



## QUALITY AND ROAD SAFETY POLICY

Private Best Travel's Integrated Quality Management System (IQMS) covers the provision of luxury private tours and transportation services throughout Greece, with privately-owned or leased vehicles. It responds to the Customers' and Company's needs and aspirations as well as the legislative and regulatory requirements of the current Greek and EC legislation. IQMS incorporates the International Standards:

**ISO 9001:2015: in response to the demands of modern business reality, aiming at a continual provision of high level services, meeting its customers' needs and improving its organizational structure and internal communication**

**ISO 39001:2012: aiming to minimize the chances of causing a road accident as part of its activities, as well as to maximize the safety of its occupants and the road safety of the wider community.**

The Main Objective is to offer the company's customers high-quality and safe transport services, in a context of respect of the environment and effective emergency management.

**The specific goals of the aforementioned Main Objective are:**

- the **continuous increase** of the **Security**, the Level of **Quality of its Services**
- **minimization** of customer complaints, by taking immediate actions to tackle with them whenever they come up
- the systematic **reduction of road accidents** and injuries due to them
- the compliance of the company with all the legislative and regulatory requirements relating to the activities of the company and the satisfaction of the requirements of all the parties concerned about the business.
- setting clear, measurable, achievable, realistic and time-defined goals and objectives and take all necessary action to achieve them.
- Continuous improvement of its performance in relation to Road Safety
- Continuous upgrading of the company's human potential, through training programs, to educate and sensitize all employees of the company in Road Traffic Safety matters, Optimal driving behaviour and Quality and Road Safety Policy and Collective Effort
- the study and assessment of risks related to vehicle movements and the implementation of actions, based on the results of this assessment, in order to minimize risk factors during staff movements
- The provision (from the part of the Company's Management) of all resources required for the implementation of the Quality and the Road Traffic Safety System,

which includes the continuous renewal - upgrade of the fleet to increase the security and quality of services provided

- Continuous improvement of the **IQMS** with the effective use of the following tools:
  - **Define and review quality objectives.**
  - **Management reviews**
  - **Internal Inspections**
  - **Continual Improvement initiatives**
  - **Taking initiatives and actions for continuous improvement**
  - **Systematic analysis of data resulting from the Quality Records.**

**PRIVATE BEST TRAVEL's Management** is committed to making available the resources it deems necessary to carry out the above mentioned Main Objective and Specific Goals.

**All employees**, depending on their responsibilities, are encouraged to contribute to the implementation and improvement of the above set goals and fully comply with IQMS procedures, and Road Safety Rules.

**This Quality and Road Safety Policy has been communicated to all Personnel, all Interested Parties and it is clearly posted in the company's offices and website.**

**Quality and Road Safety Policy as well as its principles and objectives are reviewed periodically each year by the Company's Management**

26/02/2020

General Direction

DALITSIKAS ARISTOTELIS



SYRIOPOULOS THEODOROS



DALITSIKA ELENA



## Πολιτική Ποιότητας και Οδικής Ασφάλειας

Η **PRIVATE BEST TRAVEL** έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Οδικής Ασφάλειας το οποίο καλύπτει πλήρως το αντικείμενο της δραστηριότητας της:

Παροχή πολυτελών ιδιωτικών εκδρομών καθώς και υπηρεσιών μεταφοράς υψηλής ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης σχεδιάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες της Επιχείρησης, τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών και τις νομοθετικές – κανονιστικές απαιτήσεις της ισχύουσας Ελληνικής - Κοινοτικής νομοθεσίας και σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων:

**ISO 9001:2015:** ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής πραγματικότητας και στοχεύοντας στη συνεχή παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, που να καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών και αναβαθμίζοντας την οργανωτική δομή της και την εσωτερική επικοινωνία

**ISO 39001:2012:** με στόχο την μείωση των πιθανοτήτων να προκληθεί ένα οδικό ατύχημα στο πλαίσιο των λειτουργιών της, καθώς επίσης και να μεγιστοποιήσει την ασφάλεια των λοιπών χρηστών του οδικού δικτύου και την οδική ασφάλεια του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Ο Βασικός στόχος της BEST TRAVEL είναι η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της και οι ασφαλείς μεταφορικές υπηρεσίες και η αποτελεσματική αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων.

Πιο συγκεκριμένα η εταιρεία στοχεύει στα εξής:

- τη συνεχή αύξηση της ασφάλειας και του επιπέδου της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών
- Εστίαση στον πελάτη και τη συστηματική μείωση των παραπόνων των πελατών μέσα από την λήψη άμεσων ενεργειών για την αντιμετώπιση τους όποτε προκύπτουν
- Προώθηση κουλτούρας οδικής ασφάλειας και τη συστηματική μείωση των τροχαίων ατυχημάτων και των τραυματισμών εξαιτίας αυτών
- τη συμμόρφωση της επιχείρησης με όλες τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρείας και ικανοποίηση των απαιτήσεων όλων των περί την επιχείρηση ενδιαφερόμενων μερών
- να θέτει σαφείς, μετρήσιμους, επιτεύξιμους, ρεαλιστικούς και χρονικά προσδιορίσιμους σκοπούς και στόχους και να λαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επίτευξη τους
- Συνεχής βελτίωση της επίδοσης της σε σχέση με την Οδική ασφάλεια

- τη διαρκή αναβάθμιση του δυναμικού της εταιρίας, μέσω προγραμμάτων κατάρτισης, αλλά και τη διαρκή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού για θέματα οδικής ασφάλειας, την βέλτιστη οδική συμπεριφορά και την πολιτική ποιότητας και οδικής ασφάλειας και έμφαση στη συλλογική προσπάθεια
- Μελέτη και αξιολόγηση των κινδύνων σε σχέση με τις κινήσεις των οχημάτων της και την υλοποίηση δράσεων, με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αυτής, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των παραγόντων κινδύνου κατά τις μετακινήσεις του προσωπικού.
- Την παροχή όλων των απαιτούμενων πόρων για την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας και Οδικής ασφάλειας, το οποίο περιλαμβάνει την διαρκή ανανέωση - αναβάθμιση του στόλου για την αύξηση της ασφάλειας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Οδικής ασφάλειας με την αποτελεσματική χρήση των παρακάτω εργαλείων:
  - Καθορισμός και ανασκόπηση στόχων.
  - Ανασκόπηση Διοίκησης
  - Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
  - Ενθάρρυνση θετικών πρωτοβουλιών και προτάσεων για βελτίωση
  - Λήψη πρωτοβουλιών και Ενεργειών για την συνεχή βελτίωση
  - Συστηματική ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν από τα Αρχεία του Συστήματος

**Η Διοίκηση της PRIVATE BEST TRAVEL δεσμεύεται στην παροχή όλων των απαραίτητων πόρων προκειμένου να επιτυγχάνονται οι καθορισμένοι στόχοι .**

**Όλο το προσωπικό της επιχείρησης, και αναλόγως με τις ευθύνες τους, ενθαρρύνονται να συνεισφέρουν στην εφαρμογή και βελτίωση των παραπάνω στόχων και να συμμορφώνονται πλήρως με τις διαδικασίες του Ενιαίου Συστήματος και στην τήρηση των κανόνων οδικής ασφάλειας.**

**Η ανωτέρω Πολιτική Ποιότητας αποτελεί δέσμευση για την επιχείρηση, γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους και τα ενδιαφερόμενα μέρη και αναρτάται σε εμφανείς θέσεις στα γραφεία και στην ιστοσελίδα της εταιρίας. Η Πολιτική ποιότητας και Οδικής ασφάλειας καθώς και οι αρχές της και οι στόχοι της ανασκοπούνται περιοδικά κάθε χρόνο από τη Διοίκηση της Εταιρείας.**


26/02/2020

Η Γενική Διεύθυνση

ΔΑΛΙΤΣΙΚΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ



ΣΥΡΙΟΠΟΥΛΟΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

  
2

ΔΑΛΙΤΣΙΚΑ ΕΛΕΝΑ

