



Politika kvality

Naše hodnoty

TNT Express chce byť v rámci prepravného priemyslu lídrom v systéme manažérstva kvality pochopením a uspokojovaním potrieb a očakávaní zákazníka a poskytovaním vynikajúceho zákazníckeho servisu v každej časti podnikania. Predmetom činnosti je poskytovanie expresných doručovateľských služieb B2B od dverí k dverám pre dokumenty, balíky a iné tovarové zásielky.

Náš záväzok

TNT Express sa zaväzuje riadiť a trvale zlepšovať efektívnosť poskytovania svojich služieb a systému manažérstva kvality. Nasledujúce kľúčové procesy pokrývajú všetky hlavné aspekty/činnosti nášho podnikania:

- Porozumieť potrebám zákazníka.
- Získavať, udržiavať a rozvíjať ziskových zákazníkov.
- Doručovať včas a v perfektnom stave.
- Vystavovať správne faktúry a zabezpečiť ich úhradu.
- Poskytovať vynikajúci zákaznícky servis.
- Vyberať, rozvíjať a udržiavať kvalitných zamestnancov.
- Zaisťiť finančnú zodpovednosť a systém internej kontroly.
- Zaisťiť spoločenskú a podnikateľskú výnimočnosť.
- Implementovať špičkové informačné a komunikačné systémy.

Naše ciele

TNT Express bude trvale identifikovať, posudzovať, riadiť a zlepšovať prvky svojej činnosti, ktoré majú dopad na systém manažérstva kvality. V súlade so zodpovedným prístupom k obchodným aktivitám budeme:

- Zabezpečovať, aby kľúčové procesy boli komunikované všetkým zamestnancom spoločnosti a mali svojich vlastníkov v každej oblasti podnikania.
- Zabezpečovať, aby každý vlastník procesu zdokumentoval všetky postupy potrebné na dosiahnutie požadovaných výsledkov.
- Zabezpečovať profesionálne a kvalifikované zdroje za účelom dosiahnutia stanovených cieľov kvality.
- Rozvíjať a udržiavať systém manažérstva kvality, ktorý určuje zodpovednosti, ciele, kontroluje metódy a preskúmava systém manažérstva kvality, jeho vhodnosť, primeranosť a efektívnosť.
- Poskytovať informácie, pokyny a školenia, a tam kde to špecifické pracovné pozície vyžadujú poskytovať špecifické školenia a tréningy.
- Zapájať/angažovať len tých dodávateľov a subdodávateľov, ktorí spĺňajú naše minimálne štandardy kvality a podporujú naše úlohy a ciele.
- Vyvíjať neustálu snahu na uspokojovanie meniacich sa požiadaviek zákazníkov, zamestnancov a akcionárov na dosiahnutie cieľov spoločnosti.

Kontrola a revízia politiky

Kópie tejto politiky budú vystavené vo všetkých pobočkách TNT Express, komunikované každému zamestnancovi a sprístupnené všetkým zainteresovaným stranám. Zmeny v politike budú schválené a komunikované Zmocnencom pre integrovaný manažérsky systém (CGM).

Systém manažérstva kvality spoločnosti TNT Express podlieha auditu a bude preskúmaný na ročnej báze a aktualizovaný na základe zmien alebo vnútorných požiadaviek spoločnosti TNT Express.

Dino Ajanović
Country General Manager
Máj 2007