

18.September 2024

Chaufførhåndbog

Møller Transport

Årgang 2024/25

INDHOLD

Kvittering	4
1. INTRODUKTION	5
2. VIRKSOMHEDEN	6
3. PERSONALEFORHOLD	7
3.1. Ferie og fridage	7
3.2. Sygdom og raskmelding.....	7
3.3. Instruktioner og oplæring.....	7
3.4. Det daglige samarbejde	7
3.6. Dine råd betyder noget	7
4. KUNDER, LEVERANDØRER OG MYNDIGHEDER	8
4.1. Hygiejne	8
4.2. Professionel adfærd.....	8
5. FØR, UNDER OG EFTER TRANSPORTEN	9
5.1. Virksomhedsfortrolige oplysninger	9
5.2. Dokumenter	9
5.3. Tankkort.....	9
5.4. Sikker kørsel	9
5.5. Alkohol og andre rusmidler.....	10
5.6. Kørselsrapport/logbog	10
6. PÅ- OG AFLÆSNING	10
6.1. Forsinkelser.....	10
6.2. Særlige forhold ved på/aflæsning	10
7. TRANSPORT AF LØS FODER, RÅVARER OG KORN	11
7.1. Rengøring	11
7.2. NON-GMO varer.....	11

7.3. Korn til Lantmännen Cerealia A/S Vejle	11
7.4. ØKO-varer	11
7.5. Spørgsmål	11
7.6. Eksempler på gængse produkter med IDTF numre og rengøringsprocedure: .	11
7.7. Eksempler på forbudte læs:	12
8. KØRETØJ OG Udstyr	13
8.1. Køretøjer og køretøjsmateriel	13
8.3. Lovpligtige eftersyn	13
8.3. Hold køretøjet rent	13
9. HVIS UHELDET ER UDE	13
9.1. Hvis der sker skade på køretøj eller personer	13
9.2. Ved skade på gods eller bygning	13
F2502 Rengøring	13
F2501 TRANSPORTENS GENNEMFØRELSE	17
F2504 Hygiejne	18
F1201 fodersikkerhedsPOLITIK OG MÅL	19
F3001 AFVIGELSER OG KORRIGERENDE HANDLINGER	20

Kvittering

Undertegnede bekræfter hermed at have modtaget chaufførhåndbogen af Møller Transport.

Chaufførhåndbogen er Møller Transports ´ejendom og skal afleveres ved medarbejderens fratræden.

Chaufføren har pligt til at læse håndbogen og efterleve indholdet.

Chaufførhåndbogen vil blive indkaldt til revision efter behov.

Materialet i håndbogen må ikke kopieres eller udleveres til 3. mand.

Dato

Underskrift chauffør

1. INTRODUKTION

Velkommen som medarbejder hos Møller Transport. Din chaufførhåndbog vil give dig et indblik i din nye arbejdsplads og er tænkt som en hjælp til dig i dit daglige arbejde.

I chaufførhåndbogen finder du retningslinjer og instruktioner samt oplysninger du kan få brug for, hvis der opstår et problem.

Håndbogen skal følges af alle chauffører og enhver, der udfører opgaver for Møller Transport.

Har du idéer til forbedringer eller tilføjelser til håndbogens afsnit, vil det være med til, at vi i fællesskab opnår de bedst mulige resultater.

Vi ser frem til et godt samarbejde med dig.

Møller Transport

Ledelsens underskrift

2. VIRKSOMHEDEN

2.1. Virksomhedens historie

starten på et familiefirma.

Peter startede firmaet PM Transport tilbage i 1986 med domicil på hans fødegård i Rojbøl. Én bil blev hurtigt til flere og drømmen om at drive et professionelt transportfirma gik i opfyldelse. Passionen for lastbiler og transportbranchen gik i arv til Kenneth, der efter sin uddannelse som lastvognsmekaniker i 1999 blev ansat i PM Transport.

Sammen startede Peter og Kenneth firmaet Møller Transport i 2002 med halvt ejerskab til hver. Peter fortsatte sideløbende driften af PM Transport, men med etableringen af Møller Transport fik Kenneth mulighed for at udleve sin drøm om at være selvstændig. Som led i et glidende generationsskifte overtog Kenneth fuldt ejerskab af Møller Transport i 2019.

2.2. Virksomhedens profil

Mange lastbiler skaber fleksibilitet

Hos Møller Transport og PM Transport råder vi over et stort antal lastbiler. Både i form af vores egen vognpark og også i form af eksterne biler, som vi lejer ind via samarbejdspartnere. Det er vores erfaring, at netop denne kombination giver os en stor fleksibilitet, som i sidste ende kommer vores kunder til gode.

Vores vognpark består udelukkende af nyere lastbiler. Det garanterer en høj driftssikkerhed og sikrer en nemmere og bedre rengøring til transport af fødevarer. Endelig belaster nyere lastbiler miljøet mindre end ældre biler.

2.3. Virksomhedens visioner og målsætninger

Tryghed og pålidelighed er vigtige prioriteter for os. Vores kunder skal altid føle sig trygge, når vi udfører en opgave for dem. Det samme gælder vores chauffører – der må ikke være nogen tvivl om, at vi håndterer samtlige opgaver efter alle lovkrav og forskrifter. Derfor vægter vi altid sikkerhed og orden højt, og vores chauffører har alle de krævede certifikater og godkendelser.

3. PERSONALEFORHOLD

3.1. Ferie og fridage

Giv kørselslederen besked i god tid, når du ønsker at afholde ferie. Din ferieperiode skal godkendes af kørselslederen

3.2. Sygdom og raskmelding

I tilfælde af sygdom skal Møller Transport underrettes hurtigst muligt.

Når du forventer, at kunne genoptage arbejdet, meddeler du dette til Møller Transport hurtigst muligt.

3.3. Instruktioner og oplæring

Her kan virksomhedens procedurer for instruktion og oplæring beskrives.

Nye chauffører introduceres og oplæres ved sidemandsoplæring.

Instruktioner i forbindelse med dine arbejdsopgaver skal altid følges. Spørg hvis der er den mindste tvivl.

3.4. Det daglige samarbejde

Hos Møller Transport tilstræber vi et godt samarbejde i det daglige og vi skal alle gøre en indsats herfor. Husk derfor:

- Tal pænt til hinanden. En positiv omgangstone gør arbejdsdagen bedre.
- Spørg, hvis du er i tvivl om noget.
- Sker der fejl eller er der noget, der virker risikabelt, skal der tales om det med det samme. På den måde kan vi iværksætte tiltag, der kan forebygge at lignende fejl eller risici opstår.
- Overhold dine aftaler. Bliver du forhindret kontakt straks kontoret.

3.5. Arbejdstøj og værnemidler

Der udleveres det nødvendige arbejdstøj og værnemidler. Ved arbejdets ophør afleveres kedeldragt og tøj med firma navn/logo på firmaadressen.

3.6. Dine råd betyder noget

Har du idéer til, hvordan vi kan forbedre os og gøre vore ydelser mere effektive, sikre og miljøvenlige hører vi det gerne. Dine råd betyder noget for os.

4. KUNDER, LEVERANDØRER OG MYNDIGHEDER

4.1. Hygiejne

Møller Transport forventer, at du altid er velsoigneret på dit arbejde og at du holder førerhus, køretøj og udstyr rent og ryddeligt.

En soigneret chauffør og køretøj kommer nemmere gennem kontrol. Det kan også betyde en bedre behandling og måske endda en hjælpende hånd ude hos kunden.

4.2. Professionel adfærd

I alle forhold skal vi give kunder og samarbejdspartnere en oplevelse af professionalisme og præcision. Derved får kunder og samarbejdspartnere tillid til os som transportvirksomhed.

I mødet med kunder og samarbejdspartnere:

- Vær høflig og hjælpsom
- Begynd aldrig en diskussion med kunden/samarbejdspartneren
- Følg instruktioner på læsse- og lossestedet
- Efter af/pålæsning skal stedet efterlades i samme stand som du overtog det
- Spørg aldrig om vej hos en kunde til den næste kunde

Kontakt Møller Transport ved tvivlsspørgsmål.

Transportører der kører for Møller Transport skal være godkendt ved fødevarerstyrelsen under foderhygiejneforordningen 183/2015

5. FØR, UNDER OG EFTER TRANSPORTEN

5.1. Virksomhedsfortrolige oplysninger

Tal ikke med nogen om, hvilket gods du transporterer, hvilken rute du kører og/eller din destination. Dette er bedst, når der køres for mange forskellige kunder.

En kunde kan som regel ikke lige at høre, der bliver kørt for deres konkurrent.

Det er heller ingen grund til at vi udleverer/fortæller om vores kunder til vores egne kollegaer/konkurrenter.

5.2. Dokumenter

Vores chaufførmappe, der indeholder kørselstilladelser, køretøjets papirer mv. Indholdet i mappen skal altid forefindes i den rækkefølge, som står angivet i indholdsfortegnelsen. Således kan en ny chauffør i køretøjet hurtigt finde, hvad han/hun skal bruge.

Det at have dokumenterne samlet et sted sender samtidig et signal til myndigheder, kunder mv. om, at her er der styr på tingene.

5.3. Tankkort

Sørg for altid at opbevare Tankkortene sikkert – og husk:

PIN-koder må aldrig opbevares sammen med Tankkort!

5.4. Sikker kørsel

Vær opmærksom på din adfærd i trafikken:

- Koncentrer dig om din kørsel
- Vis hensyn
- Hold afstand
- Kør efter forholdene
- Undlad lange overhalinger

Sikker kørsel er ikke blot med til at forebygge uheld og trafikfarlige situationer, men kan også være med til at gøre din dagligdag mindre stressende.

5.5. Alkohol og andre rusmidler

Indtagelse af rusmidler i arbejdstiden er ikke tilladt. Er en medarbejder påvirket af alkohol eller andre rusmidler, vil dette medføre hjemsendelse.

5.6. Kørselsrapport/logbog

Kørselsrapport/logbog skal udfyldes hver dag og afleveres hver uge på kørselskontoret. Eventuelt pr. mail. Kopi skal blive i bilen, så vi altid kan fremvise ved forlangelse.

5.7. Kørehviletid

Gældende regler for kørehviletid skal overholdes.

Hvis udsendte opgaver ikke kan nås, skal disponenten kontaktes.

5.8. Lastsikring

Gods skal altid sures efter forskrifter. Som gennemgået på EU kvalifikationskursus.

Biler til løsvare skal køre med presenning hele tiden, også ved tomkørsel for at undgå urenheder i ladet.

5.9. Mobiltelefoni

Der må kun tales i telefon med håndfri sæt.

Tablet skal have holder i bilen til fastmontering.

6. PÅ- OG AFLÆSNING

6.1. Forsinkelser

Du skal ankomme på læsse- og losseadressen til den aftalte tid. Bliver du forsinket skal Møller Transport informeres straks. Møller Transport sørger for at informere afsender eller modtager om forsinkelsen.

Gerne SMS på fælles SMS nummeret 30697350

6.2. Særlige forhold ved på/aflæsning

Følg afsenders/modtagers instruktioner og være høflig og hjælpsom. Overhold de gældende regler på adressen (hastighedsbegrænsninger, brug af værnemidler, rygeforbud, osv.). Glem ikke, at du er vores repræsentant på stedet.

Hvis afsenderen ønsker at læsse andet gods end de ordrenumre, mængder, vægte eller anden destination, der er aftalt, bedes du kontakte Møller Transport inden du læsser dette gods.

Hvis der hentes korn ved en kunde, skal der altid skrives en kvittering/kornafhentnings seddel og afleveres til kunden. Det behøver ikke være på en blok fra pågældende firma, men de ser gerne vi bruger deres egne. Især Danish Agro, de ser helt deres egne kornmodtagelses sedler.

7. TRANSPORT AF LØS FODER, RÅVARER OG KORN

7.1. Rengøring

A = Tørfejning
B = Vask med koldt vand
C = Vask med sæbe (se nedenfor hvilken sæbe)
D = Desinfektion

Der skal altid rengøres ved produktskifte, ladet fejes eller vaskes efter behov/krav til næste læs. Der skrives for hvert læs i logbog, hvilke rengøring der er anvendt. Ved rengøring med Vand og sæbe kategori C, anvendes Truckcleaner til udvendig vask. Indvendig vask skal ske med DM Clean fra DLG. Husk altid påbudt værnemidler ved vask.

7.2. NON-GMO varer

Hvis vi skal køre NON-GMO varer for Danish Agro, må vi gerne have kørt soya inden, bare den er fejlet godt. Men alle andre foderstoffer vil IKKE have soya som det foregående læs. Og kun det foregående læs, 2' & 3' læsset er OK med soya.

7.3. Korn til Lantmännen Cerealia A/S Vejle

Der må ikke have været transporteret sojaprodukter i det foregående læs.

7.4. ØKO-varer

Der skal altid følge et ØKO-certifikat med på hvert læs der transporteres, som afleveres til modtager/afsender. Dette gælder både læs til kunder OG læs til afdelinger. Feks. Korn fra landbrug til foderstof, skal der også et ØKO-certifikat med fra landmand. Ellers ingen aflæsning på afdeling.

7.5. Spørgsmål

Hvis du som chauffør er i tvivl, spørg da disponent.

7.6. Eksempler på gængse produkter med IDTF numre og rengøringsprocedure:

IDTF		Rengøringsprocedure
40341	Foder Hvede	A
40341	Foder Byg	A

40341	Foder Havre	A
40341	Foder rug	A
40341	Raps	A
40341	Hestebønner	A
40341	Ærter	A
40341	Brødrug	A
40341	Brødhvede	A
40341	Grynhavre	A
40341	HP Soya	A
40341	NON GMO Soya	A
40341	Rapsskrå	A
40341	Solsikkeskrå	A
40341	Majsgluten	A
40341	Roepiller	A
40390	Sand/sten og grus	A
40392	Ren muldjord	A
40341	Øko Hvede	A
40341	Øko Byg	A
40341	Øko Havre	A
40341	Øko Rug	A
40341	Glutenfri havre	A
40277	Majs ensilage	B (Vask)
40393	Kalk (alle slags)	A

7.7. Eksempler på forbudte læs:

- Slagteriaffald (LRM, HRM og SRM) og animalske biprodukter
- Have-/pottemuld blandet med dyregødning
- Metalstumper og spåner fra en drejebænk
- Giftige, oxiderende materialer og emballage derfra
- Radioaktivt materiale
- Asbest og materiale med asbestindhold
- Mineralsk ler brugt til afgiftning
- Uemballeret frø behandlet med giftige materialer (såsæd)
- Spildevandsslam
- Husholdningsaffald
- Ubehandlet fødevareraffald
- Glas og glasaffald
- Uemballeret økologisk/organisk gødning
- Asfalt og materialer med asfaltindhold
- Biodiesel
- Ormekompost
- Fiskeaffald
- Industriaffald
- Olie- og olieholdige produkter af animalsk oprindelse
- Koks og tjæreprodukter.

8. KØRETØJ OG Udstyr

8.1. Køretøjer og køretøjsmateriel

Chaufførerne skal dagligt foretage eftersyn og kontrol af det køretøj og det materiel de anvender.

Konstateres fejl og mangler skal reparationer foretages hos godkendt værksted. Der gives besked herom til kontoret.

Såfremt det bliver nødvendigt at køre på værksted i udlandet, må dette kun ske ifølge aftale med kontoret.

8.3. Lovpligtige eftersyn

Lovpligtige eftersyn af køretøjer 1 gang årligt ved syn.

8.3. Hold køretøjet rent

Køretøj og materiel holdes rent efter behov. Bør vaskes minimum hver 14 dag i vinterhalvåret.

Lad vaskes indvendig når rengøring B,C er krævet. Eller når ladet visuelt trænger til vask.

9. HVIS UHELDET ER UDE

9.1. Hvis der sker skade på køretøj eller personer

Hvis skade på køretøj, ring hjem på kontoret med det samme og hjælp vil blive rekvieret. Ved personskade ring 112 med det samme.

9.2. Ved skade på gods eller bygning

Kunde hvor skaden er sker kontaktes, og disponent kontaktes og vil sætte nødvendig procedure i gang.

F2502 Rengøring

Før transport af foder skal lastrummet være rent og om nødvendigt desinficeret. I skal udarbejde et rengøringsprogram, som påviseligt overholder lovkrav og de supplerende krav til rengøring og desinfektion af transportmidler. Find dem i [Procedurer GMP+ International](#) i [IDTF databasen](#).

Rengøringsprogrammet skal som minimum omfatte:

1. Ansvarlig for rengøring
2. Rengøringsmetode og anvendte rengørings- og desinfektionsmidler (anvendt i fødevarerindustrien)
3. Rengøringsfrekvens

- 4.
5. Anvendelse af de forskellige rengørings- og desinfektionssystemer (IDTF-databasen) afhængigt af det foregående læs
6. Tidspunkt for rengøring
7. Rengørings- og desinfektionsmidler skal være egnede til rengøringsopgaven og må ikke udgøre en risiko for fodersikkerheden. Rester fra rengørings- og desinfektionsmidler skal minimeres.

I Fødevarestyrelsens fodervejledning finder du reglerne for foder og fodervirksomheder.

Vand

Vand, som anvendes til rengøring af lastrum, skal være af god kvalitet. Her anvendes vand af drikkevands kvalitet.

Evaluering af rengøring

Effektiviteten af hvert enkelt rengøringsprogram skal valideres. Herefter kan det pågældende rengøringsprogram anvendes som den officielle rengøringsmetode for ethvert lignende konstrueret lastrum.

I skal stikprøvevis kontrollere og vurdere effektiviteten af de anvendte rengørings- og desinfektionssystemer. Jeres procedure skal beskrive, hvor ofte kontrollerne skal udføres.

Chauffør laver visuel kontrol efter hver rengøring.

Registrering

Rengøring, kontrol og resultat af kontrol skal registreres. Fragtbrev og lovpligtige registreringer skal være tilgængelige. Bulktransport: De tre sidste læs (gerne IDTF-nummer), de seneste tre rengøringsaktiviteter, dato, resultat af visuel kontrol af rengøring og transportørens underskrift skal registreres for hvert lastrum i en logbog (papir eller elektronisk). Logbogen skal være til stede på lastrummet, umiddelbart tilgængelig eller skal kunne fremskaffes, samt være tilgængelig for inspektion

I skal kunne dokumentere, at der ikke tidligere er blevet transporteret "forbudte læs" i et lastrum, med mindre frigivelsesproceduren, specificeret i [Procedurer](#) GMP+ International i [IDTF databasen](#) er blevet anvendt korrekt efter den pågældende transport).

Disponenter er ansvarlige for at forbudte læs ikke er kørt inden kørsel med foder.

Hvis der er kørt forbudte læs, kontrollerer disponent [Procedurer](#) i GMP+ databasen, og sørger for lastrum er rengjort korrekt inden foder transport.

Chauffør står for rengøringen, og noterer i sin logbog.

Se billede eksempler nedenfor med kritiske punkter ved rengøring:



Billede 1: Rengør altid gummilister ved side/bag-smække



Billede 2: Kontroller/rengør ved kanter rundt ved hønselem



Billede 3: Kontroller/rengør ved tætningslister.



Billede: Kontroller/rengør ved presenning over/under.



Billede 5: Kontroller/rengør ved lygter/skærme.

F2501 TRANSPORTENS GENNEMFØRELSE

Transport

I Fødevarestyrelsens [fodervejledning](#) finder du reglerne for foder og fodervirksomheder.

FØR TRANSPORTEN

- Kontrollér oplysninger på webTour (tablet) for den pågældende tur, inden start.
- Krav til påklædning og hygiejne er overholdt.
- Følg instruktioner.
- Tjek, at læssted passer med ordresedlens angivelse.
- Tjek i logbog, at der er udført korrekt rengøring efter sidste læs.
- Tjek, at lastrum er rent og fri for lugt og rester fra forudgående læs. Hvis mangler rengøres lastrum igen.
- Tjek, at lastrum er tørt.
- Dokumentér rengøring af lastrum med foto, hvis der er kørt soya inden kørsel med NON-GMO varer.
- Overvær vejning, læsning og alle kontrolvejninger af køretøj og gods.
- Tag forbehold i fragtbrev, hvis ikke der er adgang til at kontrollere godset
- Tjek, at vejeseddel stemmer overens med ordresedlen.
- Udfyld logbog.

TRANSPORT

- Overdæk godset for at beskytte mod regn, fugleklatte, skadedyr mm.

LOSNING

- Tjek, at lossested passer med ordresedlens angivelse.
- Følg varemodtagers sikkerhedsanvisninger og instruktioner
- Tilkald ansvarlig person for losning
- Overvær losning.

HVIS NOGET GÅR GALT

1. Kontakt den ansvarlige person hos godsmottager
2. Kontakt vognmand eller ordregiver
3. Notér forbehold i fragtbrev i tilfælde af synlige skader
4. Sikre godsmottagers underskrift
5. Afvent, at varer, der er til diskussion, opbevares og vurderes af en ekspert
6. Dokumentér og tag billeder til at understøtte sagen
7. Send skriftlige forbehold rettidigt til ordregiver, hvis der efterfølgende opdages ikke-synlige skader på godset
8. Registrer afvigelser og videregiv dem til ledelsesrepræsentanten.

LOGBOG

Ved transport af foder i bulk skal der føres logbog.

1. Logbog skal være tilgængelig ved lastrummet eller let kunne genfindes.
2. Registreringen af de sidste tre læs samt efterfølgende rengøring af lastrum, dato og transportørens underskrift, skal være tilgængelig for inspektion.
3. Rengøringsmetode skal angives for hvert enkelt lastrum.
4. Visuel kontrol af rengøring skal dokumenteres i logbog.

F2504 Hygiejne

Påklædning

Chaufføren skal bære beskyttende overtræksdragt, hvis det af risikoanalysen fremgår, at der risiko for overførsel af sygdomsfremkaldere eller anden forurening af foderet.

I Fødevarestyrelsens fodervejledning finder du reglerne for foder og fodervirksomheder.

Kundens krav og adgangsforbud skal overholdes.

Hygiejne

Der bliver lagt mærke til vores hygiejne når vi kommer rundt til vores kunde, en ren chauffør udstråler en ren bil med et rent lad som kunder ønsker for sine transporter.
Husk brug af håndsprit, og mundbind når kunden forlanger det.
Kundens krav og adgangsforbud skal overholdes.

F1201 fodersikkerheds POLITIK OG MÅL

Fodersikkerhedspolitik

Vi hos Møller Transport ser en ære i at transportere foder/foderstoffer for vores kunde på en sikker og rigtig måde. Derfor ser vi GMP+ godkendelse som det rigtige for os, da den passer godt ind hos os. Kravene til fodersikkerhed falder ret naturligt blandt vores disponenter og ikke mindst vores chauffører, som går meget op i at holde biler og ladet rent og klar til næste ordre/læs. Da vi har ført logbog gennem mindst de sidste 10 år, falder det naturligt for chaufførerne at dokumentere deres transporter med produkter og rengørings procedure.

Fodersikkerheds politik

Som transport- og oplagsvirksomhed er vi bevidste om vores rolle i foderkæden, herunder at opretholde og sikre en høj kvalitet og sikkerhed af de produkter vi håndterer og inden for rammerne af de økonomiske, tekniske og bæredygtige muligheder.

Vores fodersikkerheds- og kvalitetspolitik er, at:

- Være en attraktiv og troværdig samarbejdspartner, som leverer foder, det rette sted til rette tid i tæt dialog med vores kunder
- Transport af foder skal ske i overensstemmelse med kravene i GMP+ B4 Transport, foderlovgivningen og supplerende kundekrav, så et højt niveau af fodersikkerhed opretholdes
- Rengøre lastrum i overensstemmelse med de fastlagte minimumskrav til rengøring, som beskrevet i IDTF-databasen på www.gmpplus.org.
- Uddanne og motivere vore medarbejdere til at være bevidste om og tage ejerskab af kvalitet og fodersikkerhed i håndteringen af de produkter, der er i virksomhedens varetægt.
- Stille relevant information til rådighed for myndigheder, kunder og øvrige interessenter.

Mål for kvalitet og fødevarerikkerhed (KPI'er)

Vi har fastsat følgende målbare mål for fodersikkerhed, kundetilfredshed og kvalitet. Der er mål for relevante funktioner, niveauer og processer.

Et godt mål er:

- *Målbart*
- *Resultatorienteret*
- *Acceptabelt*
- *Realistisk*
- *Tidsbestemt*

Vores fodersikkerheds- og kvalitetsmål er, at:

- Nedbringe antal af kundereklamationer
- Nedbringe antal af leverandørfejl
- Nedbringe antal af afvigelser ved intern audit
- Øge frekvens af intern træning og uddannelse af medarbejdere
- Nedbringe antal af afvigelser ved pålæsning (fejl/år)

F3001 AFVIGELSER OG KORRIGERENDE HANDLINGER

1. Formål

Afvigelser eller klager over virksomhedens services er input til forbedringer og forebyggende handlinger. Alle medarbejdere har derfor pligt til at påpege afvigelser fra ledelsessystemet og klager. Alle medarbejdere skal medvirke til at registrere og afhjælpe disse. Følgende procedure skal sikre løbende forbedringer og forebygge gentagelser.

2. Omfang

Omfatter samtlige aktiviteter i virksomheden, som har indflydelse på kvaliteten og bæredygtigheden af vores transportydelser og services.

3. Ansvar

Virksomhedens ledelse skal sørge for, at alle registrerede afvigelser behandles i henhold til denne procedure. De enkelte medarbejdere har ansvaret for behandlingen af afvigelsen i relation til afvigelsens karakter. Afvigelser og klager af principiel karakter behandles af ledelsen, der træffer beslutning om hvordan, afvigelsen skal afhjælpes eller klagen behandles og sætter dette i værk.

4. Forretningsgang

Registrering ved afvigelser

Chauffør skal:
Kontakte kørselsleder straks.

Kørselsleder skal:
1. registrere afvigelser og klager i B3100 (Excel regneark)

2. afhjælpe og håndtere konsekvensen af afvigelse eller klage
3. evaluere behov for korrigerende handling, så afvigelsen ikke gentager sig (analysér, fastlæg årsag, tjek for lignende afvigelser)
4. iværksæt nødvendige handlinger.
5. kontrollere om de korrigerende handlinger virker.

Om nødvendigt, skal virksomhedens risikoanalyse opdateres og kvalitets- og miljøledelsessystemet tilpasses.

Korrigerende handlinger

Afvigelserne diskuteres på afdelingsmøder, hvor det vurderes, om afvigelse er tilfældig eller systematisk og evt. korrigerende handlinger skal indføres. De korrigerende handlinger styres via dokument B3100. Ved intern audit eller på anden måde vurderes det om den korrigerende handling effektivt har fjernet årsagen.

Kommunikation

For at sikre, at de forhold, der gives afvigelser på ét sted i organisationen også "slår igennem" i resten af organisationen, beskrives dette som særlige opmærksomhedspunkter til efterlevelse i [fx nyhedsbrev, opslag på tavle] Eller på vores fælles Facebook gruppe.