

## POLITICA AZIENDALE

FlixBus Italia S.r.l. è un operatore europeo della mobilità a media-lunga percorrenza.

Nata in Germania da un'idea di tre giovani imprenditori e diffusa tuttora in 20 Paesi europei, FlixBus è ben presto diventata anche in Italia un sinonimo di garanzia, sicurezza e risparmio. La società, infatti, si sta affermando come una delle più importanti realtà nel trasporto nazionale ed internazionale, offrendo una forma di mobilità moderna dai prezzi fortemente competitivi.

La principale caratteristica del sistema adottato da FlixBus è data dalla ricerca *in loco* di partner commerciali che, forti di decenni di esperienza nel settore dei servizi di trasporto, supportano operativamente la società, permettendo ad essa di soddisfare i più alti standard di comfort, qualità e sicurezza.

Al fine di raggiungere il più alto livello di qualità delle prestazioni, FlixBus, i suoi collaboratori, fornitori e partner, si impegnano costantemente in ogni fase del processo aziendale, in conformità alla normativa dell'**UNI EN ISO 9001:2015**

Tra i rappresentanti degli alti standard di qualità di FlixBus ci sono soprattutto gli autisti, i quali, dovendosi interfacciare direttamente con i clienti, prendono parte periodicamente a corsi di formazione organizzati *ad hoc* e atti a garantire il miglior servizio possibile.

Importante sottolineare, altresì, che la società è fortemente sensibile alla tematica del rispetto delle leggi ambientali e di sicurezza sul lavoro.

Proprio al fine di garantire la massima efficienza, FlixBus ha elaborato un particolare sistema di gestione e di controllo della qualità fondato su precisi criteri che possono così riassumersi:

1. In linea generale:
  - Impegnarsi direttamente nello sviluppo del Sistema Qualità, in particolare attraverso obiettivi di miglioramento misurabili;
  - Rispettare la vigente normativa in tema di ambiente e garantire l'assoluta collaborazione con le autorità pubbliche e gli enti di controllo;
  - Verificare periodicamente il sistema di gestione, rilevando eventuali difformità riscontrate.
  - Individuare e valutare periodicamente i rischi aziendali e il contesto di riferimento
2. Relativamente al servizio offerto ai clienti:
  - Garantire e monitorare la soddisfazione dei clienti;
  - Fornire ai clienti servizi conformi ai requisiti richiesti;
  - Improntare il rapporto con i clienti sulla massima collaborazione possibile.
3. Relativamente al personale FlixBus, i suoi partner, collaboratori e fornitori:
  - Monitorare in modo puntuale i fornitori direttamente coinvolti nelle attività di FlixBus;
  - Garantire le comunicazioni interne ed esterne per instaurare rapporti diretti con i dipendenti, i clienti ed in generale con il pubblico;
  - Coinvolgere pienamente tutti gli stakeholders di FlixBus, sensibilizzandoli sull'influenza che il proprio operato ha sulla qualità dei servizi forniti, e sugli aspetti ambientali significativi, e mettendoli al corrente dei rischi legati all'attività lavorativa.

La diffusione e l'applicazione di questi principi in tutta l'azienda sono assicurate dal costante impegno della direzione.

Milano, 02 Ottobre 2017

DIREZIONE GENERALE

