

Ed.08 – anno 2017

# Bilancio Sociale



<b>INTRODUZIONE</b>	<b>03</b>
- Perché fare il Bilancio Sociale?	03
- Presentazione del Presidente	04
- Il mercato di riferimento della distribuzione automatica di alimenti	06
- I numeri del Vending	10
<b>IDENTITA' AZIENDALE</b>	<b>10</b>
▪ Dati identificativi dell'azienda	10
▪ Assetto istituzionale	10
- L'attività svolta	10
- Dimensione	11
- Evoluzione	11
- I numeri di Serim e sua espansione sul mercato	12
- Assetto organizzativo	14
▪ Mission/Vision	15
- Principali finalità dell'azienda, in campo economico e sociale	15
▪ Valori di riferimento	15
- Orientamenti/principi etici	15
- Codice deontologico	16
▪ Politiche ed obiettivi aziendali	16
- Politica della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale di Serim	16
- Strategie aziendali	20
<b>IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E DELLE LORO ASPETTATIVE</b>	<b>21</b>
- Soci/Finanziatori	21
- Clienti/utenti	21
- Personale	22
- Collaboratori Esterni	22
- Fornitori	23
- Istituzioni/Pubblica Amministrazione	23
- Associazioni ed Enti Liberali	23
<b>LA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA</b>	<b>24</b>
- Attuazione del Sistema di Responsabilità Sociale	25
- Le risorse	25
- La formazione	25
- Progetti raggiunti	27
WHP - Workplace Health Promotion	27
Codice Etico	27
Vendingzone	28
<b>SA8000 - BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>29</b>
1. lavoro infantile	30
2. lavoro obbligato	31
3. salute e sicurezza	32
4. libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	34
5. discriminazione	35
6. procedure disciplinari	36
7. orario di lavoro	37
8. retribuzione	38
9. sistema di gestione.	40

# INTRODUZIONE

## Perché fare il Bilancio Sociale?

Il bilancio sociale redatto è un'importante riflessione sull'identità della società Serim, sulla mission, sugli obiettivi, sulla relazione con la clientela, sulle modalità dell'erogazione del servizio, sulle azioni svolte e sugli investimenti, sui risultati ottenuti e sugli obiettivi futuri. Alla base della stesura del Bilancio Sociale è posto il principio della massima trasparenza, che si attua attraverso una comunicazione ed una rendicontazione contabile e non, rivolta a tutti i "portatori di interesse" - gli stakeholder: il personale, i clienti/utenti, i soci/finanziatori, la pubblica amministrazione, l'intera collettività.



## Presentazione del Presidente

La storia della gestione Serim di Carugate (Milano) è analoga a quelle di altre piccole-medie imprese italiane, che sono il vanto della nostra economia essendo diventate un modello industriale vincente plasmato da valori saldi e concreti: crescita graduale e costante e gusto per la sfida che passa attraverso innovazione, qualità, prezzo e attenzione alle risorse umane.



Siamo nel 1979, quando una società di mense del milanese, unì le sue forze con Zanussi per tentare di espandere il suo business tramite il servizio con distributori automatici. Zanussi che, a sua volta, intendeva allargare il suo raggio d'influenza sul capoluogo lombardo, intraprese un'importante azione commerciale come gestore, col nome di Serim. Ad un certo punto, su pressione dei gestori milanesi,

Zanussi decise di tornare ad essere solo fabbricante e la società, di cui ero socio, rimase in mezzo al guado. Molti azionisti Serim uscirono dalla proprietà e mi ritrovai da solo. Avevo 27 anni, tanta energia ed intraprendenza, oltre ad un certa esperienza tecnica e una formazione commerciale da ex agente Zanussi. Decisi, perciò, di intraprendere l'impresa in compagnia di un paio di operai e ai debiti contratti per iniziare l'attività.

Ad ogni salto di qualità compiuti dall'azienda mi lega il nome di un collaboratore, scelto nel modo giusto e al momento giusto. A metà anni '80 è entrato in Serim mio fratello Ivo, che mi ha permesso, per la prima volta, di delegare parte delle mie mansioni per focalizzarmi sull'organizzazione aziendale. Create le fondamenta, un altro step importante è stato l'introduzione, nel 1989, di un responsabile tecnico, Giovanni Ferrari, che mi ha consentito di sganciarmi dall'attività quotidiana di gestore, in modo da essere sempre meno "factotum" e sempre più amministratore. Il mio percorso di affrancamento da posizioni puramente operative si è concluso alla fine degli anni '90 con l'arrivo di un nuovo responsabile commerciale: la signora Roberta Formentini.

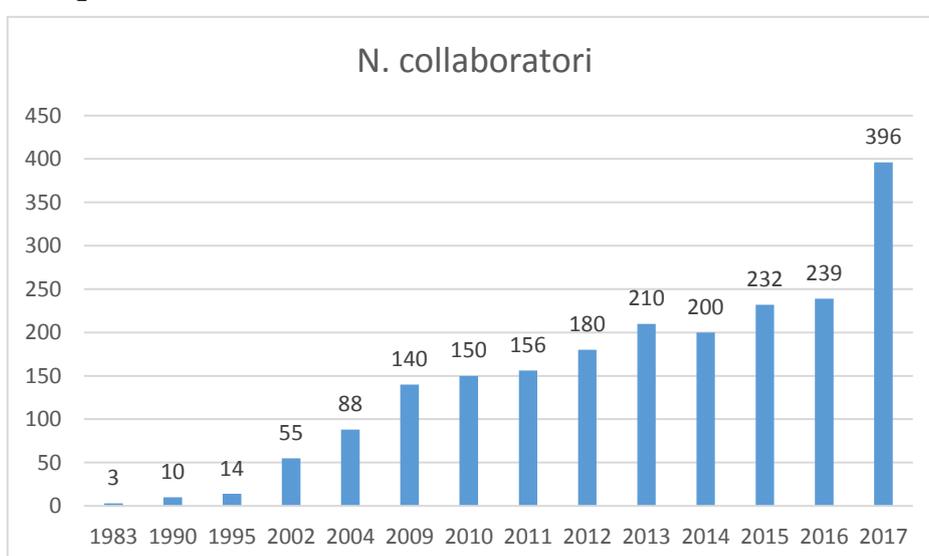
E' stata fondamentale per lo sviluppo di Serim la fusione portata a termine nel 2004 con la Lombarda Distributori di Concorezzo, che ha permesso all'azienda di acquisire maggiore capacità contrattuale, liquidità finanziaria e una crescita di fatturato.

Abbiamo vissuto negli anni una crescita lenta ma solida, plasmata sul motto "costruire e consolidare", senza pazzie, senza voli pindarici, ma mettendo insieme mattoncino dopo mattoncino, come le formiche. Abbiamo sempre reinvestito gli utili e creato nel tempo un team di collaboratori affiatato, competente ed entusiasta. I risultati li vediamo e li apprezziamo: il 2009 è stato un anno speciale per Serim che ha festeggiato i trent'anni dalla sua fondazione.

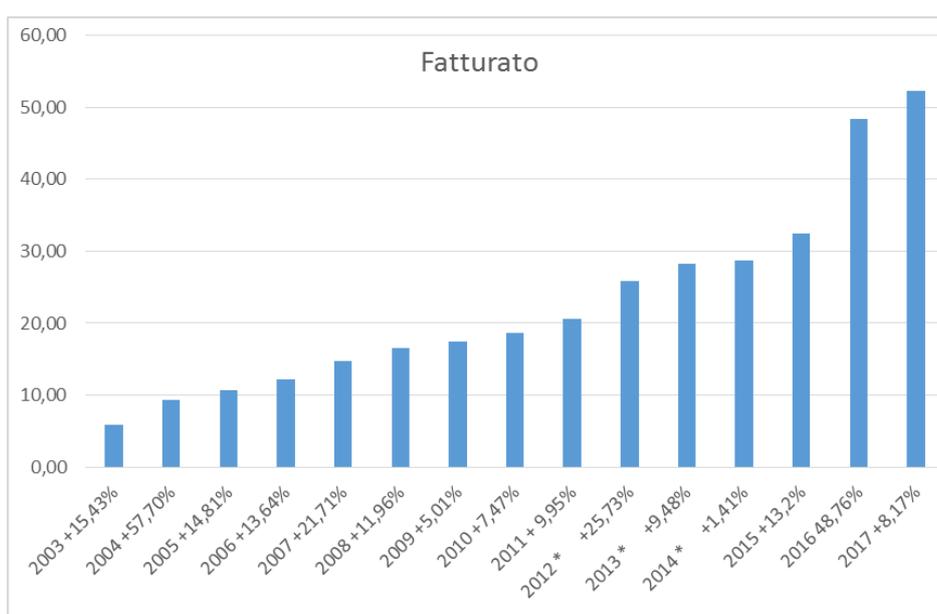
Eravamo partiti da un magazzino a Monza ed ora operiamo su una superficie maggiore di 5 mila m<sup>2</sup> nello stabilimento di Carugate dal 1993.



Eravamo in tre nel 1979 e oggi la struttura di Serim è composta da quasi 400 persone tra dipendenti e collaboratori; abbiamo un parco totale di circa 5000 clienti solo nell'area Vending.



Serim è stata in grado, dal 2008, *anni di profonda crisi*, al 2017 di produrre un fatturato in progressiva crescita, come si evince dal seguente grafico:



## Il mercato di riferimento della Distribuzione Automatica di Alimenti – Nascita e sviluppo di un settore in costante evoluzione.

(Fonte: sito INTERSEZIONI n°51 del 03/09/2014)

### La distribuzione automatica di alimenti e bevande (Vending)

Con il termine “Vending” s’intende l’offerta di un servizio ad un punto vendita non custodito, tramite apparecchiature automatiche (dette anche D.A.), ovvero la fornitura di un servizio svincolata dagli standard di un negozio tradizionale (orari di apertura/chiusura e presenza di personale).

#### Un po’ di storia

Alla fine dell’ottocento, nel lussuoso West Hotel di Minneapolis, il primo distributore automatico faceva bella mostra di sé nella hall, pronto a dissetare gli ospiti. Ad inventare la macchina era stato William Henry Fruen, che ne aveva regolarizzato la paternità ricevendo il brevetto (16/12/1884). Fruen, giovanotto inglese dello Wiltshire, ex-macchinista nella cittadina di Newcastle era sbarcato in America nel 1865 ed aveva cominciato subito a lavorare tra le nascenti industrie. Nella sua azienda di Bassett’s Creeke progettò un D.A. con l’aspetto di un palazzo, con tanto di finestre e portone e la facciata in ghisa. Nella parte bassa posizionò il contenitore con l’acqua, i bicchieri e la fessura dove inserire una moneta da un cent.

Si pensa che il primo distributore automatico sia stato inventato da Erone di Alessandria, che nel 219 a.C. mise a punto una macchina distributrice di acqua per cerimonie propiziatrici nei templi, azionata per mezzo di monete che, cadendo su una leva, aprivano una valvola, erogando una determinata quantità di acqua.

Ma a Fruen nessuno toglierà la paternità ufficiale dell’invenzione. Con il suo brevetto, l’inventore fondò la Glenwood-Ingleswood Company.

1885-1888 primo distributore di cartoline e libri in Inghilterra.

1888 – primo distributore di dolci e caramelle (gomme da masticare “Tutti Frutti”), prodotto dalla Thomas Adams Gum Company, che lo installa nelle stazioni ferroviarie di New York.

1920 – distributore automatico di sigarette ([www.daily.wired.it](http://www.daily.wired.it)).

Coca-Cola si butta nel business, ed è anche attraverso il colosso americano che i D.A. arrivarono in Italia nel 1953: a Milano i primi dieci distributori di bottigliette.

Ma l’ingegno italiano non poteva accontentarsi a lungo di macchine che erogavano solamente bibite gassate. La bevanda preferita da questo lato delle Alpi è sicuramente il caffè. Ecco quindi che nel 1963 Faema, già costruttore di macchine professionali da caffè per bar, crea il primo D.A. di espresso ed uno slogan: “*Faema, la pausa che ristora*”. Il macchinario si chiama E61, ed è in grado di macinare direttamente sul posto il chicco di caffè.

Nel 1968 è realizzato il primo prototipo di distributore per snack.

Al giorno d’oggi si trova di tutto: dall’alimentare all’abbigliamento, giochi, articoli di profumeria, fiori, libri, film, accessori hi-tech, telefonia, ombrelli, esche per la pesca ma incredibilmente anche tavole da surf e biciclette (British Columbia, Canada), mini-lingotti d’oro (Aeroporto Orio al Serio, Bergamo) e oggettistica religiosa (candele e immaginette) (Famiglia Cristiana, settembre 2013).

#### La distribuzione automatica in Italia: da Anida a Confida

Con l’affermarsi del nuovo business, nasce (1968) l’esigenza di un quadro di regole di comportamento che tuteli la qualità del settore della distribuzione automatica. Nasce così l’ANIDA (Associazione Nazionale Italiana Distributori Automatici) cui aderiscono le principali imprese di gestione.

Nel 1979, 30 operatori della Distribuzione Automatica si riuniscono a fondare una nuova associazione denominata Confederazione Italiana della Distribuzione Automatica CONFIDA, in cui far confluire tutti gli operatori del settore: produttori di prodotti alimentari, gestori e costruttori di distributori. La mission è quella di risolvere problemi di tipo normativo, migliorare i rapporti tra comparti, accreditare sempre più il vending come sistema distributivo di importanza primaria, relazionarsi con le istituzioni nazionali e internazionali e rappresentare l’Italia presso l’EFVA (European Federation of Vending Association). Alla fine degli anni ’80 Confida entra a far parte di Confindustria.

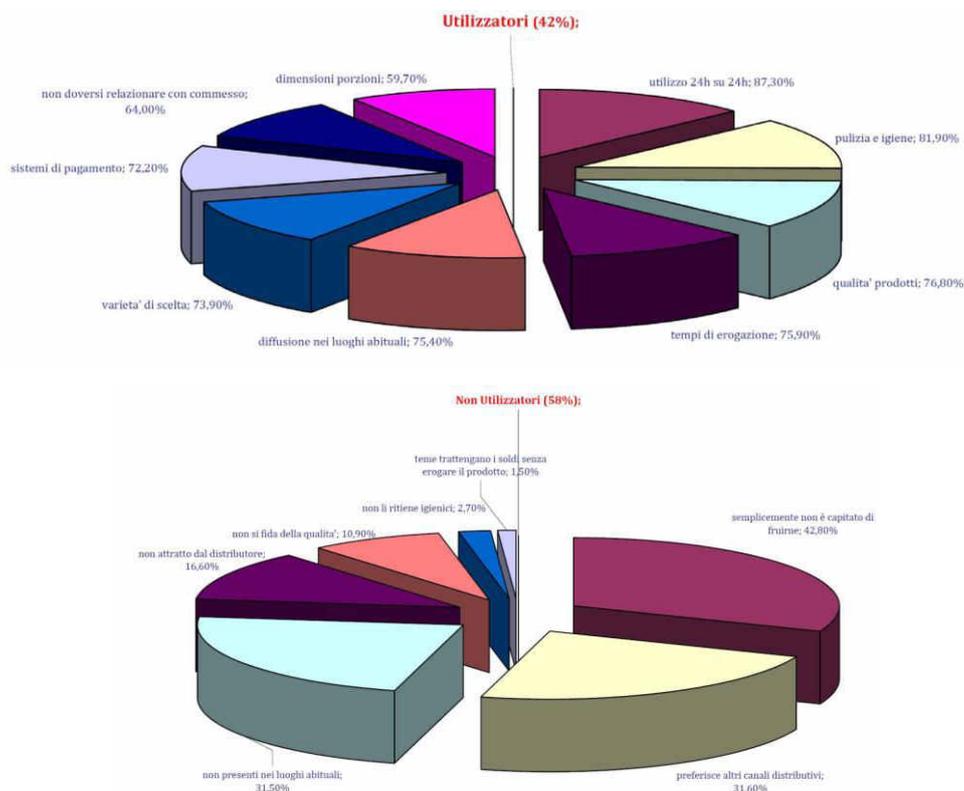
Oggi Confida associa oltre 500 imprese tra le seguenti categorie: imprese di gestione di distributori automatici di alimenti e bevande; imprese di servizi e commercializzazione; imprese di fabbricazione e distributori automatici ed accessori per gli stessi; imprese di fabbricazione di

prodotti utilizzati nella distribuzione automatica; imprese di refrigeratori d'acqua in boccioni e allacciati alla rete idrica.

### Il punto di vista del consumatore: vantaggi e svantaggi

Sembra ormai alle spalle lo stereotipo della "macchinetta mangiasoldi", poiché, al contrario, si rileva che gli italiani valutano positivamente questo canale.

Da un'indagine del Censis (2009) eseguita su un campione di 1.400 persone, di età compresa tra 18 e 64 anni, è emerso quanto segue.



Un'indagine più recente della Demoskopea (2013) evidenzia che, nonostante la predominanza dei consumi nei luoghi di lavoro, è in netta crescita l'offerta nei luoghi commerciali (centri commerciali e negozi), nei luoghi di attesa e in quelli di svago.

### DA come veicolo di messaggi promozionali: il marketing sociale

Oggi la distribuzione automatica è vista come uno strumento idoneo per fare formazione e dare informazione al consumatore, ha un ruolo attivo in quello che viene definito marketing sociale.

Introdotta negli anni '70, il marketing sociale sfrutta i principi e le tecniche di mercato per influenzare un gruppo di destinatari a modificare o abbandonare un comportamento in modo volontario, allo scopo di ottenere un vantaggio per i singoli, i gruppi o la società nel suo complesso (Kotler et al., 2002). L'intento è promuovere, nelle persone, scelte libere e consapevoli, incentivate attraverso l'offerta di proposte che hanno un valore positivo per gli individui.

L'utilizzo del marketing sociale, per favorire l'adozione di sani stili di vita, si inserisce in un percorso di sperimentazione di modalità efficaci per la promozione della salute ed in questo contesto, la distribuzione automatica è stata scelta come canale per favorirne l'adozione tramite l'utilizzo di prodotti salutari e la diffusione di corrette informazioni.

Grazie alla sua capillarità, alle diverse soluzioni tecnologiche e all'offerta di un sempre più ampio spettro di prodotti, si pone quale partner affidabile per tutti i soggetti (Ministero della Salute, ASL, Regioni, Aziende di Ristorazione, Confida, etc.), che, a diverso titolo e competenza, sono preposti a promuovere corrette prassi alimentari nell'ambito della ristorazione fuori casa.

## Tipologie di Distributori Automatici

Sono qui di seguito riportate le principali tipologie e le caratteristiche delle principali macchine presenti sul mercato:

- Distributori Automatici di caffè espresso e bevande solubili  
Sono distributori di bevande, prodotte a partire da caffè in grani o polveri solubili, miscelate con acqua proveniente dalla rete idrica, cui è connesso il D.A. Possono essere automatici, allacciati alla rete idrica; o semiautomatici (distributori di piccole dimensioni, generalmente non allacciati alla rete idrica, che producono bevande a partire da cialde e/o prodotti imbustati).
- Distributori automatici di prodotti alimentari monodose e bevande confezionate  
Sono distributori di prodotti alimentari, che possono essere distribuiti a temperatura ambiente (snack). Possono essere dotate di gruppo frigorifero, che permette di mantenere una temperatura di <12°C. Si utilizzano per distribuire bevande confezionate (bottiglie e/o lattine), che la clientela gradisce consumare fresche.
- Distributori Automatici di gelati  
La conservazione dei gelati avviene a circa -21°C. Il D.A., in caso d'interruzione della catena del freddo ed al raggiungimento di temperature "critiche" (-13°C), va automaticamente in blocco (non eroga più gelati), finché non interviene un operatore ad eliminare il prodotto in questione.
- Distributori Automatici di Panini/Yogurt/Frutta fresca/Pasti  
Sono distributori refrigerati, utilizzati per preparazioni alimentari da tavola fredda, in vaschette monoporzione termosaldate, confezionate o meno in atmosfera modificata. I DA di ultima generazione, oltre alla temperatura differenziata nei vari scomparti, sono dotati di un sistema elettronico di disabilitazione della selezione, quando si ha un rialzo di temperatura oltre i limiti impostati.
- Distributori Automatici di spremute  
D.A. di spremuta fresca d'arancia preparata all'atto della selezione. Le arance sono mantenute refrigerate nell'apposito magazzino interno del distributore, per garantire una migliore conservazione e consentire l'erogazione di una spremuta fresca. E' dotata di dispensatore automatico di bicchieri, che hanno una capacita' di circa 200 cc.

## La qualità del servizio

I distributori automatici erogano alimenti e sono quindi vincolati da una serie di obblighi che ne coinvolgono la produzione, il trasporto, la distribuzione, etc.

Sicuramente il primo passo verso la promozione della qualità del servizio è stata la stesura della "Carta dei Servizi" - mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione. Anche la "**Carta dei Servizi**" **Confida** vuole rappresentare una forma di tutela e di rispetto dei clienti e dei consumatori e descrive i principi fondamentali del servizio di distribuzione automatica e le garanzie offerte. Tutti gli iscritti all'Associazione si impegnano a rispettare tutta una serie di requisiti legali (Sicurezza sul Lavoro, HACCP, Privacy, Rintracciabilità, etc.) e gestionali (Qualità prodotti, affidabilità servizio, sistemi di pagamento, Contratti, etc.).

Oltre alla carta dei servizi, Confida nel 1999 ha redatto il primo Manuale di Corretta Prassi Igienica - M.C.P.I., validato dal Ministero della Salute, e nel 2008 i successivi aggiornamenti (M.C.P.I. Vol.1 - Distribuzione automatica di alimenti; M.C.P.I. Vol.2 - Distribuzione di acqua in boccioni; M.C.P.I. Vol.3 - Distribuzione di alimenti conservati in legame di temperatura).

I Manuali e la *Guida per la stesura del Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Aziendale* (M.A.I.A.) indicano agli Associati, le caratteristiche generali del settore e la metodologia da applicare per impostare i piani di autocontrollo aziendali, in linea con il Reg. 852/2004/CE in merito ai vari requisiti (locali, apparecchiature, pulizia, sanificazione e manutenzione, compresi mezzi di trasporto, gestione rifiuti, rifornimento idrico, igiene e formazione del personale).

Ulteriore passo per il miglioramento della qualità del servizio è stata l'adesione a varie norme (**CERTIFICAZIONI**), tutte volontarie, che implicano un grosso sforzo economico e in termini di risorse umane, soprattutto nel primo periodo di implementazione. Questa adesione, oltre all'apporto di un indubbio valore interno (ottimizzazione dei processi produttivi e organizzativi), fornisce un importante valore legato alle garanzie che i clienti possono ricevere da un'azienda certificata. Le più comuni del settore sono:



## La Qualità dei prodotti

Dal punto di vista igienico-sanitario, la qualità dei prodotti dipende da vari fattori: qualità delle materie prime utilizzate, qualità dell'acqua di rete, corretta manutenzione periodica del DA, efficacia dei sistemi di pulizia e sanificazione adottati, monitoraggio e controllo puntuale di parametri fisico-chimici.

Il D.A. è destinato alla preparazione di prodotti alimentari e deve essere progettato e costruito in modo da evitare rischi di varia natura (tensione elettrica, elettromagnetismo, facilità di pulizia e sanificazione, entrata di insetti ed altri animali), quindi diventa di primaria importanza l'applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente, sia in tema di progettazione e costruzione (Direttiva Macchine) che in tema di corretta gestione.

Ultimi, ma non per importanza, risultano **formazione** degli **addetti** alla manutenzione e al rifornimento dei D.A. e il **luogo di installazione**, che influisce in modo determinante sullo stato igienico generale della macchina e quindi sul prodotto finale.

## CONCLUSIONI Il futuro della distribuzione automatica

Il **concetto di qualità alimentare** ha subito un profondo cambiamento negli anni, dovuto soprattutto alla consapevolezza dei consumatori del legame esistente tra **alimento e salute**. Molto si è fatto nel corso degli ultimi vent'anni, ma molte sono le aspettative rispetto all'evoluzione dei D.A., infatti i consumatori sono più attenti e vogliono essere sempre più informati.

In questa direzione si stanno sviluppando **distributori** di nuova generazione con display interattivi (**Touch Screen**), atti ad **informare** (caratteristiche nutrizionali, presenza di allergeni, tempistiche di manutenzione attrezzature, data di inserimento del prodotto, etc.).

Grosso sviluppo si sta attuando per consentire la pausa anche ai consumatori con problemi di **intolleranze e allergie**. È stato firmato un protocollo d'intesa fra alcune aziende di distribuzione automatica e AIC (Associazione Italiana Celiachia) per garantire la distribuzione di prodotti alimentari confezionati e bevande calde, rivolto specificamente a questo Target (logo "gluten free" sul D.A.).

Ultimo, ma non meno importante, è l'utilizzo di prodotti derivati dal commercio "**equo e solidale**" da parte di alcune aziende della distribuzione automatica, che orientano la loro offerta sostenendo e realizzando la commercializzazione, per sostenere concretamente i produttori del sud del mondo e le organizzazioni che in Italia promuovono il commercio di questa tipologia di prodotti.

Ci sentiamo di aggiungere un ultimo pensiero: *essendo il Vending un servizio **automatico**, ne possiede sia i pregi che i difetti, se da una parte va incontro alle esigenze dei consumatori, dall'altra risulta molto più vulnerabile proprio per la mancanza di controllo/intervento immediato (pensiamo ad es. alla mancata chiusura dello sportello che permette l'entrata di insetti, guasti, manomissioni, etc.). È quindi obbligatoria la difesa e la valorizzazione del settore, proprio perché impegnato al continuo miglioramento e alla tutela dei suoi consumatori.*

# I numeri del Vending Italia

Dopo anni di crescita continua, il mercato del Vending ha iniziato ad entrare in crisi dalla seconda parte del 2008. Questa fase, tra le tante conseguenze negative, ha bloccato l'enorme sforzo che i gestori compiono quotidianamente per aumentare il prezzo delle consumazioni, fermo da anni, nonostante l'aumento considerevole delle materie prime, a scapito della redditività delle aziende.

A partire da questo periodo si è assistito ad un alternarsi di alti e bassi fino al 2010, quando il settore ha evidenziato una leggera, lenta, ma evidente crescita (in termini di consumazioni e di fatturato), tale da incoraggiare previsioni ottimistiche per gli anni futuri.

Di seguito si riporta la classifica delle "Top 10" del Vending italiano, ricavata dall'articolo della rivista in abbonamento Vending Magazine, sulle "TOP 100" numero DICEMBRE 2017 (in ordine di fatturato):

	Gruppo / Azienda	Provincia	Fatturato 2017	Andament o
1	IVS ITALIA SPA	Bergamo	266'493'000	↑
2	GRUPPO ARGENTA SPA	Reggio Emilia	208'251'000	↑
3	GE.S.A. SPA	Milano	65'735'000	↓
4	LIOMATIC S.P.A.	Perugia	51'670'108	↓
5	GRUPPO ILLIRIA SPA	Udine	48'102'000	↑
6	<b>SE.RI.M. Srl</b>	<b>Bergamo</b>	<b>39'600'000</b>	<b>↑</b>
7	SUPERMATIC S.P.A.	Firenze	38'618'000	↑
8	D.A.EM. S.P.A.	Bologna	27'480'000	↑
9	SIGMA S.R.L.	Napoli	25'539'000	↑
10	---	---	---	---

Come si puo' notare, le prime due posizioni sono notevolmente staccate dalle altre e rappresentano i due piu' grandi gruppi italiani. In sesta posizione si è posizionata Serim, che in due anni ha guadagnato due posizione (dall'ottavo posto) e continua così la sua marcia positiva in termini di aumento di fatturato.

## IDENTITÀ AZIENDALE

### ■ DATI IDENTIFICATIVI DELL'AZIENDA

Ragione Sociale: SERIM Srl

Sede operativa: Via del Lavoro 8 - 20061 CARUGATE (MI)

Sede legale: Via T. Tasso, 5 - 24030 PALADINA ( BG )

Telefono: 02 - 9250391 Fax: 02 - 925039419

Partita I.V.A.: 00801920166

Iscritta al REA di Bergamo n. 173496

Legale Rappresentante: Bruno Mazzoleni

Data inizio attività: 01.01.1979

Codice Attività: 52632 Commercio generi alimentari a mezzo distributori automatici



### ■ ASSETTO ISTITUZIONALE

#### L'attività svolta

Serim è un'azienda di servizi che opera nel settore del Vending, è stata costituita il 15 gennaio 1979.

La sua attività principale riguarda l'installazione, il rifornimento e la manutenzione dei distributori automatici di alimenti.

Il core-business dell'azienda è costituito dalla gestione di distributori automatici di generi alimentari (bevande calde, fredde, gelati e snacks) delle primarie case produttrici e tutti

dotati di indicazioni di targa a norma come dall'art. 32 del D.P.R. n. 327/80 del 23.03.80. Tale servizio prevede contrattualmente la fornitura in esclusiva di tutti i prodotti di rifornimento, a cura di Serim, che provvede contemporaneamente e, a titolo gratuito, all'installazione, alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti locati sul territorio.

L'azienda gestisce in outsourcing il processo di gestione dei rifornimenti dei DA, affidato a SEVEN Soc. Coop., con cui è stato definito un contratto, che ne definisce i compiti e le modalità di controllo e di rendicontazione del livello di servizio prestato.

Gli operatori in outsourcing sono comunque formati e addestrati direttamente in Serim, in tema di Sistema di Gestione Integrato aziendale (ISO 9001, SA8000, ISO 14001, 22000 e 18001) e HACCP, e sono loro consegnate le procedure di lavoro del SGI, che si impegnano a rispettare.

### Dimensione

L'azienda svolge la sua attività con base logistica principale nell'immobile di proprietà in ottimo stato generale d'uso e conservazione, sito nel territorio comunale di Carugate (Mi). Lo stabilimento si estende su un'area di circa 5'000 m<sup>2</sup> di cui 3'000 m<sup>2</sup> di superficie coperta su 2 piani e circa 2000 m<sup>2</sup> di area scoperta.



La superficie interna dedicata si sviluppa su 2 piani: il primo è dedicato ai processi operativi, mentre il secondo alle attività amministrative e di ufficio.

Da **Giugno 2015** è stata aperta la nuova Unità' Locale di **Settimo Milanese (MI)**, nella zona Nord-Ovest di Milano, estesa su un'area di circa 1'200 m<sup>2</sup>, che fa da supporto alla sede di Carugate per la gestione di tutta la Lombardia.

### Evoluzione

Nel corso dell'attività, iniziata negli anni '70, Serim ha sempre voluto crescere, nelle competenze, nelle offerte, nelle proposte commerciali, nelle strutture. Questo ha permesso di arrivare a essere fra le prime dieci aziende a livello nazionale del settore [fonte: *Vending Magazine mar.16*].

I numeri che raccontano l'azienda non bastano a spiegare chi è e cosa vuole offrire Serim. Dietro i numeri ci sono le persone, la loro forza di volontà, la tenacia che le contraddistingue e un unico progetto comune: **servire il Cliente**. Questo significa ascoltare, recepire le indicazioni, accompagnarlo alla massima qualità e competenza nel servizio.



L'azienda non vende solo un bene, ma fornisce un servizio che si concretizza nell'erogazione del prodotto. La tecnologia sempre all'avanguardia e la competitività sul mercato della distribuzione automatica sono frutto dell'interazione continua con il Cliente.

E' dall'ascolto del consumatore che nasce la qualità del servizio: frutto del lavoro di squadra che vede ogni persona motivata perché investita di responsabilità. Nel contatto diretto con

Serim e con il personale di Serim, seriamente preparato e qualificato, nasce la cura al Cliente che fa sentire ogni azienda come parte di una grande famiglia.



Impegno, volontà, capacità imprenditoriale e ascolto delle esigenze del Cliente sono le qualità che Bruno Mazzoleni, attuale Presidente, ha trasmesso all'azienda fin dagli inizi, facendola crescere, dai due collaboratori iniziali fino alle attuali dimensioni del Gruppo, forte oggi di oltre duecento collaboratori.

Il punto di forza dell'azienda è da sempre il fattore umano.

Flessibilità, spirito di sacrificio e attenta scelta dei collaboratori hanno permesso a Serim di offrire ai Clienti accanto all'altissima qualità dei prodotti e delle apparecchiature anche una capacità intuitiva per offrire la migliore risposta in termini di efficienza, qualità e puntualità.

Nel **2011** è stata acquisita la società **Ge-Bar Srl** di Fagnano Olona (Va), specializzata nella gestione del servizio Bar e Distribuzione Automatica nelle Scuole Superiori lombarde (Milano e Province limitrofe).

Nel **2012**, Serim ha effettuato le acquisizioni di **Tecnomatic Srl** di Vezza D'Alba CN e **Vela Service Srl** di Savigliano CN in Piemonte, mentre a fine dicembre 2012 ha effettuato la fusione per incorporazione con **Duco Caffè' Srl**.

Nel **2013** è stata acquisito un ramo d'azienda **Il Tuo Caffè Srl** ed è stato anche attivato il capannone a Mozzo; a dicembre dello stesso anno, Serim ha costituito la Società **Adib Vending Srl** di Genova.

Nel **2014** è stato acquisito un ramo d'azienda **EGB Srl**, mentre a **Prato** è stato aperto il **Bar "P40"** all'interno dell'Ospedale Nuovo della città toscana.

Nel **2015** è stata trasferita la sede di **Tecnomatic Srl** nel nuovo capannone di Alba CN, mentre nell'anno successivo (**2016**) è stata la volta di **Vela Service Srl**.

A **dicembre 2016** è stata effettuata la fusione mediante incorporazione in Serim Srl di entrambe le aziende piemontesi.

### **I numeri di Serim e sua espansione sul mercato**

Il servizio di gestione dei distributori automatici è svolto principalmente a livello regionale in Lombardia (Milano, Bergamo e province limitrofe).

Dal 2009 Serim ha creato un sistema di gestori fiduciari nelle principali città italiane al fine di gestire i contratti dei clienti nazionali.

Nello stesso anno è stato inoltre stipulato un contratto con un'azienda di Servizi (Cofely), per la gestione dei distributori automatici di alimenti presso la ASL di Nuoro ed altri presidi ospedalieri della **Sardegna** (Macomer, Sorgono, Siniscola, etc.).

Dal 2013 è iniziata l'installazione di DA nel nuovo Presidio Ospedaliero toscano (**Prato**, cui ha fatto seguito **Pistoia, Massa e Lucca**).

Nel 2015 è stato aperto il **Deposito di Pistoia** come riferimento per l'area toscana.

Attualmente Serim opera sul mercato, direttamente o a mezzo di partecipate, anche in **Piemonte, Toscana e Liguria**.

## I numeri di Serim

2008	2016	△	2017	△
N° TOT DA INSTALLATI 6.350	N° TOT DA INSTALLATI 15.199	+139.35 %	N° TOT DA INSTALLATI 16.351	+7.58 %
N° CONSUMAZIONI 52.000.000	N° CONSUMAZIONI 98.024.000	+88.50 %	N° CONSUMAZIONI 105.176.000	+7.30 %
FATTURATO INDICATIVO 16.600.000 €	FATTURATO INDICATIVO 48.300.000 €	+190.96 %	FATTURATO INDICATIVO 52.822.000 €	+9.36 %

Di seguito si riporta l'andamento dei dati del settore relativi al 2017.

## I numeri del Vending

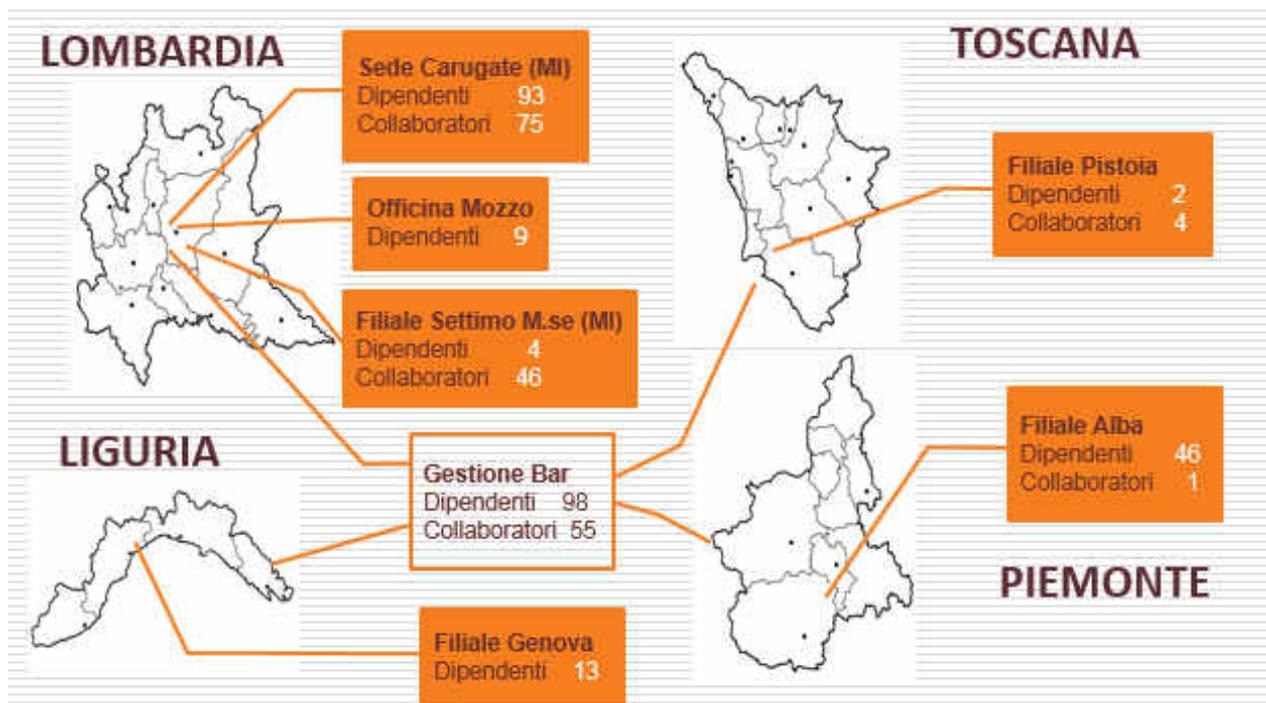
2017 PORZIONATO <i>(OCS, Capsule, Cialde, etc.)</i>		2017 AUTOMATICO	
FATTURATO INDICATIVO GESTORI 1.717.638.097 €	+5.1%	FATTURATO INDICATIVO GESTORI 1.865.378.753 €	+1.87%
N° CONSUMAZIONI N.D.		N° CONSUMAZIONI 5.023.305.419	+1.31%
PARCO DA 6.119.235.532	+4.8%	PARCO DA 810.630	+0.65%

*Dati concessi gentilmente dall'Associazione di Categoria CONFIDA (Studio di settore Confida 2017 - Analisi mercato Vending Italia)*

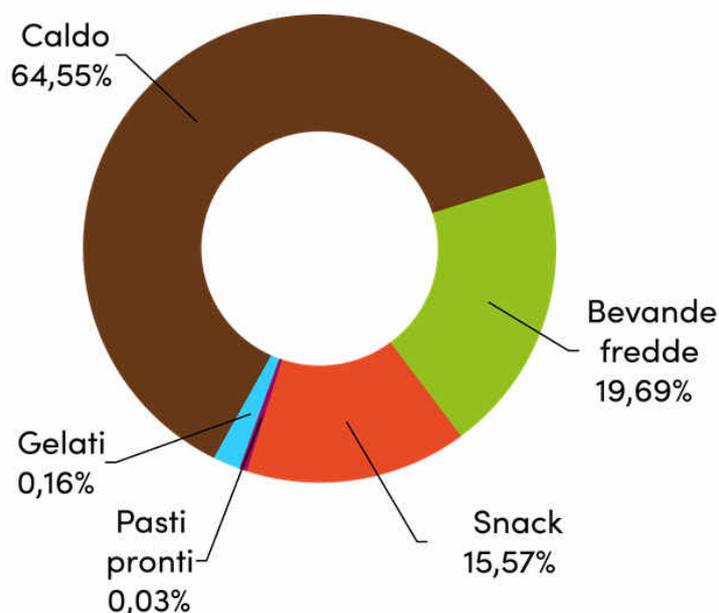
Nella seguente tabella è riportata la **quota di mercato**, di cui è interessante il calcolo, perché permette di verificare se si sta guadagnando o perdendo posizioni rispetto alla concorrenza e dai dati dei bilanci precedenti considerati, si rileva una crescita continua.

Fatturato	2014	2015	2016	2017
GESTORI (mln €)	2'136	2'308	1.831	1.865
SERIM (mln €)	29	32,5	48.3	52.8
Quota di mercato	1.34%	1.41%	2.64%	2.83%
Consumazioni				
GESTORI (mln)	5'902	6'331	4.958	5.023
SERIM (mln)	71	78	98	105
Quota di mercato	1.21%	1.23%	1.97	2.09

Di seguito, si riporta la **ripartizione geografica** di Serim Srl:



Si riportano le consumazioni in termini di preferenze degli utenti:



### Assetto organizzativo (Organigramma aziendale)

Dall'organigramma aziendale emergono le seguenti figure:

- Il Rappresentante della Direzione per la SA8000, responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e dell'applicazione dei requisiti contenuti nella norma SA8000:2008;
- Il Rappresentante dei lavoratori per la SA8000, eletto direttamente dal personale e che rappresenta le esigenze e le necessità di tutti i dipendenti dell'Azienda.
- Il Responsabile della Sicurezza, che coordina tutte le attività aziendali in materia di prevenzione e protezione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro. E' un consulente esterno;
- Il Rappresentante della Direzione per Qualità, Ambiente e HACCP che coordina tutte le attività aziendali per il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, secondo le norme UNI EN ISO 9001-2008 e UNI EN ISO 14001:2004, e controllo igienico-sanitario (HACCP).

## ■ MISSION/VISION

### Principali finalità dell'azienda in campo economico e sociale

Serim è nata per essere, verso i suoi clienti e per quelli che lo saranno, il punto di riferimento per ogni esigenza di ristorazione mediante distributori di caldo, freddo e snack. Il know-how, l'esperienza acquisita in tanti anni di servizio e l'attuale realtà hanno consentito e consentono di assumere la responsabilità di soddisfare le esigenze dei propri clienti offrendo soluzioni innovative e personalizzate.

Serim punta su un vantaggioso rapporto qualità/ prezzo e su un servizio che vuole essere garantito secondo i massimi standard di mercato.

E' con giusto senso d'orgoglio che si può affermare che Serim si distingue e si è distinta nel tempo, oltre che per l'elevata qualità del caffè offerto, soprattutto per il servizio prestato alla clientela.

Slogan: *Siamo ogni giorno con Voi, gente che lavora tra gente che lavora, che pensa, che produce, che inventa, che realizza, che immagina, che fabbrica, che discute.*

Il prossimo obiettivo di Serim è l'evoluzione organizzativa. La maggior parte dei responsabili che guidavano Serim erano cresciuti professionalmente insieme all'azienda ed erano sicuramente persone preparate, duttili ed esperte, ma scontavano limiti culturali e gestionali tipici di chi non aveva studiato "sui libri" economia piuttosto che giurisprudenza etc.

Per questo era iniziato l'inserimento del management, nel 2009 con l'assunzione della Dr. Roberta Bonomi, Laureata in Scienze delle Preparazioni Alimentari, peraltro coautrice di tutti i Manuali di Corretta Prassi Igienica per il settore (validati dal Ministero della Salute – Gruppo Sicurezza Alimentare CONFIDA), per il miglioramento del Controllo Qualità ed HACCP e la garanzia di una maggiore competenza legislativa e burocratica.

Dal 2010 al 2013 è proseguito l'ampliamento dello staff, tramite l'introduzione di nuove figure manageriali in ambito finanziario, controllo di gestione/budget/area operativa (addetti già formati per l'area tecnica).

*Di queste figure vogliamo ricordare il Sig. Augusto Garulli, che con la sua esperienza e professionalità ha permesso un'importante crescita aziendale e territoriale di Serim.*



## ■ VALORI DI RIFERIMENTO

### Orientamenti/principi etici

Serim, in qualità di fornitore di servizi di ristorazione a mezzo distributori automatici, intende perseguire le sue finalità, osservando i doveri deontologici degli operatori del settore. In particolare il personale e i suoi soci agiscono nel rispetto dei seguenti principi etici:

- Riservatezza in merito all'attività svolta;
- Qualità della prestazione;
- Competenza;
- Efficacia;
- Trasparenza;
- Controllo;
- Lealtà;

## Codice Deontologico

### Riservatezza

Serim non può divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni riguardanti l'attività e gli interessi dei clienti, emerse durante l'espletamento dell'incarico. Queste notizie sono considerate riservate sia all'esterno che all'interno dell'azienda cliente.

### Qualità della prestazione

L'obiettivo principale di Serim è la massima soddisfazione del cliente. Pertanto i propri dipendenti e collaboratori devono possedere i requisiti indispensabili in termini di personalità, competenza, serietà, cultura, preparazione professionale, tali da garantire il raggiungimento dell'obiettivo.

### Competenza

Serim deve avvalersi di personale con elevate ed aggiornate competenze professionali. Per questo motivo favorisce l'aggiornamento dei collaboratori, attraverso adeguati interventi formativi. S'impegna a collaborare con il cliente per trovare i professionisti più adatti a svolgere il lavoro richiesto, oppure rifiuta l'incarico.

### Efficacia

Serim s'impegna a portare a compimento i servizi offerti, nei modi e nei tempi contrattualmente concordati.

### Trasparenza

Serim s'impegna a dare la più ampia informazione al cliente, relativamente al lavoro richiesto, alle modalità di rifornimento, installazione e manutenzione del servizio offerto ed alle competenze specifiche, in modo da dare allo stesso la possibilità di compiere la scelta migliore.

### Controllo

Serim permette al cliente di visionare e valutare la documentazione riguardante le procedure applicate, le attività svolte e lo stato d'avanzamento del lavoro, mediante la registrazione, su apposita modulistica.

### Lealtà

Serim impone ai propri collaboratori un comportamento leale nei riguardi dei propri clienti. In caso di sostituzione del personale impiegato presso la clientela, Serim s'impegna a fornire ogni indicazione utile a garantire una costruttiva collaborazione nel migliore interesse del cliente.

### Sostenibilità ecologica ed ambientale

Serim s'impegna a ridurre il consumo delle risorse naturali, dell'inquinamento e dei fattori di pressione sull'atmosfera, sulle acque e sul suolo.

## ■ POLITICHE E OBIETTIVI AZIENDALI

### Politica della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale

<b>Il fondamento della qualità di SERIM: la soddisfazione del Cliente</b>
---

Il fondamento della politica della Qualità di SERIM è l'attenzione al Cliente. Tutte le attività svolte sono orientate al soddisfacimento delle esigenze espresse ed implicite del mercato di riferimento.

Questo orientamento generale si esplicita e si concretizza in cinque campi di intervento:

1. Qualità verso il Cliente
2. Qualità in "SERIM"
3. Qualità nello sviluppo
4. Responsabilità Sociale

### Qualità verso il Cliente

#### ***SERIM ritiene di fondamentale importanza la qualità del prodotto distribuito***

SERIM fornisce ai propri Clienti un'ampia gamma di prodotti, selezionati fra le più note marche e in grado di soddisfare le esigenze di tutti i potenziali consumatori.

La continua ricerca di nuovi prodotti, che sono testati per verificarne la rispondenza degli stessi alle esigenze specifiche della distribuzione automatica, costituisce un elemento chiave per offrire prodotti congruenti alle esigenze del Cliente ed effettivamente erogabili dai Distributori Automatici.

#### ***SERIM ritiene di fondamentale importanza il corretto e tempestivo rifornimento dei distributori automatici***

I rifornimenti dei Distributori automatici sono programmati e pianificati. Il parco Clienti è suddiviso in giri fissi ed è seguito da personale esperto e qualificato. Particolare attenzione è inoltre prestata alla freschezza dei prodotti presenti nei distributori, con una costante verifica delle giacenze e delle scadenze.

#### ***SERIM è attenta al rispetto delle normative a tutela dei propri Clienti***

Tutte le prescrizioni previste dalla normativa comunitaria e nazionale sono soddisfatte e perseguite, dai requisiti di sicurezza dei Distributori, all'analisi ed eliminazione dei rischi alimentari (sistema HACCP), alla sicurezza dei luoghi di lavoro, alla tracciabilità dei prodotti e all'igiene del proprio personale.

SERIM mette a disposizione dei propri Clienti la propria competenza in materia, in modo da ottimizzare il luogo e le modalità di installazione del distributore automatico.

#### ***SERIM crede nella propria immagine e nella comunicazione***

La personalizzazione dei distributori e delle divise del Personale, lo studio di depliant e della documentazione di vendita comunicano ai propri attuali e potenziali Clienti un'immagine coordinata esclusiva e di immediata riconoscibilità.

#### ***SERIM considera di primaria importanza l'assistenza tecnica sui distributori***

Un'attenta programmazione della manutenzione preventiva, svolta da risorse interne dedicate, e una tempestiva ed efficace manutenzione su chiamata garantiscono una costante erogazione del servizio.

In questo modo è possibile ridurre ulteriormente i tempi di assistenza, limitando al massimo il disservizio dovuto al guasto.

### Qualità in SERIM

#### ***SERIM enfatizza l'importanza delle risorse umane***

Il personale è responsabilizzato e motivato, presupposto per una uniforme e continua crescita. L'attenzione alle qualifiche personali e alla comunicazione creano all'interno dell'Azienda un clima di fattiva collaborazione, fondamentale per un efficace svolgimento del lavoro.

#### ***SERIM reputa di primaria importanza l'utilizzo di spazi, strutture ed attrezzature adeguate***

SERIM dispone di luoghi di lavoro, mezzi, attrezzature e risorse in grado di soddisfare le attuali e future esigenze dell'Azienda. In particolare le strutture sono conformi alle normative sulla sicurezza e sull'igiene dei luoghi di lavoro. La sede è stata progettata e costruita al fine di rendere il lavoro di tutti più piacevole e più efficiente.

### ***SERIM crede in una gestione trasparente della propria attività***

E' utilizzato un sistema informatico dedicato, costantemente aggiornato per nuove o mutate esigenze, che fornisce tutti i dati indicativi dello stato di ogni distributore. Tali dati sono aggiornati giornalmente e forniscono tutti gli elementi per gestire in modo efficace ed efficiente ogni punto di vendita. Apposite procedure garantiscono un monitoraggio degli interventi di manutenzione, sia preventivi che su chiamata.

### ***SERIM crede nella formazione continua del proprio personale***

Apposite attività formative sono il presupposto per una costante diffusione dei valori e della cultura aziendali, a partire dalla presente politica della qualità.

Sono previsti infatti, internamente agli uffici, appositi spazi dedicati a riunioni con il personale in modo da consentire un'efficace e valida formazione interna.

Corsi interni ed esterni permettono un'armonica ed uniforme crescita del personale impiegato, che si concretizza in un elevato livello di servizio offerto.

## **Qualità nello sviluppo**

### ***SERIM investe sul principio del miglioramento continuo***

SERIM è profondamente convinta che il mercato richieda alla Distribuzione Automatica una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio prestato.

Per tale motivo è continuo l'aggiornamento sulle nuove tecnologie per garantire affidabilità, igiene, qualità e per soddisfare le esigenze di una clientela sempre più vasta ed eterogenea.

E' effettuata una continua analisi del livello di servizio percepito dal Cliente allo scopo di ottimizzare tutti i processi e le attività aziendali, nel rispetto degli indirizzi fin qui espressi. Inoltre gli interventi formativi ed organizzativi sono orientati a questo principio.

### ***SERIM investe sulla propria realtà***

Gli investimenti sono pianificati in modo da favorire una crescita costante ed omogenea della struttura Aziendale e tali da perseguire gli indirizzi e gli obiettivi della presente Politica della qualità.

E' per questo che nel futuro saremo tutti costantemente impegnati in nuove "attenzioni" riservate al cliente, consolidando l'impegno fino ad ora rivolto alla ricerca della qualità nel servizio offerto, alla qualità dei prodotti erogati, alla qualità nella scelta delle risorse umane, alla qualità dell'immagine aziendale.

### **SERIM CREDE NELLA TECNOLOGIA**

SERIM utilizza per svolgere al meglio la propria attività tutte le tecnologie necessarie, valutando costantemente le nuove proposte del mercato per migliorare ulteriormente il servizio offerto.

SERIM ha adottato un Sistema di Gestione Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, in accordo alla presente politica ed orientato al soddisfacimento degli indirizzi qui espressi.

***SERIM ha aderito al **DISCIPLINARE TQS – Vending**, la certificazione di servizio per la distribuzione automatica. Per l'applicazione del disciplinare, sono rispettati sia i pre-requisiti normativi che gli standard di servizio, previsti dall'Associazione. E' accertata a campione la rispondenza agli stessi, tramite audit, da parte degli ispettori della società titolare del contratto di servizio.***

## Responsabilità Sociale

SERIM opera nel rispetto dei principi etici e della Responsabilità Sociale nei confronti dei dipendenti e della collettività.

A tal fine si impegna ad aderire e a conformarsi:

- a tutti i requisiti della norma di riferimento SA 8000;
- alle norme e convenzioni Internazionali e alle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) di riferimento
- a tutte le Leggi nazionali ed internazionali applicabili, alle normative di settore e a qualsiasi altro requisito aziendale adottato

In particolare SERIM:

- rifiuta l'utilizzo del lavoro minorile in qualsiasi forma e si impegna ad attivarsi, anche attraverso un sostegno finanziario, per il recupero dei bambini trovati a lavorare,
- rifiuta ogni forma di lavoro obbligato, perseguendo la piena soddisfazione e la crescita del proprio personale,
- garantisce ambienti di lavoro sicuri e salubri provvedendo all'individuazione e alla rimozione di rischi e pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori; fornisce regolare formazione in materia di salute e sicurezza a tutto il personale aziendale,
- garantisce la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva,
- rifiuta qualsiasi forma di discriminazione nel rapporto di lavoro, assicurando pari opportunità a tutto il personale aziendale
- assicura di attenersi al Contratto Collettivo di riferimento nell'applicazione di eventuali procedure disciplinari, rifiutando ogni forma di punizione sia fisica che morale;
- rispetta le leggi e gli standard applicabili in materia di orario di lavoro, festività pubbliche e lavoro straordinario, che è sempre svolto volontariamente
- adotta una politica retributiva equa, proporzionata alla quantità e alla qualità del lavoro svolto

## Ambiente

La Direzione Serim ritiene di dover promuovere una cultura sensibile verso le problematiche ambientali. In ottemperanza anche alle normative vigenti Serim persegue politiche in materia di gestione differenziata dei rifiuti, mantenimento della pulizia interna all'azienda, controllo dei consumi energetici e dei vari impatti ambientali derivanti dalle proprie attività. In particolare Serim si impegna a:

- garantire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e la prevenzione dell'inquinamento;
- assicurare il rispetto delle prescrizioni legali applicabili (comunitarie, nazionali e locali) e alle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive in materia di aspetti ambientali;
- operare in modo da monitorare e ridurre gli impatti ambientali correlati alle attività di Serim con particolare riguardo ai rifiuti gestiti;
- ricercare le soluzioni più efficaci per il risparmio energetico e delle risorse ambientali
- riesaminare periodicamente gli obiettivi ambientali, al fine di garantire l'efficacia nel tempo della politica ambientale;
- coinvolgere, responsabilizzare e addestrare tutto il personale;
- collaborare con gli Enti locali per garantire nel tempo uno sviluppo eco-compatibile;

A tal fine SERIM ha adottato e implementato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2015.

La presente Politica della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale è diffusa a tutti i livelli aziendali ed apposite azioni formative sono intraprese perché sia da tutto il personale compresa e condivisa.

La presente politica della Qualità si concretizza in una serie di obiettivi operativi, misurabili e di cui la Direzione verifica il raggiungimento a frequenza definita.

## ■ Strategie aziendali

Si riportano di seguito alcune strategie programmate e attuate da Serim nel 2017:

Certificazione Serim secondo la norma 18001 (Sicurezza) e 22000 (Sicurezza alimentare) ed inserimento nel SGI.

Consolidamento e sviluppo del Polo Serim in Piemonte e fusione tra Tecnomatic Srl e Vela Service Srl;

Esportazione del SGI e certificazione delle aziende controllate secondo la norma ISO 9001-14001-22000, OHSAS 18001 e SA8000;

Le strategie programmate a breve (<6 mesi), medio (6-12 mesi) e lungo periodo (>12 mesi) sono le seguenti:

### 1) Strategie di breve termine

Sviluppo dell'azienda attraverso acquisizioni e crescita interna;

Potenziamento settore Bar

Certificazione Serim secondo la norma 50001 (Energia).

Continua qualificazione e formazione del personale;

Sviluppo e applicazione di sistemi di sorveglianza e protezione dei distributori automatici, insieme a Società specializzate nel campo della sicurezza;

Revisione della struttura operativa per la gestione delle concessioni in Toscana.

### 2) Strategie a medio termine:

Crescita aziendale in termini di fatturato e clientela;

Consolidamento e sviluppo del Polo Serim in Piemonte;

Conclusione formazione in tema di SA8000

Monitoraggio concorrenza (**benchmarking**), confronto con i concorrenti di pari livello (fatturato, numero clienti, etc.).

### 3) Strategie a lungo termine:

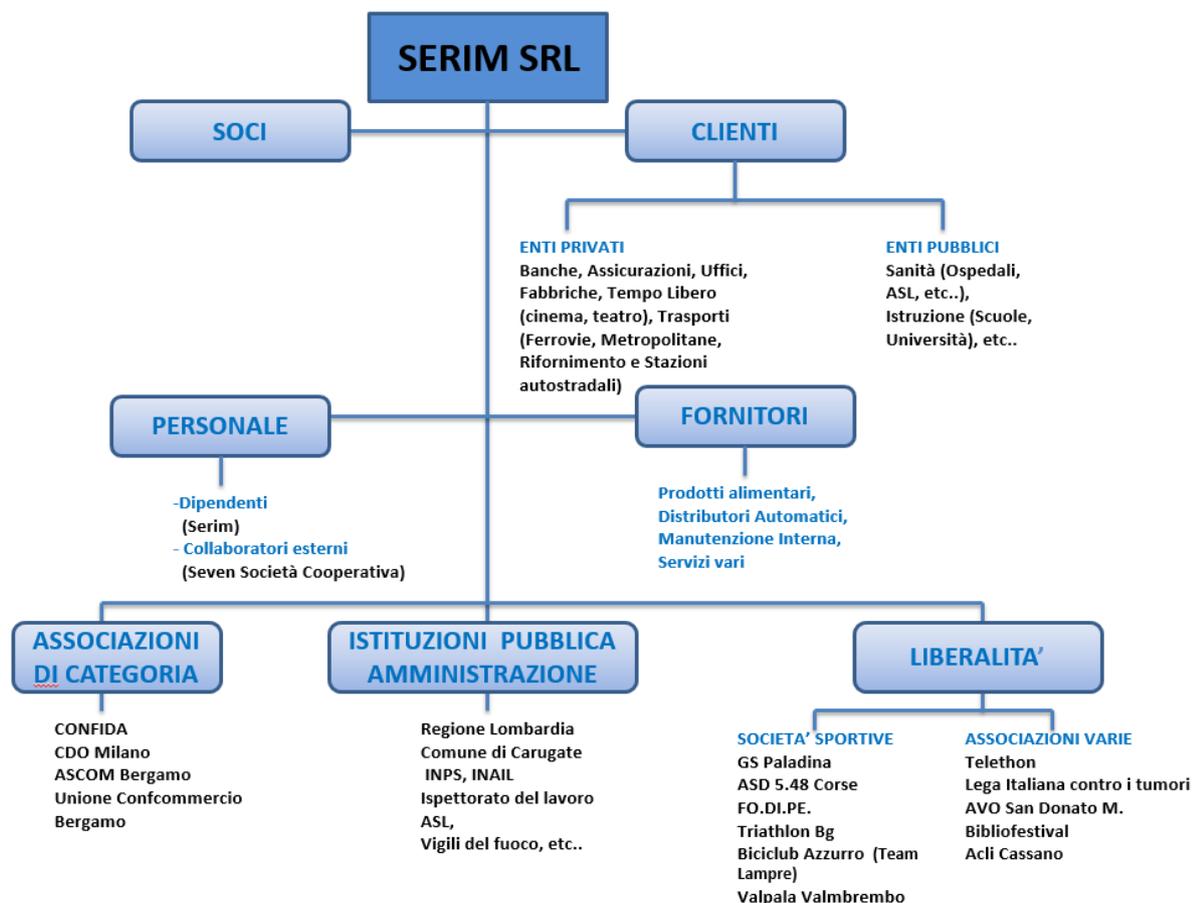
Consolidamento della politica aziendale rivolta ad una continua crescita organica;

Consolidamento della struttura aziendale e di gruppo;

Studio e sperimentazione di nuove opportunità di mercato.

## ■ IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E DELLE LORO ASPETTATIVE

Nel seguente grafico sono riportati i principali Stakeholder individuati dall'azienda:



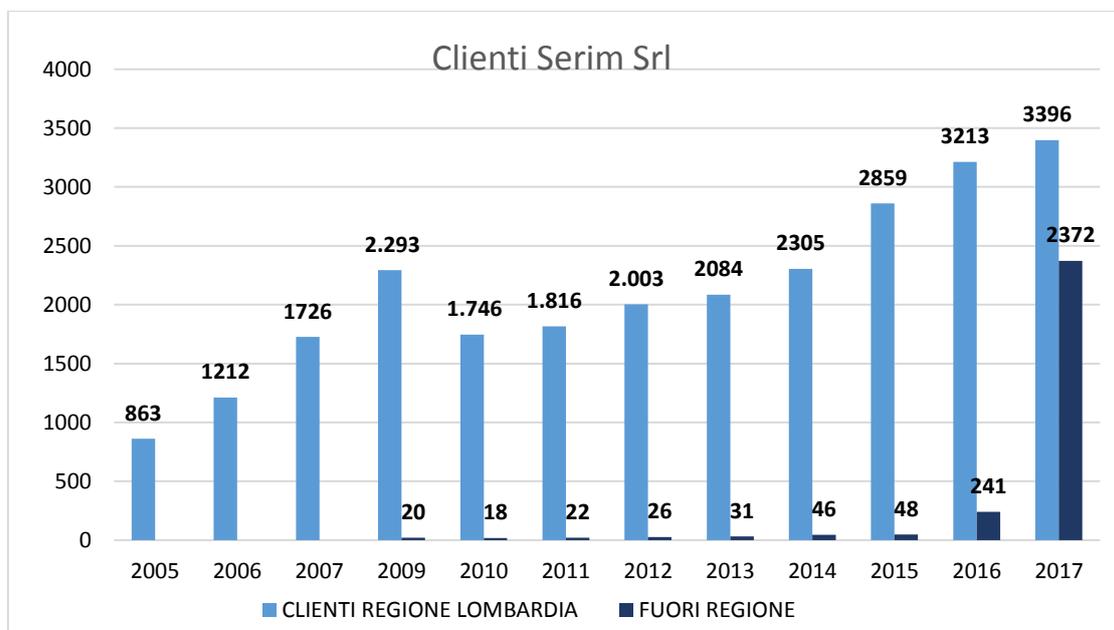
### SOCI/FINANZIATORI

E' stato effettuato un aumento di capitale a € 3.000.000, che risulta così suddiviso:

1.	Mazzoleni Bruno	59.71%	1.791.002,00	€
2.	Colombo Mario Salvatore	9.92%	297.706,00	€
3.	Marconcini Giorgio Mario	7,10%	213.000,00	€
4.	Mazzoleni Ivo	6,45%	193.588,00	€
5.	Colombo Patricija	5,50%	165.000,00	€
6.	Marconcini Ivan	4,16%	124.852,00	€
7.	Marconcini Valeria	4,16%	124.852,00	€
8.	Formentini Roberta	3,00%	90.000,00	€

### CLIENTI/UTENTI

Serim conta tra i suoi principali clienti società d'alto standing, come ad esempio: KUEHNE NAGEL SRL sedi nazionali, MEDIAMARKET Spa sedi nazionali, UNES SUPERMERCATI, COOP Lombardia, AF LOGISTICS - ZUST AMBROSETTI, ACCENTURE SPA, EGIDIO GALBANI SPA, VERSACE SPA, GIORGIO ARMANI SPA, BOSCH SPA, ROCHE SPA, SALUMIFICIO BERETTA SPA, BANCA MEDIOLANUM, AXA ASSICURAZIONI SPA, BNL BANCA NAZIONALE DEL LAVORO BNL, ZURICH INSURANCE, HELVETIA COMPAGNIA ASSICURAZIONI, SONY Milano, GRUPPO GEDI L'ESPRESSO Milano, UNIVERSITA' POLITECNICO DI Milano, UNIVERSITA' CATTOLICA di Milano, Humanitas Gavazzeni (BG), Humanitas di Castellanza (VA), Cliniche Humanitas - Rozzano (MI), PIO X° HUMANITAS Milano, ICS MAUGERI Pavia, QUESTURA DI BERGAMO, Azienda Ospedaliera S. Antonio Abate di Gallarate, Azienda Ospedaliera ASL 3 di Nuoro, Azienda Ospedaliera di Treviglio (BG) e sedi distaccate, OSPEDALE NIGUARDA di Milano, OSPEDALE DI LEGNANO.



Come si evince dal grafico, c'è stata una crescita contenuta, ma continua, che ha avuto un'impennata negli ultimi tre anni grazie alle acquisizioni effettuate.

## PERSONALE

Il personale aziendale, che presta l'attività lavorativa in Serim, è suddiviso per inquadramento contrattuale come riportato nella seguente tabella:

Tabella n.01 - Ripartizione del personale per inquadramento contrattuale

Mansione	2015	2016	2017
Dirigenti	0	1	2
Quadri	2	2	1
Impiegati	49	53	68
Operai	42	42	191
Apprendisti	2	2	2
Categoria protetta	6	7	9
Contratto a progetto	0	1	
Bar	12	12	

La responsabilità sociale nei loro confronti si concretizza nel rispetto delle regole e della persona, nel coinvolgimento, nell'informazione, nella formazione e nella volontà di crescita continua delle competenze e della professionalità di ciascuno.

## COLLABORATORI ESTERNI

Oltre ai dipendenti, Serim ha un contratto di appalto per il servizio di rifornimento distributori automatici con SEVEN Società Cooperativa. Il personale della Cooperativa si occupa di svolgere varie attività, per conto Serim, tra cui il rifornimento e la gestione del magazzino.

Nel contratto sono stabiliti compiti e modalità di prestazione del livello di servizio; sono inoltre definite tra le due parti le procedure di controllo e di rendicontazione del servizio prestato. I controlli sono svolti da personale Serim e registrati su sistema informatico Vega; sulla base dell'esito di tali accertamenti, è valutata l'attività degli operatori.

Serim si occupa direttamente della formazione e dell'addestramento degli operatori in outsourcing per ciò che riguarda SGI, HACCP, etc. Sono consegnate loro la Politica della Qualità, Ambiente e della Responsabilità Sociale e le procedure di riferimento del SGI.

I collaboratori di SEVEN Società Cooperativa sono già stati coinvolti in tutte le attività di informazione sulle scelte di Serim nel campo della Responsabilità Sociale e sulle attività formative sulla Norma SA8000 e ISO 14001.

## FORNITORI

A partire dal 2006, l'Azienda ha attivato la procedura di qualifica dei fornitori e l'ha integrata sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della norma SA8000.

Tabella n. 02 – Suddivisione fornitori in funzione del settore

	2014 N°/%	2015 N°/%	2017 N°/%
Prodotti alimentari	83 / 63	87 / 64	64
Distributori Automatici	8 / 6	7 / 5	4
Servizi	20 / 15	22 / 16	16
Ricambistica e Prodotti Igiene/Pulizia	8 / 6	12 / 9	13
Accessori per Distributori automatici	12 / 9	9 / 7	3
Totale	131 / 100	137 / 100	100 / 100

L'azienda ha richiesto e continua a chiedere ai propri fornitori di sottoscrivere (Addendum Contrattuale) e rispettare gli impegni, stabiliti dalla norma SA8000; a tal fine Serim è impegnata nel ricercare forme di monitoraggio e collaborazione all'interno della catena di fornitura.

Tabella n. 03 – Attività di controllo e monitoraggio dei fornitori

	2014	2015	2017
N. autocertificazioni d'impegno inviati	131	137	160
N. autocertificazioni d'impegno ricevuti	72	95	100

S'intende implementare il piano di monitoraggio, inserendo verifiche mirate ed il rispetto della norma nelle clausole contrattuali.

E' stata inserita una tabella di raccolta delle attività di controllo e monitoraggio dei fornitori.

Il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti, in relazione alla Politica della Responsabilità Sociale ed ai requisiti della norma SA8000, è assicurato da audit interni, effettuati da personale qualificato, secondo le modalità definite nell'apposita Procedura del Sistema di Gestione (SGI).

## ISTITUZIONI/ PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Serim interagisce con le varie istituzioni in maniera trasparente, favorendo il dialogo e la collaborazione continua.

Le principali autorità con cui l'azienda ha rapporti e si confronta sono:

- Regione Lombardia, Comuni Lombardi (Carugate, Mozzo, Settimo Milanese), Liguri (Genova), Piemontesi (Alba), Toscani (Prato, Lucca, Massa e Pistoia) e rispettivi SUAP.
- INPS, INAIL ed Ispettorato del lavoro,
- ATS (ex ASL) di Milano e di Bergamo,
- Vigili del fuoco.

## ASSOCIAZIONI ED ENTI LIBERALI

Serim è iscritta da anni a varie associazioni di rappresentanza e coordinamento delle organizzazioni di categoria più diffuse sul territorio, quali Unione Industriali Bergamo, Confcommercio Milano Compagnia delle Opere Milano, Ascom Saronno. Queste associazioni ci garantiscono esperienza efficienza e flessibilità.

Serim conscia del proprio ruolo "sociale" ha destinato una quota significativa delle proprie risorse allo sviluppo di iniziative a carattere sociale sostenendo varie associazioni sia benefiche che sportive del territorio.

# LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Serim ha avviato nel 2009 un percorso mirato al conseguimento della Certificazione in conformità alla norma SA8000 ("Certificazione di Responsabilità Sociale d'impresa") e alla norma ISO 14001 (Sistemi di Gestione Ambientale).

La SA8000 è una norma internazionale volontaria, che definisce i requisiti che un'azienda deve adottare nei confronti dei propri dipendenti, allo scopo di garantire condizioni di lavoro eque e coerenti con i diritti umani e dei lavoratori nelle organizzazioni e lungo tutta la loro catena di fornitura.

I requisiti di questa norma sono applicabili per qualunque tipo di organizzazione, in relazione alla collocazione geografica, al settore industriale e alle dimensioni.

Serim ha promosso, all'interno della propria azienda, il rispetto dei diritti dei lavoratori, alla luce dei principi affermati nelle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) sull'abolizione del lavoro minorile, sui principi di libertà sindacale, di organizzazione dei lavoratori, di contrattazione collettiva, di sviluppo delle pari opportunità.

Il fondamento della politica della Qualità di SERIM è l'attenzione al Cliente. Tutte le attività svolte sono orientate al soddisfacimento delle esigenze espresse ed implicite del mercato di riferimento. Questo orientamento generale si esplicita e si concretizza in tre campi di intervento:

1. Qualità verso il Cliente
2. Qualità in "SERIM"
3. Qualità nello sviluppo

Coerentemente con la storia e la politica della qualità aziendale e sempre sensibile ai temi della Responsabilità sociale ed ambientale (fattori sociali, etici, ambientali e di salute e sicurezza), Serim ha ritenuto opportuno integrare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità come completamento del processo di crescita della qualità del prodotto e dell'azienda, inserendo due nuovi punti:

4. Responsabilità Sociale
5. Ambiente

Tali integrazioni sono dunque realizzate grazie all'impegno di tutte le funzioni aziendali ed in particolare dall'attenta e convinta condivisione dei punti della norma da parte della Direzione.

A tal fine SERIM da dicembre 2010 ha adottato e implementato anche un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001.

Nel 2014 è stata completata la formazione del **Tecnico Frigorista** e Serim ha ottenuto la **CERTIFICAZIONE F-GAS** di NEXOS Srl – certificazione per servizi di installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra, in base alle disposizioni del **regolamento (CE) n.303/2008** e s.m.i. Si è proceduto anche all'iscrizione al Registro nazionale del Ministero dell'Ambiente

Tabella n.04 – Costi Ambiente

Investimenti Ambiente (€)	2015	2016	2017
Iscrizione Sistri / Tassa annuale	340	300,0	480
Attività legate alla ISO 14001 (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, Messa a terra, Valutazione Impatto Acustico, Valutazione scariche atmosferiche, etc.)	750	111,77	8300,06
Smaltimento rifiuti	26451,58	20'468,1	41237,24
Attività legata ai rifiuti (Consulenze, Analisi tipologia rifiuti, etc.)		1'250,85	710
Tassa Comune - TARES	12673,62	14'656,53	16276
Tot.			67.003,30

## ■ Attuazione del Sistema di Responsabilità Sociale

Serim gestisce la propria Azienda rispettando gli interessi dei soci, dei dipendenti, dei clienti e del territorio in cui svolge la propria attività.

Per il raggiungimento di questi propositi, Serim, con il coinvolgimento del Personale e dei Soci ed in un'ottica di miglioramento continuo, ha stabilito:

- l'adeguamento ai requisiti dello Standard SA8000, a partire da un documento di autovalutazione della conformità dell'azienda alla norma
- la predisposizione di un piano di miglioramento
- la predisposizione di un piano di controllo, coinvolgimento e controllo dei fornitori
- la definizione delle modalità attraverso cui monitorare l'efficacia del sistema e valutarne l'adeguatezza
- l'adozione di una politica trasparente nei confronti di tutti gli stakeholders
- la comunicazione ai lavoratori della possibilità di presentare reclamo, nel caso in cui venissero rilevate non conformità rispetto agli standard SA8000

### Le Risorse

Serim ha identificato le risorse per la gestione della norma SA8000:

- Il Responsabile SA8000 della Direzione nella persona della Sig.ra **LUCIA GARNERO**.

Le funzioni attribuite sono:

- far rispettare i principi della norma
- essere garante che tutte le problematiche o le eventuali proposte che provengano dagli stakeholders siano recepite e valutate.

- Il Rappresentante dei lavoratori SA8000 nel Sig. **DONATO ESPOSITO**

Il Rappresentante dei lavoratori è eletto da tutti i lavoratori tramite elezioni libere ed è stato identificato, in qualità di Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e già Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza.

Le funzioni attribuite sono:

- raccogliere le segnalazioni dei lavoratori in merito a qualsiasi non conformità rilevata
- trasmettere le segnalazioni al Responsabile SA8000 della Direzione

Tutte le comunicazioni saranno recepite e valutate nel minor tempo possibile, e sarà fornita una risposta in merito al risultato dell'analisi del reclamo e alle azioni correttive e preventive che saranno messe in atto.

### La Formazione

La formazione e l'informazione sono elementi principali per la crescita professionale e mentale delle persone. Alla formazione obbligatoria, prevista dalla legislazione nazionale, si è proceduto alla formazione tecnica di base e ad una serie di interventi formativi, con affiancamento a personale interno dei diversi settori aziendali.

Periodicamente sono invitati in azienda dipendenti di aziende costruttrici di DA per la formazione sull'utilizzo delle nuove apparecchiature acquistate.

Nell'arco di vari anni si è proceduto all'aggiornamento del personale operativo (dipendenti e collaboratori esterni) sui temi: - D.Lgs. 81/08; - HACCP e RE 852/04 e RE 178/02, D.Lgs. 193/07; - Normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Il resoconto della formazione dei dipendenti (nuovi corsi e aggiornamenti) è registrata di seguito:

Tabella n.05 – Attività di Formazione \* escluse ore formazione sulla Norma SA8000

	2015	2016	2017
N° ore	539	1'731	1023,0 / 273
Ora/dipendente	4.8	14.54	3.7

\*esclusa SA 8000:2008

Tabella n.06 – Tipologia di formazione (ore)

Argomenti	2015	2016	2015	2016	2017
HACCP (RE 852/04) + aggiornamenti	40,0	94.0	178	94,0	21,0
Sicurezza (D.Lgs. 81/08) + aggiornamenti	15,0	388.0	116	388,0	40,0
ISO 14001:2004 + aggiornamenti	7,5		56		32,0
SA 8000:2008 + aggiornamenti	6,0		24		32,5
ISO 9001 – PRC e IL	7,5	9.0	56	9,0	24,0
Aggiornamenti vari (Settore tecnico)	246,0	133.0	147.5	133,0	32,5
Aggiornamenti vari (Commerciale)		7.0	69.5	7,0	147,5
Aggiornamenti vari (Amm.-Personale-Acq)			0		69,5
Aggiornamenti vari (Apprendisti)			0		
Aggiornamenti vari (CONFIDA)			0		
Aggiornamenti nuovi assunti (Mag-Stat-Off)	9,0	992.0	292	992,0	
Aggiornamenti Area Operativa		18.0	0	18,0	292,0
Aggiornamenti VEGA - Sist. Informatico	8,0	6.0	0	6,0	
Aggiornamento antincendio (D.Lgs. 81/08)		16.0	0	16,0	
Aggiornam. Primo Soccorso (D.Lgs. 81/08)		24.0	0	24,0	
Aggiornamento Corso RLS (D.Lgs. 81/08)		16.0	24	16,0	
Corso Carrellisti (D.Lgs. 81/08)	12,0	12.0	12	12,0	16,0
Corso Preposti (D.Lgs. 81/08)		16.0	16	16,0	
Corso WHP	78		0		
Corso 231/2001 (codice etico)	98		0		

Dal 2010 si inseriscono, nella busta paga, di tutti i dipendenti tre comunicazioni n.01-02-03/2010 (**ABC busta paga, Presentazione SA8000 - 14001, Diritti e Doveri**), in modo da favorire una migliore informazione e comprensione delle attività di Serim. Una copia della Presentazione della SA8000 - 14001 è stata consegnata ai soci della cooperativa SEVEN, che fornisce annualmente una percentuale elevata di forza lavoro.

Serim ha proseguito con questo tipo di modalità informativa, perché è risultata fondamentale per tenersi in contatto con i propri collaboratori e perché permette di evidenziare, di volta in volta, aspetti della vita aziendale, che contribuiscono alla crescita professionale dei lavoratori e amplia la conoscenza di temi di non stretta competenza.

Serim sta proseguendo con l'attività di formazione, a qualsiasi livello di inquadramento, di carattere teorico e di addestramento pratico, necessario per svolgere in sicurezza le mansioni affidate. Tutto il personale neo-assunto e/o della Cooperativa SEVEN, con prospettiva di rimanere per almeno tre mesi presso Serim, è sottoposto ad un pacchetto di formazione, comprendente: Sicurezza, Igiene & HACCP, principi delle norme ISO 9001, ISO 14001, SA8000, 18001 e 22000 secondo quanto previsto dal piano di formazione del SGI.

In ottemperanza a quanto richiesto nell'**Accordo Stato Regioni** del 21 dicembre 2011, sono stati effettuati i programmi formativi previsti: - Corso generale per tutti i lavoratori/- Corso sui rischi specifici per le attività al videoterminale per gli impiegati / Corso sui rischi specifici per le attività di tecnici di officina, magazzinieri e installatori.

Serim ha **validato** la pianificazione della formazione, tramite apposita comunicazione all'Ente paritetico territoriale (EBITER Milano).

Sono periodicamente programmati i corsi di aggiornamento per il personale operativo SERIM (magazzino, officina, tecnici esterni, ARD), che sono in parte finanziati da fondi interprofessionali.

*Dal 1978, le imprese che hanno contratti di natura privata versano, tramite l'INPS, per i propri dipendenti a tempo determinato ed indeterminato, un 1,61% del monte retribuzioni come indennità di disoccupazione involontaria, totalmente a carico del datore di lavoro. Lo 0,30% è la quota di tale importo dedicata alla formazione.*

## Progetti raggiunti

### WHP - WORKPLACE HEALTH PROMOTION

L'azienda ha deciso nel **settembre 2015** di aderire al programma "Luoghi di lavoro che promuovono la salute", in collaborazione con ASL Milano 2, coinvolgendo i propri dipendenti ed entrando così a far parte della Rete WHP Lombarda.

Il programma WHP è un programma partecipativo, che prevede un accreditamento come "Luogo di lavoro che Promuove Salute" per le imprese che si impegnano a mettere in atto uno specifico programma che prevede un percorso di realizzazione di buone pratiche (azioni efficaci validate da tecnici esperti) nel campo della promozione della salute.



Il progetto prevede, al solo scopo di monitorare il cambiamento, la compilazione di un questionario iniziale, completamente anonimo, direttamente online sul sito <http://retewhplombardia.org>. Lo stesso questionario è proposto a distanza di un anno e dopo il terzo anno dall'inizio del programma. Il personale Serim ha partecipato alla formazione WHP, effettuata da un Dirigente ASL.

## CODICE ETICO

Il D.Lgs. 231/2001 ha emanato un'apposita disciplina in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche che regola la responsabilità amministrativa delle società per alcuni reati commessi dai dipendenti, amministratori o dirigenti a vantaggio o nell'interesse della società stessa, tra i quali: reati contro la Pubblica Amministrazione, reati societari, reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati di ricettazione, riciclaggio e antiriciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, reati informatici e di trattamento illecito dei dati, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria, delitti in materia ambientale, reati di corruzione fra privati, etc.

La presenza di Serim sui mercati nazionali, l'operatività nei diversi contesti e la molteplicità dei propri interlocutori rende di primaria importanza la gestione dei rapporti tra Serim e gli *stakeholder*, che abbiano a qualsiasi titolo contatti con la società e/o abbiano comunque un interesse nelle attività che l'azienda pone in essere.

Nel 2015 Serim ha ritenuto opportuno adottare un Codice Etico – ai sensi del Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001.

La conoscenza e l'osservanza del Codice Etico sono dunque condizioni primarie per la trasparenza e la reputazione della società, per tale motivo a novembre 2015 è stato presentato e consegnata una copia a tutto il personale (inviato via mail o in forma cartacea) e pubblicato sul Sito [www.serim.it](http://www.serim.it).



Serim Srl, in occasione di Tuttofood (evento collaterale dell'Esposizione Universale "Expo2015" di Milano), ha presentato un importante progetto di corretta alimentazione dedicato agli studenti delle scuole superiori, che prevede la vendita di prodotti attraverso distributori automatici.

All'interno degli istituti scolastici è stata allestita un'apposita isola di ristoro dedicata al consumo di prodotti sani e salutarci (attualmente in 4 Istituti test).

Da <http://www.ilfattoalimentare.it/> Newsletter del 7 dicembre 2015

## MERENDE SANE NELLE SCUOLE. È POSSIBILE? CI PROVANO I NUOVI DISTRIBUTORI

Redazione Il Fatto Alimentare 30 novembre 2015 Nutrizione 1,114 Visto



Da settembre questi distributori affiancano quelli tradizionali

I distributori di merendine, snack e bibite nelle scuole andrebbero ripensati cercando di inserire prodotti di tipo "salutistico". Si tratta di una sfida che da anni viene proposta senza grande successo perché poco redditizia e perché pone diversi problemi alle aziende del settore "Vending". Dal mese di settembre 2015 la società Serim ha attivato un nuovo progetto con sistema di vendita postpagato per l'acquisto di prodotti salutistici da distributori automatici (D.A.). Ai classici distributori la Società ha deciso di affiancare in alcune scuole campione della provincia di Milano e di Varese quelli del Vendingzone. Per ora i distretti scolastici di tipo secondaria superiore coinvolti sono solo 4, ma tra un anno si ipotizza di coinvolgere nel progetto le scuole medie ed elementari di Bergamo.

Una delle novità risiede nel metodo di pagamento che, anche se laborioso, potrebbe incentivare il ragazzo ad acquistare questi prodotti anziché i soliti snack ricchi di grassi, calorie e zuccheri. Grazie a un accordo con un Istituto bancario nazionale, gli studenti potranno comprare, esclusivamente da questa tipologia di D.A., pagando per mezzo di una Card personalizzata (ad oggi con un tetto massimo di spesa di 2 euro al giorno), collegata ad una carta di credito. Alla fine di ogni mese la banca provvede ad inviare una

rendicontazione alla famiglia (dati estrapolati dal gestionale collegato al D.A.). Qual è il vantaggio? «Gli adolescenti e i giovani - spiega Alice Minetto Responsabile Progetto Vendingzone di Serim - sono meno propensi all'utilizzo della loro "paghetta" per acquistare merende sane. Sapere di non dover pagare è sicuramente un forte incentivo per dirottare la scelta dallo snack calorico e appetibile ad altri prodotti nutrizionalmente selezionati e bilanciati».

Per riuscire a costruire questo progetto ci sono voluti due anni e mezzo per superare ostacoli burocratici, scegliere prodotti con precise caratteristiche nutrizionali, in collaborazione con le Asl di Milano e Bergamo, per studiare un modo accattivante per incentivarne la buona riuscita: in questo caso il pagamento delegato ai genitori.

Quali sono i prodotti scelti per i nuovi distributori? «L'Asl ci ha fornito le indicazioni generali per la scelta di prodotti a ridotto impatto energetico - continua la D.ssa Roberta Bonomi Tecnologo Alimentare e Responsabile Qualità di Serim - in linea con i parametri stabiliti da direttive della Regione Lombardia e da Linee Guida nazionali: apporto calorico per porzione inferiore alle 150 kcal, meno del 5% di grassi (al massimo 1,5 grammi di grassi saturi), ridotto contenuto di zuccheri semplici e di sale con lo scopo di fornire una sana e corretta alimentazione agli studenti in tutti i momenti della giornata attraverso l'utilizzo di distributori automatici». Come bibite sono presenti solo acqua, succhi di frutta (100% frutta per le spremute di arancia e mandarino), oppure frullati (smoothies). Nel distributore ci sono anche carote, yogurt da bere senza lattosio, gallette di mais, cracker di riso, grissini, snack a ridotto contenuto calorico, biscotti, barrette 100% frutta, frutta secca, bacche di goji e cioccolato rigorosamente fondente.



I frullati sono l'alimento più acquistato, insieme alle gallette

Tra le difficoltà nel scegliere i prodotti, la prima riguarda i costi: alcuni snack salutari sono poco concorrenziali rispetto a quelli di un distributore normale. Inoltre i prodotti freschi e deperibili si prestano poco per questo tipo di vendite. La frutta è presente soprattutto come succo di frutta, frullato o "chips" disidratata. In questi tre mesi si è vista una maggior adesione da parte delle ragazze mentre i prodotti più apprezzati sono frullati, merendine con il cioccolato, gallette, grissini e le chips di mela. Sperando che il progetto possa avere successo, sarebbe opportuno sfruttare l'occasione per portare avanti campagne di educazione alimentare nelle scuole, rivolte a genitori e studenti. È in famiglia che inizia la corretta educazione alimentare, che può poi proseguire a scuola con scelte consapevoli (magari senza incentivi).

# SA8000 – BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

SA8000 si compone di nove macro-requisiti relativi a:

- lavoro infantile
- lavoro obbligato
- salute e sicurezza
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- discriminazione
- procedure disciplinari
- orario di lavoro
- retribuzione
- sistema di gestione

Per uniformarsi ai principi elencati, SERIM ha pianificato e realizzato un Sistema di Responsabilità Sociale volto al miglioramento continuo, basato sulla definizione di obiettivi ed indicatori, su un'attività di monitoraggio, di riesame e di correzione delle non conformità rilevate.

SERIM adotta un piano di comunicazione interno ed esterno per rendere nota, ai lavoratori e alle altre parti interessate, la possibilità di presentare un reclamo nel caso in cui fossero rilevate azioni o comportamenti dell'azienda non conformi alla norma SA 8000; e per fornire un'adeguata e costante informazione sui risultati della gestione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale.

Si presenta di seguito il resoconto in merito al rispetto dei requisiti della norma SA8000, delle relative azioni poste in essere e degli obiettivi di miglioramento, identificati nell'ambito del riesame della Direzione da parte di Serim.

## 1. LAVORO INFANTILE

Serim in linea con la propria Politica per la Responsabilità sociale non intende utilizzare, né tanto meno favorire, ricorrere o promuovere l'utilizzo di lavoro infantile.

Per raggiungere questo obiettivo, Serim s'impegna ad impiegare solamente personale con età non inferiore ai 16 anni ed ha implementato una procedura, in cui è stabilito come intervenire in caso di riscontro di attività lavorativa infantile presso gli Stakeholder (Fornitori). E' prevista dalla stessa procedura l'effettuazione di un esposto/denuncia agli organi preposti, competenti per territorio, in caso di riscontro della presenza del minore presso la struttura lavorativa.

***Serim dichiara altresì che in passato e tantomeno nel futuro sarà impiegato lavoro minorile.***

Si riporta nella seguente tabella la composizione del personale aziendale, suddiviso per fasce d'età.

Tabella n.07 – Composizione del personale per fasce d'età

Fasce d'età del personale	2014	2015	2017
<18 anni	0	0	0
18-20 anni	1	1	0
21-40 anni	38	42	96
41-50 anni	39	43	94
>50 anni	30	27	83

A dimostrazione della propria sensibilità sui temi sociali, Serim collabora e supporta varie associazioni di volontariato, scuole e squadre sportive, principalmente giovanili.

Tabella n.08 – Importi delle liberalità in favore di associazioni di volontariato

Importi erogati (in €)	2014	2015	2017
Fondi destinati ad associazioni	6000	10'066	12'172.85

Tabella n.09 – Importi a sostegno dei giovani del territorio

Importi erogati (in €)	2014	2015	2017
Importi a sostegno di associazioni scolastiche e/o sportive	71895	54'675	7'460



## 2. LAVORO OBBLIGATO

Tutti i dipendenti e i collaboratori esterni, che prestano il loro lavoro in/per conto di Serim, lo fanno volontariamente.

Non sono mai stati richiesti dall'Azienda denaro o copie originali di documenti a nessun lavoratore.

Serim, invece, è sempre andata incontro a specifiche situazioni personali di necessità, concedendo ad esempio, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sul T.F.R.

**Tabella n.10 – Importi delle anticipazioni su TFR concesse ai dipendenti**

Importi erogati (in €)	2015	2016	2017
Anticipazioni TFR concesse ai dipendenti	0	6'495	19.070

Si implementa periodicamente un *questionario di soddisfazione interna*, per evidenziare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro e ad identificare le priorità di importanza e il grado di soddisfazione raggiunto.

Si è deciso di effettuare la Customer anche nel 2019 con la consegna di un nuovo questionario e di coinvolgere anche la cooperativa SEVEN.

**Tabella n.11 – Turnover**

N° dipendenti	2015	2016	2017
Dimissioni	5	4	36
Assunzioni	15	10	54

### 3. SALUTE E SICUREZZA

Serim ha nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (tramite contratto con Società esterna), che ha il compito di occuparsi della corretta applicazione della normativa vigente in materia, dell'identificazione dei principali rischi associati alle attività aziendali e che partecipa a tutte le attività di formazione ed aggiornamento in materia.

In seguito a tale nomina l'Azienda ha poi intrapreso le seguenti azioni:

- redazione del documento di valutazione dei rischi per le operazioni di rifornimento, installazione e per le attività di manutenzione sui DA;
- aggiornamento annuale del POS sulla base delle modifiche aziendali/nuove tipologie di incidenti emergenti/cambio mansioni/etc.;
- consegna dei dispositivi di protezione individuale a tutti i dipendenti, dove previsto, da utilizzare sul lavoro.

E' sempre in costante aggiornamento il processo di investimento nelle seguenti voci: DPI, gestione sicurezza, adeguamento normativo, visite mediche dipendenti, formazione, aggiornamenti addetti primo soccorso e antincendio.

A seguito dell'introduzione della Delibera 4717/2013: "Determinazioni in ordine alle linee guida regionali sull'utilizzo dei defibrillatori semi-automatici esterni (DAE) e sull'attivazione dei progetti di defibrillazione semi-automatica sul territorio lombardo", Serim nel 2014 ha scelto di acquistare un **DEFIBRILLATORE** e di istruire all'uso dello stesso tutti gli addetti al Primo Soccorso della sede di Carugate.



Tabella n.12 - Costi della Sicurezza Carugate

Investimenti Sicurezza (€)	2015	2016	2017
Occhiali, guanti, maschere, scarpe antinfortunistiche, caschetto, etc.	3'742	6'937€	4474.257
Attività legate alla Sicurezza (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, etc.)	10'490	8'796,89€	15148.29
Tot.	14232	15733.89	19622.547

Anche nel 2017 la Direzione ha permesso ai lavoratori dipendenti e non di effettuare la **vaccinazione volontaria** contro l'influenza, a cui ha aderito il 25% dei lavoratori.

#### Costi della Sicurezza generali 2017

Investimenti Sicurezza (€)	CARUGATE	MOZZO	SETTIMO M.	PISTOIA	ALBA
Occhiali, guanti, maschere, scarpe antinfortunistiche, caschetto, etc.	4.370,77			83,00	20,50
Attività legate alla Sicurezza (Adeguamento normativo, Formazione, Consulenza, etc.)	10.444,30	1.236,00	728,00	660,00	2.079,99

Il notevole impegno e le risorse economiche investite nel corso degli anni nella sicurezza hanno ridotto il numero annuale degli infortuni ad un livello pressoché costante, come si evince dalle tabelle:

Tabella n.13 - Infortuni sul lavoro

Infortunati sul Lavoro	2015	2016	2017
N° infortuni	5*	1*	5
Giorni di assenza	48	10	241

\* comprende officina Mozzo

Nel 2017 c'è stato un aumento del numero di infortuni, che si motivano con l'ampliamento del personale (acquisizioni) e quindi dalla formazione che in alcuni soggetti era carente.

Tabella n.14– Tipologia di Infortuni sul lavoro

Tipologia	2015	2016	2017
	N°	N°	N°
Incidenti tra automezzi (tamponamento, etc.)	2		1
Elettrocuzione			
Inciampi, scivolamenti e cadute			4
Punture, tagli e abrasioni	3	1	
Movimentazione manuale dei carichi (lombalgia, etc.)			
Altro			
Totale	5	1	5

Serim per il **2018** si prefigge l'obiettivo di ridurre o almeno eguagliare il numero degli infortuni, applicando sempre le procedure di sicurezza e continuando l'attività di sensibilizzazione e formazione dei dipendenti.

Nello specifico, con l'adesione al Progetto WHP si vorrebbe applicare tra le buone pratiche la promozione della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile.

#### 4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Serim rispetta il diritto di tutto il personale di aderire ad organizzazioni sindacali ed il diritto di partecipare alla contrattazione collettiva.

In particolare, Serim asseconda:

- Il diritto di aderire a qualsiasi sindacato.
- Il rispetto della contrattazione collettiva, applicando interamente il C.C.N.L. "Commercio" e "Turismo Pubblici Esercizi".
- La libera elezione di rappresentanti sindacali, assicurando loro lo svolgimento dell'attività sindacale (possibilità di comunicare con gli iscritti sul luogo di lavoro, la partecipazione ad assemblee e riunioni, etc.).

L'Azienda non ha mai impedito alcuna forma di associazione tra i dipendenti e ad oggi non risulta personale aderente al Sindacato.

Si evidenzia inoltre che ad oggi non si sono mai verificati problemi con i lavoratori relativamente al rapporto di lavoro.

## 5. DISCRIMINAZIONE

Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001, Serim ha definito, nella specifica procedura operativa PRC F1-01 Formazione e Qualifica, la mappatura delle competenze di base, richieste al personale per lo svolgimento delle specifiche mansioni.

Seguendo questi criteri sono valutati i Curriculum dei candidati, che sono poi chiamati per i colloqui con i vari Responsabili di settore.

Serim garantisce le pari opportunità e bandisce qualsiasi forma di discriminazione.

Serim è in regola con gli inserimenti lavorativi previsti dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

Le tabelle seguenti evidenziano la ripartizione dei dipendenti per sesso.

**Tabella n.15 - Ripartizione del personale per sesso**

Sesso	2015	2016	2017
Donne ♀	30	33	120
Uomini ♂	83	86	153

Non si conoscono episodi di discriminazione ed il clima aziendale continua ad essere molto familiare e amichevole tra i colleghi.

## 6. PROCEDURE DISCIPLINARI

Non c'è mai stato alcun reclamo da parte del personale per abusi fisici, verbali o di carattere sessuale da azienda a lavoratore e fra i lavoratori stessi.

Le pratiche disciplinari applicate in caso di controversie sono quelle previste dal contratto, quindi i richiami sono gestiti secondo quanto previsto dal CCNL.

- Ad **ottobre 2011** è stato necessario emettere una lettera di richiamo ad un dipendente per mancato utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (scarpe antinfortunistiche), durante l'orario di lavoro nel reparto officina.
- A **novembre 2011** è stata emessa anche un'altra lettera di richiamo a causa di assenza ingiustificata di un dipendente, che non ha presentato in tempo utile il certificato di malattia.
- A **luglio 2012** è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, che utilizzava il PC per attività extra-lavoro.
- A **febbraio 2013** è stata emessa una lettera di richiamo ad un dipendente, per non avere svolto in maniera diligente il lavoro assegnato.
- Nel **2014 e 2015** non sono state formalizzate lettere di richiamo.
- Nel **2016** non sono state emesse lettere di richiamo.
- Nel **2017** sono state emesse 14 lettere di richiamo tra Bar e Vending per mancata applicazione delle procedure di lavoro.

## 7. ORARIO DI LAVORO

Il contratto di lavoro applicato agli impiegati e agli operai dell'Azienda è il Contratto Collettivo Nazionale del Commercio per aziende del Terziario, Distribuzione e Servizi (Area Vending), Turismo Pubblici Esercizi (Area Bar).

L'orario di lavoro applicato dal personale rispetta pienamente le regole stabilite dal CCNL di riferimento e da tutte le altre leggi applicabili in materia.

La settimana lavorativa degli impiegati amministrativi e degli operai si svolge dal lunedì al venerdì, per un totale di 40 ore settimanali. Le ore di lavoro sono registrate nella tabella delle presenze.

**Tabella n.17 – Ore di ferie, permessi, malattie goduti dal personale**

Tipologia assenze (comprese le ore/giorni residui dell'anno precedente)	2015	2016	2017
Totale giorni ferie spettanti (x N° Dipendenti)	2960	3'120	7098
Totale giorni ferie godute	898	2'302	4'051
Totale ore permessi spettanti (con ex festività)	10912	104	104
Totale ore permessi goduti (comprese ex festività)	10710	11'312	27616
Totale ore Malattia	4566	3'738	10'856
Totale ore Maternità anticipata	0	0	264
Totale ore Maternità obbligatoria	1616	1'612	1'030
Totale ore Maternità facoltativa	72	2'572	1'874

**Tabella n.18 – Ore di straordinario lavorate dal personale**

Ore straordinario	2015	2016	2017
Totale ore straordinario lavorate gennaio	461	397	381
Totale ore straordinario lavorate febbraio	503	237	522
Totale ore straordinario lavorate marzo	293	249	525
Totale ore straordinario lavorate aprile	267	343	567
Totale ore straordinario lavorate maggio	303	267	455
Totale ore straordinario lavorate giugno	312	263	433
Totale ore straordinario lavorate luglio	376	343	573
Totale ore straordinario lavorate agosto	296	263	323
Totale ore straordinario lavorate settembre	277	270	459
Totale ore straordinario lavorate ottobre	438	275	468
Totale ore straordinario lavorate novembre	359	272	409
Totale ore straordinario lavorate dicembre	341	255	516
Totale ore straordinario lavorate all'anno	4226	3'434	5631
Media ore di straordinario lavorate per dipendente	37.4	286	39
Totale ore ordinarie lavorate	174092	181'134	96735

Le ore di straordinario sono regolarmente registrate nella tabella delle presenze e retribuite secondo i criteri stabiliti dal Contratto Nazionale, e, in ogni caso, non superano le 2 ore al giorno e le 10 ore settimanali.

Lo straordinario è richiesto per coprire le 4-5 ore del Sabato mattina e per questo sono utilizzati, a turno, i dipendenti che si sono resi disponibili.

La tabella n.18 evidenzia il numero di ore di straordinario mensili e la media annuale per

dipendente. Le medie mensili delle ore di straordinario e quelle annuali, relative ad ogni dipendente, non evidenziano particolari criticità, rispetto a quanto previsto dal CCNL e dalla norma SA8000.

Dal 2011 si è deciso di iniziare a monitorare alcuni indicatori: godimento ferie, applicazione procedure disciplinari e assenteismo in Serim, ai quali se ne aggiungeranno altri in futuro. Il tutto è rapportato alle ore ordinarie.

Dal 2012 si è deciso di inserire l'indice di gravità e dal 2013 anche il tasso di copertura dei lavoratori disabili.

Si riportano i principali indicatori monitorati:

**Tabella n.19 – Tassi indicatori**

Tasso	2014	2015	2017
Godimento Ferie	48.23%	30.3%	57%
Assenteismo	4.42%	1.37%	15%
Applic. Proced. Discipl.	0%	0%	5.13%
Infortuni	0.001%	0.003%	0.005%
Indice di gravità	0.28‰	0.28‰	0.25‰
Copertura dei lavoratori disabili	100%	100%	100%

**Tasso Godimento Ferie** – il dato è in crescita e denota che si stanno riducendo i residui di ferie degli anni precedenti, a fronte della gestione del loro smaltimento secondo un piano di rotazione definito con l'ufficio del personale.

**Tasso Assenteismo** – il suo valore è in crescita, ma al momento non è ancora considerato un indicatore critico, ma fisiologico (acquisizioni).

**Tasso Applicazione Procedure Disciplinari** – il suo valore è in crescita, ma al momento non è ancora considerato un indicatore critico, ma fisiologico (acquisizioni).

**Tasso Infortuni** – il suo valore è molto basso e al momento non è un indicatore critico.

**Indice di gravità** – Misura il rapporto fra una misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e la durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo.

**Tasso di Copertura dei lavoratori disabili** – è il rapporto tra il n° di lavoratori disabili ed il n° di disabili necessari (*Legge 12 Marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e s.m.i.*).

## 8. RETRIBUZIONE

In materia di retribuzione, Serim versa i contributi previdenziali, INAIL, IRPEF, Addizionali regionali e comunali in favore dei dipendenti e collaboratori e corrisponde lo stipendio così come previsto dal Contratto di lavoro e nel rispetto dei minimi retribuiti legali.

Gli straordinari sono retribuiti come previsto dal CCNL Commercio.

## 9. SISTEMA DI GESTIONE

Il Sistema è gestito attraverso una serie di documenti di seguito riportati:

- **Politica della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale**, che rappresenta un'indicazione, da parte della Direzione, dei principi di base e dei valori a cui l'azienda intende conformarsi;
- il **Manuale Integrato della Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale (MQI)**, che descrive il Sistema, le attività programmate per l'attuazione della politica aziendale e la ripartizione dei ruoli e delle responsabilità conformemente a quanto richiesto dalla normativa di riferimento;
- le **procedure**, elaborate allo scopo di fornire una descrizione dettagliata e documentata della modalità di svolgimento delle attività che devono essere svolte ai fini della conformità alla norma SA 8000;
- le registrazioni, che evidenziano la corretta operatività e gestione del Sistema;
- il **Bilancio Sociale**, che rappresenta lo strumento privilegiato, utilizzato dalla Direzione per la rendicontazione dei risultati raggiunti a tutti gli stakeholders; e per l'individuazione e la programmazione degli obiettivi di miglioramento. E' uno strumento dinamico, che è aggiornato con frequenza semestrale e pubblicato annualmente sul sito Web di Serim.

### Pianificazione ed implementazione

Serim garantisce che i requisiti SA8000 siano compresi ed implementati a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso:

- una chiara definizione di ruoli, responsabilità e autorità descritti nell'organigramma aziendale
- la formazione del personale di nuova assunzione, la formazione periodica e i programmi di sensibilizzazione per il personale esistente, secondo le modalità descritte nella **PRC F1-01: Formazione e Qualifica** ed il **Mod. F1-01-02: Piano di Formazione annuale**;
- il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia dei sistemi implementati in relazione alla politica aziendale e ai requisiti della norma di riferimento. Tale attività è effettuata attraverso verifiche ispettive interne secondo le modalità riportate nella **PRC V1-01: Audit Interni**.

### Rapporti con le parti interessate

I dipendenti e i collaboratori, i soci, i clienti/utenti, i fornitori e le diverse Associazioni ed Enti di riferimento sono stati individuati quali parti interessate direttamente coinvolte nell'attività aziendale di Serim.

Per l'adeguamento agli standard della SA8000 e per l'implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale si è considerata fondamentale la fase di coinvolgimento delle parti interessate sopra individuate.

### Formazione sulla SA8000

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è stata avviata nel mese di novembre 2009, ed eventuali aggiornamenti proseguono costantemente negli anni, in funzione dei vari aggiornamenti.

Il personale di Serim ha compreso l'importanza del progetto di adeguamento grazie anche ai momenti di formazione e informazione organizzati durante la fase di implementazione.

### Controllo dei fornitori

Serim ha stabilito e mantiene attiva una procedura appropriata per la valutazione e la selezione dei fornitori, che stabilisce tra i criteri la capacità di rispondere ai requisiti della SA8000.

La Società dà la massima importanza al coinvolgimento, graduale nel tempo, dei

fornitori abituali. Questo obiettivo ha come traguardo finale il raggiungimento della piena conformità alla SA8000 di tutta la catena di fornitura.

Nei confronti dei fornitori abituali Serim promuove il rispetto dei requisiti della SA8000 e provvede al monitoraggio dello stato di attuazione dei principi stessi.

Per la qualificazione dei nuovi fornitori, Serim chiede la firma di un addendum contrattuale (Mod. M2-01-03), che riporti l'impegno del fornitore al rispetto dei requisiti della norma e comprendente:

1. la condivisione dell'importanza di sviluppare un ambiente di lavoro socialmente responsabile e di favorire la crescita professionale di tutti i dipendenti.

A tale scopo la Società si impegna a rispettare e a far rispettare, all'interno del proprio ambiente di lavoro, i seguenti requisiti della norma SA 8000:

- lavoro infantile,
- lavoro obbligato,
- salute e sicurezza,
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva,
- discriminazione,
- procedure disciplinari,
- orario di lavoro,
- retribuzione.

2. la diffusione, per quanto di propria competenza, dei requisiti SA 8000 anche presso altre aziende fornitrici o clienti

3. l'eventuale disponibilità ad attività di monitoraggio e verifica richieste da Serim Srl

4. l'implementazione di azioni di rimedio e azioni correttive, con riguardo ad ogni Non Conformità emersa a seguito di attività di monitoraggio e verifica

5. Informazione in merito a qualsiasi rilevante relazione economica con altri fornitori e sub-fornitori

### **Problematiche e Azioni Correttive: Procedura**

Serim indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della norma SA8000.

Le parti interessate interne possono denunciare la problematica ai seguenti soggetti:

- Rappresentante della Direzione per la SA8000 (RSA8000);
- Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA8000);
- Responsabile del sistema di gestione integrato (RAQ);
- Segnalazioni, anche anonime, dirette all'Organismo di certificazione o al sito dell'Osservatorio della Responsabilità Sociale.

E' stata distribuita a tutto il personale aziendale la "Procedura dei reclami".

Serim garantisce di non sanzionare, licenziare o in alcun modo discriminare il dipendente che fornisca informazioni riguardanti la norma SA8000. Tutte le parti interessate possono inoltrare le segnalazioni relative alla conformità alla norma SA8000 anche via Internet, collegandosi al sito [www.serim.it](http://www.serim.it). L'Ente di Certificazione ha cura di accertare le segnalazioni pervenutegli, prima di ufficializzare la Non Conformità e sollecitare Serim a prendere gli opportuni provvedimenti.

Nel caso di segnalazioni e/o reclami, il Responsabile del sistema di gestione provvede ad aprire un'apposita NC tramite il modulo "Non Conformità".

L'Azienda ha comunque implementato un meccanismo anonimo di reclami, che garantisca la messa in luce di eventuali episodi di discriminazione di qualsivoglia natura, per attivare le azioni necessarie ad impedire il ripetersi degli stessi episodi.

La Direzione ha inserito una cassetta chiusa in tutte le sedi, dove imbucare lettere anonime di suggerimento, lamentele, etc. Il Responsabile del sistema registra, raccoglie e archivia la suddetta problematica, ed insieme al Rappresentante della Direzione indaga sull'effettiva incongruenza della stessa con la Politica Aziendale o con i requisiti della SA8000.

### **Azioni Correttive**

Serim ha stabilito le procedure per la gestione delle azioni correttive, nello specifico per l'analisi della natura e della gravità delle Non Conformità nei confronti della Politica Aziendale e dei requisiti della Norma SA8000 in vigore.

Le azioni Correttive sono aperte a cura del Responsabile del sistema di gestione mediante i moduli "Azione Correttiva". Le azioni sono decise con l'ausilio del Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e la supervisione del Rappresentante della Direzione.

Il Responsabile del Sistema di gestione ha il compito di seguire l'implementazione delle Azioni Correttive e di archiviare i relativi rapporti e documenti.

### **Comunicazione esterna**

Per quanto riguarda la comunicazione esterna, il principale strumento è rappresentato dal sito aziendale ([www.serim.it](http://www.serim.it)), sul quale sono resi disponibili i documenti relativi al Sistema SA8000 e tramite il quale è possibile inviare proposte, commenti e/o critiche ai rappresentanti della SA8000.

---

Per qualsiasi informazione/suggerimento/segnalazione, rivolgersi a:

[lucia.garnero@serim.it](mailto:lucia.garnero@serim.it)

[donato.esposito@serim.it](mailto:donato.esposito@serim.it)

---

### **Riesame della Direzione**

Almeno una volta l'anno, il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto ad un riesame da parte della Direzione finalizzato a verificare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, delle procedure e dei risultati di performance in ottemperanza ai requisiti previsti dalla norma SA8000 e dagli altri requisiti sottoscritti dall'Azienda, anche alla luce dei risultati provenienti dagli Audit del Sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo.

Per facilitare il riesame sono stati definiti una serie di indicatori in grado di evidenziare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione di ulteriori obiettivi.

### **Elenco dei principali indicatori e degli Obiettivi**

Gli indicatori utilizzati nel riesame del sistema di gestione per la Responsabilità Sociale, costituiscono la struttura portante del presente documento, che la Direzione ha scelto come forma per la comunicazione dei dati e delle informazioni riguardanti l'andamento dell'attività aziendale rispetto ai requisiti della norma.

In occasione della stesura del Bilancio Sociale sono stati identificati i principali obiettivi che Serim intende perseguire nell'ottica del miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Di seguito riportiamo gli obiettivi di miglioramento, gli interventi da attuare per il raggiungimento degli obiettivi, gli indicatori, il target, le responsabilità e le scadenze che Serim si è data.

Tabella n.20 – Obiettivi Piano di miglioramento

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO	INTERVENTI DA ATTUARE	TIPOLOGIA INDICATORE	RESP.	TARGET	SCADENZA	STATO AVANZAMENTO	AZIONI SUCCESSIVE
Aumentare la sensibilità sulla tutela dei diritti dei minori e delle persone più deboli	Continuare a supportare il lavoro di associazioni ed istituzioni del territorio	n° di sovvenzioni	RSA8000	≥ 2016	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato
Monitoraggio continuo del clima aziendale (in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti).	Erogazione del questionario di Internal marketing	tasso di soddisfazione del personale	RSA8000/RLSA8000 RAQ	Media valore > 60%	Dic. 2017	<i>in corso</i>	Modifica struttura questionario
Aumentare la sicurezza sul lavoro	Corsi di aggiornamento sui temi della salute e sicurezza	n° ore di formazione erogata	RAQ	≥ 4 h	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato Da adeguare alle esigenze
	Numero infortuni tendente a zero	n° infortuni sul lavoro	RSPD DL	<4	Dic. 2017	NON RAGGIUNTO	Confermato
Monitorare il rispetto della normativa in materia di lavoro	Monitorare numero ore straordinario (max 2h/gg e max 10 h/settimana)	n° medio ore straordinario giornaliero/dipendente	RSA8000	<2/gg	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato
	Garanzia del corretto godimento delle ore di ferie/ permessi di diritto	tasso godimento ferie	RSA8000	>50%	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato
Aumentare le ore di formazione nei settori carenti	Corsi di aggiornamento	n° ore formazione erogata	RAQ	Ore/dipendenti ≥2016	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato
	Formazione sulla Resp. Soc. d'Impresa/norma SA 8000	n° ore formazione erogata	RAQ RSA8000	100% personale e coop formati	Dic. 2018	<i>in corso</i>	Confermato Da adeguare alle esigenze
	Formazione SA8000 nuove unita' locali	n° ore formazione erogata	RAQ RSA8000	>50% nuove unita'	Dic. 2018	<i>in corso</i>	Confermato Da adeguare alle esigenze
Qualificare tutti i fornitori dell'azienda rispetto ai requisiti SA 8000	Completare la richiesta ai fornitori della lettera di Impegno e del questionario informativo	n° autocertificazioni/lettere di impegno ricevute	RAQ RSA8000/RACQ	80%	Dic. 2018	<i>in corso</i>	Confermato Completamento della qualificazione
Migliorare la comunicazione tra i settori e tra tutte le parti interessate	Pubblicare il Bilancio Sociale SA8000 (carta e/o sul sito)	n° copie distribuite	RAQ RSA8000	N° Dipendenti	Nov. 2018n	<i>in corso</i>	Confermato (pubblicazione annuale)
	Istituzionalizzare la comunicazione, fissando tempi e interventi	n° riunioni da fissare (tra RAQ, RSA8000, RLSA8000, RAO, AD)	AD RAQ	Almeno 2 riunioni l'anno	Dic. 2018	<i>in corso</i>	Confermato
Integrazne lavorativa	Aggiornamento numero lavoratori categoria protetta	Tasso di copertura dei lavoratori disabili (n° lavoratori disabili/disabili necessari)	RSA8000	100%	Dic. 2017	RAGGIUNTO	Confermato Da adeguare al n° dipendenti

