

## **POLITICA INTEGRATA**

La scelta di perseguire una politica INTEGRATA mira al mantenimento di una competitività reale su un mercato, quello del trasporto pubblico, sempre più esigente ed attento al livello dei servizi offerti, ed esige, a fronte di un contenimento dei costi e dei tempi di esecuzione delle attività connesse all'erogazione del servizio, l'acquisizione di una metodologia di lavoro organizzata, che risponda alle aspettative della Clientela.

Il 27 novembre 2000 FNM Autoservizi ha ottenuto la Certificazione del Sistema di gestione qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ,ed in previsione delle gare d'appalto ha ottenuto anche le certificazioni per le norme UNI EN ISO 14001:2008, BS-OHSAS18001:2015, UNI CEI EN 50001:2011 e UNI EN 13816:2002 nel mese di gennaio 2017.

Ha implementato la versione delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 nel 2017, UNI CEI EN ISO 50001:2018 nel 2020 ed ha effettuato la transizione alla norma UNI ISO 45001:2018 nel 2020.

Il Vertice Aziendale si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate per i vari ambiti di competenza e che dovranno essere condivise da tutti i Collaboratori che compongono l'Organico dell'Azienda:

### **AMBITO QUALITÀ**

- un Sistema di Gestione che permetta una crescente efficacia ed efficienza del servizio ed un suo continuo miglioramento in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale l'Azienda opera;
- un adeguato livello delle risorse umane e tecnologiche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti verso il Cliente, nell'ottica di una sua continua e costante soddisfazione;
- un continuo controllo sul costo della Qualità con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione;
- una continua valutazione delle aspettative, dei reclami e dei bisogni della Clientela, finale ed istituzionale, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri;
- un progressivo miglioramento sotto l'aspetto della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni verso il Cliente;
- l'investimento in materiale rotabile che garantisca un significativo livello di comfort, la rispondenza agli standard previsti dai contratti di servizio;
- Garantire e tutelare la soddisfazione del cliente-utente, in relazione alle sue aspettative implicite ed esplicite, per lo sviluppo del proprio Sistema di Gestione Integrato in conformità alla norma **UNI EN 13816:2002** che determina e misura la qualità del servizio nell'ambito del trasporto pubblico dei passeggeri;

### **AMBITO AMBIENTE**

- Adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;
- L'investimento in materiale rotabile che garantisca rispondenza agli standard di eco sostenibilità e performances ambientale;
- Formazione al personale in merito gestione emergenze ambientali, comportamento ecosostenibile e gestione rifiuti.

### **AMBITO ENERGIA**

- Coinvolgere i propri stakeholders nella politica aziendale di contenimento dei consumi energetici e nell'efficienza energetica;
- Rispondere in modo adeguato agli obiettivi della Capogruppo in merito ai programmi di efficienza energetica attraverso l'utilizzo di mezzi innovativi e di materiali e carburanti alternativi;
- Adottare politiche di contenimento consumi con formazione e sensibilizzazione del personale.

### **AMBITO SICUREZZA**

- Migliorare l'efficacia del servizio in termini di sicurezza, anche tramite l'implementazione di progetti innovativi finalizzati alla valutazione ed eventuale installazione a bordo dei mezzi di tecnologie di video sorveglianza atte a scongiurare possibili aggressioni e fornire all'utente e al personale la percezione di un maggior grado di sicurezza;
- Adottare tutte le misure necessarie per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio;
- Incrementare l'attività dei "Safety Tour" nei depositi esterni e presso i luoghi di lavoro, finalizzati alla verifica del rispetto da parte del personale e degli operatori incaricati delle prescrizioni di prevenzione e protezione, sia da un punto di vista gestionale che operativo;
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

### **AMBITO SICUREZZA STRADALE**

Tutti i Dipendenti sono coinvolti nel sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

- promuovere un approccio del servizio di trasporto anche in termini di sicurezza stradale ai fini di un ulteriore miglioramento dell'immagine aziendale;
- stabilire prestazioni migliorative in ambito sicurezza stradale riducendo anche i costi complessivi compresi quelli relativi agli oneri previdenziali;
- migliorare la gestione dei rapporti con gli Enti e le Società coinvolte nella gestione della sicurezza stradale.