



My, DHL Freight, jesteśmy zobowiązani do przestrzegania zasad zarządzania jakością **ISO 9001:2015** i dążymy do:

- zrozumienia i spełnienia oczekiwań i wymagań naszych klientów dotyczących naszych produktów i usług.
- zapewniania niezmiennie wysokiej jakości usług i doskonałości operacyjnej poprzez stosowanie znormalizowanych, wydajnych procesów we wszystkich obszarach funkcjonalnych.
- uczenia się na błędach i ciągłego doskonalenia
- zapewnienia wysokiego poziomu przejrzystości danych w celu skutecznego zarządzania jakością usług i podejmowania właściwych decyzji.
- rozwijania i motywowania naszych pracowników, aby stali się najlepszym zespołem, który każdego dnia spełnia nasze obietnice dotyczące jakości.
- zgodności ze wszystkimi wymaganiami wewnętrznymi

Dla nas jakość usług obejmuje wszystkie interakcje na drodze klienta, od pierwszego kontaktu z klientem po fakturowanie naszych usług, pierwszego kontaktu z klientem do wystawienia faktury za nasze usługi. W związku z tym zarządzanie jakością usług i nastawienie na jakość są wymagane we wszystkich funkcjach.

Nasze korporacyjne szkolenia w zakresie zgodności, polityki, procedury i standardy zapewniają, że przestrzegamy tych standardów i prowadzimy naszą działalność w sposób społecznie i prawnie odpowiedzialny sposób.

Kodeks postępowania, stanowiący podstawowy element naszej kultury korporacyjnej, odzwierciedla nasze zobowiązanie do działania w sposób odpowiedzialny, nienaganny etycznie i zgodny z prawem.

Dostarczanie wysokiej jakości, aby zadowolić naszych klientów, nie tylko wspiera naszą strategię FREIGHT 2025, ale także podstawowym warunkiem wstępnym dla naszej wizji bycia liderem jakości w transporcie lądowym.

Niniejsza polityka zapewnia ramy dla ustalania i przeglądu naszych celów w zakresie jakości usług. Ma ona zastosowanie do wszystkich krajów, jednostek biznesowych i lokalizacji, które działają w ramach DHL Freight i jej spółek zależnych. Nasza polityka jakości podlega regularnym przeglądom przez kierownictwo.

Bonn, 7 lutego 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

Zasady zarządzania jakością opisane w normie **ISO 9000**: zorientowanie na klienta; przywództwo; zaangażowanie ludzi; podejście procesowe; doskonalenie; podejmowanie decyzji w oparciu o dowody; zarządzanie relacjami