

MANUALE di RESPONSABILITÀ SOCIALE SA 8000

Il Manuale RS di Responsabilità Sociale è stato redatto dal RGRS in Collaborazione con i Responsabili di Funzione del Sistema di Gestione Integrato e con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS), con le osservazioni dei lavoratori, ed è stato infine approvato dalla Direzione

Rev.	(°) Redazione		(°) Verifica		(°) Approvazione		Data Emissione
00	RGRS	31/03/2015	RLRS	31/03/2015	DIR	31/03/2015	31/03/2015
01	RGRS	31/10/2015	RLRS	31/10/2015	DIR	31/10/2015	31/10/2015
02	RGRS	30/11/2016	RLRS	30/11/2016	DIR	30/11/2016	30/11/2016
03	RGRS	27/02/2017	RLRS	27/02/2017	DIR	27/02/2017	27/02/2017
04	RGRS	10/04/2018	RLRS	20/04/2018	DIR	30/04/2018	30/04/2018
05	RGRS	10/12/2019	RLRS	12/12/2019	DIR	18/12/2019	18/12/2019
06	RGRS	14/12/2020	RLRS	15/12/2020	DIR	18/12/2020	18/12/2020



CoopService F.M.
 Società Cooperativa
 Il Presidente

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
LA CARTA DEI VALORI	3
RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	5
I NOSTRI VALORI	5
DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE.....	7
PREMESSA	8
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS.....	14
2 REQUISITI SA8000.....	15
2.1 LAVORO INFANTILE	15
2.2 LAVORO OBBLIGATO	15
2.3 SALUTE E SICUREZZA	16
2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	17
2.5 DISCRIMINAZIONE	18
2.6 PRATICHE DISCIPLINARI	18
2.7 ORARIO DI LAVORO.....	19
2.8 RETRIBUZIONE	19
2.9 IL SISTEMA DI GESTIONE.....	20
3. RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI.....	24
3.1 FORMAZIONE PERIODICA SA8000	24
3.2 PIANO DI MIGLIORAMENTO	25
3.3 PIANO DI CONTROLLO DI FORNITORI E SUBAPPALTATORI.....	25
3.4 SET DI INDICATORI	26
4 NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.....	27
5. GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI.....	28
6. ACCESSO ALLA VERIFICA	29
7. REGISTRAZIONE EVIDENZE CONFORMITÀ AI REQUISITI.....	30
8. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS	31
9. COMUNICAZIONI ESTERNE.....	32
ALLEGATI.....	33

LA CARTA DEI VALORI

La **Coopservice FM** crede fortemente nel valore delle persone e sa che un'azienda, per essere competitiva e vincente, deve essere costituita da donne e uomini non solo competenti ma anche motivati: un gruppo di persone che, animate dal concetto di forza creativa, sappiano crescere e realizzarsi di pari passo con lo sviluppo dell'azienda.

Avendo scelto di porre la persona al centro della propria attenzione, **Coopservice FM** ha ritenuto opportuno redigere la Carta dei Valori, un agile strumento dove trovare, definiti in modo chiaro ed esplicito, i principi da seguire per le quotidiane attività aziendali.

La Carta dei Valori è un documento in cui ritrovarsi per condividere valori e obiettivi comuni.

- **Centralità del cliente**

Coopservice FM costruisce con i propri clienti alleanze solide e durature, analizzando a fondo le loro esigenze e fornendo loro servizi in grado di renderli più competitivi sul mercato.

- **Imprenditorialità e innovazione**

Chi lavora in Coopservice FM è abituato ad assumere iniziative, prendere decisioni e fare proposte per ricercare il miglioramento continuo; aperto al cambiamento, partecipa attivamente al processo di innovazione e coglie ogni opportunità di formazione e aggiornamento.

- **Sviluppo sostenibile**

Nell'ottica dello sviluppo sostenibile delle proprie attività, Coopservice FM è orientata al miglioramento del contesto sociale di riferimento, in termini di minore impatto ambientale delle attività svolte

- **Spirito di squadra**

Coopservice FM agevola l'integrazione delle persone all'interno dell'azienda e crede nell'importanza del lavoro di gruppo, indispensabile per migliorare se stessi e i risultati: per questo ciascuno è invitato a mettere la propria esperienza a disposizione di tutti, stimolando il confronto e il dialogo.

- **Valorizzazione della persona**

La motivazione delle persone vero patrimonio di Coopservice FM, è ricercata non solo attraverso incentivi, ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali. A tutti sono garantite pari opportunità e i risultati sono sempre riconosciuti.

- **Etica**

La Coopservice FM considera l'etica il valore alla base dell'agire aziendale.

Etica significa correttezza e trasparenza, onorare gli impegni presi e basare i rapporti reciproci sulla stima, sul rispetto e sulla collaborazione

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

La gestione e lo sviluppo delle conoscenze

Coopservice FM è un'azienda in movimento, proiettata verso un miglioramento continuo. Per questo considera lo sviluppo delle conoscenze e la valorizzazione delle persone un investimento per il futuro, che prevede un proficuo ritorno in termini di qualità assoluta.

La Coopservice FM si impegna a rafforzare le competenze tecniche, trasversali e di relazione di ogni addetto, non soltanto per perseguire i propri obiettivi strategici, ma anche al fine di garantire a ciascuno la "patrimonializzazione" del proprio sapere.

Una volta individuate in ciascuna area aziendale le risorse umane professionali, le competenze richieste e quelle attualmente possedute, si identificano i bisogni formativi per lo sviluppo della professionalità richiesta dalla posizione, attraverso attività di tutoring.

La valorizzazione delle risorse umane attuata da Coopservice FM si realizza con la gestione delle competenze di ciascuno e la promozione di una cultura manageriale aperta al cambiamento ed improntata ai valori della responsabilizzazione delle persone, dell'iniziativa e della capacità di assumersi rischi in uno scenario in continua evoluzione.

Palermo 18/12/2020


CoopService F.M.
 Società Cooperativa
 Il Presidente

RESPONSABILITÀ SOCIALE

I NOSTRI VALORI

La **Coopservice F.M.** conferma la propria volontà di adottare comportamenti Socialmente Responsabili nel pieno rispetto degli individui, degli interessi della collettività senza distinzioni di ceto, origine, sesso, orientamenti politici o personali e religione.

In particolare Coopservice F.M. stabilisce che, in tutte le aree di propria competenza, diretta e indiretta, vengano affermati i seguenti principi:

NO al Lavoro Infantile per il diritto al gioco e all'istruzione dei bambini, che rappresentano il nostro futuro. Coopservice F.M. ripudia il lavoro minorile in tutte le sue forme e sostiene iniziative e programmi rivolti alla tutela, salute e formazione dei minori e alla riduzione del lavoro minorile in Italia e nel mondo.

NO al Lavoro obbligato perché tutti hanno diritto a rapporti di lavoro liberi e volontari. Coopservice F.M. promuove la crescita professionale dei soci e dei lavoratori, informandoli costantemente sui termini e le condizioni del proprio rapporto di lavoro e combatte ogni forma di coercizione, fisica, verbale o psicologica, nei confronti di soci e lavoratori, ad ogni livello

SI alla Salute e Sicurezza Coopservice F.M. ha scelto di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, nel rispetto della normativa vigente, e di promuovere condizioni lavorative efficaci a prevenire, minimizzare ed evitare incidenti e danni alla salute causati, associati o che si verifichino durante le attività lavorative svolte per conto della cooperativa.. Allo scopo di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e sano, Coopservice F.M. ha adottato un "Sistema di gestione per la salute e sicurezza" conforme ai requisiti dello Standard Internazionale ISO 45001:2018

SI alla Libertà di Associazione. Coopservice F.M. difende il diritto dei lavoratori alla libera associazione e alla contrattazione collettiva, garantendo che soci, lavoratori, membri del sindacato e rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni o intimidazioni.

NO alla Discriminazione Coopservice F.M. si impegna a fornire ai propri soci e lavoratori pari opportunità come individui e a promuovere la loro crescita favorendo un clima aziendale senza costrizioni e limitazioni. Ognuno ha il diritto di seguire principi e pratiche connesse a razza, sesso, orientamenti personali e religione, purché non ledano i diritti e le libertà altrui.

NO alle Punizioni Indiscriminate Le Procedure disciplinari vengono specificate dal Codice Comportamentali e definite in accordo alle regole contrattuali e per garantirne la piena osservanza. Coopservice F.M. promuove il rispetto dell'integrità mentale, emotiva e fisica dei lavoratori durante lo svolgimento del lavoro e favorisce la prevenzione dei conflitti mediante procedure oggettive di valutazione delle attività svolte e di trattamento dei comportamenti difforni.

SI all'Orario di Lavoro Regolamentato Coopservice F.M. si impegna a mantenere e sviluppare un'efficace organizzazione del lavoro e difende il diritto dei lavoratori al riposo e a una corretta programmazione dei turni di lavoro e garantisce la volontarietà degli straordinari e la loro retribuzione nei termini stabiliti dal CCNL di categoria e dalle norme vigenti.

SI alla Giusta Remunerazione. Coopservice F.M. rispetta il diritto ad un salario dignitoso e riconosce ai lavoratori un'equa retribuzione, determinata nel rispetto del CCNL di riferimento e integrata in sede di contrattazione sindacale.

Sistema di Gestione Coopservice F.M. ha scelto di perfezionare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza con il sistema di Responsabilità Sociale, per il miglioramento continuo. Il Sistema di Gestione Integrata prevede un ruolo attivo della Direzione e del Rappresentante della Direzione, dei Responsabili dei diversi processi aziendali e dei Lavoratori; prevede, inoltre, specifici percorsi di formazione e informazione al personale, la pianificazione e il mantenimento delle procedure, assicurato attraverso l'accesso a documenti e registrazioni, la gestione delle non conformità e delle conseguenti azioni correttive e preventive, la collaborazione con i fornitori e con tutti gli stakeholders che condividono i nostri valori, mediante l'impegno alla comunicazione alle parti interessate dei risultati raggiunti.

Palermo 18/12/2020



CoopService F.M.
Società Cooperativa
Il Presidente

DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Estratto del documento della "Politica Aziendale Integrata", Edizione 02 Revisione 00

La Coopservice FM ritiene che lo sviluppo delle proprie attività debba essere sostenibile e compatibile con l'ambiente che le ospita, che possa creare opportunità per gli soci, i lavoratori e i collaboratori e sia orientato ad un continuo miglioramento delle attività e delle prestazioni.

Per questa ragione la Coopservice FM intende obbligarsi, oltre che nella conformità alle leggi vigenti, nel rispetto dei requisiti della norma SA8000:2014 e perciò si impegna a:

- 4.1 non ricorrere, né a favorire, né a dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico
- 4.2 non ricorrere, né a dare sostegno all'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, incluso il lavoro nelle prigioni, se non per motivi di integrazione sociale dei soggetti svantaggiati
- 4.3 garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adottare misure efficaci per garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori
- 4.4 rispettare pienamente il diritto dei lavoratori di formare, partecipare a, e organizzare sindacati di propria scelta e di contrattare collettivamente con la stessa Coopservice F.M.
- 4.5 non ricorrere o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nei confronti dei lavoratori, dei candidati e dei fornitori propri e delle aziende associate in qualsiasi forma, per motivi di razza, origine nazionale, casta, nascita, religione, orientamento sessuale, stato civile, opinioni politiche o qualsiasi altra condizione che possa dare luogo a discriminazione
- 4.6 trattare tutto il personale con dignità e rispetto senza utilizzare o tollerare punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abuso verbale nei confronti del personale.
- 4.7 rispettare le leggi vigenti e la contrattazione collettiva in materia di orario di lavoro, straordinari, riposo settimanale e festività
- 4.8 rispettare il diritto dei lavoratori ad un salario dignitoso e ad una retribuzione conforme a quanto previsto nel CCNL di categoria
- 4.9 definire una politica sociale per informare il personale della scelta di rispettare lo standard SA8000:2014, mantenere un Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale SA8000 mirato al miglioramento continuo, al rispetto dei requisiti SA8000 e dei requisiti cogenti, così come già in essere per la Gestione del Sistema Qualità (ISO 9001:2015), Ambiente (ISO14001:2015).e Sicurezza (ISO 45001:2018) e in coerenza con il Codice Etico e il Codice Comportamentale stabiliti da Coopservice F.M. e che fanno parte integrante della Politica di Responsabilità Sociale.

Palermo 18/12/2020



CoopService F.M.
Società Cooperativa
Il Presidente

PREMESSA

La società cooperativa Coopservice F.M. offre servizi per la gestione integrata del patrimonio immobiliare dei diversi committenti. L'obiettivo è quello di svincolare il committente dall'espletamento dei servizi accessori, affinché possa concentrare le proprie energie sul Core Business. La società infatti, grazie all'esperienza sviluppata negli anni, sia nel settore pubblico che privato, è in grado di coordinare risorse, spazi e capitale umano adottando le Best practices del settore e utilizzando le migliori tecnologie presenti sul mercato.

Enti pubblici e privati, Centri Commerciali e Catene di Mercati alimentari, Istituti di Credito, Ospedali e Cliniche possono, così, ottimizzare l'efficienza dei diversi servizi erogati presso le loro Sedi, definendo uno standard qualitativo uniforme e snellendo le attività di monitoraggio del Servizio medesimo, mediante l'affidamento di attività eterogenee ad un unico Fornitore.

I servizi offerti dalla Coopservice nell'ambito della gestione integrata degli immobili comprendono:

- ✓ la Progettazione ed erogazione di Servizi di Pulizia e Sanificazione Ambientale
- ✓ l'Erogazione di Servizi di Pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero
- ✓ i Servizi di Disinfezione, Disinfestazione e Derattizzazione
- ✓ i Servizi di Trasporto di Materiali diversi e Servizi di Facchinaggio
- ✓ i Servizi di Portierato, Servizi di Reception e presidio non armato di Sedi e Strutture e Servizi di steward, hostess e promoter
- ✓ i Servizi di Giardinaggio e cura del verde
- ✓ Manutenzione Impianti
- ✓ Servizi di manutenzione di centrali termiche e impianti di riscaldamento
- ✓ Servizi di manutenzione di impianti di climatizzazione estiva e invernale
- ✓ Servizi di manutenzione di impianti elettrici, di allarme e videosorveglianza, impianti di rilevazione fughe di gas e di incendi
- ✓ Servizi di manutenzione di impianti idrico-sanitari
- ✓ Servizi di manutenzione di impianti antincendio
- ✓ Servizi di manutenzione edile

La Coopservice F.M. considera la Qualità, la Sicurezza dei lavoratori, la Tutela Ambientale e la Responsabilità Sociale elementi cardine della propria strategia commerciale.

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione Integrato rispondente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e SA 8000:2014 che consente, attraverso un approccio sistemico, di perseguire con maggiore costanza il miglioramento continuo e gli obiettivi della "soddisfazione del cliente", verso il quale viene rivolta costante attenzione, della tutela del patrimonio immobiliare, della salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori e del rispetto della persona.

In armonia con tale obiettivo la Direzione di Coopservice F.M. ha sviluppato processi di continua crescita organizzativa e metodologica e ha pianificato e attua la costante attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed, in particolare, di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del servizio, il rispetto delle norme Ambientali e di quelle sulla Sicurezza e Salute sul lavoro del servizio erogato, nonché i principi in materia di Responsabilità Sociale.

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

La Direzione, per permettere il raggiungimento di questi obiettivi, si impegna a:

- ✓ Garantire che tutte le attività dell'organizzazione vengano svolte nel rispetto dei requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e SA 8000:2014 e delle leggi nazionali e internazionali di riferimento;
- ✓ garantire la disponibilità delle Risorse necessarie a perseguire questi Obiettivi (mezzi e personale) svolgendo attività di formazione e informazione dei lavoratori e di tutto il personale implicato nelle attività;
- ✓ considerare i dipendenti/collaboratori come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti, promuovendone la responsabilizzazione, la partecipazione e lo sviluppo professionale e personale e comprendendone le esigenze e le aspettative;
- ✓ ricercare il fattivo contributo di tutte le parti interessate (Stakeholders), per migliorare le performance aziendali;
- ✓ considerare la tutela della salute e della sicurezza come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente mediante la definizione di obiettivi specifici per le varie funzioni e livelli;
- ✓ adottare dei Piani di Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato, definendo durante i periodici Riesami della Direzione obiettivi oggettivi e misurabili, coerenti con la presente Politica Aziendale Integrata;
- ✓ monitorare continuamente la Soddisfazione del Cliente, per verificare il reale soddisfacimento di tutti i Requisiti e favorire la comunicazione con l'esterno;
- ✓ garantire il miglioramento continuo del prodotto, dei processi, tramite l'analisi ed il recepimento di tutte le informazioni di ritorno dal campo.

Coopservice opera per rendere sempre più "concreti ed effettivi" i principi etici che ha trasferito nelle proprie scelte di politica gestionale e ne garantisce il rispetto con l'implementazione di strumenti specifici, quali la stesura di questo Manuale della Responsabilità Sociale e l'adozione di un Sistema di Gestione, conforme alla Norma SA 8000, e la predisposizione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Responsabilità Amministrativa (ex D. Lgs. 231/2001) e

Il Sistema di Gestione SA8000 elenca i requisiti per un comportamento socialmente corretto delle Organizzazioni verso i lavoratori, in particolare per quanto riguarda:

- ✓ il lavoro minorile e infantile,
- ✓ il lavoro obbligato,
- ✓ le condizioni per la salute e la sicurezza,
- ✓ la libertà d'associazione e il diritto alla contrattazione collettiva,
- ✓ la discriminazione,
- ✓ le pratiche disciplinari,
- ✓ l'orario di lavoro
- ✓ la retribuzione
- ✓ il Sistema di Gestione.

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

Coopservice ha ritenuto corretto conformarsi a questi standard, non solo per testimoniare in modo concreto il dovere di rispettare i diritti umani dei lavoratori in ogni tipo di processo ed organizzazione, ma anche per farsene promotore con i propri partner. L'obiettivo ultimo di questo lavoro è infatti di stimolare un processo a catena di adeguamento agli standard da parte di partner, fornitori e sub fornitori, influenzandone il comportamento e accrescendone la qualità etico sociale.

L'adozione dello standard SA 8000 porta a privilegiare le imprese che dimostrano, oltre alle competenze tecniche e gestionali, la propria sensibilità alle problematiche sociali, senza generare oneri aggiuntivi al cliente.

Coopservice opera nel pieno rispetto dei principi sui quali si basa il modello della norma SA 8000.

I bilanci degli ultimi anni dimostrano la significativa crescita della cooperativa che è riuscita a incrementare il proprio volume d'affari, che è passato da €. 2.027.643,00 dell'anno 2011 a €. 4.554.133,18 nell'anno 2015

La cooperativa ha attuato e mantiene un sistema di gestione della qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi di pulizia, disinfezione e sanificazione, restauro, impiantistica ed edilizia, alle norme UNI EN ISO 14001:2015 in ambito ambientale e ISO 45001:2018 e in materia di Sicurezza ed Igiene del Lavoro.

Nell'anno 2016 è stato implementato il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (MOGC), un sistema di gestione e controllo sulla Responsabilità Sociale degli Amministratori, in attuazione del D. legislativo 231 e dell'art. 11 della legge 300/2000.

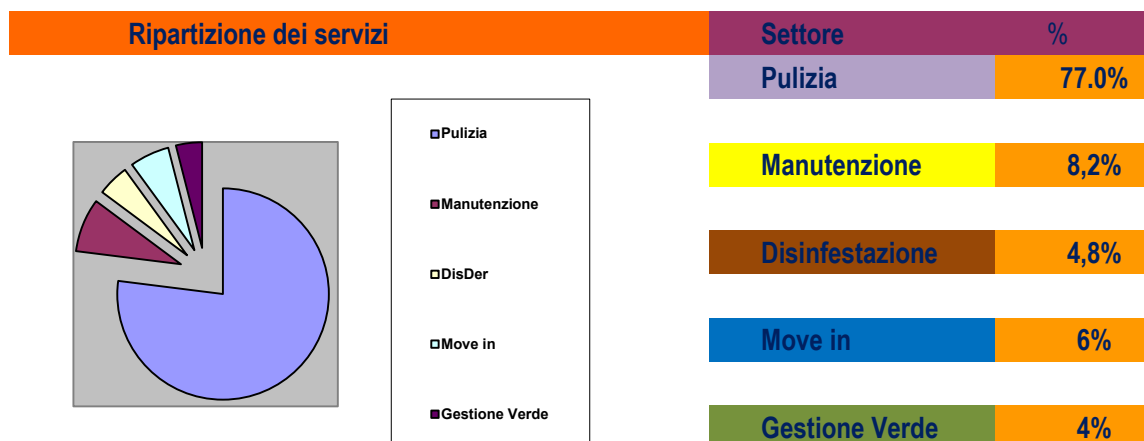
Quest'anno la Cooperativa ha celebrato i quattordici anni dalla costituzione e il gruppo dirigente può, con soddisfazione, fare il resoconto degli obiettivi raggiunti, che costituiscono la solida base per la realizzazione di sempre più avanzati percorsi di miglioramento, nell'ottica della soddisfazione della committenza e della gratificazione dei soci lavoratori.

La Direzione Generale e gli Uffici hanno sede a Palermo e contano 19 dipendenti, mentre la struttura operativa è composta da responsabili di area, responsabili di servizio e operatori (circa 270 collaboratori);

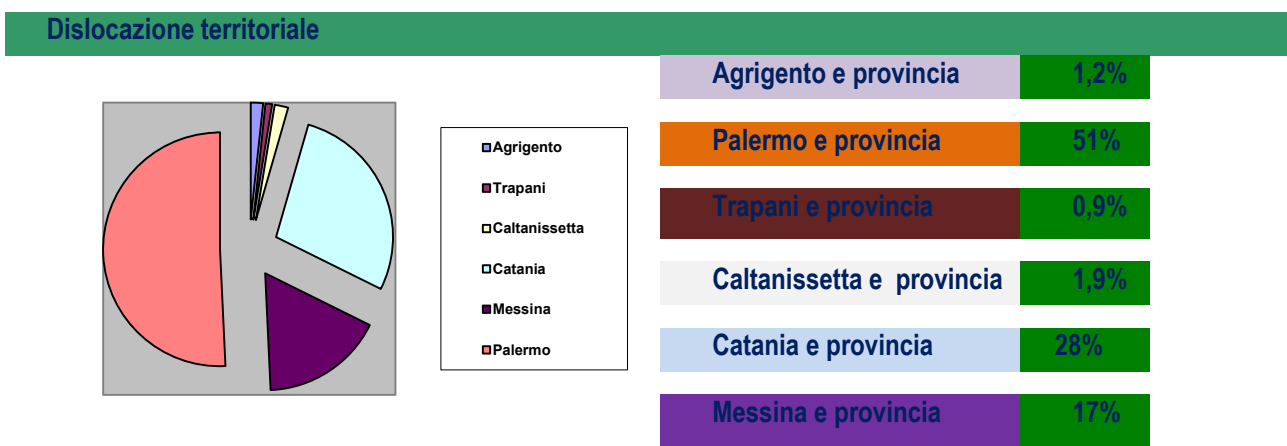
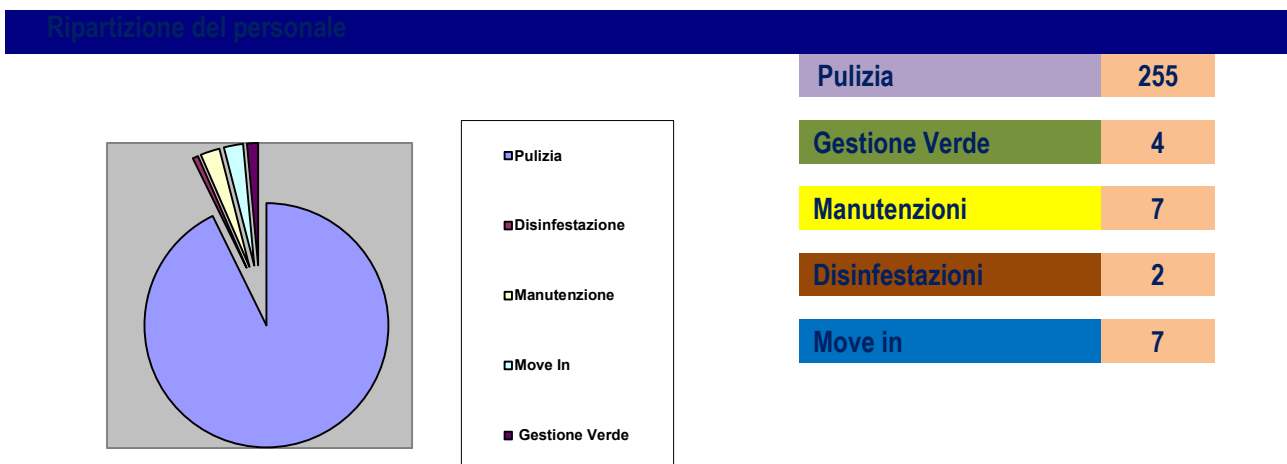
Coopservice FM in 15 anni di attività ha acquisito una notevole specializzazione tecnico-logistica connessa all'erogazione dei servizi di Facility Management ed alla progettazione degli stessi, oltre che una crescente fiducia del mercato testimoniata dal costante aumento del fatturato che è passato dai 2 milioni di euro del 2012 ai 5,5 milioni del 2016

La cooperativa inoltre ha imposto al proprio business regole di qualità certificata seguendo un percorso che l'ha portata a ottenere nel 2006 la ISO 9001:2015, che certifica il sistema di gestione della qualità, nel 2008 la ISO 14001, che certifica il sistema di gestione ambientale; nel 2009 la ISO 45001:2018 e , che certifica il sistema di gestione della Sicurezza e dell'igiene sui luoghi di lavoro. La certificazione etica SA8000 rappresenta infine un ulteriore strumento volontario di miglioramento continuo.

SERVIZI SPECIALIZZATI



Operativamente, come evincibile dal grafico l'attività principale di Coopservice FM consiste nelle attività di pulizia (*civile ed industriale*) e sanificazione (*anche in ambito ospedaliero*)



L'attività di Coopservice FM si sviluppa principalmente a Palermo e provincia e, in maniera differenziata, su buona parte del territorio della Regione Sicilia

ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa è composta da un nucleo centrale di *Direzione (DIR)*, presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), composto dal Presidente, Leonardo Cottone, dal Consigliere Delegato, Sandro Oliveri e dal Consigliere, Gaetano Gravagna.

Le altre funzioni di struttura sono formate dai Responsabili dei:

- Settore Amministrazione e Controllo
- Settore Sicurezza e Certificazioni
- Settore Acquisti
- Settore Commerciale
- Settore Risorse Umane
- Settore Pulizia e Sanificazione Ospedaliera
- Settore Manutenzioni, Verde e Disinfestazioni

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Per quanto riguarda la gestione delle problematiche di responsabilità sociale, la Direzione di Coopservice FM ha identificato un Delegato Aziendale per la Responsabilità Aziendale SA8000 (RGRS) quale garante dell'applicazione dei Sistemi di Gestione verso tutti gli stakeholders, il quale, nella sua qualità di Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RGI), viene coadiuvato dai Responsabili di Funzione, RRU (Risorse Umane), ACQ (Acquisti) e AMM (Amministrazione e Controllo), e dai tre Rappresentanti dei lavoratori (RLRS) liberamente eletti dall'assemblea dei lavoratori e sottopone l'attività svolta alla Direzione che lo ha delegato.

DESCRIZIONE ATTIVITÀ E SEDI COINVOLTE

Direzione

Sede legale; Via G.B. Tiepolo n°10 90145 Palermo

Sede Operativa; Via Giovan Battista Tiepolo n°10 90145 Palermo

Presso tale sede vengono svolte tutte le attività che interessano direttamente la Gestione Economico Finanziaria & Patrimoniale della Cooperativa, le Relazioni esterne, I rapporti con enti ed istituzioni

→ Direzione Operativa – uffici Gestionali

Segreteria	⇒	Gestione contabile – amministrativa, Fatturazione
Ufficio Personale	⇒	Gestione Paghe e contributi
Ufficio Tecnico	⇒	Gestione tecnica dei cantieri / Contabilità di cantiere / Gestione gare
Ufficio Certificazioni e RSPP	⇒	Gestione Sistemi certificati Qualità & Ambiente & Sicurezza / Responsabilità Sociale / Privacy
Ufficio Acquisti	⇒	Gestione dei fornitori

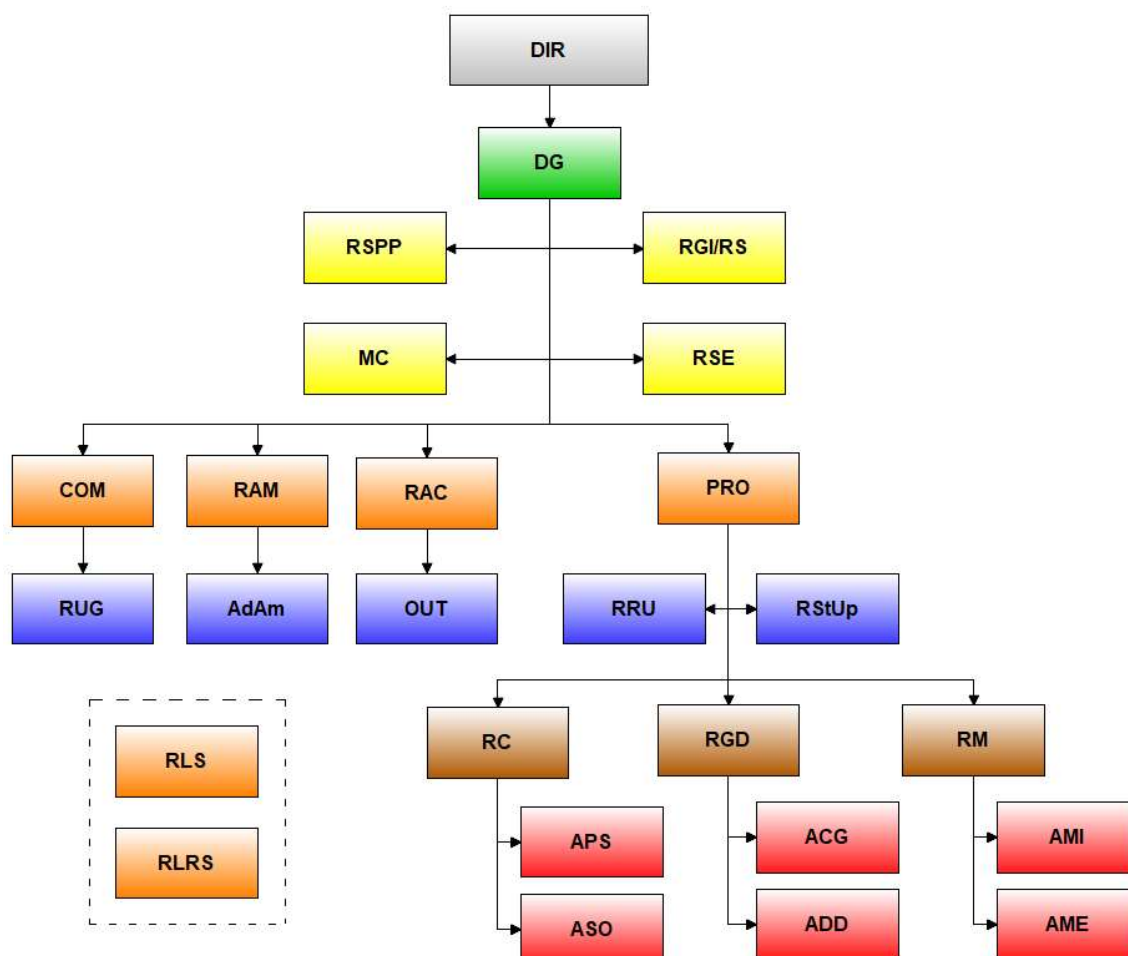
La sede operativa di Coopservice F.M. è collocata nell'area direzionale dove lavorano 9 persone (Quadri/impiegati/RdF) + 1 Consulente esterno con i suoi addetti

Gli impiegati che non svolgono attività di ufficio, (Capi Cantiere) lavorano come supervisori presso le aree geografiche loro assegnate.

Le attività svolte esternamente alle sede operativa (cantieri pulizia / manutenzione immobili / portierato / gestione verde) sono influenzate in maniera indiretta dalla Coopservice FM mediante azioni di controllo sul servizio erogato.

Attualmente la Coopservice F. M. opera in un ambito prettamente regionale con una presente costante e specifica nelle provincie di Palermo, Trapani, Agrigento, Caltanissetta, Siracusa, Messina e Catania

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



I nominativi delle funzioni aziendali sono riportate nell'Organigramma Aziendale.

GLI STAKEHOLDER

Nell'ottica della compartecipazione dei dipendenti di Coopservice FM al processo di certificazione, gli stakeholder sono stati individuati in due macro-categorie di appartenenza:

- **stakeholder interni** (Dipendenti, Direzione, Sindacati, RLS e RGRS)
- **stakeholder esterni** (le Istituzioni, Clienti privati e pubblici, Organismi di controllo quali ad es. ASL e Camera di Commercio, Fornitori, Banche, Territorio per gli aspetti di impatto ambientale).

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS

La Coopservice FM ha scelto di estendere il proprio impegno anche verso le tematiche della sostenibilità sociale, quale naturale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura aziendale, capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Il presente manuale documenta e descrive il sistema di gestione di Responsabilità Sociale definito da Coopservice FM, applicato a tutte le attività svolte e indicate nella premessa del Manuale stesso, per sviluppare e mantenere politiche e pratiche lavorative che forniscono un contributo ambientale e sociale positivo e sostenibile.

Nel manuale sono individuate le caratteristiche strutturali dell'azienda e le procedure di controllo atte a monitorare il rispetto dei requisiti della norma SA8000:2014.

Il Manuale è redatto ad integrazione ed in conformità alle procedure del Sistema di Gestione Qualità & Sicurezza che vengono qui citate come riferimento per la descrizione dettagliata delle modalità di applicazione.

Attualmente il Manuale integra dati e informazioni che nelle successive revisioni costituiranno report di dati periodici raccolti e che saranno gestiti nel documento Bilancio Sociale, separatamente rispetto al Manuale.

Costituiscono documenti allegati sia il Bilancio Sociale che il Codice Etico, di cui vengono descritti destinatari e modalità di divulgazione¹.

Costituiscono documenti allegati gli obiettivi di responsabilità sociale 2017 e il Codice Etico, in cui vengono descritti destinatari e modalità di divulgazione. Il Manuale per la Responsabilità Sociale viene sottoposto ad attività di riesame una volta l'anno e comunque ogni volta che si verificano all'interno della Coopservice FM cambiamenti o innovazioni riguardanti il servizio.

Tale attività di riesame dovrà essere svolta e documentata mediante un verbale di riunione del Social Performance Team (STP) e confermata nel periodico Riesame della Direzione.

2 REQUISITI SA8000

I requisiti SA8000 e le modalità di applicazione e controllo nell'ambito aziendale sono sinteticamente descritti nei paragrafi successivi con lo scopo di evidenziarne intenti e approccio della Direzione, attuali modalità di attuazione, attuali risultati, punti da chiarire.

2.1 LAVORO INFANTILE

Politica della Coopservice FM è di non utilizzare o favorire l'impiego di lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età. Infatti opera attraverso procedure di selezione¹ tali da rilevare per il personale impiegato la conformità ai requisiti richiesti, compresi i requisiti di età.

Inoltre ha previsto azioni di rimedio e comportamenti proattivi, adeguandosi non solo a non mettere in campo comportamenti negativi, ma impegnandosi nell'efficace sostegno di politiche a tutela e sostegno dei bambini.

Coopservice FM si impegna affinché anche i fornitori non utilizzino bambini nelle loro attività e, qualora impieghino giovani lavoratori, ciò avvenga tutelando il diritto allo studio, la salute, l'integrità e sviluppo fisico, in conformità alla legislazione vigente. A tale proposito Coopservice FM applica procedure di sensibilizzazione, monitoraggio e controlli presso i fornitori critici² i cui risultati verranno raccolti sistematicamente e pubblicati annualmente nel Bilancio Sociale.

Ad oggi, presso i fornitori non risultano informazioni che possano far sorgere qualsiasi dubbio di impiego di lavoro infantile. Anche l'impiego di giovani lavoratori è inesistente,

Qualora venisse riscontrato anche un solo caso di lavoro infantile o di impiego di giovane lavoratore, Coopservice FM interverrà attivandosi tramite enti specifici affinché fornisca supporto al bambino/giovane lavoratore, tuteli la sua famiglia e le condizioni di lavoro³

Inoltre vengono prese in considerazione sistematicamente le eventuali proposte (interne dei dipendenti, provenienti da collaboratori, segnalate da altri stakeholders) di attività a sostegno di associazioni/programmi che si occupano dell'inserimento nel mondo del lavoro di giovani lavoratori mediante stage o affiancamento.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno riportati successivamente nel Bilancio Sociale sottoposto al Riesame della Direzione annuale

2.2 LAVORO OBBLIGATO

La Coopservice FM non utilizza e non ammette l'impiego di personale contro la propria volontà ed anzi, come ribadito nella Carta dei Valori, ricerca la motivazione delle persone non solo attraverso incentivi ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali.

¹ In accordo alla PRE-15-LavRes Procedura Etica "Lavoro Responsabile"

² Appositamente individuati in accordo alla Procedura Integrata PRI-06-GesOut "Gestione dell'Outsourcer"

³ In accordo alla PRE-14-LavIFO Procedura Etica "Gestione Lavoro Infantile, Forzato o Obbligato"

L'assunzione ed i contratti di lavoro vengono effettuati in conformità alla legislazione ed ai vigenti contratti nazionali di categoria. Per l'attività di gestione dei contratti Coopservice FM utilizza risorse interne.

La Coopservice FM, per la gestione dei rapporti con i lavoratori ha implementato una specifica istruzione operativa (IO-08-RegPer.02 "Regolamento del Personale"), riepilogativa delle norme comportamentali e delle regole fondamentali da tenere durante l'esecuzione dei servizi affidati, contenente il Codice Disciplinare e il Sistema sanzionatorio, in accordo con quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria.

Un estratto di questo documento viene esposto nella bacheca aziendale e distribuito a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione e/o su loro specifica richiesta.

Il "Regolamento del Personale" è attualmente in revisione; la sua versione più aggiornata e completa, una volta approvata dalla Direzione, sarà ridistribuita in copia a tutti i dipendenti e consegnata ad ogni nuovo assunto.

La Coopservice FM non ha mai richiesto, né mai chiederà, che un suo lavoratore consegni alcun deposito di denaro o copie originali di documenti di riconoscimento e/o di espatrio.

Tutte le persone impiegate in Coopservice FM prestano la loro opera volontariamente

Per raccogliere le valutazioni sull'ambiente organizzativo aziendale, sono programmate indagini periodiche rivolte ai lavoratori, mediante colloquio e compilazione di un questionario, che sono state inserite nel Piano di Miglioramento del 2017

Le valutazioni sull'ambiente vengono programmate in concomitanza alle valutazioni dei responsabili verso i propri collaboratori o in occasione di cambiamenti organizzativi o interni/esterni ritenuti significativi in termini di percezione da parte dei dipendenti..

Segnalazioni e osservazioni possono pervenire anche dalla gestione dei Reclami e delle comunicazioni interne raccolte in accordo al paragrafo § 6 (Procedura del Sistema di Responsabilità Sociale) inserita all'interno della procedura PRI-04-NcAcAp.

Ulteriore descrizione delle politiche di indagine della soddisfazione interna e dell'attivazione delle stesse è riportata nel paragrafo 2.3 del presente Manuale.

¹ anche sulla base delle "Segnalazioni Etiche" pervenute in azienda

2.3 SALUTE E SICUREZZA

Al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali, Coopservice FM si impegna in modo particolare per la Salute e la Sicurezza predisponendo piani di valutazione dei rischi (*documento di valutazione dei rischi redatto annualmente e ad ogni sopravvenuta variazione delle condizioni*), azioni mirate alla eliminazione dei rischi e loro riduzione al minimo, procedure e istruzioni operative finalizzate a prevenire e fronteggiare situazioni di emergenza¹, esercitazioni periodiche, investimenti per il miglioramento della sicurezza, monitoraggio sanitario del personale e dell'ambiente di lavoro.

¹ In accordo alla Procedura PRA-12-GesEme "Gestione delle Emergenze"

La Direzione garantisce le risorse adeguate necessarie a soddisfare gli adempimenti richiesti e assicura la nomina del RSPP¹ Responsabile del Servizio di Prevenzione, e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Il personale che frequenta l'ufficio presso la sede ha a disposizione locali dove non è consentito fumare, spazi confortevoli, doppi servizi igienici (*uomini, donne*), erogazione di acqua potabile e disponibilità di servizi di approvvigionamento caffè, acqua calda, acqua refrigerata.

Le idonee condizioni igieniche dei locali e delle attrezzature presso l'ufficio sono mantenute mediante l'applicazione di un piano di pulizia e la responsabilizzazione dell'addetto incaricato.

All'interno degli uffici il benessere termico viene garantito dal corretto funzionamento degli impianti di climatizzazione. Annualmente gli impianti sono stati cambiati con modelli di ultima generazione e vengono sottoposti a sanificazione periodica annuale, regolarmente registrata, da parte di società esterna per evitare la diffusione di contaminanti microbici (*vedi ad esempio Legionella*)

Per le attività che si svolgono al di fuori dell'unità locale ufficio, Salute e Sicurezza vengono garantite mediante il corretto mantenimento in efficienza delle macchine e delle attrezzature², la dotazione dei dispositivi necessari e l'informazione mediante istruzioni specifiche riportate nei vari Manuali Operativi e l'Istruzione Operativa IO-06-ManMac "Manutenzione macchine e attrezzature".

Nell'ultimo triennio sono stati registrati 17 infortuni, che sono stati opportunamente valutati.

La formazione e informazione del personale sul tema Salute e Sicurezza viene svolta a cura di docenti interni o esterni qualificati, rispettando un programma annuale (Piano di Formazione)³ gestito dal RSPP.

La formazione e l'informazione riguardo procedure di manutenzione, dotazione DPI, salute e sicurezza viene attuata dal RSPP anche verso i fornitori mediante l'addestramento operativo, gli incontri formativi, la dotazione del Prontuario Operativo e istruzioni eventualmente allegate.

IL BENESSERE

Poiché il termine "salute" include non solo "l'assenza di malattia o danno", ma anche tutte quelle condizioni fisiche e mentali che possono pregiudicare la salute stessa, compresi fattori di ordine psicologico quali stress, violenza sul luogo di lavoro, mobbing.

Coopservice FM si impegna ad individuare anche in questo ambito delle strategie di miglioramento, contribuendo a migliorare la qualità della vita per i dipendenti (e i relativi nuclei famigliari) e di inserirle nel Piano di Miglioramento annuale

2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

La Coopservice F.M. rispetta pienamente la libertà del personale di adesione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva in conformità alla legislazione vigente ed ai contratti di lavoro.

¹ RSPP interno, qualificato da titoli ed esperienza

² In accordo alla Istruzione Operativa IO-06-ManMac "Manutenzione macchine e attrezzature"

³ In accordo alla Procedura Integrata PRI-05-GesRis "Gestione delle Risorse Umane"

Per l'esercizio di tale diritto, Coopservice FM mette a disposizione l'uso dei locali e concede ad ogni dipendente otto ore annue retribuite per assemblee da tenersi fuori dall'orario di lavoro (CCNL).

Coopservice FM riconosce e la possibilità dei propri dipendenti ad essere iscritti presso Organizzazioni sindacali e garantisce che eventuali rappresentanti/iscritti non siano soggetti a discriminazione e possano comunicare con i propri iscritti all'interno del luogo di lavoro.

2.5 DISCRIMINAZIONE

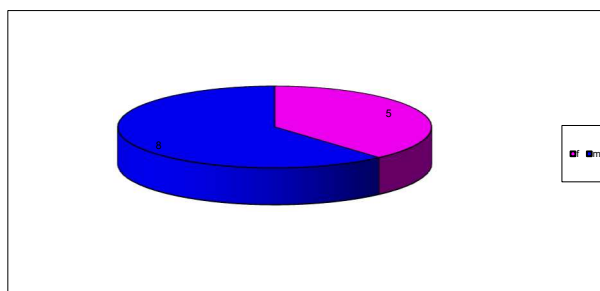
All'interno della Coopservice FM sono garantite pari opportunità e libertà di seguire i propri principi a tutti i dipendenti, non sono ammessi comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.

Il personale è selezionato e assunto in considerazione della specificità delle mansioni da ricoprire in base a parametri oggettivi quali livello e tipo di formazione, esperienza, competenze adeguate al profilo richiesto. Al momento dell'assunzione e nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro non vengono né indagate né tenute in considerazione opinioni politiche, religiose o sindacali nonché fatti non rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore.

La conformità a tali riferimenti è rispettata per promozioni, dimissioni e licenziamenti, pensionamenti, retribuzioni, accesso ai corsi di formazione.

Nella realtà attuale Coopservice FM ha 272 dipendenti

- ⇒ il 61,5 % è costituito da personale femminile
- ⇒ il 31,5 % è costituito da personale maschile
- ⇒ il 6 % è costituito da personale portatore di handicap
- ⇒ il 0,5¹% è costituito da personale provenienti da paesi della Comunità Europea
- ⇒ il 0,5² % è costituito da personale proveniente da paesi extracomunitari



2.6 PRATICHE DISCIPLINARI

La Coopservice F.M. non ammette l'impiego di pratiche disciplinari coercitive mentali o fisiche, violenze verbali, o corporali.

Per le norme disciplinari si attiene a quanto prescritto nel CCNL Trasporti, esposto ed accessibile a tutti i lavoratori mediante affissione in bacheca, inoltre ha predisposto e mantiene aggiornato un

¹ Dati non rilevabili per la loro estremamente limitata incisività

² Dati non rilevabili per la loro estremamente limitata incisività

proprio Regolamento Aziendale al fine di informare in modo sistematico tutti i dipendenti delle specifiche modalità di attuazione.

In passato, soltanto in casi rari e motivati sono stati attivati provvedimenti disciplinari significativi quali licenziamento per giusta causa o giustificato motivo e, anche per questi, sono state attivate le procedure previste dal CCNL di categoria e i lavoratori coinvolti sono stati assistiti dalle Organizzazioni Sindacali alle quali aderivano.

2.7 ORARIO DI LAVORO

La Direzione di Coopservice F.M. ha stabilito un orario di lavoro relativo alle attività di ufficio ed un nastro orario relativo alle attività di erogazione dei servizi. L'orario è oggetto di esame tra le parti al momento dell'assunzione e per tipologia delle attività effettuate, viene esposto e reso pubblico mediante l'affissione in bacheca.

La settimana lavorativa;

- per i lavoratori assunti con contratto di lavoro Full Time è di 40 ore settimanali (8 ore giornaliere),
- per i lavoratori assunti con contratto di lavoro Part Time può variare da un minimo di 1,30 ore ad un massimo di 30 ore settimanali

Per i lavoratori Full Time è prevista almeno mezz'ora di pausa pranzo, in linea con quanto prescritto dal CCNL. Le eventuali modifiche all'orario programmato, ferie, permessi, etc., sono concordati con i lavoratori.

Il lavoro straordinario viene richiesto, effettuato e remunerato in conformità alla legislazione vigente, al CCNL ed agli accordi integrativi aziendali.

Lo straordinario ha carattere di eccezionalità, per cause dovute ad assenza improvvisa di un lavoratore o ad accadimenti che richiedono interventi immediati. Il monitoraggio dei dati è responsabilità di RRU che verifica mensilmente le registrazioni riportate nei cedolini paga elaborati dal Consulente del Lavoro e dagli Addetti Amministrativi.

2.8 RETRIBUZIONE

Coopservice F.M. garantisce una retribuzione regolare, superiore ai minimi retributivi espressi nel CCNL, proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, comunque in grado di assicurare al lavoratore stesso ed alla sua famiglia un'esistenza dignitosa e, per quanto possibile, conforme alle personali aspettative di guadagno.

Sia in fase di colloquio preliminare all'assunzione, sia successivamente nel caso di personale già assunto, la funzione dedicata RRU si preoccupa di sondare quali siano le esigenze del singolo, individuali e connesse alla propria famiglia, quali il tenore di vita i bisogni e le aspettative, al fine di commisurare la richiesta con quanto la Coopservice F.M. è disposta ad offrire e regolandosi così più sulle esigenze del singolo che sulla tendenza del mercato.

Per Coopservice F.M. l'entità delle retribuzioni, i termini dei pagamenti e la garanzia dei versamenti sono comunque anche un termine di vanto rispetto ai suoi competitors.

Retribuzioni, monte salari e tipologia di contratto sono gestiti e monitorati da RRU e dalla Direzione.

Non sono applicate e non è prassi applicare trattenute sul salario a scopo disciplinare, tutte le indennità retributive sono indicate chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nella busta paga personale. Tutte le attività connesse alla gestione della retribuzione sono svolte da RRU in collaborazione con la funzione della contabilità (AMM) ed il Consulente del Lavoro incaricato, assolvendo all'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale.

Gli accordi di lavoro sono formalizzati, sempre escludendo l'applicazione di programmi di falso apprendistato o di lavoro nero.

I lavoratori assunti a tempo determinato sono inferiori all'1%. Questa forma di assunzione viene occasionalmente praticata, in specifici contesti "di eccellenza" per verificare l'idoneità del lavoratore alla mansione, prima di procedere alla trasformazione del contratto da Part Time a tempo indeterminato. I dati di riferimento vengono trasmessi, con cadenza trimestrale, dal Consulente del Lavoro alla Direzione di Coopservice.

2.9 IL SISTEMA DI GESTIONE

Per garantire lo svolgimento di attività in conformità a quanto prescritto dalla specifica SA8000, Coopservice FM ha integrato nel proprio Sistema di Gestione Qualità e Ambiente già attivo anche i principi dell'etica, in particolare realizzando un Sistema di Gestione integrato Etica, Qualità, Ambiente Sicurezza (SGI) mediante:

- l'inserimento del Manuale di Responsabilità Sociale nella documentazione interna gestita
- l'integrazione delle procedure con i contenuti necessari, quindi la modifica delle procedure attuali dove possibile e l'inserimento di nuove procedure
- l'integrazione dei moduli con campi o notazioni necessari, quindi la modifica dei moduli attuali dove possibile e l'inserimento di nuovi moduli

Il sistema di gestione e di aggiornamento della Responsabilità Sociale, viene descritto nel presente Manuale di Responsabilità Sociale con tutti i riferimenti necessari alla correlazione con il Manuale di Gestione Qualità & Ambiente ed i collegamenti alle procedure, alle istruzioni, ai moduli, ai documenti interni di Sistema (SGI) adottati.

L'attività di redazione, verifica, approvazione, emissione delle procedure e dei documenti necessari alla conformità dei requisiti della Responsabilità Sociale, intese del Sistema Etica, sono gestite in conformità al Sistema Documentale già applicato.

2.9.1 APPROVAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE E DIFFUSIONE

Il Presidente del C.d.A. definisce e formalizza la Politica di Responsabilità Sociale condividendola in sede di riesame con lo staff direttivo analogamente a quanto definito per la Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza¹. Tale documento propositivo riporta gli impegni e i macro obiettivi assunti da Coopservice FM nei confronti della Responsabilità Sociale, utilizzando come linea guida la Carta dei Valori di cui Coopservice FM si è dotata, e ribadendo la necessità di rispettare le Norme e le Leggi applicabili e di soddisfare i requisiti della specifica SA8000.

¹ In accordo alla "Politica Integrata" di Coopservice FM

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

Ogni sei mesi la Politica e gli obiettivi di massima (formalizzati nei verbali di riunione interna e in piani annuali archiviati presso la funzione RGRS) vengono discussi e condivisi in sede di Riesame dalla Direzione, analizzati dal Social Performance Team e quindi divulgati all'interno dell'Azienda mediante affissione negli spazi comuni e pubblicazione sul sito aziendale.

2.9.2 ADEGUAMENTO ALLO STANDARD SA 8000 E RIUNIONI DELLA DIREZIONE

Coopservice FM sottopone a riesame periodico il Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale congiuntamente e con le stesse modalità del Sistema Qualità e Ambiente per assicurare complessivamente la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e SA8000:2014, l'adeguamento a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e l'idoneità e l'efficacia del Sistema, in relazione agli obiettivi dichiarati¹. La cadenza è semestrale, ma all'occorrenza la Direzione ha comunque la facoltà di convocare la riunione di riesame anche con scadenze più ravvicinate.

Alla riunione partecipano DIR, il Rappresentante della Direzione, i RLRS, il RSPP il RRU, i Responsabili delle Funzioni interessate ai processi specifici. Possono inoltre intervenire, a discrezione della Direzione, i dipendenti o persone esterne all'organizzazione, ritenute utili per il contributo di competenza o le informazioni che possono fornire.

In tali riunioni vengono fornite le direttive e le linee guida per la conduzione aziendale in riferimento anche ai temi della responsabilità sociale.

Gli obiettivi definiti in sede di Riesame, formalizzati nel verbale di Riesame o nel Piano Generale di Miglioramento dell'Etica, della Qualità e dell'Ambiente, costituiscono gli Obiettivi Aziendali Prioritari al raggiungimento dei quali deve concorrere tutta l'Organizzazione Coopservice FM

Nelle riunioni dedicate al Riesame vengono valutati:

- risultati delle verifiche ispettive interne e di quelle dell'Ente di Certificazione;
- risultati delle verifiche ispettive e sopralluoghi presso i Fornitori (*piano di controllo*);
- misure correttive, preventive e migliorative proposte e intraprese anche a seguito di precedenti riesami della Direzione;
- le informazioni e i reclami provenienti da dipendenti, da parte terza o dai clienti
- le registrazioni di anomalie, non conformità, problematiche (*etiche, ambientali di qualità*)
- i risultati dei questionari di soddisfazione del Cliente
- i risultati dei monitoraggi di soddisfazione interna
- registrazioni e risultati del Programma di Formazione e Addestramento;
- stato di avanzamento del Piano Generale di Miglioramento Etica, Qualità e Ambiente e Sicurezza;
- le prestazioni dei processi e le prestazioni ambientali, attraverso l'analisi degli indicatori proposti;
- considerazioni generali sullo stato del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, contenuti del Manuale della Responsabilità Sociale, nel Codice Etico e nel Sistema di Gestione Integrata

¹ PRI-01-RieDir "Riesame della Direzione"

- considerazioni generali sullo stato e sui contenuti dell'Analisi Ambientale
- considerazioni generali sullo stato e sui contenuti del Bilancio Sociale
- eventuali altri elementi relativi all'etica, alla qualità e all'ambiente atti a completare il quadro informativo generale, come ad esempio, suggerimenti dei Dipendenti, relazioni commerciali, ecc.
- analisi comparative del fatturato mensile/annuo

Sulla base degli elementi a disposizione, la Direzione ha la possibilità di verificare:

- la coerenza della politica e degli impegni per l'etica, la qualità e l'ambiente con gli obiettivi di Coopservice FM, le aspettative dei dipendenti, le aspettative dei Clienti
- la validità e la completezza delle politiche, degli impegni e degli obiettivi per l'etica, la qualità e l'ambiente, la completezza della diffusione della politica e degli impegni stessi
- la coerenza dei comportamenti aziendali con la politica e gli impegni per la qualità e per l'ambiente
- l'aderenza di quanto pianificato con i requisiti delle norme di riferimento, i risultati raggiunti rispetto a quanto pianificato, con particolare riferimento al Piano Generale di Miglioramento Qualità e Ambiente

Nel corso della riunione ed in funzione delle valutazioni emergenti possono essere individuati nuovi obiettivi, azioni preventive e/o correttive, nuove attività o progetti. Il tutto può generare integrazioni o modifiche ai documenti che formalizzano le attività di Coopservice FM per l'etica, la qualità e l'ambiente (*Manuali, Piani Etica, Qualità e Ambiente, azioni preventive e/o correttive, attività di preparazione e formazione, ecc.*).

Gli output del riesame comprendono:

- Piano di Miglioramento Generale Etica Qualità, Sicurezza e Ambiente (*comprensivo di Programma Ambientale e Programma SA8000*)
- Piano Addestramento compilato
- Piano di Verifiche Ispettive compilato (*comprensivo Piano di Controllo dei Fornitori*)
- Politiche Aziendali della Responsabilità Sociale, della Sicurezza, dell'Ambiente e della Qualità

Le registrazioni dei verbali di riesame e il Piano di Miglioramento sono conservati dal RGI, il quale ne gestisce l'accessibilità assicurando anche la distribuzione delle copie ai partecipanti la riunione e a tutto il personale coinvolto nelle eventuali azioni decise (*il Personale coinvolto nelle eventuali azioni decise a seguito del riesame viene informato a cura dei diretti Responsabili di Settore*)

2.9.3 SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)

La Coopservice FM ha designato un gruppo di lavoro, il Social Performance Team (SPT), composto da RRU, da RLRS da RGRS e da eventuali collaboratori competenti in materia di Responsabilità Sociale, al fine di garantire la corretta e completa applicazione di tutti i requisiti della norma SA8000 e di sviluppare i Piani di Intervento da proporre alla Direzione nell'ottica del Miglioramento Continuo del Sistema stesso.

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

Il Team SPT svolge periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare e attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard, mediante analisi dei dati in proprio possesso e delle informazioni ottenute con la raccolta dati e le interviste con le parti interessate.

Il Team SPT ha, in particolare, il compito di monitorare le attività nei diversi luoghi di lavoro per verificare la costante conformità allo Standard SA8000, l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi individuati dallo stesso SPT e la loro efficacia.

Il Team SPT in occasione degli Audit interni ed esterni e predispone rapporti per la Direzione sullo stato del Sistema e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti della norma SA8000.

Il Team SPT collabora con il RGRS a far comprendere ai soci e a tutto il personale i requisiti dello Standard SA8000 e i vantaggi del suo inserimento nel Sistema di Gestione Integrata.

3. RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI

Il personale è periodicamente convocato (almeno una volta all'anno) in una riunione sui temi della Responsabilità Sociale e sui temi della Sicurezza. Nel corso della riunione vengono nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) che, a scelta dei lavoratori, possono essere una funzione congiunta.

La nomina avviene in seguito ad elezione da parte dei lavoratori presenti di uno o più tra i candidati proposti in sede di riunione. Le Organizzazioni Sindacali rappresentative dei lavoratori dell'azienda e i RSU e RSA eventualmente presenti in azienda dovranno essere preventivamente interessati, coinvolti e invitati a partecipare a tutto il processo di gestione della responsabilità sociale e, in particolare, all'elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale.

Alle elezioni possono candidarsi tutti i dipendenti Coopservice FM.

L'elezione avviene di norma mediante espressione del voto anonimo e scrutinio ma, a richiesta dell'unanimità dei lavoratori, può avvenire per semplice alzata di mano.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) ha il compito di facilitare le relazioni tra i lavoratori e la Direzione in materie collegate alla norma¹, gestire ed attivare la procedura di gestione dei Reclami e dei Ricorsi², concorrere a mantenere normali rapporti tra i lavoratori e la cooperativa per lo svolgimento regolare delle attività, in uno spirito di collaborazione, reciproca comprensione e salvaguardia dei principi espressi dalla SA8000 sulla Responsabilità Sociale.

Per queste ragioni il RLRS deve essere parte integrante del Social Performance Team (SPT), insieme al Responsabile della Direzione per la Responsabilità Sociale (RGRS) e al Responsabile delle Risorse Umane (RRU).

Spetta al Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS):

- intervenire presso RRU per l'esatta osservanza delle norme di legislazione sociale, di igiene e presso RRU e RSPP per l'esatta osservanza delle norme di sicurezza del lavoro
- esaminare con il datore di lavoro, o in prima istanza con RRU, anche preventivamente e al fine di un'auspicabile soluzione comune, gli schemi di regolamenti aziendali, la programmazione delle ferie disposta dall'azienda, tenendo conto dei desideri espressi dai lavoratori, della distribuzione del normale orario di lavoro e delle esigenze aziendali.
- prendere visione del Manuale di Responsabilità Sociale e degli eventuali altri documenti correlati emessi dalla Direzione, prima della loro pubblicazione, potendo integrare note e commenti.

In considerazione del numero dei lavoratori coinvolti e della distribuzione sul territorio dei cantieri di Coopservice F.M., possono essere eletti più Rappresentanti, fino al numero di 3 (tre) RLRS.

3.1 FORMAZIONE PERIODICA SA8000

Competenze, addestramento per tutte le funzioni aziendali vengono definiti e monitorati dalla Direzione, di concerto con RGRS, RLRS e RRU, che attiva, sulla base delle evidenze riscontrate, corsi di formazione per funzioni o per singole risorse redigendo un Piano di

¹ § 2.4 del presente Manuale

² § 3.9 del presente Manuale

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

Addestramento/Formazione riesaminato, aggiornato ed approvato annualmente in sede di Riesame¹.

La formazione programmata tiene conto sistematicamente dei temi della Responsabilità Sociale sia per le funzioni di struttura (*riunioni dei dipendenti in sede*), sia per il personale operativo.

Alle sessioni di sensibilizzazione sulla responsabilità sociale partecipano anche i fornitori coinvolti nelle attività di erogazione del servizio.

La formazione viene svolta almeno una volta l'anno, a cura di docenti interni o esterni

3.2 PIANO DI MIGLIORAMENTO

In concomitanza con le riunioni dedicate al riesame del sistema di gestione della Responsabilità Sociale, il Social Performance Team (SPT) sviluppa il Piano di Miglioramento, registrandolo sul modello MD-15-PiaMig) comprensivo del programma etico, che viene discusso con il la Direzione. Il “Piano di Miglioramento” è un documento che contiene obiettivi specifici della qualità, obiettivi ambientali, obiettivi di Responsabilità Sociale identificati, per quanto possibile, in termini quantitativi o attraverso l'utilizzazione di appropriati indicatori (*strumenti di monitoraggio*).

In aggiunta al Piano di Miglioramento dettaglia le attività di miglioramento da attuare annualmente e ne segue lo stato di avanzamento.

Tutte le funzioni in virtù della Politica di Responsabilità Sociale di cui Coopservice FM si è dotata, prendono in considerazione i possibili aspetti etici, e determinano quali di essi risultino significativi e possano essere estesi nella pianificazione e nello svolgimento delle proprie attività o delle attività svolte da terzi.

Il Piano di Miglioramento e la raccolta delle iniziative attuate costituisce un documento condiviso disponibile a tutti per la valutazione dell'impegno costante di Coopservice FM per la Responsabilità Sociale.

3.3 PIANO DI CONTROLLO DI FORNITORI E SUBAPPALTATORI

Per tutti i fornitori e subappaltatori della Coopservice F.M., è stato predisposto e viene gestito l'Elenco dei Fornitori Qualificati, da cui la cooperativa intende servirsi: tra questi, saranno privilegiati i fornitori/subappaltatori che dimostrano il loro effettivo impegno per i temi della responsabilità sociale.

Per garantire il rispetto delle caratteristiche tecniche/logistiche, economiche qualitative, ambientali, etiche dei materiali/servizi da acquistare e delle aziende da cui approvvigionarsi, Coopservice F.M. gestisce e controlla un processo di Selezione e Approvvigionamento che prevede la selezione, la classificazione (*accettazione/accreditamento*), la valutazione e la qualifica. In fase di accreditamento vengono valutate dal RGRS tutte le informazioni disponibili riguardo la capacità di rispondere ai requisiti della specifica SA8000 e viene altresì richiesto di sottoscrivere l'impegno al rispetto dei requisiti della norma, gestito come documento interno, di cui RGRS mantiene la registrazione dell'invio e del ricevimento della copia controfirmata.

¹Procedura: Addestramento e Formazione

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

Tutti i fornitori accreditati vengono sistematicamente inseriti dal Responsabile degli Acquisti nel piano di controllo dei fornitori, parte integrante del piano di Verifiche Ispettive gestito da RGI.

Nel caso specifico dei fornitori di servizi si attuano verifiche e controlli al momento dell'attivazione del servizio, in corso servizio ed a servizio concluso, in conformità a quanto prescritto anche per i controlli relativi ai requisiti di Etica, Qualità, Ambiente e Sicurezza.

In caso di Fornitori ritenuti responsabili di problematiche o Non Conformità particolarmente gravi o ripetute, la Direzione Aziendale decide la loro esclusione dall'Elenco dei Fornitori Qualificati¹.

La scheda dei Fornitori esclusi, aggiornata con la valutazione comprovante l'esclusione, viene conservata nell'archivio Fornitori come promemoria per evitare il loro successivo reinserimento a meno di comprovati miglioramenti dei Fornitori stessi.

3.4 SET DI INDICATORI

Con l'obiettivo finale di favorire maggior trasparenza e chiarezza nell'informativa verso gli Stakeholders si è scelto di impostare un set di indicatori in grado di monitorare l'impegno e le attività realizzate dall'impresa in tema di responsabilità sociale, e di fornire supporto ai processi decisionali ed attuativi aziendali.

L'individuazione degli indicatori e l'analisi dei risultati ottenuti sono inseriti nel Piano di Miglioramento, predisposto, gestito e monitorato dal Social Performance Team.

¹ PRI-06-GesOut (§ 5.2.2 Sorveglianza SA 8000 dei fornitori)

4 NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Coopservice F.M. definisce “non conformità” il non soddisfacimento di un requisito, sia da parte di Fornitori, Clienti o altri stakeholders, sia da parte della stessa Coopservice F.M., riconducibile allo Standard SA8000 e, perciò, qualificato come *problematica etica*.

Il Responsabile RGI/RGRS attiva una specifica ed efficace azione correttiva allo scopo di eliminare la causa della non conformità individuata e per prevenire il suo ripetersi, in accordo alla Procedura PRI-04-NcAcAp.

Nel caso il RGI/RGRS o il Team SPT abbiano individuato il rischio del verificarsi di una non conformità, Il Responsabile RGI/RGRS attiva una specifica ed efficace azione preventiva atta ad eliminare la causa di una non conformità potenziale e a prevenire il suo verificarsi, in accordo alla Procedura PRI-04-NcAcAp.

Le anomalie/problematiche etiche segnalate verbalmente o per iscritto dai lavoratori a RLRS o direttamente a RRU, vengono gestite in analogia alle anomalie di servizio e anomalie ambientali, mediante registrazione, analisi della causa, individuazione del trattamento e dell'eventuale successiva azione (correttiva o preventiva) da intraprendere¹.

L'identificazione, la gestione e la registrazione delle eventuali problematiche è competenza del RGRS, che valuta, insieme al Team SPT, le azioni correttive da intraprendere.

Tutte le segnalazioni provenienti dalle attività di erogazione del servizio vengono registrate sugli appositi modelli (MD-04-SegRGI, MD-04-RecCli, MD-04-SegEti) per la gestione, la valutazione delle cause, la definizione dei provvedimenti da adottare e la valutazione della loro efficacia.

¹ PRI-04-NcAcAp: Gestione delle Non Conformità, § 4 del presente Manuale

5. GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI

Qualsiasi segnalazione, reclamo, ricorso presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata direttamente a qualsiasi Funzione Aziendale (DIR, ACQ, RRU, RGRS, RLRS, etc.) relativamente al rispetto dei requisiti della norma SA8000 viene gestita come “problematica etica”.

Tali “problematiche” possono essere presentate da tutti i lavoratori in forma verbale o scritta direttamente alle Funzioni su indicate o possono essere trasmesse in forma anonima mediante l'utilizzo di una cassetta presente in sede o attraverso l'apposita “segnalazione anonima” attivabile sul sito aziendale www.coopservicefm.it o mediante qualsiasi altro mezzo.

Attraverso tutte questi strumenti possono anche essere trasmesse proposte di miglioramento.

Segnalazioni di altra natura, relative anche a violazioni (reali o presunte) delle norme cogenti per la responsabilità amministrativa, commesse dalle figure che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione della società, possono essere trasmesse, anche in forma anonima, attraverso l'apposita “segnalazione all'OdV” attivabile sul sito aziendale www.coopservicefm.it o mediante qualsiasi altro mezzo

Le segnalazioni etiche, fatte pervenire in qualunque modo in forma anonima, costituiscono strumento per analizzare le problematiche dei dipendenti rispetto alla politica aziendale della Responsabilità Sociale e alla conformità allo Standard SA8000

Le segnalazioni raccolte vengono comunicate al RLRS prima di essere sottoposte alla funzione pertinente (RGRS, RRU, ente esterno) e vengono trattate in accordo alla Procedura PRI-04-NcAzAp (§ 6 Procedura del Sistema di Responsabilità Sociale) e vengono inserite tra gli argomenti in discussione in occasione del Riesame della Direzione e possono generare azioni di miglioramento, inserendole nel Piano di Miglioramento.

Nel tal caso, il RGRS verifica periodicamente lo stato di avanzamento dei miglioramenti concordati ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

RGRS, insieme al Team SPT, gestisce e mantiene aggiornato l'elenco delle segnalazioni rilevate, verificandone che a tutte sia data risposta.

Le segnalazioni, reclami o ricorsi, possono essere presentate direttamente all'organismo di certificazione RINA (sa8000@rina.org) o all'ente di accreditamento SAAS (saas@saasaccreditation.org), i cui indirizzi e riferimenti sono segnalati sul frontespizio della cassetta di raccolta, sul Modello di Segnalazione Etica e sul sito aziendale. Il personale viene informato mediante riunioni periodiche e la pubblicazione delle istruzioni in bacheca.

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

6. ACCESSO ALLA VERIFICA

Coopservice FM, avendo richiesto la certificazione di conformità alla norma SA8000, in analogia a come già effettuato in relazione alle certificazioni di Qualità, Ambiente e Sicurezza, volontariamente accetta di sottoporsi a verifiche ispettive, rendendosi disponibile a fornire tutte le informazioni ritenute utili all'ente accreditato incaricato.

Tutti i processi della Coopservice FM sono inoltre sottoposti a verifica ispettiva interna periodica, secondo un piano di verifica ispettiva integrato, annuale, redatto da RGI e approvato dalla Direzione¹,

Inoltre richiede ai suoi stessi fornitori e subfornitori le stesse informazioni e la stessa possibilità di accesso.

Coopservice FM è altresì disponibile a sottoporsi a visite ispettive dei suoi Committenti, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia alla assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

¹ PRI-03-VerIsplnt – Verifiche Ispettive Interne

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

7. REGISTRAZIONE EVIDENZE CONFORMITÀ AI REQUISITI

Il RGRS è responsabile della raccolta, dell'identificazione e dell'archiviazione della documentazione di registrazione relativa a tutto il Sistema di Gestione Integrato (moduli, elenchi, schede, fogli di raccolta dati e analisi sistematiche dei dati, programmazioni, controlli pianificati per ciascuna attività/processo propri del SGI, verbali di riesame).

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

8. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Particolare attenzione viene dedicata al coinvolgimento degli stakeholders affinché possano partecipare attivamente alla realizzazione del Sistema di Responsabilità Sociale insieme alla Direzione aziendale.

Internamente alla Coopservice F.M., il RGRS ha l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla SA8000 e riferisce direttamente alla direzione generale.

I dipendenti sono coinvolti in momenti di informazione, sensibilizzazione e formazione organizzati durante l'orario di lavoro e dedicati alla descrizione della specifica SA8000, in termini chiari e comprensibili.

Rispetto agli stakeholders esterni alla Coopservice FM, è prevista l'attivazione di un progetto di redazione di Bilancio Sociale, con cadenza annuale a partire dal 2021, al fine di trasferire e diffondere i principi di trasparenza e sostenibilità nell'operato sposati dalla proprietà, nonché render noti i miglioramenti, i risultati, le performance del sistema di gestione integrato della Coopservice FM adottato nei confronti dei requisiti SA8000.

Il Bilancio Sociale costituisce lo strumento di comunicazione sia con i dipendenti centrali e periferici, sia con i clienti e le istituzioni verso i quali sono rivolti i servizi della Coopservice FM, i fornitori, le banche e gli organismi di controllo che regolano le attività aziendali. Inoltre viene redatto in un linguaggio non tecnico per essere trasferibile anche alla collettività impegnata a costruire una società giusta e un ambiente salubre per le future generazioni.

Inoltre, nei confronti dei partner finanziari, viene elaborato uno specifico Codice Etico di autoregolamentazione e autocontrollo nei rapporti commerciali.

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

9. COMUNICAZIONI ESTERNE

Coopservice FM si è dotata di una procedura¹ e di un piano di comunicazione, per la gestione e la diffusione di tutti i documenti che possano interessare gli stakeholders.

La Direzione utilizza l'affissione in bacheca e la pubblicazione sul sito per informare tutti i dipendenti, i collaboratori, i clienti e le altre parti interessate, rendendo pubbliche comunicazioni ritenute rilevanti o di interesse per l'esecuzione delle attività.

Nel caso particolare di richieste di parti interessate esterne riguardanti il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, il RGRS formalizza ciascuna fase di gestione della comunicazione (acquisizione, documentazione e risposta) in maniera da mantenere memoria e assicurare che venga data risposta ed integra con le proprie note i documenti gestiti da AQ per la gestione dei reclami.

¹ PRQ-07-GesCli

ALLEGATI

PROCEDURE E MODULI DI SUPPORTO

Politica Aziendale Integrata

Manuale Integrato

Codice Etico

Manuale di Responsabilità Sociale

Codice Comportamentale

Analisi Ambientale

Documento di Valutazione dei Rischi

Piano di Emergenza ed Evacuazione

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

DEFINIZIONI

- **Azione di rimedio per i bambini:** ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile e hanno terminato tale lavoro.
- **Bambino:** qualsiasi persona con meno di 16 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età minima più alta. Se, comunque, la legge locale sull'età minima stabilisce 16 anni di età in accordo con le eccezioni previste per i Paesi in via di sviluppo che aderiscono alla convenzione ILO 138, si applica l'età più bassa.
- **Giovane lavoratore:** qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e inferiore ai 18 anni.
- **Lavoro infantile:** qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di ciò che è previsto dalla raccomandazione ILO 146.
- **Lavoro obbligato:** ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente
- **Lavoratore a domicilio:** una persona che effettua lavoro per un'azienda sotto contratto diretto o indiretto, oltre che su direttive dell'azienda, per essere remunerato. Questo dà luogo alla fornitura di un prodotto/servizio, come da specifica di assegna il lavoro, senza che si tenga conto di chi fornisce le apparecchiature, i materiali e gli inputs/outputs utilizzati.
- **ONG (Organizzazione Non Governativa):** comprende organizzazioni della società civile come gruppi di tutela delle donne o delle comunità, organizzazioni per lo sviluppo e altre organizzazioni che non fanno parte né del settore privato né del settore pubblico
- **Parte interessata:** individuo o gruppo interessato a , o che influisce su, la prestazione sociale dell'azienda
- **Social Statement:** strumento volontario diffuso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la promozione della cultura della Responsabilità all'interno del sistema industriale
- **Corporate Social Responsibility:** integrazione da parte delle imprese delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate

 CoopService F.M. cooperativa di servizi	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	18/12/2020
		Rev. 06

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le normative di riferimento applicabili al Sistema di Gestione della Coopservice FM sono le seguenti:

- SA8000: 2014 – Responsabilità Sociale 8000;
- UNI EN ISO 9001: 2015 – Sistemi di gestione per la qualità (requisiti);
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale(requisiti e guida per l'uso)
- ISO 45001:2018 – Sistemi di gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro (requisiti e guida per l'uso)

Sono altresì applicabili tutti i documenti di origine esterna riportati nell'elenco dedicato, come Leggi e Norme vigenti, i capitolati, le specifiche dei clienti, le linee guida tematiche applicabili alle attività svolte da Coopservice FM e la documentazione dell'Ente di Certificazione.

La documentazione di origine esterna riguardante il campo di applicazione del servizio svolto dalla Coopservice FM è gestita in maniera controllata in conformità alle procedure del SGI, catalogata ed elencata, a disposizione di tutte le funzioni aziendali mediante consultazione del dossier cartaceo o, in alternativa, dell'archivio elettronico. Tutti i documenti internazionali sono accessibili mediante consultazione del sito www.ilo.org.

L'elenco della normativa di riferimento è riportato nel documento *MD-07.01.02-ElNLR*.

Quando le leggi nazionali e le altre leggi vigenti, gli altri requisiti sottoscritti, e la normativa volontaria adottata riguardano la stessa materia, si applica la normativa che risulta più restrittiva.

In caso di contrasto nell'interpretazione delle norme applicabili e dei documenti del Sistema di Gestione Integrale della Coopservice FM vale il seguente criterio di priorità:

- Leggi vigenti
- SA8000:2014, UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001 :2015, ISO 45001:2018
- Manuale di Responsabilità Sociale
- Codice Etico
- Procedure operative
- Istruzioni operative