

**ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО , ОКОЛНАТА СРЕДА И ЗДРАВЕТО  
И БЕЗОПАСНОСТТА ПРИ РАБОТА****на  
"АВИЕЙШЪН СЪРВИСИЗ БЪЛГАРИЯ" ООД**

Конкурентоспособността, развитието и просперитетът на "АВИЕЙШЪН СЪРВИСИЗ БЪЛГАРИЯ" ООД зависят изключително от запазване на постигнатите и завоюване на нови позиции на пазара. Тази задача може да се осъществи само с непрекъснато усъвършенстване и професионализъм в нашата работа, проучване тенденциите на пазара и очакванията на клиентите.

Това определя основната цел на фирмата:

**да запазим и постоянно да разширяваме позициите си на пазара, посредством точно определяне на настоящите и потенциалните изисквания на клиентите и заинтересованите страни и постоянно увеличаване на тяхната удовлетвореност, като създадем, внедрим и поддържаме високо ниво на здравето и безопасността при работа във всяка функция и ниво на организацията.**

За осъществяване на политиката и основната цел на фирмата, ръководството провежда активна и целенасочена работа за:

1. Осигуряване приоритет на качеството в дейността на всички звена на фирмата и поставяне на качеството на услугите в основата на всички пазарни и функционални стратегии и планове.
2. Периодичен анализ и оценка на постигнатите резултати от повишаване на качеството на услугите и системен контрол за изпълнението на поставените задачи във всички звена на фирмата, както и търсене на персонална отговорност.
3. Непрекъснато усъвършенстване на отношенията с нашите доставчици, основани на партньорство, предоставящо ползи и за двете страни.
4. Непрекъснато изучаване мнението на клиентите и тяхната удовлетвореност от предоставяните от нас услуги със съвременни активни методи, анализ на резултатите и предприемане на бързи действия за отстраняване на появила се неудовлетвореност, анализ на ефикасността на направените предложения от клиенти за подобряване на съвместната работа.
5. Поставяне на ново качествено ниво работата с човешките ресурси, тяхната квалификация, мотивация за качествен труд и осъзнаване смисъла и важността на действията им за постигане на общите цели на фирмата.
6. Осигуряване на подходяща инфраструктура за опазване собствеността на нашите клиенти, тяхното бързо и качествено обслужване чрез съвременна техника и нейното непрекъснато поддържане в изправност.

Политика по качеството , околната среда и ЗБР/ 14 декември 2016

**POLICY ON QUALITY, ENVIRONMENT AND  
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY  
of  
AVIATION SERVICES BULGARIA LTD**

Competitiveness, development and prosperity of AVIATION SERVICES BULGARIA Ltd. depend exclusively on keeping track and gaining new positions of the market. This task can only be accomplished with continuous improvement and professionalism in our work, study market trends and client expectations.

This defines the main objective of the company:

**to preserve and extend its position in the market by means of accurate assessment of current and potential requirements of customers and stakeholders and constantly increase their satisfaction by means of development, implementation and maintenance of high level of health and safety at work of each function and level of the organization.**

For the implementation of the Policy and the main goal of the company, the management conducts an active and purposeful work on:

1. Priority of Quality Assurance in the activities of all departments of the company and the quality of services at the core of all market and functional strategies and plans.
2. Regular analysis and evaluation of the results achieved by improving the quality of the services and system control for the performance of tasks in all units of the company, as well as demand for personal responsibility.
3. Continuous improvement of relations with our suppliers based on partnership, providing benefits for both sides.
4. Constantly studying the opinions of customers and their satisfaction with our services with contemporary active methods, analysis of results and prompt actions to eliminate occurrence of frustration, an analysis of the efficacy of the suggestions from customers to improve collaboration.
5. Place at new quality level the work with human resources, their qualifications, motivation for quality work and understanding the meaning and importance of their actions to achieve the overall objectives of the company.
6. Provision of adequate facilities to protect the property of our clients, and providing fast and quality service through modern equipment and its continuous maintaining in operational condition.

7. Чрез оценката на рисковете, при отделните видове работи да се създава подходяща работна среда, спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд, на санитарно-хигиенните и екологични норми, съгласно националните и международни стандарти и предписанията на службата по трудова медицина „Надежда“.
8. Периодичен контрол и анализ на националните и международни нормативни документи, на документите на Европейската общност, оценка за отражението им върху извършваната от фирмата дейност, както и непрекъснат контрол за изпълнението на всички задължения, наложени от този вид документи. Извършване на периодичен екологичен преглед, свързан с анализ на въпросите, свързани с околната среда и въздействието върху нея, при изпълнение на дейностите на организацията и определяне, контрол и управление на аспектите на околната среда; Непрекъснато следене на приложимите правни и други изисквания за правилното идентифициране, оценка и адекватно управление на аспектите на околната среда;
9. Ефикасно и ефективно използване на наличните материални ресурси, което да предотвратява разхищаване на суровини, материали и енергия;
10. Постигане на резултатност спрямо околната среда, изразена в измерими резултати от управлението на всички аспекти на околната среда, предотвратяване на замърсявания и непрекъснато подобряване.
11. Извършване на ежегоден и при въвеждане на нова техника, или изменение на условията на труд, на преглед на списъка на рисковете и актуализация на Картите за оценката на риска, подготвен от службата по трудова медицина, както за действащите професии, така и за новите такива;
12. Ръководството на дружеството в своята работа и политика напълно възприема принципите на JUST CULTURE, а именно: JUST CULTURE е култура, при която операторите на първа линия и другите работници и служители не биват наказвани за предприети / извършени от тях действия, пропуски или решения съизмерими с опита и обучението им. В същото време, не се толерират грубата небрежност, умишлените нарушения и деструктивните действия.

**За изпълнението на тази политика, ръководството на "АВИЕЙШЪН СЪРВИСИЗ БЪЛГАРИЯ" ООД поддържа внедрената система за управление, отговаряща на стандартите ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 и BS OHSAS 18001:2007**

- Системата за управление на "АВИЕЙШЪН СЪРВИСИЗ БЪЛГАРИЯ" ООД е изградена на базата на международните и на националните стандарти и международните споразумения.
- Квалификацията и професионализмът на всеки служител е гаранция за качеството на нашите услуги и с грижа за околната

7. Through the risk assessment of the individual types of works to create a suitable working environment, compliance with the rules on health and safety at work, health and environmental standards, in accordance with national and international standards and requirements of "Nadezhda" Office of occupational medicine.

8. Periodic monitoring and analysis of national and international normative documents, documents of the European Community, and assessment of their impact on the activities carried out by the company, as well as continuous monitoring of the implementation of all the obligations imposed by this kind of documents. Periodic review and analysis of environmental issues in the performance of the activities of the company and determining, control and management of environmental aspects; Continuous monitoring of applicable legal and other requirements for proper identification, assessment and adequate management of environmental aspects;

9. Efficient and effective use of available material resources, thereby preventing the waste of raw materials and energy;

10. Achieving environmental performance expressed in measurable results by managing all aspects of the environment, prevention of pollution and continual improvement.

11. Carrying out review - annual, at introduction of new equipment or modification of working conditions – of the list of risks and update of risk assessment records prepared by the Office of occupational medicine, for the present job positions as well for any new ones;

12. In its work and policy the management of the company fully observes the principles of JUST CULTURE, namely: JUST CULTURE is a culture in which frontline operators and other workers and employees are not penalized for taken/made by these actions, omissions or decisions commensurate with their experience and training. In the meantime, do not tolerate rough negligence or deliberate violations and destructive actions.

**For the implementation of this Policy, the Management of Aviation Services Bulgaria Ltd. supports the implemented Management System complying with ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 and BS OHSAS 18001:2007 standards**

- Management System of AVIATION SERVICES BULGARIA Ltd. is based on international and national standards and agreements.

- Qualifications and professionalism of each employee is the guarantee for the quality of our services

среда и запазване на здравето и безопасността по време на изпълнение на услугите. Избягването и предотвратяването на пропуските и грешките е по-важно от тяхното отстраняване в последствие.

- Квалификацията, професионализмът и ангажираността на всеки служител за постигане на общата цел, е гаранция за качеството на предоставяните от нас услуги.
- Организацията за осъществяване на целите на фирмата има първостепенно значение в нашата дейност и е задължение на всеки ръководител.
- Управителят делегира права за постигане на целите по качеството, околната среда и здравето и безопасността, на ръководния персонал и изисква от всички служители и работници лично участие за постигането на тези цели.
- Политиката на фирмата по качество, околна среда и здраве и безопасност при работа, Наръчникът на системата за управление и документираните процедури са задължителни за всички служители и работници на фирмата.
- Оценените рискове за клиенти, гости, наематели и охранители са задължителни за спазване от същите, по време на пребиваването им на територията на терминала.
- Оценките на риска за здравето и безопасността на работещите във фирмата се изготвят от службата по трудова медицина, а за гости, митнически служители и служителите на ВИП Интернешънъл от Авиейшън Сървисиз България.

#### **ДЕКЛАРИРАМ**

личното си участие и отговорност за непрекъснато повишаване ефикасността на системата за управление, за изпълнението на обявената политика по качеството, околната среда и здраве и безопасност при работа, гарантираща правата и очакванията на клиентите за качеството на извършваните от нас услуги, за тяхното непрекъснато подобряване и свързания с това траен просперитет на "АВИЕЙШЪН СЪРВИСИЗ БЪЛГАРИЯ" ООД.

**Текущите конкретни и измерими цели по качеството, околната среда, здраве и безопасност при работа се определят при провеждането на прегледа от ръководството.**

**Михаил Данчев**  
Управител  
Авиешън Сървисиз България ООД

and care for the environment and safeguarding the health and safety in performing the services. Avoidance and prevention of gaps and mistakes are more important than their removal later.

- Qualification, professionalism and commitment of each employee in achieving the overall aim, is a guarantee of the quality of our services.
- Organization for the implementation of the objectives of the company has paramount importance in our activities and is responsibility of every manager.
- For achievement of the objectives on quality, environment and health and safety General Manager delegates the management staff rights and to achieve those objectives requires personal participation of all employees.
- The Company Policy on Quality, Environment and Health and Safety at Work, Manual of the Management System and the documented procedures are obligatory for all employees of the company.
- The assessed risks for clients, guests, tenants and security guards are to be mandatory considered with by them during their stay on the territory of the Terminal.
- Risk assessments for health and safety of workers in the company shall be prepared by the Office of occupational medicine, and for visitors, customs officers and for VIP International Services employees – by Aviation Services Bulgaria Ltd.

#### **I DECLARE**

personal involvement and responsibility for continuously increasing the efficiency of the Management System, for implementation of the announced policy of quality, environment and occupational health and safety that ensures the customers' rights and expectations for the quality of our services, for their continuous improvement and the respective sustainable prosperity of AVIATION SERVICES BULGARIA Ltd.

**Current concrete and measurable objectives in quality, environment, health and safety at work are defined in the conduct of the review by the management.**

**Michail Dantchev**  
General Manager  
Aviation Services Bulgaria Ltd.