



Jako DHL Freight jsme se zavázali k principům řízení kvality dle ISO standardu **9001:2015** a usilujeme o to, abychom:

- porozuměli požadavkům našich zákazníků a splnili jejich očekávání ve vazbě na naše produkty a poskytovaný servis
- trvale poskytovali servis nejvyšší možné úrovně a vykazovali vysoký stupeň kvality provozu, a to prostřednictvím aplikace standardizovaných a efektivně nastavených procesů ve všech oblastech naší specializace
- se dokázali poučit z našich chyb a neustále tak zlepšovali naše procesy
- poskytovali data formou nejvyšší možné úrovně transparentnosti s cílem co nejefektivněji zvládnout kvalitu poskytovaného servisu a mohli tak přijímat jen ta správná opatření
- rozvíjeli a motivovali naše zaměstnance tak, abychom vytvořili ten nejlepší možný tým, který nám pomůže den za dnem plnit naše závazky v oblasti kvality
- byli v souladu s interně nastavenými pravidly

Kvalitní servis tvoří každá dílčí část kontaktu se zákazníkem, tj. celý proces od prvního kontaktu se zákazníkem až po fakturaci. Řízení servisní kvality a proaktivní myšlení v oblasti kvality jsou základními předpoklady pro výkon každé pracovní funkce.

Úkolem implementovaných korporátních školení, strategií, procedur a směrnic je zajistit, abychom prostřednictvím těchto standardů řídili a směřovali náš “business” s ohledem na sociální a právní odpovědnost.

Etický kodex je základním prvkem naší korporátní kultury, vystihuje naše závazky jednat odpovědně, být eticky korektní a být ve shodě s místní legislativou.

Poskytování servisu nejvyšší možné kvality, jehož prostřednictvím plníme požadavky našich zákazníků, neznamená jen propojení s Freight strategií 2025, ale zároveň se jedná o stěžejní předpoklad naší vize k tomu, abychom se stali “jedničkou” na trhu v oblasti poskytování pozemních logistických služeb.

Tato politika kvality nás zavazuje k tomu, abychom si stanovili “targety” pro kvalitativní KPIs a tyto pravidelně revidovali. Tato politika je platná pro všechny země, právní entity a terminály, které jsou v rámci DHL Freight provozovány a platí rovněž pro všechny jejich pobočky. Tato politika kvality je pravidelně revidována vedením naší organizace.

V Bonnu 7.února 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

Principy managementu kvality popsané v ISO 9001: orientace na zákazníka; vedení; zapojení zaměstnanců; procesní pojetí; zlepšování; učinění rozhodnutí se na základě průkazných materiálů; řízení mezilidských vztahů