



DHL Freight följer principerna för kvalitetsledning i standarden **ISO 9001:2015** och strävar efter att:

- förstå och uppfylla våra kunders förväntningar och krav på våra produkter och tjänster
- tillhandahålla en genomgående hög kvalitet på våra tjänster och vår verksamhet genom att använda standardiserade och effektiva processer i hela vår verksamhet
- lära oss av våra misstag och ständigt förbättra oss
- skapa en hög grad av öppenhet och insyn vad gäller data för att effektivt kunna hantera kvaliteten på våra tjänster och fatta rätt beslut
- utveckla och motivera våra medarbetare till att bli ett så bra team som möjligt som lever upp till våra kvalitetsstandarder varje dag
- uppfylla alla interna krav.

För oss omfattar kvaliteten på en tjänst alla interaktioner som äger rum på kundens resa, från den första kundkontakten till faktureringen av våra tjänster. Därför behövs både en kvalitetsledning för våra tjänster och ett kvalitetstänk på alla nivåer i verksamheten.

Våra företagsinterna utbildningar i regelefterlevnad, våra interna riktlinjer, processer och standarder säkerställer att vi följer dessa standarder och sköter vår verksamhet på ett ansvarsfullt sätt både ur samhällets och lagens synvinkel.

Vår uppförandekod, som är en central del av vår företagskultur, speglar vårt engagemang för att agera ansvarsfullt, att vara etiskt oklanderliga och att uppfylla alla rättsliga krav.

Vi är övertygade om att tillhandahållande av hög kvalitet för att göra våra kunder nöjda inte bara stödjer vår strategi FREIGHT 2025, utan också en grundläggande förutsättning för att bli bäst på kvalitet inom landtransporter.

Denna policy ger ett ramverk för att ställa upp och revidera kvalitetsmålen för våra tjänster.

Den gäller för alla länder, affärsenheter och arbetsplatser som bedriver sin verksamhet inom DHL Freight och dess dotterbolag. Vår kvalitetspolicy revideras regelbundet av ledningen.

Bonn 7 februari 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

Principer för kvalitetsledning som beskrivs i **ISO 9000**: kundfokus; ledarskap; medarbetarnas engagemang; processinriktning; förbättring; faktabaserade beslut; relationshantering