

Índex de **Satisfacció** **del Client** *Juliol 2026*



Dades generals



46

respostes
en total



77%

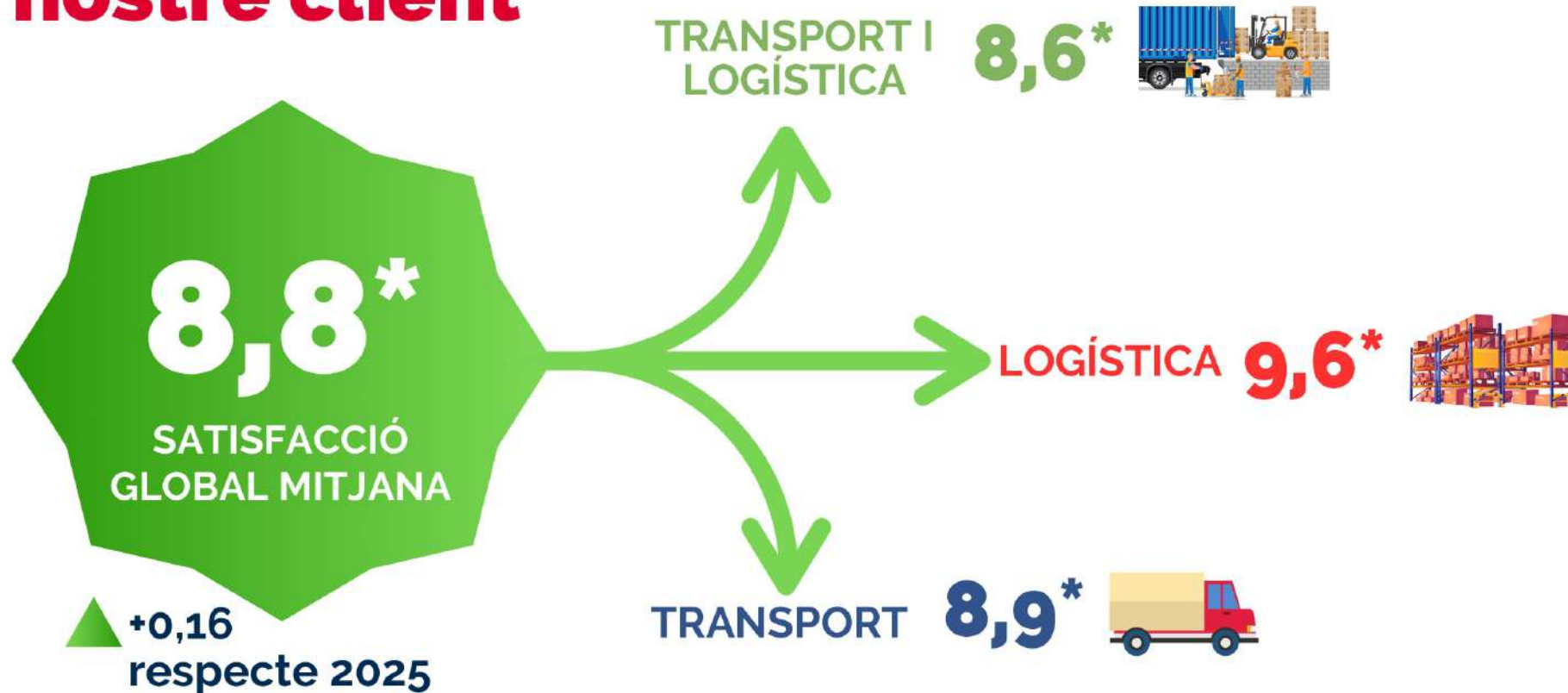
Facturació
representada
amb les
respostes



70%

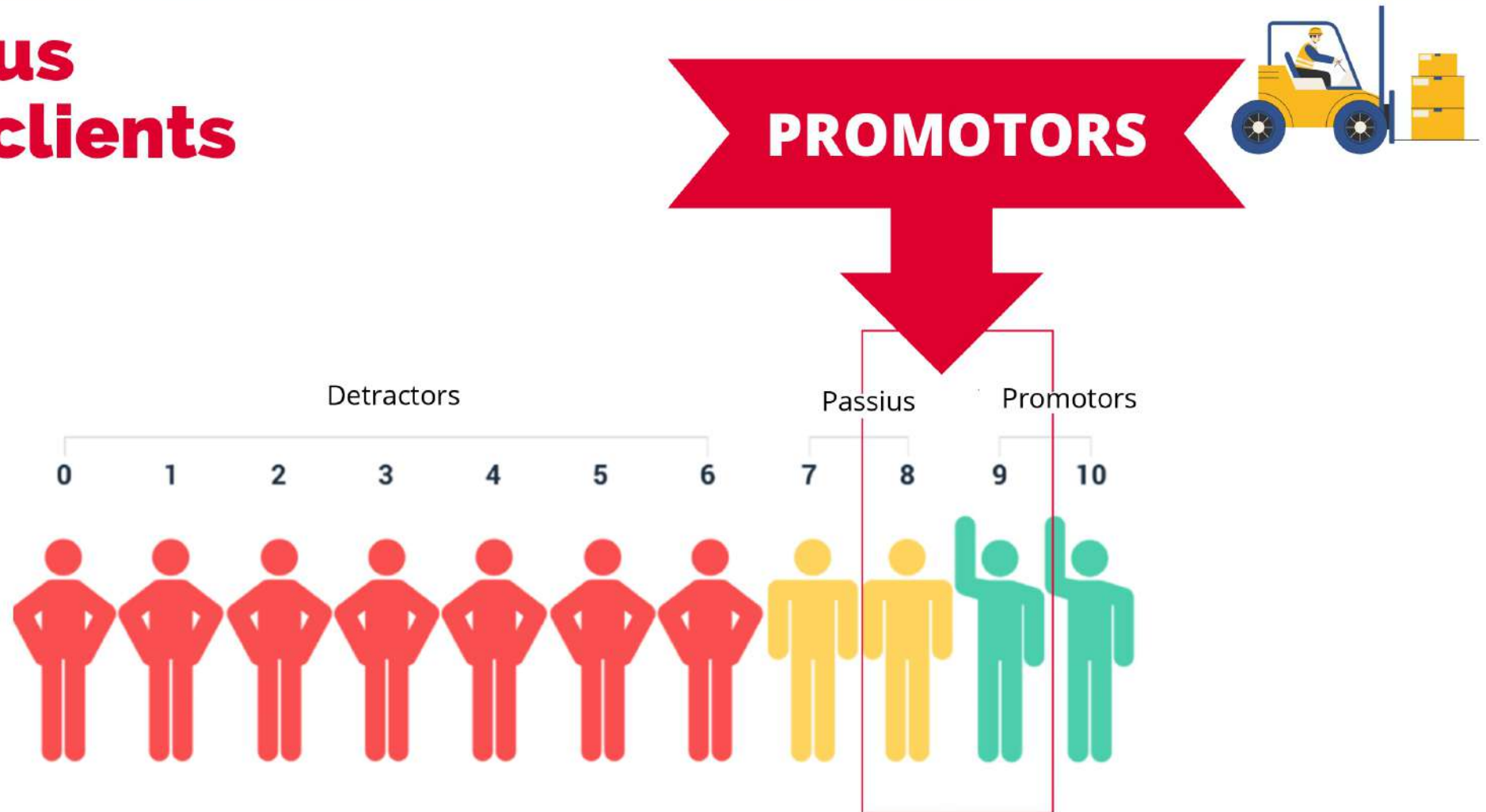
Respostes
clients
top 20

La satisfacció del nostre client



*Nota de l'1 al 10

Tipus de clients



El que més valoren els nostres clients



**Atenció
personal**

**Servei
eficient**

Flexibilitat

Professionalitat



100% ens recomanarien!



**Accions
transversals**

**Accions
mediambientals**

4 tipus d'accions

**Accions
específiques**
logística

**Accions
específiques**
transport

Les accions que veureu a continuació són les millors planificades i/o implementades per Norlogway



Accions transversals



INDICADOR

90% de compliment del Pla de Formació i 16,68 hores de formació mitjana per persona, un 96% més que el 2024

ACCIÓ REALITZADA

Hem executat el Pla de Formació 2025 per reforçar les competències tècniques i professionals de l'equip en àmbits com la prevenció de riscos, la sostenibilitat, la igualtat, el compliance i la seguretat de la informació.



Certificació ISO 27001 i adequació a NIS2

Hem implantat un Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació que reforça la protecció de les dades, la prevenció d'amenaques i la seguretat de les integracions informàtiques amb els sistemes dels clients.



100% de la plantilla formada en seguretat de la informació

Hem desenvolupat campanyes de conscienciació, simulacions d'atacs i formacions específiques per millorar la capacitat de prevenció i resposta davant possibles amenaces de ciberseguretat.



Medalla EcoVadis

Nordlogway ha iniciat el procés de reavaluació d'EcoVadis amb l'objectiu d'assolir una puntuació de 70 sobre 100, fet que suposaria un increment de 12 punts respecte de l'avaluació de 2022.

Accions transversals

INDICADOR	ACCIÓ REALITZADA
✓ 1 professional especialitzat en dades i transformació digital incorporat	Hem iniciat el desenvolupament de capacitats de Business Intelligence i intel·ligència artificial, incorporant un perfil especialitzat que liderarà la transformació de les dades en informació útil per a la presa de decisions.
✓ 19 articles al blog, 120 publicacions a LinkedIn, 9.014 visitants únics al web i 2.710 seguidors a LinkedIn	Hem reforçat la comunicació i la transparència amb els clients, ampliant els continguts informatius, els canals digitals de contacte i les accions de posicionament SEO i SEM.
✓ 0 accidents laborals amb baixa i 3,20 hores de formació en PRL per persona	Hem reforçat la cultura preventiva mitjançant formació, simulacres, renovació dels plans d'emergència i sensibilització sobre salut i riscos psicosocials.
✓ 69,2% de les accions del Pla de Sostenibilitat 2025-2027 assolides	Hem avançat en la implantació de la nostra política ESG, especialment en els àmbits de formació, seguretat, energies renovables, petjada de carboni, governança i col·laboració amb el territori.

Accions mediambientals

	INDICADOR	ACCIÓ REALITZADA
✓	Petjada de carboni total de 2.524,11 tCO₂eq	Hem ampliat el càlcul de la petjada de carboni als abasts 1, 2 i 3, identificant els principals focus d'impacte vinculats a les instal·lacions, la flota, els proveïdors de transport i la resta de la cadena de valor.
✓	Abast 1: 60,55 tCO₂eq; abast 2: 40,21 tCO₂eq; abast 3: 2.423,35 tCO₂eq	Hem implantat un sistema de recollida i seguiment de les dades de combustible, electricitat, transport i serveis contractats per definir futurs objectius de reducció.
✓	96.533 kg de CO₂eq compensats, equivalents a 96,53 tones	Hem compensat part de les emissions mitjançant un projecte climàtic d'energia solar situat a Guttigoli, a l'Índia.

Accions mediambientals

	INDICADOR	ACCIÓ REALITZADA
✓	Electricitat amb garantia d'origen renovable	Hem avançat en la transició energètica mitjançant la contractació d'electricitat procedent de fonts renovables certificades.
✓	Reducció global del consum energètic del 2,31% respecte de 2024	Hem reforçat el control dels consums i aplicat millores operatives i tecnològiques a les instal·lacions per reduir la intensitat energètica de l'activitat logística.
✓	116 kWp de potència fotovoltaica instal·lada: 80 kWp a Manlleu i 36 kWp a Santa Perpètua	Hem consolidat l'autoconsum d'energia solar als centres logístics de Manlleu i Santa Perpètua de Mogoda.

Accions mediambientals



INDICADOR

106,14 tones de residus gestionades i 98% reciclat o valoritzat, excloent la fracció banal

ACCIÓ REALITZADA

Hem reforçat la segregació en origen, la traçabilitat i la gestió dels residus mitjançant gestors autoritzats als diferents centres logístics.



Film plàstic amb un 90% de material reciclat

Hem incorporat criteris ambientals en la compra d'embalatges, reduint l'ús de plàstic procedent de matèries primeres verges.



Ús de palets CHEP reutilitzables

Hem impulsat un sistema circular de recollida, revisió, reparació i reutilització de palets, que permet prolongar-ne la vida útil i reduir la fabricació de nous suports.



Paper amb EU Ecolabel i certificació PEFC

Hem prioritzat la compra de paper i consumibles amb certificacions ambientals reconegudes.

Accions específiques

Logística



INDICADOR

45.516 ubicacions de palet, un 5,46% més que el 2024, i 36.464 m² de superfície logística

ACCIÓ REALITZADA

Hem ampliat i adaptat la capacitat dels centres logístics per donar resposta a noves necessitats d'espai, volum i especialització dels clients.



Increment del 10,59% dels palets moguts respecte de 2024

Hem absorbit l'increment de l'activitat mantenint la continuïtat del servei, la capacitat operativa i la resposta davant les necessitats dels clients.



Centres especialitzats per a productes alimentaris, alimentació animal, producte industrial i productes químics APQ

Hem mantingut instal·lacions especialitzades i habilitades per adaptar l'emmagatzematge, la manipulació, la traçabilitat i la seguretat a les característiques de cada mercaderia.

Accions específiques

Logística

	INDICADOR	ACCIÓ REALITZADA
✓	0,91% d'incidències logístiques, un 7,19% menys que el 2024	Hem reforçat el seguiment de les incidències, l'anàlisi de causes i l'aplicació d'accions correctives, millorant la fiabilitat de les operacions logístiques.
✓	Implantació d'impressores portàtils als magatzems	Hem incorporat la impressió d'etiquetes sota demanda al punt d'ús, evitant desplaçaments, impressions innecessàries, reimpressions i l'ús de fulls A4 quan només es necessita una etiqueta petita.
✓	100% dels magatzems amb segregació de residus	Hem reforçat la separació de paper, cartó, plàstic, fusta, residus perillosos i altres fraccions als diferents centres operatius.

Accions específiques

Transport



INDICADOR

0,23% d'incidències de transport

ACCIÓ REALITZADA

Hem mantingut l'índex d'incidències de transport en un nivell reduït i hem reforçat el seguiment, l'anàlisi de causes i les accions correctives per millorar la fiabilitat de les entregues.



Reducció del 8,5% de les emissions indirectes vinculades als proveïdors de transport

Hem incorporat criteris ambientals en la selecció i gestió dels proveïdors de transport, prioritzant solucions amb menys emissions.



Priorització de proveïdors amb flotes Euro V, Euro VI o superiors

Hem incrementat el pes dels serveis realitzats amb vehicles que compleixen estàndards d'emissions més exigents.

Accions específiques

Transport



INDICADOR

Ampliació de vehicles elèctrics en agències col·laboradores i subcontractistes

ACCIÓ REALITZADA

Hem col·laborat amb els proveïdors per ampliar progressivament les flotes de baixes emissions i les infraestructures de recàrrega.



Serveis d'última milla amb vehicles híbrids i elèctrics

Hem implantat solucions de distribució de baixa emissió per als darrers quilòmetres de determinades entregues.

Moltes gràcies!

Gràcies pel seu temps i per confiar en nosaltres. La seva opinió és clau per continuar millorant i oferir-los sempre els millors serveis. Si tenen dubtes o comentaris, som aquí per escoltar-los.