

INTRODUZIONE

Il presente documento risponde al bisogno d'informazione e trasparenza alle parti interessate relativamente alle prestazioni e servizi erogati dalla Soc. Biblion srl.; in particolare, con la sua redazione e diffusione, l'azienda si propone di far conoscere la propria politica:

- ✚ per la responsabilità sociale
- ✚ per la qualità dei servizi erogati e focalizzata sul cliente
- ✚ per la tutela dell'ambiente durante l'erogazione dei servizi

PROFILO DELL'AZIENDA

La BIBLION, fondata nel **1992**, nasce con lo scopo principale di fornire **servizi nell'ambito del patrimonio artistico e bibliografico**.

Negli anni successivi **BIBLION** diversifica la propria attività nel contesto dei servizi di igiene e sanificazione ambientale, controllo della vegetazione infestante, ecc.

Attualmente le attività prevalenti ed i servizi offerti dell'azienda sono le seguenti:

- Servizi di disinfestazione
- Servizi di derattizzazione
- Servizi di disinfezione, pulizie e sanificazione
- Servizi di controllo della vegetazione infestante aree civili, ferroviarie, industriali, archeologiche, ecc.
- Servizi di disinfestazione e spolveratura libri e materiale ligneo
- Trattamento della vegetazione con uso di prodotti igniritardanti
- Fornitura e installazione di sistemi meccanici, elettronici e chimici per l'allontanamento non cruento dei volatili.

CERTIFICAZIONI:

- **UNI EN ISO 9001 – EA 35/EA39**
- **UNI EN ISO 9001 – Manutenzione aree a verde**
- **SOA – OG 13/OS24**
- **UNI EN ISO 14001**
- **Uni EN ISO 45001**
- **SA 8000**
- **UNI EN 11381**
- **UNI EN 16636**
- **EMAS**



In allegato al presente documento sono allegate le certificazioni di cui sopra.

Dati anagrafici

Denominazione: BIBLION S.r.l.
Forma Giuridica: Società a responsabilità limitata
C.F. e P. I.V.A.: 0 4 3 8 7 6 4 1 0 0 6

Legale Rappresentante: MECCO Alessandro
Sede Legale: Via Tazio Nuvolari, 34 00142 Roma
Sedi Operative: Via della Cecchignola, 221 00143 Roma
Via Balzani, 24 – 40063 Zola Predosa (BO)
Telefono: +39 06 50513701
Fax: +39 06 50510054
Sito internet: www.biblionservizi.com
E-mail: info@biblionservizi.it
Pec: legal@pec.biblionservizi.it
Oggetto Sociale: Servizi di pulizia e disinfestazioni - diserbo chimico - conservazione e restauro di opere d'arte - trattamenti igniritardanti - la progettazione e la prestazione di servizi inerenti la fornitura e l'installazione di sistemi meccanici, elettronici e chimici per l'allontanamento non cruento dei volatili in genere e dei colombi in città ed in particolare: l'alimentazione dei colombi di città atta a controllarne la proliferazione con prodotti anti fecondativi, la loro cattura non cruenta e di altri animali selvatici, la pulizia e lo smaltimento del guano (deiezioni animali)

C.C.N.L.: Imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati / multiservizi

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

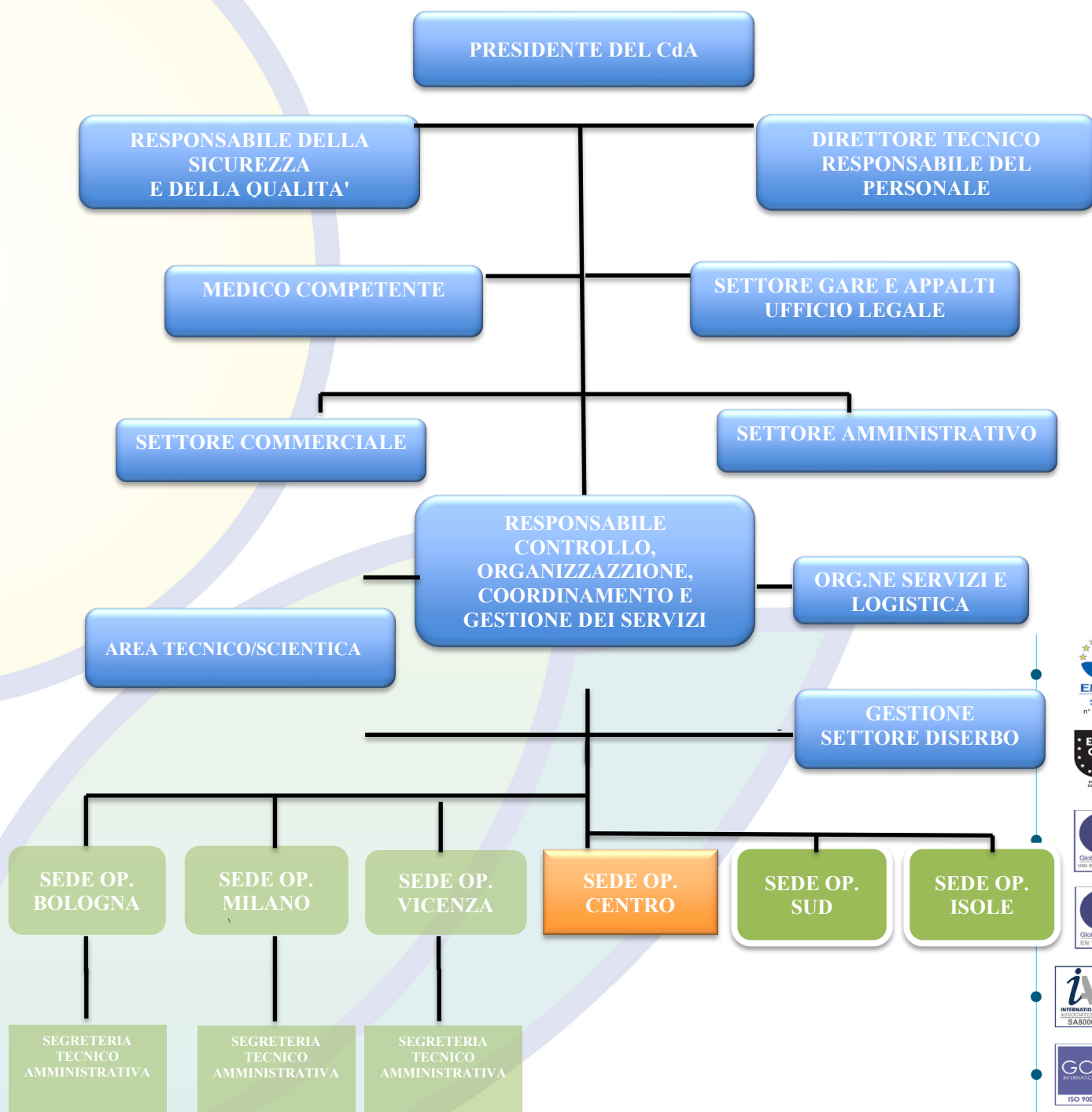
La struttura organizzativa è illustrata nel seguente organigramma.





BIBLION®

DIFESA DEL PATRIMONIO
ARTISTICO & AMBIENTALE



Biblion s.r.l.
Sede Legale: Via T. Nuvolari, 34 - 00142 Roma
Sede Amministrativa e Direzione Generale:
Via della Cecchignola, 221 - 00143 Roma
Tel. +39 06 50513701

www.biblionservizi.it
info@biblionservizi.it
legal@pec.biblionservizi.it

Capitale Sociale int. vers. € 362.400,00
P.Iva. e Cod. Fiscale 04387641006
C.C.I.A.A. di Roma Rea n. 762660
Tribunale di Roma 10054/92

Sede estera Madrid
Calle Calibre, 100
28400 Collado Villalba
www.biblion.es

Sede Area Nord Ovest
Via Lago d'Orta, 6
40098 San Giuliano Milanese (MI)
Tel. + 39 0238266375

Sede Area Nord Est
Via A. De Gasperi, 63
36040 Grisignano di Zocco (VI)
Tel. +39 0444 580 686

Sede Area Centro Nord
Via Balzani, 24
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. +39 051 006 5387

Unità Operativa Centro Nord
Via dell'Ave Maria, 40
55012 Capannori (LU)
Tel. +39 344 34 03 920

Sede Area Sud
Piazza XXIV Maggio, 9
72032 Carovigno (BR)
Tel. +39 0831 095171

Sede Isole
Via di Santa Rosalia, 20
97017
Santa Croce Camerina (RG)

POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

La BIBLION S.r.l. vuole caratterizzarsi in merito alla propria Responsabilità Sociale, come "Impresa Eccellente", ed assicurare a tutte le Parti Interessate che le proprie attività sono sviluppate con la finalità di promuovere il rispetto dei fondamentali diritti dell'uomo.

In questa ottica, che ovviamente travalica il mero interesse di carattere aziendale, la BIBLION S.r.l. si impegna a sviluppare le proprie attività con particolare riferimento alla Qualità ed alla Responsabilità Sociale.

Ciò significa, per l'Azienda:

- Considerare il proprio personale come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promovendone lo sviluppo professionale e personale;
- Considerare i propri fornitori, sub-fornitori e subappaltatori come partner, non solo per la realizzazione dei servizi ma anche in merito alla Responsabilità Sociale;
- Considerare i propri clienti come elemento fondamentale del successo aziendale, lavorando per la loro soddisfazione.

La Direzione Generale si impegna al rispetto dei requisiti che vengono di seguito elencati e che dovranno essere condivisi e considerati da tutta l'Azienda:

- *Implementazione, mantenimento, revisione periodica di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale che permetta la conformità e la rispondenza a tutti i requisiti fissati dallo Standard normativo SA 8000 ed un suo continuo miglioramento in linea con le indicazioni delle Parti Interessate, con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con le trasformazioni del contesto Sociale, Culturale ed Economico nel quale l'Azienda opera;*
- *documentazione, implementazione, mantenimento attivo, comunicazione ed accessibilità delle varie certificazioni in possesso della Biblion a tutti i livelli dell'Azienda e di terzi;*
- *continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate ed un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.*

Sistema di gestione della responsabilità sociale

L'azienda si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme allo Standard normativo SA8000:2014; inoltre, al fine di garantire il rispetto dell'integrità dei lavoratori ha realizzato un Codice Etico interno che descrive le norme di etica e di condotta aziendale cui si devono conformare i membri della struttura dirigenziale e tutti dipendenti aziendali.



Cardini del sistema di gestione sono:

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:

sono rispettate la libertà di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta e il diritto alla contrattazione collettiva.

Discriminazione:

l'azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione, cioè non attua nessuna distinzione, esclusione o preferenza fondata sulla razza, il ceto sociale, il sesso, l'orientamento sessuale, la religione, l'affiliazione sindacale, l'opinione politica, l'origine nazionale e lo stato fisico.

Procedure disciplinari:

è in vigore un codice disciplinare che descrive le pratiche disciplinari esistenti e che si propongono, nel rispetto dell'integrità personale, di favorire il rispetto e lo spirito di collaborazione fra i lavoratori.

Orario di lavoro:

la settimana lavorativa ordinaria è di 40 ore, in linea con quanto previsto nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro specifico di settore. Il lavoro straordinario è effettuato solo in circostanze economiche eccezionali di breve periodo.

Lavoro infantile:

l'azienda non utilizza né dà sostegno al lavoro infantile per non ostacolare la frequenza scolastica e per non comprometterne la salute e la crescita.

É adottata un'appropriata procedura per impedire che bambini ed adolescenti siano assunti dall'azienda. I criteri adottati per la selezione del nuovo personale impongono il compimento della maggiore età da parte dei candidati.

Lavoro forzato o obbligato:

l'azienda non ricorre e non sostiene il lavoro forzato o obbligato, non si avvale di alcuna forma di coercizione per motivi politici, ideologici, sociali o economici, disciplinari e discriminatori. Tutte le persone che l'azienda impiega prestano il loro lavoro volontariamente. Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si adopera affinché tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro.

Salute e sicurezza:

la questione della salute sicurezza è posta con forza al centro dell'attenzione dell'attività di organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori e a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali un luogo di lavoro sicuro e salubre.

Iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, danni alla salute e altre cause di pericolo.



Formazione:

le attività di formazione e prevenzione sono state definite in collaborazione con i dipendenti. Ogni anno vengono organizzati corsi di formazione interna in materia di salute e sicurezza, cui partecipa la quasi totalità dei lavoratori. Tutti i dipendenti aziendali impiegati nella erogazione dei servizi sono stati dotati di appositi dispositivi di protezione individuali.

POLITICA INTEGRATA QUALITÀ, AMBIENTE SICUREZZA

L'obiettivo primario che la Biblion persegue costantemente con la propria organizzazione è la piena soddisfazione del Committente. Tale obiettivo viene conseguito mediante una politica aziendale incentrata a garantire un elevato livello qualitativo del servizio reso, mediante il rigoroso rispetto di tutte le normative di legge e prescrizioni di natura tecnica al fine di tutelare non solo lo stesso committente ma anche tutti coloro che fruiscono della risorsa ambiente, rispettando allo stesso tempo tutti gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.

A tal fine l'azienda si è dotata di un sistema di gestione integrato: qualità, ambiente e sicurezza conforme agli Standard normativi ISO 9001- 14001- 45001.

L'input strategico che la Direzione aziendale ha espresso parte dal seguente principio: il concetto di competitività e di gestione integrata in termini evolutivi va correlato alla capacità di gestire al meglio tutte le leve competitive della propria area di business. Questo significa avere preliminarmente identificato l'area di business e i parametri di business dell'azienda.

Le leve competitive, come sopra detto, sono quelle che impattano su:

- Soddisfazione del cliente;
- Soddisfazione del personale dipendente;
- Soddisfazione della società esterna;

La via per gestirle passa attraverso l'assunzione delle seguenti idee guida:

- *il cliente soddisfatto è la risultante di processi aziendali ottimizzati che massimizzano la qualità dei prodotti e servizi correlati e la sicurezza dei prodotti (all'uso e manutenzione), oltre a minimizzare il rischio per la sua salute e sopravvivenza, quindi lo sforzo di tutta l'azienda deve essere concentrato nella ricerca del miglioramento dei processi, per dare come conseguenza prodotti e servizi di qualità crescente e prodotti sicuri;*
- *i dipendenti soddisfatti sono la risultante di un ambiente di lavoro sicuro (prevenzione e protezione) e coinvolgente (promozione della partecipazione e della delega), quindi è onere di tutti concorrere a creare la sicurezza in tutti i processi (sino dalla fase di definizione di nuove attività o di revisione di quelle esistenti) e partecipare alla individuazione di situazioni che costituiscano freno alla sicurezza e salute delle persone, nel rispetto delle norme legislative vigenti;*
- *la società esterna soddisfatta è la risultante di un impatto aziendale che punti a mantenere l'equilibrio naturale di tutti i fattori ambientali, contribuendo a migliorare la qualità della vita, nel rispetto delle norme legislative vigenti e puntando a prevenire qualsiasi tipo di inquinamento;*
- *Per avere tutto ciò è necessario istituzionalizzare, documentare per iscritto e diffondere la conoscenza delle regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo, relativamente a tutti gli aspetti sopra accennati, oltre a mettere a disposizione le risorse necessarie alla realizzazione della presente politica, secondo una pianificazione organica.*



Per tal fine la Direzione della Biblion è impegnata a:

- *Ricerca la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate rilevanti*
- *Monitorare costantemente il contesto interno ed esterno in cui opera*
- *Valutare attentamente i rischi e le opportunità dei propri processi*
- *Mantenere un elevato standard qualitativo dei servizi erogati*
- *Impegnarsi costantemente al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato*
- *Assumere un ruolo attivo di tutela dell'ambiente nello svolgimento delle proprie attività, utilizzando tutte le misure atte alla prevenzione dell'inquinamento e promuovendo obiettivi di miglioramento ambientale nell'ottica di uno sviluppo sostenibile.*
- *Soddisfare i propri obblighi di conformità, garantendo di applicare tutte le misure di controllo dei propri impatti ambientali*
- *Assumere una Life Cycle Perspective nell'identificazione, valutazione e gestione dei propri aspetti ambientali*
- *Sensibilizzare i fornitori ed appaltatori alle tematiche ambientali, salute e sicurezza e a loro richiedere il rispetto delle politiche adottate dall'Azienda*
- *Utilizzare la migliore tecnologia disponibile nella realizzazione dei propri obiettivi aziendali*
- *Sviluppare ed attuare programmi di formazione e sensibilizzazione del proprio personale sul Sistema di Gestione Integrato, al fine di rendere ciascun dipendente consapevole degli effetti e delle conseguenze delle proprie attività*
- *Diffondere a clienti e fornitori il proprio impegno in favore della salvaguardia dell'ambiente, della salute e sicurezza, mantenendo altresì un rapporto di attiva collaborazione con le autorità di controllo*
- *Impegnarsi ad operare in conformità con le leggi, le norme e i regolamenti, inclusi tutti i requisiti sottoscritti dall'Azienda con le Parti Interessate*
- *Diffondere il presente documento a tutto il personale e renderlo disponibile a tutte le Parti Interessate*
- *Introdurre e mantenere aggiornate procedure di gestione e sorveglianza per il costante controllo della salute e dell'incolumità del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie o emergenze*
- *Sviluppare programmi, obiettivi e traguardi e per il loro espletamento, mettere a disposizione risorse umane preparate ed efficienti, oltreché risorse materiali adeguate*
- *Potenziare l'attività di informazione, formazione e addestramento, coinvolgendo tutti gli operatori e rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità in materia di salute e sicurezza*
- *Identificare i pericoli delle attività e valutare anticipatamente i rischi per il personale per quanto in essere e per ogni nuova attività e/o processo, per consentire l'adozione di soluzioni in grado di prevenire infortuni e malattie professionali*
- *Attivare adeguati canali di comunicazione al proprio interno e verso l'esterno, in particolare con le Pubbliche Autorità*
- *Effettuare audit interni, al fine di assicurare che i requisiti del Sistema di gestione Integrato siano applicati e mantenuti conformi*
- *Monitorare periodicamente l'efficacia del Sistema di gestione Integrato, anche attraverso il riesame da parte della Direzione*
- *Attivare azione di analisi per le situazioni di non conformità effettive o potenziali*
- *Riesaminare periodicamente la valutazione del rischio indipendentemente dalle variazioni avvenute.*
- *Il raggiungimento o lo scostamento dei valori consuntivi di periodo rispetto ai valori obiettivo costituirà elemento concreto e di giudizio globale per valutare l'efficacia dell'esercizio, in termini di reale soddisfacimento della politica aziendale definita.*



Gestione del Sistema

Il Sistema integrato è gestito e reso operante dal Responsabile del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza; egli, attraverso il coordinamento delle attività di audit interni e delle relative azioni correttive, garantisce la sorveglianza del sistema, il suo miglioramento e l'aggiornamento costante del Manuale e della documentazione correlata.

L'azienda per questo motivo si è dotata di un sistema di Procedure e di Istruzioni tecniche atte a costituire riferimenti metodologici e operativi al proprio interno.

La Direzione aziendale nella persona del legale rappresentante ha conferito delega ad un proprio Responsabile per la gestione del Sistema integrato, affinché, in contatto con tutti gli interlocutori interni ed esterni interessati, con gli enti di certificazione e/o con le istituzioni, possa garantire – integrandosi opportunamente con le altre componenti coinvolte – la massima soddisfazione di clienti, dipendenti, società e soci/azionisti, nel pieno rispetto di tutte le normative e leggi vigenti in materia contrattuale e ambientale.

In particolare, la Direzione assegna al proprio Rappresentante i seguenti compiti:

- diffondere all'interno dell'organizzazione ed al suo esterno, la politica ambientale, della qualità e della sicurezza e verificarne continuamente il livello di conoscenza e lo stato di implementazione.
- provvedere a mantenere programmi operativi e controlli di avanzamento e di conformità sugli stessi, per mettere in condizione l'organizzazione aziendale di applicare un corretto sistema di gestione ambientale;
- garantire che il sistema di gestione ambientale venga mantenuto, attraverso presentazione di periodiche relazioni che contengano tutti gli elementi analitici e propositivi per consentire tempestività di decisione e di intervento;

la direzione conferisce inoltre, alla funzione delegata la responsabilità di essere garante (verso la stessa Direzione e gli interlocutori esterni) che il sistema di gestione per la Qualità ed Ambientale vengano mantenuti, attraverso l'esecuzione di un sistema di verifiche ispettive e di adeguata sorveglianza, i cui feedback analitici e propositivi consentano tempestività di decisione e di intervento.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DELLO STATO DI RISCHIO

Nelle attività, nei processi e nei modi di operare presenti in azienda esistono situazioni di potenziale o reale livello di rischio, sotto il profilo dell'impatto sull'ecosistema e sulla popolazione esterna.

A tale scopo la BIBLION ha definito le responsabilità e modalità inerenti alla valutazione dei livelli di rischio cui potrebbero essere soggetti i lavoratori, la popolazione esterna e l'ecosistema in generale; valutazione derivante da aspetti di sicurezza e ambientali, al fine di giungere alla migliore conoscenza della significatività e quindi del grado di influenza in proposito dell'azienda, che in funzione di ciò sarà in grado di impostare una consapevole gestione dei suoi processi per puntare al miglioramento dell'impatto ambientale.

La valutazione dei rischi di impatto sull'ecosistema costituisce responsabilità che fa capo direttamente alla Direzione, che si avvale allo scopo delle competenze del Rappresentante della Direzione, e di eventuali esperti esterni, potendo anche contare sulla reciproca informazione con costruttori.



OBIETTIVI DELLA DIREZIONE

Gli obiettivi che la Direzione pone alla struttura interna sono:

- *eliminare i rischi verso l'ambiente, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico e, ove ciò non sia possibile, ridurli al minimo, possibilmente agendo alla fonte che li ha generati;*
- *programmare la prevenzione di difettosità, inquinamento, sprechi di risorse energetiche e naturali, integrando gli aspetti tecnico-produttivi, quelli organizzativi e quelli derivanti dai fattori del contesto ambientale e di lavoro;*
- *sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è, o lo è in misura minore, evidenziando comunque i rischi residui;*
- *curare con attenzione la massima e corretta applicazione di misure igieniche;*
- *definire e organizzare le misure di emergenza da adottare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato, definendo altresì le prevenzioni possibili;*
- *segnalare i pericoli reali o potenziali con l'uso di scritte, pittogrammi o altri simboli chiaramente comprensibili e, se possibile, rispondenti a norma;*
- *effettuare gli interventi manutentivi (per garantire la funzionalità e la sicurezza in senso lato) di ambienti, attrezzature, macchine e impianti, in linea con le indicazioni tecniche e di periodicità consigliate dai fabbricanti.*

COMUNICAZIONE

La Direzione garantisce la ricezione, la documentazione e la risposta a tutte le informazioni e le richieste provenienti da tutte le parti interessate, per ciò che attiene la qualità, la sicurezza, l'ambiente e la propria politica ambientale, soprattutto quando si tratta di rendere noti i risultati dell'adempimento a leggi e/o norme inerenti sicurezza e salute delle persone interne ed esterne all'azienda.

Verso tali enti è prevista, a un primo livello, una forma di interscambio in funzione delle specifiche necessità, in particolare per quanto attiene alle comunicazioni necessarie verso le pubbliche autorità in merito alla pianificazione della gestione delle emergenze; tutto ciò con l'atteggiamento più trasparente possibile, al fine di contribuire realmente al miglioramento ambientale globale.

COMPETENZE E FORMAZIONE

La Direzione verifica periodicamente lo stato di adeguamento delle risorse in relazione alle esigenze dell'organizzazione e, in caso di necessità appurata, provvede all'adeguamento delle stesse con particolare riferimento alle esigenze relative al mantenimento e miglioramento continuo del SGQ all'ottenimento della soddisfazione del Cliente.

Tutto il personale che svolge compiti che hanno influenza sui risultati qualitativi ed ambientali attesi, è qualificato sulla base di una adeguata istruzione ed esperienza pregressa, e/o di addestramento e formazione somministrato in Azienda.



INFRASTRUTTURE

La Direzione ha definito e predisposto le infrastrutture necessarie (Macchinari, Attrezzature, Impianti e Infrastrutture, Servizi logistici e di supporto) per ottenere la conformità ai requisiti del prodotto e limitare l'impatto delle stesse sull'ambiente, e provvede costantemente al mantenimento delle stesse attraverso opportune manutenzioni.

La responsabilità delle attività di manutenzione su tutte le macchine e gli impianti installati in azienda è conferita al Direttore Tecnico.

Tale funzione, per assicurare la continuità dei processi produttivi, sia dal punto di vista del mantenimento delle *capabilities*, sia della sicurezza, sia dell'impatto sull'ambiente, effettua azioni di intervento basandosi sui seguenti criteri:

- *mantenere costantemente aggiornata l'anagrafica dei mezzi e delle attrezzature e corredata di indicazioni di utilizzo che tengano conto delle problematiche di sicurezza e di impatto ambientale;*
- *formalizzare, pianificare e implementare l'attuazione degli interventi, seguendo l'ordine di priorità desunto da quanto esposto nel punto precedente;*
- *registrare su modulistica specifica i tipi di interventi eseguiti distinguendo fra:*
 - *interventi di manutenzione ordinaria;*
 - *interventi di manutenzione straordinaria;*
 - *interventi tesi a ripristinare o migliorare la sicurezza d'uso;*
 - *interventi tesi a rispettare linee di politica aziendale, leggi o norme inerenti il rispetto ambientale;*
 - *interventi di miglioramento delle macchine, sotto tutti i profili;*
- *analizzare i consuntivi degli interventi manutentivi attuati, per trarne considerazioni di ripetibilità, sistematicità, cicli di vita ecc., utili a riadeguare piani e programmi di manutenzione preventiva o predittiva.*

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

I principali processi produttivi e di lavoro sono:

- *Servizi di disinfestazione*
- *Servizi di derattizzazione*
- *Servizi di disinfezione, pulizie e sanificazione*
- *Servizi di controllo della vegetazione infestante aree civili, ferroviarie, industriali, archeologiche, ecc.*
- *Servizi di disinfestazione e spolveratura libri e materiale ligneo*
- *Trattamento della vegetazione con uso di prodotti igniritardanti*
- *Fornitura e installazione di sistemi meccanici, elettronici e chimici per l'allontanamento non cruento dei volatili*

Ogni processo è definito da una sequenza di fasi, descritta nel ciclo di lavorazione; ogni fase è (ove serve) accompagnata da Istruzioni di lavoro, in cui sono dettagliate le cautele di sicurezza e di impatto ambientale unitamente ai parametri di processo – e i relativi valori e tolleranze – da impostare prima di ogni lavorazione (in genere derivano dalle risultanze delle fasi di sperimentazione e/o industrializzazione).

Inoltre, sono eseguite ispezioni periodiche volte a verificare la rispondenza alle norme di sicurezza di macchine e impianti, delle condizioni di lavoro e dell'impatto che i processi, attraverso i loro diversi output, esercitano sull'ambiente esterno.

I diversi processi produttivi sono illustrati nelle specifiche Istruzioni tecniche predisposte a cura



della Produzione, che ha l'impegno di tenerle costantemente aggiornate e archiviate per consultazione da parte degli addetti. In tali Istruzioni sono definite: condizioni, parametri, modalità di controllo, modalità di qualifica, gestione della documentazione relativa (compresa la necessità di rilascio di eventuali attestati a personale e/o processo).

Le principali caratteristiche del servizio offerto dalla BIBLION sono predeterminate e vengono comunicate al cliente in fase contrattuale attraverso le schede tecnico/commerciali del servizio. I requisiti relativi alla fornitura di un servizio che soddisfi il Cliente risiedono nel contratto o ordine che regola i rapporti fra il Cliente stesso e l'Organizzazione dell'Azienda.

La determinazione e definizione di tali requisiti avviene in sede di richiesta e preparazione dell'offerta, può proseguire durante le trattative fino alla definizione dell'ordine o contratto.

Ogni richiesta di offerta, partecipazione a gara, ordine o contratto definito con il cliente è, pertanto adeguatamente riesaminato per verificarne:

- la completezza e la chiarezza dei requisiti specificati;
- i requisiti cogenti relativi al prodotto (Norme, Leggi e Regolamenti) anche se non specificati nei documenti;
- l'effettiva capacità dell'azienda a soddisfarli in termini di prestazioni, Qualità e condizioni di fornitura;
- aspetti ambientali ed eventuali prescrizioni legali correlate con il servizio da erogare;
- e per determinare:
- I requisiti non espressi dal Cliente ma necessari per l'uso da esso specificato o per quello atteso, se conosciuto;
- Ogni altro requisito che debba essere stabilito internamente all'Azienda per la realizzazione del prodotto/servizio

La Procedura sui processi relativi al cliente descrive le modalità e le responsabilità per l'esame delle richieste di offerta e dei documenti delle gare di appalto, per l'emissione e il riesame dell'offerta, per il riesame del contratto e per le comunicazioni con il Cliente. Descrive inoltre le modalità di gestione di eventuali modifiche all'offerta o al contratto.

Prima di sottoporre un'offerta o di accettare un contratto o un ordine che riportino dei requisiti, sono effettuati opportuni riesami di detti documenti allo scopo di accertare che:

i requisiti, compresi quelli non espliciti ma necessari per la sicurezza e per l'utilizzo del prodotto e quelli cogenti per Normative, Regolamenti e Leggi, siano adeguatamente definiti e documentati;

i requisiti siano concordati prima della loro accettazione e comunque documentati anche in caso di offerte o ordini verbali;

sia risolto preventivamente ogni scostamento tra i requisiti riportati nell'offerta e quelli riportati nell'ordine/contratto relativo ricevuto;

si abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati nel contratto o nell'ordine da confermare anche in relazione alla capacità del processo di fabbricazione e dei sistemi di misura.

eventuali modifiche al contratto sono gestite dalla stessa funzione che ha effettuato l'offerta e il riesame e con le stesse modalità.

Prima di accettare delle modifiche si provvede a verificare con tutte le funzioni interessate la loro effettiva fattibilità in relazione allo stato del processo di fabbricazione.

Tutte le funzioni interessate al contratto sono regolarmente messe al corrente delle eventuali modifiche intervenute.



Le registrazioni relative ai riesami dell'offerta e dell'ordine o contratto sono conservate. Le modalità di comunicazione con il Cliente e le relative interfacce per assicurare il flusso regolare delle informazioni e delle comunicazioni, compresa la segnalazione di eventuali reclami, sono definite ed individuate.

CONTROLLO OPERATIVO

Le attività di controllo del processo produttivo o di lavoro sono tutte quelle necessarie ad accertarsi di «governare» anziché «subire» il processo, al fine di non correre il rischio di generare situazioni di non conformità, rispetto alle prescrizioni di qualità, sicurezza e ambiente. Tali attività riguardano quindi:

- *il rispetto dei tempi entro cui sono pianificati e interagenti i processi;*
- *il rispetto dei parametri tecnologici per l'esecuzione dei prodotti in linea con le prescrizioni di prodotto;*
- *il rispetto delle «capacità» di mezzi e attrezzature coinvolte nei processi e le costanti azioni di manutenzione svolte sulle stesse;*
- *il rispetto delle condizioni di lavoro «in sicurezza»;*
- *il rispetto delle condizioni interne e al contorno del processo, per non produrre impatti ambientali nocivi.*
- *Il rispetto delle proprietà del cliente*

È quindi onere di tutti i preposti (gli addetti operano in autocontrollo tramite istruzioni operative) che le condizioni operative siano «sotto controllo», a tutti gli effetti previsti e secondo quanto anche stabilito dai seguenti

FATTORI GENERALI DI QUALITÀ'

adottati dalla Biblion.

Infatti, nel rispetto di quanto previsto dalle normative legislative in vigore, la Biblion ha individuato i seguenti fattori generali per la fornitura dei servizi svolti:

APPROCCIO MULTIDIMENSIONALE E LAVORO IN EQUIPE

Nel rispetto dei principi che guidano la politica della qualità aziendale si garantisce un approccio multidimensionale ai problemi tecnici e di impatto sanitario e ecologico, attraverso un approccio operativo basato sul lavoro in equipe e sulla metodologia di lavoro per obiettivi.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO CONTINUO DEL PERSONALE DIPENDENTE

Tutto il personale tecnico, amministrativo ed operativo è dotato di formazione specifica generale e specifica; annualmente riceve una adeguata formazione ed aggiornamento sulle tematiche di competenza.



MONITORAGGIO SUL CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

La verifica sul corretto utilizzo delle risorse è attuata ai vari livelli con incontri periodici di verifica delle attività svolte. Tali verifiche sono supportate da griglie di valutazione che consentono di rilevare il corretto andamento per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

RISORSE TECNICHE

Biblion utilizza formulati registrati allo scopo presso il Ministero della Salute, possiedono bassissima o nulla tossicità per l'ambiente e gli animali a sangue caldo e non hanno alcuna attività residuale. Tendenzialmente, soprattutto per la disinfestazione, Biblion attua la lotta agli infestanti con prodotti ad azione larvicida, colpendo i parassiti nei loro centri di riproduzione e nelle prime fasi del loro sviluppo prima che abbiano 'colonizzato' l'ambiente in cui vive l'uomo. Gli stessi vengono acquistati da primarie ditte formulatrici. Inoltre, Biblion utilizza biocidi di altissima qualità.

Le attrezzature ed i macchinari utilizzati, appositamente studiati e approntati per questo genere di interventi, sono tutte certificate ai sensi della normativa europea CE.

ORGANIZZAZIONE DELLE VARIE UNITA' PRODUTTIVE

Il personale addetto dispone di strumenti informativi costantemente aggiornati sulle varie attività da svolgere previste e sulle richieste dei Clienti per organizzare le attività, tra l'altro, a seconda dei bisogni rilevati e con l'obiettivo di rendere uniforme il metodo di lavoro e l'approccio ai problemi della committenza, sia essa pubblica che privata (strumenti quali piani di lavoro, procedure e protocolli operativi, ecc.).

SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

La Biblion ha ottemperato agli obblighi relativi all'igiene ed alla sicurezza degli ambienti di lavoro previsti dalla normativa vigente, con il costante aggiornamento del Piano di valutazione dei rischi, del Piano di emergenze, ecc.

Per ciascun contratto viene elaborato, sulla base del documento DUVRI emesso dal Committente, un piano operativo inerente i "Rischi Interferenti" apportati dalla Biblion: ciò ai sensi di quanto stabilito dall'art. 26 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

Tutto il personale, anche ai sensi della certificazione Biblion ISO 45001:2018, è informato e formato in relazione ai rischi a cui è sottoposto nelle attività lavorative e sulle misure di prevenzione da adottare.

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Tutto il personale tecnico ed operativo di Biblion è costantemente formato sia dal punto di vista professionale (mediante corsi interni e/o mediante la partecipazione a corsi indetti dalle società produttrici dei formulati impiegati) che con la partecipazione ai previsti corsi Stato/Regioni (artt. 36 e 37 del D.Lgs. 81/2008 e DCP atto 221 del 21.11.2011).



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La BIBLION presta estrema attenzione alla soddisfazione del cliente e si è dotata pertanto, di una specifica metodologia, assegnando compiti e responsabilità al fine di:

- Identificare le percezioni del cliente
- Verificare e monitorare il grado di soddisfazione del cliente
- I risultati del monitoraggio della soddisfazione del cliente costituiscono un indice di verifica delle prestazioni del SGQ aziendale.

La procedura di rilevazione e valutazione della soddisfazione del cliente descrive, inoltre, oltre le modalità di rilevamento, la valutazione e gestione di eventuali lamentele o reclami del cliente.

Questi vengono registrati dalla Segreteria Tecnica su apposito modulo e portate all'attenzione del rappresentante della direzione per la qualità il quale, se necessario, coinvolge la direzione.

Se la lamentela è fondata viene definita, registrata e applicata, un'azione correttiva /preventiva sottoposta a successivo controllo per la valutazione della sua efficacia.

In ogni caso, la Direzione redige una risposta, registrando la comunicazione sul modulo Comunicazioni Interne a futura memoria.

La Biblion dispone di un numero verde destinato alla propria clientela (800355252) nonché di un sito web a disposizione dei Clienti.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Si premette che Biblion esegue principalmente servizi per conto di Enti Pubblici, Società, ecc.: quindi le eventuali "non conformità" relative agli interventi svolti vengono regolamentate contrattualmente (mediante i collaudi, ecc.).

Pertanto, quanto in seguito indicato è sostanzialmente rivolto ai Privati, Amministrazioni condominiali, piccole realtà per i quali Biblion abbia svolto i servizi di cui trattasi.

Il Cliente/Utente che intende inoltrare un reclamo scritto attinente il servizio svolto da BIBLION S.r.l., deve avvalersi del modulo Reclamo, che debitamente compilato deve essere inviato all'azienda attraverso i seguenti canali:

- casella di posta elettronica: info@biblionservizi.it
- casella di posta elettronica certificata: legal@pec.biblionservizi.it
- indirizzo di posta: **BIBLION Srl - Via della Cecchignola, 221 - 00143 Roma**

La consegna del modulo reclamo, oltre che mediante il servizio posta tradizionale, può essere effettuata anche a mano presso gli uffici di Via della Cecchignola n. 221 in orario apertura uffici;

- fax comunicazione esterna: +39 06 50510054.

Parimenti il Cliente/Utente può inviare il proprio reclamo anche attraverso il numero Verde **800-355252** un servizio gratuito attivo dal lunedì al venerdì in orario 08:00-17.00 (a esclusione dei giorni festivi).

I Reclami telefonici non prevedono risposte scritte agli stessi. Per i Reclami telefonici pervenuti al Numero verde viene redatta apposita scheda di reclamo verbale, compilata annotando quanto riferito dal Cliente/Utente o da altro soggetto e acquisendo i dati generali nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Biblion fornirà una risposta scritta entro **30 giorni lavorativi** dalla data di registrazione dell'Ufficio Protocollo, ad eccezione dei reclami anonimi, per i quali non viene garantito alcun riscontro. Nel caso siano necessarie ulteriori verifiche per completare la risposta, a seguito di un primo riscontro, Biblion si riserva di disporre di ulteriori giorni lavorativi per recuperare gli



eventuali nuovi elementi utili. La risposta verrà trasmessa al richiedente mediante posta elettronica, fax o posta tradizionale. Biblion fornisce comunque risposta anche a quei reclami pervenuti senza l'utilizzo dell'apposito modulo, purché in possesso dei requisiti minimi indispensabili per consentire l'inoltro della risposta. L'eventuale mancato utilizzo da parte del richiedente del modulo reclamo non garantisce però l'inserimento di quel reclamo nella rendicontazione annuale eseguita da Biblion in sede di Riesame della Direzione".



n° IT001830



Biblion s.r.l.
Sede Legale: Via T. Nuvolari, 34 - 00142 Roma
Sede Amministrativa e Direzione Generale:
Via della Cecchignola, 221 - 00143 Roma
Tel. +39 06 50513701

www.biblionservizi.it
info@biblionservizi.it
legal@pec.biblionservizi.it

Capitale Sociale int. vers. € 362.400,00
P.Iva. e Cod. Fiscale 04387641006
C.C.I.A.A. di Roma Rea n. 762660
Tribunale di Roma 10054/92

Sede estera Madrid
Calle Calibre, 100
28400 Collado Villalba
www.biblion.es

Sede Area Nord Ovest
Via Lago d'Orta, 6
20098 San Giuliano Milanese (MI)
Tel. +39 0238266375

Sede Area Nord Est
Via A. De Gasperi, 63
36040 Grisignano di Zocco (VI)
Tel. +39 0444 580 686

Sede Area Centro Nord
Via Balzani, 24
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. +39 051 006 5387

Unità Operativa Centro Nord
Via dell'Ave Maria, 40
55012 Capannori (LU)
Tel. +39 344 34 03 920

Sede Area Sud
Piazza XXIV Maggio, 9
72032 Carovigno (BR)
Tel. +39 0831 095171

Sede Isole
Via di Santa Rosalia, 20
97017
Santa Croce Camerina (RG)