

POLITICA AZIENDALE AVR S.p.A.

AVR S.p.A. è un'impresa che si occupa di gestioni e manutenzioni stradali ed ambientali, dotata di una organizzazione certificata secondo un Sistema di Gestione integrato conforme alla Prassi UNI/PdR 125:2022 e alle norme UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI ISO 45001:2018; SA 8000:2014; 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 ISO 18295-1:2017 e UNI ISO 18295-2:2017. 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 di soddisfazione del Cliente, rispetto dell'Ambiente, incremento della Salute e Sicurezza dei lavoratori e dell'utenza stradale e miglioramento del benessere Sociale. È all'interno di questo Sistema che si colloca il CCC presso la sede di Empoli di AVR S.p.A. che affronta le esigenze degli utenti e 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.

L'azione aziendale è volta principalmente alla diffusione di messaggi chiari a clienti e dipendenti, per fornire puntualmente informazioni importanti e aggiornamenti sulle proprie attività.

La Politica Aziendale di AVR S.p.A. muove su direttrici fondamentali per il perseguimento 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, con attenzione al rispetto delle norme cogenti e seguendo un approccio basato sul rischio;
- la tutela dell'Ambiente come uno dei criteri che concorrono al processo decisionale aziendale, non solo a garanzia della conformità legislativa, ma anche per una più ampia eco-sostenibilità dell'azienda nel suo complesso in un'ottica di miglioramento continuo;
- 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 in conformità alle leggi nazionali ed internazionali, nonché agli altri requisiti previsti dallo standard SA8000;
- la valorizzazione del proprio personale eliminando qualsiasi discriminazione, seguendo i principi di parità di genere ed inclusione sociale, al fine di migliorare le proprie performance ed influenzare positivamente il mercato, la collettività ed i propri partner commerciali.

Seguendo quotidianamente tali direttrici nel suo percorso di vita aziendale, AVR S.p.A. si impegna a:

- ✓ *analizzare periodicamente i rischi specifici in materia ambientale, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di sicurezza stradale, di responsabilità sociale e parità di genere, al fine di fissare dei pertinenti obiettivi che facciano crescere l'azienda, i suoi stakeholder ed il contesto sociale in cui opera;*
- ✓ *promuovere il miglioramento continuo sia delle proprie prestazioni ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza stradale di responsabilità sociale, di parità di genere 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, 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, dimostrando coinvolgimento e consapevolezza su quanto acquisito;*
- ✓ *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, le strutture e le modalità di interazione in modo trasparente;*
- ✓ *promuovere e attuare il miglioramento continuo dei servizi offerti e della qualità delle proprie prestazioni anche 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, anche con iniziative mirate;*
- ✓ *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 ed 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, anche con iniziative mirate;*
- ✓ *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;*
- ✓ *ridurre, fino ad eliminare, i rischi sulla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché l'incidenza degli eventi mortali o con lesioni gravi, 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, la manutenzione dei propri veicoli e il monitoraggio del rispetto da parte dei propri dipendenti e dei dipendenti dei propri subappaltatori operatori su strada delle norme sulla sicurezza stradale;*
- ✓ *promuovere il rispetto da parte degli utenti delle norme sulla sicurezza stradale, in particolare del codice della strada, anche attraverso campagne di sensibilizzazione, perché crediamo che il coinvolgimento di tutti gli stakeholder sia la chiave per assicurare un efficace sistema di prevenzione dei sinistri stradali;*
- ✓ *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;*
- ✓ *promuovere la consultazione e la partecipazione dei propri lavoratori e dei loro rappresentanti sindacali, mediante incontri programmati ed appositi canali di segnalazione, per valutare, implementare e rafforzare il Sistema di Gestione;*
- ✓ *opporsi ad ogni forma di lavoro infantile o forzato, sfruttamento, ritorsione, discriminazione e all'applicazione di provvedimenti disciplinari non aderenti ai CCNL adottati;*
- ✓ *sostenere i valori dell'inclusione e non discriminazione e della parità di genere globale, per valorizzare e tutelare le pari opportunità sul luogo di lavoro, preservando il valore del proprio personale e*

promuovendone l'integrità psicofisica, morale e culturale, grazie a condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e delle regole comportamentali;

- ✓ *comunicare con i clienti, i fornitori e con la popolazione per migliorare la sicurezza, la gestione ambientale, l'inclusività ed 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;*
- ✓ *garantire appositi sistemi di segnalazione a cui rivolgersi in caso di comportamenti contrari al Codice Etico, alla presente politica, alle norme cogenti ed alle norme volontarie che AVR S.p.A. ha deciso di adottare.*

Tali direttrici costituiscono i punti cardinali di riferimento individuati 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, nelle bacheche aziendali 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, 04/07/2024

AVR S.p.A. (La Direzione)



Qualsiasi segnalazione può essere inviata ad AVR S.p.A. in via riservata (in forma cartacea presso le cassette o **via mail** all'indirizzo segnalazioni@avrgroup.it o attraverso l'**applicazione Hérmes** disponibile al seguente indirizzo <https://portal.avrgroup.it/>).

Le segnalazioni in merito alla SA8000 possono essere fatte anche a: **RINA Services S.p.A.** Viale Cesare Pavese 305 – 00144 Roma - ITALY Fax: +39-06-54228699 SA8000@rina.org- **SAAS** 220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010, USA; saas@saasaccreditation.org; Fax: +212-684-1515