

Dok. Nr. 3.01	Emne: Salg og markedsføring	Versionsdato: 2012-08-01
Udarbejdet af: HA	Godkendt af: PA	Side: 1 af 1



3.01 Salg og markedsføring

Formål

At sikre, at der sker et professionelt salgstiltag og projektorientering over for alle typer af kunder. Selv hvis der ikke træffes endelig aftale. Nedenstående flowdiagram illustrerer således de tiltag på såvel salg som generel orientering hele arbejdsprocessen omfatter efter kontakt til virksomheden.

Ansvar

Ledelsen har ansvaret for at A.A. Service & Transport Danmark A/S når de fastsatte mål for arbejdsmiljøet.

Metode

Tilbud og ordreprocedure – generelt:

Tilbud og ordre proceduren omfatter følgende punkter:

- Orientering omkring eventuelt lovgrundlag og afdækning af behov
- Kundemøder og eventuelt tilsyn
- Projektering og omfangsorientering
- Egen og fælleskontrol af arbejds-specifikationen
- Ruteplanlægning og koordinering
- Kvalitets-, miljø og **arbejdsmiljøsikring**

Generelt:

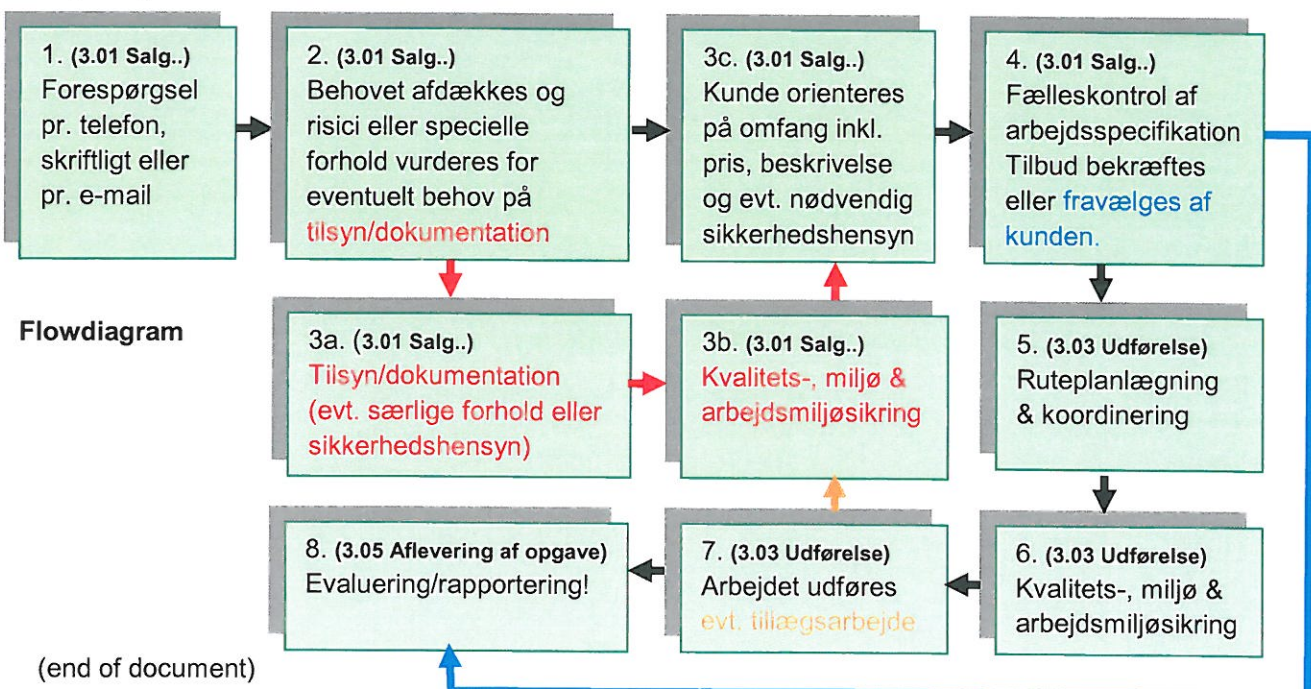
Opmærksomheden henledes specielt på den enkelte medarbejders ansvars- og disponeringsrammer og på de særlige forhold omkring arbejdssikkerhed, bevarelse af sundhed og beskyttelse af miljøet, der skal iagttages i forbindelse med udførelse af opgaver.

Kundemøder

Vi skal sikre, at der i en opstartfase af større projekter bliver aftalt en hyppig mødefrekvens, således der hurtigt kan følges op på problemstillinger og evt. procedureændringer implementeres.

Møderne afholdes med fast dagsorden.

I forbindelse med disse møder fastsættes ligeledes niveauet for egenkontrol herunder hensyntagen til arbejdsmiljøet.



Dok. Nr. 3.02	Emne: Indkøb	Versionsdato: 2012-08-01
Udarbejdet af: HA	Godkendt af: PA	Side: 1 af 1



3.02 Indkøb

Formål

At sikre at opfyldelse af vort behov for varer/materiel sker under hensyntagen til deres påvirkning af arbejdsmiljøet. Herunder sikre, at de bliver leveret til os i rette tid, rette mængde og til en tilfredsstillende pris.

Område

Gælder for alle varer/materiel. Proceduren dækker forløbet fra forespørgsel på en vare, til den er leveret, kontrolleret og godkendt.

Ansvar og beføjelser

Den pågældende indkøbsansvarlige har ansvaret for at denne procedure overholdes og at evt. opdateringer meddeles ledelsen. Indkøb omfatter generelt følgende aktiviteter:

- **Planlægning af indkøb**
- **Leverandørforhold (godkendelse af leverandør)**
- **Kontrol af indkøbte varer/materiel**
- **Rapportering/registrering**

Planlægning

De på ethvert tidspunkt gældende indkøbsplaner og det opdaterede salgsbudget danner grundlag for indkøbsstyringen.

Leverandørforhold

Vi skal sikre, at vi kun handler med leverandører, som lever op til vore krav mht. kvalitet, miljø og arbejdsmiljø, pris osv.).

Kontrol indkøbte varer og emballage

Alle indkøbte varer registreres via rekvisitioner som kontrolleres af os (pris, mængde, specifikationer osv.)

- **Ved modtagelse af materiel/varer kontrolleres at det leverede svarer til specifikationer**
- **Ved modtagelse af mere omfattende materiel (f.eks. oliesugere, chassier, opbygninger) gennemføres denne kontrol iht. specifikt kontrolskema/indkøbsordre.**
- **Godkendt materiel/varer frigives af den kontrollerende part med underskrift på følgeseddel/kontrolskema.**
- **Generelt ved afvigelser ved leverancer kontaktes ledelsen.**

Registrering

Hvis kontrollen viser, at varen er i orden godkendes fakturaen af den ansvarlige før den sendes til betaling.

(end of document)

Dok. Nr. 3.03	Emne: Opgaveudførelse	Versionsdato: 2012-08-01
Udarbejdet af: HA	Godkendt af: PA	Side: 1 af 1



3.03 Opgaveudførelse

Formål

At sikre at vort materiel udnyttes optimalt. Samt sikre, at alle medarbejdere, ved enhver opgave foretager en systematisk gennemgang af aftaler og kontrakter **før** indgåelse, for at sikre, at kundens krav og forventninger er fuldt afdækkede og at vore procedurer for arbejdsmiljø overholdes.

Omfang

Gælder for alle vore ydelser.

Ansvar og beføjelser

Den pågældende leder er ansvarlig for den overordnede udførelse af opgaverne og den ansvarlige medarbejder har det daglige ansvar.

Metode

Se også flowdiagram under afsnit 3.01 Salg og markedsføring, særskilt metodebeskrivelse for "kerneområderne" i folder for arbejde "Ren besked om sikkerhed og sundhed" under afsnit 6.08.

1. Medarbejderen får en skriftlig instruktion fra kørselslederen om opgavens art.
2. Medarbejderen kontrollerer, at opgaven kan løses i overensstemmelse m/instruktioner og lovkrav.
3. Medarbejderen udfører opgaven iht. aftale og instrukser og noterer sine resultater.
4. Medarbejderen gennemfører efter endt opgave en visuel kontrol om f.eks. evt. olietanke er tømte og rene.
5. Medarbejderen kontrollerer om der er øvrige relaterede forhold som der bør henledes opmærksomhed på overfor kunde/samarbejdspartner. Herunder i særdeleshed i forhold af miljø- eller sikkerhedsmæssig karat eller potentiel risiko.
6. Hvis medarbejderen opdager, at der er sket en fejl, så skal kontoret informeres og der udarbejdes en afvigelsesrapport til ledelsesrepræsentanten.
7. Hvis der under arbejdet er sket et uheld eller "tæt ved" hændelse skal medarbejderen udarbejde en fyldestgørende rapport på forholdet til ledelsesrepræsentaten.
8. Medarbejderen skal sikre, at bilen, hvis muligt, er rengjort og tanket ved arbejdsdagens ophør, inden den parkeres.
9. Opgaveinformation afleveres til kontoret hver dag og dagseddel udfyldes.

Kørselsinstruktioner

Vore arbejdsopgaver udføres på basis af en kørselsordre, men hvis aktiviteterne kræver viden, ud over hvad kørselslederen vurderer som værende til stede hos medarbejderen udbygges med en arbejdsinstruktion, der sikrer det samlede arbejdsmiljøbeskyttelsesniveau og som samtidig fastlægger evt. godkendelseskriterier.

(end of document)

Dok. Nr. 3.04	Emne: Eksterne leverandører	Versionsdato: 2012-08-01
Udarbejdet af: HA	Godkendt af: PA	Side: 1 af 1



3.04 Eksterne leverandører

Formål:

At sikre at vi kun anvender eksterne leverandører/samarbejdspartnere, som lever op til vore krav.

Ansvar og beføjelser

Det er ledelsens ansvar at sikre, at der kun anvendes eksterne leverandører, som lever op til vore krav om både kvalitet, miljø og arbejdsmiljø samt overholdelse af myndighedskrav.

Metode:

Vore samarbejdspartnere/underleverandører (varer/materiel) forventes at:

- **Levere varer som har den godkendte funktionalitet og kvalitet. Produkter, som ikke svarer til de aftalte specifikationer returneres**
- **Være i stand til at dokumentere at man overholder relevante love og bekendtgørelser i overensstemmelse med vore skriftlige rekvisitionsbetingelser (Ref. næste side)**
- **Opfylde alle relevante regulerende krav om omgåelse af materialer til deponering**
- **Sikre et acceptabelt arbejdsmiljø imod certificeringen af ISO 18001:2008. Således at alt arbejde finder sted under ordnede forhold.**

Leverandørvurdering:

Vi vurderer løbende relevante leverandører/samarbejdspartnere med særligt vægt og præference på arbejdsmiljøet i forholdet til ovenstående, samt i henhold til følgende instruktioner:

- **Vurderingen inkluderer bedømmelse af de følgende parametre:
Produktkvalitet, priser, leveringspålidelighed, service, kvalitetskontrol, miljø og arbejdsmiljø samt købs- og leveringsbetingelser**

(end of document)

Dok. Nr. 3.05	Emne: Evaluering af opgave	Versionsdato: 2012-08-01
Udarbejdet af: HA	Godkendt af: PA	Side: 1 af 1



3.05 Aflevering af opgave – evaluering

Formål:

At sikre at de gennemførte opgaver er udført korrekt, at de er rentable og at de lever op til vore arbejdsmiljømål. I forhold til evaluering på orienterende materiale, hvor kunden valgte **ikke** at lade udføre arbejdet via virksomheden gennemføres dette på større sager, med henblik på afdækning af hvorfor der ikke blev truffet aftale (pris, leveringsbetingelser, kompetence, orienteringsniveau el. lign)

Område:

Gælder for alle vore produktområder.

Ansvar:

Ledelsen er ansvarlig for, at denne procedure med tilhørende instruktioner overholdes og vedligeholdes.

Metode:

Se også flowdiagram under afsnit 3.01 Salg og markedsføring

- **At sikre en korrekt afregning såvel med kunder som evt. underleverandører**
- **At sikre at den gennemførte opgave har været rentabel**
- **At foretage en løbende evaluering af de forskellige serviceydelser mht. om vore ydelser lever op til vore mål**
- **At sikre at vor kompetence og vidensniveau er fyldestgørende for vor samarbejdspartners behov og ønsker.**
- **At sikre at alle aftaler registreres og arkiveres på en hensigtsmæssig måde og således at de overholder lovgivningskrav**

Hvad enten en fejl/afvigelse fra vore instrukser konstateres ved afslutning af en opgave skal den tages seriøs, som beskrevet i det efterfølgende.

1. Kontrol af den færdige ydelse

Den pågældende leder kontrollerer iflg. kørselsrapporten/arbejdssedler om opgaven er udført korrekt – kvalitets-, miljømæssigt og under hensyntagen til arbejdsmiljøet.

2. Arbejdsmiljøsvigt

Såfremt der ved afslutningskontrollen finder uoverensstemmelse sted mellem den færdige ydelse og vore normer, herunder problemer i forbindelse med arbejdsmiljøet tager lederen sig af det.

3. Reklamationer/afvigelser

Ledelsesrepræsentanten vurderer om der skal registreres en afvigelse (intern fejl) eller reklamation (kunde klage). Se procedure for reklamationer/afvigelser.

(end of document)