

# 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 2023 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 3 non conformità a seguito di reclami da parte di clienti, ma sono state prontamente risolte. La gestione delle non conformità viene illustrata da un'apposita Procedura che classifica le non conformità in base a se riguardano:

- il servizio/commissa
- la fornitura/approvvigionamento
- un prodotto fornito da un cliente
- un'attività/documento/aspetto di Sistema di Gestione Integrato, Responsabilità Sociale, Anticorruzione, Sicurezza delle Informazioni, Parità di Genere, Energia.

Inoltre, ogni Reclamo (scritto o verbale) inoltrato da parte interessata verso l'Azienda deve essere tempestivamente comunicato al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e/o alla Direzione, che valutano la fondatezza del Reclamo ed eventualmente accendono l'iter di Non Conformità per la tempestiva risoluzione del problema e la verifica di efficacia di quanto adottato.

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



**AUDIT INTERNI ANNUALI**  
CHECKLIST CON ESITI E NOTE SVOLTI NEL 2023:

**2** AUDIT DI SISTEMA ISO 9001

**6** AUDITOR DI SISTEMA ISO 9001



**CHECKLIST MENSILE**  
CONFORMITÀ AGLI APPALTI E QUALITÀ



**CUSTOMER SATISFACTION PERIODICHE**  
PUNTI DI VISTA DEI CLIENTI NEL 2023:

**38** QUESTIONARI SOTTOPOSTI

**92,2/120**  
PUNTEGGIO MEDIO PER QUESTIONARIO

# 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.

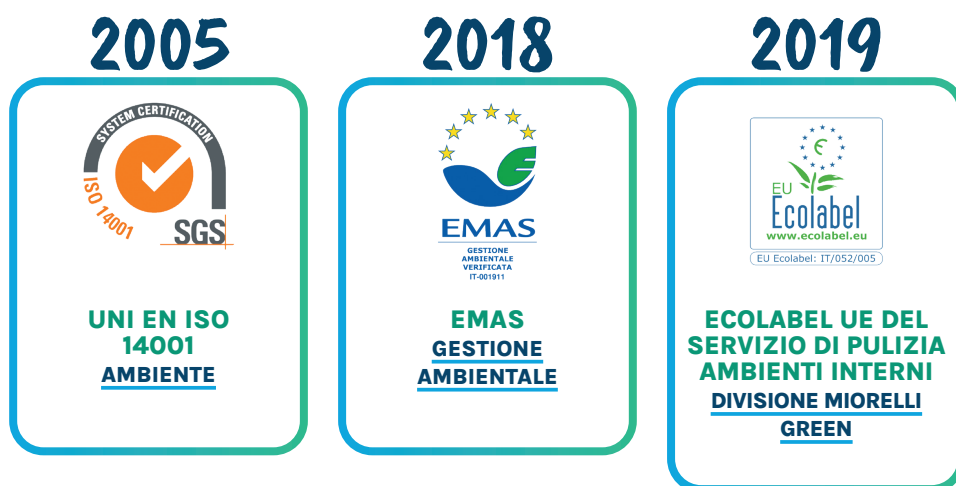
Un esempio significativo è l'utilizzo sempre più consistente del nuovo gestionale e dell'**App InMiorelli**, che si sono rivelati sempre più efficaci sia per l'efficientamento del processo di erogazione del servizio che dei processi di gestione dei dipendenti, nonché per la semplificazione del flusso 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 160.000 euro. Gli investimenti sono orientati a un miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, sia da un punto di vista operativo che informatico.

*inMiorelli*

**168.550 €**

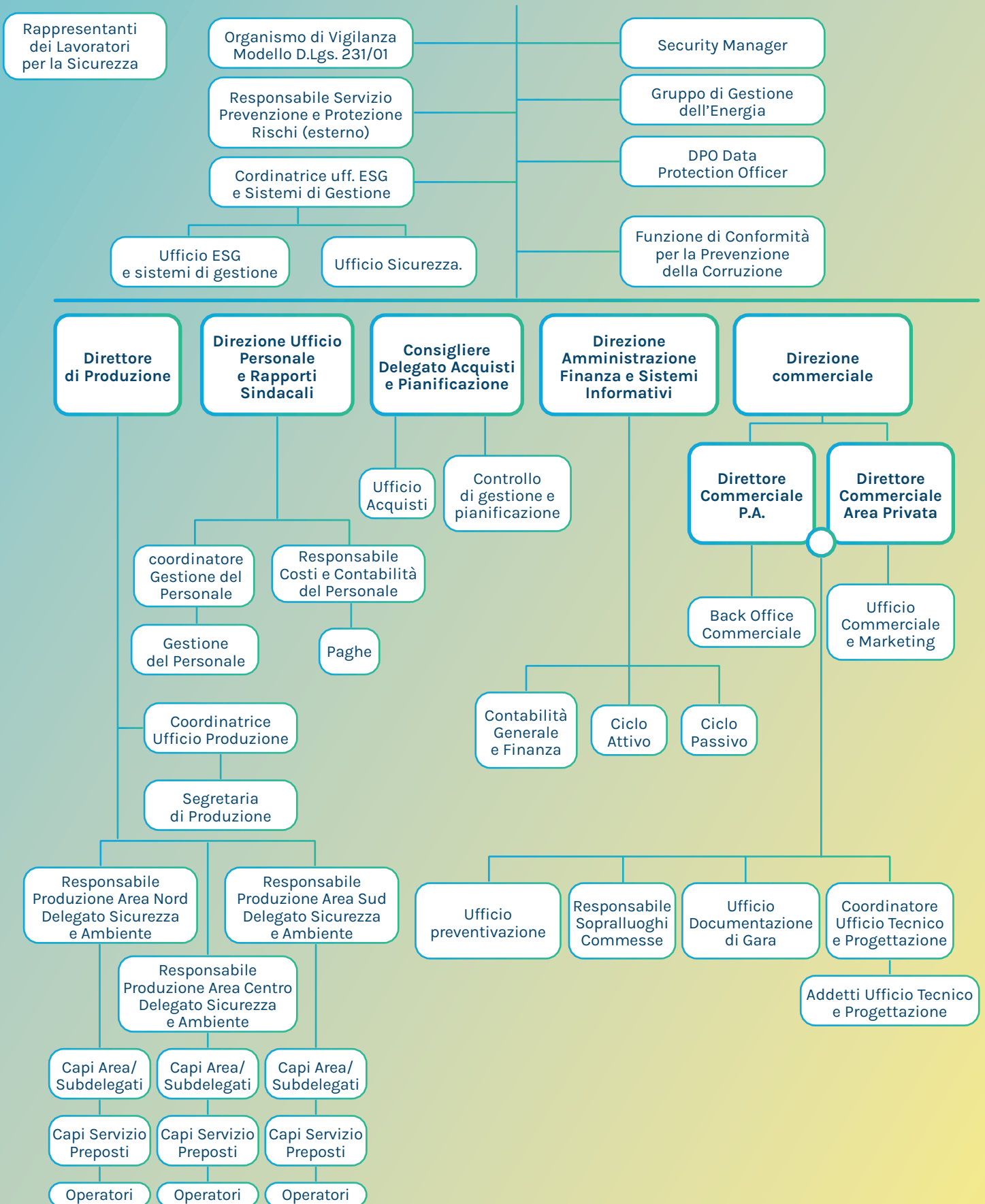
**INVESTIMENTI IN  
INNOVAZIONE, RICERCA  
E SVILUPPO**



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);
- nel 2023 ottiene la certificazione ISO50001 per la gestione dell'energia.

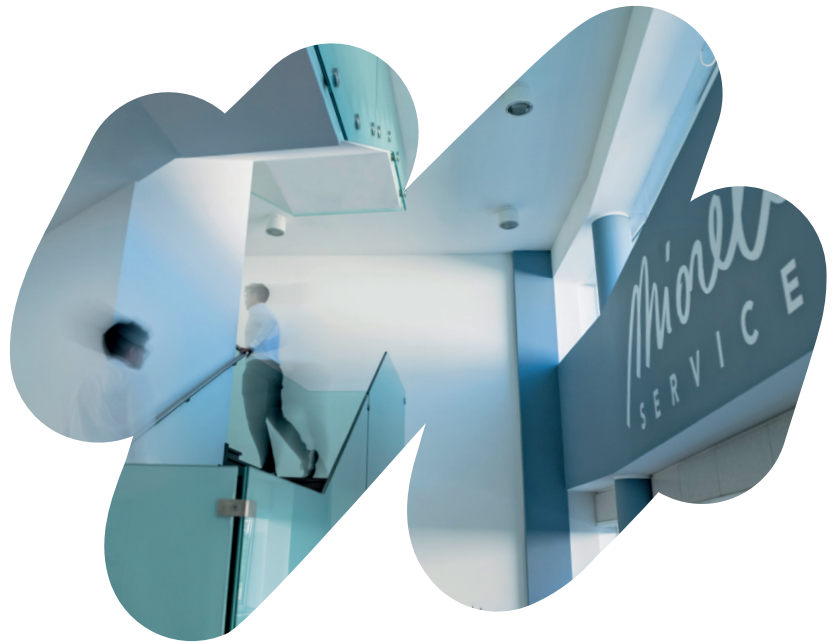




## ORGANIGRAMMA

L'organigramma è composto da:

- Consiglio di Amministrazione (composto da un Presidente e due Consiglieri delegati)
- Ufficio ESG e Sistemi di Gestione
- 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
- 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.

Per gestire al meglio le criticità, nel 2023 la Società ha diviso in due canali differenti la procedura per l'invio di segnalazioni all'Organismo di Vigilanza. Una riguarda le segnalazioni relative a SA8000, Diversità&Inclusione e Parità di Genere; l'altra invece riguarda le tematiche di Whistleblowing, Corruzione, Modello 231 per le quali è stata implementata una piattaforma apposita raggiungibile dal sito internet aziendale. La mappatura dei rischi/opportunità prende in esame i rischi legati a: progettazione dei servizi, approvvigionamenti, pianificazione dei servizi (produzione), gestione delle risorse, rischi amministrativi, rischi connessi all'Ufficio Qualità Sicurezza Ambiente, erogazione dei servizi, comunicazione e marketing, costituzione di ATI e subappalti, interazione con la Pubblica Amministrazione.

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