



TEAM SERVICE

Bilancio di Sostenibilità 2023

**Innovazione e sostenibilità,
tramite la cura dell'Ambiente, il
Sociale e la Governance**



Indice

Lettera agli stakeholder	3
1. La nostra identità	4
1.1. Storia: dalla costituzione ad oggi	5
1.2. Team Service e il Gruppo	6
1.3. Missione e valori	7
1.4. Mercato di riferimento e servizi	9
2. Cosa vuol dire per noi sostenibilità.....	11
2.1. Stakeholder	12
2.2. Dimensioni e temi di sostenibilità.....	15
2.3. Contributo agli Obiettivi dell'Agenda 2030 e rispetto dei Diritti umani	16
3. La governance e il nostro approccio alla gestione	19
3.1 Governance solida e orientamento alla sostenibilità.....	20
3.2 Responsabilità nel business	24
3.3 Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali	26
3.4 Trasformazione digitale	29
3.5 Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria	31
4. Un'azienda di Persone	34
4.1 Occupazione e retribuzione.....	35
4.2 Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	42
4.3 Sviluppo delle competenze	48
4.4 Diversità e inclusione	49
5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori.....	52
5.1. Qualità e sostenibilità del servizio	53
5.2. Gestione Trasparente della relazione con i clienti	56
5.3. Gestione responsabile della catena di fornitura	60
6. L'attenzione per l'Ambiente	63
6.1. Efficientamento energetico e riduzione emissioni.....	65
6.2. Utilizzo risorse idriche e materiali	68
6.3. Gestione dei rifiuti.....	70
Nota metodologica.....	72
GRI content index.....	77

Lettera agli stakeholder

Lo slancio verso l'innovazione ed il cambiamento ha caratterizzato Team Service fin dalla sua prima costituzione: la nostra idea originaria è stata di strutturarci da subito come impresa solida, orientata a costruire un'organizzazione efficiente ed efficace, per un futuro basato sul lavoro e sulla dignità della persona.

Nei nostri 40 anni d'esperienza abbiamo sperimentato cambiamenti e trasformazioni che ci hanno fatto evolvere restando sempre ancorati alla nostra visione del lavoro e del fare impresa che mette al centro le persone e i territori.

Oggi siamo una grande impresa, solida e strutturata, che accetta una nuova sfida: quella della sostenibilità. Da sempre impegnati nel dare risposta a questioni sociali, economiche e ambientali, il tema della sostenibilità ci offre l'opportunità di rileggere tutto il nostro agire attraverso un nuovo paradigma.

Sostenibilità per noi significa adottare un modello di governance e organizzazione efficiente, efficace e trasparente; creare posti di lavoro nei quali i bisogni e le aspirazioni delle persone trovino piena realizzazione; soddisfare le aspettative dei nostri clienti attraverso l'erogazione di servizi di qualità e una relazione basata sulla fiducia; selezionare fornitori che condividono i nostri valori e obiettivi; prestare attenzione agli impatti ambientali generati dalle nostre attività.

Operiamo in un settore sempre in espansione ma che presenta ancora margini per rafforzare una cultura d'impresa, rispettosa delle norme e in grado di garantire stabilità occupazionale. Per noi fare impresa significa creare posti di lavoro, garantendo alle persone diritti e contribuendo al loro benessere e qualità della vita. Tutte le persone che entrano nella nostra Azienda hanno la possibilità di crescere, formarsi e sentirsi parte di una famiglia.

Viviamo in un contesto in cui il tema dell'acquisizione e utilizzo delle risorse naturali è sempre più condizionato da quello che succede nel mondo, la transizione ecologica può rappresentare una grande opportunità. Come azienda ogni giorno cerchiamo di ottimizzare il nostro metodo per ridurre gli sprechi ma non basta, crediamo sia indispensabile creare un sistema di reti e di economie che possano mettere al centro la cura dell'ambiente. Privato e pubblico devono operare insieme in un'economia circolare che garantisca sostegno reciproco.

Il digitale rappresenta l'altro grande tema sul quale stiamo intervenendo al fine di migliorare i nostri processi interni e immaginare nuove modalità di relazione con i nostri clienti. La costituzione di una Centrale Operativa tecnologicamente avanzata, in grado di integrare tutti i sistemi informativi aziendali e di supporto a tutti i processi aziendali tecnico-operativi, va in questa direzione.

Con questo primo Bilancio di sostenibilità vogliamo dare evidenza del valore che creiamo per i nostri stakeholder e degli impatti sociali, ambientali e economici che generiamo. Questa per noi è l'opportunità per leggere attraverso un'unica lente e in maniera integrata tutte le iniziative e azioni poste in essere dalla nostra Azienda, sempre impegnata in un processo di crescita, miglioramento e innovazione.

Buona lettura!

Presidente
Emilio Innocenzi

Amministratore delegato
Dott. Tommaso Innocenzi

1. La nostra identità

Un consorzio specializzato da 20 anni nel Facility Management, con una politica aziendale basata su affidabilità, qualità, innovazione e personalizzazione dei servizi e con sedi operative in quasi tutte le Regioni d'Italia

3

Sedi direzionali in Italia

3.136

Dipendenti nel 2023

258

Clienti nel 2023

96.342.741 €

Fatturato nel 2023



1.1. Storia: dalla costituzione ad oggi

Nata su iniziativa e come evoluzione della Cooperativa di Lavoro Team Service Soc. Coop. A.R.L. che operava nel settore dei servizi di pulizia fin dal 1985, la Società è oggi un consorzio stabile che offre servizi integrati di Global Service e Facility Management con più di 3.000 dipendenti e 200 clienti dislocati su tutto il territorio nazionale.

Team Service inizia la sua storia di cooperativa, con attività di pulizie a Roma e in pochi anni si espande aprendo filiali a Milano, Firenze, Pescara e Bari. Negli anni l'attività cresce offrendo un servizio integrato di pulizia, disinfestazione, derattizzazione e cura delle aree verdi.

Verso la fine degli anni Novanta la crescita della società richiede l'introduzione di nuovi elementi organizzativi: la suddivisione in zone, la definizione dei budget e la nomina dei responsabili di zona.

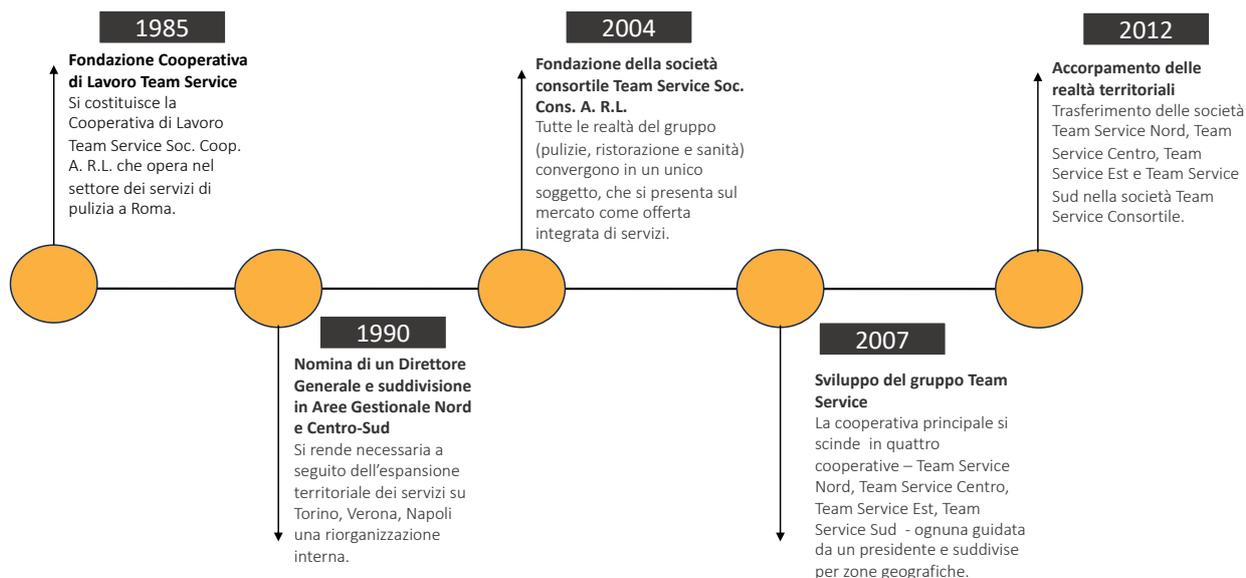
Nonostante la maggiore complessità organizzativa raggiunta, l'idea dell'unità delle realtà operative rimane l'intento principale: in questa prospettiva nasce nel 2004 la società consortile Team Service Soc. Cons. A. R.L., che fa convergere tutte le realtà operative in un unico soggetto, che presenta sul mercato un'offerta integrata di servizi.

L'ulteriore crescita negli anni, in particolare delle filiali, fa nascere l'esigenza di rafforzare la presenza territoriale, dando alle filiali maggiore autonomia, sempre conservando i valori fondativi e la linea strategica della Capo gruppo.

Nel 2008 la suddetta esigenza si concretizza con la trasformazione dei ruoli e delle responsabilità e la nascita di quattro realtà Cooperative, ognuna guidata da un presidente e suddivise per zone geografiche, per meglio gestire le attività su base territoriale, pur mantenendo la centralità di coordinamento e sviluppo in capo alla Società Consortile, che acquisisce i lavori e li affida alla Cooperativa territoriale di competenza.

Le mutate condizioni del mercato dovute in particolare alla crisi finanziaria globale, che si diffonde con forza in Europa a partire dal 2010 rende necessario procedere ad una nuova riorganizzazione volta ad assicurare efficienza organizzativa ed economica alle attività del gruppo: si attiva così un nuovo processo di accorpamento per far sì che tutte le attività, in particolare quelle relative ai servizi di facility, vengano gestite direttamente dalla Società Consortile.

Ad oggi le attività di facility gestite in appalto vengono eseguite direttamente dalla Team Service Consortile, che partecipa alle gare di appalto e presenta le proprie offerte quale consorzio stabile.



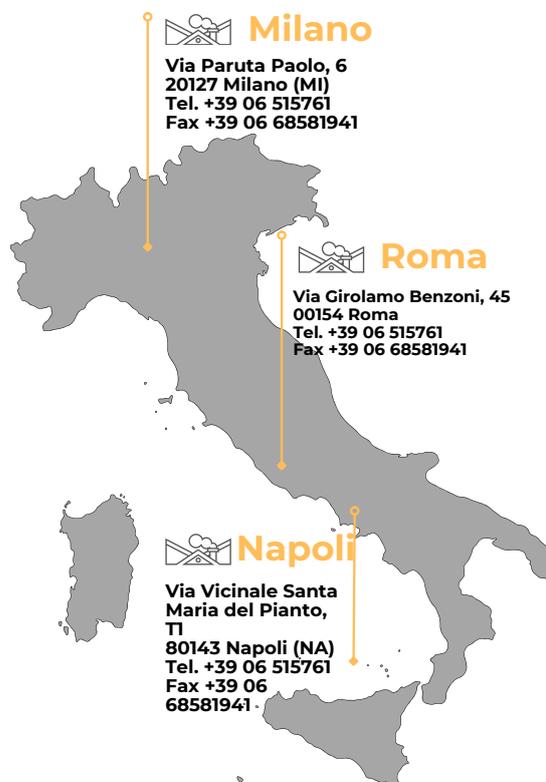
1.2. Team Service e il Gruppo

La Team Service è un'unica identità divisa per competenze e mercati.

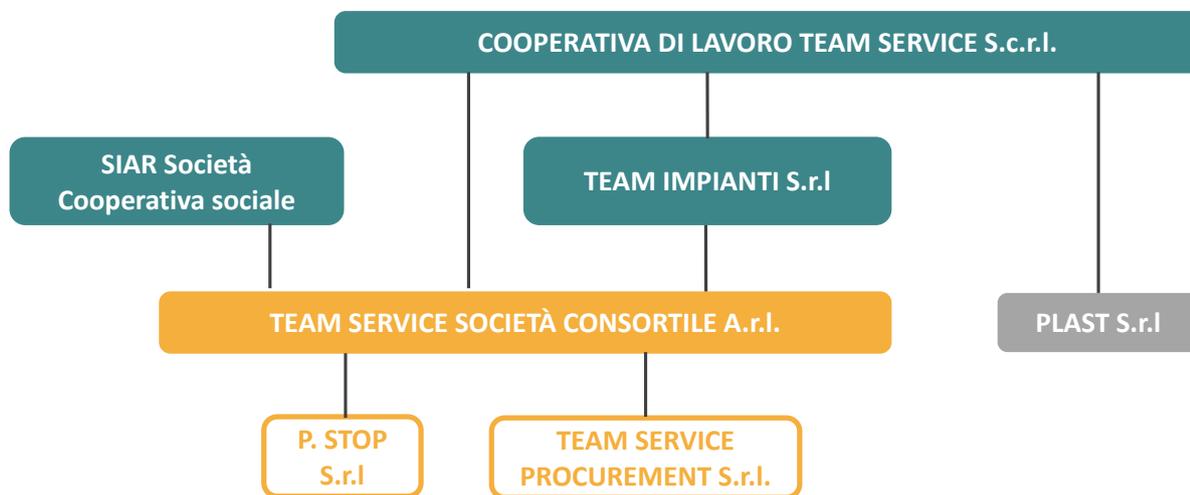
Team Service Soc. Cons. A.R.L. è un consorzio stabile avente forma giuridica di società consortile che opera nel settore del Facility management e del Global Service. Sono soci della società consortile la Cooperativa di Lavoro Team Service Società cooperativa a.r.l, la Team Impianti s.r.l e la SIAR Società Cooperativa sociale a.r.l.

L'Azienda ha 3 sedi direzionali, di cui la principale è quella di Roma, e sedi operative in quasi tutte le Regioni d'Italia.

Il consorzio è una struttura che assicura un'identità societaria unica con numerosi vantaggi per i clienti che hanno l'opportunità di trattare singolarmente con un solo interlocutore e la possibilità di scelta tra molteplici soluzioni realmente integrate e sinergiche.



La società consortile Team Service è parte di un sistema di imprese composto da soggetti autonomi e dotati di know-how specifici che agiscono tutti orientati dalla Cooperativa di Lavoro Team Service Società cooperativa a.r.l



Team Service Soc. Cons. A.R.L. aderisce, con spirito propositivo e una partecipazione attiva, alla Confederazione Cooperative Italiane-Confcooperative organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane.

1.3. Missione e valori

Il cuore della missione di Team Service è affiancare quotidianamente i clienti, assicurando la qualità del lavoro e sviluppandone il futuro.

Offrire ai clienti servizi necessari per rendere i loro ambienti di lavoro e di accoglienza dei pubblici luoghi confortevoli, puliti, salubri e sicuri.

In ogni attività l'obiettivo di Team Service è un lavoro che, per essere efficace e sostenibile, deve porre al centro le persone, i territori e le comunità.

La Team Service reputa importante la responsabilità verso i propri clienti, reinvestire i profitti in attività di sviluppo, formazione qualificante, crescita e benessere dei propri lavoratori e della comunità.

La Team Service mette al primo posto la cura dell'ambiente, il valore del servizio ed il benessere delle persone applicando il suo know-how nel campo del Facility Management, al fine di erogare un servizio di alta qualità.

La scelta di nascere originariamente come cooperativa afferma e sostiene la volontà di generare e creare lavoro. A differenza di altre forme societarie, infatti, quella cooperativa permette di

coinvolgere tutti i soci, che hanno pari diritti nelle principali scelte aziendali. La successiva creazione della società consortile – nata per offrire in modo unitario l'intera gamma dei servizi di Global Service – rimane funzionale a tali principi e finalità.

In un continuo processo evolutivo, la Team Service si trasforma restando però sempre ancorata a quelli che sono i propri valori e la propria visione del mondo del lavoro.

La Team Service, nell'espletamento della propria attività, persegue principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, valori ritenuti fondamentali per l'affermazione della Società e la soddisfazione e tutela dei propri clienti. Tutte le persone che lavorano per Team Service e con Team Service si attengono a tali principi, osservandoli quotidianamente e rendendoli strumento di garanzia e di affidabilità a vantaggio degli interessi non solo aziendali ma anche della collettività in generale.

Da sempre attenta all'evoluzioni dei mercati, Team Service fa dell'**innovazione** un approccio sotteso a tutte le attività aziendali. La Società è impegnata nella promozione della propria *innovability*, ovvero la capacità di mettere insieme innovazione e sostenibilità. Lo fa attraverso scelte mirate e strategiche sui modelli di gestione, precisi criteri di misurazione delle performance ambientali, metodi di lavoro che valorizzano la persona e strumenti di sostegno per le proprie famiglie.

I principali valori che guidano l'agire di Team Service



LEGALITA'

La società opera nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti in vigore nel territorio in cui svolge la propria attività e delle procedure interne. Non sono accettati comportamenti posti in essere dalle proprie persone in contrasto con tali disposizioni.



RISERVATEZZA

La Società assicura la riservatezza delle informazioni e dei dati personali dei quali viene a conoscenza nell'ambito della propria attività. Tali informazioni non possono essere usate per fini diversi da quelli stabiliti dalla legge.



TUTELA DELLE PERSONE

La Società promuove un mondo del lavoro che rispetti e valorizzi la dignità della persona, offre pari opportunità, valorizza la competenza e il merito, si adopera affinché l'ambiente di lavoro sia sicuro, accogliente ed inclusivo



IMPARZIALITA'

La Società nei rapporti con i clienti non compie favoritismi o accetta raccomandazioni ed evita ogni discriminazione basata su sesso, età, salute, razza, nazionalità, opinioni politiche o religiose.



TUTELA DELL'AMBIENTE

La Società considera il rispetto dell'ambiente un valore primario nella propria attività economica e, pertanto, orienta le proprie scelte in modo da rispondere ai principi di equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali.

1.4. Mercato di riferimento e servizi

Il Facility Management nasce per aiutare le aziende nello svolgimento dei servizi no core interni ed esterni, che possono riferirsi alle strutture aziendali, alle attività delle imprese e alle persone che vi lavorano: servizi di pulizia, di portierato, reception, facchinaggio, manutenzione aree verdi e sanificazione ambiente.

Di questo si occupa Team Service.

La Team Service si è sviluppata, inizialmente, soprattutto nel settore delle pulizie civili, sanitarie ed industriali sino a divenire una delle imprese del settore più affermate ed affidabili operante su tutto il territorio nazionale.

Attualmente l'Azienda si occupa della progettazione e gestione – anche attraverso strumenti di supporto tecnico-amministrativo, controllo e monitoraggio di immobili e complessi immobiliari – di servizi integrati (Multi-service e Global service) in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero, industriale ed alberghiero.



PULIZIE



PORTIERATO E RECEPTION



FACCHINAGGIO



MANUTENZIONE AREE VERDI



SANIFICAZIONE AMBIENTE



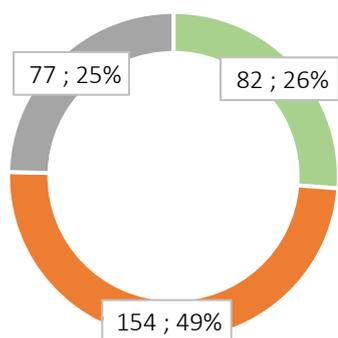
ALTRI SERVIZI¹

Team Service assume da qualsiasi ente pubblico nonché da qualsiasi committente privato appalti di servizi e di esecuzione di opere e forniture nell'ambito di tutte le attività di propria competenza, ovvero attività di sistema (pulizia e disinfestazione, reception) e attività di gestione (Facility management & Global service).

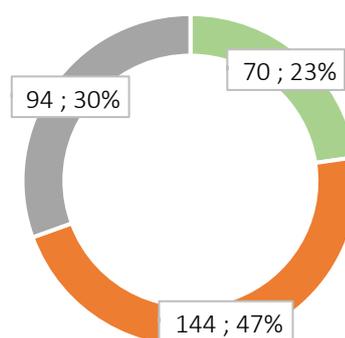
	2022	2023
n° contratti totale	313	308
di cui stipulati con clienti pubblici	193	201
di cui stipulati con clienti privati	120	107

¹ La categoria comprende servizi che hanno un'incidenza meno significativa in termini di volumi e fatturato, tra questi: Servizi di manutenzione; Servizio Ausiliario; Somministrazione pasti; Servizi raccolta rifiuti; Servizi logistici; Servizi riassetto camere HTL.

2022

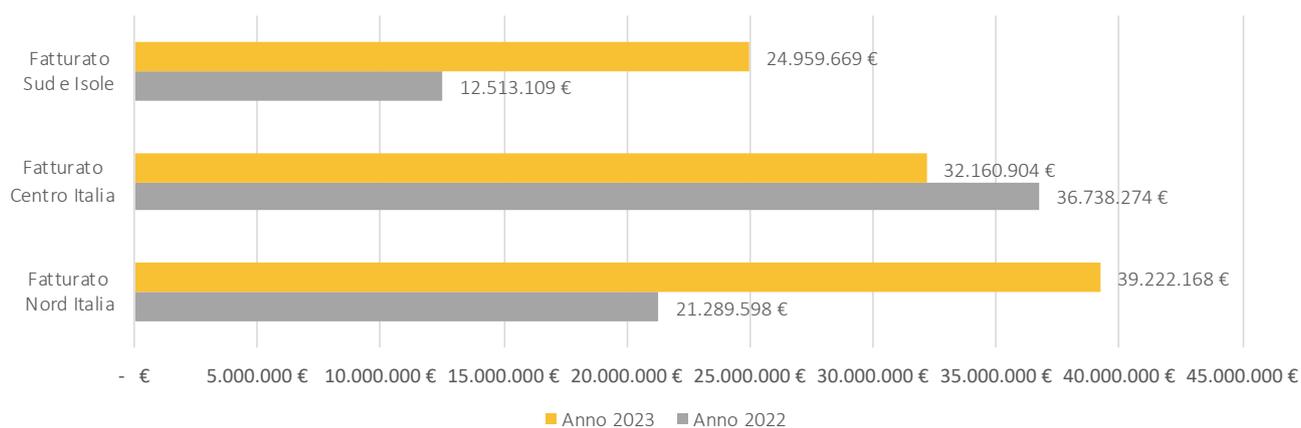


2023

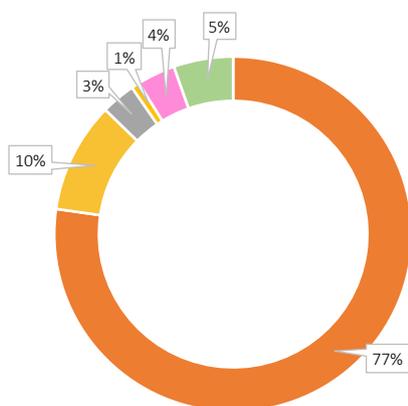


■ n° contratti Nord ■ n° contratti Centro ■ n° contratti Sud e Isole

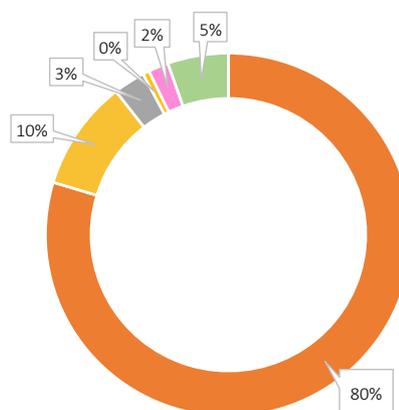
	2022	2023
Fatturato totale	70.540.981 €	96.342.741 €
di cui da clienti pubblici	62.309.512 €	83.652.648 €
di cui da clienti privati	8.231.469 €	12.690.093 €



2022



2023



■ Pulizie ■ Portierato e reception ■ Facchinaggio ■ Manutenzione aree verdi ■ Servizi di sanificazione ambiente ■ Altri servizi

2. Cosa vuol dire per noi sostenibilità

“Le sfide che oggi abbiamo di fronte sono quelle in linea con l’Europa. La prima, quella ambientale dove ogni giorno cerchiamo di ottimizzare il nostro metodo per ridurre gli sprechi. La seconda, quella sociale e del welfare che ci vede più vicini, forti delle nostre origini cooperative. La terza, quella della governance e della digitalizzazione per migliorare sempre di più i servizi per i nostri clienti”.

Tommaso Innocenzi, Amministratore delegato Team Service

9

Categorie di stakeholder

16

Temi rilevanti

6

Obiettivi dell’Agenda 2030 ai quali si contribuisce



2.1. Stakeholder

Gli stakeholder di Team Service sono tutti quei soggetti – individui o gruppi – che sono influenzati o potrebbero esserlo dalle sue attività, sono tutti quei soggetti sui quali ricadono o potrebbero ricadere gli impatti generati dall'agire della Società Consortile.

Team Service mappa nove categorie di stakeholder all'interno delle quali si distribuiscono soggetti portatori di interessi – non necessariamente convergenti – nei confronti della Società e con i quali costante è lo sforzo per comprenderne bisogni ed esigenze al fine di instaurare relazioni reciprocamente proficue e durature.

Gli stakeholder di Team Service



Soci e Società Consorziate sono gli stakeholder della Società Consortile, con i quali la stessa condivide strategie, obiettivi e modalità per superare le criticità riscontrate e continuare a migliorare.

I **Dipendenti** sono le persone dal cui impegno e qualità del lavoro dipende la capacità di Team Service di offrire servizi in linea con le aspettative dei propri **Clienti**, soggetti pubblici e privati la cui soddisfazione è tra le prime preoccupazioni della Società.

I **Fornitori e subappaltatori** sono stakeholder che contribuiscono alla capacità di Team Service di raggiungere i propri obiettivi offrendole materiali, attrezzature, abilità e competenze necessarie per l'agire della Società.

Le **Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza** costituiscono quell'insieme di organismi uniti da valori ed interessi comuni ai quali Team Service aderisce con spirito propositivo e collaborativo.

È stakeholder di Team Service la **Comunità finanziaria** composta dal sistema bancario e gli altri finanziatori che apportano le risorse economiche necessarie per l'operatività aziendale.

Le **Istituzioni pubbliche**, in qualità di soggetti che regolamentano e vigilano su ambiti correlati alle attività della Società, rappresentano stakeholder capaci di influenzare le attività di Team Service.

La **Collettività** è uno stakeholder importante per la Società, laddove i propri servizi contribuiscono alla salubrità e la sicurezza di tutte le persone che usufruiscono degli spazi sui quali Team Service interviene con i propri servizi.

Sono stakeholder di Team Service i **Media** – tradizionali e nuovi – attraverso i quali sono veicolate le informazioni sulle attività della Società o di interesse per la stessa.

Team Service intrattiene con tutti gli stakeholder relazioni basate sulla correttezza e la trasparenza. A tali principi trasversali si accosta l'impegno nell'identificare e rispondere a quelle che sono le aspettative specifiche che ognuno di loro ripone in essa.

Gli strumenti di dialogo e coinvolgimento utilizzati da Team Service nell'ambito del proprio sistema di relazioni sono differenziati per ciascuna categoria, coerenti con il livello di profondità della relazione e adeguati rispetto alle questioni affrontate.

CATEGORIA STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO	QUESTIONI AFFRONTATE
SOCI/CONSORZiate	Affidabilità e Solidità finanziaria. Qualità dei servizi. Trasparenza e correttezza dell'agire. Capacità innovativa.	Assemblee. Tavoli di lavoro. Riunioni e meeting. Bilancio e rendiconti economico-finanziari e gestionali	Andamento e strategie della Società. Prospettive di sviluppo ed evoluzione per la Società.

DIPENDENTI	Affidabilità e Solidità finanziaria. Formazione e sviluppo professionale. Benessere organizzativo. Trasparenza e correttezza dell'agire. Approccio collaborativo.	Intranet e altri canali per la comunicazione interna. Riunioni e meeting. Canali per segnalazioni MOG, Codice etico, SA8000. Interventi formativi. Indagini per la rilevazione dei bisogni e del clima aziendale.	Indicazioni per lo svolgimento responsabile dei propri compiti e mansioni. Bisogni e aspettative dei lavoratori.
CLIENTI	Qualità e tempestività dei servizi Affidabilità delle prestazioni. Capacità innovativa.	Canali di comunicazione dedicati ai clienti (call center dedicato e mail per informazioni e assistenza; portale web based per il monitoraggio dei servizi). Indagini di customer satisfaction. Partecipazione a eventi e fiere.	Caratteristiche dei servizi erogati. Stato di avanzamento e tempistiche. Piani di miglioramento dei servizi
FORNITORI E SUBAPPALTATORI	Affidabilità e Solidità finanziaria. Trasparenza e correttezza dell'agire. Approccio collaborativo.	Interlocuzioni relative al processo di qualificazione. Riunioni e meeting. Visite in loco e audit.	Modalità di qualificazione e selezione dei fornitori adottate. Caratteristiche dei prodotti/servizi forniti. Andamento degli approvvigionamenti. Eventuali criticità riscontrate.
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, DATORIALI E DI RAPPRESENTANZA	Trasparenza e correttezza dell'agire. Capacità innovativa. Orientamento alla sostenibilità e gestione degli impatti. Approccio collaborativo.	Assemblee. Tavoli di lavoro. Riunioni e meeting.	Andamento e strategie di settore. Prospettive di sviluppo ed evoluzione del comparto. Progettualità congiunte. Condizioni contrattuali.
COMUNITA' FINANZIARIA	Affidabilità e Solidità finanziaria. Trasparenza e correttezza dell'agire.	Riunioni e incontri ad hoc Bilancio e rendiconti economico-finanziari e gestionali	Andamento e strategie della Società. Prospettive di sviluppo ed evoluzione per la Società.
ISTITUZIONI PUBBLICHE	Trasparenza e correttezza dell'agire.	Partecipazione ad eventi	Normative e regolamenti afferenti ai settori d'intervento.
COLLETTIVITA'	Orientamento alla sostenibilità e gestione degli impatti.	Donazioni Eventi che coinvolgono la comunità	Emergenze, bisogni della collettività Qualità della vita delle comunità locali
MEDIA	Orientamento alla sostenibilità e gestione degli impatti. Capacità innovativa.	Sito internet. Social media. Comunicati stampa e interviste.	Aspetti vari legati al settore d'intervento della Società.

2.2. Dimensioni e temi di sostenibilità

Attraverso il proprio agire Team Service genera impatti che investono temi di sostenibilità economica, organizzativa, sociale e ambientale.

La matrice di materialità è lo strumento attraverso il quale Team Service guarda a tali temi adottando una duplice prospettiva: la propria e quella dei suoi stakeholder.

Team Service definisce la propria sostenibilità attraverso 5 dimensioni e 16 temi di sostenibilità, rilevanti e coerenti rispetto alle finalità e attività dell'Azienda.

Nel definire il perimetro della propria rendicontazione di sostenibilità, Team Service include temi che guardano alla **Governance e organizzazione**, ossia al sistema mediante il quale la Società prende e attua decisioni per il raggiungimento dei propri obiettivi e ai processi e strumenti messi in campo per il loro perseguimento.

Il riconoscimento e il rispetto dei **Diritti umani** rappresentano per Team Service una dimensione essenziale per dare compimento a quei principi di legalità, equità e responsabilità che fin dalle origini guidano l'operato della Società.

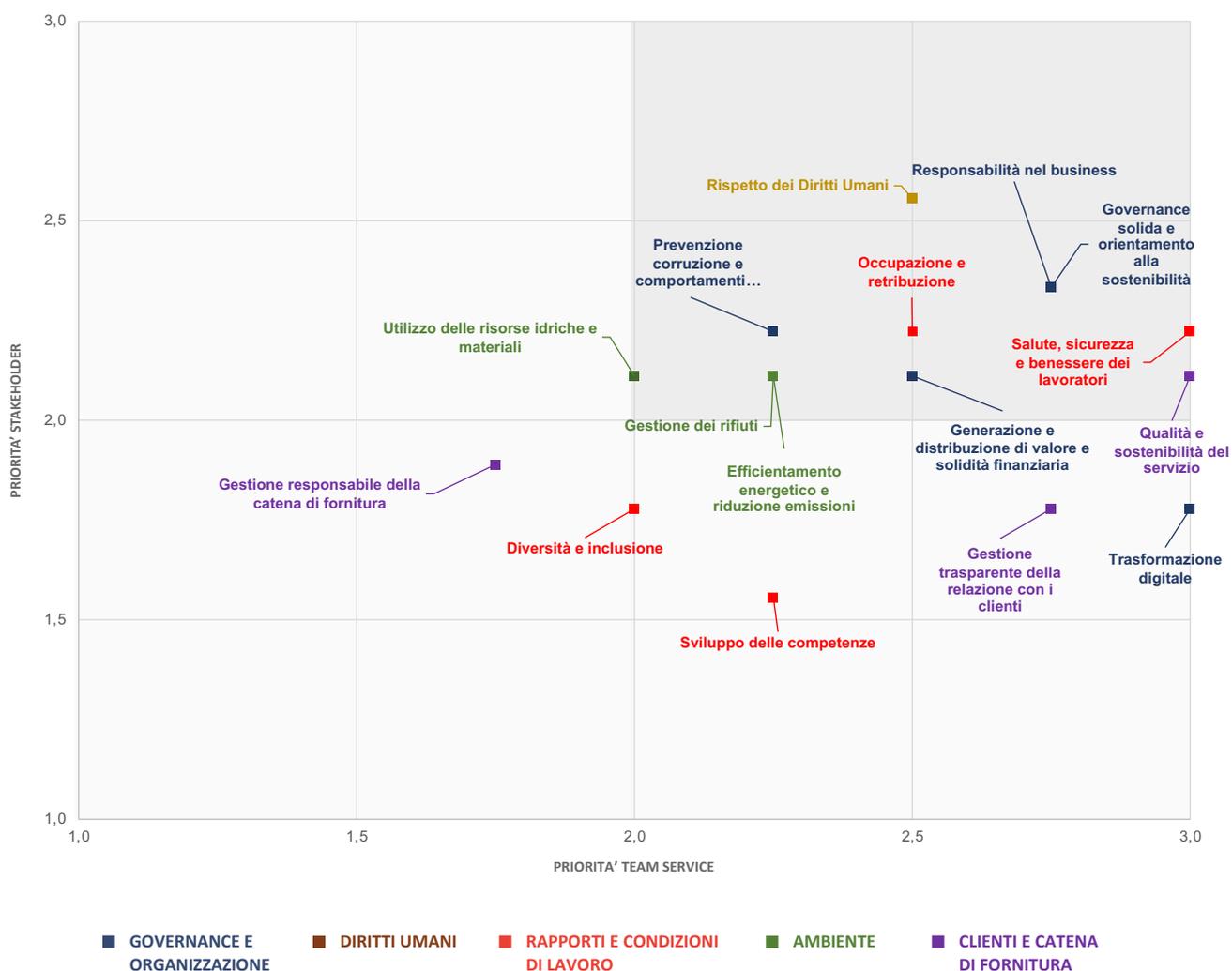
La creazione di posti di lavoro, i salari e gli altri compensi pagati per il lavoro svolto, sono tra i contributi economici e sociali più importanti che un'organizzazione può offrire e il benessere delle persone che in essa operano è condizione indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi, da qui la rilevanza per Team Service di tutti quei temi che guardano ai **Rapporti e condizioni di lavoro**.

Team Service definisce la propria sostenibilità guardando alla correttezza, trasparenza, efficacia e qualità delle relazioni che intrattiene con gli stakeholder a monte e a valle delle proprie attività: i **Clienti e la Catena di fornitura**.

Efficientamento energetico, riduzione delle emissioni, ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse e minimizzazione degli sprechi sono i temi che ispirano politiche e sistemi gestionali adottati dalla Società per l'**Ambiente**.

Posta la rilevanza per Team Service di tutti i temi di sostenibilità mappati, grazie alla matrice di materialità la Società Consortile riesce ad attribuire priorità e a individuare i temi materiali, ossia quelli che influiscono in modo più sostanziale sulle valutazioni, decisioni, azioni e prestazioni proprie e dei suoi stakeholder nel breve, medio e lungo termine.

La matrice di materialità di Team Service



2.3. Contributo agli Obiettivi dell'Agenda 2030 e rispetto dei Diritti umani

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite è un programma d'azione per traghettare il Pianeta verso un modello di sviluppo più equo, più giusto e sostenibile.

Team Service prende parte a questa sfida globale mettendo in atto azioni concrete tese a generare impatti positivi su 6 obiettivi di sviluppo sostenibile.



Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

Team Service promuove la parità di genere all'interno dell'Azienda. Grazie all'adozione di policy e sistemi di gestione certificati Team Service applica prassi di gestione e sviluppo delle risorse umane che promuovono una cultura inclusiva di accesso a mansioni aziendali e di crescita nel percorso professionale, garantendo uguali possibilità a tutto il personale e favorendo il rafforzamento delle diversità.



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

La creazione di un mondo del lavoro che rispetti e valorizzi la dignità della persona continuando a rispondere al problema del lavoro con la creazione di altro lavoro: questa è la filosofia che da sempre guida Team Service. L'Azienda offre un ambiente lavorativo nel quale i dipendenti sono messi nelle migliori condizioni per svolgere il proprio lavoro favorendo un clima aziendale sereno, accogliente e sicuro.



Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

Team Service offre pari opportunità di lavoro a tutti i Dipendenti sulla base delle specifiche qualifiche professionali e capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione. L'Azienda ha avviato un percorso di cambiamento culturale interno alla propria organizzazione al fine di raggiungere un'organizzazione più inclusiva. Valorizzando le diversità di ognuno Team Service riduce le disuguaglianze nei risultati.



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Team Service offre servizi integrati (multi-service e global service) in ambienti ad uso civile, sanitario, ospedaliero ed alberghiero. Attraverso i propri servizi di pulizia, sanificazione ambientale, disinfezione, facchinaggio, supporto alle attività di assistenza e manutenzione delle aree verdi, l'Azienda contribuisce alla presenza nelle città in cui opera di ambienti salubri, sicuri, inclusivi e accessibili.



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Nella progettazione ed erogazione dei propri servizi Team Service utilizza tecniche innovative efficienti ed efficaci indirizzate ad un basso impatto ambientale. Nell'ambito degli appalti con le P.A Team Service applica i Criteri Ambientali Minimi (CAM) contribuendo alla definizione di modelli di produzione e consumo più responsabili. L'Azienda ha sviluppato un programma ambientale triennale e definito obiettivi specifici al fine di migliorare la sostenibilità dei propri servizi.



Pace, giustizia e istituzioni forti

Team Service considera la prevenzione della corruzione come uno degli elementi cardine della propria strategia imprenditoriale. Prevenire la corruzione e assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali sono il presupposto alla base dell'adozione da parte dell'Azienda di modelli e strumenti gestionali e di governance.

Il rispetto dei Diritti Umani in Team Service si traduce nel riconoscimento dei diritti del lavoro e nel rispetto di quanto contenuto nel CCNL di riferimento, nella relazione con gli organismi di rappresentanza dei lavoratori, nella garanzia dell'equità retributiva e nella formulazione di politiche che favoriscono la parità di genere e l'inclusione.

Nello specifico, Team Service attraverso politiche interne e appositi sistemi gestionali disciplina:

- il divieto di discriminazione sulla base di origine nazionale, territoriale o sociale, nascita, religione, disabilità, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, tipo di rapporto contrattuale e qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;
- il divieto di ogni forma di sfruttamento del lavoro minorile;
- la garanzia di poter esercitare diritti politici e sindacali;
- la protezione dei dati sensibili delle persone fisiche, siano esse dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori;
- la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto delle disposizioni vigenti.
- la promozione dei diritti umani lungo la propria catena di fornitura.

Tema materiale: Rispetto dei Diritti Umani



RISCHI

Non identificazione delle attività a rischio di violazione dei diritti umani, carenza nei sistemi di rilevazione di criticità e violazioni, con impatti di natura economica (sanzioni e riduzione di opportunità di accesso a strumenti finanziari) e reputazionale.



OPPORTUNITA'

Presenza di regolamentazioni internazionali e di network per la promozione dei diritti umani.



MODALITA' DI GESTIONE

Il Codice etico della Team Service annovera tra i principi la Tutela delle persone. La società ha adottato politiche interne che disciplinano i temi della responsabilità sociale, dell'inclusione, della parità di genere e della salute e sicurezza sui posti di lavoro; si è dotata e mantiene costantemente aggiornati sistemi gestionali che consentono la piena attuazione delle politiche e la garanzia della tutela dei diritti umani dei propri lavoratori e la sensibilizzazione sul tema lungo la catena di fornitura.



OBIETTIVI 2024-2026

- Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato SA8000-ISO30415.
- Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione per la Parità di genere.

3. La governance e il nostro approccio alla gestione

Team Service ha costruito la sua credibilità sui principi di qualità del servizio e impegno quotidiano nei confronti del cliente: un insieme di valori e attitudini che fanno del “metodo Team Service” un esempio di cultura aziendale trasparente e inclusiva, rispettosa delle diversità e basata sulla massima attenzione alle normative sulla sicurezza e l’ambiente.

4

Politiche aziendali per una gestione trasparente, inclusiva e rispettosa delle norme e dell’ambiente

13

Certificazioni

0

Casi significativi di non conformità a leggi o regolamenti e Sanzioni pagate



3.1 Governance solida e orientamento alla sostenibilità

Il modello di governance adottato da Team Service assicura l'equilibrio dei poteri e la separazione tra le funzioni di supervisione strategica, gestione e controllo grazie ad un sistema di attribuzione dei poteri ben delineato e formalizzato.

Il processo di rendicontazione della sostenibilità intrapreso rafforza la capacità degli organi di governo della Società di disporre di informazioni – organiche e strutturate – per integrare la sostenibilità nel business aziendale.

Tema materiale: Governance solida e orientamento alla sostenibilità



RISCHI

Riduzione di affidabilità e di garanzia nel perseguimento degli obiettivi aziendali; incapacità di contribuire allo sviluppo sostenibile e preclusione accesso a nuovi mercati. Potenziali impatti sociali, ambientali ed economici combinati con danni reputazionali.



OPPORTUNITA'

Forte rilevanza dei temi di sostenibilità nelle strategie internazionali, comunitarie e nazionali. Presenza di standard e indicazioni per orientare la governance verso la sostenibilità.



MODALITA' DI GESTIONE

Team Service è dotata di un sistema di governance formalizzato e strutturato. Temi di sostenibilità sono parte del modello di governance, grazie all'adozione del MOG231 e del Codice etico e di politiche aziendali dedicate alla responsabilità sociale, ambiente e sicurezza, diversità e inclusione e parità di genere. Il percorso di rendicontazione della sostenibilità avviato prevede la messa a sistema e l'integrazione delle azioni di sostenibilità già intraprese dall'Azienda.



OBIETTIVI 2024-2026

- Definizione di una Politica per la sostenibilità aziendale.
- Formalizzazione delega sui temi della sostenibilità ad un referente della struttura organizzativa.
- Rafforzamento dell'orientamento alla parità di genere negli organi di governo.

L'**Assemblea dei soci** è l'organo sociale che rappresenta l'universalità dei soci consorziati e che nella sua seduta ordinaria nomina il Consiglio di Amministrazione e il Collegio sindacale, stabilisce gli emolumenti dei membri dei suddetti organi, delibera su tutti gli atti di sua competenza o ad essa sottoposti dagli amministratori e approva il bilancio di esercizio, il piano di sviluppo strategico e il budget.

La Società è governata da un **Consiglio di Amministrazione** con carica triennale, che elegge al suo interno un Presidente. L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato nel 2022 ed è composto da 4 uomini (di cui 1 nella fascia d'età compresa tra i 30 e 40 anni e i restanti con un'età superiore ai 50). Tutti i membri del Consiglio di amministrazione sono esecutivi e dispongono delle competenze necessarie e del profilo professionale adeguato a gestire gli impatti dell'organizzazione; non sono presenti consiglieri indipendenti.

NOME	CARICA	PERMANENZA IN CARICA	ALTRE CARICHE RICOPERTE
Emilio Innocenzi	Presidente	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	Presidente Team Service società cooperativa; Presidente di Lavoro e Servizi Confcooperative Lazio.
Tommaso Innocenzi	Amministratore Delegato	fino scadenza attuale Consiglio	Presidente CdA Team Service Procurement s.r.l., Presidente Cda P.Stop Srl
Siciliano Felice	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-
Mittiga Antonio	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	Direttore Generale della Team Service Soc. Cons. A.R.L.
Graziano Delfino	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	Vice-Presidente CdA Team Service Soc. Coop.

Il Consiglio di Amministrazione ha delegato al **Presidente** tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, eccezion fatta per quelli non delegabili per legge ed assegnate al Consiglio nella sua collegialità.

Al fine di garantire la snellezza operativa della Società, nel 2022 è stato nominato un **Amministratore Delegato** al quale sono attribuite le funzioni di:

- coordinamento delle attività connesse alla misura di prevenzione e sicurezza di cui al D.Lgs 81/2008;
- predisposizione del budget annuale, dell'organigramma aziendale e delle situazioni economico-finanziarie e patrimoniali periodiche;
- di esecuzione delle strategie aziendali e attuazione dei piani operativi;
- di dare informazioni al Consiglio di Amministrazione sugli andamenti e sui fatti rilevanti relativi alle aree aziendali di sua competenza, comprese le scelte e gli impatti in materia di sostenibilità.

Nel periodo di rendicontazione del presente report non sono state comunicate al Consiglio di Amministrazione criticità relative a preoccupazioni per i reali e i potenziali impatti negativi sugli stakeholder.

Al **Collegio dei Sindaci** spetta la vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza del sistema organizzativo e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio dei Sindaci della Team Service ad oggi è composto da:

- Imperato Luigi, Presidente del Collegio dei Sindaci
- Fella Paolo, Sindaco effettivo
- Bernardini Stefano, Sindaco effettivo
- Pagliuca Giuseppe, Sindaco supplente
- Bernardini Oliver, Sindaco supplente

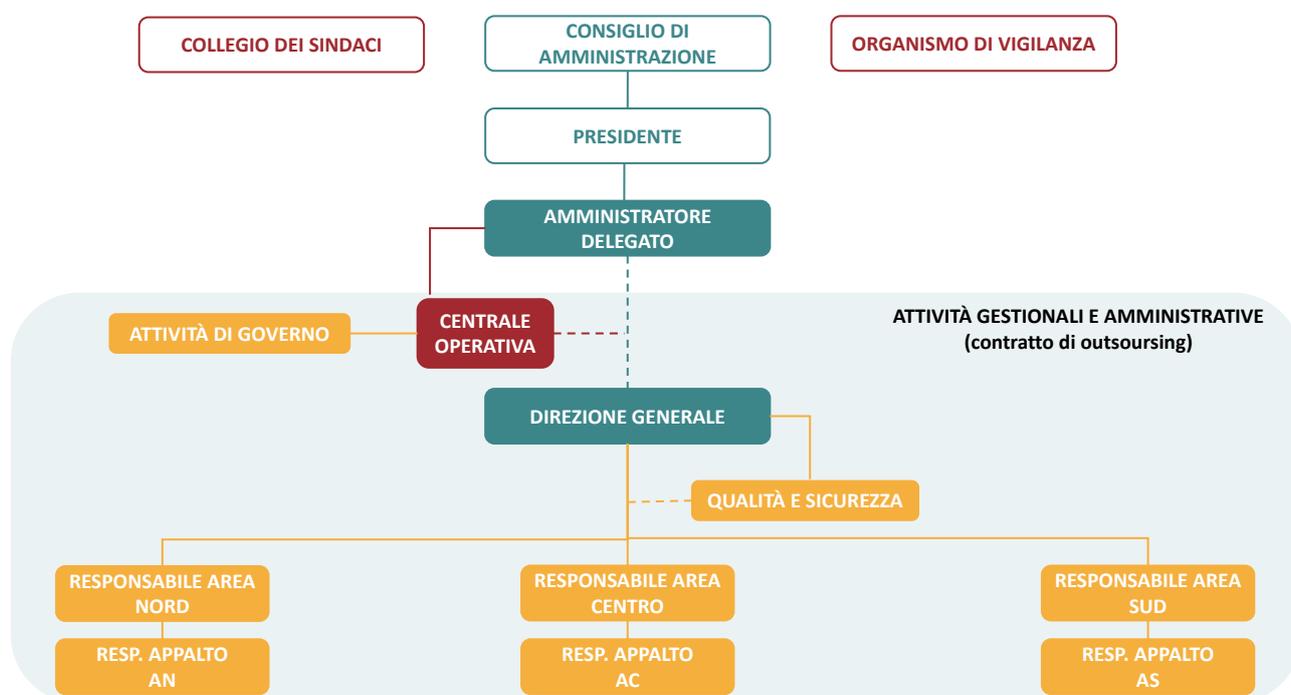
La struttura organizzativa di Team Service fa perno sulla **Centrale operativa**², organismo teso a sovrintendere i meccanismi di coordinamento e a regolamentare i flussi informativi.

² Strumento cardine del progetto di Trasformazione digitale in atto, approfondito nell'apposita sezione del presente documento.

Al fine di concentrare le proprie risorse sull'oggetto principale della propria attività core relativa all'erogazione dei servizi e rispondere all'esigenza di efficientare la gestione, la società consortile Team Service attraverso un **contratto di outsourcing gestionale**, ha affidato alla cooperativa di lavoro Team Service, sua socia e soggetto che dispone delle risorse tecniche, professionali ed economiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati le seguenti attività:

- monitoraggio degli standard quali-quantitativi delle prestazioni erogate dalla consortile;
- segnalazione delle criticità e di nuove esigenze di servizio;
- controllo sull'andamento dei singoli appalti, audit prestazionali e rilievi architettonici degli ambienti oggetto dei servizi;
- analisi, elaborazione e redazione della reportistica; della progettazione di sistemi gestionali innovativi.

Il modello di governance di Team Service



Al fine di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e anche a tutela della propria posizione, immagine, dei propri soci e del lavoro dei propri dipendenti Team Service ha adottato e aggiorna periodicamente un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)** ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Attraverso di esso Team Service intende sensibilizzare tutti coloro che agiscono in suo nome o nel suo interesse affinché, si ispirino ed orientino i loro comportamenti al rispetto della legge e ai principi di correttezza, lealtà e trasparenza. L'ultimo aggiornamento del MOGC risale a Gennaio 2023 ed è stato condotto sulla base delle principali normative che indicano principi guida e standard di controllo per il migliore sistema di organizzazione interno.

Parte integrante del MOGC è il **Codice etico** attraverso il quale la Società Consortile fissa doveri e responsabilità che essa stessa assume nei confronti degli stakeholder con i quali si trova quotidianamente ad interagire. Il Codice etico vede tra i suoi destinatari tutti i Dipendenti della Società, i componenti degli organi sociali, i Consulenti e Collaboratori esterni³.

Al fine di garantirne l'efficacia, il Codice Etico è distribuito a tutti i Dipendenti al momento dell'assunzione e ai Collaboratori esterni all'atto dell'assunzione dell'incarico. Inoltre, sono stabiliti appositi canali di comunicazione per raccogliere le segnalazioni relative alle violazioni del Codice.

A tal fine e con l'intento al contempo di adempiere alle disposizioni del D.Lgs. 24/2023 è stata sviluppata una Procedura per le segnalazioni che fornisce indicazioni circa le modalità con cui possono essere effettuate le segnalazioni di illeciti, violazioni o comportamenti irregolari potenzialmente lesivi della Società o dell'interesse pubblico.

Vigila sul funzionamento e l'osservanza del MOGC e del Codice Etico un Organismo di vigilanza (OdV), che nel 2023 ha visto una nuova nomina ad ulteriore rafforzamento del profilo professionale dello stesso. L'OdV della Team Service ad oggi è composto da:

- Marcello Elia – Presidente e componente esterno
- Raffaele Ruggiero Rubino – Componente esterno
- Alessandro Daino – Componente interno (Responsabile area legale e contratti della TS)



Corso di formazione su MOGC nel 2022

23 dipendenti provenienti da tutto il territorio nazionale

di cui 21 impiegati, 1 dirigente e l'Amministratore delegato

184 ore totali di formazione

Al fine di rafforzare e dimostrare il proprio impegno per una condotta aziendale responsabile e creare e alimentare un ambiente e una cultura in cui si praticano i principi della responsabilità sociale e della sostenibilità, Team Service ha adottato quattro politiche aziendali tese a guidare la Società nello sviluppo di strategie, obiettivi e traguardi coerenti con i propri principi e valori:

- **Politica integrata per la qualità, l'ambiente e la sicurezza:** definisce l'impegno per la garanzia di processi efficienti, efficaci, capaci di minimizzare gli impatti ambientali, massimizzare la prevenzione degli infortuni e offrire prodotti e servizi di qualità.
- **Politica per la responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione:** definisce l'impegno per il consolidamento di un ambiente nel quale i dipendenti siano messi nelle migliori condizioni per svolgere il proprio lavoro favorendo un clima aziendale sereno, stimolante e inclusivo.

³ Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice etico della Team Service sono resi accessibili sul sito internet dell'Azienda <https://www.teamservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/>

- **Politica per la parità di genere:** definisce l'impegno per la garanzia di pari opportunità a prescindere dal genere all'interno della Società, di bilanciamento della vita lavorativa e personale, di prevenzione e contrasto alle discriminazioni compresa la riduzione delle differenze retributive.
- **Politica per la prevenzione della corruzione:** definisce l'impegno nel contrasto a qualsiasi forma di corruzione a garanzia di un agire della Società orientato all'etica e alla legalità.

Le politiche sono portate a conoscenza di tutte le persone che lavorano con e per la Team Service e rese accessibili a tutti gli stakeholder attraverso la loro pubblicazione sul sito internet aziendale⁴.

In tali politiche la Team Service assume impegni e definisce obiettivi rispetto a temi che entrano nel perimetro della rendicontazione di sostenibilità della Società e che pertanto sono affrontati e approfonditi in altre sezioni del presente report.

3.2 Responsabilità nel business

Team Service si colloca nel proprio settore di riferimento come un'azienda consapevole della necessità di prevenire impatti negativi e generare impatti positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Per questo Team Service si è dotata di efficaci e conformi sistemi gestionali orientati oltre che all'efficacia e all'efficienza anche a prevenire comportamenti non conformi, gestire i rischi, garantendo il perseguimento degli obiettivi e la creazione di valore per tutti i suoi stakeholder.

Tema materiale: Responsabilità nel business



RISCHI

Scarsa o assente integrazione dei temi di sostenibilità nei sistemi di gestione e controllo che può portare a non conformità o all'incapacità di gestire tempestivamente i rischi che potrebbero manifestarsi. Potenziali impatti sociali ed economici combinati con danni reputazionali.



OPPORTUNITA'

Presenza di standard e indicazioni per guidare l'integrazione negli strumenti di gestione e controllo dei temi della sostenibilità.



MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service adotta sistemi di gestione e controllo certificati che coprono i diversi temi della sostenibilità rilevanti per la Società e che le consentono di identificare, monitorare e affrontare i rischi aziendali, prevedere misure per gestire gli impatti sociali, ambientali ed economici e agire in conformità con le norme e i regolamenti di riferimento.



OBIETTIVI 2024-2026

- Asseverazione del Bilancio di sostenibilità da parte di revisori esterni

⁴ <https://www.teamservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/>

Team Service considera il miglioramento continuo quale principio guida delle attività di programmazione e di gestione aziendale, cercando di migliorare continuamente le condizioni di lavoro dei propri dipendenti, la qualità dei servizi erogati e la sua capacità di soddisfare le aspettative della sua più vasta platea di stakeholder.

La Società ricorre alla metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA), attua una gestione per processi al fine di raggiungere efficacemente ed efficientemente i risultati che si pone e applica il concetto del “risk-based thinking” per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente i propri sistemi di gestione.

La conduzione responsabile del business, l’integrazione degli impegni per la sostenibilità e il rispetto delle policy interne sono garantiti in Team Service da un approccio gestionale ispirato a tali metodologie e concetti che si serve di sistemi di gestione integrati.

Un insieme strutturato di sistemi gestionali – con modalità di revisione e reportistica tempificati e ruoli e responsabilità chiaramente definiti – che consentono di presidiare in maniera tempestiva i rischi, attivando le misure di prevenzione e protezione definite, e di disporre degli elementi informativi necessari per definire obiettivi di miglioramento.

Certificazioni di Team Service

	ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione ambientale	<i>primo rilascio: 2013 ultima revisione: 2023</i>
	ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione della qualità	<i>primo rilascio: 2013 ultima revisione: 2023</i>
	SA8000:2014 – Certificazione Social Accountability System (Sistema di gestione integrato SA800-ISO 30415)	<i>primo rilascio: 2022 ultima revisione: 2023</i>
	ISO 45001: 2018 - Certificazione del Sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro	<i>primo rilascio: 2013 ultima revisione: 2023</i>
	UNI EN 13549:2003 - Certificazione Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità	<i>primo rilascio: 2021 ultima revisione: -</i>
	ISO EN 16636:2015 - Certificazione Servizi Gestione e Controllo delle Infestazioni	<i>primo rilascio: 2021 ultima revisione: -</i>
	UNI ISO 37001:2016 – Certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	<i>primo rilascio: 2018 ultima revisione: 2023</i>
	ISO/IEC 27001 - Certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni	<i>primo rilascio: 2023 ultima revisione: -</i>
	ISO 30415:2021 - Certificazione del Sistema di Gestione per la Diversità e l’Inclusione	<i>primo rilascio: 2022 ultima revisione: 2023</i>
	Uni PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere	<i>primo rilascio: 2024 ultima revisione: -</i>



3.3 Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali

Team Service considera la prevenzione della corruzione e di comportamenti anti-concorrenziali come elementi cardine della propria strategia imprenditoriale. Ad essi 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.

Tema materiale: Prevenzione della corruzione e comportamenti anti-concorrenziali



RISCHI

Eventuali inadempienze rispetto a disposizioni legislative e/o regolamenti e procedure interne che possano generare episodi di corruzione e/o di concorrenza sleale con conseguenti impatti di natura economica (sanzioni e perdita di commesse) e reputazionale.



OPPORTUNITA'

Consolidamento nel settore di riferimento di pratiche comportamentali orientate all'etica e alla legalità e di un sistema competitivo basato sull'innovazione, l'efficienza e le pari opportunità.



MODALITA' DI GESTIONE

Il Codice etico della Team Service pone come valori al centro dell'agire dell'Azienda la legittimità, la lealtà, la correttezza e la trasparenza. La Parte speciale A del MOG 231 stabilisce principi generali e specifici di comportamento e controllo. La Team Service ha adottato un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alle indicazioni della UNI ISO 37001:2016.



OBIETTIVI 2024-26

- Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione della Prevenzione della corruzione conforme alla UNI ISO 37001:2016.
- Formazione (al personale e ai consulenti) in merito ad aggiornamenti normativi nell'ambito della prevenzione della corruzione.
- Monitorare l'avanzamento della realizzazione di un sistema informativo centralizzato (Centrale Operativa) che integri e automatizzi le attività contrattuali e di controllo.

Team Service Società Consortile a r.l. da sempre si ispira a principi di legalità, onestà, correttezza, trasparenza e riservatezza, nonché ai principi volti ad assicurare la Prevenzione dalla Corruzione. A tal fine è stato intrapreso il percorso volto all'implementazione e certificazione del Sistema di

Gestione per la Prevenzione della Corruzione in conformità alla UNI ISO 37001:2016 al fine di identificare e valutare il rischio di corruzione e prevenire la corruzione, rintracciarla ed affrontarla.

Per determinare i rischi relativi alla corruzione sono state valutate le attività svolte nelle sedi di Roma, Milano e Napoli. L'attività di valutazione ha consentito l'identificazione di **26 attività sensibili**, tutte riferite al processo di Gestione della commessa (anche mediante società consortili e RTI – società controllate e collegate) di cui **6 attività a priorità ALTA** di intervento.

Rispetto a queste ultime è stato definito un Piano di re-azione volto all'individuazione delle contromisure necessarie alla riduzione del rischio a livelli ritenuti accettabili comprendente la definizione di attività che prevedono sia interventi di natura tecnico-operativa che di natura organizzativa. La responsabilità dell'attuazione del piano è in capo al Team Prevenzione Corruzione, alle Funzioni Apicali e ai Responsabili di Funzione coinvolti.

La Valutazione del Rischio di Corruzione viene sottoposta a riesami periodici.

Gestione del rischio di corruzione in Team Service



100% Membri dell'organo di governance a cui sono state comunicate le normative e procedure anticorruzione dell'organizzazione

100% Dipendenti a cui sono state comunicate le normative e procedure anticorruzione dell'organizzazione ⇒ pubblicate sulla intranet per la piena accessibilità

Nel marzo 2023 è stata inserita una **clausola nei contratti** che vengono stipulati con i subappaltatori attraverso la quale Team Service comunica le normative e procedure anticorruzione adottate dalla Società, ne chiede l'impegno a svolgere l'attività ad essi affidata nel pieno ed integrale rispetto delle stesse. Per le relazioni contrattuali già in essere prima dell'inserimento della clausola e per quei soggetti che propongono l'utilizzo di un proprio format di contratto, la Società ha richiesto la sottoscrizione di una dichiarazione di impegno al rispetto delle politiche e procedure adottate da Team Service.



Incontri formativi sul Sistema di prevenzione della corruzione nel 2022

2 incontri formativi destinati all'Amministratore delegato e ai due ulteriori componenti del Team Prevenzione corruzione



Incontri formativi sul Sistema di prevenzione della corruzione nel 2023

3 incontri formativi destinati ai membri del CdA e del Team Prevenzione Corruzione e ai dipendenti

- 1° incontro: **26 persone** (di cui 4 membri del CdA; 2 membri del Team Prevenzione Corruzione; 17 Dipendenti del Lazio; 2 Dipendenti Lombardia; 1 Dipendente Campania).
- 2° incontro: **3 persone** (Amministratore Delegato e i due componenti del Team prevenzione corruzione).
- 3° incontro: **4 persone** (Amministratore Delegato; i due componenti del Team prevenzione corruzione; 1 Dipendente Lazio).

Nessun caso di corruzione manifestatosi

Nessuna azione legale in corso o completata riguardante il comportamento anticompetitivo e violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio.

Forte della propria storia e ancorata ai propri principi, Team Service è convinta che la concorrenza leale stimoli l'innovazione e l'efficienza e assicura che tutte le organizzazioni abbiano pari opportunità. Con tale convinzione la società conduce le proprie attività in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari, promuove la consapevolezza dei dipendenti sull'importanza del rispetto della legislazione sulla concorrenza e dell'importanza di operare una concorrenza leale ed è sempre disponibile a cooperare con le autorità competenti.

3.4 Trasformazione digitale

Team Service, fortemente orientata all'innovazione tecnologica, ha potenziato la sua struttura IT e i propri Sistemi Informativi, costituendo di fatto una nuova business unit aziendale con funzione di Centrale Operativa tecnologicamente avanzata, in grado di integrare tutti i sistemi informativi aziendali creando un'unica banca dati che supporti tutti i processi aziendali tecnico-operativi.

Con la Comunicazione "2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade" del 9 marzo 2021, la Commissione europea ha presentato una visione e le prospettive per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030. Nel nostro Paese, il decreto-legge 1° marzo 2021, n. 22 – nell'ambito dell'innovazione tecnologica e transizione digitale – delinea la strategia italiana per la banda ultra larga; la digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni e delle imprese; le infrastrutture digitali materiali e immateriali.

Tema rilevante: Trasformazione digitale



RISCHI

Incapacità di anticipare i cambiamenti, sviluppare nuovi servizi e modalità di erogazione, innovare le modalità di lavoro con conseguente perdita di competitività. Potenziali impatti economici e reputazionali.



OPPORTUNITA'

Possibilità di differenziare sempre di più la propria offerta ed entrate in nuovi mercati grazie alla capacità di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri stakeholder; migliorare l'efficienza e la produttività del lavoro.



MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service utilizza tecnologie digitali al fine di innovare i propri servizi e i propri processi di lavoro interni. La Società fornisce ai propri clienti un sistema informativo che consente loro il costante monitoraggio dei servizi attraverso un portale web based. Al fine di migliorare, semplificare e rafforzare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione interna la Team Service ha adottato una app per la gestione delle informazioni tra l'azienda e i suoi lavoratori. Tali iniziative si inseriscono all'interno di un processo di trasformazione digitale organico e strutturato.

Team Service ha accolto le sfide lanciate dal contesto normativo europeo e nazionale e dato il via ad un processo di trasformazione digitale al fine di ottimizzare l'efficienza e la produttività della propria infrastruttura tecnologica consentendo una migliore gestione dei processi aziendali e una maggiore competitività sul mercato. Obiettivo dell'Azienda è guadagnare flessibilità e sicurezza nell'utilizzo di informazioni e applicazioni, dotandosi di un System Integration: la **Centrale Operativa**.

Con la Centrale Operativa l'Azienda integra le applicazioni software, i database e i sistemi in uso per consentire la condivisione dei dati, semplificare i processi e migliorare la funzionalità complessiva del sistema. Tale interconnessione, pertanto, mira non solo a rendere possibile la condivisione delle

informazioni e del portfolio applicativo ma punta anche a realizzare sinergie tra le risorse dei singoli dipartimenti, sprigionando potenziale inesperto e mettendolo al servizio degli organi interni: produttivi, amministrativi, direttivi e, come espansione, a servizio dei Clienti. Essa è strutturata al fine di monitorare e controllare le attività tecnico-amministrative delle operatività di Commessa, attraverso l'utilizzo di sistemi informativi di settore che integrano e automatizzano le attività contrattuali.

Cosa fa la Centrale Operativa di Team Service?

MONITORAGGIO E CONTROLLO ⇒ consente di il monitoraggio e controllo delle attività in tempo reale, permettendo un'efficace supervisione e una pronta risposta a eventuali problemi o emergenze

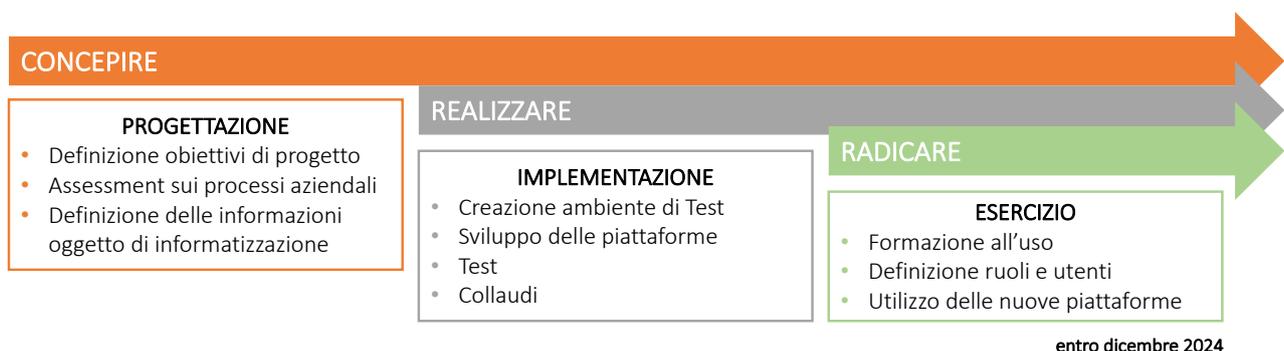
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' ⇒ facilita la pianificazione delle attività giornaliere, garantendo un impiego efficiente delle risorse e garantendo che le attività siano eseguite nel modo più rapido ed efficiente possibile.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE ⇒ permette la gestione delle risorse umane, come il personale dedicato ad una Commessa, il loro posizionamento sul territorio e le relative competenze. Inoltre, dalla Centrale Operativa, si gestiscono le necessarie risorse di materiali, attrezzature, mezzi di trasporto e materiali di consumo.

GESTIONE DELLE EMERGENZE ⇒ svolge un ruolo cruciale nella gestione delle emergenze, consentendo di coordinare le risposte e le attività necessarie per far fronte alle richieste con massima priorità di intervento.

La trasformazione digitale della Team Service è guidata da una data strategy composta da tre macro-fasi: progettazione, implementazione e esercizio.

Macro-fasi della Data Strategy Team Service



Attualmente la Team Service procede sulla macro-fase di progettazione del System Integrator, avendo adottato un approccio misto che le consente di seguire al contempo due orientamenti:

- di supporto per la crescita e lo sviluppo di nuovi servizi ⇒ i dati vengono utilizzati per ottenere insight (intuizioni) e cogliere nuove opportunità;
- di miglioramento nella gestione dei rischi strategici e operativi ⇒ le attività sui dati sono volte a proteggere le informazioni aziendali, rilevare frodi o assicurare la compliance normativa.

I risultati ad oggi del processo di Trasformazione digitale



Acquisizione di un nuovo **Sistema Informativo di gestione dei dati tecnico-operativi** per la Produzione.



Definizione di un **Sistema di gestione documentale aziendale** (sviluppati i moduli per l'Ufficio Gare e l'Ufficio Contratti e Legale; in corso quelli per l'Ufficio del Personale e Ufficio Amministrazione).



Avvio della fase di analisi del **System Integrator**.



Finalizzazione dei processi di gestione del **Contact Center** per la ricezione e registrazione dei Ticket di lavoro.



Adozione e messa in uso della **AppMYNET**, applicativo per la rilevazione presenze dei dipendenti.

3.5 Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria

Team Service, attraverso il calcolo del valore economico generato e distribuito da evidenza della ricchezza prodotta e distribuita tra le principali categorie stakeholder e mediante indicatori economici e patrimoniali offre loro l'opportunità di valutare la solidità finanziaria dell'azienda.

Tema materiale: Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria



RISCHI

Scarsa stabilità finanziaria che mina la continuità dell'impresa e la sua capacità di distribuire valore agli stakeholder. Potenziali impatti economici e sociali combinati con danni reputazionali.



OPPORTUNITA'

Investimenti e innovazione su tematiche ESG come opportunità per generare nuovo valore per gli stakeholder



MODALITA' DI GESTIONE

L'approccio gestionale seguito dalla Team Service è ispirato a logiche risk based e orientato al miglioramento continuo. L'adozione di sistemi di gestione a presidio di ambiti e funzioni cruciali per l'azienda le consente di preservare la propria capacità di generare valore e intercettare traiettorie evolutive.



OBIETTIVI 2022-24

Ampliamento dei mercati di riferimento e diversificazione dei servizi, anche attraverso il rafforzamento dell'azione di indirizzo e supporto strategico fornito alle società controllate.

La tabella del valore economico generato e distribuito offre un'ulteriore chiave di lettura dei dati riportati nel Conto economico consolidato della Team Service acquisendo la prospettiva degli stakeholder.

Il valore generato comprende il valore della produzione (ricavi da vendite e prestazioni, contributi in conto esercizio e gli altri ricavi e proventi) più i proventi finanziari e le rivalutazioni. Il valore economico distribuito si compone dei costi riclassificati per stakeholder principali: fornitori e subappaltatori (costi operativi); dipendenti (costo del personale); istituzioni, associazioni e altri stakeholder secondari (oneri di gestione); pubblica amministrazione (tasse e imposte); comunità finanziaria (interessi e oneri finanziari); collettività (investimenti sul territorio ed erogazioni liberali). Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito. Sottraendo al valore economico trattenuto gli ammortamenti e la svalutazione si giunge all'avanzo di gestione.

Valore economico generato e distribuito

	2022	2023
VALORE ECONOMICO GENERATO (A)	75.167.591 €	100.545.234 €
Ricavi da vendite e prestazioni	70.540.981 €	96.342.741 €
Contributi in conto esercizio	15.486 €	15.486 €
Altri ricavi e proventi	3.735.552 €	2.867.558 €
Proventi finanziari e rivalutazioni	875.572 €	1.319.449 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (B)	69.242.200 €	91.755.938 €
Costi operativi	20.643.391 €	31.709.869 €
Costi del personale	39.768.343 €	49.076.966 €
Oneri di gestione	4.341.306 €	4.435.473 €
Tasse e imposte	3.280.651 €	4.594.546 €
Interessi e oneri finanziari	1.168.409 €	1.890.585 €
Investimenti sul territorio ed erogazioni liberali	40.100 €	48.500 €
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (C=A-B)	5.925.390 €	8.789.295 €
Ammortamenti (d)	631.878 €	603.049 €
Svalutazione e accantonamenti (e)	3.351.873 €	5.200.000 €
IMPORTO DELL'AVANZO DI GESTIONE [C- (d+e)]	1.941.639 €	2.986.246 €

Team Service pone attenzione alla propria solidità finanziaria intesa come la sua capacità di perdurare nel tempo. Lo fa monitorando costantemente la correlazione tra fonti e impieghi e il grado di dipendenza da terzi per il fabbisogno di capitali.

Indicatori patrimoniali e di liquidità

	2022	2023
Quoziente primario di struttura	0,58	0,50
<ul style="list-style-type: none">• Cosa indica: capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio (autocopertura)• Come si calcola: mezzi propri/attivo fisso		
	2022	2023
Quoziente secondario di struttura	1,81	1,26
<ul style="list-style-type: none">• Cosa indica: capacità di finanziamento delle immobilizzazioni da parte delle fonti permanenti• Come si calcola: (mezzi propri + passività consolidate) /attivo fisso		
	2022	2023
Quoziente di indebitamento complessivo	6,25	5,63
<ul style="list-style-type: none">• Cosa indica: capacità dell'azienda di finanziarsi con fondi propri e non dipendere eccessivamente dai finanziamenti esterni.• Come si calcola: (passività consolidate + passività correnti) /mezzi propri		
	2022	2023
Quoziente di disponibilità	1,34	1,13
<ul style="list-style-type: none">• Cosa indica: capacità dell'azienda di fronteggiare i propri impegni a breve termine utilizzando le proprie attività liquide o che possono essere liquidate prontamente• Come si calcola: attivo circolante/passività correnti		
	2022	2023
Quoziente di tesoreria	1,33	1,12
<ul style="list-style-type: none">• Cosa indica: capacità dell'impresa di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili e le liquidità differite• Come si calcola: (liquidità differite + liquidità immediate) /passività correnti		

4. Un'azienda di Persone

Le risorse umane sono un elemento fondamentale per lo sviluppo e l'esistenza stessa della Società Consortile.

Creare lavoro, garantire dignità e sicurezza nel lavoro, riconoscere il giusto compenso, assicurare pari opportunità, contribuire in maniera positiva alla qualità della vita dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

Questo vuol dire gestire le risorse umane in Team Service.

89%

Dipendenti a tempo indeterminato

73%

Dipendenti donne

9.992

Ore di formazione totali

0

Decessi e infortuni sul lavoro ad alta conseguenza



4.1 Occupazione e retribuzione

In un settore nel quale il sommerso e l'informalità continuano ad avere spazi, Team Service declina la propria sostenibilità come rispetto delle regole – nazionali e internazionali – e si impegna quotidianamente nella promozione dei diritti e della dignità dei propri lavoratori.

Tema materiale: Occupazione e retribuzione



RISCHI

Capitale umano inadeguato, perdita di competenze chiave, alti livelli di turnover, diminuzione della capacità di attrarre e trattenere i talenti. Potenziali impatti economici e reputazionali.



OPPORTUNITA'

Creare posti di lavoro e opportunità professionali attraverso la definizione di adeguati sistemi di reclutamento e avanzamento di carriera e garantire politiche retributive eque.



MODALITA' DI GESTIONE

La società ha adottato una Politica per la responsabilità sociale e un sistema di gestione integrato SA 8000-ISO 30415, strumenti attraverso i quali definisce le modalità per garantire la conformità a requisiti, norme e regolamenti di riferimento.



OBIETTIVI

- Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato SA8000-ISO30415.

La Società applica il Contratto Collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi e garantisce a tutto il tutto il personale il diritto di formare, partecipare ed organizzarsi in sindacati di propria scelta e contrattare collettivamente con l'Organizzazione.

100% dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

Nel caso in cui si prendono in considerazione modifiche delle proprie operazioni, come chiusure o trasferimenti che influiscono sull'occupazione e sulle condizioni di vita dei lavoratori, Team Service da un ragionevole preavviso e fornisce informazioni tempestive.

4 settimane di preavviso per comunicazioni ai dipendenti relative al trasferimento nel rispetto del CCNL

Nell'ultimo biennio l'occupazione in Team Service è rimasta sostanzialmente stabile. Il management aziendale valuta costantemente il corretto dimensionamento dell'organico e l'adeguatezza del mix di risorse interne ed esterne, oltre a tener conto delle dinamiche di mercato e ad agire nella consapevolezza dei vincoli posti dai cambi di appalto.

Team Service opera prevalentemente attraverso acquisizione di commesse pubbliche e pertanto è soggetto tenuto ad applicare la clausola sociale nei cambi d'appalto.

La clausola sociale è un istituto volto a garantire la stabilità occupazionale dei lavoratori e che si sostanzia in una procedura di nuova assunzione dei lavoratori addetti nell'appalto da parte dell'impresa aggiudicatrice, subentrata all'impresa uscente.

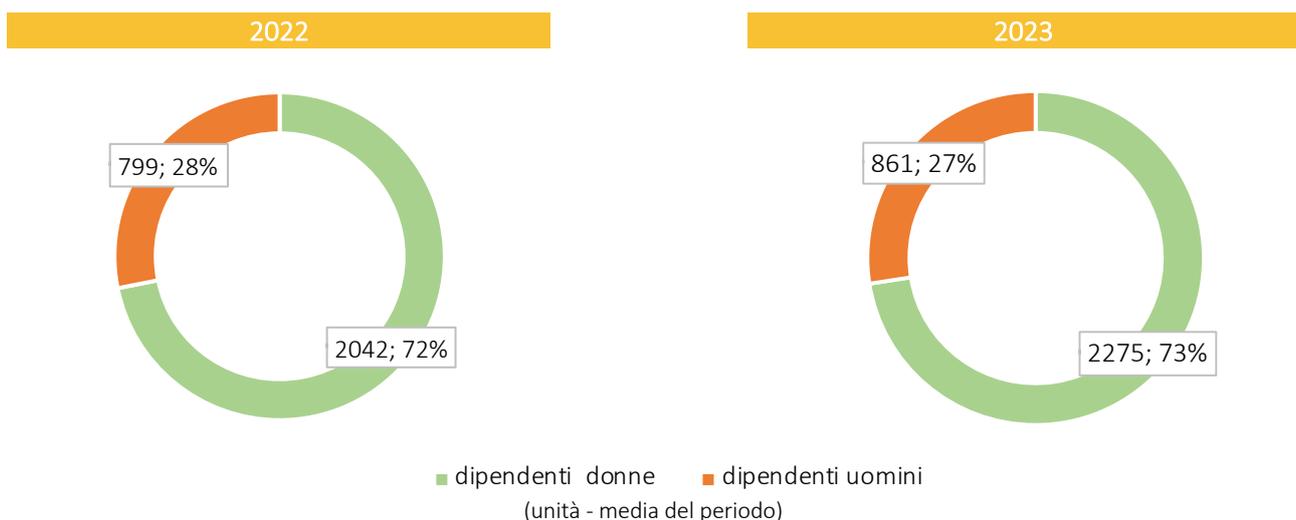
Da questo deriva l'impossibilità per l'Azienda di governare pienamente e avere il controllo su tutte le variabili che determinano variazioni nella composizione e struttura del personale dipendente. La distribuzione dei dipendenti tra donne e uomini o tra part-time e full time è significativamente influenzata dalla tipologia di commesse che vengono acquisite in un dato periodo.

Ad esempio, generalmente le commesse che afferiscono al settore ospedaliero si caratterizzano per una maggiore presenza di donne con contratti part-time mentre le commesse del settore industriale in genere prevedono una maggiore presenza maschile con contratto full-time. Operando a livello nazionale, anche l'area geografica nella quale si acquisisce la commessa può incidere in maniera rilevante laddove la domanda di lavoro delle donne non è omogenea nei diversi territori.

Al netto dei vincoli esposti, uno degli obiettivi prioritari dell'Azienda è garantire ai dipendenti che ne fanno richiesta un pieno impiego al fine sia di valorizzare il potenziale professionale delle risorse che di rafforzare il rapporto di fiducia che le lega a Team Service.

Nel 2023 Team Service è un'azienda che impiega oltre 3.000 persone. L'organico dell'Azienda si caratterizza per una forte presenza femminile; per la qualifica di operaio come inquadramento prevalente (98%); per una significativa incidenza del tipo d'impiego part-time (89%); per una netta prevalenza di tipologie di contratto a tempo indeterminato (89%); per una presenza consistente di lavoratori con più di 50 anni (59%); per una incidenza rilevante dei lavoratori con cittadinanza non italiana (18%)

Dipendenti per genere (unità – media del periodo)



Dipendenti per categoria e genere (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1	1	-	1	1
Quadri	-	9	9	-	1	1
Impiegati	17	20	37	153	131	284 ⁵
Operai	2.025	769	2.794	2.122	728	2.850

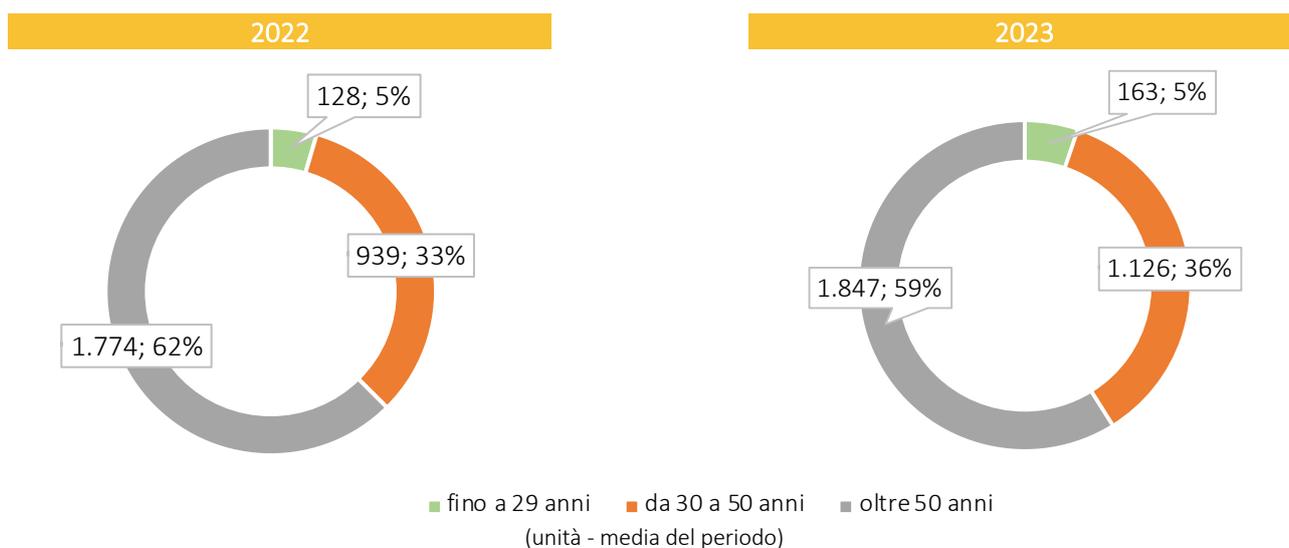
Dipendenti per tipo di impiego e genere (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	97	249	346	104	253	357
Part-time	1.945	550	2.495	2.170	609	2.779

Dipendenti per tipologia di contratto e genere (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo determinato	265	119	384	252	92	344
Tempo indeterminato	1.777	680	2.457	2.023	769	2.792

Dipendenti per fasce d'età (unità – media del periodo)



⁵ Il forte incremento degli impiegati nel 2023 deriva da nuove assunzioni e dalla variazione di categoria – da operai a impiegati – per i receptionist impiegati nei servizi di accoglienza.

Dipendenti per categorie e fasce d'età (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni
Dirigenti	-	-	1	-	-	1
Quadri	-	1	8	-	1	-
Impiegati	5	14	18	34	117	133
Operai	123	924	1.747	129	1.008	1.713

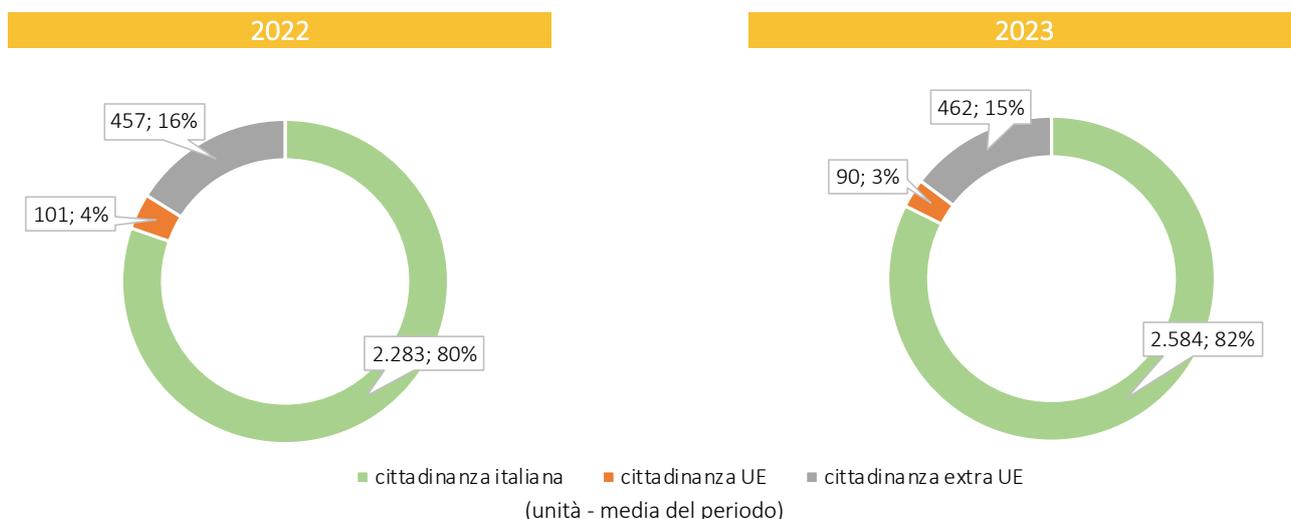
Dipendenti per tipo di impiego e fasce d'età (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni
Full-time	6	102	238	5	118	234
Part-time	122	837	1.536	158	1.007	1.614

Dipendenti per tipologia di contratto e fasce d'età (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni
Tempo determinato	55	194	135	59	186	99
Tempo indeterminato	73	745	1.639	104	940	1.748

Dipendenti per cittadinanza (unità – media del periodo)



Dipendenti per categoria e cittadinanza (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	italiana	EU	Extra EU	italiana	EU	Extra EU
Dirigenti	1	0	0	1	0	0
Quadri	9	0	0	1	0	0
Impiegati	35	0	2	272	4	8
Operai	2.238	101	455	2.310	86	454

Dipendenti per tipo di impiego e cittadinanza (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	italiana	EU	Extra EU	italiana	EU	Extra EU
Full-time	304	7	35	315	6	36
Part-time	1.979	94	422	2.269	84	426

Dipendenti per tipologia di contratto e cittadinanza (unità – media del periodo)

	2022			2023		
	italiana	EU	Extra EU	italiana	EU	Extra EU
Tempo determinato	247	21	116	222	19	103
Tempo indeterminato	2.036	80	341	2.362	71	359

Team Service considera prioritaria l'adozione di politiche e procedure interne di selezione eque e l'uso di modalità di assunzione e gestione delle risorse umane basate sul riconoscimento del merito e sul principio del rispetto delle pari opportunità.

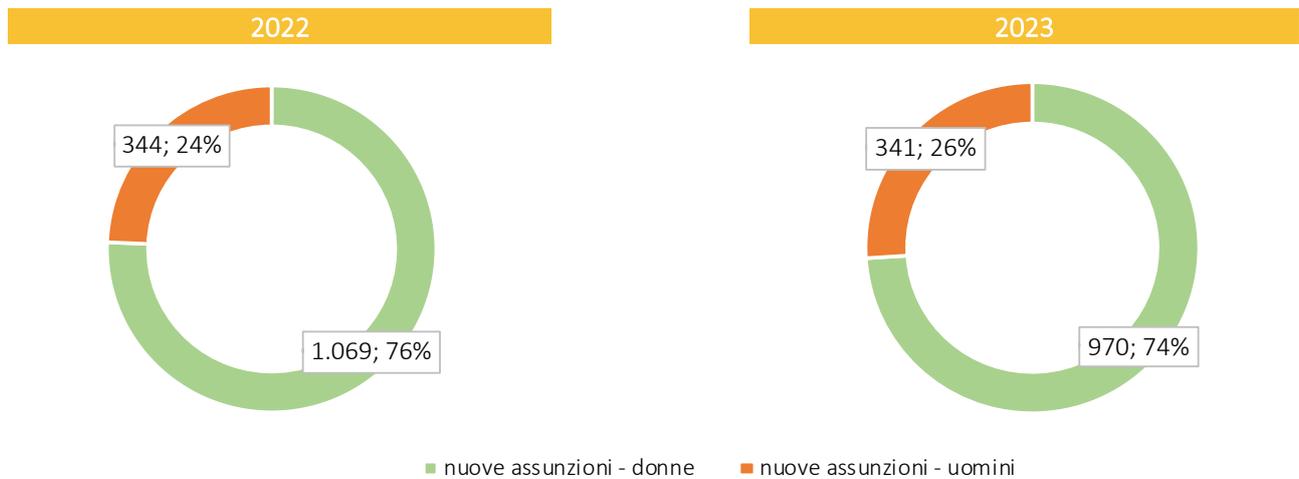
La Società adotta due modalità di assunzione:

- la prima – come già evidenziato – per assorbimento nei cambi di appalto del personale già in forza con la società precedente, nel rispetto del vigente CCNL di categoria e della clausola sociale (vengono verificati i requisiti che danno diritto al passaggio diretto del lavoratore);
- la seconda avviene con la selezione del personale, tramite l'ausilio di società esterne di recruiting oppure tramite i Centri per l'impiego; a seguito della ricerca il candidato viene convocato per un primo colloquio conoscitivo e la raccolta di informazioni utili ad individuare professionalità e capacità del candidato; se ritenuto idoneo il candidato viene richiamato per la posizione specifica.

Per i lavoratori stranieri, l'assunzione dipende dalla regolarità dei permessi di soggiorno e lavoro. Per questi lavoratori, l'Ufficio Personale tiene una sezione d'archivio per i documenti relativi all'assunzione, avendo particolare cura di richiedere l'aggiornamento dei documenti in scadenza.

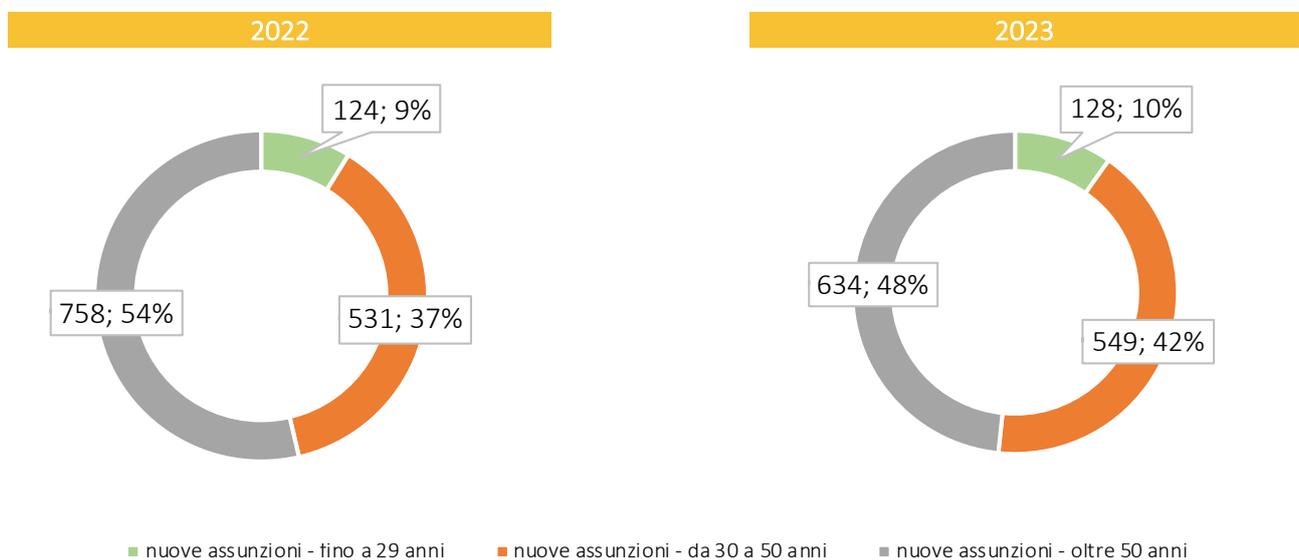
Non sono consentiti contratti con parenti di pubblici ufficiali con poteri decisionali riguardanti autorizzazioni amministrative o contratti con la società. A chiunque partecipi ad una procedura di selezione del personale viene richiesto di dichiarare una sua eventuale parentela con pubblici ufficiali o incaricati di un pubblico servizio.

1.311 nuove assunzioni nel 2023



Nuove assunzioni per tipologia di contratto e genere

	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo determinato	226	98	324	661	227	888
Tempo indeterminato	843	246	1.089	309	114	422



Nuove assunzioni per tipologia di contratto e fasce d'età

	2022			2023		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni
Tempo determinato	73	150	101	44	349	495
Tempo indeterminato	51	381	657	84	200	139

L'inserimento in Azienda avviene attraverso un processo strutturato di formazione iniziale, un affiancamento per un periodo definito e un adattamento alle esigenze del singolo individuo in relazione ad esempio a condizioni di salute e di apprendimento e sviluppo. In ingresso vengono illustrate le policy definite da Team Service su Salute e sicurezza, etica, anticorruzione, ambiente, qualità e diversità ed inclusione sul luogo di lavoro.

Per quanto riguarda la risoluzione del rapporto di lavoro, questa può avvenire in forma sia volontaria o involontaria, per dimissioni, pensionamento, esubero del personale o licenziamento, motivi legati alle prestazioni, alla condotta o malattia. La cessazione del rapporto di lavoro è regolata da quanto previsto dal CCNL di riferimento.

Vengono garantite pratiche di cessazione del rapporto di lavoro trasparenti ed attuate in modo imparziale, sensibile e rispettoso, e nel rispetto della riservatezza, della salute e del benessere dell'individuo.

Cessazioni per genere

	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n° dipendenti cessati	670	352	1.022	779	572	779

Cessazioni per fasce d'età

	2022			2023		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni
n° dipendenti cessati	82	376	564	87	280	412

Tasso di turnover

	2022	2023
Tasso di turnover - Totale	31%	25%
Tasso di turnover - dipendenti donne	25%	18%
Tasso di turnover - dipendenti uomini	-1%	16%
Tasso di turnover - dipendenti fino a 29 anni	48%	33%
Tasso di turnover - dipendenti da 30 a 50 anni	20%	27%
Tasso di turnover - dipendenti oltre 50 anni	13%	12%

Team Service assicura a tutti i dipendenti una adeguata e dignitosa retribuzione, nel rispetto degli standard minimi fissati dai CCNL di riferimento.

La retribuzione iniziale del neo assunto, viene definita sulla base dei seguenti criteri:

- tipologia di contratto pattuito;

- posizione del neo assunto sulla base delle mansioni e del livello definito e secondo quanto previsto dal CCNL di riferimento;
- eventuali vantaggi aggiuntivi in relazione alla contrattazione e all'esperienza.

Il salario minimo legale erogato viene desunto dalle tabelle ISTAT e dall'allineamento al salario minimo stabilito dai CCNL applicabili. La definizione del salario base avviene tenendo conto del tipo di contratto, del livello attribuito e dei vincoli documentati sul CCNL e sulla documentazione cogente applicabile in materia.

3,70% tasso di retribuzione totale annua nel 2023⁶

4.2 Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori

Team Service adotta politiche e strumenti al fine di migliorare le condizioni di lavoro e ridurre i rischi per la sicurezza dei lavoratori derivanti dalle attività aziendali. L'Azienda garantisce un adeguato livello di formazione ed informazione a tutto il personale.

Tema materiale: Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori



RISCHI

Eventuali infortuni sul lavoro con impatti sul benessere fisico e psicologico dei dipendenti; inadeguatezza delle misure di welfare e conciliazione. Potenziali impatti economici (sanzioni, risarcimenti, bassi livelli di produttività), sociali (cima aziendale) e reputazionali.



OPPORTUNITA'

Creazione di una cultura condivisa della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e del benessere e qualità della vita dei lavoratori.



MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service attraverso il proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 45001:2018 assicura e garantisce ambienti di lavoro sicuri e salubri, e adotta misure preventive per la minimizzazione dei rischi. La società intraprende iniziative di welfare aziendale, anche volte alla conciliazione dei tempi di vita privata e professionale.



OBIETTIVI 2024-26

- Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione Integrato in conformità alla UNI ISO 45001:2018.
- Sensibilizzazione dei dipendenti in merito ai rischi specifici ai quali sono esposti in funzione della mansione ricoperta.
- Minimizzazione delle Non Conformità in erogazione del servizio che possono generare incidenti, infortuni o quasi infortuni.

⁶ Il tasso di retribuzione annua è generalmente dato dal rapporto tra la retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti, escluso quello con la retribuzione più alta. Dato che nel 2023 l'individuo con la retribuzione più alta è stato in forza solo per metà anno si è deciso di calcolare il tasso rapportando la retribuzione totale annua del secondo individuo con la retribuzione più alta e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti, escluso il secondo con la retribuzione più alta. Con lo stesso criterio è stato calcolato il tasso per il 2022, leggermente superiore e pari a 3,77. In entrambi gli anni di rendicontazione la % di aumento del tasso della retribuzione totale annua è pari a zero.

Team Service agisce nel rispetto del D.Lgs. 81/08, Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro, e successive modifiche.

Grazie al proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori (SGSL) la Società adotta misure per prevenire potenziali incidenti ed infortuni o malattie che possano verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza ad esso, minimizzando per quanto possibile le cause ascrivibili all'ambiente di lavoro, sia nel medio che nel lungo termine.

100% dipendenti coperti dal Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro

La Società ha nominato un Responsabile del Servizio Di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale, tra gli altri compiti previsti dal D.lgs 81/08 ha anche quello di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale e di applicare i requisiti di salute e sicurezza previsti dallo standard SA 8000 e dalla normativa nazionale in materia.

È stato istituito un Comitato per la Salute e Sicurezza composto in modo equilibrato da rappresentanti del Management e lavoratori. Oltre al RSPP fanno parte del Comitato: il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la SA8000 e il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS).

Quest'ultimo viene consultato in ordine a quelli che sono i processi più importanti del sistema di gestione della sicurezza come ad esempio la valutazione dei rischi; l'individuazione, programmazione, realizzazione e verifica delle misure preventive; la formazione alla sicurezza dei lavoratori; la scelta, da parte del datore di lavoro, delle persone cui affidare i fondamentali ruoli per la sicurezza e tutela della salute in Azienda.

	2022	2023
n° di infortuni sul lavoro	34	49
gg di infortuni sul lavoro	1599	1697
indice di frequenza infortuni sul lavoro	8,76	8,55
indice di gravità infortuni sul lavoro	0,58	0,52
n° di ore lavorate	2.739.551	3.272.970
pericoli legati al lavoro che comportano il rischio di lesioni ad alto rischio	lavori in altezza	

Nessun infortunio causato da pericoli legati a rischi di lesione ad alto rischio

Nessuna vittima a causa di cattiva salute registrabile legata al lavoro

Nessun caso di cattiva salute registrabile legata al lavoro

La partecipazione e consultazione dei lavoratori, incoraggiati a partecipare nella gestione della Salute e Sicurezza, costituisce uno degli impegni aziendali volti al coinvolgimento del personale operativo. Attraverso azioni di informazione e formazione e l'istituzione di canali di segnalazione Team Service assicura l'accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul sistema di gestione e favorisce la consultazione del personale.

Nel rispetto della legislazione vigente e delle previsioni contenute nei sistemi gestionali adottati, Team Service realizza attività formative destinate ai dipendenti volte a fornire una formazione adeguata sui rischi lavorativi e sulle misure di sicurezza da attuare per prevenire gli infortuni.



Formazione su Salute e Sicurezza nel 2022

2 moduli – formazione generale e formazione specifica (ex art. 37 DLGS 81/08) – della durata complessiva di 8 ore

853 partecipanti



Formazione su Salute e Sicurezza nel 2023

webinar sincroni della durata complessiva di 8 ore – formazione generale e formazione specifica (ex art. 37 DLGS 81/08)

762 partecipanti

corso di formazione in e-learning della durata complessiva di 8 ore – formazione generale e formazione specifica (ex art. 37 DLGS 81/08)

63 partecipanti

104 ore di corsi destinati a trasferire conoscenze rispetto ad attività o situazioni specifiche (ad esempio formazione su HACCP) o più pericolose (come, ad esempio, l'utilizzo di muletti o piattaforme di lavoro elevabili)

38 dipendenti

Team Service assicura la consegna di appropriati dispositivi di protezione individuale a seconda delle necessità e dei luoghi di lavoro oltre al primo soccorso in caso di infortunio.

Team Service tende al consolidamento di un ambiente di lavoro nel quale le persone siano messe nelle migliori condizioni per svolgere il proprio lavoro favorendo un clima aziendale sereno, accogliente e stimolante, nel quale tutti possano dare il loro contributo per il miglioramento dell'Azienda.

Laddove possibile Team Service adotta soluzioni organizzative che possano consentire la conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro dei propri dipendenti.

Nel rispetto degli impegni contrattuali e tenuto conto delle esigenze dei Clienti, nell'assegnazione dei turni di lavoro qualora il dipendente abbia doveri di cura verso familiari, si cerca di evitare l'orario spezzato. Per i dipendenti che operano in sede c'è una buona flessibilità oraria in entrata e in uscita e autonomia di scelta nella gestione del lavoro.

In Team Service l'orario di lavoro, i permessi, i congedi parentali sono disciplinati dalle norme e dal CCNL di riferimento.

Al rientro da prolungati periodi di assenza vengono effettuate verifiche per il riallineamento delle competenze con eventuale affiancamento per agevolare il rientro alla posizione precedentemente ricoperta.

A causa delle specificità del settore nel quale agisce l'Azienda e dell'operare della clausola sociale nelle gare d'appalto, il tasso di rientro al lavoro⁷ e il tasso di fidelizzazione⁸ sono influenzati dal fatto che un lavoratore potrebbe non rientrare alla fine del congedo perché direttamente assunto dalla nuova azienda subentrata alla Team Service nell'erogazione di un servizio.

	2022	2023
n° totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	59	88
di cui uomini	2	12
di cui donne	57	76
n° totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	59	71
di cui uomini	2	12
di cui donne	57	59

	2022	2023
n° totale dei dipendenti che sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale	19	88
di cui uomini	17	76
di cui donne	2	12
n° totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale	19	31
di cui uomini	19	22
di cui donne	0	9

	2022	2023
Tasso di rientro al lavoro	32%	100%
per donne	30%	100%
per uomini	100%	100%

⁷ Il tasso di rientro al lavoro è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti che sono effettivamente ritornati al lavoro dopo un congedo parentale e il numero totale di dipendenti che sarebbero dovuti ritornare al lavoro dopo un congedo parentale, moltiplicato per 100.

⁸ Il tasso di fidelizzazione è dato dal rapporto tra il numero totale di dipendenti rimasti 12 mesi dopo essere ritornati al lavoro dopo un congedo parentale e il numero totale di dipendenti ritornati da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedenti, moltiplicato per 100.

	2022	2023
Tasso di fidelizzazione	100%	100%
per donne	100%	100%
Per uomini	0	100%

Assistenza sanitaria integrativa garantita a tutti gli impiegati e operai.

L'assistenza sanitaria è offerta tramite il fondo sanitario ASIM, strumento di welfare di settore contrattuale del multiservizi. I dirigenti si servono dei fondi FASDAC.

Un ambiente di lavoro confortevole e funzionale

L'ambiente di lavoro presso la sede centrale è dotato di diversi ambienti a beneficio dei dipendenti ed in particolare:

- un'area fitness attrezzata con fasce orarie e turni capaci di garantirne la fruibilità a tutti i dipendenti;
- una sala ristoro dotata di frigorifero, forno a microonde e tavoli e sedie per consumare il proprio pasto;
- una mensa aziendale interna che permette a tutti, a turno, di beneficiare per un giorno a settimana, di un pasto completo espresso;

Team Service ha adottato lo strumento "Welfare Hub" promosso da Intesa San Paolo.

A fronte di un investimento definito dall'Azienda lo strumento permette di trasformare tale importo in un credito fruibile dai dipendenti. Il credito – del valore di 250 euro annuale – può essere utilizzato dal dipendente nelle varie voci di spesa messe a disposizione dalla piattaforma, in particolare:

- educazione e istruzione per i familiari: il dipendente può ottenere il rimborso delle spese di istruzione ed educazione sostenute per i propri familiari (spese per servizi di baby-sitting, asilo nido e scuola materna, rette scolastiche di ogni ordine e grado, mensa scolastica, servizi di pre-scuola e post-scuola, gite e iniziative previste dall'offerta formativa scolastica, testi scolastici, ludoteche, centri estivi e invernali);
- assistenza ai familiari anziani o non autosufficienti: il dipendente può richiedere il rimborso delle spese sostenute per servizi di assistenza per i propri familiari anziani che abbiano compiuto i 75 anni di età o per i quali vi sia una certificazione medica di non autosufficienza;
- buoni carburante e buoni acquisto: il Dipendente può richiedere buoni carburante o buoni spesa da utilizzare negli esercizi convenzionati, entro il valore massimo legale annui previsto dalla normativa vigente;
- istruzione, ricreazione e assistenza sociale: il Dipendente può scegliere, per sé stesso o per i propri familiari, abbonamenti a palestre, centri sportivi e centri benessere convenzionati, smart-box, viaggi, ingressi a cinema, teatri, concerti, mostre, corsi di formazione;
- previdenza complementare: il dipendente può effettuare versamenti volontari aggiuntivi al proprio fondo di previdenza complementare per sé stesso e per i propri familiari.

App MyNet per gestire e facilitare la comunicazione interna

Al fine di migliorare la comunicazione interna e instaurare una comunicazione continua tra i lavoratori e il management, Team Service ha sviluppato un'applicazione che prevede 4 funzionalità/moduli nel menù:

- bacheca: per leggere le comunicazioni interne, le novità, e tutte le informazioni utili in tempo reale;
- armadietto: per avere sempre sottomano le procedure, i regolamenti, gli ordini di servizio, la modulistica da compilare, la busta paga, la modulistica aziendale e le richieste da inviare all'ufficio personale (cambio iban, detrazioni, ecc.);
- timbratore: per gestire le presenze e segnalare l'inizio e la fine delle proprie attività;
- eventi e formazione: per rimanere sempre aggiornati su tutti gli eventi interni come corsi di formazione, metodologie di lavoro, webinar e qualsiasi tipo di evento online o fisico.

Il welfare aziendale della Società consortile è stato esaminato come caso studio nella tesi per la Laurea Magistrale di uno studente di Economia e management nell'a.a. 2021/2022.

Il lavoro di ricerca ha supposto la somministrazione di un questionario teso a raccogliere informazioni sui bisogni reali dei lavoratori e ad indagare cosa significasse per loro il concetto di welfare. Il questionario è stato somministrato a 30 dipendenti – impiegati e altre figure manageriali – che prestano il proprio lavoro presso la sede centrale di Team Service.

Tra gli aspetti indagati dal questionario: mobilità e mezzi usati per recarsi al lavoro; preferenza rispetto a servizi di welfare attivabili; elementi alla base del benessere aziendale; sensibilità dell'Azienda rispetto a diversi temi collegati al welfare; qualità dei servizi di welfare già adottati dall'azienda; effetti ottenuti dall'introduzione di strumenti di welfare.

Tale lavoro di ricerca ha prodotto informazioni utili per il vertice aziendale al fine di meglio comprendere esigenze e aspettative dei propri dipendenti che hanno guidato l'introduzione, il rafforzamento e la messa a sistemi degli attuali strumenti di welfare adottati da Team Service.

4.3 Sviluppo delle competenze

L'azienda dispone di personale qualificato ed adeguatamente formato sia in relazione agli aspetti tecnici e gestionali propri dell'attività, sia per quanto concerne l'esecuzione di tutte le attività produttive che hanno influenza sulla salute e sicurezza dei lavoratori e sulle prestazioni etiche e ambientali dell'organizzazione.

Tema rilevante: Sviluppo delle competenze



RISCHI

Inadeguata pianificazione e attuazione di azioni formative con conseguente impoverimento delle competenze interne e diminuzione della motivazione e soddisfazione dei dipendenti. Potenziali impatti sociali e danno reputazionale.



OPPORTUNITA'

Potenziamento delle competenze interne unitamente all'aggiornamento professionale in linea con le opportunità di sviluppo del business.



MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service ha definito (per determinati ruoli) e aggiorna periodicamente le competenze necessarie alle risorse per lo svolgimento delle funzioni e dei ruoli previsti dalla struttura organizzativa. Annualmente programma interventi formativi in base ad esigenze rilevate e/o in caso di nuove assunzioni, trasferimenti di incarichi, introduzione di nuove tecnologie.

Nell'ambito della propria strategia di gestione del personale Team Service promuove la crescita dei dipendenti attraverso azioni di formazione che intervengono su aspetti sia di natura gestionale che tecnica e che coinvolgono tutto il personale aziendale, in coerenza con il ruolo svolto e i conseguenti bisogni formativi.

Le attività di apprendimento e sviluppo organizzativo si concentrano sul miglioramento delle prestazioni individuali, di gruppo e dell'organizzazione attraverso il rafforzamento delle conoscenze, delle abilità e delle capacità.

L'aggiornamento continuo e l'accrescimento delle competenze sono definiti dal vertice aziendale attraverso un piano biennale e una risorsa dedicata si occupa di programmare annualmente i corsi da realizzare. Parte di questi, vengono realizzati grazie all'adesione al fondo interprofessionale Fond.Coop. al quale Team Service destina ogni anno un importo rilevante per la formazione interna e soprattutto la formazione continua.

L'apprendimento e lo sviluppo vengono resi disponibili e accessibili a tutto il personale, con adeguamenti che si adattano alle esigenze individuali specifiche, secondo necessità ad esempio formazioni su piattaforme on line mettendo a disposizione materiale e supporti.

Nel biennio 2022-2023 le attività formative realizzate hanno affrontato temi di carattere formativo/informativo generale o su argomenti specifici correlati alla necessità di assicurare la conoscenza a tutti i dipendenti dei contenuti degli strumenti di governance e sistemi gestionali

adottati dall’Azienda; temi tecnici connessi all’esecuzione di attività da parte del personale coinvolto nelle commesse; temi manageriali connessi alla gestione e sviluppo dell’impresa.

	2022		2023	
	n° totale	n° medio	n° totale	n° medio
ore di formazione erogate ai dipendenti ⁹	7.541	2,7	9.992	3,2
di cui erogate a donne	5.019	2,5	5.592	2,5
di cui erogate a uomini	2.522	3,2	4.400	5,1
di cui erogate a AD/dirigenti/quadri	90	8,2	344	114,7
di cui erogate a impiegati	627	16,9	2.662	9,4
di cui erogate a operai	6.824	2,4	6986	2,5

4.4 Diversità e inclusione

Team Service ha avviato un percorso di cambiamento culturale interno alla propria organizzazione al fine di raggiungere un’organizzazione più inclusiva e riconoscere le diversità supportandole e valorizzandole.

Tema rilevante: Diversità e inclusione



RISCHI

Assenza della garanzia di pari opportunità e tutela della diversità attraverso il manifestarsi di eventi discriminatori o l'utilizzo di sistemi/procedure non inclusive a danno di singoli dipendenti e di tutta la comunità aziendale. Potenziali impatti sociali e danno reputazionale.



OPPORTUNITA'

Valorizzazione della diversità come fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi di business dell'Azienda.



MODALITA' DI GESTIONE

La società ha adottato un sistema di gestione integrato SA 8000-ISO 30415 teso allo sviluppo di un posto di lavoro inclusivo, allo scopo di valorizzare, ed affrontare le disuguaglianze nei sistemi, nelle politiche e nei processi, nonché nei pregiudizi e nei comportamenti delle persone e tutelare tutto il personale coinvolto nelle attività direttamente controllate o sotto l’influenza della Team Service sia esso dipendente, collaboratore o fornitore. Nel 2024 ha implementato un Sistema di Gestione per la Parità di genere conforme alla UNI/PdR 125.

Consapevole della rilevanza dei temi della diversità, dell’inclusione e della parità di genere e mossa dalla volontà di far sì che diventino sempre più parte integrante delle strategie aziendali e elementi sui quali puntare per crescere e migliorare, Team Service negli ultimi anni ha concentrato i propri

⁹ Il numero di ore, tiene conto di tutte le iniziative di formazione/informazione poste in essere dall’Azienda sia quelle obbligatorie da normativa (ad es. D.Lgs 231/2001 e D.Lgs. 81/08) sia quelle attivate da Team Service per rafforzare competenze tecniche specifiche o manageriali. Come si evince dai dati, su quest’ultime l’Azienda negli ultimi anni sta investendo molto al fine di garantire la capacità dell’Azienda di crescere, innovare e orientarsi sempre più alla sostenibilità.

sforzi sull'adozione di modelli e strumenti gestionali che potessero accompagnarla in questo processo di cambiamento e rafforzamento.

Forte di un approccio e logiche manageriali già consolidate in Azienda su altri temi, Team Service ha adottato politiche, implementato sistemi gestionali, aggiornato procedure e prassi di gestione delle risorse umane e della catena di fornitura, strutturato sistemi di monitoraggio e riesame e istituito canali di comunicazione e segnalazione al fine di promuovere un agire aziendale inclusivo e garantire la parità di genere.

Due politiche aziendali – Politica per la Responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione e Politica per la Parità di genere – definiscono gli impegni dell'Azienda su tali temi, comunicate a tutti i dipendenti e rese accessibili a tutti gli stakeholder attraverso la loro pubblicazione sul sito aziendale¹⁰.

La loro traduzione operativa prende forma in due corrispettivi sistemi gestionali la cui costruzione ha presupposto un'attività di analisi del contesto esterno e organizzativo, l'identificazione di rischi e la definizione di misure per contrastarli che trovano compimento in azioni programmate e realizzate e costantemente poste sotto controllo e riesame, nell'ottica del miglioramento continuo, approccio che accomuna tutti i sistemi gestionali adottati da Team Service.

Al fine di agevolare canali di comunicazione aperti in modo da ricevere prospettive diverse con rispetto e senza pregiudizio e per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti al rispetto delle politiche adottate, Team Service ha istituito appositi sistemi di comunicazione e segnalazione, multimodali e adatti alle diverse esigenze degli stakeholder.

Prerequisiti per la diversità e l'inclusione in Team Service

Riconoscere le diversità ⇒ valutare tutte le persone in modo intrinseco, individualmente e come gruppi, apprezzare come le diverse dimensioni della diversità si intersecano, riconoscendo che le caratteristiche demografiche e altre caratteristiche personali possono essere protette dalla legge e dalla regolamentazione.

Governare efficacemente ⇒ esemplificare e promuovere l'impegno della dirigenza per la D&I attraverso l'uso di sistemi, politiche, processi, di governance inclusive.

Agire in modo responsabile ⇒ in modo etico e socialmente responsabile, promuovere un impiego produttivo e un lavoro dignitoso per tutti.

Lavorare in modo inclusivo ⇒ consentire e sviluppare un posto di lavoro accessibile e rispettoso che favorisca l'inclusione e un senso di appartenenza.

Comunicare in modo inclusivo ⇒ riconoscere e rispondere alle esigenze di persone che accedono, capiscono e si relazionano in modi diversi.

Sostenere e difendere la Diversità e Inclusione ⇒ influenzare e promuovere attivamente pratiche organizzative e relazioni con gli stakeholder inclusive.

¹⁰ <https://www.teamservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/>

Tutti gli strumenti messi in campo per la promozione della diversità e dell'inclusione sono tesi alla costruzione di un ambiente di lavoro inclusivo, con la consapevolezza che ciò richiede un impegno costante e un contributo di tutta l'organizzazione in termini di linguaggio, politiche, processi, pratiche organizzative, e comportamenti consci e inconsci delle singole persone.

Nessun conflitto sul posto di lavoro o reclamo su pregiudizio e discriminazione ricevuti e affrontati

	2022	2023
Rapporto salariale delle donne rispetto agli uomini ¹¹	0,93	0,93
<i>Rapporto salariale impiegati per genere</i>	0,69	0,84
<i>Rapporto salariale operai specializzati per genere</i>	0,00	1,00
<i>Rapporto salariale operai qualificati per genere</i>	0,98	0,99
<i>Rapporto salariale operai generici per genere</i>	1,01	1,00

¹¹ Il Rapporto salariale delle donne rispetto agli uomini è dato dal rapporto tra il valore medio della retribuzione delle donne e quello degli uomini, totale e per ciascuna categoria di dipendenti. Non essendo presenti in Azienda dirigenti e quadri donne, il dato non viene presentato per tali categorie.

5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori

Nella relazione con il cliente Team Service si pone come un partner che si fa carico delle responsabilità e assiste il cliente in ogni fase del lavoro, focalizzando l'attenzione sulla qualità oggettiva e percepita dei servizi offerti.

Tale sfida Team Service la condivide con i propri fornitori, selezionati sulla base della comunanza di principi, visioni e modalità operative.

258

Clienti nel 2023

86%

Soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi

825

Fornitori



5.1. Qualità e sostenibilità del servizio

Qualità e tempestività dei servizi, affidabilità delle prestazioni e capacità innovativa sono le aspettative che i clienti ripongono nell'Azienda e gli elementi verso i quali Team Service fa convergere tutti gli sforzi delle Persone che in essa operano.

Tema materiale: Qualità e sostenibilità del servizio



RISCHI

Non attenta gestione dei fattori chiave alla base del vantaggio competitivo con conseguente incapacità di rispondere alle mutevoli esigenze dei clienti. Potenziali impatti di natura economica e reputazionale.



OPPORTUNITA'

Possibilità di differenziare sempre di più la propria offerta ed entrate in nuovi mercati grazie alla capacità di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri stakeholder.



MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service attraverso il proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 assicura la qualità dei processi, attività e servizi e adotta misure preventive per la minimizzazione dei rischi. La società si è, inoltre, dotata di un sistema di misurazione della qualità ai fini del collaudo dei servizi di pulizia in ambito civile ed ospedaliero in accordo ai requisiti della UNI EN 13549:2003.



OBIETTIVI 2024-26

- Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato conforme alla UNI EN ISO 9001:2015.
- Mantenimento e implementazione del Sistema di misurazione della qualità conforme alla UNI EN 13549: 2003.
- Implementazione del modello ottimizzato (Progetto LCA) a tutti i servizi del settore sanitario.
- Valutare l'opportunità di avviare uno studio che si serva della metodologia Social Life Cycle Assesment (SLCA).

Obiettivo primario di Team Service è perseguire, mantenere ed accrescere nel tempo la soddisfazione del cliente. A tal fine la Società 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 servizio.

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, tendere verso un loro progressivo miglioramento e introdurre innovazioni Team Service attua un monitoraggio costante delle proprie prestazioni utilizzando gli strumenti previsti nel proprio Manuale di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza).

L'Azienda, attraverso attività di formazione/informazione e attraverso la messa a disposizione di procedure, istruzioni e mansionari ha costruito una conoscenza organizzativa che permette a tutte le persone che lavorano per la Società di avere la consapevolezza dei requisiti dei clienti e agire in conformità degli standard qualitativi definiti.

Team Service pianifica, attua e mantiene attivo un programma di audit, strumento che consente di verificare che le attività che attengono la qualità e la influenzano siano realizzate secondo le

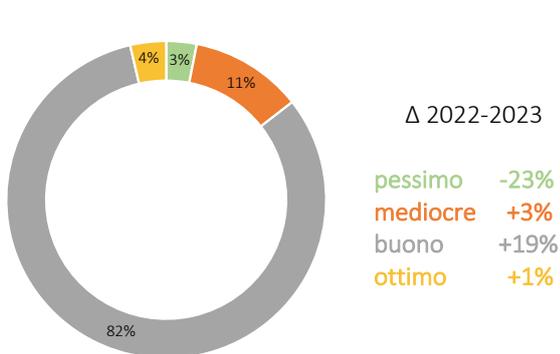
condizioni previste. Gli audit interni sono condotti da personale qualificato mentre per quelli esterni sono scelte professionalità tali da assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit.

Team Service tiene sotto controllo la percezione del cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. A tal fine, sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi. Tali informazioni derivano da questionari sottoposti ai clienti; dai dati relativi alla qualità dei prodotti consegnati e dei servizi erogati; da dati di penetrazione su mercati, aree, tipologie di clienti; da congratulazioni o apprezzamenti spontanei trasmessi dal cliente.

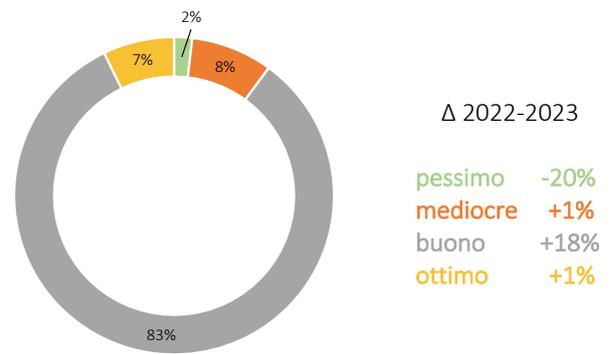
Sulle commesse ottenute attraverso il ricorso a CONSIP – centrale d'acquisto nazionale che offre strumenti e soluzioni di e-procurement per la digitalizzazione degli acquisti di amministrazioni e imprese – mensilmente viene realizzata un'indagine di customer satisfaction. L'indagine avviene utilizzando il sistema ARCHIBUS/FM messo a disposizione da Team Service e al quale i clienti accedono per effettuare la compilazione di un questionario. Aspetti indagati dal questionario sono: la qualità del servizio percepita, la disponibilità e cortesia del personale operativo, l'efficacia delle risposte del Call Center e la reperibilità del Gestore del servizio.

Di seguito i dati relativi alle indagini di customer realizzate nel 2023 e la variazione rispetto al 2022 dalla quale si nota un netto miglioramento per tutte le dimensioni indagate.

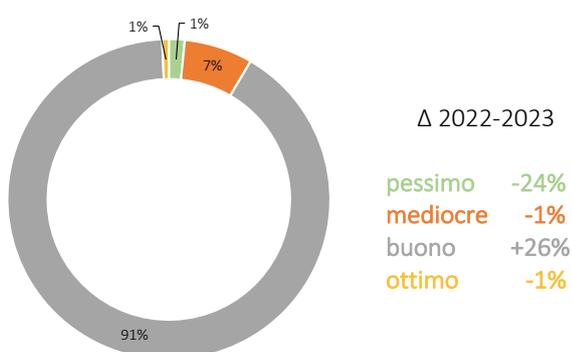
Qualità del servizio percepita



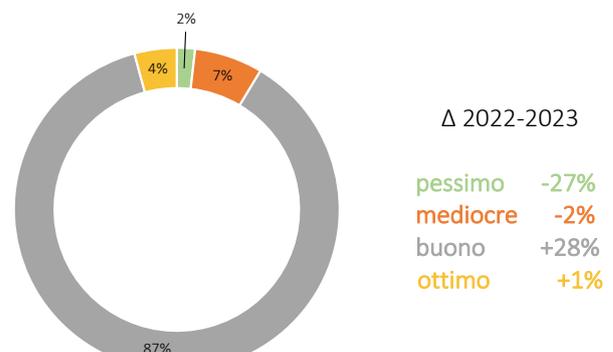
Disponibilità e cortesia del personale operativo



Efficacia delle risposte degli operatori del Call Center



Reperibilità del Gestore del Servizio



■ pessimo ■ mediocre ■ buono ■ ottimo

A dimostrazione della qualità dei servizi offerti, Team Service ha ottenuto la certificazione UNI EN 13549 Servizi di pulizia-Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità, mirata a garantire l'efficacia dei processi di pulizia e sanificazione degli ambienti sensibili. L'ottenimento della certificazione si traduce in un vantaggio competitivo sul mercato rispetto ai competitor, in livelli di performance e qualità elevati, in un miglioramento dei processi gestionali interni all'Azienda rispetto ai parametri prestabiliti.

Progetto Life Cycle Assessment (LCA)

Nel corso del 2023 il servizio di pulizia professionale eseguito da Team Service presso lo stabile che ospita il Presidio Civile "Santi Antonio e Biagio" nella città di Alessandria ha costituito il caso studio di una ricerca condotta da Cleaning Anatomy s.r.l. e il Dipartimento di Ingegneria, Civile, Edile e Ambientale della Sapienza Università di Roma (DICEA) dal titolo "Studio LCA comparativo delle tecniche di pulizia, conforme alle norme UNI EN ISO 14040 e 14044, così come previsto dal DM 29/01/2021 (CAM 2021)".

Lo studio è stato svolto attraverso la metodologia Life Cycle Assessment, che ha consentito di identificare i carichi ambientali associati all'intero processo di pulizia, identificando e quantificando i flussi di energia, dei materiali utilizzati e dei rifiuti prodotti allo scopo di evidenziare l'entità dei mutamenti ambientali generati a seguito dei rilasci nell'ambiente e del consumo di risorse. Nello specifico è stata svolta uno studio LCA comparativa tra l'attuale servizio offerto e delle ipotesi migliorative da apportare sul servizio stesso; tale studio è conforme alle norme UNI EN ISO 14040 e 14044, così come previsto dal DM 29/01/2021.

Lo studio ha avuto come obiettivo la verifica attraverso analisi comparativa degli impatti ambientali derivanti dalla sostituzione del protocollo attualmente in uso presso il cantiere, con un protocollo migliorativo.

La valutazione dei carichi ambientali, ed in particolare l'individuazione delle fasi e dei processi maggiormente impattanti, consente di dimostrare come il sistema migliorato possa generare maggiori benefici ambientali, ed eventualmente economici, soddisfacendo con maggiore efficacia i requisiti previsti dal Green Public Procurement.

La prima fase dello studio ha previsto l'analisi d'inventario del sistema attuale e del sistema migliorato (LCI). Essa ha supposto la raccolta dei dati e i procedimenti di calcolo, che consentono di quantificare i flussi in entrata e in uscita del servizio espletato. Questi flussi comprendono l'utilizzo di risorse ed i rilasci in aria, nell'acqua e nel terreno associati al servizio.

A tal fine sono stati presi in esame i seguenti elementi:

- **superfici di pulizia e relativo rischio sanitario**, laddove ogni ambiente ha uno standard igienico ottimale, funzione della destinazione d'uso dell'ambiente stesso e dei flussi dei fruitori dei locali;
- **prodotti chimici**, la cui modellazione è stata realizzata considerando la formulazione e composizione chimica dei prodotti e il rapporto di diluizione in funzione dell'utilizzo;

- **attrezzature, prodotti tessili, PAD e panni in microfibra**, molteplici e ognuna portatrice di caratteristiche specifiche;
- **dispositivi di protezione comunitaria e individuale**, aventi lo scopo di tutelare il lavoratore da rischi per la sicurezza o la salute non altrimenti evitabili con misure tecniche e ambientali;
- **imballaggi primari e secondari**, intesi quali strumenti che contengono e proteggono un prodotto rendendolo disponibile per l'utente finale;
- **ricondizionamento dei tessili, tenendo conto dei consumi di acqua**, elettricità e prodotti chimici per tale attività;
- **trasporti e logistica dei materiali e delle attrezzature**, considerando le distanze di trasporto dal sito di produzione alla sede del dealer e successiva consegna presso il presidio ospedaliero;
- **piano di meccanizzazione**, tenuto conto del parco macchine utilizzato da Team Service;
- **personale impiegato nelle operazioni di pulizia**, prendendo in considerazione il viaggio del personale del consorzio Team Service per raggiungere la sede lavorativa e ritorno presso il proprio domicilio.

Dopo aver completato la modellazione dei processi, creato il modello del ciclo di vita e verificato i dati inseriti si è potuto passare alla seconda fase dello studio: la valutazione degli impatti del ciclo di vita (LCIA).

In tale fase sono state evidenziate e quantificate le modificazioni ambientali generate da prelievi di risorse e rilasci di emissioni, siano esse alterazioni positive che giovano all'ambiente, indicate come quantità aventi segno meno, o alterazioni impattanti negativamente, indicate come quantità aventi segno positivo.

Ulteriori sviluppi e approfondimenti potranno consentire il perfezionamento del sistema migliorato finora investigato, consentendo inoltre di evidenziare i benefici ambientali derivanti dalla sostituzione del protocollo attualmente in uso presso il sito di studio con gli stessi protocolli ottimizzati. La valutazione dei carichi ambientali e, in particolare, l'individuazione delle fasi e dei processi maggiormente impattanti, consentirà alla Team Service di dimostrare come la messa in pratica di protocolli migliorativi possa generare sensibili benefici ambientali, ed eventualmente economici, in linea con i requisiti previsti dal Green Public Procurement.

5.2. Gestione Trasparente della relazione con i clienti

I rapporti con i clienti sono orientati alla massima efficienza e qualità del servizio. L'apprezzamento di chi si rivolge alla Società è di primaria importanza, professionalità e competenza sono principi irrinunciabili nei rapporti con la clientela.

Tema rilevante: Gestione trasparente della relazione con i clienti



RISCHI

Inefficace strutturazione di modalità e canali di comunicazione e dialogo con i propri clienti con conseguente indebolimento della relazione di fiducia instaurata. Potenziali impatti economici e danni reputazionali.



OPPORTUNITA'

Potenziamento delle modalità e dei canali di relazione con i clienti, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie.

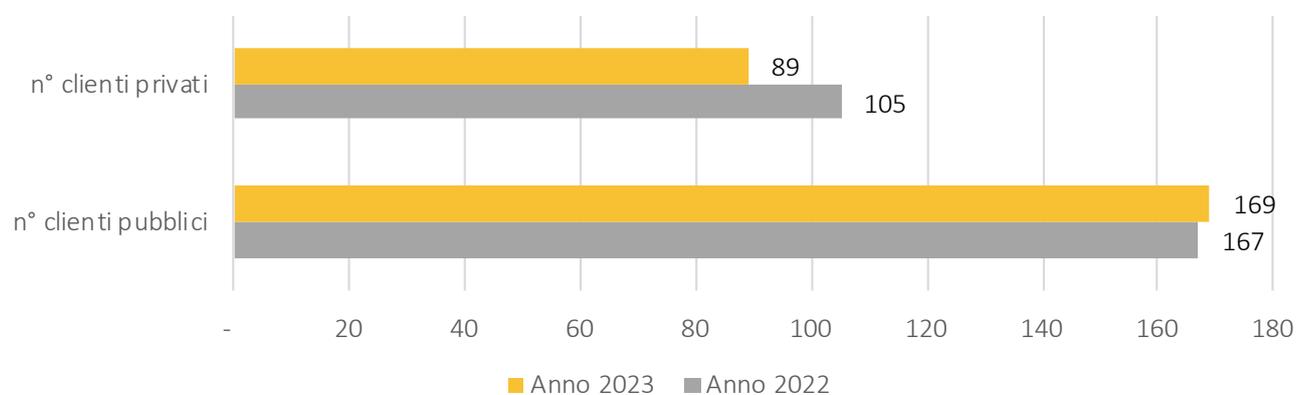


MODALITA' DI GESTIONE

La Team Service attraverso il proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 tiene sotto controllo la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

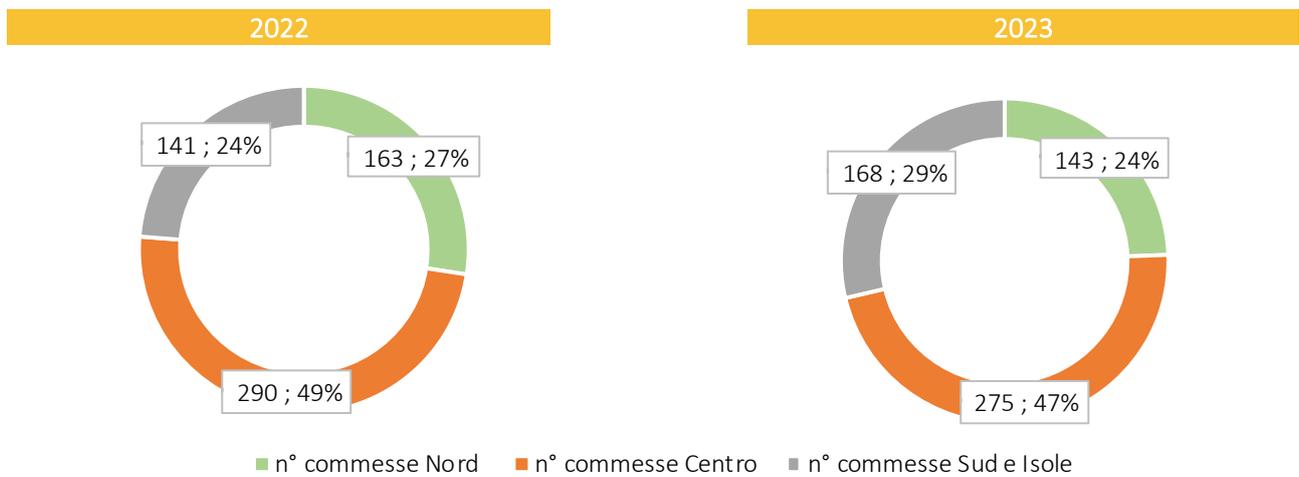
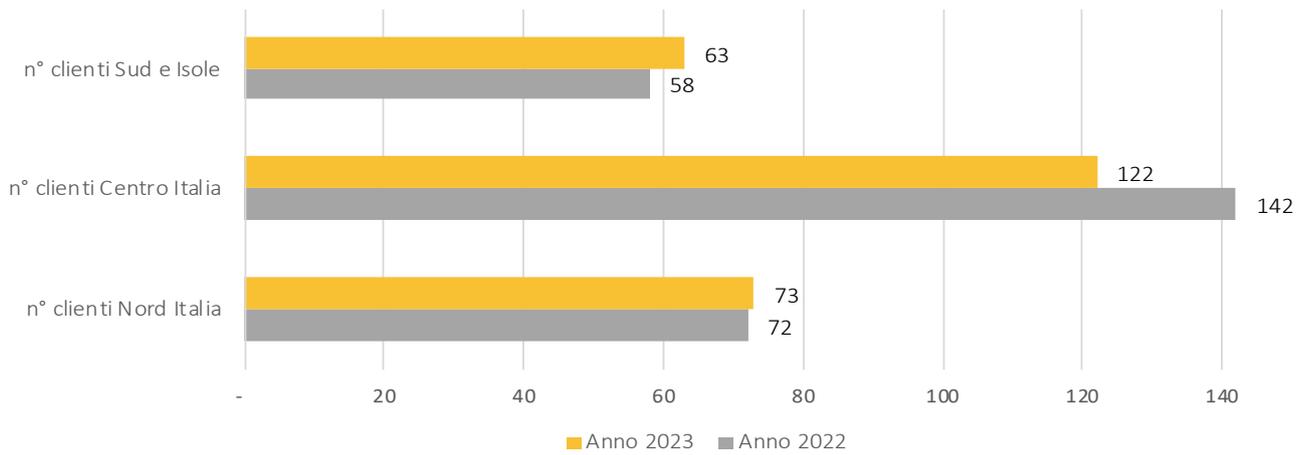
Chi sono i clienti di Team Service?

Team Service lavora con appalti di servizi, esecuzione di opere e forniture da enti pubblici e privati committenti. Maggiore è l'incidenza dei clienti pubblici che nel 2023 rappresentano il 66% del totale. La prevalenza del pubblico diventa ancora più evidente laddove si guardi alle commesse. Nel 2023 le commesse in favore dei clienti pubblici rappresentano il 76% del totale.

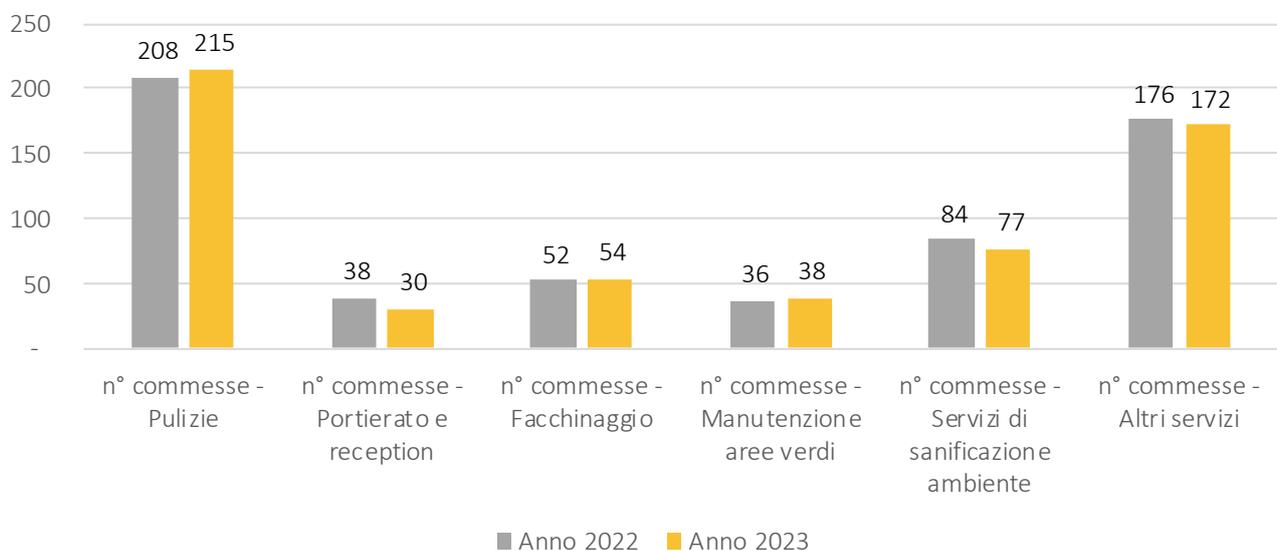


	2022	2023
n° commesse totali	594	586
di cui in favore di clienti pubblici	442	447
di cui in favore di clienti privati	152	139

La società opera su tutto il territorio nazionale, seppur una maggiore concentrazione di clienti e commesse si registra nel Centro.



Oggetto prevalente delle commesse sono i servizi di pulizia che nel 2023 rappresentano il 37% del totale al quale si affiancano gli ulteriori servizi offerti dalla Società in qualità di soggetto che opera nel settore del Facility management e Global services.



Team Service mantiene con i propri clienti comunicazioni continue anche mediante l'utilizzo di un contact center e sistemi informativi dedicati.

Le comunicazioni con i clienti mirano a fornire informazioni sui prodotti e servizi, gestire richieste, contratti e ordini con relative modifiche, raccogliere feedback sui prodotti e servizi, incluso il trattamento dei reclami, gestire o tenere traccia della proprietà del cliente e, quando necessario, soddisfare specifici requisiti per azioni di emergenza.

Le comunicazioni tra la Società e i clienti coinvolgono soggetti diversi a seconda dell'oggetto: qualora si riferiscono informazioni di dettaglio sulle modalità operative l'interlocutore della Team Service è il Responsabile di Zona, il Capo operaio o l'Ufficio Contratti; le comunicazioni contrattuali e tecniche coinvolgono – oltre ai già citati Responsabile di Zona e Ufficio Contratti – il Direttore Produzione mentre per questioni amministrative o comunicazioni di carattere commerciale e finanziario l'interfaccia dell'Azienda sono rispettivamente l'Amministrazione e l'Ufficio Commerciale.

Nel mese di ottobre del 2023 Team Service ha internalizzato il servizio di Contact Center

Al fine di avere un controllo diretto sulla qualità delle interlocuzioni intrattenute con i propri clienti, Team Service ha internalizzato il servizio di Contact Center, al quale oggi sono dedicate tre risorse distribuite per competenza territoriale (Nord- Centro – Sud).

Dal momento dell'internalizzazione del servizio a fine 2023 sono state ricevute **212 chiamate**, di cui il **95%** ha ricevuto **risposta entro 30 secondi**.

Team Service, a supporto dei processi di gestione dei servizi in perimetro d'appalto, propone l'utilizzo di un Sistema Informativo. Tale Sistema Informativo fornito ai Clienti permette il continuo monitoraggio dei servizi attraverso un portale Web Based, uno strumento, semplice, ma strategico, per misurare in ogni momento l'andamento dei servizi stessi, sotto ogni punto di vista.

Il Sistema Informativo Web Based offre vantaggi alla Società dal punto di vista gestionale ma al contempo consente ai Clienti di monitorare e controllare le prestazioni erogate in quanto:

- assicura un'efficiente e trasparente gestione del contratto;
- assicura l'individuazione tempestiva di situazioni prestazionali fuori standard;
- permette alla Stazione Appaltante di effettuare, in modo rapido, ogni controllo tecnico e contabile, con il massimo dettaglio possibile, fornendo, nello stesso tempo, report di sintesi;
- assicura un costante aggiornamento dei dati tecnico – amministrativi - contabili, disaggregati e di sintesi, riguardanti l'andamento di tutte le attività e servizi oggetto del capitolato;
- permette di monitorare i programmi di cleaning e gli interventi di riqualificazione, sia in termini di tempi e/o di risorse impegnate, sia in termini di loro rispetto;
- permette un'analisi storica dell'andamento dei principali indici prestazionali, delle aree in cui si sono presentate le maggiori criticità dei tempi di risposta di pronto intervento, della tipologia dei reclami, e di ogni altro elemento utile a monitorare l'andamento del contratto.

5.3. Gestione responsabile della catena di fornitura

Ai fornitori è garantito un rapporto di reale e corretta concorrenza. Il mantenimento del rapporto di fornitura è legato esclusivamente a parametri oggettivi e imparziali.

Tema rilevante: Gestione responsabile della catena di fornitura



RISCHI

Comportamenti dei fornitori non in linea con le disposizioni normative e le politiche dell'Azienda in materia di salute, sicurezza e ambiente potrebbero generare danni reputazionali e impatti negativi economici, sociali e ambientali, sui lavoratori e sulla comunità.



OPPORTUNITA'

Costruzione di reti di fornitura orientate all'etica, alla legalità e alla sostenibilità.



MODALITA' DI GESTIONE

Sulla base di indicazioni formalizzate in procedure aziendali, i fornitori della Team Service sono sottoposti a processi di selezione, qualificazione e valutazione. Viene posta attenzione alla conformità ai requisiti previsti per garantire la qualità del prodotto/servizio offerto, la sicurezza, la performance ambientale, nonché il rispetto dei principi espressi dallo standard SA8000.

Chi fa parte della catena di fornitura di Team Service?

Nella catena di fornitura della Team Service Soc. Cons. A.R.L. un ruolo decisivo è svolto dalla Team Service Procurement s.r.l., soggetto che opera in qualità di Centrale acquisti. A quest'ultima la Consortile si rivolge per gli approvvigionamenti relativi a materiali, macchinari e prodotti indispensabili per la realizzazione dei servizi/attività.

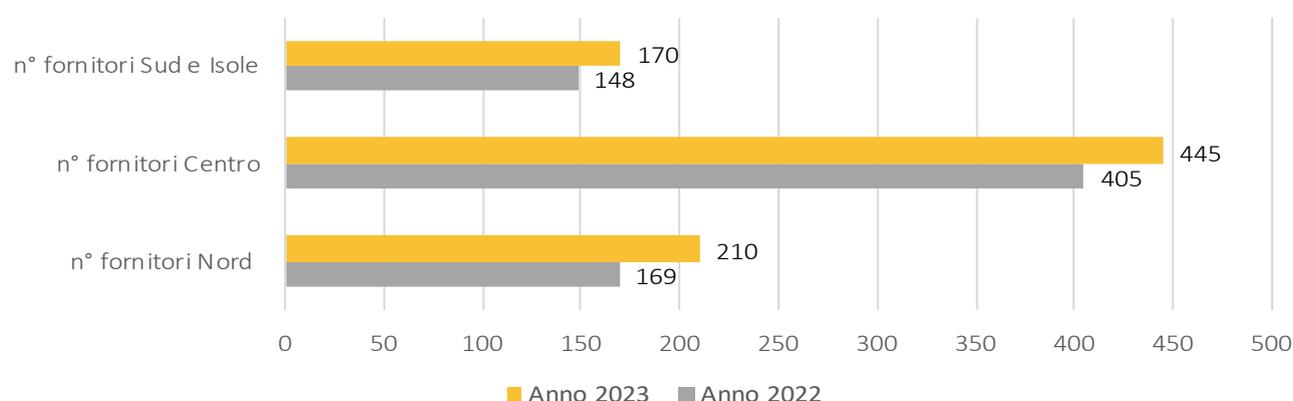
La scelta di centralizzare gli acquisti deriva dalla volontà di sfruttare tutti i vantaggi che ne derivano sia per la Società Consortile che per i suoi clienti. La concentrazione del volume degli acquisti porta economie di scala che si traducono in prezzi, sconti e condizioni di pagamento e consegna più vantaggiosi. La specializzazione delle funzioni della Centrale Acquisti consente, inoltre, di ottimizzare i processi di lavoro e le transazioni grazie alla disponibilità di competenze specifiche in materia di acquisti, conoscenze dei mercati più aggiornate e l'utilizzo di strumenti standardizzati. Infine, la centralizzazione degli acquisti consente di attuare strategie e processi di approvvigionamento unitari, più facilmente controllabili anche in termini di rispetto delle normative vigenti e delle policies che la Società ha adottato nell'ambito della responsabilità sociale, della prevenzione della corruzione e del rispetto dell'ambiente.

Altra caratteristica della catena di fornitura di Team Service è la presenza di subappaltatori, soggetti ai quali la Società si rivolge per l'acquisto di servizi specifici facenti parte del proprio core business (in particolare manutenzione del verde, disinfestazione, trasporto rifiuti).

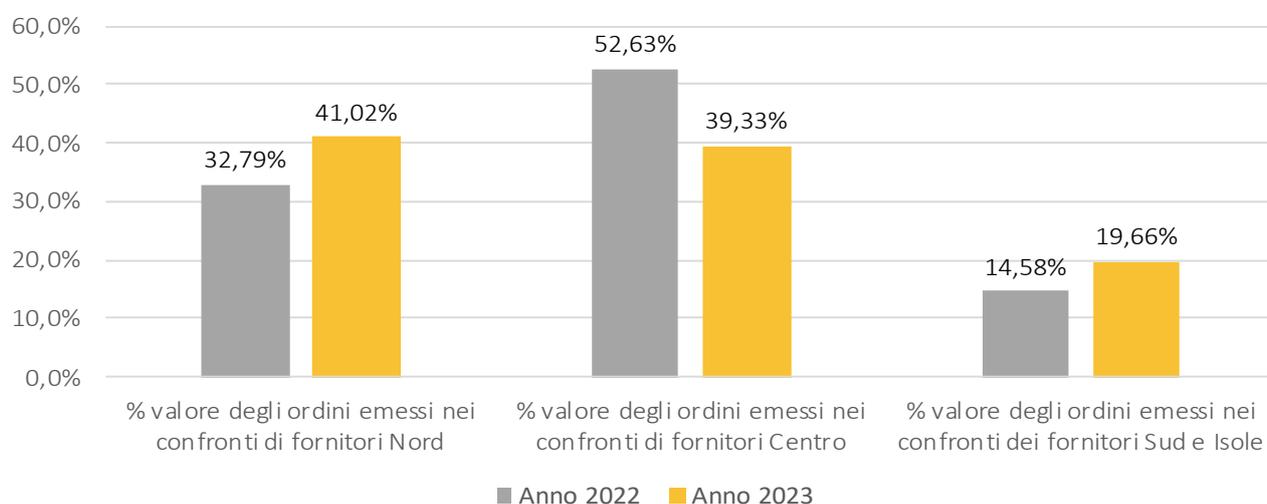
Completano la catena di fornitura di Team Service, i fornitori di altri servizi – ossia quelli non direttamente collegati al business aziendale – quali ad esempio consulenze (amministrative, gestionali, finanziarie) trasporti, noleggi, telefonia, e spedizioni.

	2022	2023
Centrale Acquisti	1	1
n° subappaltatori	47	50
n° fornitori altri servizi	674	774

Coerentemente con la distribuzione dei clienti e delle commesse, Team Service ha fornitori distribuiti su tutto il territorio nazionale con una maggiore concentrazione nel Centro Italia.



	2022	2023
valore ordini emessi	19.737.341,98	29.025.061,57
di cui messi nei confronti della Centrale acquisti	5,9%	9,0%
di cui emessi nei confronti dei Subappaltatori	35,0%	50,7%
di cui emessi nei confronti dei fornitori di Altri servizi	59,1%	40,3%

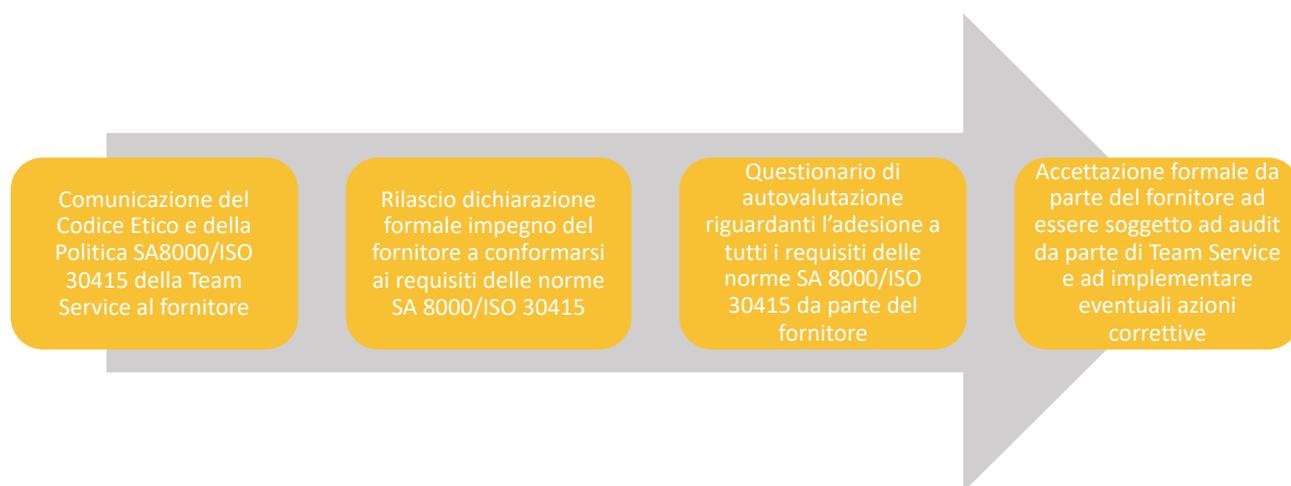


I fornitori critici e strategici sono coinvolti nell'attuazione della Politica aziendale per la responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione.

Il miglioramento delle condizioni dei lavoratori su tutta la filiera è un elemento sul quale Team Service pone particolare attenzione. I subappaltatori, le Agenzie per l'impiego (quando utilizzate) e tutti i fornitori che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio fornito – pertanto, ritenuti critici e strategici – sono coinvolti dalla Società nell'applicazione dei requisiti previsti dalla SA8000 e dalla UNI ISO 30415.

Per tali soggetti il sistema di gestione integrato SA 8000-ISO 30415, adottato al fine di consentire l'attuazione della Politica aziendale sulla responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione, prevede un iter di qualificazione.

Iter di qualificazione per i fornitori critici e strategici



Il mancato rilascio della Dichiarazione d'impegno o la compilazione del Questionario da parte del fornitore ha l'effetto di impedire il perfezionarsi di qualsiasi rapporto contrattuale con la Team Service.

All'iter di qualificazione segue un'attività di monitoraggio e aggiornamento dell'elenco dei fornitori – previsto annualmente e in base al quale ogni fornitore critico e strategico vien classificato come: qualificato, critico o eliminato.

6. L'attenzione per l'Ambiente

Team Service tratta i prodotti ed i procedimenti produttivi nel rispetto dei principi di tutela dell'ambiente e promuove un'efficace politica della prevenzione e della protezione. L'Azienda osserva le normative applicabili ai propri prodotti, processi e rifiuti e mette in atto tutte le azioni necessarie per prevenire e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività produttive.

-3,13

KWh per 1000 ore lavorate

Δ 2022-23 Consumo di energia elettrica

- 46 mc

Δ 2022-23 Consumo di risorse idriche

59%

Prodotti detergenti consumati con etichetta ecologica Ecolabel



Temi materiali: Efficiamento energetico e riduzione emissioni; Utilizzo risorse idriche e materiali; Gestione rifiuti.

RISCHI



Efficiamento energetico e riduzione emissioni

Scarsa attenzione e programmi inadeguati per la gestione dell'efficienza energetica possono determinare aumento delle emissioni di CO2 e dei costi, con potenziali impatti economici, ambientali e danno reputazionali.

Utilizzo risorse idriche e materiali

Scarsa ottimizzazione dei consumi idrici, con relativo aumento dei costi o inquinamento delle acque con potenziali impatti economici, ambientali e danno reputazionali.

Gestione dei rifiuti

Programmi di gestione dei rifiuti inadeguati, con inquinamento, perdita di opportunità legate al riutilizzo e al riciclaggio e relativi potenziali impatti economici, ambientali e danno reputazionali.



OPPORTUNITA'

Possibilità di intraprendere percorsi di transizione ecologica grazie alla centralità del tema assunta nelle politiche e nei programmi di sviluppo e finanziamento a livello europeo e nazionale.



MODALITA' DI GESTIONE

L'azienda ha implementato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) conforme alla UNI EN ISO 14001:2015 e al Regolamento Emas CE 1221/09. Tale sistema individua la struttura organizzativa, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi e le risorse per definire ed attuare la Politica Ambientale e si basa sull'applicazione di procedure che disciplinano i comportamenti e le responsabilità del personale in relazione all'ambiente. Attraverso il Sistema l'Azienda gestisce i rischi e gli impatti ambientali delle sue attività, prodotti e servizi che può tenere sotto controllo e quelli sui quali può esercitare un'influenza, considerando una prospettiva di ciclo di vita.



OBIETTIVI 2024-26

- Incremento delle quantità di prodotti per pulizia a marchio Ecolabel
- Riduzione delle emissioni di gas serra da circolazione dei veicoli
- Riduzione della produzione di rifiuti da imballaggio derivanti dalle attività di pulizia

6.1. Efficientamento energetico e riduzione emissioni

La quasi totalità del consumo di energia è attribuibile al carburante impiegato per la circolazione dei veicoli.

Il parco auto della Team Service, oltre ad essere sottoposto alle manutenzioni e revisioni di legge, è costantemente rinnovato. Ciò consente una dotazione con emissioni inquinanti ai minimi livelli.

L'energia elettrica in Team Service è impiegata per illuminazione, impianti di climatizzazione, funzionamento ascensori ed impianti generali delle sue sedi.

Presso la sede centrale di via Benzoni, è presente un unico contatore che alimenta l'intero stabile, nel quale sono presenti diverse aziende del gruppo¹² e non sono presenti impianti termici, in quanto il riscaldamento invernale e la climatizzazione estiva sono realizzati tramite impianti a pompa di calore.

Presso la sede di Napoli la gestione degli impianti elettrici e termici è a cura dell'amministrazione condominiale. Nella sede di Milano sono presenti due impianti termici di potenza pari a 30 kW, alimentati a gas metano, regolarmente controllati e la cui gestione è a cura della proprietà e regolata da apposito contratto di servizio.

Per gli appalti è il committente che mette a disposizione della Società l'energia elettrica necessaria per l'erogazione dei servizi.

Contribuiscono all'efficienza energetica di Team Service i seguenti consumi:

- consumo di carburante per le autovetture, desunto dai dati di consumo della flotta auto;
- consumo di energia elettrica, desunto dalle bollette elettriche per i siti di Roma, Napoli e Milano;
- consumo di gas metano per riscaldamento, desunto dalle bollette del metano per il sito di Milano.

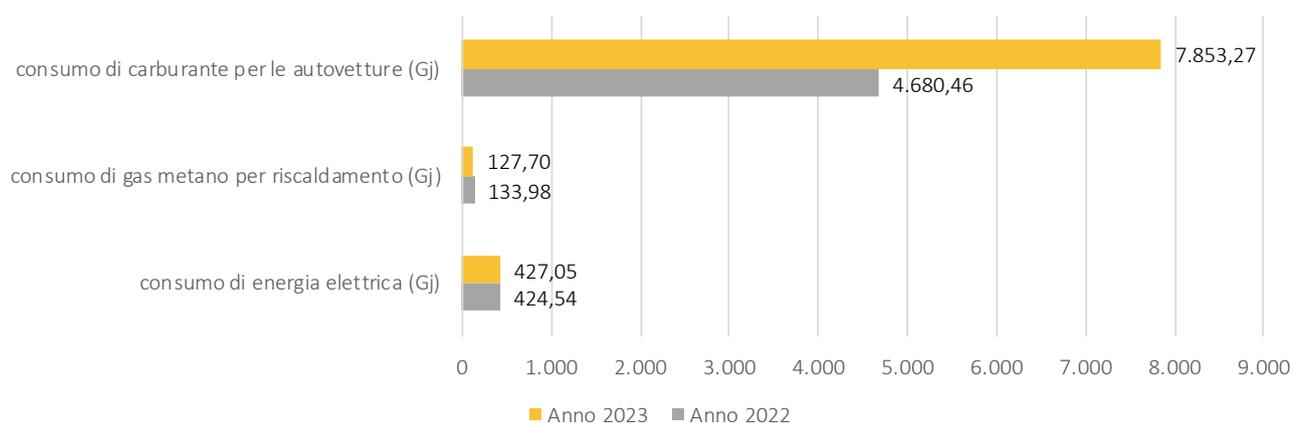
	2022	2023
Consumo totale di energia (Gj ¹³)	5.238,98	8.408,02
Consumo di energia elettrica per migliaia di ore lavorate (KWh/.000 ore ¹⁴)	19,8	16,67

¹² Il personale Team Service occupa la metà di un piano dell'edificio, per una percentuale di superficie stimata pari al 12,5%; pertanto i consumi energetici – ma anche quelli di acqua e carta da ufficio sono calcolati applicando questo fattore percentuale di riduzione.

¹³ Per la conversione delle unità di misura rilevate alle t_{ep} sono stati utilizzati i seguenti fattori, desunti dalla circolare MISE del 18 dicembre 2014; per convenzione OCSE, inoltre 1 tep = 41,868 GJ:

- Gasolio: 1 l = 0,00085 t; 1 t = 1,017 t_{ep}
- Benzina: 1 l = 0,00068 t; 1 t = 1,051 t_{ep}
- Energia elettrica da rete: 1 MWh = 0,187 t_{ep}
- Gas metano: 1 smc = 0,948 Nmc; 1 Nmc = 0,0082 t_{ep}

¹⁴ Vista l'eterogeneità dei servizi erogati dall'organizzazione si adopera come parametro di raffronto il totale delle ore lavorate nell'anno.



	2022	2023
Consumo di carburante per autovetture – Super SP (Gj)	404,44	388,95
Consumo di carburante per autovetture – Diesel/Diesel+ (Gj)	4.275,98	7.464,23
Consumo di carburante per autovetture – GPL/Metano (Gj)	0,04	0,09

Nel 2022 si è assistito ad un incremento generalizzato dei consumi energetici in valore assoluto ed in rapporto con le ore lavorate, determinata principalmente dall'apertura delle sedi di Milano e Napoli. Per il 2023, l'ulteriore incremento dei consumi energetici è sostanzialmente ascrivibile al consumo di carburante per autotrazione, causato principalmente dall'incremento del parco auto resosi necessario a causa delle nuove acquisizioni.

	2022	2023
Consumi energia elettrica totale (KWh)	54.241	54.552
consumo di energia elettrica per migliaia di ore lavorate (KWh/.000 ore)	19,8	16,67
Consumi energia elettrica totale da fonte rinnovabile (KWh) - acquistata	17.818	18.038
Consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile per migliaia di ore lavorate (KWh/.000 ore) - acquistata	6,51	5,51
Consumi di gas per riscaldamento (SMC)	4120,00	3924
Consumi di gas per riscaldamento per migliaia di ore lavorate (SMC/.000 ore)	1,50	1,199
Consumi totali di carburante (litri)	124.349	208.237
di cui Benzina SP	11.843	11.388
di cui Diesel/Diesel+	111.255	194.210
di cui Metano/GPL	1.252	2.639
Consumi di carburante per migliaia di ore lavorate (litri/.000 ore)	45,39	63,62
di cui Benzina SP	4,32	3,48
di cui Diesel/Diesel+	40,61	59,34
di cui Metano/GPL	0,46	0,81

Con riferimento alle emissioni in atmosfera, queste sono prodotte dal riscaldamento degli ambienti e dalla circolazione dei veicoli.

	2022	2023
Emissioni di gas serra da riscaldamento ambienti ¹⁵ in valore assoluto (tCO2 equivalenti)	8,256	7,8635
Emissioni di gas serra da riscaldamento ambienti per migliaia di ore lavorate (kg CO2 eq. / 1.000 h)	0,003	0,002403

	2022	2023
Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli ¹⁶ in valore assoluto (kg CO2 equivalenti)	338.235	383.556,50
di cui CH4	16,8	16,57
di cui CO2	334.038,52	378.758,02
di cui N2O	4.179,76	4.781,91
Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli per migliaia di ore lavorate (kg CO2 eq. / 1.000 h)	119,45	117,19

Nel 2022 rispetto all'anno precedente si registra un lieve aumento, frutto di un incremento nel numero di veicoli aziendali. Analoga motivazione viene addotta all'incremento delle emissioni per l'anno 2023 che, però, in rapporto alle ore lavorate è mitigata dall'incremento di queste ultime rispetto al 2022.

	2022	2023
Emissioni altri inquinanti. SO2-Ossidi di zolfo, valore assoluto (g)	2.247,48	2548,25
Emissioni altri inquinanti. SO2-Ossidi di zolfo, per migliaia di ore lavorate (g/.000 ore)	0,82	0,78
Emissioni altri inquinanti. NOX-Ossidi di azoto, valore assoluto (g)	1.061.633,36	1.202.776,05
Emissioni altri inquinanti. NOX-Ossidi di azoto, per migliaia di ore lavorate (g/.000 ore)	387,52	367,49
Emissioni altri inquinanti. PM-Particolato, valore assoluto (g)	92.195	100.740
Emissioni altri inquinanti. PM-Particolato, per migliaia di ore lavorate (g/.000 ore)	33,65	30,78

¹⁵ Per la determinazione delle quantità di gas serra immessi in atmosfera dal riscaldamento degli ambienti sono stati adoperati i consumi di gas metano. L'algoritmo impiegato per la determinazione delle emissioni di CO2 è conforme a quanto riportato nell'allegato II della Decisione 2007/589/CE. Il totale delle ore lavorate nell'anno rappresenta il fattore utilizzato per il calcolo dell'intensità delle emissioni di gas a effetto serra.

¹⁶ Le emissioni provenienti da processi di combustione vengono calcolate moltiplicando la quantità di combustibile in ingresso per il Potere Calorifico Inferiore (PCI) dello stesso, per un fattore di emissione (FdE) e per un coefficiente di ossidazione (FdO). I valori di PCI, FdE, FdO, ricavati dall'ultimo inventario nazionale UNFCCC relativo all'anno 2023. Il totale delle ore lavorate nell'anno rappresenta il fattore utilizzato per il calcolo dell'intensità delle emissioni di gas a effetto serra.

6.2. Utilizzo risorse idriche e materiali

In Team Service l'approvvigionamento idrico è garantito mediante allaccio all'acquedotto cittadino e il servizio è erogato dai diversi gestori comunali. Per gli appalti il committente mette a disposizione della Società la risorsa idrica necessaria per l'erogazione dei servizi.

Il consumo idrico rendicontato è quello relativo ai servizi igienici delle sedi della Società in quanto non è possibile misurare il consumo idrico presso gli appalti.

Per la sede di Roma i consumi sono contabilizzati dal fornitore mentre le bollette dei consumi Milano e Napoli sono in capo rispettivamente alla proprietà degli immobili ed alla gestione condominiale¹⁷.

	2022	2023
Consumo di acqua (mc)	314	268
Consumo di acqua per ore lavorate (Kg/.000 ore)	0,11	0,08

Nel 2022, rispetto all'anno precedente i consumi idrici hanno subito un incremento causato principalmente dall'apertura dei nuovi uffici, poi stabilizzatisi in riduzione per l'anno 2023.

Con riferimento ai materiali utilizzati nel processo produttivo, in Team Service questi si distinguono principalmente in due categorie: carta da ufficio e prodotti per i servizi di pulizia e gli altri servizi erogati dall'Azienda.

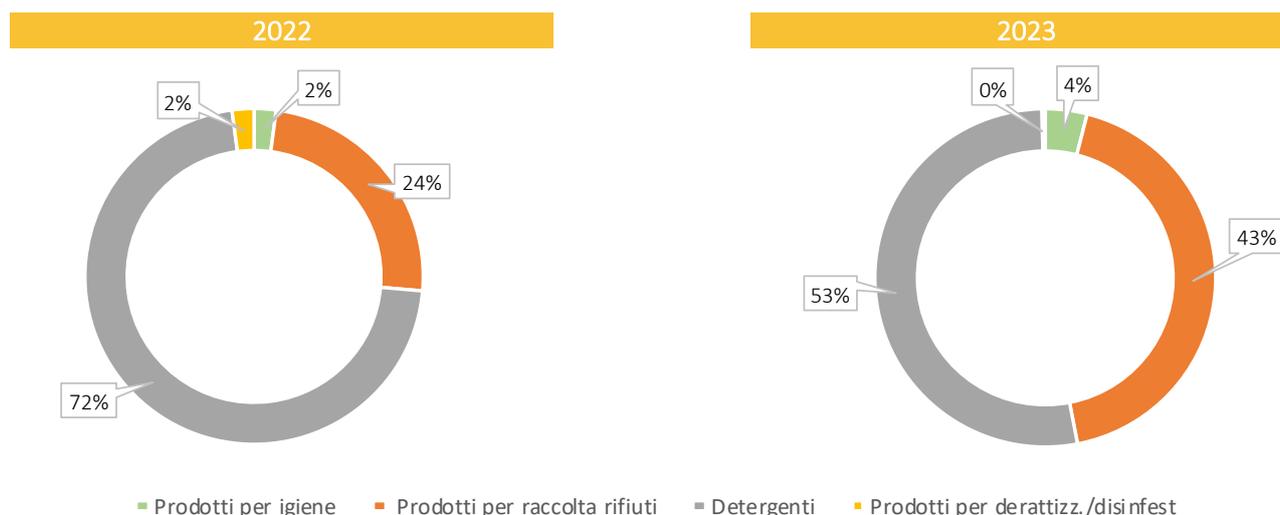
Il consumo di carta nel corso degli ultimi anni è andato diminuendo grazie ad una costante opera di dematerializzazione dei documenti. Ciò nonostante, nel 2022 si è assistito ad un incremento dovuto all'apertura delle sedi di Milano e Napoli e nel 2023 causato da l'incremento delle attività produttive presso i cantieri.

	2022	2023
Consumo di carta da ufficio in valore assoluto (kg)	1.871,10	2.494,80
Consumo di carta da ufficio rapportato alle ore lavorate (Kg/.000 ore)	0,68	0,76

Anche il consumo degli altri materiali ha avuto un incremento sia nel 2022 che nel 2023 riconducibile all'apertura di nuovi appalti – e alla conseguente esigenza di rifornire i magazzini di cantiere dei materiali necessari per l'erogazione dei servizi – e all'acquisizione di nuove commesse.

¹⁷ Pertanto il dato riportato è stato stimato sulla base del numero medio di persone presenti presso il sito (4 e 3 rispettivamente) considerando un consumo medio giornaliero pro-capite pari a 50 litri.

	2022	2023
Consumo totale di materiali in valore assoluto (kg)	412.445,00	560.070,00
di cui Prodotti per igiene	8.662,00	22.193,00
di cui Prodotti per raccolta rifiuti	100.131,00	240.844,00
di cui Detergenti	295.035,00	295.313,00
di cui Prodotti per derattizz./disinfest	8.617,00	1.720,00



	2022	2023
Consumo totale di materiali per ore lavorate (Kg/.000 ore)	150,55	171,13
di cui Prodotti per igiene	3,16	6,78
di cui Prodotti per raccolta rifiuti	36,55	73,59
di cui Detergenti	107,69	90,23
di cui Prodotti per derattizz./disinfest	3,15	0,53

L'attenzione per l'ambiente passa anche dalle pratiche di acquisto. Nel corso degli anni, anche grazie alla spinta propulsiva data dall'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi previsti dal codice degli appalti per i contratti stipulati con la Pubblica Amministrazione, la percentuale di prodotti a marchio di qualità ecologica Ecolabel acquistati è andata sempre crescendo.

	2022	2023
Consumo di prodotti detergenti con etichetta ecologica Ecolabel (Kg)	170.470,00	173.102,00
Consumo di prodotti detergenti con etichetta ecologica Ecolabel per ore lavorate (Kg/.000 ore)	62,23	52,89

6.3. Gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti derivano principalmente da specifici servizi erogati al cliente e non da proprie lavorazioni.

Team Service produce rifiuti connessi alla gestione delle proprie sedi¹⁸ e alla realizzazione degli appalti presso i locali dei clienti¹⁹.

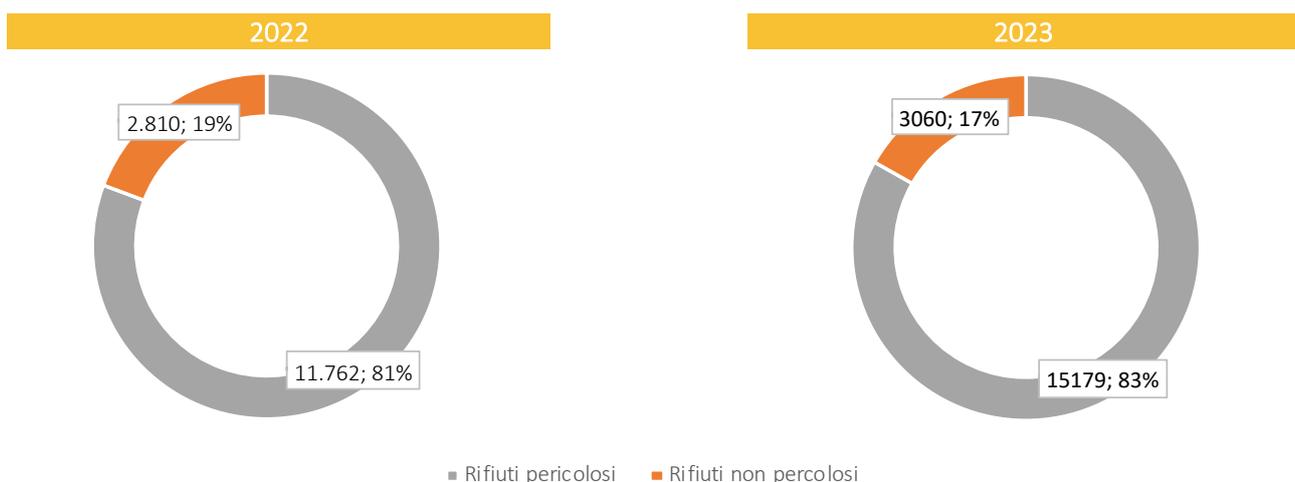
I rifiuti assimilabili agli urbani vengono conferiti secondo le modalità previste dai regolamenti comunali. Come assimilabili agli urbani si configurano i rifiuti prodotti dalle attività di pulizia che vengono conferiti nelle zone di deposito definite dal cliente che si occupa anche del relativo smaltimento unitamente a quelli da esso prodotti.

La produzione dei rifiuti pericolosi viene annotata entro una settimana sul registro di carico / scarico, così come le operazioni di scarico che vengono affidate a trasportatori iscritti ai relativi albi provinciali. Tutti gli impianti di destinazione sono inoltre autorizzati.

I dati rendicontati nel presente report sono frutto di due attività:

- pulizia radicale presso siti di clienti, i cui contratti prevedono che la produzione del rifiuto sia a carico della Team Service;
- residui del lavaggio meccanizzato degli spazi quando il servizio è previsto contrattualmente.

	2022	2023
Quantità totale di rifiuti prodotti (Kg)	14.572,00	18.234,00



¹⁸ Pitture e vernici di scarto; Toner; Imballi in carta e cartone; Assorbenti, materiali filtranti contaminati da sostanze pericolose.

¹⁹ Carta e cartone; Rifiuti liquidi acquosi contenenti SP; Rifiuti sanitari pericolosi; Rifiuti infetti o potenzialmente infetti; Rifiuti biodegradabili.

	2022	2023
Quantità di rifiuti prodotti per ore lavorate (Kg/.000 ore)	5,32	6,66
di cui rifiuti pericolosi	4,29	5,54
di cui rifiuti non pericolosi	1,03	1,12

Nel 2022 la quantità di rifiuti prodotti si è allineata a quella degli anni precedenti. La lieve crescita del 2023 non è ascrivibile ad una particolare prestazione negativa ma semplicemente all'esigenza di smaltimento di rifiuti prodotti presso le sedi dei clienti.

Nota metodologica

Il presente report rappresenta il primo Bilancio di sostenibilità della Team Service Soc. Cons. A.R.L., realizzato in conformità agli Standard GRI (c.d. “in accordance with the GRI Standard”) per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023, con perimetro di rendicontazione coincidente con quello della rendicontazione economico-finanziaria della società consortile.

Nel Bilancio di sostenibilità 2023 sono rendicontate le informazioni per lo stesso periodo del Bilancio consolidato – con una frequenza annuale – e il Bilancio di sostenibilità è approvato dal CdA nella stessa seduta di approvazione del Bilancio finanziario consolidato. Il Bilancio di sostenibilità 2023 riporta le attività e i risultati per l’annualità 2023 e per l’anno precedente (2022) nell’ottica di una prima comparazione.

Non sono presenti revisioni delle informazioni effettuate in precedenti periodi di rendicontazione, essendo il presente il primo Bilancio di sostenibilità della Società. Per questo primo ciclo di rendicontazione della propria sostenibilità Team Service Soc. Cons. A.R.L. ha deciso di non ricercare una assurance esterna, al contempo l’asseverazione da parte di un soggetto terzo costituisce un obiettivo di miglioramento per il tema materiale Responsabilità nel business.

Principi di rendicontazione

Team Service Soc. Cons. A.R.L. ha avviato il processo di rendicontazione e definito i contenuti del report 2023 in conformità con il GRI 1: Principi Fondamentali 2021. In particolare, si è agito in coerenza e applicando i principi di rendicontazione:

- **Accuratezza:** al fine di rendicontare informazioni qualitative e quantitative accurate, si è proceduto a mappare sistemi, procedure e regolamenti aziendali per ricondurli ai temi materiali, al fine di supportare la rendicontazione con le evidenze disponibili e coerentemente con informazioni riportate in altri documenti e in sezioni del sito internet dell’Azienda; al fine di rilevare le informazioni quantitative richieste dalle disclosure applicate, si è proceduto alla costruzione di un cruscotto di KPI per ambiti e tematiche di sostenibilità nel quale sono stati registrati i valori per il 2023 e il 2022; la fonte dei dati è rappresentata dai sistemi gestionali interni e, laddove il dato rappresenta una elaborazione o stima, nel cruscotto sono riportate le basi dei calcoli, garantendo in tal modo che sia possibile ripetere tali misurazioni e calcoli ottenendo risultati simili.
- **Equilibrio:** nel documento sono riportati tutti i dati richiesti dalle disclosure, siano essi positivi o negativi, in modo da fornire una rappresentazione completa dei fatti.
- **Chiarezza:** nell’organizzazione del documento, dall’articolazione dell’indice alla stesura dei contenuti, si è prestata attenzione alla reperibilità delle informazioni, anche con l’utilizzo di grassetto, colori e dimensioni diversi del carattere; inoltre sono stati utilizzati grafici e tabelle per facilitare la lettura di informazioni quantitative e per schematizzare informazioni qualitative.
- **Comparabilità:** al fine di garantire la comparabilità, le informazioni rilevate e rendicontate sono relative al periodo di rendicontazione in corso e al periodo precedente, rappresentando quest’ultimo il primo anno di comparazione.

- **Completezza:** nel documento sono fornite informazioni sui propri impatti e la gestione degli stessi; nel Bilancio di Sostenibilità 2023, Team Service Soc. Cons. A.R.L fornisce tutte le informazioni utili per consentire agli stakeholder di valutare le performance dell'Azienda. Per ogni tema materiale viene esplicitata la visione di Team Service Soc. Cons. A.R.L; vengono presentate le modalità di gestione adottate e, ove disponibili, le specifiche azioni e iniziative poste in essere, i soggetti coinvolti, gli output prodotti e i risultati raggiunti, a fronte di un'analisi dei rischi e degli impatti negativi, nonché delle opportunità e degli impatti positivi connessi al tema. Quando il tema materiale è elaborato da un GRI Standard esistente e i dati sono disponibili, Team Service Soc. Cons. A.R.L rendiconta le relative informative specifiche; laddove il tema materiale non sia incluso in un GRI Standard esistente, sono state identificate ulteriori informative oltre quella del GRI 3-3 Gestione dei temi materiali. Laddove non sono disponibili le informazioni, sono fornite le ragioni di omissione nella tabella del GRI content.
- **Contesto di sostenibilità:** nel presentare le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo nel più ampio contesto della sostenibilità, Team Service Soc. Cons. A.R.L ha esaminato i macro-temi rilevanti per il settore in cui opera; ciò è stato perseguito tenendo conto delle azioni e degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile a cui Team Service Soc. Cons. A.R.L Group può dare il proprio contributo in termini di impatti economici, sociali e ambientali generati.
- **Tempestività:** al fine di rendere disponibili le informazioni in tempo utile per consentire agli utilizzatori dei dati di prendere decisioni, il Bilancio di sostenibilità 2023 è approvato nel CdA di approvazione del Bilancio finanziario e successivamente pubblicato.
- **Verificabilità:** Tutto il processo è verificabile attraverso la consultazione di documenti realizzati per tracciare le attività di mappatura, analisi e valutazione degli impatti, definizione degli impegni e obiettivi, rilevazione delle informazioni.

Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

Team Service Soc. Cons. A.R.L Group ha identificato e analizzato i propri stakeholder attraverso il coinvolgimento dei rappresentanti delle funzioni aziendali. Ciò ha consentito la costruzione della Mappa degli Stakeholder, la descrizione della natura delle relazioni e il riconoscimento dei canali e degli strumenti utilizzati dall'Azienda per interagire con ciascuno di essi. Ad oggi l'Azienda non ha ancora intrapreso un coinvolgimento diretto degli stakeholder. Al fine di comprendere interessi e aspettative degli stakeholder si è proceduto ad analisi di benchmark di società operanti in settori simili o prendendo in considerazione documenti e report di organismi nazionali e internazionali, nei quali sono esplicitate le questioni rilevanti rispetto alcune tematiche, quali i diritti umani, gli impatti ambientali, la corruzione. I documenti consultati sono: matrici di materialità delle organizzazioni usate come benchmark di riferimento; le normative in ambito Salute e sicurezza sul lavoro, rispetto dei diritti umani, privacy, anticorruzione, Parità di genere, Ambiente, che esplicitano gli interessi delle parti coinvolte, articoli di approfondimento su temi specifici, che hanno consentito di verificare la rilevanza di determinate tematiche per alcune categorie di stakeholder.

Processo di determinazione dei temi materiali

Al fine di stabilire quali temi di sostenibilità rappresentano gli impatti della società consortile sulle dimensioni di sostenibilità è stata condotta un'analisi del contesto dell'Azienda ed è stato seguito il

processo di riconoscimento della responsabilità sociale, dei temi fondamentali e degli aspetti specifici indicato dalla Norma UNI ISO 26000. Sono stati inoltre considerati e analizzati i temi e gli aspetti dettati dagli standard specifici GRI. Per l'inquadramento di temi e aspetti relativi al settore di appartenenza è stata realizzata un'analisi di benchmark, prendendo come riferimento i report di sostenibilità o altra documentazione di rendicontazione non finanziaria di organizzazioni operanti in settori analoghi.

In particolare, il processo ha previsto il coinvolgimento di 2 tipologie di attori:

- Consulenti esperti, che hanno definito e guidato il processo di rendicontazione, hanno elaborato un primo assessment, condiviso e finalizzato con il coinvolgimento degli altri attori aziendali coinvolti.
- Amministratore delegato e Top Management, che hanno fornito informazioni per condurre l'analisi di contesto esterno e di settore, nonché informazioni di visione, strategiche e di business, per il corretto inquadramento del perimetro di sostenibilità, per l'analisi degli impatti e l'identificazione dei temi materiali; inoltre, hanno validato l'analisi degli impatti e la materialità, procedendo all'identificazione di nuovi obiettivi di sostenibilità e all'integrazione e messa a sistema degli obiettivi già previsti per l'attuazione delle policies aziendali adottate.

Per ciascun tema di sostenibilità riconducibile alle dimensioni indagate sono stati definiti i rischi e le opportunità e i relativi impatti negativi e impatti positivi. L'identificazione e analisi dei rischi e delle opportunità è stata realizzata tenendo conto dei principi e linee guida generali, indicati nella ISO 31000 "Risk management - Principles and guidelines", oltre che nella disclosure specifica GRI 3 - Temi materiali 2021. La valutazione del rischio e la prioritizzazione degli impatti è stata effettuata attraverso l'attribuzione del livello di impatto e di probabilità sulla base di criteri predefiniti.

Criteria utilizzati per definire il livello di probabilità

Perimetro di sostenibilità (da ISO 26000)	Pertinenza dei temi in relazione all'ambito di business dell'azienda, al contesto in cui opera e alle relazioni che caratterizzano i suoi processi decisionali e operativi
Presidio degli eventi di rischio (da ISO 31000)	Presenza, specificità e adeguatezza delle misure organizzative, di controllo e gestione implementate dall'azienda in relazione agli eventi rischiosi identificati
Ambito (da GRI-3)	Ampiezza dell'impatto data dall'estensione e diffusione dello stesso

Criteria utilizzati per definire il livello di impatto

Perimetro di sostenibilità (da ISO 26000)	Pertinenza dei temi in relazione all'ambito di business dell'azienda, al contesto in cui opera e alle relazioni che caratterizzano i suoi processi decisionali e operativi
Scala (da GRI-3)	Gravità data dal livello di incidenza su asset rilevanti per l'azienda e su questioni e risorse rilevanti per il contesto e rispetto al quadro di riferimento giuridico e politico
Ambito (da GRI-3)	Ampiezza dell'impatto data dall'estensione e diffusione dello stesso
Caratteristiche di irrimediabilità (da GRI-3)	Possibilità di mitigare o risarcire il danno risultante.

Ciascun rischio è stato valutato nell’impatto e nella probabilità; da tale valutazione è scaturito il posizionamento su una matrice di impatto e probabilità, in cui i rischi e le opportunità sono stati classificati secondo una scala a 5, da nullo a molto alto, in base agli incroci di valutazione dell’impatto e della probabilità.

La definizione della materialità è stata condotta adottando come criterio quello della doppia rilevanza – intesa come priorità nelle preoccupazioni per gli impatti generati – sia per gli stakeholder che per l’Azienda. Come già indicato, la priorità per gli stakeholder non è stata rilevata in maniera diretta ma attraverso un’attività di analisi documentale e benchmarking. La definizione delle priorità per Team Service Soc. Cons. A.R.L ha previsto il coinvolgimento diretto dell’Amministratore delegato e del Top management dell’Azienda. Per la definizione della materialità è stata utilizzata una scala 3 (1: priorità bassa; 2 priorità media; 3 priorità alta) e sono stati identificati come materiali i temi che hanno una priorità superiore a 2 sia per gli stakeholder che per l’Azienda.

Elenco dei temi materiali

Di seguito una tabella in cui sono elencati i temi materiali, frutto del processo precedentemente illustrato, con l’esplicitazione degli stakeholder principali interessati ai temi definiti e impattati dalle scelte e azioni dell’Azienda nella gestione del tema.

Temi materiali	Stakeholder principali
Governance solida e orientamento alla sostenibilità	Soci/Consortiate; Clienti; Comunità finanziaria.
Responsabilità nel business	Soci/Consortiate; Clienti; Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza; Collettività.
Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali	Soci/Consortiate; Istituzioni pubbliche.
Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria	Soci/Consortiate; Dipendenti; Comunità finanziaria.
Rispetto dei Diritti Umani	Tutti gli stakeholder
Occupazione e retribuzione	Soci/Consortiate; Dipendenti; Fornitori e subappaltatori; Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza
Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori	Soci/Consortiate; Dipendenti; Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza.
Efficientamento energetico e riduzione emissioni	Soci/Consortiate; Clienti; Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza.
Utilizzo risorse idriche e materiali	Soci/Consortiate; Clienti; Collettività.
Gestione dei rifiuti	Soci/Consortiate; Clienti; Collettività.
Qualità e sostenibilità del servizio	Soci/Consortiate; Clienti; Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza; Collettività.

Nel presente report sono stati rendicontati tutti i temi di sostenibilità rilevanti per Team Service anche se emersi come non materiali dalle analisi condotte. Tale scelta risiede nella volontà, in questo primo ciclo di rendicontazione, di far emergere e mettere a sistema tutte le informazioni disponibili per meglio poter individuare azioni di rafforzamento e affinamento del processo di rendicontazione.

Anche per la rendicontazione dei temi non materiali – cosiddetti temi rilevanti – si è tenuto conto delle indicazioni fornite dai GRI Standards (ad eccezione dell’esplicitazione di obiettivi). Nello specifico, costituiscono temi non materiali ma significativi sia per gli stakeholder che per l’Azienda e pertanto rendicontati: Trasformazione digitale; Sviluppo competenze; Diversità e inclusione; Gestione trasparente della relazione con i clienti; Gestione responsabile della catena di fornitura. A differenza dei temi materiali per questi ultimi non si è proceduto all’esplicitazione di obiettivi di miglioramento.

Per ogni ulteriore informazione sul report e sui suoi contenuti, scrivere a: gcapone@teamservice.it

GRI content index

Dichiarazione d'uso	Team Service Soc. Cons. A.R.L ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023
GRI 1 Utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Sector Standard GRI pertinenti	Nessuno

Rendicontazione Informativa generali					
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2: Informativa Generale - Versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Cap. 1 La nostra identità, pp 4-10. Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di Sostenibilità della organizzazione	Cap. 1 La nostra identità, pp 4-10. Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	Cap. 1 La nostra identità, pp 4-10. Cap. 5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori, pp 52-62.			
	2-7 Dipendenti	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp 34-51.			
	2-8 Lavoratori non dipendenti		2-8 a, b, c	Non presente. Tutto il personale è assunto come lavoratore dipendente.	
	2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			

	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-14 Ruolo del Massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28. Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-15 Conflitti d'interesse	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-16 Comunicazione delle criticità	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		2-18 a, b, c	Non presente. Non sono formalizzate procedure di valutazione del massimo organo di governo.	

2-19 Norme riguardanti le remunerazioni		2-19 a, b	Non presente. Non sono formalizzate norme riguardanti le remunerazioni del massimo organo di governo
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione		2-20 a, b	Non presente. Non sono formalizzate procedure di determinazione della retribuzione.
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp 34-51.		
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder, pp 3; Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 11-18.		
2-23 Impegno in termini di policy	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28;		
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.		
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp. 19-28.		
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp. 19-28.		
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28.		
2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 La nostra identità, pp 4-10.		
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp. 11-18; Nota metodologica, pp. 72-76.		

	2-30 Contratti collettivi	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp 34-51.			
--	---------------------------	--	--	--	--

Rendicontazione Temi materiali					
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp. 11-18; Nota metodologica, pp. 72-76.			
	3-2 Elenco di temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp. 11-18; Nota metodologica, pp. 72-76.			
Tema materiale: Rispetto dei Diritti umani					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 La nostra identità, pp 4-10; Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp. 11-18; Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 19-28; Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp.34-51; Cap. 5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori, pp 52-62;			
Tema materiale: Governance solida e orientamento alla sostenibilità					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 20-23.			
Tema materiale: Responsabilità nel business					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla			

		gestione, pp 24-26.			
Tema materiale: Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 26-28.			
GRI 205: Anticorruzione - versione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 26-28.			
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 26-28.			
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 26-28.			
Tema materiale: Occupazione e retribuzione					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp.35-42.			
GRI 401: Occupazione - versione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp 35-42.			
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali - versione 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp 35-42.			
Tema materiale: Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro - versione 2018	GRI 403.1 - Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.2 - Identificazione del pericolo,	Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			

	valutazione del rischio e indagini sugli incidenti				
	GRI 403-3 Servizi per la salute professionale	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.5 - Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.6 - Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.8 - Lavoratori coperti dal sistema di sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.9 - Infortuni sul lavoro	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
	GRI 403.10 - Malattie professionali	Cap. 4. Un'azienda di Persone, pp. 42-47.			
Tema materiale: Qualità e sostenibilità del servizio					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori, pp. 53-56.			
Tema materiale: Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria					

GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp. 31-33.			
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp. 31-33.			
Tema materiale: Efficiamento energetico e riduzione emissioni					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 64-67.			
GRI 302: Energia - versione 2016	GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
	GRI 302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
	GRI 302-3 Intensità energetica	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
	Informativa 305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
	Informativa 305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, pp 65-67.			
Tema materiale: Utilizzo risorse idriche e materiali					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 6. L'attenzione per l'ambiente, p. 64 e pp 68-69.			

GRI 303: Acqua e scarichi idrici – versione 2018	303-5 Consumo idrico	Cap. 6. L’attenzione per l’ambiente, pp. 68-69.			
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o volume	Cap. 6. L’attenzione per l’ambiente, pp. 68-69.			
Tema materiale: Gestione dei rifiuti					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 6. L’attenzione per l’ambiente, p 64 e pp 70-71.			
GRI 306: Rifiuti – versione 2020	Informativa 306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 6. L’attenzione per l’ambiente, pp 70-71.			

Rendicontazione Temi rilevanti					
Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti Omessi	Ragione	Spiegazione
Tema rilevante: Trasformazione digitale					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, pp 29-31.			
Tema rilevante: Sviluppo competenze					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4. Un’azienda di Persone, pp. 48-49.			
GRI 404: Formazione ed educazione - versione 2016	GRI 404-1 Numero medio di ore di formazione all’anno per dipendente	Cap. 4. Un’azienda di Persone, pp. 48-49.			
Tema rilevante: Diversità e inclusione					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4. Un’azienda di Persone, pp. 49-51			
GRI 405: Diversità e pari opportunità - versione 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 3 La governance e il nostro approccio alla gestione, p.20 Cap. 4. Un’azienda di Persone, 35-39			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione	Cap. 4. Un’azienda di Persone, p. 51.			

	delle donne rispetto agli uomini				
Tema rilevante: Gestione trasparente della relazione con i clienti					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori, pp. 56-59.			
Tema rilevante: Gestione responsabile della catena di fornitura					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 5. La cura per i Clienti e la responsabilità per i Fornitori, pp. 60-62.			

COORDINAMENTO E GRUPPO DI LAVORO INTERNO

Tommaso Innocenzi

Antonio Mittiga

Delfino Graziano

Giovanna Capone

METODOLOGIA, ANALISI, REDAZIONE E

COORDINAMENTO GENERALE

Prospetti Soc. Coop. – Roma

Irene Salerno – Veronica Lo Destro – Maria Scinicariello

Grazie a tutti i dipendenti e collaboratori di Team Service Soc. Cons. A.R.L. per il loro contributo e collaborazione alla realizzazione del Bilancio di sostenibilità.