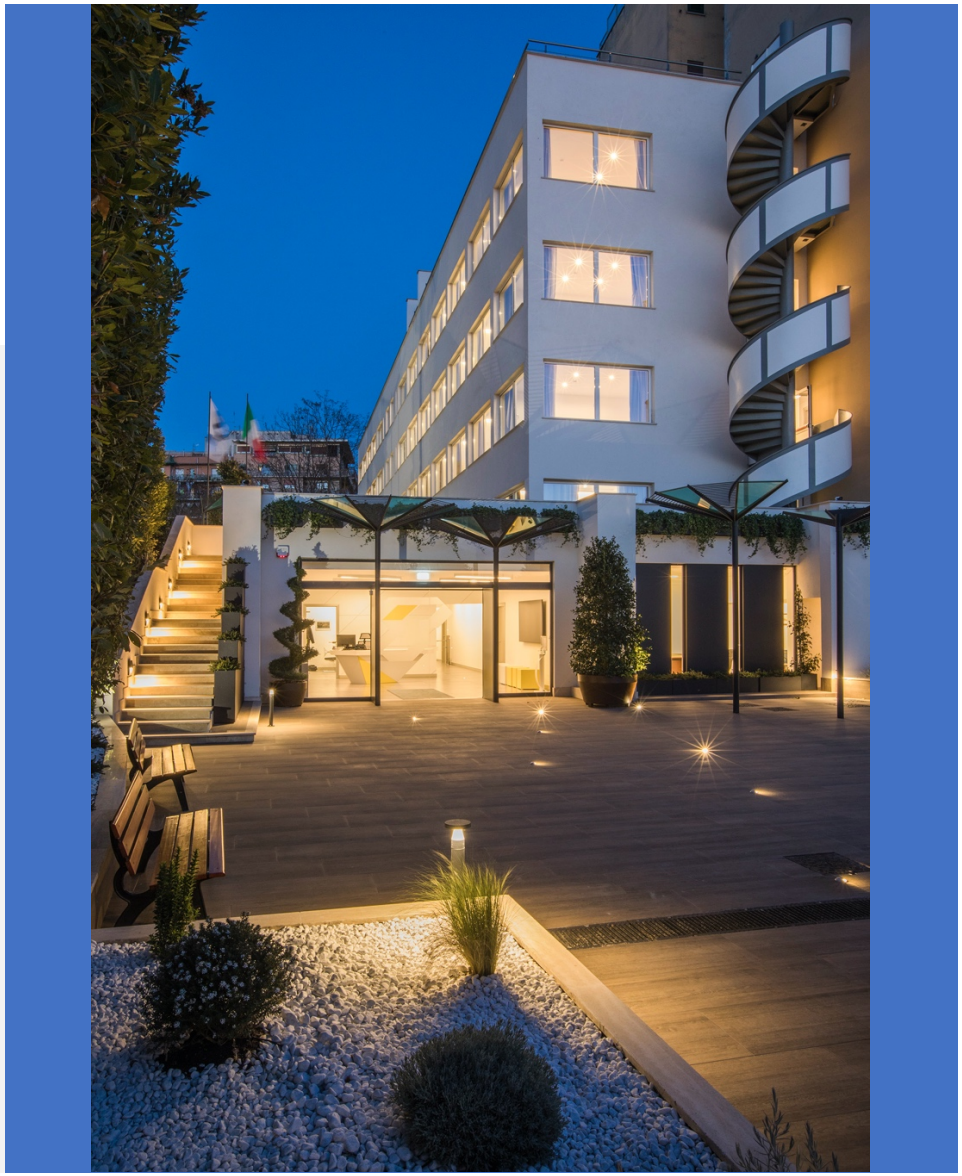
TEAM SERVICE

# Bilancio di sostenibilità 2025



# 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 Servizi erogati e catena del valore 10

2. LA SOSTENIBILITÀ CHE GUIDA LE NOSTRE SCELTE 19

2.1. I nostri stakeholder 20

2.2. Il nostro contributo all'Agenda 2030 dell'ONU 22

2.3. L'analisi di materialità 23

2.4 L'impegno per la sostenibilità 33

3. GOVERNANCE E GESTIONE SOSTENIBILE 36

3.1 Governance 37

3.2 Modelli e strumenti per una gestione etica e responsabile 41

3.3 Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali 44

4. PERSONE E COMUNITÀ 47

4.1 Occupazione e retribuzione 48

4.2 Salute, Sicurezza e benessere dei lavoratori 59

4.3 Diversità e Inclusione 64

4.4 Sostegno alla comunità 66

5. TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI 69

5.1 Sicurezza e tracciabilità delle informazioni 70

5.2 Trasparenza e comunicazione verso i clienti 72

6. AMBIENTE 75

6.1 Emissioni di gas a effetto serra e altri inquinanti 76

6.2 Efficientamento energetico 80

6.3 Uso di materiali e prodotti 83

6.4 Rifiuti 87

6.5 Risorse idriche 89

NOTA METODOLOGICA 91

GRI CONTENT INDEX 99

# Lettera agli stakeholder

*Cari stakeholder,*

*il terzo bilancio di sostenibilità della Team Service* Soc. Cons A.R.L rendiconta il 2025, un anno molto importante per la nostra comunità di riferimento. Nel 2025 la nostra socia di maggioranza – la Cooperativa di Lavoro Team Service – ha celebrato quattro decenni di attività e di successi, fondati sui principi cooperativi. Contestualmente, il 2025 è stato *ufficialmente proclamato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite come l'Anno Internazionale delle Cooperative, un riconoscimento che mette in luce l'importanza del modello cooperativo nell'affrontare alcune delle sfide più pressanti del nostro tempo. Tali eventi hanno animato ulteriormente riflessioni che inducono la nostra Azienda ad interrogarsi e agire per un modello di impresa capace di generare progresso e giustizia sociale.*

*In tale contesto, vi presentiamo la terza edizione del nostro Bilancio di sostenibilità, strumento che abbiamo adottato su base volontaria, convinti dell'importanza di misurare e rendicontare il valore che creiamo per i nostri stakeholder e gli impatti sociali, ambientali ed economici che generiamo.*

*Anche quest'anno il tema del lavoro continua a rappresentare il cuore della nostra visione di sostenibilità. Per Team Service, il lavoro non è soltanto un elemento essenziale dell'attività aziendale, ma uno strumento concreto di crescita, dignità e partecipazione sociale. Per questo ci impegniamo a garantire condizioni di lavoro sicure, eque e rispettose delle persone, promuovendo il benessere individuale e la qualità della vita professionale.*

*Nel 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. Lo facciamo intervenendo su ambiti ritenuti per noi prioritari quali l'educazione e la formazione, la promozione dello sport e della salute, nonché il supporto alle situazioni di fragilità e disabilità.*

*Le relazioni lungo la catena del valore le raccontiamo attraverso le azioni, gli strumenti e i canali utilizzati per relazionarci con i nostri clienti e fornitori, interlocutori fondamentali con cui costruiamo ogni giorno rapporti basati sulla fiducia, sulla*

*trasparenza e sulla responsabilità. La diffusione di principi legati ai diritti delle persone, alla valorizzazione della diversità, alla legalità e alla tutela dell'ambiente rappresenta per noi un impegno che coinvolge l'intera catena del valore.*

*Accanto alla dimensione sociale, prosegue il nostro impegno verso la tutela dell'ambiente e l'uso responsabile delle risorse. Siamo consapevoli del ruolo che le imprese sono chiamate a svolgere nella transizione verso modelli di sviluppo più sostenibili e continuiamo a lavorare per ridurre gli impatti ambientali delle nostre attività e promuovere una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse.*

*Tutto ciò e reso possibile da un approccio di governance orientato alla sostenibilità, dall'adozione di politiche e principi che garantiscono la solidità e l'affidabilità di governo, da sistemi e processi aziendali che assicurano qualità, efficacia ed efficienza, attenzione alle persone e all'ambiente e garantiscono il perseguimento della creazione di valore per tutti. Anche di questo rendiamo conto nel nostro Bilancio di sostenibilità 2025.*

*I risultati qui presentati sono il frutto del contributo quotidiano delle nostre persone e della collaborazione di tutti gli stakeholder che accompagnano il percorso di Team Service. A ciascuno di loro rivolgiamo il nostro ringraziamento per la fiducia, la professionalità e l'impegno dimostrati.*

*Guardiamo al futuro con la consapevolezza che la sostenibilità non rappresenti un traguardo, ma un percorso di crescita continua. Un percorso che intendiamo proseguire con responsabilità, determinazione e spirito di innovazione, per creare valore condiviso e contribuire allo sviluppo di un futuro più sostenibile per le persone, l'ambiente e le comunità.*

*Buona lettura!*

Presidente
Emilio Innocenzi

Amministratore delegato
Tommaso Innocenzi

# 1. Chi siamo

***La nostra identità, il fondamento del valore che creiamo.***

*Le nostre radici affondano in un'esperienza imprenditoriale sviluppata nel settore dei servizi sin dal 1985. Nel corso degli anni, questo percorso si è evoluto fino a dare vita a una realtà consortile capace di offrire servizi integrati di Global Service e Facility Management su scala nazionale, con un approccio orientato alla creazione di valore condiviso per clienti, lavoratori, fornitori e territori. La nostra crescita si fonda su principi di legalità, riservatezza, tutela delle persone, imparzialità e tutela dell'ambiente che guidano ogni scelta strategica e operativa. Tali valori rappresentano la base del nostro impegno nel garantire servizi efficaci, sostenibili e in grado di rispondere alle esigenze in continua evoluzione del mercato.*

*In questo contesto, promuoviamo una cultura aziendale orientata alla collaborazione, all'innovazione e alla generazione di impatti positivi e duraturi per tutti gli stakeholder con cui interagiamo.*



## 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.

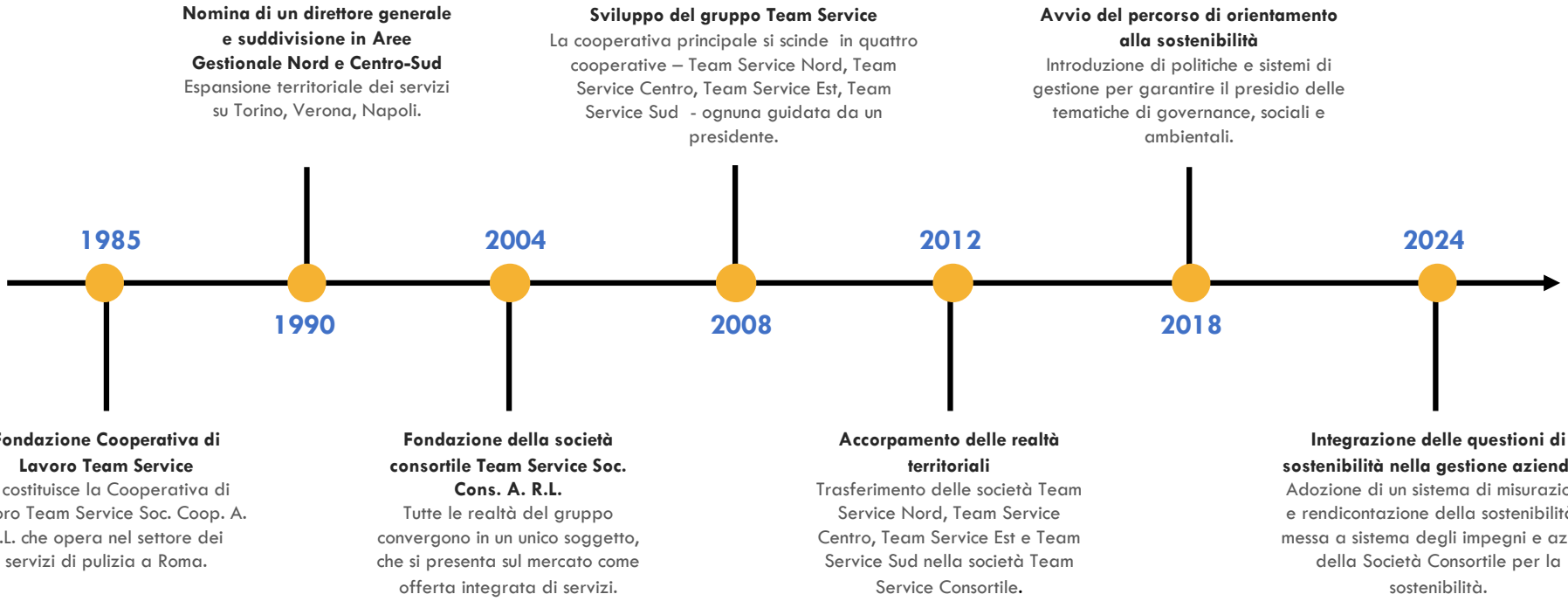
Nel 2008 la suddetta esigenza si concretizza con la trasformazione dei ruoli e delle responsabilità e la nascita di quattro realtà Cooperative. Ognuna di esse, suddivise per zone geografiche, è guidata da un presidente al fine di gestire le attività su base territoriale, pur mantenendo la centralità 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.

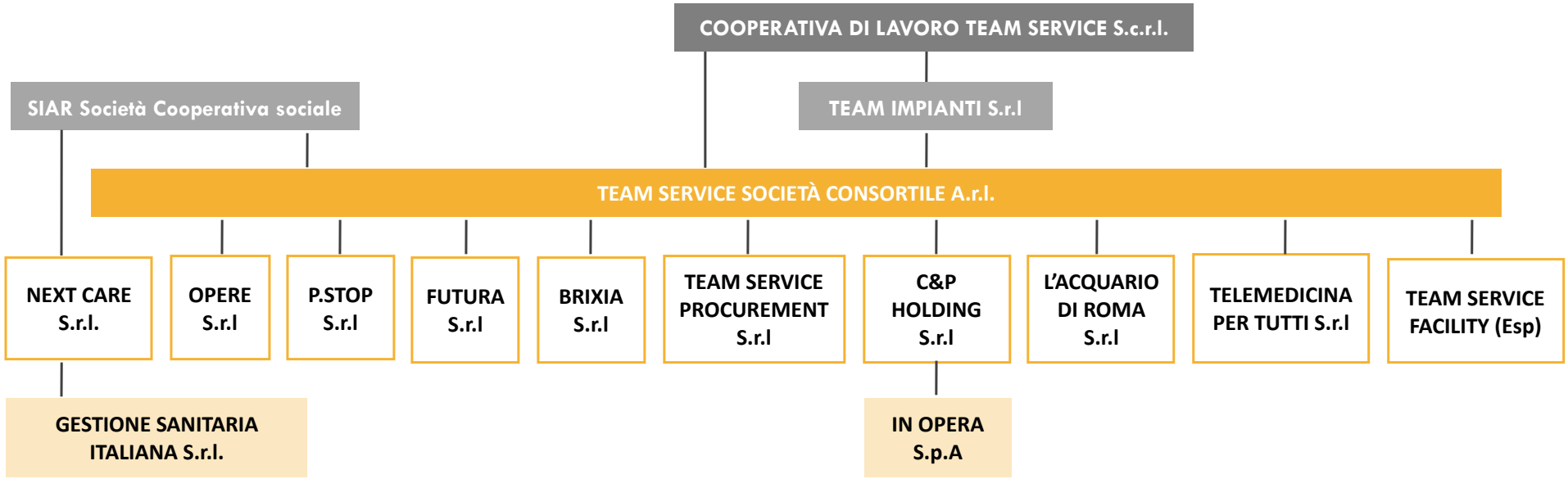
In quegli anni cresce la consapevolezza aziendale della necessità di dotarsi di modelli e sistemi per la gestione della qualità dei propri servizi e processi, degli impatti ambientali generati e della salute e sicurezza delle persone che fanno parte dell'Azienda. Forte di questa consapevolezza e dell'esperienza 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.

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




## Le sedi di Team Service

**Sede di Via Girolamo Benzoni – Roma**

Occupa circa metà del 2° piano di un edificio civile, per una superficie occupata di circa 400 mq. Presso il sito si svolgono le attività di pianificazione generale, amministrazione, organizzazione e direzione aziendale. Le attività di pianificazione operativa dei servizi vengono svolte direttamente sul territorio.

**Unità locale di Via Palmanova, 67 – Milano**

Occupa l'ottavo piano di un edificio civile, con una superficie complessiva pari a circa 380 mq dei quali la metà circa occupati da personale Team Service. Presso il sito si svolgono alcune attività amministrative e, principalmente, le attività di pianificazione operativa dei servizi.

**Unità locale di Via Vicinale S. Maria del Pianto – Napoli**

Occupa parzialmente un appartamento sito all'ottavo piano dell'edificio del centro polifunzionale denominato "Torre 1", della superficie di circa 450 mq. Presso il sito si svolgono alcune attività amministrative e, principalmente, le attività di pianificazione operativa dei servizi.

**Unità locale di Via Marcantonio Ducco, 26 – Brescia**

Occupa il primo piano di un edifico civile, per una superficie di circa 100 mq, nei pressi dell'ASST Spedali civili di Brescia. Presso il sito si svolgono alcune attività di amministrazione e le attività di pianificazione operativa dei servizi dell'area di Brescia e limitrofi.

## 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. Questi 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'evoluzione 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 | RISERVATEZZA | TUTELA DELLE PERSONE | IMPARZIALITA' | TUTELA DELL'AMBIENTE |
|---|---|---|---|---|
| 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. | 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. | 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. | 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. | 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 Servizi erogati e catena del valore

## SERVIZI

Il Facility Management nasce per aiutare le aziende nello svolgimento dei servizi no core interni ed esterni, che possono riferirsi alle strutture aziendali, alle attività delle imprese e alle persone che vi lavorano. 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**




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

**Commesse per tipologia di servizio**

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° commesse totali | 586 | 837 | 698 |
| di cui commesse - Pulizie | 215 | 322 | 340 |
| di cui commesse – Portierato e reception | 30 | 36 | 43 |
| di cui commesse – Facchinaggio | 54 | 74 | 68 |
| di cui commesse – Manutenzione aree verdi | 38 | 54 | 46 |
| di cui commesse – Servizi di sanificazione ambiente | 77 | 112 | 106 |
| di cui commesse – Preparazione e somministrazione pasti | - | - | 1 |
| di cui commesse – Altri servizi | 172 | 239 | 94 |

Nel 2025 l'offerta di Team Service si è ampliata con un nuovo servizio. Nel mese di gennaio l'Azienda 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 servizio l'Azienda ha acquisito un nuovo codice ATECO.

## CLIENTI

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). Nel 2025 l'Azienda conta quasi 700 commesse, di cui circa il 64% da clienti pubblici. Il dato del 2025 è in linea con quanto già registrato nei precedenti cicli di rendicontazione e conferma la rilevanza dei clienti pubblici. Tuttavia, nel 2025 si registra un aumento significativo del numero dei clienti privati, riducendo la forte incidenza dei clienti pubblici registrata nel corso dei cicli di rendicontazione precedenti: nel 2025, a fronte dei 341 clienti totali, i clienti privati rappresentano infatti il 48,4% rispetto al 29% del 2024, anche se in questi ultimi si concentra la maggior parte delle commesse e dei contratti.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° commesse totali | 586 | 837 | 698 |
| di cui in favore di clienti pubblici | 447 | 646 | 444 |
| di cui in favore di clienti privati | 139 | 191 | 254 |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° contratti | 308 | 369 | 357 |
| di cui contratti con clienti pubblici | 201 | 275 | 273 |
| di cui contratti con clienti privati | 107 | 94 | 84[2] |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° clienti totali | 258 | 311 | 341 |
| di cui clienti pubblici | 169 | 220 | 176 |
| di cui clienti privati | 89 | 91 | 165[3] |

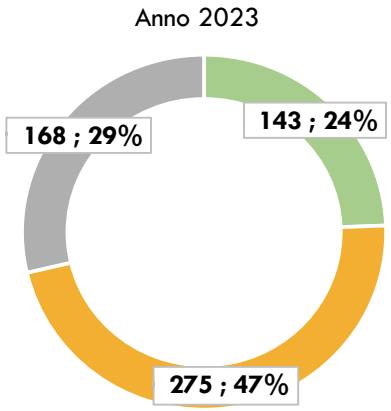
La distribuzione territoriale delle commesse, rispetto agli anni precedenti, non presenta differenze significative: continua a registrarsi un incremento dell'incidenza di commesse nel Sud e Isole - dal 29% al 39% nel triennio - e una riduzione nel centro - dal 47% al 35% nel triennio - rimanendo sostanzialmente stabile quella nell'Italia settentrionale, che registra un'incidenza minore rispetto alle altre aree geografiche, seppur in un quadro abbastanza equilibrato dal punto di vista territoriale.

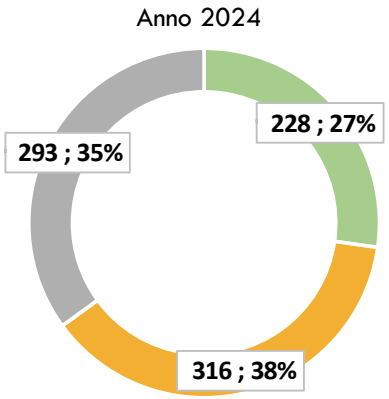
Con riferimento alla distribuzione territoriale dei contratti, i dati del 2025 mettono in evidenza un aumento dell'incidenza sul totale dei contratti nel Nord Italia, a fronte anche di un aumento dei clienti sia in termini di incidenza che in valore assoluto; allo stesso tempo si registra rispetto al 2024 una riduzione di clienti e di contratti nel Centro Italia, sia in valore assoluto che in termini di incidenza percentuale; mentre nel Sud e Isole, si osserva un incremento di Clienti e una riduzione di contratti imputabile ad un lavoro di accorpamento di commesse in contratti unici.

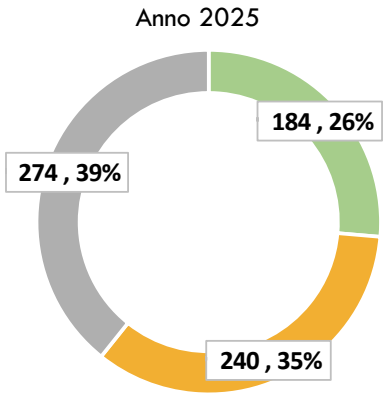
[2] Il dato si riferisce ai soli contratti alla base dei quali ci sono degli accordi continuativi; non vengono considerati i contratti derivanti da offerta singola.

[3] Il numero dei clienti tiene conto sia dei soggetti con i quali si hanno rapporti continuativi sia soggetti con i quali si hanno dei rapporti con offerta singola.

**Commesse per aree geografiche**

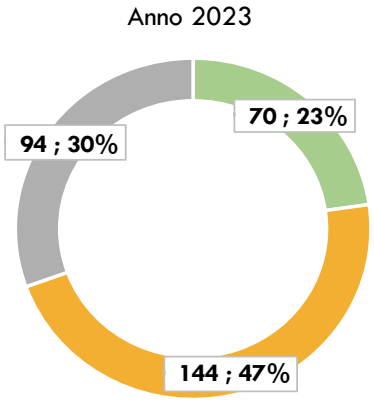


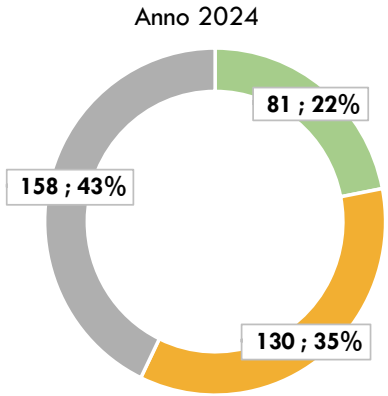



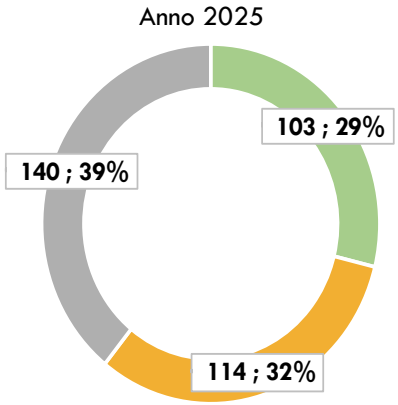




Nord Centro Sud e Isole

**Contratti per aree geografiche**

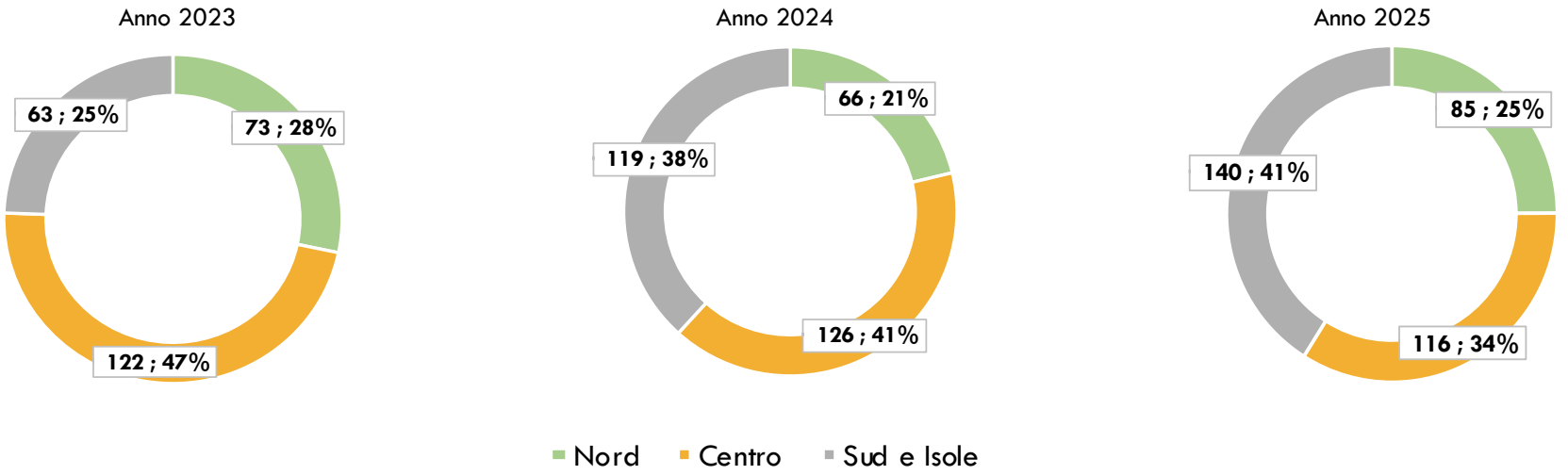



Nord Centro Sud e Isole

**Clienti per aree geografiche**



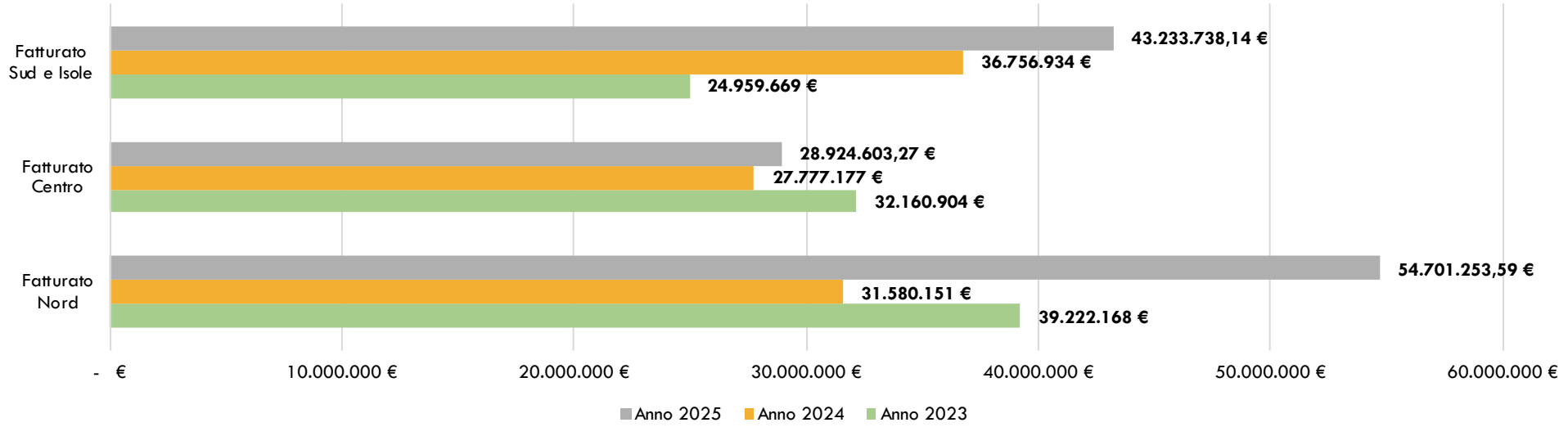

**Fatturato per tipologia di servizio**

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Fatturato – Pulizie | 79,66% | 78,75% | 71,31% |
| Fatturato – Portierato e reception | 9,82% | 8,69% | 7,27% |
| Fatturato - Facchinaggio | 2,81% | 2,47% | 1,80% |
| Fatturato – Manutenzione aree verdi | 0,57% | 0,57% | 0,46& |
| Fatturato – Servizi di sanificazione ambientale | 1,78% | 1,47% | 0,95% |
| Fatturato – Preparazione e somministrazione pasti | - | - | 8,07% |
| Fatturato – Altri servizi | 5,37% | 8,08% | 10,15% |

**Fatturato per tipologie di clienti**

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Fatturato totale | 96.342.741 € | 96.114.263 € | 126.859.595 € |
| di cui da clienti pubblici | 83.652.648 € | 87.561.467 € | 87.802.976€ |
| di cui da clienti privati | 12.690.093 € | 8.552.795 € | 39.056.619€ |

**Fatturato per aree geografiche**




## FORNITORI

Nella catena di fornitura dell'Azienda 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.

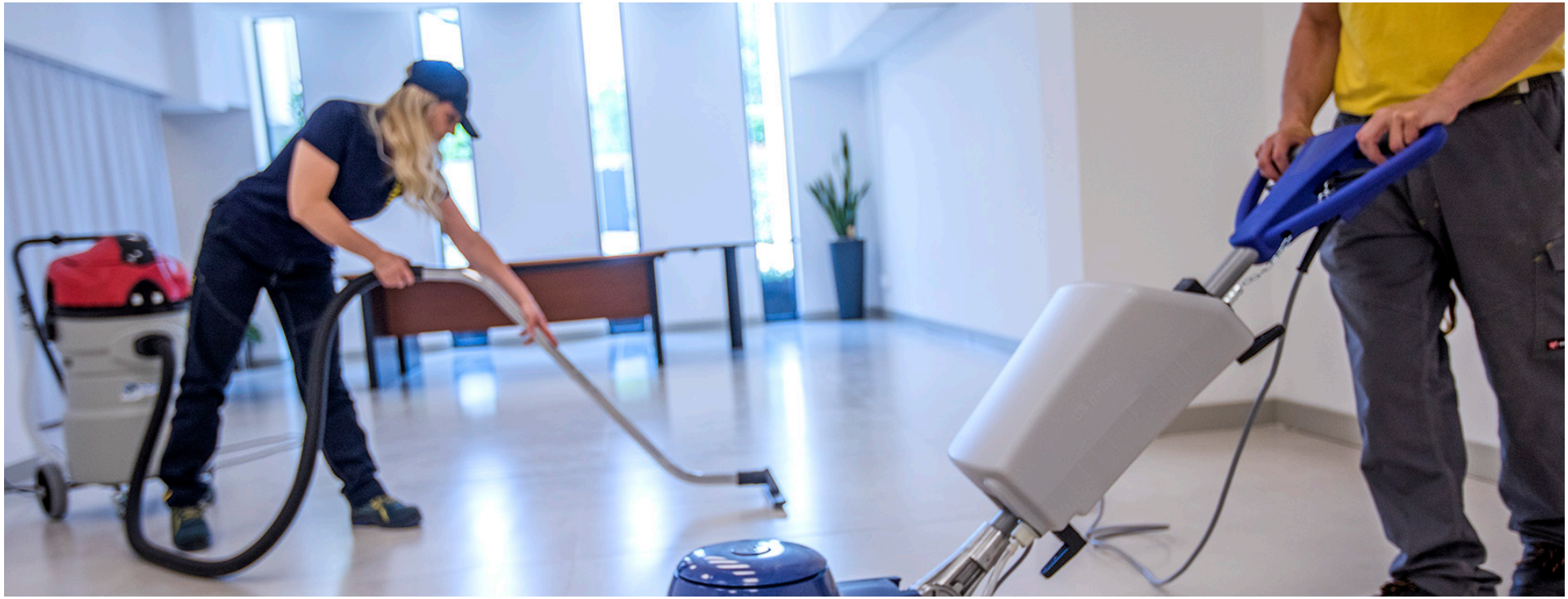
Completano la catena di fornitura di Team Service, i fornitori di altri servizi – ossia quelli non direttamente collegati al business aziendale – quali ad esempio consulenze (amministrative, gestionali, finanziarie) trasporti, noleggi, telefonia, e spedizioni.

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.

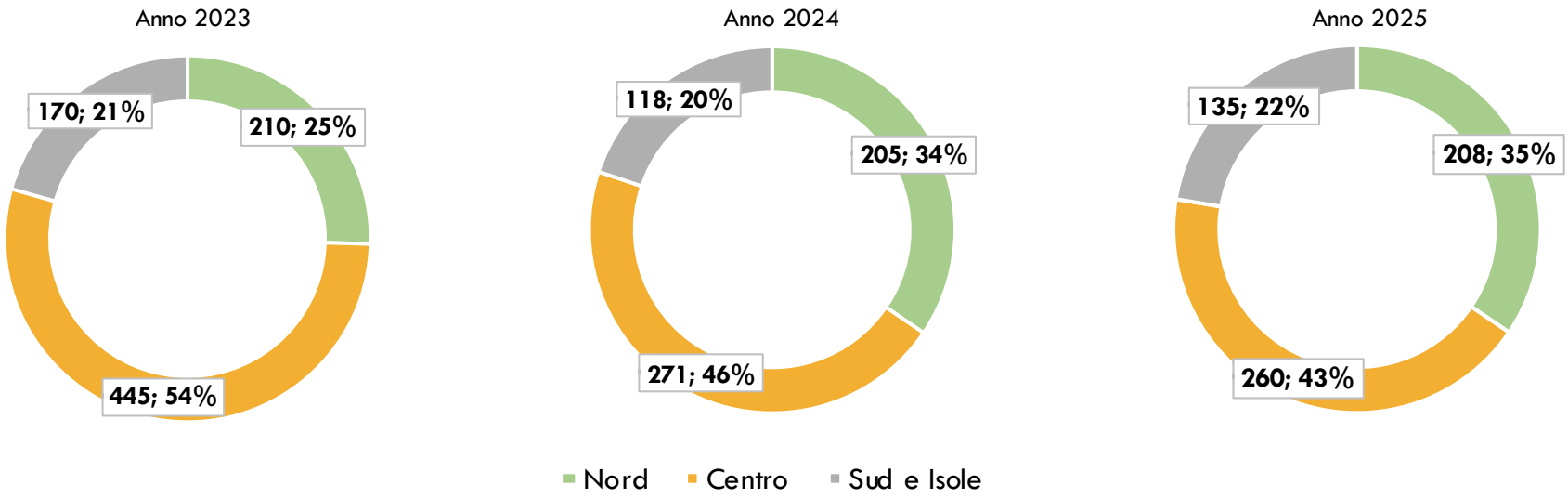
I subappaltatori, le Agenzie per l'impiego (quando utilizzate) e tutti i fornitori che hanno un'influenza diretta sulla qualità del servizio fornito rientrano nel perimetro di applicazione dei requisiti previsti dalla SA8000 e dalla UNI ISO 30415. I fornitori e i subappaltatori sono coinvolti attraverso specifiche attività di comunicazione, monitoraggio e valutazione, con particolare attenzione agli aspetti legati ai diritti dei lavoratori e alle condizioni di lavoro. Eventuali situazioni di non conformità o criticità vengono gestite mediante azioni di miglioramento condivise e piani di intervento dedicati. Il sistema di gestione della responsabilità sociale, la diversità e l'inclusione prevede inoltre procedure di qualifica, riesame periodico e verifica documentale dei partner, favorendo un dialogo costante e una collaborazione orientata al miglioramento continuo delle performance sociali e alla diffusione dei principi di responsabilità lungo la catena del valore.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Centrale acquisti | 1 | 1 | 1 |
| n° subappaltatori | 50 | 58 | 62 |
| n° fornitori altri servizi | 774 | 535 | 540 |

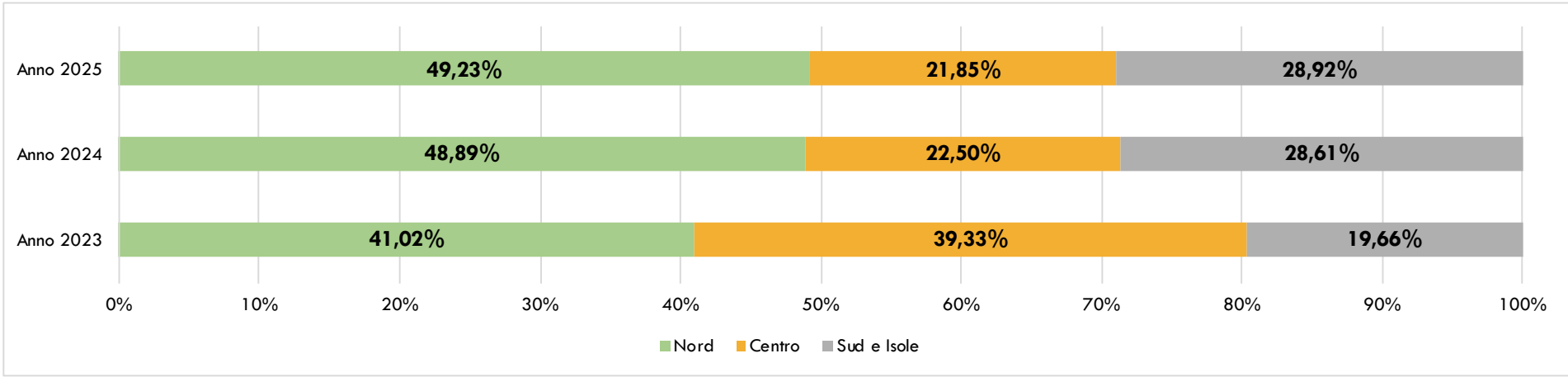
| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Valore ordini emessi | 29.025.061,57 € | 29.896.381,35 € | 36.957.641,21 € |
| di cui emessi nei confronti della Centrale acquisti | 9,0% | 9,15% | 9,52% |
| di cui emessi nei confronti dei Subappaltatori | 50,7% | 51,74% | 50,98% |
| di cui emessi nei confronti dei fornitori di Altri servizi | 40,3% | 39,11% | 39,50% |



**Fornitori per aree geografiche**




**Ordini per aree geografiche**



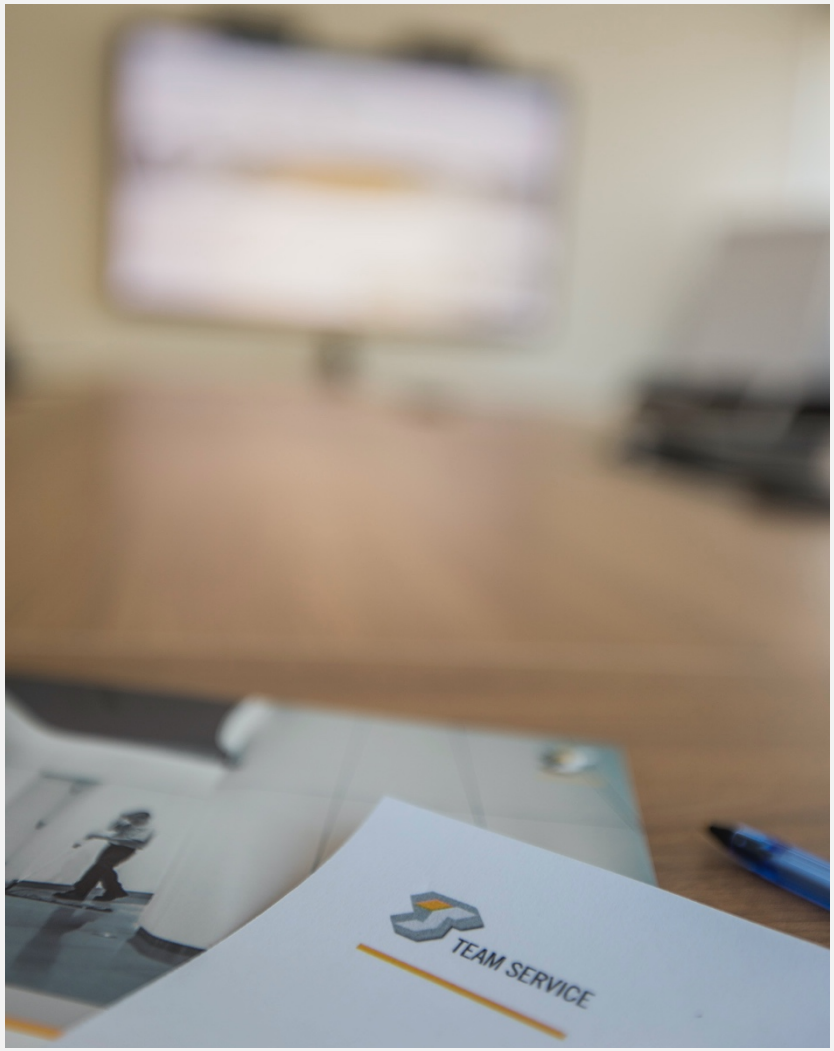
# 2. La sostenibilità che guida le nostre scelte

***Un approccio fondato su dialogo, materialità e obiettivi di sviluppo sostenibile.***

*Per noi, la sostenibilità significa mettere al centro le persone: i lavoratori, gli utenti dei nostri servizi e le comunità che vivono nei territori in cui operiamo. Questo si traduce nell'attenzione costante alla tutela della dignità e del benessere dei lavoratori, nell'erogazione di servizi di qualità e nella promozione di iniziative a favore delle realtà locali.*

*Essere sostenibili significa inoltre assumersi la responsabilità di affrontare le sfide ambientali, riducendo progressivamente gli impatti delle nostre attività e favorendo lo sviluppo di un modello imprenditoriale orientato alla sostenibilità. Per raggiungere questi obiettivi, adottiamo e rafforziamo continuamente modelli, procedure e strumenti organizzativi e gestionali che guidano le nostre decisioni e le nostre azioni quotidiane.*

*La sostenibilità si esprime anche attraverso rapporti improntati alla trasparenza con i clienti, la capacità di offrire soluzioni coerenti con le loro esigenze e aspettative, il tutto in un percorso di crescita e miglioramento continuo.*



## 2.1. I nostri stakeholder

I rapporti tra Team Service e i propri stakeholder si fondano stabilmente su trasparenza e lealtà. L'obiettivo prioritario dell'Azienda è comprendere a fondo le singole esigenze di ogni interlocutore per offrire risposte precise e mirate. Per riuscirci, Team Service adotta canali di comunicazione e dinamiche di confronto diversificate in base alla tipologia di stakeholder, calibrando l'approccio e gli strumenti utilizzati in base all'importanza e alla complessità dei temi trattati.

| | Aspettative | Strumenti di coinvolgimento | Questioni affrontate |
|---|---|---|---|
| **SOCI E SOCIETÀ CONSORZIATE**<br>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.<br>• Qualità dei servizi.<br>• Trasparenza e correttezza dell'agire.<br>• Capacità innovativa. | • Assemblee.<br>• Tavoli di lavoro.<br>• Riunioni e meeting.<br>• Bilancio e rendiconti economico-finanziari e gestionali. | • Andamento e strategie della Società.<br>• Prospettive di sviluppo ed evoluzione per la Società. |
| **DIPENDENTI**<br>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.<br>• Benessere organizzativo<br>• Trasparenza e correttezza dell'agire.<br>• Approccio collaborativo. | • Intranet e AppMyNet.<br>• Riunioni e meeting.<br>• Canali per segnalazioni MOG, Codice etico, SA8000, Whistleblowing.<br>• Interventi formativi. | • Indicazioni per lo svolgimento responsabile dei propri compiti e mansioni.<br>• Bisogni e aspettative dei lavoratori. |
| **CLIENTI**<br>sono soggetti pubblici e privati la cui soddisfazione è tra le prime preoccupazioni della Società. | • Qualità e tempestività dei servizi.<br>• Affidabilità delle prestazioni.<br>• Capacità innovativa. | • Call center e mail per informazioni e assistenza.<br>• Portale web based per il monitoraggio dei servizi e la rilevazione della soddisfazione.<br>• Partecipazione a eventi. | • Caratteristiche dei servizi erogati.<br>Stato di avanzamento e tempistiche.<br>• Piani di miglioramento dei servizi. |

| | Aspettative | Strumenti di coinvolgimento | Questioni affrontate |
|---|---|---|---|
| **FORNITORI E SUBAPPALTATORI**<br>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.<br>• Trasparenza e correttezza dell'agire.<br>• Approccio collaborativo. | • Interlocuzioni relative al processo di qualificazione<br>• Riunioni e meeting.<br>• Visite in loco e audit. | • Modalità di qualificazione e selezione dei fornitori adottate.<br>• Andamento degli approvvigionamenti.<br>• Eventuali criticità riscontrate. |
| **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, DATORIALI E DI RAPPRESENTANZA**<br>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.<br>• Capacità innovativa.<br>• Orientamento alla sostenibilità e gestione degli impatti.<br>• Approccio collaborativo. | • Assemblee.<br>• Tavoli di lavoro.<br>• Riunioni e meeting. | • Andamento e strategie di settore.<br>• Prospettive di sviluppo ed evoluzione del comparto.<br>• Condizioni contrattuali. |
| **COMUNITÀ FINANZIARIA**<br>composta dal sistema bancario e gli altri finanziatori che apportano le risorse economiche necessarie per l'operatività aziendale. | • Affidabilità e Solidità finanziaria.<br>• Trasparenza e correttezza dell'agire. | • Riunioni e incontri ad hoc<br>• Bilancio e rendiconti economico-finanziari e gestionali | • Andamento e strategie della Società.<br>• Prospettive di sviluppo ed evoluzione per la Società. |
| **ISTITUZIONI PUBBLICHE**<br>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**<br>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.<br>• Eventi che coinvolgono la comunità | • Emergenze, bisogni della collettività.<br>• Qualità della vita delle comunità locali. |
| **MEDIA**<br>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.<br>Capacità innovativa. | • Sito internet<br>• Social media.<br>• Comunicati stampa e interviste. | • Aspetti vari legati al settore d'intervento della Società. |

## 2.2. Il nostro contributo all'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

L'analisi di materialità rappresenta lo strumento cardine per identificare e dare priorità agli impatti significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi i diritti umani. Attraverso questo processo di ascolto e valutazione, che integra la prospettiva aziendale con le aspettative degli stakeholder interni ed esterni, Team Service definisce i temi ESG (Environmental, Social, Governance) rilevanti per il proprio modello di business. I risultati di questa analisi non solo guidano la rendicontazione trasparente delle nostre performance, ma orientano le scelte strategiche future, garantendo una crescita responsabile e allineata alle sfide globali della sostenibilità.

Il processo di definizione della materialità in Team Service ha previsto l'analisi della doppia rilevanza[4] 16 temi di sostenibilità: 5 per la dimensione ambientale, 7 per la dimensione sociale e 4 per la dimensione di governance.

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 13 i temi di sostenibilità che emergono come materiali nella prospettiva della doppia rilevanza.

| | Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità | Stakeholder principali | Materialità |
|---|---|---|---|
| AMBIENTE | **MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI**<br>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<br>• Collettività | ✓ |
| | **EFFICIENTAMENTO ENERGETICO**<br>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<br>• Istituzioni pubbliche<br>• Collettività | ✓ |
| | **RISORSE IDRICHE**<br>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<br>• Istituzioni pubbliche<br>• Collettività | ✓ |

[4] Al fine di strutturare un percorso di rendicontazione solido e lungimirante, la Società – pur applicando su base volontaria gli standard GRI – ha introdotto i criteri della doppia rilevanza nella valutazione dei propri impatti e rischi. Questa evoluzione metodologica mira a guidare l'organizzazione verso un recepimento graduale e governato della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), anticipando i requisiti formali previsti per il prossimo futuro. Per ulteriori approfondimenti si veda la Nota metodologica.

| | Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità | Stakeholder principali | Materialità |
|---|---|---|---|
| AMBIENTE | **MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI**<br>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<br>• Istituzioni pubbliche<br>• Collettività | ✓ |
| | **RIFIUTI**<br>Riguarda la produzione e gestione dei rifiuti prodotti nell'ottica di una loro minimizzazione e corretto smaltimento. | • Istituzioni pubbliche<br>• Collettività | ✓ |
| SOCIALE | **OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE**<br>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<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | ✓ |
| | **SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI**<br>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<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | ✓ |
| | **SVILUPPO COMPETENZE**<br>Riguarda l'attenzione posta dall'impresa nel fornire opportunità di formazione e sviluppo professionale ai propri lavoratori. | • Dipendenti<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | |
| | **DIVERSITÀ E INCLUSIONE**<br>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<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | ✓ |
| | **ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO**<br>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<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | |
| | **TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI**<br>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**<br>Riguarda la capacità dell'impresa di contribuire al benessere e alla qualità della vita delle comunità locali dei territori nei quali opera. | • Istituzioni pubbliche<br>• Collettività | ✓ |

| | Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità | Stakeholder principali | Materialità |
|---|---|---|---|
| GOVERNANCE | **GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ**<br>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/Consorziate<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza<br>• Comunità finanziaria | ✓ |
| | **RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS**<br>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/Consorziate<br>• Dipendenti<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza | ✓ |
| | **PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI**<br>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/Consorziate<br>• Associazioni di categoria, datoriali e di rappresentanza<br>• Comunità finanziaria<br>• Istituzioni pubbliche | ✓ |
| | **GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA**<br>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 | |



### *Rilevanza d'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, il coinvolgimento del top management dell'Azienda e degli stakeholder principali (clienti e fornitori). 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.

Ai fini della valutazione si è tenuto conto della relazione degli impatti con i Diritti Umani. 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;
- 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 |
| | | | | ↶ | a valle | L | lungo termine |

 relativo ai Diritti Umani

| | Temi di sostenibilità | 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 |
| | | 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 |

| | Temi di sostenibilità | Impatto | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 |  |
| | | 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 |  |
| | SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI | Contributi, donazioni, partecipazione a progetti a sostegno dei territori in cui Team Service opera. | + | ! | → | M | |

**SOCIALE**

| Temi di sostenibilità | Impatto | Caratteristiche impatto | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | |
| | 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 | |

**GOVERNANCE**

| Temi di sostenibilità | Impatto | Caratteristiche impatto | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | |

### *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 ha previsto un'analisi del contesto interno e un'attività di benchmark. La valutazione della rilevanza finanziaria è stata realizzata attraverso 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.

**Legenda: caratteristiche rischi/opportunità**

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ☢ | rischio | 💡 | opportunità | **B** | breve termine | **M** | medio termine | **L** | lungo termine |

| | Temi di sostenibilità | Rischi/Opportunità | Caratteristiche R/O | |
|---|---|---|---|---|
| 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 |

**AMBIENTE**

| Temi di sostenibilità | Rischi/Opportunità | Caratteristiche R/O | |
|---|---|---|---|
| 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 |

**SOCIALE**

| Temi di sostenibilità | Rischi/Opportunità | Caratteristiche R/O | |
|---|---|---|---|
| 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. |  | B |
| | 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. |  | M |

| | Temi di sostenibilità | Rischi/Opportunità | Caratteristiche R/O | |
|---|---|---|---|---|
| SOCIALE | 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. | ☢ | B |
| | 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 |
| | 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 |

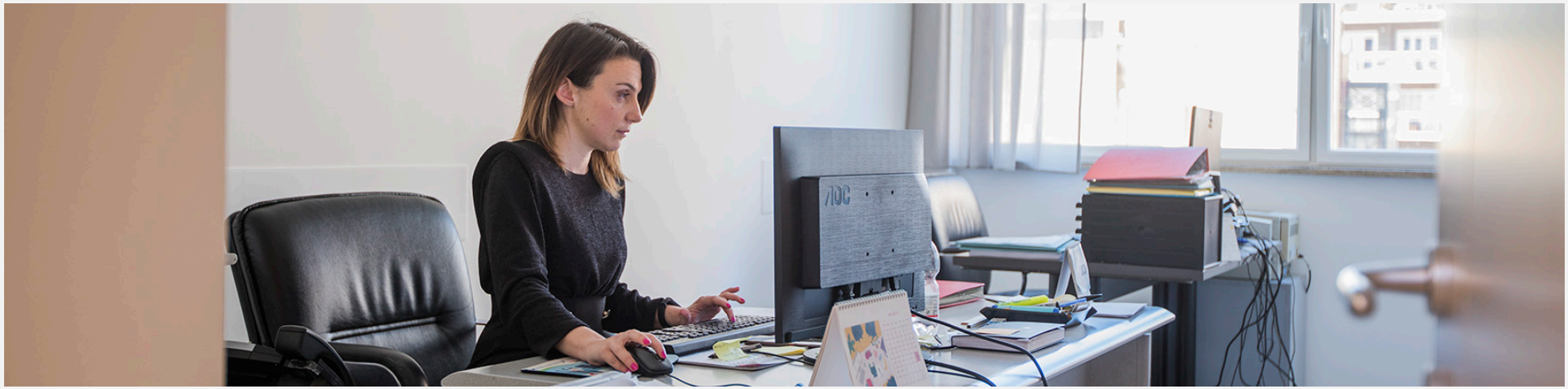
| | Temi di sostenibilità | Rischi/Opportunità | Caratteristiche R/O | |
|---|---|---|---|---|
| GOVERNANCE | GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ | Aumento dei costi (per multe, spese legali, etc.) e danni alla reputazione, causati dal mancato adeguamento alle normative sulla CSRD e transizione 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 |
| | 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 |

## 2.4 L'impegno per la sostenibilità

Al fine di tradurre i nostri impegni ESG in azioni concrete e misurabili, abbiamo definito una roadmap triennale, illustrata nella tabella seguente. Il prospetto non si limita a tracciare le mete da raggiungere, ma offre una rendicontazione dello stato dell'arte e delle azioni già avviate o concluse, permettendo di monitorare in modo dinamico e trasparente l'evoluzione della nostra performance di sostenibilità.

| | Temi materiali | Obiettivi triennali 2024-2026 | Cosa è stato fatto e cosa c'è ancora da fare |
|---|---|---|---|
| AMBIENTE | MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI | Riduzione delle emissioni di gas serra da circolazione dei veicoli (Programma ambientale 2025-27). | Nel 2025 si registra un aumento delle emissioni medie per veicolo causato principalmente dall'aumentata percentuale di veicoli a gasolio sul totale, a seguito di riorganizzazioni nella flotta auto. |
| AMBIENTE | EFFICIENTAMENTO ENERGETICO | Incremento della quota di energia elettrica da fonti rinnovabili (Programma ambientale 2025-27). | Nel corso del 2025 l'energia elettrica da fonti rinnovabili è pari a 43.125 kWh e pari al 75,64%. L'incremento è stato consentito dalla modifica del contratto di approvvigionamento per le sedi di Roma e Napoli. |
| AMBIENTE | RISORSE IDRICHE | Incremento della quota di macchinari utilizzati per i servizi con livelli di efficienza idrica più elevati **NEW** | |
| AMBIENTE | MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI | Incremento delle quantità di prodotti per pulizia a marchio Ecolabel (Programma ambientale 2025-27). | Si registra un costante incremento della percentuale di prodotti a marchio Ecolabel nel corso degli anni, anche grazie alla costante applicazione dei CAM negli appalti. Nel 2025 si registra un'inversione di tendenza. |
| AMBIENTE | | Incremento dell'utilizzo di prodotti in fibra a basso impatto ambientale (Programma ambientale 2025-27). | Nel 2025 si registra una riduzione dell'acquisto di tessili. Acquistato il 3,77 % di prodotti tessili marcati Ecolabel nel corso del 2025. |
| AMBIENTE | RIFIUTI | Riduzione della produzione di rifiuti da imballaggio derivanti dalle attività di pulizia. | Nel 2025 si registra un incremento nei quantitativi di prodotti concentrati in valore assoluto e, pertanto, una riduzione della produzione di rifiuti da imballaggio. |
| SOCIALE | OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE | Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato SA8000-ISO30415 | La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale. |
| SOCIALE | 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. |
| SOCIALE | | Sensibilizzazione dei dipendenti in merito ai rischi specifici ai quali sono esposti in funzione della mansione ricoperta. | 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. |
| SOCIALE | | Minimizzazione delle Non Conformità in erogazione del servizio che possono generare incidenti, infortuni o quasi infortuni | 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. |

| | Temi materiali | Obiettivi triennali 2024-2026 | Cosa è stato fatto e cosa c'è ancora da fare |
|---|---|---|---|
| SOCIALE | DIVERSITÀ E INCLUSIONE | Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione. | La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale. |
| SOCIALE | TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI | Consolidamento Contact center | Il Contact Cente è gestito tramite i sistemi informativi di Facility, che consentono di seguire tutto l'iter della gestione della richiesta d'intervento, garantendo un controllo diretto sulla qualità delle interlocuzioni intrattenute con i propri clienti. |
| SOCIALE | TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI | Mantenimento e implementazione del Sistema di gestione Integrato conforme alla UNI EN ISO 9001:2015 | La certificazione è stata soggetta a audit di sorveglianza annuale. |
| SOCIALE | SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI | Adozione di un approccio più strutturato, sistemico e integrato per la gestione del tema | Nel 2025 l'alta direzione dell'Azienda ha definito gli ambiti prioritari di intervento: educazione e formazione; promozione dello sport e della salute; supporto a situazioni di fragilità e disabilità. Si prevede la realizzazione annuale di almeno una iniziativa a sostegno delle comunità nelle quali l'Azienda opera. |
| GOVERNANCE | GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ | Definizione di una Politica per la sostenibilità aziendale. | Il CdA di Team Service nella seduta del 31/03/2025 ha approvato la Politica per la sostenibilità aziendale. |
| GOVERNANCE | GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ | Formalizzazione delega sui temi della sostenibilità ad un referente della struttura organizzativa. | Il CdA di Team Service nella seduta del 31/03/2025 ha formalizzato la delega sui temi della sostenibilità all'Amministratore delegato. |
| GOVERNANCE | GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ | Rafforzamento dell'orientamento alla parità di genere negli organi di governo. | Dal 15 Aprile 2024 il CdA di Team Service è composto da 9 persone di cui 4 donne. |
| GOVERNANCE | RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS | Asseverazione del Bilancio di sostenibilità da parte di revisori esterni | Tenuto conto della transitorietà del processo di rendicontazione secondo la metodologia in atto e dell'imminente e piena adozione degli standard ESRS dell'EFRAG, si è optato per un rinvio dell'asseverazione. |
| GOVERNANCE | PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI | 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. |
| GOVERNANCE | PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI | Formazione in merito ad aggiornamenti normativi nell'ambito della prevenzione della corruzione. | Nel 2025 la formazione sul tema ha coinvolto 890 dipendenti. |



# 3. Governance e gestione sostenibile

***Solidità, etica e certificazioni: la nostra formula per una crescita sostenibile.***

*Per Team Service, la sostenibilità guida ogni scelta di governo e di gestione. Crediamo che uno sviluppo responsabile nasca dalla capacità di prevenire i rischi e generare valore concreto per l'economia, l'ambiente e le persone.*

*Questa visione si traduce in una struttura organizzativa solida, guidata da un approccio basato sulla gestione del rischio e sul miglioramento continuo Il nostro modello di governance assicura un chiaro equilibrio dei poteri e una governance inclusiva, con il Consiglio di Amministrazione in prima linea nell'integrazione delle strategie ESG. Questa solidità istituzionale è supportata da ben 14 sistemi di gestione certificati da enti terzi indipendenti, che coprono capillarmente tutti gli ambiti di sostenibilità per noi rilevanti. L'etica e la legalità sono presidiate dal Modello 231, dal Codice Etico e da un rigoroso sistema anticorruzione ISO 37001. Attraverso canali di Whistleblowing protetti, procedure trasparenti e una formazione che coinvolge il 100% di dipendenti e vertici, azzeriamo ogni non conformità.*

## 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 - garantendo il rispetto di criteri di diversità e la presenza di competenze adeguate -, 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, nominato nel 2022 e ampliato nella sua composizione nel 2024 con la nomina di ulteriori 4 consigliere, è stato confermato nel 2025.

L'attuale Consiglio di Amministrazione garantisce il principio delle pari opportunità e un bilanciamento ottimale di competenze ed esperienze settoriali, nonché la profonda conoscenza dell'azienda e del settore in cui opera.

| 2025 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Genere | Ruolo | Fascia di età (anni) | | | Totale |
| | | ≤30 | >30-50< | ≥50 | |
| Uomini | 1 Presidente<br>1 AD<br>3 Consiglieri | - | 1 | 4 | 5 |
| Donne | 4 Consigliere | - | 1 | 3 | 4 |

**44% la presenza di donne nei vertici aziendali**

**100% membri del CdA esecutivi**

**100% membri del CdA con competenze adeguate a gestire gli impatti dell'organizzazione**

**ZERO 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 e dell'intero gruppo, 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. I principi generali di comportamento definiti dal MOG 231/2001 definiscono divieti e obblighi in merito alla emersione e gestione dei conflitti di interesse, applicabili anche al CdA.

**ZERO criticità relative a preoccupazioni per i reali e i potenziali impatti negativi sugli stakeholder comunicate al CdA nel 2025, in linea con il biennio precedente.**

**Struttura e composizione della governance - 2025**

| NOME | CARICA | PERMANENZA IN CARICA | ALTRE CARICHE RICOPERTE |
|---|---|---|---|
| **Emilio Innocenzi** | Presidente | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | Presidente Team Service società cooperativa; |
| **Tommaso Innocenzi** | Amministratore Delegato | fino scadenza attuale Consiglio | Presidente CdA Team Service Procurement s.r.l., Presidente Cda P.Stop Srl; Presidente di Lavoro e Servizi Confcooperative Lazio. |
| **Siciliano Felice** | Consigliere | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | - |
| **Mittiga Antonio** | Consigliere | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | - |
| **Graziano Delfino** | Consigliere | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | Vice-Presidente CdA Team Service Soc. Coop. |
| **Giovanna Capone** | Consigliera | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | . |
| **Antonella Gregori** | Consigliera | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | - |
| **Serena Petrangeli** | Consigliera | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | - |
| **Loredana Sarpanti** | Consigliera | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 | - |

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:100% uomini; 100% over 50 anni

| NOME | CARICA | PERMANENZA IN CARICA |
|---|---|---|
| **Imperato Luigi** | Presidente | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 |
| **Fella Paolo** | Sindaco effettivo | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 |
| **Bernardini Stefano** | Sindaco effettivo | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 |
| **Pagliuca Giuseppe** | Sindaco supplente | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 |
| **Bernardini Oliver** | Sindaco supplente | fino approvazione del bilancio 31/12/2027 |



## 3.2 Modelli e strumenti per una gestione etica e responsabile

La conduzione responsabile del business e l'integrazione degli impegni per la sostenibilità sono garantiti in Team Service da un approccio basato sul Risk-Based Thinking e sulla metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA). Questo modello assicura il monitoraggio preventivo degli impatti ESG, la compliance normativa e il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e dei servizi erogati.

**ZERO casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti nel 2023, 2024, 2025**

**NESSUNA sanzione pagata nel periodo di rendicontazione nel 2023, 2024, 2025.**

L'efficacia del modello operativo è validata dalla presenza di **14 sistemi di gestione certificati da enti terzi indipendenti,** che coprono capillarmente i temi materiali dell'organizzazione e dall'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.Lgs 231/2001, aggiornato nel 2025.

Nel corso del 2025 l'ambito di applicazione dei sistemi di gestione è stato esteso alle attività di ristorazione e confezionamento pasti, con il conseguente adeguamento dei processi organizzativi, operativi e documentali. Nello stesso anno l'azienda ha ottenuto la certificazione ISO 50001, implementando un sistema di gestione dell'energia volto al miglioramento continuo delle prestazioni energetiche, all'efficientamento dei consumi e alla riduzione dell'impatto ambientale.

A fronte di tale impegno Team Service è riconosciuta tra le **prime aziende italiane in termini di qualità**, con il prestigiosissimo "Merit Award" rilasciato da SGS, azienda leader mondiale per i servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione.

| AMBITI PRESIDIATI | SISTEMI DI CERTIFICAZIONE | INFORMAZIONI | ENTI DI CERTIFICAZIONE |
|---|---|---|---|
| Qualità, controllo e sicurezza dei dati | ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione della qualità | primo rilascio: 2004<br>rinnovo: 2025<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 2 | SYSTEM CERTIFICATION SGS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | UNI EN 13549:2003 - Certificazione Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità | primo rilascio: 2021<br>rinnovo: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 0 | |
| | ISO EN 16636 - Certificazione Servizi Gestione e Controllo delle Infestazioni (Pest Management) | primo rilascio: 2023<br>rinnovo: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 0 | |
| | ISO/IEC 27001 - Certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni | primo rilascio: 2023<br>rinnovo: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 1 | |
| Ambiente ed Energia | ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 - Certificazione del Sistema di gestione ambientale | primo rilascio: 2008<br>rinnovo: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 0 | |
| | EMAS - Sistema comunitario di ecogestione e audit | primo rilascio: 2019<br>ultima revisione: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 1 | |
| | Certificato Ecolabel UE | rilascio: 2023<br>valido fino al 31/12/2027 | |
| | ISO 50001:2018 - Sistema di Gestione dell'Energia | primo rilascio: 2025<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 0 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Salute, Sicurezza e Sociale | SA8000:2014 – Certificazione Social Accountability System (Sistema di gestione integrato SA800-ISO 30415) | primo rilascio: 2008<br>ultima revisione: 2025<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 3 | |
| | ISO 45001: 2018 - Certificazione del Sistema di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro | primo rilascio: 2011<br>rinnovo: 2025<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 5 | |
| Parità e inclusione | ISO 30415 - Certificazione del Sistema di Gestione per la diversità e l'Inclusione | primo rilascio: 2022<br>ultima revisione: 2025<br>non conformità:0<br>osservazioni: 1 | |
| | Uni PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere | primo rilascio: 2024<br>ultima revisione: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 1 | |
| Legalità e anticorruzione | ISO 37001 - Certificazione dei sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione | primo rilascio: 2023<br>rinnovo: 2026<br>non conformità: 0<br>osservazioni: 2 | |
| | Rating di legalità | primo rilascio: 2015<br>rinnovo: 2024<br>punteggio conseguito: 3<br>stella (massimo risultato) | |
| | Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.Lgs 231/2001 | adozione: 2010<br>aggiornamento: 2025<br>segnalazioni/violazioni: 0<br>criticità riscontrate: 0 | Organismo di Vigilanza |

L'architettura di controllo di Team Service si fonda sul **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)** ai sensi del D.Lgs 231/2001 - aggiornato nel 2025 - e sul Codice Etico, i quali definiscono i principi di correttezza, lealtà e trasparenza applicabili a dipendenti, organi sociali e collaboratori.

L'osservanza del MOGC è affidata a un **Organismo di Vigilanza (OdV)** indipendente, composto da due membri esterni (Marcello Elia - Presidente, Raffaele Ruggiero Rubino) e un membro interno (Alessandro Daino - Responsabile Area Legale). L'OdV conduce audit annuali regolari.

In conformità al D.Lgs. 24/2023, è attiva una procedura formale di **Whistleblowing**. Sono messi a disposizione canali di comunicazione dedicati e criptati per raccogliere segnalazioni di illeciti o violazioni del Codice Etico, garantendo la tutela del segnalante.

## 3.3 Prevenzione corruzione e comportamenti anti-concorrenziali

La prevenzione della corruzione è un elemento cardine protetto dal sistema di gestione UNI ISO 37001:2016, adottato nel 2018, sottoposto a riesami periodici e a rinnovo nei primi mesi del 2026, con estensione geografica anche alle sedi di Brescia e di scopo.

### ZERO non conformità e 2 commenti nel 2025

La valutazione dei rischi copre il 100% delle sedi aziendali (Roma, Milano, Napoli, Brescia)

L'attività di valutazione ha consentito l'identificazione di 11 processi, 35 attività sensibili, di cui 3 a priorità alta riferite al processo Gestione Commessa, in base agli esiti della valutazione di 6 possibili comportamenti che integrano la fattispecie di reato di corruzione.

A seguito dell'adozione del Piano di re-azione tecnico-operativo e organizzativo gestito dal Team Prevenzione Corruzione, il rischio residuale dei 6 possibili comportamenti con livello ALTO, è stato ridotto a livello MEDIO.

La responsabilità dell'attuazione del piano è in capo al Team Prevenzione Corruzione, alle Funzioni Apicali e ai Responsabili di Funzione coinvolti

### ZERO incidenti confermati di corruzione[5]

[5] In continuità con il 2023 e il 2024 anche nel 2025 non si rilevano: incidenti confermati per i quali sono stati licenziati o disciplinati dipendenti per motivi di corruzione; 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; casi legali di dominio pubblico riguardanti corruzione intentati contro l'organizzazione o suoi dipendenti e gli esiti di tali casi.

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**

Dal marzo 2023, Team Service include specifiche clausole anticorruzione in tutti i nuovi contratti di subappalto.

Per i contratti storici o su formati esterni, richiede la firma obbligatoria 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.

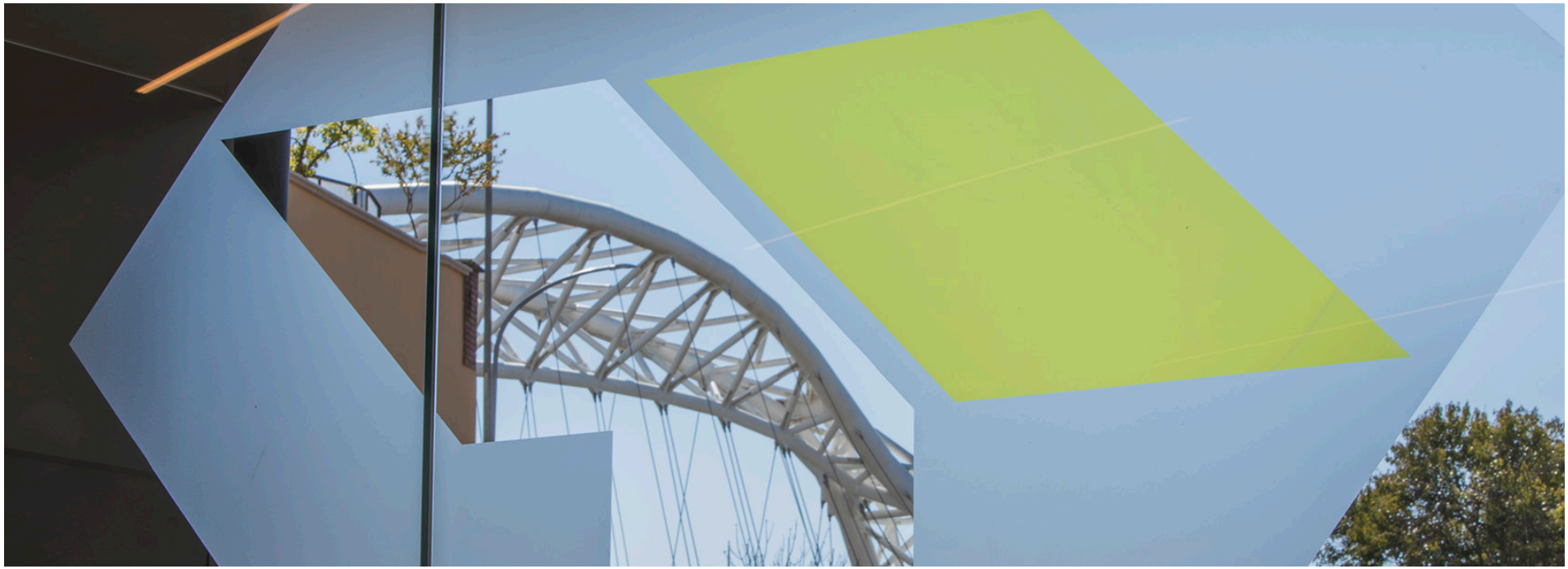
**Incontri formativi sul Sistema di prevenzione della corruzione**

| Anno | Incontri formativi | Partecipanti Formati | Focus Territoriale/Categoria |
|---|---|---|---|
| 2023 | 3 | 33 partecipazioni totali | 18 Dipendenti Lazio, 2 Lombardia, 1 Campania, 4 membri del CdA; 2 membri del Team Prevenzione Corruzione |
| 2024 | 1 | 17 partecipazioni totali | 17 dipendenti provenienti da tutto il territorio nazionale |
| 2025 | 4 | 890 partecipazioni totali | 2 membri del Team Prevenzione Corruzione<br>392 dipendenti Spedali Civili di Brescia<br>496 dipendenti di 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 la società conduce le proprie attività in coerenza con le disposizioni normative e regolamentari, promuove la consapevolezza dei dipendenti sull'importanza del rispetto della legislazione sulla concorrenza e dell'importanza di operare una concorrenza leale ed è sempre disponibile a cooperare con le autorità competenti.

**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**



# 4. Persone e Comunità

***Mettiamo le persone al centro: dai nostri collaboratori alle comunità che ci ospitano.***

*La nostra gestione delle risorse umane si basa su principi chiari: creare occupazione, garantire dignità e sicurezza, assicurare compensi equi e promuovere le pari opportunità.*

*Consideriamo il lavoro non solo come una prestazione professionale, ma come un fattore che incide direttamente sulla qualità della vita dei dipendenti e delle loro famiglie. Per rendere operativa questa visione, abbiamo adottato una Politica per la responsabilità sociale e un sistema di gestione integrato basato sugli standard SA8000 e ISO 30415 e ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022.*

*Questi strumenti ci permettono di assicurare il rispetto delle norme e di gestire l'inclusività in modo strutturato.*

*Sul fronte della sicurezza, applichiamo una strategia di prevenzione basata sull'analisi del rischio e sull'attuazione puntuale delle misure previste dalle normative vigenti.*

*Consapevoli dell'impatto sociale che un'impresa può generare, mettiamo in campo e supportiamo iniziative che favoriscono la coesione e l'inclusione, contribuendo al benessere delle comunità in cui operiamo.*



## 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[6] e garantisce a tutto il personale il diritto di formare, partecipare ed organizzarsi in sindacati di propria scelta e contrattare collettivamente con l'Organizzazione.

**Il 100% dei dipendenti di Team Service è coperto da accordi di contrattazione collettiva.**

Rinnovato nel giugno 2025, il nuovo CCNL applicato dall'Azienda introduce aggiornamenti significativi. Con riferimento agli aspetti economici, il nuovo CCNL prevede un aumento salariale che sarà erogato ai lavoratori in tranche nonché un incremento delle indennità di lavoro. Con riferimento alle tutele dei lavoratori il CCNL vigente introduce un minimo di 15 ore settimanali per i nuovi assunti e il consolidamento automatico di parte delle ore supplementari; estende al 100% le indennità previste per congedi legati alla violenza di genere e introduce clausole più forti per mantenere il posto di lavoro nei cambi di appalto.

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. Team Service opera prevalentemente attraverso acquisizioni 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.

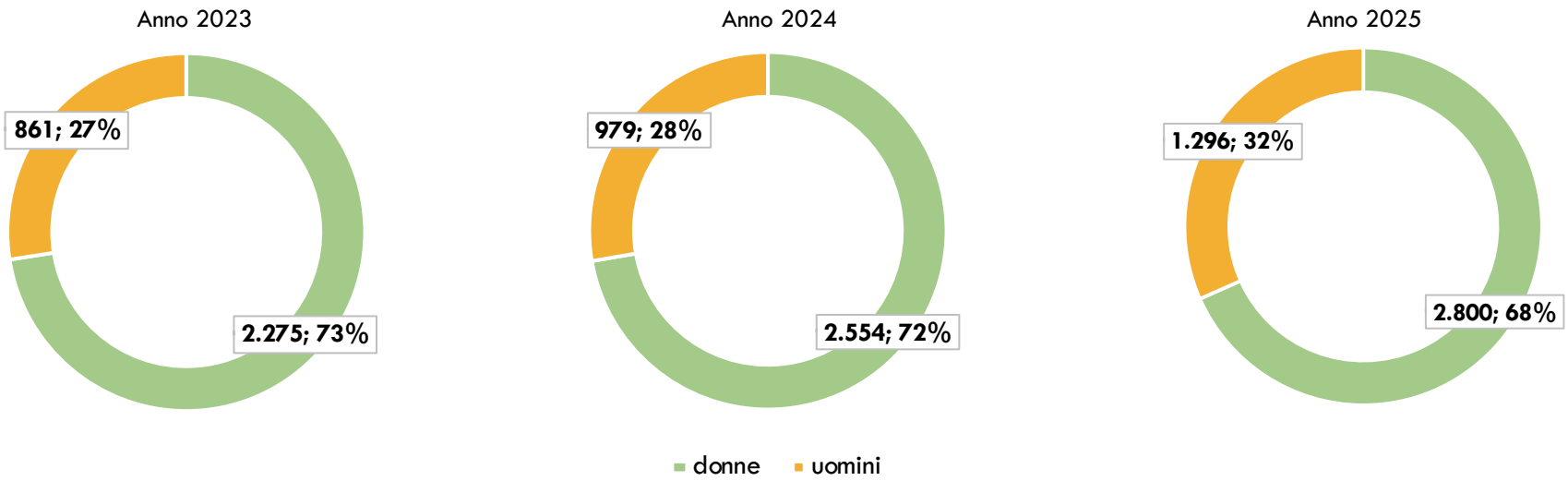
Da questo deriva l'impossibilità per l'Azienda di governare pienamente e avere il controllo su tutte le variabili che determinano variazioni nella composizione e struttura del

[6] A seguito dell'acquisizione del l'appalto Spedali Civili di Brescia l'Azienda applica anche il CCNL Turismo, Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale, Alberghi per gli addetti alla ristorazione, 81 persone che rappresentano circa il 2% del totale dei dipendenti.

personale dipendente. 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 2025 Team Service è un'azienda che impiega oltre 4.000 persone. L'organico si caratterizza per una forte presenza femminile (68%); per la qualifica di operaio come inquadramento prevalente (98%); per una significativa incidenza del tipo d'impiego part-time (86%); per una netta prevalenza di tipologie di contratto a tempo indeterminato (91%); per una presenza consistente di lavoratori con più di 50 anni (54%); per una incidenza rilevante dei lavoratori con cittadinanza non italiana (18%); per una maggiore concentrazione di dipendenti nel Sud (45%)[7].

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° dipendenti totale (unità – media del periodo) | 3.136 | 3.533 | 4.096 |

**Dipendenti per genere (unità – media del periodo)**




[7] Dal presente ciclo di rendicontazione la presentazione dei dati relativi alle persone che lavorano in Azienda si arricchisce anche di elementi informativi che guardano alla distribuzione territoriale degli stessi. Rispetto a tali elementi si forniscono i dati relativi solo all'anno corrente di rendicontazione.

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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Dirigenti | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 2 | 2 |
| Quadri | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | - | 2 | 2 |
| Impiegati | 153 | 131 | 284 | 22 | 24 | 46 | 34 | 25 | 59 |
| Operai | 2.122 | 728 | 2.850 | 2.532 | 953 | 3.485 | 2.766 | 1.267 | 4.033 |

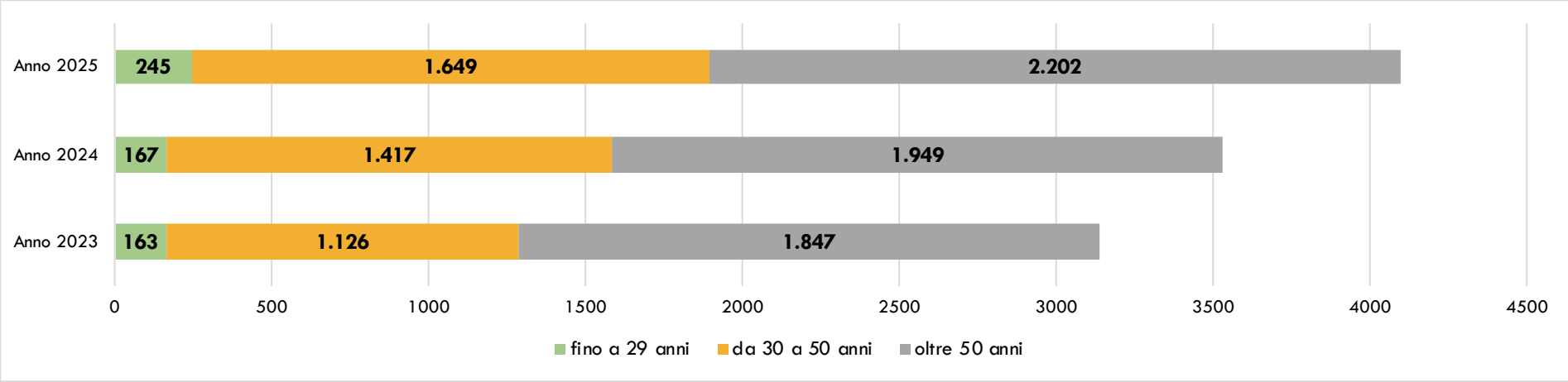
**Dipendenti per tipo di impiego e genere (unità – media del periodo)**

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Full time | 104 | 253 | 357 | 120 | 228 | 348 | 205 | 383 | 588 |
| Part time | 2.170 | 609 | 2.779 | 2.434 | 751 | 3.185 | 2.595 | 913 | 3.508 |

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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Tempo determinato | 252 | 92 | 344 | 164 | 82 | 246 | 222 | 152 | 374 |
| Tempo indeterminato | 2.023 | 769 | 2.792 | 2.390 | 897 | 3.287 | 2.578 | 1.144 | 3.722 |

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




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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 1 |
| Quadri | - | 1 | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 |
| Impiegati | 34 | 117 | 133 | 5 | 14 | 27 | 7 | 26 | 26 |
| Operai | 129 | 1.008 | 1.713 | 162 | 1.402 | 1.921 | 238 | 1.621 | 2.174 |

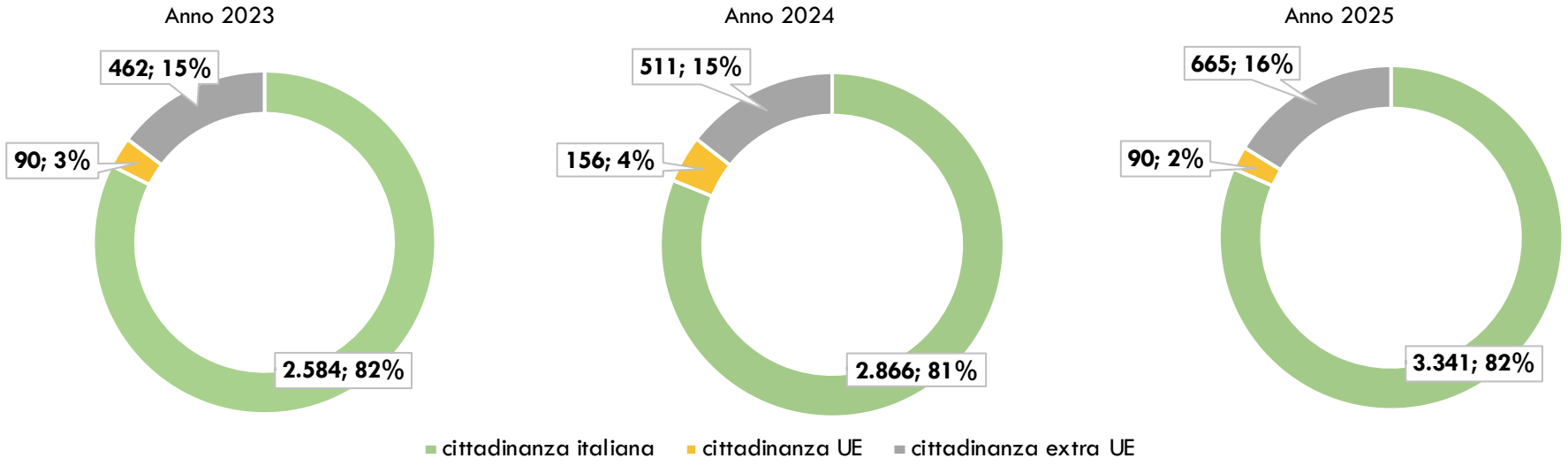
**Dipendenti per tipo di impiego e classi d'età (unità – media del periodo)**

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 5 | 118 | 234 | 8 | 135 | 205 | 32 | 250 | 306 |
| Part time | 158 | 1.007 | 1.614 | 159 | 1.282 | 1.744 | 213 | 1.399 | 1.896 |

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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 59 | 186 | 99 | 47 | 127 | 72 | 73 | 192 | 109 |
| Tempo indeterminato | 104 | 940 | 1.748 | 120 | 1.290 | 1.877 | 172 | 1.457 | 2.093 |

**Dipendenti per cittadinanza (unità – media del periodo)**



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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE |
| Dirigenti | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | - | |
| Quadri | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | - | - |
| Impiegati | 272 | 4 | 8 | 43 | 1 | 2 | 57 | 1 | 1 |
| Operai | 2.310 | 86 | 454 | 2.821 | 155 | 509 | 3.28 | 89 | 664 |

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

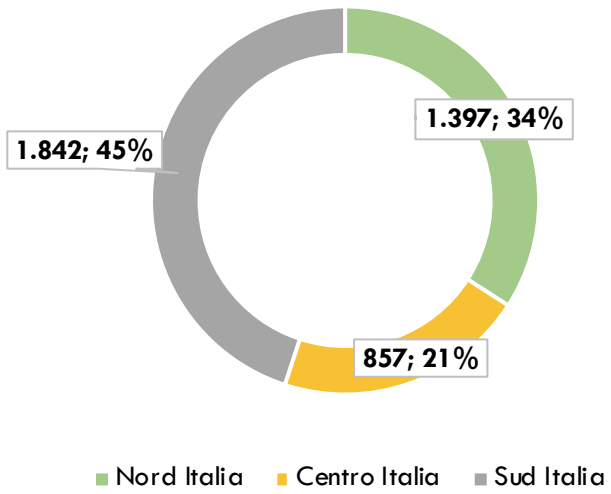
| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE |
| Full time | 315 | 6 | 36 | 283 | 8 | 47 | 444 | 7 | 137 |
| Part time | 2.269 | 84 | 426 | 2.573 | 147 | 417 | 2.897 | 83 | 528 |

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

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE | italiana | UE | extra UE |
| Tempo determinato | 222 | 19 | 103 | 143 | 9 | 94 | 212 | 13 | 149 |
| Tempo indeterminato | 2.362 | 71 | 359 | 2.723 | 147 | 417 | 3.129 | 77 | 516 |

## 2025

**Dipendenti per distribuzione territoriale (unità – media del periodo)**




**Dipendenti per categorie e distribuzione territoriale (unità – media del periodo)**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | - | 2 | - |
| Quadri | 2 | - | - |
| Impiegati | 28 | 25 | 6 |
| Operai | 1.367 | 830 | 1.836 |

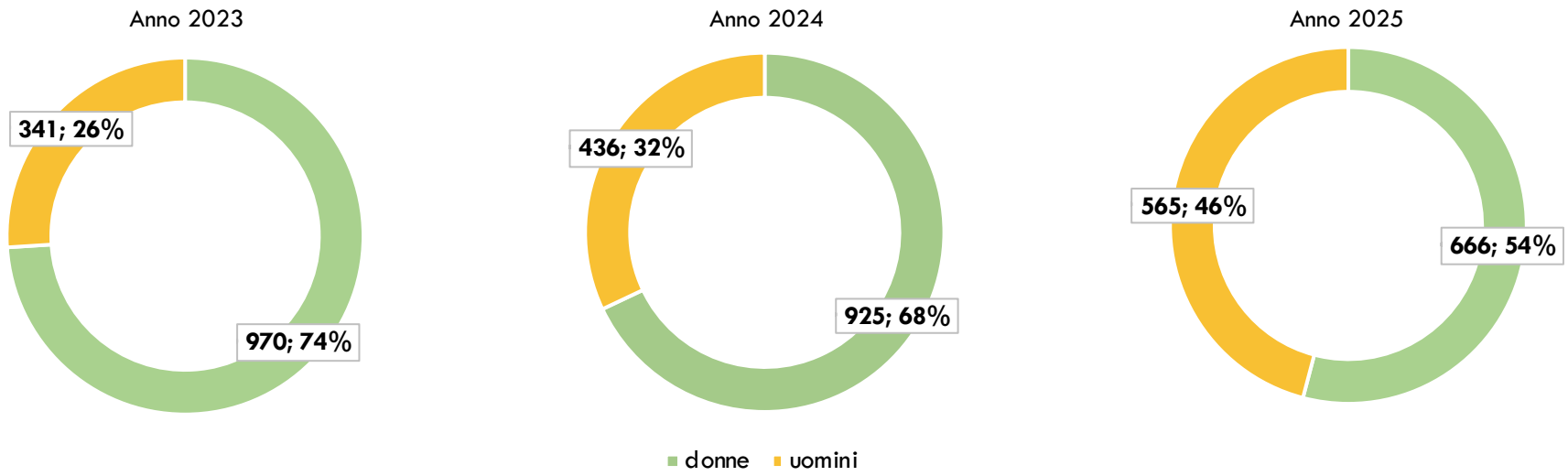
**Dipendenti per tipo di impiego, tipologia di contratto e distribuzione territoriale (unità – media del periodo)**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| Full time | 313 | 103 | 172 |
| Part time | 1.084 | 754 | 1.670 |
| Tempo determinato | 238 | 73 | 63 |
| Tempo indeterminato | 1.159 | 784 | 1.779 |

Nel corso del 2025, l'organico aziendale si è arricchito di 1.231 nuovi ingressi, gestiti attraverso procedure di inserimento diversificate. Nello specifico, in occasione dei cambi di appalto, Team Service assicura la continuità occupazionale assorbendo il personale preesistente, nel pieno rispetto del CCNL di categoria e della clausola sociale, previa verifica dei requisiti necessari al passaggio diretto. Per le altre ricerche di personale, l'Azienda collabora con società di recruiting esterne e Centri per l'Impiego, strutturando l'iter selettivo su colloqui conoscitivi mirati a individuare le professionalità più idonee alle posizioni aperte. Particolare attenzione è rivolta all'assunzione di lavoratori stranieri, vincolata alla regolarità dei permessi di soggiorno; a tal fine, l'Ufficio Personale monitora costantemente la documentazione per garantirne il tempestivo rinnovo. Infine, a tutela della trasparenza e dell'integrità aziendale, non è consentita la contrattualizzazione di parenti di pubblici ufficiali con poteri decisionali verso la società; ogni candidato è pertanto tenuto a dichiarare formalmente l'eventuale sussistenza di tali legami di parentela durante la fase di selezione.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° nuove assunzioni | 1.311 | 1.361 | 1.231 |

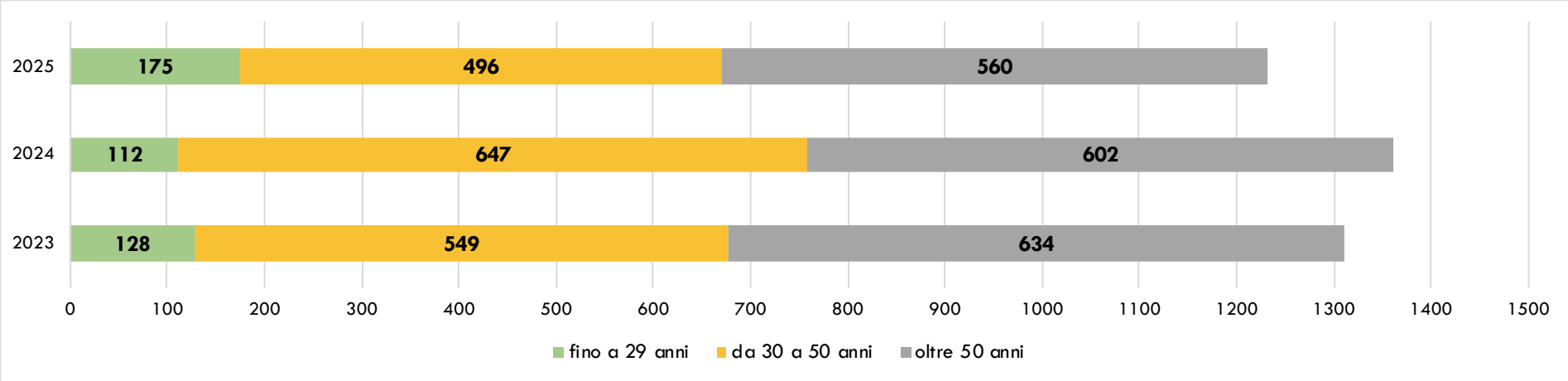
**Nuove assunzioni per genere**




**Nuove assunzioni per tipologia di contratto e genere**

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Tempo determinato | 661 | 227 | 888 | 259 | 123 | 382 | 356 | 266 | 622 |
| Tempo indeterminato | 309 | 114 | 422 | 666 | 313 | 979 | 310 | 299 | 609 |

### Nuove assunzioni per classi d'età




### Nuove assunzioni per tipologia di contratto e fasce d'età

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 44 | 349 | 495 | 72 | 203 | 107 | 146 | 303 | 173 |
| Tempo indeterminato | 84 | 200 | 139 | 40 | 444 | 495 | 29 | 193 | 387 |

**2025**

### Nuove assunzioni per distribuzione territoriale

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| n° nuove assunzioni | 461 | 413 | 357 |

### Nuove assunzioni per tipologia di contratto e distribuzione territoriale

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| Tempo determinato | 325 | 148 | 149 |
| Tempo indeterminato | 136 | 265 | 208 |

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

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

**Cessazioni per genere**

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| n° dipendenti cessati | 572 | 572 | 779 | 914 | 451 | 1.365 | 240 | 671 | 911 |

**Cessazioni per fasce d'età**

| | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | 87 | 280 | 412 | 111 | 539 | 715 | 108 | 357 | 446 |

**Tasso di turnover**

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Tasso di turnover - Totale | 17,83% | -0,12% | 8,06% |
| Tasso di turnover - dipendenti donne | 18,49% | 0,45% | -0,18% |
| Tasso di turnover - dipendenti uomini | 16,14% | -1,70% | 29,04% |
| Tasso di turnover - dipendenti fino a 29 anni | -12,00% | 0,69% | 39,18% |
| Tasso di turnover - dipendenti da 30 a 50 anni | -7,8% | 8,81% | 9,11% |
| Tasso di turnover - dipendenti oltre 50 anni | -16,30% | -5,85% | 5,01% |

**2025**

**Nuove assunzioni per distribuzione territoriale (Italia)**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| n° nuove assunzioni | 461 | 413 | 357 |

**Nuove assunzioni per tipologia di contratto e distribuzione territoriale (Italia)**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| Tempo determinato | 325 | 148 | 149 |
| Tempo indeterminato | 136 | 265 | 208 |

**Cessazioni per distribuzione territoriale**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| n° cessazioni | 486 | 178 | 247 |

**Tasso di turnover per distribuzione territoriale (Italia)**

| | Nord | Centro | Sud |
|---|---|---|---|
| Tasso di turnover | -1,83% | 34,06% | 5,74% |

Team Service si impegna a garantire a ogni collaboratore un trattamento economico dignitoso e adeguato, assicurando il pieno rispetto degli standard minimi stabiliti dai Contratti Collettivi Nazionali di lavoro.

Al momento dell'assunzione, la retribuzione viene determinata in base alla tipologia contrattuale, alle mansioni assegnate e al relativo livello di inquadramento previsto dal CCNL; si tiene inoltre conto dell'esperienza pregressa del lavoratore e di eventuali benefici concordati in fase di contrattazione. La determinazione del salario minimo si basa sull'allineamento ai parametri dei contratti applicabili e alle tabelle ISTAT. In sintesi, la definizione della base salariale avviene integrando le specifiche del tipo di contratto e del livello attribuito con il rigoroso rispetto dei vincoli normativi e della documentazione vigente in materia

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Tasso di retribuzione annua[8] | 3,70% | 3,66% | 4,70% |

[8] 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. Nel 2023 e nel 2024 l'aumento % del tasso di retribuzione totale annua è stato pari a 0% mentre nel 2025 ha subito un incremento pari a 7,17 punti percentuali.

## 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.**

L'Azienda ha nominato un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) che, oltre ad assolvere agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/08, ha l'incarico di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, in conformità con i requisiti dello standard internazionale SA8000.

A supporto di tali obiettivi, è stato istituito un Comitato per la Salute e Sicurezza, un organo paritetico che vede la partecipazione equilibrata di rappresentanti del management e dei lavoratori. Oltre all'RSPP, la composizione del Comitato include il medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e quello specifico per la SA8000.

Il Comitato svolge un ruolo consultivo centrale nella gestione dei processi di sicurezza aziendale. Tra i suoi ambiti di intervento rientrano la valutazione dei rischi, la definizione e la verifica delle misure preventive, oltre alla pianificazione della formazione per il personale. L'organismo viene inoltre consultato dal datore di lavoro nella scelta dei profili strategici a cui affidare le funzioni chiave per la tutela della salute in Azienda.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° decessi dovuti ad infortuni sul lavoro | 0 | 0 | 0 |
| n° infortuni sul lavoro ad alta conseguenza | 0 | 0 | 0 |
| n° di infortuni sul lavoro | 49 | 67 | 107 |
| gg di infortuni sul lavoro | 1.697 | 2.366 | 2.572 |
| indice di frequenza infortuni sul lavoro | 8,55 | 13,87 | 15,66 |
| indice di gravità infortuni sul lavoro | 0,52 | 0,64 | 0,55 |
| n° di ore lavorate | 3.272.970 | 3.676.543 | 4.661.370 |

Nel corso del 2025 Team Service continua a registrare l'assenza di decessi dovuti ad infortuni sul lavoro e di infortuni ad alta conseguenza. A fronte di un incremento del numero totale di ore lavorate, si segnala un aumento sia del numero di infortuni in valore assoluto che dell'indice di frequenza. Di contro l'indice di gravità degli infortuni sul lavoro risulta diminuito.

Generalmente gli infortuni sul lavoro registrabili in Team Service sono quelli che derivano da movimenti non coordinati dei lavoratori (quali cadute accidentali, urti e impatti) o da scivolamento. 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).

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° decessi dovuti a malattia professionale | 0 | 0 | 0 |
| n° malattie professionali denunciate all'INAIL | 17 | 15 | 7 |

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.

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 al termine del corso mediante

verifica dell'apprendimento e, successivamente, 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).

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° dipendenti che hanno partecipato alla formazione su salute e sicurezza (art. 37 del D.Lgs 81/08 generale e specifica) | 825 | 1.403 | 741 |
| di cui in presenza | 0 | 0 | 186 |
| di cui a distanza | 825 | 1.403 | 555 |
| di cui in modalità in sincrono | 762 | 1.211 | 474 |
| di cui in modalità e-learning | 63 | 192 | 81 |
| n° dipendenti che hanno partecipato ad attività formative relative a situazioni specifiche o più pericolose | 38 | 281 | 254 |

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. 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.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | 71 | 74 | 128 |
| di cui uomini | 12 | 14 | 28 |
| di cui donne | 59 | 60 | 100 |
| Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per donne e uomini[9] | 100% | 100% | 100% |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| n° totale di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale | 31 | 37 | 113 |
| di cui uomini | 22 | 31 | 86 |
| di cui donne | 9 | 6 | 27 |
| n° totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione | 31 | 37 | 113 |
| di cui uomini | 22 | 31 | 86 |
| di cui donne | 9 | 6 | 27 |
| Tasso di fidelizzazione per donne e uomini[10] | 100% | 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.

[9] 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 hanno usufruito del congedo, moltiplicato per 100. Dal 2021, con l'introduzione dell'Assegno Unico Familiare le Aziende non sono più tenute a raccogliere per conto dell'INPS informazioni relative allo stato di famiglia dei dipendenti. Pertanto ad oggi in Team Service il dato relativo ai dipendenti che avrebbero avuto diritto al congedo parentale non è disponibile.

[10] 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.

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.

Tra le voci di spesa previste dallo strumento vi sono: educazione e istruzione per i familiari; assistenza ai familiari; buoni carburante e buoni acquisto; istruzione, ricreazione e assistenza sociale; previdenza complementare.

Al fine di migliorare la comunicazione interna e instaurare una comunicazione continua tra i lavoratori e il management, Team Service utilizza l'App MyNet.

L'applicazione è composta da più moduli:

- bacheca: punto di riferimento per l'aggiornamento costante, raccoglie comunicazioni interne, news e informazioni aziendali in tempo reale;
- armadietto: archivio digitale personale dove consultare procedure, buste paga e regolamenti, oltre a inviare richieste amministrative;
- timbratore: strumento dedicato alla gestione delle presenze, che permette di registrare con facilità l'inizio e la fine della giornata lavorativa;
- eventi & formazione: spazio per la crescita professionale dove monitorare webinar, corsi di formazione e metodologie di lavoro;
- canale di segnalazione: ambiente sicuro per riportare illeciti o irregolarità in forma circostanziata e anonima, garantendo la tutela dell'azienda e dell'interesse pubblico.



## 4.3 Diversità e Inclusione

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 aziendale[11].

In esse, si riconoscono come aspetti fondamentali all'interno della propria organizzazione e nella predisposizione dei propri processi aziendali i seguenti requisiti:

- Riconoscere le diversità: valutare tutte le persone in modo intrinseco, individualmente e come gruppi, apprezzare come le diverse dimensioni della diversità si intersecano, e riconoscere che le caratteristiche demografiche e altre caratteristiche personali possono essere eventualmente 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, pratiche e operazioni di governance dell'organizzazione inclusivi;
- Agire in modo responsabile: agire 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;

[11] https://www.teamservice.it/certificazioni-e-sostenibilita/

- Comunicare in modo inclusivo: riconoscere e rispondere alle esigenze di persone che accedono, capiscono e si relazionano con le comunicazioni in modi diversi;
- Sostenere e difendere la D&I: influenzare e promuovere attivamente pratiche organizzative e relazioni con gli stakeholder inclusive

La traduzione operativa delle politiche aziendali e degli aspetti fondamentali riconosciuti dall'Azienda risiede 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.

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 2025 nessun conflitto sul posto di lavoro o reclamo su pregiudizio e discriminazione è stato ricevuto. Il rapporto salariare delle donne rispetto agli uomini – dato dal rapporto tra il valore medio della retribuzione delle donne e quello degli uomini – è pressoché stabile. Rispetto a tale indice, si rilevano variazioni più significative per le categorie degli impiegati e degli operai specializzati mentre non si riportano i dati relativi ai dirigenti e quadri in quanto non ci sono donne in Azienda riconducibili a tali categorie.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Rapporto salariale delle donne rispetto agli uomini | 0,93 | 0,95 | 0,94 |
| Rapporto salariale impiegati per genere | 0,84 | 0,76 | 0,82 |
| Rapporto salariale operai specializzati per genere | 1,00 | 0,94 | 0,76 |
| Rapporto salariate operai qualificati per genere | 0,99 | 1,00 | 0,98 |
| Rapporto salariale operai generici per genere | 1,00 | 1,00 | 0,99 |

## 4.4 Sostegno alla comunità

Team Service riconosce nella comunità un interlocutore fondamentale e un contesto di riferimento con cui condividere valori, responsabilità e obiettivi di sviluppo. In questa prospettiva, si impegna a costruire e consolidare relazioni basate sul dialogo, sulla fiducia e sul riconoscimento reciproco del valore generato. Considerandosi parte integrante del tessuto sociale ed economico in cui opera, l'Azienda orienta le proprie iniziative al miglioramento del benessere collettivo attraverso contributi, donazione, partecipazione a progetti a sostegno dei territori e delle persone che li abitano.

In coerenza con tale approccio, le azioni di sostegno alla comunità si concentrano su ambiti ritenuti prioritari dal management, quali l'educazione e la formazione, la promozione dello sport e della salute, nonché il supporto alle situazioni di fragilità e disabilità, con l'obiettivo di generare impatti positivi e duraturi per la collettività.

Nel luglio 2024 la Team Service ha stipulato una convenzione con l'Istituto Tecnico per il Turismo Livia Bottardi di Roma. Con la convenzione, l'Azienda si è impegnata ad accogliere a titolo gratuito presso le proprie strutture 6 studenti in Percorsi per le competenze Trasversali e per L'Orientamento (PCTO) per l'anno scolastico 2024/2025.

L'Azienda riconosce nell'iniziativa di PCTO uno strumento fondamentale per favorire la crescita professionale e personale degli studenti. Attraverso questa esperienza, i ragazzi e le ragazze accolte in Team Service hanno avuto l'opportunità di approfondire le dinamiche legate ai settori dell'amministrazione, della finanza e del marketing, applicando direttamente sul campo le nozioni apprese e sviluppando un approccio più concreto e consapevole al mondo del lavoro.

La collaborazione tra l'Istituto Tecnico per il Turismo Livia Bottardi e la Team Service si propone un modello virtuoso di sinergia tra istituzioni scolastiche e realtà imprenditoriali, mirato a formare figure professionali preparate, con un bagaglio di competenze pratiche già sperimentate.

Prima dell'avvio dei percorsi, gli studenti delle classi Terza e Quarta delle sezioni ad indirizzo Amministrazione, Finanza e Marketing dell'Istituto hanno preso parte a un incontro conoscitivo presso la sede della Team Service di via Benzoni. L'incontro ha rappresentato un'occasione formativa importante volta a far comprendere agli studenti il funzionamento del mondo del lavoro attraverso il contatto diretto con una realtà aziendale.

L'incontro ha contribuito a far comprendere ai giovani l'importanza di operare in un contesto professionale che costruisce relazioni umane solide, valorizza il capitale umano e promuove uno sviluppo sostenibile e inclusivo.



Nell'anno scolastico 2024-25 Team Service ha ospitato 15 studenti in percorsi di PTCO. Per ciascuno di essi è stato individuato un tutor aziendale che ha collaborato alla progettazione, organizzazione e valutazione dell'esperienza, ha favorito l'inserimento dello studente nel contesto operativo e lo ha affiancato e assistito durante il percorso.

La collaborazione con le istituzioni scolastiche nel 2025 ha trovato spazio anche nella scelta di acquistare i cesti natalizi aziendali prodotti dall'Istituto Tecnico Agrario Giuseppe Garibaldi Roma. L'Istituto dispone di un'Azienda Agraria annessa alla scuola che rappresenta un vasto laboratorio didattico per gli studenti ed è dotata di un punto vendita aperto alla comunità scolastica e al territorio.

Nel mese di aprile del 2025 Team Service è entrata ufficialmente come nuovo azionista di maggioranza della società sportiva Virtus GVM Roma 1960.

Nata nel 2021 con la volontà di rilanciare il basket della Capitale, la Virtus GVM Roma 1960 ha potuto contare sul supporto di Team Service fin dall'avvio del progetto. La decisione dell'Azienda di acquisire quote di maggioranza è nata dalla volontà di rafforzare la struttura e il progetto sportivo del Club.

Il coinvolgimento di Team Service nel progetto risiede nel riconoscimento del valore sociale dello sport come strumento educativo e di inclusione, in grado di trasmettere ai giovani disciplina, spirito di squadra e rispetto delle regole, valori che sono alla base della propria identità aziendale e cultura organizzativa.

Il presidente di Team Service è una figura centrale nella nuova gestione e partecipa attivamente alla vita del club e alle presentazioni ufficiali.



# 5. Trasparenza e sicurezza verso i clienti

***Trasparenza condivisa, dati protetti: l'evoluzione digitale al servizio del Cliente***

*La trasparenza e la correttezza nelle relazioni, unite alla massima riservatezza e alla sicurezza nell'accesso alle informazioni, costituiscono i pilastri inscindibili dell'operato di Team Service. Consapevole delle sfide poste dal contesto normativo nazionale ed europeo, l'Azienda ha intrapreso un percorso di transizione tecnologica e digitalizzazione strutturato per abbattere le asimmetrie informative e garantire ai propri Clienti - sia pubblici che privati - un controllo totale, tempestivo e sicuro sulle prestazioni erogate.*

*Per Team Service, la gestione responsabile del dato si sviluppa su due direttrici sinergiche.*

- *Sicurezza Informatica e Tracciabilità: L'Azienda tutela il patrimonio informativo dei committenti attraverso l'applicazione di rigorose strategie nazionali in materia di sicurezza delle reti e dei sistemi, guidata dall'adeguamento alla Direttiva NIS2.*
- *Trasparenza e Flusso Informativo Continuo: Attraverso una Centrale Operativa tecnologicamente avanzata e l'adozione di piattaforme web-based di Facility Management e modellazione grafica (BIM), Team Service abilita canali di comunicazione diretti e costanti verso i Clienti.*

*L'infrastruttura tecnologica e i sistemi informativi interni di Team Service si traducano in un valore concreto per il Cliente: uno strumento strategico di controllo, efficienza e fiducia reciproca.*



## 5.1 Sicurezza e tracciabilità delle informazioni

L'attenzione di Team Service verso il Cliente parte dalla corretta gestione e conduzione IT dei processi informatici interni di tutela del dato trattato, a tal proposito nel 2025 è stata avviata una campagna di adeguamento alla Direttiva NIS2: messa in sicurezza delle reti e dei sistemi informativi attraverso l'applicazione di strategie Nazionali in materia di Cybersecurity.

La Direttiva NIS2 pone un accento sull'aspetto della governance, imponendo agli enti pubblici e alle imprese soggette di adottare misure di sicurezza specifiche, di notificare gli incidenti e di collaborare con le autorità competenti.

Nel 2025 sono stati già completati i primi tre punti della Direttiva, nel dettaglio: la registrazione sul portale ACN (Agenzia della Cybersicurezza Nazionale) e del punto di contatto, con l'attribuzione della categoria nella quale l'azienda rientra; la registrazione CSIRT (Computer Security Incident Response Team), dove sono stati indicati il referente CSIRT deputato alla comunicazione degli incidenti informatici e il referente alternativo; l'adeguamento, tuttora in corso, alla procedura di Incident Response che stabilisce la modalità con cui i soggetti devono notificare al CSIRT la gestione dell'incidente di sicurezza informatica e gestire quindi la criticità

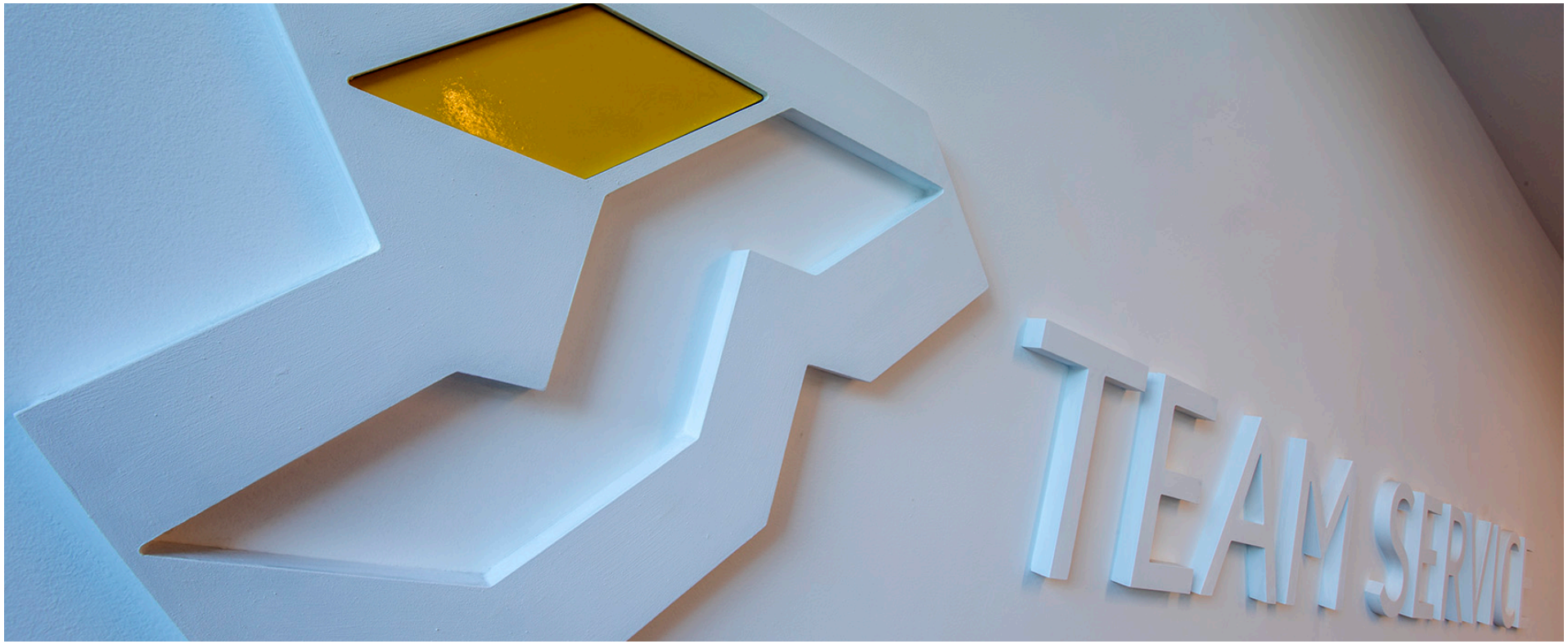
Garantire la sicurezza interna dei sistemi informativi significa garantire la sicurezza dei Clienti durante l'utilizzo degli strumenti informatici e informativi che la Società mette a disposizione di Enti sia Pubblici che Privati con i quali collabora, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Oltre all'adeguamento sulle procedure di Cybersecurity, la Team Service continua ad utilizzare ulteriori strumenti di controllo a valore aggiunto per i Clienti, supportando il monitoraggio continuo dell'andamento dei lavori di Commesse e Appalti. Il monitoraggio garantisce il controllo capillare dei dati gestiti e la loro completa tracciabilità; attraverso i nostri sistemi informativi gestionali, in materia di Facility Management, abbiamo evidenza costante e continuativa su:

- Comunicazioni tra Team Service e Committenti di tipo documentale, tracciatura dei documenti emessi e/o ricevuti e delle relative scadenze e permessi di consultazione. Per la tracciatura documentale, la Team Service si è dotata di due diverse tipologie di sistemi informativi: uno volto alla gestione della documentazione operativa (direttamente gestibile dai sistemi di gestione delle Facility, come: ARCHIBUS/FM, AbCUBE, MAN-PRO, FM360, altro); l'altro (ARXIVAR) ad uso esclusivo della Team Service il quale, a seconda dello stato di avanzamento del processo

gestionale di appalto, è in grado di catalogare tutta la documentazione (dalla documentazione di gara alla chiusura operativa e amministrativa dei lavori).

- Comunicazioni per corrispondenza, **catalogazione e tracciature delle PEC** – Posta elettronica certificata – monitoraggio e controllo anche sulle procedure di invio/ricezione delle stesse;
- Monitoraggi e controlli continuativi sull'andamento dei lavori e sulla **qualità del Livello di Servizio erogato** che la Team Service si impegna a fornire al cliente, attraverso l'implementazione di **SLA – Service Level Agreement – e di KPi - Key Performance indicator** – atti a monitorare parametri quali i tempi di attività, di consegna, di risposta e di risoluzione impiegati.
- Gestione delle **Customer Satisfaction**, atto a riflette il grado di soddisfazione di un cliente dopo aver interagito con Team Service per l'acquisto dei suoi Servizi.



## 5.2 Trasparenza e comunicazione verso i clienti

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 i sistemi informativi di Facility, che consentono 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.

Attraverso la compilazione di un questionario, il Cliente ha la possibilità di esprimere un giudizio su: 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.

A tale riguardo Team Service è dotata di sistemi informativi in grado di ricevere e registrare anche eventuali solleciti e reclami sui servizi resi, dotati di alert di preavviso, affinché i livelli di servizio concordati non scendano mai al di sotto dei parametri di offerta e consentano all'Azienda di intervenire tempestivamente nella risoluzione del problema evitando eventuali penali. Inoltre, questo servizio è supportato da un sistema di call center, con operatori dedicati alla registrazione delle comunicazioni da e verso il Cliente sull'andamento dei lavori.

L'utilizzo dei sistemi informativi consente inoltre di mettere a disposizione del Cliente diversi portali web (scelti in ragione della complessità dei lavori da eseguire), attraverso cui 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.

I Sistemi Informativi Web Based adottati dall'Azienda consentono ai Clienti di monitorare e controllare le prestazioni erogate in quanto:

- assicurano un'efficiente e trasparente gestione del contratto;
- assicurano l'individuazione tempestiva di situazioni prestazionali fuori standard;
- permettono 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;
- assicurano un costante aggiornamento dei dati tecnico – amministrativi - contabili, disaggregati e di sintesi, riguardanti l'andamento di tutte le attività e servizi oggetto del capitolato;
- permettono 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;
- permettono 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.

Sempre nella direzione di consentire ai Clienti 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, Team Service sta portando avanti un processo di digitalizzazione.

In particolare, grazie all'utilizzo di strumenti informatici di rappresentazione grafica, come le applicazioni BIM – Building Information Modeling – capaci di gestire tutte le dimensioni di restituzione alfanumerica e grafica dal 3D al 7D - è stato possibile rendere trasparente la consultazione del dato operativo e gestionale da parte del Committente, durante tutta la fase di predisposizione, esecuzione e chiusura tecnico-amministrativa dell'opera.




Queste applicazioni, infatti, producono file grafici predisposti per la consultazione non solo grafico-planimetrica ma anche per la consultazione delle informazioni gestionali dei lavori, come: anagrafiche tecniche fisiche e funzionali; catalogazione e gestione degli asset (dalla struttura dell'immobile alle

componenti di impianto); programmi operativi di manutenzione e/o di pulizia ordinaria e preventiva; tempistiche e costi di realizzazione e gestione dell'opera; Livelli di servizio; sostenibilità dei lavori; altro.

Al fine di implementare adeguatamente tale processo di digitalizzazione, 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.

| COSA FA LA CENTRALE OPERATIVA | |
|---|---|
| **MONITRAGGIO 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 per noi un principio al quale diamo concretezza con un impegno costante.***

*La tutela dell'ambiente è per noi un principio fondamentale, che si traduce in un impegno concreto attraverso politiche di prevenzione e protezione. Operiamo ogni giorno per ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle nostre attività, adottando soluzioni orientate alla sostenibilità. Nel tempo abbiamo implementato leggi, regolamenti e standard interni sempre più rigorosi, anche in ambiti dove non esistono obblighi specifici, con l'obiettivo di migliorare costantemente le nostre performance ambientali.*

*Questo impegno si concretizza attraverso il monitoraggio continuo degli impatti delle nostre attività, l'adozione di una politica ambientale chiara e condivisa e la definizione di obiettivi di miglioramento misurabili. Il nostro Sistema di Gestione Ambientale, conforme alla norma ISO 14001:2015, ci consente di gestire e controllare i rischi ambientali, promuovendo comportamenti responsabili e coerenti con i valori aziendali.*

*Dal 2019 aderiamo al sistema EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), strumento volontario dell'Unione Europea che supporta le organizzazioni nel miglioramento delle prestazioni ambientali e nella comunicazione trasparente dei risultati raggiunti. Nel 2026 è stato pubblicato il primo aggiornamento della terza edizione della nostra Dichiarazione Ambientale, resa disponibile sul sito internet della nostra Azienda, la quale costituisce la fonte dei dati rendicontati nel presente capitolo.*



## 6.1 Emissioni di gas a effetto serra e altri inquinanti

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

Per la determinazione delle quantità di gas serra immessi in atmosfera dal riscaldamento degli ambienti e dalla preparazione pasti – fonti fisse – sono stati adoperati i consumi di gas metano.

Le emissioni provenienti da fonti fisse si distinguono in tre tipologie:

- Emissioni di Scope 1 per climatizzazione invernale (consumo di gas metano) in valore assoluto ed indicizzate rispetto alle ore lavorate per servizi diversi dalla ristorazione;
- Emissioni di Scope 1 per ristorazione (consumo di gas metano) in valore assoluto ed indicizzate rispetto alle ore lavorate per servizi di ristorazione;
- Emissioni di Scope 2 market based (ovvero proveniente dai consumi di energia elettrica basata sui contratti che prevedono, in alcuni casi, una fornitura proveniente da fonti rinnovabili, certificata) in valore assoluto ed indicizzate rispetto alle ore totali lavorate.

Nel 2025 crescono le emissioni di scope 1 per climatizzazione, a causa dell'aumento dei consumi di gas, mentre si assiste alla riduzione delle emissioni di scope 2, principalmente grazie alla modifica nel contratto di fornitura di energia elettrica per le sedi di Roma e Napoli.

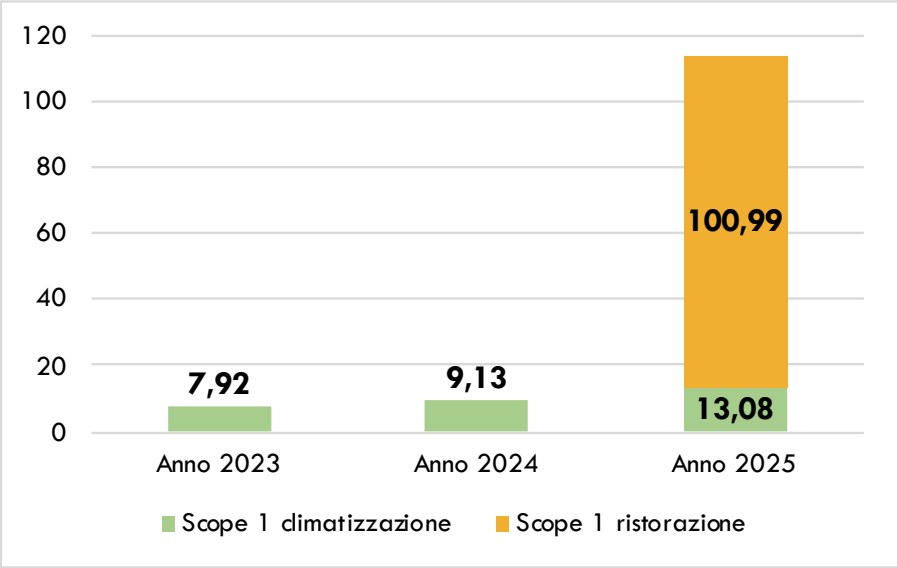
La fonte predominante di emissioni in atmosfera è costituita dagli inquinanti immessi dalla circolazione dei veicoli (Scope 1per circolazione veicoli).

Team Service dispone di un parco auto di circa 120 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.

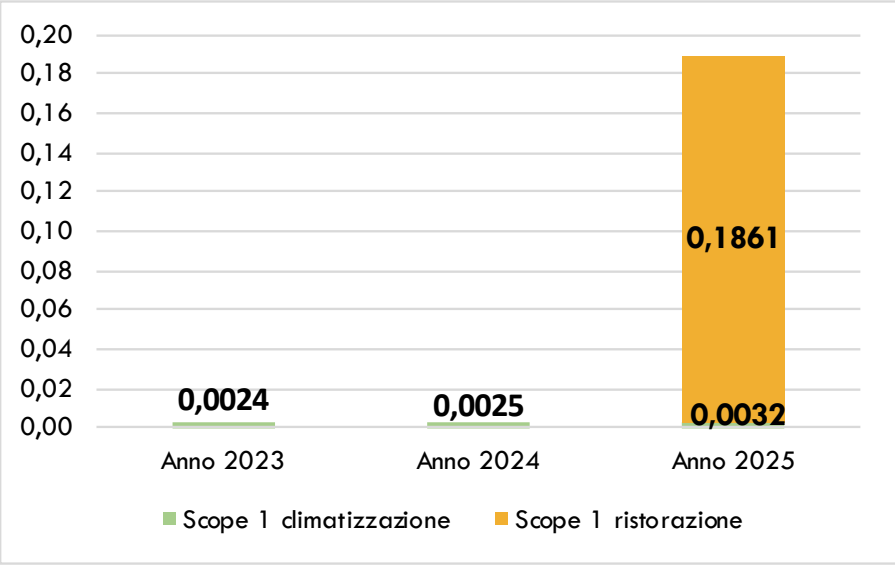
Per la determinazione delle quantità di gas serra immessi in atmosfera dalla circolazione dei veicoli sono stati impiegati i dati di contabilizzazione delle percorrenze chilometriche dei mezzi.

Dal 2023 le emissioni prodotte dai veicoli aziendali in valore assoluto hanno una tendenza crescente imputabile all' incremento nel numero di veicoli aziendali e alle percorrenze chilometriche. Al contempo si rileva però una tendenza decrescente 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.

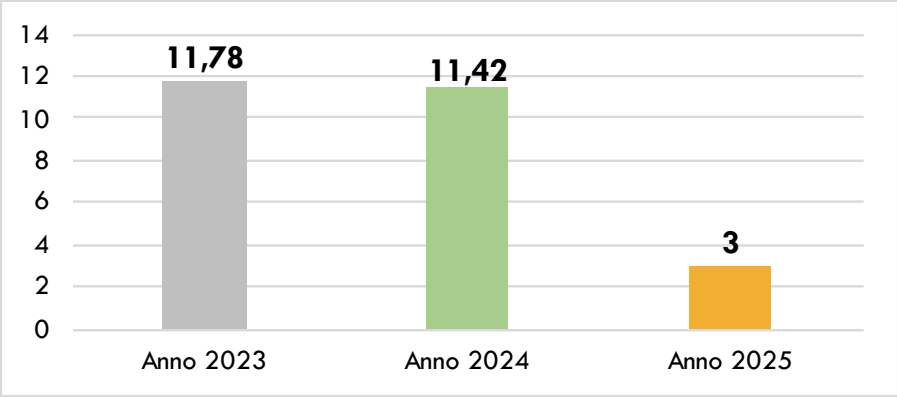
**Emissioni di gas serra Scope 1 da climatizzazione e ristorazione in valore assoluto (tCO2 equivalenti)**



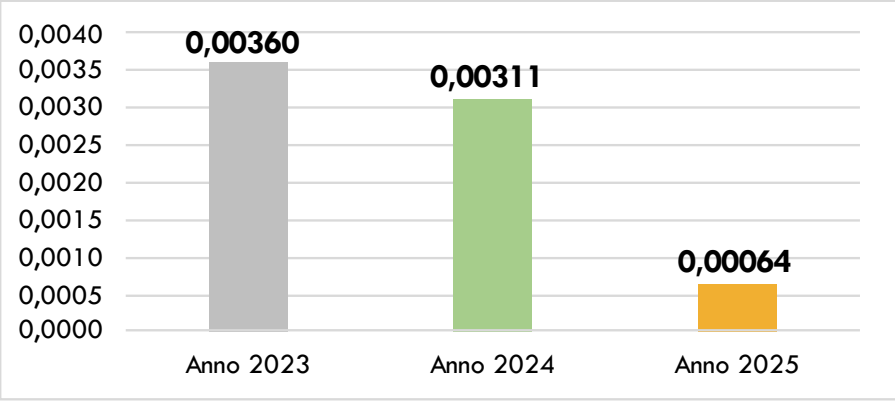

**Emissioni di gas serra Scope 1 da climatizzazione e ristorazione per migliaia di ore lavorate (kg CO2 eq. /1.000 h)**



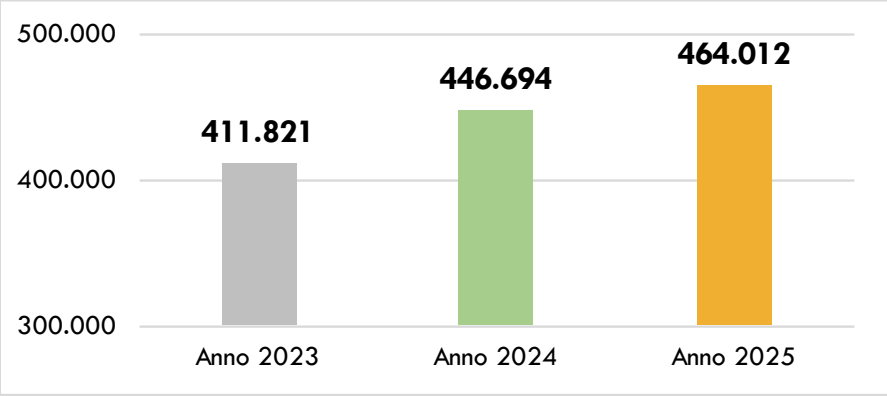

**Emissioni di gas serra Scope 2 market based in valore assoluto (tCO2 equivalenti)**



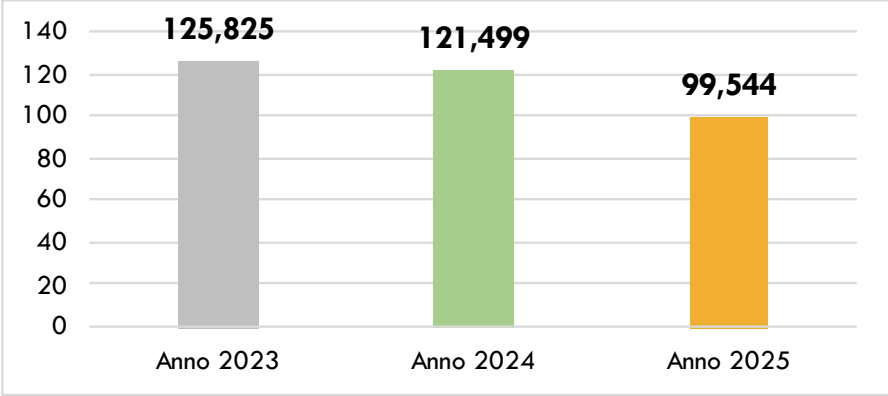

**Emissioni di gas serra Scope market based per migliaia di ore lavorate (kg CO2 eq. /1.000 h)**



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




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




| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli in valore assoluto (kg CO2 equivalenti) | 411.821 | 446.694 | 464.012 |
| di cui CH4 – Metano | 17,17 | 12,81 | 15,58 |
| di cui CO2 – Anidride carbonica | 406.506,28 | 440.908,54 | 457.992,88 |
| di cui N2O – Azoto | 5.298,00 | 5.772,98 | 6.003,76 |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Emissioni di gas serra prodotte dalla circolazione di veicoli per migliaia di ore lavorate (kg CO2 equivalenti/1000 h) | 125,825 | 121,499 | 99,5442 |
| di cui CH4 – Metano | 0,005 | 0,004 | 0,0033 |
| di cui CO2 – Anidride carbonica | 124,201 | 119,925 | 98,2529 |
| di cui N2O – Azoto | 1,619 | 1,570 | 1,288 |

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 similare.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Emissioni in valore assoluto di SO2 (g) | 832,26 | 899,41 | 953,63 |
| Emissioni in valore assoluto di NOX (g) | 1.185.449,64 | 1065198,83 | 973.646,17 |
| Emissioni in valore assoluto di PM (g) | 108.722 | 118.799 | 121.915 |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Emissioni di SO2 per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h) | 0,25 | 0,24 | 0,2 |
| Emissioni di NOX per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h) | 362,19 | 289,73 | 208,88 |
| Emissioni di PM per migliaia di ore lavorate (g / 1.000 h) | 33,22 | 32,31 | 26,15 |

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;
- il miglioramento del livello emissivo mezzi;
- l'incremento dell'utilizzo di ecodiesel.

## 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, desunto dalle bollette per i siti di Roma, Napoli, Brescia e Milano (via Paruta) e dalle letture dei contatori di piano per il sito di via Palmanova (Milano);
- il consumo di gas metano per riscaldamento, desunto dalle bollette per i siti di Roma (fino al 2021), di Milano via Paruta (a partire dal 2022 e fino a giugno 2025);
- il consumo di gas metano per climatizzazione per il sito di Milano via Palmanova a carico del condominio che li ripartisce per millesimi;
- il consumo energetico fatturato per teleriscaldamento per il sito di Brescia;
- il consumo di gas metano per preparazione pasti, desunto dalle bollette per il sito Spedali Civili di Brescia (a partire dal 2025).

L'energia elettrica è impiegata per illuminazione, impianti di climatizzazione, funzionamento ascensori ed impianti generali.

La quasi totalità del consumo di energia è attribuibile al carburante impiegato per la circolazione dei veicoli, ed in particolare al gasolio.

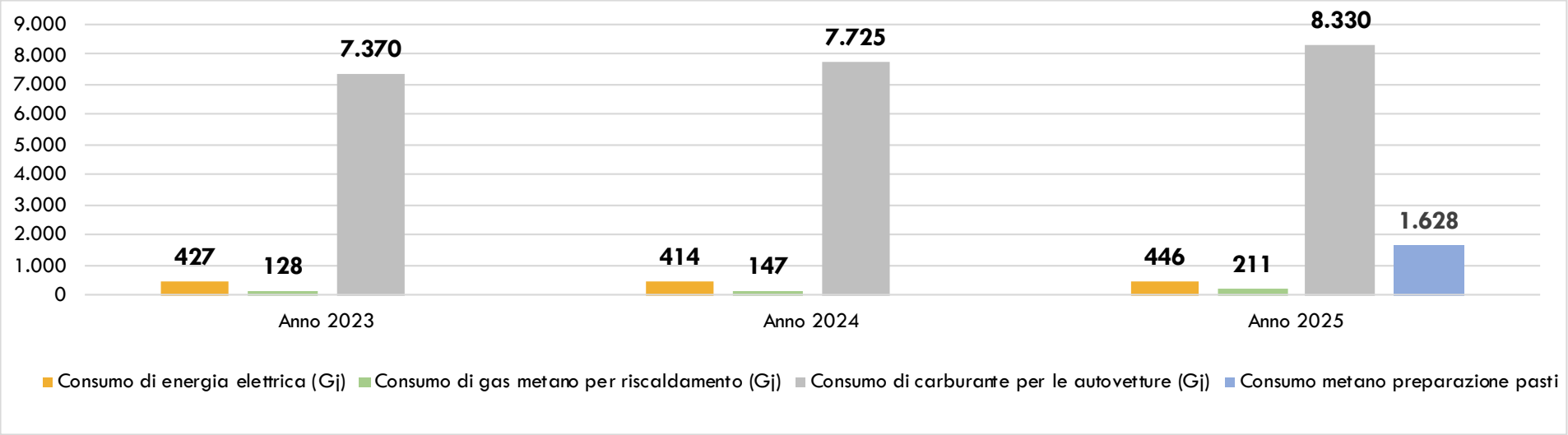
A partire dal 2025 il consumo energetico derivante dall'utilizzo del gas metano è stato suddiviso in 3 contributi: gas metano/GPL per autotrazione, gas metano per riscaldamento, gas metano per preparazione pasti.

L'andamento dell'anno 2025 è influenzato in modo significativo dai dati di consumo di gas metano per preparazione pasti.

I consumi assoluti sono aumentati, oltre che per questa integrazione, anche in ragione dell'incremento dei consumi di carburante per autotrazione mentre i consumi indicizzati sono sostanzialmente costanti.

Il dato del 2025 costituisce una nuova baseline per l'andamento delle prestazioni.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consumo totale di energia (carburante, energia elettr in Gj[12] | 7.925 | 8.287 | 10.616 |
| Consumo di energia per migliaia di ore lavorate (Gj/1.000 h) | 2,42 | 2,25 | 2,28 |




| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consumo energia elettrica in valore assoluto (in KWh) | 54.552 | 52.903 | 57.015 |
| Consumo di energia elettrica per migliaia di ore lavorate (KWh/1.000 h) | 16,67 | 14,39 | 12,23 |

[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 tep = 41,868 GJ: Gasolio: 1 l = 0,00085 t; 1 t = 1,017 $t_{ep}$; Benzina: 1 l = 0,00068 t; 1 t = 1,051 $t_{ep}$; Energia elettrica da rete: 1 MWh = 0,187 $t_{ep}$; Gas metano: 1 smc = 0, 948 Nmc; 1 Nmc = 0,0082 $t_{ep}$

Team Service non produce energia da fonti rinnovabili, tuttavia, a partire dall'anno 2025 ha attivato, presso gli uffici di Roma, Milano (via Paruta) e Napoli un contratto di fornitura di energia da fonti rinnovabili, certificate dal fornitore.

Per l'anno 2025 l'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si è attestata a 43.125 kWh in valore assoluto, corrispondente ad un consumo unitario pari a 9,25 kWh / 1000 h lavorate.

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consumo di gas per riscaldamento in valore assoluto (SMC) | 3.924 | 4.524 | 6.481 |
| Consumo di gas per riscaldamento per migliaia di ore lavorate (SMC/1.000 h) | 1,20 | 1,23 | 1,57 |
| Consumo di gas per ristorazione in valore assoluto (SMC) | - | - | 50.029 |
| Consumo di gas per ristorazione per migliaia di ore lavorate (SMC/1.000 h)[13] | - | - | 92,184 |

| | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consumo di carburante per autotrazione in valore assoluto (litri) | 208.237 | 215.790 | |
| di cui Benzina SP (litri) | 11.388 | 11.611 | 9.017 |
| di cui Diesel/Diesel+ (litri) | 194.210 | 199.364 | 222.705 |
| di cui Ecodiesel (litri) | - | 4.481 | - |
| di cui Metano/GPL (litri) | 2.639 | 334 | 31 |
| Consumo di carburante per autotrazione per migliaia di ore lavorate (litri/1.000 h) | 63,624 | 58,226 | |
| di cui Benzina SP (litri/1.000 h) | 3,48 | 3,16 | 1,93 |
| di cui Diesel/Diesel+ (litri/1.000 h) | 59,34 | 54,23 | 47,78 |
| di cui Ecodiesel (litri/1.000 h) | - | 1,22 | - |
| di cui Metano/GPL (litri/1.000 h) | 0,81 | 0,09 | 0,01 |

[13] Al fine di rappresentare correttamente l'andamento delle prestazioni e consentire un raffronto fra condizioni omogenee nel corso degli anni, il dato del gas metano per preparazione pasti è indicizzato alle ore lavorate per questo specifico servizio, mentre il dato del gas metano per climatizzazione è stato indicizzato alle ore lavorate per tutti gli altri servizi.

## 6.3 Uso di materiali e prodotti

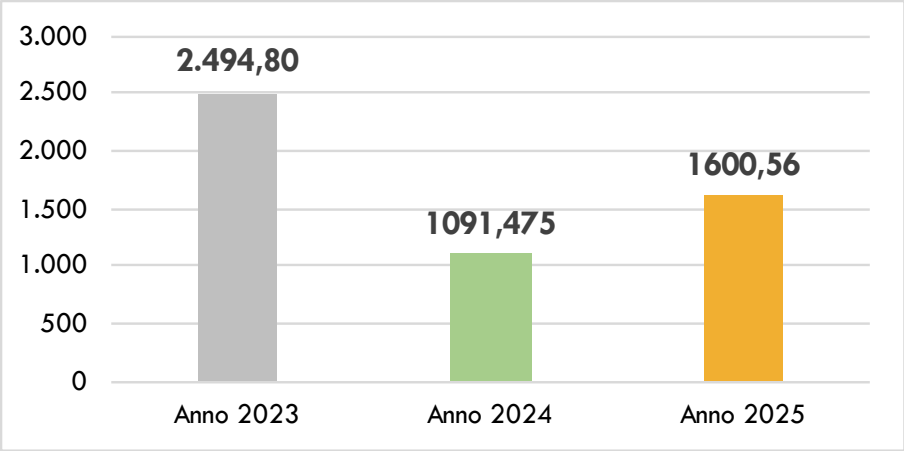
Per la realizzazione delle attività aziendali Team Service utilizza principalmente tre categorie di materiali: carta da ufficio; prodotti per i servizi di pulizia, derattizzazione, igiene (compresi quelli impiegati per la somministrazione pasti presso gli Spedali Civili di Brescia); prodotti utilizzati per la preparazione degli alimenti.

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.

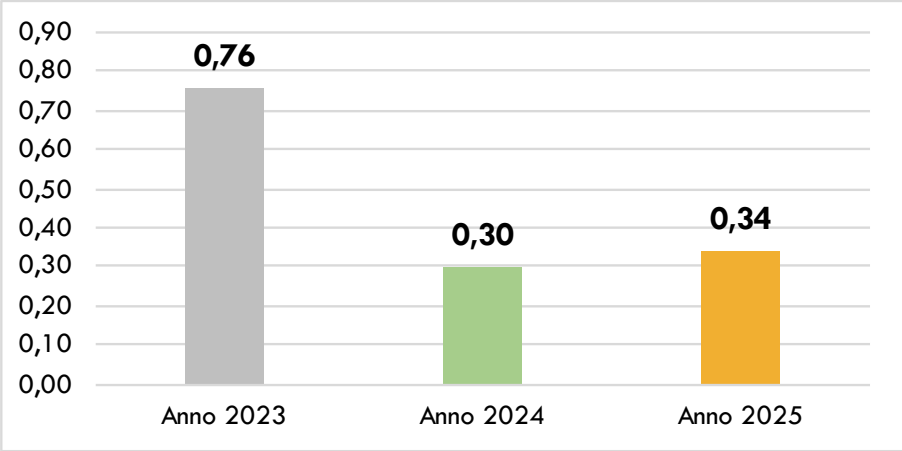
La significativa riduzione nel corso del 2024 è avvenuta grazie ad una costante opera di dematerializzazione dei documenti.

Il nuovo incremento registrato nel 2025 è da imputarsi alla presa in carico della commessa relativa agli Spedali Civili di Brescia ed all'apertura dell'unità locale di via Ducco, sempre a Brescia.

**Consumo carta da ufficio in valore assoluto (kg)**




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

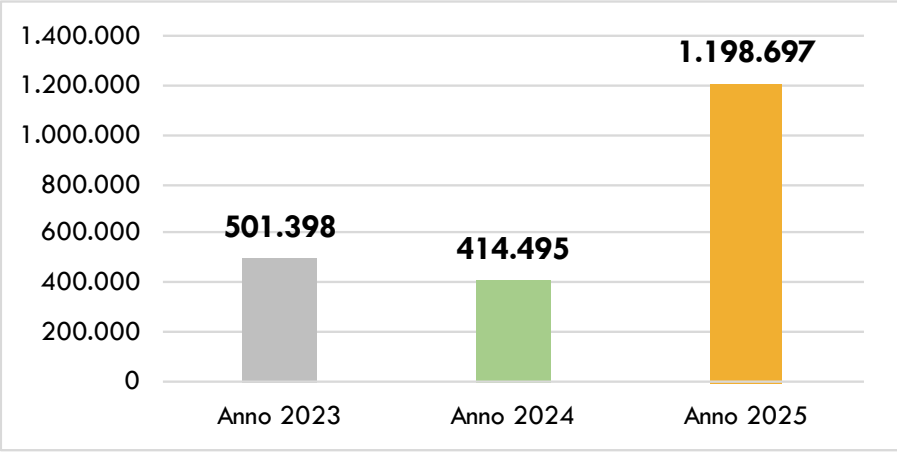


Nell'erogazione dei servizi di pulizia e gli altri servizi Team Service (ad esclusione dei servizi connessi all'attività di ristorazione che saranno trattati separatamente) utilizza prodotti per l'igiene, prodotti per la raccolta rifiuti, detergenti e prodotti specifici per la derattizzazione e disinfestazione.

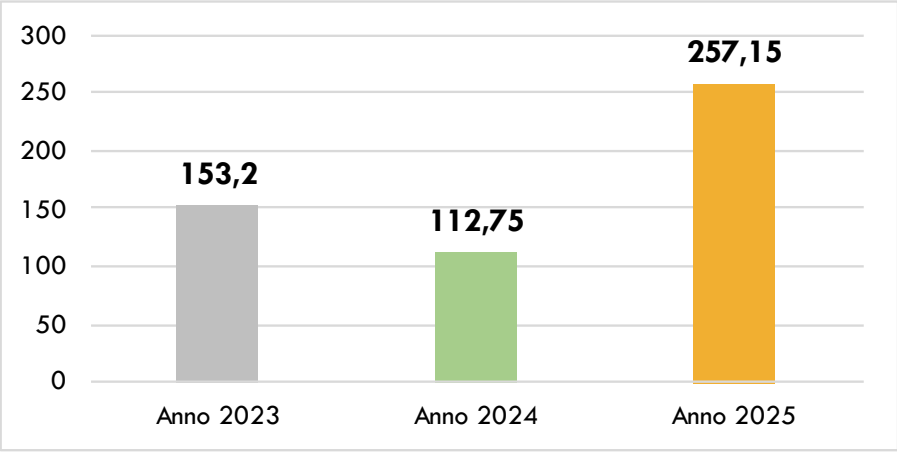
Nel 2024 si è assistito ad una riduzione in valore assoluto ed in rapporto alla produzione dei materiali consumati principalmente a causa della chiusura relativa ad un lotto di una commessa CONSIP con impatto principalmente su prodotti e attrezzatura per raccolta rifiuti. La contrazione dei consumi di prodotti utilizzati per i servizi erogati nel 2024 è imputabile anche ad una migliore 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 – nonché ad una standardizzazione dei processi e stabilizzazione dei consumi, oltre che ad un sempre maggior ricorso a prodotti concentrati.

Per il 2025 l'incremento significativo è attribuibile sempre alla commessa Spedali Civili di Brescia che ha alterato significativamente la baseline dei consumi, sia per la tipologia di attività che per la necessità di approvvigionamento delle scorte di magazzino.

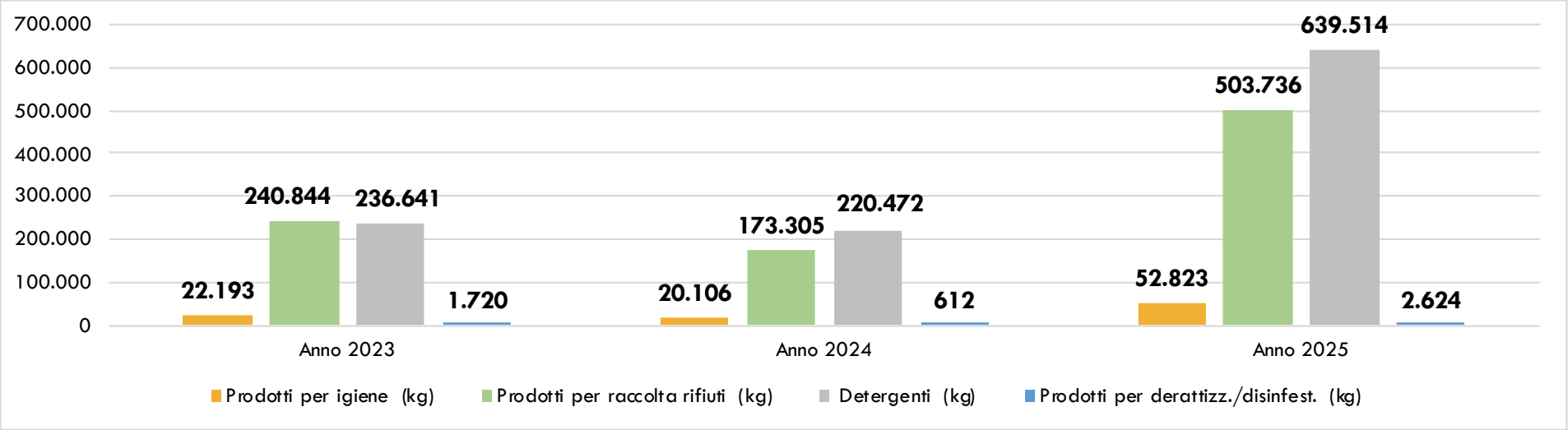
**Consumo prodotti per erogazione servizi in valore assoluto (kg)**




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



**Consumo prodotti per erogazione servizi in valore assoluto (kg) per tipologia di prodotto**

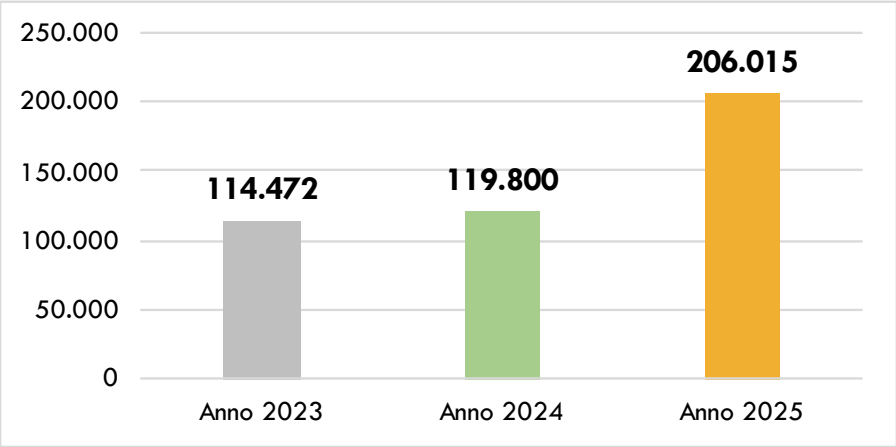




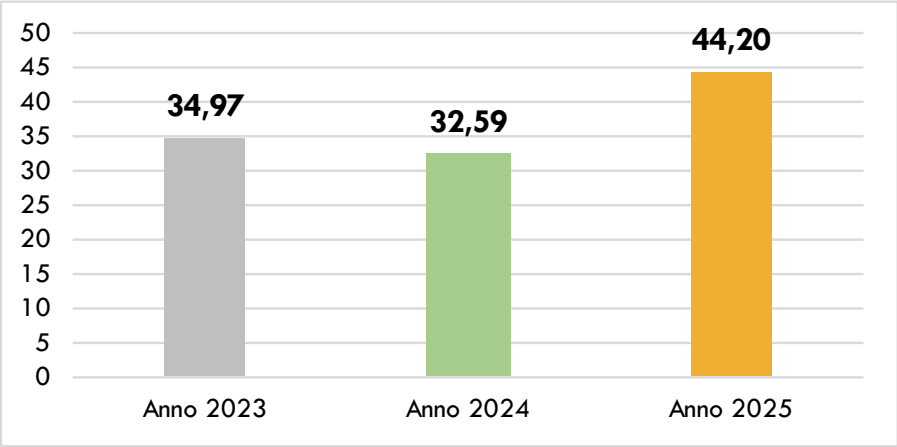

Team Service applica, nell'ambito degli appalti con la P.A. i Criteri Ambientali Minimi (CAM). Attraverso i CAM le stazioni appaltanti definiscono i requisiti ambientali per le varie fasi del processo di acquisto al fine di individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto 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 di acquisti sostenibili.

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 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. Nel 2025 il 17,22% del totale dei prodotti impiegati è a marchio Ecolabel.

**Consumo prodotti detergenti con etichetta ecologica Ecolabel (Kg)**




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



L'avvio dell'attività di ristorazione ha introdotto, nel flusso di massa dei materiali una nuova categoria, quella relativa alle materie prime necessarie per le preparazioni alimentari.

Nella tabella seguente si riporta il dato del consumo riferito al 2025 pari a 2.290.649 kg di materie prime (0,00181 t/ pasto somministrato).

| Categoria | Quantità (Kg) |
|---|---|
| Avicoli/ovini | 80.801 |
| Bevande | 113.146 |
| Carni | 43.730 |
| Conserve | 107.948 |
| Dietetici | 21.944 |
| Drogheria | 41.880 |
| Salumi/insaccati | 18.106 |

| Categoria | Quantità (Kg) |
|---|---|
| Farine/semola | 76.824 |
| Formaggi/latticini | 214.699 |
| Frutta/verdura | 229.225 |
| Gelo | 208.187 |
| Oli/condimenti | 24.411 |
| Pane/pasticceria | 91.427 |
| TOTALE | 2.290.649 |

## 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 nell'ambito del sistema RENTRI; 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.

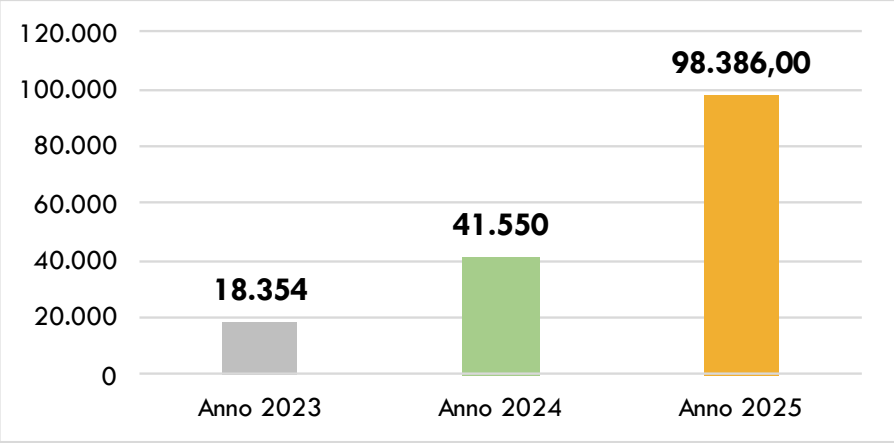
Con cadenza annuale viene elaborato e trasmesso il Modello Unico di Dichiarazione (MUD) relativo ai rifiuti pericolosi prodotti nell'anno precedente.

I dati di seguito rappresentati sono frutto di due attività:

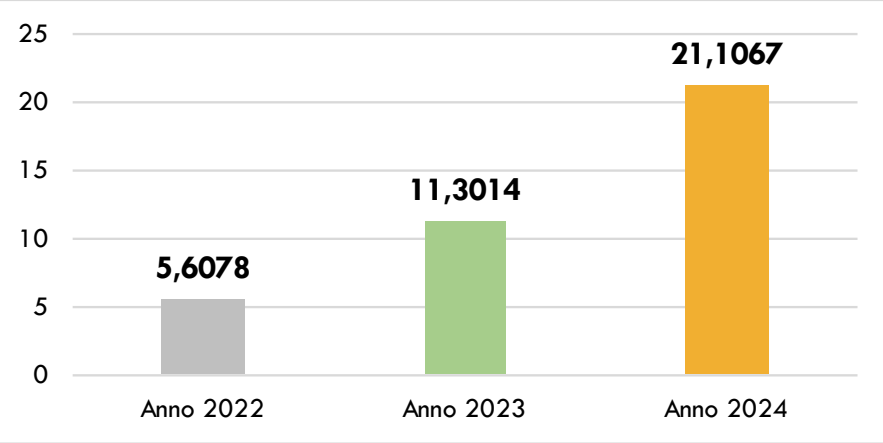
- pulizia radicale presso siti di clienti, i cui contratti prevedono che la produzione del rifiuto sia a carico della Team Service, che in questo caso non ha alcuna possibilità di incidere su questa prestazione ambientale;
- residui del lavaggio meccanizzato degli spazi quando il servizio è previsto contrattualmente.

Nel corso del 2024 e del 2025 si è verificata una significativa crescita nella produzione dei rifiuti (sia in valore assoluto che in rapporto con la produzione), principalmente attribuibile allo smaltimento di ingenti quantità di rifiuti biodegradabili. L'andamento altalenante nel corso degli anni non è ascrivibile ad una prestazione in assoluto positiva o negativa ma semplicemente all'esigenza di smaltimento di rifiuti prodotti presso le sedi dei clienti.

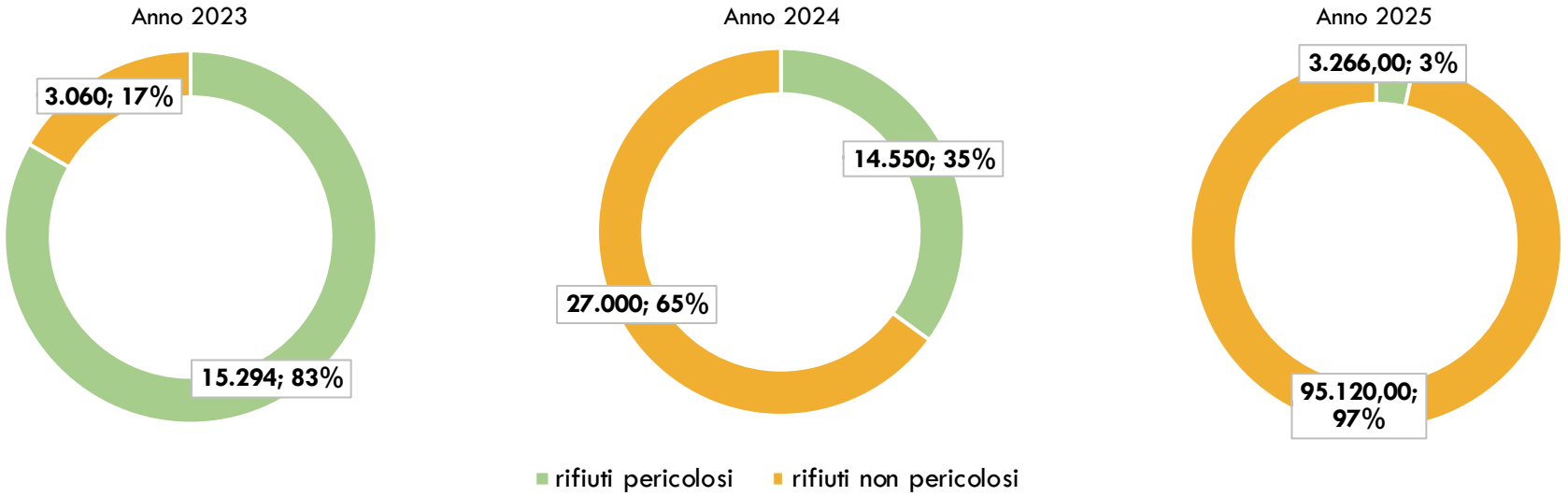
**Quantità di rifiuti prodotta totale (kg)**




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



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



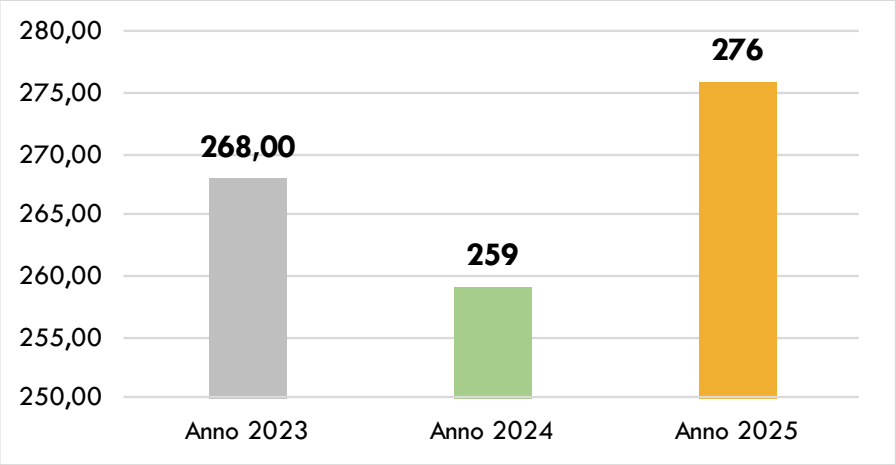

## 6.5 Risorse idriche

Gli uffici di Roma, Napoli, Milano e Brescia producono scarichi idrici di origine esclusivamente civile, riconducibili ai servizi igienici, allacciato alla pubblica fognatura. Tale tipologia di scarico è sempre ammesso e non richiede il rilascio delle autorizzazioni da parte degli organi competenti.
Gli scarichi idrici presso gli appalti di pulizia e di ristorazione (che in ogni caso non si configurano come scarichi idrici di tipo industriale) generano impatti a valle della catena del valore di Team Service in quanto i servizi sono svolti presso le sedi dei clienti. Per quanto attiene le attività di pulizia generalmente si concorda con il cliente la gestione delle acque utilizzate per il lavaggio dei pavimenti, in particolare nei casi in cui vengono utilizzate macchine lavasciuga, mentre nel caso di lavaggio a mano si provvede a svuotare le acque di lavaggio nei water come definito delle istruzioni operative. Le attività di ristorazione sono svolte in locali dei clienti che sono già dotate di rete di raccolta acque ed il recapito in fogna è in capo al cliente, proprietario della struttura.

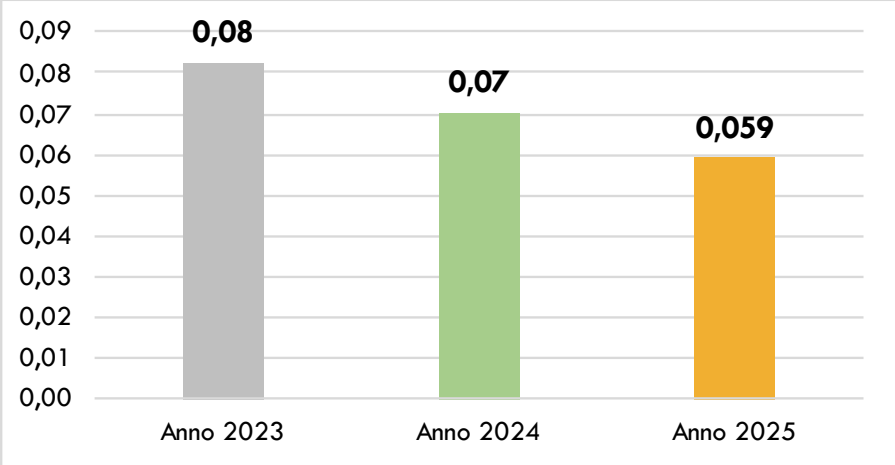
Il consumo idrico riportato è quello relativo ai servizi igienici degli uffici di Roma, Napoli, Milano e Brescia in quanto al momento non è possibile misurare il consumo idrico presso gli appalti. Inoltre, va precisato che, mentre per la sede di Roma i consumi sono contabilizzati dal fornitore, le bollette dei consumi Milano, Napoli e Brescia sono in capo rispettivamente alla proprietà degli immobili ed alla gestione condominiale e pertanto il dato riportato è stato stimato sulla base del numero medio di persone presenti presso il sito considerando un consumo medio giornaliero pro-capite pari a 50 litri. Il consumo idrico per la preparazione pasti presso Spedali Civili di Brescia è interamente in capo alla struttura ospedaliera e pertanto non è rendicontabile.

Nel 2025 per le attività di pulizia svolte presso la Fiera di Rho, è stato installato un sistema di depurazione delle acque reflue generate dalle macchine lavasciuga. Una volta trattata, l'acqua viene reimpiegata nelle attività operative, riducendo il consumo di risorse idriche e favorendo pratiche di gestione sostenibile.

**Consumo idrico totale (mc)**




**Consumo idrico rapportato alle ore lavorate (mc/1.000 h)**



# Nota metodologica

Il presente report rappresenta il terzo 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 01/01/2025 - 31/12/2025, con perimetro di rendicontazione coincidente con quello della rendicontazione economico-finanziaria della società consortile.

Nel Bilancio di sostenibilità 2025 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 2025 riporta le attività e i risultati riferiti all'ultimo triennio (2023-2024-2025).

Per questo ciclo di rendicontazione di sostenibilità Team Service Soc. Cons. A.R.L. ha deciso di non ricorre ad una assurance esterna. Nonostante nel ciclo di rendicontazione precedente siano state avviate interlocuzioni con potenziali revisori esterni, tenuto conto della transitorietà del processo di rendicontazione in atto e dell'imminente e piena adozione degli standard ESRS dell'EFRAG, si è optato per un rinvio di tale azione.

## Principi di rendicontazione

Team Service Soc. Cons. A.R.L ha avviato il processo di rendicontazione e definito i contenuti del report 2025 in conformità con il GRI 1: Principi Fondamentali 2021. In particolare, si è ha 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 2025, il 2024 e il 2023; 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 grassetti, 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 2025, 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 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 2025 è approvato nel CdA di approvazione del Bilancio finanziario e successivamente pubblicato.

**Verificabilità:** Tutto il processo è verificabile attraverso la consultazione di documenti realizzati per tracciare le attività di mappatura, analisi e valutazione degli impatti, definizione degli impegni e obiettivi, rilevazione delle informazioni.

## Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

Team Service Soc. Cons. A.R.L 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.

Al fine di comprendere interessi e aspettative degli stakeholder si è proceduto ad un'analisi di benchmark di società operanti in settori similari e all'analisi di 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 2025 l'Azienda ha avviato un processo di coinvolgimento diretto degli stakeholder al fine di rilevare il loro giudizio in merito all'entità degli impatti che Team Service genera o potrebbe generare sull'ambiente, sulle persone e sull'economia. L'azione di coinvolgimento – in via sperimentale per questo ciclo di rendicontazione – è avvenuta attraverso la somministrazione di una survey ad un campione di clienti e fornitori, selezionati adottando un criterio di rilevanza e significatività. Nel corso dei cicli di rendicontazione successivi si intende proseguire e rafforzare il coinvolgimento degli stakeholder nel processo di rendicontazione della sostenibilità.

## Processo di determinazione dei temi materiali

Nel precedente ciclo di rendicontazione della sostenibilità, Team Service ha revisionato la precedente 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 nel precedente ciclo di rendicontazione – identificati partendo da un'analisi del contesto interno, degli elementi forniti dalla norma UNI ISO 26000, dai GRI Standars 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.

L'aggiornamento 2025 dell'analisi di materialità, ha permesso di aprire il processo di valutazione agli stakeholder. Pertanto, 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.
- **Stakeholder (Clienti e Fornitori)**, i quali hanno preso parte al processo di valutazione degli impatti (limitatamente al criterio dell'entità).

L'accoglimento del principio della doppia rilevanza proposto dalla CSRD ha presupposto che all'analisi degli impatti,

rafforzamento della sostenibilità definite dalla stessa (per gli impatti positivi).

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 è tenuto 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

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 è dalle 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.

Sula 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.

## I temi materiali identificati e rendicontati

L'aggiornamento della materialità 2025 produce differenze rispetto a quanto emerso nel precedente ciclo di rendicontazione determinando una revisione dei temi materiali e delle relative informative collegate.

Tali differenze scaturiscono dal coinvolgimento degli stakeholder nella valutazione di impatto e alla volontà dell'Azienda di proseguire nel processo di progressivo allineamento con quanto prescritto negli standard ESRS dell'EFRAG, garantendo al contempo l'aderenza a quanto previsto negli standard GRI.

Il coinvolgimento degli stakeholder conferma, in larga parte, le valutazioni espresse dal top management dell'Azienda pur richiedendo alcuni aggiustamenti.

Nello specifico il tema Risorse idriche entra nella soglia di materialità mentre il tema dei Rifiuti esce dalla soglia di materialità. Nonostante le valutazioni realizzate nel 2025 porterebbero all'esclusione del tema dei Rifiuti dal perimetro della materialità, a fronte di quanto emerso nell'ambito della Dichiarazione Ambientale e al fine di garantire coerenza e integrazione tra i due strumenti, l'azienda ha deciso di continuare a considerarlo come tema materiale.

Al contempo, il processo di migrazione verso gli standard ESRS ha portato l'Azienda a decidere di ricondurre i propri temi di sostenibilità alle tre di dimensioni da questi previste – Ambientale, Sociale e Governance – eliminando la dimensione Cross precedentemente prevista e i relativi temi di sostenibilità ad essa associati (Trasformazione digitale; Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria; Qualità del servizio).

La decisione deriva dalla mancata individuazione di elementi riconducibili ai tre temi di sostenibilità alle questioni previste dalla RA 17 dell'Appendice A degli ESRS 1, nonché dall'assenza di uno standard GRI specifico per i temi della Trasformazione digitale e della Qualità del servizio. Tale decisione è stata inoltre supportata dalla bassa rilevanza attribuita a questi temi dagli stakeholder coinvolti nel processo di valutazione.

L'eliminazione di tali temi di sostenibilità non comporta una perdita di trasparenza delle informazioni rendicontate laddove queste vengono rese disponibili in altre sezioni del presente documento (seguendo un criterio di significatività) o in altra documentazione consultabile pubblicamente.

Nello specifico, le informazioni precedentemente rendicontate per il tema di sostenibilità Trasformazione digitale sono ricondotte in parte al tema Responsabilità nel business e in parte al tema Trasparenza e sicurezza verso i clienti.

Le informazioni relative al tema Qualità del servizio, laddove ritenute pertinenti, sono ricondotte al tema Trasparenza e sicurezza verso i clienti.

Le informazioni relative al tema Generazione e distribuzione di valore e solidità finanziaria sono già rinvenibili nel Bilancio economico-finanziario dell'Azienda.

| | Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità | Valutazione rilevanza impatto | Valutazione rilevanza finanziaria | Materialità (SI/NO) | Comparazione con materialità 2024 e note esplicative |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBIENTE | **MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI** | medio | alto | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **EFFICIENTAMENTO ENERGETICO** | alto | alto | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **RISORSE IDRICHE** | alto | basso | SI | A seguito del coinvolgimento degli stakeholder e dell'aggiornamento delle valutazioni del Top Management il tema entra nella materialità. |
| | **MATERIALI E PRODOTTI UTILIZZATI** | alto | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **RIFIUTI** | alto | basso | SI | Nonostante l'aggiornamento della materialità avrebbe portato ad una valutazione d'impatto media, l'Azienda ha deciso di mantenere il giudizio alto al fine di garantire la coerenza con quanto emerso nelle valutazioni effettuate nell'ambito della Dichiarazione ambientale. |
| SOCIALE | **OCCUPAZIONE E RETRIBUZIONE** | altissimo | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI** | alto | altissimo | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **SVILUPPO DELLE COMPETENZE** | basso | medio | NO | Il tema emergeva come non materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **DIVERSITÀ E INCLUSIONE** | alto | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **ALTRI DIRITTI CONNESSI AL LAVORO** | basso | basso | NO | Il tema emergeva come non materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI** | alto | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI** | alto | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |

| | Temi di sostenibilità sottoposti ad analisi di materialità | Valutazione rilevanza impatto | Valutazione rilevanza finanziaria | Materialità (SI/NO) | Comparazione con materialità 2024 e note esplicative |
|---|---|---|---|---|---|
| GOVERNANCE | **GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ** | alto | altissimo | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS** | altissimo | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI** | alto | medio | SI | Il tema emergeva come materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |
| | **GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA** | medio | medio | NO | Il tema emergeva come non materiale già nel ciclo di rendicontazione precedente. |

Per ogni ulteriore informazione sul report e sui suoi contenuti, scrivere a: tinnocenzi@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 01/01/2025 - 31/12/2025 |
| **GRI 1 Utilizzato** | GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021 |
| **Sector Standard GRI pertinenti** | nessuno |

| **Rendicontazione Informative 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 6-8. | | | |
| | 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di Sostenibilità della organizzazione | Nota metodologica, p. 91 | | | |
| | 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto | Nota metodologica, p. 91 e p. 98. | | | |
| | 2-4 Revisione delle informazioni | Nota metodologica, pp. 95-96. | | | |
| | 2-5 Assurance esterna | Nota metodologica, p. 91 | | | |
| | 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali | Cap. 1 Chi siamo, pp 10-18. | | | |
| | 2-7 Dipendenti | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 49-54. | | | |
| | 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 37-40. | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, p. 37. | | | |
| | 2-11 Presidente del massimo organo di governo | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, p. 37. | | | |
| | 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38. | | | |
| | 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, p. 38. | | | |
| | 2-14 Ruolo del Massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità | Nota metodologica, pp. 93-94. | | | |
| | 2-15 Conflitti d'interesse | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, p.38. | | | |
| | 2-16 Comunicazione delle criticità | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 38. | | | |
| | 2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 37. | | | |
| | 2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo | | 2-18<br>a, b, c | | Non sono formalizzate procedure di valutazione del massimo organo di governo. |
| | 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni | | 2-19<br>a, b | | Non sono formalizzate norme riguardanti le remunerazioni del massimo organo di governo. |
| | 2-20 Procedura di determinazione della retribuzione | | 2-20<br>a, b | | Non sono formalizzate procedure di determinazione |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | della retribuzione. |
| | 2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale | Cap. 4. Persone e Comunità, p. 58. | | | |
| | 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | Cap.2 La Sostenibilità che guida le nostre scelte, pp 22-35. | | | |
| | 2-23 Impegno in termini di policy | Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 33-35.<br>Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 41-43. | | | |
| | 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy | Cap.2 Cosa vuol dire per noi Sostenibilità, pp 33-35.<br>Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 41-43. | | | |
| | 2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 40-46. | | | |
| | 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, p. 44. | | | |
| | 2-27 Conformità a leggi e regolamenti | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 40-46. | | | |
| | 2-28 Appartenenza ad associazioni | Cap. 1 Chi siamo, p.7. | | | |
| | 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Cap.2 La Sostenibilità che guida le nostre scelte, pp 20-21;<br>Nota metodologica, pp. 93-95. | | | |
| | 2-30 Contratti collettivi | Cap. 4. Persone e Comunità, p.48. | | | |

| 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 La Sostenibilità che guida le nostre scelte, pp 23-33<br>Nota metodologica, pp. 99-105. | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-2 Elenco di temi materiali | Cap.2 La Sostenibilità che guida le nostre scelte, pp 26-33;<br>Nota metodologica, pp. 97-98. | | | |
| | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap.2 La Sostenibilità che guida le nostre scelte, pp 23-35; | | | |
| **Tema materiale: MITIGAZIONE CAMBIAMENTI CLIMATICI E EMISSIONI** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 6 Ambiente, pp. 76-79 | | | |
| GRI 305: Emissioni 2016 | 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) | Cap. 6 Ambiente, pp. 76-79. | | | |
| | 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) | Cap. 6 Ambiente, pp. 76-79. | | | |
| | 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. 76-79. | | | |
| | 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. 78-79. | | | |
| **Tema materiale: EFFICIENTAMENTO ENERGETICO** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 6 Ambiente, pp. 80-82 | | | |
| GRI 302: Energia - versione 2016 | 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione | Cap. 6 Ambiente, pp. 80-82. | | | |
| | 302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione | Cap. 6 Ambiente, pp. 80-82. | | | |
| | 302-3 Intensità energetica | Cap. 6 Ambiente, pp. 80-82. | | | |
| | 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. 6 Ambiente, pp. 83-87 | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| GRI 301: Materiali 2016 | 301-1 Materiali utilizzati in base al peso o volume | Cap. 6 Ambiente, pp. 83-87 | | | |
| | 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. 6 Ambiente, pp. 87-89. | | | |
| GRI 306: Rifiuti – versione 2020 | 306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti | Cap. 6 Ambiente, pp. 87-89. | | | |
| | 306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti | Cap. 6 Ambiente, pp. 87-89. | | | |
| | 306-3 Rifiuti generati | Cap. 6 Ambiente, pp. 87-89. | | | |
| | 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. 87-89. | 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. 4. Persone e Comunità, pp 48-58 | | | |
| GRI 401: Occupazione - versione 2016 | 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 48-58 | | | |
| | 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 48-58 | | | |
| | 401-3 Congedo parentale | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 48-58 | | | |
| 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 48-58 | | | |
| **Tema materiale: SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI LAVORATORI** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |
| 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 59-63. | | | |
| | GRI 403.2 - Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |
| | GRI 403-3 Servizi per la salute professionale | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63.. | | | |
| | 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 59-63.. | | | |
| | GRI 403.5 - Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | GRI 403.6 - Promozione della salute dei lavoratori | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63.. | 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 59-63.. | | | |
| | GRI 403.8 - Lavoratori coperti dal sistema di sicurezza sul lavoro | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |
| | GRI 403.9 - Infortuni sul lavoro | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |
| | GRI 403.10 - Malattie professionali | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 59-63. | | | |
| **Tema materiale: DIVERSITA' E INCLUSIONE** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 64-65. | | | |
| 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, p. 37<br>Cap. 4. Persone e Comunità, pp 64-65. | | | |
| | 405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 64-65. | | | |
| **Tema materiale: SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ LOCALI** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 4. Persone e Comunità, pp 66-68. | | | |
| **Tema materiale: TRASPARENZA E SICUREZZA VERSO I CLIENTI** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 5 Trasparenza e sicurezza verso i clienti pp. 69-74. | | | |
| **Tema materiale: GOVERNANCE SOLIDA E ORIENTAMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 37-40. | | | |
| **Tema materiale: RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 41-44. | | | |
| **Tema materiale: PREVENZIONE CORRUZIONE E COMPORTAMENTI ANTI-CONCORRENZIALI** | | | | | |
| GRI 3 - Temi materiali - versione 2021 | 3-3 Gestione dei temi materiali | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 44-46. | | | |
| GRI 205: Anticorruzione - versione 2016 | 205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 44-46. | | | |
| | 205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 44-46. | | | |
| | 205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate | Cap. 3 Governance e gestione sostenibile, pp 44-46. | | | |

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 31 marzo 2026**

**METODOLOGIA, ANALISI, REDAZIONE E COORDINAMENTO GENERALE**
Prospetti Soc. Coop. – Roma
Irene Salerno – Maria Scinicariello

e con il coinvolgimento e la partecipazione del Top management e del personale di *Team Service* Soc. Cons A.R.L.