la turnazione sono differenziati per tipologia di commessa (per alcuni cantieri previsto lo svolgimento di ore notturne). In sede l'orario va dalle 9:00 alle 13.30 e dalle 14:30 alle 18:30.

La rilevazione oraria viene effettuata nella maggior parte dei casi con fogli firma per singolo dipendente.

L'elaborazione delle timbrature viene effettuata internamente, con la redazione dei riepiloghi delle presenze e la successiva elaborazione del LUL e dei cedolini.

Nel periodo in esame si è riusciti a mantenere sotto controllo le ore di straordinario che risultano in media con i precedenti anni e senza punte di lavoro per singoli dipendenti.

I dati di performance aziendale evidenziano che il trend di utilizzo del lavoro straordinario è in diminuzione negli ultimi anni, grazie alle assunzioni effettuate.



Per quanto riguarda le forme contrattuali applicate sono a tempo indeterminato e a part-time su turni di lavoro diversi a seconda delle necessità del cliente; tali turni non esulano in nessun caso dalle regole del contratto nazionale del lavoro. Il ricorso al par-time è frequente ed incide per il 75%.

### Situazione Ferie

Nel corso del 2020 il personale ha beneficiato limitatamente delle ferie spettanti il monte ore delle ferie residue risulta elevato ma nella norma.

#### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Rispettare le ore massime di straordinario previste dal CCNL	Nr. addetti con > 150 h straordinario anno	10	31-12-2020	Elenco contestazioni	0

#### OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	TEMPO	RESPONSABILE	INDICATORE
<i>Rispettare le ore massime di straordinario previste dal CCNL</i>	- Efficace monitoraggio delle ore di straordinario per consentire, oltre al rispetto della legge, il soddisfacimento delle richieste dei lavoratori	-Ufficio del personale	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	max 8 addetti con > 150 h straordinario anno
<i>Assenza di reclami per imposizione di lavoro straordinario</i>	Numero di reclami	-Ufficio del personale	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	0

## 9.8 RETRIBUZIONE

L'organizzazione provvede a corrispondere al personale le retribuzioni tramite assegno o bonifico bancario, e tutti i contributi e le indennità versati alle autorità competenti, sono pienamente in linea con quanto stabilito dal Contratto Nazionale applicato, da tutte le altre leggi applicabili in materia e dall'accordo integrativo Regionale.

### Situazione:

*Sono regolarmente riconosciute la 13a e la 14a mensilità, nonché le indennità di trasferta nei casi applicabili.*

*È prevista, inoltre, l'assicurazione integrativa per la copertura degli infortuni professionali.*

*ZS GROUP S.p.A. corrisponde gli stipendi, comprensivi delle eventuali altre voci aggiuntive, tramite accredito diretto sui conti correnti individuali, è prevista anche la corresponsione attraverso assegno.*

*ZS GROUP S.p.A. versa le indennità previdenziali e comunque obbligatorie relative al personale agli*

Istituti di legge, nel più totale rispetto di quanto indicato dal contratto di lavoro e dalle leggi vigenti.

La retribuzione delle ore di straordinario è regolata in base a quanto previsto dal contratto collettivo nazionale.

#### ANALISI OBIETTIVO 2018

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
-Garantire una maggiore comprensione della busta paga	-N° incontri con i singoli dipendenti	< 30	31-12-2020	Elenco contestazioni	26

#### OBIETTIVO 2021

OBIETTIVO	COME	RISORSE	TEMPO	RESPONSABILE	INDICATORE
-Garantire una maggiore comprensione della busta paga	- redazione di un opuscolo esplicativo	-Ufficio del Personale	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	-N° incontri con i singoli dipendenti < 30

## 10. SISTEMA DI GESTIONE

### 10.1 POLITICA

Obiettivo primario di **ZS GROUP S.p.A.** è l'ottenimento della completa e continua soddisfazione del Cliente, unica via al successo imprenditoriale ed allo sviluppo delle proprie attività. Tale sviluppo deve però avvenire in modo sostenibile per cui, oltre al mantenimento di elevati standard qualitativi ed al raggiungimento di adeguati livelli di sicurezza del personale, anche la tutela ambientale deve essere tenuta in considerazione. La Direzione intende quindi perseguire una moderna gestione integrata della Sicurezza, dell'Ambiente, e della Responsabilità Sociale.

### 10.2 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale prevede che, con periodicità almeno annuale, la Direzione effettui un riesame circa l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, delle procedure e dei risultati prestazionali.

Quanto sopra in ottemperanza ai requisiti previsti dalla norma SA8000 e dagli altri requisiti sottoscritti, anche alla luce dei risultati provenienti dalle verifiche del sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo.

Dal riesame, regolato da apposita procedura del Sistema di responsabilità sociale, scaturiscono i programmi di miglioramento e gli obiettivi annuali.

#### ANALISI OBIETTIVO 2020

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET	RILEVAZIONE AL	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	ESITO
Attivare procedure efficaci di controllo sui fornitori	% fornitori che rispondono ai requisiti della SA 8000	80 %	31-12-2020	Questionari	100 %

Attuazione del piano di monitoraggio dei fornitori	Verifiche ispettive presso i fornitori	<b>1</b>	31-12-2020	Rapporto di verifica ispettiva	<b>1</b>
Motivazione e sensibilizzazione del personale alla SA 8000	% partecipanti ai corsi di sensibilizzazione	<b>80 %</b>	31-12-2020	Verbale formazione	<b>98 %</b>

**OBIETTIVO 2021**

OBIETTIVO	COME	RISORSE	TEMPO	RESPONSABILE	INDICATORE
Mantenere aggiornato il sistema di gestione alla SA8000:2014		Responsabile sistema SA8000	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	Mantenimento certificato norma SA8000:2014
mantenere procedure efficaci di controllo sui fornitori	Nr fornitori che rispondono ai requisiti della SA 8000	-Ufficio Acquisti RSA 8000	31-12-2021	-Rappresentante della Direzione SA 8000	fornitori che rispondono ai requisiti della SA 8000
Attuazione del piano di monitoraggio dei fornitori	Verifiche ispettive presso i fornitori	RSA 8000	31-12-2021	Rappresentante della Direzione SA 8000	Almeno n.1 Verifica ispettiva presso fornitori
Motivazione e sensibilizzazione del personale alla SA 8000	corsi di sensibilizzazione	RSA 8000	31-12-2021	Rappresentante della Direzione SA 8000	% partecipanti ai corsi di sensibilizzazione <b>80 %</b>

**10.3 RAPPRESENTANTE DELL'AZIENDA**

**ZS GROUP S.p.A.** ha individuato un Rappresentante della Direzione che, indipendentemente da altri ruoli, ha la responsabilità definite al par. 7.2

Tale figura è stata inserita nell'organigramma in adeguata posizione e con una chiara visibilità.

**10.4 RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI**

Il diritto dei lavoratori ad essere rappresentati per le SA8000 è stato applicato mediante la libera elezione di un loro rappresentante, che possa svolgere quanto indicato al par. 7.2

L'elezione è avvenuta tramite una consultazione generale di tutto il personale, esclusa la Direzione, tramite apposito verbale. Anche questa figura è stata inserita nell'organigramma con una chiara visibilità.

**10.5 PIANIFICAZIONE E IMPLEMENTAZIONE**

**ZS GROUP S.p.A.** è impegnata in un processo di comunicazione, divulgazione, sensibilizzazione al fine di assicurare che i requisiti della normativa SA8000 siano ben compresi ed efficacemente attuati ad ogni livello della propria struttura organizzativa e dei fornitori.

In particolare, **ZS GROUP S.p.A.:**

- ha definito con precisione ruoli, compiti e responsabilità delle figure coinvolte
- effettua la formazione sia per il nuovo personale, sia per quello con nuova mansione, che per i lavoratori temporanei
- effettua regolarmente la formazione e l'aggiornamento per il personale già in forza · svolge un

costante monitoraggio sulle attività e sui risultati derivanti per valutare

- l'efficacia del SRS la sua coerenza con la politica e la norma SA8000.

#### **10.6 CONTROLLO DEI FORNITORI E SUBAPPALTATORI**

L'organizzazione recepisce pienamente la prescrizione della SA8000 sul controllo dei fornitori, nella convinzione che i partner commerciali debbano essere scelti anche per la loro attenzione alle problematiche sociali al fine di innescare un processo virtuoso di miglioramento generale della condizione dei lavoratori.

E' stato anche raccolto l'impegno formale dei fornitori a conformarsi ai principi della SA8000. E' stato distribuito un questionario di autovalutazione anche se allo stato attuale sono state ottenute scarse informazioni di ritorno.

#### **10.7 COMUNICAZIONI CON LE PARTI INTERESSATE**

ZS GROUP S.p.A. mantiene un dialogo aperto con le parti interessate al fine di comunicare al pubblico le informazioni pertinenti per comprendere gli effetti delle proprie attività aziendali.

A tale scopo l'azienda predispose le modalità gestionali per la raccolta delle segnalazioni, il loro esame e la successiva archiviazione.

### **11. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Planimetria del sito della ZS GROUP S.p.A.

All.5.01 "Politica Aziendale"

All.5.02 "Organigramma"

PGRS 01: "Lavoro infantile"

PGRS 02: "Gestione Reclami"

Valutazione del rischio sociale 2021