

La Dirección de **ESTEVE GERMANS, S.L.** considera fundamental que la calidad de los servicios prestados a sus clientes, se integre en la gestión de la empresa y por consiguiente, en los procesos de negocio y en los objetivos estratégicos de la compañía. Para ello, ESTEVE GERMANS, S.L. ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de ISO 9001 y ha establecido los siguientes principios y compromisos en materia de calidad:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes así como los legales y reglamentarios aplicables es fundamental para satisfacer sus necesidades y expectativas con la finalidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados en el transporte por carretera de productos líquidos con cisterna.

- Cumplir con la puntualidad y los plazos de entrega del producto exigidos por nuestros clientes, así como garantizar la conservación en adecuadas condiciones del producto y orientarnos a la prevención de las posibles incidencias que puedan detectarse durante todas las etapas de la prestación del servicio desde la recepción de la solicitud de servicio por parte del cliente, la carga del producto en origen, el transporte y la descarga del mismo en destino final.

- Garantizar unos adecuados canales de comunicación con nuestros clientes para mantenerles informados del estado del servicio y de cualquier otra consulta a sus demandas. Para ello, es fundamental, una adecuada planificación de los servicios y coordinación entre el Dpto. Tráfico y los chóferes buscando en todo momento prestar los servicios bajo criterios de eficacia y eficiencia en todas sus etapas.

- Disponer de medios técnicos, materiales y humanos suficientes y adecuados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la finalidad de mejorar su satisfacción y dar una respuesta ágil y eficaz en todo momento a sus demandas. Para ello, ESTEVE GERMANS, S.L. orienta sus esfuerzos en adaptarse continuamente a las nuevas exigencias y necesidades de mercado y de su entorno sectorial.

- Proporcionar formación y mantener actualizada una adecuada capacitación técnica del personal con la finalidad de asegurar la prestación del servicio bajo criterios de profesionalidad, atención e imagen del personal en contacto directo con nuestros clientes. Para ello, ESTEVE GERMANS, S.L. planifica actividades formativas orientadas a mantener actualizados los conocimientos técnicos y de calidad del personal y de esta manera asegurar un adecuado nivel de competencial de acuerdo con las necesidades actuales y futuras del sector del transporte de productos líquidos en cisternas.

La presente Política es revisada periódicamente para comprobar su continua adecuación y es puesta en conocimiento de todo el personal y otras partes interesadas.