

## ORDINE DI SERVIZIO

**OGGETTO: Dichiarazione di Politica Aziendale per la Qualità e l'Ambiente anno 2020.**

Premesso che l'Azienda:

- nel 2018 ha ottenuto le Certificazioni Qualità UNI EN ISO 9001: 2015 per le Ferrovie, la Funivia e le Autolinee nonché la Certificazione Ambiente ISO 14001: 2015 per le Ferrovie e la Funivia;
- considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità e del rispetto per l'ambiente per la crescita dell'azienda e per tutti gli stakeholder con cui essa interagisce direttamente o indirettamente;
- ritiene fondamentale il miglioramento dei processi interni di gestione, operando secondo le indicazioni fornite dal Responsabile dei Sistemi Integrati

in relazione al proprio contesto di riferimento e alle parti interessate ai servizi erogati, con la

### Dichiarazione della Politica della Qualità

l'Alta Direzione si impegna:

- **a mantenere** la Certificazione di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per i Sistemi di gestione per la qualità
- **a pianificare e a realizzare** i servizi definiti all'interno del Contratto di Servizio con la Regione Campania
- **ad analizzare** periodicamente il contesto aziendale al fine di individuare i bisogni e le aspettative delle Parti Interessate
- **ad assicurare** la promozione di una organizzazione aziendale orientata al cliente
- **a monitorare** con continuità le esigenze e le aspettative dei clienti con l'obiettivo di approfondire lo stato di gradimento e di conoscenza del servizio di Trasporto Pubblico Locale offerto da EAV, identificando i livelli qualitativi esistenti e le aree di potenziale miglioramento
- **ad assicurare** un adeguato livello di informazione e modalità di comunicazione ai clienti in merito ai servizi erogati ed alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web, migliorando sempre più la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni
- **a pianificare ed attuare azioni** che approfondendo rischi ed opportunità costituiscano una base per accrescere l'efficacia del sistema di gestione conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi
- **a sviluppare**, nell'attività aziendale, competenza ed efficienza



## ORDINE DI SERVIZIO

e con la

### Dichiarazione della Politica dell'Ambiente

l'Alta Direzione si impegna:

- **a mantenere** la Certificazione di conformità alla Norma ISO 14001:2015 per i Sistemi di gestione ambientale
- **ad operare** nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e normative applicabili in materia ambientale
- **a definire** le responsabilità e le procedure per assicurare una adeguata gestione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività, assicurando la disponibilità di risorse e competenze adeguate per il corretto funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale
- **a fissare** gli obiettivi e i traguardi di miglioramento e di sostenibilità ambientale
- **a sensibilizzare** l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e di sostenibilità ambientale
- **all'efficientamento** energetico finalizzato ad un uso razionale delle risorse e dei vettori energetici
- **a rivolgere** un'attenzione costante a tutti i comparti ambientali: aria, suolo, sottosuolo, acqua, ecc.
- **al monitoraggio ed al miglioramento** della gestione dei rifiuti
- **alla valutazione** periodica attraverso gli audit dell'efficienza del Sistema di Gestione Ambientale e della sua efficacia rispetto agli obiettivi stabiliti
- **a comunicare ed a sensibilizzare i** fornitori ed i clienti ad adottare comportamenti responsabili e sostenibili nei confronti dell'ambiente
- **al coinvolgimento** dei propri fornitori nel piano di miglioramento globale ed ambientale
- **a monitorare ed a ridurre** l'impatto ambientale delle attività gestite in proprio e di quelle gestite in outsourcing mediante l'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali
- **ad adottare** misure di riduzione dei rischi connessi alle attività aziendali al fine di prevenire incidenti, fatti accidentali e/o emergenze ambientali
- **ad effettuare** valutazioni in merito alle migliori tecnologie disponibili a minor impatto ambientale che siano economicamente sostenibili.



## ORDINE DI SERVIZIO

Per il raggiungimento di tali obiettivi l'**Alta Direzione**:

- **definisce e formula** annualmente, durante il Riesame della Direzione, un programma di miglioramento delle attività che impattano sulla qualità e sull'ambiente, specificando gli obiettivi per ciascun processo aziendale
- **sorveglia** la corretta applicazione di quanto definito nella documentazione relativa al Sistema di Gestione per la qualità e per l'ambiente
- **rende** disponibili mezzi e risorse adeguate al conseguimento degli obiettivi prefissati
- **forma** il personale ad ogni livello consentendo il miglioramento dei processi aziendali e di conseguenza la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.

Gli obiettivi sopra enunciati sono resi misurabili attraverso gli indicatori individuati per i processi aziendali.

La politica per la qualità e l'ambiente è riesaminata dall'**Alta Direzione** almeno annualmente e ogni volta che si renda necessario per accertarne la continua idoneità.

L'**Alta Direzione** si impegna a far comprendere la presente politica, diffondendola all'interno dell'Azienda a tutti i livelli, nonché a renderla disponibile alle parti interessate.

Pertanto, copia della presente è pubblicata sul sito e sulla intranet aziendale e riportata nella **Carta della Mobilità**.

*Il Presidente del C.d.A.  
Dott. Umberto De Gregorio*

