

|  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
|  <p><b>TEAM SERVICE</b><br/><b>Società Consortile a r.l.</b></p> | <p>Sistema di Gestione Integrato</p> | <p>M 5.1.1</p>                                 |
| <p>ISO 9001- ISO 14001-ISO 45001-Reg. Emas 1221- EN 16636-ISO/IEC 27001</p>  | <p><b>Politica Integrata</b></p>     | <p>Rev. 4 del 23.03.2024</p> <p>Pag 1 di 5</p> |

Roma, lì 23.03.2024

Il presente documento racchiude in sé la Politica per la Qualità, la Politica Ambientale e la Politica per la Sicurezza emesse e sostenute dalla Team Service Soc. Consortile a r.l. Il Consorzio considera la Qualità, l'Ambiente, la Registrazione Emas, la Salute, la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro ed il Pest Management elementi cardine della propria strategia imprenditoriale.

La Team Service Consortile si occupa principalmente di:

Progettazione, gestione, facility management, erogazione, monitoraggio e controllo, anche con l'utilizzo di strumenti web based di supporto, di servizi di:

- pulizia, sanificazione e disinfezione, derattizzazione e disinfestazione in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero (compreso blocco operatorio) ed industriale (compreso materiale rotabile);
- reception e portierato, movimentazione e facchinaggio in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero ed industriale (compreso materiale rotabile);
- ausiliario e supporto alle attività di assistenza;
- assistenza informatica e bibliografica;
- manutenzione impianti e manutenzione aree verdi;
- gestione rifiuti (intermediazione di rifiuti senza detenzione fisica).

Erogazione di servizi alberghieri.

## **POLITICA per la QUALITÀ**

### **Campo di applicazione Sistema di Gestione Qualità**

Progettazione, gestione, facility management, erogazione, monitoraggio e controllo, anche con l'utilizzo di strumenti web based di supporto, di servizi di:

- pulizia, sanificazione e disinfezione, derattizzazione e disinfestazione in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero (compreso blocco operatorio) ed industriale (compreso materiale rotabile);
- reception e portierato, movimentazione e facchinaggio in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero ed industriale (compreso materiale rotabile);
- ausiliario e supporto alle attività di assistenza;
- assistenza informatica e bibliografica;
- manutenzione impianti e manutenzione aree verdi;
- gestione rifiuti (intermediazione di rifiuti senza detenzione fisica).

Erogazione di servizi alberghieri.

### **Impegni:**

La Direzione Aziendale profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del prodotto.

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza in concordanza con la norma UNI EN ISO 9001:2015, la UNI EN ISO 14001:2015, la UNI EN ISO 45001:2018 e la UNI EN 16636:2015 che consente, attraverso un approccio sistemico, di perseguire con costanza il miglioramento continuo.

La Direzione Aziendale considera prioritario il perseguimento della "soddisfazione del cliente", verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l'individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili. In armonia con tale obiettivo la Direzione intende portare l'azienda ad una continua crescita organizzativa e metodologica.

A tal fine essa pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del servizio. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale e dalla documentazione ad esso collegata (procedure, istruzioni e specifiche) e di effettuare le registrazioni previste.

### **Obiettivi:**

Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi

|  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
|  <p><b>TEAM SERVICE</b><br/><b>Società Consortile a r.l.</b></p> | <p>Sistema di Gestione Integrato</p> | <p>M 5.1.1</p>   |
| <p>ISO 9001- ISO 14001-ISO 45001-Reg. Emas 1221-EN 16636-ISO/IEC 27001</p>   | <p><b>Politica Integrata</b></p>     | <p style="text-align: right;">Rev. 4 del 23.03.2024</p> <p style="text-align: right;">Pag 2 di 5</p> |

circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali si garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene approvato dalla Direzione Aziendale e portato alla conoscenza del personale mediante affissione in luogo accessibile a tutti e/o attraverso riunioni periodiche.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce gli obiettivi secondo i seguenti macro-obiettivi:

- Soddisfazione del cliente;
- Miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità (es: formazione, coinvolgimento e soddisfazione del personale, piani di miglioramento);
- Controllo e rispetto dei Budget economico-gestionali;
- Rispetto delle leggi e normative vigenti e soddisfare i requisiti applicabili delle Norme di riferimento.

A tale fine la Direzione Aziendale ha nominato il Responsabile Sistema Integrato, tramite delega scritta, quale unico responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema Integrato in funzione degli obiettivi prefissati. Egli può avvalersi della collaborazione di assistenti opportunamente addestrati.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Sistema Integrato, audit sul Sistema Integrato al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

La Direzione Aziendale assicura:

- il monitoraggio e la verifica degli obiettivi di Politica per la Qualità e l'Ambiente;
- il riesame della Politica per la Qualità e l'Ambiente (con cadenza almeno annuale);
- la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Integrato (con cadenza almeno annuale);
- la verifica della soddisfazione del cliente

## **POLITICA AMBIENTALE**

### **Campo di applicazione Sistema di Gestione Ambientale**

Progettazione, gestione, facility management, erogazione, monitoraggio e controllo, anche con l'utilizzo di strumenti web based di supporto, di servizi di:

- pulizia, sanificazione e disinfezione, derattizzazione e disinfestazione in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero (compreso blocco operatorio) ed industriale;
- reception e portierato, movimentazione e facchinaggio in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero ed industriale;
- ausiliario e supporto alle attività di assistenza;
- manutenzione aree verdi
- gestione rifiuti (intermediazione di rifiuti senza detenzione fisica).

Erogazione di servizi alberghieri.

I principali aspetti / impatti ambientali sono i seguenti:

- produzione rifiuti assimilabili agli urbani;
- produzione di rifiuti speciali pericolosi;
- gestione sostanze pericolose;
- uso delle risorse.

È precisa intenzione della Direzione Aziendale divulgare i principi della politica all'interno della propria struttura e all'esterno per rendere noto il proprio impegno verso l'ambiente.

La Direzione Aziendale si impegna altresì alla diffusione della politica a clienti e/o parti interessate, ove richiesto.

La politica ambientale è condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione mediante lo sviluppo sostenibile per tutte le attività. La politica è costituita dagli indirizzi generali e obiettivi di breve, medio e lungo termine.

In particolare, la Direzione Aziendale si impegna a:

|  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
|  <p><b>TEAM SERVICE</b><br/><b>Società Consortile a r.l.</b></p> | <p>Sistema di Gestione Integrato</p> | <p>M 5.1.1</p>   |
| <p>ISO 9001- ISO 14001-ISO<br/>45001-Reg. Emas 1221-<br/>EN 16636-ISO/IEC 27001</p>  | <p><b>Politica Integrata</b></p>     | <p style="text-align: right;">Rev. 4 del 23.03.2024</p> <hr/> <p style="text-align: right;">Pag 3 di 5</p> |

- Trattare i prodotti ed i procedimenti produttivi nel rispetto dei principi di tutela dell'ambiente, promuovendo un'efficace politica della prevenzione e della protezione che si traduca in un incremento della produttività ed in una riduzione dei costi;
- Prevenire e/o ridurre l'inquinamento derivante dalle proprie attività produttive;
- Osservare ogni legge, regolamento e normativa applicabile ai propri prodotti, processi e rifiuti. Definire standard interni, laddove non ci siano leggi, regolamenti e/o norme e non siano adeguati alla propria realtà;
- Adottare processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali;
- al continuo miglioramento del SGI per accrescere le prestazioni ambientali;
- alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento e altri impegni specifici relativi al contesto aziendale quali ad es. l'utilizzo di risorse sostenibili, la mitigazione e l'adattamento al cambiamento climatico e la protezione della biodiversità e degli ecosistemi;
- a soddisfare i propri obblighi di conformità;
- Ridurre i consumi di risorse non rinnovabili (energia, ecc.).

La Direzione Aziendale è sempre più interessata a raggiungere e a dimostrare un buon livello di comportamento nei confronti dell'ambiente, controllando l'impatto della propria attività sull'ambiente, adottando una politica ambientale e ponendosi degli obiettivi di salvaguardia ambientale. A fronte dei principi espressi nella propria politica, elabora piani di miglioramento specifici (M 5.1.2) nei quali sono definiti obiettivi, funzioni coinvolte, modalità e tempi di attuazione.

La Direzione Aziendale esaminerà e prenderà in considerazione tutte le comunicazioni in materia di impatto ambientale che dovessero pervenire dall'esterno, considerando tali segnalazioni come parte integrante delle informazioni utili per il miglioramento del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

## **POLITICA per la SICUREZZA**

### **Campo di applicazione Sistema di Gestione Sicurezza**

Progettazione, gestione, erogazione, monitoraggio e controllo, anche in regime di facility management e global service e con l'utilizzo di strumenti informativi web based di governo e di supporto, di servizi di:

- pulizia, sanificazione e disinfezione, derattizzazione e disinfestazione in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero (compreso blocco operatorio) ed industriale (compreso materiale rotabile);
  - reception e portierato, movimentazione e facchinaggio in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero ed industriale (compreso materiale rotabile);
  - ausiliario e supporto alle attività di assistenza;
  - assistenza informatica e bibliografica;
  - manutenzione impianti e manutenzione aree verdi;
  - gestione rifiuti (intermediazione di rifiuti senza detenzione fisica).
- Erogazione di servizi alberghieri.

La Team Service Consortile, per dare evidenza del suo impegno verso la prevenzione degli infortuni sul lavoro, dell'impegno al miglioramento continuo e al rispetto della legislazione vigente, ha avviato un intenso programma di formazione, audit e riesame dei propri processi che ha consentito, di implementare un sistema di gestione della sicurezza e di programmare la certificazione dello stesso secondo lo standard UNI EN ISO 45001:2018.

La Team Service Consortile al fine di avere verso la tutela della sicurezza dei lavoratori, ivi compresi i subappaltatori, un atteggiamento preventivo, definisce, attua e mantiene attiva la presente politica che è costituita dai seguenti principali obiettivi che la direzione intende prefiggersi:

1. mantenere attivo e migliorare con continuità il sistema di Gestione per la Sicurezza, in conformità con la UNI EN ISO 45001:2018;
2. garantire un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale;
3. migliorare le condizioni di lavoro;
4. ridurre i rischi per la sicurezza dei lavoratori derivanti dalle attività aziendali.

Impegni aggiuntivi che la società intende assumersi:

- la responsabilità nella gestione della SSL riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- l'impegno a considerare la SSL ed i relativi risultati come parte integrante della gestione

aziendale;

- l'impegno al rispetto della legislazione e degli accordi applicabili alla SSL;
- l'impegno a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- l'impegno alla prevenzione e a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro
- l'impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- l'impegno a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di SSL ed i relativi programmi di attuazione e tenendo conto della natura specifica dei rischi per la SSL e delle opportunità per la SSL.

A tale scopo la Direzione dà pieno mandato al Responsabile del Sistema di Gestione Integrata, al Rappresentante della Direzione ed a tutti i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, al fine del perseguimento degli obiettivi contenuti nella presente politica.

## **POLITICA per la GESTIONE E IL CONTROLLO DELLE INFESTAZIONI - PEST MANAGEMENT**

**Campo di applicazione Sistema di PEST MANAGEMENT:** Servizi di gestione del Pest Management.

La Team Service Consortile, per dare evidenza del suo impegno nell'erogazione del servizio di Pest Management, ha implementato un sistema per la Gestione e il Controllo delle infestazioni ed ha pianificato la certificazione dello stesso secondo lo standard UNI EN 16636:2015.

In relazione al PEST MANAGEMENT, la Direzione si impegna a:

- mantenere attivo e migliorare con continuità il per la Gestione e il Controllo delle infestazioni ed in conformità con lo standard UNI EN 16636:2015;
- dimostrare che il processo è condotto da persone competenti che applicano conoscenze nelle raccomandazioni, proposte e pratiche quotidiane;
- sviluppare e presentare un piano di gestione e controllo delle infestazioni al cliente che è attento ai requisiti dichiarati, all'impatto e ai rischi associati all'ambiente specifico del cliente individuale e che comprende i processi di prevenzione e/o controllo se necessario;
- applicare con il cliente i processi di controllo concordati in fase contrattuale.

## **POLITICA per la SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

Consapevoli dell'importanza della sicurezza delle informazioni abbiamo dato impulso alla creazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni secondo i requisiti della normativa UNI-ISO / IEC 27001, al fine di identificare, valutare e ridurre al minimo i rischi a cui sono esposte le informazioni proprie e dei clienti, nonché di garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

### **I Valori**

#### **Solidità**

Hardware/software aggiornati e architetture ridondate. Investimenti misurati e sostenuti da mezzi propri adeguati, bilanci in crescita e profittevoli. Personale motivato, aggiornato e ben dimensionato.

#### **Tecnologia**

Il sistema Informativo fornito ai nostri Clienti permette il continuo monitoraggio dei servizi attraverso un portale Web Based. Ciò fornisce al cliente uno strumento, semplice, ma strategico, nel misurare in ogni momento l'andamento dei servizi stessi, sotto ogni punto di vista.

#### **Persone**

Team Service Consortile è una realtà fatta di persone che operano per le persone. È un'azienda al servizio delle aziende. La nostra storia testimonia perché più di 1.000 clienti scelgono oggi Team Service per la gestione dei servizi nelle loro sedi. Team Service è un Partner che supporta il cliente nella propria Missione.

|  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
|  <p>TEAM SERVICE<br/>Società Consortile a r.l.</p> | <p>Sistema di Gestione Integrato</p> | <p>M 5.1.1</p>                              |
| <p>ISO 9001- ISO 14001-ISO 45001-Reg. Emas 1221-EN 16636-ISO/IEC 27001</p>   | <p><b>Politica Integrata</b></p>     | <p>Rev. 4 del 23.03.2024<br/>Pag 5 di 5</p> |

La ricerca di nuove strategie di mercato volte a dare garanzie, non soltanto sulla qualità dei servizi erogati, ma anche sulle modalità di trattamento delle informazioni riguardanti clienti, fornitori e altre parti interessate ha fatto nascere in Team Service Consortile l'esigenza di implementare un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme alla ISO/IEC 27001.

Attraverso l'adozione di un sistema strutturato di gestione orientato alla Sicurezza TS intende proteggere da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali o accidentali, il proprio patrimonio informativo aziendale, ivi comprese le informazioni e i dati relativi ai propri clienti, fornitori e partner.

Team Service Consortile vuole garantire la riduzione dei rischi per la sicurezza delle informazioni relativi ai servizi che eroga ai propri clienti.

L'impegno al rispetto dei requisiti cogenti e alla normativa ISO/IEC 27001 tende ad assicurare che:

- le informazioni siano protette da accessi non autorizzati nel rispetto della riservatezza e siano disponibili agli utenti autorizzati;
- le informazioni non vengano rivelate a persone non autorizzate a seguito di azioni deliberate o per negligenza e, nel rispetto dell'integrità, siano salvaguardate da modifiche non autorizzate;
- vengano predisposti piani per la continuità dell'attività aziendale e che tali piani siano il più possibile tenuti aggiornati e controllati;
- Il personale riceva addestramento sulla sicurezza delle informazioni;
- tutte le violazioni della sicurezza delle informazioni e possibili punti deboli vengano esaminati e trattati.

Attraverso l'attuazione della politica TS intende ottemperare all'impegno di conformità alla UNI CEI ISO/IEC 27001. Per il conseguimento di tale obiettivo, la Direzione si impegna a far sì che la presente politica sia diffusa, compresa e attuata non solo dal personale interno, ma anche da collaboratori esterni, consulenti, fornitori che siano in qualsiasi modo coinvolti con le informazioni che rientrano nel campo di applicazione del Sistema di gestione.

La direzione si impegna infine a riesaminare regolarmente la politica ed eventuali modifiche che la influenzino, per accertarsi che permanga idonea all'attività e alla capacità di Team Service Consortile a rl di soddisfare i Clienti, i Fornitori, i partner e tutte le altre parti interessate.

Amministratore Delegato

