



DHL Freight on sitoutunut **ISO 9001:2015** -standardin mukaisiin laatujohtamisen periaatteisiin ja tavoitteenamme on:

- ymmärtää asiakkaidemme odotuksia ja tarjota heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita ja palveluita
- huolehtia siitä, että standardisoitujen, tehokkaiden prosessien ansiosta sekä palvelumme että operatiivinen toimintamme on jatkuvasti korkealaatuista kaikilla liiketoimintamme osa-alueilla
- oppia virheistä ja parantaa toimintaamme jatkuvasti
- varmistaa mahdollisimman hyvä tiedon läpinäkyvyys päätöksenteon tueksi sekä voidaksemme ohjata toimintaamme ja palvelumme laatua tehokkaasti
- kehittää ja motivoida henkilöstöämme kasvamaan huipputiimiksi, joka toteuttaa laatulupauksemme joka päivä
- noudattaa kaikkia sisäisiä sääntöjämme ja ohjeitamme.

Meillä palvelun laatu kattaa koko asiakaskokemuksen, ensimmäisestä yhteydenotosta aina palvelujemme laskutukseen. Palvelun laatujohtaminen sekä laatuksellinen ajattelutapa ovat välttämättömiä jokaisella liiketoimintamme osa-alueella.

Yrityksemme compliance-koulutusten, sääntöjen, toimintamallien ja -ohjeiden avulla varmistetaan, että noudatamme näitä standardeja ja että toimintamme on yhteiskuntavastuullista ja lainmukaista. Eettinen toimintaohjeemme (Code of Conduct) on yrityskulttuurimme keskeinen osa, joka kuvastaa sitoutumistamme vastuulliseen, eettisesti moitteettomaan ja lainkuulaiseen toimintaan.

Korkean laadun tuottaminen asiakkaidemme odotusten täyttämiseksi tukee FREIGHT 2025-strategiaamme ja se on myös perusedellytys voidaksemme tulla maantiekuljetusten laatujohtajaksi.

Tämä laatu politiikka on perustana, kun asetamme tavoitteet palvelumme laadulle ja tarkastelemme niitä. Laatu politiikka koskee kaikkia DHL Freightin ja sen tytäryhtiöiden maaorganisaatioita, liiketoimintoja ja toimipaikkoja. DHL Freightin johto katselmoi laatu politiikkamme säännöllisesti.

Bonn, 7.2.2020

**Uwe Brinks**  
CEO  
DHL Freight

**Thomas Vogel**  
COO  
DHL Freight

Laadunhallinnan periaatteet kuvattuna **ISO 9000** -standardissa: asiakas keskeisyys; johtajuus; ihmisten täysipainoinen osallistuminen; prosessimainen toimintamalli; parantaminen; näyttöön perustuva päätöksenteko; suhteiden hallinta