

## POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit consapevole che la più grande risorsa dell'azienda sia la risorsa umana, ha deciso di adottare ed applicare un sistema di gestione di responsabilità sociale coerente con la Norma SA 8000:2014.

La sua politica di responsabilità sociale si concretizza attraverso il rispetto dei seguenti elementi:

### 1) Conformità alla Norma SA8000:2014

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit si impegna a conformarsi sempre, per ogni attività svolta, agli otto requisiti sociali previsti dalla norma e cioè:

**A. LAVORO MINORILE:** l'azienda si impegna a non utilizzare lavoro minorile e a non dare sostegno a chiunque utilizzi lavoro minorile così come definito dalla norma SA 8000:2014

L'azienda si impegna ad intervenire con adeguati interventi di rimedio nel caso in cui individui, anche nella propria catena di fornitura, situazioni lavorative che rientrano nella definizione di lavoro minorile, e a fornire un adeguato sostegno per garantire, ai bambini coinvolti, la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista dalla definizione di bambino.

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit promuove inoltre l'educazione dei bambini rientranti nella Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori soggetti a normative locali di istruzione obbligatoria o che stanno frequentando la scuola, impegnandosi a porre in atto adeguati interventi, anche sulla propria catena di fornitori, perché nessun bambino, o giovane lavoratore sia impiegato nel lavoro durante le ore scolastiche e che le ore di viaggio giornaliera (da/per luogo di lavoro a scuola), sommate alle ore di scuola e alle ore di lavoro, non eccedano le 10 ore complessive al giorno.

L'azienda non espone bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro e si assicura che ciò non si verifichi anche nella propria catena di fornitura.

**B. LAVORO FORZATO:** l'azienda non ricorre né sostiene in alcun modo, l'utilizzo del lavoro obbligato ed in particolare non richiede in nessun caso al personale di lasciare "depositi" in denaro o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro con l'azienda.

Il personale deve avere il diritto di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa standard, e deve essere libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone ragionevole preavviso al datore di lavoro.

**C. SALUTE E SICUREZZA:** l'azienda:

- garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre;
- adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso;
- riduce al minimo, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro;
- ha nominato un rappresentante della direzione che sia responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti nella norma SA 8000:2014;
- assicura una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, per i propri addetti; tale formazione è ripetuta per il personale nuovo e al momento del cambio di mansioni;
- stabilisce sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale.

**D. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE:** l'azienda non ostacola la libertà di associazione sindacale dei lavoratori, né i diritti dei lavoratori sindacalisti;

**E. DISCRIMINAZIONE:** l'azienda non attua né dà sostegno alla discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit si impegna a non interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;

All'interno dell'azienda non sono ammessi comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

**F. PRATICHE DISCIPLINARI:** all'interno dell'Organizzazione non è mai avvenuto che siano state applicate o sia stato dato sostegno all'applicazione di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica o violenza verbale. L'Organizzazione si impegna a permanere in tale situazione ovvero, nel caso in cui le circostanze lo richiedessero, ad applicare le pratiche disciplinari nel rispetto della normativa vigente, ed in particolare secondo quanto prescritto dalla legge 300/70 e successive modificazioni e integrazioni. In nessun caso sono applicati provvedimenti disciplinari nei confronti del personale aziendale che comunichi internamente o esternamente informazioni riguardanti l'osservanza dei principi della Norma SA8000:2014 da parte dell'azienda.

**G. ORARIO DI LAVORO:** l'azienda garantisce un orario di lavoro in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Categoria e dalle leggi Nazionali. La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit in ogni caso, non richiede ai propri lavoratori di lavorare in maniera continuativa per un periodo superiore alle 40 ore settimanali.

Si impegna a non richiedere lavoro straordinario se non in circostanze aziendali eccezionali e a breve termine.

Il lavoro straordinario è sempre retribuito con una tariffa oraria superiore a quella normale e non eccede in nessun caso le 12 ore settimanali per lavoratore.

**H. RETRIBUZIONE:** la retribuzione è almeno pari a quella prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Categoria e, comunque, tale da garantire uno standard idoneo alle esigenze di base dei lavoratori più una parte di entrate aggiuntive (guadagno) da spendere a propria discrezione.

La composizione dei salari e delle indennità retributive è indicata chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nelle buste paga. I salari e indennità retributive sono erogati in piena conformità alle leggi vigenti e la retribuzione è elargita secondo la modalità più conveniente per i lavoratori; le eventuali multe applicate in conformità a C.C.N.L. verranno versate al Fondo pensioni per i lavoratori dipendenti.

Non è consentito l'impiego del "lavoro in nero" o schemi di falso apprendistato.

L'azienda si impegna a non stipulare accordi di lavoro nero e programmi di falso apprendistato volti ad evitare l'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale, in base alla legislazione vigente in materia di lavoro e di sicurezza sociale.

**I. SISTEMA DI GESTIONE:** implementazione ed efficace attuazione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale secondo lo Standard SA8000:14, finalizzato al monitoraggio delle performance ed al miglioramento continuo; tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive mediante attribuzione di adeguate risorse da parte dell'Alta Direzione.

La Direzione ha individuato un Social Performance Team (composto da rappresentanze dei Lavoratori e della Direzione in materia di SA8000 in misura equilibrata), il quale dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare:

- la conformità del sistema aziendale alla norma SA 8000;
- l'idoneità dello stesso a conseguire gli obiettivi;
- l'adeguatezza della politica per la responsabilità sociale;
- la diffusione della conoscenza dei requisiti della SA 8000.

Tutto il personale aziendale e tutte le altre parti interessate hanno la possibilità di rivolgersi al Social Performance Team per eventuali segnalazioni a carattere etico-sociale. Il dialogo nei luoghi di lavoro è una componente chiave della responsabilità Sociale.

Allo scopo di assicurare sia all'organizzazione che a tutte le Parti Interessate la possibilità di contribuire in modo costruttivo al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, l'azienda ha infatti attivato un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA 8000, diffuso ai lavoratori con l'ausilio di specifico documento (Informativa SA8000).

Le suddette segnalazioni possono essere inoltrate all'azienda, in forma anche anonima, per iscritto o tramite e-mail e verranno registrate e analizzate al fine di attivare, se possibile, un'azione correttiva o preventiva. Inoltre se i suddetti strumenti non dovessero dimostrarsi sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione, che è stato incaricato dalla nostra azienda di verificare l'adeguatezza del nostro Sistema di Gestione alla norma SA 8000, o direttamente all'Organismo di Accreditamento mediante i seguenti recapiti:

SAI: SAAS,  
220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010 USA (Ente di accreditamento)  
e-mail: saas@saasaccreditation.org - Fax: +212 684 1515

SI CERT S.A.G.L.

Sede Italia Strada Statale 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA)

Telephone: 800.98.38.73 email: reclamisa8000@sicert.net

La continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate, costituisce la base per un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.

L'efficacia nel tempo del Sistema di Gestione SA 8000 e l'adeguatezza della presente Politica per la Responsabilità Sociale viene valutata dall'Alta Direzione sviluppando periodici Riesami della Direzione, attraverso riscontri diretti con le parti interessate ed analizzando i risultati dei monitoraggi aziendali e degli audit interni.

Copia del presente documento viene diffusa nei luoghi di lavoro aziendali tramite affissione in punti di comune consultazione e tramite relativa formazione ai lavoratori; la Politica per la Responsabilità Sociale Aziendale, viene inoltre trasmessa a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta o che, comunque, si ritiene necessario coinvolgere ai fini del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

## 2) Conformità alla legislazione vigente

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit si impegna a rispettare:

- le leggi nazionali applicabili;
- le eventuali altre leggi in vigore (regionali, ecc.);
- le norme internazionali di riferimento elencate nella norma SA8000:2014.

## 3) Miglioramento continuo

La QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit si impegna ad accrescere l'efficacia e l'efficienza del proprio sistema aziendale in armonia con la responsabilità sociale dell'impresa, grazie all'ottimizzazione di tutte le azioni sviluppate.

## 4) Documentazione e diffusione

La politica di responsabilità sociale è costantemente monitorata, attuata ed implementata.

Essa è resa disponibile e consultabile per tutti gli stakeholder esterni ed interni e sarà reperibile scrivendo presso gli uffici della società.

La politica di responsabilità sociale è diffusa e resa accessibile a tutto il personale tramite incontri, pannelli informativi, azioni di informazione/formazione (anche con operazioni di refresh periodiche).

## 5) Politica per ogni stakeholder

La politica di responsabilità sociale della QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit tiene conto di tutti gli stakeholder dell'azienda.

### a) Politica per il cliente:

- consolidare nel tempo una partnership proficua e di soddisfazione per entrambe le parti, tramite la garanzia di un servizio in grado di soddisfarlo, basato sulla competenza, sul rapporto umano;

### b) Politica per i soci:

- tutelare l'investimento nell'azienda con la massima trasparenza informativa e nel contempo adoperarsi per creare con costanza valore per il socio;

### c) Politica per i dipendenti e collaboratori:

- impegnarsi per ottenere buone performance garantendo continuità all'azienda e lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori;
- garantire il rispetto delle norme sul rapporto di lavoro;

- contribuire, in maniera sinergica con i dipendenti, all'affermarsi di un clima di lavoro positivo, aperto, dinamico e trasparente;

d) Politica per i fornitori, privati ed aziende:

- garantire il rispetto degli accordi, incentivando una logica di lavoro fondata sulla partnership;

e) Politica per le banche e gli istituti di credito:

- tutelare il rapporto di fiducia venutosi a creare nel tempo, provvedendo a fornire le informazioni al sistema bancario con tempestività e massima trasparenza;

f) Politica per la comunità:

- partecipare alla crescita socio-culturale del territorio, privilegiando l'adesione ad interventi e progetti di natura locale;
- contribuire a rafforzare il legame con il mondo della formazione promuovendo stage, tirocini formativi e ricerche in ambito aziendale.

Qualsiasi richiesta, suggerimento o contestazione relativa al sistema di gestione di responsabilità sociale di QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit può essere inviata scrivendo presso gli uffici dell'azienda.

NAPOLI, lì 15.11.2023

La Direzione Aziendale