



## POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INTEGRATO

L'ultimo decennio il panorama della ristorazione collettiva è stato, per Serenissima Ristorazione SpA come per le aziende che operano nel medesimo settore, il decennio segnato comunque dalla globalizzazione del mondo del lavoro, portando alla riduzione di fette di mercato nel comparto della fornitura di pasti aziendali.

Posta ad operare in un contesto economico sempre più competitivo, Serenissima Ristorazione spa ha dovuto forzatamente tenere il passo con il ritmo incessante del progresso tecnologico, con il rapido cambiamento dei mercati e con il proliferare di provvedimenti normativo-legislativi.

Di fronte a questo scenario impegnativo Serenissima Ristorazione spa ha deciso di rispondere in modo adeguato alle sollecitazioni che provengono dall'esterno, per far sì che le occasioni di pressione e preoccupazione diventassero opportunità di sviluppo, efficienza maggiore e miglioramento dei processi. Serenissima Ristorazione spa affronta tali mutamenti ponendo particolare attenzione alla qualità del sistema di produzione e del servizio offerti, al rispetto dell'ambiente, alla capacità di tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori e con l'impegno ad operare secondo criteri socialmente responsabili che rispettino i diritti umani.

Il percorso organizzativo stabilito da Serenissima Ristorazione spa per rispondere alla complessità crescente del mondo industrializzato non può che essere improntato a modelli normativi esistenti. Per questo motivo, nel 1998 Serenissima Ristorazione spa ottiene la certificazione del proprio sistema di gestione qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:1994 comprendendo nel sistema da subito la progettazione del proprio servizio.

L'assimilazione dei concetti qualitativi viene integrata con l'implementazione delle tecniche di mappatura dei processi, che danno un supporto indispensabile per arrivare ad ottenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (Vision 2000) nel 2003, con anticipo rispetto alle scadenze fissate a livello internazionale, per arrivare nel 2006 al riconoscimento di uno standard di sicurezza alimentare certificato secondo lo standard UNI EN ISO 22000:2005. Inoltre, Serenissima Ristorazione ha ritenuto assolutamente indispensabile integrare il proprio sistema di gestione qualità integrato anche con lo standard UNI EN ISO 22005:08.

Già nel 2001 Serenissima Ristorazione spa affronta un obiettivo di assoluto prestigio: ottenere la certificazione del proprio sistema di gestione secondo lo standard ambientale (ISO 14001), dimostrando la propria attenzione e sensibilità alle problematiche ambientali connesse con i propri siti di produzione (centri di cottura pasti).

La prossima tappa, nell'ottica di fornire ai propri partner l'evidenza di una assoluta garanzia della capacità di rispettare tutti requisiti esistenti in un rapporto tra aziende, è il raggiungimento della certificazione secondo lo standard per la responsabilità sociale (SA8000).

Serenissima Ristorazione ha concretizzato l'impegno verso la responsabilità sociale adeguando il sistema di gestione e raggiungendo l'obiettivo di certificazione SA 8000 a luglio 2010.

Serenissima Ristorazione spa offre quindi ai propri partner un sistema di gestione integrato in grado di rispondere con fiducia e dando fiducia ai propri interlocutori, secondo una visione ad ampio raggio che coinvolge tutti i dipendenti e tutti i fornitori.

Diventa automatico, per un sistema integrato qualità, ambiente ed etica, dimostrare e dare evidenza del concetto trainante del successo di un'azienda come Serenissima Ristorazione spa, ovvero il miglioramento continuo, definendo nella politica del sistema di gestione gli obiettivi fondamentali e i punti cardine dell'organizzazione.



## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE**

La Direzione di Serenissima Ristorazione spa si è impegnata a perseguire una politica orientata alla soddisfazione di tutte le parti interessate, sia interne (in particolare dei dipendenti) sia esterne.

La soddisfazione del Cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento formativo sui temi correlati alle attività aziendali, con l'obiettivo del coinvolgimento continuo del personale.

La soddisfazione del Cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando i progressi attuati in termini edonistici (soddisfazione nella consumazione del pasto), sia il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Per dimostrare il proprio impegno nei confronti della soddisfazione del Cliente e di tutte le parti interessate Serenissima Ristorazione spa si impegna ad utilizzare tutti gli strumenti di analisi necessari, definendo le relative modalità di applicazione e le risorse necessarie.

Gli obiettivi significativi per la comunicazione verso l'esterno e la soddisfazione delle parti interessate esterne sono divulgati mediante il sito web aziendale (<http://www.grupposerenissima.it>).

## **QUALITA'**

L'Alta Direzione Aziendale ritiene sostanziale per il proprio sviluppo porre al centro delle proprie attività il Cliente Finale. In tal senso diventa fondamentale conoscerLo a fondo per erogare servizi e prodotti che rispondano sempre alle Sue richieste ed esigenze, ponendo particolare attenzione agli aspetti collegati alla Sicurezza Alimentare, Etica ed Ambientale al fine di rendere il proprio **"prodotto"** sempre più confacente alle richieste implicite ed esplicite dei Committenti, alle esigenze dell'Utente finale del servizio di ristorazione e alle aspettative della Comunità.

Gli obiettivi che si pone Serenissima Ristorazione spa, in accordo alla norma ISO 9001 sono:

- Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei Clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- Il miglioramento dei processi produttivi e del controllo del processo, dall'accettazione delle materie prime alla spedizione, in accordo al business plan elaborato dal Direttore Generale;
- Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- La cura della comunicazione verso il Cliente;
- L'assistenza al Cliente;
- L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità.

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei Clienti e l'analisi dei reclami nelle forme individuate.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.



## **SICUREZZA ALIMENTARE E RINTRACCIABILITA'**

In considerazione del fatto che l'utente finale del servizio di ristorazione erogato dalla Serenissima Ristorazione è, nella maggior parte dei casi, un soggetto altamente suscettibile alle pur minime contaminazioni degli alimenti, rimane quale **primo obiettivo** dell'azienda la prevenzione dei pericoli di ordine igienico sanitario attraverso la sistematica attuazione ed aggiornamento del sistema di sicurezza alimentare e di rintracciabilità.

In tale prospettiva Serenissima Ristorazione ritiene indispensabile per il raggiungimento di questo primario obiettivo la:

- Costituzione di un TEAM per la Sicurezza Alimentare che implementi e mantenga aggiornato il Sistema medesimo;
- Condivisione dell'etica aziendale con tutti gli operatori coinvolti nel processo produttivo, attraverso l'attivo coinvolgimento nelle problematiche connesse con la loro specifica attività;
- Conoscenza e rispetto della normativa cogente applicabile al settore;
- Continua ricerca di obiettivi mirati e misurabili, periodicamente monitorati e ridefiniti al fine di accrescere lo standard igienico attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni;
- Miglioramento continuo delle condizioni igieniche attraverso il continuo ammodernamento degli ambienti di lavoro e delle attrezzature/apparecchiature utilizzate per la produzione;
- Investimento nella ricerca di nuovi prodotti alimentari, materiali per l'imballo e tecniche di produzione rivolgendo la massima attenzione alle fasce di popolazione più sensibili;
- Formazione e sensibilizzazione del personale, a prevenire qualsiasi forma di inquinamento (igienico sanitario);
- Creazione di partnership con i propri fornitori di derrate – attrezzature e servizi affinché entrambi possano avere beneficio dalla esaustiva applicazione del Sistema di Sicurezza Alimentare.
- Facilitare il ritiro e/o il richiamo delle materie prime e dei pasti, incluso le diete, monitorando periodicamente l'andamento degli indicatori di performance per il miglioramento continuo dell'efficienza di rintracciabilità a garanzia della qualità degli alimenti.

## **AMBIENTE**

La Serenissima Ristorazione spa riconosce, nella gestione dell'ambiente e della sicurezza e salute sul luogo di lavoro (SSL) una delle più importanti priorità aziendali, e pertanto stabilisce politiche, programmi e procedure per svolgere le attività in modo ecologicamente corretto e nel rispetto dell'integrità fisica e morale dei lavoratori.

La Serenissima Ristorazione spa, in pieno accordo con i principi della norma ISO 14001, si pone come obiettivo di:

- Rispettare ed applicare tutte le leggi ed i regolamenti cogenti applicabili;
- Migliorare continuamente le politiche, i programmi, ed il comportamento ambientale e della SSL dell'azienda, tenendo conto del progresso tecnologico, della conoscenza scientifica, delle esigenze dei consumatori e delle aspettative della collettività, considerando come punto di partenza il rispetto delle normative cogenti;
- Divulgare la politica ambientale e della SSL attraverso l'informazione, la formazione la consultazione ed il coinvolgimento dei dipendenti per una conduzione responsabile della loro attività nel rispetto dell'ambiente e della loro salute e sicurezza;
- Valutare gli aspetti/impatti ambientali e i rischi per la SSL durante la produzione e la progettazione di nuove attività e prima della dismissione di un impianto o dell'abbandono di un sito;



- Minimizzazione le conseguenze ambientali e della SSL nell'ambito della produzione di rifiuti e della loro eliminazione, resa sicura e responsabile mediante la progettazione, lo sviluppo e la gestione degli impianti e considerando un uso efficiente e sicuro dell'energia, dei materiali, delle sostanze e preparati pericolosi e di un uso sostenibile delle risorse rinnovabili;
- Ridurre l'impatto ambientale dei propri prodotti e servizi dalle materie prime, ai prodotti, ai processi, alle emissioni e ai rifiuti collegati all'attività dell'impresa, inseguendo con la ricerca e l'innovazione tecnologica la minimizzazione degli effetti ambientali negativi.
- Promuovere l'adozione di questi principi da parte di contrattisti e appaltatori che agiscono per conto dell'impresa, incoraggiando e richiedendo miglioramenti delle prassi per renderle coerenti con quelle dell'impresa, ed incoraggiando i propri fornitori all'adozione di questi principi.
- Sviluppare e mantenere attivi piani per fronteggiare e gestire l'emergenza in collaborazione con appositi servizi, con le autorità competenti e la comunità locale.
- Favorire l'apertura del dialogo nei confronti dei dipendenti e del pubblico, anticipando e rispondendo alle loro preoccupazioni riguardo al potenziale impatto ambientale delle proprie attività, prodotti, rifiuti o servizi.
- Misurare e documentare i propri risultati ambientali e della SSL eseguendo periodici controlli (Audit) e valutazioni circa il rispetto degli obiettivi aziendali, della normativa cogente e di questi principi, fornendo periodicamente informazione adeguate alla Direzione, ai dipendenti, alle autorità ed al pubblico, come previsto dallo spirito delle Normative di Certificazione.

## **RESPONSABILITÀ SOCIALE**

La Serenissima Ristorazione spa identifica nel rispetto dei requisiti della responsabilità sociale uno dei fattori di successo della propria attività. Partendo dal rispetto dell'ambiente e della sicurezza e salute sul lavoro la Serenissima Ristorazione spa intende fare propri tutti i principi cardine stabiliti dalla norma SA8000, ovvero:

- Non utilizzare o sostenere l'utilizzo di lavoro infantile (in accordo alle Convenzioni ILO 182, 177 e 138, alla Raccomandazione ILO 146 e alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino);
- Non favorire né sostenere il "lavoro obbligato" (in accordo alle Convenzioni ILO 29 e 105);
- Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre (in accordo alla Convenzione ILO 155 e alla Raccomandazione ILO 164);
- Rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle confederazioni sindacali (in accordo alla Convenzione ILO 87);
- Non effettuare alcun tipo di discriminazione (in accordo alle Convenzioni ILO 100, 111 e 159 e alla Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne);
- Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale e abusi verbali (in accordo alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e al punto 6 della norma SA8000);
- Adeguare l'orario di lavoro a quanto previsto dalla legislazione vigente e dagli accordi nazionali e locali (garantendo, ove risultasse più vantaggioso, quanto espresso dal punto 7 della norma SA8000);
- Retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro e quello integrativo aziendale (in accordo alla Convenzione ILO 98).

Per garantire il rispetto dei principi della norma SA8000 Serenissima Ristorazione spa adegua il proprio sistema di gestione alle seguenti linee guida:

- Mantenere attivo un sistema di gestione in grado di garantire il controllo ed il rispetto



della normativa internazionale (ILO), delle convenzioni e Dichiarazioni delle Nazioni Unite e della legislazione nazionale in merito ai requisiti della norma SA8000;

- Assicurare la diffusione delle convenzioni e delle raccomandazioni ILO a tutti i dipendenti, definendo canali informativi adeguati;
- Assicurare la rappresentatività dei dipendenti presso l'alta direzione, fornendo evidenza della libera elezione dei rappresentanti dei dipendenti (in accordo alla Convenzione ILO 135) e della possibilità data agli stessi di portare all'attenzione della direzione tutte le aspettative e tutte le segnalazioni;
- Trasmettere a tutti i fornitori i concetti di responsabilità sociale, illustrarne le finalità, richiedere l'adesione ai principi stessi della norma e attuare un piano di controllo dei fornitori critici (in base all'area di provenienza, alle lavorazioni eseguite e ai servizi forniti);
- Assicurare l'efficiente funzionamento del proprio sistema di gestione, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi sociali stabiliti, il recepimento e la risposta a tutti i reclami e appelli provenienti dalle parti interessate e la comunicazione verso l'esterno delle prestazioni del sistema di responsabilità sociale.

Serenissima Ristorazione spa si impegna ad applicare in ambito sociale, dove sia presente disparità tra legislazione nazionale e Norma SA8000, la normativa più vantaggiosa per il dipendente.

Serenissima Ristorazione spa si pone l'obiettivo di elaborare mantenere aggiornato il bilancio sociale, che sia basato su dati oggettivi, che rappresenti l'evidenza (all'esterno e all'interno) dell'impegno verso l'aspetto etico delle attività aziendali e che sia lo stimolo (interno) al perseguimento del miglioramento delle condizioni di tutti i lavoratori.

## LA POLITICA DI TUTELA DELLA PRIVACY

Serenissima Ristorazione S.p.A. attribuisce grande importanza al trattamento dei dati personali dei soggetti con i quali è in relazione (clienti, dipendenti, fornitori, ecc.) e ha sviluppato un sistema organizzativo e normativo interno per garantire che tutti i trattamenti avvengano nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di correttezza e liceità. Il diffondersi delle tecnologie telematiche consente lo scambio di volumi sempre maggiori di dati e pone l'accento su eventuali problemi di riservatezza dei dati e quindi di tutela della privacy.

La molteplicità dei contenuti disponibili facilmente accessibili sulla rete pone problemi di protezione dei soggetti.

L'effettiva applicazione delle normative a tutela della privacy è in SETA monitorata tramite un sistema di controllo, basato su

procedure di autovalutazione periodica del responsabile del trattamento e su verifiche a campione.

Tali iniziative rientrano nel "Sistema delle regole per il trattamento dei dati", che sulla base delle norme di legge e della giurisprudenza definisce, per ogni adempimento di interesse, le disposizioni e le indicazioni operative allo scopo di garantire una corretta e omogenea attuazione del Codice Privacy.

**Data emissione documento: 30.05.2011**

Serenissima Ristorazione Spa  
Il PR del CdA - Amministratore Delegato  
Mario Putin