

ORDINE DI SERVIZIO

OGGETTO: Dichiarazione di Politica Aziendale per la Qualità e l'Ambiente - Anno 2019

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 continuo dei processi interni di gestione, operando secondo le indicazioni fornite dai Sistemi Integrati;

in relazione al proprio contesto di riferimento e alle parti interessate ai servizi erogati, l'**Alta Direzione** si impegna con la **Politica della Qualità**:

- *a mantenere la Certificazione di conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di gestione per la qualità)*
- *a pianificare e a realizzare i servizi definiti all'interno del Contratto 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 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*

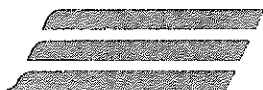
ORDINE DI SERVIZIO

e con la *Politica dell'Ambiente*:

- *a mantenere la Certificazione di conformità alla Norma ISO 14001:2015 (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 di 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'efficiamento 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, rumore, 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.*

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 continuo dei processi aziendali e di conseguenza la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.



ORDINE DI SERVIZIO

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.

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*

