



SISTEMA di GESTIONE SALUTE, SICUREZZA e AMBIENTE

Customer Care

Napoli – Centro Direzionale Isola A4 e B1

Call Center di Telecom Italia S.p.A.

TELECOM ITALIA S.p.A.
Natale Lanzuise RSPP

5 MARZO 2009 · GIORNATA PER LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

LA SICUREZZA SUL LAVORO



Il Progetto Ambiente

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO SICUREZZA E AMBIENTE DI DUE CALL CENTER

Obiettivo

Progettare, adottare e condurre alla certificazione un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza (secondo OHSAS 18001) e Ambiente (secondo UNI EN ISO 14001) in due call center di telefonia fissa. L'iniziativa, rappresenta uno stimolo al miglioramento continuo delle performance della struttura in tema di sicurezza ed ambiente.

Roma - Via Oriolo Romano
240 Pal. A-C

Napoli - Centro Direzionale
Isola A4 e B1



NORME DI RIFERIMENTO



BS HOSAS 18001:2007

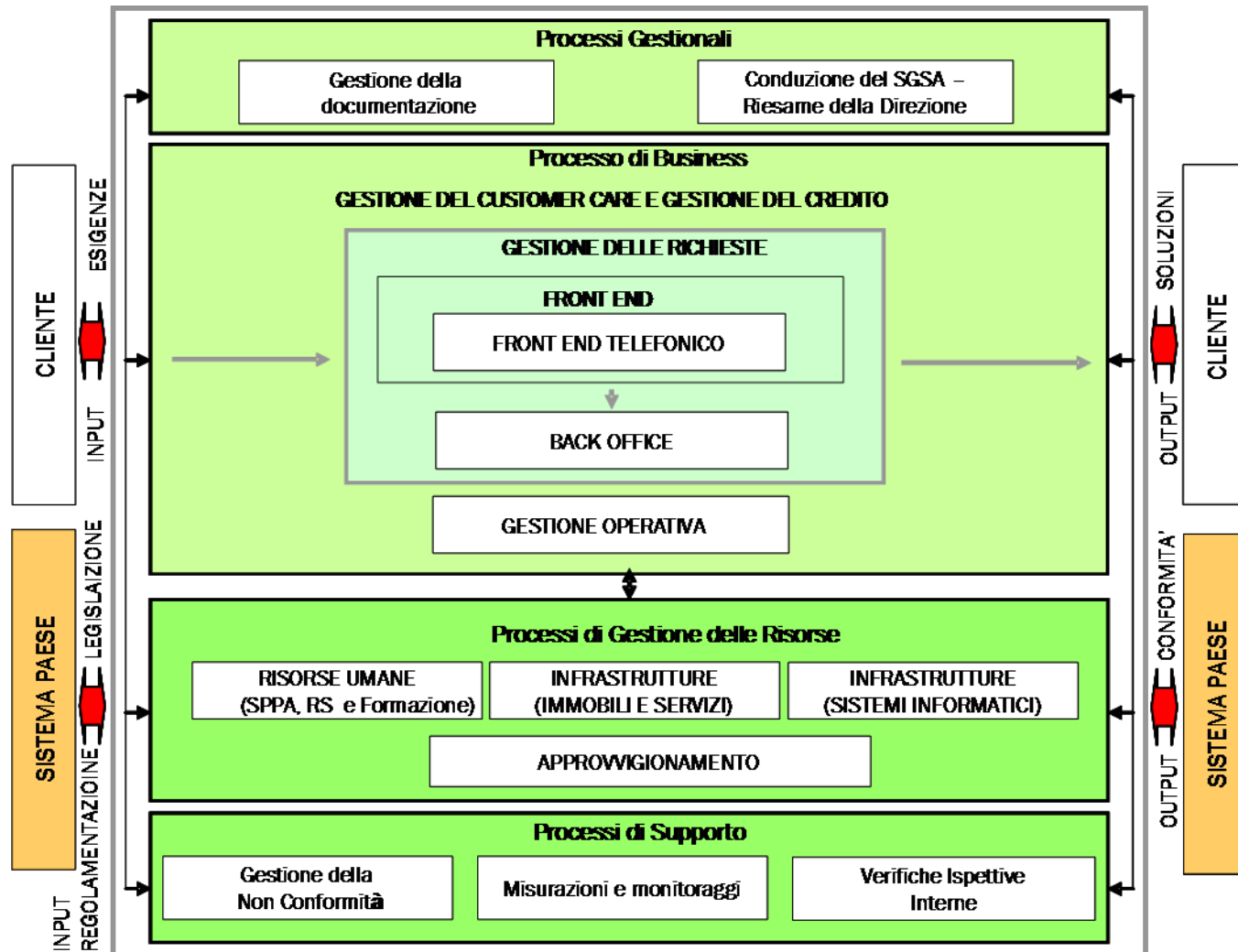
Sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro – Requisiti



UNI EN ISO 14001:2004

Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso

1 - IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI



- IL DOCUMENTO DI DETTAGLIO RISCHI E ANALISI AMBIENTALE

		Tipo documento: Procedura Operativa		
Titolo documento Documento di Dettaglio Rischi e Analisi Ambientale Customer Care della sede Telecom Italia Napoli Centro Direzionale Isola A4- B1				
Emesso da:	Servizi Prevenzione Protezione ed Ambiente	Codice documento	Versione	Data di emissione
		2008 - T03	1	26.03.2008



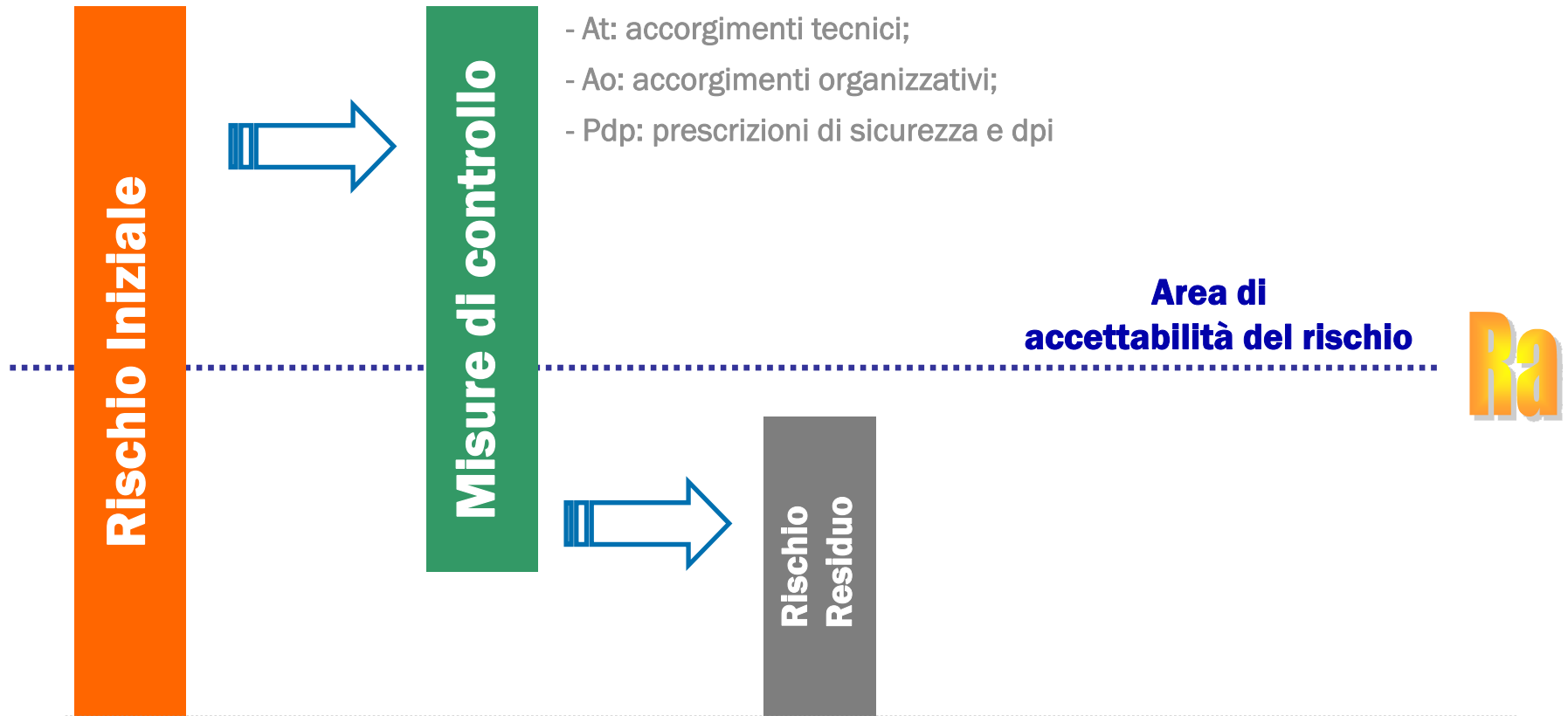
**DOCUMENTO DI DETTAGLIO
RISCHI E ANALISI AMBIENTALE CUSTOMER CARE
della sede Telecom Italia**

**NAPOLI - VIALE CALAMANDREI
CENTRO DIREZIONALE ISOLA A4 E B1**

	Telecom Italia - Uso interno Tutti i diritti riservati	Pagina 1 di 73
--	---	-------------------

- IL DOCUMENTO DI DETTAGLIO RISCHI E ANALISI AMBIENTALE

➤ Sicurezza - metodologia



- IL PROGRAMMA/OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

➤ NAPOLI

NAPOLI

SICUREZZA

<i>Incendio</i>	—————→	<i>Aumento numero verifiche periodiche</i>
<i>Cuffie</i>	—————→	<i>Sensibilizzazione sul corretto uso e sostituzione continua cuffie mal funzionanti</i>
<i>Videoterminali</i>	—————→	<i>Istallazione lampade da tavolo</i>
<i>Benessere</i>	—————→	<i>Corso di formazione “Progetto Benessere”</i>

AMBIENTE

<i>Rifiuti</i>	—————→	<i>Incremento eco-box; sensibilizzazione</i>
<i>Rumore</i>	—————→	<i>Manutenzione ordinaria e implementazione di una misurazione straordinaria</i>
<i>Microclima</i>	—————→	<i>Nuovi interventi sull’impianto di climatizzazione</i>

CERTIFICATO IQNet - CISQ



**CERTIFICATO N.
CERTIFICATE N. 9191.TE39**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY
TELECOM ITALIA SPA
PIAZZA DEGLI AFFARI 2 - 20123 MILANO (MI)

FUNZIONI
CUSTOMER OPERATIONS TERRITORIALE - SUD 1
SERVIZI PREVENZIONE, PROTEZIONE E AMBIENTE - POLO TERRITORIALE SUD 1
RISORSE UMANE SUD 1
INFRASTRUCTURES AREA SUD

SITI
SITES

CENTRO DIREZIONALE NAPOLI
VIALE CALAMANDREI ISOLA A4 e B1 - 80143 NAPOLI (NA)

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 14001:2004

PER LE SEGUENTI ATTIVITA'
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES
Customer Care - Front End e Back Office
Customer Care - Front End and Back Office

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI QUALITA' E DI GESTIONE DELLE AZIENDE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS
OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF COMPANY QUALITY AND MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE 2008-04-11	EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE 2008-04-11	DATA SCADENZA EXPIRY DATE 2011-04-10
--	---	--


IMQ S.p.A. - VIA CUNTIANO, 43 - 20138 MILANO

CISQ is a member of



www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management Systems Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

SINCERT EA: 31b

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione Ambientale con periodicità triennale secondo le procedure dell'IMQ. The validity of the certificate is submitted to annual audit and a reassessment of the entire Environmental Management Systems within three years according to IMQ rules.

FEDERAZIONE CISQ

CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

www.cisq.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and its partner
CISQ/IMQ-CSQ
hereby certify that the organization
TELECOM ITALIA SPA
CENTRO DIREZIONALE NAPOLI
VIALE CALAMANDREI ISOLA A4 e B1 - 80143 NAPOLI (NA)

FUNZIONI
CUSTOMER OPERATIONS TERRITORIALE - SUD 1
SERVIZI PREVENZIONE, PROTEZIONE E AMBIENTE - POLO TERRITORIALE SUD 1
RISORSE UMANE SUD 1
INFRASTRUCTURES AREA SUD
for the following field of activities
Customer Care - Front End and Back Office

has implemented and maintains an
Environmental Management System
which fulfills the requirements of the following standard
ISO 14001:2004
Issued on: 2008 - 04 - 11

Registration Number: IT - 61671




René Wasmer
President of IQNET




Gianrenzo Prati
President of CISQ

IQNet partners*: AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cso Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAN Brazil FONDONORMA Venezuela HKQAA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland QMI Canada Quality Austria Austria RR Russia SAI Global Australia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFAQ AFNOR, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, NSAI Inc., QMI and SAI Global

*The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO IQNet - CISQ



**CERTIFICATO N.
CERTIFICATE N. 9192.TE38**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY
TELECOM ITALIA SPA
PIAZZA DEGLI AFFARI 2 - 20123 MILANO (MI)

FUNZIONI
CUSTOMER OPERATIONS TERRITORIALE - SUD 1
SERVIZI PREVENZIONE, PROTEZIONE E AMBIENTE - POLO TERRITORIALE SUD 1
RISORSE UMANE SUD 1
INFRASTRUCTURES AREA SUD

SITI
SITES

CENTRO DIREZIONALE NAPOLI
VIALE CALAMANDREI ISOLA A4 e B1 - 80143 NAPOLI (NA)

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
BS OHSAS 18001:2007

PER LE SEGUENTI ATTIVITA'
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES
Customer Care - Front End and Back Office
Customer Care - Front End and Back Office

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI QUALITA E DI GESTIONE DELLE AZIENDE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS
OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF COMPANY QUALITY AND MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	DATA SCADENZA EXPIRY DATE
2008-04-11	2008-04-11	2011-04-10

[Signature]
IMQ S.p.A. - VIA D'ANTILIANO, 43 - 20138 MILANO

CISQ is a member of



www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management system certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.

CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.



www.cisq.org

EA: 31b

La validità del presente certificato è subordinata a monitoraggio annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale secondo le procedure dell'IMQ.

The validity of the certificate is submitted to annual audit and a measurement of the entire Management System within three years according to IMQ rules.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and its partner
CISQ/IMQ-CSQ
hereby certify that the organization
TELECOM ITALIA SPA
CENTRO DIREZIONALE NAPOLI
VIALE CALAMANDREI ISOLA A4 e B1 - 80143 NAPOLI (NA)

FUNZIONI
CUSTOMER OPERATIONS TERRITORIALE - SUD 1
SERVIZI PREVENZIONE, PROTEZIONE E AMBIENTE - POLO TERRITORIALE SUD 1
RISORSE UMANE SUD 1
INFRASTRUCTURES AREA SUD

for the following field of activities
Customer Care - Front End and Back Office
has implemented and maintains a
Management System
which fulfills the requirements of the following standard
BS OHSAS 18001:2007
Issued on: 2008 - 04 - 11

Registration Number: **IT - 61670**



[Signature]
René Wäsmar
President of IQNET



[Signature]
Gianrenzo Prati
President of CISQ

IQNet partners*:

AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vincotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil
FONDONORMA Venezuela HKQAA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland
IRAM Argentina IQA Japan KQF Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland QMI Canada
Quality Austria Austria RR Russia SAI Global Australia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFAQ AFNOR, AIB-Vincotte International, CISQ, DQS, NSAI Inc., QMI and SAI Global

*The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com