

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', L'AMBIENTE e 13816 (all1 del manuale)**

Movibus S.r.l., coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti di servizio stipulati con gli Enti Pubblici e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica integrata per la Qualità, per l'Ambiente e per la 13816.

La Politica Integrata per la Qualità, per l'Ambiente e per la 13816 attesta l'impegno concreto di Movibus S.r.l. per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

I servizi erogati di Movibus Srl pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre il Cliente di fronte ad esigenze inespresse ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, Ambiente e 13816.

È fondamentale garantire il Cliente il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di qualità, mediante l'ausilio di mezzi confortevoli e nel rispetto delle norme di sicurezza, garantendo la regolarità del trasporto ed impiegando personale qualificato.

La tutela dell'ambiente è inoltre un obiettivo costante della politica aziendale, è una componente essenziale della mission aziendale. E un processo di miglioramento continuo. Non ci sono traguardi ma solo tappe.

Questo impegno si è concretizzato nell'istituzione di un Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, la 13816 che, ispirandosi alle norme UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente) e 13816 (Qualità del servizio) prevede la definizione di standard di accettabilità e procedure adatte alle specifiche attività.

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre ad assicurare il pieno rispetto della legislazione e delle normative vigenti in ambito gestionale del servizio, ambientale e della sicurezza nonché degli impegni sottoscritti dall'Azienda, pone obiettivi che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie; esse riguardano:

### **Ambito esterno:**

- Miglioramento continuo del grado di soddisfazione del Cliente, 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;
- Riduzione dell'impatto ambientale sulla comunità, in termini di inquinamento, attraverso il continuo miglioramento delle risorse e la ricerca di nuovi mezzi di trasporto, nuove tecnologie o di nuove fonti di energia;
- Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente;
- Coinvolgere e collaborare con i Partnership, e tutte le parti interessate, al fine del reciproco beneficio e nel rispetto dei requisiti contrattuali, legislativi, normativi ed aziendali;
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione;
- Diffondere l'uso delle nuove tecnologie informatiche nella vendita dei titoli di viaggio;
- Rispettare ed applicare i requisiti di sicurezza durante lo svolgimento dei servizi su strada, nelle operazioni di carico e scarico viaggiatori e in tutte le operazioni di transito stradale ed aeroportuale;
- Rispettare e far rispettare le leggi nazionali e locali oltre alle prescrizioni e normative volute dai clienti;
- sviluppare la consapevolezza, le competenze e le giuste attitudini del personale a tutti i livelli con l'aiuto di formazione e addestramento appropriati, procedure, istruzioni e documentazione informativa;
- rendere disponibile, per tutte le parti interessate, la nostra politica in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

### **Ambito interno:**

- Introdurre, certificare e mantenere attivo un Sistema gestione Integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN 13816: 2002;
- Rispettare i requisiti del Cliente;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Ottimizzare la gestione dei costi al fine di offrire servizi più competitivi,
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali;
- Provvedere alla sicurezza dei lavoratori cercando di eliminare i rischi sin dal momento in cui si valuta il sito operativo, si investe in nuove attrezzature o si effettuano modifiche all'ambiente lavorativo;
- prevenire e correggere qualsiasi situazioni pericolosa implementando l'analisi delle cause e dei possibili rimedi anche nel caso di incidenti di scarsa rilevanza;
- controllare l'adeguamento a questa politica eseguendo periodiche audit e ispezioni sulla sicurezza controllando continuamente le attività operative, la documentazione formativa ed informativa, la valutazione dei rischi e i piani di azione per la prevenzione e il miglioramento;
- prevedere l'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro;
- comprendere impegno ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi per la SSL;
- includere un impegno al miglioramento continuo della gestione del sistema integrato finalizzato al rafforzamento delle prestazioni qualità e sicurezza;
- Migliorare la partecipazione e la consultazione da parte del personale in merito agli aspetti della sicurezza;
- Miglioramento della gestione delle attrezzature, degli impianti e dei macchinari presso officine.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi. La Direzione

Busto Garolfo, 27/12/2021