

Politica per la Qualità

Il vertice di **AIR CAMPANIA S.p.A.**, coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti di servizio stipulati con la Regione Campania, nonché con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica *Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza Stradale*.

La **Politica integrata** attesta l'impegno concreto di **AIR CAMPANIA S.p.A.** per il miglioramento continuo dei processi aziendali e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione e il riesame *degli obiettivi di qualità e del servizio reso, di rispetto dell'ambiente e della sicurezza stradale*.

L'iter di trasformazione dell'azienda, la nuova normativa europea e nazionale di riferimento che "impongono" l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico tramite gara, hanno spinto **AIR CAMPANIA S.p.A.** ad un crescente recupero di produttività: migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio, soddisfacendo sempre più le esigenze implicite ed esplicite del cliente fruitore del servizio, che del cliente Regione, nell'intento di considerare anche le legittime aspettative ed attese inespresse.

L'apertura del mercato ha comportato la presenza dell'azienda al di fuori del contesto in cui ha, sino ad oggi, operato: l'**AIR CAMPANIA S.p.A.** è così diventata un punto di riferimento nel sistema della mobilità integrata, ponendosi come obiettivo primario la qualità, la competitività, la sicurezza *anche in termini di incolumità dei propri lavoratori, dei passeggeri e degli utenti della strada*, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio-territoriale, nel costante rispetto delle normative vigenti in materia.

Le esigenze/aspettative del cliente/utente cambiano contestualmente alle trasformazioni sociali e culturali della società: l'Azienda è, quindi, costantemente impegnata in un attento e continuo monitoraggio dei processi per poter garantire una tempestiva attualizzazione del *servizio reso* nel pieno rispetto dell'ambiente, della sicurezza e di tutte le norme applicabili.

La scelta da parte del vertice di **AIR CAMPANIA S.p.A.** di "certificare" l'azienda ha costituito un momento significativo e determinante di diversificazione, grazie al coinvolgimento dell'intero assetto aziendale, in cui ognuno si è sentito adeguatamente responsabilizzato per l'appropriatezza delle proprie scelte ed azioni.

Le certificazioni, ad oggi, in essere sono:

- **Qualità**, (*UNI EN ISO 9001/2015*) nonché **Qualità del Servizio** reso (*UNI EN 13816/2002*), per il servizio extraurbano;
- **Ambientale**, (*UNI EN ISO 14001/2015*);
- **Sicurezza Stradale**, (*UNI ISO 39001/2016*).

Il vertice ha, pertanto, orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- ❖ conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative, implicite ed esplicite, dei clienti;
- ❖ concretizzare i bisogni dei clienti in requisiti per l'organizzazione;
- ❖ conquistare la fiducia degli stakeholder (*portatori di interessi*) garantendo competenza e trasparenza;
- ❖ rispettare i requisiti relativi ai servizi affidati dagli Enti committenti, secondo gli obblighi di servizio imposti, quelli definiti nella Carta della Mobilità ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche, comprese tutte le prescrizioni legali in ambito ambientale e di sicurezza stradale;
- ❖ individuare e monitorare i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti e le modalità per accrescere la loro soddisfazione, rispettare l'ambiente e migliorare le relative prestazioni, al fine di creare una nuova cultura d'impresa anche attraverso il fattivo

Politica per la Qualità

coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (*contributo al miglioramento*) in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno;

- ❖ definire progetti di miglioramento continuo delle prestazioni di qualità del servizio, di prevenzione dell'inquinamento, di riduzione dei consumi energetici e di prevenzione/riduzione degli incidenti stradali;
- ❖ prevenire le possibili cause di disservizi o di problematiche per la qualità, l'ambiente e la sicurezza ed i rischi derivanti dalle inosservanze;
- ❖ effettuare un'attenta e sistematica valutazione/gestione/monitoraggio dei reclami/osservazioni/incidenti stradali al fine di:
 - accrescere il livello di soddisfazione del cliente/utente e contestualmente migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi;
 - prevenire i pericoli per l'ambiente e migliorare le prestazioni ambientali;
 - mantenere standard di sicurezza adeguati per la tutela della salute degli utenti, del personale viaggiante e degli operatori di esercizio;
 - individuare e dedicare le risorse necessarie al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti e delle prestazioni dei vari processi;
 - dedicare apposite riunioni di approfondimento all'interno dei vari settori dell'Organizzazione sui temi del miglioramento continuo;
 - monitorare e migliorare costantemente il rapporto tra qualità progettata ed erogata e qualità attesa e percepita, nel rispetto della percentuale individuata e pianificata in ossequio alla UNI EN 13816/2002;
 - considerare i fattori volti a migliorare la sicurezza stradale all'interno del contesto.

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni, è stata prevista la definizione numerica degli obiettivi, con esposizione del loro valore storico e del valore annualmente previsto, che, raffrontati al valore effettivamente raggiunto, consentiranno di attuare un attento monitoraggio degli obiettivi stessi attraverso valutazioni periodiche a scadenze prestabilite.

È stato, inoltre, rafforzato l'approccio al rischio con il coinvolgimento di tutte le diversificate dimensioni dell'organizzazione. L'obiettivo è quello di appropriarsi, sempre più, del concetto di "**Risk-Based Thinking**", in modo da creare un effettivo cambiamento culturale che porti a considerare i rischi come opportunità piuttosto che minacce, nell'ottica del miglioramento continuo.

In qualità di Amministratore Unico, nonché di Direzione Aziendale, e in sinergia con i dirigenti e le funzioni responsabili della società, mi impegno, per l'anno in corso, ad attuare la suindicata *Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza Stradale*, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione. Sarà mia cura garantire, annualmente, il riesame delle problematiche precisate, per verificarne le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.

L'Amministratore Unico
