

INDICE

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO
- 2 MODALITÀ
 - 2.1 Indicazioni generali
 - 2.2 Valutazione di nuovi fornitori
 - 2.3 *Valutazione periodica dei fornitori*
 - 2.4 *Criteri di valutazione e qualifica dei fornitori*
 - 2.5 *Fornitori unici*
- 3 SINTESI DELLE REGISTRAZIONI E DEI DOCUMENTI RICHIAMATI
 - 3.1 *Registrazioni*
 - 3.2 *Altri documenti richiamati*

N.B. Il presente documento è di proprietà di Europa Tourist Group. Ogni sua riproduzione o divulgazione all'esterno deve essere autorizzata dalla Direzione.

Preparazione e Verifica

Funzione	Nome	Firma
Responsabile impatto	Laura Basso e Giovanni Fabris	 

Approvazione

Funzione	Nome	Firma
Amministratore Delegato	Vanni Basso	

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO

La presente procedura descrive le attività svolte da Oriente S.p.A e dalle società del Gruppo "Europa", in attuazione del contratto di coordinamento ex art. 2497 septies del c.c., per assicurare la gestione nel tempo di fornitori affidabili, ovvero capaci di soddisfare con continuità specifici requisiti di qualità delle forniture.

La procedura si riferisce in particolare alla gestione dei fornitori che hanno rilevanza o criticità ai fini del servizio offerto e le cui attività hanno un impatto rilevante sulla sostenibilità ambientale e sociale. Per quanto riguarda il servizio di animazione, oltre alle indicazioni della presente procedura valgono le indicazioni presenti nell'istruzione "Attività speciale bambini Kinder Hotel".

La presente procedura include le seguenti azioni principali:

- selezione iniziale dei nuovi fornitori,
- valutazione periodica dei fornitori storici,
- aggiornamento continuo dell'elenco fornitori "qualificati", sulla base dell'andamento dei controlli in accettazione sulle forniture e degli impatti sulla sostenibilità ambientale e sociale.

La procedura si riferisce alla gestione di tutti i fornitori di Oriente S.p.A e delle società del Gruppo "Europa", corrispondenti alle seguenti classi di fornitura:

- classe D: Forniture di cui si occupa esclusivamente la direzione o assistenti alla direzione
- classe R: Forniture necessarie al Servizio Reception
- Classe M: Forniture necessarie per il Servizio Manutenzioni e per integrazione di inventario delle UUAA
- Classe A: Forniture necessarie al Servizio Ristorazione e al Servizio Sala e Bar
- Classe X: Fornitori gestiti da Oriente S.p.A e dalle società del Gruppo "Europa" (controllati o partecipati) e utenze varie (elettricità, telefono, acqua, GPL, carburante automezzi, ecc.)

Per tutti i fornitori vengono adottate modalità di qualifica stabilite dalla Direzione, ad eccezione dei fornitori di classe X (perché trattasi di fornitori unici o direttamente controllati).

Tutti i fornitori vengono monitorati nel tempo valutando periodicamente specifiche prestazioni del loro servizio di fornitura.

La Direzione ha il compito di definire i criteri di qualifica e di valutazione periodica e di comunicarli al Capi/e Servizio. I Capi/e Servizio sono incaricati di collaborare con la Direzione per la qualifica e la valutazione periodica dei fornitori. I Capi/e Servizio sono inoltre responsabili di provvedere alla gestione degli approvvigionamenti, come specificato nella procedura "Compiti dei Capi/e Servizio".

2 MODALITÀ

2.1 INDICAZIONI GENERALI

Ogni Capo/a Servizio è chiamato a garantire il buon svolgimento del servizio in modo continuo, nel rispetto dei requisiti di qualità stabiliti dalla Direzione. Per ottenere questo risultato, ogni Capo/a Servizio ha un ruolo di coordinamento e di responsabilità per tutto il personale assegnato dalla Direzione al proprio servizio nella struttura in cui opera.

La tipologia e l'estensione della valutazione sui fornitori è correlata all'influenza che il prodotto/servizio approvvigionato hanno sulla successiva erogazione del servizio.

2.2 VALUTAZIONE DI NUOVI FORNITORI

La qualifica di un nuovo fornitore avviene a seguito di una valutazione iniziale svolta dalla Direzione con la collaborazione dei Capi/e Servizio di riferimento. Vengono raccolte informazioni relative alla qualità del prodotto/servizio fornito, alle condizioni economiche ed organizzative della fornitura, ad eventuali certificazioni o referenze del fornitore, alle misure adottate per contenere gli impatti delle proprie attività sulla sostenibilità ambientale e sociale.

La Direzione, in collaborazione con il Responsabile Qualità, deve quindi registrare tale valutazione nel modulo VALUTAZIONE FORNITORI, assegnando a ciascun elemento di valutazione significativo un punteggio. Il punteggio complessivo, ottenuto come media delle aree valutate, determina lo stato di qualifica conseguito dal nuovo fornitore.

I criteri adottati per la valutazione di un nuovo fornitore sono riportati nel paragrafo 2.4.

Se il nuovo fornitore risulta qualificato viene comunicato dal Responsabile Qualità di Gruppo ai Capi/e Servizio interessati.

Sulla base dei rapporti di collaborazione pregressi e delle prestazioni offerte negli anni, la Direzione può aver conferito d'ufficio lo stato di qualifica ad alcuni fornitori storici.

La Direzione ha facoltà di autorizzare la qualifica di un fornitore anche se questo non raggiunge il punteggio minimo previsto.

2.3 VALUTAZIONE PERIODICA DEI FORNITORI

Tutti i fornitori qualificati sono soggetti a valutazione periodica, con il supporto del modulo VALUTAZIONE FORNITORI.

La valutazione periodica viene aggiornata annualmente dal Responsabile Qualità, in genere in preparazione al Riesame del Sistema Qualità.

La valutazione periodica tiene conto delle prestazioni effettive di ciascun fornitore nel periodo di riferimento, secondo i criteri specificati al paragrafo 2.4.

Il Responsabile Qualità e i Capi/e Servizio hanno il compito di monitorare i fornitori in base alle non conformità di fornitura, al fine di evitare il ricorso a fornitori non più accettabili.

La lista dei fornitori costituisce il riferimento da consultare prima dell'emissione di ogni ordine di acquisto. Gli ordini di acquisto potranno essere emessi solo a fornitori qualificati o qualificati con riserva.

L'elenco ufficiale dei fornitori qualificati deve essere approvato dalla Direzione.

Il Responsabile Qualità assicura la disponibilità di copia dell'elenco fornitori qualificati a tutti i Capi/e Servizio, in base alle loro responsabilità di approvvigionamento, così come stabilito dalla procedura "Compiti dei Capi/e Servizio".

Inoltre, il Responsabile Qualità assicura una comunicazione tempestiva tramite circolare interna al personale interessato in merito ai fornitori che perdono lo stato di qualifica.

2.4 CRITERI DI VALUTAZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI

La valutazione di fornitori e storici viene fatta dal Responsabile Qualità in collaborazione con i Capi Servizio interessati

I criteri considerati per la valutazione e il punteggio possibile sono riportati in tabella 1.

Criterio di valutazione	Aspetti da valutare	Punteggio 1	Punteggio 2	Punteggio 3
Qualità e sostenibilità	Caratteristiche di qualità del prodotto/servizio acquistato, in base ai requisiti di qualità di Oriente S.p.A e delle società del Gruppo "Europa" e del servizio offerto, condivisione Politica sostenibilità e responsabilità sociale, informazioni sulle misure adottate per la sostenibilità sociale ed ambientale	Qualità medio-bassa	Qualità accettabile	Qualità eccellente
Tempi	Rispetto dei tempi di consegna concordati e coerenza dei tempi di consegna con le esigenze operative del servizio	Tempi di consegna eccessivi	Tempi di consegna accettabili	Tempi di consegna eccellenti
Costo	Costo del prodotto/servizio rispetto ad altri fornitori o alla disponibilità di Oriente S.p.A e delle società del Gruppo "Europa"	Costo elevato	Costo accettabile	Costo conveniente

Partnership	Capacità del fornitore di collaborare in caso di necessità, richieste di assistenza, ecc.	Scarsa collaborazione	Collaborazione accettabile	Ottima collaborazione
Non conformità	Prestazioni del fornitore in termini di non conformità che può aver causato	Non conformità gravi	Non conformità minori	Nessuna non conformità
Esclusività	Livello di esclusività del prodotto/servizio fornito	Nessuna esclusività e disponibilità di fornitori equivalenti	Convenienza a mantenere lo stesso fornitore	Impossibilità di sostituire il fornitore

Applicando i punteggi di tabella 1, ogni fornitore viene valutato in base alla sua capacità di rispondere ai criteri di affidabilità e qualità di Oriente S.p.A e delle società del Gruppo “Europa”.

La valutazione complessiva di ogni fornitore si ottiene facendo la **media** dei punteggi ottenuti per i criteri QUALITÀ/SOSTENIBILITÀ, TEMPO, COSTO, PARTNERSHIP, NON CONFORMITÀ.

Il risultato che si ottiene dalla media dei primi 5 criteri va interpretato come segue:

- se la valutazione media è maggiore di 2, il fornitore è automaticamente QUALIFICATO;
- se la valutazione media che si ottiene è minore di 2, è necessario valutare il punteggio assegnato per il criterio ESCLUSIVITÀ.
 - se il valore dato alla ESCLUSIVITÀ è 2 o 3, il fornitore viene QUALIFICATO CON RISERVA
 - se il valore dato alla ESCLUSIVITÀ è pari a 1, il fornitore risulta NON QUALIFICATO e si rende necessario CERCARE FORNITORE SOSTITUTIVO

I criteri appena esposti per la valutazione dei fornitori sono indicati in allegato al modulo VALUTAZIONE FORNITORI. Questo modulo deve essere utilizzato per effettuare le valutazioni dei nuovi fornitori e il monitoraggio dei fornitori storici.

2.5 FORNITORI UNICI

Si può derogare rispetto alle disposizioni precedenti solo nei casi in cui il fornitore sia l'unico disponibile per la fornitura di prodotti/servizi necessari o sia ritenuto il migliore.

Tale deroga è ammessa solo a condizione che l'emissione dell'ordine d'acquisto sia approvata dalla Direzione, dopo attento esame dell'offerta e della qualità del prodotto/servizio di fornitura offerto. I Capi/e Servizio supportano la Direzione nell'individuazione e valutazione di fornitori unici, qualora necessario, mettendo a disposizione le informazioni a loro disposizione.

2.6 SENSIBILIZZAZIONE DEI FORNITORI NELLE TEMATICHE DELLA SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED AMBIENTALE E NEI PRINCIPI DEL CODICE ETICO ADOTTATO DALL'AZIENDA

I fornitori con un impatto rilevante nelle tematiche di sostenibilità ambientale e sociale sono direttamente coinvolti mediante tempestiva comunicazione con allegati i documenti o i riferimenti relativi alle Politiche di sostenibilità ed inclusività e al rispetto dei principi del Codice Etico adottati dall'azienda.

Viene inoltre richiesto ai fornitori ritenuti maggiormente critici per i possibili impatti dei prodotti e dei servizi forniti sulla sostenibilità ambientale e sociale, di effettuare una apposita valutazione mediante compilazione di apposito form di sostenibilità e di fornire i risultati al Responsabile Qualità.

Nel caso il fornitore non condivida le Politiche di sostenibilità e inclusività o non rispetti o violi i principi del Codice Etico adottati dall'azienda la Direzione di Oriente S.p.A e delle società del Gruppo “Europa” si riserva la possibilità di recedere dal contratto di fornitura.

3 SINTESI DELLE REGISTRAZIONI E DEI DOCUMENTI RICHIAMATI

3.1 REGISTRAZIONI

Titolo del documento	Compila	Approva	Utilizza
VALUTAZIONE FORNITORI	Responsabile Qualità	Direzione	Capi/e Servizio

3.2 ALTRI DOCUMENTI RICHIAMATI

Tipo di documento	Titolo
Procedura	Compiti dei Capi Servizio
Procedura	Gestione del sistema qualità
Istruzione operativa Euro Gestioni / ITI	Attività speciale bambini Kinder Hotel
Altro	Codice Etico
Altro	Politica Diversità e Inclusione
Altro	Politica sostenibilità e responsabilità sociale