



La Direzione ha adottato una politica orientata al miglioramento continuo delle attività svolte, supportata dall'approccio sistemico nella gestione dei processi aziendali, la leadership di ogni livello organizzativo aziendale per garantire unità d'intenti e d'indirizzi, lo spirito partecipativo che caratterizza tutti i collaboratori, il rispetto e la valorizzazione del contesto sociale in cui STAR Mobility S.p.A. è inserita.

A tal fine STAR Mobility S.p.A., coerentemente a quanto sopra, anche puntando ad uno sviluppo diffuso sul territorio, ha deciso di dotarsi di un sistema di Gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001, partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire il Cliente e gli Stakeholder 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 fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder.

I principali valori che la politica e la cultura di STAR Mobility S.p.A. esprimono sono:

- L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE;
- I RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON LE PARTI INTERESSATE;
- L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DEL SERVIZIO;
- IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO E SICUREZZA DEL TRAFFICO STRADALE;
- IL COMPLETO RISPETTO DELLA LEGISLAZIONE VIGENTE, COMPRESA SIA QUELLA RELATIVA LA SALUTE E SICUREZZA, SIA LA SICUREZZA DEL TRAFFICO STRADALE, SIA QUELLA AMBIENTALE, E LA TRASPARENTE COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ COMPETENTI;
- LA TUTELA DELL'AMBIENTE, CON L'IMPEGNO A PERSEGUIRE LA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO E LA MINIMIZZAZIONE DELL'IMPATTO SULL'AMBIENTE DETERMINATO DALLE PROPRIE ATTIVITÀ;
- LA PREVENZIONE DEGLI INCIDENTI O QUASI INCIDENTI;
- LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE;
- LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI TRA IL PERSONALE ED IL COINVOLGIMENTO DEL MEDESIMO.

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 iniziali e finali:

- ✓ Copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti,
- ✓ Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- ✓ Competenza del personale,
- ✓ Garantire un contatto diretto con il Cliente, mediante:
  - Contatti verso il cliente da parte di personale qualificato,
  - Assistenza pre e post-vendita,
- ✓ Garantire informazione tecniche complete:
  - Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee,
- ✓ Prontezza nel risolvere le criticità,
- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- ✓ Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
- ✓ 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 e i partners:

- ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:
  - nei servizi offerti,
  - negli accordi contrattuali stabiliti,
  - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
  - negli aspetti legali: codice della strada, conformità normativa e legislativa
- ✓ servirsi di fornitori che garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro
- ✓ collaborare con i fornitori e partners al fine di garantire

⇒ Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:

- ✓ mantenere attivo il Sistema gestione integrato in conformità alle norme di riferimento;
- ✓ Accrescere la tutela ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità di impresa in caso di incidente.
- ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
- ✓ Perseguimento del 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 personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
- ✓ Garantire la qualità dei servizi erogati mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
- ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione integrato;
- ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei dipendenti, sia per la sicurezza stradale e la salvaguardi dell'ambiente e ove possibile dei terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
- ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, sicurezza interna e stradale, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

Nello specifico gli obiettivi:

⇒ **per la Qualità:**

- ✓ L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi al business aziendale;
- ✓ 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
- ✓ Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- ✓ 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 nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti, applicando via via la qualità dei servizi secondo quanto indicato nella UNI EN 13816;
- ✓ Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- ✓ 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;
- ✓ Migliorare la comunicazione con i clienti delle aree di sosta e monitorare la qualità percepita ed attesa (customer satisfaction).
- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio.
- ✓ Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

⇒ **per l'Ambiente:**

- Migliorare la protezione ambientale (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.
- Collaborare con tutte le parti interessate.

⇒ **per la Salute e la Sicurezza:**

- L'identificazione e la valutazione dei rischi di infortunio connessi alle attività lavorative e alle sedi di lavoro;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale coinvolto nelle attività aziendali attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- Il controllo del rapporto, sotto il profilo della sicurezza, con le ditte/imprese operanti presso le sedi della Società;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del personale della Società e delle ditte/imprese operanti al suo interno;
- Il rispetto di leggi e norme seguendo la loro evoluzione;
- La definizione di obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e la verifica del loro conseguimento attraverso il monitoraggio dei rischi e delle cause di infortunio;
- Il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza per l'attuazione di un efficace sistema di miglioramento continuo.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.



⇒ per la Sicurezza del traffico stradale:

- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alla sicurezza del traffico stradale;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del traffico stradale attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- La riduzione del numero degli incidenti;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del traffico stradale al personale della Società;
- La potenziale riduzione dei rischi di eventuale citazione legale per negligenza;
- La riduzione dei costi per la riparazione dei propri mezzi;
- Il miglioramento dell'immagine aziendale nei confronti del committente;
- La fiducia dei Viaggiatori e degli Utenti della strada.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'utente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio, alla salvaguardia della sicurezza, anche stradale, e attenzione all'ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento.
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'utenza, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare al cliente affidabilità del servizio coniugato ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale dello stesso;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Collaborare con le Istituzioni Pubbliche e gli altri operatori del settore al fine di promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per la STAR Mobility S.p.A. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

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

**La Direzione STAR Mobility S.p.A.**  
marzo 2023

Valentina Astori