



LA CALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE DHL EXPRESS

Como proveedor líder mundial de logística exprés, aspiramos a un Crecimiento Sostenible mediante un **enfoque en la Calidad** y la prestación diaria de niveles de servicio líderes en el mercado para nuestros clientes.

Como Especialistas Internacionales Certificados, trabajamos para **ofrecer un servicio de calidad superior** mediante una ejecución disciplinada de nuestro Global SOP, lo que nos proporciona una base sólida para cumplir nuestra promesa al cliente y simplificar la vida de nuestros clientes.

Estamos todos **Totalmente Orientados al Cliente**, con el objetivo de hacerlo bien a la primera y **mejorar continuamente en todos los niveles de nuestra red**. Trabajando juntos para ofrecer un servicio excepcional en todos los puntos de interacción y experiencia del cliente, ganaremos confianza, fomentaremos la fidelidad y nos convertiremos en la 'First Choice' de nuestros clientes. A través de VOICE, nos relacionamos proactivamente con los clientes, escuchamos sus comentarios y los utilizamos para impulsar la excelencia del servicio y la innovación.

Este compromiso con la calidad está integrado en nuestra cultura y se refleja en todo lo que hacemos, porque nuestros clientes no merecen menos.

Trabajemos juntos en nuestra promesa de "Excellence. Simply Delivered" y hagamos que nuestra gran compañía sea aún mejor.

John Pearson

CEO, DHL Express, enero 2026

