
	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 1 di 10

La Visione Strategica di C.M. Service: Un Impegno Integrato per l'Eccellenza Sostenibile

C.M. Service persegue una governance aziendale intrinsecamente moderna, etica e responsabile, ponendo al centro della propria strategia la ricerca incessante dell'eccellenza operativa, la sostenibilità a lungo termine e la creazione di valore condiviso per l'intero ecosistema dei suoi stakeholder. Il nostro successo, infatti, si radica profondamente nell'armoniosa integrazione tra solide performance economiche, la massima qualità e affidabilità dei servizi che eroghiamo, una rigorosa tutela ambientale, la promozione costante del benessere e della sicurezza delle persone, e una profonda responsabilità sociale d'impresa, fondata sui principi di equità.

A tal fine, la Direzione di C.M. Service non solo promuove e sviluppa, ma si impegna attivamente a sostenere un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**. Questo sistema è concepito come lo strumento strategico fondamentale per la nostra governance aziendale e il motore propulsore del miglioramento continuo, essendo intrinsecamente conforme a un ventaglio di autorevoli standard e normative di riferimento, sia internazionali che nazionali. Nello specifico, la nostra politica è saldamente ancorata alle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 per la Qualità generale e UNI 10881:2013, che attesta la specificità e l'eccellenza dei nostri Servizi di Assistenza Residenziale. Sul fronte ambientale, la nostra conformità è garantita dalla UNI EN ISO 14001:2015 e dal Regolamento (CE) n. 1221/2009 (EMAS). La salute e sicurezza sul lavoro sono prioritariamente assicurate attraverso la UNI EN ISO 45001:2018. Per quanto concerne la responsabilità sociale, la nostra adesione si manifesta nella SA 8000:2014 e nella ISO 30415:2021, che sottolinea il nostro impegno in termini di Diversità e Inclusione. La parità di genere è un valore fondamentale, sancito dalla UNI/PdR 125:2022, e la


	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 2 di 10

responsabilità amministrativa è gestita in piena osservanza del D. Lgs. 231/2001. Attraverso l'integrazione di tutti questi standard, la presente Politica definisce i principi irrinunciabili e gli impegni fondamentali che orientano ogni nostra decisione strategica e azione quotidiana a tutti i livelli organizzativi, delineando il quadro di riferimento per la definizione dei nostri obiettivi più specifici.

I Nostri Impegni Fondamentali nel Sistema di Gestione Integrato: Un Approccio Olistico

1. La Centralità del Cliente e l'Eccellenza nella Qualità


C.M. Service considera i propri Clienti non semplici destinatari dei servizi, ma partner strategici indispensabili per una crescita reciproca e duratura. Il nostro impegno primario si manifesta nell'instaurare e coltivare relazioni basate sulla fiducia, la trasparenza e una collaborazione proattiva, che ci permettano di comprendere a fondo, e quando possibile anticipare, le esigenze e le aspettative esplicite e implicite di tutti i nostri Clienti e degli utenti finali. Ci adoperiamo costantemente per garantire la fornitura di servizi che soddisfino pienamente ogni requisito contrattuale e normativo, inclusa l'applicazione della UNI 10881 dove pertinente, puntando incessantemente all'eccellenza operativa. Adottiamo un rigoroso approccio per processi, supportato da un pensiero basato sul rischio, per assicurare l'efficacia, l'efficienza e la resilienza di tutte le nostre attività. La definizione di indicatori chiave di performance (KPI) ci consente di misurare oggettivamente la qualità dei servizi erogati e il livello di soddisfazione del Cliente, trasformando questi dati in una guida per le azioni di miglioramento. Promuoviamo con decisione l'innovazione continua nei metodi, nelle tecnologie e nelle soluzioni offerte, al fine di accrescere costantemente il valore fornito.

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 3 di 10

È fondamentale, inoltre, che tutto il personale sia pienamente consapevole dell'importanza del proprio ruolo nel garantire la qualità e la conformità del servizio, contribuendo in modo proattivo al miglioramento continuo delle prestazioni del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.

2. La Responsabilità Ambientale e lo Sviluppo Sostenibile


La protezione dell'ambiente rappresenta per C.M. Service una parte integrante della nostra responsabilità d'impresa e una leva strategica irrinunciabile per uno sviluppo autenticamente sostenibile. Assicuriamo una piena e rigorosa conformità a tutte le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti ambientali che abbiamo sottoscritto, mantenendo un monitoraggio proattivo della loro evoluzione e garantendo un tempestivo adeguamento dei nostri adempimenti. Il nostro approccio prevede l'identificazione, la valutazione e la gestione sistematica e preventiva degli aspetti ambientali, sia diretti che indiretti, associati alle nostre attività, considerando l'intera prospettiva del ciclo di vita per mitigarne gli impatti negativi più significativi. Ci dedichiamo attivamente alla prevenzione dell'inquinamento in tutte le sue manifestazioni – aria, acqua, suolo – adottando le migliori pratiche operative e valutando costantemente l'impiego delle migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili. Perseguiamo un uso efficiente e responsabile delle risorse naturali, quali energia, acqua e materiali, definendo e monitorando obiettivi misurabili per la riduzione dei consumi e l'incremento dell'efficienza energetica, anche in chiave di mitigazione del cambiamento climatico, e favorendo l'utilizzo di fonti rinnovabili. Integriamo attivamente i principi dell'economia circolare nei nostri processi, promuovendo la riduzione alla fonte dei consumi, il riutilizzo dei beni e la massimizzazione del riciclo dei materiali. La gestione dei rifiuti è condotta in modo responsabile e conforme, applicando rigorosamente la gerarchia

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 4 di 10

europea (prevenzione, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio, recupero, smaltimento) e ottimizzando la raccolta differenziata per un conferimento finale sicuro. Ci impegniamo a tutelare la biodiversità negli ambienti in cui operiamo, in particolare nella gestione delle aree verdi e in tutte le attività che possano interagire con gli ecosistemi locali. Il miglioramento continuo delle nostre prestazioni ambientali è perseguito attraverso la definizione di programmi, obiettivi e traguardi ambiziosi e misurabili, supportati da risorse adeguate e periodicamente riesaminati. Garantiamo la massima trasparenza nella comunicazione delle nostre performance e dei nostri impegni ambientali a tutte le parti interessate, con la Dichiarazione Ambientale EMAS quale strumento privilegiato di rendicontazione verificata e di dialogo. Promuoviamo la formazione, la sensibilizzazione e il coinvolgimento attivo di tutto il personale, estendendo la collaborazione anche ai fornitori per promuovere pratiche sostenibili lungo l'intera catena di approvvigionamento, prediligendo prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale e valutando i fornitori anche su parametri ecologici, e mantenendo un dialogo aperto e costruttivo con istituzioni e comunità locali.

3. La Promozione del Benessere, della Salute e della Sicurezza dei Collaboratori


Per C.M. Service, la salute, la sicurezza e il benessere dei nostri collaboratori rappresentano una priorità assoluta e un valore non negoziabile. Ci impegniamo a garantire e promuovere un ambiente di lavoro sano, sicuro e dignitoso per tutti i dipendenti, i collaboratori e le terze parti che operano sotto il nostro diretto controllo. La prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è al centro della nostra azione, attraverso una continua identificazione dei pericoli, una valutazione approfondita dei rischi per la salute e sicurezza e l'attuazione di efficaci misure di controllo, seguendo una gerarchia che privilegia l'eliminazione, la sostituzione, i

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 5 di 10

controlli ingegneristici e amministrativi, e l'uso di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Assicuriamo la piena conformità a tutte le leggi, i regolamenti e gli standard applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, mantenendo un monitoraggio costante e proattivo. Promuoviamo e garantiamo la consultazione e la partecipazione attiva dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza (RLS) in tutti i processi decisionali che riguardano la salute e sicurezza sul lavoro. Forniamo informazione, formazione e addestramento adeguati, continui e specifici a tutto il personale, affinché vi sia una piena comprensione dei rischi e delle misure di prevenzione e protezione. Mettiamo a disposizione risorse adeguate, attrezzature di lavoro sicure e conformi, DPI idonei e procedure operative chiare e sempre aggiornate. Definiamo e manteniamo attivi piani di preparazione e risposta alle emergenze per gestire prontamente ed efficacemente qualsiasi situazione critica. Il nostro obiettivo è promuovere una cultura della sicurezza proattiva e diffusa a tutti i livelli, basata sulla consapevolezza, sulla responsabilità individuale e collettiva e sull'apprendimento continuo, anche attraverso l'analisi degli incidenti e dei mancati infortuni. Perseguiamo il miglioramento continuo delle nostre prestazioni in materia di salute e sicurezza, definendo obiettivi specifici e misurabili. In linea con la norma SA 8000 e le convenzioni internazionali, garantiamo il pieno rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori, assicurando un orario di lavoro equo e conforme, una retribuzione dignitosa e puntuale, la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva.


4. La Responsabilità Sociale, l'Etica e la Parità nella Società

C.M. Service si propone come un attore economico responsabile, etico e socialmente impegnato, che contribuisce positivamente al benessere della collettività. Ogni nostra attività è condotta nel rispetto dei più elevati standard di etica, integrità, trasparenza e

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 6 di 10

legalità. Questo si traduce in una prevenzione attiva dei reati e della corruzione, resa efficace dall'implementazione del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e dal nostro Codice Etico. Rispettiamo e promuoviamo i diritti umani universalmente riconosciuti, condannando e rifiutando categoricamente il lavoro infantile, il lavoro forzato o obbligato, la tratta di esseri umani e qualsiasi altra forma di sfruttamento. Il nostro impegno si estende alla promozione attiva e alla tutela della Diversità, dell'Equità e dell'Inclusione (DEI) in ogni contesto aziendale, valorizzando le differenze come inestimabile fonte di arricchimento e rifiutando ogni forma di discriminazione, sia essa diretta o indiretta. Garantiamo e promuoviamo la parità di genere in tutte le sue dimensioni, in conformità con la UNI/PdR 125:2022, assicurando pari opportunità nell'accesso al lavoro, equità retributiva, uno sviluppo equilibrato delle carriere e un sostegno concreto alla genitorialità e alla conciliazione dei tempi vita-lavoro, prevenendo e contrastando ogni forma di discriminazione, molestia o violenza basata sul genere. L'applicazione di un sistema disciplinare equo, trasparente, proporzionato e rispettoso della dignità dei lavoratori è per noi un principio cardine.


Nel mantenimento di questi elevati standard etici e sociali, instauriamo e manteniamo rapporti corretti, trasparenti ed etici con i nostri fornitori, promuovendo e verificando il rispetto dei principi di responsabilità sociale ed ambientale lungo l'intera catena del valore. A tal fine, C.M. Service ha formalmente istituito un dettagliato **Codice di Condotta Fornitori**, che definisce gli standard minimi e le aspettative nei confronti di tutti i suoi fornitori, appaltatori, subappaltatori, agenti e partner commerciali. L'adesione a questo Codice è non solo un requisito, ma una condizione fondamentale per instaurare e mantenere un rapporto commerciale con la nostra Azienda. I fornitori sono quindi tenuti a operare in piena conformità con tutte le leggi vigenti e i principi del

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 7 di 10

Codice di Condotta, applicando sempre lo standard più rigoroso in caso di discrepanza tra normative o requisiti.

Il Codice di Condotta Fornitori impone impegni precisi. Per quanto riguarda il **Lavoro e i Diritti Umani**, viene categoricamente proibita qualsiasi forma di lavoro forzato, obbligatorio o vincolato, comprese le schiavitù per debiti e la tratta di persone; i lavoratori devono godere di libertà di movimento, ricevere un contratto di lavoro scritto nella loro lingua madre prima dell'assunzione, senza trattenute di documenti o pagamenti di commissioni di reclutamento. È rigorosamente vietato il lavoro minorile, e i giovani lavoratori sono protetti da attività rischiose e turni notturni o straordinari, garantendo che studenti, stagisti e apprendisti ricevano un salario pari o superiore a quello di altri lavoratori di primo livello con mansioni simili. L'orario di lavoro non deve superare il massimo legale, né le 60 ore settimanali inclusi gli straordinari volontari, e viene garantito almeno un giorno di riposo ogni sette giorni. La retribuzione deve essere conforme alle leggi sul salario minimo e agli straordinari, senza trattenute disciplinari e con buste paga chiare e tempestive. C.M. Service esige un ambiente di lavoro privo di molestie, abusi e discriminazioni di qualsiasi tipo, e rispetta il diritto dei lavoratori alla libertà di associazione e contrattazione collettiva. In termini di **Salute e Sicurezza dei Lavoratori** dei fornitori, essi devono identificare e mitigare i rischi, fornendo Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) gratuiti e formazione adeguata. È richiesto l'implementazione di piani di emergenza e la gestione proattiva di infortuni e malattie professionali, garantendo l'accesso a servizi igienico-sanitari puliti, acqua potabile e, se forniti, alloggi sicuri.


Per la **Responsabilità Ambientale**, i fornitori sono tenuti a ottenere e rispettare tutti i permessi e le normative ambientali, minimizzando l'inquinamento alla fonte. Devono

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 8 di 10

conservare le risorse naturali attraverso l'efficienza, il riutilizzo e il riciclo, e gestire in modo sicuro sostanze pericolose e rifiuti. Il monitoraggio delle emissioni atmosferiche e degli scarichi idrici è obbligatorio, e i fornitori sono incoraggiati a stabilire obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra e a promuovere l'uso di materiali riciclati e sostenibili.

La sfera dell'**Etica e Integrità Aziendale** impone ai fornitori una politica di tolleranza zero contro corruzione, estorsione e frode, vietando l'offerta o l'accettazione di tangenti. Devono evitare conflitti di interesse, divulgare informazioni accurate e trasparenti, e proteggere la proprietà intellettuale e la riservatezza delle informazioni sensibili. Il rispetto degli standard di commercio equo, pubblicità veritiera e concorrenza leale è imprescindibile, così come l'approvvigionamento responsabile dei minerali e l'uso etico dell'intelligenza artificiale, e il rispetto delle leggi doganali e delle sanzioni internazionali.

Inoltre, il **Sistema di Gestione del Fornitore** è incoraggiato a includere l'impegno della direzione, l'identificazione dei requisiti, la valutazione e gestione dei rischi, obiettivi e piani di miglioramento, formazione, comunicazione, documentazione e responsabilità verso i sub-fornitori. Per il **Subappalto**, i fornitori **non possono** ricorrere a tale pratica **senza** previa **autorizzazione** scritta di **C.M. Service**, garantendo che i subappaltatori rispettino principi equivalenti al presente Codice. Il **Monitoraggio, la Conformità e gli Audit** sono diritti riservati a C.M. Service, che si aspetta piena cooperazione. La **Comunicazione e Formazione** sul Codice sono responsabilità condivise, mentre i **Meccanismi di Segnalazione e Reclamo (Whistleblowing)**, accessibili anche tramite il sito web aziendale, sono incoraggiati per segnalare violazioni, garantendo riservatezza e protezione da ritorsioni. Infine, le **Conseguenze della Violazione** del

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 9 di 10


Codice saranno considerate grave inadempienza contrattuale, potendo portare a richieste di azioni correttive immediate, riduzione dei volumi d'affari, sospensione o risoluzione del contratto.

Con questo approccio integrato, C.M. Service contribuisce attivamente e positivamente allo sviluppo sociale ed economico delle comunità locali in cui opera, attraverso iniziative mirate, supporto a progetti sociali e un dialogo costruttivo con le istituzioni e gli stakeholder territoriali.

Attuazione, Riesame e Diffusione del Sistema di Gestione Integrato

La presente Politica Aziendale Integrata si configura come il documento guida fondamentale per l'intera organizzazione, fornendo il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi e dei traguardi specifici di C.M. Service. La sua implementazione è supportata da procedure, programmi e risorse adeguati, tutti coordinati all'interno del nostro Sistema di Gestione Integrato. Il successo di questa politica dipende in maniera cruciale dall'impegno, dalla consapevolezza e dalla partecipazione attiva di ogni singolo collaboratore, a tutti i livelli dell'azienda.

La Direzione si impegna solennemente a riesaminare periodicamente, con una frequenza almeno annuale e in sede di Riesame del Sistema di Gestione Integrato, la presente Politica. Questo riesame ha lo scopo di assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia rispetto agli obiettivi aziendali in costante evoluzione, al contesto interno ed esterno, alle aspettative delle parti interessate e agli impegni sottoscritti. Laddove necessario, la Politica sarà aggiornata per guidare il

	Titolo documento: POLITICA AZIENDALE INTEGRATA UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2018 – SA 8000:2014 – UNI 10881:2013 - L. 231_2001 - PdR 125 – ISO 30415 - EMAS	G 01.21
		Rev. N°07 Data: 13/06/2025
Tipologia documento: SERVIZI INTEGRATI		Pagina 10 di 10

miglioramento continuo delle nostre prestazioni e responsabilità. Questa Politica è comunicata, diffusa e resa accessibile a tutto il personale, ai collaboratori, ai fornitori e a tutte le parti interessate rilevanti attraverso i canali di comunicazione più idonei, tra cui il sito web aziendale e la Dichiarazione Ambientale EMAS, garantendo la massima trasparenza e consapevolezza dei nostri principi e impegni.

Cascinette d'Ivrea, 13 Giugno 2025

L'Amministratore Unico

Rita Carmela CONVERSA


C.M. Service S.r.l.
 a Socio Unico
 Sede Legale: Via Chiaverano, 49
 10070 Cascinette d'Ivrea (TO)
 P.IVA n. 02068010110