Flash-logistic

Procedura Systemu Zarządzania Jakością

Procedura nr P7

Usługi spedycyjne i transportowe

Cel procedury:

Zapewnienie nadzoru i powtarzalności poprawnego realizowania usług spedycyjnych.

Właściciel Procedury:

Kierownik spedycji

Legenda:

S Start procedury

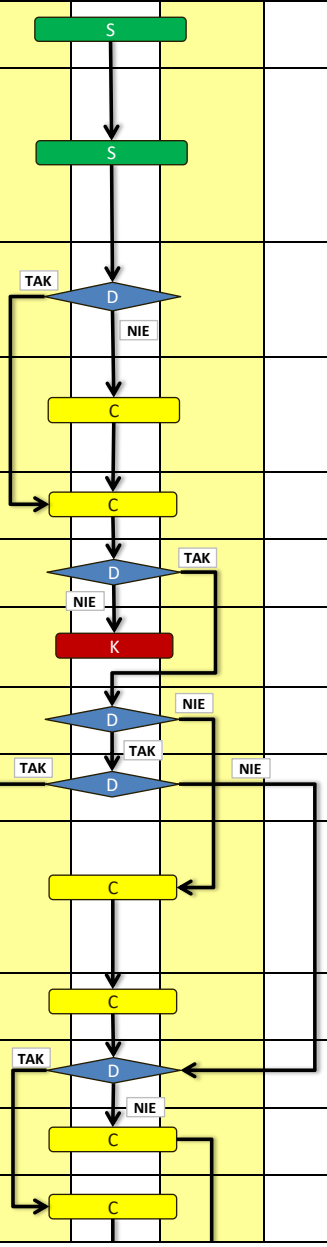
K Koniec procedury

Przepływ czynności

Wykonanie czynności C

Podjęcie decyzji D

Lp.	Czynność / Osoba odpowiedzialna	Kierownik spedycji	Spedytor	Dyrektor ds. transportu	Dział administracji	Kierowca	Przewoźnik	Klient
	Usługi spedycyjne i transportowe							
1	Przyjęcie zlecenia transportowego. [FIRE TMS]		S					
2	Ocena możliwości przyjęcia ładunku do realizacji poprzez weryfikację: - danych ładunku (waga, wymiary, rodzaj towaru, ADR, chłodnia itp.), - terminu załadunku i rozładunku (okna czasowe, zakazy ruchu), - warunków płatności i wysokości frachtu, - klienta – wiarygodność finansowa za pośrednictwem Eurodebt, - Akceptacji warunków i potwierdzenie zlecenia od klienta.		S					
3	Czy zlecenie zawiera wszystkie konieczne informacje potrzebne do realizacji oraz możemy się podjąć jego realizacji?		D					
4	Uzupełnienie brakujących danych w porozumieniu z klientem. [mail]		C					
5	Analiza wymagań klienta		C					
6	Czy jesteśmy w stanie spełnić wymagania klient?		D					
7	Informacja do klienta o braku możliwości wykonania usługi. [mail]		K					
8	Czy jest ustalony przewoźnik?		D					
9	Czy korzystamy z własnej floty?		D					
10	Wybór przewoźnika spośród zweryfikowanych i sprawdzonych podmiotów, z którymi utrzymywana jest stała współpraca lub weryfikacja dostępnych na giełdzie zgodnie z instrukcją I7.1- Instrukcja obsługi zlecenia dla spedytora.		C					
11	Weryfikacja przewoźnika zgodnie z instrukcją I7.1- Instrukcja obsługi zlecenia dla spedytora.		C					
12	Czy przewoźnik ma już załączoną kartotekę w FIRE TMS?		D					
13	Utworzenie kartoteki przewoźnika w TMS.		C					
14	Weryfikacja statusu dostawcy w FIRE TMS zgodnie z instrukcją oceny dostawców I5.1 - Instrukcja oceny przewoźników.		C					



15	Potwierdzenie warunków zamówienia [mail]	C
16	Przekazanie zlecenia do kierowcy.	C
17	Wystawienie zlecenia transportowego dla przewoźnika [Zlecenie transportowe - TMS]	C
18	Realizacja zlecenia zgodnie z wymaganiami klienta.	C
19	Czy zlecenie jest realizowane prawidłowo?	D TAK NIE
20	Postępować zgodnie z procedurą P8 - Procedura nadzoru nad niezgodnymi wyjściami. [F8.1 - Rejestr usług niezgodnych_reklamacji]	C
21	Poinformowanie klienta o zakończeniu realizacji zlecenia. [mail z dokumentami dostawy]	C
22	Analiza zgodności dokumentu przewozowego CMR.	C
23	Czy dokument jest zgodny?	D TAK NIE
24	Prośba do przewoźnika o korektę dokumentu. [mail]	C
25	Załączenie dokumentu CMR do zlecenia. [FIRE TMS]	C
26	Weryfikacja dat oraz kwot w zleceniu pod kątem ewentualnych zmian w trakcie realizacji i zmiana statusu na "zamknięty". [FIRE TMS]	C
27	Identyfikacja zamkniętych statusów zleceń w systemie FIRE TMS.	C
28	Czy zlecenie w systemie jest poprawne i zgodne z wymaganiami klienta oraz zleceniem transportowym?	D TAK NIE
29	Kontakt ze spedytorem w celu ustalenia zgodności danych.	C
30	Wystawienie faktury za usługi klientowi. [FIRE TMS, email]	C
31	Przeprowadzenie ocena satysfakcji klienta - wysłanie raz na kwartał ankiety w wersji elektronicznej do klientów, z którymi zrealizował min. 3 transporty. [link-Ankieta zadowolenia klienta]	K