



TEAM SERVICE

Bilancio di sostenibilità 2024



Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	3
1. CHI SIAMO.....	5
1.1 TEAM SERVICE E IL GRUPPO.....	6
1.2 MISSIONI E VALORI	9
1.3 ATTIVITÀ, SERVIZI E CATENA DEL VALORE	10
2. COSA VUOL DIRE PER NOI SOSTENIBILITÀ.....	17
2.1. GLI STAKEHOLDER DI TEAM SERVICE.....	18
2.2. TEAM SERVICE PER L'AGENDA 2030 DELL'ONU	21
2.3. L'ANALISI DI MATERIALITÀ	22
2.4 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	34
3. GOVERNANCE E GESTIONE SOSTENIBILE.....	38
3.1 GOVERNANCE.....	39
3.2 MODELLI E STRUMENTI PER UNA GESTIONE ETICA E RESPONSABILE	42
3.3 GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA	50
4. PERSONE E COMUNITÀ	53
4.1 OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE	54
4.2 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI.....	64
4.3 DIVERSITÀ E INCLUSIONE.....	70
4.4 SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ	72
5. QUALITÀ E INNOVAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI.....	75
5.1 TRASPARENZA, SICUREZZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO	76
5.2 TRASFORMAZIONE DIGITALE.....	81
6. AMBIENTE.....	84
6.1 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA E ALTRI INQUINANTI.....	85
6.2 EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	88
6.3 USO DI MATERIALI E PRODOTTI	91
6.4 RIFIUTI.....	96
NOTA METODOLOGICA	99
GRI CONTENT INDEX	106

Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

siamo orgogliosi di presentare la seconda edizione del nostro Bilancio di sostenibilità, strumento che abbiamo deciso di adottare per dare evidenza del valore che creiamo per i nostri stakeholder e degli impatti sociali, ambientali e economici che generiamo.

Il precedente e primo ciclo di rendicontazione della sostenibilità ci ha permesso di far emergere e mettere a sistema tutte le iniziative e azioni già poste in essere dalla nostra Azienda per contribuire in maniera sempre più fattiva e concreta ai temi della sostenibilità. Ci ha dato l'opportunità di ridefinire il nostro impegno e costruire un sistema di obiettivi triennali integrato per la sostenibilità, di cui in questa edizione già offriamo uno stato di attuazione e un'integrazione a fronte di nuovi temi che entrano nel nostro perimetro di rendicontazione.

In questa seconda edizione presentiamo gli esiti della nuova analisi di materialità, condotta al fine di accogliere nel precedente impianto metodologico le nuove sollecitazioni proposte dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) con riferimento alle questioni da sottoporre ad analisi, riservandoci di aderire pienamente agli standard europei nel momento in cui saremo sottoposti ad obbligo di rendicontazione e le disposizioni in materia saranno definitive.

Nel Bilancio di sostenibilità 2024 continuiamo a dare evidenza del nostro impegno, delle nostre azioni e dei risultati ottenuti per una governance solida, trasparente e inclusiva e di una gestione aziendale guidata da politiche, modelli e sistemi che ci sostengono nell'essere responsabili, coerenti con i nostri valori e principi e rispettosi delle norme giuridiche di riferimento.

Il tema del lavoro continua ad essere elemento fondante delle nostre politiche e della nostra rendicontazione di sostenibilità. Forti delle nostre radici cooperative, interpretiamo il lavoro non solo come asset produttivo ma come elemento strutturale della dignità umana e della costruzione sociale, non solo come strumento economico ma come pilastro etico e sociale. Nel 2024 abbiamo impiegato mediamente più di 3.500 persone e registrato più di 1.300 nuove assunzioni. A tutti loro abbiamo

garantito condizioni di lavoro eque, giuste e rispettose delle norme, prestato attenzione ai loro bisogni attraverso misure di welfare e assicurato parità di trattamento.

In questa nuova edizione del Bilancio di sostenibilità diamo evidenza anche delle iniziative promosse o sostenute in favore delle comunità locali e dei territori nei quali operiamo al fine di contribuire alla coesione sociale, all'inclusione e alla valorizzazione delle persone. Il sostegno alla comunità è un nuovo tema che rendicontiamo e rispetto al quale ci impegniamo ad adottare un approccio ancor più strutturato, sistemico e integrato nel business aziendale.

La nostra tensione verso la qualità e l'innovazione dei processi e dei servizi la raccontiamo attraverso le azioni e i risultati conseguiti per la trasformazione digitale della nostra Azienda, gli strumenti e i canali utilizzati per essere sempre al fianco dei nostri Clienti, assicurare loro una relazione trasparente e servizi di qualità e il più possibile in linea con le loro aspettative.

Infine, questo report ci dà l'opportunità di trovare un altro spazio – oltre alla Dichiarazione Ambientale – nel quale dar conto di come gestiamo le questioni ambientali, degli impatti che generiamo e delle soluzioni che cerchiamo e attuiamo per minimizzarli e diventare un'azienda sempre più orientata alla sostenibilità ambientale.

Il 2024 è stato per noi un anno importante. SGS, azienda leader mondiale per i servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione, ci ha consegnato il prestigiosissimo riconoscimento “Merit Award” dando così atto dell'impegno costante alla qualità ed eccellenza della nostra Azienda nel settore dei servizi. Ne siamo fieri e interpretiamo questo riconoscimento non come un punto di arrivo ma come un ulteriore slancio per crescere e migliorare ancora, responsabilmente e facendo della sostenibilità il nostro paradigma di riferimento.

Buona lettura!

Presidente
Emilio Innocenzi

Amministratore delegato
Tommaso Innocenzi

1. Chi Siamo

Un consorzio specializzato da vent'anni nel Facility management

Siamo nati su iniziativa e come evoluzione della Cooperativa di Lavoro Team Service Soc. Coop. A.R.L. che opera nel settore dei servizi di pulizia fin dal 1985. Oggi siamo un consorzio stabile che offre servizi integrati di Global Service e Facility Management su tutto il territorio nazionale.

Affidabilità, qualità, innovazione e personalizzazione dei servizi rappresentano i principi guida del nostro agire aziendale.

Nel rapporto con i nostri clienti, non siamo semplici fornitori: ci poniamo come partner responsabili, capaci di accompagnare ogni fase del lavoro con attenzione alla qualità sia oggettiva che percepita dei servizi offerti. Condividiamo questo impegno con una rete selezionata di fornitori, che scegliamo non solo per le competenze tecniche, ma per l'allineamento a valori, visioni e modalità operative compatibili con il nostro modello di gestione sostenibile.



1.1 Team Service e il Gruppo

La società consortile Team Service Soc. Cons A.R.L nasce nel 2004 con l'intento di far convergere tutte le realtà operative, nate dalla spinta e dall'esperienza della cooperativa Team Service, in un unico soggetto, capace di presentarsi sul mercato con un'offerta integrata di servizi.

Al momento della costituzione della consortile, la cooperativa aveva già una lunga storia alle spalle caratterizzata da una crescita costante, da un'espansione territoriale, da una diversificazione dei servizi offerti. La consortile è stata la risposta per affrontare la conseguente maggiore complessità organizzativa.

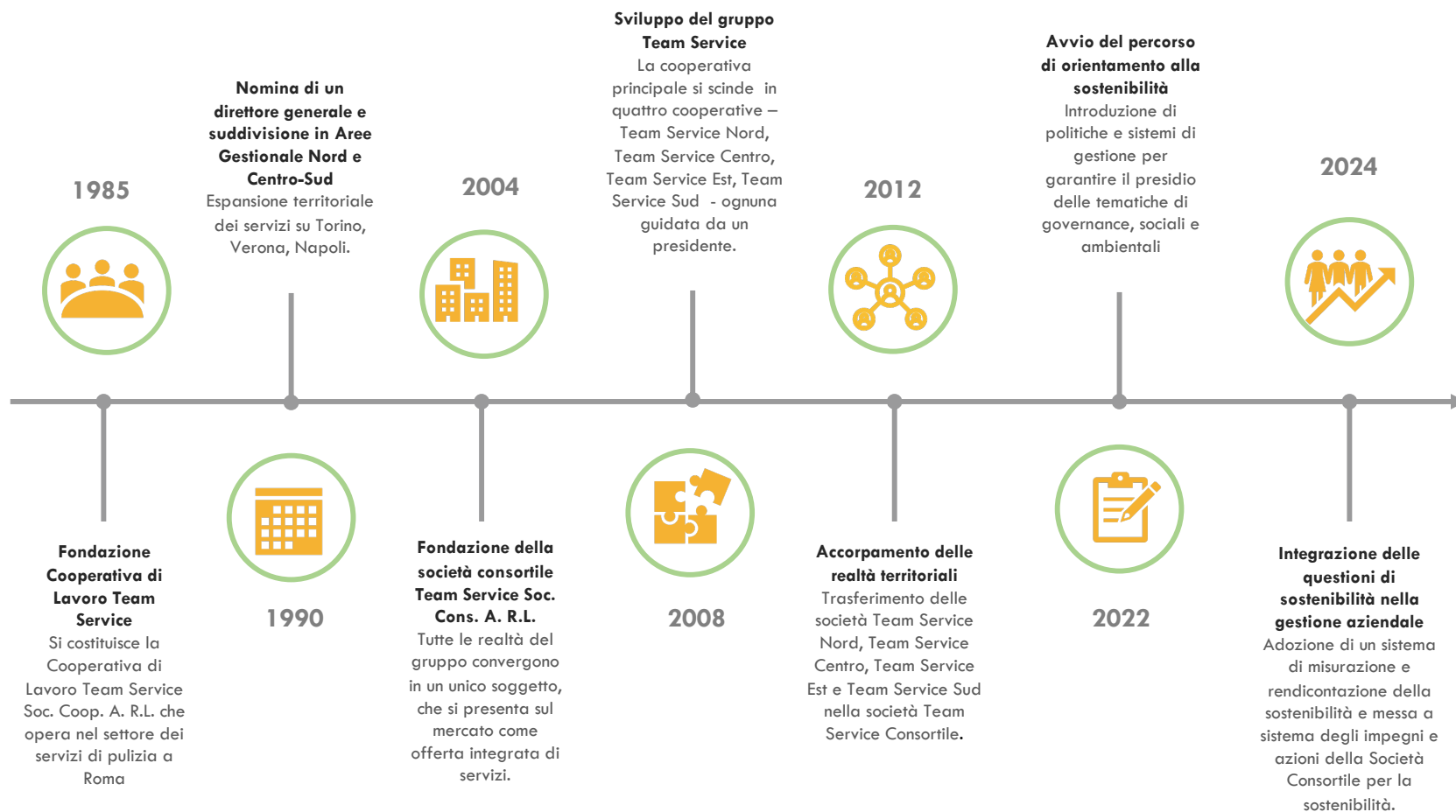
L'ulteriore crescita negli anni, in particolare delle filiali, ha fatto nascere l'esigenza di rafforzare la presenza territoriale, dando alle filiali maggiore autonomia, sempre conservando i valori fondativi e la linea strategica della cooperativa.

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 – fanno emergere la necessità di procedere ad una nuova riorganizzazione volta ad assicurare efficienza organizzativa ed economica alle attività del gruppo.

Nel 2012 si realizza un nuovo processo di accorpamento volto a far sì che tutte le attività, in particolare quelle relative ai servizi di facility, vengano gestite direttamente dalla Società Consortile. Da allora le attività di facility management vengono eseguite direttamente dalla Team Service Consortile, che partecipa alle gare di appalto e presenta le proprie offerte quale consorzio stabile.

In quegli anni cresce la consapevolezza aziendale della necessità di dotarsi di modelli e sistemi per la gestione della qualità dei propri servizi e processi, degli impatti ambientali generati e della salute e sicurezza delle persone che fanno parte dell'Azienda. Forte di questa consapevolezza e dell'esperienza maturata, dal 2018 Team Service ha avviato un percorso di orientamento alla sostenibilità che le ha permesso di dotarsi di politiche e strumenti manageriali sempre più specifici ed efficaci per il presidio delle tematiche sociali, ambientali e di governance.



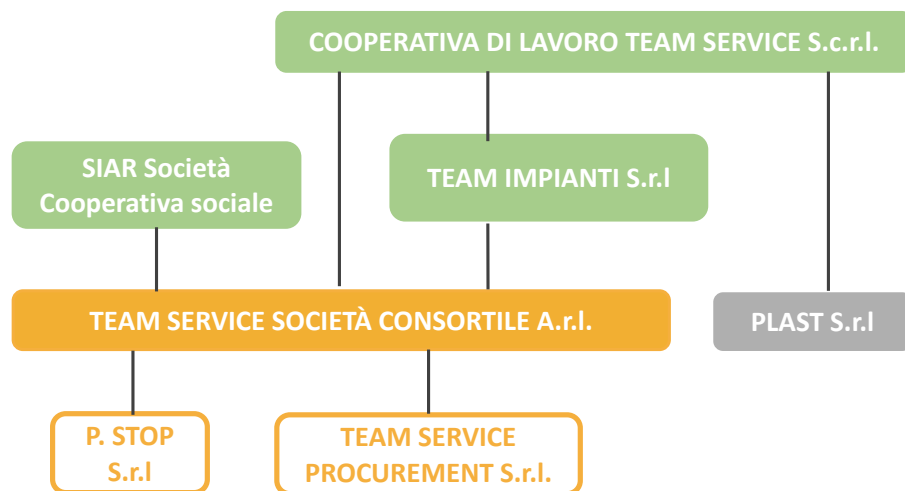
Team Service Soc. Cons. A.R.L. è un consorzio stabile avente forma giuridica di società consortile. Sono soci della società consortile la Cooperativa di Lavoro Team Service Società cooperativa a.r.l., la Team Impianti s.r.l. e la SIAR Società Cooperativa sociale a.r.l. La società consortile Team Service

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.

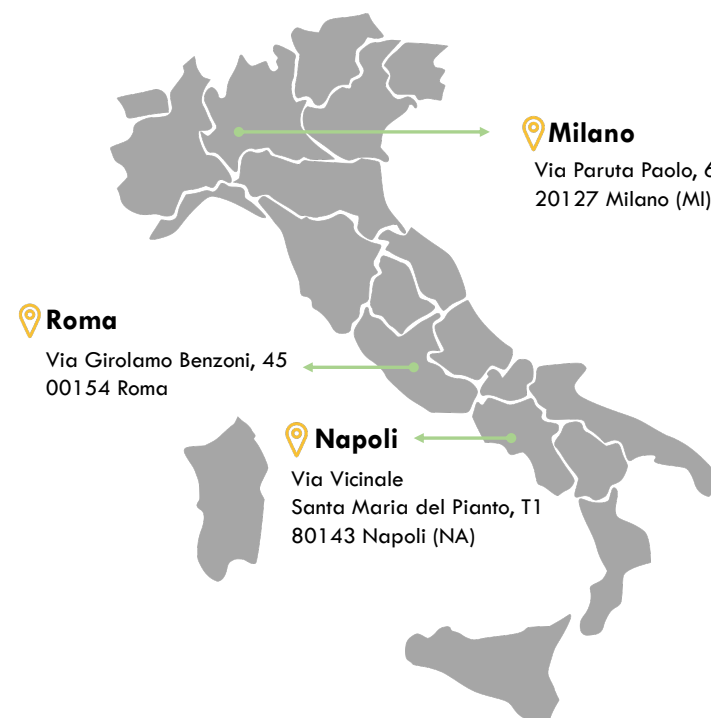
L'Azienda ha 3 sedi direzionali, di cui la principale è quella di Roma, e sedi operative in quasi tutte le Regioni d'Italia. Il consorzio è una struttura che assicura un'identità societaria unica con numerosi vantaggi per i clienti che hanno l'opportunità di trattare singolarmente con un solo interlocutore e la possibilità di scelta tra molteplici soluzioni realmente integrate e sinergiche.

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.

Il Gruppo Team Service



Sedi direzionali di Team Service Soc. Cons. A.R.L.



1.2 Missioni e valori

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. Porre al centro le persone, i territori e le comunità per una visione del lavoro efficace e sostenibile. Queste sono gli intenti che muovono Team Service.

L'Azienda 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. Da

sempre attenta all'evoluzioni dei mercati, Team Service fa dell'innovazione un approccio sotteso a tutte le attività aziendali. L'Azienda 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



LEGALITÀ

Team Service 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 dai propri dipendenti in contrasto con tali disposizioni.



RISERVATEZZA

Team Service 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

Team Service 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.



IMPARZIALITÀ

Team Service 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

Team Service 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.

1.3 Attività, servizi e catena del valore

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. Team Service offre servizi di soft facility, ovvero prestazioni che riguardano gli interventi necessari per rendere gli spazi di lavoro più confortevoli, curati e sicuri, come i servizi allo spazio e alla persona, che impattano sia sulla qualità del prodotto che sulla percezione del benessere e della vivibilità degli ambienti.

L'Azienda 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. Nel corso degli anni, ha ampliato il proprio raggio d'azione, evolvendosi nella progettazione, erogazione e gestione di servizi integrati – sia in modalità Multi-service che Global Service – per immobili e complessi ad uso civile, sanitario, ospedaliero, industriale e alberghiero.

I servizi erogati da Team Service



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).

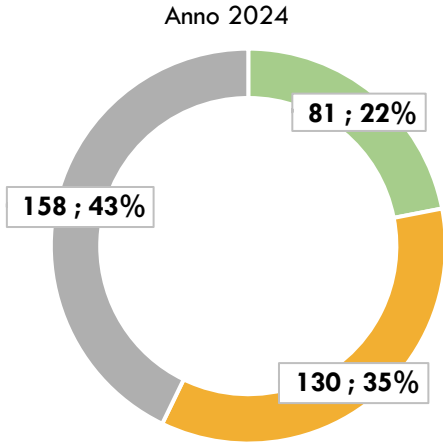
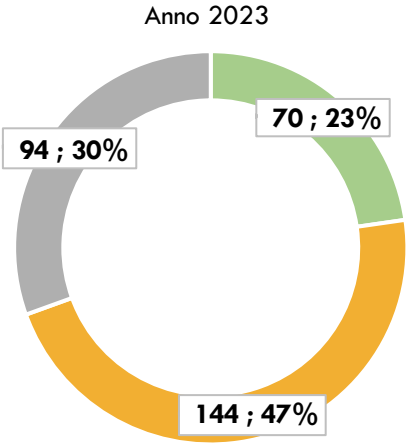
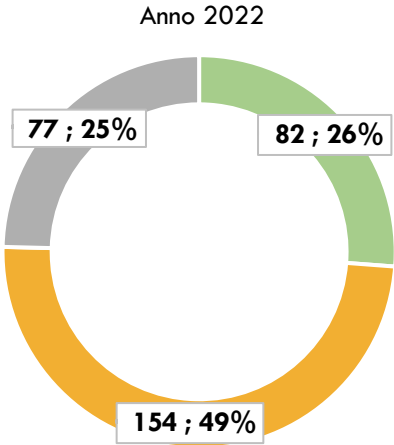
¹ La categoria comprende servizi che hanno un'incidenza meno significativa in termini di volumi e fatturato, tra questi: Servizi di manutenzione; Servizio Ausiliario; Somministrazione pasti; Servizi raccolta rifiuti; Servizi logistici; Servizi riassetto camere HTL.

Nel 2024 i contratti stipulati con clienti pubblici rappresentano circa il 75% del totale, un'incidenza superiore a quella registrata nel biennio precedente. Nell'ultimo triennio

la distribuzione dei contratti per aree geografiche ha visto crescere la rilevanza dell'area Sud e Isole mentre più o meno stabile è l'incidenza dei contratti dell'area Centro.

	2022	2023	2024
n° contratti totale	313	308	369
di cui stipulati con clienti pubblici	193	201	275
di cui stipulati con clienti privati	120	107	94

Numero contratti per aree geografiche



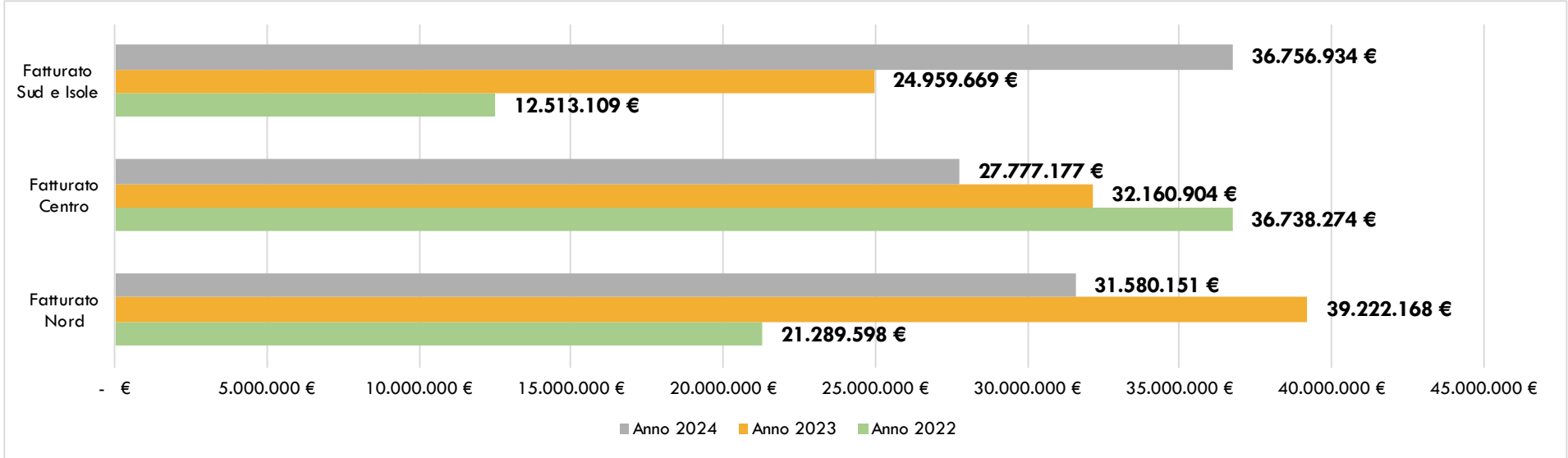
■ Nord ■ Centro ■ Sud e Isole

Nel 2024 più del 90% del fatturato deriva da contratti stipulati con clienti pubblici. Con riferimento alla distribuzione per aree geografiche, nel triennio si è assistito a un significativo incremento del fatturato prodotto nel Sud e Isole,

una contrazione di quello prodotto nel Centro, mentre nel Nord si registra un andamento non lineare. I servizi di pulizia, con un'incidenza del 78,75 sul fatturato totale, continuano a rappresentare il core business dell'Azienda.

	2022	2023	2024
Fatturato totale	70.540.981 €	96.342.741 €	96.114.263 €
di cui da clienti pubblici	62.309.512 €	83.652.648 €	87.561.467 €
di cui da clienti privati	8.231.469 €	12.690.093 €	8.552.795 €

Fatturato per aree geografiche



Fatturato - Pulizie
Fatturato - Portierato e reception
Fatturato - Facchinaggio
Fatturato - Manutenzione aree verdi
Fatturato – Servizi di sanificazione ambientale
Fatturato - Altri servizi

2022	2023	2024
77,27%	79,66%	78,75%
10,97%	9,82%	8,69%
3,10%	2,81%	2,47%
0,73%	0,57%	0,57%
3,45%	1,78%	1,47%
5,38%	5,37%	8,08%

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 2024 rappresentano il 71% del totale, incidenza che è andata aumentando nel corso dell'ultimo triennio.

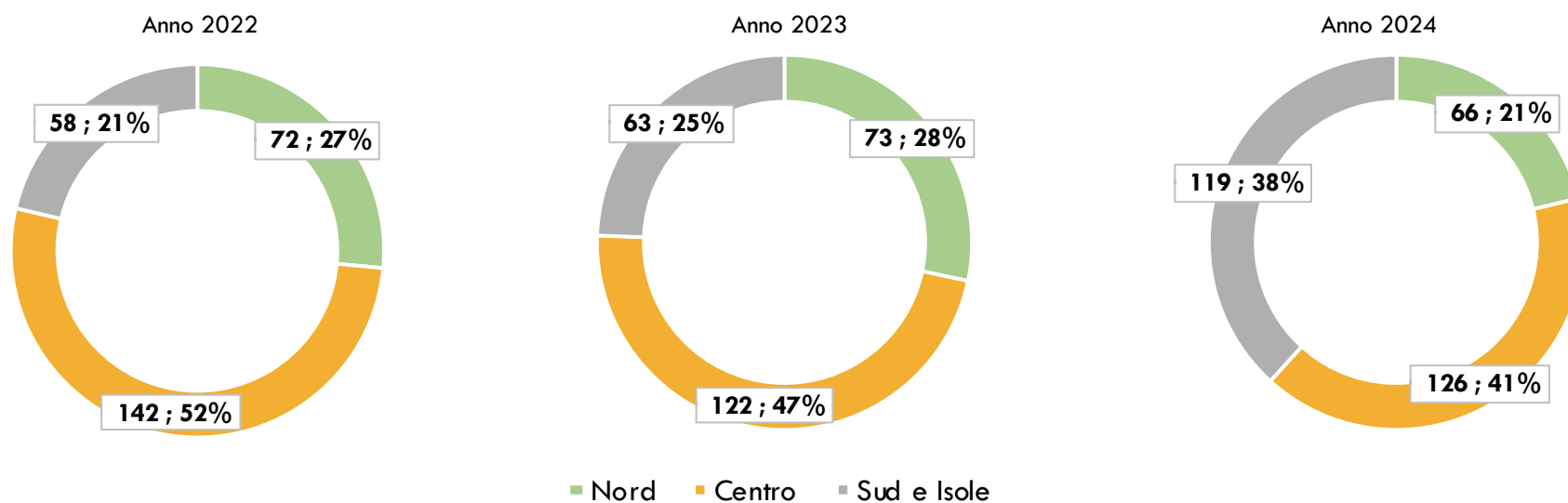
Nel 2024 il 41% dei clienti è localizzato nel Centro Italia, dato che registra una contrazione nell'ultimo triennio.

Specularmente all'andamento dei contratti e alla loro distribuzione per aree geografiche, il mercato nel Sud e Isole ha sperimentato un incremento che ha visto crescere il numero dei clienti localizzati in tale area, soprattutto nell'ultimo anno. Il numero di clienti nel Centro ha registrato una diminuzione nel 2024 rispetto all'anno precedente.

n° clienti totale
di cui clienti pubblici
di cui clienti privati

2022	2023	2024
272	258	311
167	169	220
105	89	91

Numero clienti per aree geografiche



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, dopo accurato processo di verifica di idoneità tecnico professionale, la Società si rivolge per l'acquisto di servizi specifici facenti parte del proprio core business (in particolare manutenzione del verde, disinfestazione, trasporto rifiuti), e la cui attività è soggetta a costante monitoraggio e controllo. 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.

Centrale acquisti
n° subappaltatori
n° fornitori altri servizi

Valore ordini emessi
di cui emessi nei confronti della Centrale acquisti
di cui emessi nei confronti dei Subappaltatori
di cui emessi nei confronti dei fornitori di Altri servizi

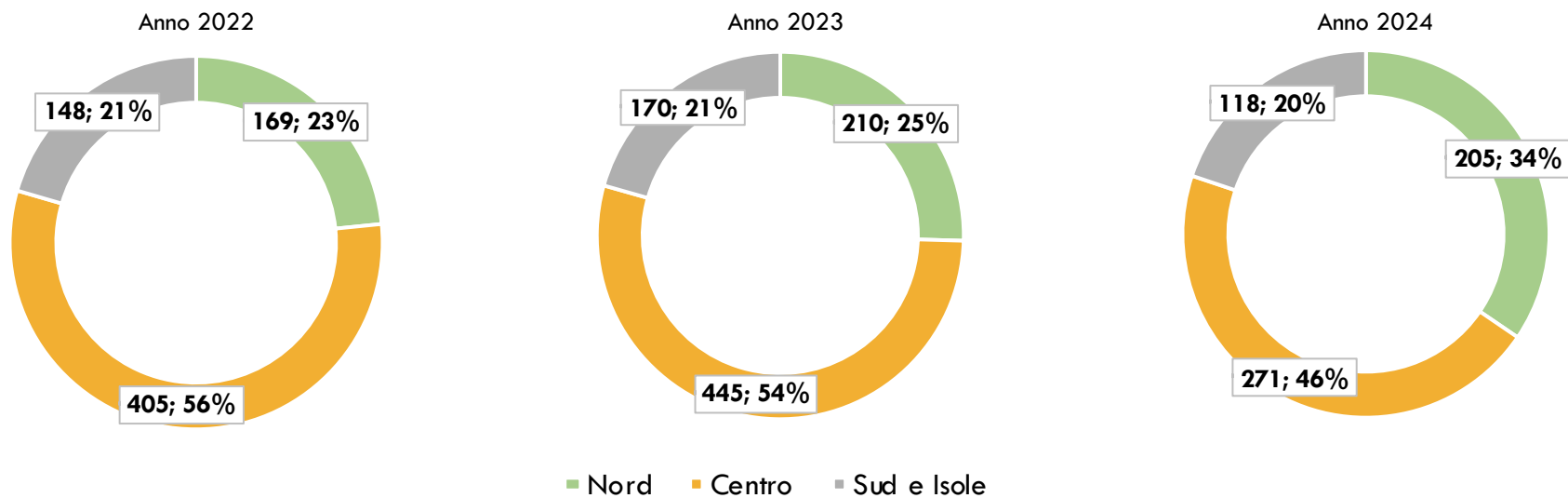
I fornitori critici e strategici sono coinvolti nell'attuazione della Politica aziendale per la responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione. Il miglioramento delle condizioni dei lavoratori su tutta la filiera è un elemento sul quale Team Service pone particolare attenzione. I subappaltatori, 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.

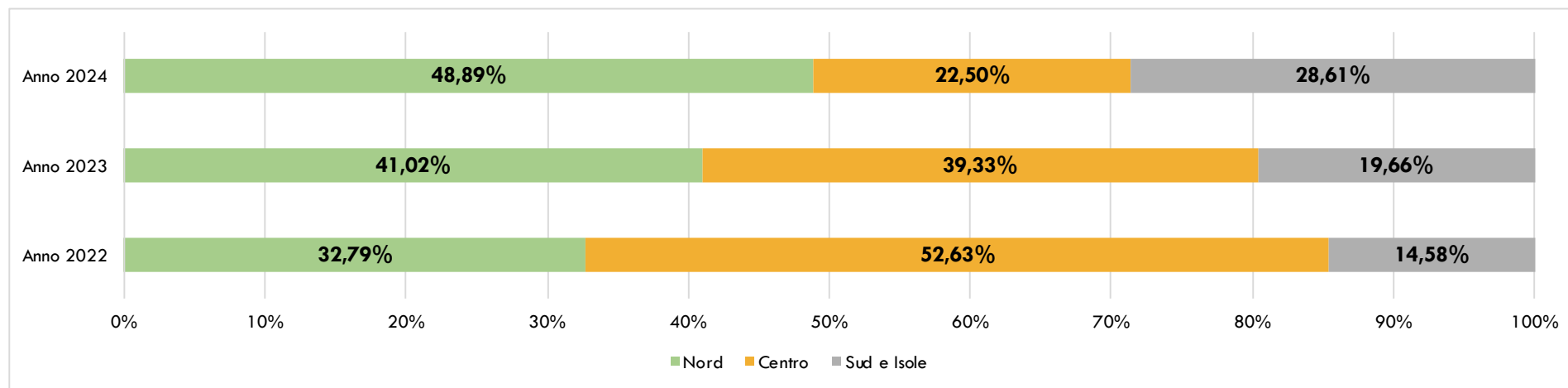
2022	2023	2024
1	1	1
47	50	58
674	774	535

2022	2023	2024
19.737.341,98 €	29.025.061,57 €	29.896.381,35 €
5,9%	9,0%	9,15%
35,0%	50,7%	51,74%
59,1%	40,3%	39,11%

Fornitori per aree geografiche



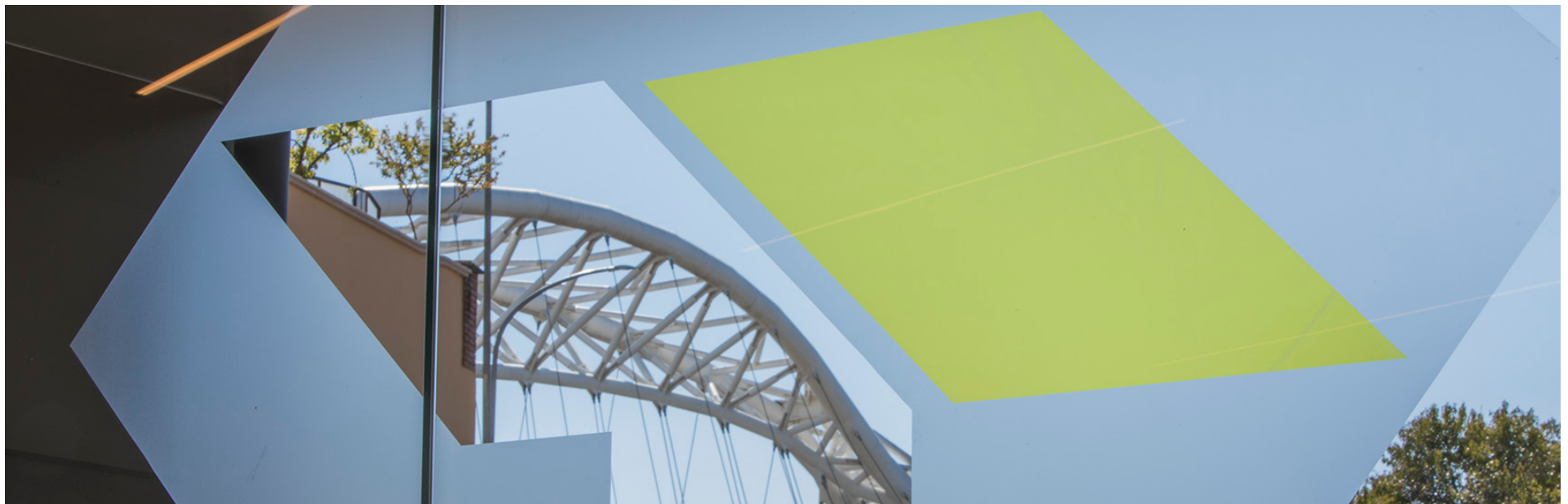
Distribuzione degli ordini per aree geografiche



2. Cosa vuol dire per noi sostenibilità

Per noi sostenibilità vuol dire prendersi cura delle persone: i nostri lavoratori, gli utenti degli spazi nei quali prestiamo i nostri servizi, gli abitanti delle aree nelle quali operiamo. Lo facciamo prestando attenzione alla dignità e al benessere dei lavoratori, offrendo servizi di qualità e promuovendo iniziative a sostegno delle comunità locali. Per noi essere sostenibili vuol dire porre attenzione alle questioni ambientali e impegnarsi in un percorso di minimizzazione degli impatti e promozione di un modello

d'impresa eco-compatibile. La nostra sostenibilità la rafforziamo costantemente attraverso l'adozione di modelli, sistemi e strumenti organizzativi e gestionali che ci guidano e sostengono nel nostro agire. Essere sostenibili per noi significa instaurare relazioni trasparenti con i nostri clienti, offrire loro soluzioni in linea con i loro bisogni e aspettative e fare dell'innovazione una leva per continuare il nostro percorso di crescita.



2.1. Gli stakeholder di Team Service

Team Service intrattiene con gli stakeholder relazioni basate sui principi della correttezza e la trasparenza. Inoltre, L'Azienda si impegna a identificare e rispondere alle 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.

	Aspettative	Strumenti di coinvolgimento	Questioni affrontate
SOCI E SOCIETA' 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.	• 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 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.	• Affidabilità e Solidità finanziaria. • Benessere organizzativo • Trasparenza e correttezza dell'agire. • Approccio collaborativo.	• Intranet e AppMyNet. • Riunioni e meeting. • Canali per segnalazioni MOG, Codice etico, SA8000, Whistleblowing. • Interventi formativi.	• Indicazioni per lo svolgimento responsabile dei propri compiti e mansioni. • Bisogni e aspettative dei lavoratori.

	Aspettative	Strumenti di coinvolgimento	Questioni affrontate
CLIENTI sono soggetti pubblici e privati la cui soddisfazione è tra le prime preoccupazioni della Società.	• Qualità e tempestività dei servizi. • Affidabilità delle prestazioni. • Capacità innovativa.	• Call center e mail per informazioni e assistenza. • Portale web based per il monitoraggio dei servizi e la rilevazione della soddisfazione. • Partecipazione a eventi.	• Caratteristiche dei servizi erogati. Stato di avanzamento e tempistiche. • Piani di miglioramento dei servizi.
FORNITORI E SUBAPPALTATORI sono soggetti che contribuiscono alla capacità di Team Service di raggiungere i propri obiettivi offrendole materiali, attrezzature, abilità e competenze necessarie per l'agire della Società.	• 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 costituiscono quell'insieme di organismi uniti da valori ed interessi comuni con i quali Team Service collabora con spirito propositivo e collaborativo.	• 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. • Condizioni contrattuali.

	Aspettative	Strumenti di coinvolgimento	Questioni affrontate
COMUNITÀ FINANZIARIA composta dal sistema bancario e gli altri finanziatori che apportano le risorse economiche necessarie per l'operatività aziendale.	• 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 soggetti che regolamentano e vigilano su ambiti correlati alle attività della Società e che possono influenzarne esiti e possibilità.	• Trasparenza e correttezza dell'agire.	• Partecipazione ad eventi.	• Normative e regolamenti afferenti ai settori d'intervento.
COLLETTIVITÀ tutte le persone che usufruiscono degli spazi sui quali Team Service interviene con i propri servizi rendendoli più salubri, sicuri e accoglienti.	• Orientamento alla sostenibilità e gestione degli impatti.	• Donazioni. • Eventi che coinvolgono la comunità	• Emergenze, bisogni della collettività. • Qualità della vita delle comunità locali.
MEDIA tradizionali e nuovi – attraverso i quali sono veicolate le informazioni sulle attività della Società o di interesse per la stessa.	• 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. Team Service per l'Agenda 2030 dell'ONU

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 con il proprio agire prende parte a questa sfida globale contribuendo al raggiungimento di cinque Sustainable Development Goals (SDGs).



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.



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 attraverso le proprie performance economiche contribuisce al consolidamento e alla crescita del settore di appartenenza.



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 livelli sempre più elevati di inclusività. Valorizzando le diversità di ognuno Team Service riduce le disuguaglianze nei risultati.



Team Service offre servizi integrati 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.



Nella progettazione ed erogazione dei propri servizi Team Service presta attenzione alla riduzione degli impatti. Nell'ambito degli appalti con le Pubbliche amministrazioni l'Azienda applica i Criteri Ambientali Minimi (CAM). Le attività di approvvigionamento di beni e servizi dell'Azienda sono orientate alla sostenibilità ambientale e alla responsabilità.

2.3. L'analisi di materialità

Attraverso l'analisi di materialità Team Service definisce il perimetro di rendicontazione della propria sostenibilità e identifica i temi e le questioni di sostenibilità più rilevanti per l'Azienda e per i suoi stakeholder.

In questo secondo ciclo di rendicontazione della sostenibilità, Team Service ha deciso di fare un passo in avanti e – in coerenza e continuità con il precedente approccio proposto dai GRI Standards – integrare l'analisi della rilevanza dell'impatto con la rilevanza finanziaria. Così facendo, in maniera consapevole e graduale, l'Azienda si muove lungo la compliance con quanto previsto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (Direttiva UE 2022/2464) e abbraccia la prospettiva della doppia rilevanza.

Tale prospettiva prevede che le organizzazioni oltre ad interrogarsi sugli impatti che generano – o potrebbero generare – con il proprio agire sull'economia, sull'ambiente e sulle persone avviino anche una riflessione su come i temi e le questioni di sostenibilità possano diventare fonte di rischi e di opportunità per lo sviluppo delle organizzazioni stesse, per il

loro assetto patrimoniale e le proprie performance economico-finanziarie.

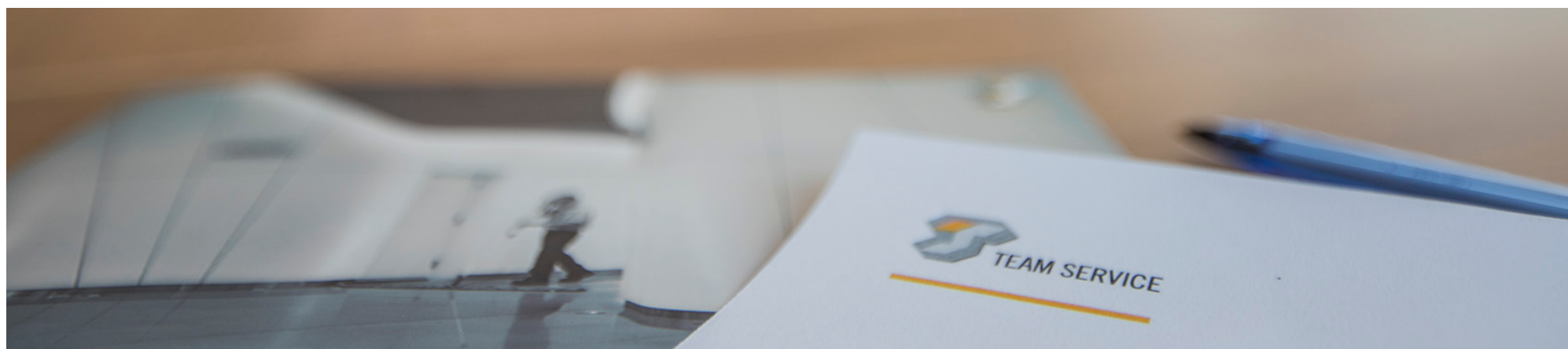
Team Service ha sottoposto ad analisi della doppia rilevanza 19 temi di sostenibilità, raggruppati in quattro dimensioni: ambiente, sociale, governance e cross.

I temi di sostenibilità analizzati sono frutto di un lavoro di revisione e integrazione di quanto già realizzato nel primo ciclo di rendicontazione e teso a integrare la metodologia precedentemente adottata con le indicazioni fornite dagli standard europei per la rendicontazione di sostenibilità emanati dall'EFRAG (ESRS Standards).

Per ciascun tema sottoposto ad analisi sono stati identificati e valutati gli impatti su di essi generati e generabili dalle decisioni e attività dell'Azienda e i rischi e opportunità correlati ai quali Team Service potrebbe dover far fronte dal punto di vista finanziario.

Dall'analisi sono 15 i temi di sostenibilità che emergono come materiali nella prospettiva della doppia rilevanza.

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità		Stakeholder principali	Doppia materialità
AMBIENTE	MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI La mitigazione dei cambiamenti climatici riguarda la partecipazione dell'impresa al processo generale teso a limitare l'aumento della temperatura media mondiale e ridurre le emissioni di gas serra e altri inquinanti.	- Istituzioni pubbliche - Collettività	✓
	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO Riguarda il consumo di energia da parte dell'impresa per la realizzazione delle proprie attività, il miglioramento della sua efficienza energetica, la sua esposizione ad attività legate al carbone, al petrolio e al gas e la quota di energia da fonti rinnovabili nel suo mix energetico complessivo.	- Clienti - Istituzioni pubbliche - Collettività	✓
	RISORSE IDRICHE Riguarda il consumo di risorse idriche nelle attività, nei prodotti e nei servizi dell'impresa, nonché le modalità di prelievo e scarico delle acque nell'ottica di un uso sostenibile delle risorse idriche basato sulla loro protezione a lungo termine.	- Clienti - Istituzioni pubbliche - Collettività	
	MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI Riguarda l'utilizzo di materiali e prodotti nell'ottica dell'efficientamento dell'uso, di un approvvigionamento e uso sostenibile e non pericoloso per l'ambiente e per le persone.	- Fornitori e subappaltatori - Istituzioni pubbliche - Collettività	✓
	RIFIUTI Riguarda la produzione e gestione dei rifiuti prodotti nell'ottica di una loro minimizzazione e corretto smaltimento.	- Istituzioni pubbliche - Collettività	✓



	Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità	Stakeholder principali	Doppia materialità
SOCIALE	OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE Riguarda le condizioni di lavoro garantite alla forza lavoro propria dell'impresa con particolare riferimento a un'occupazione sicura, orario di lavoro, salari adeguati, dialogo sociale, libertà di associazione e contrattazione collettiva.	- Dipendenti - Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	✓
	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI Riguarda le condizioni di lavoro garantite alla forza lavoro propria dell'impresa con particolare riferimento alla salute e la sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, il loro benessere e l'equilibrio tra vita professionale e vita privata.	- Dipendenti - Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	✓
	SVILUPPO COMPETENZE Riguarda l'attenzione posta dall'impresa nel fornire opportunità di formazione e sviluppo professionale ai propri lavoratori.	- Dipendenti - Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE Riguarda la capacità dell'impresa di eliminare le discriminazioni, comprese le molestie, e a promuovere le pari opportunità e altre soluzioni a sostegno della diversità e dell'inclusione.	- Dipendenti - Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	✓
	ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO Riguarda l'attenzione posta dall'impresa alla garanzia e il rispetto di altri diritti connessi al lavoro quali l'eliminazione del lavoro minorile e del lavoro forzato o la fornitura di alloggi adeguati (ove previsti).	- Dipendenti - Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA Riguarda la capacità dell'impresa di instaurare relazioni con i fornitori basate sulla trasparenza (anche con riferimento alle prassi di pagamento) e sulla condivisione di principi e pratiche che guardano l'adeguatezza delle condizioni di lavoro, la parità di trattamento e le pari opportunità nonché gli altri diritti connessi al lavoro.	Fornitori e subappaltatori	
	TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI Riguarda la capacità dell'impresa di instaurare relazioni che siano basate sulla trasparenza e accessibilità delle informazioni da parte dei clienti nonché la considerazione della loro sicurezza personale e riservatezza delle informazioni che li riguardano.	Clienti	✓
	SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI Riguarda la capacità dell'impresa di contribuire al benessere e alla qualità della vita delle comunità locali dei territori nei quali opera.	- Istituzioni pubbliche - Collettività	✓

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità

Stakeholder principali

Doppia materialità

GOVERNANCE	GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ Riguarda la capacità dell'impresa di adottare una struttura e processi di governance capaci di garantire l'integrazione delle questioni e temi di sostenibilità nel core aziendale e di presidiare le problematiche ambientali e sociali.	• Soci/Consortiate • Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza • Comunità finanziaria	✓
	RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS Riguarda la capacità dell'impresa di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e di stabilire, sviluppare, promuovere e valutare la propria cultura d'impresa (attraverso sistemi e strumenti gestionali, codici di condotta, sistemi di segnalazione e formazione).	• Soci/Consortiate • Dipendenti • Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	✓
	PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI Riguarda la capacità dell'impresa di prevenire e individuare asserzioni o episodi di corruzione attiva e passiva, reagire e condurre indagini in merito, compresa la relativa formazione e di garantire pratiche comportamentali orientate all'etica, legalità e alla concorrenza leale.	• Soci/Consortiate • Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza • Comunità finanziaria • Istituzioni pubbliche	✓



Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità		Stakeholder principali	Materialità
CROSS	TRASFORMAZIONE DIGITALE Riguarda il processo di trasformazione digitale implementato dall'impresa 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.	• Dipendenti • Clienti • Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza	✓
	GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA Riguarda la capacità dell'impresa di generare ricchezza e distribuirla tra le principali categorie stakeholder nonché garantire la solidità finanziaria dell'azienda.	• Soci/Conсорziate • Dipendenti • Comunità finanziaria	✓
	QUALITÀ DEL SERVIZIO Riguarda la capacità dell'impresa di offrire servizi in linea con le esigenze e le aspettative dei clienti e utilizzatori finali e di mantenere e accrescere nel corso del tempo la loro soddisfazione.	• Soci/Conсорziate • Clienti	✓

Rilevanza dell'impatto

L'identificazione degli impatti rilevanti per Team Service, negativi o positivi, effettivi o potenziali, sulle persone o sull'ambiente a breve, medio o lungo termine è avvenuta attraverso un'analisi del contesto interno e un'attività di benchmark avente ad oggetto imprese operanti nel settore di appartenenza e altre imprese con una solida e riconosciuta esperienza in materia di rendicontazione di sostenibilità. Gli impatti identificati comprendono quelli connessi alle operazioni proprie dell'Azienda e alla catena del valore a monte e a valle. La valutazione della rilevanza è stata realizzata attraverso un'attività desk e il coinvolgimento del top management dell'Azienda. Si prevede nei prossimi cicli di rendicontazione il coinvolgimento nella valutazione delle principali categorie di stakeholder.

In coerenza con gli standard GRI e ESRS la valutazione degli impatti è stata guidata dai seguenti criteri:

- gravità: basata sulla combinazione di entità, portata e irrimediabilità (quest'ultimo solo per gli impatti negativi)
- probabilità: solo per gli impatti potenziali.

Per un approfondimento sui criteri e la metodologia di valutazione si veda la Nota metodologica.

Il rispetto dei Diritti Umani in Team Service si traduce nel riconoscimento dei diritti del lavoro e nel rispetto di quanto

management dell'Azienda. Si prevede nei prossimi cicli di rendicontazione il coinvolgimento nella valutazione delle principali categorie di stakeholder.

In coerenza con gli standard GRI e ESRS la valutazione degli impatti è stata guidata dai seguenti criteri:

- gravità: basata sulla combinazione di entità, portata e irrimediabilità (quest'ultimo solo per gli impatti negativi)
- probabilità: solo per gli impatti potenziali.

Per un approfondimento sui criteri e la metodologia di valutazione si veda la Nota metodologica.

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. Team Service attraverso politiche interne e appositi sistemi gestionali disciplina:

- il divieto di ogni discriminazione
- il divieto di ogni forma di sfruttamento del lavoro minorile;

- la garanzia di poter esercitare diritti politici e sindacali;
- la protezione dei dati personali di tutti gli individui che interagiscono con l'Azienda
- la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto delle disposizioni vigenti.
- la promozione dei diritti umani lungo la propria catena di fornitura.



Legenda: Caratteristiche impatti

+	positivo	!	effettivo		a monte	B	breve termine		
-	negativo	?	potenziale		diretto	M	medio termine		relativo ai Diritti Umani
					a valle	L	lungo termine		

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Impatto	Caratteristiche impatto			
AMBIENTE	MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI	Emissioni gas a effetto serra generate da Team Service per il riscaldamento delle sedi aziendali e la circolazione dei veicoli (scope 1 e 2).	-	!		L
		Emissioni gas a effetto serra generate lungo la catena del valore a monte e a valle (scope 3).	-	!	 	L
		Crediti di carbonio acquistati e/o sostegno a progetti di compensazione delle emissioni generate da Team Service.	+	?		L
		Emissioni inquinanti (anidride solforosa, ossidi di azoto e particolato) prodotte dalla circolazione dei veicoli.	-	!		L
	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	Energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili per illuminazione, impianti di climatizzazione, funzionamento ascensori ed impianti generali delle sedi di Team Service.	+	!		B
		Fabbisogni energetici ridotti dei macchinari utilizzati per la realizzazione delle proprie attività.	+	?		M
	RISORSE IDRICHE	Consumi idrici ottimizzati presso le sedi di Team Service.	+	!		L
		Fabbisogni idrici ridotti dei macchinari utilizzati per la realizzazione delle proprie attività.	+	?		M
		Consumi di acqua in aree soggette a carenza idrica, stress idrico, siccità.	-	!		M

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Impatto	Caratteristiche impatto				
	RISORSE IDRICHE	Scarichi idrici contenenti inquinanti (sostanze chimiche e/o non biodegradabili) non opportunamente gestiti da parte dei clienti o dalle società di gestione dei sistemi fognari.	—	?	↶	L	
	MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI	Prodotti utilizzati per i servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione a basso impatto ambientale (a marchio di qualità ecologica Ecolabel e/o prodotti concentrati).	—	!	➡	B	
		Sversamenti di sostanze pericolose utilizzate nei servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione.	—	?	↶➡	L	
	RIFIUTI	Rifiuti pericolosi smaltiti non rispettando le norme e regolamenti vigenti.	—	?	➡↶	L	
SOCIALE	OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE	Stabilità economica per i collaboratori e le proprie famiglie.	+	!	➡	M	✋✋✋✋✋
		Tutela dei diritti dei lavoratori (applicazione CCNL).	+	!	➡	M	✋✋✋✋✋
		Tasso di retention basso e elevate cessazioni dei rapporti di lavoro a causa dei cambi d'appalto.	—	!	➡	M	
	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI	Tassi di frequenza e gravità elevati con riferimento agli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali e a condizioni di stress da lavoro correlato.	—	?	➡	M	✋✋✋✋✋
		Sensibilità e consapevolezza dei lavoratori in materia di salute e sicurezza.	+	!	➡	M	✋✋✋✋✋
		Motivazione e soddisfazione dei dipendenti.	+	!	➡	M	
		Buon clima aziendale e ambiente di lavoro positivo.	+	!	➡	M	
	SVILUPPO COMPETENZE	Mancato sviluppo delle competenze tecniche e trasversali dei dipendenti e inadeguatezza dei piani di formazione.	—	?	➡	M	
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Discriminazione e adozione di pratiche non inclusive sui luoghi di lavoro.	—	?	➡	M	✋✋✋✋✋

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Impatto		Caratteristiche impatto			
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Affermazione del merito individuale e di una cultura aziendale inclusiva.	+	!	→	M	
	ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO	Violazione dei diritti umani (come ad esempio ricorso al lavoro minorile o al lavoro forzato).	-	?	→	M	
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Violazione dei diritti umani e dei lavoratori lungo la catena di fornitura, con particolare riferimento alla filiera del subappalto di Team Service.	-	?	↶	M	
		Selezione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori in base a criteri ambientali e sociali.	+	!	→	M	
		Ritardi nei pagamenti verso i fornitori con conseguente generazione di difficoltà finanziarie per gli stessi.	-	?	→	M	
	TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI	Modalità e canali di comunicazione e dialogo con i propri clienti atti a creare una relazione trasparente e di fiducia.	+	!	→	M	
		Violazione delle leggi e dei regolamenti sulla sicurezza e qualità dei prodotti utilizzati nelle attività di pulizia, sanificazione, disinfezione con ripercussioni sulla salute delle persone che frequentano gli spazi oggetto di intervento da parte di Team Service.	-	?	→	M	
GOVERNANCE	SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI	Contributi, donazioni, partecipazione a progetti a sostegno dei territori in cui Team Service opera.	+	!	→	M	
	GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ	Incapacità di Team Service di affrontare le questioni ESG, con potenziale generazione di danni sugli stakeholder e sull'ambiente.	-	?	→	L	
		Sensibilità e consapevolezza dei vertici e del management di Team Service sui temi ESG.	+	!	→	M	
	RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS	Violazione delle normative, dei regolamenti e delle disposizioni e codici comportamentali interni e condotta aziendale non etica.	-	?	→	M	
		Processi aziendali presidiati grazie al mantenimento delle certificazioni e all'aggiornamento dei sistemi gestionali, con conseguente trasparenza e fiducia de gli stakeholder.	+	!	→	M	

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Impatto		Caratteristiche impatto	
CROSS	PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali comportamenti fraudolenti e pratiche di concorrenza sleale.	—	?	M
	TRASFORMAZIONE DIGITALE	Eventuali violazioni alla riservatezza delle informazioni oggetto di raccolta.	—	?	M
		Inaffidabilità dei sistemi utilizzati con conseguente indisponibilità delle applicazioni e funzionalità messe a disposizione dei dipendenti e dei clienti.	—	?	M
	GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA	Scarsa stabilità finanziaria che mina la continuità dell'impresa e la sua capacità di generare valore.	—	?	M
		Valore economico generato e distribuito.	+	!	M
	QUALITÀ DEL SERVIZIO	Scarsa qualità dei servizi erogati e ridotta soddisfazione dei clienti.	—	?	B

Rilevanza finanziaria

Un tema di sostenibilità è rilevante dal punto di vista finanziario se comporta – o si può ragionevolmente ritenere che comporti – effetti finanziari rilevanti sull'impresa.

Questo si verifica quando un tema di sostenibilità genera rischi od opportunità che possono avere un'influenza rilevante sullo sviluppo dell'impresa, sulla sua situazione patrimoniale-finanziaria, sul risultato economico, sui flussi finanziari, sull'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale a breve, medio o lungo termine.

L'identificazione dei rischi e delle opportunità in Team Service – in analogia con quanto avvenuto per gli impatti – ha previsto un'analisi del contesto interno e un'attività di benchmark.

La valutazione della rilevanza finanziaria è stata realizzata attraverso un'attività desk e il coinvolgimento del top management dell'Azienda. Si prevede nei prossimi cicli di rendicontazione il coinvolgimento nella valutazione degli stakeholder più significativi rispetto agli aspetti finanziari.

In coerenza con gli standard ESRS la rilevanza dei rischi e delle opportunità è stata valutata combinando l'entità potenziale dei possibili effetti finanziari e la probabilità che si verifichino.

Per ulteriori approfondimenti sulla metodologia di valutazione si veda la Nota metodologica.

Legenda: Caratteristiche rischi/opportunità

 rischio	 opportunità	B breve termine	M medio termine	L lungo termine
---	---	------------------------	------------------------	------------------------

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Rischi/Opportunità		
AMBIENTE	MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI	Sospensione o cancellazione delle attività di TS dovuti al manifestarsi di eventi meteorologici estremi (per esempio, cicloni, siccità, inondazioni, tempeste, ondate di calore e incendi).		L
		Aumento dei costi operativi, legati alla necessità di rinnovare il parco auto a fronte di normative sempre più stringenti sul tema delle emissioni.		L
		Maggiori ricavi derivanti da un posizionamento competitivo favorevole nel settore grazie all'adozione e utilizzo di soluzioni tecnologiche e/o prodotti a basso impatto sui cambiamenti climatici.		L
	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	Riduzione dei costi operativi dovuti ad una ottimizzazione dell'utilizzo di soluzioni di efficientamento energetico per la gestione delle sedi.		M
		Aumento dei costi operativi, legati alla necessità di rinnovare i macchinari per adeguarli a criteri energetici a minor impatto.		M
	RISORSE IDRICHE	Sospensione o la cancellazione delle attività di TS, con conseguente danni economici, dovuti alla mancanza di disponibilità della risorsa idrica sul territorio a causa di siccità o stress idrico.		B
	MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI	Aumento dei costi di produzione dovuti a un'eccessiva volatilità o all'aumento dei costi di prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale utilizzati nell'espletamento delle proprie attività.		M
		Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, dovuti a una gestione impropria degli sversamenti violando le normative ambientali.		M
	RIFIUTI	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, dovuti alla gestione impropria dei rifiuti non pericolosi e/o pericolosi in violazione delle normative ambientali.		M

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Rischi/Opportunità	
SOCIALE	OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, causati dal mancato rispetto dei diritti dei lavoratori dell’Azienda.	 M
		Rallentamento/interruzione dell’operatività e/o compromissione del livello di qualità del servizio per cause riconducibili ad assenza di personale/scioperi dei lavoratori a causa di condizioni di lavoro e retribuzione non adeguate.	 B
	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, causati dal mancato rispetto della normativa su Salute e sicurezza sul lavoro.	 M
		Aumento della produttività e della qualità del servizio grazie ad un clima aziendale positivo generato dall'adozione di policy di welfare e benessere aziendale.	 M
	SVILUPPO DELLE COMPETENZE	Difficoltà di reclutamento di forza lavoro qualificata per mancanza di attrattività delle condizioni di lavoro aziendali, con conseguenti danni economici e reputazionali.	 M
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, causati da atti di discriminazione sul luogo di lavoro.	 M
		Aumento della produttività e della retention di lavoratori, con impatti economici positivi (aumento della marginalità e riduzione costi turn over), grazie alla presenza di politiche che favoriscono le pari opportunità professionali e retributive per le categorie meno rappresentate.	 L
	ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, causati dal mancato rispetto della normativa sul rispetto dei diritti umani in ambito lavorativo.	 M
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Danni reputazionali causati dal mancato rispetto dei diritti dei lavoratori nella catena di fornitura dell'Azienda, con conseguente riduzione delle possibilità di sviluppo dell'impresa.	 M
		Maggiori ricavi derivanti da un posizionamento competitivo favorevole nel settore grazie all'adozione di iniziative volte al miglioramento dei profili ESG delle aziende fornitrici.	 M
TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e dei danni alla reputazione, causati dal mancato rispetto della normativa contrattuale e caratteristiche dei prodotti e servizi.	 M	
SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI	Maggiori ricavi derivanti da un posizionamento competitivo favorevole nel settore grazie all'adozione di iniziative volte al sostegno alle comunità locali.	 M	

Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di impatto		Rischi/Opportunità	
GOVERNANCE	GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ	Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e danni alla reputazione, causati dal mancato adeguamento alle normative sulla CSRD e transizione ambientale.	 M
		Aumento delle opportunità di mercato date dalla capacità di rispondere a requisiti di accesso/premiali presenti nei bandi pubblici.	 M
	RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS	Perdite economiche/finanziarie, sanzioni amministrative, provvedimenti giudiziari a seguito di condotte illegali o illecite e di violazioni di legge o regolamenti internazionali, nazionali o locali.	 M
	PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI	Perdite economiche/finanziarie, sanzioni amministrative, provvedimenti giudiziari a seguito di atti corruttivi e di pratiche competitive sleali nell'ambito delle relazioni commerciali.	 M
CROSS	TRASFORMAZIONE DIGITALE	Aumento dei margini e degli indici di redditività conseguenti ad un efficientamento dei processi e ad una maggiore produttività del lavoro.	 M
		Aumento delle opportunità di mercato date dalla capacità di rispondere a requisiti di accesso/premiali presenti nei bandi pubblici e di rispondere alle esigenze emergenti dei clienti in ambito digitale.	 M
	GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA	Riduzione del valore generato e delle ricadute economiche dirette e indirette, causata dalla mancata capacità di cogliere le opportunità di business date dallo sviluppo sostenibile nel settore di riferimento.	 L
	QUALITÀ DEL SERVIZIO	Minori ricavi dovuti a una scarsa fidelizzazione e soddisfazione dei clienti a causa di un servizio offerto di bassa qualità.	 L
		Maggiori ricavi derivanti da un posizionamento competitivo favorevole nel settore grazie all'erogazione di servizi di qualità e orientati alla sostenibilità.	 L

2.4 L'impegno per la sostenibilità

La rendicontazione di sostenibilità del periodo 2023 è stata per Team Service la prima occasione per guardare al proprio operato attraverso un'unica lente - quella della sostenibilità – e rileggere in maniera integrata tutte le iniziative e azioni

poste in essere dall'Azienda, sempre impegnata in un processo di crescita, miglioramento e innovazione.

Il primo ciclo di rendicontazione della sostenibilità ha dato a Team Service la possibilità di definire uno stato di partenza e

identificare nuovi traguardi da raggiungere per rafforzare il proprio orientamento alla sostenibilità.

Nel Bilancio di sostenibilità 2023 Team Service metteva a sistema – laddove già presenti e identificati nei sistemi di gestione specifici – o definiva ah hoc obiettivi triennali per ciascuno dei temi di sostenibilità emersi come materiali dall’analisi.

Il presente report diventa lo spazio nel quale dar conto di che cosa e già stato fatto e di cosa c’è ancora da fare nonché l’occasione per esplicitare nuovi obiettivi per quei temi che oggi ampliano il perimetro di rendicontazione dell’Azienda.

Temi materiali		Obiettivi triennali 2024-2026	Cosa è stato fatto nel 2024 e cosa c’è ancora da fare
AMBIENTE	MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI	Riduzione delle emissioni di gas serra da circolazione dei veicoli (Obiettivo definito nell’ambito Programma ambientale 2022 – 2024 e riconfermato per il triennio 2025 – 2027).	✓ Nel 2024 è stato registrato un decremento rispetto al 2023 delle emissioni (CO ₂ equivalenti) sia se misurate rapportandole alle ore lavorate che al numero di veicoli. Per il prossimo triennio, sarà utilizzato come parametro di misurazione l’emissione media dei veicoli.
	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	Stipulazione di contratti di fornitura di energia da fonti rinnovabili (Obiettivo definito nell’ambito Programma ambientale 2025 – 2027) NEW	
	MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI	Incremento delle quantità di prodotti per pulizia a marchio Ecolabel (Obiettivo definito nell’ambito Programma ambientale 2022 – 2024 e riconfermato per il triennio 2025 – 2027).	✓ Nel 2024 la quantità di prodotti Ecolabel per ore lavorate è stata lievemente inferiore a quella registrata nel 2023. Nonostante ciò, se si considera come base di comparazione del dato il 2021 – anno di elaborazione del Programma ambientale – complessivamente nel triennio si è registrato un significativo incremento.
	RIFIUTI	Incremento dell’utilizzo di prodotti in fibra a basso impatto ambientale NEW Riduzione della produzione di rifiuti da imballaggio derivanti dalle attività di pulizia.	✓ Nel 2024 sono diminuiti rispetto al 2023 i quantitativi di prodotti acquistati (sia in valore assoluto che rapportati alle ore lavorate) grazie ad una ottimizzazione delle scorte.
SOCIETÀ	OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE	Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato SA8000-ISO30415	✓ La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale.
	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI	Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione Integrato in conformità alla UNI ISO 45001:2018.	✓ La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale.

CROS		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	✓ Sono stati realizzati interventi formativi e informativi nel rispetto delle disposizioni normative in materia e delle previsioni contenute nel sistema di gestione adottato dall'Azienda. ✓ Sono stati realizzati interventi formativi – ulteriori a quelli previsti per legge – destinati a dipendenti che svolgono attività e mansioni particolarmente esposte al rischio; sono state fornite informative specifiche attraverso l'app aziendale MyNet.
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione NEW Rafforzare la conoscenza della lingua italiana tra gli operai dell'Azienda, data la significativa incidenza tra gli stessi di persone di origine straniera NEW	
	TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI	Consolidamento Contact center NEW	
	SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI	Adozione di un approccio più strutturato, sistemico e integrato per la gestione del tema NEW	
	GOVERNANCE	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.	✓ Il CdA di Team Service nella seduta del 31/03/2025 ha approvato la Politica per la sostenibilità aziendale. ✓ Il CdA di Team Service nella seduta del 31/03/2025 ha formalizzato la delega sui temi della sostenibilità all'Amministratore delegato. ✓ Dal 15 Aprile 2024 il CdA di Team Service è composto da 9 persone di cui 4 donne.
		Asseverazione del Bilancio di sostenibilità da parte di revisori esterni	🧩 Sono state avviate interlocuzioni con potenziali revisori esterni.
		Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione della Prevenzione della corruzione conforme alla UNI ISO 37001:2016.	✓ La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale.
		Formazione in merito ad aggiornamenti normativi nell'ambito della prevenzione della corruzione.	🧩 Nel 2024 la formazione sul tema ha coinvolto 17 dipendenti; è in corso di progettazione un'attività formativa con una maggiore incidenza che sarà erogata nel corso del 2025.
	CROS	Adozione di tecnologie più avanzate e facilmente utilizzabili per la gestione dei processi aziendali NEW Ampliamento delle funzionalità di App MyNet NEW	
		TRASFORMAZIONE DIGITALE	

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA

Ampliamento dei mercati di riferimento e diversificazione dei servizi

QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 Assessment (SLCA)



Nel 2024 è stata rafforzata la rete commerciale in termini di personale dedicato.

Nel gennaio 2025 Team Service ha acquisito una commessa dall'ASST Spedali Civili di Brescia avente ad oggetto il servizio di pulizia in ambito ospedaliero – da sempre parte del core business aziendale – e il servizio di ristorazione collettiva (servizio di mensa aziendale e servizio di erogazione vassoio degente in modalità personalizzata). Per l'erogazione di quest'ultimo l'Azienda ha acquisito un nuovo codice ATECO.



La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale.



La certificazione 13549 è stata rinnovata nel 2024.



Le azioni necessarie per il conseguimento dell'obiettivo e la produzione dei relativi impatti attesi sono in corso di valutazione anche a fronte dell'opportunità di avviare un percorso per la certificazione Carbon Footprint UNI EN ISO 14067:2018 dei servizi erogati.



Valutazione da avviare.

3. Governance e gestione sostenibile

Solidità, affidabilità e responsabilità nella gestione per un governo sostenibile

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.

Consapevolezza che si riscontra in una struttura di principi, regole e procedure che garantiscono la solidità e l'affidabilità di governo e di gestione della società.

La struttura di governance, l'adozione di una Politica di sostenibilità, del MOG 231 e del Codice etico, favoriscono l'integrazione delle questioni di sostenibilità nel business aziendale, nei comportamenti e nel modello di direzione e gestione.

L'adozione di sistemi e processi aziendali, regolamentati e certificati, assicurano qualità, efficacia ed efficienza, attenzione alle persone e all'ambiente, e soprattutto rispetto delle normative.

L'approccio risk based, che caratterizza l'orientamento alla sostenibilità e la cultura organizzativa di Team Service, nonché i sistemi gestionali adottati, garantisce il perseguimento la creazione di valore per tutti.



3.1 Governance

Il modello di governance adottato da Team Service, un sistema di amministrazione pluripersonale collegiale, 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.

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 ampliato nella sua composizione nel 2024, con la nomina di ulteriori 4 consiglieri. Una scelta che risponde ad un'esigenza di rendere concreto il principio delle pari opportunità, portando al **44% la presenza di donne nei vertici aziendali**, e al tempo stesso di valorizzare le competenze e la profonda conoscenza dell'Azienda e del settore in cui opera, di cui le consigliere sono portatrici. Un

CdA composto quindi da **9 componenti**, di cui 1 Presidente, 1 Amministratore delegato e 7 consiglieri. È composto da 5 uomini (di cui 1 nella fascia d'età compresa tra i 40 e 50 anni e i restanti con un'età superiore ai 50) e da 4 donne (di cui 1 nella fascia d'età compresa tra i 40 e 50 anni e le 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.

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.

Il Consiglio di Amministrazione è parte attiva nel **processo di integrazione della sostenibilità** nelle strategie, nella gestione e nell'operatività della Consortile, svolgendo una funzione di indirizzo e verifica della definizione del perimetro di sostenibilità, di valutazione e approvazione dei risultati raggiunti e degli impegni assunti, anche attraverso l'approvazione in CdA del Bilancio di sostenibilità. A tal fine il CdA ha formalizzato la **delega sui temi della sostenibilità all'Amministratore delegato** che, in maniera congiunta al

Direttore generale, presiede al processo di rendicontazione della sostenibilità. Processo realizzato con il coinvolgimento di tutti i responsabili di area.

I sistemi di gestione e controllo adottati, che presidiano i principali ambiti e temi di sostenibilità, nonché le procedure di reclamo e i canali di segnalazione previsti dal codice etico, rappresentano i canali attraverso cui l'Azienda acquisisce informazioni sulla presenza e gestione di rischi e impatti e le cui risultanze sono portate all'attenzione del Direttore Generale e del CdA.

Nel 2024, in linea con il biennio precedente, non sono state comunicate al Consiglio di Amministrazione criticità relative a preoccupazioni per i reali e i potenziali impatti negativi sugli stakeholder.



Struttura e composizione della governance

NOME	CARICA	PERMANENZA IN CARICA	PRINCIPALI 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
Felice Siciliano	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-
Antonio Mittiga	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	Direttore Generale della Team Service Soc. Cons. A.R.L.
Delfino Graziano	Consigliere	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	Vice-Presidente CdA Team Service Soc. Coop.
Giovanna Capone	Consigliera	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-
Antonella Gregori	Consigliera	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-
Serena Petrangeli	Consigliera	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-
Loredana Salpanti	Consigliera	fino approvazione del bilancio 31/12/2024	-

Il **Collegio dei Sindaci** è l'organo di controllo, a cui 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 3 sindaci effettivi e 2 supplenti.

NOME	CARICA
Imperato Luigi	Presidente
Fella Paolo	Sindaco effettivo
Bernardini Stefano	Sindaco effettivo
Pagliuca Giuseppe	Sindaco supplente
Bernardini Oliver	Sindaco supplente

PERMANENZA IN CARICA
fino approvazione del bilancio 31/12/2024
fino approvazione del bilancio 31/12/2024
fino approvazione del bilancio 31/12/2024
fino approvazione del bilancio 31/12/2024
fino approvazione del bilancio 31/12/2024

3.2 Modelli e strumenti per una gestione etica e responsabile

Il modello gestionale e operativo di Team Service è caratterizzato da un approccio risk based thinking, alla base dei processi e dei sistemi di gestione implementati dall'Azienda come strumento di monitoraggio e garanzia di miglioramento continuo a fronte di standard internazionali in diversi ambiti. Ambiti che presidiano le tematiche ESG, consentendo di agire nel rispetto delle norme e dei diritti umani, di garantire la correttezza e la qualità delle

operazioni, di identificare e gestire in maniera preventiva impatti positivi e negativi.

Zero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti nel **2022, 2023, 2024**

Nessuna sanzione pagata nel periodo di rendicontazione nel **2022, 2023, 2024**.

Una tensione e un impegno costante verso la qualità, il miglioramento continuo e la compliance normativa, a garanzia di tutti gli stakeholder, attestata nel 2024 dal prestigiosissimo riconoscimento “**Merit Award**”, rilasciato da

SGS, azienda leader mondiale per i servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione. Riconoscimento conferito da SGS solamente a meno dell’1% delle aziende certificate SGS.



Il sistema complessivo di gestione e controllo dell'organizzazione, che garantisce un agire responsabile nel business, si basa sulla presenza e implementazione di sistemi e processi a garanzia della responsabilità amministrativa e della compliance normativa e di sistemi per la gestione di rischi specifici, a garanzia della qualità e sicurezza, della sostenibilità ambientale e sociale dell'organizzazione. Nello specifico Team Service ha adottato.

- **Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.Lgs 231/2001**, con cui si intende sensibilizzare tutti coloro che agiscono in suo nome o nell'interesse di Team Service, affinché si ispirino ed orientino i loro comportamenti al rispetto della legge e ai principi di correttezza, lealtà e trasparenza.
- **Il sistema e la politica per la prevenzione della corruzione**, conforme alle indicazioni della UNI ISO 37001:2016, con cui definisce l'impegno nel contrasto a qualsiasi forma di corruzione a garanzia di un agire della Società orientato all'etica e alla legalità.
- **Il sistema e la politica integrata per la qualità, l'ambiente e la sicurezza**, che 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.

- **Il sistema e la politica per la responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione**, che 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.
- **Il sistema e la politica per la parità di genere**, con cui 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.

Le politiche e le procedure 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 aziendale.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.Lgs 231/2001.

L'adozione del MOGC, aggiornato nel 2023, assicura lo svolgimento delle attività aziendali secondo principi di etica, correttezza e trasparenza e di prevenire o contrastare tempestivamente la commissione dei reati disciplinati dal D.Lgs 231/2001, attraverso l'adozione di misure di controllo e il monitoraggio costante dell'attività.

Il Modello adottato è conforme alle Linee guida emanate da Confindustria per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/200.

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 dell'Azienda, i componenti degli organi sociali, i consulenti e collaboratori esterni. Tutti i documenti sono accessibili sul sito internet dell'Azienda.

Al fine di garantirne l'efficacia, il MOGC e il Codice Etico sono distribuiti a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione e ai collaboratori esterni all'atto dell'assunzione dell'incarico.

Inoltre, viene realizzata la formazione sulle procedure del MOGC e sui flussi informativi ai nuovi assunti che incidono

sugli aspetti di funzionamento del modello stesso. Allo stesso tempo, le attività di Audit condotte ogni anno dall'OdV rappresentano un momento di confronto e apprendimento continuo.

Sono stabiliti anche appositi canali di comunicazione per raccogliere le segnalazioni relative alle violazioni del Codice.

A tal fine e con l'intento 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).

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.

La Team Service ha adottato nel 2018 un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alle indicazioni della UNI ISO 37001:2016, sottoposta a riesami periodici; l'ultimo è stato realizzato nel 2024 e non sono state riscontrate non conformità.

Per determinare i rischi relativi alla corruzione sono state valutate le attività svolte in tutte le sedi dell'Azienda: Roma, Milano e Napoli. L'attività di valutazione ha consentito

l'identificazione di 26 attività sensibili. Dall'analisi 6 attività sensibili – riconducibili al processo di Gestione della commessa (anche mediante società consortili e RTI – società controllate e collegate) emergono 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.

	2022	2023	2024
n° e natura degli incidenti confermati di corruzione	0	0	0
n° di incidenti confermati per i quali sono stati licenziati o disciplinati dipendenti per motivi di corruzione.	0	0	0
n° di incidenti confermati per i quali sono stati rescissi o non sono stati rinnovati contratti stipulati con partner aziendali a causa di violazioni correlate a corruzione.	0	0	0
casi legali di dominio pubblico riguardanti corruzione intentati contro l'organizzazione o suoi dipendenti e gli esiti di tali casi.	0	0	0

L'implementazione del sistema di prevenzione della corruzione prevede la comunicazione delle normative e procedure sia a soggetti interni all'organizzazione che a soggetti esterni.

100% Membri dell'organo di governo informati

100% Dipendenti informati

Pubblicazione sul sito internet aziendale delle procedure anticorruzione dell'organizzazione

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.

Altro elemento cardine del sistema di prevenzione della corruzione è la formazione e aggiornamento agli organi di vertice e ai dipendenti.

Incontri formativi sul Sistema di prevenzione della corruzione

2022	2 incontri formativi destinati all'Amministratore delegato e ai due ulteriori componenti del Team Prevenzione corruzione
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).
2024	1 incontro formativo destinato a 17 dipendenti provenienti da tutto il territorio nazionale.

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 l'Azienda 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

I sistemi gestionali certificati

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.

L'Azienda 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.

operare una concorrenza leale ed è sempre disponibile a cooperare con le autorità competenti.

Zero azioni legali in corso o completate riguardanti il comportamento anti-competitivo e violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio in cui l'organizzazione sia stata identificata come partecipante.

Zero risultati principali di azioni legali completati, compresa qualsiasi decisione o giudizio

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.



ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione ambientale

*primo rilascio: 2008
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione della qualità

*primo rilascio: 2004
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

SA8000:2014 – Certificazione Social Accountability System (Sistema di gestione integrato SA800-ISO 30415)

*primo rilascio: 2008
ultima revisione: 2024
non conformità: 2*



Certificato Ecolabel UE
rilascio: 2023



Registrazione EMAS
primo rilascio: 2019
ultima revisione: 2024
non conformità: 0



Rating di legalità
rilascio: 2022



ISO 45001: 2018 - Certificazione del Sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro

*primo rilascio: 2011
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

UNI EN 13549:2003 - Certificazione Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità

*primo rilascio: 2021
rinnovo: 2024
non conformità: 0*

ISO EN 16636:2015 - Certificazione Servizi Gestione e Controllo delle Infestazioni

*primo rilascio: 2023
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

UNI ISO 37001:2016 – Certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione

*primo rilascio: 2023
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

ISO/IEC 27001 - Certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni

*primo rilascio: 2023
ultima revisione: 2024
non conformità: 0*

ISO 30415:2021 - Certificazione del Sistema di Gestione per la Diversità e l'Inclusione

*primo rilascio: 2022
ultima revisione: 2024
non conformità: 2*

Uni PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere

*primo rilascio: 2024
ultima revisione: -
non conformità: 0*

3.3 Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria

Attraverso il calcolo del valore economico generato e distribuito si dà evidenza della ricchezza prodotta e distribuita tra le principali categorie di stakeholder.

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	2024
VALORE ECONOMICO GENERATO (A)	75.167.591 €	100.545.234 €	102.678.079 €
Ricavi da vendite e prestazioni	70.540.981 €	96.342.741 €	99.057.687€
Contributi in conto esercizio	15.486 €	15.486 €	-
Altri ricavi e proventi	3.735.552 €	2.867.558 €	3.620.391 €
Proventi finanziari e rivalutazioni	875.572 €	1.319.449 €	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (B)	69.242.200 €	91.755.938 €	93.320.170 €
Costi operativi	20.643.391 €	31.709.869 €	31.497.464 €
Costi del personale	39.768.343 €	49.076.966 €	52.836.230 €
Oneri di gestione	4.341.306 €	4.435.473 €	2.753.669 €
Tasse e imposte	3.280.651 €	4.594.546 €	4.371.096 €
Interessi e oneri finanziari	1.168.409 €	1.890.585 €	1.785.569 €
Investimenti sul territorio ed erogazioni liberali	40.100 €	48.500 €	76.144 €
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (C=A-B)	5.925.390 €	8.789.295 €	9.357.909 €
Ammortamenti (d)	631.878 €	603.049 €	472.552 €
Svalutazione e accantonamenti (e)	3.351.873 €	5.200.000 €	2.394.818 €
IMPORTO DELL'AVANZO DI GESTIONE [C- (d+e)]	1.941.639 €	2.986.246 €	6.490.539 €

Gli indicatori economici e patrimoniali offrono l'opportunità agli stakeholder di valutare la solidità finanziaria dell'azienda. 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	2024
QUOZIENTE PRIMARIO DI STRUTTURA Capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio. • mezzi propri/attivo fisso	0,58	0,50	0,72
QUOZIENTE SECONDARIO DI STRUTTURA Capacità di finanziamento delle immobilizzazioni da parte delle fonti permanenti. • (mezzi propri + passività consolidate) /attivo fisso	1,81	1,26	1,17
QUOZIENTE DI INDEBITAMENTO COMPLESSIVO Capacità dell'azienda di finanziarsi con fondi propri e non dipendere eccessivamente dai finanziamenti esterni. • (passività consolidate + passività correnti) /mezzi propri	6,25	5,63	3,26
QUOZIENTE DI DISPONIBILITÀ Capacità dell'azienda di fronteggiare i propri impegni a breve termine utilizzando le proprie attività liquide o che possono essere liquidate prontamente. • attivo circolante/passività correnti	1,34	1,13	1,09
QUOZIENTE DI TESORERIA Capacità dell'azienda di estinguere i debiti entro i dodici mesi utilizzando le liquidità immediatamente disponibili e le liquidità differite • (liquidità differite + liquidità immediate) /passività correnti	1,33	1,12	1,08

4. Persone e Comunità

Ci prendiamo cura dei nostri lavoratori e prestiamo attenzione al benessere delle comunità

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 per noi gestire le risorse umane. Per dare concretezza a questa visione del mondo del lavoro abbiamo adottato una Politica per la responsabilità sociale e un sistema di gestione integrato SA 8000-ISO 30415, strumenti attraverso i quali definiamo le modalità per garantire la conformità a requisiti, norme e regolamenti di riferimento e garantire l'inclusività sul posto di lavoro. A tal fine nel 2024 abbiamo

conseguito la certificazione Uni PdR 125:2022 per dare ulteriore impulso alla promozione della parità di genere nella nostra Azienda. Garantiamo la sicurezza sul lavoro attraverso un'attenta strategia di prevenzione del rischio e implementando sistemi e misure in linea con le disposizioni normative in materia.

Consapevoli del ruolo che ogni impresa può svolgere per il benessere delle comunità contribuiamo alla realizzazione di iniziative che promuovono coesione sociale e inclusione nei territori e tra le persone.



4.1 Occupazione e retribuzione

L'Azienda 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.

Pertanto, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

Nel caso in cui si realizzino modifiche delle operazioni aziendali, come chiusure o trasferimenti che influiscono sull'occupazione e sulle condizioni di vita dei lavoratori, Team Service – nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di riferimento – fornisce ai suoi dipendenti un preavviso di 4 settimane e informazioni tempestive.

Il corretto dimensionamento dell'organico e l'adeguatezza del mix di risorse interne ed esterne sono gli elementi che guidano la gestione delle risorse umane in Azienda la quale deve tener conto anche delle dinamiche di mercato e dei vincoli posti dai cambi di appalto.

Infatti, 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.

Ad esempio, 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. 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 prevedono una maggiore presenza maschile con contratti full-time. Operando a livello nazionale, anche l'area geografica nella quale si acquisisce la commessa può incidere in maniera rilevante laddove, ad esempio, la domanda di lavoro delle donne non è omogenea nei diversi territori.

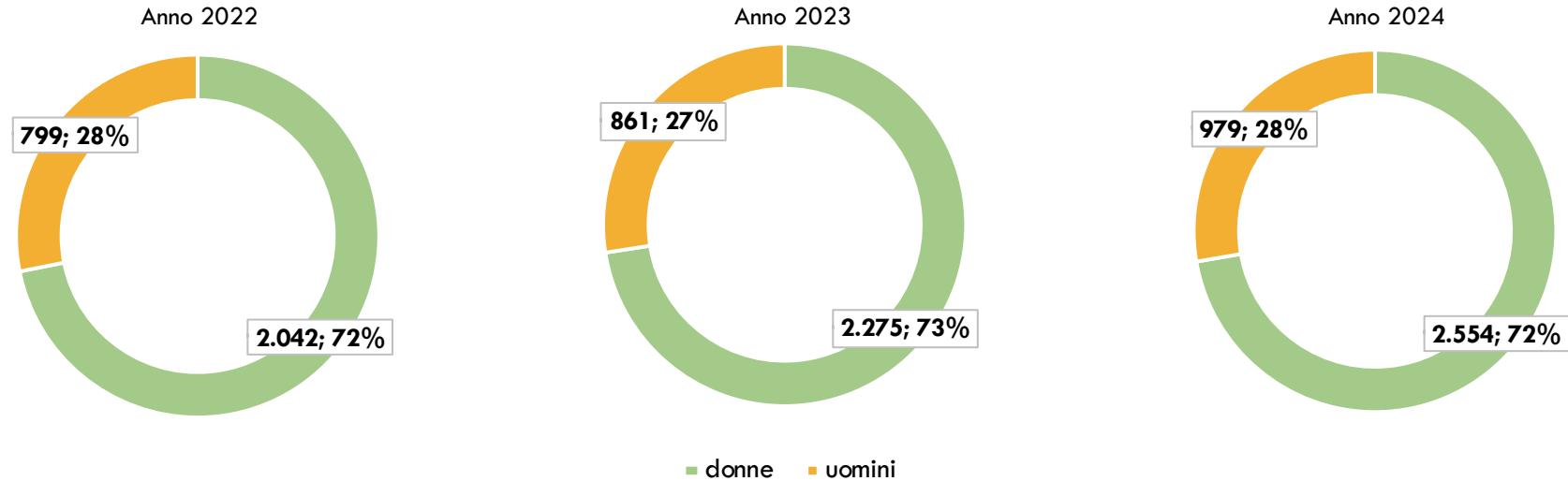
Al netto dei vincoli esposti e delle variabili non pienamente governabili L'Azienda cerca di garantire ai dipendenti che ne fanno richiesta un pieno impiego al fine sia di valorizzare il potenziale professionale delle risorse che di rafforzare il rapporto di fiducia che le lega a Team Service.

Nel 2024 Team Service è un'azienda che impiega oltre 3.500 persone. L'organico dell'Azienda si caratterizza per una forte presenza femminile (72%); per la qualifica di operaio come inquadramento prevalente (98%); per una significativa incidenza del tipo d'impiego part-time (90%); per una netta

prevalenza di tipologie di contratto a tempo indeterminato (89%); per una presenza consistente di lavoratori con più di 50 anni (55%); per una incidenza rilevante dei lavoratori con cittadinanza non italiana (19%).

	2022	2023	2024
n° dipendenti totale (unità – media del periodo)	2.841	3.136	3.533

Dipendenti per genere (unità – media del periodo)



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

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Quadri	-	9	9	-	1	1	-	1	1
Impiegati	17	20	37	153	131	284 ²	22	24	46
Operai	2.025	769	2.794	2.122	728	2.850	2.532	953	3.485

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

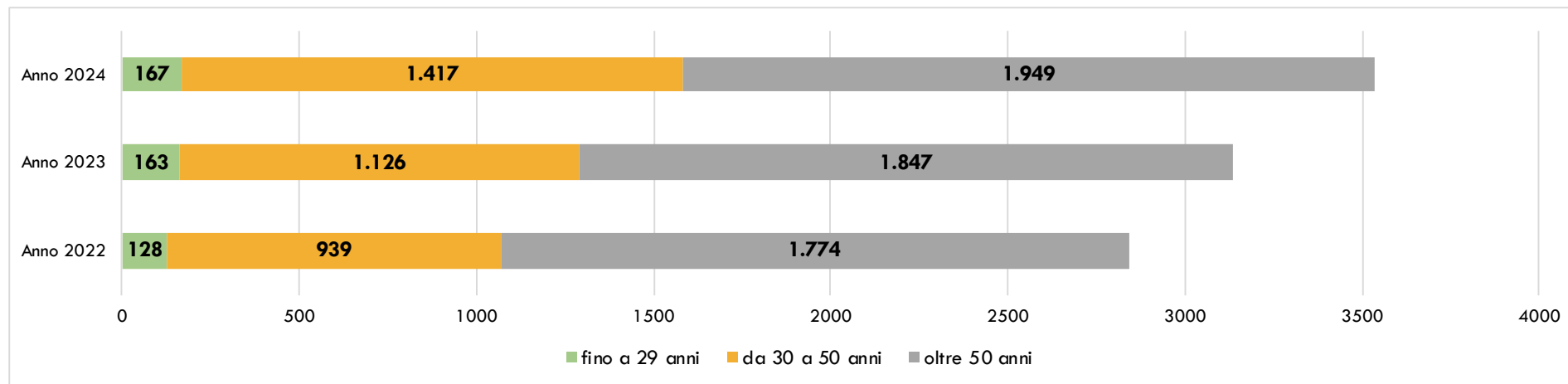
	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full time	97	249	346	104	253	357	120	228	348
Part time	1.945	550	2.495	2.170	609	2.779	2.434	751	3.185

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

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo determinato	265	119	384	252	92	344	164	82	246
Tempo indeterminato	1.777	680	2.457	2.023	769	2.792	2.390	897	3.287

² 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 classi d'età (unità – media del periodo)



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

	2022			2023			2024		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	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	-	-	1
Quadri	-	1	8	-	1	-	-	1	-
Impiegati	5	14	18	34	117	133	5	14	27
Operai	123	924	1.747	129	1.008	1.713	162	1.402	1.921

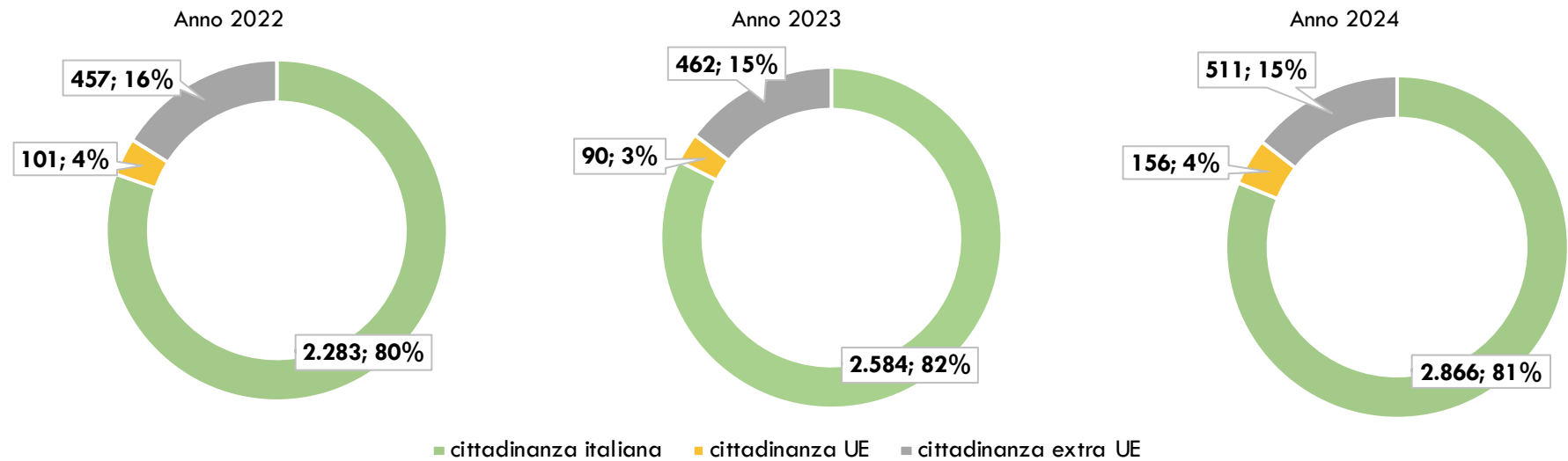
Dipendenti per tipo di impiego e classi d'età (unità – media del periodo)

	2022			2023			2024		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	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	8	135	205
Part time	122	837	1.536	158	1.007	1.614	159	1.282	1.744

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

	2022			2023			2024		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	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	47	127	72
Tempo indeterminato	73	745	1.639	104	940	1.748	120	1.290	1.877

Dipendenti per cittadinanza (unità – media del periodo)



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

	2022			2023			2024		
	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE
Dirigenti	1	-		1	-	-	1	-	-
Quadri	9	-	-	1	-	-	1	-	-
Impiegati	35	-	2	272	4	8	43	1	2
Operai	2.238	101	455	2.310	86	454	2.821	155	509

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

	2022			2023			2024		
	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE
Full time	304	7	35	315	6	36	283	8	47
Part time	1.979	94	422	2.269	84	426	2.573	147	417

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

	2022			2023			2024		
	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE	italiana	UE	extra UE
Tempo determinato	247	21	116	222	19	103	143	9	94
Tempo indeterminato	2.036	80	341	2.362	71	359	2.723	147	417

Nel 2024 sono 1.361 le nuove persone che sono entrate a far parte dell'Azienda. Rispetto alle modalità di assunzione Team Service nel caso di cambi di appalto assorbe il 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). In altri casi per la selezione del personale si

ricorre a società esterne di recruiting oppure ai Centri per l'impiego cui segue la convocazione dei candidati per un colloquio conoscitivo e la raccolta di informazioni utili a individuare professionalità e capacità del candidato; se ritenuto idoneo il candidato viene richiamato per la posizione specifica.

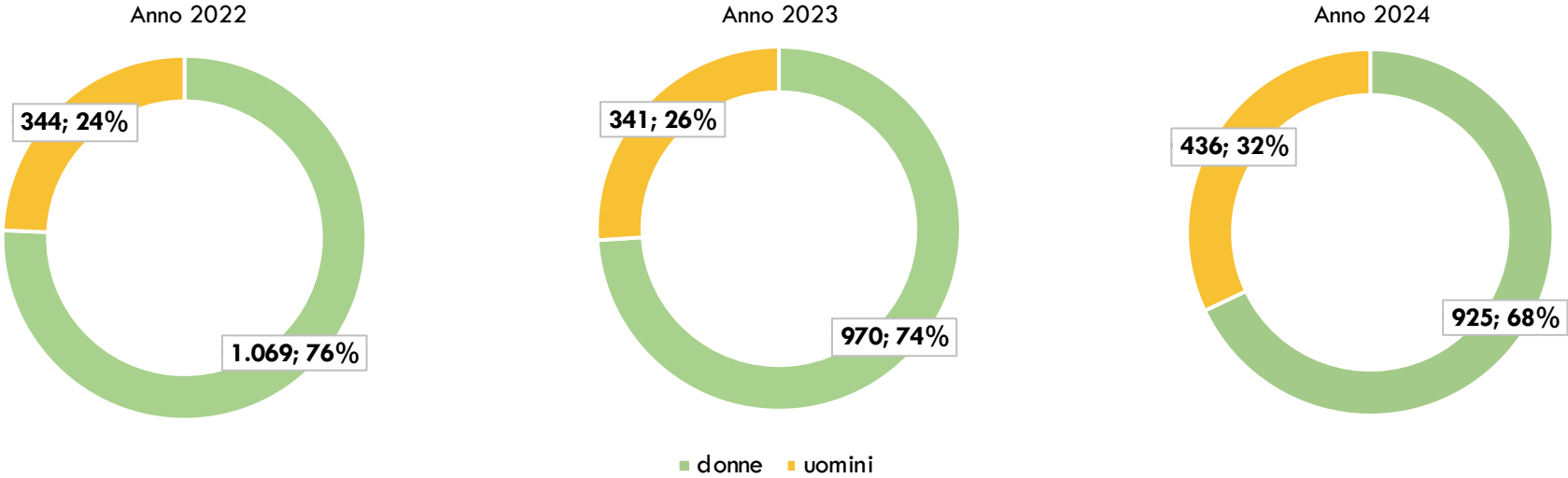
Per i lavoratori stranieri, l'assunzione dipende dalla regolarità dei permessi di soggiorno e lavoro. Per questi lavoratori, l'Ufficio Personale tiene una sezione d'archivio per i documenti relativi all'assunzione, avendo particolare cura di richiedere l'aggiornamento dei documenti in scadenza.

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 servizi.

	2022	2023	2024
n° nuove assunzioni	1.413	1.311	1.361

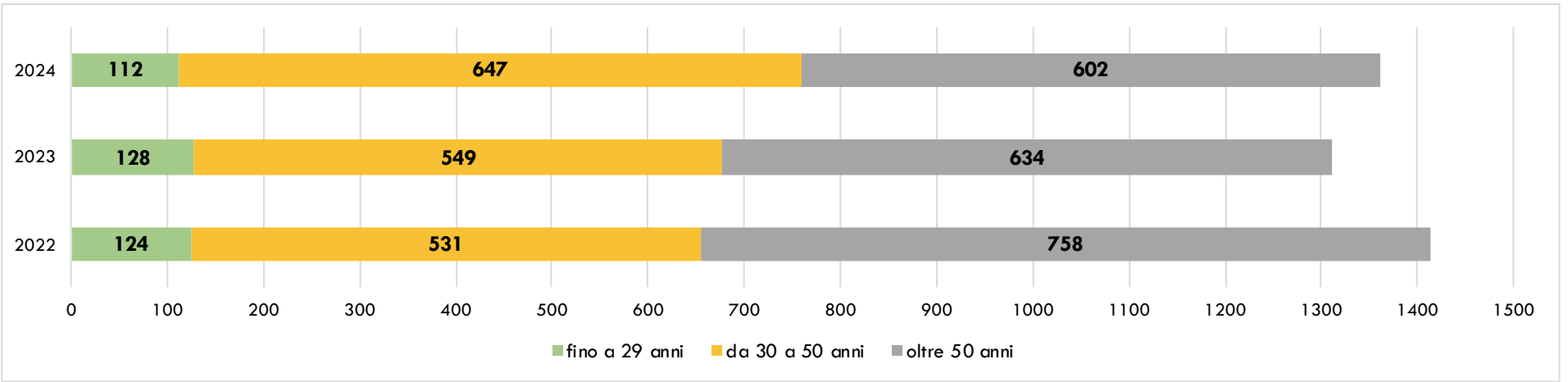
Nuove assunzioni per genere



Nuove assunzioni per tipologia di contratto e genere

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo determinato	226	98	324	661	227	888	259	123	382
Tempo indeterminato	843	246	1.089	309	114	422	666	313	979

Nuove assunzioni per classi d'età



Nuove assunzioni per tipologia di contratto e fasce d'età

	2022			2023			2024		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	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	72	203	107
Tempo indeterminato	51	381	657	84	200	139	40	444	495

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.

Cessazioni per genere

	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n° dipendenti cessati	670	352	1.022	572	572	779	914	451	1.365

Cessazioni per fasce d'età

	2022			2023			2024		
	fino a 29 anni	da 30 a 50 anni	oltre 50 anni	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	111	539	715

Tasso di turnover

	2022	2023	2024
Tasso di turnover - Totale	31%	25%	14%
Tasso di turnover - dipendenti donne	25%	18%	20%
Tasso di turnover - dipendenti uomini	-1%	16%	49%
Tasso di turnover - dipendenti fino a 29 anni	48%	33%	1%
Tasso di turnover - dipendenti da 30 a 50 anni	20%	27%	9%
Tasso di turnover - dipendenti oltre 50 anni	13%	12%	-6%

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 e vengono garantire pratiche di cessazione del rapporto di lavoro trasparenti, imparziali e rispettose della riservatezza.

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 della tipologia di contratto pattuito; della posizione del neo assunto sulla base delle mansioni e del livello definito e secondo quanto previsto dal CCNL di riferimento; di 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.

	2022	2023	2024
Tasso di retribuzione annua ³	3,77%	3,70%	3,66%



³ Il tasso di retribuzione annua è 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 al retribuzione più alta. Data l'invariabilità nel triennio della retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta, l'aumento % del tasso di retribuzione totale annua è pari 0 per tutti gli anni dell'ultimo triennio.

4.2 Salute, Sicurezza e benessere dei lavoratori

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) l'Azienda 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. Il 100% dei dipendenti è coperto dal Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro.

La Società ha nominato un Responsabile del Servizio Di Prevenzione e Protezione (RSPP), il quale – oltre ai compiti già 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 adottato dall'Azienda.

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).

Il Comitato 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 sulla 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.

n° decessi dovuti ad infortuni sul lavoro
n° infortuni sul lavoro ad alta conseguenza
n° di infortuni sul lavoro
gg di infortuni sul lavoro
indice di frequenza infortuni sul lavoro
indice di gravità infortuni sul lavoro
n° di ore lavorate

2022	2023	2024
0	0	0
0	0	0
34	49	51
1.599	1.697	2.366
8,76	8,55	13,87
0,58	0,52	0,64
2.739.551	3.272.970	3.676.543

Nel corso del 2024 Team Service continua a registrare l'assenza di decessi dovuti ad infortuni sul lavoro e di infortuni ad alta conseguenza ma aumenta sia il numero di infortuni in valore assoluto che gli indici di frequenza e di gravita a fronte dell'incremento del personale e di un numero di ore lavorate aumentato del 12,3% rispetto all'anno precedente.

Di contro si segnala un aumento dell'Indice di Gravità più basso in proporzione dell'aumento dell'Indice di Frequenza, da cui si evince che il numero dei giorni di inabilità non è cresciuto proporzionalmente al numero di infortuni, pertanto trattasi di infortuni meno gravi.

Generalmente gli infortuni sul lavoro registrabili in Team Service sono quelli che derivano da movimenti non coordinati

n° decessi dovuti a malattia professionale
n° malattie professionali denunciate all'INAIL

L'Azienda usa come leva per il presidio dei rischi connessi alla salute e sicurezza dei lavoratori la partecipazione e consultazione degli stessi, incoraggiati a partecipare nella gestione del tema attraverso azioni informative e l'istituzione di canali di segnalazione. Inoltre, 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.

dei lavoratori (quali cadute accidentali, urti e impatti) o tagli e schiacciamenti. I pericoli legati al lavoro che comportano il rischio di lesioni ad alto rischio sono riconducibili ai lavori in altezza e alle attività di manutenzione del verde. Nell'ultimo triennio non si registrano infortuni causati da pericoli legati a rischi di lesione ad alto rischio.

Con riferimento alle malattie professionali, in Team Service riguardano prevalentemente malattie che hanno come causa movimenti ripetuti e movimentazione manuale di carichi (come ad esempio ernia discale lombare, tendinopatia spalla, tunnel carpale, spondilo discopatie).

2022	2023	2024
0	0	0
4	17	15

Nella prevenzione dei rischi connessi alla salute e sicurezza dei lavoratori la formazione occupa un ruolo fondamentale.

Le attività formative realizzate sono definite in base alla mansione e alle caratteristiche dell'ambiente di lavoro e sono affidate a soggetti di riconosciuta competenza che conoscono l'Azienda e i suoi sistemi gestionali.

La lingua utilizzata nelle attività formative è l'italiano ma al contempo, al fine di renderne ancor più accessibili i contenuti,

è reso disponibile un libretto informativo in lingue straniere (inglese, spagnolo, francese e arabo).

La formazione su salute sicurezza e generalmente svolta durante l'orario di lavoro, qualora così non fosse i lavoratori sono remunerati per la frequentazione. L'efficacia degli interventi formativi è valutata in sede di audit interno o attraverso il giornale d'appalto redatto dal Responsabile della commessa. Oltre alla formazione prevista dal D.Lgs 81/08, Team Service usa la formazione come strumento di prevenzione per attività e mansioni particolarmente esposte al rischio quali i lavori in quota, la conduzione di PLE

(piattaforme mobili di lavoro elevabile) e muletti; l'utilizzo di motoseghe, decespugliatore, tagliasiepi e soffiatori (patentino verde) e per garantire la salubrità degli alimenti (HACCP). Nel corso del 2024 il numero di dipendenti che hanno partecipato a corsi destinati a trasferire conoscenze rispetto ad attività o situazioni specifiche o più pericolose è aumentato considerevolmente anche grazie all'introduzione di nuovi corsi sui biocidi, sulla difesa del verde, sulla gestione dei rifiuti prodotti nell'ambito delle attività del pest management, sulla gestione degli uccelli sinantropici e indesiderati.

FORMAZIONE art. 37 D.Lgs 81/08	CORSO DI FORMAZIONE GENERALE PER I LAVORATORI (4 ore)	Concetti di Rischio, Danno, Prevenzione, Protezione; Organizzazione della Prevenzione Aziendale; Diritti, Doveri e Sanzioni per i Vari Soggetti Aziendali; Organi di Vigilanza, Controllo e Assistenza.
	CORSO DI FORMAZIONE DEI LAVORATORI SPECIFICA - SETTORE RISCHIO BASSO (4 ore)	Rischi infortuni, rischi meccanici generali, rischi elettrici, attrezzature, microclima (accenno) e Illuminazione (accenno); Organizzazione del lavoro e ambienti di lavoro, stress lavoro correlato; Rischi connessi all'uso dei videoterminali; Segnaletica di sicurezza, procedure di esodo e di emergenza in caso di incendio e di primo soccorso; Incidenti e infortuni mancati; Rischi fisici: rumore, vibrazioni meccaniche, campi elettromagnetici, radiazioni ottiche artificiali; Movimentazione manuale dei carichi; Rischio chimico; Rischio biologico e COVID-19; Rischio cancerogeno; Rischio esplosione; Lavoratrici madri, Dispositivi di Protezione Individuale; Sorveglianza sanitaria.

	2022	2023	2024
n° dipendenti che hanno partecipato alla formazione su salute e sicurezza (art. 37 del D.Lgs 81/08 generale e specifica)	853	825	1.403
di cui in modalità in sincrono	-	762	1.211
di cui in modalità e-learning	-	63	192
n° dipendenti che hanno partecipato ad attività formative relative a situazioni specifiche o più pericolose	-	38	281

In Team Service l'orario di lavoro, i permessi, i congedi parentali sono disciplinati dalle norme e dal CCNL di riferimento e da quanto previsto nel sistema di gestione integrato SA8000-ISO 30415.

L'Azienda 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.

n° totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale
di cui uomini
di cui donne
n° totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale
di cui uomini
di cui donne

n° totale dei dipendenti che sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale
di cui uomini
di cui donne
n° totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale
di cui uomini
di cui donne

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 lavoro e il tasso di fidelizzazione possono essere 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	2024
59	88	74
2	12	14
57	76	60
59	71	74
2	12	14
57	59	60

2022	2023	2024
19	88	74
17	76	60
2	12	14
19	31	74
19	22	60
0	9	14

Tasso di rientro al lavoro ⁴
per donne
per uomini

Tasso di fidelizzazione ⁵
per donne
per uomini

2022	2023	2024
32%	100%	100%
30%	100%	100%
100%	100%	100%

2022	2023	2024
100%	100%	100%
100%	100%	100%
0	100%	100%

Team Service garantisce a tutti gli impiegati e operai l'assistenza sanitaria integrativa, attivata tramite il fondo sanitario ASIM, strumento di welfare di settore contrattuale del multiservizi. I dirigenti si servono dei fondi FASDAC.

Alle persone che lavorano presso la sede di Roma, l'Azienda mette a disposizione un ambiente di lavoro confortevole e funzionale, dotato di diversi spazi 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.

Per tutti i dipendenti l'Azienda ha adottato lo strumento "Welfare Hub" promosso da Intesa San Paolo il quale fornisce a ciascun lavoratore un credito di 250 euro da utilizzare per l'acquisto di beni e servizi.

⁴ 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.

⁵ 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.

VOCI DI SPESA PIATTAFORMA WELFARE HUB	EDUCAZIONE E ISTRUZIONE PER I FAMILIARI	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, test scolastici, ludoteche, centri estivi e invernali).
	ASSISTENZA AI FAMILIARI	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	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	abbonamenti a palestre, centri sportivi e centri benessere convenzionati, smart-box, viaggi, ingressi a cinema, teatri, concerti, mostre, corsi di formazione per sé stesso o per i propri familiari.
	PREVIDENZA COMPLEMENTARE	versamenti volontari aggiuntivi al proprio fondo di previdenza complementare per sé stesso e per i propri familiari.

Al fine di migliorare la comunicazione interna e instaurare una comunicazione continua tra i lavoratori e il management, Team Service ha sviluppato un'applicazione App MyNet. Il 2023 è stato l'anno di sperimentazione dell'app mentre nel

2024 è stata resa pienamente operativa. Sono stati collegati all'applicazione 2.127 dipendenti, di cui 1.480 donne e 647 uomini e – distribuiti per classi d'età – 99 under 30 anni, 796 tra i 30 e i 50 anni e 1.242 over 50.

FINALITÀ E MODULI MENU APP MYNET	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&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.
	CANALE DI SEGNALAZIONE	per effettuare segnalazioni, anche in forma anonima ma ben circostanziata, di illeciti, violazioni o comportamenti irregolari potenzialmente lesivi dell'azienda o dell'interesse pubblico (procedura whistleblowing ai sensi del al D.lgs. 24/2023).

4.3 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.

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 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 aziendale⁶.

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.

⁶ <https://www.teamservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/>

Come Team Service affronta la diversità e l'inclusione

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 L'INCLUSION ⇒ influenzare e promuovere attivamente pratiche organizzative e relazioni con gli stakeholder inclusive.

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. Nel 2024 nessun conflitto sul posto di lavoro o reclamo su pregiudizio e discriminazione è stato ricevuto o affrontato e il rapporto salariale delle donne rispetto agli uomini è lievemente migliorato.

	2022	2023	2024
Rapporto salariale delle donne rispetto agli uomini ⁷	0,93	0,93	0,95
Rapporto salariale impiegati per genere	0,69	0,84	0,76
Rapporto salariale operai specializzati per genere	0,00	1,00	0,94
Rapporto salariate operai qualificati per genere	0,98	0,99	1,00
Rapporto salariale operai generici per genere	1,01	1,00	1,00

⁷ 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.

4.4 Sostegno alla comunità

Nel 2024 Team Service ha intensificato il proprio impegno verso il territorio e le persone che lo vivono, attraverso iniziative che promuovono coesione sociale, inclusione e valorizzazione delle persone. La vicinanza alla comunità locale è un tratto distintivo dell'identità della Società consortile. L'identità di Team Service Soc. Cons. A.R.L affonda le sue radici nella Cooperativa di lavoro Team Service nata 40 anni fa e che ancora con la consortile porta avanti la sua visione di cosa vuol dire fare impresa. Con una comunanza di intenti la società consortile e la cooperativa di lavoro mettono in atto interventi simbolici ma concreti per dare un sostegno alle comunità nelle quali operano.

Nel 2024 Team Service ha donato tre alberi di Natale che hanno illuminato i punti simbolici di tre Municipi della città di Roma trasformando così l'atmosfera cittadina. Le cerimonie di

accensione si sono svolte in un clima di festa, con la partecipazione dei Presidenti dei Municipi e rappresentanti delle istituzioni regionali. La loro presenza ha sottolineato l'importanza simbolica di questi momenti, che non solo celebrano l'arrivo delle festività natalizie, ma rafforzano anche il senso di comunità nei quartieri coinvolti. Numerose famiglie, gruppi di amici e singoli cittadini si sono riuniti attorno agli alberi per assistere all'accensione. L'evento ha rappresentato un momento di aggregazione, favorendo l'interazione tra i membri della comunità locale e consolidando il legame con il proprio quartiere. La partecipazione attiva e sentita degli abitanti ha dimostrato come questi eventi possano divenire un punto di riferimento culturale e sociale, un appuntamento atteso che unisce tradizione e innovazione.



Nel 2024 Team Service ha sostenuto la Cooperativa Oltre L'Autismo di Piacenza, organizzazione che si dedica al miglioramento delle condizioni di vita delle persone affette da disturbo dello spettro autistico e al supporto delle loro famiglie. Nello specifico, l'Azienda ha prestato il proprio sostegno a PizzApiace, un progetto di raccolta fondi innovativo e solidale che unisce il piacere della convivialità alla causa dell'inclusione sociale. PizzApiace è un cofanetto contenente tutti gli ingredienti necessari per realizzare una pizza gustosa e autentica direttamente a casa propria. Tale box rappresenta molto più di un semplice prodotto alimentare: è un simbolo tangibile di condivisione, sensibilizzazione e impegno collettivo verso un futuro più inclusivo. I fondi raccolti grazie alla distribuzione di

PizzApiace sono stati destinati a sostenere la creazione di una "Casa di vita", un ambiente accogliente e strutturato in cui i giovani seguiti da Oltre L'Autismo potranno proseguire il loro percorso verso l'autonomia. Questo spazio sarà un luogo di crescita, di apprendimento e di serenità, pensato per accompagnarli in ogni fase del loro sviluppo, garantendo al contempo alle loro famiglie un supporto concreto e duraturo. I proventi realizzati contribuiranno anche al consolidamento della Cooperativa San Giuseppe, una realtà nata con l'obiettivo di offrire opportunità lavorative concrete a ragazzi e ragazze affetti da disturbo dello spettro autistico. Il sostegno offerto da Team Service ha fatto sì che il progetto da locale acquisisse anche un respiro nazionale.



Nel febbraio 2024 Team Service è stata premiata come sponsor ufficiale della Virtus Roma 1960, squadra impegnata nel Campionato Interregionale B di Basket. Il supporto alla squadra ha rafforzato il valore sociale dello sport come

strumento educativo e di inclusione, in grado di trasmettere ai giovani disciplina, spirito di squadra e rispetto delle regole. Il 30 aprile 2025 è stato finalizzato un riassetto societario della Virtus GVM Roma 1960, che oggi vede tra i suoi azionisti di maggioranza la Team Service.



Lo sport è uno straordinario veicolo sociale che favorisce l'inclusione e la coesione, un modello di aggregazione e di squadra, valori che sono alla base della nostra realtà lavorativa ed è per questo che abbiamo deciso di supportare il progetto della famiglia Zoffoli per riportare la Virtus Roma 1960 nel panorama nazionale e internazionale che merita”.

Tommaso Innocenzi
Amministratore delegato

5. Qualità e innovazione dei processi e dei servizi

Monitoriamo per migliorare sempre, innoviamo per cogliere le sfide del nostro tempo

Trasparenza e correttezza nelle relazioni, qualità e tempestività dei servizi, affidabilità delle prestazioni e capacità innovativa sono principi e caratteristiche imprescindibili del nostro agire.

Attraverso il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 assicuriamo la qualità dei processi, delle attività e dei servizi e adottiamo misure preventive per la minimizzazione dei rischi. Rileviamo e monitoriamo costantemente la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse e, attraverso diversi canali di comunicazione, raccogliamo informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi.

Ci siamo dotati, inoltre, 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.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente è ciò che ci guida verso l'adozione di sistemi e soluzioni gestionali ma anche verso la digitalizzazione, al fine di essere sempre più efficienti ed efficaci nella risposta ai bisogni dei Clienti.

È per questo che abbiamo colto la sfida lanciate dal contesto normativo europeo e nazionale e dato il via ad un processo di trasformazione digitale, che ci consente di semplificare e rafforzare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione interna, attraverso l'adozione una app per la gestione delle informazioni tra l'azienda e i suoi lavoratori; di offrire ai nostri clienti un portale web based, che consente loro il costante monitoraggio dei servizi; di monitorare costantemente la qualità dei servizi e di supportare a livello tecnico ed operativo le funzioni aziendali, attraverso l'infrastruttura tecnologia e la Centrale operativa in cui sono convogliate tutte le tecnologie di comunicazione e di controllo.

5.1 Trasparenza, sicurezza e qualità del servizio

Obiettivo primario di Team Service è perseguire, mantenere ed accrescere nel tempo la soddisfazione del cliente, attraverso l'attenzione e la cura della trasparenza e correttezza della relazione, la gestione delle informazioni in modo sicuro e attraverso la qualità dei servizi offerti.

Al fine di garantire qualità e soddisfazione dei propri clienti, 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, attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificata: il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015; il sistema di gestione dei Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità, conforme alla norma UNI EN 13549:2003; i sistemi di gestione per la Sicurezza delle informazioni, conforme alla norma ISO IEC 27001:2022; il sistema per la gestione dei Servizi Gestione e Controllo delle Infestazioni (Pest Management), conforme alla norma ISO EN 16636.

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.

Una cura e un'attenzione riconosciuti anche dall'incremento nel triennio 2022-2024 dei clienti e delle commesse. In media l'Azienda ha acquisito nel 2024 **due commesse per contratto**, sia in ambito pubblico che privato, e **due commesse per cliente** in ambito **privato**, mentre sono **tre le commesse in media per cliente in ambito pubblico**. Dati che in generale confermano l'apprezzamento del lavoro di Team Service e una maggiore fidelizzazione dei clienti data da un incremento delle commesse medie per cliente.

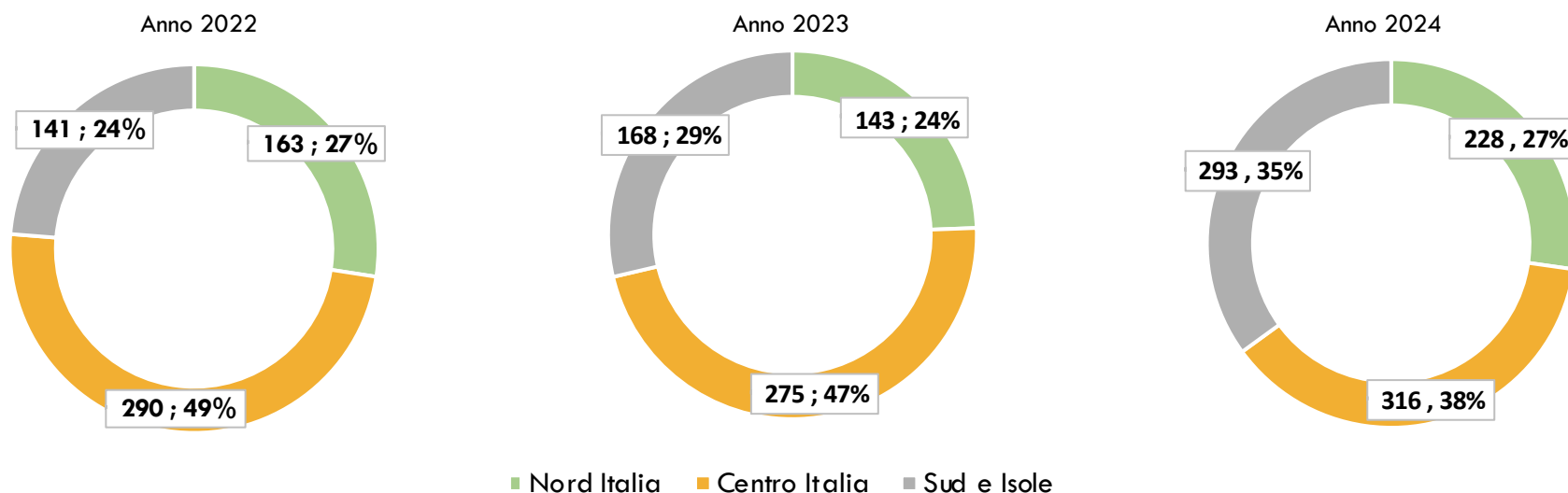
n° commesse totali
di cui in favore di clienti pubblici
di cui in favore di clienti privati

2022	2023	2024
594	586	837
442	447	646
152	139	191

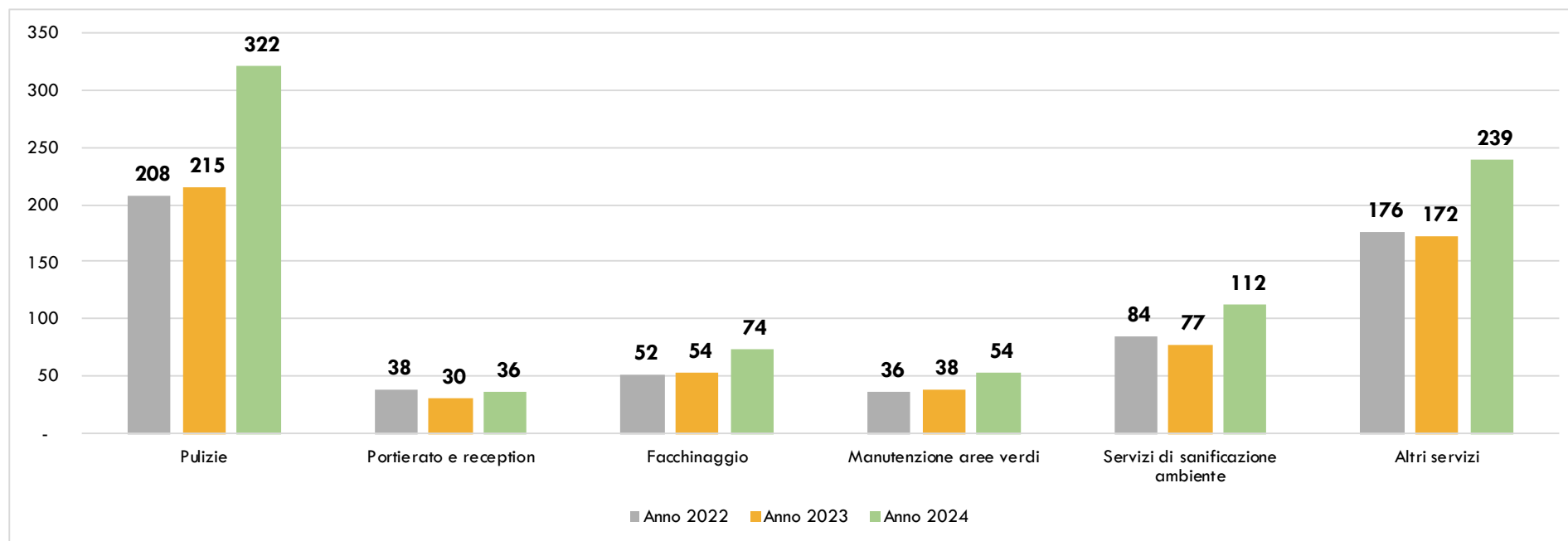
Oggetto prevalente delle commesse sono i servizi di pulizia che nel 2024 rappresentano il 38% del totale al quale si affiancano gli ulteriori servizi offerti dalla Società in qualità di soggetto che opera nel settore del Facility management e Global services. Nel triennio resta comunque invariata la distribuzione % delle tipologie di servizi offerti.

La società opera su tutto il territorio nazionale, con una maggiore concentrazione di commesse nel Centro Italia, seppur nel 2024 si è comunque registrata una riduzione % di commesse nel Centro, avendo rafforzato la presenza nel Sud e isole e nel Nord Italia.

Numero commesse per aree geografiche



Numero commesse per tipologia di servizio



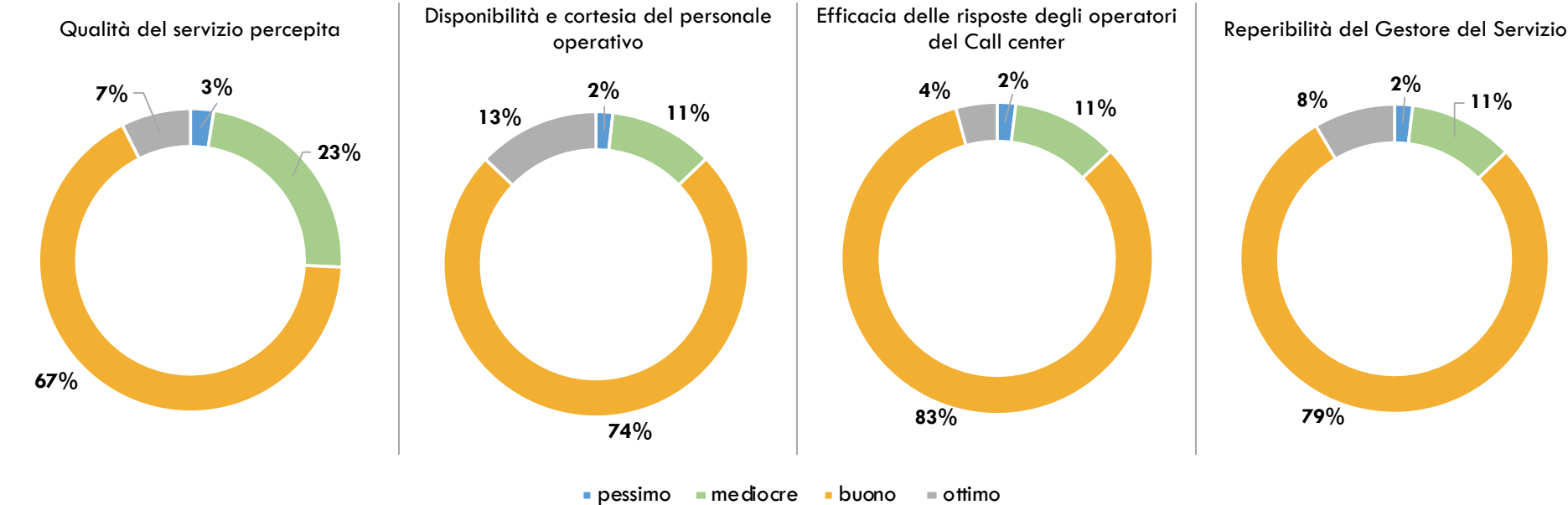
Team Service tiene sotto controllo la percezione del cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse. A tal fine, sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito all'organizzazione, ai prodotti ed ai servizi. Tali informazioni derivano da questionari 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 2024, che attestano un trend di soddisfazione medio-alta sui diversi ambiti indagati.

Dati Customer satisfaction – Anno 2024



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 l'Azienda 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.

A partire dalla fine del 2023 Team Service ha internalizzato il servizio di Contact Center, gestito tramite il sistema informativo, che consente di seguire tutto l'iter della gestione della richiesta d'intervento, dall'inserimento della richiesta e presa in carico, fino alla storicizzazione delle informazioni con reportistica di sintesi, garantendo un controllo diretto sulla qualità delle interlocuzioni intrattenute con i propri clienti.

Inoltre l'utilizzo di un sistema informativo consente di mettere a disposizione del Cliente un portale web, attraverso cui può seguire e monitorare ogni fase di tutti i processi costituenti la commessa, dal contratto iniziale, alla programmazione delle attività, consuntivazione, controlli e azioni correttive: 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 all'Azienda 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.

5.2 Trasformazione digitale

La digitalizzazione aziendale consiste nell'integrazione degli strumenti e delle tecnologie digitali all'interno dei processi tecnico-gestionali, allo scopo di ottimizzare il modo in cui realizziamo e gestiamo le attività, rendendole più rapide ed efficienti.

Si tratta di sfruttare le opportunità offerte dal digitale per migliorare le performance aziendali, semplificando e velocizzando i flussi di lavoro e offrendo al Cliente strumenti informativi che gli consentano di controllare e monitorare tutte le fasi ed i processi che concorrono alla buona riuscita del lavoro, dal contratto iniziale, alla programmazione delle attività, consuntivazione, controlli e azioni correttive.

A tal fine l'Azienda 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, che gestisce tutti i sistemi informativi aziendali creando un punto unico di riferimento per il supporto tecnico-operativo di tutti i processi aziendali, per la gestione delle informazioni, di monitoraggio e controllo, di gestione della relazione con il cliente e di gestione delle e-mail aziendali.



Nel 2024 il processo di trasformazione digitale della Team Service, guidato da una data strategy composta da tre macro-fasi: progettazione, implementazione ed esercizio, ha adottato un approccio graduale focalizzandosi sulle priorità di digitalizzazione, garantendo al contempo la sostenibilità economica degli interventi:

- **CRM per la gestione dei clienti**, al fine di garantire una gestione efficace dei clienti e della rete vendita. Questa gestione mira ad avere una visione a 360° del business e della rete di clienti, attraverso l'utilizzo di un unico strumento con cui gestire email, lead, attività di marketing e attività di monitoraggio, semplificando la gestione delle relazioni con i clienti, migliorando l'efficienza operativa e aumentando la soddisfazione del cliente. La scelta di implementare un CRM è anche connessa alla sua possibilità di integrarsi facilmente con le altre applicazioni aziendali, in linea con la visione di un Sistema Integrato che l'Azienda sta percorrendo. Al momento i servizi CRM sono stati implementati per il settore commerciale. È in cantiere lo sviluppo di un CRM per la produzione.
- **Sistema Informativo ARCHIBUS/FM**, in grado di governare e gestire le Commesse, a partire da quelle più complesse quali Consip, consentendo il supporto nelle fasi di gestione e-mail, gestione segreteria di filiale (posta, centralino, altro), gestione mezzi

aziendali, ordini igienico-sanitari, pianificazione interventi;

- **Servizio call center integrato**, attraverso l'uso del sistema informativo che consente l'inserimento dei dati tecnico, operativi e di localizzazione delle richieste di lavoro, rispettando i requisiti minimi di Capitolato e le richieste operative del Cliente. Una volta registrate le richieste di manutenzione/pulizia, il sistema informativo, in funzione della tipologia di servizio richiesto (pulizia, moving, accoglienza, manutenzioni, altro), provvede ad inviare una email di notifica sull'avvenuta richiesta a i soggetti preposti alla soluzione - Responsabile di Commessa; Squadre operative dedicate al Servizio richiesto; Fornitori terzi dedicati al Servizio richiesto - i quali portano avanti le fasi di sopralluogo e intervento risolutivo, comunicando i vari stati di gestione alla Centrale Operativa, in modo da garantire il monitoraggio costante e la corretta chiusura delle pratiche.
- **Sistema di gestione E-mail/PEC aziendali**, per garantire uno snellimento e semplificazione delle mail aziendali, evitando ridondanze e rischi di non protocollazione garantendo un maggior controllo delle mail in entrata e in uscita.

La Centrale Operativa supporta tutti gli Uffici aziendali nell'implementazione e utilizzo dei sistemi informativi e con essa 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 inespresso 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. A tal fine, la Centrale Operativa ha un assetto organizzativo composta da 5 persone, di cui un Responsabile della Centrale Operativa e un Supervisore che si occupa di anagrafiche, simulazioni economiche, monitoraggio documentale e tre persone con funzione di segreteria tecnica che coprono le aree del Centro, Nord e Sud.

COSA FA LA CENTRALE OPERATIVA	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 ATTIVITÀ	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.

6. Ambiente

L'attenzione per l'ambiente è parte integrante della nostra cultura aziendale.

La tutela dell'ambiente è per noi un principio al quale diamo concretezza attraverso la promozione di un'efficace politica della prevenzione e della protezione. Mettiamo in atto azioni per prevenire e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle nostre attività. Agiamo osservando leggi e regolamenti e definiamo noi stessi standard interni laddove non presenti. Guardiamo all'innovazione tecnologica come soluzione per la riduzione dei nostri impatti ambientali.

Facciamo tutto questo attraverso un controllo costante dell'impatto delle nostre attività sull'ambiente, adottando una politica ambientale che ci guida nella definizione di obiettivi di miglioramento rispetto ai quali definiamo responsabilità, azioni, tempi e allochiamo le risorse necessarie. Il Sistema di gestione ambientale – conforme alla UNI EN ISO 14001:2015 ci permette di gestire i rischi

e gli impatti ambientali delle attività e di orientare i comportamenti del personale nel rispetto di quanto previsto nelle procedure aziendali.

Dal 2019 siamo iscritti all'elenco delle aziende aderenti ad EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), sistema volontario di gestione ambientale teso a valutare e migliorare le prestazioni ambientali e fornire al pubblico informazioni in merito ad esse. Nel 2025 è stata pubblicata la terza edizione della nostra Dichiarazione Ambientale, resa disponibile sul sito internet della nostra Azienda, la quale costituisce la fonte dei dati rendicontati nel presente capitolo⁸. Presentiamo i dati sia in valore assoluto che utilizzando come parametro di raffronto il totale delle ore lavorate nell'anno.



⁸ <https://www.teamsservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/>

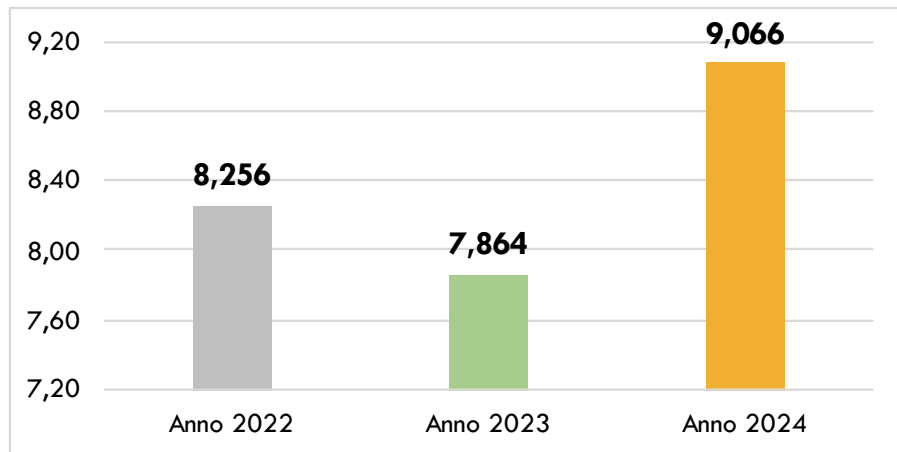
6.1 Emissioni di gas a effetto serra e altri inquinanti

Le emissioni in atmosfera sono prodotte dal riscaldamento degli ambienti e dalla circolazione dei veicoli.

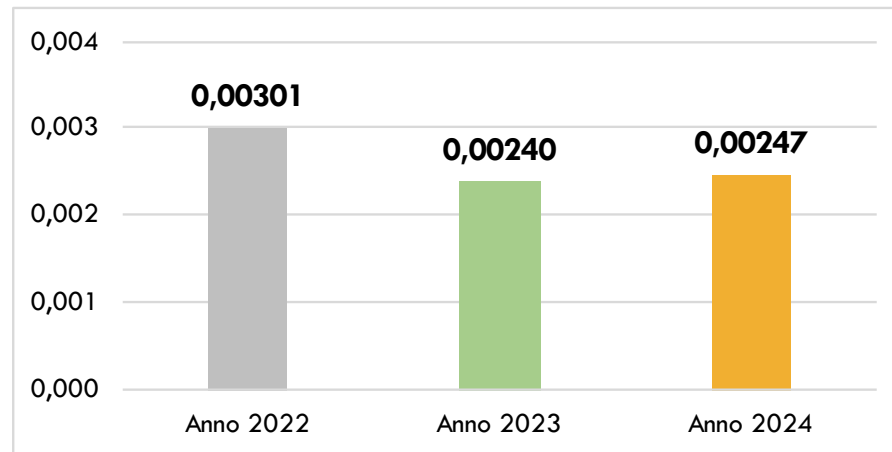
Per la determinazione delle quantità di gas serra immessi in atmosfera dal riscaldamento degli ambienti sono stati adoperati i consumi di gas metano. A tali consumi concorre solo la sede di Milano presso la quale sono presenti due impianti termici, alimentati a gas metano. Tali impianti – la cui

gestione è a cura della proprietà e regolata da apposito contratto di servizio – sono regolarmente controllati. Nel 2023 i consumi si sono sostanzialmente stabilizzati con una lieve riduzione in valore assoluto (più marcata in rapporto con le ore lavorate) dovuto presumibilmente ad un minor utilizzo del riscaldamento nei periodi invernali, mentre nel 2024 si è assistito ad un ulteriore incremento dei consumi.

Emissioni di gas serra da riscaldamento ambienti⁹ in valore assoluto (tCO₂ equivalenti)



Emissioni di gas serra da riscaldamento ambienti per migliaia di ore lavorate (kg CO₂ eq. /1.000 h)¹⁰

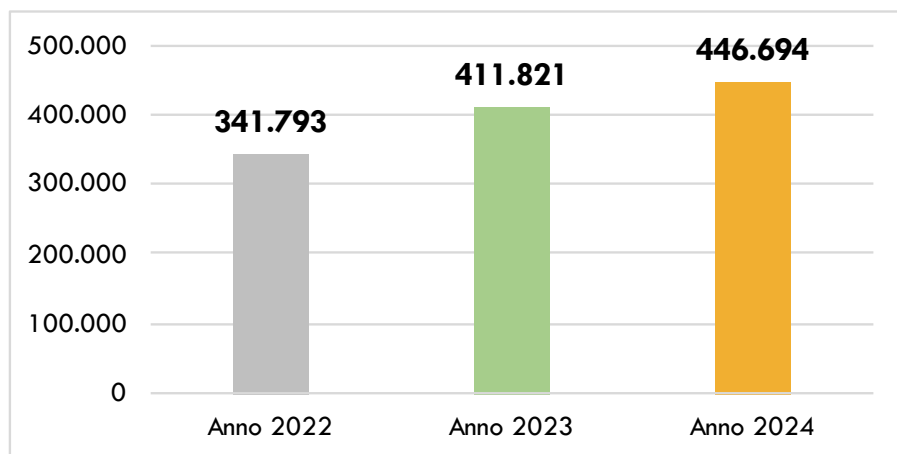


⁹ L'algoritmo impiegato per la determinazione delle emissioni di CO₂ è conforme a quanto riportato nell'allegato II della Decisione 2007/589/CE.

¹⁰ Il totale delle ore lavorate nell'anno rappresenta il fattore utilizzato per il calcolo dell'intensità delle emissioni di gas a effetto serra.

La fonte predominante di emissioni in atmosfera è costituita dagli inquinanti immessi dalla circolazione dei veicoli. Team Service dispone di un parco auto di circa 150 veicoli che, oltre ad essere sottoposto alle manutenzioni e revisioni di legge, è costantemente rinnovato; ciò consente una dotazione con emissioni inquinanti ai minimi livelli. Per la determinazione delle quantità di gas serra immessi in atmosfera dalla circolazione dei veicoli sono stati impiegati i dati di contabilizzazione delle percorrenze chilometriche dei mezzi¹¹.

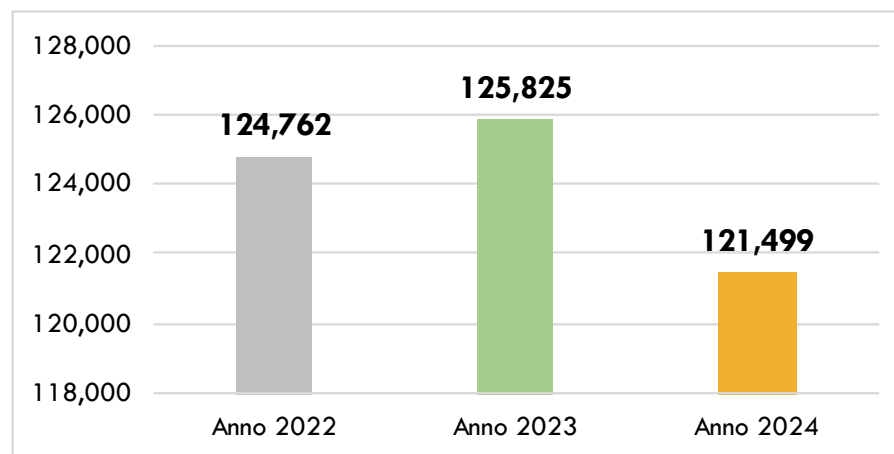
Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione dei mezzi in valore assoluto (kg CO2 equivalenti)



¹¹ In funzione della tipologia di mezzo, della cilindrata e della normativa di riferimento/anno di immatricolazione, impiegando i dati desumibili dai "Fattori di emissione medi da automobili nel 2021" pubblicati da INEMAR Lombardia, è stato possibile calcolare le emissioni. I dati relativi al 2022 e al 2023 differiscono da quelli

Dal 2022 le emissioni sono cresciute più o meno costantemente a causa di un incremento nel numero di veicoli aziendali e dell'incremento delle ore lavorate. Si nota, però, una stabilizzazione al ribasso delle emissioni rapportate alle ore lavorate, ad evidenza dell'impegno nell'ottimizzazione delle percorrenze chilometriche nonché nell'adozione di nuovi veicoli con fattori emissivi sempre inferiori.

Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione dei mezzi per migliaia di ore lavorate (kg CO2 eq. /1.000 h)



precedentemente indicati nel Bilancio di sostenibilità 2023. Ciò in quanto a partire dall'aggiornamento del 2025 nella Dichiarazione ambientale si utilizzano i fattori di emissione al 2021, mentre nelle edizioni precedenti erano stati utilizzati i fattori al 2017.

Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli in valore assoluto (kg CO2 equivalenti)
di cui CH4 – Metano
di cui CO2 – Anidride carbonica
di cui N2O – Azoto

2022	2023	2024
341.793	411.821	446.694
18,04	17,17	12,81
337.412,97	406.506,28	440.908,54
4.361,62	5.298,00	5.772,98

Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli per migliaia di ore lavorate (kg CO2 equivalenti/1000 h)
di cui CH4 – Metano
di cui CO2 – Anidride carbonica
di cui N2O – Azoto

2022	2023	2024
124,762	125,825	121,499
0,066	0,005	0,004
123,164	124,201	119,925
1,592	1,619	1,570

Oltre ai gas serra, la circolazione dei veicoli di Team Service è responsabile dell'emissione nell'aria di altri inquinanti quali l'Anidride solforosa (SO2), gli Ossidi di Azoto (NOx) e il

particolato (PM2,5 + PM10). L'andamento di tali emissioni è causato dagli stessi fattori che incidono sulle emissioni di gas serra e pertanto simile.

Emissioni in valore assoluto di SO2 (g)
Emissioni in valore assoluto di NOX (g)
Emissioni in valore assoluto di PM (g)

2022	2023	2024
690,97	832,26	899,41
1.083.942,71	1185449,64	1065198,83
97.431,00	108.722	118.799

Emissioni di SO2 per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h)
Emissioni di NOX per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h)
Emissioni di PM per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h)

2022	2023	2024
0,25	0,25	0,24
395,66	362,19	289,73
35,56	33,22	32,31

A fronte della rilevanza del tema delle emissioni di gas a effetto serra e altri inquinanti e dell'urgenza di porre in essere azioni che contrastino i cambiamenti climatici, Team Service ha definito un obiettivo di miglioramento che prevede, per i prossimi, anni il contenimento delle emissioni in rapporto alle ore lavorate. Il perseguimento dell'obiettivo sarà realizzato attraverso azioni che prevedono:

- la sensibilizzazione del personale ad un corretto stile di guida;
- il miglioramento dei fattori emissivi dei nuovi mezzi;
- il mantenimento del budget di spesa mensile;
- il monitoraggio periodico delle percorrenze.

6.2 Efficientamento energetico

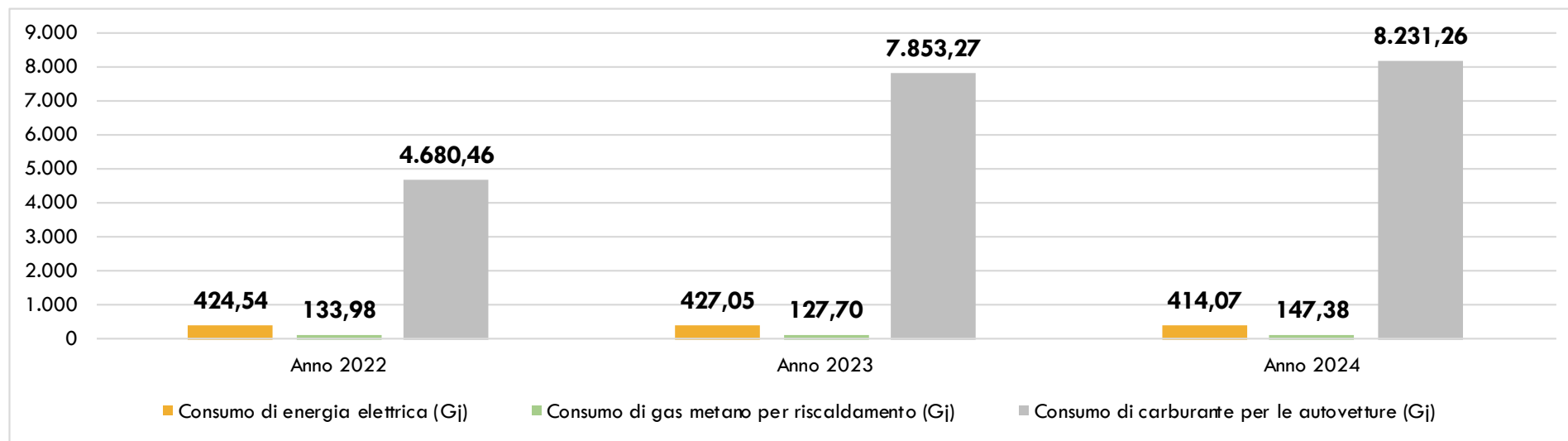
Concorrono all'efficienza energetica di Team Service il consumo di carburante per le autovetture (desunto dai dati di consumo della flotta auto), il consumo di energia elettrica impiegata per illuminazione, impianti di climatizzazione, funzionamento ascensori ed impianti generali (desunto dalle bollette elettriche per i siti di Roma, Napoli e Milano) e il consumo di gas metano per riscaldamento (desunto dalle bollette del metano per la sola sede di Milano).

Nell'ultimo triennio si è registrato un incremento dei consumi energetici determinato dalle aperture delle sedi di Milano e

Napoli e dall'incremento del parco auto, resosi necessario a causa delle nuove acquisizioni. Ma nel 2024, mentre la prestazione in valore assoluto risulta ancora peggiorata, il bilanciamento operato dall'incremento delle ore lavorate, fa sì che la prestazione indicizzata sia invece migliorata.

La quasi totalità del consumo di energia è attribuibile al carburante impiegato per la circolazione dei veicoli, ed in particolare il gasolio. Nel 2024 fa ingresso tra i carburanti impiegati per la circolazione dei veicoli l'Ecodiesel.

	2022	2023	2024
Consumo totale di energia in Gj ¹²	5.239	8.408	8.793
Consumo di energia per migliaia di ore lavorate (Gj/1.000 h)	1,91	2,57	2,39



	2022	2023	2024
Consumo energia elettrica in valore assoluto (in KWh)	54.241	54.552	52.903
Consumo di energia elettrica per migliaia di ore lavorate (KWh/1.000 h)	19,80	16,67	14,39

¹² Per la conversione dalle 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 t_{ep} = 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}

	2022	2023	2024
Consumo di gas per riscaldamento in valore assoluto (SMC)	4.120	3924	4.524
Consumo di gas per riscaldamento per migliaia di ore lavorate (SMC/1.000 h)	1,500	1,20	1,23

	2022	2023	2024
Consumo di carburante per autotrazione in valore assoluto (litri)	124.349	208.237	215.790
di cui Benzina SP (litri)	11.843	11.388	11.611
di cui Diesel/Diesel+ (litri)	111.255	194.210	199.364
di cui Ecodiesel (litri)	-	-	4.481
di cui Metano/GPL (litri)	1.251	2.639	334
Consumo di carburante per autotrazione per migliaia di ore lavorate (litri/1.000 h)	45,391	63,624	58,226
di cui Benzina SP (litri/1.000 h)	4,32	3,48	3,16
di cui Diesel/Diesel+ (litri/1.000 h)	40,61	59,34	54,23
di cui Ecodiesel (litri/1.000 h)	-	-	1,22
di cui Metano/GPL (litri/1.000 h)	0,46	0,81	0,09



In attuazione dell'obiettivo di miglioramento definito nella Dichiarazione ambientale 2025, dal 1° gennaio 2025 le sedi di Roma, Milano e Napoli utilizzano Energia Elettrica 100% Certificata proveniente da fonti rinnovabili, riducendo le proprie emissioni di gas serra e favorendo la sostenibilità ambientale¹³.

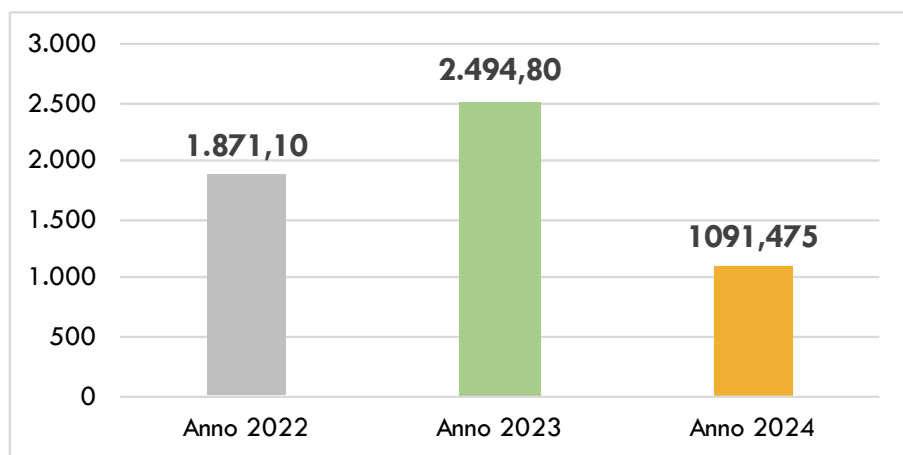
¹³ La Cooperativa di Lavoro Team Service, proprietaria dei locali nei quali opera la Team Service Soc. Cons. A.R.L ha stipulato i contratti di fornitura con Power Energia Soc. Coop.

6.3 Uso di materiali e prodotti

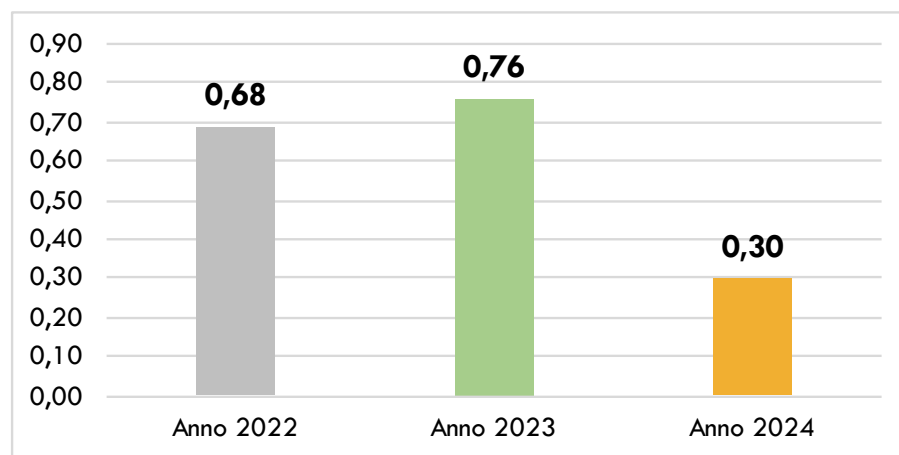
Per la realizzazione delle attività aziendali Team Service utilizza principalmente due tipologie di materiali: carta da ufficio e prodotti per i servizi di pulizia e gli altri servizi erogati dall'Azienda. La carta da ufficio viene utilizzata nelle attività di progettazione, pianificazione e monitoraggio e nei servizi di reception e portierato, nei servizi di movimentazione

e facchinaggio e nei servizi di ausiliario e supporto alle attività di assistenza. L'incremento dei consumi tra il 2022 e il 2023 è correlato all'incremento delle attività produttive presso i cantieri. Nel 2024 si registra una significativa riduzione grazie ad una costante opera di dematerializzazione dei documenti.

Consumo carta da ufficio in valore assoluto (kg)



Consumo carta da ufficio rapportato alle ore lavorate (Kg/1.000 h)

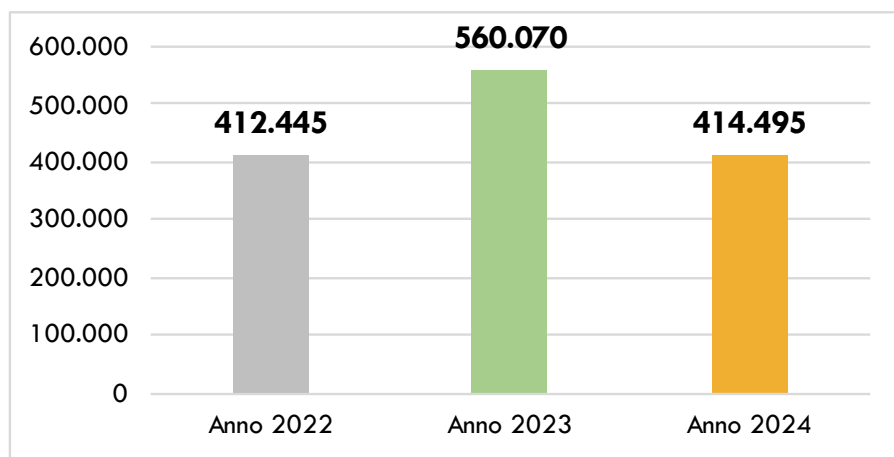


Nell'erogazione dei servizi di pulizia e gli altri servizi Team Service utilizza prodotti per l'igiene, prodotti per la raccolta rifiuti, detergenti e prodotti specifici per la derattizzazione e disinfestazione. Rispetto al 2022, nel corso del 2023 si è registrato un incremento reso necessario dall'acquisizione di nuove commesse. Nel 2024 si è assistito ad una riduzione in valore assoluto ed in rapporto alla produzione dei materiali consumati principalmente a causa della chiusura di un lotto di una commessa CONSIP con impatto principalmente su prodotti e attrezzatura per raccolta rifiuti. La contrazione dei consumi

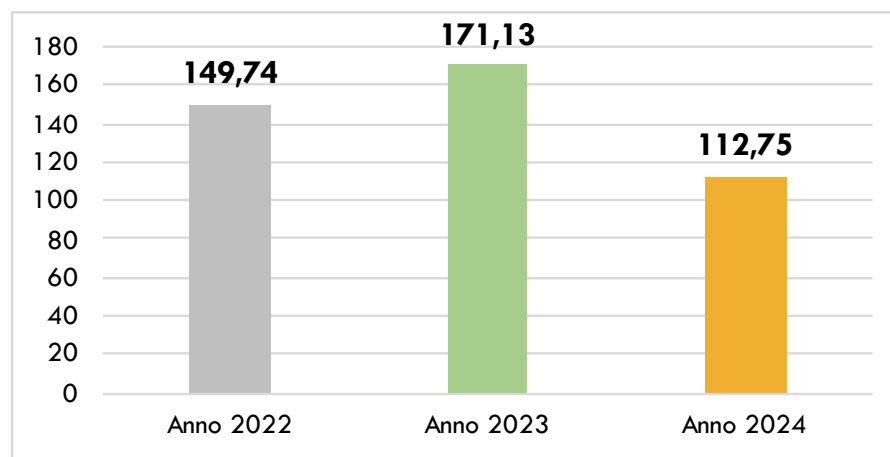
di prodotti utilizzati per i servizi erogati nel 2024 è imputabile anche ad una miglior razionalizzazione delle scorte presenti presso gli appalti in modo da ridurre i quantitativi a diretta disposizione dei lavoratori con conseguente maggior attenzione nella gestione degli stessi.

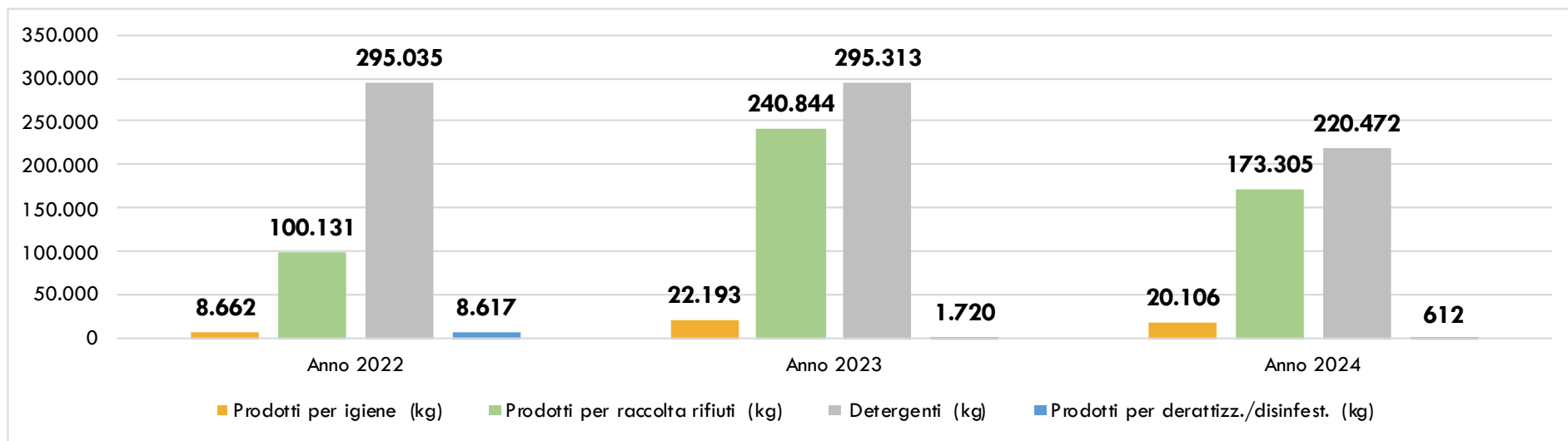
La riduzione dei consumi degli stessi prodotti in rapporto alle ore lavorate è il risultato di una standardizzazione dei processi e stabilizzazione dei consumi, oltre che di un maggior ricorso a prodotti concentrati.

Consumo prodotti per erogazione servizi in valore assoluto (kg)



Consumo prodotti per erogazione servizi per ore lavorate (Kg/1.000 h)





Team Service applica, nell'ambito degli appalti con la P.A. adotta i Criteri Ambientali Minimi (CAM).

Attraverso i CAM le stazioni appaltanti definiscono i requisiti ambientali per le varie fasi del processo di acquisto al fine di individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. La loro applicazione

sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie e prodotti ambientalmente preferibili e produce un effetto leva sul mercato, inducendo gli operatori economici meno virtuosi a investire in innovazione e buone pratiche per rispondere alle richieste della pubblica amministrazione in tema di acquisti sostenibili.

CRITERI AMBIENTALI MINIMI APPLICATI DA TEAM SERVICE

Servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti
(approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021).

SPECIFICHE TECNICHE	SPECIFICHE TECNICHE PREMIANTI	CONDIZIONI DI ESECUZIONE/CLAUSOLE CONTRATTUALI	SPECIFICHE TECNICHE (CAM) dei detergenti multiuso, dei detergenti per servizi sanitari, dei detergenti per la pulizia di finestre	SPECIFICHE TECNICHE (CAM) dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici e detergenti superconcentrati multiuso, per servizi sanitari, per la pulizia di finestre
- Prodotti detergenti utilizzati nelle pulizie ordinarie in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel europeo o conformi ai C.A.M. - Prodotti disinfettanti devono essere autorizzati dal Ministero della Salute.	Aspetti organizzativi e gestionali del servizio: soluzioni finalizzate a ridurre gli impatti ambientali.	- Formazione del personale addetto alle pulizie dei locali della stazione appaltante. - Gestione dei rifiuti. - Reportistica sul piano di razionalizzazione dei consumi di prodotti.	- Requisiti dell'imballaggio. - C.A.M. dei detergenti per le pulizie ordinarie: verifiche di conformità.	- Requisiti dell'imballaggio - C.A.M. dei disinfettanti, dei detergenti "superconcentrati" e dei prodotti per usi specifici per le pulizie periodiche o straordinarie: verifiche di conformità.

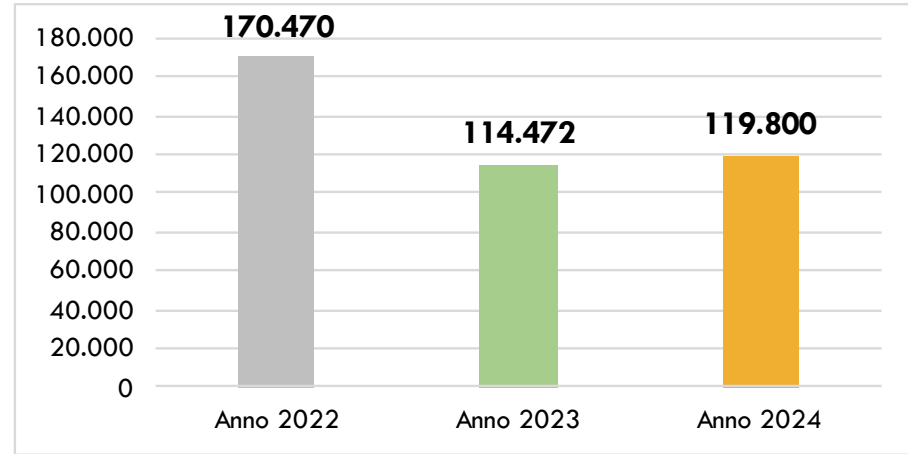
Nel 2023 Team Service ha conseguito il rinnovo della certificazione Ecolabel per i “Servizi di Pulizia di interni” per la linea di servizi “Team Service ECO” che sarà valido fino al 2027. Ciò testimonia il costante impegno dell’organizzazione verso il miglioramento della sostenibilità ambientale dei propri servizi. In tale ambito, e grazie alla spinta propulsiva

Percentuale dei prodotti a marchio Ecolabel rispetto al totale dei prodotti impiegati

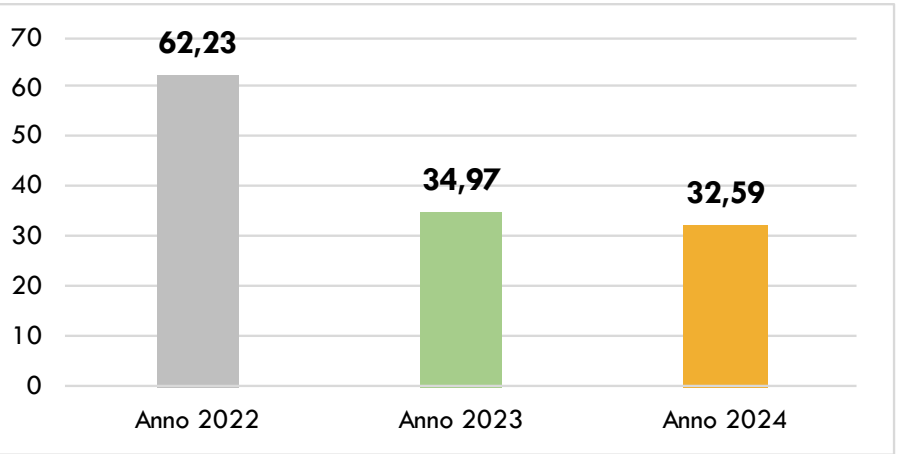
data dall’applicazione dei CAM nel corso degli ultimi anni l’utilizzo di prodotti a marchio Ecolabel acquistati è andato sempre crescendo sia in valore assoluto che in rapporto con le ore lavorate con un picco nel corso del 2022. Gli incrementi meno pronunciati del 2023 e del 2024 sono dovuti all’incremento dell’uso di prodotti concentrati.

2022	2023	2024
42,21%	20,50%	28,95%

Consumo prodotti detergenti con etichetta ecologica Ecolabel (Kg)



Consumo prodotti detergenti con etichetta ecologica Ecolabel per ore lavorate (Kg/1.000 h)



6.4 Rifiuti

Team Service produce rifiuti connessi all'esecuzione dei servizi presso i locali dei clienti e, saltuariamente, produce rifiuti presso le proprie sedi in caso di smaltimenti di attrezzature informatiche obsolete o arredi in disuso.

Presso le sedi Team Service, la gestione dei rifiuti è di competenza della proprietà degli immobili. I rifiuti urbani vengono conferiti secondo le modalità previste dai regolamenti comunali.

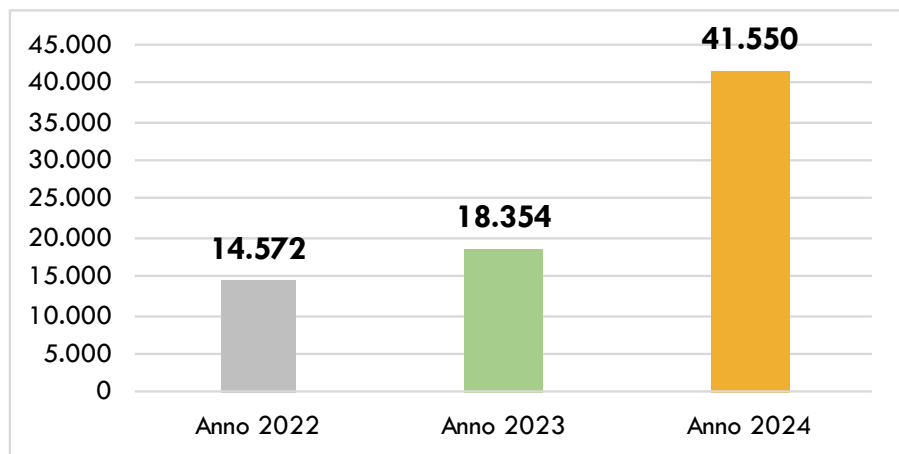
La produzione dei rifiuti pericolosi viene registrata nei termini previsti dalla vigente disciplina sul registro cronologico di carico/scarico; le operazioni di scarico che vengono affidate a trasportatori iscritti ai relativi albi provinciali. Tutti gli impianti di destinazione sono autorizzati e presso l'Azienda sono conservate tutte le autorizzazioni o iscrizioni dei soggetti interessati alla gestione dei rifiuti.

Con riferimento ai rifiuti connessi alla realizzazione degli appalti possono configurarsi due situazioni differenti a

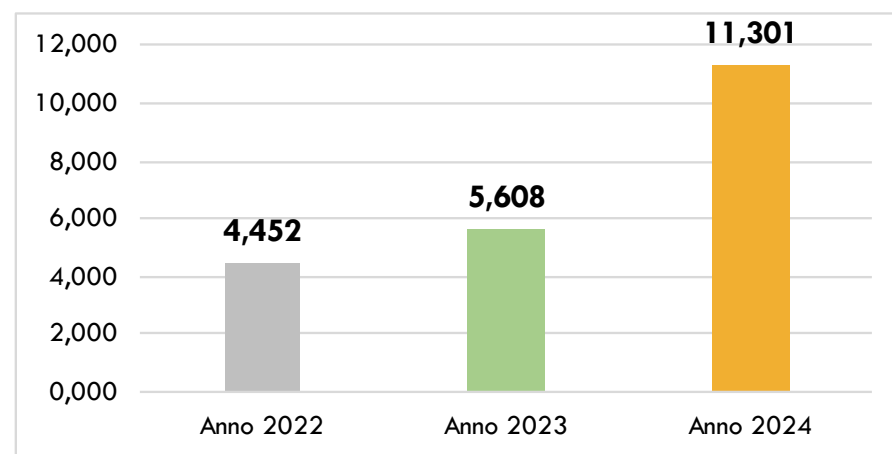
seconda della tipologia dei servizi resi. Una prima situazione è quella nella quale la produzione, differenziazione e gestione dei rifiuti prodotti è in capo al cliente il quale definisce delle aree di deposito temporaneo presso le quali il personale di Team Service ripone i rifiuti. Altra situazione è quella nella quale le condizioni contrattuali prevedono l'identificazione del produttore in capo a Team Service. In questi casi, il deposito rifiuti è effettuato per categorie omogenee direttamente presso la sede di lavoro da cui i rifiuti vengono smaltiti, ove previsto per legge, per mezzo di trasportatori iscritti ai competenti albi provinciali verso impianti di destinazione autorizzati.

Con cadenza annuale viene infine elaborato e trasmesso il Modello Unico di Dichiarazione (MUD) relativo ai rifiuti pericolosi prodotti nell'anno precedente.

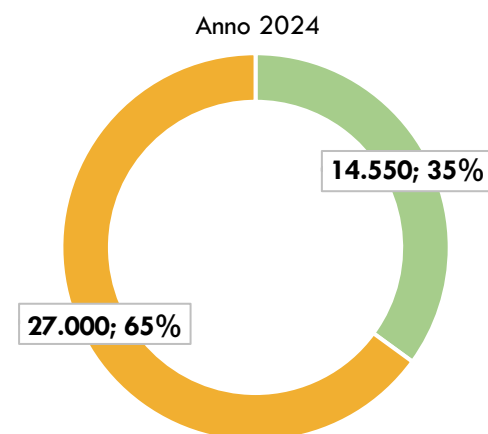
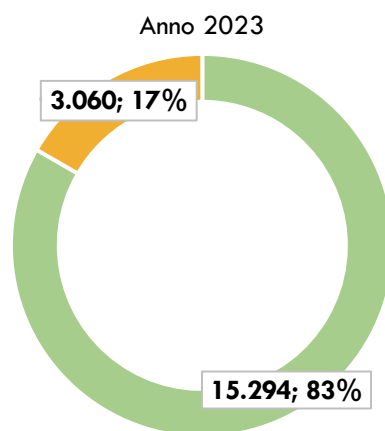
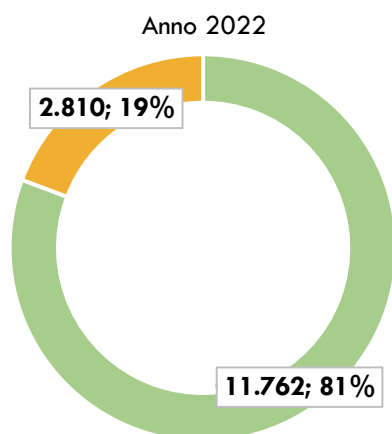
Quantità di rifiuti prodotta totale (kg)



Quantità di rifiuti prodotta totale per ore lavorate (Kg/1.000 h)



Quantità di rifiuti prodotta distinti in pericolosi e non pericolosi (kg; %)



■ rifiuti pericolosi ■ rifiuti non pericolosi

Nel corso del 2024 si è verificata una significativa crescita nella produzione dei rifiuti, sia in valore assoluto che in rapporto con la produzione. Ciò è principalmente attribuibile allo smaltimento di ingenti quantità di rifiuti biodegradabili

.
Rifiuti connessi alla gestione della sede di Roma per tipologia (Kg)

		2022	2023	2024
pericolosi	Sali e loro soluzioni contenenti metalli pesanti	0	115	0
	Pitture e vernici di scarto	462	0	0
	Assorbenti, materiali filtranti contaminati	0	80	0
non pericolosi	Imballaggi in carta e cartone	500	2.800	0
	Toner	50	40	0
	Apparecchiature fuori uso	0	0	126

Rifiuti connessi alla realizzazione degli appalti presso i locali dei clienti per tipologia (Kg)

		2022	2023	2024
pericolosi	Rifiuti liquidi acquosi contenenti sostanze pericolose	11.300	13.940	14.020
	Rifiuti sanitari	0	19	0
	Rifiuti infetti o potenzialmente infetti	0	1.140	530
non pericolosi	Carta e Cartone	2.660	0	0
	Rifiuti biodegradabili	0	220	26.280
	Rifiuti ingombranti	0	0	594

provenienti da una specifica commessa. Da ciò la forte incidenza dei rifiuti non pericoli sul totale registrata nel 2024, dato che si discosta di molto da quanto registrato nei due anni precedenti.

Nota metodologica

Il presente report rappresenta il secondo 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 01/01/2024 - 31/12/2024, con perimetro di rendicontazione coincidente con quello della rendicontazione economico-finanziaria della società consortile.

Nel Bilancio di sostenibilità 2024 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 2024 riporta le attività e i risultati riferiti all'ultimo triennio (2022-2023-2024).

Per questo 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 nel triennio e come indicato nel Capitolo 2 sono state avviate interlocuzioni con potenziali revisori esterni per procedere in tal senso nel futuro prossimo.

Principi di rendicontazione

Team Service Soc. Cons. A.R.L. ha avviato il processo di rendicontazione e definito i contenuti del report 2024 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 2024, 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 garantendo coerenza.

- **Equilibrio:** nel documento sono riportati tutti i dati richiesti dalle disclosure e disponibili, 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 alle due annualità precedenti.
- **Completezza:** nel documento sono fornite informazioni sugli impatti generati dall'Azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone nonché i rischi e delle opportunità che possono influenzare lo sviluppo dell'impresa, la sua situazione patrimoniale-finanziaria, il risultato economico, i flussi finanziari, l'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale; nel Bilancio di Sostenibilità 2024, 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 e l'approccio strategico 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 nonché gli obiettivi di miglioramento identificati. 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

2024 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

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

Processo di determinazione dei temi materiali

In questo secondo ciclo di rendicontazione della sostenibilità, Team Service ha integrato e revisionato l'analisi di materialità al fine di integrare l'approccio proposto dai GRI Standards con le indicazioni metodologiche fornite dagli ESRS Standards emanati dall'EFRAG sulla base di quanto prescritto dalla Direttiva UE 2022/2464 Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Ciò ha supposto innanzitutto una ripresa in esame delle dimensioni e temi di sostenibilità già analizzati

attività di mappatura, analisi e valutazione degli impatti, definizione degli impegni e obiettivi, rilevazione delle informazioni.

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.

nel precedente ciclo di rendicontazione – identificati partendo da un'analisi del contesto interno, degli elementi forniti dalla norma UNI ISO 26000, dai GRI Standards e da un'analisi di benchmark settoriale – al fine di verificare la capacità degli stessi di affrontare le questioni di sostenibilità contemplate nella RA 17 dell'Appendice A dell'ESRS 1. Questo ha presupposto la costruzione di una mappa di comparazione tra i temi di sostenibilità già analizzati da

Team Service e i temi, sotto-temi e sotto-sotto-temi che la suddetta raccomandazione europea individua per gli ESRS tematici. Tale strumento ha consentito di mettere in evidenza le possibilità di integrazione e revisione dell'elenco dei temi di sostenibilità da sottoporre all'analisi di materialità dell'Azienda.

Di seguito l'elenco dei temi sottoposti ad analisi nel 2024 con l'indicazione delle integrazioni e revisioni apportate rispetto a quanto indicato nel Bilancio di sostenibilità 2023.

- Mitigazione cambiamenti climatici e emissioni + Efficientamento energetico: nel Bilancio di sostenibilità 2023 costituivano un unico tema denominato Efficientamento energetico e riduzione emissioni.
- Risorse idriche + Materiali e Prodotti utilizzati: nel Bilancio di sostenibilità 2023 costituivano un unico tema denominato Utilizzo risorse idriche e materiali.
- Rifiuti: nel Bilancio di sostenibilità 2023 denominato Gestione dei rifiuti
- Occupazione e retribuzione + Salute, Sicurezza e benessere dei lavoratori + Sviluppo competenze + Diversità e inclusione + Gestione responsabile della catena di fornitura: già presenti nel Bilancio di sostenibilità 2023 e non modificati.
- Trasparenza e sicurezza verso i clienti: nel Bilancio di sostenibilità 2023 denominato Gestione trasparente della relazione con i clienti.

- Altri diritti connessi al lavoro + Sostegno alle comunità locali: nuovi temi sottoposti ad analisi di materialità.
- Governance solida e orientamento alla sostenibilità + Responsabilità nel business + Prevenzione corruzione e comportamenti anticoncorrenziali: già presenti nel Bilancio di sostenibilità 2023 e non modificati.
- Trasformazione digitale + Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria: già presenti nel Bilancio di sostenibilità 2023 e non modificati.
- Qualità del servizio: nel Bilancio di sostenibilità 2023 denominato Qualità e sostenibilità del servizio.

L'aggiornamento 2024 dell'analisi di materialità, resosi necessario a causa di tali revisione e integrazioni, è stato interpretato come un'occasione per allargare la platea dei soggetti interni coinvolti e accogliere la prospettiva della doppia rilevanza – d'impatto e finanziaria – introdotta dalla CSRD.

In particolare, il processo di determinazione dei temi materiali ha previsto il coinvolgimento dei seguenti soggetti:

- Amministratore Delegato e Direttore Generale, i quali hanno fornito informazioni per condurre l'analisi del contesto esterno e di settore e definire in maniera corretta i temi di sostenibilità a fronte della visione e strategia aziendale; preso parte all'identificazione e valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità; validato

l'analisi di materialità; rinnovato l'impegno per la sostenibilità attraverso l'esplicitazione di nuovi obiettivi.

- Responsabili delle funzioni aziendali centrali e responsabili territoriali i quali hanno preso parte al processo di valutazione degli impatti, dei rischi e opportunità.

L'accoglimento del principio della doppia rilevanza proposto dalla CSRD ha presupposto che all'analisi degli impatti, realizzata in coerenza con quanto compiuto nel precedente ciclo di rendicontazione e in accordo con le indicazioni del GRI 3 Temi materiali 202, sia stata aggiunta l'analisi della rilevanza finanziaria.

Pertanto, in coerenza con gli standard GRI e ESRS la valutazione degli impatti è stata interpretata come la combinazione della **gravità** e della **probabilità**.

La gravità a sua volta è determinata da:

- **entità:** dimensione dei danni/benefici apportati dagli impatti negativi/positivi su questioni e risorse rilevanti tenuto conto delle caratteristiche delle attività dell'Azienda, del contesto di riferimento e del quadro normativo vigente;
- **portata:** grado di diffusione dell'impatto, per esempio, il numero di persone interessate o la portata di un danno sull'economia, sull'ambiente e sulle persone;
- **irrimediabilità** (solo per gli impatti negativi): grado di difficoltà nel mitigare o risarcire il danno risultante.

La probabilità, di cui si tiene conto solo nel caso di impatti potenziali e non attuali, è data dalla possibilità di manifestarsi dell'impatto determinata dalla presenza, specificità e adeguatezza di misure organizzative, di controllo e gestione implementate dall'Azienda (per gli impatti negativi) o delle politiche, strategie e obiettivi di rafforzamento della sostenibilità definite dalla stessa (per gli impatti positivi).

Sulla base di quanto previsto dagli ESRS la valutazione dei rischi e delle opportunità è stata guidata dai seguenti criteri:

- **entità:** livello di intensità con il quale manifestarsi del rischio e dell'opportunità può influenzare, negativamente o positivamente lo sviluppo dell'impresa, la sua situazione patrimoniale-finanziaria, il risultato economico, i flussi finanziari, l'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale;
- **probabilità:** grado di possibilità che il rischio o opportunità si concretizzi tenuto conto della capacità dell'Azienda di presidiare i rischi o cogliere le opportunità offerte dalla sostenibilità.

La valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità ha fatto ricorso ad un workflow di domande, ciascuna collegata a dei punteggi da 1 a 4. La media dei punteggi assegnati dai soggetti coinvolti nella valutazione è stata ricondotta a classi di valori associati a scale di giudizio (basso, medio, alto, altissimo).

La valutazione finale di ciascun impatto, rischio e opportunità è stata definita attraverso il ricorso ad una matrice gravità-entità/probabilità. Come per le scale di giudizio, la matrice gravità-entità/probabilità restituisce una valutazione per ogni impatto, rischio e opportunità articolata su 4 livelli: basso, medio, alto, altissimo.

Seguendo un approccio prudenziale teso a non sottostimare le valutazioni, si è assegnato a ciascun tema di sostenibilità sottoposto ad analisi la valutazione più alta riscontrata per gli impatti, rischi ed opportunità ad esso collegati.

Sulla base della metodologia esposta sono considerati materiali per Team Service:

- i temi di sostenibilità che hanno una valutazione della rilevanza d'impatto pari ad alto o altissimo;
- i temi di sostenibilità che hanno una valutazione della rilevanza finanziaria pari ad alto o altissimo;
- i temi di sostenibilità che hanno al contempo una valutazione di rilevanza d'impatto e finanziaria pari a alto o altissimo.

	Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità	Valutazione rilevanza impatto	Valutazione rilevanza finanziaria	Materialità (SI/NO)	Comparazione con materialità 2023
AMBIENTE	MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI	basso	altissimo	SI	Precedentemente costituivano un unico tema emerso come materiale.
	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	alto	alto	SI	
	RISORSE IDRICHE	medio	basso	NO	VARIAZIONE - Precedentemente costituivano un unico tema considerato materiale
	MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI	alto	basso	SI	
	RIFIUTI	alto	basso	SI	Precedentemente già materiale
SOCIALE	OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE	altissimo	basso	SI	Precedentemente già materiale
	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI	altissimo	alto	SI	Precedentemente già materiale
	SVILUPPO DELLE COMPETENZE	basso	basso	NO	Precedentemente già non materiale
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE	alto	medio	SI	VARIAZIONE – Precedentemente non materiale
	ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO	basso	basso	NO	Tema nuovo precedentemente non analizzato

	Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità	Valutazione rilevanza impatto	Valutazione rilevanza finanziaria	Materialità (SI/NO)	Comparazione con materialità 2023
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	medio	medio	NO	Precedentemente non materiale
	SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI	alto	medio	SI	Tema nuovo precedentemente non analizzato
	TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI	alto	medio	SI	VARIAZIONE - Precedentemente non materiale
GOVERNANCE	GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ	alto	altissimo	SI	Precedentemente già materiale
	RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS	altissimo	medio	SI	Precedentemente già materiale
	PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI	alto	medio	SI	Precedentemente già materiale
CROSS	TRASFORMAZIONE DIGITALE	medio	alto	SI	VARIAZIONE - Precedentemente non materiale
	GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA	alto	medio	SI	Precedentemente già materiale
	QUALITÀ DEL SERVIZIO	medio	altissimo	SI	Precedentemente già materiale

Nel Bilancio di sostenibilità 2023 Team Service ha rendicontato tutti i temi di sostenibilità rilevanti per l'Azienda e sottoposti ad analisi anche se emersi come non materiali dalle analisi condotte. Tale scelta risiedeva nella volontà, nel primo ciclo di rendicontazione, di far emergere e mettere a sistema tutte le informazioni disponibili per poter individuare

azioni di rafforzamento e affinamento del processo di rendicontazione. Nel presente report sono stati rendicontati solo i temi di sostenibilità considerati materiali per Team Service.

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 01/01/2024 - 31/12/2024
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 Chi siamo, pp 5-16. Nota metodologica, pp. 99-105.			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di Sostenibilità della organizzazione	Cap. 1 Chi siamo, pp 5-16. Nota metodologica, pp. 99-105.			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica, pp. 72-76.			
	2-4 Revisione delle informazioni	Cap. 6 Ambiente, p. 86. Nota metodologica, pp. pp. 99-105.			
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica, pp. 99-105.			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	Cap. 1 Chi siamo, pp 5-16.			
	2-7 Dipendenti	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			

	2-8 Lavoratori non dipendenti		2-8 a, b, c		Tutto il personale è assunto come lavoratore dipendente.
	2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Cap. 2 Cosa vuol dire per noi sostenibilità pp.17-37 Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-14 Ruolo del Massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52. Nota metodologica, pp. 99-105.			
	2-15 Conflitti d'interesse	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-16 Comunicazione delle criticità	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		2-18 a, b, c		Non sono formalizzate procedure di valutazione del massimo organo di governo.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni		2-19 a, b		Non sono formalizzate norme

					riguardanti le remunerazioni del massimo organo di governo.
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione		2-20 a, b		Non sono formalizzate procedure di determinazione della retribuzione.
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 17-37.			
	2-23 Impegno in termini di policy	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 17-37. Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 Chi siamo, pp 5-16.			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 18-20; Nota metodologica, pp. 99-105.			
	2-30 Contratti collettivi	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			

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 17-37; Nota metodologica, pp. 99-105.			
	3-2 Elenco di temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Nota metodologica, pp. 99-105.			
Tema materiale: MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)		a; b; c; d; e; f; g.	Non disponibili	Assenza di strumenti e modalità per la rilevazione delle informazioni.
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)		a; b; c; d; e.	Non disponibili	Non sono state realizzate iniziative e

					azioni misurabili per la riduzione delle emissioni.
	305-6 Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS)		a; b; c; d.		Non si generano tali tipologie di emissioni.
	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
Tema materiale: EFFICIENTAMENTO ENERGETICO					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
GRI 302: Energia - versione 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	302-3 Intensità energetica	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	302-4 Riduzione del consumo di energia		a; b; c; d.	Non disponibili	Non sono state realizzate azioni misurabili di preservazione e efficienza
	302-5 Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi		a; b; c.	Non disponibili	Non sono state realizzate azioni misurabili di riduzione dei requisiti

					energetici dei prodotti/servizi
Tema materiale: MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o volume	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	301-2 Materiali di ingresso riciclati utilizzati		a	Non disponibili	Non sono utilizzate e/tracciati materiali in ingressi riciclati
	301-3 Prodotti recuperati e i relativi materiali di confezionamento		a; b.	Non disponibili	Non sono presenti e/o tracciati prodotti recuperati.
Tema materiale: RIFIUTI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
GRI 306: Rifiuti – versione 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26.			
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	306-3 Rifiuti generati	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.			
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica				Tutti i rifiuti prodotti sono conferiti in discarica
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 6 Ambiente, pp. 84-98.	I; ii; iii; iv delle lettere b. e c.; d.	Non disponibile	Non sono disponibili informazioni relative alle

					operazioni di smaltimento effettuate dai soggetti gestori delle discariche.
Tema materiale: OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
GRI 401: Occupazione - versione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	401-3 Congedo parentale	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali - versione 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
Tema materiale: SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro - versione 2018	GRI 403.1 - Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.2 - Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			

		Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	GRI 403-3 Servizi per la salute professionale	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.5 - Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.6 - Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.	b		Non sono previsti servizi e programmi di promozione della salute per gestire rischi non correlati al lavoro.
	GRI 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.8 - Lavoratori coperti dal sistema di sicurezza sul lavoro	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.9 - Infortuni sul lavoro	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	GRI 403.10 - Malattie professionali	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
Tema materiale: DIVERSITA' E INCLUSIONE					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			

GRI 405: Diversità e pari opportunità - versione 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52. Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
Tema materiale: SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 4. Persone e Comunità, pp 53-74.			
Tema materiale: TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 5 Qualità e innovazione dei processi e dei servizi pp. 75-83.			
Tema materiale: GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26. Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
Tema materiale: RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
Tema materiale: PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			

GRI 205: Anticorruzione - versione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
Tema materiale: TRASFORMAZIONE DIGITALE					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 5 Qualità e innovazione dei processi e dei servizi pp. 75-83.			
Tema materiale: GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE E SOLIDITÀ FINANZIARIA					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38-52.			
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26;	v della a.	Non disponibili	Al momento non tracciati e quantificati i costi per la gestione del rischio e opportunità.
	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici.		a; b; c; d; e.		Non sono previsti piani benefit e altri piani pensionistici.

Tema materiale: QUALITÀ DEL SERVIZIO					
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 23-26; Cap. 5 Qualità e innovazione dei processi e dei servizi pp. 75-83.			

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/03/2025

COORDINAMENTO E GRUPPO DI LAVORO INTERNO

Tommaso Innocenzi
Antonio Mittiga
Delfino Graziano
Giovanna Capone
Ileana Diciolla

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.