



DHL Freight olarak biz **ISO 9001:2015** kalite yönetim ilkelerine bağlıyız ve bu doğrultuda:

- Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimize yönelik beklentileri ile gereksinimlerini anlayıp karşılamaya,
- Tüm fonksiyonel alanlarda standardize edilmiş, verimli süreçlerin uygulanmasıyla yüksek hizmet kalitesi ve kusursuz bir operasyon yönetimini istikrarlı bir şekilde sağlamaya,
- Hatalarımızdan ders çıkararak sürekli iyileştirmeyi sağlamaya,
- Hizmet kalitesini etkili bir şekilde yönetmek ve doğru kararlar almak adına yüksek düzeyde veri şeffaflığı sağlamaya,
- Çalışanlarımızı kalite taahhüdümüzün her gün devamlılığını sağlayan iyi bir ekip olmaları amacıyla geliştirip motive etmeye,
- Tüm alt koşullara uyum sağlamaya çaba gösteriyoruz.

Bizim için hizmet kalitesi, müşteri ile ilk temastan hizmetlerimizin faturalandırılmasına kadar müşteri yolculuğunun tüm etkileşimlerini kapsar. Bu nedenle, tüm fonksiyonlarda yürütülen bir hizmet kalitesi yönetimi ve kalite algısının olması gerekir.

Kurumsal uygunluk eğitimlerimiz, politikalarımız, prosedürlerimiz ve standartlarımız bu standartlara bağlı kalmamızı, işimizi toplumsal ve hukuki bağlamda sorumlu bir şekilde yürütüyor olmamızı garanti altına alır.

Kurumsal kültürümüzün temel unsuru olan Davranış Kuralları, sorumlu davranma, etik değerlere bağlılık ve yasalara uyma taahhüdümüzü iyi bir şekilde yansıtmaktadır.

Müşterilerimizi memnun etmek için yüksek kalite sunmak yalnızca Freight 2025 stratejimizin bir parçası değil, aynı zamanda karayolu taşımacılığında kalite lideri olma vizyonumuzu gerçekleştirmenin önemli bir ön koşuludur.

Bu politika, hizmet kalitesi hedeflerimizi belirlemeye ve değerlendirmeye yönelik genel bir çerçeve sunar.

DHL Freight ve bağlı kuruluşları bünyesinde faaliyet gösteren tüm ülkeler, iş birimleri ve operasyonel sahalar için geçerlidir. Kalite politikamız üst yönetim tarafından düzenli olarak gözden geçirmeye tabidir.

Bonn, 7 Şubat 2020

Uwe Brinks
CEO
DHL Freight

Thomas Vogel
COO
DHL Freight

ISO 9000 kalite yönetimi prensipleri aşağıdaki şekildedir: Müşteri odaklılık; liderlik; çalışanların katılımı; süreç yaklaşımı; sürekli iyileştirme; kanıt esaslı karar alma; ilişki yönetimi