

La Politica per la Qualità di Grandi Stazioni Rail

Premessa

Grandi Stazioni Rail è la Società del Gruppo FS concessionaria, ai sensi delle Convenzioni con la Proprietà, degli spazi immobiliari dei principali scali ferroviari – Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Genova Brignole e Genova Piazza Principe, Venezia Mestre e Venezia S. Lucia, Verona Porta Nuova, Bologna Centrale, Firenze S.M. Novella, Roma Termini e Roma Tiburtina, Napoli Centrale, Bari Centrale e Palermo Centrale.

Grandi Stazioni Rail (di seguito "la Società") eroga servizi, sia nell'ambito delle stazioni sopra citate sia al di fuori di esse, per la gestione e conduzione di complessi immobiliari, di infrastrutture nodali di trasporto e di altre aree e fabbricati destinati o collegati all'attività ferroviaria e la valorizzazione degli Asset e si occupa della progettazione, dello sviluppo tecnico e della realizzazione di opere infrastrutturali, civili e impiantistiche.

Grandi Stazioni Rail persegue l'obiettivo di garantire la fruibilità per il pubblico degli scali ferroviari in parola, mantenendo e valorizzando un patrimonio immobiliare di estremo valore architettonico, culturale e sociale, e di offrire ai propri clienti, interni ed esterni al Gruppo FS, servizi di *facility* e di ingegneria sia anche al di fuori dell'ambito dei complessi immobiliari delle 14 stazioni.

Il modello di gestione della Qualità si basa sul *know-how* acquisito nella valutazione e conoscenza delle esigenze dei frequentatori e dei viaggiatori, sull'esperienza maturata nell'erogazione, attraverso fornitori selezionati, di servizi quali manutenzione, vigilanza, sorveglianza antincendio e servizi ambientali e sulle capacità sviluppate nella progettazione e realizzazione di opere civili, infrastrutture e impianti con particolare *focus* nell'ambito dei complessi di stazione.

Impegni di Qualità

Grandi Stazioni Rail adotta un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, orientato al miglioramento continuo e fondato su un approccio strutturato di gestione del rischio e continuamente adeguato al contesto. Tale sistema è progettato per garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, assicurando il rispetto dei requisiti normativi, contrattuali e delle aspettative degli *stakeholder*.

A tal fine, la società si impegna a:

- garantire elevati *standard* di qualità, affidabilità e puntualità nella conduzione dei complessi immobiliari di stazione e nei servizi erogati, rispondendo in modo proattivo alle esigenze dei clienti anche attraverso processi strutturati di monitoraggio continuo dei processi interni e delle attività degli appaltatori;
- ottimizzare i processi di valorizzazione, di progettazione e sviluppo tecnico di opere civili, infrastrutturali e impiantistiche, con particolare riferimento alla pianificazione, al coordinamento e alla definizione interdisciplinare degli elaborati progettuali, finalizzati alla realizzazione delle stesse;

- garantire alti livelli di qualità per la direzione, ivi compreso il coordinamento della sicurezza, e l'esecuzione, attraverso gli appaltatori, dei lavori di realizzazione di opere e impianti attraverso un approccio strutturato di pianificazione, esecuzione, verifica e miglioramento continuo;
- implementare strumenti di misurazione delle prestazioni e della soddisfazione del cliente, utilizzando indicatori chiave (KPI) per la valutazione dell'efficacia operativa;
- definire in maniera chiara e documentata nell'ambito dei processi e progetti i ruoli e le responsabilità all'interno dell'organizzazione;
- assicurare la formazione continua e il coinvolgimento attivo del personale, rafforzando le competenze tecniche e la consapevolezza in materia di qualità;
- garantire l'aderenza alle normative vigenti e il rispetto puntuale degli obblighi contrattuali;
- promuovere un ambiente di lavoro sicuro e conforme agli *standard* di tutela della salute, in linea con le normative di riferimento.

Coerenza con il Piano Strategico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

La Politica si inserisce nella linea di indirizzi perseguiti dal Piano Strategico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito anche "Gruppo FS").

In coerenza con le Politiche, gli Indirizzi e gli Obiettivi del Gruppo FS, la Società definisce un orientamento strategico volto a soddisfare la propria missione e a creare un vantaggio competitivo stabile.

In tale cornice, la politica persegue i seguenti principi fondamentali:

- qualità e innovazione dei servizi e dei processi aziendali;
- uso efficiente delle risorse naturali e minimizzazione degli impatti ambientali e sociali;
- promozione di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo;
- creazione di valore condiviso con gli *stakeholder* e le comunità locali.

Rispetto del Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Grandi Stazioni Rail opera in simbiosi con i principi del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane e nel pieno rispetto del Codice Etico, impegnandosi a garantire trasparenza, integrità e responsabilità in tutte le sue attività. La Società, in coerenza con i più elevati *standard* etici e normativi, promuove un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso delle persone. La tutela dell'ambiente, la valorizzazione delle persone e il rispetto delle normative vigenti rappresentano pilastri fondamentali dell'operato quotidiano.

Monitoraggio, revisione e comunicazione

La Politica per la Qualità viene sottoposta a un processo di monitoraggio e revisione periodica, al fine di garantirne la continua adeguatezza al contesto dell'organizzazione e l'allineamento con gli obiettivi

aziendali, le normative vigenti e le aspettative degli *stakeholder*. Tale processo consente di identificare tempestivamente aree di miglioramento e di implementare le necessarie modifiche per assicurare un'evoluzione costante e coerente con i principi di qualità e sostenibilità.

L'Alta Direzione ne sostiene e facilita l'implementazione in tutte le aree aziendali, garantendo una comunicazione chiara ed efficace a tutti i livelli dell'organizzazione. Si impegna, inoltre, a diffondere i principi alla base della Politica per la Qualità anche a collaboratori esterni, fornitori, subappaltatori e *partner*, incoraggiandoli ad adottare pratiche responsabili e sostenibili lungo l'intera catena del valore.

Per assicurare una maggiore trasparenza e consapevolezza, Grandi Stazioni Rail si impegna a promuovere una comunicazione costante dei risultati raggiunti, condividendo progressi e obiettivi futuri con tutte le parti interessate, in un'ottica di miglioramento continuo e dialogo aperto.

Data di approvazione:

03/12/2025

Firmato:

Rosario Gaetano