## Sommario

**STORIA DELLE REVISIONI** 1
**1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE** 2
**2. RIFERIMENTI** 2
**3. RESPONSABILITÀ** 2
**4. CHI PUÒ FARE UNA SEGNALAZIONE** 3
**5. QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE** 3
**6. COME FARE UNA SEGNALAZIONE** 4
**7. GARANZIE E STRUMENTI PER L'ANONIMATO DELLE SEGNALAZIONI** 5
**7.1 Compilazione form dal sito web LORENZI** 6
**7.2 Inviare segnalazioni tramite email anonime** 6

Storia delle revisioni

| Ediz. | Rev. | Data | Descrizione delle modifiche |
|---|---|---|---|
| 1 | 0 | **20/03/2026** | Revisione completa della procedura. |
| - | 2 | 22/04/2022 | Modificato flusso azioni correttive. |

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura definisce le modalità per la segnalazione di non conformità, reclami e problematiche legate al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 ed in generale il rispetto dei diritti umani da parte di LORENZI, e cioè:

a. **lavoratori di LORENZI;**
b. **aziende clienti di LORENZI;**
c. **fornitori e terzisti di LORENZI;**
d. **altre parti interessate (ad esempio associazioni sindacali, comunità nei pressi degli stabilimenti, associazioni e organizzazioni non pubbliche, enti pubblici).**

La procedura definisce inoltre le modalità per la gestione interna a LORENZI delle segnalazioni di non conformità, reclami e problematiche allo standard SA8000 che possono provenire dall'interno e dall'esterno della stessa.
La procedura si applica a tutti gli stabilimenti e alle sedi LORENZI.

## 2. RIFERIMENTI

| | |
|---|---|
| **SA8000:2014** | 9.3 Identificazione e valutazione dei rischi<br>9.6 Gestione e risoluzione dei reclami |
| **M14** | Modulo Segnalazioni/Reclamo |
| **M14B** | Modulo Segnalazioni/Reclamo SA8000 (solo per gestione interna) |
| **P05** | Gestione non conformità e azioni correttive e preventive. |
| **SPT** | Social Performance Team |
| **RLSA8000** | Rappresentante dei Lavoratori SA8000 |
| **Non Conformità (definizione 13.- SA8000:2014)** | Non soddisfacimento di un requisito |
| **Azione Correttiva (definizione 6. – SA8000:2014)** | Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata.<br>Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità. |
| **Azione Preventiva (definizione 7. – SA8000:2014)** | Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale.<br>Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità |
| **Parti interessate** | Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione<br>Nota<br>Esempi di parte interessata: clienti, fornitori, vicinato, comunità, associazioni, enti locali e pubbliche. |

## 3. RESPONSABILITÀ

Le segnalazioni/reclami su aspetti dello standard SA8000 possono pervenire da tutto il personale LORENZI, da persone esterne all'azienda (parti interessate a vario titolo).
DRG e il SPT sono responsabili della corretta applicazione della presente procedura.

Questo documento è di natura riservata e di utilizzo esclusivamente interno alla LORENZI s.r.l.

## 4. CHI PUÒ FARE UNA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni di Non Conformità e reclami per il rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 possono essere effettuate da qualsiasi soggetto interessato (Parte Interessata), incluse le seguenti categorie:

a. **tutti i lavoratori di LORENZI s.r.l., di tutti gli stabilimenti e sedi;**
b. **collaboratori a vario titolo di LORENZI s.r.l.;**
c. **referenti e personale delle aziende fornitrici e terzisti di LORENZI s.r.l.;**
d. **referenti e personale delle aziende clienti di LORENZI s.r.l.;**
e. **componenti di associazioni sindacali;**
f. **componenti di associazioni e organizzazioni non pubbliche;**
g. **persone della comunità nei pressi degli stabilimenti di LORENZI s.r.l. (vicinato, abitanti del paese, parenti di lavoratori LORENZI s.r.l. ecc.);**
h. **membri di enti pubblici;**
i. **qualsiasi persona o cittadino che sia venuta a conoscenza di una "non conformità" relativa ai requisiti allo standard SA8000 applicata negli stabilimenti e sedi LORENZI s.r.l**

## 5. QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE

Una segnalazione di Non Conformità e reclami per il rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 può essere fatta quando si è a conoscenza di fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di Responsabilità Sociale descritto dallo standard SA 8000.

La violazione può riguardare gli aspetti:

| Nr. | Requisito | Descrizione |
|---|---|---|
| 1 | **Lavoro infantile** | Divieto assoluto di impiego di minori sotto i 15 anni. In caso di minori impiegati, l'organizzazione deve attuare programmi di reinserimento scolastico e supporto economico. |
| 2 | **Lavoro forzato o obbligato** | Proibizione di qualsiasi forma di coercizione, inclusi trattenimento di documenti, cauzioni o minacce. I lavoratori devono essere liberi di terminare il rapporto di lavoro con preavviso ragionevole. |
| 3 | **Salute e sicurezza** | Obbligo di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, con valutazione dei rischi, formazione, dispositivi di protezione individuale (DPI) e procedure di emergenza. |
| 4 | **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva** | Riconoscimento del diritto dei lavoratori di formare e aderire a sindacati e di negoziare collettivamente, senza interferenze o discriminazioni da parte dell'organizzazione |
| 5 | **Discriminazione** | Divieto di discriminazione basata su razza, genere, età, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, origine sociale o qualsiasi altra condizione. |
| 6 | **Pratiche disciplinari** | Proibizione di punizioni corporali, coercizione |

| | | |
|---|---|---|
| | | mentale o fisica e abusi verbali. Le pratiche disciplinari devono rispettare la dignità dei lavoratori. |
| 7 | **Orario di lavoro** | L'orario di lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, con un massimo di 12 ore di straordinario volontario. È previsto almeno un giorno di riposo ogni sette giorni. |
| 8 | **Retribuzione** | I lavoratori devono ricevere una retribuzione sufficiente a coprire i bisogni fondamentali e fornire un margine discrezionale. I salari devono essere pagati regolarmente e senza ritardi. |

## 6. COME FARE UNA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni possono essere effettuate sia dai lavoratori di LORENZI s.r.l. sia da persone che appartengono alle Parti Interessate indicate al punto 4 di questo documento e comuni cittadini.
Di seguito le modalità per fare una segnalazione di non conformità e reclamo ai requisiti della standard SA8000.

| Parte Interessata | Modalità per la segnalazione | in forma anonima |
|---|---|---|
| **Lavoratori di LORENZI s.r.l.** | Cassetta non conformità SA8000 | SI |
| | Contatto diretto con un Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (RLSA8000) | SI |
| | Contatto diretto con un componente del Social Performance Team (SPT) | SI |
| | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| **collaboratori a vario titolo di LORENZI s.r.l.** | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| **referenti e personale delle aziende fornitrici e terzisti di LORENZI s.r.l.** | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| **referenti e personale delle aziende clienti di LORENZI** | Contatto diretto con un componente del Social Performance Team (SPT) | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |

| | | |
|---|---|---|
| **s.r.l.** | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| **componenti di associazioni sindacali;<br>componenti di associazioni e organizzazioni** | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| **componenti di associazioni e organizzazioni non pubbliche** | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| **persone della comunità nei pressi degli stabilimenti di LORENZI s.r.l. (vicinato, abitanti del paese, parenti di lavoratori LORENZI s.r.l. ecc.)** | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| **membri di enti pubblici** | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |
| **qualsiasi persona o cittadino che sia venuta a conoscenza di una "non conformità" relativa ai requisiti allo standard SA8000 applicata negli stabilimenti e sedi LORENZI s.r.l** | Compilazione form del sito aziendale LORENZI https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ | SI |
| | email all'Organismo di Certificazione SA8000 all'indirizzo sa8000@sgs.com | SI |
| | email al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo saas@saasaccreditation.org | SI |

## 7. GARANZIE E STRUMENTI PER L'ANONIMATO DELLE SEGNALAZIONI

Per tutte le segnalazioni, inviate dai lavoratori e di altre parti interessate, LORENZI s.r.l. si impegna, nelle figure di DGR e dei Responsabili aziendali, a non effettuare ritorsioni di alcun tipo, sia di quelle in forma anonima sia in quelle dichiarate.
Tutte le segnalazioni sono inoltre tutelate dalla totale riservatezza su argomenti e contenuti.
L'analisi delle segnalazioni sarà effettuata dal Social Performance Team secondo criteri di totale imparzialità.
Nel caso di segnalazioni anonime, per garantire l'anonimato ulteriormente si raccomanda di non inserire nominativi, numeri di telefono o indirizzi email.

Questo documento è di natura riservata e di utilizzo esclusivamente interno alla LORENZI s.r.l.

### 7.1 Compilazione form dal sito web LORENZI

Il form compilabile dal sito web LORENZI all'indirizzo https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ permette di non inserire nome e cognome o altri dati per garantire l'eventuale anonimato della persona che effettua la segnalazione.
Per garantire l'anonimato ulteriormente si raccomanda di non inserire nominativi, numeri di telefono o indirizzi email.

### 7.2 Inviare segnalazioni tramite email anonime

Per inviare segnalazione di Non Conformità e reclami per il rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 tramite email anonime, cioè senza indirizzo del mittente si possono utilizzare dei servizi web gratuiti, ad esempio come:

a. **ANONYMOUSEMAIL** (all'indirizzo https://anonymousemail.me/ )
b. **5YEMAIL.COM** (all'indizzo https://email-anonime.5ymail.com/ )

In questi casi l'Organismo di Certificazione o il SAAS non potranno rintracciare il mittente.
Si ricorda che comunque il mittente sarà eventualmente rintracciabile dalle Autorità Pubbliche preposte ai controlli in caso di reati, e per questo punibile a norma di legge.

## 8. RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI

### 8.1 Cassette Non Conformità SA8000

Per ogni stabilimento è posizionata una cassetta metallica per le non conformità SA8000 dove i lavoratori possono inserire una segnalazione attraverso il modulo cartaceo M14 Segnalazione/Reclamo.
La cassetta si presenta come una cassetta metallica per la posta tradizionale con serratura e chiave non inserita.
La chiave è a disposizione dei componenti del Social Performance Team.
I RLSA8000 presenti negli stabilimenti verificano con cadenza quindicinale il contenuto della cassetta.

### 8.2 Form dedicato sito web LORENZI

Le segnalazioni inviate attraverso la compilazione del form dal sito web aziendale LORENZI (https://www.lorenzinet.com/it_IT/sa8000/ ) sono ricevute dall'Ufficio Legale che è anche componente del SPT.

### 8.3 Email dedicate per le segnalazioni dell'Organismo e del SAAS

L'organismo di Certificazione e il SAAS gestiscono le email di segnalazioni di non conformità e i reclami SA8000 secondo le proprie rispettive procedure.

Questo documento è di natura riservata e di utilizzo esclusivamente interno alla LORENZI s.r.l.

## 9. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni di non conformità e reclami raccolte attraverso le cassette SA8000 sono portati a conoscenza dei componenti del Social Performance Team (SPT) che si riuniscono specificatamente massimo in 24 ore, anche in remoto, per discutere dell'argomento.
I componenti del SPT al completo saranno aggiornati e sarà discusso l'argomento del reclamo/non conformità per l'analisi della causa.
Il SPT avvierà un'indagine per valutare fondatezza e criticità della segnalazione.
Se ritenuta fondata, proseguiranno le attività per la risoluzione, e in caso contrario la segnalazione non sarà considerata.
Il SPT coordinerà la risoluzione del reclamo/non conformità, facendo anche intervenire le aree aziendali competenti ed attivando, dove necessario, le necessarie azioni correttive.
Dove possibile il SPT favorirà l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con l'autore del reclamo, eventualmente affiancato dai RLSA8000, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.
Il SPT si farà garante del compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari, confrontandosi anche con DGR e i Responsabili aziendali.

### 9.1 Segnalazioni anonime

Nei casi di segnalazioni di non conformità e reclami, sia di lavoratori che di altre parti interessate, il SPT valuterà in particolare il grado di fondatezza della segnalazione stessa e quindi la criticità degli elementi espressi e indicati nel reclamo/non conformità.
Il SPT avvierà un'indagine per valutare fondatezza e criticità della segnalazione pur mantenendo riservatezza sull'argomento.

## 10. RISPOSTA DELLE SEGNALAZIONI

Nei casi in cui l'autore della segnalazione sia noto, il SPT si impegna ad informarlo dell'avvenuta presa in carico del reclamo e dell'analisi per dare soluzione ai fatti denunciati.
Nei casi di una segnalazione anonima data l'impossibilità di comunicare al mittente interessato sia la presa in carico del reclamo, che delle soluzioni adottate, di questo sarà data evidenza nel modulo M14B Segnalazione/reclamo SA8000 e nel Riesame della Direzione.

## 11. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI

La gestione interna a LORENZI delle segnalazioni/reclami viene effettuata secondo procedura P05 Gestione non conformità e azioni correttive e preventive.

Questo documento è di natura riservata e di utilizzo esclusivamente interno alla LORENZI s.r.l.