

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 5	
		Pagina 1 di 6	

Dussmann Service s.r.l. appartiene a Dussmann Group, network internazionale di servizi specialistici per enti pubblici e aziende. Nata in Italia nel 1969 per iniziativa del Gruppo fondato da Peter Dussmann nel 1963 a Monaco, l'Azienda è oggi leader a livello nazionale nella fornitura di servizi integrati in diversi settori tra cui quello sanitario e ospedaliero, aziendale, scolastico, dell'assistenza alla terza età, militare e dei trasporti.

L'Azienda è costantemente impegnata nello studio, nella ricerca e nella sperimentazione di approcci innovativi in funzione delle diverse richieste e necessità dei Clienti (Committenti e utenti dei servizi), nell'aggiornamento continuo rispetto alle richieste/offerte del mercato, nell'implementazione di strumenti moderni e nell'adozione di procedure sempre aggiornate.

A tale scopo le diverse Funzioni Aziendali, a vari livelli, risultano costantemente impegnate nella rilevazione della soddisfazione dei Clienti (Committenti e utenti dei servizi) attraverso varie attività, quali in particolare la somministrazione di questionari e incontri periodici con le parti interessate.

Tutto ciò è realizzato nel rispetto della vigente legislazione e delle norme volontarie in materia di qualità, ambiente, sicurezza sui luoghi di lavoro, F-gas e responsabilità sociale, dei Regolamenti Regionali e/o Comunali, dei contratti e dei capitolati d'appalto.

L'Azienda identifica le attività di informazione, formazione, addestramento e motivazione di tutti i Collaboratori quale fattore strategico per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, migliorare il patrimonio di conoscenze personali e soddisfare le aspettative dei Clienti e i bisogni degli utenti. Tali principi volti al miglioramento continuo vengono considerati anche nei processi di selezione e accreditamento dei fornitori, finalizzati a verificarne l'affidabilità e la garanzia.

Con l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato, che attraverso l'attuazione di azioni preventive, piuttosto che correttive, consente il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, l'Organizzazione si pone i seguenti **obiettivi generali**, i quali sono definiti tenendo conto del contesto, degli indirizzi strategici dell'Organizzazione e attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate, sia di staff che operative, durante tutte le fasi del servizio, dalla progettazione, alla realizzazione, fino al riesame:

- Operare nel pieno rispetto dei requisiti legali e di altri requisiti in materia di qualità, ambiente (inclusi f-gas), sicurezza alimentare e rintracciabilità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, sociale, e nel rispetto dei sette principi per l'implementazione del sistema RABC secondo la norma 14065;
- Avvalersi di fornitori di prodotti, attrezzature e fornitori di servizi/lavori (appaltatori/subappaltatori) preventivamente sottoposti a processi di selezione, accreditamento e qualificazione, inclusi gli audit di seconda parte, finalizzati a verificarne l'affidabilità e la garanzia rispetto a specifici requisiti definiti in funzione della tipologia di fornitori, con l'obiettivo che forniscano, a loro volta, prodotti e servizi di qualità;
- Progettare i servizi di ristorazione adottando sistemi di produzione finalizzati a garantire la sicurezza alimentare e la tutela degli utenti, inclusi quelli maggiormente fragili, ma anche a preservare il patrimonio nutrizionale degli alimenti sino alla somministrazione;
- Progettare tutti i servizi scegliendo materie prime, prodotti, attrezzature e tecniche che riducano al minimo l'impatto sull'ambiente e nel contempo tutelino la salute e sicurezza dei lavoratori dipendenti e dei lavoratori somministrati (interinali);

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
DGQAS	DGQAS	DIREZIONE

Il presente documento è riservato. La riproduzione o diffusione con qualsiasi mezzo, anche parziale, senza il permesso scritto della direzione è vietata. Ogni abuso sarà perseguito ai sensi di Legge.

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 5	
		Pagina 2 di 6	

- Definire e attuare un sistema di controllo e monitoraggio continuo di tutti i processi aziendali, grazie anche a specifici applicativi, al fine di verificare la corretta applicazione e l'efficacia delle procedure previste dal sistema di gestione integrato, mediante attività svolte a diversi livelli da figure qualificate, sia interne che esterne (DGQAS, consulenti, laboratori, ecc.), in particolare attraverso la definizione di un piano di audit interni programmati e l'identificazione di specifici indicatori di prestazione (KPI);
- Promuovere appropriati programmi di formazione ed addestramento per i lavoratori dipendenti e lavoratori somministrati, in modo che ogni lavoratore incrementi in modo continuo la propria professionalità e consolidi la consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- Comunicare e diffondere le informazioni riguardo al sistema di gestione integrato, ed in particolare agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, agli stakeholder interni ed esterni;
- Coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione e tutti i lavoratori, sia dipendenti che somministrati, assicurando che responsabilità e procedure operative siano definite con precisione, efficacemente comunicate e chiaramente comprese;
- Individuare le situazioni di emergenza ragionevolmente prevedibili e definire i criteri da adottare, anche attraverso la cooperazione con i committenti e le autorità pubbliche, per prevenire tali situazioni o ridurre al minimo le conseguenze, garantendo anche la continuità del servizio (in linea con quanto previsto dal business continuity management).

L'Organizzazione si è dotata di un "Modello di Organizzazione e Gestione" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, rivolto a tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura, in particolare: dipendenti, collaboratori coordinati e continuativi od occasionali, consulenti e professionisti legati alla Società, fornitori di beni e servizi, clienti pubblici e privati, chiunque operi nell'interesse, in nome e per conto della Società.

Relativamente al sistema di **sicurezza alimentare e rintracciabilità**, l'Organizzazione si impegna a:

- Istituire e mantenere un'adeguata cultura della sicurezza alimentare, garantendo adeguate risorse per svolgere attività di formazione continua e controlli a tutti i livelli;
- Selezionare accuratamente i fornitori, anche mediante audit, monitorandoli costantemente, in particolare quelli che forniscono alimenti, attraverso controlli puntuali al ricevimento e nelle successive fasi, analizzando ogni segnalazione di non conformità mediante uno specifico applicativo informatico;
- Approvvigionarsi di prodotti (alimentari, non alimentari, inclusi i moca - materiali e oggetti a contatto con alimenti), attrezzature e servizi conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara ed alle attese degli utenti, grazie a procedure che, avvalendosi anche di sistemi informativi, ne consentono l'acquisto controllato;
- Definire e attuare un piano di monitoraggio analitico dei fornitori e piani di analisi specifici, per ogni contratto, finalizzati alla verifica del sistema di autocontrollo;
- Definire, attuare e verificare sistemi finalizzati alla tracciabilità e alla rintracciabilità dei prodotti alimentari e moca, basati sul rispetto delle procedure aziendali di approvvigionamento, elaborazione menù e ricettari, grazie all'ausilio di specifici applicativi informatici;
- Validare mediante test e prove analitiche svolte con i laboratori esterni le fasi dei processi di erogazione dei servizi;
- Mantenere costantemente aggiornato il sistema di autocontrollo e rintracciabilità, attraverso il riesame periodico effettuato dal gruppo per la sicurezza alimentare composto sia da membri interni all'organizzazione, che da consulenti esterni qualificati.

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 5	
		Pagina 3 di 6	

Relativamente al sistema **salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, l'Organizzazione si impegna a:

- Governare le proprie attività adottando il sistema di gestione relativo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in conformità con lo standard di riferimento;
- Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione delle lesioni, infortuni e malattie professionali;
- Identificare i pericoli, valutare i rischi e le opportunità per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, da affrontare perché il sistema di gestione consegua i risultati attesi;
- Eliminare i pericoli, ove possibile e praticabile, e minimizzare i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- Promuovere e garantire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori;
- Porre particolare attenzione nella scelta di attrezzature, dispositivi di protezione individuale, prodotti chimici al fine di eliminare o ridurre i rischi identificati per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Approvvigionarsi da fornitori selezionati di prodotti, attrezzature e dispositivi di protezione conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara e alle attese degli utenti, perseguendo l'obiettivo di utilizzo delle tecnologie più avanzate, al fine di garantire la migliore tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. In particolare, per i fornitori di beni/servizi (appaltatori/subappaltatori) effettuare le necessarie attività per verificare il possesso dei requisiti tecnico-professionali previsti dall'art. 26 D. Lgs. 81/08;
- Garantire nel tempo l'efficacia e la sicurezza di prodotti, attrezzature e dispositivi di protezione attraverso piani di manutenzione programmata e straordinaria svolti da tecnici di ditte esterne qualificate e mediante controlli interni;
- Condurre la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per i diversi settori aziendali d'attività, considerando le specificità legate ai luoghi in cui tali attività si svolgono;
- Mantenere costantemente aggiornata la valutazione dei rischi, attraverso il riesame periodico effettuato dal comitato interno per la sicurezza lavoro e la definizione di programmi di miglioramento;
- Definire procedure di gestione delle emergenze, provvedendo alla designazione e formazione delle squadre e verificandone l'efficacia mediante prove pratiche, anche attraverso la cooperazione con i committenti;
- Analizzare tutti gli eventi infortunistici e i near miss, al fine di identificarne la causa radice e attuare azioni correttive e preventive, sia specifiche in relazione all'evento, che di sistema, avvalendosi di uno specifico applicativo informatico;
- Monitorare gli specifici indicatori relativi alla salute e alla sicurezza, ai fini del controllo e del miglioramento del sistema di gestione.

Relativamente al sistema di gestione **ambientale**, l'Organizzazione si impegna a:

- Determinare gli aspetti e gli impatti ambientali correlati alle sue attività, insieme con i relativi rischi e opportunità;
- Individuare e mantenere procedure aziendali che consentano di ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, con particolare riferimento agli aspetti ambientali significativi (gestione rifiuti, emissioni in aria e scarichi idrici);
- Approvvigionarsi, da fornitori selezionati, di prodotti e attrezzature conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara (CAM - Criteri Ambientali Minimi, ove previsto), alle attese degli utenti ed in linea con gli obiettivi ambientali definiti dall'Organizzazione, al fine di garantire la migliore tutela ambientale e la maggiore sostenibilità degli approvvigionamenti stessi;

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 5	
		Pagina 4 di 6	

- Svolgere le attività di installazione e manutenzione degli impianti contenenti gas fluorurati ad effetto serra con personale qualificato nel rispetto della normativa vigente;
- Supportare il Cliente per implementare dei sistemi tecnologici atti a garantire un risultato (performance energetica) predefinito in fase contrattuale in termini di efficientemente energetico (certificazione E.S.C.O.);
- Definire e attuare, in particolare, procedure per la gestione dei rifiuti speciali in funzione delle responsabilità previste contrattualmente, garantendo il rispetto della normativa in tutte le fasi, incluso il trasporto, lo smaltimento e la loro tracciabilità;
- Definire procedure di gestione delle emergenze, provvedendo alla formazione degli operatori e verificandone l'efficacia mediante prove pratiche.

Relativamente al sistema di gestione per la **Responsabilità Sociale**, l'Organizzazione si impegna a:

- Definire e attuare a tutti i livelli e in tutti i processi dell'Organizzazione le regole necessarie al mantenimento di un atteggiamento responsabile verso la società nella conduzione del Business (Corporate Social Responsibility), nei confronti di tutte le parti in causa:
 - Dipendenti;
 - Somministrati;
 - Collaboratori coordinati e continuativi od occasionali;
 - Consulenti e professionisti legati alla Società;
 - Fornitori di beni e servizi;
 - Clienti pubblici e privati;
 - Chiunque operi nell'interesse, in nome e per conto della Società.

L'impegno dell'Organizzazione nel promuovere internamente ed esternamente i principi di Responsabilità Sociale è basato sui principi dello standard di riferimento, che in maniera sintetica prevede:

1. Lavoro infantile: l'Organizzazione non ammette l'utilizzo di lavoro infantile e giovanile;
2. Lavoro obbligato: tutte le persone che l'Organizzazione impiega prestano il loro lavoro volontariamente;
3. Salute & Sicurezza: esiste una struttura aziendale dedicata alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, che opera su tutto il territorio nazionale, al fine di ridurre il rischio dei lavoratori e per la prevenzione degli infortuni;
4. Libertà di Associazione e diritto alla contrattazione collettiva: è rispettata la libertà di Associazione di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta e la contrattazione collettiva, integrato questo aspetto dai nuovi requisiti previsti dalla norma di riferimento;
5. Discriminazione: sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano nell'Organizzazione e non è ammessa alcuna forma di discriminazione, comprese quelle relative alla nascita, stato civile, gravidanza o verginità ricomprese nello standard di riferimento, è altresì vietata ogni forma di discriminazione correlabile alla pandemia da COVID 19;
6. Procedure disciplinari: sono applicate le sanzioni disciplinari previste dal contratto nazionale dei settori aziendali;
7. Orario di lavoro: considerato il settore di attività dell'Organizzazione oltre il 90 % dei dipendenti svolge un lavoro con contratto part-time, le ore straordinarie sono effettuate e richieste solo in caso di esigenze particolari;
8. Retribuzione: ciascun lavoratore riceve una retribuzione secondo quanto previsto dai contratti nazionali in vigore e sono garantiti eventuali riconoscimenti a livello provinciale su accordi effettuati dalle Associazioni di categoria. L'Organizzazione applica una propria politica di incentivazione delle prestazioni.

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.:	MSGI – Cap. 1
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.:	5
		Pagina 5 di 6	

9. Sistema di gestione: è stato predisposto ed è in continua fase di implementazione un sistema per la valutazione dei rischi e relative attività di controllo dei fornitori/subfornitori, al fine di selezionare i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti dello standard di riferimento e di sostenibilità, con particolare riferimento all'attuazione di condizioni di lavoro sicure, trattamento dei propri dipendenti con rispetto e dignità e pratiche commerciali etiche. Ciò è anche possibile attraverso l'istituzione del Gruppo per la Responsabilità Sociale (SPT – Social Performance Team) composto da funzioni interne all'organizzazione (Responsabili della Direzione Risorse Umane, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Acquisti, Servizio Relazioni Industriali, Servizio Amministrazione del Personale) e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000, che si riunisce periodicamente per riesaminare i risultati delle attività (audit, reclami, monitoraggio indicatori del rispetto dei requisiti).

Relativamente al sistema di gestione per **l'Energia**, l'organizzazione riconosce il ruolo dell'elemento energetico come strategico nelle proprie attività ed è convinta che una corretta gestione energetica sia la soluzione più efficace per ridurre i costi e contemporaneamente le emissioni climalteranti, apportando benefici economici e ambientali.

A tale scopo, l'organizzazione si impegna a:

- Assicurare la disponibilità di informazioni e le risorse necessarie a raggiungere obiettivi e traguardi energetici;
- Soddisfare i requisiti legislativi applicabili e altri requisiti relativi a efficienza energetica, usi e consumi dell'energia;
- Assicurare il miglioramento continuo del SGE e della prestazione energetica;
- Sostenere l'approvvigionamento di prodotti energeticamente efficienti e servizi che impattano sulla prestazione energetica;
- Supportare attività di progettazione che considerano un miglioramento della prestazione energetica.

La Direzione – in collaborazione con il Gruppo di Gestione dell'Energia – definisce obiettivi finalizzati al miglioramento delle prestazioni energetiche dell'azienda e fornisce adeguate risorse per il loro raggiungimento: tali obiettivi sono misurabili (ove applicabili) e coerenti con la presente Politica, che rappresenta il quadro di riferimento per la loro definizione e il loro riesame:

il raggiungimento di tali obiettivi comporta di:

- a. Vigilare sul rispetto di tutti i requisiti energetici applicabili, sia cogenti che definiti dall'organizzazione;
- b. Esercitare un controllo costante (anche tramite l'attività di auditing interni ed esterni, come da D. Lgs. 102 del 4 Luglio 2014) sull'impatto energetico di ogni operazione aziendale, dalle decisioni strategiche fino alle attività operative.
- c. Provvedere, ove necessario, a definire gli opportuni interventi correttivi o migliorativi;
- d. Adottare, ove economicamente conveniente, le migliori tecnologie disponibili sul mercato per migliorare le performances energetiche e incentivando dove possibile, l'utilizzo degli EPC Energy Performance Contract nella formula contrattuale Shared Saving (risparmio condiviso);
- e. Promuovere l'uso ottimale delle risorse energetiche, in un'ottica di risparmio, ma mantenendo comunque inalterato l'output derivante dal loro utilizzo (produzione di beni/servizi, comfort per i dipendenti, ecc.)
- f. Formare e responsabilizzare in maniera continua e costante il personale a un uso responsabile ed efficiente dell'energia;
- g. Sensibilizzare i fornitori sul fatto che, in fase di valutazione delle forniture, verranno presi in considerazione anche parametri di sostenibilità energetica-ambientale unitamente a quelli qualitativi ed economici.

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI - Cap. 1	
		Rev: 2	Data: 01.06.2023
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO - DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 5	
		Pagina 6 di 6	

La Direzione Aziendale, i rappresentanti del CdA, le funzione di Staff, insieme ai Responsabili operativi, ad ogni livello, garantiscono il proprio impegno, affinché le procedure e gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato siano mantenuti e implementati all'interno e all'esterno della Società e delle sue controllate, con l'impegno del miglioramento continuo delle prestazioni, dell'efficienza ed efficacia del Sistema.

La Direzione Aziendale, attraverso le varie Funzioni Aziendali, ha la responsabilità e l'autorità di divulgare il presente documento, di promuovere l'implementazione e i processi di miglioramento del Sistema di Gestione Integrato.

Capriate S. Gervasio (BG), 01 Giugno 2023

Dussmann Service S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Renato Spotti

