



Charter A.I.S.E. per la pulizia sostenibile

Guida alla verifica di ammissione e alle verifiche delle CSP aggiuntive

(Versione 1.0, 23 aprile 2010)

1.	Introduzione	2
2.	Oggetto delle verifiche CSP	2
3.	Come fornire le evidenze	
3.1.	Partire dall'ambito operativo dell'azienda	3
3.2.	Definire l'ambito operativo dell'impresa sulla scheda punteggiatura durante l'analisi dei domini e delle attività di controllo	3
3.3.	Fornire evidenze a sostegno della posizione dell'impresa sulle schede punteggiatura	3
3.4.	Contattare i dipendenti più idonei a valutare i 5 punti di controllo e a fornire dati in merito alla posizione dell'azienda sulle schede punteggiatura.....	4
4.	Equivalenze fra Charter e ISO 9001, ISO 14001/EMAS e BS OHSAS 18001	5
5.	L'ambito del punteggiatura e il livello di controllo gestionale per CSP	5
5.1.	L'ambito del punteggiatura	5
5.1.1.	LA SCHEDA PUNTEGGIO	5
5.1.2.	IL SISTEMA DI PUNTEGGIO	7
5.1.3.	LIVELLI DI CONTROLLO – NECESSARIO UN PUNTEGGIO MINIMO DEL 60%.....	7
5.2.	CONTROLLO GESTIONALE – I CINQUE BLOCCHI FONDAMENTALI	8
5.2.1.	PANORAMICA GESTIONALE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO	8
5.2.2.	DOCUMENTAZIONE SULL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO	9
5.2.3.	AVVIO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO	10
5.2.4.	ACCESSIBILITÀ E MODIFICABILITÀ DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO	11
5.2.5.	COMUNICAZIONE E FORMAZIONE SULL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO	12
5.3.	SCOMPOSIZIONE per CSP	13



1. INTRODUZIONE

Il presente documento fornisce ai candidati interessati all'ammissione informazioni generali e più specifiche sulla verifica di ammissione e sulle verifiche delle CSP aggiuntive (verifiche CSP) del Charter A.I.S.E. per la pulizia sostenibile.

Il documento chiarisce alcuni concetti e/o malintesi sulla natura della verifica e sulle prove da fornire per le verifiche CSP. Illustra inoltre i punteggi assegnati a ogni attività di controllo che deve essere attuata.

Per maggiori informazioni o chiarimenti su qualsiasi punto analizzato, è possibile contattare l'ufficio gestione progetti di A.I.S.E. (vedi www.sustainable-cleaning.com).

2. OGGETTO DELLE VERIFICHE CSP

Le verifiche CSP identificano e analizzano le capacità dell'azienda di ispezionare le attività di controllo predefinite incluse nelle Procedure di Sostenibilità del Charter (CSP). A tale scopo, ogni CSP è stata suddivisa in uno o più domini, composti a loro volta da una serie di attività di controllo predefinite.

Le verifiche CSP non analizzano quanto fatto dalle imprese nell'ambito del Charter, bensì la relativa modalità di attuazione: permettono così di esaminare la gestione dei processi specifici e dei risultati in un determinato dominio.

Le verifiche CSP:

- **NON** rientrano nella certificazione dei sistemi di gestione;
- **NON intendono esaminare il contenuto**, di alcun tipo, di programmi già esistenti e operativi (anche certificati) di gestione qualità o di gestione ambiente, salute e sicurezza.
È possibile che alcune attività di controllo vengano incluse in un programma di gestione specifico. In tal caso, l'azienda potrà aver sviluppato una struttura operativa per attuarle. L'obiettivo delle verifiche CSP è esaminare le capacità di controllo esercitate su tale struttura. Di conseguenza, potrà essere utilizzata qualsiasi prova operativa che permetta di ottenere un punteggio sull'apposita scheda (vedi sotto). Il tipo di sistema di gestione che riceve il punteggio non è importante ai fini delle verifiche CSP. Pertanto, le aziende sono libere di usare qualsiasi sistema di gestione certificato;
- **NON** sono una revisione di conformità. Non indicano, cioè, la conformità alle normative in vigore; hanno lo scopo di rilevare come le aziende ispezionano la gestione delle attività di controllo predefinite;
- **NON** sono una revisione finanziaria o interna;
- **NON** discutono il contenuto delle attività di controllo, dei sistemi di gestione o dei programmi operativi dell'azienda;
- **NON** sono una valutazione dei rischi.

3. COME FORNIRE LE EVIDENZE

Principi

Durante i preparativi per le verifiche CSP, è necessario tenere conto di quattro principi generali.

1. **Partire dall'ambito operativo dell'impresa (può differire da azienda ad azienda).**
2. **Definire l'ambito operativo dell'impresa sulla scheda punteggio durante l'analisi dei domini e delle attività di controllo.**
3. **Fornire evidenze a sostegno della posizione dell'impresa sulle schede punteggio.**
4. **Contattare i dipendenti più idonei a valutare i 5 punti di controllo e a fornire dati sulla posizione dell'azienda sulle schede punteggio.**



Adottando questi principi, sarà possibile identificare e valutare la propria posizione. Inoltre, sarà possibile ottenere le prove necessarie alla preparazione delle verifiche CSP in modo efficace ed economico.

3.1. PARTIRE DALL'AMBITO OPERATIVO DELL'IMPRESA

Questo principio è il più importante in assoluto. Le verifiche CSP non richiedono la preparazione di rapporti o documenti speciali, se non quelli normalmente stilati nel controllo dei domini specifici del Charter da parte dell'azienda.

Come spiegato precedentemente, lo scopo delle verifiche CSP è esaminare le capacità dell'azienda di ispezionare le attività di controllo predefinite incluse nelle CSP.

Di conseguenza, le verifiche CSP non ipotizzano un'organizzazione predeterminata, proprio perché esistono diverse modalità per esercitare il controllo della gestione aziendale.

Qualsiasi modalità permette di accedere al Charter, sempre che raggiunga un livello minimo di idoneità per una serie di attività di controllo.

Il livello dipende dall'insieme di vari blocchi fondamentali:

- documentazione/integrazione dell'attività di controllo;
- frequenza di esecuzione dell'attività di controllo;
- organizzazione dell'accessibilità e della modificabilità dell'attività di controllo;
- comunicazione e addestramento sull'attività di controllo;
- organizzazione della revisione e verifica gestionale dell'attività di controllo.

Poiché tali operazioni possono essere eseguite in modi diversi, è importante concentrarsi su come l'azienda esercita/mantiene il controllo durante le verifiche CSP.

3.2. DEFINIRE L'AMBITO OPERATIVO DELL'IMPRESA SULLA SCHEDA PUNTEGGIO DURANTE L'ANALISI DEI DOMINI E DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

I blocchi fondamentali appena menzionati formano la scheda punteggio. Sono previste 5 schede punteggio, le quali prevedono diverse valutazioni della vostra posizione (vedi sotto).

Riflettendo sulle modalità di esecuzione, l'azienda si identificherà in una delle situazioni descritte sulla scheda. Ogni combinazione verrà valutata con un punteggio da 0 a 5. Per maggiori dettagli, consultare la sezione 4 di questo documento.

L'insieme di questi punteggi fornirà un quadro preciso sul controllo gestionale da parte dell'azienda.

3.3. FORNIRE EVIDENZE A SOSTEGNO DELLA POSIZIONE DELL'IMPRESA SULLE SCHEDE PUNTEGGIO

Le uniche evidenze da fornire sono quelle a supporto della posizione dell'azienda sulle schede punteggio. Al momento di tracciare le dovute conclusioni, il verificatore emetterà un giudizio professionale, valutando se le prove sono sufficienti, appropriate e affidabili.

Cosa si intende per “prove sufficienti e appropriate”?

Ogni azienda illustrerà i motivi per i quali dichiara una posizione specifica sulle schede punteggio. A tale scopo, il verificatore dovrà ricevere prove sufficienti e appropriate.

- “Sufficienti” si riferisce alla quantità delle prove fornite.
- “Appropriate” si riferisce alla qualità delle prove fornite.

Il giudizio del verificatore è influenzato dei seguenti fattori:

- natura delle prove;



- ambiente di controllo a supporto dei dati;
- fonti di prova;
- affidabilità delle informazioni disponibili.

Per sostenere una posizione specifica sulle schede punteggio, sarà necessario dimostrare l'applicazione coerente di procedure aziendali a livello locale.

Cosa si intende per “prove affidabili”?

L'affidabilità delle prove è influenzata dalla loro fonte e dalla loro natura. Anche se l'affidabilità dipende da circostanze individuali, è possibile applicare un certo grado di generalizzazione:

- le prove fornite da fonti esterne (es. revisioni compilate da terze parti indipendenti, rapporti di audit) sono più affidabili di quelle fornite internamente;
- le prove fornite internamente sono più affidabili se l'ambiente di controllo è efficiente;
- le prove scritte (documenti, presentazioni) sono più affidabili di quelle esposte oralmente;
- le prove sono più affidabili se gli elementi che provengono da fonti diverse, o di diversa natura, sono coerenti. In queste circostanze, il verificatore avrà un grado di fiducia maggiore rispetto alle prove fornite separatamente.

Esempi di prove

Di seguito vengono elencate sommariamente le possibili prove a supporto della posizione aziendale. Questi documenti potranno essere consegnati ai verificatori locali.

Per la verifica è possibile fornire le seguenti prove.

- Procedure (a livello locale e/o di gruppo)
- Rapporti di audit (interni e/o esterni)
- Ispezioni (autorità pubbliche/private/interne)
- Dettagli su programmi di formazione, elenco dei partecipanti ecc.
- Procedure a livello di gruppo rafforzate da attuazione locale
- Manuali di qualità (es. ISO, BS, altri sistemi di certificazione di qualità, ecc.)
- Informazioni sull'accessibilità, la disponibilità e l'adattabilità di dati e controlli
- Rapporti di audit interni
- Rapporti di audit esterni (es. ISO 14001, EMAS, EFQM, OHSAS 18001, ecc.)
- Rapporti di revisione periodica
- Corrispondenza/rapporti effettuati da organi di governo locale, regionale o nazionale
- Rapporti su guasti e incidenti (infortuni, incendi, perdite ecc.) e provvedimenti intrapresi (relazione sull'accaduto)
- Rapporti operativi sull'attività di controllo in essere
- Documenti che attestino l'investimento sull'attuazione di un'attività di controllo/dominio o CSP
- Messaggi di posta elettronica, fax e altra corrispondenza

3.4. CONTATTARE I DIPENDENTI PIÙ IDONEI A VALUTARE I 5 PUNTI DI CONTROLLO E A FORNIRE DATI IN MERITO ALLA POSIZIONE DELL'AZIENDA SULLE SCHEDE PUNTEGGIO

Per definire la posizione sulle schede punteggio è importante affidarsi ai responsabili dei controlli all'interno dell'organizzazione. Di conseguenza, potrebbe essere necessario selezionare persone con funzioni di revisione o ispezione interna, abbinando i loro giudizi a quelli di altri funzionari (responsabile degli approvvigionamenti, responsabile della salute e sicurezza dei lavoratori ecc).



4. ELEMENTI EQUIVALENTI FRA CHARTER E ISO 9001, ISO 14001/EMAS E BS OHSAS 18001

Esistono numerosi sistemi riguardanti la gestione della qualità o dell'ambiente: ISO 9001, ISO 14001/EMAS e BS OHSAS 18001. Si tratta, tuttavia, di sistemi comuni a qualsiasi settore industriale.

Nell'ambito del Charter viene proposto un approccio fatto su misura relativamente ai sistemi di gestione della qualità/dell'ambiente per il settore dei detersivi e dei prodotti per la pulizia. Tuttavia, per le aziende impegnate nell'aggiornamento 2010 del Charter che sono già certificate annualmente nell'ambito delle norme ISO 9001, ISO 14001/EMAS e BS OHSAS 18001, è stata previsto un sistema di "equivalenze" o "sinergie". Nella pratica, le attività di controllo sulle CSP del Charter che sono essenzialmente le stesse per gli elementi corrispondenti dei suddetti standard possono essere considerate già svolte con esito positivo dal verificatore indipendente. In tal modo, si evita di duplicare le risorse dell'azienda spese su tali operazioni di verifica. Tuttavia, le CSP includono alcuni controlli gestionali separati o aggiuntivi riguardanti considerazioni più ampie in materia di sostenibilità, specifici per il settore dei detersivi e dei prodotti per la pulizia.

Al riguardo, l'A.I.S.E. ha elaborato documenti informativi per le aziende e i verificatori su:

- a) quali CSP rientrino nei requisiti delle suddette norme;
- b) come gestire tali equivalenze durante le verifiche CSP

5. L'AMBITO DEL PUNTEGGIO E IL LIVELLO DI CONTROLLO GESTIONALE PER CSP

5.1. L'AMBITO DEL PUNTEGGIO

5.1.1. La scheda punteggio

Il calcolo e la valutazione finale della posizione dell'azienda avviene tramite un modello matematico complesso: **la scheda punteggio**.

Ogni CSP contiene un numero di domini da sottoporre a verifica. Ogni dominio viene valutato in relazione all'altro, permettendo di rilevare le interazioni all'interno delle CSP.

Un dominio è composto da una serie di attività di controllo, le quali dovranno essere integrate per esercitare e mantenere il controllo gestionale. L'integrazione di queste attività nelle aziende candidate viene misurata tramite le schede punteggio, che si basano su cinque punti, che rappresentano ciascuno un blocco fondamentale di gestione.

- Documentazione/integrazione dell'attività di controllo
- Frequenza di esecuzione dell'attività di controllo
- Organizzazione dell'accessibilità e della modificabilità dell'attività di controllo
- Comunicazione e addestramento sull'attività di controllo
- Organizzazione della revisione e verifica gestionale dell'attività di controllo

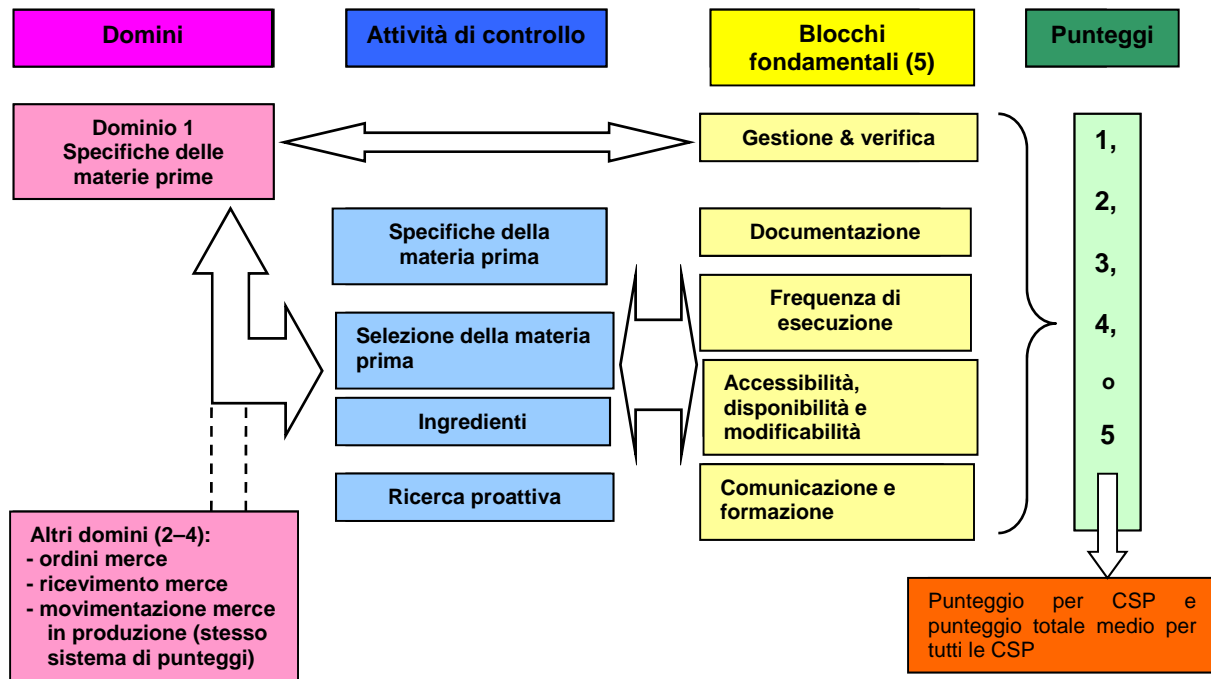
Esaminando le risposte e le prove fornite, il verificatore potrà valutare se l'azienda candidata possiede i requisiti minimi.

Per ogni attività di controllo, i risultati dell'azienda candidata corrispondono ad un punteggio (vedere tabella sottostante). Ogni punteggio indica l'efficienza del sistema di controllo per l'attività interessata. Come descritto alla sezione 5.2., tutti i punteggi delle attività di controllo vengono aggregati a livello del dominio e della CSP. Il risultato sarà un punteggio complessivo assegnato all'azienda candidata.

Efficienza	Attributi	Giudizio	
Ottimizzata	<ul style="list-style-type: none"> Struttura di controllo interno integrata Controllo gestionale in tempo reale e miglioramento continuo Modifiche rapide con strumenti automatizzati 	5	
Controllata	<ul style="list-style-type: none"> Controlli standardizzati con prove periodiche di efficienza e resoconto alla direzione Uso limitato di strumenti e automazione a supporto delle attività di controllo 	4	
Standardizzata	<ul style="list-style-type: none"> Attività di controllo progettate e operative Attività di controllo documentate e comunicate ai dipendenti deviazioni dalle attività di controllo sono probabilmente individuate 	3	Livello minimo per il Charter
Informale	<ul style="list-style-type: none"> Attività di divulgazione e controllo presenti e operative, ma non idoneamente documentate Controlli condizionati da un fattore umano Nessuna formale comunicazione o addestramento sulle attività 	2	
Inaffidabile	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente di controllo imprevedibile Attività di controllo non programmate né operative 	1	

La tabella sottostante illustra le relazioni tra domini, attività di controllo, blocchi fondamentali e punteggi (esempio: CSP A – Selezione delle materie prime e valutazione della sicurezza. Dominio 1: designazione della materia prima).

CSP A: selezione delle materie prime e valutazione della sicurezza



5.1.2. Il sistema di punteggio

Viene dunque calcolato un punteggio per ogni CSP, in base a:

- la media delle rilevazioni per ogni attività di controllo (1 risultato per attività di controllo);
- la media di tali punteggi per ogni dominio (1 risultato per dominio);
- la media ponderata dei punteggi per ogni dominio, che darà come risultato un punteggio finale per CSP.

Tutti i punteggi verranno inseriti sulla scheda punteggio, nella pagina Extranet protetta del Charter.

5.1.3. Livelli di controllo – necessario un punteggio minimo del 60%

Sulla scheda punteggio, il risultato finale per CSP corrisponde ai seguenti livelli di controllo:

- livello 1 = punteggio del 20%
- livello 2 = punteggio del 40%
- livello 3 = punteggio del 60%
- livello 4 = punteggio dell'80%
- livello 5 = punteggio del 100%

Anche se i punteggi possono variare per attività di controllo e dominio, l'azienda deve realizzare almeno un punteggio di livello 3 (= 60%), o superiore, per ogni CSP.

Entro i tre anni successivi all'ammissione, le aziende dovranno realizzare un punteggio identico (o superiore) per le CSP essenziali e per ogni CSP aggiuntiva.

NB: si ricorda che durante la verifica di ammissione al Charter, ogni CSP essenziale deve essere applicata almeno al 75% della produzione totale. Tre anni dopo, durante la verifica delle CSP aggiuntive, ogni CSP deve essere applicata a più del 75% della produzione totale, valore che deve

crescere negli anni successivi (vedi “condizioni generali per la dichiarazione e indicatori chiave di prestazione”).

5.2. CONTROLLO GESTIONALE – I CINQUE BLOCCHI FONDAMENTALI

Come spiegato in precedenza, il livello di controllo dipende da cinque punti generali, ognuno dei quali rappresenta un blocco fondamentale di gestione.

- Documentazione/integrazione dell'attività di controllo
- Frequenza dell'attività di controllo
- Organizzazione dell'accessibilità e della modificabilità dell'attività di controllo
- Comunicazione e formazione sull'attività di controllo
- Organizzazione della revisione e verifica gestionale dell'attività di controllo

5.2.1. Panoramica gestionale e verifica delle attività di controllo

Questo punto ha la precedenza sugli altri perché è applicabile solo al dominio della CSP (e non a ogni singola attività di controllo).

Per sostenere un controllo adeguato, le aziende dovrebbero sottoporre a revisione periodica tutte le attività di controllo. Esaminare le attività solo dopo un evento specifico o un incidente significa lavorare in modo reattivo. Pertanto, l'azienda non effettuerà un controllo adeguato. La revisione periodica, dunque, è necessaria per garantire una maggiore proattività. Se attività di controllo sono in atto, è necessario verificarne l'idoneità. Tuttavia, per esercitare un controllo totale, le verifiche dovranno essere eseguite a cadenza periodica.

La cadenza periodica può combaciare con quella di esecuzione dell'attività di controllo, sempre che vengano forniti un riscontro e un rapporto immediato. I migliori punteggi, però, vengono raggiunti se la verifica viene eseguita regolarmente, ma non in concomitanza con l'attività di controllo.

Scheda punteggio				
La revisione e la verifica gestionale sono organizzate? Come/Quando?				
REVISIONE E VERIFICA GESTIONALE				
Frequenza	Programma definito + ad hoc			5 (E)
	Ad hoc	2 (B)	3 (C)	4 (D)
	Non eseguite	0 (A)		
		Solo in caso di problemi	In caso di problemi e in caso di procedure nuove o modificate	Revisione per prevenire i problemi
Causa				
<small>PricewaterhouseCoopers</small>				

	Opzioni	Punti
A.	Non eseguita (0)	0
B.	Revisione gestionale ad hoc solo in caso di problemi (2)	2
C.	Revisione gestionale ad hoc in caso di problemi, o prima del lancio di una procedura nuova o modificata (3)	3
D.	Revisione gestionale ad hoc per prevenire i problemi (4)	4
E.	Revisione gestionale regolare e programmata + aggiornamento ad hoc (5)	5

5.2.2. Documentazione sull'attività di controllo

La documentazione è la registrazione per iscritto delle attività di controllo tramite sistemi automatizzati o manuali. Se l'attività non viene documentata del tutto, ovviamente l'azienda non eserciterà un controllo adeguato e il punteggio sarà uguale a zero. Se un responsabile d'azienda conosce perfettamente l'attività di controllo, ma non la documenta, il controllo non potrà essere valutato adeguato. I punteggi sono gradualmente e aumentano in funzione del grado di automazione. Per esempio, se la registrazione manuale è supportata da strumenti come Microsoft Access o Excel, il punteggio sarà 3. I sistemi totalmente integrati e in tempo reale vengono premiati con il massimo, 5 punti. Tuttavia, questo elevato livello di automazione non è necessario per esercitare un pieno controllo, raggiungibile anche con strumenti e procedure più semplici.

Scheda punteggio					
Come viene documentata l'attività di controllo?					
INFORMAZIONI – METODO DI DOCUMENTAZIONE					
Tipo		2 (E)	3 (F)	4 (G)	5 (H)
	Standard/ automatizzato				
	Ad hoc / informale	1(B)	2 (C)	3 (D)	
	Non eseguita	0 (A)			
		Archivio locale	Archivio centrale	Archivio condiviso	Integrato con altri sistemi
	Sofisticazione dei sistemi				

PricewaterhouseCoopers

	Opzioni	Punti
A.	Nessuna registrazione/documentazione	0
B.	Documentazione informale, non standardizzata o non strutturata. Una copia è disponibile per una sola persona (1)	1
C.	Documentazione informale, non standardizzata o non strutturata. Una copia è disponibile in un archivio centrale (2)	2
D.	Documentazione informale, non standardizzata o non strutturata. Le copie sono disponibili per tutti gli interessati (3)	3
E.	Documentazione preparata specificamente. Una copia è disponibile per una sola persona (2)	2
F.	Documentazione preparata specificamente. Una copia disponibile in un archivio centrale (3)	3
G.	Documentazione preparata specificamente. Le copie sono disponibili per tutti gli interessati (4)	4
H.	Documentazione preparata specificamente e integrata con altri sistemi di gestione automatizzati (5)	5

5.2.3. Avvio delle attività di controllo

Un'attività di controllo è rilevante solo se effettivamente operativa. Il grado di operatività dipende dalla frequenza e dai motivi per cui viene eseguita ("avvio"). Se una determinata attività di controllo viene realizzata a cadenze periodiche, per qualunque motivo, l'azienda potrà sostenere un controllo adeguato. Se invece l'attività viene realizzata solo dopo un evento specifico, che doveva essere trattato tramite l'attività di controllo, l'azienda non avrà un controllo adeguato perché lavora in modo reattivo anziché proattivo. I punteggi più alti vengono realizzati se le attività di controllo sono operative e regolari.

Scheda punteggi				
Quando viene eseguita l'attività di controllo?				
ESECUZIONE (IMPLEMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI CONTROLLO CSP)				
Frequenza	Regolare + aggiornamento ad hoc			5 (E)
	Ad hoc	2 (B)	3 (C)	4 (D)
	Non eseguita	0 (A)		
		Correzione del prodotto o della produzione	Miglioramento dopo problemi o eventi esterni	Revisione per prevenire i problemi
		Motivo		

PricewaterhouseCoopers

	Opzioni	Punti
A.	Attività di controllo non eseguita (0)	0
B.	Eseguita solo per correggere il prodotto o la produzione dopo un problema (2)	2
C.	Eseguita solo per migliorare le procedure dopo un evento esterno (3)	3
D.	Eseguita routinariamente con revisione ad hoc, indipendentemente dal verificarsi di eventi (4)	4
E.	Eseguita routinariamente con revisione regolare, prevenzione dei problemi e aggiornamento ad hoc (5)	5

5.2.4. Accessibilità e modificabilità dell'attività di controllo

Se i risultati dell'attività di controllo possono essere letti da tutti, tutte le parti in causa saranno correttamente informate. Più è alto il grado di trasparenza, migliore è il controllo esercitato. Se invece l'accesso è ristretto, le informazioni contenute sfuggono al controllo aziendale. Se un'attività di controllo può essere modificata da qualsiasi dipendente, essa sarà "fuori controllo". Ovviamente, la possibilità di modificare le attività di controllo deve essere ristretta solo a funzionari specifici. Per esercitare un controllo totale, sarà necessario limitare l'accesso ed effettuare revisioni periodiche in tale ambito. Se l'azienda permette modifiche (anche se da parte di persone autorizzate) in qualsiasi momento e senza una procedura formale, non avrà un controllo adeguato.

	Opzioni	Punti
A.	Accesso casuale – procedura di modifica delle informazioni non esistente o non strutturata (0)	0
B.	Accesso casuale – esiste una procedura per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate (2)	2
C.	Accesso casuale – esiste una procedura per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate + documentazione delle modifiche (3)	3
D.	Lista di accesso con nomi – procedura di modifica delle informazioni non esistente o non strutturata (1)	1
E.	Lista di accesso con nomi – esiste una procedura per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate (3)	3
F.	Lista di accesso con nomi – esiste una procedura per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate + documentazione delle modifiche (4)	4
G.	Possibilità di accedere a tutte le qualifiche o alle funzioni appropriate – processo di modifica delle informazioni non esistente o non strutturato (2)	2
H.	Possibilità di accedere a tutte le qualifiche o alle funzioni appropriate – esiste un processo per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate (4)	4
I.	Possibilità di accedere per iscritto a tutte le qualifiche o alle funzioni appropriate – esiste un processo per la modifica delle informazioni da parte di persone autorizzate + documentazione delle modifiche (5)	5

The scoring card

How is the accessibility of the control activity organised ?
Is it available to all the people?
Can everyone modify the content of the Control activity?

INFORMATION – CONTROL OF ACCESS AND CHANGE				
Access	All appropriate jobs / functions	2 (G)	4 (H)	5 (I)
	Named list	1 (D)	3 (E)	4 (F)
	Random	0 (A)	2 (B)	3 (C)
	No control		Authorised list + established process	Authorised list + established process + others on request
Control over change				

[non editable image]

Scheda punteggio

Com'è organizzata l'accessibilità alle attività di controllo?

È disponibile per tutti?

Il contenuto dell'attività di controllo può essere modificato da tutti?

INFORMAZIONI – CONTROLLO DELL'ACCESSO E DELLE MODIFICHE				
Accesso	Tutti i lavori e le funzioni appropriate	2 (G)	4 (H)	5 (I)
	Lista con nomi	1 (D)	3 (E)	4 (F)
	Casuale	0 (A)	2 (B)	3 (C)
		Nessun controllo	Lista persone autorizzate + processo	Lista persone autorizzate + processo + altri a richiesta
Controllo delle modifiche				

5.2.5. Comunicazione e formazione sull'attività di controllo

Se le attività di controllo non vengono comunicate attivamente ai dipendenti interessati, l'azienda non può sostenere di esercitare un controllo adeguato. Per esercitarlo, è indispensabile addestrare le persone che svolgeranno le attività di controllo e aggiornarle in caso di variazioni. I punteggi più alti vengono assegnati alle aziende che addestrano i propri dipendenti e controllano periodicamente la loro conoscenza dei propri compiti sulle attività di controllo.

Scheda punteggio

Come e quando viene comunicata l'attività di controllo?

È prevista una formazione?

FORMAZIONE E COMUNICAZIONE				
Frequenza	Regolare (frequenza appropriata a seconda del tipo di attività)	2 (D)	4 (E)	5 (F)
	Solo una volta	1 (B)	2 (C)	
	Non eseguita	0 (A)		
		Solo informazione	Informazione e formazione	Informazione e formazione integrate nel sistema di programmazione del lavoro
Grado di approfondimento				

PricewaterhouseCoopers

	Opzioni	Punti
A.	Nessuna (0)	0
B.	Informazioni fornite solo una volta (1)	1
C.	Informazioni fornite regolarmente (2)	2
D.	Informazioni e formazione fornite solo una volta (2)	2
E.	Informazioni e formazione fornite regolarmente (4)	4
F.	Informazioni e formazioni integrate nel sistema di programmazione del lavoro (5)	5

5.3. SCOMPOSIZIONE PER CSP

Ogni CSP è formata da due o più domini, composti a loro volta da una serie di attività di controllo.

Le questioni relative alla revisione e alla verifica gestionale – ovvero il primo blocco fondamentale – interessano il dominio della CSP a livello generale, e non le singole attività di controllo. La revisione e la verifica gestionale dovranno essere svolte come per tutte le attività di controllo che formano una CSP.

Inoltre, ogni attività di controllo verrà esaminata in base a ciascuno dei quattro blocchi fondamentali: documentazione, frequenza, accessibilità/modificabilità e addestramento. Consultare anche la tabella a pagina 6 (esempio della CSP A - Selezione delle materie prime e la valutazione di sicurezza).

Durante il processo di verifica CSP, il verificatore dovrà consultare i documenti o i sistemi utilizzati dalle aziende per gestire le attività di controllo nelle varie fasi.

La tabella sottostante illustra alcune interessanti linee guida e i contenuti di ogni **CSP essenziale**, utili a preparare la verifica di ammissione.

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p style="text-align: center;">CSP A:</p> <p style="text-align: center;">Selezione e valutazione di sicurezza delle materie prime</p>	<p>Selezione delle materie prime</p> <p>Per migliorare in modo continuo la selezione delle materie prime, mantenendo un equilibrio fra i tre pilastri fondamentali (sociale, economico e ambientale), le aziende dovranno intervenire con le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. definizione e revisione delle specifiche delle materie prime, al fine di ottimizzare la sostenibilità degli approvvigionamenti e garantire una lavorazione e una formulazione efficiente/affidabile dei prodotti; 2. selezione delle materie prime, in modo da: <ol style="list-style-type: none"> a. definire la sicurezza tramite la valutazione dei rischi delle materie prime con: <ol style="list-style-type: none"> i. un'analisi basata sui rischi; ii. la riduzione al minimo dell'uso delle "sostanze estremamente problematiche" (sostanze SVHC, definite nell'articolo 57 del regolamento REACH (CE) n. 1907/2006); b. gestire i rischi per la salute e per l'ambiente, favorendo gli ingredienti che: <ol style="list-style-type: none"> i. garantiscono un ampio margine di sicurezza; ii. sono prontamente biodegradabili; iii. sono poco soggetti alla bioaccumulazione; 3. inoltre, tenendo a mente i principi di gestione del ciclo di vita, considerare (caso per caso) la possibilità di usare: <ol style="list-style-type: none"> a. materiali riciclati specifici (se disponibili); b. materie prime da fonti sostenibili specifiche. <hr/> <p>In entrambi i casi, l'azienda deve attuare una politica specifica per l'utilizzo di tali materie.</p>

Valutazione di sicurezza delle materie prime

Le aziende eseguiranno progressivamente e sistematicamente (o otterranno esternamente) un'idonea valutazione di sicurezza per le materie prime utilizzate nei loro prodotti.

La valutazione dovrà verificare i rischi riguardanti:

- la salute umana, nella fase di utilizzo da parte del consumatore, sia in caso di uso corretto che scorretto (incidenti compresi);
- l'ambiente, considerando i compartimenti di rilascio più rilevanti durante e dopo l'utilizzo da parte del consumatore.

La valutazione dei rischi deve essere coerente con i principi del metodo HERA e della Guida Tecnica UE, in riferimento alla direttiva UE 793/93 e al regolamento REACH.

Le aziende useranno la valutazione HERA per le materie prime, se disponibile. Diversamente, dovranno ottenere la valutazione di sicurezza dai fornitori o tramite reti di collaborazione e confermarne l'idoneità alle circostanze d'uso. Un metodo appropriato è l'uso dello strumento Internet ECETOC di valutazione dei rischi.

Qualora un prodotto debba recare il logo ASP, sarà utilizzato anche il controllo di sicurezza ambientale ESC del Charter al fine di determinare l'assenza di effetti di tossicità acquatica.

Per situazioni che evidenziano problemi al primo livello di analisi, sarà necessario ottenere dati supplementari (se ritenuti utili a perfezionare la valutazione) o ridurre i rischi d'uso a un livello accettabile tramite adeguate misure di gestione dei rischi.

Esempi di legislazioni, standard, procedure e sistemi esistenti

- Consultazione delle valutazioni di rischio HERA (o equivalenti), se disponibili e/o
- Procedura per ottenere valutazioni di sicurezza da fornitori o attraverso reti collaborative e/o.
- Procedura per condurre valutazioni di sicurezza proprie (ad es. strumento Internet ECETOC TRA, ConsExpo, A.I.S.E. REACT (Reach Exposure Assessment Consumer Tool, vedere http://www.aise.eu/reach/exposureass_sub3.htm).
- Documentazione, schede di sicurezza (aggiornate in conformità all'allegato II del Regolamento REACH (CE) n. 1907/2006).
- ...

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p>CSP D:</p> <p>Uso delle risorse</p>	<p>Controllo e gestione generale Per garantire un miglioramento continuo, mantenendo un equilibrio fra i tre pilastri fondamentali della sostenibilità, le aziende dovranno definire e mantenere misure di controllo e sfruttare in modo più efficiente le quattro risorse chiave utilizzate durante la produzione o l'uso da parte dei consumatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • energia; • acqua; • materie prime; ▪ imballaggi.
Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p>CSP E:</p> <p>Salute e sicurezza occupazionale</p>	<p>Controllo e gestione generale Le aziende instaureranno, documenteranno, attueranno, manterranno e miglioreranno in modo continuo un sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori (OHSMS) in relazione alle proprie attività di produzione.</p> <p>In funzione della natura e delle conseguenze di attività, prodotti e servizi sulla salute/sicurezza dei lavoratori, l'OHSMS garantirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi derivanti da e riguardanti le attività di produzione che possano avere conseguenze significative sulla salute/sicurezza dei lavoratori; • l'eliminazione o il controllo efficace dei rischi, identificati tramite tali valutazioni, per la salute/sicurezza dei lavoratori; • l'identificazione delle situazioni di emergenza e di eventuali incidenti che possano avere conseguenze sulla salute/sicurezza. Inoltre, l'introduzione, la revisione e il collaudo periodici di procedure atte a prevenire o ridurre tali conseguenze; • una revisione a intervalli programmati da parte della direzione, per valutare le opportunità di miglioramento/modifica del sistema e degli obiettivi/traguardi. <p>Esempi di legislazioni, standard, procedure e sistemi esistenti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ OSHA 18000, ISO 14001 ▪ Sequenza PDCA (Plan, Do, Check, Act) ▪ Schede di sicurezza del produttore (MSDS) ▪ "Linee guida per la manipolazione sicura degli enzimi nella produzione dei detersivi" dell'A.I.S.E.. ▪

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p>CSP F:</p> <p>Sistema di gestione ambientale della produzione</p>	<p>Controllo e gestione generale Le aziende instaureranno, documenteranno, attueranno, manterranno e miglioreranno in modo continuo un sistema di gestione ambientale (EMS) in relazione alle loro attività di produzione.</p> <p>In funzione della natura e delle conseguenze ambientali di attività, prodotti e servizi, l'EMS garantirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'identificazione degli elementi significativi delle attività aziendali potenzialmente dannose per l'ambiente; • la definizione/documentazione degli obiettivi/traguardi, l'effettiva introduzione di un programma per raggiungerli e la definizione/documentazione dei ruoli e delle responsabilità; • Addestramento ai dipendenti interessati, in modo da fornire loro una competenza per le attività richieste e una conoscenza delle conseguenze in caso di problemi; • la programmazione delle operazioni associate ad aspetti ambientali significativi, in modo da assicurarne l'esecuzione in condizioni specifiche; • l'identificazione delle situazioni di emergenza o delle aree di rischio potenzialmente dannose per l'ambiente. Inoltre, l'attuazione, la revisione e la verifica periodica delle procedure atte a prevenire o ridurre le conseguenze ambientali associate a tali situazioni; • l'attuazione di procedure per: <ul style="list-style-type: none"> ○ monitorare e valutare regolarmente i problemi ambientali significativi identificati; ○ valutare periodicamente la conformità ai requisiti legali o di altro tipo; ○ controllare eventuali inadempienze, intraprendendo misure correttive e preventive; ○ tenere una documentazione appropriata; • una revisione a intervalli programmati da parte della direzione, per valutare le opportunità di miglioramento/modifica delle politiche, del sistema e degli obiettivi/traguardi. <p>Esempi di legislazioni, standard, procedure e sistemi esistenti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO 14001 ▪ EMAS ▪ Sequenza PDCA ▪ ...

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p style="text-align: center;">CSP H: Sistema di ritiro dei prodotti</p>	<p>Controllo e gestione generale Le aziende eserciteranno e manterranno un controllo sul ritiro dei prodotti già distribuiti in caso si manifestino problemi.</p> <p>Questi provvedimenti garantiranno che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i criteri vengano definiti e comunicati prontamente al personale responsabile, in modo che possa, così, diffondere l'allarme, in caso di individuazione di un problema che richieda il ritiro dei prodotti; • i fornitori comprendano il loro dovere di informare l'azienda (secondo i canali più idonei) qualora riscontrino problemi che possano mettere a rischio i prodotti dell'azienda, causare insoddisfazione rilevante o diventare inaccettabili dal punto di vista legale; • l'azienda risponda prontamente e risolutamente alle richieste di ritiro del prodotto, in modo da eliminare o ridurre al minimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ i pericoli o i rischi per i consumatori e la comunità locale; ○ i rischi per il cliente o gli altri partner commerciali; ○ i rischi per i dipendenti; ○ i rischi per la reputazione dell'azienda e per i suoi azionisti; • i lotti sospetti e quelli ritirati siano isolati in sicurezza fino alle successive misure di smaltimento.
Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p style="text-align: center;">CSP I: Valutazione di sicurezza del prodotto finito</p>	<p>Controllo e gestione generale Le aziende eserciteranno e manterranno un controllo per la valutazione di sicurezza dei prodotti, garantendo un uso sicuro da parte del cliente/consumatore. La valutazione dovrà interessare anche gli eventuali dispositivi e/o le attrezzature di protezione personale per ridurre l'esposizione dell'utente (finale). Questo requisito integra la valutazione di sicurezza dei singoli ingredienti (CSP "A") e analizza la sicurezza del prodotto formulato, compresa la sua forma fisica, le modalità d'uso e i materiali d'imballaggio.</p> <p>Prima che il prodotto venga immesso sul mercato, la valutazione di sicurezza dovrà:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. valutare la sicurezza del prodotto, sia in caso di uso corretto che scorretto (incidenti compresi); b. verificare che il prodotto sia classificato, etichettato e imballato secondo le normative di trasporto in vigore.

Esempi di legislazioni, standard, procedure e sistemi esistenti

- Direttiva sui preparati pericolosi
- Linee guida AISE per la classificazione e l'etichettatura, informazioni per un uso responsabile secondo le linee guida AISE
- Schede di sicurezza dei materiali (I&I)
-

La tabella sottostante offre una sintesi di alcune interessanti linee guida e informazioni sui contenuti per CSP **aggiuntiva**.

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p style="text-align: center;">CSP B:</p> <p style="text-align: center;">Selezione e uso delle risorse da parte dei fornitori di materie prime</p>	<p>Selezione dei fornitori di materie prime Per garantire un miglioramento continuo, mantenendo un equilibrio fra i tre pilastri fondamentali della sostenibilità, le aziende dovranno selezionare fornitori di materie prime che, analogamente, utilizzano prodotti in grado di migliorare la sostenibilità delle loro operazioni.</p> <p>Le aziende terranno un registro dei fornitori approvati, che vi saranno ammessi solo se (per esempio):</p> <ul style="list-style-type: none"> • dimostrano di essere in grado di fornire materie prime in base alla specifica richiesta; • dimostrano di possedere sistemi di gestione per la classificazione e l'etichettatura dei prodotti in base ai requisiti legali sui pericoli per la salute e l'ambiente. <hr/> <p>Se sono disponibili alternative pratiche e attuabili, le aziende favoriranno i fornitori che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispongono di sistemi di gestione e controllo qualità che garantiscono la fornitura tempestiva dei materiali secondo specifica; • attuano provvedimenti di controllo della salute e della sicurezza dei lavoratori che soddisfano tutti i requisiti legali in tale ambito; • dispongono di sistemi di gestione ambientale che garantiscono una gestione e una riduzione dell'impatto della produzione e che soddisfano tutti i requisiti legali rilevanti; • attuano politiche di sostenibilità, per l'analisi dell'impatto ambientale delle proprie attività su larga scala e per la promozione di un miglioramento continuo.

Selezione dei fornitori degli imballaggi e dei materiali d'imballaggio

Per garantire un miglioramento continuo, mantenendo un equilibrio fra i tre pilastri fondamentali della sostenibilità, le aziende dovranno selezionare, per i propri prodotti, fornitori di imballaggi e materiali di imballaggio impegnati a migliorare la sostenibilità delle loro operazioni.

Le aziende terranno un registro dei fornitori approvati, che vi saranno ammessi solo se avranno dimostrato di poter fornire imballaggi e materiali d'imballaggio in base alla specifica richiesta.

Se sono disponibili alternative pratiche e attuabili, le aziende favoriranno i fornitori che:

- dispongono di sistemi di gestione e controllo qualità per garantire la fornitura di imballaggi e materiali d'imballaggio secondo specifica;
- attuano provvedimenti di controllo della salute e della sicurezza dei lavoratori e che soddisfano tutti i requisiti legali in tale ambito;
- dispongono di sistemi di gestione ambientale che garantiscono un'adeguata gestione e riduzione dei rischi sull'ambiente derivanti dalle operazioni di produzione e di distribuzione, e che soddisfano tutti i requisiti legali rilevanti;
- attuano politiche di sostenibilità, per l'analisi dell'impatto ambientale delle proprie attività su larga scala e per la promozione di un miglioramento continuo.

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p style="text-align: center;">CSP C:</p> <p style="text-align: center;">Progettazione e selezione degli imballaggi</p>	<p>Note applicative</p> <p>Mentre l'imballaggio deve soddisfare chiaramente le sue funzioni essenziali – compresa l'accettazione da parte del consumatore, le aziende progetteranno e selezioneranno i materiali di imballaggio per i loro prodotti, migliorando la sostenibilità dei prodotti stessi e delle relative confezioni nel corso del loro ciclo di vita.</p> <p>La selezione dei materiali e la progettazione del sistema di imballaggio avranno la funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ridurre al minimo il peso e il volume dell'imballo; • ridurre al minimo l'impatto ambientale e migliorare la sostenibilità del sistema di imballaggio completo (imballaggio primario, secondario e terziario) nel corso dell'intero ciclo di vita. Per favorire il raggiungimento di questi obiettivi, il sistema di imballaggio dovrà: <ul style="list-style-type: none"> ○ considerare l'uso di materiali riciclati se economicamente disponibili, legalmente ammissibili e tecnicamente sfruttabili; ○ considerare l'uso di ricariche e/o di contenitori a rendere. • permettere il recupero dopo l'uso sotto forma di materiali, energia o compost. Se possibile, i componenti d'imballaggio dovranno essere facilmente separabili per agevolarne il recupero; • incoraggiare la responsabilità ambientale nell'utilizzo del contenuto e nello smaltimento delle confezioni usate; • ridurre al minimo i contaminanti in grado di originare emissioni o perdite durante l'incenerimento o lo smaltimento dei rifiuti di imballaggio; • non attirare in modo improprio l'attenzione dei bambini. <p>Si prevede che l'ottimizzazione dell'uso delle risorse avrà un effetto positivo sia sull'impronta ambientale sia sugli aspetti economici di un determinato prodotto confezionato. Tuttavia, l'ottimizzazione dell'uso delle risorse non deve essere eseguita a scapito degli aspetti sociali collegati (es. chiusure di sicurezza per bambini, comodità per il consumatore, ecc.).</p>

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p>CSP G:</p> <p>Valutazione di sicurezza della distribuzione</p>	<p>Note applicative</p> <p>Le aziende instaureranno e manterranno una valutazione dei prodotti per garantirne la sicurezza in tutta la catena di distribuzione (dal produttore al consumatore) e che permangano in condizioni accettabili.</p> <p>Prima che il prodotto venga immesso sul mercato, la valutazione di sicurezza dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzare la sicurezza del prodotto durante la distribuzione, prevedendo usi corretti, scorretti ed eventuali incidenti; • verificare che il prodotto sia stato adeguatamente classificato, etichettato ed eventualmente imballato, secondo le normative di trasporto delle merci pericolose e tenendo presente documenti come la “Land Guide” dell’A.I.S.E. in materia.
Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti

<p style="text-align: center;">CSP J:</p> <p style="text-align: center;">Informazioni a consumatori e utenti</p>	<p>Note applicative</p> <p><i>Politica sull'impiego delle icone per un utilizzo sicuro</i> Le aziende dovranno definire una politica per garantire un accesso diretto alle informazioni destinate a guidare consumatori e utenti all'uso sicuro dei prodotti e allo smaltimento sicuro degli imballaggi. Nello specifico questa politica deve puntare all'inserimento sui prodotti per uso domestico delle raccomandazioni sul loro utilizzo sicuro, secondo quanto definito nelle linee guida dell'A.I.S.E., con impiego di pittogrammi e frasi standard raggruppati in un " riquadro per l'uso sicuro".</p> <p>Per i prodotti professionali, questa politica punterà a sfruttare al massimo l'utilizzo dei pittogrammi specifici sviluppati dall'A.I.S.E. per il settore I&I.</p> <p>Per i prodotti che recano o destinati a recare il logo del Charter ASP, questo potrebbe essere, in funzione della categoria, un requisito specifico.</p> <p>Nelle situazioni business-to-business, le aziende dovranno fornire ulteriori mezzi di informazione come contatti personali (gestione dell'account), formazione (in-house o on-site), assistenza e schede tecniche sul prodotto.</p> <p><i>Politica per l'impiego di informazioni su un uso migliore</i> L'azienda dovrà definire una politica per garantire a clienti o utenti finali le informazioni per il miglior utilizzo, al fine di incoraggiare la sostenibilità nella fase stessa dell'utilizzo. Questo potrebbe essere realizzato direttamente sulla confezione o con un riferimento al portale www.cleanright.eu e/o tramite l'uso delle pertinenti informazioni sull'uso migliore fornite dall'A.I.S.E. su tutti gli SKU (articoli prodotti), in funzione di adeguatezza e idoneità del prodotto oltre che dello spazio di etichettatura.</p> <p>Per i prodotti che recano o sono destinati a recare il logo del Charter ASP, potrebbero esservi requisiti specifici per determinate informazioni in funzione della categoria (ad esempio, il Pannello per il lavaggio corretto relativo ai detersivi in polvere per il bucato).</p> <p>Ai fini della relativa verifica, l'azienda dovrà fornire le prove riguardanti l'esistenza di tale politica, e riguardanti anche il fatto che essa sia inclusa, almeno trimestralmente, nelle revisioni di conformità. I dettagli dei requisiti specifici da comunicare alle aziende in funzione della categoria industriale saranno forniti in ogni profilo di sostenibilità avanzata, per categoria di prodotto.</p>
--	---

Procedura di sostenibilità del Charter	Contenuti
<p>CSP K: Sistema di revisione e prestazioni del prodotto</p>	<p>Prestazioni del prodotto Le aziende dovranno instaurare e attuare una revisione degli aspetti ambientali dei nuovi prodotti, riducendo così, nell'ottica della valutazione del relativo ciclo di vita, le conseguenze ambientali per tutto il loro ciclo di vita.</p> <p>Se le aziende applicano provvedimenti destinati a ridurre le conseguenze ambientali per tutto il loro ciclo di vita (es. istruzioni di un detersivo per un dosaggio minimo o indicazione delle temperature di lavaggio specifiche), dovranno aver valutato che:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) il prodotto sia ancora in grado di assicurare al consumatore prestazioni di pulizia accettabile; b) a seguito dei nuovi provvedimenti, e a parità degli altri fattori, l'impatto ambientale sia nettamente ridotto per tutto il ciclo di vita del prodotto. <p>In sostanza, i prodotti dovranno essere valutati nell'ottica del loro ciclo di vita.</p>
	<p>Revisione del prodotto Le aziende dovranno definire una politica per ricevere e analizzare i riscontri provenienti dal mercato sui loro prodotti, favorendo così un continuo miglioramento della sostenibilità e un minore rischio per la salute e l'ambiente. Nello specifico, tramite tale politica, le aziende dovranno realizzare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) un servizio di assistenza al cliente tramite numero verde (e/o indirizzo di posta elettronica o servizio di risposta online) per ricevere richieste, commenti e reclami dei consumatori riguardo ai prodotti, alle loro prestazioni e accettabilità. Questo servizio dovrebbe essere gestito in modo da garantire: <ol style="list-style-type: none"> i) una risposta alle domande e un'indagine e un responso definitivo per i reclami adeguati; ii) l'opportuna consultazione di persone qualificate o responsabili, in base alle necessità (anche legali); iii) una registrazione dettagliata di richieste, commenti e reclami per favorire la revisione, gli eventuali provvedimenti correttivi o il miglioramento; 2) una procedura di acquisizione e revisione delle informazioni disponibili sugli incidenti associati ai prodotti, per es. contattando i centri antiveleni; 3) una procedura di organizzazione e revisione di tutti i riscontri disponibili su uso normale, malfunzionamenti, incidenti o emergenze, favorendo così un miglioramento continuo.
<p>CSP L: Definizione dell'obiettivo di sostenibilità interna</p>	<p>L'azienda dovrà definire una serie di obiettivi interni per migliorare le sue prestazioni di sostenibilità. Devono essere inclusi, in tali obiettivi, i dieci KPI primari utilizzati nella reportistica KPI A.I.S.E., oltre a qualsiasi altro eventuale KPI che l'azienda ritiene pertinente per i suoi processi interni. Ai fini della relativa verifica, l'azienda dovrà fornire le prove dell'esistenza di tali obiettivi, nonché delle azioni attuate per realizzarli e la relativa revisione annuale. Gli obiettivi interni resteranno riservati nella revisione dell'azienda/del verificatore.</p>