



Noi, DHL Freight, ne-am angajat sa respectam principiile **ISO 9001: 2015** pentru managementul calitatii si sa ne straduim sa:

- Intelegem si indeplim asteptarile si cerintele clientilor nostri pentru produsele si serviciile noastre
- Oferirea unei calitati constante ridicata a serviciilor si excelenta operationala prin aplicarea unor procese standardizate si eficiente in toate domeniile functionale
- Invatarea din greselile noastre si imbunatatire continua
- Oferirea unui nivel ridicat de transparenta a datelor pentru si gestionare eficienta de calitate a serviciilor si de luare a deciziilor corecte
- Dezvoltarea si motivarea oamenilor nostri sa devina cea mai buna echipa care respecta promisiunea noastra de calitate in fiecare zi
- Respectarea tuturor cerintelor interne

Pentru noi, calitatea serviciilor cuprinde toate interactiunile de-a lungul calatoriei clientului de la primul contact al clientului pana la facturarea serviciilor noastre. Prin urmare, managementul calitatii serviciilor si o mentalitate de calitate sunt necesare in toate functiile.

Instruirile, politicile, procedurile și standardele noastre de conformitate corporativa ne asigura ca respectam aceste standarde si ne desfasuram activitatea intr-un mod social si legal responsabil.

Codul de conduita, un element de baza al culturii noastre corporative, reflecta angajamentul nostru de a actiona in mod responsabil, de a fi responsabili din punct de vedere etic si de a respecta legea.

Oferirea de inalta calitate pentru satisfacerea clientilor nostri si nu numai ce sustine strategia noastra de transport de marfa 2025, ci si o conditie prealabila fundamentala pentru ca viziunea noastra sa devina lider de calitate in transportul terestru.

Aceasta politica ofera un cadru pentru stabilirea si revizuirea obiectivelor noastre privind calitatea serviciilor.

Se aplica tuturor tarilor, unitatilor de afaceri si site-urilor care opereaza in cadrul DHL Freight si al filialelor sale. Politica noastra de calitate este supusa unor analize periodice ale conducerii.

Bonn, 7 februarie 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

Principiile de management al calitatii descrise in **ISO 9000**: Focus pe client; conducere; implicarea oamenilor; abordare de procese; imbunatatire; luarea deciziilor bazate pe dovezi; managementul relatiilor