

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

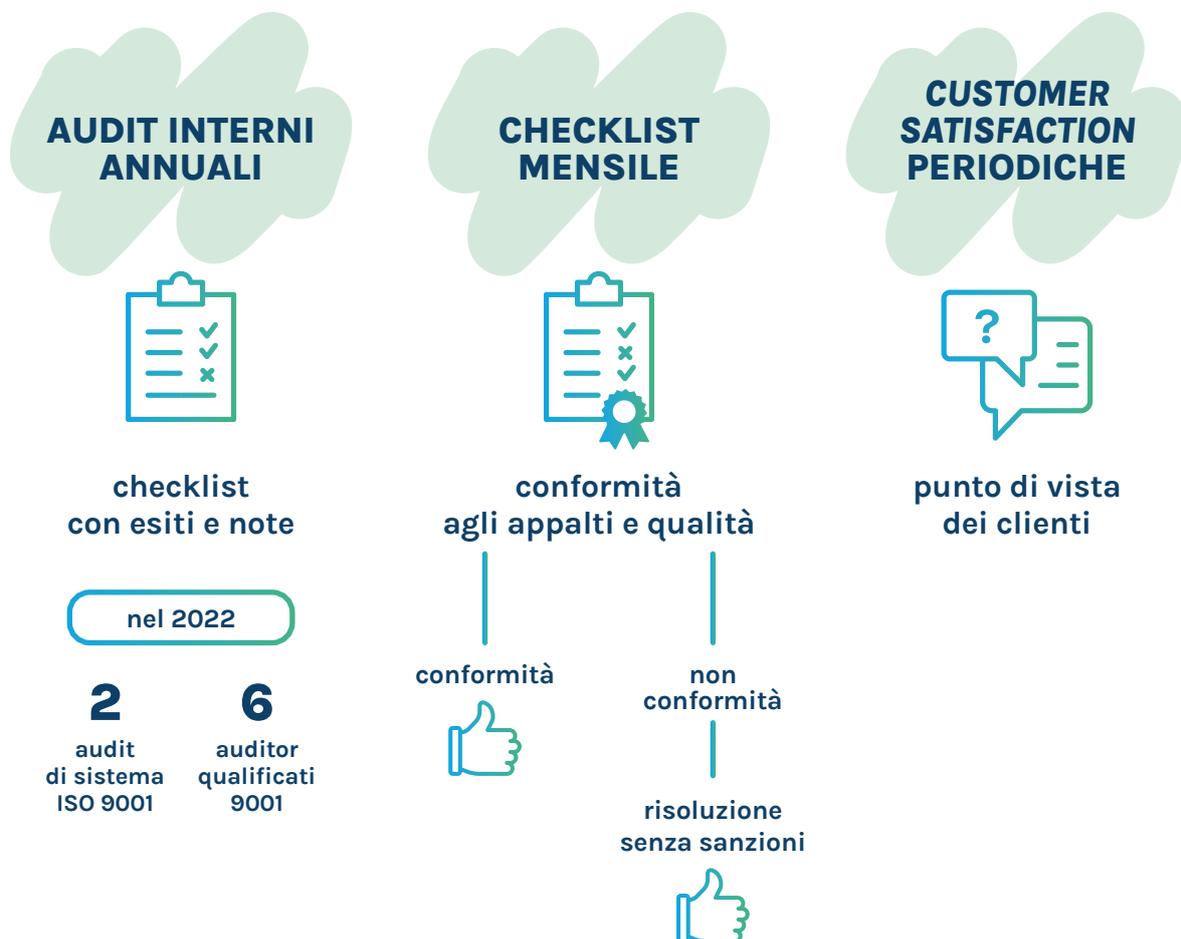
La Qualità del servizio è un tema materiale per Miorelli Service, che lo gestisce mediante la certificazione ISO 9001 dal 2003.



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.



Innovazione, ricerca e sviluppo

La flessibilità e le diversificate richieste della clientela unite alla crescente velocità di sviluppo e azione sul territorio nazionale necessitano di un'implementazione continua di soluzioni tecnologiche che possano supportare il **lavoro in mobilità**. In questo contesto si inseriscono le innovazioni incrementalmente verso la digitalizzazione dei processi avviate nel corso degli ultimi anni e portate avanti con frequenza e continuità attraverso un graduale miglioramento degli ausili digitali a supporto del core business aziendale.

Un esempio significativo è l'utilizzo sempre più consistente del nuovo gestionale e dell'**App InMiorelli**, che si sono rivelati sempre più efficaci sia per l'efficientamento del processo di erogazione del servizio che dei processi di gestione dei dipendenti, nonché per la semplificazione del flusso informativo con i clienti in ottica di *customer satisfaction*.

Da un punto di vista economico, nell'ultimo triennio Miorelli ha investito in innovazione, ricerca e sviluppo una cifra complessiva che supera i 130.000 euro. Gli investimenti sono orientati a un miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, sia da un punto di vista operativo che informatico.

inMiorelli

130.000 €

**INVESTIMENTI IN
INNOVAZIONE, RICERCA
E SVILUPPO**



Premio HSE & Sustainability Award 2022

Miorelli Service è uno dei più attenti player a livello nazionale dal punto di vista ambientale, come dimostra il percorso intrapreso da tanti anni che le ha valso il **PREMIO HSE & Sustainability Award 2022** per la categoria Servizi Generali, promosso da Eni e Open-es. Queste le principali tappe:

- nel 2005 certifica il Sistema di Gestione Ambientale, oggi parte del sistema di gestione integrato, ai sensi della norma **ISO 14001**;
- nel 2018 consegue la **Registrazione EMAS** e pubblica la Dichiarazione Ambientale asseverata da un ente terzo;
- nel 2019 l'azienda è stata la quinta in Italia a dotarsi della certificazione **Ecolabel UE** per il servizio di pulizia ambienti interni (creando la divisione **Miorelli Green**);
- nel 2021 si dota del sistema di rating **Ecovadis**, una valutazione della sostenibilità delle catene di fornitura;
- nel 2022 ottiene la certificazione **ISO 14067** per la gestione dell'impronta climatica (Carbon Footprint del servizio di pulizia in ambito civile).



La Carbon Footprint del servizio di pulizia

Per migliorare le performance ambientali dei servizi, Miorelli Service ha sviluppato un sistema di **carbon management** certificato con l'obiettivo di quantificare le emissioni di gas serra (GHG) legate al ciclo di vita dei servizi erogati. A giugno 2022 Miorelli Service ha infatti ottenuto la certificazione ISO 14067:2018 CFP SYSTEMATIC APPROACH per il servizio di pulizia in ambito civile.

L'azienda è ora in grado di rilasciare ai propri clienti la quantificazione delle emissioni di CO₂ di questo servizio, una informazione utile a valorizzare le strategie climatiche e le politiche ambientali dei propri clienti e a perseguire obiettivi di **Carbon Neutrality entro il 2050**, come chiede l'Unione Europea in linea con i principi dell'Accordo di Parigi.

Sfruttando l'opportunità prevista dallo standard ISO 14067 denominata Approccio Sistemático (annesso C allo standard), Miorelli ha realizzato uno strumento di calcolo semplificato per la quantificazione della CO₂ del servizio e lo sviluppo di future **Dichiarazioni Climatiche** su altri cantieri. Per chiudere il cerchio, è in programma la ricerca di un progetto di compensazione delle emissioni che non è stato possibile evitare.

Nel 2021 Miorelli Service, in modo propedeutico all'ottenimento della certificazione ISO 14067, aveva commissionato uno studio di LCA (Life Cycle Assessment) comparativo sulla valenza ambientale e qualitativa (igienico-microbiologica) del **protocollo innovativo Green** (applicato all'appalto specifico) rispetto ad un protocollo tradizionale, in conformità alle norme UNI EN ISO 14040-4044 ed in coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM cleaning) definiti nel DM 29 gennaio 2021. I risultati dell'analisi **LCA comparativa**, condotta sulle attività maggiormente frequenti e impattanti sul servizio erogato (pulizia dei pavimenti, degli arredi e dei servizi igienici), hanno evidenziato come il Protocollo Green permetterebbe un significativo contenimento dell'impronta di carbonio: 19.476 kg di CO₂ equivalenti evitati ogni anno e una riduzione del 20,01% di emissioni di CO₂ eq. per metro quadro di superficie pulita.

Il risultato è dovuto principalmente alla riduzione delle emissioni generate nei processi di produzione delle attrezzature tessili (-1,78 kg CO₂e rispetto al protocollo tradizionale), nei processi di produzione dei detersivi per pavimenti (-0,14 kg CO₂e), nei trasporti delle attrezzature tessili (-0,08 kg CO₂e), nelle operazioni di smaltimento dei rifiuti tessili speciali (-0,06 kg CO₂e) e nei consumi di energia elettrica (-0,05 kg CO₂e).

Lo studio ha evidenziato anche una riduzione dei costi ambientali per la pulizia, del consumo di detersivi, del consumo di acqua, dei rifiuti in carta e cartone e dei rifiuti tessili.



UNI EN ISO 14067:2018
Carbon Footprint

-20%

di emissioni di CO₂ eq.
per m² pulito

**ANALISI COMPARATIVA
LCA DEL PROTOCOLLO
MIORELLI GREEN**