



Beskrivelse af kvalitetsstyrings- & sikkerhedssystemet

1. Idegrundlag

Med udgangspunkt i Bendix Transport Danmark's idegrundlag er det vor opgave at imødekomme vore kunders krav til kvalitetsmæssige transportløsninger. Dette er baggrunden for udarbejdelsen af denne kvalitetsbeskrivelse. Beskrivelsen er udarbejdet i januar 1994 og gældende for alle arbejdsområder i Bendix Transport Danmark A/S

2. Forretningside

Bendix Transport Danmark udvikler, producerer og sælger serviceydelser inden for transport-, spedition- og terminalvirksomhed. Desuden udvikles og markedsføres integrerede logistikløsninger, med det formål at kunne tilbyde et totaltransportkoncept.

Den 01. maj 1902 blev grundlaget skabt for Bendix Transport Danmark A/S et 100 % privatejet dansk aktieselskab. Foruden hovedkontoret i Hvidovre har selskabet afdelinger i Fredericia & Glostrup.

3. Kvalitetsmål

Bendix Transport's kvalitetsstyringssystem tager udgangspunkt i kvalitetsbegrebet. For Bendix Transport Danmark er kvalitet alle de egenskaber ved en serviceydelse, som påvirker kundens opfattelse af tilfredshed. Bendix Transport Danmark ønsker at være kvalitetsførende indenfor sit forretningsområde.

Kvalitetsstyringssystem

For at sikre vort kvalitetsmål, har Bendix Transport Danmark opbygget et kvalitetsstyringssystem svarende til DS/ISO 9002. Kvalitetsstyringssystemet er opbygget således at:

- Fejl forebygges frem for at blive rettet
- Reklamationer registreres og analyseres
- Der tages stilling til, om fejl skal medføre korrigerende handlinger

Organisation

Organisationsdiagrammet viser, at Bendix Transport Danmark er opbygget efter funktionsområder. Organisationen er flad med dertilhørende hurtige beslutningsprocesser. Kvalitetsområdet ligger under den enkelte afdelingsleder, som refererer direkte til direktionen.

Kvalitetsorganisation

Kvalitetschefen (afdelingslederen) refererer direkte til direktionen. Samtidig er afdelingslederen deltager i ledergruppen. Afdelingslederen er ansvarlig for, at kvalitetsstyringssystemet efterlevs. Ansvar for forbedringer og tilpasninger af systemet ligger hos de enkelte afdelingsledere. Udviklingen af systemet foregår i samarbejde mellem afdelingslederne og medarbejderne.

Afdelingslederne er ansvarlige for, at systemet hele tiden lever op til Bendix Transport Danmark's interne og eksterne kvalitetskrav.

dansk transportservice

danish transport service

Medlem af Nordisk Speditørforbund.
Alle opgaver udføres i henhold til Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser (NSAB 2000). Bestemmelserne begrænser vort ansvar for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af gods til SDR 8,33 pr. kg og for forsinkelse op til fragtbeløbet, maksimalt SDR 50.000 for hver ordre. Ved oplagring er speditørens samlede ansvar for skade ved en og samme hændelse begrænset til SDR 500.000 (§ 27). Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod speditøren forældes efter 1 år (§ 30), og at pantereften (§ 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på fragt m.v. skal honoreres uanset handelsaftalens leveringsbetingelser (§ 10).

Member of the Nordic Association of Freight Forwarders.
All services rendered are subject to the General Conditions of the Nordic Association of Freight Forwarders (NSAB 2000). Under these conditions our liability for loss of, deterioration of or damage to goods is limited to SDR 8.33 per kg and our liability for delay is limited to the amount of the freight, but not exceeding SDR 50,000 per order. In connection with storage, the freight forwarder's total liability for damage is limited to SDR 500,000 for any incident of damage occurred (clause 27). Special attention is directed to the stipulations that claims against the freight forwarder are statute-barred after one year (clause 30) and that the lien on goods (clause 14) applies to both current and previous claims. Claims for freight etc. must be honoured regardless of the terms of delivery under the contract of sale or freight agreement (clause 10).



Beskrivelse af kvalitetsstyrings- & sikkerhedssystemet

Ansvar og myndighed

Alle medarbejdere er ansvarlige for, at arbejdet udføres efter de retningslinier, der er givet i kvalitetsstyringssystemet. Medarbejderne er også ansvarlige for at påpege uoverensstemmelser i forhold til systemet i andre arbejdsområder end ens eget. Lederne er ansvarlige for, at systemet er praktisk anvendeligt, og at det fremmer kvalitetsmålene i Bendix Transport Danmark's kvalitetsfilosofi. Det er ledernes opgave at sørge for, at alle medarbejderne er instrueret i systemet.

4. Kvalitetsstyringssystemet

4.1. Ledelsens ansvar

Kvalitetspolitik

Ledelsen har formuleret kvalitetsmål og -politikker i afsnit 3. Disse afstemmes løbende med Bendix Transport Danmark's forretningsgrundlag. Det er afdelingsledernes ansvar, at firmaets mål og politikker kendes og forstås af alle, og at systemet efterleves.

Ansvar og beføjelser

Den organisatoriske opbygning fremgår af organisationsdiagrammet. Den enkelte afdelingsleder skal sikre, at ansvar og beføjelser er fastlagt for alle medarbejdere, og at referenceforholdene er i orden og kendte.

Verifikationsudstyr- og personale

Det er afdelingschefernes ansvar at sikre, at ordremodtagelse, disposition og afvikling foregår i henhold til kundernes krav og kvalitetsstyringssystemets retningslinier. Afvigelser herfra skal fastholdes via afvigelsesrapporter.

Det er direktionens ansvar, at der i løbet af året gennemføres interne auditeringer af kvalitetsstyringssystemet af særligt trænet personale, samt at kvalitetsstyringssystemet er i overensstemmelse med DS/ISO 9002.

Ledelsens evaluering

Mindst 2 gange om året foretager ledergruppen i Bendix Transport Danmark, som foruden direktionen består af alle afdelingslederne, en kritisk evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

Denne evaluering tager sit udgangspunkt i resultaterne af de interne audits, og evalueringens resultat fastholdes i mødereferatet fra ledergruppens møde.

4.2. Kvalitetsstyringssystemet

Kvalitetsstyringssystemet er opdelt i et strategisk, et taktisk og et operationelt niveau. Det strategiske niveau består af ledelsens erklærede mål og politikker og beskriver i overordnede vendinger hovedområderne i kvalitetsstyringssystemet. Dette strategiske niveau er samlet i nærværende beskrivelse, der udgives som Bendix Transport Danmark's eksterne kvalitetsbeskrivelse.



Beskrivelse af kvalitetsstyrings- & sikkerhedssystemet

Den daglige styring af kvaliteten udspringer fra det taktiske niveau, hvor der er fastlagt procedurer for alle kvalitetskritiske arbejdsopgaver. Procedurene beskriver arbejdsopgaverne og fastlægger bl.a. ansvar og beføjelser i de enkelte opgaver. Procedurene er samlet i en proceduresamling.

På det operationelle niveau arbejdes der detaljeret efter arbejdsinstruktioner, som nøjagtigt fastlægger retningslinier for udførelse af den enkelte opgave. På dette niveau samles også al dokumentation, som kvalitetssystemet løbende producerer. Denne dokumentation fastholdes og arkiveres efter retningslinier fastsat af systemet.

Det er afdelingsledernes ansvar at sikre, at arbejdsopgaverne udføres i henhold til de udarbejdede og godkendte procedurer og arbejdsinstruktioner.

4.3. Kontraktgennemgang

Bendix Transport Danmark har dokumenterede procedurer for:

- Udarbejdelse og udsendelse af tilbud
- Ordremodtagelse og registrering

Procedurene sikre at:

- Kundens opgaver er klart definerede og dokumenterede
- Kunden og Bendix Transport Danmark i fællesskab ikke er i tvivl om hvilke aftalebetingelser, der er gældende.
- Bendix Transport Danmark har den fornødne kapacitet til at opfylde ordren

4.4. Dokumentstyring

Alle registreringer af kvalitetsmæssig betydning arkiveres efter skriftlig procedurer og instruktioner. Der er udarbejdet procedurer for etablering og vedligeholdelse af alle dokumenter og data, som har relation til kvalitetsstyringssystemet. Det er afdelingsledernes ansvar, at disse procedurer overholdes.

Der er metoder for, hvorledes procedurer og arbejdsinstruktioner skal udarbejdes. Dette for at sikre en ensartet dokumentation både på det taktiske og på det operationelle niveau.

4.5. Korrigerende handlinger

Bendix Transport Danmark opretholder dokumenterede procedurer som sikrer, at alle afvigelser registreres. På baggrund af disse registreringer iværksætter afdelingslederne korrigerende handlinger. De samme personer sørger for opfølgning på, at de korrigerende handlinger har haft deres tilsigtede effekt. Resultaterne forelægges på det månedlige afdelingsledermøde.



Beskrivelse af kvalitetsstyrings- & sikkerhedssystemet

4.6. Produktidentifikation og sporbarhed

Det sikres at alle Bendix Transport Danmark's forsendelser er let identificerbare via Edb-registrering. Denne sikrer, at det altid er muligt at finde alle relevante transportdata. Gennem dokumenterede procedurer er registrering/arkivering af alle forsendelsesdokumenter fastlagt. Det er afdelingsledernes ansvar, at arkivering sker i henhold til disse procedurer.

4.7 Økonomistyring

Dokumenterede procedurer sikrer, at økonomifunktionens rutiner gennemføres på en effektiv og sikker måde. Det er økonomichefens ansvar, at disse procedurer efterfølges. Der er herigennem fastlagt velovervejede politikker for de væsentligste finansielle arbejdsområder.

4.8. EDB – Styring

Alle Bendix Transport Danmark's kontorer er On Line i et fuldt integreret PC/EDI orienteret netværkssystem. Systemet er direkte opkoblet til Toldvæsnet. Programmerne er specialudviklet til effektivt og rationelt og fejlfrit at kunne håndtere alle dokumentrutiner, der relaterer sig til firmaets forretningside.

5. Sikkerhedssystemet

Bendix Transport Danmark har et aktivt sikkerhedssystem, der inkluderer; at

- Alle leverandører (vognmænd etc.) checkes og sikkerhedsgodkendes af Bendix Transport Danmark
- Alle leverandører skal underskrive en sikkerhedserklæring
- Kun ansatte med sikkerhedsgodkendelse har adgang til Bendix Transport Danmark's fragtterminaler
- Alle Bendix Transport Danmark's fragtterminaler har godkendte sikkerheds- og alarmsystemer

6. Miljø

Bendix Transport Danmark arbejder for et renere miljø for vore medarbejdere og for samfundet. Vi driver vor virksomhed med respekt og hensyntagen til miljøet og gældende miljølovgivning. Vi skaber bevidsthed hos vore medarbejdere omkring miljøhensyn herunder maksimal genanvendelse og minimal miljøbelastning, så alle føler sig ansvarlige for at forebygge miljøproblemer og arbejde for et bedre miljø.

dansk transportservice

Medlem af Nordisk Speditørforbund.
Alle opgaver udføres i henhold til Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser (NSAB 2000). Bestemmelserne begrænser vort ansvar for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af gods til SDR 8,33 pr. kg og for forsinkelse op til fragtbeløbet, maksimalt SDR 50.000 for hver ordre. Ved oplagring er speditørens samlede ansvar for skade ved en og samme hændelse begrænset til SDR 500.000 (§ 27). Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod speditøren forældes efter 1 år (§ 30), og at pantretten (§ 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på fragt m.v. skal honoreres uanset handelsaftalens leveringsbetingelser (§ 10).

danish transport service

Member of the Nordic Association of Freight Forwarders.
All services rendered are subject to the General Conditions of the Nordic Association of Freight Forwarders (NSAB 2000). Under these conditions our liability for loss of, deterioration of or damage to goods is limited to SDR 8.33 per kg and our liability for delay is limited to the amount of the freight, but not exceeding SDR 50,000 per order. In connection with storage, the freight forwarder's total liability for damage is limited to SDR 500,000 for any incident of damage occurred (clause 27). Special attention is directed to the stipulations that claims against the freight forwarder are statute-barred after one year (clause 30) and that the lien on goods (clause 14) applies to both current and previous claims. Claims for freight etc. must be honoured regardless of the terms of delivery under the contract of sale or freight agreement (clause 10).