

NOTA DE PRENSA

AENOR avala las estaciones de servicio de BP en Canarias con el Certificado de Calidad Comercial

- En 2011, se convirtió en la primera red de puntos de suministro en España en obtener el reconocimiento de AENOR conforme a los requisitos de la Norma UNE 175001-6.
- Esta certificación es una herramienta de mejora continua de las estaciones de servicio, acredita que se encuentran atendidas por personal y avala la excelencia en la prestación del servicio.

11 de septiembre de 2018. La red de estaciones de servicio de BP en Canarias ha obtenido, por tercera vez, la certificación [AENOR](#) de Calidad Comercial, una distinción que acredita que las estaciones de servicio de esta compañía cumplen los requisitos de la Norma UNE 175001-6.

BP cuenta en Canarias con un total de 63 estaciones de servicio certificadas en calidad comercial por AENOR para la venta de carburantes y otro tipo de productos; además, en más de dos terceras partes de su horario oficial de apertura se encuentran atendidas por personal. Asimismo, la Norma UNE 175001-6 especifica los requisitos necesarios para alcanzar un mejor asesoramiento y consejo al cliente prestando especial atención a aspectos como la competencia profesional, la capacidad de respuesta, la comprensión de las necesidades del cliente, gestión de quejas y reclamaciones por parte del personal o requisitos materiales como la calidad de las instalaciones, la adecuación de la ubicación y el mobiliario y equipos a disposición del público, entre otras.

La Compañía ha conseguido renovar por tercera vez consecutiva la certificación, tras superar las auditorías de AENOR, garantizando así la calidad de servicio que ofrece día a día a sus clientes canarios. En 2011, se convirtió en la primera red de puntos de suministro en España validada por la Norma UNE 175001 gracias a un servicio de calidad excelente que se basa en la mejora constante de su red de estaciones en las Islas Canarias y la oferta de una amplia y diferenciada gama de servicios y productos de alta calidad como sus carburantes con Tecnología ACTIVE.

En palabras de Enrique González, director de Comunicación y Relaciones Institucionales de BP, “nuestras estaciones de servicio BP en Canarias obtuvieron este certificado de calidad por primera vez en 2011, repetimos en 2016 y volver a conseguirlo en 2018 es fruto de nuestro esfuerzo continuo por conseguir una mayor confianza y credibilidad de nuestros clientes y de nuestro compromiso y apuesta futura por ofrecer los mejores productos y servicios”.

Para José Luis Mataix, director de AENOR en Canarias, “Las estaciones de servicio de BP en Canarias han hecho de la calidad uno de sus ejes estratégicos. Con la certificación conforme a la Norma UNE 175001-6 están lanzado un claro mensaje de compromiso con la mejora continua del servicio a sus clientes”.

Información específica sobre la norma

La Norma UNE 175001-6 evalúa numerosos aspectos inherentes a la propia actividad que desarrollan las estaciones de servicio, como cualificación del personal, competencia, imagen, atención al cliente, cortesía, seguridad, accesibilidad, gestión de incidencias, sistema de mejora continua, competencia profesional, credibilidad, fiabilidad e instalaciones, entre otros. Esta norma es una herramienta eficaz enfocada a optimizar la calidad del servicio, reforzar la competitividad del pequeño comercio y demostrar el compromiso de

atención al cliente que poseen estas empresas. El certificado tiene una vigencia de 5 años cuyo objetivo es lograr establecer el necesario grado de credibilidad y confianza frente al mercado.

Para obtener este certificado, los establecimientos deben realizar una autoevaluación. Estos datos serán posteriormente verificados por un auditor de AENOR a través, entre otros, del sistema de 'cliente misterioso', que consiste en que el auditor se hace pasar por un cliente cualquiera sin dar a conocer su identidad para comprobar si la estación de servicio cumple con los requisitos contemplados en la norma.

La Norma UNE 175001 es válida para numerosas actividades comerciales, aunque existen cinco sectores que cuentan con especificaciones propias, como estaciones de servicio, ópticas, floristerías, carnicerías y pescaderías.

Los comercios que logran el certificado pueden exhibir en sus escaparates, publicidad o folletos de la Marca N AENOR de Servicio, que supone una diferenciación respecto a la competencia y un reconocimiento por parte de los clientes.

Sobre BP

BP está presente en España desde 1954, cuenta con cerca de 900 empleados, más de 670 estaciones de servicio y es una de las principales empresas energéticas del país. BP ocupa el tercer puesto en el mercado petrolífero español, con una cuota de mercado en torno al 8%; mantiene además una posición destacada en el mercado industrial del gas natural.

BP es una de las mayores compañías energéticas mundiales, proporciona servicio a millones de clientes cada día en más de 70 países en 5 continentes y cuenta con 74.500 empleados. Sus principales actividades son exploración y producción; refino y marketing. A través de estas actividades, BP provee carburante para el transporte; energía para calefacción y luz; servicios de comercialización y productos petroquímicos para una variedad de aplicaciones.

BP es una empresa comprometida con el desarrollo sostenible y tiene la firme determinación de jugar un papel clave en la transición hacia una economía con bajo contenido de carbono, a través de la eficiencia energética, la investigación científica y el desarrollo tecnológico, áreas todas ellas en las que está invirtiendo para el futuro.

Sobre AENOR

AENOR, a través de la certificación y de la evaluación de la conformidad, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios. AENOR es la entidad líder en certificación en España, ya que sus reconocimientos son los más valorados y se encuentra entre las 10 principales certificadoras del mundo.

Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Calidad, Gestión Ambiental, Innovación, Seguridad Laboral o Responsabilidad Social.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, formación, servicios de información, inspección, análisis, validación y verificación de proyectos de reducción de emisiones, acompañando a las empresas en su expansión. En España dispone de una completa red de 20 sedes.

Para más información:

BP

Comunicación y Relaciones Institucionales

Mercedes Martínez

91 414 72 57

Bp.comunicacion@bp.com

Kreab Iberia

Comunicación Corporativa

Ángel García Merino

630 943 917

agmerino@kreab.co

Ana Ruiz Díaz

aruiz@kreab.com

www.bp.com.es

AENOR

Gustavo Granero

Responsable de Prensa

Dirección Corporativa de Comunicación y Marca

Tels.: 914 325 969 - 699 995 872

ggranero@aenor.com

www.aenor.com

Síguenos en:

