

# KVALITETSPOLICY

Gundals Åkeri AB ser kvalitet som en viktig framgångsfaktor för en fortsatt positiv utveckling av företaget och långsiktiga kundsamarbeten. Kvalitet för oss innebär att möta våra kunders förväntningar och krav samt att vara en förtroendeingivande samarbetspartner. Vi är noga med att leverera våra transporter i rätt tid och i rätt utförande.

Åkeriet har en modern vagnpark som skapar möjlighet för krantransporter av de flesta typer av gods. Våra kompetenta medarbetare utför professionella och säkra krantransporter samt på- och avlastningar. Gundals Åkeri AB strävar efter att ständigt utveckla de tjänster vi erbjuder i takt med våra kunders och marknadens önskemål och krav.

Alla medarbetare är i sitt dagliga arbete ansvariga för att kvalitetspolicyn följs, och genomgår löpande kompetensutveckling. Ledningen ansvarar för att kommunicera ut till medarbetare angående ändringar inom företaget, samt dess utveckling och att lyssna till medarbetares synpunkter gällande sin arbetsplats och förslag till förbättringar. Gundals Åkeri AB arbetar efter ett kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2015.

## KVALITETSMÅL

Kvalitetsmålen ses över och fastställs årligen med målet att de ska vara realistiska och mätbara. Målen följs upp löpande av ansvarig chef och behandlas vid ledningens genomgång.

- **Ökad kundtillfredsställelse**
  - Vårt övergripande kvalitetsmål är ökad kundtillfredsställelse genom långsiktiga samarbeten med våra kunder, och en förmåga att skaffa nya långsiktiga kunder. I detta kontinuerliga arbete ses varje kund som unik, och vi strävar efter att tillhandahålla lösningar som passar kundens verksamhet bäst.

Uppföljning av det övergripande kvalitetsmålet sker utifrån antal återkommande uppdrag från respektive kund samt antalet nya kunder som åkeriet har per år.

- **Uppfyllande av kundkrav till 100%**

- Utförd transport uppfyller ställda kundkrav, tillämpliga lagar, författningar och branschkrav till 100%. Vi ämnar även att hålla hög servicegrad och ha stort kunnande inom branschen för att våra kunder ska vara nöjda.

Mätning av målet görs genom uppkomna reklamationer/ kundsynpunkter som noteras som avvikande.

- **Leveranssäkerhet 100%**

- Vår leverans till kund överensstämmer med utlovade tider enligt tidplan och leveranstidpunkt till 100%. Kvalitén på transporterat gods ska förbli oförändrad under tjänsteutförandet.

Mätning av målet görs genom att förseningar gentemot tidsplan noteras som avvikelser. Även uppkomna kundsynpunkter eller reklamationer noteras som avvikande.