AVIATION SERVICES

Politica integrata per la qualità, l'ambiente, la sicurezza e l'energia

Edizione 1 - Rev. 1 del 11/03/2024

Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia

Aviation Services S.p.A. fin dal 1995, anno di fondazione della Società, si è sempre contraddistinta per la propria capacità di leggere velocemente i cambiamenti e le opportunità del mercato, investendo in maniera continua e costante nella qualità del servizio reso, nell'innovazione, nella tecnologia e nella formazione.

Tutto ciò ha permesso all'Azienda, da una parte, di rendere efficiente la propria struttura dei costi, dall'altra di esercitare un maggiore *appeal* per i propri clienti. E proprio l'**attenzione al cliente**, attraverso l'individuazione delle sue esigenze ed aspettative e la capacità di fornire servizi su misura, ha permesso all'Azienda di consolidare nel tempo la posizione di fornitore leader di **servizi di assistenza a terra** all'interno dei più importanti aeroporti nazionali (Roma Fiumicino, Roma Ciampino, Napoli, Catania, Bologna, Venezia Tessera e Cuneo Levaldigi).

In considerazione del percorso di crescita costante intrapreso negli anni, la Direzione Aziendale ha sentito l'esigenza di assicurare continuità alla ricerca di livelli qualitativi elevati e di una crescente soddisfazione dei propri clienti, oltre che un presidio integrato di aspetti che riteneva rilevanti secondo la propria visione, con particolare riferimento alla tutela e salvaguardia dell'ambiente per le nuove generazioni ed alla tutela della salute e sicurezza di tutti i lavoratori che operano all'interno dei diversi siti aziendali compreso eventuali persone esterne all'Azienda e che hanno con essa rapporti.

Per tale motivo ha implementato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs.231/2001 ed ha preso la decisione strategica di dotarsi di un **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro conforme alle norme**

internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 50001:2018.

Il percorso di graduale estensione del perimetro di riferimento di tale Sistema risponde a molteplici obiettivi:

- definire e mantenere la propria identità, coerentemente con la *mission* e i valori espressi nel codice etico;
- garantire la prevenzione di reati amministrativi e la conformità legislativa in materia di tutela dell'ambiente e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- diffondere tra i propri dipendenti, collaboratori, partner e fornitori, nonché più in generale presso la propria comunità, la cultura della qualità e del miglioramento continuo, quella della tutela dell'ambiente e quella della sicurezza – intesa quest'ultima a 360° come *health* (salute), *safety* e *security* – incoraggiando il riconoscimento negli stessi valori promossi dall'Azienda e la consapevolezza del ruolo di ciascuno nel perseguire gli obiettivi;
- assicurare nella propria gestione un approccio *risk-based*, attraverso l'identificazione e valutazione periodica dei rischi e opportunità relativi al proprio contesto di business, all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro, così da analizzarne costantemente le cause e rimuoverne o mitigarne gli effetti;
- pianificare, perseguire e verificare il raggiungimento dei propri obiettivi in termini di qualità e soddisfazione del cliente, sostenibilità ambientale, salute e sicurezza sul lavoro, nell'ambito di un *framework* metodologico (le norme ISO) che stimoli al miglioramento continuo in tutti gli ambiti considerati.

Per quanto riguarda in particolare l'**Ambiente**, la Direzione si impegna a tutelarlo ed a fare tutto il possibile affinché le proprie attività non compromettano il diritto a goderne e fruirne da parte delle nuove generazioni. Pertanto, si impegna a:

- rispettare le normative cogenti di riferimento e tener conto degli indirizzi di politica ambientale comunitaria per rispettare e – laddove possibile – anticipare le istanze di cambiamento;
- ricercare le tecnologie e metodologie disponibili e valutarne la sostenibilità sia finanziaria che operativa, per attuare programmi miranti a ridurre i consumi energetici e di risorse naturali, a contenere l'inquinamento e, in genere, a minimizzare gli impatti ambientali negativi delle proprie operazioni, quali ad esempio i progetti di compensazione e neutralizzazione dell'impatto climatico da emissioni di CO_2 (*carbon neutrality*) che hanno consentito di ottenere la certificazione secondo lo standard UNI EN ISO 14064-1:2019;
- gestire i rifiuti in modo tale da privilegiare, quando possibile, il recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento;
- promuovere il coinvolgimento e la formazione di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché l'ingaggio di partner e fornitori dell'Azienda, per favorire la condivisione dei valori espressi in tale ambito e incoraggiare la loro partecipazione al Sistema di Gestione adottato;
- comunicare in modo trasparente le proprie prestazioni ambientali alla comunità locale ed alla clientela, per ottenere e consolidare la fiducia delle terze parti interessate;
- verificare periodicamente, almeno con cadenza annuale, i rischi e le opportunità, nonché gli obiettivi di miglioramento individuati anche relativamente alle prestazioni ambientali.

Per quanto riguarda la **Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro**, l'impegno della Direzione è quello di mantenere ai massimi livelli l'attenzione sulla prevenzione dei rischi, anche grazie al rispetto delle normative vigenti, assicurando che:

- ogni operatore sia motivato a sviluppare

le proprie competenze professionali, le responsabilità del ruolo, nonché l'impegno nel rispetto delle procedure di prevenzione e protezione, attraverso la diffusione della cultura della sicurezza e la consapevolezza di tale cultura;

- siano disponibili risorse adeguate per finanziare la formazione, l'informazione e l'addestramento costante di tutto il personale;
- i livelli di sicurezza e di salute, gli aspetti ergonomici del posto di lavoro e delle attrezzature utilizzate, nonché il benessere psicofisico dei lavoratori siano sempre di alto profilo e costantemente monitorati;
- esista un controllo che garantisca e vigili affinché all'interno di tutta l'organizzazione non vengano a crearsi azioni discriminatorie, abusi psicologici, angherie, minacce, emarginazione, atti a sconfessare le condizioni e le motivazioni utili per collaborare in maniera positiva all'interno dell'azienda;
- siano rispettate tutte le disposizioni legali applicabili e le altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive e che riguardano direttamente o indirettamente lo specifico ambito di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- siano adottate e mantenute idonee procedure per gestire eventuali emergenze in modo da limitare per quanto possibile i danni da esse conseguenti;
- siano monitorate e riesaminate periodicamente le prestazioni, intraprendendo ove necessarie opportune azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda in particolare l'**Energia**, la Direzione, da sempre attenta e sensibile alle tematiche dello sviluppo sostenibile e del miglioramento continuo, si impegna a controllare e migliorare l'efficienza dei propri consumi energetici. Pertanto, si impegna a:

- acquisire la piena conoscenza del consumo energetico delle proprie attività, assicurando l'adesione dei propri comportamenti alla politica energetica adottata;
- operare con una politica energetica documentata, implementata, mantenuta attiva e comunicata a tutto il personale;
- fornire le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi individuati, ricercando le tecnologie e metodologie disponibili e valutarne la sostenibilità sia finanziaria che operativa, per attuare

programmi miranti a ridurre i consumi energetici;

- promuovere il coinvolgimento e la formazione di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché l'ingaggio di partner e fornitori dell'Azienda, per favorire la condivisione dei valori espressi in tale ambito e incoraggiare la loro partecipazione al Sistema di Gestione adottato;
- incrementare e mantenere alta la motivazione del personale nell'implementazione dei piani di miglioramento energetico;
- perseguire il miglioramento continuo, definendo obiettivi ed indicatori energetici, analizzando i rischi e le opportunità, da monitorare con opportuna frequenza;
- supportare le attività di progettazione che considerano il miglioramento della prestazione energetica;
- sostenere l'approvvigionamento di prodotti e servizi efficienti energeticamente;
- rispettare e garantire la piena conformità ai requisiti normativi cogenti di riferimento.

Tali impegni si esprimono compiutamente nel Manuale delle Operazioni, nel Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro, nel Manuale del Sistema di Gestione dell'Energia, e in tutte le Procedure Operative ed Istruzioni Tecniche ad essi collegati e che descrivono il sistema di conduzione aziendale assunto in coerenza alle normative applicabili, cogenti e non cogenti.

La Direzione Aziendale si impegna, altresì, a:

- definire compiti e precise responsabilità;
- garantire i budget, le risorse e il supporto necessari per il raggiungimento degli obiettivi fissati;

- tenere sotto controllo i processi attraverso un costante monitoraggio;
- mantenere un elevato livello di addestramento del personale coinvolto;
- adeguare costantemente il proprio Sistema di Gestione Integrato all'evoluzione del contesto di riferimento, e far rispettare le disposizioni da parte dei Responsabili e di tutto lo staff presente in Azienda;
- coinvolgere costantemente il personale a tutti i livelli, in considerazione del fatto che gli obiettivi aziendali per la qualità, l'ambiente e la sicurezza richiedono la partecipazione ed il contributo di tutti;
- verificare annualmente, nel Riesame della Direzione, i livelli di Qualità raggiunti, i rischi e le opportunità, nonché gli obiettivi di miglioramento individuati anche relativamente alle prestazioni ambientali e alla salute e sicurezza sul lavoro;
- monitorare costantemente il livello di soddisfazione del Cliente relativamente ai servizi erogati.

Gli obiettivi specifici, fissati nei documenti emessi a valle dei Riesami della Direzione, vengono approvati dalla Direzione e resi noti ai Responsabili e a tutto lo staff coinvolto, e fanno riferimento ai seguenti macro-obiettivi:

- soddisfazione del cliente;
- esecuzione delle operazioni secondo quanto previsto dalle procedure, nel pieno rispetto dei principi di qualità, tutela ambiente, sicurezza intesa nelle sue accezioni di health, safety e security ed efficienza energetica;
- rispetto di leggi, normativa di settore e regolamenti applicabili, nonché delle esigenze dei nostri clienti e di tutte le parti interessate significative;
- formazione e qualificazione costante di tutto lo staff;
- controllo e rispetto dei budget economico-gestionali;
- miglioramento continuo degli standard di produttività e qualità dei prodotti/servizi, nel rispetto dell'ambiente circostante, della sostenibilità aziendale e della salute e sicurezza sul lavoro.

Il nostro viaggio verso un Sistema di Qualità efficiente e sostenibile, sia in termini economici che di tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, non è un programma a breve termine.

Soddisfare i clienti attraverso il miglioramento continuo dei nostri processi e del sistema di gestione, nel pieno rispetto dell'ambiente, delle tematiche energetiche e della salute dei lavoratori, è un programma ambizioso che deve essere mantenuto in vita da un impegno costante a migliorare quotidianamente il nostro modo di lavorare, fornendo un **ambiente di lavoro sano, sicuro e sostenibile**, gestendo al meglio i nostri processi, selezionando i fornitori migliori, puntando ad espanderci sul mercato e, soprattutto, fornendo una **migliore qualità della vita professionale** a tutti i nostri collaboratori.

Per concludere, è preciso impegno della Direzione Generale far sì che la **Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia**, così come espressa in questo documento, sia resa nota a tutto lo staff e agli *stakeholders*, venendo affissa nelle bacheche all'interno dei singoli Scali e pubblicata sul sito web Aziendale.

AVIATION SERVICES

Sede direzionale e amministrativa
Via Portuense 2482, 00054 Fiumicino (RM)

Sede legale
Viale dei Colli Portuensi 442, 00151 Roma

www.as-airport.it