

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 1 di 25

## POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 2 di 25

### Politica generale di lungo periodo

La Direzione ha assunto su di sé l'impegno e la responsabilità ad operare coerentemente ai principali standard internazionali relativi alla Responsabilità Sociale, ed a quelli che eventualmente sono sottoscritti in qualsiasi modo e con qualsiasi parte interessata, attraverso metodi e sistemi trasparenti finalizzati a rilevare e soddisfare le aspettative dei principali stakeholder: clienti, fornitori e il personale dipendente.

La coerenza della Politica per la responsabilità sociale con le strategie aziendali in atto viene valutata dalla Direzione e periodicamente riesaminata per verificarne la congruità con le logiche aziendali. A tal uopo la Direzione ha formalmente assunto la responsabilità in merito ai seguenti impegni:

- rispettare le leggi nazionali, quelle comunitarie e quelle internazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, ottemperando alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali ed alle loro interpretazioni;
- mantenere nel tempo i requisiti di responsabilità sociale e adeguarsi ai cambiamenti imposti dagli standard;
- garantire il monitoraggio periodico ed il miglioramento continuo del sistema di gestione implementato definendo obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento;
- assicurare a tutto il personale adeguata formazione ed informazione in materia di etica e responsabilità sociale; a tale scopo ha realizzato ed affisso in bacheca un codice di condotta Anti abuso e Anti molestie di cui una copia è allegata alla presente.
- sensibilizzare i fornitori in merito ai principali standard internazionale relativi alla Responsabilità Sociale;
- realizzare audit di prima parte atti ad accertare il rispetto dei requisiti imposti dal Manuale della Responsabilità Sociale e adottare, di conseguenza, tutte le eventuali azioni correttive e preventive necessarie;
- documentare e comunicare ai portatori d'interesse l'impegno in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa anche attraverso la redazione del Bilancio Sociale.
- stimolare i propri dipendenti ad una maggiore partecipazione alla vita aziendale e contemporaneamente aumentare la percezione che l'azienda debba diventare un luogo nel quale sia possibile trovare supporto anche per aspetti sociali e personali

Sono stati designati il Rappresentante della Direzione ed eletto il Rappresentante dei Lavoratori, ovviamente in ambito di Responsabilità Sociale.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 4 di 25

È stato istituito il Social Performance Team che rappresenta l'organismo preposto ad implementare e monitorare il Sistema di Responsabilità Sociale. <b>La Norma</b>		L'impegno dell'organizzazione
<b>1.Lavoro Infantile</b>	Non è possibile usufruire, o favorire l'utilizzo, del lavoro infantile; vanno stabilite procedure per il recupero dei bambini che dovessero essere stati impiegati fornendo in particolare aiuto perché possano frequentare la scuola; vanno stabilite procedure che possano comunque promuovere la frequenza scolastica; devono essere evitate situazioni di rischio.	Sono state previste ed attuate apposite procedure per garantire che: - non venga assunto nessun dipendente di età inferiore ai 16 anni; - sia diffusa la conoscenza della propria politica etica sia ai lavoratori che agli stakeholder - venga attuato un monitoraggio sui nostri fornitori per non diventare complici dello sfruttamento del lavoro infantile.
<b>2.Lavoro Obbligato</b>	Non è possibile usufruire, o favorire l'utilizzo, di lavoro forzato e obbligato; in particolare, al momento dell'inizio dell'impiego non può essere richiesto di lasciare depositi.	Non richiediamo al personale assunto in nessun caso depositi in denaro o documenti di identità in originale. Non facciamo uso di telecamere o vigilanza che attui forme di controllo sui lavoratori nello svolgimento delle loro mansioni. Respingiamo qualsiasi forma di coercizione nei confronti del personale.
<b>3.Salute e Sicurezza</b>	È necessario garantire che il luogo di lavoro sia salubre e sicuro; deve essere nominato un rappresentante della direzione per la sicurezza e la prevenzione; va assicurata a tutto il personale adeguata formazione; vanno individuati ed affrontati i potenziali rischi per la salute	Garantire la sicurezza sul lavoro è un nostro dovere, pertanto: - abbiamo ottemperato agli obblighi imposti dalla normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro; - abbiamo nominato il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione; - garantiamo la possibilità ai lavoratori di eleggere il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza; - abbiamo previsto la consegna di materiale informativo alle nuove assunzioni; - effettuiamo formazione periodica a tutto il personale e forniamo materiale informativo; - abbiamo fornito e forniamo gratuitamente a tutti i lavoratori i dispositivi di protezione individuale; - abbiamo nominato gli Addetti al primo soccorso; - abbiamo nominato gli Addetti al servizio prevenzione incendi; - abbiamo un rapporto contrattuale con ditte qualificate per gli interventi di manutenzione.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 6 di 25

È stato istituito il Social Performance Team che rappresenta l'organismo preposto ad implementare e monitorare il Sistema di Responsabilità Sociale. <b>La Norma</b>		L'impegno dell'organizzazione
<b>4.Libertà di Associazione e diritto alla contrattazione</b>	I lavoratori hanno diritto di aderire e di formare sindacati di propria scelta; hanno diritto alla contrattazione collettiva; i rappresentanti dei lavoratori non possono essere discriminati sul luogo di lavoro e devono poter comunicare con gli associati; nel caso i diritti associativi siano limitati per legge essi vanno facilitati mediante l'uso di mezzi alternativi	Garantiamo a tutti i lavoratori: - il rispetto dei diritti sindacali; - la prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di iscritti o rappresentanti del sindacato.
<b>5.Discriminazione</b>	Non possono essere attuate discriminazioni in relazione a: razza, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione; non sono permessi comportamenti, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, che siano minacciosi, offensivi, volti allo sfruttamento o sessualmente coercitivi.	Le assunzioni del personale vengono fatte sulla base della competenza, esperienza ed istruzione. Le retribuzioni sono calcolate in base alle mansioni svolte in applicazione del CCNL. La formazione e l'addestramento sono garantiti a tutti; gli avanzamenti di carriera avvengono in funzione delle capacità dei singoli lavoratori e delle necessità organizzative aziendali. I licenziamenti sono effettuati solo nei casi consentiti dalla legge. L'azienda ha istituito un sistema anonimo di raccolta delle segnalazioni da parte del personale dipendente, finalizzato a migliorare il sistema ed ad aumentare la fiducia nei confronti dell'azienda.
<b>6.Procedure disciplinari</b>	Non possono essere utilizzate, né tollerate, punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale al personale.	Rifiutiamo tutte le pratiche disciplinari non previste dal CCNL e dallo STATUTO DEI LAVORATORI. Se inevitabile, ci limitiamo ad applicare le sanzioni disciplinari come previsto dal CCNL, al fine di mantenere regole di condotta corretta nei confronti dei clienti, dei colleghi e della direzione.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 8 di 25

È stato istituito il Social Performance Team che rappresenta l'organismo preposto ad implementare e monitorare il Sistema di Responsabilità Sociale. <b>La Norma</b>		<b>L'impegno dell'organizzazione</b>
<b>7.Orario di Lavoro</b>	L'orario di lavoro deve essere adeguato a quanto previsto dalle leggi in vigore e dallo standard del settore lavorativo; nel caso di legislazione nazionale meno restrittiva dei principali standard internazionali in merito alla Responsabilità Sociale, il lavoro ordinario non deve superare le 40 ore settimanali con un giorno di riposo; quello straordinario non deve eccedere le 12 ore settimanali, deve essere volontario e retribuito in misura superiore; nel caso in cui si aderisca a contrattazione collettiva, la richiesta di straordinario deve avvenire conformemente agli accordi.	Applichiamo l'orario di lavoro stabilito dal CCNL: -retribuiamo le ore non ordinarie in modo maggiorato come previsto dal CCNL di categoria; garantiamo i giorni di riposo.
<b>8.Retribuzione</b>	Vanno garantiti i minimi retributivi legali; il salario deve soddisfare i bisogni primari e deve essere disponibile una quota aggiuntiva; la busta paga deve essere chiaramente e regolarmente dettagliata; la retribuzione va consegnata secondo le prescrizioni legali e nel modo più conveniente per il lavoratore; non si deve abusare nella stipula di contratti di collaborazione che non consentono una regolarizzazione contributiva del lavoratore; non vanno applicati schemi di falso apprendistato	Garantiamo ai dipendenti retribuzioni corrispondenti al CCNL del settore. Consegniamo regolarmente la busta paga con la descrizione delle voci componenti la retribuzione. Forniamo consulenza per l'ottenimento degli assegni familiari. Garantiamo la corretta gestione di tutte le forme contrattuali impiegate (tempo determinato, apprendistato).

La presente politica viene esposta in modo chiaro e visibile, in forma appropriata e comprensibile sia nel luogo di lavoro che sul sito internet aziendale

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 10 di 25

### Politica e obiettivi annuali

La Direzione, sulla base delle scelte operate negli ultimi anni si è prefissata, per l'anno 2025, di perseguire, nell'ambito di quanto definito nella Politica di lungo periodo, i seguenti impegni:

- 1) ottenere la certificazione PAS 24000: 2022
- 2) elaborare una strategia di miglioramento del rapporto con i fornitori, orientato alla sensibilizzazione di questi verso gli aspetti etici, sociali e ambientali
- 3) elaborare un piano di sviluppo della formazione individuale per tutti i propri dipendenti, in termini di responsabilità sociale e consapevolezza del rispetto dell'ambiente

Sulla basi di detta politica, ha definito i seguenti obiettivi.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 11 di 25

**Obiettivo 1: Aumentare il livello di trasparenza nella catena di approvvigionamento: Entro la fine del 2025 ci si prefigge di raggiungere un punteggio di almeno il 75%, oppure, almeno, un miglioramento del punteggio complessivo di non meno del +30% (es: 50% → 65%).**

Parametro	Descrizione	Metodo di misura
Trasparenza della fornitura	Definire la percentuale di fornitori in grado di definire tutti i parametri relativi alla catena di fornitura	Per ogni fornitore, si calcola la % di parametri chiaramente definiti sui parametri totali identificati
Collaborazione con i fornitori	Definire il livello di collaborazione con i propri fornitori	Per ogni fornitore, si calcola la % di informazioni che il fornitore ha dato sul totale delle informazioni necessarie
Rischi	Definire la percentuale di criticità nella filiera	Per ogni fornitore si definiscono i rischi di filiera identificando tutte quelle attività / informazioni /aspetti che consentono di ridurre ragionevolmente al minimo la criticità della filiera di approvvigionamento. Dopo avere realizzato un questionario basato su dette attività / informazioni /aspetti, ed averlo sottoposto ai fornitori, si calcola la % complessiva relativa al giudizio ottenuto da ogni singolo parametro, giudicato come: 1) COMPLETAMENTE INSUFFICIENTI: 0% 2) SUFFICIENTI: 60% 3) ECCELLENTI: 100% È possibile assegnare punteggi intermedi (es: 35%) con la logica dei voti scolastici da 1 a 10

La strategia per perseguire detto obiettivo prevede i seguenti passi:

- 1) Definire il punteggio iniziale
- 2) Identificare i punti di debolezza (quelli a percentuale più bassa)
- 3) Definire azioni in grado di migliorare la performance
- 4) Porle in essere

La Direzione si incaricherà, congiuntamente ai propri collaboratori, di realizzare almeno un ciclo completo di:

- Misurazione
- Azione di miglioramento
- Nuova misurazione

Allo scopo di valutare anche l'efficacia dell'azione intrapresa e l'efficienza dei mezzi e delle risorse, impiegati allo scopo.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 12 di 25

**Obiettivo 2: Innalzare la consapevolezza verso il rispetto dell'ambiente e dell'etica sociale: Entro la fine del 2025 ci si prefigge di raggiungere un punteggio di almeno il 75%, oppure, almeno, un miglioramento del punteggio complessivo di non meno del +30% (es: 50% → 65%).**

Parametro	Descrizione	Metodo di Misura
Conoscenza dell'impatto ambientale	Educare i propri dipendenti sugli effetti delle abitudini consolidate sul luogo di lavoro, sull'ambiente.	Ad ogni dipendente sarà sottoposto un questionario (di almeno 10 domande) relativo alle corrette pratiche da tenere sui luoghi di lavoro, allo scopo di salvaguardare l'ambiente. Per ogni questionario si calcola la % complessiva del test dividendo il numero di risposte esatte per il numero di risposte totali. La % complessiva è data dalla media delle % di ogni dipendente,
Stimolazione della cultura dell'etica ambientale e sociale	Realizzare un sistema premiale e ludico che miri a incrementare la cultura dell'iniziativa personale dei lavoratori nel ridurre l'impatto ambientale ma nel contempo in grado di stimolare comportamenti etici	Realizzazione di un grande gioco di ruolo (Allegato 3 al MRS2) al termine del quale sarà possibile misurare i seguenti parametri: 1) Livello di partecipazione dei dipendenti 2) Effettivi benefici ottenuti Entrambi i parametri saranno giudicati dalla Direzione sulla base dei seguenti punteggi: 1) COMPLETAMENTE INSUFFICIENTI: 0% 2) SUFFICIENTI: 60% 3) ECCELLENTI: 100%

La strategia per perseguire detto obiettivo prevede i seguenti passi:

- 1) Definire i questionari e le regole del gioco di ruolo
- 2) Delineare ed attuare un programma di incontri specifici
- 3) Porre in essere quanto definito

La Direzione si incaricherà, congiuntamente ai propri collaboratori, di stabilire idonee risorse di tempo ed eventualmente economiche (premi per i vincitori del gioco di ruolo) per il raggiungimento degli obiettivi.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 13 di 25

### POLITICA ANTI ABUSO E MOLESTIE SUL POSTO DI LAVORO E PROCEDURE PER COME TRATTARE EVENTUALI CASI

#### Dichiarazione sulla politica

La ST SERVICE è impegnata a promuovere un ambiente di lavoro privo di molestie e abusi dove tutti i dipendenti siano trattati con rispetto e dignità. La Costituzione Italiana e le sue leggi proteggono i dipendenti da abusi e molestie basate su razza, origine nazionale o etnica, colore, religione, età, sesso, orientamento sessuale, stato civile, stato di famiglia, disabilità o convinzioni.

Molestie e abusi non sono tollerati alla ST SERVICE. I dipendenti che commettono abusi o molestie saranno soggetti ad azione disciplinari. Ciò include qualsiasi dipendente che interferisca con una denuncia o un provvedimento per molestie e abusi; o agisca contro un individuo per la presentazione di una denuncia di molestie; o abusi, o chi effettui una denuncia infondata con lo scopo di danneggiare qualcuno

#### Applicazioni

Questa politica si applica a tutti gli attuali dipendenti della ST SERVICE, sia a tempo pieno che part-time, dipendenti permanenti e temporanee. Questa politica si applica anche ai candidati di lavoro. Questa politica si applica a tutti i comportamenti in qualche modo collegati al lavoro, anche fuori sede, o durante viaggi di lavoro.

#### Definizioni

*Molestie e abusi sono:*

- offendere o umiliare qualcuno fisicamente o verbalmente;
- minacciare o intimidire qualcuno;
- fare battute sgradite o commenti su qualcuno riguardanti la nazionalità l'origine etnica, colore, religione, età, sesso, orientamento sessuale, stato civile, stato di famiglia, disabilità o convinzioni personali.

*Le molestie sessuali sono:*

- comportamenti offensivo o umilianti legati al sesso di una persona;
- comportamento di natura sessuale che creano un clima intimidatorio, sgradito, un ambiente di lavoro ostile o offensivo;
- comportamento di natura sessuale che potrebbe ragionevolmente essere pensati per mettere condizionamenti sessuali legati al lavoro o alle opportunità di lavoro di una persona.

#### Responsabilità e aspettative

La ST SERVICE è responsabile di fornire a tutti i dipendenti un ambiente di lavoro privo di molestie. e soprusi. In quest'ambito, sia la Direzione, sia il Social Performance Team, sia i dipendenti, hanno, ognuno per il proprio ruolo determinate responsabilità. Di seguito dettaglio:

La Direzione è responsabile di:

- garantire che questa politica venga applicata in modo tempestivo, coerente e in maniera riservata;

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 14 di 25

- determinare o meno le accuse di molestie sono motivate;
- determinare quale azione correttiva è appropriato quando un abuso o molestia viene denunciata.

Il Social Performance Team:

- è responsabile della gestione di questa politica;
- è responsabile della collaborazione atta a favorire un ambiente di lavoro privo di molestie e un comportamento adeguato sul posto di lavoro;
- affronta situazioni di molestie immediatamente quando se ne viene a conoscenza anche se non è stata fatta una denuncia;
- collabora con la direzione perché siano intraprese azioni appropriate nel corso di una indagine per abusi o molestie, compresa nel caso la separazione delle parti della denuncia di molestie o abusi.
- assicura che le situazioni di molestie o abusi siano trattate in modo sensibile e riservato.

I dipendenti:

- sono responsabili nel trattare i colleghi con rispetto nei luoghi di lavoro;
- sono responsabili della segnalazione di casi di molestie alla Direzione;
- sono chiamati a cooperare con un'indagine molestie nel rispetto della riservatezza relativamente al processo di indagine;

Sulla base di tali responsabilità, i dipendenti possono aspettarsi:

- di essere trattati con rispetto nei luoghi di lavoro;
- che la segnalazione di abusi e molestie sarà trattata in modo tempestivo, riservato e in modo efficace;
- di avere diritto o ad un procedimento equo e al rispetto per la riservatezza durante un'indagine per abusi e molestie;
- di essere protetti contro le ritorsioni per aver segnalato una situazione di abuso o di molestia. o aver collaborato con un'indagine per abusi e molestie.

### Procedure per l'esame di una denuncia abusi e molestie

#### *Presentazione di un reclamo*

Un dipendente può presentare un reclamo per abusi e molestie contattando la Direzione o il SPT. La denuncia può essere verbale o per iscritto. Il dipendente dovrebbe essere pronto a fornire dettagli di quello che è successo; quando è successo; dove è accaduto; quante volte e chi altro era presente. I reclami devono essere effettuati nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre un anno dall'ultimo episodio di molestie percepito, a meno che non vi siano circostanze che hanno impedito al dipendente di farlo.

Il SPT si confronterà con la Direzione aziendale su quanto accaduto. Dato che in nessun caso la ST Service, in nessuno dei propri organi, si sostituirà alle autorità di pubblica sicurezza nel caso in cui l'episodio di abuso o molestia dovesse anche solo ipoteticamente costituire una possibilità di reato, preliminarmente il SPT, tenuto conto anche del parere della Direzione, valuterà se i fatti richiedano o meno l'intervento delle autorità.

Qualora ciò accada, la Direzione della ST Service avviserà per iscritto la persona contro la quale è stata sporta una denuncia per molestie o abusi. La lettera fornirà anche i dettagli delle accuse che sono state fatte contro di lui o lei. Ogni sforzo verrà fatto per risolvere i reclami di molestie all'interno di 30 giorni.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 15 di 25

### *Mediazione*

Ove opportuno e possibile, prima di procedere ad una indagine per abuso o molestie, verrà offerta la possibilità di una mediazione. La mediazione è volontaria e confidenziale e ciascuna delle due parti avrà diritto di farsi accompagnare da una persona di propria fiducia

### *Indagine*

Se la mediazione non risolve il problema, verrà condotta una indagine congiunta dall'SPT e dalla Direzione e, qualora sia necessario, i due organi si faranno assistere dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e/o dal Medico aziendale. Verrà intervistata la persona che ha fatto la denuncia, la persona denunciata ed eventuali testimoni. Al termine verrà stilata una relazione che verrà sottoposta ad entrambe le parti.

### *Conclusioni*

Se all'esito dell'indagine congiunta dall'SPT e dalla Direzione stabilirà, si verranno a confermare l'ipotesi di abuso o molestie, la Direzione, sentito il parere dell'SPT, deciderà quali provvedimenti prendere a carico del dipendente che ha agito scorrettamente. L'azione correttiva scelta sarà fra quelle previste dal contratto di lavoro.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 16 di 25

Allegato 1: Questionario iniziale

### Sezione 1: Gestione rifiuti

1. Quali materiali di scarto devono essere smaltiti separatamente?
  - a) Tessuti, etichette, cartone
  - b) Rifiuti organici ed elementi metallici
  - c) Tutti i materiali devono essere mescolati
  - d) Nessuna di queste
  
2. Come si riducono i rifiuti?
  - a) Riducendo al minimo l'acquisto di cose inutili
  - b) Bruciandoli
  - c) Cercando il modo, ove possibile, di riutilizzarli per altri scopi
  - d) Nessuna di queste

### Sezione 2: Risparmio idrico

3. Quali azioni contribuiscono a ridurre il consumo d'acqua?
  - a) Spegnerne i rubinetti durante le pause
  - b) Usare acqua di scarto per lavaggi
  - c) Entrambi
  - d) Nessuna delle due

### Sezione 3: Energie e risorse

4. Come si ottimizza l'uso dell'energia?
  - a) Spegnerne macchinari non in uso
  - b) Usare lampade a LED
  - c) Entrambi
  - d) Non so

### Sezione 4: Sicurezza e sostanze chimiche

5. Cosa fare con i prodotti chimici non utilizzati?
  - a) Conservarli negli armadietti identificati dall'azienda
  - b) Svuotarli e gettarli
  - c) Usarli per altri scopi
  - d) Non so

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 17 di 25

### Sezione 5: Prevenzione infortuni e ambiente

6. Perché è importante pulire regolarmente il posto di lavoro?
- a) Per evitare incendi
  - b) Per ridurre l'inquinamento
  - c) Per entrambi i motivi
  - d) Non so

### Sezione 6: Formazione e responsabilità

7. Chi è responsabile del rispetto delle norme ambientali?
- a) Solo il titolare
  - b) Tutti i dipendenti
  - c) Solo il responsabile di produzione
  - d) Non so

### Sezione 7: Emergenze ambientali

8. Cosa fare in caso di fuoriuscita e/o sversamento accidentale di prodotti chimici?
- a) Evacuare la zona e avvisare il responsabile
  - b) Provare a pulire da soli
  - c) Ignorare il problema
  - d) Non so

### Sezione 8: Sostenibilità

9. Quali materiali sono preferibili per ridurre l'impatto ambientale?
- a) Tessuti riciclati
  - b) Materiali sintetici
  - c) Tessuti trattati chimicamente
  - d) Non so

### Sezione 9: Monitoraggio

10. Come si verificano le criticità ambientali in azienda?
- a) Attraverso controlli periodici
  - b) Solo dopo incidenti
  - c) Non si verificano
  - d) Non so

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 18 di 25

Allegato 2: Questionario finale

### Sezione 1: Gestione materiali

1. Come si gestiscono i ritagli di tessuto non utilizzabili?
- a) Li si conserva per progetti futuri
- b) Li si dona a scuole o associazioni
- c) Li si getta nei rifiuti indifferenziati
- d) Non so
2. Quali materiali sono preferibili per ridurre l'impatto ambientale?
- a) Tessuti sintetici
- b) Tessuti organici o riciclati
- c) Tessuti trattati chimicamente
- d) Non so

### Sezione 2: Rifiuti e smaltimento

3. Come si smaltiscono i fili e aghi usati?
- a) In contenitori appositi per metalli
- b) Nella spazzatura normale
- c) Li si riutilizza per altri progetti
- d) Non so

### Sezione 3: Risparmio energetico

4. Come si ottimizza il consumo di energia?
- a) Spegnendo macchine da cucire e luci non utilizzate
- b) Lavorando a intensità massima
- c) Usando lampade a incandescenza
- d) Non so

### Sezione 4: Acqua e prodotti chimici

5. Cosa fare con i residui di prodotti per trattamenti tessili (es. candeggina)?
- a) Diluirli con acqua e versarli nel lavandino
- b) Conservarli in contenitori sigillati
- c) Gettarli nel cestino
- d) Non so

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 19 di 25

### Sezione 5: Logistica e imballaggi

6. Come si riduce l'impatto degli imballaggi?
- a) Riutilizzando buste e scatole
  - b) Usando materiali monouso
  - c) Non si riduce
  - d) Non so

### Sezione 6: Sostenibilità operativa

7. Quali azioni contribuiscono a ridurre lo spreco di tessuto?
- a) Tagliare i modelli con precisione
  - b) Usare tessuti in eccesso per ogni capo
  - c) Non si riduce
  - d) Non so

### Sezione 7: Sicurezza e salute

8. Perché è importante ventilare il laboratorio durante l'uso di prodotti chimici?
- a) Per evitare danni alla salute
  - b) Per proteggere i tessuti
  - c) Per entrambi i motivi
  - d) Non so

### Sezione 8: Collaborazione con clienti

9. Come si incoraggia la sostenibilità con i clienti?
- a) Proponendo tessuti eco-compatibili
  - b) Ignorando le richieste ambientali
  - c) Non si incoraggia
  - d) Non so

### Sezione 9: Formazione e responsabilità

10. Chi è responsabile del rispetto delle norme ambientali nel laboratorio?
- a) Solo il titolare
  - b) Tutti i collaboratori
  - c) I clienti
  - d) Non so

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 20 di 25

Allegato 3: Definizione del gioco di ruolo

## Eco Challenge

Missione Sostenibilità

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 21 di 25

## AVVISO AI LAVORATORI GIOCO AZIENDALE ST SERVICE

### Eco Challenge

Missione Sostenibilità

La ST Service è lieta di annunciare ai propri dipendenti che **il 28 Maggio 2025 alle ore 10:15** si terrà una riunione per tutti i dipendenti nella quale si presenteranno le regole del primo Gioco Aziendale di ST Service.

Il gioco nel quale verranno formate tre squadre che parteciperanno al gioco che inizierà il 01 giugno 2025 e terminerà il 15 settembre 2025.

Le regole del gioco e i premi (buoni carburante) che verranno dati alla prima ed alla seconda classificata verranno illustrati nel corso della riunione.

La Direzione

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 22 di 25

### □ Obiettivo del gioco

I dipendenti, che nel gioco sono chiamati "Agenti Ambientali" devono sviluppare soluzioni concrete per ridurre l'impatto aziendale. La giuria, nel corso del gioco funge anche da **Banca dei green coin**. Ne ha la contabilità per ogni informazione o suggerimento richiesto.

### □ Regole Base

1. Durata: 3 mesi circa (fasi progressive)
2. Partecipanti: Tutti i dipendenti, divisi in team
3. Mezzi: ad ogni squadra la **Banca dei green coin** assegna inizialmente **50 green coin**. I green coin possono essere spesi per acquisire informazioni.  
Il prezzo delle informazioni è di: **30 green coin**  
Le informazioni servono solo a far ragionare il leader su aspetti nei quali è richiesto l'impegno del gioco. In ogni caso sarà sempre possibile acquisire nuovi green coin con i *Bonus Etici*. I green coin della prima fase aumentano il cumulo spendibile nella seconda fase.
4. Obiettivo del gioco: alla fine del gioco vince chi ha più **green coin**

### □ Definizione dei "premi"

Secondo quanto di seguito definito la Direzione ha deciso di stanziare una risorsa aggiuntiva (che si sommano a quelle stanziate per il mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione Qualità) per quest'attività, complessivamente valutabile in un budget totale di € 250,00 che:

- 1) va ad essere considerato come un incentivo NON configurabile come componente di reddito per i dipendenti
- 2) viene usato interamente per acquistare:
  - 2.1. Premi per i vincitori: n.5 buoni carburanti da € 30,00 cad. x 5 = € 150,00
  - 2.2. Premi per il 2° posto: n.5 buoni carburanti da € 20,00 cad. x 5 = € 100,00

In nessun modo e per nessuna ragione i "premi del gioco" possono essere convertiti in denaro.

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 23 di 25

### □ Regole del Gioco

Fase 1: Formazione e definizione delle squadre

- Riunione introduttiva:
  - Spiegazione del gioco
  - Assegnazione delle squadre. Ogni squadra elegge il proprio Leader che resta in carica fino alla fine di ogni sfida. Il Leader può essere rieletto anche nelle successive sfide.
    - Leader (l'unico incaricato di potere parlare con gli altri leader e con la giuria)
    - Membri (non possono parlare con membri di altre squadre, né con altri leader)
  - Comunicazione dei premi al team vincente

Squadra 1	Squadra 2	Squadra 3
<b>Nome:</b>	<b>Nome:</b>	<b>Nome:</b>
Guebre Abasse	Islam Md Aminul	Alam Shahin
Bazdyreva Tatyana	Magulko Olga	Kateryna Maksymovich
Calzerano Susanna	Stanco Arcangela	Famiglietti Marina
Pascucci Rosetta	Grella Maria	Pascucci Antonella
Pascucci Giovannina	Bevilacqua Maria	Balogun Adeola
		Misar

Fase 2. Sfide mensili

Ogni mese i team devono affrontare una sfida legata a un pilastro della sostenibilità:

Inizio	Fine	Tema	Esempio di Sfida	Premio di fase
01 giugno	30 giugno	Energia	Identificare sprechi energetici e proporre soluzioni	I team vincono <b>10 green coin</b> per ogni azione identificata e valutata positivamente dalla giuria. Il team che viene valutato vincente (qualità complessive delle proposte e loro fattibilità) ha diritto ad un premio di <b>100 green coin</b> .
1 luglio	31 luglio	Rifiuti	Creare un sistema di riciclo e riduzione dei rifiuti	I team vincono <b>15 green coin</b> per ogni azione identificata e valutata positivamente dalla giuria. Il team che viene valutato vincente (qualità complessive delle proposte e loro fattibilità) ha diritto ad un premio di <b>150 green coin</b> .
1 agosto	15 settembre	Acqua	Analizzare il consumo idrico e ottimizzarlo	I team vincono <b>20 green coin</b> per ogni azione identificata e valutata positivamente dalla giuria. Il team che viene valutato vincente (qualità complessive delle proposte e loro fattibilità) ha diritto ad un premio di <b>200 green coin</b> .

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 24 di 25

**Le comunicazioni, le strategie e le discussioni sia all'interno della squadra, sia tra i leader NON possono avvenire durante l'orario di lavoro. La comunicazione relativa al gioco deve avanzare unicamente o durante le pause di lavoro o all'esterno dell'azienda. Si consiglia la creazione di un gruppo Team su WhastApp**

Alla fine di ogni sfida mensile il Leader consegna alla giuria l'elenco delle azioni identificate dal team stesso. La giuria, dopo averle valutate, assegna come da regolamento i green coin. Dopo tale assegnazione si realizza la classifica delle squadre e si procede alla successiva sfida. Alla fine delle tre sfide si realizza la classifica finale e si assegnano i premi.

*Bonus Etico:* Ogni team ha la possibilità di accumulare nuovi green coin compiendo azioni che stimolino in tutti i giocatori i valori di etica, moralità, rispetto della diversità e solidarietà. Di seguito i vari meccanismi di assegnazione dei **Bonus etici**:

- 1) Attraverso l'azione (riconosciuta dalle altre squadre e dalla giuria) del Leader ogni team può aiutare i membri di un altro team in difficoltà (anche in ambito lavorativo): **2 Bonus etici**
- 2) Esecuzione di un'azione riconosciuta da tutti gli altri giocatori come esemplare per il miglioramento delle condizioni di lavoro: **5 Bonus etici**

Il riconoscimento dei Bonus etici avviene mediante un meccanismo che vede coinvolti solo i partecipanti al gioco. La giuria NON può assegnare Bonus etici ma ha il solo scopo di ratificarli e convertirli alla fine di ogni fase (e quindi alla fine del gioco) in green coin.

I Bonus etici hanno il seguente tasso di conversione:

Sfida 1° mese

**1 Bonus etico = 40 green coin**

Sfida 2° mese

**1 Bonus etico = 70 green coin**

Sfida 3° mese

**1 Bonus etico = 100 green coin**

Fase 3. Valutazione finale

Alla fine dei tre mesi la Banca decide come comporre la Giuria che, dopo avere indetto la riunione conclusiva, analizzerà i risultati dei team. All'esito di questa giuria valuterà le varie proposte su questa base:

- Innovazione (40%)
- Impatto ambientale (30%)
- Applicabilità (30%)

# Manuale del Sistema di Gestione Qualità

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

PAS 24000 :2022

Revisione: 2.9

del 31/12/2024

## MODELLO MRS 2 – POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

AZIENDA ST SERVICE Srl

Sede legale e operativa: Via La Quarta, 22, Frigento (AV)

Telefono: 0825 444 626 - Mail: stservicesrls2019@pec.it

Data di stampa 23/09/2025

Ora di stampa 12:15

Pagina 25 di 25

Primo posto: ogni membro del team vincente avrà un buono carburante del valore di € 30,00

Secondo classificato: ogni membro del team classificato al secondo posto avrà un buono da € 20,00

### □ **Sistemi di misurazione per valutare il Successo del gioco**

1. **Riduzione dell'impatto ambientale** (es. kWh risparmiati, rifiuti ridotti)
2. **Partecipazione attiva** (numero di idee inviate, team coinvolti)
3. **Engagement** (soddisfazione tramite sondaggi post-gioco)

### □ **Consigli per il Successo**

1. **Comunicazione trasparente:** Condividere i risultati in tempo reale (es. gruppi WhatsApp).
2. **Semplicità:** Usare un linguaggio non tecnico e strumenti intuitivi.
3. **Follow-up:** Dopo il gioco, creare un gruppo permanente per mantenere l'energia.

Questo approccio combina **gamification**, **apprendimento attivo** e **responsabilità condivisa**, trasformando la sostenibilità in un valore aziendale tangibile.