



Splaiul Unirii, Nr.16, Et. 10
Sector 4 - Bucuresti
Tel: +4037.420.37.44
Fax: +4021.387.34.95
E-mail: office@dgh.ro
Web: www.dgh.ro

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Compania noastra are misiunea de a furniza, la nivelul necesar de calitate, serviciile ce formeaza obiectul nostru de activitate, servicii de intermediere a transporturilor rutiere de mărfuri.

*De aceea, **viziunea** noastra privind calitatea este ca atât fiecare, cât și împreuna cu transportatorii să satisfacem permanent cerințele Clienților precum și cerințele legale si de reglementare, inclusiv in domeniul SSM si protectia mediului, la cel mai inalt nivel posibil din punct de vedere al comunicarii, executiei / prestarii si utilizarii de către aceștia a serviciilor furnizate.*

*Pentru aceasta ne bazam pe urmatoarele **valori**:*

- devotamentul fata de Clienti;
 - traditia si experienta;
 - competența personalului;
 - profesionalism, disponibilitate, promptitudine;
- pe care le intretinem și dezvoltăm corespunzător.*

*In functie de stadiul nostru de performanță am stabilit urmatoarele **obiective generale**:*

- **menținerea și creșterea calității serviciilor furnizate**, astfel încât să crească permanent nivelul de satisfacție al clienților;
- **obținerea și menținerea certificării** sistemului nostru de management al calității in conformitate cu cerințele ISO 9001:2015;
- **îmbunătățirea continuă** a sistemului de management al calității implementat;
- **dezvoltarea afacerii pe termen lung prin creșterea cifrei de afaceri si a numarului de clienți importanți fideli.**

Pentru indeplinirea acestor obiective trebuie:

- aprofundate si respectate riguros, de fiecare angajat, cerintele aplicabile din manualul calității si procedurile aferente acestuia;
- supravegheate procesele sistemului de management al calitatii de care raspund fiecare Sef de departament/compartiment, iar periodic eficacitatea acestora să fie analizată și să fie dispuse actiunile corective corespunzatoare;
- monitorizată, măsurată și analizată în permanență calitatea serviciilor furnizorilor luând în considerare atât criteriile de măsurare obiective (structura, dotarea, respectarea termenelor) cât și criteriile subiective (atitudine, satisfacție, tratarea reclamațiilor, evenimente și experiențe);
- înregistrată și urmarită tratarea corespunzatoare a oricarei deficiente sau risc cu privire la calitatea serviciilor, astfel încât să fie prevenită reparația sau chiar apariția neconformitatilor calitative.

Implicarea tuturor angajaților, indiferent de nivelul ierarhic, față de îndeplinirea prevederilor prezentului document la fiecare loc de muncă, este nu numai o obligatie, dar și singura premiză ca să ne putem fideliza și castiga noi clienți, pentru asigurarea succesului, păstrarea locurilor de muncă și asigurarea bunăstării.

DRAGOȘ GHITĂ
Director general