



Kalite Politikamız

Amaç, DHL Freight Türkiye olarak müşteri ihtiyaçlarına özel olarak cevap veren, yüksek verim ve güvenilirliğe sahip süreçlerle baştan sona nakliye çözümleri sunmak. Güven ve saygı üstüne kurulmuş girişimci ve yetkin takımımızla sürekli gelişip daha iyisini hedeflemek.

Şirket Taahhüdü, Aşağıda belirtilen taahhütler, DHL Freight Türkiye'nin politika ve hedeflerini oluşturmak ve sürdürmek için kullanılır. DHL Freight Türkiye aşağıda belirtilen hususları tüm süreçlerinde uygulayacağını taahhüt eder.

TAAHHÜT	YAPILACAKLAR	KAYNAKLAR
<p>Kalite yönetim sistemini sürekli iyileştirmek ve geliştirmek,</p> <p>Müşteriler için birinci tercih olmak ve bunu sürdürmek,</p> <p>Çalışan bilincini ve memnuniyetini üst seviyelerde tutmak.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kalite yönetim sisteminin gerekliliklerine uygun olarak işletilmesi için çalışanlara düzenli olarak eğitimler vermek,• Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçmek ve analiz etmek,• Müşteri şikayetlerini kayıt altına almak, en kısa sürede çözümlenmek ve tekrarını önlemek,• Çalışanların kalite bilincini benimsemesini ve Kalite Yönetim Sistemi süreçlerine aktif katılımlarını sağlamak,• Performans göstergelerini (KPI) düzenli olarak takip etmek, sorunların kök nedenlerini analiz etmek,• First Choice Metodolojisi ile iş süreçlerinin sürekli geliştirilmesini sağlamak.	<ul style="list-style-type: none">• İş Süreçleri Yönetimi Ekibi• Müşteri Memnuniyeti Anketi• Yıllık Eğitim Planı• First Choice Metodolojisi• Performans Ölçüm Raporları• DPDHL Çalışan Memnuniyeti Anketi

Murat KAVRAR
Ülke Müdürü
DHL Freight Türkiye