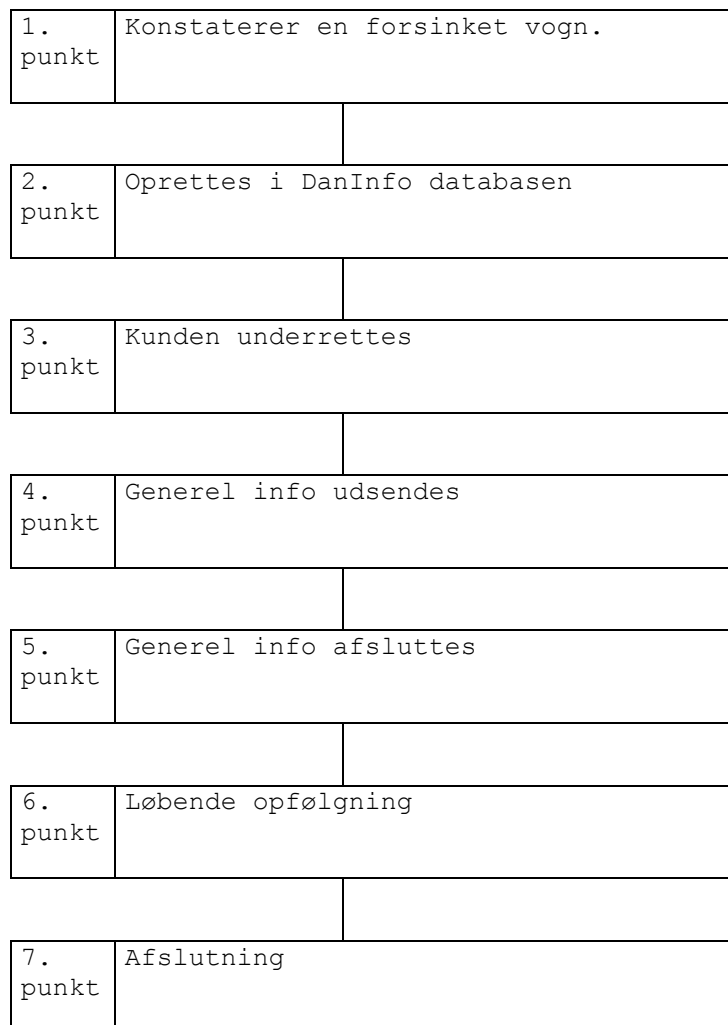


DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 4
Godkendt	Forsinkede vogne	Procedure 9c

Formål At sikre hurtig og korrekt information til kunder og samarbejdspartnere om forsinkede vogne. At få flere og tilfredse kunder, og at fastholde de kunder vi har.

Gyldighedsområde Når det konstateres at en vogn er, eller vil blive, forsinket; i forhold til den planlagte forbindelse.

Handlingsforløb



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 4
Godkendt	Forsinkede vogne	Procedure 9c

Beskrivelse

1. Konstaterer en forsinket vogn.

Fra følgende kilder kommer oplysninger om forsinkede vogne:

- overvågningsliste/Gol
- indsendte overvågninger
- GTS
- telefax fra DB AG/SJ
- Vognkontroller
- Københavns Godsbanegård
- Transitcenter Padborg
- mfl.

Hvis oplysningen drejer sig om vogne fra Helsingborg uden fragtbrev, benyttes (*Hjvk 1.2.09*).

2. Oprettes i DanInfo databasen.

Den, der opretter den *forsinkede vogn* (*Hjvk 1.3.02*) i databasen sikrer at kunden underrettes.

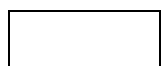
3. Kunden underrettes.

Databaseposten (*Hjvk 1.3.02*) med den forsinkede vogn udskrives og *underretningsblanketten* (*Bilag 1.3.02.01*) telefaxes til den pågældende kunde.

Underretningsblanketten (*Bilag 1.3.02.01*) underskrives og kvitteres med dato og tidspunkt for kundens telefax modtagelse.

4. Generel info udsendes.

Hvis en uregelmæssighed må forudses at omfatte samtlige vogne på DanLink-ruten udsendes *generel information* (*Hjvk 1.2.07*). Modtagere kan ses i *Hjvk 1.2.08*. Dette sker kun efter aftale med teamleder eller bagvagt GVP. Efter udsendelse gemmes dokument og Kvitteringsliste i *mappe Generel Information*, for evt. senere opfølgning.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 3 af 4
Godkendt	Forsinkede vogne	Procedure 9c

I disse tilfælde hvor en generel information udsendes, oprettes de forsinkede vogne ikke i databasen *Forsinkede vogne (Hjvk 1.3.02)*.

5. Generel info afsluttes.

Kunderne på DanLink underrettes når situationen er normaliseret ved udsendelse af *generel information (Hjvk 1.2.07) og (Hjvk 1.2.08)*. Dette sker kun efter aftale med teamleder eller bagvagten GVP. Efter udsendelse gemmes dokument og Kvitteringsliste i *mappe Generel Information*, for evt. senere opfølgning.

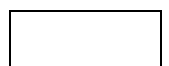
6. Løbende opfølgning.

Når vognen viderebefordres skrives tognummer, dato og time på *underretningsblanketten (Bilag 1.3.02.01)* og den telefaxes til kunden. Kan en forventet ankomst gives påføres dette. Vognen følges indtil en forventet ankomst kan gives, eller til overgang til 3. land.

Viderebefordringen af den forsinkede vogn kontrolleres mindst 1 gang i døgnet. Når vognene viderebefordres underrettes kunder jvf aftaler i *Serviceaftaler*.

7. Afslutning.

Når overvågningen af den forsinkede vogn er tilendebragt, lægges underretningsblanketten i kundens dertil indrettede *kundebakke (Hjvk 1.2.06)* med gamle sager.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 4 af 4
Godkendt	Forsinkede vogne	Procedure 9c

Ansvarsmatrix

Punkt i procedure	1	2	3	4	5	6	7	8
Stilling								
Info-medarbejder/ Godsleder	A	A	A	A	A	A	A	
Kunde		I	I		I	I		
Leder af DanInfo /Bagvagt GVP				I	I			
DB AG					(I)			

G = Godkendelse. Hvem skal godkende?
A = Ansvar. Hvem har ansvar/Initiativpligt?
M = Medindflydelse. Hvem skal have medindflydelse?
I = Information. Hvem skal informeres?
() = Under særlige omstændigheder eller visse betingelser.

Registreringer

Hvad gemmes?	Hvor gemmes det?	Hvor længe gemmes?
Underretnings- Blanket <i>Bilag 1.3.02.01</i>	Kundebakke Arkiv	Pr måned 3 måneder
Generel information <i>Hjvk 1.2.07</i>	I særlig mappe i DanInfo	1 år
Database "Forsinkede vogne" <i>Hjvk 1.3.02</i>	DanInfo databasen	3 - 12 måneder

Filnavn

F:\Basisopgaver\Kvalitet\DanLink Kvalitetshaandbog\Word
Kvalitetshaandbog\Afsnit 09\Procedure 9c.doc