

HIGHLIGHTS 2022

7.197

CANTIERI GESTITI

5.177

COLLABORATORI

15

CERTIFICAZIONI



1.217

FORNITORI

111 milioni €

FATTURATO

Company profile

Operiamo con una condotta etica e responsabile verso tutti i nostri stakeholder: collaboratori, clienti, fornitori, per garantire qualità del servizio, efficienza organizzativa e gestionale, rispetto dei più elevati standard ambientali.

IN QUESTA SEZIONE

- > Morelli Service SpA
- > I servizi
- > La creazione del valore economico
- > Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni
- > Etica e legalità
- > La governance
- > Qualità
- > Sostenibilità

Dal 1981 Miorelli Service, con sede principale a Mori (TN), offre servizi integrati di soft facility a clienti pubblici e privati su tutto il territorio nazionale, avvalendosi di tre sedi secondarie a Milano, Firenze e Roma.

MISSION

Miorelli Service si propone come partner per i servizi di soft facility management a forte trazione innovativa con l'obiettivo di garantire un servizio pensato e progettato sulle esigenze dei clienti mantenendo un elevato livello di flessibilità e adattabilità in ogni situazione.



I servizi

Il core business di Miorelli Service sono i **Servizi di Pulizia e igiene ambientale**. L'azienda offre inoltre servizi integrati di **Facility e Pest Control, Portierato, presidi e reception, Facchinaggio e movimentazione**.

I Servizi di Pulizia e igiene ambientale generano il 90% dei ricavi dell'azienda; seguono gli altri: Facchinaggio e movimentazione (4,2%), Portierato, Presidi e reception (3,4%), Facility e Pest control (2,8%), Altri servizi (0,5%).

RICAVI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO (€)

	2020		2021		2022		Variazione % ultimo anno
Pulizia e igiene ambientale	87.038.535	89,2%	100.859.025	91,1%	98.688.593	89,2%	-2,2%
Facchinaggio e movimentazione	3.973.659	4,1%	3.887.306	3,5%	4.623.441	4,2%	18,9%
Portierato, presidi e reception	2.443.874	2,5%	2.586.948	2,3%	3.736.957	3,4%	44,5%
Facility & Pest control	3.387.470	3,5%	2.895.269	2,6%	3.044.752	2,8%	5,2%
Altri servizi	689.559	0,7%	467.988	0,4%	589.494	0,5%	26,0%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%	-0,01%

Per clienti di qualunque tipologia e dimensione, Miorelli Service è in grado di rispondere a esigenze specifiche (programmazione attività, segnalazioni, richiesta di servizi aggiuntivi, timbrature, tracciamento attività, emergenza SOS); rendicontazione (controllo del servizio, gli avanzamenti, gli indicatori di qualità, le non conformità, le azioni correttive, la reportistica e il monitoraggio); customer satisfaction.

Il principale mercato di riferimento è quello degli Enti pubblici, che nel 2022 genera il 62,8% del fatturato; la restante porzione di mercato si distribuisce tra Enti di minore dimensione e Gruppi privati (37,2%) che ha registrato una crescita del 12,1% nel 2022 rispetto al 2021.

RICAVI PER MERCATO DI RIFERIMENTO (€)

	2020		2021		2022	
Enti pubblici	68.009.071	69,7%	73.966.007	66,8%	69.501.588	62,8%
Enti e Gruppi privati	29.524.026	30,3%	36.730.529	33,2%	41.181.649	37,2%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%

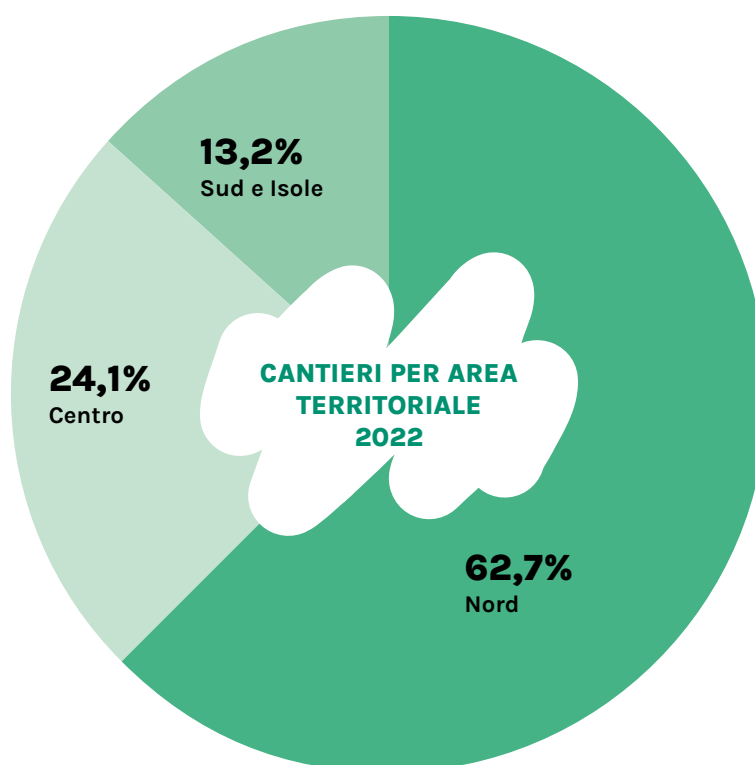
La distribuzione geografica dei ricavi dimostra una buona capillarità territoriale nell'erogazione dei servizi, con una presenza prevalente nelle regioni del nord Italia (49,6% del fatturato totale), seguita dalle regioni del centro Italia (36,5%) e Sud e Isole (13,9%). La distribuzione dei cantieri attivi mostra una concentrazione di attività nella regione Lombardia (26,2%), nel Veneto (12,2%) e in Toscana (8%). A livello provinciale, la Provincia con la concentrazione maggiore di cantieri è Roma (6,7%), seguita da Brescia (6,4%) e Milano (5,2%).

110.683.237 €

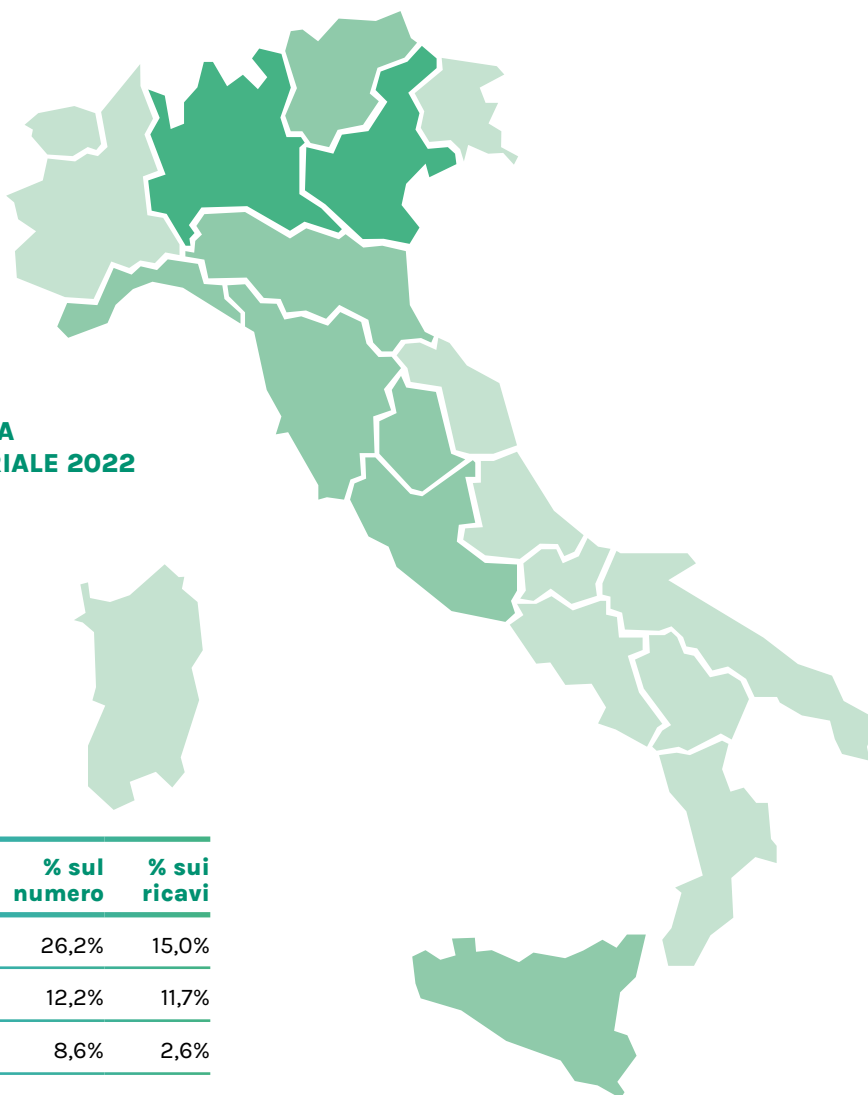
RICAVI 2022

RICAVI PER AREA TERRITORIALE (€)

	2020		2021		2022	
Nord	50.770.056	52,1%	54.743.683	49,5%	54.898.299	49,6%
Centro	36.535.531	37,5%	42.365.086	38,3%	40.433.149	36,5%
Sud e Isole	10.227.510	10,5%	13.587.767	12,3%	15.351.789	13,9%
Totale	97.533.097	100%	110.696.536	100%	110.683.237	100%



**PRESENZA
TERRITORIALE 2022**



**DISTRIBUZIONE DEI CANTIERI
PER REGIONE ANNO 2022**

		Numero	% sul numero	% sui ricavi
Lombardia	●	1.883	26,2%	15,0%
Veneto	●	877	12,2%	11,7%
Toscana	●	618	8,6%	2,6%
Sicilia	●	575	8,0%	5,0%
Lazio	●	568	7,9%	29,0%
Emilia-Romagna	●	541	7,5%	7,3%
Liguria	●	449	6,2%	5,0%
Trentino Alto Adige	●	370	5,1%	6,5%
Umbria	●	368	5,1%	3,6%
Piemonte	●	280	3,9%	3,4%
Puglia	●	174	2,4%	1,5%
Marche	●	167	2,3%	0,9%
Sardegna	●	128	1,8%	2,3%
Friuli-Venezia Giulia	●	97	1,3%	0,5%
Campania	●	69	1,0%	5,1%
Valle d'Aosta	●	16	0,2%	0,1%
Abruzzo	●	10	0,1%	0,3%
Calabria	●	6	0,1%	0,1%
Basilicata	●	1	0,0%	0,1%
Totale		7.197	100%	100%

Con 7.197 Cantieri sparsi su tutto il territorio nazionale Miorelli Service è in grado di gestire e assicurare copertura di servizi immediata anche nei grandi appalti a rete.

La creazione del valore economico

Il modello del Valore economico diretto generato, distribuito e trattenuto, previsto dai GRI Standard, consente di esplicitare le performance economiche di Miorelli Service nel 2022. Nello specifico il Valore economico generato identifica quanto creato dalla Società attraverso lo svolgimento delle proprie attività; il Valore economico distribuito rappresenta quanto riconosciuto agli stakeholder, che hanno contribuito a permettere lo svolgimento delle attività aziendali; infine, il Valore economico trattenuto corrisponde alla differenza dei due, e si compone del risultato di esercizio, degli accantonamenti, delle svalutazioni e degli ammortamenti, ovvero la quota degli investimenti imputabile all'esercizio di riferimento. Nel 2022 il **Valore economico diretto generato** da Miorelli Service, per la quasi totalità proveniente dai ricavi delle vendite e delle prestazioni, supera i 111 milioni di euro, in linea con i risultati dell'anno precedente e in aumento rispetto al 2020 di circa il 13%.

Il **Valore economico diretto distribuito** ha subito un lieve aumento rispetto all'anno precedente, ammontando a circa 96 milioni di euro (+2,6%). Di questo, quasi il 78% viene distribuito al personale – composto da 5.177 collaboratori – e il 16% a fornitori di beni e servizi – che sono 1.217 distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Come riportato nella tabella del Valore economico distribuito, nell'ultimo triennio si è assistito a un generale incremento del costo del lavoro, in termini di risorse necessarie all'erogazione del servizio, e dei costi delle materie prime, anche in considerazione degli accadimenti economici e politici che hanno prodotto instabilità su scala mon-

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Diretto generato	98.164.781	111.195.304	111.166.644	0,0%
Diretto distribuito	82.897.082	93.647.222	96.041.108	2,6%
Diretto trattenuto	15.267.699	17.548.082	15.125.536	-13,8%
Ammortamenti e svalutazioni	1.031.875	834.787	677.615	-18,8%
Risultato di esercizio	14.235.824	16.713.295	14.447.921	-13,6%

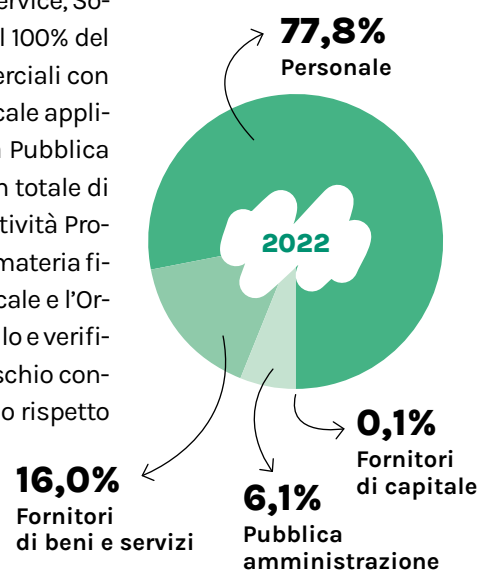
VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	97.533.097	110.696.536	110.683.237	<-0,1%
Contributi in conto esercizio	105.399	-	-	-
Altri ricavi e proventi	472.697	493.074	333.500	-32,4%
Proventi finanziari	53.588	5.694	149.907	2.532,7%
Totale	98.164.781	111.195.304	111.166.644	<-0,1%

diale. Nel dettaglio, il costo del personale ha inciso in misura pari al 67,5% del fatturato riflettendo gli incrementi introdotti dal nuovo contratto collettivo. All'interno della seconda voce, quella dei beni e servizi, la parte preponderante è legata alle prestazioni di servizi; i consumi di materie prime presentano un'incidenza sui ricavi stabile. Il Valore economico diretto distribuito si compone infine di quanto riconosciuto ai fornitori di capitale (in minima misura, <0,1%) e alla Pubblica Amministrazione (6,1%), attraverso il pagamento delle imposte sul reddito e delle tasse per lo svolgimento dell'attività.

Con specifico riferimento al pagamento delle imposte sul reddito, Miorelli Service, Società sottoposta al controllo da parte di Miorelli Group SpA che ne detiene il 100% del capitale sociale, non intrattiene rapporti rilevanti di credito e debito commerciali con la società controllante o con le società partecipate. L'unica giurisdizione fiscale applicabile è pertanto quella italiana: per l'anno 2022 la Società ha versato alla Pubblica Amministrazione imposte sul reddito (correnti, differite e anticipate) per un totale di 5.901.675 euro, attraverso il versamento di IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive) e IRES (Imposta sul Reddito delle Società). L'organo responsabile in materia fiscale è il Consiglio di Amministrazione, a cui si affiancano il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza, ognuno per le parti di competenza, per le fasi di controllo e verifica di conformità normativa, prevenzione dei reati tributari e riduzione del rischio connesso. Miorelli Service non ha una strategia fiscale ed è impegnata nel pieno rispetto della normativa tributaria in vigore.

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO



VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€)

	2020	2021	2022	Variazione % ultimo anno
Personale	63.463.278	73.029.063	74.740.280	2,3%
Fornitori di beni e servizi	13.787.830	14.086.579	15.399.124	9,3%
Pubblica amministrazione	5.643.051	6.531.536	5.901.675	-9,6%
Fornitori di capitale	2.923	44	29	-34,1%
Totale	82.897.082	93.647.222	96.041.108	2,6%

CONTRIBUTI PUBBLICI RICEVUTI (€)

	Ente erogatore	2020	2021	2022
Crediti d'imposta e norme per agevolazioni fiscali	Stato Italiano e Provincia Autonoma di Trento	213.897	109.689	38.778
Agevolazioni di sistema per l'occupazione	INPS	-	-	212.099
Fondi collettivi per la formazione	Stato Italiano	69.622	19.560	-
Totale		283.519	129.249	250.877
				2,6%

Dal 2003 a oggi il percorso delle certificazioni

Miorelli opera attraverso un Sistema di Gestione aziendale Integrato basato sul principio del miglioramento continuo e su una Politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente/EMAS e l'Energia, la Salute e Sicurezza, la Prevenzione della Corruzione, la Sicurezza delle Informazioni, con la quale si impegna verso gli stakeholder ad operare sistematicamente con metodi efficienti e trasparenti.

Ad oggi l'azienda è in possesso di 15 certificazioni e si impegna per il loro mantenimento, mostrando proattività nell'adozione e consapevolezza dei benefici di possedere un Sistema di Gestione Integrato, aldilà delle richieste che provengono dagli stakeholder: è infatti tra le prime aziende ad essersi certificata per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di Genere.





2020



UNI EN ISO 45001
SALUTE
E SICUREZZA
DEI LAVORATORI

2021



UNI EN ISO 37001
PREVENZIONE
DELLA CORRUZIONE



ISO 14067
CARBON FOOTPRINT
DEL SERVIZIO
DI PULIZIA

ISO 27001
SICUREZZA
INFORMAZIONI



2022

2022

2022



UNI EN ISO 30415
DIVERSITÀ
E INCLUSIONE

UNI PDR 125:2022
PARITÀ
DI GENERE



2022

2022



FAMILY
AUDIT
CONCILIAZIONE
DEI TEMPI DI VITA
E DI LAVORO

Miorelli è tra le prime aziende certificate ISO 14067 per la Carbon Footprint del servizio di pulizia e ad adottare la UNI PdR sulla Parità di genere.

Etica e Legalità

Ai sensi del D.Lgs. 231/01, al fine di assicurare una condotta etica e responsabile, dal 2011 Miorelli Service ha scelto di adottare il Modello di organizzazione, gestione e controllo (**Modello 231**) per la prevenzione della responsabilità per illeciti amministrativi dipendenti da reato. Il documento, aggiornato nel 2023, include il **Codice Etico** che esprime i valori aziendali al fine di condividerli con tutti i propri stakeholder.

I **valori** ai quali tutti (organi di governo, collaboratori e fornitori) devono attenersi sono la tutela della persona e delle risorse umane, un comportamento eticamente corretto e conforme alle leggi, equità ed eguaglianza, riservatezza delle informazioni, rispetto degli interessi protetti da norme giuridiche ed etiche, professionalità, protezione della salute e dell'ambiente. I valori aziendali, per il modo di fare impresa che caratterizza la Società, sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti: a riprova di ciò, nel 2022 gli stipendi dei collaboratori sono sempre stati pagati entro la data concordata (15 del mese), con una media nei 12 mesi di 1,8 giorni di pagamento in anticipo.

La struttura etica della Società trova nella certificazione **SA 8000** (ottenuta nel 2005, ancor prima dell'adozione del Modello 231) un modello gestionale che si propone di valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e di influenza delle organizzazioni che lo adottano. Nello specifico la SA 8000 tutela i collaboratori contro lavoro minorile/forzato e discriminazioni, garantisce condizioni di lavoro salubri e sicure, la libertà di associazione, la correttezza delle pratiche disciplinari, la giusta retribuzione ed orario di lavoro, ed il rispetto dei diritti umani. Nel periodo di rendicontazione non sono stati registrati episodi di discriminazione.

Tutta la *supply chain* è coinvolta in questo processo; infatti anche i fornitori vengono selezionati con criteri etici: a tutti viene richiesto di firmare un documento con il quale accettano di conformarsi ai requisiti SA8000, della ISO 37001, della ISO 30415 (D&I) e della UNI PdR 125:2022 (Parità di genere). I fornitori che non sono certificati vengono sottoposti ad un audit specifico. Più in generale, una specifica procedura di selezione dei fornitori prevede la compilazione di un questionario nel quale viene richiesto il possesso di certificazioni (e ne viene richiesto un certificato). A tutti i fornitori viene inoltre consegnata una informativa che illustra il sistema di gestione integrato Miorelli Service.

I valori aziendali sono espressi anche nel rispetto degli accordi contrattuali e nella puntualità dei pagamenti.

Miorelli Service ha inoltre adottato il **Rating di Legalità**, un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese operanti nel territorio nazionale nato allo scopo di promuovere principi etici nei comportamenti aziendali. Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre “stelle”. Miorelli Service ha ottenuto il punteggio di tre stelle, con validità fino ad aprile 2025.



RATING DI LEGALITÀ



Nel 2021 l'azienda ottiene la **certificazione ISO 37001** - Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e lo integra con gli altri sistemi di gestione: Qualità, Sicurezza, l'Ambiente/EMAS, Sicurezza delle Informazioni e l'Energia. I rischi valutati riguardano le seguenti attività: erogazione dei servizi alla PA, rapporti con Pubblici Ufficiali ed Incaricati di Pubblico Servizio, instaurazione di rapporti con subappaltatori, costituzione di ATI, gestione rapporti con controllante, partecipate e con il consorzio, gestione acquisti, assunzione del personale in funzioni di Direzione, erogazione dei servizi ai privati, gestione dei pagamenti. Per gestire questo Sistema, l'azienda ha inserito in organigramma una nuova funzione, ovvero quella della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione.

Nel 2022, per allargare il proprio ambito di responsabilità sociale, Miorelli adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni per proteggere e tutelare i propri clienti, garantendo controlli di sicurezza adeguati e proporzionati, ai sensi dello standard **ISO 27001**.



La Governance

La struttura di governance di Miorelli Service è caratterizzata dalla presenza dei seguenti organi:

- **Assemblea Soci**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio sindacale**
- **Organismo di Vigilanza**

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci, che deve riunirsi almeno una volta all'anno, delibera sulle materie di competenza in conformità a quanto previsto dal Codice Civile e dallo Statuto sociale, ivi compresa l'approvazione del bilancio di esercizio e la nomina del Consiglio di Amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale. Inoltre, è compito dell'Assemblea dei Soci indicare le cariche di Presidente e Vice Presidente, che non detengono cariche dirigenziali all'interno della Società anche se svolgono funzioni di responsabilità operativa, e stabilire la remunerazione degli amministratori, composte da una retribuzione fissa - determinata sulla base delle deleghe e della responsabilità attribuita - e da un trattamento di fine mandato. In occasione del termine del periodo di carica degli Amministratori e del rinnovo o nomina di un nuovo CdA, l'Assemblea dei Soci svolge una valutazione complessiva dell'operato degli stessi, considerando sia l'andamento economico sia la gestione delle tematiche ambientali e sociali e dei relativi impatti.

Nel 2022 sono state introdotte nel Consiglio di Amministrazione nominate nel 2022 deleghe specifiche per gestione e pianificazione strategica in ottica ESG.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione della Società è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, a partire da aprile 2022, composto da tre membri di genere maschile ed età compresa tra i 30 e i 50 anni. I poteri dell'organo amministrativo sono stabiliti dallo Statuto, che ne conferisce i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Da aprile a dicembre, il CdA si è riunito 3 volte, registrando in ogni occasione la partecipazione al 100% dei suoi membri. Tra le deleghe attribuite agli amministratori vi sono quelle specifiche per il rispetto della conformità normativa ambientale e sulla salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di inserire all'interno degli organi di governo della Società membri che abbiano competenze specifiche sulle tematiche ESG collegate al business in cui opera l'azienda.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2022-2025)

Alessio Miorelli	Presidente e Legale Rappresentante
Stefano Miorelli	Vice Presidente, Consigliere Delegato e Datore di Lavoro ai fini della Salute e sicurezza sul lavoro
Claudio Ribaga	Consigliere Delegato

COLLEGIO SINDACALE

Miorelli Service SpA è controllata da un Collegio sindacale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, a cui spetta il controllo contabile della Società. Nell'ambito di questo incarico il Collegio sindacale si interfaccia con la funzione incaricata della revisione legale del bilancio. I sindaci rimangono in carica per tre anni e sono rieleggibili.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Con l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231), un apposito Organismo di Vigilanza (OdV), nominato dal Consiglio di Amministrazione, vigila sulla sua corretta adozione e su eventuali non conformità. Nel 2022 sono stati organizzati 7 incontri, di cui 4 collegiali con tutti i membri presenti e 3 con partecipazione al 75%. A seguito di questi incontri, e comunque secondo le modalità e periodicità fissate dal Modello 231 stesso, l'OdV relaziona al Presidente del CdA, il quale ha il compito di riportare agli altri membri eventuali osservazioni e decidere di assegnare eventuali sanzioni amministrative.

Nel corso del 2022 l'Organismo ha svolto attività di formazione sul Modello 231 per un totale di 14 ore, coinvolgendo 7 partecipanti non precedentemente formati sul Modello stesso. In occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, ha inoltre informato gli amministratori rispetto ad eventuali segnalazioni, modifiche e/o aggiornamenti relativi al Modello 231. Infine, nell'anno di rendicontazione non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti che abbiano previsto multe o sanzioni, sia monetarie che non. Non sono altresì pervenute azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche, né denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e/o perdita di dati dei clienti.

Miorelli Service ha messo a disposizione un canale per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza: odv@miorelliservice.it

COLLEGIO SINDACALE IN CARICA (2022-2025)

Stefano Bettini	Presidente
Chiara Zoccatelli	Sindaco
Carlotta Bettini	Sindaco
Paolo Bresciani	Sindaco Supplente
Andrea Mora	Sindaco Supplente

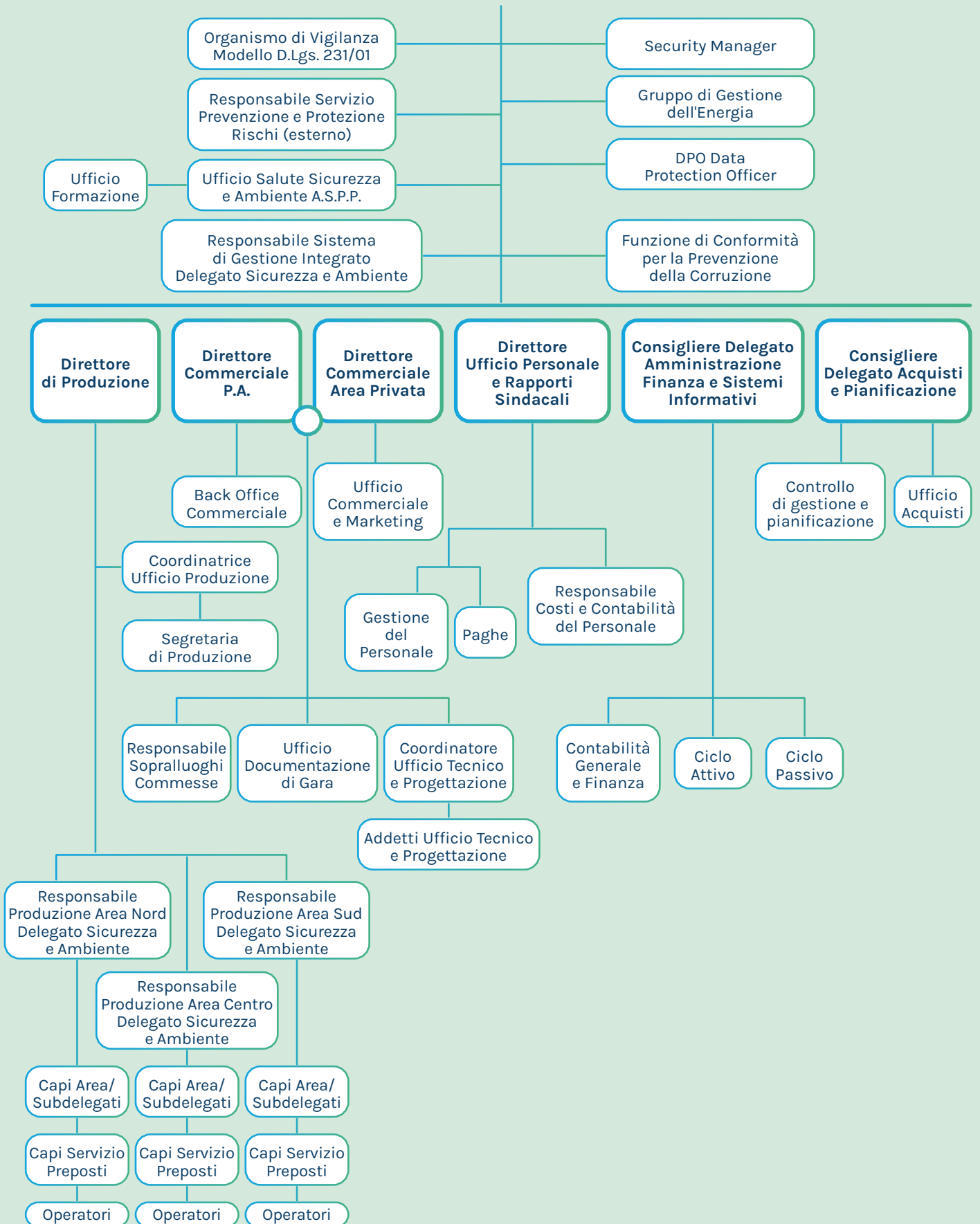
ORGANISMO DI VIGILANZA (2020-2022)

Stefania Zivelonghi	Presidente
Davide Biasco	Membro esperto in sicurezza e ambiente
Dario Frontoni	Interno
Nicol Bianchi	Segretario

REVISORE LEGALE

Dennis Pini	Revisore Legale
--------------------	-----------------

Miorelli Service aderisce a Confindustria Trento ed è parte degli organi direttivi di UNIFerr, l'Unione delle Imprese esercenti attività di pulizia e servizi integrati Ferroviari, parte dell'Associazione Nazionale Imprese di Pulizia e Servizi Integrati.



ORGANIGRAMMA

L'organigramma è composto da:

- Consiglio di Amministrazione (composto da un Presidente e due Consiglieri delegati)
- 4 Delegati Sicurezza e Ambiente
- Impiegati amministrativi
- Capi area
- Consulenti esterni
- Supportano il Consiglio di Amministrazione alcune funzioni strategiche quali RSPP esterno
- Organismo di Vigilanza D. Lgs. 231/01 composta da 2 membri esterni e 1 interno
- Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione e 2 Delegati alla Direzione del Sistema Anticorruzione ISO 37001
- DPO (Data Protection Officer)
- Security Manager
- Gruppo di Gestione dell'Energia



LA GESTIONE DEI RISCHI

Attraverso il Modello 231 è stata eseguita un'ampia mappatura dei **possibili rischi di reato**, tra cui rischi connessi alla corruzione, alle norme tributarie, al rispetto delle pratiche concorrenziali, e definite le relative misure di prevenzione che comprendono le regole per prevenire la presenza di conflitti di interesse e le modalità di comunicazione di eventuali criticità.

Nel caso si verificano criticità la Società ha messo a disposizione un canale per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza: odv@miorelliservice.it (siano esse relative al Modello 231, alla SA8000, alle norme sulla parità di genere, alla diversità di genere o ad altre tematiche), e definito le modalità di comunicazione al Consiglio di Amministrazione e di presa in carico delle stesse ai fini della risoluzione.

Miorelli Service realizza ogni anno una mappatura dei rischi/opportunità nell'ambito del Sistema di gestione Integrato di cui si è dotata.

Qualità

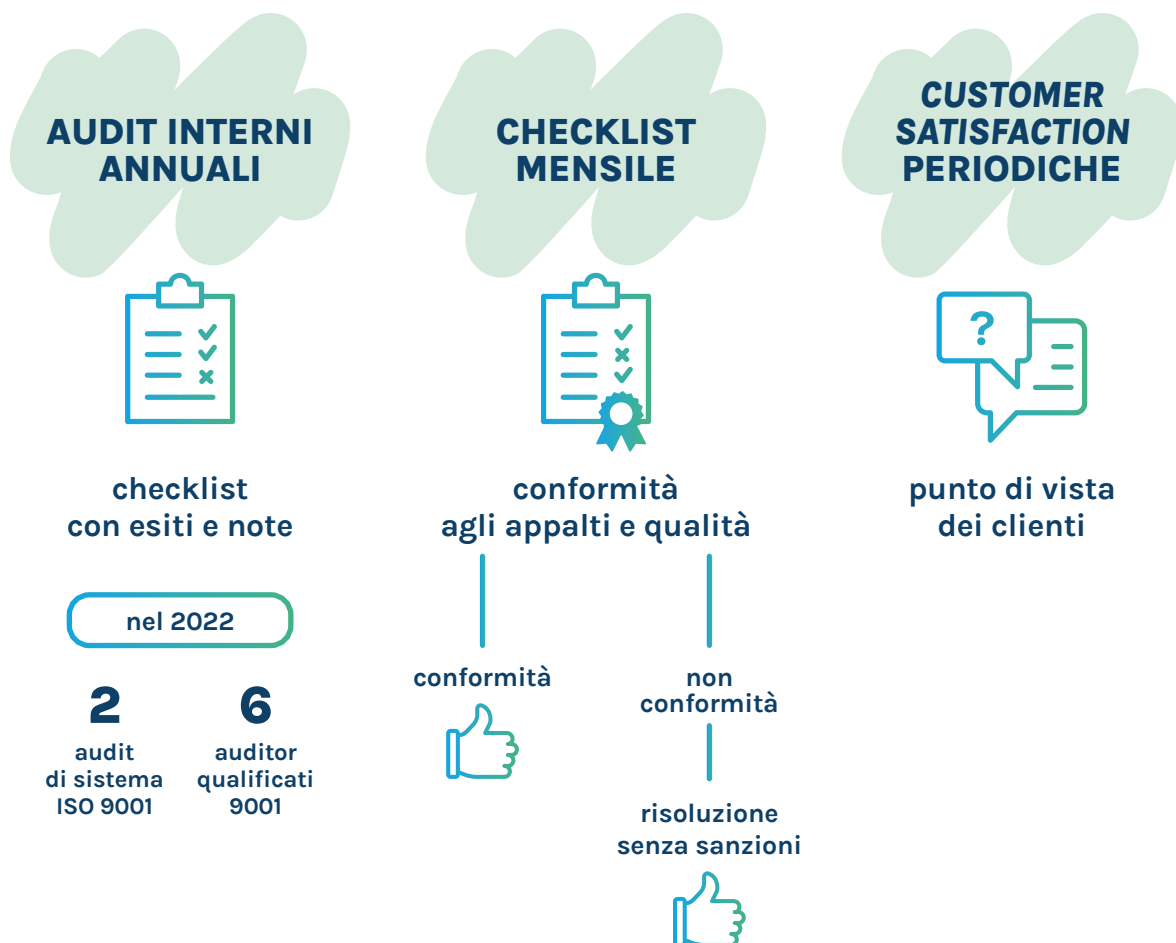
La Qualità del servizio è un tema materiale per Miorelli Service, che lo gestisce mediante la certificazione ISO 9001 dal 2003.



Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, Miorelli Service predispone un Programma annuale di audit interni, in cui sono definiti il soggetto e i punti norma oggetto di verifica, tempistiche, luogo e data di esecuzione e soggetto incaricato. Nell'esecuzione di tali audit è prevista la compilazione di una checklist in cui registrare gli esiti e le note dell'audit svolto. Nel 2022 la Società ha svolto due audit interni per il Sistema di Gestione ISO 9001 ed è dotata di 6 auditor qualificati.

Inoltre, il Sistema di Gestione Integrato prevede che tutti i capi area e i capi servizio compilino mensilmente una checklist per ogni appalto che rileva la conformità del servizio erogato rispetto a quanto richiesto, ivi incluse le performance di qualità. Sono state rilevate 2 non conformità a seguito di reclami da parte di clienti, ma entrambe sono state prontamente risolte e non hanno determinato sanzioni per l'azienda.

Infine, la Società effettua periodicamente delle rilevazioni di *customer satisfaction*, per raccogliere direttamente il punto di vista dei propri clienti.



Sostenibilità

Nel 2023 la Società Miorelli Service inizia il percorso di reporting di sostenibilità che l'ha condotta alla pubblicazione del presente Bilancio, il primo, che sarà aggiornato su base annuale.

Da diversi anni l'azienda ha intrapreso scelte strategiche e progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa, spesso anticipando le esigenze di clienti privati e di stazioni appaltanti. Gli investimenti hanno riguardato non solo gli impatti legati all'impronta climatica del servizio erogato e alla gestione efficiente dell'energia, ma anche impatti sociali quali il benessere lavorativo e la parità di genere, nonché di governance come la gestione del rischio e la prevenzione della corruzione.

Sostenibilità per Miorelli è un approccio a 360 gradi, che ha colto nel Bilancio di Sostenibilità l'opportunità di essere sistematizzato e integrato da una **Strategia di Sostenibilità**, che fissa obiettivi e relativi KPI (indicatori-chiave di performance) come strumento di monitoraggio e di miglioramento continuo.

Il percorso intrapreso, che avrà come ricaduta immediata l'acquisizione di una maggiore consapevolezza da parte di collaboratori e altri stakeholder Miorelli, è fondato su solide basi. Come spiegato in dettaglio nel paragrafo specifico, è stata realizzata una **analisi di materialità** volta a definire i temi rilevanti sui quali impostare Bilancio e Strategia di Sostenibilità, e questa analisi è stata condotta anche mediante l'ascolto attivo degli stakeholder primari, in modo tale da poterli includere nei processi decisionali che determineranno le future scelte Miorelli. L'inclusione della sostenibilità nella pianificazione strategica, che è uno dei temi emersi dall'analisi di materialità, porterà effetti sia sul piano della competitività nelle gare d'appalto che sul piano della sensibilizzazione di clienti e collaboratori.

La sostenibilità nella pianificazione strategica genera impatti positivi sulla partecipazione alle gare d'appalto e sulla sensibilizzazione di fornitori e collaboratori.

