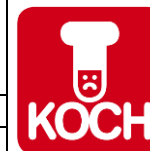


Bilancio SA 8000

Anno 2016

KOCH snc
Via Negrelli 16
I-39100 Bolzano



SOMMARIO

GENERALITA'

Parti interessate (Stakeholders) e loro aspettative.

POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

1. LAVORO INFANTILE E MINORILE

2. LAVORO OBBLIGATO

3. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

5. DISCRIMINAZIONE

6. PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

7. ORARIO DI LAVORO

8. RETRIBUZIONI

9. SISTEMA DI GESTIONE

BILANCIO RIFERITO AI SINGOLI REQUISITI SA 8000

GENERALITA'

La KOCH s.n.c. è stata costituita nel 1980 su progetto del suo attuale titolare, Signor Peter Gojer, il quale, forte di una lunga e proficua esperienza come cuoco professionista in gran parte maturata all'estero, ha avuto l'idea di usare il "surgelato" per proporre inizialmente una serie di prodotti alimentari tipici dell'Alto Adige, allargando poi notevolmente la gamma delle proposte sino a ricomprendere gli gnocchi di patate, la pasta all'uovo, la pasta sfoglia ed altri prodotti, tutti di veloce preparazione e senza additivi chimici. La Koch ha cercato di rendere suo simpatico logo aziendale, raffigurante un cappello da cuoco su sfondo rosso, un sinonimo di prodotti di qualità ed ottimo gusto.

La Koch, forte della Sua apprezzata esperienza, si è via via affermata a livello regionale e nazionale e negli ultimi anni sempre più anche a livello internazionale. Anche nei periodi di estrema difficoltà, come ad esempio quando l'azienda è stata colpita da un grave incendio, la Koch ed i suoi collaboratori hanno sempre lavorato dinamismo e con una ferma volontà di crescita.

Come detto, con il passare del tempo, la Koch ha notevolmente ampliato la gamma di prodotti servendo un target di clientela diversificato, garantendosi così una possibilità duratura di sviluppo. Attualmente la Koch produce surgelati ed in particolare gnocchi, pasta all'uovo, pasta sfoglia, pasta per pizza, croissant, pasta frolla, ed una serie di prodotti tipici locali come ad esempio i canederli e gli spätzle. L'azienda ha da poco acquisito alcune nuove linee per la fabbricazione di pasta all'uovo e pasta ripiena, ampliando notevolmente la capacità produttiva, al fine di poter soddisfare nel modo migliore le esigenze della propria clientela e garantendo sempre la massima qualità.

La volontà di allargare sempre più la gamma dei prodotti offerti e i mercati serviti ha portato all'acquisizione (ed alla successiva fusione per incorporazione) della società S.B.F. srl di Quinto Vicentino (VI). S.B.F. srl, già fornitore di Koch Snc per il prodotto crespelle, produce pasta precotta, prodotti da cocktail (salatini, pizzette) e prodotti vegani, tutti prodotti surgelati. Da sempre la Koch serve il canale "catering" e quello dei "grossisti", godendo di buona fama, soprattutto per la qualità dei suoi prodotti. Da qualche anno però, l'azienda ha rivolto la propria attenzione anche alla grande distribuzione, producendo anche a marchio per alcuni noti gruppi italiani ed esteri.

Dotata di un sistema distributivo rapido e flessibile, potendo contare su un magazzino in outsourcing a Ferrara e su altri depositi sul territorio, la Koch è in grado di reagire in modo estremamente efficiente e dinamico alle richieste dei clienti, godendo di un vero e proprio vantaggio competitivo.

Il rapporto di partnership instauratosi negli anni con i fornitori, accuratamente selezionati, ha garantito una disponibilità rapida di materie prime di qualità. In un ottica di qualità totale, la



Koch ha realizzato diverse iniziative nella direzione della massima trasparenza e sicurezza delle attività. Le certificazioni ISO 9001 e BIO ne sono un chiaro esempio.

Il presente Bilancio SA8000 e' lo strumento di cui Koch si è dotata al fine di fornire alla Direzione, agli Stakeholder e a chiunque sia interessato, un mezzo sintetico di verifica del rispetto dei requisiti della Norma SA8000. La redazione del Bilancio SA8000 ha cadenza annuale e coincide con il momento del Riesame della Direzione effettuato nell'ambito della certificazione ISO 9001.

Parti interessate (Stakeholders) e loro aspettative.

Stakeholders interni:

- Lavoratori
- Management

Gli stakeholders interni si aspettano che la Koch:

- adotti un sistema di gestione della responsabilità sociale che generi fiducia da parte degli utenti e delle organizzazioni che con essa interagiscono, dimostrando il rispetto di principi etici;
- migliori i rapporti con le istituzioni, facilitando le relazioni con gli Enti deputati al controllo di specifici adempimenti (previdenza, assistenza, sicurezza);
- controlli la correttezza sociale dei propri fornitori;
- migliori le condizioni di lavoro.

Stakeholders esterni:

- Clienti e Fornitori
- Organizzazioni sindacali
- Organismi di controllo
- Comunità locale, sia in termini di enti (Provincia, Comune, Associazioni, Scuole, ecc.), sia in termini di pubblica opinione.

Gli stakeholders esterni si aspettano che la Koch sia in grado di mantenere un livello di Responsabilità sociale adeguato in ogni sua attività.

POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Koch, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, fa riferimento alle proprie procedure operative e al Codice Etico, che sono i documenti fondamentali di riferimento per il rispetto dei requisiti SA8000.

I principi seguiti nella conduzione dei rapporti con il personale sono:

- non utilizzare né dare sostegno all'utilizzo del lavoro minorile e del lavoro obbligato;
- assicurare pari opportunità, promuovendo lo sviluppo di ciascun individuo;
- garantire al personale il diritto di seguire pratiche o esigenze legate alla propria razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
- promuovere ogni iniziativa finalizzata a garantire la massima tutela della salute dei lavoratori, della sicurezza sul lavoro ed il rispetto dell'ambiente;
- riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali);
- ostacolare comportamenti o gesti che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi, o di violenza verbale o volti allo sfruttamento dei lavoratori;



- rispettare le leggi e gli standard industriali in materia di orario di lavoro e garantire che i salari siano sufficienti a soddisfare i bisogni primari del personale;
- stabilire e mantenere attive le procedure necessarie per valutare e selezionare fornitori e sub-fornitori sulla base del loro livello di responsabilità sociale;
- coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione e tutti i dipendenti assicurando che responsabilità e procedure operative siano definite con precisione, appropriatamente comunicate e chiaramente comprese;
- motivare, coinvolgere e guidare tutto il personale promuovendo la formazione a tutti i livelli, per migliorarne la professionalità, arricchirne le conoscenze e la gratificazione, affinché ognuno possa esprimere la massima potenzialità ed assumere un ruolo attivo e di elevata realizzazione;
- dialogare in maniera aperta con tutte le parti interessate esterne ed interne promuovendo tra i fornitori, gli appaltatori e sub-fornitori la diffusione e l'adozione dei principi di responsabilità sociale, e collaborando alla individuazione di percorsi migliorativi nella propria attività gestionale.

La Koch rispetta la libertà e della dignità dei dipendenti. E' proibito il ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica, corporale e mentale, offese verbali o qualsiasi offesa contro la dignità personale di qualsiasi dipendente o collaboratore.

1. LAVORO INFANTILE E MINORILE

La Koch Rifiuta l'impiego di lavoro infantile e minorile.

E' proibito l'impiego di persone di età inferiore a 15 anni, in quanto il lavoro li distoglie dal frequentare la scuola o comunque non permette di disporre del tempo libero per attività ricreative o per giocare.

L'Azienda è disponibile ad offrire opportunità di esperienza lavorativa a giovani studenti al di sopra dei 15 anni, nell'ambito di accordi specifici con gli istituti di istruzione superiore presenti sul territorio e/o attraverso tirocini sulla base di specifiche convenzioni della Provincia Autonoma di Bolzano.

2. LAVORO OBBLIGATO

La Koch rifiuta l'impiego di lavoro forzato o coatto

E' proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni.

3. SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La Koch assicura il diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro

Si mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.

E' stato nominato un Rappresentante Salute e Sicurezza che ha il compito di supervisionare le prescrizioni previste dalla valutazione dei rischi.

4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

La Koch assicura il rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva.

Si favorisce l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati dei lavoratori dipendenti. I rappresentanti sindacali non sono discriminati ed è promossa la contrattazione collettiva.

5. DISCRIMINAZIONE

La Koch garantisce il diritto ad un salario uguale tra donna ed uomo ed l'assenza di qualsiasi discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

E' vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione.

E' vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, l'età, la religione, l'opinione politica, la nazionalità o la classe sociale del singolo.

6. PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

La Koch si astiene dall'utilizzo di pratiche disciplinari che prevedano punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, nonché abuso verbale.

I provvedimenti disciplinari eventualmente intrapresi sono solo ed esclusivamente quelli previsti dal contratto collettivo di lavoro, e sono adottati con le modalità e nelle ipotesi dallo stesso prescritte.

I casi che prevedono l'adozione di provvedimenti disciplinari sono portati a conoscenza dei lavoratori mediante esposizione del codice disciplinare nei luoghi di lavoro.

I lavoratori possono inoltre liberamente richiedere il supporto del Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000.

7. ORARIO DI LAVORO

La Koch garantisce il diritto ad un orario di lavoro corretto

Il lavoro settimanale non deve superare le 48 ore, comprese le ore di straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso è garantito almeno 1 giorno libero alla settimana.

8. RETRIBUZIONI

La Koch assicura il diritto ad un salario dignitoso.

La Koch garantisce lo stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi comunque che esso sia più che sufficiente ad assicurare una vita dignitosa al lavoratore ed alla sua famiglia.

9. SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Koch si impegna a:

-definire ed aggiornare costantemente la presente "Politica di Responsabilità Sociale" e ad applicare puntualmente le prescrizioni previste dagli standards SA8000, oltre che le norme nazionali ed internazionali ad essi pertinenti;

-definire in modo chiaro e documentato i ruoli e le responsabilità del proprio personale dipendente;

-esaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed apportare azioni correttive o preventive, se necessario, nell'ottica di un miglioramento continuo;

-documentare l'adesione a tutti i requisiti della norma SA8000, attraverso la redazione annuale del Bilancio e la comunicazione dei risultati sia all'interno che alle parti sociali interessate;



-assicurare che i lavoratori ricevano adeguata formazione sui requisiti della Norma;

-nominare un rappresentante della direzione e favorire la nomina del rappresentante dei lavoratori per la SA8000;

-nominare un Social Performance Team (SPT) che deve condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un'ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard.

Il SPT deve monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo:

a) la conformità allo Standard;

b) l'attuazione delle azioni pianificate per affrontare i rischi identificati dal SPT; e

c) l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard.

Il SPT deve anche facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Senior Management sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese per soddisfare i requisiti dello Standard SA8000, inclusa una registrazione delle azioni correttive o preventive identificate. Il SPT deve inoltre organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.

-selezionare e valutare i fornitori anche sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della Norma;

-pianificare e applicare azioni correttive adeguate a seguito dell'individuazione di non conformità.

Per assicurare che la presente Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali e da tutti i collaboratori della Koch, la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

-implementazione di un Sistema Integrato Qualità/Responsabilità Sociale conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e SA 8000.

-esposizione di una copia della presente Politica, in modo da garantirne la visibilità da parte di tutto il personale dipendente;

-formazione dei lavoratori sul manuale Qualità e sulla SA8000;

-redazione annuale e pubblicazione del Bilancio SA 8000;

-incentivazione dei lavoratori dipendenti a perseguire nelle proprie mansioni un continuo miglioramento.

BILANCIO RIFERITO AI SINGOLI REQUISITI SA 8000

1. Lavoro infantile

Non esistono in azienda bambini lavoratori, ne' giovani lavoratori, intesi come da definizione della norma SA8000 (da 14 a 18 anni), ciò nondimeno la Koch riconosce l'importanza del lavoro come modalità di sviluppo personale e professionale e, nel rispetto delle normative vigenti in materia, offre ai giovani stages e tirocini in collaborazione con gli istituti di formazione.

Riportiamo la composizione dell'organico 2016, per fasce di età:

Fascia di età al 31/12/2016	Maschi	Femmine	Subtotale	anno	nr. stagisti
0-18 anni	0	0	0	2011	5
19-50 anni	45	13	58	2012	5
51-65 anni	10	8	18	2013	5
Totale	55	21	76	2014	7
				2015	10
				2016	4

2. Lavoro obbligato

Il lavoro svolto da tutto il personale impiegato in azienda è assolutamente volontario, nessuno è vittima di minacce o altre intimidazioni che lo costringano in qualunque modo a prestare la propria attività per l'azienda.

Depositi

I lavoratori della Koch non lasciano in deposito all'azienda né importi in denaro né documenti personali in originale.

Guida all'impiego

Il personale della Koch, al momento dell'assunzione è informato sulle modalità per dare le dimissioni, riceve e sottoscrive la documentazione sul CCNL e sulle norme di comportamento.

Anticipi di stipendio

La Koch ha concesso prestiti ai propri dipendenti o anticipi della busta paga. Mediamente, nel 2016 a n°3 dipendenti al mese.

Soddisfazione del personale

Anno	voto
2011	7,2
2012	7,2
2013	7,55
2014	6,70
2015	7,00
2016	7,05

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Raggiungimento di un maggior livello di soddisfazione e di motivazione dei lavoratori	Sensibilizzazione dei dipendenti mediante incontri formative.	RSA	31/12/2017	RSA	N° incontri Media Soddisfazione Personale	1 x anno > 7,1
Riduzione rapporto contratti di lavoro a tempo det/indeterminato	Controllo mensile	RSA	31/12/2017	RSA	Contratto det / contratto indeterminato	<10% su tot. dipendenti

3. Salute e sicurezza

La Koch adotta tutte le misure necessarie a prevenire incidenti e danni alla salute dei lavoratori. L'azienda si adopera per garantire un ambiente di lavoro che consenta ai propri collaboratori di sentirsi al sicuro da possibili situazioni di pericolo, e che il luogo dove svolgono la propria mansione rispecchi le condizioni igienico sanitarie delle leggi vigenti in materia, anche con riferimento agli adempimenti normativi vigenti a livello nazionale (T.U. sulla sicurezza).

Infortuni

Nell'anno 2016 il numero degli infortuni si è ridotto notevolmente anche il totale die giorni di assenza e la media dei giorni di assenza rimane in linea con gli anni precedenti.

Qui di seguito l'analisi degli infortuni avvenuti tra il 2011 e il 2016.

Anno	Nr. Infortuni	Tot. gg	gg/ nr. inf %
2011	20	506	25,3
2012	14	178	17,8
2013	11	284	25,8
2014	7	94	13,4
2015	8	94	11,8
2016	1	8	8,0

Malattie

Qui di seguito la media delle ore di malattia per dipendente tra il 2011 e il 2016.

mese	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gennaio	6,4	1,4	1,3	3,6	5,6	5,4
Febbraio	8,3	4,9	4	3,3	2,8	1,3
Marzo	3,3	2,8	0,9	7,4	5,9	2,8
Aprile	2,6	0,7	2,5	10,2	1,9	3,9
Maggio	5,5	2,5	5,5	3,4	1,5	6,2
Giugno	5,7	5,7	5,7	2,2	5	6,1
Luglio	3,9	10,1	5,9	3,3	3,3	6
Agosto	3,3	4	0,8	1,5	2,3	3,4
Settembre	2,8	4,2	0	10	4,5	1,9
Ottobre	3,8	4,6	1,06	9	2,2	3
Novembre	0,9	8,4	3,4	10,1	2,2	3,1
Dicembre	4	4	2,3	1,7	0,7	3,7
media	4,21	4,44	2,78	5,48	3,20	3,90

Attività di prevenzione e formazione

Tutto il personale è sottoposto a visite mediche periodiche, come previsto dalla legge. Secondo le prescrizioni del D.Lgs 81/08, a tutti viene somministrata la formazione riguardante il comportamento da tenere sul posto di lavoro, con specifico riferimento agli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute.

Tutti gli Impianti e i macchinari sono a Norma ed a basso impatto ambientale.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Riduzione dell'attuale livello di infortuni	Formazione per il miglioramento della sicurezza , con l'RLS	RSA	31/12/2017	RSPP ASPP	Nr. Infortuni	<1

4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Non esistono attualmente rappresentanze sindacali, sebbene un cospicuo numero di dipendenti sia iscritto ai sindacati. All'interno dell'azienda vi è anche un'apposita bacheca dove i sindacati possono affiggere delle comunicazioni.

Nel 2015 non ci sono stati né permessi sindacali né assemblee.

Contenziosi in azienda

Non ci sono stati contenziosi nel 2016.

Ore di sciopero

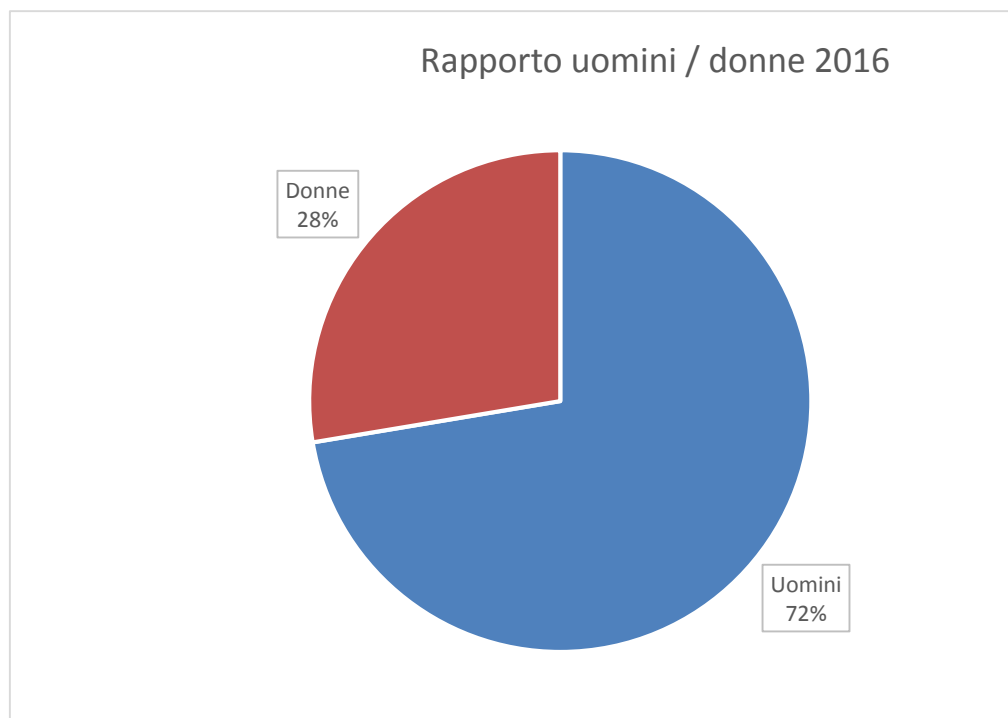
Non ci sono state ore di sciopero negli ultimi sei anni.

5. Discriminazione

La Koch non attua nessun tipo di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori e non interferisce nella loro vita privata.

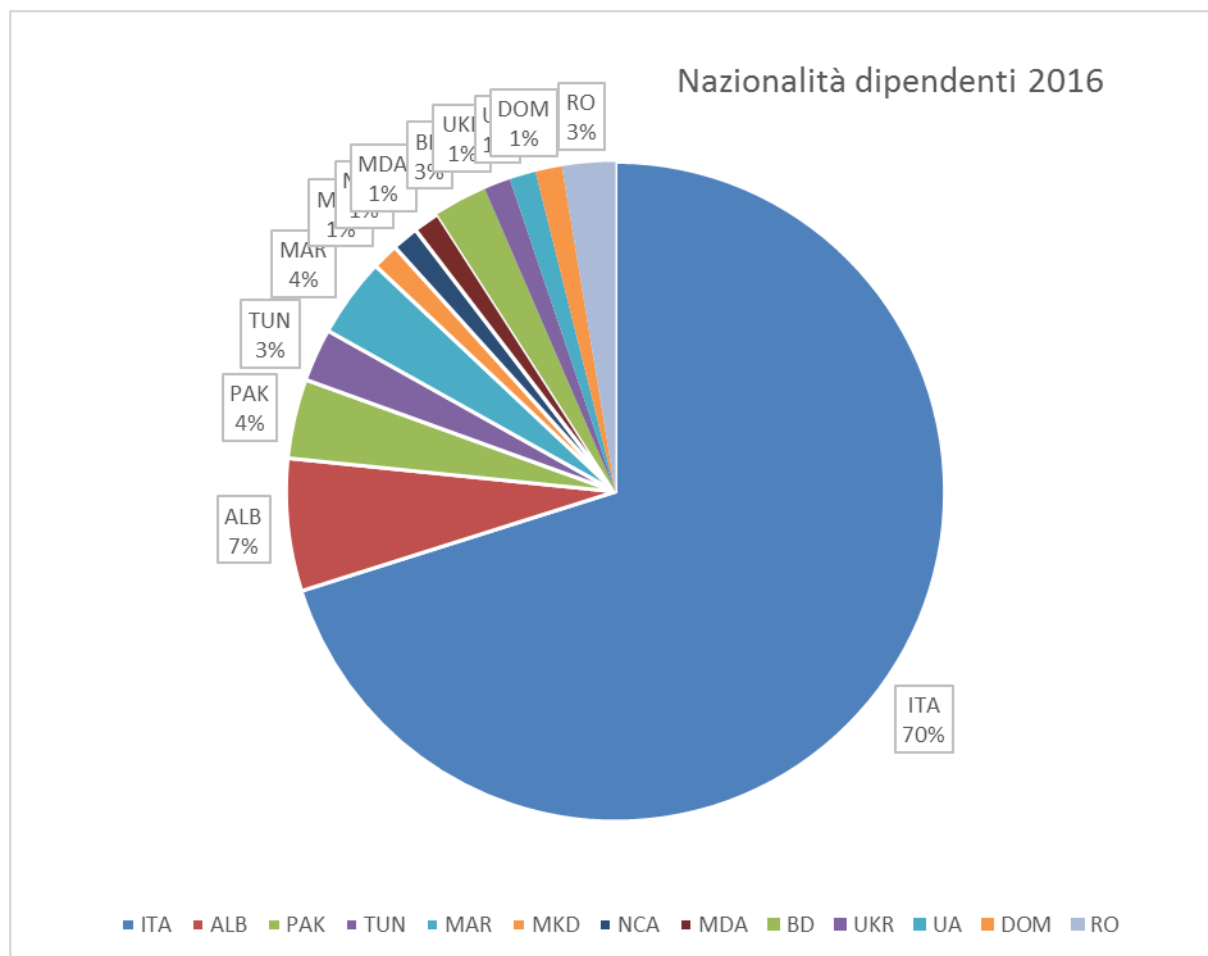
La presenza femminile

La presenza femminile in azienda è attualmente limitata a livelli medi (28%) non per scelta della Koch, ma per la tipologia di lavoro offerta.



Stranieri

31/12/2016	Stranieri	Italiani	Totale
Dipendenti KOCH	22	54	76



I disabili

Nel 2016 la situazione dei lavoratori (due) è rimasta invariata.

Nel 2017 è stata data la disponibilità per l'assunzione di categorie protette.

6. Provvedimenti disciplinari

Nell'anno 2016 non ci sono state contestazioni disciplinari, in netta diminuzione rispetto ai provvedimenti dell'anno precedente.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Riduzione del numero di provvedimenti disciplinari	Sensibilizzazione dei lavoratori e dei responsabili ad un clima di maggior dialogo e collaborazione	RSA	31/12/2016	RSA	N° provvedimenti disciplinari	<3

7. Orario di lavoro

Nell'anno 2016, le ore straordinario si sono ridotte rispetto a quelle dell'anno precedente. Sebbene ancora elevate, sono rimaste ben sotto il limite previsto dalla norma.

Tabella ore di lavoro straordinario (Nr. Dipendenti)

Straordinari	Uffici	Produzione	Magazzinieri	Manutentori	Tot.
2011 (51)	304 (9)	2527 (37)	341 (2)	435 (3)	3609
2012 (45)	114 (11)	1384 (32)	184 (2)	19 (3)	1702
2013 (47)	0 (13)	3209 (29)	173 (2)	0 (4)	3382
2014 (49)	0 (14)	3506 (35)	219 (2)	0 (4)	3725
2015 (51)	0 (13)	3438 (32)	332 (2)	0 (4)	3770
2016 (68)	0 (16)	3134(48)	260 (2)	4 (5)	3398

Mensilmente dal software gestionale ha fornito un report mensile per monitorare sistematicamente l'ammontare delle ore di straordinario.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Riduzione delle ore di straordinario	Miglioramenti organizzativi nei vari reparti aziendali	RSA	31/12/2017	RSA	Totale N°Ore straordinario	<3.000

8. Retribuzione

La Koch persegue una politica di allineamento delle retribuzioni in modo da garantire medesimi livelli salariali a parità di mansione, tenuto comunque conto delle qualità professionali individuali.

Inoltre l'Azienda, a fine anno eroga premi fedeltà in natura e/o in denaro legati all'anzianità di servizio.

I pagamenti nel corso del 2016 sono avvenuti in modo regolare.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Pagamenti regolari	Nuova linea di credito presso la banca	RSA	31/12/2017	RSA	Pagamenti entro il giorno 15 del mese successivo	Puntualità =100%

9. Sistema di gestione

La KOCH ha integrato il sistema di Responsabilità Sociale SA8000 con il Sistema di Qualità ISO 9001 mediante la revisione delle preesistenti procedure del Sistema Qualità e la stesura di procedure specifiche per la Responsabilità Sociale.

Formazione

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Formazione	Corsi sulla sicurezza e sull'igiene	n.d.	31/12/2017	RSP ASPP AQ/CQ	N° incontri	Almeno un incontro all'anno

Attività di monitoraggio e misurazione

La valutazione dell'idoneità del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale a soddisfare i requisiti della norma SA 8000 è effettuata attraverso verifiche ispettive interne.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Garantire le attività di monitoraggio del SGRS	Effettuare verifiche ispettive interne	AQ/ RSA	30/10/2017	AQ / RSA	N° Verifiche ispettive interne	1 x anno

Riesame della Direzione

La Direzione della Koch riesamina periodicamente la propria Politica di Responsabilità Sociale. In tale occasione si valutano anche l'efficacia delle procedure aziendali e le opportunità di miglioramento.

Fornitori

L'Azienda ha stabilito delle modalità per la selezione dei fornitori, anche sulla base della loro capacità di rispettare i requisiti della norma SA8000. A ciascun fornitore attivo è stato richiesto di compilare un questionario riferito ai principi contenuti nella SA 8000. E' stata inviata anche una richiesta di impegno a rispettare i requisiti della Norma, chiedendo un conferma scritta. A tutti nuovi potenziali fornitori verrà inviata tale documentazione.

Obiettivo 2017	Azione	Risorse	Tempo	Resp.	Indicatore	Target
Comunicazione ai fornitori dell'adesione dell'azienda agli standards SA8000	Invio di lettera e questionario	n.d.	Anno 2017	UA/RSA	N° di fornitori raggiunti	100%

Reclami e suggerimenti e comunicazione

E' stata predisposta una cassetta postale attraverso la quale il personale può effettuare reclami o inviare suggerimenti in forma anonima o non, inerenti cause di non conformità all'applicazione della Norma SA 8000. La modalità di trasmissione dei reclami/suggerimenti è stata resa disponibile a tutto il personale attraverso una sessione formativa.