



POLITICA PER LA QUALITÀ E SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ADR ASSISTANCE

In coerenza con la Politica integrata del Gruppo ADR, l'Alta Direzione di ADR Assistance ha emanato la Politica per la Qualità e la Salute e Sicurezza sul lavoro dell'Azienda che ne definisce gli obiettivi e gli impegni, così espressi:

- **ricercare la soddisfazione del Cliente ADR, del passeggero PRM e del cliente vettore, tale aspetto sarà monitorato attraverso le indagini di customer satisfaction, realizzate periodicamente sulla Capogruppo ADR e sui passeggeri a ridotta mobilità;**
- **soddisfare i requisiti cogenti (norme e leggi) applicabili al servizio erogato, nonché ogni altro requisito relativo agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro e safety aeroportuale; il rispetto di tutte le leggi e regolamenti e altri requisiti, sarà tenuto sotto controllo tramite l'effettuazione degli Audit Interni, condotti da personale qualificato;**
- **assicurare la mobilità nelle aree aeroportuali interne da parte di tutte le tipologie di PRM, nel rispetto delle pari opportunità, tale aspetto sarà assicurato attraverso l'addestramento al personale di ADR Assistance teso ad illustrare percorsi, modalità di circolazione, ecc. all'interno del sedime aeroportuale;**
- **assicurare il massimo livello di accuratezza nei metodi e nei tempi utilizzati per effettuare l'assistenza ai PRM sulla base degli standard prefissati, nel rispetto delle specifiche diversità, tale aspetto sarà misurato attraverso la rilevazione delle non conformità emerse durante l'erogazione delle attività;**
- **perseguire il miglioramento continuo nei metodi utilizzati e nello svolgimento delle attività con particolare attenzione alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro, misurando le performance raggiunte in un'ottica di ricerca dell'eccellenza e di benessere lavorativo, tale obiettivo sarà assicurato attraverso la misurazione di opportuni indicatori e la valutazione dei risultati consuntivati a fronte di quanto stabilito nel Piano di Miglioramento;**
- **eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, fornendo condizioni di lavoro sicure e salubri, tale obiettivo viene perseguito attraverso l'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e delle opportunità e l'investigazione degli infortuni, incidenti e quasi incidenti al fine di prevenire il loro ripetersi.**
- **garantire nell'erogazione del servizio richiesto l'utilizzo di risorse formate e qualificate nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, prevenzione e controllo delle infezioni, tale aspetto sarà assicurato attraverso la valutazione del grado di conformità alle leggi applicabili e nel rispetto degli accordi contrattuali con AdR Assistance;**
- **puntare ad una continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, per garantire che ciascuno svolga i compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza; tali aspetti saranno assicurati, con l'ausilio degli audit interni, attraverso la misura del grado di efficacia della formazione effettuata in relazione ai servizi erogati, nonché attraverso la promozione della consultazione e partecipazione del personale nella attuazione della politica aziendale, nel processo di valutazione dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione;**



- **rispettare gli standard di servizio stabiliti fornendo ai passeggeri servizi nel pieno rispetto degli obiettivi esplicitati nella carta dei Servizi, *tale standard sarà assicurato attraverso i controlli oggettivi e le rilevazioni di qualità effettuati dalla Capo Gruppo ADR;***
- **utilizzare e fornire risorse economiche, umane, professionali e tecnologiche adeguate al fine di erogare quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti e garantire un'efficace organizzazione e gestione delle attività in materia di ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, *tale aspetto sarà assicurato attraverso la valutazione del grado di conformità alle norme applicabili;***
- **tenere conto nella gestione delle attività dei fattori interni ed esterni all'organizzazione, nonché dei bisogni/aspettative delle parti interessate, *tale aspetto sarà assicurato attraverso l'Analisi di contesto e le azioni in essa identificate.***

Fiumicino, 06/07/2020