

La necessità di mantenere elevato il proprio standard di servizio, anche in relazione agli elevati livelli di aspettativa della propria clientela, ha indotto la Direzione della Società E.R.F. a perseguire costantemente la ricerca del miglioramento continuo delle proprie prestazioni e della capacità di assecondare le crescenti esigenze del cliente in osservanza anche alle tecnologie e alle novità sviluppatasi nel corso degli anni.

La Direzione della Società E.R.F. ha assunto quindi l'impegno di accentuare tali elementi distintivi e di consolidare la propria posizione di mercato nell'ambito internazionale in cui tradizionalmente concentra la propria attività, avvalendosi, a tale proposito, di tutti gli strumenti e le risorse disponibili per garantire una crescita continua sia dal punto di vista organizzativo che gestionale.

In tal senso, la costante ricerca della soddisfazione del cliente costituisce l'obiettivo individuato dalla Direzione stessa per raggiungere il successo e garantirne il perdurare nel tempo.

Di conseguenza il costante miglioramento della struttura organizzativa, del servizio e del sistema costituisce l'obiettivo prioritario perseguito attraverso i seguenti indirizzi:

- *continua attenzione alle situazioni, alle modificazioni del mercato di riferimento, alle novità in campo tecnologico, all'evoluzione della normativa nazionale e internazionale, alle reazioni dei clienti ai servizi proposti e realizzati;*
- *coinvolgimento a tutti i livelli degli obiettivi dell'azienda e formazione continua;*
- *analisi del perseguimento degli obiettivi per la qualità anche alla luce dell'efficacia della comunicazione interna e del grado di comprensione presso le Funzioni aziendali;*
- *la sicurezza del cliente che utilizzano le strutture gestite da E.R.F.;*
- *attività di audit interno al fine di rilevare il grado di assimilazione e di attuazione di quanto stabilito a livello di disposizioni interne;*
- *riesame periodico per un costante adeguamento degli obiettivi per la qualità.*

La motivazione principale di tutti deve essere:

LA RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ATTRAVERSO IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Tale obiettivo deve essere esteso a tutte le Funzioni aziendali all'interno dell'organizzazione.

A tal fine, la Direzione della Società E.R.F. stabilisce di investire continuamente in una struttura adeguata, fornendola di attrezzature e mezzi idonei.

La Direzione della Società E.R.F. ha assunto direttamente la responsabilità di definizione e attuazione della politica per la qualità in modo da renderla adeguata agli scopi e agli obiettivi aziendali.

Il miglioramento continuo, definito e verificato in sede di Riesame della Direzione, costituisce uno di questi obiettivi fondamentali.

La divulgazione non solo a tutto il personale, ma anche agli enti coinvolti in qualche modo nella gestione delle attività e del territorio della Società E.R.F., nonché al cliente rappresenta un ulteriore impegno della Direzione.

Marghera (Venezia), 18/03/2019

DDL ERF
Antonio Tieri
(firmato digitalmente)

Esercizio Raccordi Ferroviari di Porto Marghera S.p.A. (ERF) è consapevole che una strategia economica responsabile, attenta alle problematiche della salute e della sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente e della qualità, è essenziale per la salvaguardia di tutti i soggetti, interni ed esterni, interessati dalle prestazioni della società.

Forte di tale consapevolezza ERF opera in adesione ai seguenti 7 principi.

1. PILASTRO DELLA POLITICA AZIENDALE: La sicurezza è per gli uomini

Gli esseri umani sono il centro delle politiche economiche dell'azienda. Essi hanno diritto a una vita sana e produttiva in armonia con il contesto in cui vivono e lavorano.

2. PILASTRO DELL'ECONOMIA AZIENDALE: La sicurezza è per l'azienda

La sicurezza non rappresenta un onere ma al contrario il requisito cardine su cui fondare l'intera attività economica dell'azienda.

3. PILASTRO DELLA RESPONSABILITA': La sicurezza è garantita da tutti

Qualsiasi politica di sicurezza per essere attuata necessita della piena consapevolezza da parte del personale coinvolto in ogni fase del processo produttivo.

Questo implica la formazione adeguata di ciascun dipendente inserito nelle attività aziendali.

4. PILASTRO DELLA PREVENZIONE: La sicurezza si fonda sulla pianificazione

L'attività di prevenzione è centrale per garantire la sicurezza in ferrovia, non essendo sufficiente basarsi sui soli interventi correttivi per l'eliminazione dei rischi e pericoli a posteriori.

5. PILASTRO DEL RISCHIO TRASCURABILE: La sicurezza si fonda sul controllo del rischio

Il pieno rispetto di tutte le leggi, le normative e i regolamenti applicabili nell'ambito ferroviario in cui muove l'azienda sono requisito necessario ma non sufficiente alla piena attuazione di una politica di sicurezza. Questa implica l'obiettivo di perseguire valori di incidentalità tendenti a zero e, di conseguenza, la riduzione del rischio associato a ogni evento pericoloso fino a renderlo trascurabile.

6. PILASTRO DELLA SEMPLIFICAZIONE: La sicurezza si fonda sulla semplicità dei processi

L'applicazione di procedure e processi che evitino ridondanze e individuino in maniera chiara e univoca responsabilità e funzioni depono a favore della sicurezza generale del sistema.

7. PILASTRO DEL CONTINUO ADEGUAMENTO: La sicurezza si fonda sul cambiamento

Il mantenimento o la diminuzione dei livelli di rischio raggiunti in un determinato momento necessitano un adeguamento continuo del sistema al mutare delle esigenze aziendali e del contesto.

Coerentemente con tali principi, ERF considera una priorità assoluta perseguire elevati livelli nella sicurezza ferroviaria ed è impegnata con tutta la propria Organizzazione a perfezionare i propri processi e servizi, riducendo contestualmente i rischi e i pericoli per i propri lavoratori e per tutte le altre parti interessate.

ERF, quale impresa ferroviaria, è tesa a ricercare la conformità sia con gli standard nazionali ed europei sia con gli indirizzi forniti, in materia di sicurezza, dal Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria. Pertanto ha deciso di adottare un Sistema Gestione Sicurezza, secondo le indicazioni dell'art. 9 D.Lgs. 50/2019, al fine di perseguire il massimo impegno e attenzione alla sicurezza nell'esercizio ferroviario.

In tal senso ERF garantisce aperta collaborazione con il Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria, con le altre Imprese Ferroviarie e con i Committenti per la gestione delle problematiche connesse alla sicurezza nell'esercizio ferroviario.

Il CdA delega al Direttore di Esercizio Ferroviario, che si avvale della collaborazione del Responsabile Sistema Gestione Sicurezza, la definizione di programmi adeguati per il raggiungimento di obiettivi coerenti con i principi sopra esposti; gli obiettivi e i traguardi sono resi misurabili attraverso la formulazione di adeguati indicatori che possano fornire evidenza del miglioramento dei livelli di sicurezza di ERF; obiettivi, traguardi e i relativi indicatori sono riesaminati in occasione delle periodiche rivalutazioni da parte della Direzione.

Venezia, 03/11/2021

DDL ERF
Antonio Tieri
(firmato digitalmente)