



BILANCIO SOCIALE SA 8000

Situazione al 31.12.2025

Sommario

0. Lo standard SA 8000	3
1. Presentazione della società	4
1.1 <i>Il personale</i>	5
1.2 <i>L'attenzione sociale</i>	7
1.1.3 <i>Fornitori</i>	8
1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale.....	9
2. Lavoro infantile	10
3. Lavoro forzato e obbligato	10
4. Salute e sicurezza	11
4.1 Le attività di formazione	11
4.2 Andamento infortunistico.....	13
4.3 La salute.....	14
5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	15
6. Discriminazione	17
7. Procedure disciplinari	18
7.1 Pratiche disciplinari	18
7.2 Reclami	19
8. Orario di lavoro	20
8.1 Lavoro straordinario.....	20
8.2 Ferie	20
8.3 Indicatori	20
9. Retribuzione	22
9.1 Living wage.....	22
10. Sistema di gestione	24
10.1 Riesame della direzione.....	24
10.2 SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT).....	24
10.3 Controllo dei fornitori.....	25
10.4 Comunicazioni esterne.....	25
11. Indicatori	26
11.1. Obiettivi	26
11.2. Indicatori al 31/12/2025	26

0. Lo standard SA 8000

Italia Servizi Integrati S.p.a. ha ottenuto nel maggio 2015 e confermato negli anni successivi la certificazione di conformità allo standard SA 8000 mediante l'ente certificatore TUV ITALIA.

Lo scopo della certificazione è garantire che nelle aziende siano presenti condizioni di lavoro che rispettino la responsabilità sociale, un corretto approvvigionamento delle risorse e un processo di controllo per la tutela di tutte le persone che lavorano in azienda.

Lo standard SA 8000 prevede che le aziende implementino un sistema di gestione che non solo permetta di verificare l'applicazione delle leggi nazionali e internazionali in materia di lavoro (con particolare attenzione alla Dichiarazione Universale dei diritti umani emanata dall'ONU) ma che recepisca anche i requisiti di natura etica, quali **l'assenza di forme di discriminazione e le pari opportunità**.

Ai fini della certificazione è previsto che le aziende sviluppino idonei strumenti per monitorare periodicamente il sistema implementato e per esplicitare i livelli di prestazione raggiunti e che si intendono raggiungere, per migliorare costantemente il proprio livello di responsabilità nei confronti del personale.

A tal fine Italia Servizi Integrati ha redatto il presente bilancio secondo le linee guida del TUV ITALIA.

La metodologia utilizzata si basa sulla verifica degli indicatori che dipendono dai fattori di rischio identificati. Per questo procedimento sono previste figure interagenti quali: il SENIOR MANAGEMENT, il Social Performance Team, l'RSPP, i Preposti, gli RLS.

Queste figure possono avvalersi per la Valutazione dei Rischi di specialisti esterni alla Società.

I suggerimenti e le comunicazioni di tutto il personale costituiscono un punto di riferimento essenziale per questo procedimento.

I lavoratori sono direttamente coinvolti nel processo di individuazione, controllo e, ove possibile, eliminazione dei possibili rischi applicativi.

L'identificazione dei pericoli e rischi è preceduta in primo luogo da una verifica del rispetto, da parte dell'Azienda, della normativa vigente in tema di sicurezza e igiene del lavoro. Pertanto, si verifica lo stato di aggiornamento della documentazione nell'ambito della Valutazione dei Rischi (DVR).

Successivamente, si è provveduto ad effettuare una analisi dei rischi, di cui, di seguito si riportano i risultati.

1. Presentazione della società

I.S.I. - Italia Servizi Integrati Società per Azioni nasce il 21 febbraio 2002 con la specifica vocazione di rappresentare per tutti gli Enti Pubblici e Privati - siano essi Ospedali, Scuole, Residenze sociosanitarie, Case di Cura, Università, Aziende, Comunità alberghiere - l'interlocutore unico in grado di offrire la complessità dei servizi no-core necessari al loro funzionamento, improntando la propria mission all'eccellenza dei servizi erogati e al contenimento dei costi per il cliente, attraverso la massimizzazione dell'efficienza della gestione nello scrupoloso rispetto dei dettami contrattuali.

La sua azione si dispiega quindi a 360 gradi, garantendo, con i propri operatori e uno staff di supporto al management dinamico, qualificato, flessibile e in rapida e costante evoluzione, la soddisfazione di tutte le esigenze dei propri clienti nell'esecuzione delle attività di supporto alle loro specifiche attività.

Dalla sua nascita fino al 2010, ISI ha svolto attività di progettazione e coordinamento per vari servizi di Global Service e Facility Management, mentre dal 2010 ha iniziato a svolgerne direttamente alcune:

- Servizi di Pulizie e sanificazione
- Servizi di Portierato e reception
- Facchinaggio
- Manutenzione aree verdi

La Struttura di Governo di ISI è condotta dall'Amministratore Unico secondo l'organigramma funzionale di seguito riportato.



L'Amministratore Unico risponde all'Assemblea Soci. I Soci proprietari di Italia Servizi Integrati Spa sono:

- Lombardia Integrata S.r.l. con una partecipazione pari al 85%
- Edison Next Government S.r.l. (Gruppo Edison) con una partecipazione pari al 15%

Può essere utile prendere in considerazione alcuni indicatori economici, utili ad inquadrare l'Azienda, per loro stessa natura di sintesi, anche con riferimento alla qualità del lavoro e alla serenità dei dipendenti:

1. Valore della produzione: oltre 14 milioni di euro
2. Utile lordo: circa 1.700.000 euro.
3. Patrimonio netto in costante crescita.
4. ROE: 15,12%,
5. ROI: 12,61%,
6. ROS: 11,64%,
7. ROA: 12,48%.

1.1 Il personale

A seguito dello sviluppo societario, anche l'organico di ISI si è incrementato notevolmente.

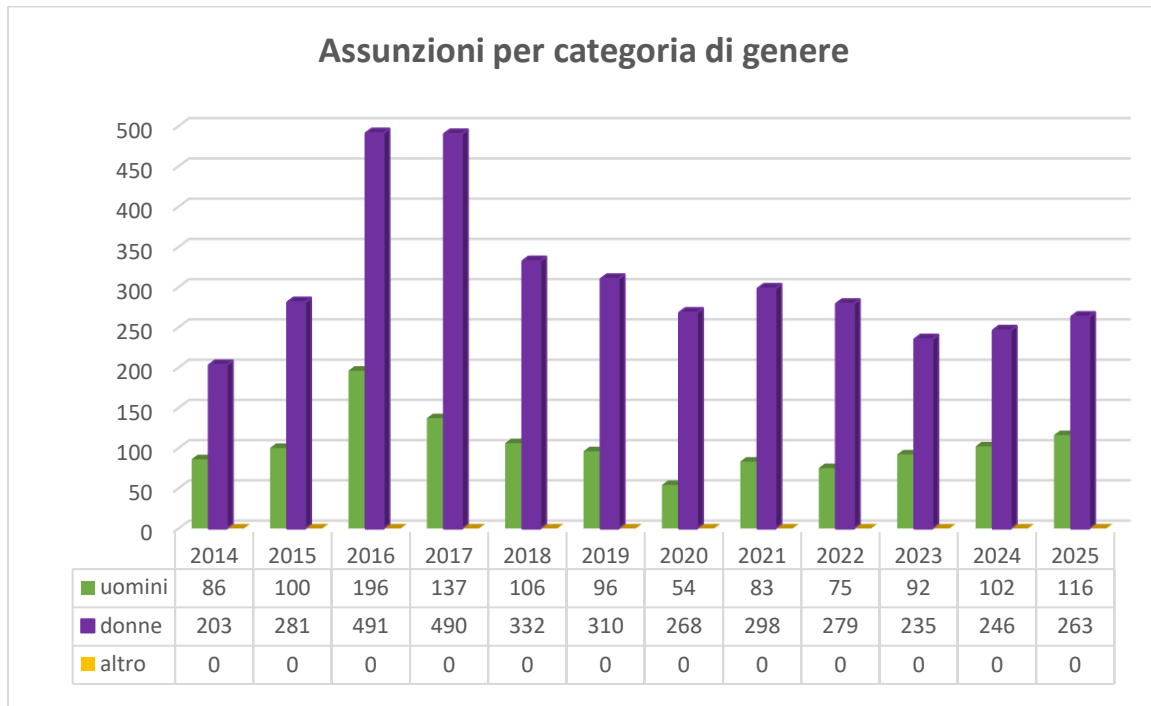
Dopo una fase di crescita aziendale, in considerazione di diversi fattori economici, politici e sociali, la Direzione ha deciso di consolidare la società scegliendo, ove possibile, di non rinnovare contratti che non raggiungessero determinati standard economici.

Il personale di Italia Servizi Integrati è stato 379 al 31 dicembre 2025. ISI S.p.A. riconosce e valorizza tutte le identità di genere presenti in azienda, garantendo un ambiente di lavoro che promuove una cultura di inclusione per tutte le persone indipendentemente dalla loro identità o espressione di genere, assicurando pari opportunità e dignità a chiunque operi nell'azienda.

Il grafico di seguito riportato illustra l'andamento a partire dai dati raccolti per l'ottenimento della certificazione SA 8000.



La società è caratterizzata da un'importante presenza femminile, sempre prevalente nel corso degli anni. Il grafico di seguito riportato illustra l'andamento a partire dai dati raccolti per l'ottenimento della certificazione SA 8000.



Attualmente, quindi, la popolazione aziendale è costituita da 116 uomini e 263 donne.

Attualmente ISI S.p.A. applica esclusivamente il CCNL Multiservizi.

Per livelli occupazionali nel corso del 2025 possiamo individuare:

- 7 impiegati (4 donne – 57% donne)
- 372 operai (259 donne – 69.62%)

Nell’ottica di migliorare le condizioni lavorative, Italia Servizi Integrati nel corso del 2025 ha concesso, in accordo alle leggi e alle normative vigenti, anticipi non onerosi sugli stipendi su richiesta di singoli.

Italia Servizi Integrati, fino ad oggi, ha sempre concesso gli anticipi sul TFR richiesti dai lavoratori per comprovati motivi personali, cercando di andare sempre incontro alle esigenze dei propri dipendenti.

1.2. L'attenzione sociale.

1.2.1. LA COLLABORAZIONE CON FONDAZIONE SOMASCHI

Nel marzo del 2025, il Gruppo ha iniziato una collaborazione, volta alla ricerca di nuovo personale, con la Fondazione Somaschi.



Fondazione Somaschi Onlus da oltre 500 anni si dedica all'accoglienza e al supporto delle persone più vulnerabili, tra cui minori, madri vittime di maltrattamenti, adulti in condizione di disagio sociale e abitativo, persone con disabilità e problemi legati al consumo di droga, alcol e gioco d'azzardo e, infine, persone migranti.

L'obiettivo della collaborazione, suggellata da un accordo, è quello di facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro delle persone maggiorenni accolte dalla Fondazione all'interno dei siti operativi delle società ove vi è necessità di personale. L'intento condiviso è stato quello di creare, ove possibile, una corsia preferenziale che combini la domanda di lavoro di ISI e Silma e l'offerta della Fondazione.

Per fare questo è stato inoltre definito un iter concreto di ricerca e selezione del personale, che prevede che le principali informazioni relative alle posizioni aperte presso le due società vengano comunicate ai Responsabili delle divisioni locali della Fondazione con periodicità attraverso l'invio di apposito modulo. È possibile, però, che la Fondazione presenti spontaneamente delle candidature, le quali, una volta esaminate, vengono inserite in apposito database. Le persone segnalate verranno quindi ricontattate, in base alle concrete esigenze aziendali, con priorità rispetto ai candidati individuati attraverso altri canali di recruiting.

Il progetto è ormai pienamente operativo da alcuni mesi ed è quindi possibile fare un primo bilancio, indubbiamente virtuoso e positivo, di questa esperienza che senza alcun dubbio si proseguirà nei prossimi anni. Sono stati effettuati dall'ufficio del personale 7 colloqui conoscitivi, di cui 5 culminati in assunzioni a tempo determinato. Al 31.12.2025, quattro operatori sono tuttora inseriti nell'organico e operano principalmente presso due appalti in cui ISI eroga i propri servizi.

1.2.2. Iniziative per la salute mentale

Da sempre ISI S.p.A. ha mostrato un forte interesse verso il benessere mentale dei suoi dipendenti. Tra il 2021 e il 2023, è stato offerto al personale un supporto psicologico che ha aiutato a migliorare la salute mentale dei lavoratori.

Più recentemente, tra gennaio e giugno 2025, il Gruppo ha garantito la continuità del supporto al benessere dei dipendenti sostituendo il servizio psicologico con il servizio di un naturopata, promuovendo uno stile di vita sano e sostenibile attraverso rimedi naturali.

1.2.3. Sostegno abitativo dei dipendenti

La società riconosce il tema dell'abitare come un elemento fondamentale per il benessere e la stabilità personale dei propri dipendenti. La disponibilità di una soluzione abitativa dignitosa e accessibile rappresenta, infatti, un presupposto essenziale per garantire continuità operativa, serenità individuale e qualità delle prestazioni erogate.

In quest'ottica, si è adottato un approccio proattivo e responsabile, volto a intercettare e supportare situazioni di temporanea fragilità abitativa, sia legate a esigenze lavorative sia a criticità personali di carattere emergenziale. L'iniziativa nasce nel 2019 da un accordo stipulato tra ISI e la Società TECHA S.r.l. – società integralmente controllata da Lombardia Integrata S.r.l., socio di ISI S.p.A. - specializzata nella gestione di servizi alberghieri e ristorazione nella città di Milano.

Sulla base di tale accordo, ISI è in grado di garantire alloggi gratuiti ai propri dipendenti presso la struttura alberghiera T7 – gestita ormai da diversi anni dalla TECHA S.r.l., sita in Via Tertulliano, 7, 20137 Milano (MI). La struttura si compone di 11 camere e 2 suite e gode di una collocazione centrale nel territorio milanese, area in cui si concentra la maggior parte delle attività e degli appalti di ISI, consente di rendere tale supporto immediatamente fruibile, efficace e pienamente integrato nella vita lavorativa dei dipendenti, rafforzando il legame tra azienda e personale.

1.1.3 Fornitori

La catena del valore di ISI S.p.A. evidenzia la stretta connessione tra il processo di selezione e gestione dei fornitori e il livello di soddisfazione della Committenza e dell'End User nell'erogazione dei servizi di pulizia, sanificazione, facchinaggio, portierato e manutenzione del verde, sia nel settore pubblico che in quello privato.

Da anni la società ha avviato un percorso strutturato di valutazione e screening dei propri fornitori, definito dalle procedure interne. Salvo il caso in cui il fornitore sia già certificato secondo lo standard SA8000, a ogni nuovo fornitore viene richiesta la sottoscrizione della Dichiarazione di impegno di Responsabilità sociale, che richiama i requisiti dello Standard SA8000:2014, cui i fornitori si impegnano ad aderire.

Per garantire ai propri Stakeholder la massima qualità dei prodotti utilizzati, a seguito di due consecutivi "ordini di prova", il responsabile dell'Ufficio acquisti procede ad una valutazione qualitativa dei fornitori. Successivamente i fornitori qualificati sono sottoposti ad un monitoraggio periodico che comprende ogni tre anni un processo di riqualificazione e annualmente il Responsabile valuta il 100% dei fornitori sulla base di criteri di qualità, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale. La valutazione può includere audit presso i fornitori, che la società si riserva di effettuare per verificare il rispetto dello standard SA8000:2014 e dei requisiti minimi in ambito ambientale e sociale.

I CRITERI DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI		
	QUALITA'	<ul style="list-style-type: none">• Certificazione sulla qualità• Valutazione dei tempi di consegna• Qualità dei prodotti/attrezzature/macchinari• Valutazione della sicurezza dei prodotti acquistati
	AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Certificazioni ambientali (Ecolabel)• Gestione dei rifiuti e delle emissioni inquinanti
	ETICA	<ul style="list-style-type: none">• Lavoro infantile, forzato ed obbligato• Salute e sicurezza sul lavoro• Libertà di associazione• Discriminazione

Durante lo screening di valutazione annuale al 31.12.2025, gestito secondo le procedure interne di qualifica e monitoraggio dei fornitori, non sono stati riscontrati significativi impatti ambientali e sociali negativi lungo la catena di fornitura.

1.2 La Politica Aziendale per la Responsabilità sociale

I.S.I. S.p.A., con il coinvolgimento di tutte le persone che lavorano in azienda e di altre parti interessate, nell'intento di sviluppare un ambiente di lavoro socialmente responsabile e favorire la crescita professionale di tutti i dipendenti, nel rispetto delle leggi regionali e nazionali, nonché delle norme internazionali sui diritti umani si è dotata di un sistema di gestione della Responsabilità Sociale conforme alla norma SA8000 e vuole mantenerlo efficace

Con tale scelta l'Organizzazione si impegna al rispetto:

- dei requisiti della norma SA8000,
- dei requisiti delle leggi nazionali applicabili alle proprie attività,
- delle disposizioni degli strumenti internazionali espressamente richiamati nella norma di riferimento.

L'Azienda si impegna anche al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000 e delle sue prestazioni.

I.S.I. S.P.A. sceglie tra i suoi fornitori coloro che abbracciano i principi di Responsabilità Sociale.

L'implementazione del sistema di responsabilità sociale prevede i seguenti impegni:

- **Lavoro infantile:** sono impiegati solo lavoratori di età superiore a 16 anni non soggetti all'obbligo scolastico. L'azienda non utilizza e non ammette l'impiego di lavoro infantile.
- **Lavoro forzato o coatto:** tutte le persone impiegate in azienda prestano la loro opera volontariamente.
- **Diritto dei lavoratori alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro:** sono impiegate tutte le risorse necessarie per prevenire incidenti tramite la riduzione dei rischi in modo da garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre ai lavoratori.
- **Diritto di libertà sindacale e contrattazione collettiva:** è rispettata la libertà di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta. È garantito il diritto alla contrattazione collettiva.
- **Discriminazione:** sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano in azienda. È vietata qualunque forma di discriminazione.
- **Procedure disciplinari:** le pratiche disciplinari esistenti sono esclusivamente quelle previste dal CCNL e si propongono di favorire il rispetto e la collaborazione fra i collaboratori.
- **Orario di lavoro:** l'orario di lavoro è in linea con le prescrizioni del CCNL. Il lavoro straordinario è effettuato solo in casi eccezionali, in ogni caso volontario e retribuito come previsto dal CCNL. È garantito almeno un giorno libero la settimana.
- **Retribuzione:** ciascun lavoratore riceve una retribuzione in grado di assicurare una vita dignitosa a sé e alla propria famiglia.

Il sistema di gestione prevede:

- la definizione dei ruoli e delle funzioni: le responsabilità sono state rese note e chiare a tutto il personale;
- la formazione del personale: attraverso l'organizzazione di riunioni di sensibilizzazione sui principi etici della norma;
- la definizione e attuazione di modalità di controllo periodiche dell'efficacia del sistema di gestione: attraverso il riesame interno e le verifiche ispettive interne;
- l'effettuazione di comunicazione esterna: la comunicazione è finalizzata ad informare le parti interessate circa la performance aziendale riguardo ai requisiti delle norme. La comunicazione è svolta in forma diretta o tramite il sito internet dell'azienda. Inoltre, per le parti maggiormente significative si procede con l'invio di una comunicazione specifica in modo da segnalare gli aggiornamenti apportati;
- la comunicazione per il personale della possibilità di presentare reclamo all'organismo di certificazione qualora venissero rilevate azioni dell'azienda non conformi;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi e degli impegni è effettuata da parte della Direzione;
- che durante i riesami del sistema, la stessa si impegna a definire e documentare nuovi obiettivi e impegni.

2. Lavoro infantile

Italia Servizi Integrati non utilizza, né intende utilizzare o favorire il lavoro infantile e/o minorile, fatte salvo le possibilità previste dalla legge a favore dei tirocinanti.

Nella politica della SA 8000 tale impegno è esplicitamente dichiarato.

L'azienda ha comunque formalizzato una procedura (PRO100) da seguire qualora a seguito di programmi di formazione lavoro o se ne verificasse l'utilizzo presso fornitori, all'interno della quale sono previsti una serie di interventi da mettere in atto. Inoltre, le procedure di assunzione garantiscono che non vengano impiegati minori erroneamente.

Nel caso in cui venga riscontrata la presenza di minori, la procedura prevede l'invio di una segnalazione ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza nonché alle autorità competenti, rendendosi disponibili a individuare con le autorità competenti le possibili soluzioni.

I.S.I. S.p.A. non utilizza e non fornisce in alcun modo sostegno al lavoro infantile.

I.S.I. S.p.A. ha deciso di avvalersi esclusivamente di personale con età superiore ai 18 anni

I.S.I. S.p.A. ha deciso di individuare una iniziativa a favore dei giovani cui dare sostegno

3. Lavoro forzato e obbligato

Tutte le persone impiegate in ISI prestano il loro lavoro volontariamente. L'azienda non trattiene documenti in originale, né chiede depositi all'inizio del rapporto di lavoro.

L'azienda si impegna a garantire che tutti i dipendenti siano consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto, fornendo all'atto dell'assunzione tutta la documentazione necessaria, comprensiva degli estratti dello Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970) e del CCNL Multiservizi in materia di norme disciplinari.

Per qualsiasi chiarimento i dipendenti possono rivolgersi all'Ufficio Segreteria, all'Ufficio Personale, all'Ufficio Amministrazione e ai capiservizio.

L'azienda applica esclusivamente il CCNL Multiservizi.

Spesso il personale è assorbito, mediante procedura di passaggio d'appalto ex art. 4 CCNL di riferimento, da altre aziende, titolari del servizio in precedenza.

Negli altri casi, le procedure di selezione sono, come si è visto, diverse (in primis, pubblicazione di annunci di lavoro su appositi portali e successiva selezione dei curricula ricevuti).

È sempre considerato il limite minimo di età e non sono tollerate discriminazioni di alcun tipo.

Italia Servizi Integrati al fine di promuovere l'occupazione e l'integrazione dei soggetti più deboli si avvale di strumenti quali i tirocini extracurricolari, come illustrato in precedenza, che consentono l'accesso al lavoro ad alcune tra le categorie più disagiate o emarginate.

Nella storia di Italia servizi integrati non ci sono mai state segnalazioni circa l'utilizzo di lavoro forzato o obbligato.

I.S.I. S.p.A. non ricorre a nessuna forma di lavoro obbligato o forzato. Non viene in nessun modo richiesto al personale il pagamento di "depositi" o il deposito di documenti d'identità

I.S.I. S.p.A. non trattiene in nessun modo alcuna parte del salario del personale o qualunque altro tipo di indennità o proprietà o documenti appartenenti al lavoratore

I.S.I. S.p.A. garantisce il diritto del lavoratore a lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa e garantisce il diritto del lavoratore a porre fine al contratto di lavoro, nei modi e tempi stabiliti dalla normativa vigente.

I.S.I. S.p.A. non fornisce sostegno e non risulta essere coinvolta in passato in una qualunque forma di traffico di esseri umani

4. Salute e sicurezza

Gli aspetti legati alla prevenzione degli infortuni e alla sicurezza e salute di tutte le persone che lavorano sono aspetti fondamentali nella policy della società.

In accordo a quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. la società ha ritenuto opportuno:

- Affidare ad un componente di una società esterna qualificata di rilevanza internazionale ("Frareg") sia il ruolo di RSPP che quello di Medico Competente nominato dalla società;
- Garantire la possibilità di elezione dell'RLS mediante il raggiungimento di un accordo sindacale con i tre sindacati confederati e i cui benefici vengono estesi anche agli iscritti ai sindacati non firmatari;
- Redigere DVR specifici per ciascun appalto;
- Dotare la propria sede, i propri uffici di cantiere e il furgone della manutenzione del verde di specifica cassetta di Pronto Soccorso;
- Implementare un piano di sorveglianza sanitaria, preventiva e periodica, che coinvolga tutto il personale ivi compresi i videoterminalisti;
- Effettuare specifici momenti di formazione e informazione in aula ad integrazione dell'addestramento on the job svolto da personale esperto.

Gli infortuni a cui è soggetto il personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente, sono registrate cronologicamente sul "Registro Infortuni".

In particolare, si evidenzia che Italia Servizi Integrati ha provveduto, in accordo con tutte le Organizzazioni Sindacali presenti in Azienda, alla nomina di n. 3 RLS.

Preme sottolineare che, con riferimento all'emergere della pandemia Covid19, Italia Servizi Integrati si è immediatamente organizzata, redigendo la prima informativa per i propri dipendenti in data 31 gennaio 2020 e procedendo ai necessari aggiornamenti in occasione di ogni modifica normativa per tutto il periodo emergenziale. I lavoratori addetti alle pulizie e sanificazione nei reparti Covid sono stati, altresì, dotati di DPI conformi a quanto previsto dalle norme OMS.

I.S.I. S.p.A. rispetta tutti i punti applicabili rispetto al requisito relativo a Salute e Sicurezza dei Lavoratori della SA8000. La certificazione rispetto allo standard ISO 45001 fornisce evidenza del rispetto dei requisiti previsti

4.1 Le attività di formazione

Il miglioramento delle prestazioni e degli indici di sicurezza dipendono da diversi fattori, quali ad esempio le attrezzature utilizzate o la manutenzione dei dispositivi di sicurezza, la sensibilità dei singoli nell'applicare le procedure di sicurezza o nel segnalare eventuali *near miss*.

L'utilizzo di un indicatore numerico che certifichi la formazione avvenuta a livello aziendale è di difficile registrazione ed elaborazione, in quanto le attività svolte dalla quasi totalità del personale (pulizie, portierato e facchinaggio) sono di fatto soggette ad una formazione continua *on the job* da parte dei capiservizio durante il controllo dell'attività.

Si specifica, altresì, che a tutti i nuovi assunti nelle pulizie e facchinaggio viene, al momento dell'assunzione, consegnato un Manuale di Informazioni Generale per la mansione.

Si precisa, altresì, che la formazione in ambito sicurezza è garantita, in ottemperanza all'accordo Stato Regioni, anche ai dipendenti assorbiti da Italia Servizi Integrati a seguito di passaggio di appalto.

Nel corso dell'anno 2022 si è provveduto al recupero della formazione obbligatoria che era stata sospesa nell'anno 2020 e 2021 a causa della pandemia da Covid-19. Nel corso del 2023 e 2024 si sono riprese le normali procedure di formazione.

Nel 2025 si è proceduto ad effettuare le seguenti attività formative:

- Antincendio (2 addetti)
- Primo Soccorso (29 addetti)

n.b. non abbiamo ritenuto di distinguere la formazione in funzione del genere ma solo per tipologia perché all'interno dell'azienda è sempre svolta per un identico numero di ore.

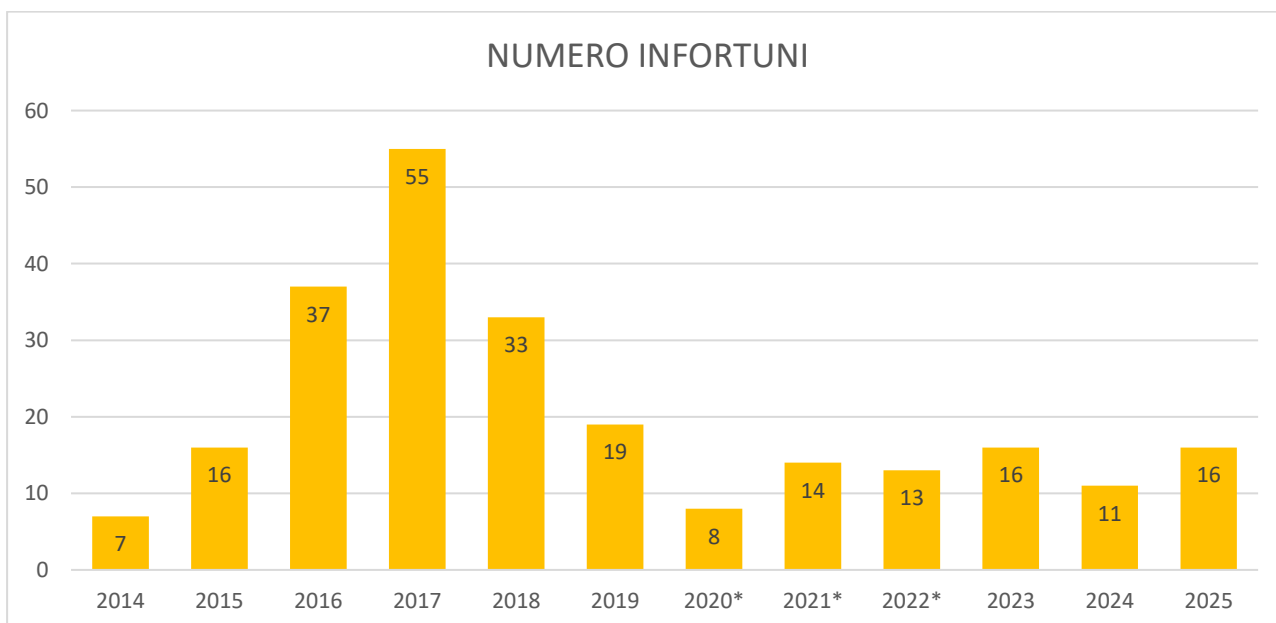


4.2 Andamento infortunistico

Gli infortuni accaduti al personale, così come previsto dalle procedure interne e dalla legislazione vigente sono registrati cronologicamente sul "Registro Infortuni".

Di seguito viene riportato l'andamento infortunistico (sia in termini di numero di infortuni che di giorni di infortunio) rilevato da inizio certificazione SA 8000

ANNO	n.	M	F	Altro	Lavoro	Itinere	N. giorni
2014	7	4	3	0	4	3	83
2015	16	3	13	0	13	3	601
2016	37	7	30	0	29	8	630
2017	55	5	50	0	39	13	1079
2018	33	4	29	0	27	6	500
2019	19	2	17	0	18	1	419
2020*	8	1	7	0	4	4	81
2021*	14	3	11	0	10	4	346
2022*	13	3	10	0	6	7	127
2023	16	3	13	0	14	2	347
2024	11	5	6	0	8	3	392
2025	16	5	11	0	11	5	500



Si precisa che l'asterisco () riportato nelle tabelle per gli anni 2020 e 2021 fa riferimento all'inserimento per legge nella categoria "infortuni" degli episodi di positizzazione al Covid-19 registrati tra i lavoratori.*

Non potendo con certezza, data la natura pandemica dell'evento, ricondursi il contagio all'ambiente lavorativo, si è deciso di non conteggiare, per non alterare l'omogeneità dei dati a confronto, i casi di dipendenti positivi comunque riportati nel registro infortuni aziendale.



Tali infortuni non sono correlabili a carenze procedurali o deficit degli ambienti di lavoro, ma sono di natura traumatica o in itinere.

Dall'analisi condotta risulta che gli infortuni sono numericamente diminuiti e contemporaneamente un aumento del numero di giorni di infortunio. In ogni caso si tratta di episodi isolati e non sono avvenuti, come del resto in tutta la storia di Italia Servizi Integrati, incidenti mortali né che abbiano comportato inabilità permanenti.

4.3 La salute

Dal 2014, anno di conseguimento della certificazione SA 8000, all'interno del presente documento si è proceduto ad inserire il puntuale monitoraggio delle visite mediche aziendali.

Nel corso del 2025 le visite per rientro malattia sono state 8.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Visite mediche effettuate	181	221	189	114	170	297	167	358	522	240	197	33
Numero persone con visita medica scaduta	20	24	83	58	11	30	209	34	84	137	22	0
Prime visite da effettuare	49	22	37	17	9	10	19	27	0	146	109	0
Prescrizioni	36	89	40	30	59	57	71	92	60	44	67	6
Stress	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **Non sono stati evidenziati fenomeni di stress**
- **Non sono state segnalate malattie professionali**

Italia Servizi integrati si farà carico di ricordare ai lavoratori addetti alle sanificazioni ospedaliere di effettuare un richiamo per la vaccinazione antitetanica. I dettagli delle idoneità sono contenuti sia all'interno dell'area riservata del sito on line della ditta Frareg (www.frareg.com) sia all'interno di un Data Base disponibile in Italia Servizi Integrati.

5. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Il diritto alla contrattazione collettiva è indicato dall'azienda nelle proprie politiche ed è conosciuto da tutte le persone che operano in azienda, a cui si garantisce la libertà di adesione ai sindacati. Allo stesso modo, per i lavoratori non iscritti, esiste la possibilità di partecipare liberamente alle assemblee sindacali convocate dalle sigle aziendali presenti in azienda.

Esistono copie di accordi sindacali sottoscritti da entrambe le parti in occasione delle procedure previste per il cambio d'appalto; relativamente agli incontri azienda sindacati esistono i verbali redatti dall'azienda.

Non vengono eseguite riduzioni salariali, eccezion fatta per le normali trattenute sindacali agli iscritti relative all'associazione.

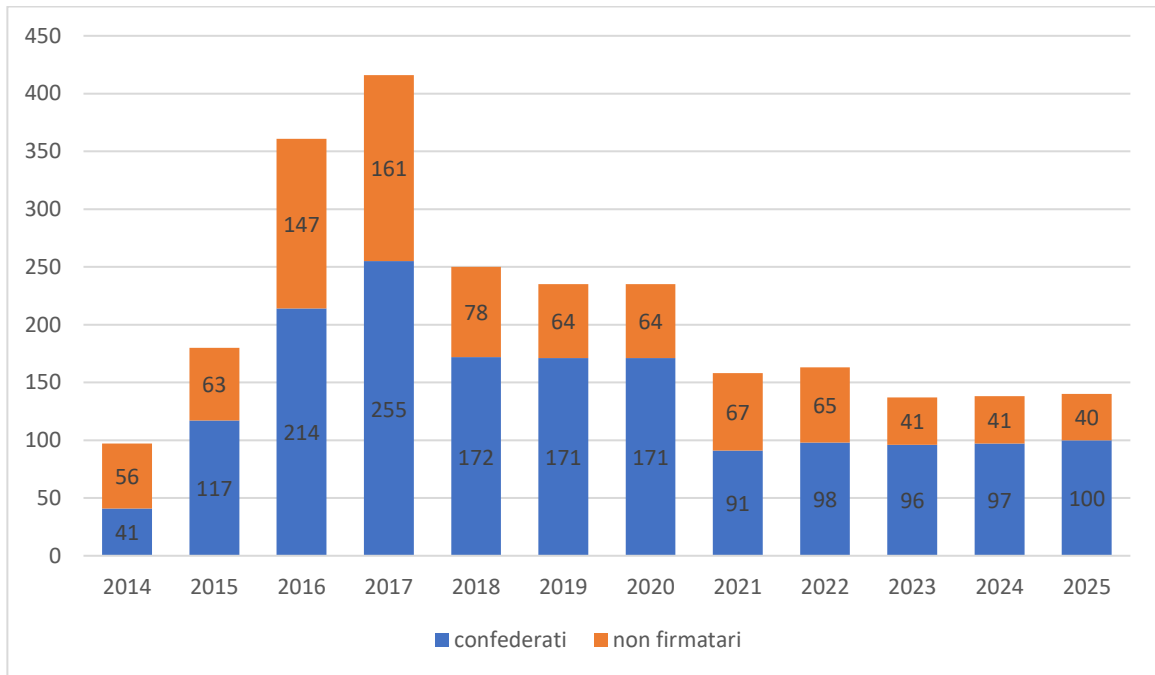
Nel corso dell'anno 2025 sono state accordate **351** ore di permesso sindacale.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
N. organizzazione sindacali presenti in azienda	10	10	9	10	9	6	6	7	6	6	7	7
Sindacati confederali	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sindacati autonomi	6	7	6	7	6	3	3	4	3	3	4	4
n. iscritti ai confederali*	100	97	96	98	91	171	171	172	255	214	117	41
n. iscritti agli autonomi**	40	41	41	65	67	64	64	78	161	147	63	56

*CGIL 56 iscritti/ CISL 25 iscritti/UIIL 16 iscritti

**

Lavoro e dignità	31
Flaica uniti Cub	1
Fials Milano	1
Sial cobas	1
Cobas intercategoriale	5
fesica	1
Fed.A.L	1



I.S.I. S.p.A. rispetta la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva dei lavoratori, nei modi e tempi definiti dalla normativa vigente.

6. Discriminazione

L'azienda non consente nessuna forma di discriminazione in relazione alla razza, ceto sociale, origine nazionale, religione, invalidità, identità di genere, espressione di genere, orientamento sessuale, età, affiliazione sindacale o politica.

Tutti i regolamenti esistenti in azienda disciplinano parità di diritti e doveri dei dipendenti.

I documenti contabili attestano che il trattamento dei lavoratori è coerente con l'anzianità, il tipo di mansioni svolte e le competenze professionali.

Le registrazioni aziendali attestano che le lavoratrici, a parità di mansioni e funzione aziendale, percepiscono salario, indennità, benefici pari a quelli dei lavoratori. I ruoli ricoperti dalle lavoratrici in azienda, in funzione di anzianità, competenze acquisite e risultati raggiunti, indicano che non viene effettuata alcuna discriminazione nei loro confronti in termini di carriera.

La maggioranza delle lavoratrici occupano posizioni impiegate ai vari livelli:

- **L'amministratore unico è donna**
- **7 impiegati (4 donne – 57% donne)**

Contestualmente all'ottenimento della certificazione SA 8000, è stato implementato il sistema dei reclami mediante predisposizione di una articolata procedura di segnalazione e reclami, diffusa presso gli appalti, che prevede, come novità ulteriore che verrà implementata nell'anno a venire, un FORM online compilabile anche anonimamente, che verrà ricevuto dal S.P.T.

Inoltre, l'azienda si impegna a utilizzare un linguaggio inclusivo in tutte le comunicazioni interne ed esterne promuovendo un clima di rispetto che tutela la libertà di manifestare la propria identità senza timore e pregiudizi.

ISI ha lavoratori extraUE che vengono assunti rispettando i requisiti cogenti di legge, in particolare la verifica della validità del permesso di soggiorno e dell'idoneità alloggiativa. Il numero di dipendenti extraUE è pari a **135** (ovvero il 36%).

I.S.I. S.p.A. non attua o fornisce sostegno ad alcuna forma di discriminazione

I.S.I. S.p.A. non interferisce in alcun modo con i diritti del personale di seguire principi o pratiche o di soddisfare bisogni di qualunque natura che potrebbero comportare discriminazione

I.S.I. S.p.A. non consente nessun comportamento di qualunque tipo che possa essere considerato minaccioso, offensivo, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo.

I.S.I. S.p.A. non effettua e non ha mai effettuato alcun test al fine di accertare lo stato di gravidanza o di verginità.

7. Procedure disciplinari

L'azienda rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge o dai CCNL e, in particolare, di tutte quelle pratiche che possano ledere l'integrità personale del dipendente, quali punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abusi verbali.

Principio immanente nel sistema sanzionatorio disciplinare è quello di "proporzionalità" tra condotta "trasgressiva" e conseguenza sanzionatoria. Nell'ambito della valutazione del principio di proporzionalità sono di ausilio tra gli altri, i seguenti parametri:

- o la gravità della violazione commessa, valutata sulla base delle caratteristiche della condotta, delle conseguenze derivanti alla Società sia al proprio interno che nel rapporto con terzi, nonché delle circostanze in cui si è realizzata la violazione;
- o la reiterazione nel tempo di condotte "trasgressive" (dei principi del Modello, del codice etico o degli ordini/direttive impartiti dalla Società, ecc.), ossia l'esistenza di precedenti violazioni commesse dal medesimo soggetto.

Le sanzioni disciplinari applicabili al personale si articolano quindi su più livelli di gravità, di seguito esplicitati e comunque resi noti:

- o Rimprovero verbale
- o Ammonizione scritta
- o Multa
- o Sospensione dal servizio e dalla retribuzione
- o Licenziamento

7.1 Pratiche disciplinari

Il ricorso alle procedure sanzionatorie disciplinari è molto limitato, in considerazione di una politica aziendale volta a privilegiare il confronto tra responsabile e collaboratore, ricorrendo alla sanzione disciplinare solo nei casi più gravi.

La maggior parte delle sanzioni è di tipo ammonitivo.

Di seguito viene riportato l'indicatore che tiene conto del confronto da inizio certificazione

Anno	numero	iter in corso	nessun provvedimento	superati i termini	richiami verbali	ammonizioni scritte	numero multe orarie	ore di multa	sospensioni	numero giorni di sospensione	licenziamenti
2014	5	0	4	0	1	1	1	1	0	0	0
2015	40	4	2	0	10	14	8	13	2	2	2
2016	106	12	1	0	42	34	13	21	4	4	2
2017	70	34	1	2	3	19	13	17	2	2	1
2018	56	2	8	0	3	15	13	19	7	10	8
2019	18	0	4	2	0	5	0	0	4	10	3
2020	32	0	2	0	4	9	5	8	6	7	6
2021	25	1	4	0	8	3	3	4	2	6	4
2022	37	0	14	0	1	5	10	20	3	5	4
2023	19	0	0	0	8	2	1	3	1	2	7
2024	22	0	0	0	11	0	5	6	4	4	4
2025	33	0	1	1	10	4	14	27	2	3	1

7.2 Reclami

Per garantire un ambiente di lavoro etico per tutti i dipendenti, I.S.I. S.p.A. ha definito una procedura strutturata per la gestione di eventuali reclami relativi ai comportamenti non conformi ai principi della norma SA8000. Tale procedura assicura la massima riservatezza e tutela l'anonimato dei dipendenti, permettendo loro di esprimersi liberamente.

Ad oggi, **non sono pervenuti reclami** attraverso nessuno dei canali di seguito presentati. In ogni caso, ISI S.p.A. adotta una apposita procedura per la gestione di ogni eventuale futuro reclamo che potrebbe pervenire. Ogni segnalazione ricevuta viene esaminata in un modo imparziale dal Social Performance Team (SPT), composto dalla Dott.ssa Flavia Falcone, in qualità di Rappresentante della Direzione, e il Sig. Valentino Cestrone, in qualità di Rappresentante dei Lavoratori. L'azienda si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la non conformità alla presente norma.

Per inviare segnalazioni l'azienda mette a disposizione diversi strumenti di comunicazione. Da sempre viene proposto l'utilizzo di appositi moduli dedicati, compilabili anche anonimamente, e presenti presso le bacheche di ogni appalto, nonché presso la Sede operativa di corso Vercelli. I moduli possono essere inviati tramite diversi canali, a discrezione dei lavoratori:

- **L'indirizzo mail aziendale** appositamente dedicato (sptsa8000@italiaservizintegrati.com);
- Tramite **posta cartacea** all'indirizzo della sede legale della società, Via Aurelio Saffi, 34, 20123 Milano, Italia;
- Tramite l'utilizzo delle apposite **cassette di segnalazione SA8000**, collocate presso ogni appalto.

Al fine di garantire in modo pieno l'anonimato del personale, a partire da marzo 2025, la società ha sviluppato un nuovo **FORM** compilabile, anche in forma anonima, e disponibile sul sito www.italiaservizintegrati.com. Ogni segnalazione inviata tramite il FORM viene automaticamente inoltrata all'indirizzo email dedicato sptsa8000@italiaservizintegrati.com.

Il FORM rappresenta ormai il canale più sicuro per comunicare eventuali segnalazioni e per tale ragione tutto il personale, nel corso dell'anno, è stato debitamente informato di questa importante novità.

In ogni caso, è stata data comunicazione al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e a tutto il personale dipendente circa il diritto di rivolgersi all'Ente Certificatore e all'Ente di Accredimento qualora l'azienda non dovesse intervenire a seguito di una segnalazione. Per facilitare tali comunicazioni, a tutto il personale e ai membri dell'SPT sono stati forniti per iscritto i riferimenti per l'invio dei reclami.

TÜV Italia:
<https://tuv.it/segna>
Tel 02 241301
Fax 02 24130397
c/o TÜV Italia srl
Viale Fulvio Testi, 280/6
20126 Milano - Italy

Per le comunicazioni all'Ente di Accredimento:
SAAS: Social Accountability Accreditation Services
E-mail: saas@saasaccreditation.org
Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204
9 East 37th Street, 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America

I.S.I. S.p.A. tratta tutto il personale con dignità e rispetto. L'azienda non fornisce sostegno e non tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica o forme di abuso verbale al personale

8. Orario di lavoro

I.S.I. S.p.A. rispetta quanto stabilito dal CCNL applicato per quanto riguarda orario di lavoro (sia ordinario che straordinario), festività e ferie.

Eventuale lavoro straordinario è effettuato in caso di circostanze dovute alla specificità del settore e/o del servizio erogato al Cliente.

Le ore di lavoro supplementare sono concordate con il Responsabile, tenendo conto di livelli di servizio richiesto contrattualmente e della disponibilità dei singoli a svolgere lavoro supplementare. In ogni caso sia le ore supplementari che quelle straordinarie sono retribuite con le dovute maggiorazioni secondo quanto previsto dai dettami contrattuali.

I permessi e le ferie sono concordati con tutto il personale nell'arco dell'anno, con una maggiore concentrazione nei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre.

In I.S.I. S.p.A. la settimana lavorativa è quella prevista ed è garantito il riposo previsto e lo straordinario effettuato è sempre su base volontaria

8.1 Lavoro straordinario

Eventuale lavoro straordinario è effettuato in caso di circostanze eccezionali dovute alla specificità del settore e/o del servizio erogato al Cliente.

Le ore di lavoro supplementare sono concordate con il Responsabile, tenendo conto dei livelli di servizio richiesto contrattualmente e della disponibilità dei singoli a svolgere lavoro supplementare.

In ogni caso sia le ore supplementari che quelle straordinarie sono retribuite con le dovute maggiorazioni secondo quanto previsto dai dettami contrattuali, non superando il numero di ore che i limiti di legge prescrivono.

8.2 Ferie

In accordo con quanto previsto dai CCNL, tutte le persone che lavorano in azienda maturano ogni anno di servizio circa 4 settimane di ferie.

L'azienda si impegna con determinazione ad assicurare la fruizione delle ferie, sempre concordate con il dipendente, e dei permessi, sempre a richiesta unica del lavoratore. Entrambi gli istituti sono utilizzabili durante l'intero anno, con una maggiore concentrazione nei mesi estivi (giugno, luglio e agosto) e per le festività natalizie.

La gestione delle ferie avviene, naturalmente, anche considerando le necessità complessive dei dipendenti, le turnazioni e i periodi di malattia, oltre che le necessità del cliente che, soprattutto nei casi di Aziende Ospedaliere, non possono essere trascurate.

8.3 Indicatori

L'azienda ha implementato l'utilizzo di indicatori che permettono, per ogni audit, di monitorare i seguenti dati:

- percentuale di lavoro supplementare
- percentuale di lavoro straordinario
- Sistema di monitoraggio interno che tenendo conto delle prescrizioni del CCNL applicato permetta la programmazione delle ferie
- Conteggio delle ferie residue, così da monitorare che vengano effettivamente utilizzate;
- Verifica della possibilità e della percentuale di applicazione della banca ore
- Verifica dell'eventuale applicazione e della percentuale del lavoro multiperiodale
- percentuale lavoratori italiani
- percentuale lavoratori comunitari
- percentuale lavoratori extracomunitari
- percentuale lavoratori categorie protette

	Anno 2025	Anno 2024	Anno 2023	Anno 2022	Anno 2021	Anno 2020*	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2014
% di lavoro straordinario (compreso il supplementare)	17,68%	16%	15 %	17,00%	21,81%	20,53%	17,70%	16,90%	17,98%	14,40%	16,32%	12,37%
Conteggio ferie residue (ore)	11.586,93	8.013,48	6.521	4947	6.165,71	11.933,8	3.533,00	3.070,01	6.988,32	998	1544,92	489
Conteggio ex festività (ore)	272,66	191,87	147	171	121,32	1.721,68	439,00	1.977,54	2.783,86	1456	2169,2	206
Conteggio ROL (ore)	15.712,49	13.708,25	5718	10.777	8.804,91	6.050,95	4.611,00	4.561,77	7.769,66	4.063	3.386,14	1.704,48
Programmazione delle ferie	Si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Possibilità e percentuale applicazione della banca ore	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,57%
Applicazione e percentuale lavoro multiperiodale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,62%	0,63%	1,05%	1,57%
% lavoratori italiani	62%	66,67%	65%	68%	65,84%	85,32%	85,79%	81,42%	81,30%	77,55%	76,64%	80,31%
% lavoratori stranieri comunitari	2%	1,72%	0%	2%	6%	4,13%	10,72%	4,58%	4,12%	4,87%	2,89%	3,15%
% lavoratori extracomunitari	36%	31,61%	35%	30%	28,16%	10,55%	3,69%	14,00%	14,58%	17,58%	20,47%	16,54%
% lavoratori categorie protette	1%	1%	1%	1%	6,35%	1,25%	0,99%	0,91%	0,79%	0,94%	1,57%	3,15%

Per il 2025 si specifica che il 15,35% è per lavoro supplementare e l'2,33% per lavoro straordinario
Per il 2024 si specifica che il 14,15% è per lavoro supplementare e l'2,00% per lavoro straordinario
per il 2023 si specifica che il 14,28% è per lavoro supplementare e l'1,92% per lavoro straordinario
per il 2022 si specifica che il 16,17% è per lavoro supplementare e l'1,54% per lavoro straordinario
per il 2021 si specifica che il 20,20% è per lavoro supplementare e l'1,61% per lavoro straordinario
per il 2020 si specifica che il 18,76% è per lavoro supplementare e l'1,77% per lavoro straordinario
per il 2019 si specifica che il 15,85% è per lavoro supplementare e l'1,85% per lavoro straordinario
per il 2018 si specifica che il 15,15% è per lavoro supplementare e il 1,75% per lavoro straordinario
per il 2017 si specifica che il 15,46% è per lavoro supplementare e il 2,52% per lavoro straordinario
per il 2016 si specifica che il 13,08% è per lavoro supplementare e il 2,32% per lavoro straordinario
per il 2015 si specifica che il 13,82% è per lavoro supplementare e il 2,95% per lavoro straordinario

*L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'incidenza del Covid-19 che ha comportato, da una parte, l'applicazione per alcuni mesi dell'istituto della Cassa Integrazione e l'incremento dei periodi di malattia del personale, dall'altra la richiesta di maggiori prestazioni per i servizi di pulizia e sanificazione. Tale situazione emergenziale, unita allo svolgimento del servizio in contesti particolari quali quelli ospedalieri, ha provocato il blocco delle ferie primaverili e autunnali in accordo con i lavoratori e con conoscenza delle Organizzazioni Sindacali.

2025	
Ore lavorate	388.908,92
Ore complessive straord./supp.	68.805,44
Ore supplementari	59.727,21

9. Retribuzione

L'azienda garantisce a tutti i dipendenti una retribuzione in accordo con quanto prescritto dai CCNL di riferimento, anche con riferimento alle maggiorazioni per ogni tipo di istituto contrattuale (es: straordinari, lavoro festivo, notturno), in grado di soddisfare i bisogni fondamentali del personale.

Nella determinazione della retribuzione non viene fatta distinzione tra identità di genere, italiani e stranieri, a parità di categorie.

Nella busta paga sono chiaramente specificate tutte le voci inerenti:

- Il periodo a cui la retribuzione si riferisce
- Gli elementi che compongono la retribuzione (paga base, superminimi, scatti di anzianità, ecc., lavoro straordinario, ecc.)
- Le trattenute previdenziali, assistenziali e fiscali.

Tutto il personale riceve lo stipendio mediante bonifico bancario.

In caso di necessità di chiarimenti sulle buste paga il personale si rivolge in primis ai Caposervizi e, secondariamente a RGC che una volta verificata la segnalazione, con l'ausilio dell'Ufficio del Personale ed eventualmente confrontandosi con il consulente del lavoro, forniscono le risposte nel più breve tempo possibile.

I.S.I. S.p.A. garantisce il rispetto della normativa vigente per quanto riguarda la retribuzione dei lavoratori in accordo al CCNL

9.1 Living wage

Italia Servizi Integrati S.p.A. promuove condizioni di lavoro favorevoli e sostenibili, assicurando ai propri dipendenti una retribuzione equa non solo per rispettare la normativa e i contratti collettivi applicabili, ma anche per tutelare la dignità di tutte le persone che lavorano e il loro benessere economico e sociale. Pertanto, è stata adottata un'apposita politica interna dedicata al tema.

Al fine di calcolare il LIVING WAGE, la società Italia Servizi Integrati S.p.A., operante prevalentemente in Lombardia e solo in piccola parte anche nella regione Liguria e Piemonte, ha proceduto come segue:

1. **Valutazione della composizione familiare:** ai fini del calcolo del living wage si è tenuto in considerazione il numero di familiari a carico del lavoratore oltre alla eventuale presenza di componenti del nucleo familiare dotati di autonomo reddito (i.e. il coniuge) laddove necessario, ovvero per i lavoratori che sono inquadrati al I livello del CCNL applicato.
2. **Valutazione della fascia d'età considerata:** è stata considerata la fascia d'età compresa tra i 18 e i 69 anni.
3. **Calcolo della soglia di povertà assoluta su base nazionale:** si sono considerati i valori dati dalle tabelle regionali ISTAT (disponibili al link <https://www.istat.it/it/files/2023/10/soglie-2021-2022.zip>), facendo una media delle colonne disponibili per la regione Lombardia.

ANNO E TIPOLOGIA	Centro area metropolitana	Periferia area metropolitana e comuni con 50.001 abitanti e più	Altri comuni fino a 50.000 abitanti (diversi dai comuni periferia area metropolitana)	MEDIA DELLE MEDIE
2021 18-29 ANNI	1.064,30 €	883,3 €	838,81 €	
2022 18-29 ANNI	1.175,07 €	991,52 €	960,07 €	
2021 30-59 ANNI	1.063,40 €	882,43 €	837,92 €	
2022 30-59 ANNI	1.175,15 €	991,60 €	960,15 €	
2021 60-74 ANNI	971,24 €	790,27 €	745,75 €	
2022 60-74 ANNI	1.084,82 €	901,27 €	869,82 €	
media	1089,00 €	906,73 €	868,75 €	954,83 €

4. **Incremento**: incremento pari al +15% - della soglia di povertà assoluta su base nazionale come calcolata nel punto precedente - arrivando così al valore del living wage pari a **1098,05 euro**.
5. **Confronto tra il valore così ottenuto e il netto dello stipendio più basso presente in azienda e pari a 1306 euro per un I livello Multiservizi**, tenendo presente che:
 - a. in caso di lavoratore part time si provvede a riparametrarlo come full time per effettuare il confronto;
 - b. si provvede inoltre a riparametrare lo stipendio su dodici mensilità, alla luce del fatto che il CCNL Multiservizi ne prevede, invece, quattordici;
 - c. si considera l'assenza di componenti del nucleo familiare a carico o, in alternativa, la presenza di almeno un altro componente del nucleo familiare dotato di autonomo reddito.

Il I livello del CCNL Multiservizi, inoltre, è applicato esclusivamente a un numero esiguo di dipendenti e per un periodo di tempo limitato all'inserimento.

10. Sistema di gestione

Il sistema di gestione di ISI si fonda, tra le altre cose, anche sulle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI PdR 125:2022, sul rispetto del GDPR (Privacy) e sul Dlgs 231/01. Inoltre, nel corso del 2023, ISI ha ottenuto anche la certificazione sulla parità di genere e ha confermato il suo rating di legalità.

Nell'intento di consolidare il proprio ruolo di azienda di eccellenza sul mercato, ha implementato uno specifico sistema di gestione ai sensi dello standard SA 8000.

L'adozione dello standard permette di assicurare che l'azienda eroghi i propri servizi nel rispetto della legislazione vigente, con la finalità di soddisfare i propri clienti, nel rispetto dell'ambiente, nel rispetto dei diritti umani e della valorizzazione delle risorse.

Nella consapevolezza che l'impegno presso i lavoratori è un elemento imprescindibile per lo sviluppo dell'azienda, in accordo al Codice Etico Aziendale vigente, la Direzione ha enunciato i propri principi nel documento "Politica per la Responsabilità Sociale" aggiornato disponibile sul proprio sito internet.

10.1 Riesame della direzione

Italia Servizi Integrati individua come strumento fondamentale per la corretta applicazione del sistema di gestione SA 8000 il riesame periodico della Direzione.

Il riesame interno, quale strumento della Direzione per verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato ai requisiti della norma, si basa sull'individuazione di indicatori significativi e rilevanti che permettono di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi posti e la definizione dei nuovi obiettivi che l'organizzazione si pone.

Gli indicatori e gli obiettivi costituiscono la base del presente bilancio SA 8000 e consentono la verifica e il monitoraggio costante della performance dell'organizzazione. Pertanto, il presente bilancio SA 8000 copre il requisito normativo del riesame della Direzione sia a livello metodologico sia a livello contenutistico e viene revisionato annualmente riportando i risultati raggiunti e gli obiettivi futuri su ciascun indicatore prescelto dall'azienda come migliorativo dell'andamento del SRS.

Il riesame sarà condotto a gennaio 2026.

10.2 SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)

In conformità all'edizione 2014 dello Standard SA8000, è stato istituito il Social Performance Team composto da n. 2 componenti rappresentativi del personale che opera in azienda:

- Dott.ssa Flavia Falcone quale Rappresentante della Direzione
- Sig. Valentino Cestroni Rappresentante dei Lavoratori SA 8000

La governance individua quale Senior Management l'Avv. Valentina Quattromini

Le responsabilità principali in merito al Sistema di Responsabilità Sociale SA8000 (di qui in poi SGRS) sono di seguito sintetizzate:

• SENIOR MANAGEMENT

- ✓ ha la responsabilità della conformità allo standard SA8000;
- ✓ definisce e approva la Politica Aziendale;
- ✓ presiede al riesame della direzione al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia della Politica del Sistema per definire le azioni di miglioramento da attuare;
- ✓ approva il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000;
- ✓ è responsabile dell'attuazione e del monitoraggio del SGRS con la collaborazione degli altri membri del SPT;
- ✓ elabora il Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000 con la collaborazione degli altri membri del SPT e di eventuali soggetti interessati.

- **SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT)**

- ✓ collabora con il Senior Management per la corretta applicazione del SGRS;
- ✓ facilita la comunicazione tra tutti i dipendenti e la Direzione in quanto ne include le rappresentanze che quindi svolgono un ruolo di diretto portavoce;
- ✓ identifica e valuta i rischi attribuendo ordini di priorità alle aree con maggiore potenzialità di non conformità allo Standard SA8000;
- ✓ svolge attività di monitoraggio delle attività per tenere sotto controllo:
 - la conformità allo standard SA8000;
 - l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT;
 - l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello standard;
- ✓ partecipa all'elaborazione del Bilancio e Riesame della Responsabilità Sociale SA8000;
- ✓ garantisce l'applicazione delle azioni messe in atto per la risoluzione delle non conformità e l'attuazione delle azioni correttive e preventive;
- ✓ partecipa all'elaborazione del piano di formazione;
- ✓ è responsabile dei rapporti con l'Ente di certificazione e le parti interessate.

10.3 Controllo dei fornitori

I.S.I. S.p.A. ha strutturato un sistema di verifica e di sensibilizzazione sull'operato dei fornitori chiedendo agli stessi, come condizione per l'inserimento nell'albo fornitori, il rispetto delle norme e dei principi contenuti nella norma SA8000, esteso anche alle catene dei loro fornitori (impegno scritto al rispetto dei principi contenuti nella Politica).

10.4 Comunicazioni esterne

Per la comunicazione rivolta agli interlocutori esterni, è stato previsto un apposito Piano di Comunicazione che prevede la graduale implementazione di idonei strumenti e l'organizzazione di specifiche iniziative per la diffusione di dati e informazioni sulla performance dell'azienda relativa a SA 8000, comprendendo anche la diffusione del presente bilancio inteso come riesame della Direzione e i risultati del monitoraggio del SRS (v. allegato).

Tutti gli aspetti del SRS fino a qui descritti, il percorso di adeguamento alla norma e il grado di funzionamento trovano evidenza nelle registrazioni (allegati e documenti) conservate presso la sede di Italia Servizi Integrati e accessibili a tutte le parti interessate.

11. Indicatori

11.1. Obiettivi

N.	Riferimento	Obiettivo
1	Lavoro minorile	Scegliere fornitori che rifiutino il lavoro minorile
2	Lavoro forzato	Fornire consapevolezza in merito alla normativa e alla gestione del rapporto di lavoro ad eventuali nuovi dipendenti
3	Libertà associazione	Fornire consapevolezza in merito alla normativa e alla gestione del rapporto di lavoro ad eventuali nuovi dipendenti
4	Discriminazione	Non avere segnalazioni/reclami inerenti al presente punto
5	Discriminazione	Monitorare il rispetto delle pari opportunità tra dipendenti sia a livello salariale che di carichi di lavoro; pretendere sempre il rispetto delle diversità.
6/A	Orario di lavoro	Mantenere sotto controllo le ore di lavoro straordinarie
6/B	Orario di lavoro	Non superare il limite massimo stabilito di ore di lavoro straordinarie
6/C	Orario di lavoro	Garantire che tutto il personale usufruisca di ferie e permessi maturati, secondo quanto pianificato e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
6/D	Orario di lavoro	Concordare e permettere eventuali necessità di orario flessibile da parte dei dipendenti
7/A	Prestazioni/efficacia	Verifica stato segnalazioni, reclami e suggerimenti e applicazione azioni di rimedio
7/B	Prestazioni/efficacia	Verifica efficacia delle azioni
7/C	Prestazioni/efficacia	Rispetto del programma degli audit interni
8	Problematiche	Mantenere attivo un sistema anonimo di invio di segnalazioni e/ reclami
9	Monitoraggio fornitori	Calendarizzare il controllo dei fornitori e della loro qualifica
10	Privacy	Tenere aggiornata la documentazione privacy e aumentare la Cyber Security
11	Indicatori	creare una tabella comparativa dell'andamento degli indicatori anno/anno
12	Dipendenti società controllata	Garantire la perfetta integrazione in caso di fusione
13	Impegno a favore di donne in situazione di difficoltà	Individuare una iniziativa a favore di donne in difficoltà cui dare sostegno
14	Nuovi assunti	Preparare semplice video di presentazione della norma per tutti i dipendenti
15	Valutazione rischi	Revisione e aggiornamento

11.2. Indicatori al 31/12/2025

N°	Riferimento	Indicatore	Note
A	Lotta al lavoro infantile	Minori presenti/totale lavoratori	Verifica attraverso libri matricola
A1		Numero di persone sotto i 16 anni di età	
A2		Numero di persone tra i 16 e i 18 anni di età:	
B1	Lotta al lavoro forzato	Segnalazioni da parte dei dipendenti	Presenza/assenza
B2		N° segnalazioni/N° lavoratori	
B3		N° azioni realizzate /n° azioni proposte	
C1	Salute e sicurezza	Ore di formazione/lavoratori	
C2		N° infortuni, di cui in itinere	N° infortuni in un anno N° infortuni in itinere
C3		Indice di incidenza	N° infortuni/N° addetti
C4		Indice di frequenza	N° infortuni anno/N° ore lavorate anno x1.000.000
C5		Indice di gravità	N° giorni assenza per infortunio/N° ore lavorate anno x 1.000

C6		Denunce malattie professionali	
C7		Near miss	Modulo segnalazione
C8		Idoneità con prescrizione	N° idoneità con presc/N° lavoratori
C9		Documenti sicurezza Dpi (registro) Attrezzature Schede Prodotto	Check list sicurezza appalti sì/no
D1	Libertà associazione	N° vertenze interne	
D2		N° iscritti sindacato	
D3		Ore sciopero per vertenze interne	N° ore sciopero/N° ore lavorate
E1	Discriminazione	Donne assunte	Lavoratrici donne/N° lavoratori
E2		Lavoratori stranieri assunti	Lavoratori extra UE/N° lavoratori
F	Procedure disciplinari	Procedure disciplinari e contestazioni disciplinari	N° procedure/N° lavoratori N° provvedimenti/N° lavoratori
G1	Orario di lavoro	Ore straordinarie Ore supplementari	N° ore di lavoro straordinario o supplementare/ N° ore totali
G2		Conteggio delle ferie residue	N° giorni di ferie residue / N° totale lavoratori
G3		Lavoratori part time	N° lavoratori part time/N° lavoratori totale
G4		Lavoratori a tempo determinato	N° lavoratori a tempo determinato/N° lavoratori totale
H1	Retribuzione	Corrispondenza tra media stipendi CCNL Multiservizi e media stipendi applicati	Stipendio medio ISI/stipendio CCNL multiservizi per livello

N°	Indicatore	Valore al 31/12/23	Valore al 31/12/24	Valore al 31/12/25
A1	Numero di persone sotto i 16 anni di età	0	0	0
A2	Numero di persone tra i 16 e i 18 anni di età:	0	0	0
B1	Numero segnalazioni	assenti	assenti	Assenti
B2	N° segnalazioni/N° lavoratori	0/324	0/348	0/379
B3	N° azioni realizzate /n° azioni proposte	0/0	0/0	0/0
C1	Ore formazione / N° dipendenti	9.4	5.5	15
C2	N° infortuni sul lavoro	16	11	11
	N° infortuni in itinere	2	3	5
C3	Indice di incidenza	0.05	0.03	0.04
C4	Indice di frequenza	36.2	26	34.95
C5	Indice di gravità	0.88	0.94	1.09
C6	Denunce malattie professionali	0	0	0
C7	N° situazioni pericolose (mancati incidenti)	0	0	0
C8	Idoneità professionali con prescrizioni	40	38	36
C9	% check list sicurezza	/	79%	
D1	Numero vertenze Sindacali	0	0	0
D2	Numero iscritti al sindacato/numero dipendenti	137/324 42%	138/348 40%	140/379 37%
D3	Ore sciopero sugli appalti	0	0	63
E1	Numero donne / numero di dipendenti totali	233/324	246/348	263/379

		79%	71%	69%
E1	Numero di avanzamenti di carriera uomini / totale uomini	7/91 8%	15/102 15%	12/116 10.34%
E1	Numero di avanzamenti di carriera donne / totale donne	19/233 8%	21/246 9%	35/263 13.31%
E2	Numero di lavoratori extra UE	113	108	135
F	Numero di lettere di contestazione disciplinare	18	22	33
F	Numero di richiami verbali	7	11	10
F	Numero di ammonizioni scritte	2	0	4
F	Numero di multe comminate	1	5	14
F	Numero di sospensioni dal lavoro	1	2	2
F	Numero di licenziamenti effettuati	7	4	1
G1	Percentuale di lavoro straordinario/supplementare rispetto all'orario standard. Percentuale di cui supplementare	16% 13%	16% 14%	17.68% 15.35%
G1	Numero di superamenti del massimo di straordinari ammessi	0	0	0
G2	Numero giorni di ferie residue / Numero totale dipendenti	2.5	2.8	5.95
G2	Numero persone con residui ferie	290	283	297
G3	Numero di richieste di trasformazioni in part-time	0	0	0
G3	Numero di part-time attivi / numero totale dipendenti	295/324 91%	299/348 86%	326/379 86%
G4	Numero di contratti a tempo indeterminato / totale dipendenti	285/324 88%	289/348 83%	319/379 84%
G4	Numero di contratti a tempo determinato / totale dipendenti	42/324 13%	65/348 19%	60/379 16%
H	Stipendio medio ISI/stipendio CCNL Multiservizi per livello	/	Operaio I liv. 1,01 II liv. 1,01 III liv. 1,2 IV liv. 1,55 VI liv. 1,05 Impiegato IV liv. 1,15 VI liv. 1,47 VII liv. 1,52	Operaio I liv. 1,01 II liv. 1,01 III liv.1,26 IV liv.1,59 VI liv.1,05 Impiegato IV liv.1,39 VI liv. 1,41 VII liv. 1,44

	Peggiorato
	Invariato
	Migliorato