



POLITICA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INTEGRATO

In un contesto di mercato sempre più esigente, attento e competitivo dove Serenissima Ristorazione spa si pone come leader nazionale e mira ad estendere le proprie attività e servizi anche a livello europeo, l'attenzione alla **qualità del sistema di produzione e dei servizi offerti**, la **protezione dell'ambiente** e una visione di **sostenibilità ambientale**, la capacità di tutelare la **salute e la sicurezza dei lavoratori** e l'impegno ad operare secondo concetti e criteri **socialmente responsabili** che rispettino i diritti umani sono fattori di estremo rilievo.

In quest'ottica, con l'obiettivo di:

- fornire ai propri partner un modello di gestione in grado di rispondere alle esigenze dei propri interlocutori coinvolgendo il proprio personale e i fornitori e
- perseguire un miglioramento continuo e costante nel tempo finalizzato all'accrescimento delle prestazioni,

la Direzione di Serenissima Ristorazione spa ha ritenuto strategico dotarsi e implementare un **sistema di gestione per la qualità, per l'ambiente, per la sicurezza alimentare e rintracciabilità, per la responsabilità sociale** e di una **politica per la tutela della privacy**, nel pieno rispetto dei requisiti di standard riconosciuti a livello internazionale.

QUALITÀ

L'Alta Direzione Aziendale ritiene sostanziale per il proprio sviluppo porre al centro delle proprie attività il Cliente Finale, con l'obiettivo di fornire con regolarità un **prodotto/servizio** che soddisfi appieno i requisiti del Cliente stesso.

Considerando l'intera organizzazione e il contesto in cui essa opera, gli **obiettivi generali** connessi all'implementazione del sistema qualità secondo i requisiti dello standard ISO 9001 che Serenissima Ristorazione spa si pone sono:

- Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato
- Il miglioramento dei processi produttivi e del controllo del processo
- 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 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.

AMBIENTE

Serenissima Ristorazione spa riconosce nella corretta e attenta **gestione dell'ambiente** e, di conseguenza, nel rispetto dei principi di **sostenibilità ambientale** una delle più importanti priorità aziendali.

L'Alta Direzione Aziendale si impegna alla **protezione e alla salvaguardia dell'ambiente** in cui Serenissima Ristorazione opera, in un'ottica di **prevenzione dell'inquinamento ambientale**.

Serenissima Ristorazione spa, a partire dal proprio contesto di riferimento e in conformità ai



requisiti, dello standard internazionale ISO 14001 e del Regolamento Europeo EMAS, implementa un sistema di gestione ambientale con le seguenti finalità:

- Definire politiche, programmi e procedure operative per svolgere le attività in modo ecologicamente corretto al fine di pianificare e raggiungere specifici obiettivi ambientali.
- Garantire l'adempimento degli obblighi di conformità nel rispetto di tutte le leggi e i regolamenti cogenti applicabili.
- Migliorare continuamente le politiche, i programmi, il comportamento e le prestazioni ambientali 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 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 durante la produzione e la progettazione di nuove attività e prima della dismissione di un impianto o dell'abbandono di un sito.
- Minimizzare le conseguenze ambientali 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 un uso sostenibile delle risorse rinnovabili.
- Ridurre l'impatto ambientale dei propri prodotti e servizi in un'ottica di ciclo di vita considerando le materie prime, i prodotti, i processi, le emissioni e i rifiuti collegati all'attività dell'impresa, inseguendo con la ricerca e l'innovazione tecnologica la minimizzazione degli effetti ambientali negativi con un approccio
- Promuovere l'adozione di principi di sostenibilità 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 fornitori all'adozione di pratiche orientate alla protezione dell'ambiente.
- Identificare e gestire rischi e opportunità relativi al Sistema di Gestione, sviluppare e mantenere attivi piani per fronteggiare e gestire le situazioni di emergenza in collaborazione e sinergia, con le autorità competenti e la comunità locale.
- Favorire l'apertura del dialogo e la trasparenza nei confronti di tutte le parti interessate interne ed esterne, anticipando e rispondendo ad ogni eventuale preoccupazione riguardo al potenziale impatto ambientale delle proprie attività, prodotti e servizi e comunicando periodicamente le informazioni relative agli aspetti ambientali, alle prestazioni e agli obiettivi del Sistema di Gestione Ambientale.
- Misurare e documentare i risultati ambientali eseguendo periodici controlli (Audit) e valutazioni circa il rispetto degli obiettivi aziendali, della normativa cogente e dei principi della politica aziendale, fornendo periodicamente informazioni adeguate alla Direzione, ai dipendenti, alle autorità ed al pubblico, come previsto dallo spirito degli standard di riferimento per la certificazione e la registrazione del Sistema di Gestione.

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.

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 SA800Q);
- 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).

Tale norma è stata sviluppata dal Social Accountability International (SAI) - www.sa-intl.org - e viene supervisionata dal Social Accountability Accreditation Services (SAAS) - www.saasaccreditation.org .

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: 19.01.2018

Serenissima Ristorazione S.p.a.
Il Presidente del CDA – Amministratore Delegato
Maurizio Putin

