

## **QUALITÀ – SALUTE – SICUREZZA e AMBIENTE - una politica al servizio dei viaggiatori e dei lavoratori di APAM ESERCIZIO S.p.A**

Dal passeggero, destinatario dell'impegno al miglioramento continuo, al cittadino, le cui aspettative **APAM ESERCIZIO S.p.A (APAM)** ha fatto proprie, al lavoratore, come risorsa fondamentale da tutelare al di sopra di ogni valore produttivo, la persona resta al centro dell'attenzione di **APAM** e trova, nell'iniziativa di sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato, una naturale continuità di percorso.

### **MISSION E CONTESTO DEL TERRITORIO**

Da più di **70 anni APAM** rappresenta il punto di riferimento del Trasporto Pubblico Mantovano. Operativa nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale nella città e nella provincia di Mantova estende i propri servizi nei territori delle province limitrofe di Brescia, Verona, Parma e Modena e gestisce i servizi di trasporto scolastico in 17 Comuni fra le province di Mantova, Brescia. Tramite **APAM VIAGGI** eroga un servizio di noleggino autobus gran turismo con conducente.

### **OBIETTIVI**

Il fine di **APAM** è quello di assicurare una confortevole mobilità sul territorio, conformemente alle attese del cliente, inteso sia come affidatario del servizio pubblico (Comune e Provincia di Mantova), sia come utilizzatore finale (utente residente nelle aree servite dal trasporto pubblico). **APAM** punta inoltre a

- Monitorare le aspettative delle parti interessate interne ed esterne ad **APAM** soddisfacendo le esigenze/aspettative di tali parti interessate e cogliendo le eventuali opportunità di miglioramento/sviluppo attraverso un'analisi mirata al contesto in cui opera ed effettuata considerando i rischi e le opportunità e da cui ne consegue il piano e gli obiettivi di miglioramento.
- Erogare il servizio nel rispetto dei contratti di servizio. Questo garantisce implicitamente il perseguimento degli obiettivi di qualità ambiente e sicurezza definiti con gli Enti Pubblici, il raggiungimento di standard di efficienza del servizio offerto agli utenti, l'impegno a favorire la mobilità sostenibile, la riduzione dell'impatto con l'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.
- Mantenere l'impegno a standard di puntualità, affidabilità ed economicità, cui **APAM** aspira e si ritiene obbligata verso gli Enti ed ogni singolo passeggero.
- Promuovere la partecipazione di tutta l'organizzazione (dirigenti, quadri, impiegati, preposti, operai) affinché tutto il personale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, possa contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza, salute e ambiente ed al contestuale miglioramento della consapevolezza sugli aspetti ambientali anche tramite la sensibilizzazione dei fornitori sull'adozione di sistemi di gestione per la salute, sicurezza e per l'ambiente.
- Perseverare nel produrre un servizio nel rispetto dei principi di privacy, legalità, diligenza, correttezza, equità, riservatezza, etica professionale, responsabilità e pari opportunità.
- **Promuovere una politica volta ad incentivare il trasporto pubblico e a migliorare la salute e lo stile di vita della collettività.** Mantenere e migliorare gli standard di **qualità aziendali** raggiunti prevedendo l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma **ISO 9001:2015** tramite lo sviluppo del trasporto e dei servizi di supporto; la valorizzazione della persona (cliente interno ed esterno) nel processo organizzativo; la promozione di **APAM** e dei servizi; lo sviluppo dei sistemi organizzativi e di controllo; la tenuta sotto controllo dei costi; il miglioramento della qualità dei luoghi di lavoro.
- Tutelare gli **aspetti ambientali** (diretti ed indiretti) attraverso l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma **ISO 14001:2015** tramite la valutazione preventiva degli impatti ambientali in relazione a modifiche sostanziali dei processi, degli impianti e dei materiali utilizzati volti alla riduzione delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi; alla riduzione degli impatti ambientali dei siti e dei loro impianti nella prospettiva del ciclo di vita; al contenimento dei consumi di energia, materie prime e sostanze pericolose o dannose per l'ambiente; al pieno rispetto della normativa di rilievo ambientale; al miglioramento della consapevolezza sugli aspetti ambientali anche sensibilizzando i fornitori all'adozione di sistemi di gestione per la salute, sicurezza e per l'ambiente; al mantenimento della massima attenzione sui rischi da emergenze ambientali.

- Tutelare **la salute e la sicurezza** dei lavoratori in APAM nei luoghi di lavoro attraverso l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma **ISO 45001:2018** tramite l'assoluto rispetto della vigente normativa; la valutazione preventiva di rischi per la salute, sicurezza in relazione a modifiche sostanziali dei processi, degli impianti e dei materiali utilizzati; la tenuta sotto controllo del rischio, attraverso il monitoraggio e l'implementazione di azioni di miglioramento per la sicurezza dei lavoratori, degli impianti, delle strutture e del servizio in linea ed il continuo aggiornamento del documento di valutazione dei rischi anche in considerazione di infortuni e mancati infortuni al fine di evitare il ripetersi di tali eventi; la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e degli RLS nelle tematiche inerenti l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori e di tutte le parti interessate.

**APAM** alla ricerca di nuove soluzioni di servizio più mirate, di maggiore comfort del trasporto e di **minore impatto ambientale** vuole richiamare alcune delle più significative azioni che l'azienda ha attuato o che intende portare avanti:

- Il rinnovo del parco mezzi con l'introduzione sempre più consistente di veicoli alimentati a metano al fine di avere entro il 2025 il 100 % della flotta urbana ed il 30 % della flotta extraurbana metanizzata con contestuale realizzazione di uno specifico impianto di distribuzione metano per il rifornimento di tali veicoli; inoltre grazie al protocollo d'intesa siglato con il distributore RETE GAS si prevede di introdurre il biometano derivante dalla raccolta rifiuti quale fonte di alimentazione per i bus a metano di APAM.”
- l'installazione di un sistema di bigliettazione elettronica (SBE) che permetterà una migliore facilità di acquisto ed utilizzo dei titoli di viaggio, una migliore identificazione delle esigenze dell'utenza e quindi una migliore pianificazione del servizio, una possibile integrazione tariffaria tra altri bacini/reti/linee non gestite da APAM e la possibilità di implementare tariffe specifiche per le varie categorie di utenti.
- l'aumento del numero di servizi a supporto delle Pubbliche Amministrazioni (navette e servizi finalizzati);
- l'aumento della sicurezza del personale dipendente ed esterno all'azienda con l'impiego è la costante manutenzione dei defibrillatori installati nelle sedi aziendali e nei depositi periferici.
- il mantenimento della sicurezza a bordo bus attraverso la presenza di sistemi automatici di spegnimento incendio già installati nel vano motore e la continua installazione sui nuovi veicoli della flotta;
- il mantenimento dell'installazione di telecamere di videosorveglianza ed il rafforzamento delle controllerie.
- il mantenimento del servizio di Infopoint nel centro di Mantova quale punto di riferimento anche per i turisti, della campagna nelle scuole contro i fenomeni di bullismo e vandalismo;

\*\*\*\*\*

Gli obiettivi e le azioni concrete che **APAM** intende compiere coerente agli incarichi affidati dagli Enti Pubblici, sono formalizzati annualmente nel Verbale di Riesame della Direzione.

L'avanzamento degli obiettivi viene monitorato attraverso il sistema di gestione Qualità e Ambiente e sicurezza implementato e certificato in accordo con la ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018. **Tale strumento si arricchisce delle indicazioni provenienti dal Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 e dal Codice Etico**

**APAM** si impegna ad attuare, mantenere aggiornata e rendere pubblicamente disponibile la presente politica, assicurando le risorse (economiche, finanziarie, e umane) attrezzature e condizioni necessarie per la sua realizzazione e provvedendo ai riesami periodici del Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Sicurezza-Ambiente) per verificare le effettive prestazioni ed il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

**L'AMMINISTRATORE DELEGATO**  
**Ing. Claudio Garatti**

*Il presente documento è pubblicato all'interno del sito internet aziendale [www.apam.it](http://www.apam.it) e viene data diffusione delle revisioni attraverso comunicazione interna.*