

Twy s.r.l. nasce con l'obiettivo di gestire, organizzare e coordinare le attività di un gruppo di società controllate al 100% che offrono servizi di contact center inbound e outbound in outsourcing alle aziende.

La politica per la qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro e la sicurezza delle informazioni di Twy s.r.l., definita dalla Direzione in sintonia con le linee guida aziendali e sulla base dei rischi e opportunità derivanti dall'analisi del contesto, è orientata a garantire la conformità alle prescrizioni cogenti applicabili, il soddisfacimento dei requisiti del cliente, delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'azienda) ed il miglioramento delle proprie prestazioni.

In particolare, Twy s.r.l. garantisce alle parti interessate la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, attraverso l'implementazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

Per questo la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza delle informazioni siano tenuti sotto controllo e monitorati, attuando un sistema di gestione conforme agli standard internazionali di riferimento (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001).

E' convinzione della Direzione che è fondamentale per il successo di Twy s.r.l. perseguire:

- l'adeguamento nel tempo delle risorse e delle competenze in relazione allo sviluppo tecnologico e alla complessità dei prodotti/servizi offerti;
- la garanzia nel tempo della costante qualità dei servizi erogati;
- il miglioramento del servizio al Cliente;
- il perseguimento della soddisfazione del cliente e dell'incremento del numero delle commesse;
- la garanzia della sicurezza delle informazioni;
- il miglioramento delle prestazioni ambientali;
- il miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione aziendale;
- il miglioramento della gestione e del trasferimento delle informazioni sia all'interno che all'esterno dell'azienda;
- il rispetto di tutte le prescrizioni legali nazionali ed internazionali applicabili con particolare attenzione ai diritti umani, alla sicurezza sul lavoro, alla sicurezza delle informazioni, alla protezione dell'ambiente per prevenire l'inquinamento e ridurlo alla fonte, quando possibile e di altri regolamenti sottoscritti dall'azienda;
- il rispetto dei codici deontologici, etici e di autodisciplina specifici delle attività in outsourcing erogate;

- la motivazione e la formazione del personale affinché si senta sempre più consapevolmente coinvolto nei processi aziendali e attore del miglioramento di questi ultimi;
- il perseguitamento della consapevolezza di appaltatori e fornitori richiedendo loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di qualità, ambiente, etica, sicurezza sul lavoro e sicurezza delle informazioni, adottati dall'azienda;
- la garanzia della tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori;
- ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL;
- l'adeguata sorveglianza della salute dei lavoratori, al fine di prevenire i rischi connessi con le attività aziendali.
- la condanna di ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- la condanna di tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale;
- il miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti, anche mediante la possibilità di segnalare le non conformità relative ai requisiti etici previsti.

Il raggiungimento di questi obiettivi è garantito dal continuo sviluppo di una cultura aziendale orientata ad un clima partecipativo, ad un processo decisionale attuato dalle diverse funzioni coinvolte e ad un adeguato sistema di comunicazione tesi alla prevenzione ed al miglioramento delle prestazioni nell'ottica della sostenibilità. Esplicito impegno della Direzione è quello di fornire, a tutti i livelli, i mezzi e le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tal fine la Direzione si impegna a:

- responsabilizzare le funzioni aziendali per il raggiungimento degli obiettivi di questa politica;
- garantire la pronta risposta a disservizi, reclami e anomalie nel miglior modo e minor tempo possibile;
- avviare e mantenere attivo un processo di conoscenza delle esigenze dei clienti e dei relativi livelli di soddisfazione, al fine di perseguire obiettivi di miglioramento coerenti con tali esigenze;
- attuare una ottimale gestione dei rifiuti, attraverso la raccolta differenziata degli scarti e dei rifiuti per un opportuno smaltimento o riuso;
- monitorare le prestazioni ambientali;
- valutare gli aspetti ambientali significativi per l'azienda ed adottare le misure necessarie a ridurre gli impatti;

- stabilire, mantenere e documentare in forma scritta, appropriate procedure per la valutazione e selezione dei fornitori/sub-contraenti /e, ove appropriato, subfornitori tenendo in considerazione la loro prestazione e impegno a rispondere ai requisiti di tutti gli standard di riferimento del sistema di gestione integrato. Di fare un ragionevole sforzo per assicurare che i requisiti di tali standard siano stati ottemperati dai fornitori e subcontraenti all'interno della loro sfera di controllo e influenza;
- garantire il diritto del lavoratore ad una retribuzione decorosa, partendo dalla corretta applicazione in modo completo ed imparziale dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento a tutti i dipendenti, corrispondendo puntualmente la retribuzione stabilita e versando tutti i relativi contributi previdenziali, assistenziali ed assicurativi;
- garantire la tutela della maternità e della paternità, nonché delle persone svantaggiate;
- promuovere programmi, obiettivi e traguardi che migliorino le condizioni di salute e sicurezza e di benessere psico-fisico dei lavoratori, mettendo a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate;
- assicurare ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle malattie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL dei lavoratori;
- verificare con continuità l'adeguatezza della formazione specifica del personale;
- sorvegliare adeguatamente l'andamento della salute dei lavoratori, al fine di prevenire i rischi connessi con le attività aziendali;
- garantire l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori.

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati è definito, dalla Direzione, attraverso opportuni indicatori per specifico processo riportati nel documento denominato "Obiettivi-azioni-processi-indicatori aziendali".

Partecipando direttamente alle varie attività aziendali, sarà cura della Direzione far sì che il Sistema sia istituito, applicato e mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni delle normative di riferimento; a tale scopo è definito l'inserimento nell'organizzazione della funzione del Responsabile della Gestione (RSG) con il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema di Gestione, di verificarne l'efficacia e di relazionare alla Direzione sul relativo stato di attuazione e sull'andamento dei risultati in relazione agli obiettivi fissati.

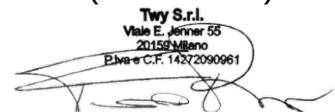
Nell'espletare tale attività, la funzione RSG potrà fare affidamento sul personale della società che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Sarà forte impegno della Direzione e dei dipendenti cercare di perseguire i principi sopra esposti anche in relazione alla formazione specifica che l'Azienda si è impegnata a dare loro, a partire dalla comunicazione della presente politica a tutto il personale che lavora per l'organizzazione o per conto di essa, ai collaboratori, ai fornitori ed ai clienti anche tramite evidenza pubblica (affissione in bacheca aziendale/intranet e pubblicazione sul sito internet aziendale [www.twy.it](http://www.twy.it)).

Si invita pertanto tutto il personale a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema, ed attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nella documentazione del sistema di gestione, nonché a tutta la documentazione richiamata e pertinente.

Milano, lì 07/07/2025

Il Presidente del CdA  
(Franco Piro)

  
Twy S.r.l.  
Viale E. Jenner 55  
20158 Milano  
P.Iva e C.F. 14272090961