



הצהרת מדיניות האיכות

הערכים שלנו

TNT Express הפועלת בתחום תעשיית התובלה שואפת להגדיל בהתמדה את היקפי פעילותה. להוביל בתחום פעילותה ביעילות, זריזות, אמינות ושביעות רצון לקוחותיה ובעלי עניין אחרים, לטפח בהתמדה, תרבות שירות שישיב את רצון הלקוחות ובעלי העניין בתחום פעילותנו.

מדיניות האיכות המוצהרת של TNT Express, הנה לספק שירותים ברמה גבוהה, תוך מחויבות לקיום החוקים והתקנות רלוונטיים, לעמידה בדרישות תקן ISO 9001:2008 וצורכי הלקוחות ובעלי העניין האחרים.

המחויבות שלנו

- ❖ הנהלת TNT Express ומנהלי המחלקות מחויבים למתן דוגמא אישית בנושאי איכות.
- ❖ הנהלת TNT Express ומנהלי המחלקות מתחייבים להיות שותפים לכל פעילות שנועדה לשפר את איכות השירות הניתן ללקוחות ואת שיטות העבודה הנהוגות במחלקות.
- ❖ הנהלת TNT Express מחויבת לספק את התשתית והמשאבים הנדרשים לקיום מערכת האיכות, כולל מבנה ארגוני מתאים.

עם הפנים ללקוח

- ❖ מתן מענה לצורכי הלקוח באמצעות מתן שירות איכותי, ברמה מקצועית גבוהה, תוך שימוש בטכנולוגיה מתאימה ובידע עדכני.
- ❖ הלקוח יקבל את השירות בהתאם לדרישות החוק והתקנות הרלוונטיות וברמה שתבטיח את האינטרסים שלו, כולל עמידה בלוחות זמנים.
- ❖ מנהלי ועובדי TNT Express יעמדו לרשות הלקוחות במתן הסברים מלאים ומדויקים על השירות הניתן על ידם.

כלפי עובדי TNT Express

- ❖ פיתוח מתמיד של ידע, מיומנות והנעה של העובדים.
- ❖ קיום מערך תמיכה מקצועי לצוות המבצע את העבודה והעומד מול הלקוח.
- ❖ פעולה לחיזוק עבודת צוות, שיתוף פעולה והעברת ידע בין עובדים.
- ❖ העמדת תשתית טכנולוגית וארגונית נדרשת לביצוע איכותי של העבודה ומתן השירות.

אודי כספי
מנהל כללי
ט.א.נ.טי ישראל