

## **POLITICA AZIENDALE AVR S.p.A.**

AVR SpA è un'azienda che si occupa di gestioni e manutenzioni stradali ed ambientali dotata di una organizzazione certificata secondo un Sistema di Gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; OHSAS 18001:2007; SA 8000:2014 e UNI ISO 39001:2016 e che ha voluto ampliare il proprio sistema con l'adesione per la Sede di Empoli ai requisiti per i servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto individuati dalle norme UNI 15838:2010:2010 e UNI 11200:2010. Il Centro di Contatto della Sede di Empoli, infatti, fornisce servizi che riguardano ogni aspetto della gestione della Strada di Grande Comunicazione Fi-Pi-Li, fornendo informazioni in tempo reale agli utenti della superstrada attraverso un call center attivo h 24 ogni giorno dell'anno con operatori e Numero Verde dedicati.

AVR S.p.A., si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato e di una Politica Aziendale indirizzati al costante miglioramento delle proprie prestazioni in termini soddisfazione del Cliente, rispetto dell'Ambiente, incremento della Salute e Sicurezza dei lavoratori e della dell'utenza stradale e miglioramento del benessere Sociale. Ed è all'interno di questo Sistema che si colloca il CCC di AVR S.p.A.-Empoli che affronta le esigenze del cliente con atteggiamento proattivo, teso a soddisfare e focalizzare l'attenzione sulla sua vision.

L'azione Aziendale è quindi tesa a soddisfare non solo le necessità produttive e di remunerazione degli azionisti, ma anche le esigenze di qualità dei propri servizi/lavori, di tutela dell'ambiente, dei cittadini e dei lavoratori e di responsabilità sociale, affrontando queste tematiche con un atteggiamento proattivo.

La Politica Aziendale di AVR S.p.A. si fonda infatti su dei **principi che riteniamo essere elementi portanti della valorizzazione e della redditività odierna e futura dell'azienda:**

- la Soddisfazione dei nostri Clienti e l'acquisizione della loro vision come obiettivi fondamentali alla base dell'impegno quotidiano e della professionalità di tutte le persone che operano in azienda;
- la tutela dell'Ambiente come uno dei criteri che concorrono al processo decisionale aziendale, non solo a garanzia della conformità legislativa ma per una più ampia eco-sostenibilità dell'azienda nel suo complesso;
- il ragionevole e costante miglioramento delle attività di prevenzione e protezione in materia sia di Salute e Sicurezza sul Lavoro perché la garanzia di un lavoro sicuro è il primo obbligo che la nostra azienda assume nei confronti dei propri dipendenti, sia di Sicurezza stradale, perché da ormai diversi anni l'azienda opera sui principali assi viari del Paese ed è consapevole della rilevanza che possono avere le proprie azioni in termini di sicurezza stradale degli utenti;
- l'applicazione e la promozione di una conduzione aziendale socialmente responsabile nella convinzione che la nostra azienda possa concretamente partecipare al miglioramento del contesto sociale di cui è parte.

Sulla spinta di tali principi che animano la vita quotidiana aziendale, AVR S.p.A. si impegna a:

- ✓ *promuovere il miglioramento continuo sia delle proprie prestazioni ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza stradale e di responsabilità sociale, che della qualità dei lavori/servizi offerti al fine di garantire la prevenzione dell'inquinamento, degli infortuni e delle malattie lavorative, degli infortuni e degli incidenti su strada, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la soddisfazione del cliente e il raggiungimento dei requisiti del CC attraverso la continua formazione e specializzazione del proprio personale;*
- ✓ *rispettare le prescrizioni legali e di altro tipo applicabili a tutti i propri ambiti di operatività compresi i regolamenti internazionali in materia di etica del lavoro e le loro interpretazioni;*
- ✓ *informare e formare tutto il personale sul Sistema di Gestione Integrato e sulla sua applicazione all'interno dell'azienda affinché tutti partecipino attivamente al raggiungimento degli obiettivi;*
- ✓ *acquisire la vision del committente tramite l'analisi e la conoscenza del settore dei CCC, effettuando ricerche di mercato e analizzando i feedback periodicamente ricevuti;*
- ✓ *progettare, realizzare e gestire il servizio del CCC tramite una pianificazione strategica, individuando gli indicatori di prestazione di volta in volta più idonei e tenendo in debito conto le richieste del committente e le interazioni tra utenti e operatori;*
- ✓ *garantire l'affidabilità dei materiali, delle tecniche e delle tecnologie proposte ai propri clienti per soddisfare le loro esigenze;*
- ✓ *definire le responsabilità e le strutture in modo trasparente le modalità di interazione;*
- ✓ *promuovere e attuare il miglioramento continuo dei propri servizi al fine di garantire la soddisfazione del committente;*

- ✓ *promuovere e attuare il miglioramento continuo dei servizi offerti e della qualità delle proprie prestazioni attraverso la continua formazione e specializzazione del proprio personale al fine di garantire la soddisfazione del committente;*
- ✓ *formare il personale affinché lo stesso sia in grado di identificare e ridurre gli impatti sull'ambiente derivanti dalle proprie attività, promuovendo ad ogni livello un diffuso senso di responsabilità verso l'ambiente;*
- ✓ *progettare, realizzare e gestire le proprie Sedi tenendo in debito conto le prescrizioni legali, le interazioni con i vari comparti ambientali, con i lavoratori e con il contesto territoriale al fine di tenere sotto controllo e minimizzare gli impatti sull'ambiente e i rischi per i lavoratori, e gli utenti stradali;*
- ✓ *promuovere la raccolta differenziata, il riciclo, il risparmio energetico e l'utilizzo delle fonti rinnovabili di energia sia verso i propri dipendenti che verso terzi;*
- ✓ *formare il personale affinché lo stesso sia in grado di identificare e prevenire i rischi connessi alle proprie attività, promuovendo ad ogni livello un diffuso senso di responsabilità verso la propria salute e sicurezza e quella dei propri colleghi;*
- ✓ *garantire la sicurezza delle dotazioni e attrezzature affidate al proprio personale prediligendo l'acquisto di dotazioni e attrezzature all'avanguardia in termini di salute e sicurezza sul lavoro, se disponibili a costi economicamente accettabili;*
- ✓ *eliminare, quale obiettivo a lungo termine, o comunque ridurre l'incidenza degli eventi mortali o con lesioni gravi derivanti da incidenti occorsi sulla rete stradale di competenza;*
- ✓ *garantire un costante e continuo miglioramento della sicurezza stradale nei tratti di competenza a tutela e garanzia dell'utenza, mediante il mantenimento degli elevati standard qualitativi in essere di assistenza e manutenzione, l'adeguamento al progresso della tecnica, la formazione e l'aggiornamento dei propri collaboratori e la manutenzione dei propri veicoli;*
- ✓ *incoraggiare, per quanto è consentito dal peso commerciale di AVR, i fornitori, subappaltatori e collaboratori a promuovere ed a investire a loro volta nell'adozione di un comportamento socialmente responsabile;*
- ✓ *garantire ai propri dipendenti il diritto di associazione, la giusta retribuzione e il rispetto degli standard di settore in materia di orario di lavoro;*
- ✓ *opporsi ad ogni forma di lavoro infantile o forzato, sfruttamento, ritorsione, discriminazione e all'applicazione di provvedimenti disciplinari non aderenti ai CCNL adottati;*
- ✓ *comunicare con i clienti, i fornitori e con la popolazione per migliorare la sicurezza, la gestione ambientale e il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo e del lavoratore;*
- ✓ *riesaminare periodicamente tale politica al fine di garantirne la costante conformità e coerenza con la natura, le dimensioni e le caratteristiche degli aspetti ambientali, di salute e sicurezza, di sicurezza stradale e di etica sociale propri dell'organizzazione, comprese le modifiche alle prescrizioni legali e di altro tipo applicabili.*

Tali principi costituiscono il quadro di riferimento stabilito dalla Direzione per definire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi aziendali riportati nel programma di AVR S.p.A. per il quale la Direzione si impegna a dedicare ed investire con continuità nel tempo adeguate risorse umane e finanziarie. In particolare, al fine di divulgare la politica ed attivare un'efficace comunicazione, AVR S.p.A. si impegna a riportare la politica e gli obiettivi sul proprio sito web e a sensibilizzare e coinvolgere le aziende a cui vengono affidati processi outsourcing. Per il raggiungimento di tali obiettivi tutta l'organizzazione di AVR S.p.A. si impegna a contribuire attraverso le sue unità in termini di supporto operativo e formazione.

Roma, 20/07/2018

**AVR S.p.A.** (La Direzione)



Qualsiasi segnalazione può essere inviata ad AVR S.p.A. **via mail** all'indirizzo [info@avrgroup.it](mailto:info@avrgroup.it) o **via fax** al numero 06.20944049  
Le segnalazioni in merito alla SA8000 possono essere fatte anche a:

**RINA Services S.p.A.** Viale Cesare Pavese 305 – 00144 Roma - ITALY; Quality.Centerwest@rina.org; Fax: +39-06-54228699

**SAAS** 220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010, USA; [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org); Fax: +212-684-1515