



Politica per la Qualità

Il vertice di **AIR MOBILITA' S.r.l.**, coerentemente con lo statuto aziendale, con il contratto di servizio stipulato con la Regione Campania e con la Provincia di Avellino, nonché con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica Politica integrata per la Qualità e l'Ambiente.

La **Politica integrata** attesta l'impegno concreto di **AIR MOBILITA' S.r.l.** per il miglioramento continuo dei processi aziendali e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione e il riesame **degli obiettivi di qualità e di rispetto dell'ambiente.**

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 MOBILITA' S.r.l.** 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/Provincia, 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 MOBILITA' S.r.l.** è, così, diventata un punto di riferimento nel sistema della mobilità integrata, ponendosi come obiettivo primario la qualità, la sicurezza e la competitività, 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 e di tutte le norme applicabili.

La scelta da parte del vertice di **AIR MOBILITA' S.r.l.** di certificare l'azienda:

- per il **Sistema Gestione Qualità**, nonché per la **Qualità del Servizio** reso, 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, per il mantenimento, e ove possibile, per il miglioramento della qualità del servizio stesso, al di là del lavoro assegnatogli, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sia in qualità di utente del servizio che quale controparte contrattuale, in termini di qualità percepita e attesa.
- per il **Sistema Gestione Ambientale**, affinché ciascun addetto dell'organizzazione sia consapevole del ruolo fondamentale che ogni attività imprenditoriale non può prescindere dal rispetto dell'ambiente. In particolare, nel settore dei **trasporti pubblici**, risulta fondamentale mantenere un elevato livello di prestazioni ambientali, affinché la mobilità ed i processi ad essa connessi, non rappresentino un pericolo per l'ambiente.

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;
- ✚ 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



Politica per la Qualità

relative prestazioni, al fine di creare una nuova cultura d'impresa anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (*contributo al miglioramento*) in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e per l'ambiente 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 e di riduzione dei consumi energetici;
- ✚ prevenire le possibili cause di disservizi o di problematiche per la qualità ed i rischi di inquinamento;
- ✚ effettuare un'attenta e sistematica valutazione/gestione dei reclami/osservazioni al fine di:
 - a) accrescere il livello di soddisfazione del cliente/utente e contestualmente migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi;
 - b) prevenire i pericoli per l'ambiente e migliorare le prestazioni ambientali;
- ✚ 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.

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 le funzioni responsabili della società, mi impegno, per l'anno in corso, ad attuare la suindicata *Politica integrata per la Qualità e l'Ambiente*, 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

AIR MOBILITA' SRL
Via Fasano Z.I. I.c. Pianodardine (AV)
P.IVA 0287850649
L'AMMINISTRATORE UNICO
Ing. Alberto De Sio