



# REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2022

**mast**

ORGANIZZIAMO SERVIZI







# Indice

<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>5</b>
<b>Nota metodologica</b>	<b>6</b>
<b>Azienda</b>	<b>16</b>
<b>Servizi</b>	<b>24</b>
<b>Persone</b>	<b>34</b>
<b>Valore economico</b>	<b>50</b>
<b>Supply Chain</b>	<b>56</b>
<b>Ambiente</b>	<b>60</b>
<b>Comunità</b>	<b>72</b>
<b>GRI Content Index</b>	<b>76</b>







# Lettera agli stakeholder

Negli ultimi anni **Mast ha integrato i principi di sostenibilità nella propria strategia di crescita**. L'obiettivo è sviluppare il nostro business in modo sostenibile, impegnandoci a **generare un cambiamento positivo nella società** e promuovendo iniziative e soluzioni in grado di **portare benefici all'ambiente**.

Nel corso degli ultimi anni gli aspetti etici, di responsabilità sociale e del rispetto dei diritti umani hanno condizionato in modo crescente l'economia ed i sistemi sociali, contemporaneamente è aumentato il ruolo e l'importanza data all'opinione degli stakeholder (istituzioni, lavoratori, fornitori, clienti, associazioni, sindacati, ecc.) all'interno delle stesse imprese.

**Mast**, come molte altre aziende, ha deciso di definire e affermare la propria responsabilità sociale e conquistare la legittimità ad operare, all'interno dei propri contesti, attraverso l'implementazione di specifici strumenti **di gestione etica/sociale quali codici etici, bilanci sociali, ambientali e relative certificazioni**.

L'integrazione dei criteri ESG – Ambientali, Sociali e di Governance – nella strategia aziendale e l'elevato grado di efficienza conseguito negli ultimi anni da **Mast**, hanno reso necessario **lo sviluppo di un Piano di Sostenibilità che ci aiuti a fissare nuovi ed ambiziosi traguardi ambientali e sociali, in linea con la mission aziendale**.

Da questo obiettivo nasce l'opportunità, e la necessità, **di confrontarci in modo costruttivo con i nostri stakeholder**, che rappresentano un'ampia e variegata gamma di interessi economici, ambientali e sociali.



## Nota metodologica

Lo scopo di questo primo Bilancio di sostenibilità è quello di fornire un resoconto relativo alle attività che fanno riferimento alle tematiche ESG (Environmental Social & Governance) poste in essere da Mast nonché comunicare in maniera chiara e trasparente a tutti gli stakeholder le performance aziendali nell'ambito delle tematiche incluse nel concetto di sostenibilità.

Il documento è stato redatto secondo la metodologia più sviluppata e riconosciuta a livello internazionale, i GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative. L'approccio utilizzato nella redazione è "with reference", non è prevista attività di assurance esterna. Il perimetro di riferimento è l'intera società Mast SpA e il periodo di rendicontazione a cui i dati fanno riferimento è l'anno solare 2022.

## Il contributo agli SDGs

Nella propria strategia, Mast persegue l'integrazione degli impegni aziendali con gli obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale definiti dai Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite. I rispettivi ambiti di azione di ciascuna dimensione contribuiscono al raggiungimento di specifici Goals.

## Dimensione ambientale



## Dimensione sociale



## Dimensione governance





# Indirizzi strategici e piano di sostenibilità

In Mast è stato sviluppato un Piano di Sostenibilità (PdS) che rappresenta il percorso verso un approccio integrato della sostenibilità all'interno della strategia aziendale. Il PdS di Mast mette a sistema le attività di salvaguardia ambientale, le politiche di integrazione sociale e sicurezza sul lavoro e le strategie aziendali orientate a migliorare il posizionamento rispetto ai parametri ESG (Environmental, Social & Governance) che Mast ha sviluppato nel corso degli anni.

Il Piano è declinato in obiettivi puntuali, su un orizzonte temporale quadriennale: 2022-2025

Gli obiettivi vengono aggiornati annualmente, secondo un processo di continuo allineamento rispetto ai risultati raggiunti e alle nuove esigenze che emergono nel tempo. L'anno base rispetto al quale sono definiti i target del PdS è il 2021.

Il Piano di Sostenibilità 2022-2025 è il risultato di un percorso condiviso che ha coinvolto il Top Management, una rappresentanza degli stakeholder e dei responsabili delle diverse funzioni aziendali dell'organizzazione.

## AS IS



**■ Coinvolgimento del contesto**

**■ Coinvolgimento interno**

**■ Coinvolgimento esterno**

**■ Validazione del piano**

## AS IS

### **Analisi del contesto e dei competitor**

L'analisi dei competitor evidenzia come gli operatori del mercato multiservizi prediligano il conseguimento di Certificazioni aziendali sui temi della sostenibilità e la fornitura di prodotti e servizi ecologicamente e socialmente compatibili. Le principali carenze dei competitor sono ravvisabili sulla Governance della sostenibilità, raramente definita attraverso evidenze formali riguardanti l'organizzazione o gli aspetti di comunicazione esterna e marketing aziendale.

L'analisi del contesto di riferimento è stata completata con la disamina delle piattaforme digitali che valutano la sostenibilità e con la raccolta di informazioni di dettaglio riguardanti l'assegnazione di meriti alle aziende che favoriscono l'applicazione di criteri di valutazione ESG.

## TO BE

### **Coinvolgimento degli stakeholder**

Con il termine "stakeholder" si fa riferimento a tutti quei soggetti interni ed esterni a Mast che hanno un interesse di qualsiasi natura verso la società, che si concretizza in aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, sociale ecc.

I principali stakeholder interni sono i soci, il consiglio di amministrazione, tutto il personale dipendente ed i collaboratori. Il Sistema di Gestione Aziendale consiste e si sviluppa nel garantire agli stakeholder interni il rispetto delle regole e il giusto coinvolgimento, al fine di creare un clima aziendale idoneo, tutelare i dipendenti e favorire la crescita di competenze specifiche in ogni singolo individuo. Questi obiettivi vengono perseguiti anche mediante il coinvolgimento del personale stesso, attraverso il Rappresentante del personale nella pianificazione e nel miglioramento del Sistema di Responsabilità Sociale, con incontri formativi e informativi.

I principali stakeholder esterni sono i fornitori, le istituzioni locali, le associazioni di categoria, i sindacati, i clienti, gli enti del terzo settore, la pubblica amministrazione e infine gli enti di certificazione. Il loro coinvolgimento si sviluppa in maniera diversa in funzione dei ruoli che ciascuno di essi assume nei confronti della società.

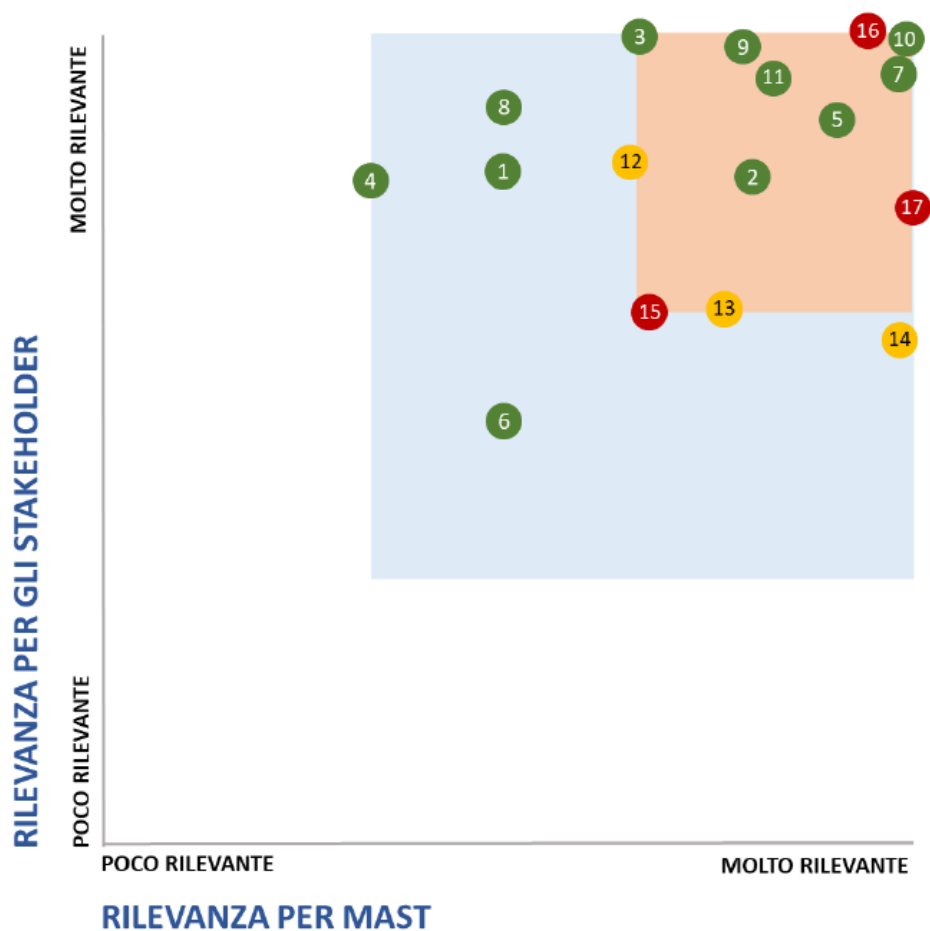
Mast ha sviluppato opportuni canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento diversificati sulla base delle caratteristiche degli stakeholder chiave ovvero: clienti, dipendenti, partner, fornitori, media, consulenti e banche.



Le tematiche di sostenibilità materiali, ovvero maggiormente rilevanti, sono state identificate tenendo conto delle priorità strategiche emerse durante specifici momenti di confronto pianificati con le diverse funzioni aziendali coinvolte nel progetto.

La rilevanza per i portatori di interesse è stata definita e graduata sulla base delle risposte ottenute dalla survey sui risultati della quale è stata realizzata la matrice di materialità.

● Tematiche ambientali    ● Tematiche sociali    ● Tematiche di governance



- 1 Mobilità sostenibile
- 2 Circolarità dei prodotti
- 3 Gestione dei materiali plastici
- 4 Gestione dell'energia
- 5 Gestione delle emissioni
- 6 Progetti di car pooling
- 7 Valutazione di impatto su servizi e lavoratori
- 8 Acquisti sostenibili
- 9 Digitalizzazione/dematerializzazione
- 10 Studio LCA Probiotici
- 11 Gestione delle risorse idriche
- 12 Progetti di inclusione
- 13 Formazione sulle tematiche di sostenibilità
- 14 Dialogo strutturato con gli stakeholder
- 15 Trasformazione in benefit Corporation
- 16 Governance di sostenibilità
- 17 Rendicontazione di sostenibilità

### **Struttura e contenuto del Piano di sostenibilità**

Come parte della sua mission, Mast garantisce che tutte le procedure adottate, rispettino i criteri di sostenibilità contribuendo al miglioramento delle condizioni ambientali, sociali ed economiche di tutte le parti coinvolte e del pianeta stesso. La ricerca costante di soluzioni sempre più efficaci, per la creazione di un ambiente più pulito e più sano, ha portato allo sviluppo e all'utilizzo di metodologie innovative e sostenibili che rispondono, in modo capillare e tempestivo, all'attuale momento storico. Mast vuole essere protagonista e promotrice della Transizione Ecologica mediante l'offerta dei servizi mirati e personalizzati che accompagnino le aziende verso un futuro sempre più sostenibile.



La strategia di sostenibilità di Mast si concretizza all'interno del Piano di Sostenibilità Aziendale che comprende tra i suoi driver:

- dal punto di vista Ambientale: il contrasto al climate change, allo spreco d'acqua e all'uso della plastica;
- dal punto di vista Economico: modelli di business circolari e requisiti di sostenibilità delle forniture;
- dal punto di vista Sociale: un salario dignitoso, la parità di genere e la salute e sicurezza dei lavoratori;
- dal punto di vista della Governance: l'integrazione trasversale della sostenibilità nelle strategie di business.



Mast promuove i prodotti probiotici nell'erogazione dei servizi di igiene e pulizia perchè frutto della ricerca e dell'innovazione aziendale, che ne hanno dimostrato l'assoluta ecologicità e i vantaggi in termini di risparmio energetico ed emissioni evitate in atmosfera.

**Sostenibilità di prodotto**



Mast vuole contribuire alla decarbonizzazione dei modelli di produzione e consumo attraverso interventi volti a ridurre sensibilmente le emissioni di Scope 3 (preponderanti nella propria impronta di carbonio), e quindi focalizzati soprattutto sulla logistica, le forniture e la digitalizzazione.

**Decarbonizzazione**



Mast oltre ad assicurare la presenza del 70% di donne in organico e il 90% della forza-lavoro con contratto a tempo indeterminato, intende favorire in misura crescente l'integrazione sociale di lavoratori appartenenti a categorie svantaggiate, promuovendone la formazione e l'impiego.

**Integrazione sociale**



Mast intende garantire la sostenibilità del proprio operato a partire dai fattori di input, e quindi dalla catena di fornitura, introducendo vincoli e incentivi in grado di favorire i partner commerciali più virtuosi nel rispetto dell'ambiente, nella tutela dei lavoratori, nella difesa dei diritti umani.

**Sustainable procurement**

# I building blocks del piano di sostenibilità

## Dimensione Ambientale

Ambiti di azione	Obiettivi qualitativi	Iniziative operative
Opportunità ambientali	Tecnologie green	<i>Utilizzo di veicoli elettrici o ibridi</i>
Inquinamento e rifiuti	Packaging e rifiuti	<i>Circularity Index del servizio di cleaning</i>
Cambiamenti climatici	Emissioni CO <sup>2</sup>	<i>Riciclabilità e contenuto di riciclato nelle plastiche</i>
Risorse naturali	Fornitura di beni e servizi	<i>ISO 50001 Energia ISO 14064 Carbon footprint Car pooling</i>
	Biodiversità e uso del suolo	<i>Requisiti e specifiche di sostenibilità ISO 20400 Acquisti sostenibili Digitalizzazione/dematerializzazione</i>
	Stress idrico	<i>Stress idrico</i>

## Dimensione Sociale

Ambiti di azione	Obiettivi qualitativi	Iniziative operative
Opportunità sociali	Inclusione lavorativa	<i>Progetti di inclusione per categorie svantaggiate</i>
Capitale umano	Sviluppo del capitale umano	<i>Formazione di competenze sulla sostenibilità</i>
Stakeholder	Coinvolgimento degli stakeholder	<i>Sviluppo di un processo di dialogo strutturato</i>

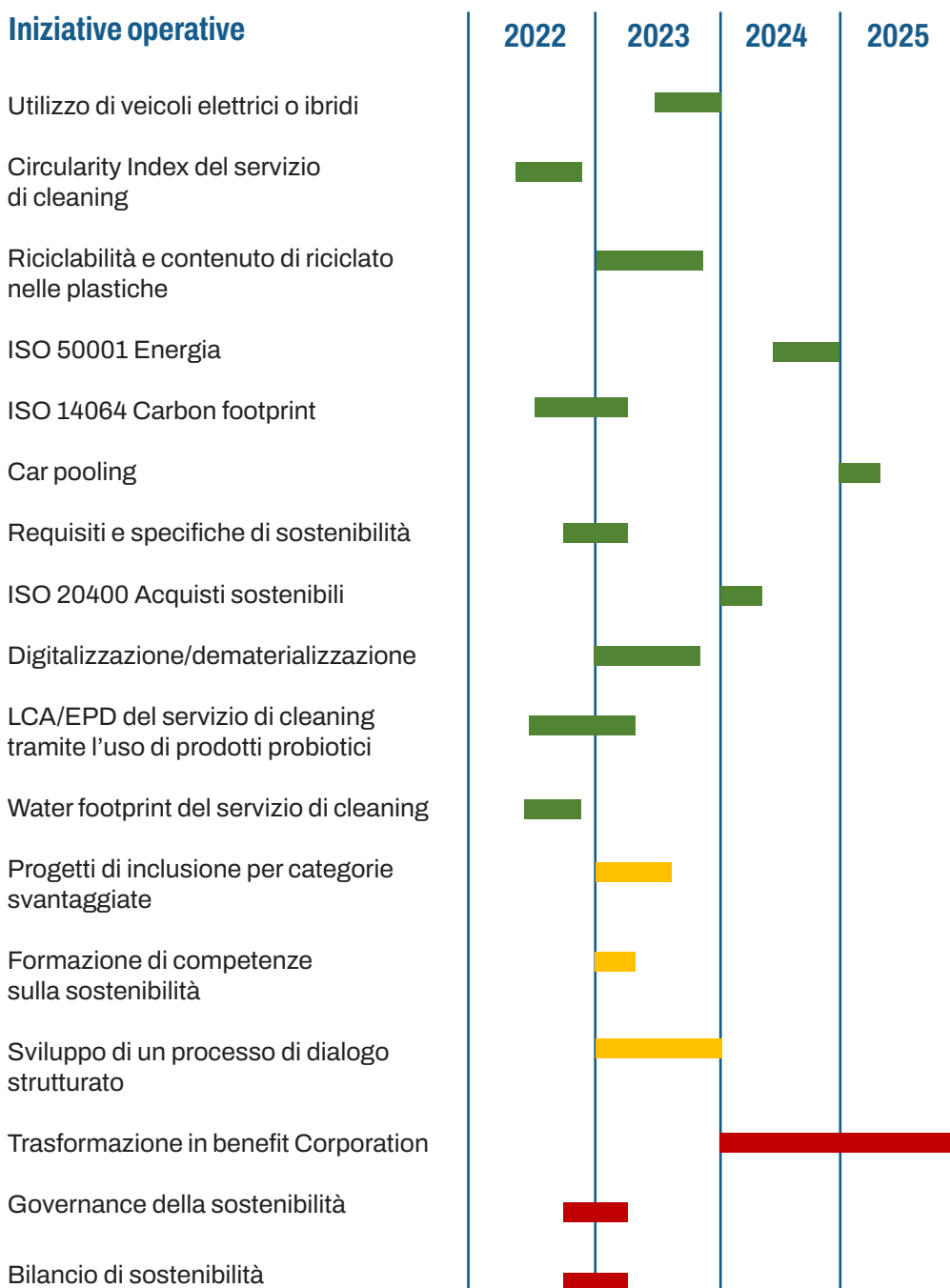
## Dimensione della Governance

Ambiti di azione	Obiettivi qualitativi	Iniziative operative
Corporate governance	Proprietà	<i>Trasformazione in benefit Corporation</i>
	Strategie di sostenibilità	<i>Governance della sostenibilità</i>
	Rendicontazione	<i>Bilancio di sostenibilità</i>



## Lo sviluppo temporale

Nella tabella che segue riportiamo tutti i progetti contenuti nel Piano di sostenibilità che Mast ha attivato o che comunque verranno attivati nel quadriennio 2022- 2025 e le relative tempistiche.



# 1 AZIENDA





**1.710**  
dipendenti



**70%**  
donne



**34.4 ml**  
fatturato



**13.770**  
ore di formazione annue



**Mast** opera da oltre 20 anni nel settore del soft facility management su tutto il territorio italiano.

L'azienda è specializzata nel supportare le realtà partner in tutte le attività nell'ambito del soft facility management offrendo servizi personalizzati in base alle esigenze dei clienti. Mast si avvale, di una struttura tecnico-organizzativa e di un'esperienza ventennale nel settore, che le permettono di poter fronteggiare qualsiasi situazione di carattere tecnico-economico.

L'esperienza, l'etica e la professionalità di Mast garantiscono elevati standard qualitativi e la massima efficienza in tutti i servizi offerti, consentendo così, alle aziende partner, di delegare serenamente le attività non strategiche e concentrarsi nel raggiungimento dei propri obiettivi.

L'aggiornamento costante di competenze e risorse, l'attenzione per i dettagli e l'impegno per uno sviluppo sempre più sostenibile hanno reso Mast una realtà con oltre 1700 dipendenti altamente qualificati e 120 clienti nei settori civile, sanitario e industriale.

Elevati  
standard  
qualitativi

Massima  
efficienza



1700  
dipendenti  
altamente  
qualificati

1200 clienti  
settore civile  
sanitario  
e industriale

# La storia

Mast è dal 2000 il marchio che sottolinea un'impronta imprenditoriale rivolta alla costruzione di un modello di successo nel mondo dei servizi. L'azienda ha raggiunto una indiscussa leadership sul mercato, grazie alla capacità di offrire servizi, innovativi ed efficaci, personalizzati in base esigenze e delle richieste del cliente.

Mast nasce da un'idea imprenditoriale che, col passar del tempo, si rivela sorprendente intuizione, e che ha consentito oggi di divenire leader nel mercato dei servizi, in particolar modo nel settore della grande distribuzione.

I soci fondatori hanno puntato sin dal principio alla creazione di una struttura di management solida, funzionale e che garantisca assoluta professionalità alla clientela, sia essa pubblica che privata.

Mast ha acquisito progressivamente una professionalità di primo ordine, che garantisce un costante livello di eccellenza degli interventi effettuati. I punti di forza aziendale sono la precisione e la puntualità del servizio offerto, la competenza del personale, il sinergismo delle capacità operative, la ricerca, l'innovazione e l'attenzione alla salvaguardia ambientale. Queste caratteristiche rendono Mast capace di rispondere alle più esigenti attese della clientela.

Inizialmente la sede dell'azienda era a Napoli (oggi solo sede legale), ma successivamente gli uffici sono stati spostati a Roma. A prescindere dal luogo fisico di istituzione della sede amministrativa, grazie ad un'organizzazione capillare del personale e ai magazzini dislocati sul territorio, l'azienda è in grado di essere operativa sull'intero territorio nazionale, 24 ore 7 giorni su 7.

## Mission e valori

Mast progetta e gestisce servizi atti a migliorare l'ambiente in cui opera.

Con il termine ambiente si intende non solo lo spazio fisico (che sia lavorativo, commerciale, pubblico o privato) in cui l'azienda presta i propri servizi, ma anche, e soprattutto, la dimensione sociale, economica e virtuale che ne completa il suo più ampio significato.

La mission di Mast è quella di sostenere i clienti nelle attività non strategiche, contribuendo al miglioramento delle condizioni ambientali, sociali ed economiche dell'azienda partner.

Mast ha a cuore il benessere dei propri stakeholder e dell'ambiente in cui si trova ad operare. Per questo motivo mette a disposizione della clientela servizi che vengono effettuati con prodotti a base di probiotici, ecologici e a basso impatto ambientale. L'obiettivo è quello di rispettare e garantire la salute e la sicurezza di dipendenti e consumatori e garantendo allo stesso tempo, elevati standard prestazionali in termini di pulizia, igiene e sicurezza.

Nel proprio modus operandi Mast garantisce inoltre un comportamento eticamente corretto verso tutte le persone che, direttamente in qualità di dipendenti o indirettamente perché legati all'azienda con qualsiasi altra forma contrattuale, prestano servizio all'organizzazione. L'impegno quotidiano dell'azienda è quello di costruire un ambiente di lavoro sereno, sano, sicuro e privo di qualsiasi forma di discriminazione di carattere sociale.

Tali valori e principi su cui la conduzione del business di Mast si fonda sono altresì confluiti nel Codice etico disponibile sul sito.





## Certificazioni

Mast è dotata di un codice etico e si impegna a mantenere e implementare sistemi di gestione certificati da parte di enti accreditati che abbracciano gli ambiti della qualità, della salute e sicurezza dei lavoratori, della gestione dei propri impatti ambientali, di responsabilità sociale, di diversità, di inclusione e di gestione dei sistemi informatici secondo i requisiti della norma SA 8000. Oltre al conseguimento della certificazione finalizzata al contrasto della corruzione, Mast ha ottenuto il rating di legalità con il punteggio di ( ★★++).

L'organizzazione possiede infine tutta una serie di certificazioni specifiche di settore:

- Sistema di Gestione per la Qualità - UNI EN ISO 9001
- Sistema di Gestione Ambientale - UNI EN ISO 14001
- Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro - UNI ISO 45001
- Certificazione di Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000
- Rating di Legalità - il punteggio

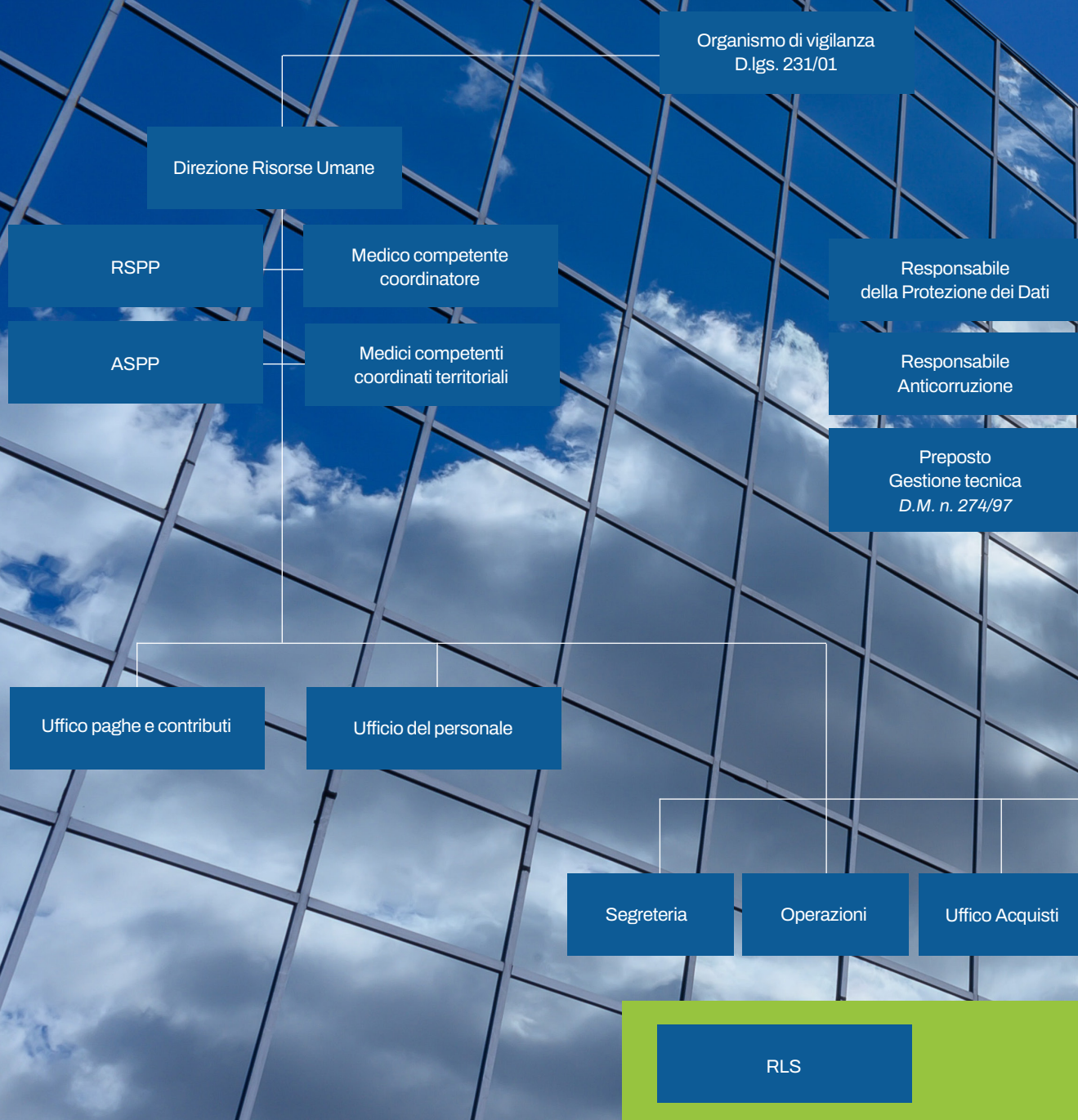


- Sistema di Gestione e Controllo delle Infestazioni - UNI EN 16636
- Certificazione UE per i servizi di pulizia di ambienti interni ECOLABEL
- Sistema di Gestione per la prevenzione della Corruzione – UNI ISO 37001
- Gestione dei sistemi informatici - UNI CEI EN ISO/IEC 27001
- Sistema di Gestione Ambientale conforme al Regolamento EMAS IT-002212
- Sistema di Gestione per i Servizi di Pulizia: UNI EN 13549
- Requisiti di Diversità e Inclusione: ISO 30415

# Struttura della governance

Le misure adottate per portare avanti le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza del massimo organo di governo riguardo allo sviluppo sostenibile sono contenute nel Piano di Sostenibilità. Gli organi amministrativi sono:

- Consiglio di amministrazione composto da 3 persone: il presidente, l'amministratore delegato e il consigliere delegato
- Organo di controllo
- Collegio sindacale composto da 3 persone.

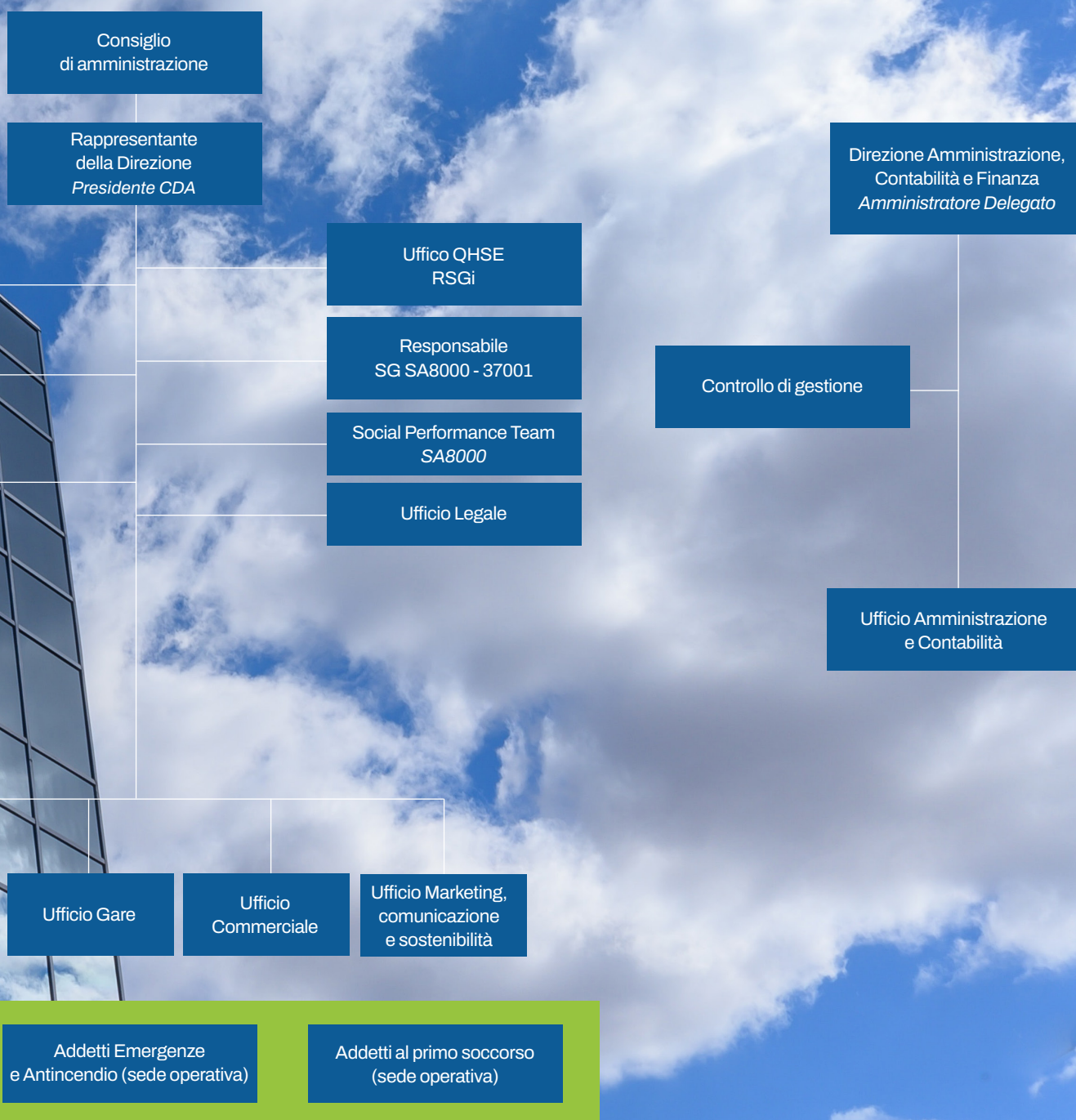




- Procuratore preposto nominato dalla società alla gestione tecnica.

In Mast il massimo organo di governo viene nominato dall'assemblea dei soci.


Non vi sono comitati e i membri vengono scelti in base alle loro caratteristiche professionali e personali. Il massimo organo di governo non è sottoposto a procedure di valutazione della performance nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.





# 2 SERVIZI





Il Core business di **Mast** è l'igiene e la sicurezza ambientale secondo principi di ricerca e sviluppo di nuove tecnologie per garantire la riduzione dell'impatto su tematiche ESG, nel rispetto degli standard normativi di qualità, sicurezza, responsabilità sociale e anti corruzione. I servizi di igiene, pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti, degli impianti aeraulici e idrici, sono erogati presso stabilimenti industriali, aziende private, amministrazioni pubbliche, aziende sanitarie ed ospedaliere, studi medici, grande distribuzione e catene di ristorazione.

**Mast offre alle aziende**, sia private che pubbliche, **una vasta gamma di servizi** caratterizzati da metodologie e supporti **all'avanguardia, sostenibili** e completamente **personalizzabili**.

Tutti i servizi offerti puntano a migliorare e tutelare il benessere e la salute delle persone e dell'ambiente e sono garantiti dai più elevati standard qualitativi, macchinari all'avanguardia e da uno staff tecnico specializzato e costantemente aggiornato.

# Attività

## Lavoro d'ufficio

Attività d'ufficio generalmente svolta in presenza, con alternanza in smart-working. Per alcuni impiegati il lavoro si può svolgere presso i clienti.

## Cleaning

Spazzamento, spolveramento, lavaggio, igienizzazione e sanificazione di superfici ed arredi, verticali e orizzontali in uffici, connettivi, negozi, aree esterne pulizia facciate a vetri, pulizia mezzi di trasporto, pulizia pannelli fotovoltaici, rimozione neve e ghiaccio, lavaggio biancheria, fornitura e distribuzione materiali igienici, gestione rifiuti.

## Cleaning Probiotico

La pulizia probiotica è un innovativo metodo di igienizzazione, del tutto naturale, che utilizza microrganismi vivi (probiotici) al posto dei tradizionali agenti chimici, riducendo notevolmente l'impatto ambientale. Biopulizia ambienti interni (uffici, spazi commerciali, sale d'attesa...) biopulizia mezzi di trasporto.

## Pest Control

Disinfestazione da zanzare tigre e zanzare comuni, formiche e vespe. Deblattizzazione, disinfestazione da altri insetti striscianti e volanti (mosche, cimici dei letti, parassiti delle derrate alimentari, ecc.) Derattizzazione a mezzo esche rodenticide e/o trappole meccaniche, allontanamento volatili con reti, impianti elettrici ad impulsi e dissuasori meccanici.

## Sanificazione

Disinfezione ambientale con sistema "NO TOUCH", che consiste nel diffondere in ambiente e/o nelle canalizzazioni delle unità trattamento aria, una "nebbia secca" mediante atomizzazione di miscela di acqua e agente biocida, interventi di sanificazione contro microrganismi specifici, ad esempio cariche batteriche totali, muffe, lieviti, salmonella, COVID-19, ecc.

## Facchinaggio

Attività di facchinaggio per trasporto e spostamento di merci, arredi, suppellettili per conto del cliente, anche con l'utilizzo di mezzi semoventi o governando impianti automatizzati. Imballaggio ed etichettatura della merce, carico e scarico merci, stoccaggio, rotazione e riordino, allestimento di reparti specialistici nell'ambito di punti vendita del Retail, montaggio/smontaggio di scaffalature, trasferimento dei materiali d'arredo tra punti vendita, cartonnaggio, movimentazione carrelli.

## Manutenzione del verde

Efficientamento delle aree verdi sia sotto il profilo tecnico agronomico, che sotto il profilo della sicurezza, della funzionalità, dell'igiene, della fruizione e del decoro estetico.



Rasatura del prato, decespugliamento, potatura cespugli, siepi arbusti ed alberi ornamentali, raccolta foglie e rami secchi, pulizia e manutenzione panchine e arredi da esterni, pulizia lampioni e corpi illuminanti, pulizia esterna ed interna delle griglie e dei vani di raccolta delle acque piovane, spazzatura meccanica e lavaggio vialetti, parcheggi e pertinenze. Il servizio viene svolto nel rispetto della stagionalità e del benessere delle piante e dei fiori.

#### Igienizzazione degli Impianti Aeraulici

Ispezione visiva e tecnica e successive attività di sanificazione di impianti di climatizzazione (condizionamento, riscaldamento, ventilazione), inclusi i campionamenti necessari per le analisi di laboratorio.

#### Gestione Legionella

La legionella è un batterio molto pericoloso che si annida negli ambienti umidi, come impianti idraulici e di condizionamento. Mast effettua la Valutazione dei Rischi, Campionamenti mirati, Disinfezione, Controllo e Gestione degli impianti. In caso di contaminazione Mast effettua la bonifica utilizzando il Metodo brevettato Rentacs, che non altera le proprietà dell'acqua erogata e rimuove batteri e biofilm senza attrezzature di dosaggio di prodotti chimici.

#### Portierato e Reception

Vigilanza non armata, controllo degli accessi, servizi di cortesia ed assistenza agli utenti, registrazione dei visitatori, custodia di oggetti o chiavi, smistamento della corrispondenza, centralino telefonico, controllo sulle vetture e aree di parcheggio interne, gestione delle emergenze tecniche.

#### Igienizzazione Torri Evaporative

Metodologia microbiologica per l'igiene degli impianti di raffreddamento industriali, prevede l'utilizzo di Probiotici nelle acque di processo. Questa metodologia consente di gestire e monitorare gli impianti senza prodotti chimici, riduce l'impatto ambientale e i rischi che ne conseguono.

#### Lavori in Corda

Interventi in quota di pulizia e manutenzione. L'accesso ed il posizionamento tramite funi e l'adozione di sistemi di protezione leggeri e versatili consente di raggiungere qualunque sito di intervento, senza i limiti imposti dalle opere provvisorie. Installazione impianti, lavaggi ad alta pressione, manutenzione dighe, ponti, ciminiere, silos, serbatoi petroliferi, manutenzioni pale eoliche, manutenzioni navali, ispezioni e trattamenti anticorrosivi su strutture metalliche.

#### Piccola manutenzione

Interventi di piccola manutenzione idraulica, edile ed impiantistica. Riparazione puntuale di pavimenti e rivestimenti interni di qualsiasi tipo (svernicatura, verniciatura e trattamenti anticorrosione). Disostruzione di pozzetti, sanitari/colonne di scarico, fognature interne.







## Software Gestionale

Mast gestisce in forma diretta l'erogazione di tutti i servizi offerti, senza avvalersi di subappalti o personale esterno. Grazie alla digitalizzazione dei processi e ad un software gestionale consultabile dalle aziende partner la fornitura di ogni servizio è sempre trasparente e tracciabile.

Il Sistema gestionale permette al cliente di consultare in tempo reale:

- I modelli UNILAV e DURC
- I programmi di formazione del personale
- Gli operatori presenti in ciascun cantiere
- Le schede tecniche e di sicurezza di macchinari e attrezzature
- La programmazione periodica delle attività
- La documentazione attestante la regolare esecuzione delle operazioni

Il Sistema prevede inoltre il servizio Web Ticket per eventuali segnalazioni.

## Innovazione

Grazie ad una **divisione interna di ricerca e sviluppo**, Mast è in grado di offrire ai propri clienti **metodologie di cleaning e prodotti innovativi, efficienti e sostenibili**, con un approccio tecnico-operativo atto a risolvere e prevenire ogni problematica:

- **Prevenzione e bonifica delle Legionella con Metodo RENTACS** che elimina il 100% dei batteri ed il biofilm, nel quale la legionella si annida, senza alterare le proprietà dell'acqua e senza l'utilizzo di attrezzature di dosaggio come prodotti chimici.
- **Sistema Probiotico** che consente di raggiungere un'igiene più profonda e più duratura, in tutti gli ambienti e su tutte le superfici, usando la forza della natura (microorganismi vivi), senza l'utilizzo di sostanza chimiche.

## Sistema Probiotico

L'efficacia dei probiotici, microrganismi vivi, è nota in ambito alimentare. Gli stessi effetti benefici che i probiotici raggiungono nell'organismo umano, ripristinando la flora batterica e rinforzando le difese immunitarie, vengono raggiunti nell'ambiente, utilizzando i probiotici nei processi dedicati all'igiene.

I prodotti detergenti tradizionali, a base di agenti chimici, rimuovono la maggior parte dei batteri presenti sulle superfici ma quelli più forti (e dannosi) sopravvivono, e la carica batterica riprende a crescere dopo pochi minuti.

I probiotici, microrganismi vivi del tutto naturali, una volta entrati in contatto con una superficie, metabolizzano il materiale organico (lo sporco), mediante la produzione di enzimi, e si riproducono colonizzando tutto lo spazio e impedendo il proliferarsi di nuovi batteri e germi, per diverso tempo.

Il Sistema Probiotico consente di raggiungere un'igiene più profonda e più duratura rispetto a quella generata con i prodotti a base di sostanze chimiche, senza nessun rischio per l'uomo e l'ambiente.

I prodotti a base di probiotici, naturali al 100% garantiscono una pulizia sicura, efficace e duratura e contribuiscono alla salvaguardia dell'ambiente garantendo:

- minor consumo di prodotti chimici con l'evidente riduzione di rischi e danni per l'uomo e l'ambiente,
- minor utilizzo di risorse energetiche ed idriche,
- azione detergente biodegradabile e biodegradante. Quando vengono gettati negli scarichi, dopo l'utilizzo, i prodotti probiotici persistono nella loro azione detergente metabolizzando il materiale organico e agendo come agenti biodegradabili.

Con l'adozione e la promozione dei prodotti probiotici, Mast compie un altro passo importante nel suo cammino verso uno sviluppo sempre più sostenibile che garantisca la qualità dei risultati tutelando l'ambiente e il benessere di tutte le parti coinvolte.



# Prodotti Probiotici

A partire dall'anno 2022 Mast ha avviato la commercializzazione di prodotti a base probiotica attraverso l'apertura di un canale e-commerce rivolto alla vendita sia B2B che B2C. Nel periodo tra gennaio e giugno 2022 sono stati venduti 210 litri di prodotti probiotici.



<https://shop.Mastspa.com/pages/probio>



Efficaci

Rimuovono lo sporco in modo più profondo e duraturo dei prodotti tradizionali eliminando anche i cattivi odori (non coprendoli).



Naturali

Derivano da microrganismi esistenti in natura e non contengono sostanze chimiche dannose per l'uomo e l'ambiente.



Duraturo

Creano su tutte le superfici un ambiente (Microbioma) in grado di ostacolare e ritardare la formazione di nuovi germi (polvere, muffe e batteri).



Pratici

Non necessitano di alcun risciacquo perchè la loro azione detergente continua nel tempo su tutte le superfici.





**Convenienti**

Richiedono un elevato grado di diluizione (bassi dosaggi) e quindi lunga durata e costi minori.



**Trasmissivi**

Creano un microbioma positivo e detergente che può essere trasmesso da una superficie all'altra (ad esempio mediante una stretta di mano).



**Eco compatibili**

Non solo non sono inquinanti, poichè naturali al 100%, ma continuano la loro azione detergente anche dopo il primo utilizzo contribuendo a ripulire, in modo naturale, anche le tubature o gli scarichi in cui vengono gettati.



**Ipoallergenici  
e atossici**

Sono privi di agenti chimici e completamente sicuri per l'uomo, gli animali e l'ambiente.

## Applicazioni B2C

Mast distribuisce direttamente ai consumatori, tramite eCommerce, una vasta gamma di Prodotti detergenti Probiotici per l'igiene quotidiana di tutti gli ambienti.

La gamma di prodotti Mast Probio offre una soluzione specifica per ogni spazio e per ogni necessità. Il massimo dell'igiene, con il minor impatto ambientale, in tutti gli ambienti e su tutte le superfici:

- Ambienti domestici, professionali, commerciali ecc.
- Centri sportivi e centri benessere
- Studi medici e strutture sanitarie
- Strutture alberghiere e ricettizie
- Animali domestici

## Applicazione B2B

Con le dovute metodologie i prodotti probiotici possono essere utilizzati in ambiti aziendali/industriali, per rendere sani e sicuri ambienti lavorativi, commerciali o pubblici, in modo del tutto naturale. Mast è in grado di sfruttare le potenzialità dei probiotici in ogni spazio e su tutte le superfici, anche nell'aria e nell'acqua, migliorando la qualità dell'ambiente e il benessere di chi lo vive.

Risultati:

- Igiene profonda e duratura: i probiotici eliminano il materiale organico e i batteri patogeni, e ne rallentano il ritorno
- Microbioma sano e protettivo e trasmissivo negli ambienti e sulle superfici trattate
- Riduzione del rischio di infezioni e contaminazioni
- Eliminazione dei cattivi odori: rimozione delle molecole che lo causano
- Salvaguardia del pianeta: grazie all'assenza di agenti chimici e all'azione biodegradante

### Servizi Professionali Probiotici (B2B)

*Biopulizia Ambienti professionali:* un team di addetti specializzati nell'utilizzo di metodologie e prodotti probiotici per servizi di pulizia personalizzati, anche in ambienti complessi quali strutture sanitarie, farmaceutiche, alimentari.

*Igienizzazione torri evaporative:* il sistema di pulizia probiotico assicura la totale rimozione del biofilm e una completa igienizzazione dei serbatoi e delle torri di raffreddamento garantendo la massima protezione dai batteri patogeni.

*Igienizzazione impianti aeraulici:* la metodologia probiotica, all'interno delle condotte degli impianti di condizionamento, previene la proliferazione di microrganismi patogeni e di sostanze organiche quali muffe o funghi. I diffusori di probiotici migliorano immediatamente la qualità dell'aria, eliminano i cattivi odori e riducono la necessità di interventi periodici di pulizia meccanica.

*Igienizzazione vasche idriche:* il sistema probiotico, applicato in sostituzione di soluzioni chimiche o meccaniche, all'interno di fontane o vasche, consente di arginare la proliferazione di agenti patogeni e mantenerle pulite e sane in modo sostenibile.

# 3 PERSONE





# Responsabilità sociale

**Mast** si impegna nella costruzione di un ambiente di lavoro sicuro e senza discriminazioni; favorendo sempre l'integrazione, con l'obiettivo di salvaguardare, e migliorare, la condizione economico-sociale dei propri dipendenti.

Per ufficializzare e rafforzare questo impegno l'azienda ha sviluppato e condiviso con dipendenti e soci un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale conforme ai requisiti della norma internazionale SA 8000.

Inoltre la società riconosce il ruolo essenziale dei propri dipendenti che, con il loro lavoro, sono imprescindibilmente legati al raggiungimento degli obiettivi che la direzione si prefigge e si impegna a garantirne una gestione attenta ispirata ai principi di correttezza, integrità e rispetto.

In tale contesto, la società ha inteso perseguire l'obiettivo di formalizzare ulteriormente l'impegno societario in tale ambito, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro, definendo una Politica di contrasto al lavoro minorile, diritti umani e responsabilità sociale. Tale politica, insieme alla Strategia di Sostenibilità, definisce i principali impegni societari in materia di contrasto al lavoro minorile, al rispetto dei diritti umani e della responsabilità sociale, anche in relazione ai processi aziendali legati alla verifica dell'età in fase di assunzione, al monitoraggio della catena di fornitura e alle eventuali azioni correttive da porre in essere in caso di riscontrata presenza di lavoratori di età inferiore a quella prevista dalla normativa applicabile.

I soggetti interni, tra cui dipendenti, procuratori, componenti di organi sociali, e collaboratori che operano in nome e per conto di **Mast**, sono tenuti a segnalare eventuali casi, anche incerti, di lavoro minorile, di violazione dei diritti umani e in generale della responsabilità sociale, nell'ambito delle attività aziendali, attraverso il sistema di whistleblowing dedicato.

## Le persone di Mast

Mast evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori. Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito.

L'accesso ai ruoli e agli incarichi è stabilito in base a competenze e capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in genere della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata, coinvolgendo i responsabili dell'amministrazione del personale.

La società garantisce tutte le ore di inquadramento contrattuale, seguendo il calcolo HC.

Nel 2022 il numero dei dipendenti è pari a 1.710 mentre come Equivalente a tempo pieno (FTE) pari a 726. Inoltre nel 2022 erano presenti 53 somministrati addetti alle pulizie e un tirocinante presso l'Ufficio HSE. Le donne in azienda sono il 70%.

Nel 2022 hanno usufruito del congedo parentale 86 persone di cui 67 donne e il 100% è rientrato al termine del periodo di congedo.

### Dipendenti per sesso e fasce d'età

Fascia d'età	F	M	Totale complessivo	% totale per età
Minore di 30 anni	50	65	115	6,73%
Tra 30 e 50 anni	591	255	846	49,47%
Over 50 anni	557	192	749	43,80%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1198</b>	<b>512</b>	<b>1710</b>	100,00%
<b>% per sesso</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>		

**Dipendenti per qualifica**

Qualifica	Totale	%
Quadro	4	0,23%
Impiegato	22	1,29%
Operaio	1684	98,48%
<b>Totale</b>	<b>1710</b>	<b>100%</b>

**Dirigent e responsabili per funzione**

Funzione	F	M	Totale complessivo
Direzione HR		1	1
Direzione HSE		1	1
Direzione Marketing	1		1
Direzione Operation		1	1
Resp. Acquisti	1		1
Resp. Amm.ne e Finanza	1		1
Resp. Contabilità	1		1
Resp. Controllo Gestione		1	1
Resp. Finanza	1		1
Resp. Payroll		1	1
Resp. Ufficio Gare		1	1
Resp. Operativo Area	4	15	19
<b>Totale complessivo</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>30</b>



## Dipendenti per sesso e per regione

Regione	F	M	Totale complessivo
Abruzzo	45	4	49
Basilicata	12	1	13
Calabria	19	5	24
Campania	54	40	94
Emilia Romagna	62	30	92
Friuli Venezia Giulia	22	15	37
Lazio	298	168	466
Liguria	27	13	40
Lombardia	120	138	258
Marche	31	11	42
Molise	7		7
Piemonte	126	31	157
Puglia	67	17	84
Sardegna	12	6	18
Sicilia	34	6	40
Toscana	105	14	119
Trentino Alto Adige	5		5
Umbria	42	2	44
Valle d'Aosta	1		1
Veneto	109	11	120
<b>Totale complessivo</b>	<b>1198</b>	<b>512</b>	<b>1710</b>

Lavoratori in somministrazione	Totale HC	Totale FTE
	<b>53</b>	<b>24</b>
Addetto alle pulizie	50	22,875
Addetto carrellista	3	1,125

#### **Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini**

Mast garantisce una retribuzione regolare e corrisponde ai CCNL applicati, proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, comunque in grado di assicurare al lavoratore stesso e alla sua famiglia un'esistenza dignitosa e conforme alle personali aspettative di guadagno.

Nel 2022 la retribuzione lorda media mensile per le donne ammontava a 1.906€ e per gli uomini 1.843€ e il rapporto pari a 1,03.

<b>Livello di inquadramento</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>Media</b>	<b>Rapporto uomo/donna</b>
Quadro	4.357	3.496	3.926	1,25
Impiegato 7	2.557	2.881	2.773	0,89
Impiegato 6	2.237	2.066	2.213	1,08
Impiegato 5	1.960	1.878	1.927	1,04
Impiegato 4	1.644	1.674	1.662	0,98
Impiegato 3	1.448	0	1.448	
Ope 1	1.188	1.182	1.186	1,01
Ope 2	1.287	1.279	1.285	1,01
Ope 3	1.392	1.377	1.384	1,01
Ope 4	1.433	1.542	1.504	0,93
Ope 5	1.577	1.562	1.565	1,01
Ope 6	1.810	2.321	2.151	0,78
Ope b1	2.111	2.600	2.502	0,81
Ope b3	2.155		2.154	
Ope c1	2.249	2.092	2.144	1,08
Ope d1	1.880	2.056	2.034	0,91
Ope d2		2.148	2.148	
Ope d3	1.955	1.916	1.926	1,02
Ope e1	2.148	1.877	1.916	1,14
Ope e2	1.822		1.822	
Ope e3	1.657	1.705	1.699	0,97
Ope f1	1.599	1.572	1.585	1,02
Ope f2	1.471	1.469	1.470	1,00
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.906</b>	<b>1.843</b>	<b>1.931</b>	<b>1,03</b>



# Libertà di associazione e contrattazione collettiva

Mast dà la possibilità di eleggere liberamente i propri rappresentanti sindacali e di aderire a qualsiasi organizzazione senza che ciò comporti ritorsioni o conseguenze negative sul lavoro stesso o comunque discriminazioni. Tale impegno viene applicato anche ai propri fornitori. La società applica i CCNL Multiservizi imprese, Mobilità e attività ferroviarie e Terziario sa.fi.

## Dipendenti per CCNL

	F	M	Totale complessivo	F	M	Totale complessivo
Mobilità attività ferroviarie	71	98	169	5,93%	19,14%	9,88%
Multiservizi imprese	1127	410	1537	94,07%	80,08%	89,88%
Terziario sa.fi.		4	4	0%	0,78%	0,23%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1198</b>	<b>512</b>	<b>1710</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Italy's Best Employers

Mast è al 2° posto nella classifica "Italy's Best Employers 2022" per la categoria "Risorse Umane, Consulenza, Servizi"

La classifica, pubblicata da Corriere della Sera, il 4 ottobre 2022, è il risultato di un sondaggio di Statista, la società tedesca che raccoglie ed elabora dati economici.

Il sondaggio indipendente ha coinvolto 22.500 lavoratori in tutta Italia. E' stato chiesto loro di valutare su una scala da uno a dieci le proprie condizioni di lavoro: benefit, piani di carriera, investimenti in formazione e sviluppo, e sul benessere generale dei dipendenti. La raccolta di pareri è avvenuta in modo indiretto, fuori dall'azienda di apparenza, e su base volontaria. Le opinioni hanno coinvolto oltre 4.500 aziende (con più di 250 dipendenti) di ogni settore industriale.



## Diversità, inclusione e diritti umani

La società a novembre 2022 ha ottenuto la certificazione secondo lo schema ISO 30415:2021 (Diversity & Inclusion), la Linea Guida di riferimento che supporta le organizzazioni ad integrare nei propri sistemi di gestione i principi della valorizzazione delle diversità e della propria capacità di essere una azienda inclusiva.

All'interno della Politica di contrasto al lavoro minorile, diritti umani e responsabilità sociale sono sanciti il principio:

*“Divieto di discriminazione”* ovvero che la società non attua alcuna forma di discriminazione, né nell'assunzione, né successivamente nella retribuzione, nell'accesso all'addestramento, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento, che si basi su questioni di razza, casta, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza ai sindacati, affiliazione politica o età.

*“Esercizio dei diritti”*: Mast non interferisce in alcun modo nell'esercizio dei diritti del personale di soddisfare esigenze relative alla razza, nazionalità, disabilità, sesso, appartenenza ai sindacati, garantendo tutti i permessi di assenza dal lavoro per motivi personali previsti dalla legge, nonché eventuali altri periodi di ferie o di aspettativa se non interferiscono con le necessità di forza lavoro aziendale.

Per quanto riguarda le esigenze religiose, di casta, preferenze sessuali, affiliazione politica, queste ultime non sono nemmeno conosciute dall'azienda, nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di privacy; in ogni caso l'azienda si rende disponibile a rimodulare l'articolazione oraria e giornaliera del servizio in funzione di specifiche esigenze manifestate nella piena libertà dal lavoratore.

## Nuove assunzioni e turnover

Nel corso del 2022 Mast ha assunto 953 nuovi dipendenti mentre 1020 sono stati i dimessi. L'elevato turnover è caratteristico dei settori in cui opera l'azienda, in particolare quello degli appalti e in particolare in area facility, dove nei cantieri cambiano frequentemente sia per le esigenze produttive sostitutive che in particolare per la successione degli appalti. In caso di perdita di un appalto da parte di Mast, la clausola sociale stabilita da CCNL applicati, impone alle imprese subentranti di riassumere, garantendo il mantenimento delle condizioni normo contrattuali acquisite, tutto il personale impiegato nell'appalto.

# Salute e sicurezza sul lavoro

La società ha adottato il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, implementato sulla base di un sistema di gestione dei rischi, conforme ai requisiti dello Standard UNI EN ISO 45001:2018, che identifica procedure specifiche per la gestione interna ed esterna di tali aspetti in azienda.

Assicurare la sicurezza sul lavoro è un dovere fondamentale per l'azienda; pertanto, Mast garantisce un posto di lavoro sicuro e salubre ed attua tutte le misure ragionevolmente praticabili al fine di prevenire e ridurre potenziali incidenti e lesioni alla salute dei lavoratori.

Il sistema di gestione si estende a tutti i lavoratori, coperti da assicurazione sanitaria, e alle seguenti attività realizzate dall'organizzazione: progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, sanificazione, servizi di prevenzione e controllo del rischio biologico e del rischio Legionella, bonifica sanitaria di impianti idrici, aeraulici ed ambienti indoor, derattizzazione, disinfestazione, manutenzione aree verdi, portierato, facchinaggio, sorveglianza non armata, ausiliario inclusa la raccolta di rifiuti non pericolosi, intermediazione rifiuti senza detenzione.

La società ha attivo un Piano sanitario che si attiva in caso di malattia e di infortunio. Mast ha effettuato la Valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/08, intersecando i rischi correlati alla mansione (sono individuati 19 gruppi omogenei di esposizione) ai rischi legati al luogo di lavoro (18 Aree di esposizione).

L'azienda esegue periodicamente, in conformità alle normative in vigore, le attività previste del D. lgs 81/2008, quali ad esempio:

- Sopralluogo del medico competente
- Visite mediche
- Prove di Evacuazione
- Riunione periodica per la sicurezza
- Audit periodici

All'azienda i medici competenti trasmettono solo i giudizi di idoneità, tutti le analisi e i referti medici sono condivisi solo tra medico e lavoratori a cui vengono trasmessi i riferimenti di contatto del medico, quando richiesto.

Mast redige un Report dell'andamento dei KPI legati a questioni etiche rilevanti come il numero di segnalazioni riguardanti la procedura di whistleblowing, i casi di corruzione confermati, le segnalazioni riguardanti la procedura data breach, gli incidenti confermati relativi alla sicurezza informatica, i casi di corruzione confermati e la % di tutte le sedi operative che dispongono di un sistema anticorruzione certificato. Nel corso del 2022 non si sono registrate segnalazioni di questo genere.

Nel 2022 sono stati effettuati 13 audit interni QHSE in cui sono state rilevate diverse non conformità che la società ha provveduto a risanare attraverso azioni correttive.



## Coinvolgimento e partecipazione dei dipendenti

La società ha definito una precisa procedura per implementare la comunicazione e l'informazione interna in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente con l'obiettivo di rendere partecipi tutti i lavoratori (indipendentemente dal ruolo) nel SGI e migliorare la comunicazione esterna verso fornitori, clienti, committenti, collaboratori in materia di SSL e Ambiente.

## Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza

La società acquista prodotti a basso rischio per la salute e sicurezza. L'obiettivo è quello di prevenire o mitigare rischi, pericoli o impatti negativi in termini di salute e sicurezza sul lavoro direttamente correlati alle proprie attività operative. La società si è inoltre dotata di una procedura per la gestione delle istanze degli interessati, con la possibilità di segnalare all'indirizzo [dpo@Mastspa.com](mailto:dpo@Mastspa.com). Nel 2022 non ci sono state denunce.

### **Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi**

Mast ha definito una procedura per la corretta gestione degli acquisti di prodotti pericolosi. Le schede tecniche e di sicurezza dei prodotti chimici forniti in azienda sono contenute in una cartella drive condivisa tra ufficio acquisti, HSE e dirigenti sicurezza. Durante il 2022 sono state rilevate le seguenti non conformità: presenza di attrezzature e prodotti chimici non forniti dall'azienda per i quali si è provveduto all'immediata rimozione; mancata accessibilità cartacea di schede di alcuni prodotti chimici per i quali si è provveduto alla stampa e messa a disposizione; mancata disponibilità cartacea di libretti di uso e manutenzione dei macchinari per i quali si è provveduto alla stampa e messa a disposizione; presenza di prodotti chimici in contenitori sprovvisti di etichetta o travasati in altri contenitori per i quali si è prevista la rimozione e corretta etichettatura. Tali non conformità oltre ad essere segnalate nel rapporto di audit con la relativa azione correttiva sono riportate e monitorate nell'apposito registro.

## Infortunati sul lavoro e malattie professionali

Nel 2022 la società non ha registrato eventi gravi ma si sono verificati 26 infortuni dovuti a cadute, inciampi, urti e tagli.

Sono state richieste 6 malattie professionali: 5 di queste sono state definite negativamente dall'INAIL. Solo una è stata riconosciuta in sede di ricorso: periartrite scapolo-omero alla spalla di un'addetta alle pulizie generali.

## Formazione e sviluppo delle competenze

**Mast Skill Up** è il piano formativo dedicato ai dipendenti di Mast, presentato attraverso il conto formazione aziendale.

Il Conto Formazione di Fondimpresa rappresenta uno strumento di estrema utilità per le imprese, agevolandone le attività formative in ogni fase, dalla progettazione, all'erogazione e alla rendicontazione, includendo anche i servizi e gli strumenti di supporto alla didattica. In questa direzione l'obiettivo di Mast è migliorare specifiche conoscenze e competenze dei propri lavoratori in relazione ai seguenti ambiti specifici:

- Sicurezza sul lavoro: aggiornamento e formazione dei lavoratori e delle figure chiave preposte al coordinamento in ambito salute e sicurezza così come previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dall'Accordo Stato-Regioni. La formazione, in questo senso, sarà coadiuvata da tecnologie digitali e da metodologie tipiche del Digital Learning.
- Comunicazione, public speaking, coaching: Mast prevede di garantire l'empowerment di due figure chiave in tali processi attraverso metodi innovativi consolidati.

L'analisi del fabbisogno formativo ha consentito di individuare una serie di interventi organizzativi finalizzati al raggiungimento dei seguenti macro-obiettivi generali a livello organizzativo:

- Contribuire a diffondere la cultura dello sviluppo delle risorse umane e della formazione continua intese come fattore di vantaggio competitivo;
- Favorire l'aggiornamento professionale dei lavoratori;
- Accrescere la sensibilità verso l'adozione di nuovi metodi e nuove tecnologie informatiche e digitali, nonché verso la revisione dei modelli di integrazione e relazionali;
- Contribuire a diffondere la cultura delle buone pratiche tra gli operatori e gli attori sociali coinvolti nella realizzazione di interventi finanziati in ambito formativo.

I percorsi formativi prevedono l'adozione di un set di metodologie didattiche che comprendono l'Aula tradizionale (metodologia Espositiva, Case History), e l'aula Esperienziale (Action Learning, accompagnata da metodologie di Esercitazioni pratiche/Simulazione/Role Playing).



**Dipendenti  
con frequenza corsi in e-learning**

**812**



**Dipendenti con frequenza  
corsi in aula**

**735**

**Totale ore formazione**

<b>E-learning</b>	
Totale ore formazione erogate	7.860
Media ore formazione per dipendente formato	9,68
Costo formazione (euro)	27.670
Costo medio per dipendente formato	34,07
Totale ore formazione uomini	2.035
Totale ore formazione donne	5.825
Totale ore formazione operai	7.835
Totale ore formazione impiegati	25

<b>Aula</b>	
Totale ore formazione erogate	5.910
Media ore formazione per dipendente formato	8,04
Costo formazione (euro)	54.135,6
Costo medio per dipendente formato	73,65
Totale ore formazione uomini	3.113
Totale ore formazione donne	2.797
Totale ore formazione operai	5.853
Totale ore formazione impiegati	57



<b>Totale</b>	<b>13.770</b>
Media ore formazione per dipendente formato (h)	8,90
Costo medio per dipendente formato (€)	52,88
Totale ore formazione uomini	5.148
Totale ore formazione donne	8.622
Totale ore formazione operai	13.688
Totale ore formazione impiegati	82

La società il 28 febbraio 2023 ha presentato un Piano Formativo “bando Fondo Nuove Competenze seconda edizione” che si articola in **11 percorsi di formazione**, incentrati sull’innovazione green dei prodotti e dei servizi di sanificazione e su interventi di innovazione tecnologica, piano che ha visto l’approvazione a fine dicembre delle organizzazioni sindacali nazionali firmatarie del CCNL. Complessivamente il Piano, approvato da ANPAL e da Fondimpresa l’ 8 giugno 2023 coinvolgerà **1.325 dipendenti**, operanti nella sede Legale di Napoli e nella sede operativa di Roma e nella maggior parte delle sedi operative degli appalti in cui opera Mast, dislocate su tutto il territorio nazionale; tuttavia, una parte dei lavoratori coinvolti opera presso le sedi degli appalti assegnati a Mast dislocate su tutto il territorio nazionale.

Il totale delle ore destinate alla formazione è di **143.050**. **Una parte delle giornate formative sono dedicate alla fase iniziale di Valutazione in ingresso dei partecipanti** e al test finale che certifichi l’acquisizione delle competenze attese.

# Welfare aziendale e benessere dei lavoratori

In coerenza con l'importanza assegnata al capitale umano, la società ha investito nel tempo in strumenti di welfare per migliorare il benessere dei propri lavoratori e rafforzare la relazione tra la società e le persone che vi operano. La prima iniziativa di welfare è stata introdotta nel 2020 con l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza e di favorire la conciliazione casa-lavoro.

I lavoratori possono disporre dei seguenti strumenti di welfare:


- **Accordo aziendale di rimodulazione dell'orario di lavoro dei lavoratori** interessati da determinati progetti formativi in modo che le ore in riduzione dell'orario di lavoro siano destinate ai relativi percorsi di sviluppo delle competenze.
- **Sanità integrativa in azienda**  
la società ha stipulato un contratto per la copertura sanitaria, costo totale a carico dell'azienda, di 37 dipendenti e loro familiari per un totale di 72 persone e un costo di 26.000 euro.
- **Smart working**  
Mast ha adottato e implementato tale pratica, fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare, garantendo equilibrio tra work-life balance e welfare aziendale. Anche per il 2022 la società ha incentivato il "lavoro agile" presso tutti i collaboratori che si trovavano nella condizione di poterlo applicare, già nel 2020 la società ha implementato la strumentazione informatica per garantire un'efficiente operatività da remoto, in particolare la connettività locale di tutti i lavoratori ora collegati ad Internet e la disponibilità di una piattaforma cloud accessibile sempre e da qualunque luogo.
- **Benefit**  
La società mette a disposizione dei propri dipendenti e collaboratori 42 autovetture, di cui 33 diesel, 4 ibride, 4 elettriche e 1 Gpl e 13 apparecchi di telefonia mobile.



# 4 VALORE ECONOMICO







**Mast** è riuscita a mantenere negli anni una stabilità dei propri volumi di vendita e di marginalità. L'esercizio trascorso deve intendersi sostanzialmente positivo, considerato l'impatto della crisi da pandemia e della guerra Russia-Ucraina. La società è riuscita a distribuire ai diversi stakeholder il 95,7% del valore generato, di cui 74,2% ai dipendenti attraverso i salari e i benefit a loro concessi.

La ricchezza prodotta e distribuita non è costituita solo dall'utile di esercizio, ma comprende voci che nel Bilancio sono allocate tra i costi mentre qui rappresentano il valore che l'azienda ha prodotto con la propria attività economica.

<b>Valore economico direttamente generato e distribuito</b>		<b>2022</b>
<b>Valore economico generato</b>		
Ricavi		34.698.031 €
Totale valore economico generato		
<b>Valore economico distribuito</b>		
Costi operativi		7.508.010 €
Salari e benefit dei dipendenti		24.659.489 €
Pagamenti fornitori di capitale/remunerazione azionisti		783.100 €
Imposte e tasse/pagamenti alla p.A.		253.511 €
Investimenti nella comunità		117.000 €
Totale valore economico distribuito		33.204.110 €
%		95,70%
<b>Valore economico trattenuto</b>		
Differenza tra valore economico generato e valore economico distribuito		1.493.921 €
%		4,30%

La società si pone come obiettivo prioritario la completa soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente, nel rispetto dei requisiti del lavoro etico, quale veicolo attraverso cui implementare le proprie attività.

Per questo motivo, nel corso del 2022, Mast ha consolidato l'integrazione dei sistemi di gestione operando per il miglioramento continuo delle sue prestazioni.

Mast gestisce in forma diretta l'erogazione di tutti i servizi offerti senza avvalersi di personale esterno. Inoltre, grazie alla digitalizzazione dei processi e ad un software gestionale consultabile dalle aziende partner, la fornitura di ogni servizio è sempre trasparente e tracciabile. In questo modo l'efficienza e la professionalità di Mast sono evidenti in qualsiasi momento.

La società ritiene necessario un processo di continuo miglioramento nella realizzazione dei servizi prestati, consapevole che la qualità di questi, il rispetto per l'ambiente e

la responsabilità sociale, la tutela della sicurezza dei lavoratori con la quale vengono erogati influenzano in maniera determinante la propria immagine, il posizionamento nel mercato e l'inquadramento responsabile nel territorio.

Dal punto di vista economico tale scelta strategica risulta un investimento importante che comporta il continuo coinvolgimento delle risorse a tutti i livelli aziendali e ha portato i seguenti vantaggi:

- maggiore attenzione e coinvolgimento di tutta la struttura organizzativa alle tematiche attinenti qualità, sicurezza, ambiente ed etica;
- migliore rapporto con gli Enti preposti alle verifiche e controlli;
- realizzazione di economie di scala nella gestione aziendale;
- migliore monitoraggio di tutti gli aspetti oggetto del sistema di gestione integrato;
- accesso alle gare di appalto che prevedono tali certificazioni come requisito obbligatorio e/o preferenziale;
- possibilità di avere un punteggio premiale nelle gare di appalto;
- maggiori probabilità di acquisire nuovi servizi.

## Gestione responsabile

Il modello di controllo esercitato in Mast si avvale di una serie di strumenti e procedure, integrati nel modello di gestione aziendale. Tali procedure puntano ad attuare un'azione di prevenzione e di mitigazione dei rischi derivanti da azioni contrastanti con i principi etici dell'azienda e gli obblighi di conformità. Questa gestione responsabile del business vuole inoltre diffondere una cultura d'impresa fondata sull'integrità, la condotta etica, la responsabilità d'impresa e il rispetto delle leggi.

## Il Codice Etico

Il Codice Etico di Mast si colloca alla base del modello di controllo ed evidenzia i principi ai quali ogni attività aziendale si ispira e uniforma: integrità, trasparenza, rispetto, legalità e riservatezza. Il Codice Etico definisce inoltre per tutti i collaboratori i criteri di condotta da osservare e i comportamenti vietati, con particolare riferimento alle aree di potenziale rischio di incorrere in reato.



# Il Modello 231

Il Modello di Organizzazione e Gestione (Modello 231), di cui il Codice Etico è parte integrante, definisce le regole e le misure adottate per prevenire comportamenti che possano configurare fattispecie di reato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e per diffondere la cultura della legalità e la consapevolezza in tutti coloro che operino per conto e nell'interesse dell'Azienda.

## Policy anticorruzione

Con l'obiettivo di prevenire comportamenti difforni ai principi etici, e alle leggi in materia di anticorruzione, l'azienda ha adottato un sistema di politiche che sono parte integrante del Modello 231. In quest'ambito, è stata realizzata una analisi del rischio per valutare le aree su cui focalizzare le attività preventive di regolamentazione e formazione.

## Conflitto di interessi

Tutti i dipendenti sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (consigliere, responsabile di funzione aziendale etc.) ed avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possesto di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Mast.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi, il dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa gli organi amministrativi della società e l'OdV istituito ex d.lgs. 231/01 che valutano, caso per caso, l'effettiva esistenza del conflitto. Il dipendente è tenuto a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Mast.

# Organismo di Vigilanza

In breve OdV, è l'organo designato dal CdA per vigilare sull'osservanza e sull'efficace ed effettiva applicazione del Modello 231 e per curarne l'aggiornamento. L'Organismo prevede una struttura collegiale che comprende membri esterni, nel rispetto dei requisiti di indipendenza, autonomia e professionalità. Oltre all'esecuzione delle verifiche periodiche, ai sopralluoghi e all'analisi dei flussi informativi, l'OdV predispone con cadenza annuale apposite relazioni al CdA in merito alle attività svolte e alle evidenze emerse.

# Whistleblowing

Come previsto dalle indicazioni dell'art. 2 Legge 179/2017, e in linea con le prescrizioni riportate nella Direttiva Europea 2019/1937 in materia di whistleblowing, sono disponibili canali di comunicazione per segnalare atti o comportamenti in contrasto con il Codice Etico aziendale, le politiche, le procedure o le prescrizioni di legge, preservando i diritti alla protezione dei dati personali del segnalatore.

# Rating di legalità

Nell'ambito del più ampio tema della sostenibilità, il Rating di Legalità è un indicatore sintetico sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), d'intesa con i Ministeri dell'Interno e della Giustizia, che riconosce premi alle imprese che operano secondo elevati standard di legalità, trasparenza e responsabilità sociale. Il rating di legalità è uno strumento per le imprese italiane, finalizzato a promuovere e introdurre principi di comportamento etico nel contesto aziendale. Si tratta di una certificazione introdotta nel 2012 che attesta il grado di conformità delle imprese ad elevati standard di legalità e il grado di attenzione alla corretta gestione del proprio business, attraverso l'attribuzione di un indicatore alle aziende che ne hanno fatto richiesta.

Il rating di legalità, misurato in "stelle", ha una validità di due anni dal rilascio, rinnovabile su richiesta.

L'Autorità ha deliberato di attribuire a Mast il Rating di legalità con il seguente punteggio: ★★++ su un massimo di tre stelle.



# 5 SUPPLY CHAIN





Le modalità di scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi materiali e immateriali avvengono nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obbiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura. **Mast** adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore, **Mast** tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Le relazioni con i fornitori sono regolate da opportuni protocolli predisposti dalla società e dalle norme del Codice Etico, per garantire la massima trasparenza. La stipula di un contratto con un fornitore deve basarsi sempre su rapporti di estrema chiarezza, evitando forme di dipendenza.

I fornitori della società appartengono sostanzialmente a quattro tipologie:

- Prestatori di consulenza: soggetti individuali o piccole organizzazioni quali ad esempio commercialista, consulente del lavoro, della sicurezza, legali ecc.
- Fornitori di servizi e materiali: smaltimento rifiuti, imprese di prodotti detergenti e macchinari, imprese di prodotti consumabili, laboratori analisi
- Outsourcer (sub appaltatori)
- Manutentori: piccole organizzazioni quali ad esempio manutentori di macchinari

Tipologia fornitori e spesa per fornitori	€	%
Prodotto:		
• macchinari e/o manutenzione		
• vestiario e dpi		
• attrezzatura e attrezzatura bagni		
• fornitura	324.301,25	13
• servizio parcheggio		
• hardware		
• presidio pronto soccorso		
• servizio installazione videoconferenza		
Prodotto/Servizi:		
• noleggio e fornitura	1.355.230,09	53
• fornitura per sanificazione		
Servizi:		
• igiene bagni		
• lavanderia		
• locali		
• servizio ritiro e smaltimento rifiuti		
• analisi rifiuti		
• noleggio macchinari		
• vigilanza	882.527,55	34
• impiantistica		
• lavaggio auto		
• consulenza		
• spedizioni		
• manutenzione del verde e bagni		
• estintori		
• subappalto		
<b>Totale imponibile</b>	<b>2.562.058,89</b>	<b>100</b>

La società verifica la presenza/assenza di criteri ambientali presso i fornitori ma durante il processo di selezione e qualifica dei fornitori, l'azienda richiede di sottoscrivere l'impegno a rispettare le disposizioni del Codice di Condotta Fornitori, le disposizioni di legge e di regolamento applicabili nel contesto in cui operano, nonché degli impegni assunti con il Gruppo. Inoltre, la società si impegna a comunicare efficacemente i requisiti della Norma SA8000 in tema di lavoro infantile ai propri fornitori attraverso la diffusione del Codice di Condotta Fornitori.

Per l'individuazione degli aspetti ambientali indiretti, è stata presa in esame la presenza di certificazioni qualità, ambiente e sicurezza tra i propri fornitori. La presenza delle certificazioni dei sistemi di gestione fornisce un dato importante sulla gestione e sul rispetto da parte del fornitore delle normative vigenti. Il dato è stato ottenuto tramite invio di un questionario a tutta la catena di approvvigionamento.

<b>Fornitori totali (A)</b>	<b>38</b>
Fornitori certificati (B)	24
% Fornitori certificati sul tot (A/B)	63%
Fornitori certificati per ISO 14001 (D)	17
% fornitori certificati per ISO 14001 sul tot (D/B)	45%

La società si impegna ad applicare la dovuta diligenza nel verificare che i propri fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori siano conformi ai requisiti della Norma SA8000 in relazione all'utilizzo di lavoro infantile e di giovani lavoratori, valutandone i relativi rischi significativi anche attraverso il monitoraggio delle loro performance sociali e prevedendo sforzi ragionevoli perché tali rischi siano adeguatamente affrontati dai fornitori stessi.

## Clienti

Mast si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente e dal contratto. La società si impegna altresì a non discriminare i propri clienti, ad instaurare un rapporto caratterizzato da elevata professionalità, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:


- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa, evitando clausole comprensibili soltanto agli esperti e illustrando in modo chiaro ogni voce di costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Mast si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti. È cura della società informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte.



# 6 AMBIENTE





La missione principale di **Mast** è fornire servizi di pulizia efficienti e di alta qualità, utilizzando prodotti e metodi efficaci ed ecologici per ridurre al minimo l'impatto sull'ambiente e sulla salute umana, massimizzando l'efficienza energetica, ottimizzando l'uso delle risorse naturali e delle materie prime.

Tutte le attività poste in essere, nell'ottica di continuo miglioramento del business, vengono implementate a partire dalla diffusione all'interno dell'azienda della cultura della sostenibilità con particolare attenzione nei confronti dell'ambiente e della lotta al cambiamento climatico.

La società monitora gli impatti ambientali delle proprie attività e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e sostenibile.

A tale scopo l'azienda si è dotata di un sistema di gestione degli aspetti ambientali in linea con lo standard internazionale ISO 14001.

Il sistema prevede l'analisi accurata di tutti gli aspetti ambientali, lo sviluppo di indicatori volti al miglioramento delle performance, l'analisi dell'impatto del prodotto e del processo produttivo, lo sviluppo di una catena di approvvigionamento a basso impatto, la gestione e l'analisi delle non conformità.

La società inoltre ha definito una politica ambientale che sottolinea l'impegno verso la tutela del Pianeta, asset strategico di **Mast** che riveste un ruolo centrale per essere competitivi sul mercato.



Le scelte societarie sono sempre orientate a garantire la maggior compatibilità possibile tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, non limitandosi al semplice rispetto della normativa vigente, ma in ottica di sinergia sostenibile con il territorio, gli elementi naturali e la salute dei lavoratori.

Mast predilige la scelta di prodotti super concentrati, soluzioni di dosaggio che evitino che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Mast utilizza prodotti probiotici in molti dei servizi di cleaning. L'utilizzo di un sistema di questo tipo apporta notevoli vantaggi come:

- riduzione degli sprechi di prodotto chimico e di emissioni nell'ambiente di sostanze nocive;
- l'accuratezza del dosaggio implica un miglioramento della qualità del servizio, in quanto le soluzioni detergenti non lasciano residui di lavaggio che, oltre a produrre un effetto antiestetico e favorire la proliferazione di germi e batteri, richiedono ulteriori passaggi per essere rimossi, con conseguente dispendio di ulteriori energie e risorse;
- l'approvvigionamento e lo stoccaggio di prodotti in forma concentrata o super-concentrata determina una ottimizzazione della logistica di magazzino e di cantiere, in quanto non richiedono fabbisogni di spazio e riducono il turn over di contenitori e flaconi erogatori che possono essere riutilizzati, con una riduzione del relativo impatto sull'ambiente. Inoltre ridimensiona l'impatto delle attività di trasporto con una conseguente riduzione delle emissioni di CO2.





# Consumi energetici ed efficientamento energetico

Le iniziative messe in pratica nel corso del tempo dimostrano l'impegno continuo al fine di ottimizzare e migliorare costantemente l'efficienza degli edifici garantendo una costante riduzione dell'impronta ambientale generata e promuovendo l'utilizzo delle risorse seguendo un approccio sostenibile.

I consumi energetici direttamente impiegati per le attività dell'organizzazione sono riferibili all'energia elettrica e al consumo di carburante per l'utilizzo di autovetture.

Il consumo di energia elettrica impiegata è attribuibile all'illuminazione degli uffici, per il funzionamento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche e dei macchinari presenti in sito impiegati per lo svolgimento delle attività.

I punti di illuminazione sono costituiti da lampade al neon che garantiscono un minor consumo energetico. Anche i macchinari utilizzati da Mast hanno sistemi di riduzione dei consumi appositamente selezionati che consentono di ottimizzare la soluzione detergente e il consumo di energia in automatico, aumentando l'autonomia di lavoro e soprattutto riducendo gli sprechi. Non sono presenti sistemi di illuminazione notturna, trattandosi esclusivamente di uffici.

Fonte	kWh 2022	pro capite
Elettricità	24.760	990,4
Elettricità auto elettriche	5.685	3,13
Carburanti	558.495	307,88
<b>Totale</b>	<b>588.940</b>	<b>1298,3</b>

Per il riscaldamento degli uffici viene inoltre acquistato da rete gas metano. Nel 2022 il consumo è stato di 1182,5 smc equivalenti a 12.641 kWh.





# Emissioni

Mast ha avviato un percorso di monitoraggio e calcolo delle emissioni dei gas serra risultanti dalle proprie attività. Ha utilizzato i parametri di misurazione riconosciuti a livello internazionale che prevedono la rendicontazione dei gas suddivisi per Scope 1 e Scope 2. Rispettivamente, si intendono le emissioni causate direttamente dai beni di proprietà dell'azienda e i gas climalteranti prodotti in seguito all'energia elettrica acquistata e consumata.

Per il calcolo delle due categorie di emissioni la metodologia applicata ha previsto l'utilizzo dei consumi energetici di combustibile, carburante ed energia elettrica nel corso dell'anno in esame.

La definizione delle emissioni indirette derivanti dall'acquisto e consumo di energia elettrica è determinata con metodologia location-based e market-based. Sono stati introdotti due indici per la valutazione dell'intensità energetica.

Classificazione GHG	Carburante	Tot. litri	Tot. Kg CO2 eq.	Tot. tCO2 eq.	Fattore di calcolo Emissione KgCO2 eq/L
Scope 3	Benzina - Auto Noleggio	962,46	2.184,78	2,18	2,27
Scope 3	Diesel - Auto Noleggio	18.514,82	49.434,57	49,43	2,67
Scope 1	Benzina - Auto Proprietà	na	na	na	na
Scope 1	Diesel - Auto Proprietà	na	na	na	na

Classificazione GHG	Elettricità tot. In KWh	Tot. tCO2 eq.	Fattore Emissione KgCO2 eq/kWh
Scope 2	24.760	10,65	0,43



Classificazione GHG	F-GAS	KG	GWP	Tot. tCO2 eq.
Scope 1	R-410A	6	2.088	12,52

Classificazione GHG	Riscaldamento mc	Fattore di emissione KgCO2eq/mc	Tot. tCO2 eq
Scope 1	1182,5	1,95	2,31

**Scope 1** ——— **Tot. tCO2 eq**  
**14,83**

**Scope 2** ——— **Tot. tCO2 eq**  
**10,65**

**Scope 3** ——— **Tot. tCO2 eq**  
**51,62**



Le emissioni atmosferiche prese in esame sono la CO<sub>2</sub> e gli NO<sub>x</sub>, derivanti dall'utilizzo di auto di proprietà e/o noleggio. Per ricavare i dati sul quantitativo di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub> totale emesse da ogni singolo mezzo in un anno sono stati presi in considerazione i valori V3 e V7 presenti sui libretti di circolazione di tutte le vetture, indicanti rispettivamente il quantitativo di NO<sub>x</sub> (g/Km) e CO<sub>2</sub> (g/Km) emesse dallo specifico modello di automobile. Questo dato è stato moltiplicato per i Km percorsi da ogni singola auto nell'arco dell'anno. I dati su km percorsi dalle auto sono stati ricavati dai report delle manutenzioni e/o revisioni effettuate direttamente dalle società di noleggio.

Nella seguente tabella sono riportati, i valori percentuali delle vetture EURO6, i totali di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>, derivanti dal parco mezzi aziendale, i valori di kg di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub> calcolati dividendo il totale per il n° di vetture prese in esame e le emissioni pro-capite (kg di CO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub> totali su n° dipendenti annui).

Totale kg CO <sub>2</sub> -annua	N° auto anno	N° dipendenti annui	Emissioni CO <sub>2</sub> / n° auto	Emissioni CO <sub>2</sub> pro-capite
150.120,02	36	1814	4.170,00	82,76

Totale kg NO <sub>x</sub> -annua	N° auto anno	N° dipendenti annui	Emissioni NO <sub>x</sub> / n° auto	Emissioni co <sub>2</sub> pro-capite
61,728	36	1814	1,71	0,0340

A fronte di un aumento del circa 36% delle vetture rispetto agli anni precedenti, le emissioni sono aumentate del 3%. Questo è dovuto alla sostituzione di tutte le vetture con altre di classe EURO6. Nel 2022 l'azienda ha immesso anche quattro veicoli elettrici che contribuiscono a non aumentare le emissioni di CO<sub>2</sub>.





## Risorse idriche

La gestione dei consumi idrici, per l'alimentazione dell'impianto di condizionamento dei locali e di pulizia delle aree comuni, è di competenza condominiale. L'organizzazione non può influire sulle modalità e le quantità di acqua impiegata per il funzionamento degli impianti.

Acqua	2022
-------	------

Mc	3316
----	------

Pro capite (m3/N)	6,28
-------------------	------

## Scarichi idrici

La produzione di acque reflue da parte della Mast può essere ricondotta a due contesti differenti. In primo luogo, la produzione è relativa ai reflui civili derivanti dai servizi igienici presenti nel sito operativo. Essi sono convogliati nella rete fognaria condominiale, per essere di seguito direttamente inviati nella pubblica fognatura. Il sito non dispone quindi un proprio e diretto scarico in fogna ma vi contribuisce confluendo in quello condominiale.

Il secondo contesto riguarda lo svolgimento delle attività normali attività di pulizia o/e sanificazione, che vengono svolte presso i clienti, portano alla produzione di acque reflue che sono gestite in genere come assimilate alle domestiche a cura del committente, mentre per alcune specifiche attività vengono gestite come rifiuti speciali.

In caso di fuoriuscita accidentale, il prodotto viene assorbito da materiale inerte, evitando con cura l'immissione nelle fognature. Si predispone un kit anti-sversamento e, talvolta, di vasche di contenimento in ogni sede in cui opera Mast. L'attenzione riposta dall'azienda nel salvaguardare l'immissione di sostanze pericolose nelle fognature è massima.





# Materie prime e materiali

Coerentemente con l'impegno perseguito per la qualità, la sicurezza e l'ambiente, la società vuole fare della sostenibilità l'elemento chiave di tutti i suoi processi, a partire dalle materie prime. Questo tema assume rilevanza strategica dalla progettazione alla realizzazione del servizio.

Le principali materie connesse all'attività in ufficio sono carta e toner/cartucce. Per quanto riguarda la carta, viene utilizzata carta bianca, impiegata in genere per stampe e fotocopie. Nonostante il consumo di risme pro-capite risulti importante, vi è stato un decremento notevole. Ciò si riconduce sia a una maggiore attenzione del personale nella corretta gestione delle stampe sia al periodo pandemico che abbiamo vissuto che ha comportato l'inizio dell'uso dello smart working.

Per quanto riguarda invece i prodotti utilizzati nella progettazione di servizi ad alte prestazioni ambientali è di fondamentale importanza prendere come riferimento i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per i servizi di pulizia, ovvero le indicazioni tecniche fornite dal Ministero dell'Ambiente al fine di ridurre gli impatti ambientali del servizio.

Per prodotti chimici si intendono prevalentemente detergenti ordinari (multiuso, superfici, vetri, sgrassatori, ecc.), straordinari (cere, deceranti, disincrostanti, ecc.) e prodotti disinfettanti per lo svolgimento dei servizi di cleaning e pest control. Per lo svolgimento dei servizi offerti da Mast, vengono utilizzate numerose tipologie diverse di prodotti. La direzione intrapresa è quella di convogliare la scelta su prodotti ad altissima efficienza ma a minimo impatto ambientale, ove possibile rientranti nei nuovi CAM21 e/o ECOLABEL, compatibilmente con le esigenze tecniche ed economiche di commessa.



In questo modo Mast è in grado di accrescere i benefici ambientali connessi al proprio servizio senza prescindere dalla elevata qualità dei propri standard, in particolare ottenendo benefici in termini di:

- Riduzione del consumo di risorse e di materie prime
- Riduzione della produzione di rifiuti
- Riduzione delle emissioni climalteranti e degli scarichi in acqua e suolo
- Garanzia di salubrità per operatori e utenti delle strutture

Un'altra pratica virtuosa di Mast è legata all'impiego di prodotti tessili per le pulizie conformi a tutti i criteri della certificazione Ecolabel europeo e ai CAM 21. L'utilizzo di microfibre garantisce una notevole riduzione dell'impatto ambientale: i tessili durano più a lungo rispetto ai sistemi monouso e garantiscono maggiore asportazione durante le operazioni di pulizia con minore uso di chimico. Questo permette anche di ridurre notevolmente la loro sostituzione e quindi il carico ambientale sulla componente rifiuti. Tutte le soluzioni descritte comportano oltre alla minimizzazione di consumi di sostanze chimiche, un risparmio di acqua e dei consumi energetici.

<b>Carta e toner</b>	<b>2022</b>
Risme totali	167
Risme procapite	6,68
Toner totali	0
Toner procapite	0

<b>Prodotti chimici</b>	<b>Litri 2022</b>
Ordinari pulizie	12.570
Pulizie ecolabel	1.368
Pulizie cam	3.351
Prodotti pest	22
Manutenzione	619
Prodotti CAM-ECOLABEL/prodotti totali acquistati	37,54



## Gestione dei rifiuti

I temi ambientali sono motivo di grande riflessione, proprio per questo vengono gestiti in maniera efficace i rifiuti con l'intento di ridurre l'impatto dell'azienda sull'ecosistema. I rifiuti prodotti dalle attività di Mast sono caratteristici delle singole attività svolte. La maggior parte dei rifiuti sono assimilabili ai rifiuti urbani, gestiti quindi secondo le ditte municipalizzate a seconda del comune in questione. Ove questo non sia possibile, i rifiuti vengono gestiti e smaltiti mediante richiesta a fornitori qualificati. Il MUD viene correttamente conservato, compilato e inviato annualmente nei termini di legge. In alcuni punti degli uffici, sono presenti cestini per la raccolta differenziata di carta e plastica. Tra gli obiettivi ambientali di Mast c'è quello di ampliare la raccolta differenziata a tutta la sede, sensibilizzando il personale all'importanza del contributo di ogni singolo dipendente.

L'azienda produce rifiuti ma li gestisce anche come intermediaria conto terzi. Nelle tabelle sottostanti viene riportato il dettaglio di entrambe le tipologie di rifiuti.

Rifiuti come produttori	Kg 2022
Imballaggi misti	100
Soluzioni acquose	16.060
Rifiuti urbani indifferenziati	400
Rifiuti ingombranti	0
Rifiuti CER	37.345
Rifiuti riciclabili sede	626,50
Stima rifiuti riciclabili da ore lavorate fuori sede	81.928,78
<b>Totale rifiuti riciclabili sede e da ore lavorate</b>	<b>82.555,28</b>
<b>Totale rifiuti complessivi</b>	<b>119.900,28</b>
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	88.775,28
Rifiuti potenzialmente pericolosi	7.326



Rifiuti come produttori	%
Rifiuti imballaggi misti/tot	0,12
Rifiuti acquosi/tot	19,45
Rifiuti indifferenziati/tot	0,33
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	74,04

Rifiuti come intermediari	Kg 2022
Carta e cartone	590
Plastica	150
Imballaggi misti	140
Rifiuti urbani indifferenziati	14.030
Rifiuti gestiti come intermediazione	14.910
Totale rifiuti avviati a riciclo o recupero	14.910


Rifiuti come intermediari	%
Rifiuti carta e toner/tot	4%
Rifiuti plastica/tot	1%
Rifiuti imballaggi misti/tot	1%
Rifiuti indifferenziati/tot	94%
Rifiuti avviati a riciclo o recupero	100%

Rifiuti totali (kg)	Dipendenti (n°)	Rifiuti pro capite
71.877,64	1.814	39,62

# 7 COMUNITÁ







**Mast** si impegna a sostenere iniziative a favore della comunità e del territorio in cui opera e contrasta in ogni modo qualsiasi tipo di discriminazione legata alla razza, sesso, religione, orientamento sessuale e/o politico all'interno dell'azienda.

### **Associazione Casa delle Donne Lucha y Siesta**

Associazione, senza scopo di lucro, è impegnata a contrastare la violenza contro le donne all'interno e fuori dalla famiglia, promuovendo la riflessione e il dibattito per il cambiamento culturale, la sensibilizzazione e la prevenzione del fenomeno della violenza sulle donne. L'associazione è composta da professioniste che operano in diversi ambiti e settori e si propone di dare sostegno alle donne che hanno vissuto situazioni di violenza e discriminazione. La realtà adotta un approccio di genere e modalità comunicative finalizzate a promuovere l'autodeterminazione e la consapevolezza delle donne rispetto a tutti i processi decisionali che le coinvolgono.

Mast condivide profondamente gli obiettivi promossi dall'associazione e collabora con essa nelle attività di promozione e attivazione per il raggiungimento dei percorsi di autonomia ed empowerment delle donne seguite. Inoltre la collaborazione è volta ad implementare attività di inserimento al lavoro attraverso l'inclusione nella propria "banca dati, elenco di personale disponibile" per collocamenti mirati e a seconda delle necessità richieste. Mast oltre a contribuire al buon andamento delle attività fornisce, quando necessario: consulenza, orientamento, tutela, formazione dotazioni e informazioni propedeutiche all'inizio attività delle potenziali candidate selezionate.

### **Associazione Luconlus**

Associazione umanitaria che si impegna in attività di solidarietà, beneficenza, formazione e assistenza umanitaria. Mast supporta l'associazione nei suoi progetti italiani contribuendo ad accogliere le persone in stato di disagio, accompagnandole in un percorso che faccia riconquistare loro fiducia e donando un sostegno nella debolezza. L'obiettivo è che persone in difficoltà provenienti da case famiglie o da situazioni disagiate siano supportate a sviluppare e a credere nelle loro potenzialità riuscendo così a cogliere e concretizzare nuove opportunità.

### **Sport Senza Frontiere**

Sport Senza Frontiere lavora per un mondo in cui lo sport sia accessibile a tutti e sia riconosciuto e utilizzato come strumento di educazione, prevenzione, inclusione e coesione sociale. Una ONLUS che persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza educativa e socio-sanitaria in favore di soggetti so-



cialmente svantaggiati. Mast collabora con l'associazione attraverso la realizzazione di interventi di inclusione sociale tramite la pratica sportiva, in modo particolare nei confronti di individui in condizione di disagio socio-economico e a rischio di esclusione ed emarginazione.

## Parco delle Valli di Roma

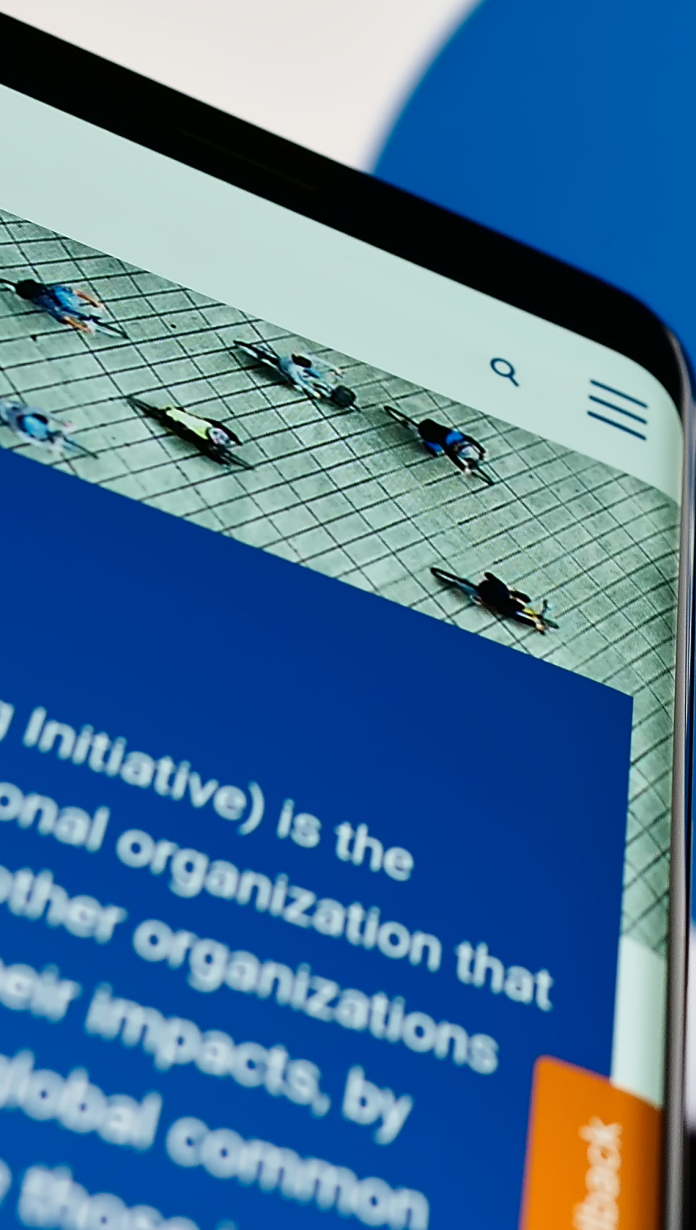
In accordo con diversi Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite, Mast ha individuato una metodologia innovativa che consente di raggiungere elevati livelli di igiene e sicurezza in tutti gli ambienti, senza l'utilizzo di sostanze chimiche: il Sistema Probiotico. L'azione detergente dei probiotici (batteri buoni) è sicura e altamente efficace contro germi e batteri in modo naturale.

Insieme all'AS Roma e ai membri del' AS Roma business Club, Mast ha realizzato un Progetto di Riqualificazione Territoriale all'interno del Parco delle Valli di Roma. L'area, comprensiva di un Parco Giochi per bambini, è stata ripulita mediante l'utilizzo di Prodotti Probiotici, messi a disposizione da Mast, e al contributo dei dipendenti volontari delle aziende partner.

Al progetto ha partecipato anche Roma Natura.



# 8 GRI CONTENT INDEX





<b>2</b>	<b>INFORMATIVA GENERALE</b>	<b>Pag</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE</b>		
2-1	Dettagli organizzativi	16
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6
2-4	Revisione delle informazioni	6
2-5	Assurance esterna	non prevista
<b>ATTIVITÀ E LAVORATORI</b>		
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	26, 56
2-7	Dipendenti	36
2-8	Lavoratori non dipendenti	36
<b>GOVERNANCE</b>		
2-9	Struttura e composizione della governance	22
2-10	Nomina e selezione del massimo Organo di Governo	22
2-12	Ruolo del più alto Organo di Governo nella supervisione degli impatti	5
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	8
2-14	Ruolo del più alto Organo di Governo nel reporting di sostenibilità	5
2-15	Conflitto di interessi	54
2-16	Comunicazione delle criticità	55
<b>STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI</b>		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	8-15
2-23	Impegni in termini di policy	20-21
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	20-21
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	20-21
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	20-21
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	20-21
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		

2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	9
2-30	Contratti collettivi	41
<b>3</b>	<b>TEMI MATERIALI</b>	
	<b>INFORMATIVE SU TEMI MATERIALI</b>	
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	8-12
3-2	Elenco dei temi materiali	8-12
3-3	Gestione dei temi materiali	8-12
<b>200</b>	<b>TEMI ECONOMICI</b>	
<b>201</b>	<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b>	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	52
<b>202</b>	<b>PRESENZA SUL MERCATO</b>	
202-1	Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	39
202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	22
<b>204</b>	<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	56
<b>205</b>	<b>ANTICORRUZIONE</b>	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	54
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	nessuno
<b>206</b>	<b>COMPORTEMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>	
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	53-55
<b>300</b>	<b>TEMI AMBIENTALI</b>	
<b>301</b>	<b>MATERIALI</b>	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	68-69
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	68-69
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	68-69
<b>302</b>	<b>ENERGIA</b>	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	63
302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	63
302-3	Intensità energetica	63
302-4	Riduzione del consumo di energia	63
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	63
<b>303</b>	<b>ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>	
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	67
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico dell'acqua	67
303-3	Prelievo idrico	67



303-4	Scarico idrico	67
303-5	Consumo idrico	67
<b>305</b>	<b>EMISSIONI</b>	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	64-65
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	64-65
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	64-65
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	64-65
305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	64-65
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	66
<b>306</b>	<b>RIFIUTI</b>	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	70-71
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	70-71
306-3	Rifiuti generati	70-71
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	70-71
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	70-71
<b>308</b>	<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	56-59
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	nessuno
<b>400</b>	<b>TEMI SOCIALI</b>	
<b>401</b>	<b>OCCUPAZIONE</b>	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	36, 42
401-2	Vantaggi forniti ai dipendenti a tempo pieno non forniti a dipendenti temporanei o part-time	49
401-3	Congedo parentale	36
<b>403</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018</b>	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	43-45
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	43-45
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	43-45
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	43-45
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	43-45
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	43-45
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	43-45
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	43-45
403-9	Infortuni sul lavoro	43-45
403-10	Malattia professionale	43-45
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>	

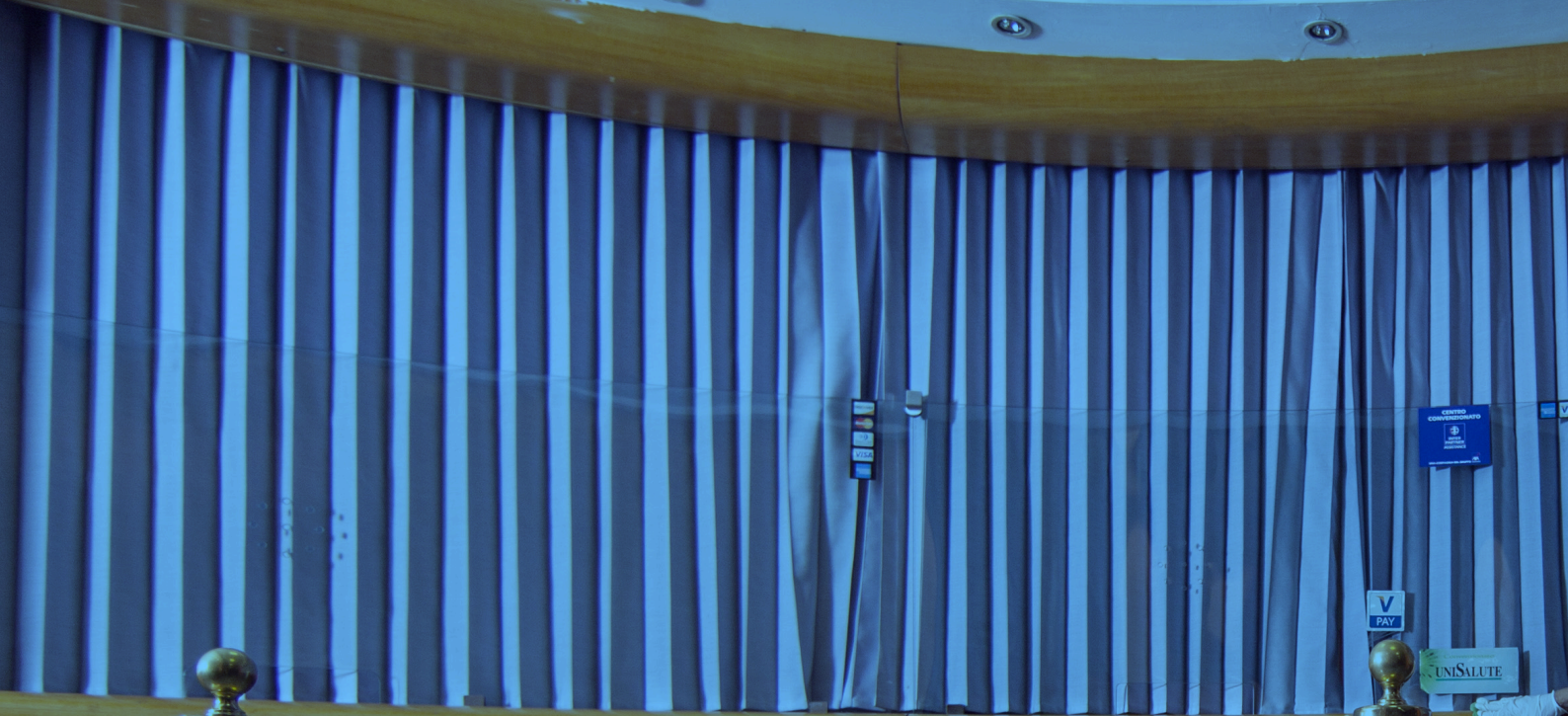
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	45-48
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	45-48
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	45-48
<b>405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	36-34, 42
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	39
<b>406</b>	<b>POLITICA ANTIDISCRIMINATORIA</b>	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	nessuno
<b>407</b>	<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE</b>	
407-1	Attività e fornitori il cui diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	nessuno
<b>408</b>	<b>LAVORO MINORILE</b>	
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	nessuno
<b>409</b>	<b>LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO</b>	
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	nessuno
<b>410</b>	<b>PRATICHE DI SICUREZZA</b>	
410-1	Personale addetto alla sicurezza addestrato a politiche o procedure sui diritti umani	nessuno
<b>413</b>	<b>COMUNITÀ LOCALI</b>	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	72
413-2	Operazioni con importanti impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali	nessuno
<b>414</b>	<b>VALUTAZIONE SOCIALE DEL FORNITORE</b>	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo criteri sociali	56-59
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	nessuno
<b>416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza per categorie di prodotti e servizi	59
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	nessuno
<b>417</b>	<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>	
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	59
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	nessuno
417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	nessuno
<b>418</b>	<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	nessuna





Sportello n. 4

Sportello n. 3





Sportello n. 2

SA  
MasterCard  
Pull  
Maestro

CartaSi  
VISA

Pago  
BANCOMAT

POSTALBANK  
ESPAÑA

ute





