



SOCIETÀ' TRASPORTI AUTOMOBILISTICI REGIONALI

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ e L'AMBIENTE

La Direzione di S.T.A.R. Spa coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati con i propri Clienti, pubblici o privati, ha definito una specifica politica per la Qualità e per l'Ambiente.

A livello generale gli 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:

A livello generale gli 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:

⇒ ***Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti e gli stakeholder***

- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela.
- Garantire gli stakeholders un adeguato livello di informazione e comunicazione, dei servizi erogati, attraverso comunicazioni e sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Rilevare periodicamente la soddisfazione del cliente, anche attraverso strumenti quali indagini di customer satisfaction e mystery client, in termini sia di qualità percepita che di qualità attesa: tali elementi costituiscono input fondamentale per costruire la qualità a livello di progettazione e monitorarne l'andamento in fase di erogazione, stabilendo poi nuovi obiettivi di miglioramento ed eventuali azioni correttive scaturenti dal confronto tra qualità progettata, erogata, attesa e percepita;
- comunicare al cliente gli esiti delle indagini sulla soddisfazione riferiti ai fattori di qualità, attraverso lo strumento della Carta dei Servizi;
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nei Contratti stipulati con i Committenti, applicando via via la qualità dei servizi secondo quanto indicato nella norma UNI EN 13816;
- Migliorare il livello del servizio di noleggio occasionale, proprio e dei terzi vettori a cui si rivolge, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi di varia natura;
- Verificare lo standard qualitativo di tutti i servizi di noleggio occasionale, sia erogati direttamente, sia affidati a terzi vettori, per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente;
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio,
- Analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
- Utilizzare gasolio a basso tenore di zolfo;
- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche attraverso l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni, l'utilizzo di carburanti a minore impatto ambientale;
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;

- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali;
 - Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
 - Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.
- **Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori / appaltatori:**
- servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella protezione dell'ambiente e salvaguardia della salute e sicurezza degli operatori coinvolti.
- **Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna:**
- Introdurre, certificare e mantenere attivo il Sistema gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.
 - Perseguire il miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
 - Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
 - Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il personale;
 - Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
 - Utilizzare attrezzature ed impianti tecnicamente idonei e mantenuti in perfetto stato di funzionamento;
 - Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
 - Garantire la qualità dei lavori eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
 - Operare secondo i requisiti del sistema di gestione qualità ed ambiente;
 - Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia ambientali, sia per la salute e la sicurezza degli autisti, dei dipendenti, dei terzi e dei clienti coinvolti nel servizio di trasporto ed attuare, ove possibile, la relativa mitigazione;
 - Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
 - Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
 - Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

La Direzione si impegna a fornire risorse e mezzi per attuare la politica sopra esposta.

La Politica per la Qualità e l'Ambiente ed il Sistema di Gestione Integrato di S.T.A.R. Spa vanno intesi come strumenti flessibili ed in continuo aggiornamento, disponibili all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto viene direttamente ed indirettamente richiesto dal cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario ed imprescindibile, unitamente al rispetto ed alla salvaguardia del patrimonio ambientale.

Per il raggiungimento di elevati standard di efficienza qualitativa ed ambientale, la Direzione ritiene fondamentale il contributo di ciascun lavoratore.

La società si impegna alla divulgazione interna ed esterna della propria politica tramite esposizione nelle bacheche aziendali oppure trasmessa ai richiedenti.

Lodi, 04/01/2023

La Direzione