

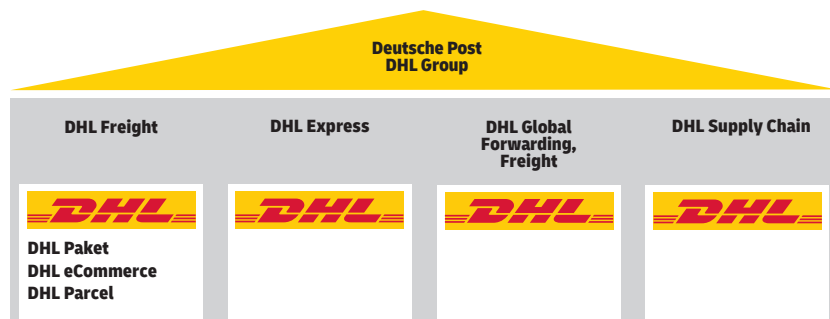


DHL FREIGHT

# DIN FÖRARHANDBOK



# VI LEVERERAR KUNDUPPLEVELSER I VÄRLDSKLASS



## DET HÄR ÄR DHL

DHL tillhör koncernen Deutsche Post DHL Group (DPDHL) som är en av världens största arbetsgivare med cirka 550 000 anställda och närvaro i fler än 220 länder och territorier.

DPDHL Group består av flera bolag, varav **DHL Freight** är ett. DHL Freight är experter på väg- och järnvägstransporter inom Sverige och Europa. Varje dag skapar vi förutsättningar för människor att mötas genom att överlämna allt från små personliga paket till att leverera stora, tunga sändningar.

## DHL:s VISION

Vi är världens främsta logistikföretag.

We are THE logistics company for the world.



## VÅRT SYFTE

Förenas människor, förbättra liv.  
Connecting people, improving lives.

## VÅR MISSION

Excellence. Simply delivered.

## VÅRA LEDORD

Respekt och Resultat med Passion,  
Pace, Power och Pride.

## VAR KOMMER NAMNET DHL FRÅN?

Namnet DHL kommer från de första bokstäverna i grundarnas efternamn; Adrian **D**alsey, Larry **H**illblom och Robert **L**ynn. 1969 började Adrian, Larry och Robert personligen transportera dokument med flyg från San Francisco till Honolulu. Eftersom dokumenten kom fram snabbare än sjögodset som fraktades över havet, kunde införtullningen börja redan innan sjögodset kommit fram till hamnen, vilket förkortade importproceduren avsevärt. I och med det skapades en ny bransch – internationell flygexpress.

## HISTORIEN OM ASG

ASG bildades 1935 i Sverige och var inriktade på landsvägs- och järnvägstransporter. År 2000 köpte Deutsche Post, via dotterbolaget Danzas, upp ASG och 2002 köpte de även DHL. Året därefter döptes hela verksamheten till DHL och blev gulröd.

## DHL:s ARBETSMILJÖPOLICY

DHL skall i samverkan med de anställda verka för en god, trivsamt och säker arbetsmiljö som inte utsätter de anställda för ohälsa eller olycksfall. Det gör vi genom förebyggande arbete och kontinuerlig uppföljning. DHL eftersträvar att arbetsförhållandena ger möjlighet till personlig och yrkesmässig utveckling, samt arbetsglädje och goda resultat. En viktig del för att uppnå detta är att säkerställa att alla anställda har tillräcklig kunskap för att utföra sitt arbete, detta säkerställs genom en bra introduktion till alla anställda och kontinuerlig utbildning av chefer inom arbetsmiljö och ledarskap.

## DHL:s MILJÖPOLICY

Som ett av de ledande globala transport- och logistikföretagen, tar vi vårt samhällsansvar mycket seriöst. Det är viktigt för oss att värna om vår miljö och vårt klimat.

Vi utvecklar miljömässigt hållbara transport- och logistiknätverk. Vi följer nationell och internationell miljölagstiftning samt utbildar våra anställda i att uppträda på ett miljömässigt ansvarsfullt sätt. Dessutom arbetar vi för att förebygga och minimera negativ miljö- och arbetsmiljöpåverkan.

## KUNDBEMÖTANDE

Ute hos kunden är du DHL:s representant. Därför är det viktigt att du bemöter kunden på rätt sätt. Du ska aldrig ta konflikt med en kund i någon fråga. Däremot ska du säga till om du upptäcker ett problem eller brister.

**Läs mer under Kundscenarier, flik 4, där du får tips om hur du talar med kunden.**



DET HÄR ÄR  
**DHL FREIGHT  
I SVERIGE**

MER ÄN **120 000**  
**SÄNDNINGAR**  
PER DAG IN- OCH UTRIKES

**2 400**  
ANSTÄLLDA

**25 TERMINALER**

**35 000**  
KUNDER

**4 500**  
FÖRARE

**8 000 TON**  
PER DAG UTRIKES

**25 000 TON**  
PER DAG INRIKES

MER ÄN  
**2 900 FORDON**  
VARJE DAG PÅ VÄGARNA

**HEJ,  
DU ÄR VIKTIG FÖR OSS!**

I mötet med kunden är det du som är DHL, oavsett vilka andra kontakter kunden har haft via telefon eller internet. Som vårt ansikte utåt är du därför väldigt viktig för oss, både i rollen som förare och i din kontakt med kunden.

I den här handboken hittar du fakta, checklistor och information om hur vi på DHL tänker och jobbar. Använd den som en uppslagsbok och för att få en känsla för hur vi ser på ett bra bemötande. Bland annat hittar du användbara tips om hur du svarar en kund om det har uppstått problem.

Ring gärna vår Kundservice på 0771-345 345 om du har frågor. Tack för ett bra jobb! Och kör försiktigt!



**Robert Zander**  
Verkställande direktör  
DHL Freight Sverige



DIN FÖRARHANDBOK  
**INNEHÅLL**

**HANTERING AV FRAKTHANDLINGAR**

**1**

**TERMINALHANTERAT GODS**

**2**

**ICKE TERMINALHANTERAT GODS  
(PARTIGODS)**

**3**

**KUNDSCENARIER**

**4**

**PRODUKTER OCH TILLVAL**

**5**

**TRAFIKSÄKERHET OCH ARBETSMILJÖ**

**6**

**SÄKERHET**

**7**

**SPECIALGODS**

**8**

**FARLIGT GODS**

**9**

**OM OLYCKAN ÄR FRAMME**

**10**

**BENÄMNINGAR OCH FÖRKORTNINGAR**

**11**

**KONTAKTLISTA TILL TERMINALERNA**

**12**

# HANTERING AV FRAKTHANDLINGAR

## FLIK 1 – HANTERING AV FRAKTHANDLINGAR

Fraktsedeln ska innehålla .....	6
Frakthandlingar beroende på produkt .....	7
Vid upphämtning .....	7
Vid lastning .....	8
Förbehåll .....	8
Vid lossning .....	8
Tillval .....	9
Skrymmeberäkning .....	10

## FLIK 2 – TERMINALHANTERAT GODS

Paket och styckegods via terminal .....	12
Terminalorter i Sverige .....	12
Distribution och linehaul .....	13
Lastning på terminal .....	13
Brief .....	14
Utlästning (UTL) .....	15
Leverans hos kund .....	15
Leveranshinder .....	15
Upphämtning .....	16
Upphämtning hos kund .....	16
Lossning på terminal .....	16
Debrief .....	17
Avvikande sändningar .....	17
Upphämtning och distribution av DHL Service Point .....	18
Distribution av sändningar till DHL Service Point-ombud .....	19
Upphämtning hos DHL Service Point-ombud .....	20
Pakethantering för paketautomat .....	20

## FLIK 3 – ICKE TERMINALHANTERAT GODS (PARTIGODS)

Partigods – direkt från avsändare till mottagare .....	22
Trafikkontor .....	22
Upphämtning .....	24
Upphämtning/lastning hos kund .....	24
Leverans .....	25
Innan lossning hos kund .....	25
Vid lossning hos kund .....	25
Leveranshinder .....	25
OMEX .....	26
Avisering vid försening till terminal (TBO) .....	26
Lastningstid och lossningstid .....	26

## FLIK 4 – KUNDSCENARIER

Tala alltid med kunden på ett professionellt sätt genom att Exempel på oplanerade händelser – så här gör du .....	29
---	----

## FLIK 5 – PRODUKTER OCH TILLVAL

Produktbeskrivning .....	34
Produktförklaring för utrikessändningar .....	34
Produktförklaring för inrikessändningar .....	35
Beskrivning tillval .....	36
Avisering .....	36
Extra bemanning .....	36
Garantitransport .....	36
Inbärning DHL Stycke och DHL Pall .....	36
Inbärning DHL paket .....	37
Lastning/lossning på icke ordinarie arbetstid .....	37
Leveransbesked .....	37
Leverans utan kvittens .....	37
Pallöverföringssystem (PÖS) .....	37
Tidsbestämd lastning/lossning .....	37

Tillval DHL Home Delivery .....	38
Bortförsling gammal vara .....	38
Inbärning/utbärning .....	38
Kvällskörning .....	38
Leverans utan legitimationskontroll .....	38
Återtag av transportemballage .....	38
Tilllägg .....	38
Farligt gods .....	38
Temperaturkontrollerad transport (Termo) .....	38

## FLIK 6 – TRAFIKSÄKERHET OCH ARBETSMILJÖ

Lastsäkring .....	40
Före körning .....	40
Är allt annat i ordning? .....	41
Under körning .....	41
Hos kund och terminal .....	41
Vid bygg- samt annan tung industri .....	41
Bränslesnål körning .....	42
Truckkörning .....	42

## FLIK 7 – SÄKERHET

Säkerhetsåtgärder .....	44
Före körning .....	44
Under körning .....	45
Uppmärksamhet vid parkering .....	45
Gods med högt värde .....	46
Fordon i hämtnings- och distributionstrafik (PUD) .....	47
Plomberingsrutiner .....	47
Identitetskontroll .....	47
Rutin gällande stöld .....	48
Förarsäkerhet .....	48

## FLIK 8 – SPECIALGODS

Gods som inte accepteras .....	50
DHL kör inte .....	50
Godsslag som får skickas efter skriftlig överenskommelse .....	50
Livsmedel .....	51
Läkemedel .....	52

## FLIK 9 – FARLIGT GODS

Farligt gods .....	54
Beskrivning farligt gods .....	54
DHL har följande begränsningar .....	54
Checklista och ditt ansvar .....	54
Märkning och godsdeklaration .....	54
Märkning och etikettering av kollin .....	54
Med godset ska alltid följa .....	55
För vissa transporter krävs .....	55
Godsdeklarationen ska innehålla .....	55
Förbud och förebyggande skydd .....	55
Förbud .....	55
Förebyggande skydd .....	55
Samlastning .....	56
Vid olycka .....	56

## FLIK 10 – OM OLYCKAN ÄR FRAMME

Vid trafikolycka .....	58
Brand i fordon .....	58
Brand i motor .....	58
Däckbrand .....	58
Krisantering – kollegahjälpen .....	59

## FLIK 11 – BENÄMNINGAR OCH FÖRKORTNINGAR

.....	60
-------	----

## FLIK 12 – KONTAKTLISTA TERMINALER

Code of conduct .....	68
SNABBGUIDE – FÖRARHANDBOK .....	73

## 1. HANTERING AV FRAKTHANDLINGAR

Det är du som förare som ska se till att rätt frakthandling finns med vid upphämtning. Antingen är godset uppmärkt med transportetiketter eller så ska kunden bifoga en fraktsedel. Fraktsedeln måste vara korrekt ifylld för att transporterat gods ska nå rätt mottagare i rätt tid och på rätt plats. Fraktsedeln är dessutom ett värdepapper, eftersom den ligger till grund för att både ditt åkeri och DHL ska få rätt betalt från kunden.

### FRAKTSEDELN SKA INNEHÅLLA

- Avsändarens namn, adress, telefonnummer och kundnummer.
- Mottagarens namn, gatuadress, postnummer och ort.
- Vem som ska betala frakten.
- Vikt och volym – kontrollera att det stämmer med verkligheten.
- Sändningens innehåll.
- Antal kartonger eller pallar.



Med handdatorn scannar du streckkoden på godset eller direkt på frakthandlingen

## FRAKTHANDLINGAR BEROENDE PÅ PRODUKT

För att rätt uppgifter ska följa varje uppdrag, använder DHL olika frakthandlingar beroende på produkt (Läs mer om produkterna i kapitel 5).

### Vid upphämtning

Produkt	Frakthandlingar
<b>DHL SERVICE POINT*</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL HOME DELIVERY</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL PAKET</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL PALL*</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL STYCKE</b>	adresetikett eller fraktsedel + sändningslista
<b>DHL PARTI</b>	fraktsedel + adresetikett vid behov
<b>DHL PARCEL CONNECT</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL PAKET EXPORT***</b>	adresetikett + sändningslista
<b>DHL FREIGHT EUROCONNECT STYCKE**</b>	(upp till 2 pallplatser) adresetikett + sändningslista
<b>DHL FREIGHT EUROCONNECT PARTI**</b>	(3 pallplatser eller fler) CMR
<b>DHL FREIGHT EURAPID</b>	adresetikett + sändningslista

\* Endast elektroniskt överförd sändningsinformation – inte manuellt ifylld fraktsedel.

\*\* DHL Freight Euroconnect, DHL Freight Euroconnect Plus & DHL Nordic Pallet

\*\*\* Paket Export heter DHL Paket

Vid distribution har du som förare även en körlista som hjälper där information om alla sändningar finns.

## Vid lastning

Kontrollera gods och frakthandling:

- Ange eventuella avvikelser på fraktsedeln eller i handdatorn och be om avsändarens intygande, förutom din egen underskrift. Om avsändaren inte vill intyga avvikelsen noterar du det och kontaktar DHL.
- Kontrollera att varje kolla är försett med korrekt och tydlig adressetikett och att leveransadressen inte är postbox/låda (DHL tar inte emot sådana sändningar för transport).

## Förbehåll om något är skadat eller inte stämmer

Det är ditt ansvar att skriva ett förbehåll på fraktsedeln/i handdatorn om du upptäcker en skada, emballageskada eller avvikelse från emballageinstruktionen. Förbehållet ska skrivas på frakthandlingens A- och T-del och båda delarna ska signeras av kund. Finns inte denna typ av frakthandling används den som är tillgänglig, alternativt handdatorn.

Följande information ska skrivas på förbehållet:

- Förbehåll: exempelvis bristfälligt emballage, emballageskada, skada.
- Du: signatur + namnförtydligande + bilnummer.
- Kund: signatur + namnförtydligande.

**OBS! Namnförtydligande ska alltid finnas!  
Vid minsta tveksamhet, fråga efter legitimation.**



Du skriver förbehållet på frakthandlingen, även om kunden inte vill skriva under det. Det är du som bestämmer om godset är körbart och om det kan tas med in till terminalen eller bör lämnas kvar hos kunden. Om du tar med godset till terminalen, säger du till kunden att även terminalen kommer att göra en bedömning och att godset kan bli kvarlämnat där om emballaget är bristfälligt. Säg att terminalen i så fall kontaktar kunden.

## Vid lossning

Mottagaren har kontrollplikt. Det innebär rättighet och skyldighet att, innan kvittensen, räkna antalet kolla, syna godset och göra eventuell anmärkning om minskning (SAK = saknat) eller synlig skada på gods (SKA = skadat) eller emballage (EMB = emballageskada).

Om mottagaren upptäcker en skada eller ett fel så ska du göra en anmärkning i din handdator och ange korrekt scanningskod, alternativt notera på fraktsedeln.

1. Be kunden kvittera den anmärkning som du har angivit.
2. Därefter kan kund avlägsna emballaget.

Tänk på att få en tydlig kvittering av mottagaren samt namnförtydligande.



## Tillval

Om standarderbjudandet inte räcker till kan kunden välja tillval. Alla tillval ska anges på fraktsedeln eller adressetiketten, tillval bokas i samband med bokning av transport. För tillval betalar kunden extra utöver den normala frakten.

Exempel på tillval:

- Garantitjänst (G7, G10, G12).
- Inbärning.
- Leveransbesked.
- Tidsbestämd lastning/lossning.

Läs mer om tillval i kapitel 5 eller i dokumenten DHL Tillvalstjänster Företag samt DHL Tillvalstjänster privatpersoner.

## SKRYMMEBERÄKNING – KUBIKMETER (m<sup>3</sup>), PALLPLATS OCH FLAKMETER

Skrymme är ett begrepp inom transportbranschen som beskriver hur stor plats godset tar i kilo, den så kallade skrymmevikten.

Fraktdragande vikt är den vikt sändningen faktureras efter, alltså den högsta vikten mellan verklig vikt och skrymmevikt.

Den fraktdragande vikten för en sändning är summan av den fraktdragande vikten för respektive kolli. Skrymme anges antingen som flakmeter (FLM), pallplats (PPL), kubikmeter (M<sup>3</sup>) eller långgods.

**Fraktdragande vikt** = den högsta vikten mellan verklig vikt och skrymmevikt.

**Flakmeter beräknas enligt följande:** längden (l) x bredden (b) / 2,40  
(t ex 1 pall 1,20 x 0,80 dividerat med 2,40 som är flakets bredd = 0,4 flm).

**Kubikmeter beräknas enligt följande:** längden (l) x bredden (b) x höjden (h).

### Pallplats beräknas enligt följande:

- Ej stapelbart gods på pall med EUR-pallmått 1,20 x 0,80 = 1 PPL.
- Alltid pall med EUR-pallmått 1,20 x 0,80 som är högre än 1,25 = 1 PPL.

Skrymme-beräkning	Sverige	Norden	Storbritanien / Irland	Övriga länder i Europa
1 pallplats (PPL)	780 kg	800 kg	800 kg	740 kg
1 flakmeter (FLM)	1 950 kg	2 000 kg	2 000 kg	1 850 kg
1 kubikmeter (M <sup>3</sup> )	280 kg	280 kg	280 kg	280 kg
1 pallplats (PPL)	0,4 flm	0,4 flm	0,4 flm	0,4 flm
1 pallplats (PPL)	1,2 x 0,8 >1,25	1,2 x 0,8 >1,25	1,2 x 0,8 >1,25	1,2 x 0,8 >1,25

Paketprodukter skryms endast utifrån kubikmeter. För pallprodukten DHL Pall tillämpas inte skrymme då kunden betalar per pall och inte för fraktdragande vikt.



**Godset ska i första hand skrymmas hos kund!**

## TERMINALHANTERAT GODS

2



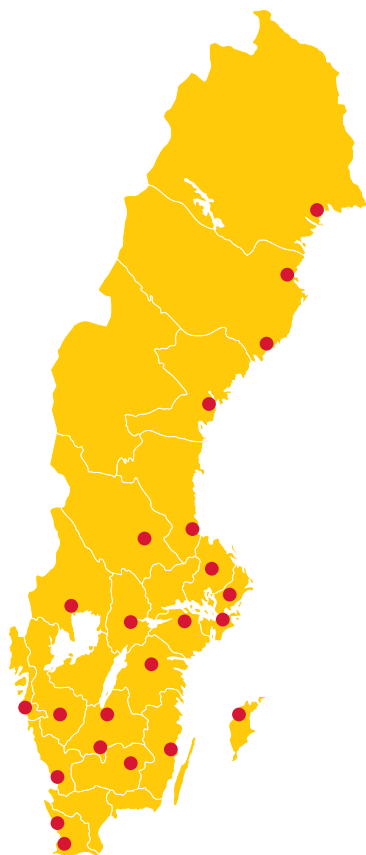


## 2. PAKET OCH STYCKEGODS VIA TERMINAL

Paket och styckegods hanteras via terminal. Det betyder att godset hämtas från avsändaren till avgående terminal, därefter åker det med Linehaul från avsändande terminal till ankommande terminal och slutligen distribueras godset från ankommande terminal till mottagaren.

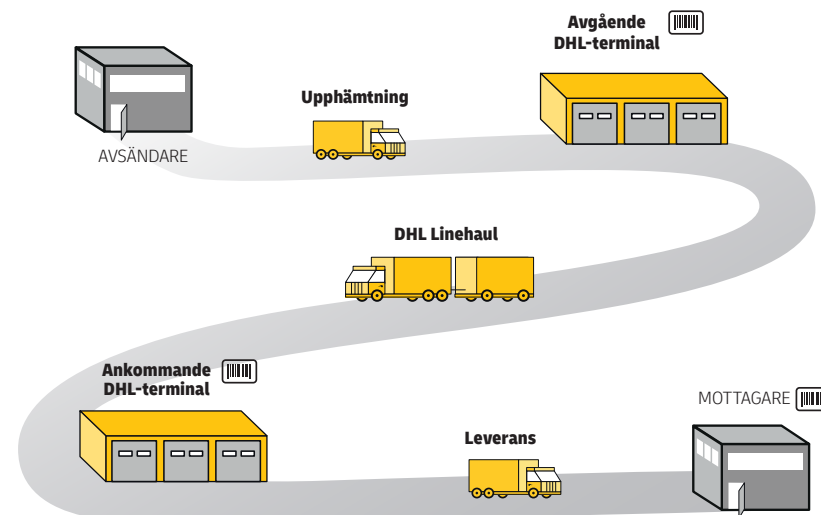
Gäller produkterna DHL Service Point, DHL Home Delivery, DHL Paket, DHL Pall, DHL Stycke, DHL Euroconnect. Utrikes DHL stycke och DHL paket går alltid via terminal som också fungerar som utrikes Gateway. (Läs mer om produkterna i kapitel 5).

### TERMINALORTER I SVERIGE



- Luleå
- Skellefteå
- Umeå
- Östersund
- Sundsvall
- Gävle
- Borlänge
- Uppsala
- Eskilstuna
- Karlstad
- Örebro
- Stockholm, Rosersberg
- Stockholm, Västberga (+utrikes)
- Tibro
- Norrköping
- Göteborg (+utrikes)
- Jönköping
- Borås
- Visby
- Värnamo
- Oskarshamn
- Växjö
- Halmstad
- Helsingborg (+utrikes)
- Malmö (+utrikes)

## DISTRIBUTION OCH LINEHAUL



### Lastning på terminal

Godset lastas enligt följande prioritetsordning:

- G7 (sändningar med tillvalet "Garantitjänst").
- G10 (sändningar med tillvalet "Garantitjänst").
- G12 (sändningar med tillvalet "Garantitjänst").
- Aviserade sändningar (samtliga produkter).
- DHL Freight Eurapid.
- Kvarlämnat gods från föregående produktionscykel.
- DHL Paket, DHL Paket Export, DHL Parcel Connect.
- DHL Service Point.
- DHL Stycke, DHL Pall, DHL Home Delivery, DHL Freight Euroconnect.
- DHL Parti (vid kapacitetsbrist för partigods hanteras detta enligt rutin för partisändningar i inrikes terminalnätverk).

### Det är ditt ansvar att kontrollera godset. Kontakta alltid behörig DHL-medarbetare om du i samband med lastning upptäcker:

- Skada på godset/emballaget.
  - Frakthandlingar saknas vid Farligt Gods.
  - Undertalighet (del av sändning saknas), endast skannade kollin kvitteras.
  - Förlust (hel sändning saknas), stäms av i samband med brief.
  - Aviseringsgods för leverans aktuell dag saknas.
  - Vid avvikande sändning, det vill säga bristfälligt emballerat, emballageskadat alternativt skadat gods, ska avvikelsen noteras och kvitteras på blanketten "Scanningskvittens" med din och behörig DHL-medarbetares underskrift. Du kan göra en kopia på fraktsedeln/lastläggningslappen med påfört förbehåll om åkeriet föredrar det. Detta är ditt bevis på att du har anmärkt på godset före lastning. Obs! Inte för kund, bara för ditt åkeri och DHL.
- Observera vikten av att tillämpa alla lastsäkringskrav. Se mer i kapitel 6.

## Brief

Brief är ett sätt för dig att kommunicera med DHL. När alla sändningar är lastade, ska en briefing göras innan du lämnar terminalen. Följande stäms av:

- **Kvarlämnade sändningar**  
DHL:s personal avgör vad du eventuellt måste lämna kvar på terminalen enligt rådande prioriteringsordning.
- **Utlistat (UTL)**  
Alla sändningar ska vara utlistade och "sänt" i handdatorn innan du lämnar terminalen.
- **Ej daglig trafik (EDT)**  
Meddela om du har sändningar till mottagare som inte trafikerar dagligen.
- **Röd pall eller andra lasthjälpmedel**  
Om du lastar gods på rödpall ska antalet noteras. Detta för att kunna kontrollera att de återlämnas till DHL och inte blir kvar hos kund.
- **Klädsel och ID-bricka**, och eventuell annan skyddsutrustning.
- **Garantitjänster** (G-tjänst)
- **Farligt gods**  
Farligt gods-dokumentation måste vara med på rutt.
- **Avstegskunder** som kräver "Lastläggningslapp" (LLL).
- **Avgångstid**
- Eventuellt **övriga frågor** eller problem. Kom också ihåg att ange mätarställning i km i handdatorn.
- Lämna platsen i ordning, pallar staplade och lasthuset städat enligt lokal rutin.

## Utlistning (UTL)

Alla sändningar **måste** listas ut i handdatorn innan du lämnar terminalen!

Om utlistning **inte** sker:

- får ditt åkeri inte automatiskt betalt vid avräkning.
- får kunden felaktig information via vår hemsida.
- får Kundservice "onödiga" förfrågningar från kund, vilket leder till "onödiga" sökningar av gods.
- blir våra mätbara kvalitetssiffror dåliga.

## Leverans hos kund

**Vid leverans ska leveransbekräftelse (LEV) omedelbart göras i handdatorn.**

Vill kunden göra en notering på skada, emballageskada eller saknat gods måste detta göras i handdatorn. Om handdator saknas så noterar du på leveranslista eller fraktsedel.

Om leveransbekräftelse inte görs:

- Får ditt åkeri inte automatiskt betalt vid avräkning.
- Får kunden felaktig information via vår hemsida.
- Får Kundservice "onödiga" förfrågningar från kund, vilket leder till "onödiga" sökningar av gods.
- Blir våra mätbara kvalitetssiffror dåliga.

## Leveranshinder

Alla leveranshinder ska tas tillbaka till terminal och märkas med leveranshinderkort.

Exempel på giltiga orsaker:

- Mottagaren är inte hemma (STM).
- Mottagaren vägrar ta emot godset (MVG).
- Mottagaren har stängt (STM).

Leveranshinderkort

- Lägg i mottagarens brevlåda om möjligt.
- Sätts på godset.

**OBS:** Leveranshinderkort får inte klistras fast på mottagarens egendom.

**VID LEVERANSHINDER:**  
Glöm inte att scanna sändningen med korrekt avvikelsekod vid rätt tidpunkt i samband med leveransförsök. Då kan kundservice se när och var leveransförsöket gjordes.



**Lämna aldrig godset utan kvittens av mottagaren!**  
(undantag vid tillvalet "Leverans utan kvittens" eller då skriftlig instruktion från DHL finns).



## UPPHÄMTNING

Alla upphämtningsbokningar skickas ut till din handdator löpande under dagen. För att underlätta trafikstyrning, tacka ja/nej så fort som möjligt. Observera att stopptiden ska följas. Om en klartid är angiven - och är inom ramen för stopptiden - ska även den följas. Har du varit hos kunden tidigare under dagen och ny bokning inkommer innan stopptid ska även det godset hämtas. Bokningar kan inkomma upp till 10 min efter att stopptiden är passerad för upphämtning samma dag pga. fördröjning i systemet.

Var observant på om hämtningen omfattar eventuella tillval som t ex. G-Tjänster, Farligt gods (ADR).

Kontakta trafikledning vid frågor gällande bokning eller behov av support.

### Upphämtning hos kund

Kontrollera att:

- Godset är helt och emballerat enligt DHL:s emballageinstruktioner. Anser du att godset är felaktigt emballerat eller på något sätt skadat och kund ändå vill att godset tas med kan du göra ett förbehåll i handdatorn där avsändaren signerar att vi tar med bristfälligt emballerat gods.

**OBS!** Ta inte med godset om du anser att det riskerar skada annat gods/egendom eller person.

- Antal kollen och vikt stämmer, rätt skrymme.
- Alla kollin har korrekt adresslapp.
- Rätt dokumentation medföljer sändningar som omfattas av farligt gods (ADR).
- Rätt dokumentation medföljer sändningar ställda till land utanför EU, dvs. tullpliktigt gods.

### Utebliven upphämtning (BOM)

Om du av någon anledning inte kunnat utföra upphämtning hos avsändande kund, en så kallad BOM-körning. Ange rätt BOM-anledning i handdatorn.

Om du har varit i kontakt med kund, och av någon anledning inte kan hämta upp godset, informera att om ny upphämtning önskas krävs ny bokning(ar) av kunden. Telefonnummer till DHL Freight bokning: 0771-345 345

Kontakta din trafikledning för vidare åtgärd i det fall tidsbrist uppstår, eller att godsets beskaffenhet gör att det måste hämtas av annan resurs.

**VID BOM: Ange rätt BOM-anledning i samband med upphämtningsförsök. Det möjliggör att kundservice och trafikledning ser när och var upphämtningsförsöket gjordes.**



## Lossning på terminal

- Sändningen lossas på avgående terminal.
- Streckkoden synlig mot truckgången enligt lokal rutin.
- Lossa godset på anvisad plats i anslutning till port.
- Lämna in dokumenten.

## Debrief

Debrief är ett sätt för DHL att **förstå din vardag** och **anpassa resurserna till volymen**. Debrief görs när du kommer tillbaka till terminalen.

- DHL anger debriefkod i din handdator och därefter säkerställs att handdatorn loggas av.
- Lämna leveranshinder – STM, MVG.
- Lämna ÅTR (tidsbrist).
- Lämna fraktsedlar, sändningslistor och övrig dokumentation.
- Övriga eventuella problem tas upp.

## Avvikande sändningar

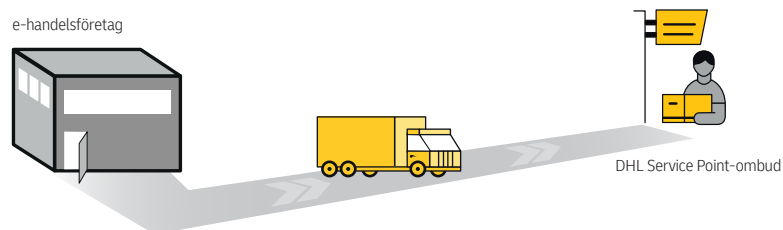
- När du ska lossa godset på terminalen, ska du söka upp debriefen och meddela att avvikande sändningar, som bristfälligt emballerat, emballageskadat eller skadat gods, har hämtats in.
- Du och debriefen ska tillsammans kontrollera godset. Därefter scannar debriefen sändningen med avsedd avvikelsekod.
- Du visar upp ett förbehåll, eventuellt signerat av kund. Det visar att du redan hos kund har bedömt godset som avvikande.
- Har kunden signerat förbehållet innebär det att kunden har godkänt att godset tas med på kundens risk.
- Om kunden inte har signerat förbehållet, bestämmer debriefen om avvikelsten stämmer och scannar då med lämplig avvikelsekod.
- Görs bedömningen att godset inte är körbart, ställs det undan på angiven plats och kund kontaktas.
- Om förbehåll saknas och sändningen är avvikande ska blanketten "Scanningskvittens" användas. Alternativt gör du en kopia av fraktsedeln, där förbehållet som lämnats till kund är tydligt noterat.

## UPPHÄMTNING OCH DISTRIBUTION AV DHL SERVICE POINT

För DHL Service Point-sändningar använder sig DHL av in- och utlämningsställen, ombud, där privatpersoner kan hämta och lämna paket. Exempel på ombud kan vara kiosker, bensinmackar och butiker som har en DHL Service Point-skyld/dekal.

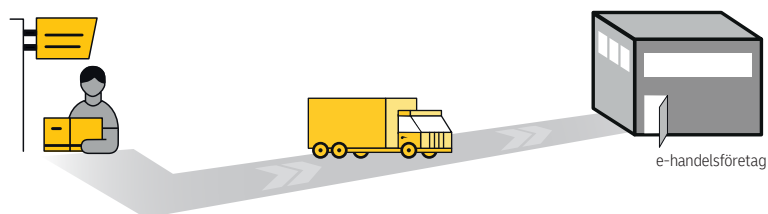
Det består av tre flöden:

- **Distanshandel – B2C.** Sändningar från exempelvis postorder- och e-handelsföretag till privatpersoner via DHL Service Point-ombudet.



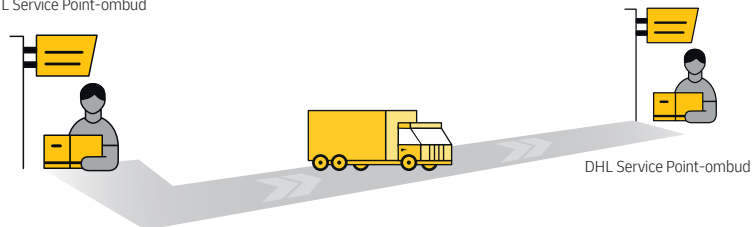
- **Retursändningar – C2B.** Sändningar som går i retur från privatpersoner via ombud till postorder- och e-handelsföretag.

DHL Service Point-ombud



- **Privatmarknaden – C2C.** Sändningar mellan privatpersoner via ombud.

DHL Service Point-ombud



## Distribution av sändningar/lastbärare till DHL SERVICE POINT-ombud

- Alla sändningar/lastbärare på DHL Service Point-leveranslista levereras till DHL Service Point.
- LEV-scanning görs endast på DHL Service Point-leveranslista och inte på fysisk sändning eller lastbärare.
- DHL Service Point-ombudet kvitterar samtliga sändningar i handdatorn.
- Ombudets kontroll av sändningarna kan göras när du har lämnat platsen, genom att ombudet ringer DHL:s Partnersupport på 0771-188 345.
- Tomma lastbärare ska tas med tillbaka till DHL terminalen och redovisas i samband med debrief.

Exempel på etiketter och listor för sändningar till DHL Service Point

**KVITTO SERVICE POINT**

Sändningsnr: 8805873030  
Inlämnad: 2015-11-04

Avsändare: FÖRHAND EFTERMÄRN  
GATAN 1  
17072 SOLNA

Intervall för: DLS STOCKHOLM BERGSHAMN  
SÖRNSTENEN 85  
17072 SOLNA

Mottagare: SE BIS DOM SUPPORT  
17072 SOLNA

Vägar inom: 0:00 SEK  
Orig. nr: 0:00 SEK  
566103-0437

---

**DHL SERVICE POINT**

From: FÖRHAND EFTERMÄRN  
GATAN 1  
17072 SOLNA  
8805873030 Phone:

To: SE BIS DOM SUPPORT  
17072 SOLNA Phone:

---

Shipment No: 8805873030  
Sender's Ref: 8805873030  
Sending SP ID:  
Date: 2015-11-04  
Weight:  
Comments:  
Delivery info: Mottagare: SE BIS DOM SUPPORT

1 / 1

17072 SOLNA

4LSE17072-0000000

0000000000

Sändningslista - Transportören ex. **DHL SERVICE POINT**

Avsändare: Adhutor AB  
Avs. Adress: Högergråtan 30A, 116 20 Stockholm  
2015-10-19  
Sida: 1

Sändningsnummer	Mottagare	Vän. Enhet	Beskrivning	Volym	Volym	Volym
9915500029	Klas Engström	Bergsgatan 18	18101	Leipzig		
9915500037	SE BIS DOM SUPPORT	Pålsjövägen 4	03222	Estimote		
9915500046	SE BIS DOM SUPPORT	Stora Möllevägen 35	43204	Vadstena		
9915500062	SE BIS DOM SUPPORT	Strömgatan 14	79137	Falun		
9915500066	Margit Sandström	Sandbergsgatan 12	02277	Stenmark		
9915500078	SE BIS DOM SUPPORT	Ämstugavägen 5, S 9	11444	Stockholm		

Antal avböringar: 6  
Antal last: 6

Sändningen kvitteras: Datum: Transportörens namn/deckning: Eddv:

**SLUT PÅ SÄNDNING**

## Upphämtning hos DHL SERVICE POINT-ombud

---

- Upphämtning sker i samband med leverans. Transportören får en bokning enligt normal rutin.
- DHL Service Point-ombudet har gjort en sändningslista med alla sändningar du ska hämta. Gods och sändningslista ska vara klara vid upphämtningstillfället som är detsamma som leveranstillfället, se sidan 19.
- Sändningslistan görs i två exemplar. Båda exemplaren ska signeras både av ombudet och dig. Ombudet behåller ett exemplar och föraren tar med sig ett exemplar tillbaka till terminalen tillsammans med sändningarna.
- Tomma lastbärare ska tas med tillbaka till DHL- terminalen och redovisas i samband med debrief.

## Pakethantering för paketautomat

---

### Ankomst till butik

- Logga in i paketautomaten med pinkod och badge.
- Plocka ut returerna.

### Fyll skåp

- Skanna LEV på paketet.
- Välj paketstorlek och lucka öppnas.
- Lägg paket i box och stäng luckan. Upprepa för nästa paket.
- Paket som inte får plats tas med till närmaste ombud på rutt.

### Returhantering

- Returerna märks med leveranshinderskort.
- Den undre delen av leveranshinderskortet fästs på godset och ange datum samt skriv "RETUR" i anledningsfältet.
- Returerna tas med till terminal och redovisas.

### Support - paketautomat

- 0771-18 88 91.

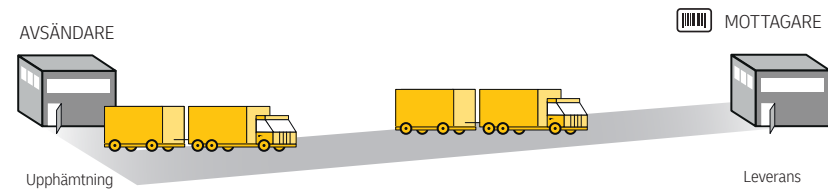
## ICKE TERMINALHANTERAT GODS (PARTIGODS)



### 3. ICKE TERMINALHANTERAT GODS (PARTIGODS)

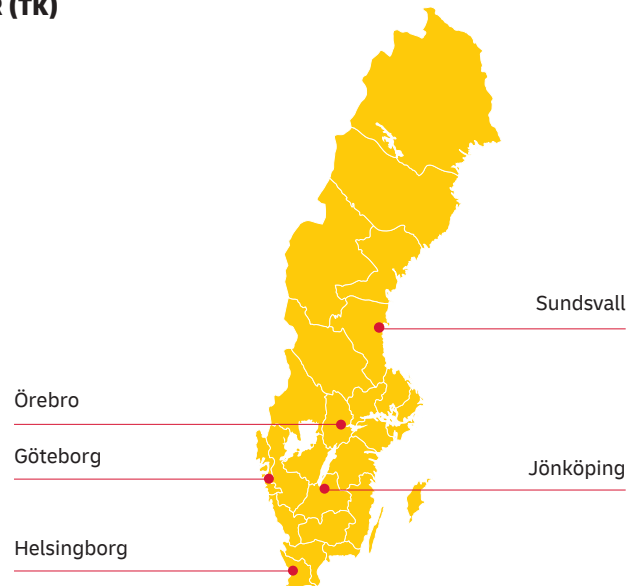
#### PARTIGODS – DIREKT FRÅN AVSÄNDAREN TILL MOTTAGAREN

Allt gods i Sverige med fraktdragande vikt från 1 000 kg går som partigods, från avsändande kund direkt till mottagande kund. (Undantag: DHL Stycke och DHL Pall som terminalbehandlas upp till 2 500 kg.)



#### TRAFIKKONTOR (TK)

- Sundsvall.
- Örebro.
- Jönköping.
- Helsingborg.
- Göteborg.



## UPPHÄMTNING

### Upphämtning/lastning hos kund

- Är lastytan (flaket) förberedd och städad? Tänk även på nästa uppdrag!
- Meddela om du har fått förhinder och inte kan komma på överenskommen tid.
- Har du tillräckliga uppgifter för att kunna hämta hos avsändaren?
- Stämmer gods och frakthandling med den hämtorder du fått? Kontrollera:
  - vikt, volym och kolliantal
  - mottagningsort.
- Kontrollera att godset är helt och undersök lastpallarnas synliga tillstånd. Gör ett förbehåll på fraktsedelns om du upptäcker att pallarna är skadade eller om det är fel antal pallar angivet. I de fall du inte kan undersöka det – beroende på godsets tillstånd/förpackning eller lastningsförhållandena – ska du göra en notering om förbehåll på fraktsedelns.
- Om något inte stämmer försöker du reda ut det med kunden först. Annars kontaktar du din transportplanerare medan du står kvar hos kund. Ta inte strid med kund.
- Vid ändring av förutsättning för transporten är det viktigt att du meddelar din transportplanerare. Det kan exempelvis vara obokad avisering, liftlossning eller tidskrav.
- Var noga med lastsäkring innan du åker från brygga/port.
- Se till att fraktsedelns TI-del lämnas till DHL snarast, antingen gör du det själv eller via åkeriet.
- Upphämtningsscanna fraktsedelns innan du åker från avsändaren, spårbarheten blir då tillgänglig direkt.

**Utred så mycket som möjligt i samråd med din transportplanerare medan du är hos kunden!**

## LEVERANS

### Innan lossning hos kund

- Om kunden har köpt till avisering, ska du alltid avisera mottagaren dagen innan. Normal leveranstid är annars klockan 07.00-17.00.
- Mottagaren aviseras via telefon. Aviseringen om beräknad leveranstid sker under normal arbetstid (kl. 7-17), senast på morgonen lossningsdagen och leverans sker inom ett tvåtimmars intervall under normal arbetstid överenskommen lossningsdag. Leveransförsök ska ske även om mottagaren ej kan nås via telefon.
- Om kunden har köpt till "Leveransbesked", ringer du till mottagaren 15-30 minuter innan leverans.

### Vid lossning hos kund

- Ta reda på var och hur mottagaren vill ha godset vid lossning.
- Var noga med att kontrollera så att fri väg och höjd finns på kundens område.
- Var hjälpsam, det tjänar alla på.
- Notera eventuella felaktigheter på fraktsedelns. Både kvittens och M-del signeras av både dig och mottagare.
- Se till att kvittensen är läslig.
- Leveransscanna fraktsedelns, så att sändningsnummer och mottagarnamn kommer in i handdatorn. Spårbarheten och namnet på mottagaren blir då tillgänglig direkt.

**Håll alltid din transportplanerare underrättad!**

### Leveranshinder

Vid leveranshinder kontaktar du transportledaren, så att rätt åtgärder kan vidtas innan du kör från mottagaradressen. Även om ingen kan nås per telefon ska du ändå åka dit för att se att leveranshinder föreligger.

Exempel på leveranshinder:

- Det går inte att komma fram till kunden.
- Ingen är hemma hos kunden.
- Avlastningshjälpmedel saknas.
- Kan inte lösa efterkrav eller vägrar ta emot sändning.

**Lämna aldrig godset utan kvittens av mottagaren!  
(undantag vid tillvalet "Leverans utan kvittens" eller då skriftlig instruktion från DHL finns)**

## OMEX

---

Omexpediering innebär att du tar hjälp av terminalerna och distributionstrafiken (TBO) för att köra ut sändningen till kund. Anledningar till detta kan exempelvis vara att du inte hinner till kund på grund av andra uppdrag. Du kontaktar då din transportledare, som aviserar OMEX senast klockan 16.15 på upphämtningsdagen, till det trafikkontor (TK) som har lämnat ut bokningen. Lossning på OMEX-terminalen ska normalt göras innan klockan 06.00 på leveransdagen eller på annan överenskommen tid.

### Avisering vid försening till terminalen (TBO)

Om du är försenad, eller vet i förväg att du kommer att vara mer än 15 minuter försenad, ska du ringa in till terminalen och meddela det. Detta gäller för lossning av OMEX och Linehaul. Kontaktlistan hittar du på sidan 62.

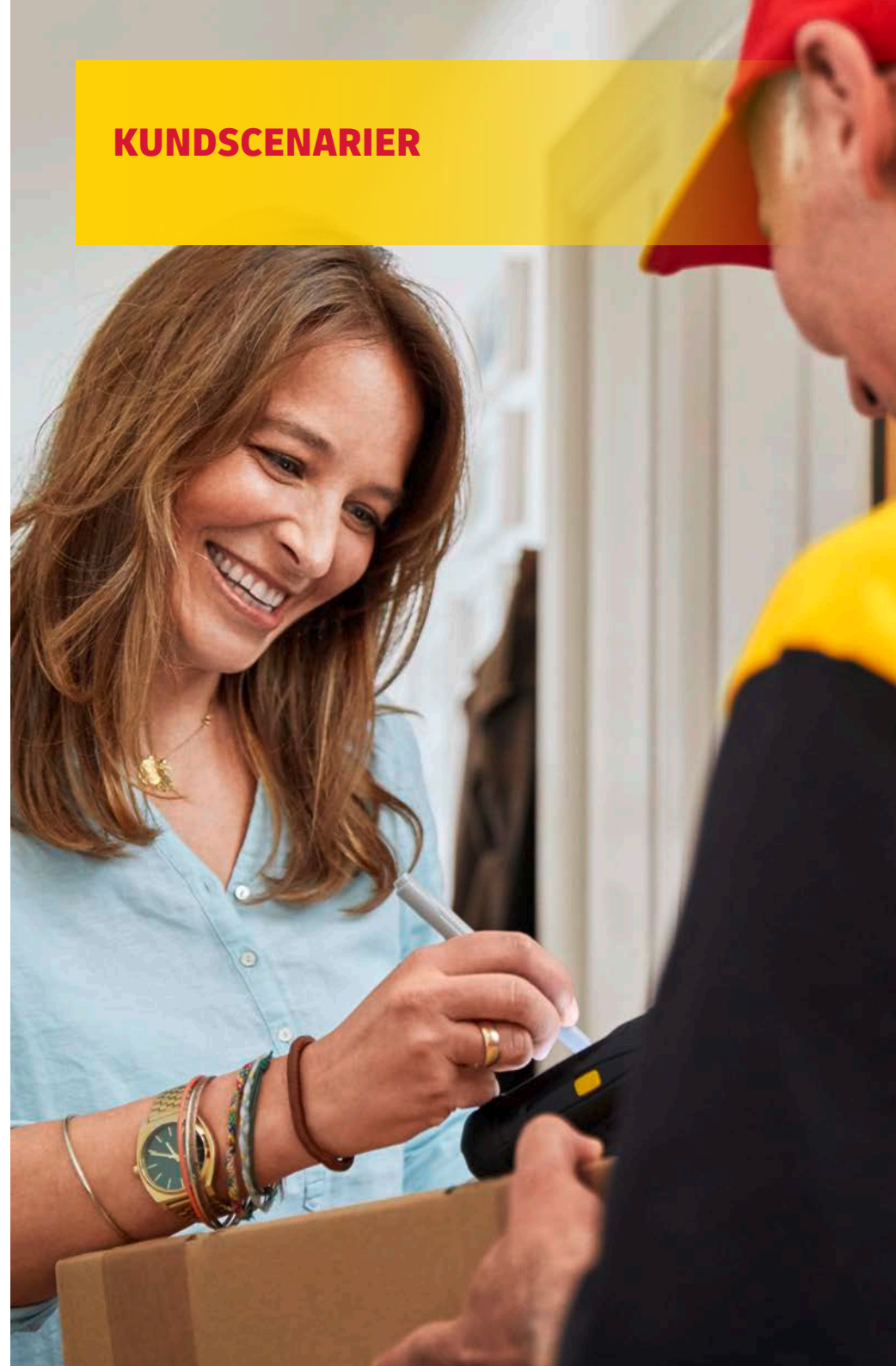
### LASTNINGSTID OCH LOSSNINGSTID

Så här lång tid får det normalt ta att lasta/lossa från det att fordonet ställs till avsändarens/mottagarens förfogande, inklusive väntetid:

Fraktdragande vikt	Maxtid
1 000 - 4 999 kg	30 min
5 000 - 9 999 kg	40 min
10 000 - 20 999 kg	50 min
21 000 -	60 min

- Om lastningen eller lossningen tar längre tid än så, har DHL rätt att ta ut ett pristillägg.
- För att få ut tillägget, ska du notera ankomsttid och avgångtid på fraktsedeln. Noteringen ska signeras (godkännas) av avsändaren/mottagaren.

## KUNDSCENARIER





## 4. KUNDSCENARIER

Ute hos kunden är du DHL:s representant. Därför är det viktigt att du bemöter kunden på rätt sätt. Du ska aldrig ta konflikt med en kund i någon fråga. Däremot ska du säga till om du upptäcker ett problem eller brister.

### TALA ALLTID MED KUNDEN PÅ ETT PROFESSIONELLT SÄTT GENOM ATT:

#### Lyssna aktivt

Om kunden är missnöjd, lova inte mer än du har mandat för. Ta med dig problemet till ansvarig chef. Lyssna på vad kunden har att säga utan att avbryta.

#### Styr dialogen

Kunden har alltid rätt att uttrycka sin synpunkt, gå inte in i en konflikt.

#### Avsluta kunddialogen

Summera och bekräfta vad du kommer att göra och när.

#### Hantera eventuellt missnöje professionellt

Uppmana kunden att ringa eller ta kontakt med DHL igen, om de skulle behöva ytterligare hjälp. Tillsammans skapar vi ett mervärde för kunden, vilket är grunden för vår gemensamma verksamhet.



Hos kund kan det inträffa en hel del oplanerade händelser. Här följer några exempel och rekommendationer om hur du hanterar olika frågor:

### SAKNAS VOLYMUPPGIFT?

**När du kommer till kunden för hämtning av partisändning, upptäcker du att godset är skrymmande och att det inte finns någon volymuppgift angiven på fraktsedeln eller sändningslistan.**

#### Så här gör du:

Notera uppgifterna på fraktsedeln och ändra i handdatorn. Be kunden om en signatur. Om kunden inte vill eller kan skriva på ska du som förare inte diskutera med kunden. Informera kund att kontroll kommer att ske av DHL, lasta färdigt, åk därifrån och meddela din trafikplanerare hos DHL eller ditt åkeri, så får DHL kontakta kunden för att undvika att felet uppstår igen.

### ÄR DET EN STÖRRE SÄNDNING ÄN ANGIVET?

**När du kommer till kunden för hämtning visar det sig att sändningen är större än vad som är bokad. Detta innebär att planeringen kan spricka och att det kan bli överbokad.**

#### Så här gör du:

Kontakta din trafikledare så att ni två tillsammans kan komma fram till bästa lösningen.

**VID LEVERANSHINDER?**

**När du kommer till kunden med en sändning, upptäcker du att det inte finns någon på plats som kan ta emot godset.**

**Så här gör du:**

Om du inte kan få tag på mottagaren, scanna STM och ange aktuell leveranshinderanledning. Lämna leveranshinderskort hos mottagaren. Ta med dig sändningen tillbaka till DHL, där du redovisar den i debrief. Lämna fraktsedeln till terminalens administration för avslut (Parti), presentera sändningen i debrief på terminalen så rätt orsakskod används (PUD). Sändningen kommer sedan att aviseras för ny leveranstid.

**OM SÄNDNINGEN INTE ÄR KOMPLETT?**

**Du har nästan lastat färdigt för distribution när du upptäcker att sändningen inte är komplett.**

**Så här gör du:**

Om sändningen inte hinner bli komplett medan du lastar, kontakta terminalpersonalen och upprätta scanningskvittens. Om du ändå ska göra en delleverans, meddelar du kunden när du levererar, att det återstående kollit kommer att levereras så fort det kommit till rätta. Om kunden inte vill ta emot sändningen eftersom den inte är komplett, scanna MVG och ta med den tillbaka till terminalen och redovisa i debrief. OBS! Antalet utlistade kollin/sändningar syns vid leveranstillfället och är det som kunden skriver på för.

**OM FRAKTSEDELN INTE ÄR FULLSTÄNDIGT IFYLLD?**

**När avsändande kund överlämnar fraktsedeln till dig, upptäcker du att alla obligatoriska uppgifter inte är ifyllda. Exempelvis finns det ingen uppgift om vem som ska betala transporten.**

**Så här gör du:**

För att allt ska fungera, är det viktigt att all information finns med från början. Be kunden fylla i de fält som saknas. Om du har broschyren "Guide för fraktsedlar och adressetiketter" i bilen, kan du ge den till kunden. Annars kan kunden läsa på DHL:s hemsida [dhl.se](http://dhl.se). Om inte fraktsedeln är fullständig ifyllt får avsändaren betala frakten.

**UPPTÄCKS EN MISSTÄNKT SKADA VID LOSSNING HOS KUND?**

**Du har lossat en sändning hos mottagaren. Både du och kunden ser tydligt att emballaget är trasigt i ett hörn. Ni kan inte se om godset är skadat, men risken finns alltid. Kunden ber dig vänta tills han/hon har packat upp varorna.**

**Så här gör du:**

Tala om för kunden att du inte har möjlighet att vänta, eftersom du måste åka vidare för att hinna till de andra kunderna som väntar på dig. Påtala till kund att de har 7 kalenderdagar på sig att anmäla dold skada.

DHL Parti:

Be kunden notera skadan på fraktsedelns TU-del. Bekräfta med kundens och din namnunderskrift samt bilnummer.

För övriga leveranser:

1. kvittera EMB
2. sedan kan kunden avlägsna emballaget

Om det sedan visar sig att det är en skada ska kunden anmäla skada på DHL:s hemsida, [www.dhl.se/freight](http://www.dhl.se/freight). Skriv i sökfältet (förstoringsglas längst upp till höger): "Anmäla skada" och följ instruktionerna.

Påtala till kund att de har 7 kalenderdagar på sig att anmäla dold skada.

**TIDANPASSNING UTAN GARANTIVAL?**

**Vid leverans av gods en förmiddag klockan 11.00, möts du av en irriterad kund som surt påpekar att du borde ha varit där för nästan en timme sedan. Kunden menar att de alltid brukar få sina varor före klockan 10.00 på förmiddagen. Du känner till att det finns ett tillval som garanterar leverans före klockan 10.00, men det finns inget på frakthandlingen eller godset som tyder på att det är en garantisändning.**

**Så här gör du:**

Berätta för kund att du inte har fått information som visar att det ska vara en särskild leveranstid för den här sändningen. Informera om att det finns ett tillval som heter "Garantitransport" som kan beställas nästa gång kunden vill få en sändning före en viss tid. (Gäller paket- och styckegods. För partigods beställs tillvalet "Tidsbestämd lastning/lossning".)

Kanske har kunden en överenskommelse med en annan förare som alltid brukar leverera före klockan 10.00. Eftersom det inte är avtalat eller dokumenterat kan ingen förutsätta att det fungerar när någon annan ska lossa. Om kunden ändå hävdar att det finns en överenskommelse med DHL, be kunden om ursäkt för att du inte kände till det. Kontakta sedan DHL och hör efter om det rör sig om en kundanpassad lösning.

## LEVERANSBESKED?

**Avsändaren har bokat tillval "Leveransbesked" men när du ringer angivet telefonnummer 15-30 minuter innan leverans för att avisera din ankomst är det ingen som svarar.**

### Så här gör du:

Nytt försök görs två gånger till med cirka 5 minuters mellanrum. Om ingen svarat vid tredje försöket utförs leveransförsök enligt normal process.

**Det tutar upptaget på angivet telefonnummer.**

### Så här gör du:

Nytt försök görs två gånger till med cirka 5 minuters mellanrum. Om det fortfarande är upptaget vid tredje försöket utförs leveransförsök enligt normal process.

**Felaktigt telefonnummer är angivet.**

### Så här gör du:

Leveransförsök utförs oavsett detta enligt normal process.

**Kontaktpersonen svarar.**

### Så här gör du:

Leveransen utförs enligt din planering. Kunden har inte möjlighet att ändra leveranstid eller adress. Är inte detta ok för kunden ta med godset tillbaka, scanna (MVG).

**Kontaktperson svarar, men finns inte på leveransadressen för att ta emot godset.**

### Så här gör du:

Kan ingen ta emot och kvittera godset på angiven leveransadress ska godset återtas till terminal enligt normal process för återtag. Godset får inte lämnas utan kvittens.

**Kontaktperson svarar, men finns inte på leveransadress för att ta emot godset och vill istället ha leverans till annan adress alternativt annan dag.**

### Så här gör du:

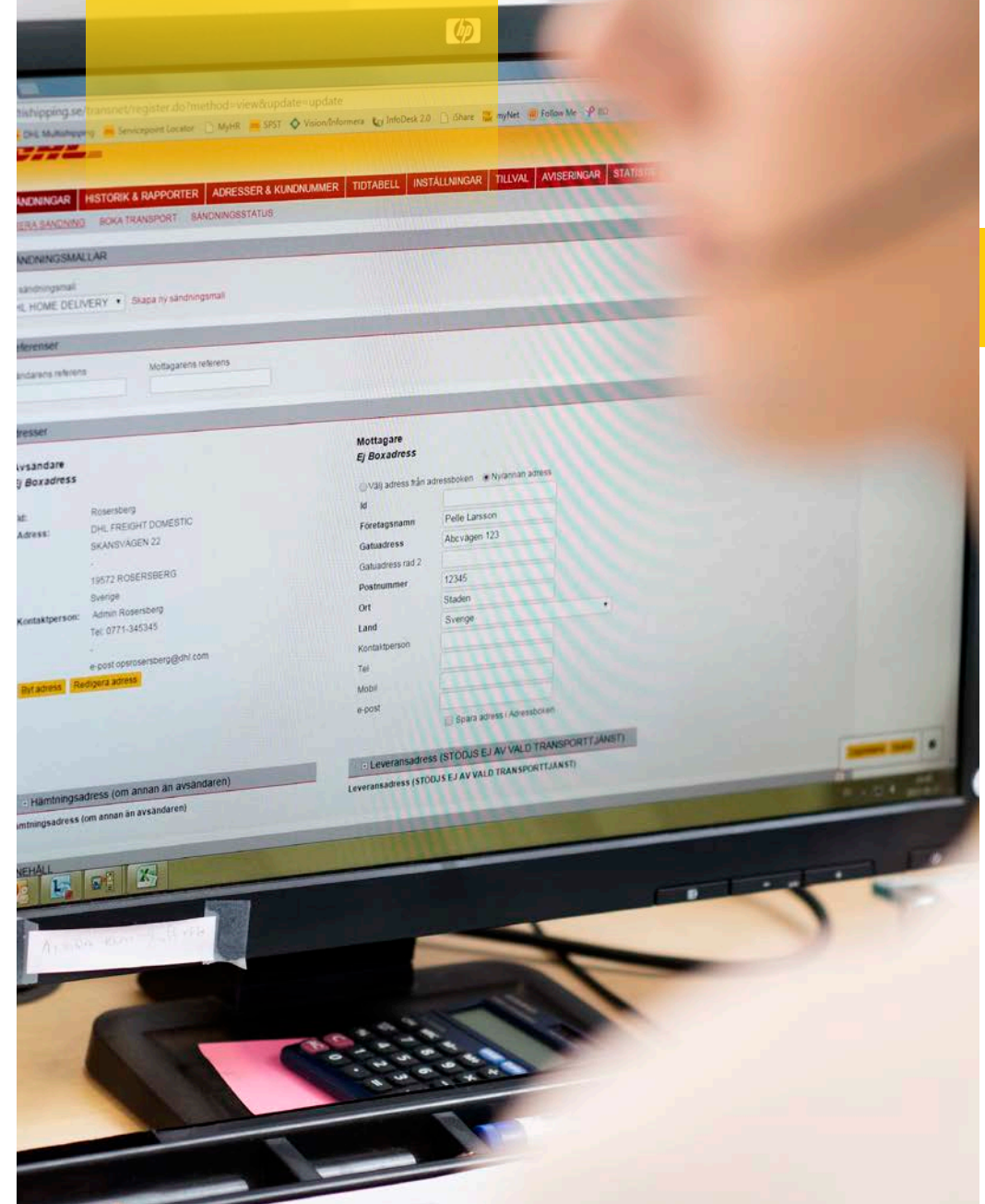
Godset ska levereras till angiven leveransadress och enligt normal distribution. DHL har ingen möjlighet att ändra leveransadress, utan mottagaren kontaktar avsändaren. I dessa fall tar du godset till terminal enligt normal rutin för återtag, scanna STM.

**Kontaktperson svarar men vill inte ta emot godset (mottagaren vägrar).**

### Så här gör du:

Godset återtas till terminal enligt normal process för mottagaren vägrar gods, scanna MVG.

## PRODUKTER OCH TILLVAL



## 5. PRODUKTER OCH TILLVAL

### PRODUKTBEKRIJVNING











 **VILKEN TJÄNST ÄR RÄTT FÖR DIG?**

2. Till vem vill du skicka?

**EUROPA**

1. Vart vill du skicka?

**SVERIGE**

EUROPA		SVERIGE	
PRIVATPERSON	FÖRETAG	FÖRETAG	PRIVATPERSON
 <b>DHL PARCEL CONNECT</b> PAKET Max 31,5 kg/sändning	 <b>DHL PAKET EXPORT</b> PAKET Max 35 kg/paket och 150 kg/sändning	 <b>DHL PAKET</b> ETT ELLER FLERA PAKET Max 150 kg/sändning	 <b>DHL SERVICE POINT*</b> (Via ombud) PAKET Max 20 kg/sändning
	 <b>DHL FREIGHT EUROCONNECT</b> STYCKEGODS, PARTIGODS HELLASTER STYCKEGODS/LTL <1500 KG fraktdragande vikt PARTI/PTL och FTL >1500 kg fraktdragande vikt	 <b>DHL PALL</b> STANDARD EUR-PALLAR 1-3 helpallar eller 1-6 halvpallar	 <b>DHL HOME DELIVERY</b> (Hemleveranser) STYCKEGODS 1-2 500 kg/sändning
	 <b>DHL FREIGHT EURAPID</b> PRIORITERAT STYCKEGODS LTL <2500 kg fraktdragande vikt	 <b>DHL STYCKE</b> STYCKEGODS 1-2 500 kg/sändning	
		 <b>DHL PARTI</b> PARTIGODS, HELLASTER Över 1 000 kg/sändning	

3. Hur mycket ska du skicka?

\*För leverans till paketstation och ombud gäller andra mått och i viss mån även vikt.

### Produktförklaring för utrikessändningar

#### DHL FREIGHT EUROCONNECT

En gränsöverskridande produkt till och från Europa, stycke- och partigods-sändningar från 1 kg upp till hellaster. Paket och styckegodssändningar går via terminal medan partisändningar och hellaster går direkt från avsändare till mottagare. Maxvikt begränsas av fordonets lastförmåga och det enskilda europeiska landets regler för maxvikt på landsväg (20-30 ton).

#### DHL FREIGHT EURAPID

En prioriterad gränsöverskridande styckegodsprodukt till och från Europa. Från 1kg till 2500 kg.

#### DHL PAKET EXPORT

Paket till företagskunder i Norden, Baltikum och Benelux (dvs. till Norge, Danmark, Finland, Estland, Lettland, Litauen, Belgien, Holland, Luxemburg och Tyskland). Maxvikt 35 kg/kolli alternativt 150 kg/sändning.

#### DHL PARCEL CONNECT

Paket från företag till privatpersoner i annat Europeiskt land än Sverige samt även importpaket till privatperson i Sverige som ska distribueras på samma sätt som DHL Service Point. I vissa fall kan paketet väga mer än 20 kg och hanteras då som ett DHL Paket och distribueras efter avisering.

### Produktförklaring för inrikessändningar

#### DHL SERVICE POINT

Inrikes paket inom Sverige från företag till privatperson (B2C) eller från privatperson till privatperson (C2C). Leverans via våra ombud, så kallade Service Points.

- Max 20 kg/kolli
- Max 150 cm eller längd + omkrets max 300 cm/kolli (C2C = 45 x 42 x 30 cm/kolli)
- Minimum 15 x 11 x 3,5 cm/kolli
- Endast 1 kolli/sändning

#### DHL PALL

Inrikes pallgods (standard EUR-pall) från företag till företag. Via terminal.

- Max 3 helpall alternativt 6 halvpallar eller en kombination av dem som inte får överstiga ytan av 3 helpallar (3\*120 x 80)
- Maxmått helpall 120 x 80 x 220 (l x b x h), inget överhäng
- Maxmått halvpall 60 x 80 x 150 (l x b x h), inget överhäng

#### DHL STYCKE

Inrikes styckegods från företag till företag. Via terminal.

- Max fraktdragande vikt 2 500 kg (8,9m<sup>3</sup>) per sändning och max 1000 kg (3,57m<sup>3</sup>) per kolli **OBS! Fel viktangivelse i den tryckta förarhandboken, 1000 kg gäller.**

#### DHL HOME DELIVERY

Inrikes styckegods från företag till privatperson, hemleveranser.

- Max fraktdragande vikt 2 500 kg (8,9 m<sup>3</sup>) per sändning och max 800 kg (3,57 m<sup>3</sup>) per kolli

#### DHL PARTI

Inrikes del- och hellaster från företag till företag med en fraktdragande vikt från 1 000 kg. Direkt från avsändaren till mottagaren.

- Maxvikt per kolli och sändning begränsas av transportfordonets lastförmåga och vägens bärighet (12-39 ton)
- Maxlängd per kolli L = 1 200 cm B = 240 cm H = 270 cm

**Fraktkostnad – detta påverkar det totala fraktpriset**  
**Det finns fyra faktorer som påverkar det totala priset på våra transporter.**

Så här fungerar det:

1. Alla våra tjänster har ett fraktpris, där drivmedelstillägg också läggs på.
2. Tillägg kan sedan tillkomma vid leverans till vissa orter, eller för exempelvis farligt gods.
3. Priset påverkas också om kunden väljer att anpassa sina transporter med våra tillval. Det kan exempelvis vara "Skicka grönt", "Inbärning paket" eller "Extra bemanning".
4. Det finns också kostnader som kan undvikas genom att se till att alla uppgifter är korrekt ifyllda och riktiga.

## BESKRIVNING TILLVAL

Med hjälp av våra tillval kan kunderna skräddarsy sina transporter mer efter sina behov. Tillvalen bokas via Kundservice eller bokningsprogramvara (e-tjänst). Här beskrivs ett antal tillval, där du som förare berörs mer än vid andra tillval. I dokumenten "DHL Tillvalstjänster företag", "DHL Tillvalstjänster privatpersoner" och "DHL produktspecifika uppdragsvillkor inrikes" finns mer detaljerad information.

### Avisering

DHL kommer på förhand överens med mottagaren om när sändningen med tillvalet Avisering ska levereras, dvs. vilken dag och inom vilket tidsintervall leveransen kommer att ske.

### Extra bemanning

Vi kan erbjuda "Extra bemanning" vid behov, vid till exempel lastning och lossning eller då inbärning av kollin överstigande 25 kg inte kan göras av bara föraren, och kunden inte själv kan vara med och bära.

### Garantitransport

DHL förbinder sig att leverera en sändning till mottagaren före en viss tid på ordinarie leveransdag, enligt följande:

- G7 senast klockan 07.30.
- G10 senast klockan 10.00.
- G12 senast klockan 12.00.

Levereras sändningen senare än de tiderna återbetalas frakt- och tillvalskostnad till kund.

### Inbärning DHL Stycke och DHL Pall

Vid beställt tillval "Inbärning" så levererar du sändningen fram till "innanför" mottagarens dörr eller port – exempelvis in i butikslokal, bostad eller butikslokal i galleria.

För kollin som väger mindre än 25 kg och som är möjliga att hantera för en person sker inbärning genom bärning eller körning med lastkärra.

Vid inbärning av tyngre kollin eller kollin som p g a sin storlek ej kan hanteras av enbart en person, kan inbärning ske kompletterad med tillvalet "Extra bemanning" alternativt med hjälp av mottagarens medverkan.

För gods lastat på pall\* innebär inbärning alltid att sändningen rullas fram till loss-

ningsplatsen med hjälp av palldragare. Detta förutsätter framkomlighet med pall och palldragare samt att inrullningen kan utföras av en person.

*\* Sändning med kollivikt överstigande 35 kg och/eller sändning med total fraktdragande vikt överstigande 150 kg ska vara lastad på EUR-pall eller liknande.*

### Inbärning DHL Paket

Standard för paket är att du levererar sändningen till mottagarens godsmottagning eller reception, innanför företagets port eller dörr.

Om däremot tillval "Inbärning" är beställt så utökas tjänsten med inbärning till av kunden anvisad plats. Omfattar kollin som väger mindre än 25 kg och som är möjliga att hantera för en person genom att bäras eller köras med lastkärra.

Vid inbärning av tyngre kollin eller kollin som p g a sin storlek ej kan hanteras av enbart en person, kan inbärning ske kompletterad med tillvalet "Extra bemanning" alternativt med hjälp av mottagarens medverkan.

### Lastning/lossning på icke ordinarie arbetstid

Lastning/lossning kan på begäran mot ett tillägg ske utanför ordinarie arbetstid (klockan 07.00-17.00).

### Leveransbesked

Du ska ringa till mottagaren 15-30 minuter innan leverans och meddela att du snart kommer med leveransen.

### Leverans utan kvittens

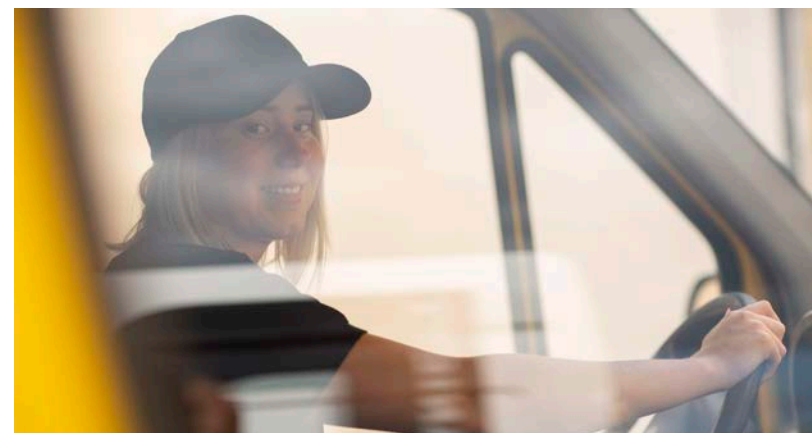
Vi har fått tillåtelse att leverera godset utan att mottagaren är på plats för att kvittera. Tänk på att inte ställa godset på sådan plats att godset kan skadas eller förstöras av väderförhållanden. Observera att det kan förekomma skriftliga fullmakter för specifika kunder eller sändningar som inte bokas som tillval. Information om när detta blir aktuellt får du från ditt åkeri eller terminalen.

### Pallöverföringssystem (PÖS)

DHL sköter palltransaktioner mellan avsändarens och mottagarens pallkonton. Avsändaren beställer tillvalet genom att ange sitt och mottagarens pallregistreringsnummer och antalet godkända EUR-pallar på fraktsedel. Hämtning och leverans av tomta pallar måste beställas hos DHL.

### Tidsbestämd lastning/lossning

För partigodssändningar med en fraktdragande vikt över 1 000 kg erbjuds "Tidsbestämd lastning/lossning", vilket innebär att sändningen lastas/lossas på avtalad tid.



## Tillval DHL Home Delivery, hemleveranser till privatpersoner

### Bortforsling gammal vara

En gammal vara som ersätts med en ny vara (t.ex. ett kylskåp) tas omhand av föraren i samband med leverans av den nya varan. Den gamla uttjänade varan destrueras därefter på ett miljövänligt sätt. Detta tillval kan inte bokas separat utan måste kombineras med tillvalet "Inbärning till anvisad plats".

### Inbärning/utbärning till/från anvisad plats

I samband med leverans utför distribuerande/upphämtande åkeri inbärning/utbärningen till/från en plats i hemmet på det sätt mottagaren önskar. Dubbel bemanning ingår när detta krävs.

### Kvällskörning

Kvällskörning innebär att leverans av gods eller upphämtning av returgods sker på kvällstid kl. 17.00 – 22.00.

### Leverans utan legitimationskontroll

Leverans sker till angiven leveransadress där någon behörig person tar emot och kvitterar leveransen. Behörig person behöver inte vara den person som står som angiven mottagare.

### Återtag av transportemballage

Efter avemballering i samband med leverans återtas transportemballage så som plast, buntband, wellpapp och lastbärare (t.ex. lastpall). DHL tillhandahåller inte transportemballage vid eventuella retur. Detta tillval kan inte bokas separat utan måste kombineras med tillvalet "Inbärning till anvisad plats".

## TILLÄGG

Kostnad kan tillkomma för kunden vid leverans till vissa orter, eller för exempelvis farligt gods eller temperaturkontrollerade transporter.

### Farligt gods

DHL transporterar gods som klassificeras som "farligt gods" på ett säkert och lagenligt sätt. Vid bokningstillfället måste DHL få uppgifter från "godsdeklarationen" och uppgifter om särskilda hanteringskrav. Du måste också hantera godset på ett särskilt sätt, läs mer i kapitel 9.

### Temperaturkontrollerad transport (Termo)

Våra temperaturreglerade transporter kallas Termo; Termo Värme och Termo Kyla.

- Vid Termo Värme ska temperaturen under transportkedjan vara lägst +1 grad.
- Vid Termo Kyla i intervallet +2 till +8 grader. Annat temperaturintervall kan överenskommas för Termo Kyla.
- Säkerställ att det finns termo-/värmehuv att skydda godset med om bilen inte har värmeaggregat.

## TRAFIKSÄKERHET OCH ARBETSMILJÖ



## 6. TRAFIKSÄKERHET OCH ARBETSMILJÖ

Var ett föredöme i trafiken. Då bidrar du till att rädda liv, höja yrkesförarnas status och ge branschen ett gott anseende.



### LASTSÄKRING

- Förare skall kunna uppvisa intyg att man genomgått lastsäkringsutbildning (ingår i YKB). Notera att detta gäller inom hela Europeiska Unionen.
- Fordonet ska lastas så att godset inte skadas eller vållar annan skada.
- Pallar i det övre lagret ska inte kunna glida av det undre lagret.
- Om lastning utförd av terminalpersonal ej är tillfredsställande, kontakta Supervisor eller utsedd för att säkerställa godkänd lastsäkring tillsammans.
- För mer information se Trafikverkets föreskrifter.

Utrustning för att förhindra förskjutning av lasten:

- Spännband (rätt spännband ska användas samt friktionsmattor vid behov).
- Förstängning med annat gods.
- Stöttor.
- Luftkuddar.
- Dubbelgolvsbalkar.
- Skivor och reglar.

### FÖRE KÖRNING

- Ingen alkohol/inga droger – nolltolerans!
- Använd säkerhetsbälte.
- Följ kör- och vilotidsreglerna.
- Gör ett bromstest.

### Är allt annat i ordning?

Du ansvarar för att fordonet och/eller lastbäraren är i sådant skick att godset kan transporteras säkert. Det här ska du alltid kontrollera:

- Är lastytan förberedd och städad? Tänk även på nästa uppdrag!
- Officiell legitimation (pass, körkort eller nationellt ID-kort).
- Lastsäkra godset.
- Tänk på att först lasta bilen och därefter släpvagnen vid halt väglag.
- Ta bort is och snö på lastutrymmenas tak.
- Har du rätt frakthandlingar med dig? Se sidan 7.
- Planera din färdväg.

### UNDER KÖRNING

- Glöm inte att du är en reklampelare i trafiken.
- Följ trafikreglerna och håll rätt hastighet.
- Använd din handsfree till mobiltelefonen under färd.
- Vid ett haveri, en olycka eller någon annan nödsituation ska du ringa SOS-alarm omedelbart (112) samt din trafikledning.
- Eventuella skador eller förluster måste omedelbart meddelas till DHL Freight via din chef eller arbetsledare.
- Vid olycka eller tillbud, på eller i anslutning till DHL:s terminaler, skall du som förare anmäla detta till din chef eller arbetsledare.

### HOS KUND OCH DHL-TERMINAL

- Tomgångskörning max 1 minut är ett lagkrav.
- Använd alltid skyddsskor.
- Följ parkerings-/uppställningsanvisning.
- Rökning endast på angiven plats.
- Inte ok att ta med obehöriga i hytten, så som barn, vänner, släktingar - eller icke DHL anställda.
- Följ de säkerhetsföreskrifter, avfallsregler och policys som finns anvisade på varje arbetsplats.

### VID BYGG- SAMT ANNAN TUNG INDUSTRI

- Följ anvisade ordnings- och skyddsregler vid lastning och lossning på byggarbetsplatser samt vid annan tung industri
- Du ska bära hjälm, skyddsskor, varselkläder/väst, handskar och skyddsglasögon. Skor eller stövlar ska vara försedda med skyddshätta för tår, spiktrampskydd, varselväst/varselklädsel av klass 2 och skyddshjälm (gul) märkt med CE EN 397. Det är för din och andras säkerhet du är rätt utrustad!

## BRÄNSLESNÅL KÖRNING

Du som förare kan med ditt körsätt påverka bränsleförbrukningen, så att vi sparar energi och skonar miljön. Genom att köra sparsamt bidrar du till lägre däckkostnader, mindre slitage på fordonet, bättre arbetsmiljö och mindre utsläpp av koldioxid.

Så här kör du bränslesnålt:

- Växla upp tidigt och kör på så hög växel som möjligt.
- Kör med jämnt gaspådrag och god framförhållning.
- Håll hastighetsgränserna.
- Utrullning; släpp gasen och rulla fram till t ex rödlysen.
- Motorbromsa.
- Utnyttja lutningar, kör långsammare uppför och snabbare utför.
- Undvik tomgångskörning.
- Använd motorvärmare.

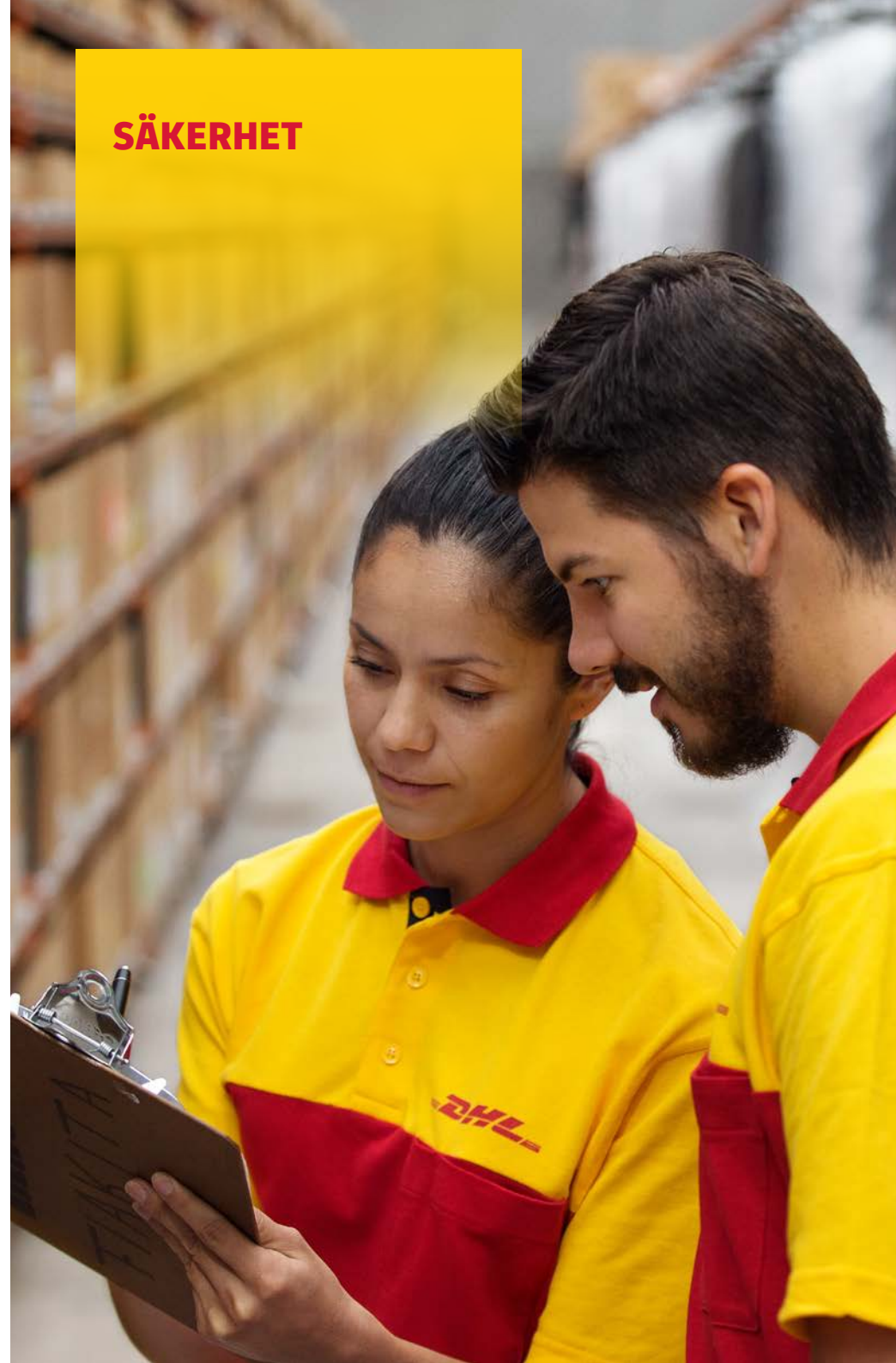
## TRUCKKÖRNING



Alla som ska köra truck ska inneha "utbildningsintyg trucktyp A" och kunna uppvisa ett trucktillstånd från sin arbetsgivare (alternativt delges detta i förväg till DHL/kund). Tillståndet ska vara personligt och upplysa om vilka typer av truckar och för vilka arbetsuppgifter det gäller. Skyddskor ska alltid användas.

Dessutom krävs "körkortstillstånd truck" för varje arbetsställe där truckkörning ska utföras. Detta utfärdas av mottagande verksamhet.

## SÄKERHET





## 7. SÄKERHET

Här kan du läsa om säkerhetsrelaterade frågor med inriktning mot "kriminella hot och risker". Kapitlet beskriver hur du skall agera för att följa våra rutiner som har till syfte att upprätthålla en god säkerhetsnivå.

### SÄKERHETSÅTGÄRDER



### Före körning

Du ansvarar för att fordonet och/eller lastbäraren är i sådant skick att godset kan transporteras säkert. Följande ska alltid kontrolleras:

- Förarutrymmet ska gå att låsa.
- Transportutrymmet ska vara i sådant skick att det i sig inte kan skada personal och/eller gods, det vill säga helt och rent.
- I förekommande fall ska anordningar för plombering vara i sådant skick att plombering är möjlig.
- Skalet på fordon/slåp ska vara helt.
- Kapell helt och tätt.
- I förekommande fall; TIR-vajer hel och rätt monterad.
- Låsanordningar fungerar.
- Anmäla brister till arbetsledaren.

### Under körning

Vid rast eller uppehåll i transporten ska fordonet/lastbäraren kontrolleras så att:

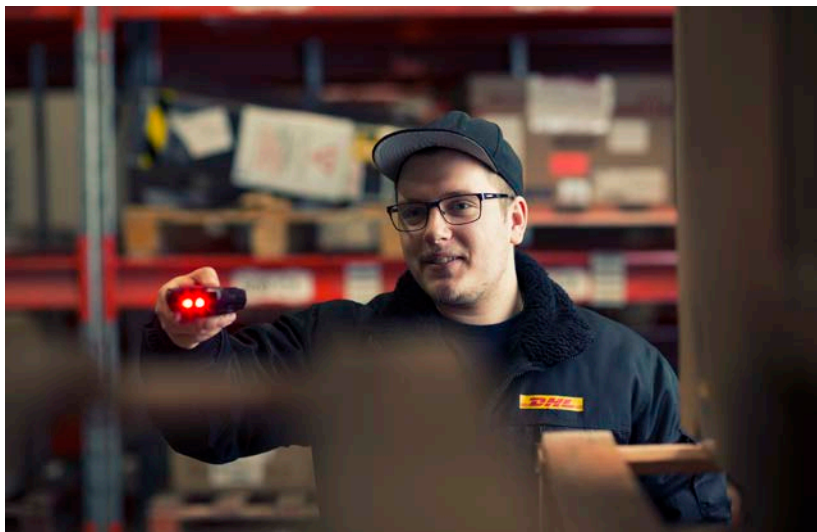
- Ingen manipulation har skett med fordonet avseende olaga intrång, som bruten plomb, uppbrutna lås, skadat kapell eller liknande.
- Oplanerade stopp ska undvikas när fordonet är lastat. Om ett stopp är oundvikligt, måste DHL Freight-kontoret/åkeriet omedelbart informeras.
- Eventuella skador eller förluster måste omedelbart meddelas till DHL Freight.
- Transportenhet får endast öppnas på begäran av polisman eller trafikinspektör under tjänsteutövning.
- Säkerhetsutrustning för fordon som beskrivs i avtalet med kund/DHL Freight ska användas.
- Lämna aldrig fordonet obevakat. Vid exempelvis matuppehåll/rast ska enheten om möjligt parkeras så att du har uppsikt över den. Alternativt parkeras på bevakad plats.
- Lämna aldrig nycklarna i fordonet medan du och eventuell hjälplastare lämnar hytten.
- Du får aldrig avstöja någon information om varor som lastas eller enhetens destination för obehöriga.

Om du upptäcker brister ska de anmälas till arbetsledare.

Om du misstänker att inbrott har skett i lasten eller fordonet, ska det anmälas till polis på plats. Arbetsledare ska alltid underrättas.

### Särskild uppmärksamhet vid parkering

- Säkerställ säkrast möjlig parkeringsplats/uppställningsplats.
- Åkeriet ansvarar för att du anvisas lämplig parkeringsplats. Eventuella avtal med kund och/eller DHL avseende krav på parkerings-/uppställningsplats ska följas. Detta gäller såväl inrikes- som utrikestransporter.
- Var uppmärksam och genomför kontroll av trailerns skick vid hämtning i hamnar/färjelägen, på godsterminaler, vid DHL:s terminaler och hos kunder.



### GODS MED HÖGT VÄRDE ("särskilt stöldbegärligt gods")

Till stöldbegärligt gods räknas bland annat:

- Läkemedel.
- Exklusiva kläder, kallas även "fashion".
- Datorer/datorkomponenter.
- Mobiltelefoner.
- Audio/TV och annan hemelektronik (hit räknas även dataspel och spelkonsoller).
- Artwork, samlingar med mera.
- Klockor, smycken med mera.
- Alkohol och tobak.
- Metaller; exempelvis koppar och ädelmetaller.

Vid transport av stöldbegärligt gods ska du vara särskilt uppmärksam för att minska risken för stöld/inbrott. Uppställning under längre tid av enheter med last av högt värde får bara ske inom bevakade områden, så kallad "secure parking" eller områden hänvisade av kund eller DHL Freight.

### FORDON I HÄMTNINGS- OCH DISTRIBUTIONSTRAFIK (PUD)

Under hämtning och leverans av gods gäller följande:

- Samtliga dörrar till lastutrymme skall vara låsbara med fungerande låsanordningar.
- Fordonet får inte lämnas olåst.
- Fordonet får inte lämnas med "bakgavel" eller andra dörrar öppna.
- Fordonet ska parkeras med hänsyn till godsets säkerhet (vid rast eller leverans).
- Fordonet ska om möjligt parkeras så att det är under uppsikt i samband med rast.

### PLOMBERINGSRUTINER

Du ska säkerställa att:

- Terminalpersonal/kund – avsändare, plomberar och skriver ner plombnummer på frakthandlingar. Du ska inte acceptera att plombera eller bryta plomb.
- Du ska kräva att terminalpersonal/kund kontrollerar och bryter plomb vid ankomst.
- Vid eventuell poliskontroll där plomb bryts ska plomben ersättas av polismyndighetens plomb, och en polisman/trafikinspektör ska intyga detta på frakthandlingen.

### IDENTITETSKONTROLL

Det kan förekomma att kunden vill säkerställa identitet på den till vilken man lämnar ut gods. Du ska därför kunna identifiera dig. Förare som regelmässigt kör för DHL ska bära DHL:s ID-kort synligt. Om du inte har det ska du minst kunna uppvisa körkort. Du skall vid ankomst till DHL terminal för upphämtning eller lossning på anmodan kunna uppvisa ID-handling.

**ID-kort ska bäras synligt inom DHL:s terminalområden.**

## RUTIN GÄLLANDE STÖLD

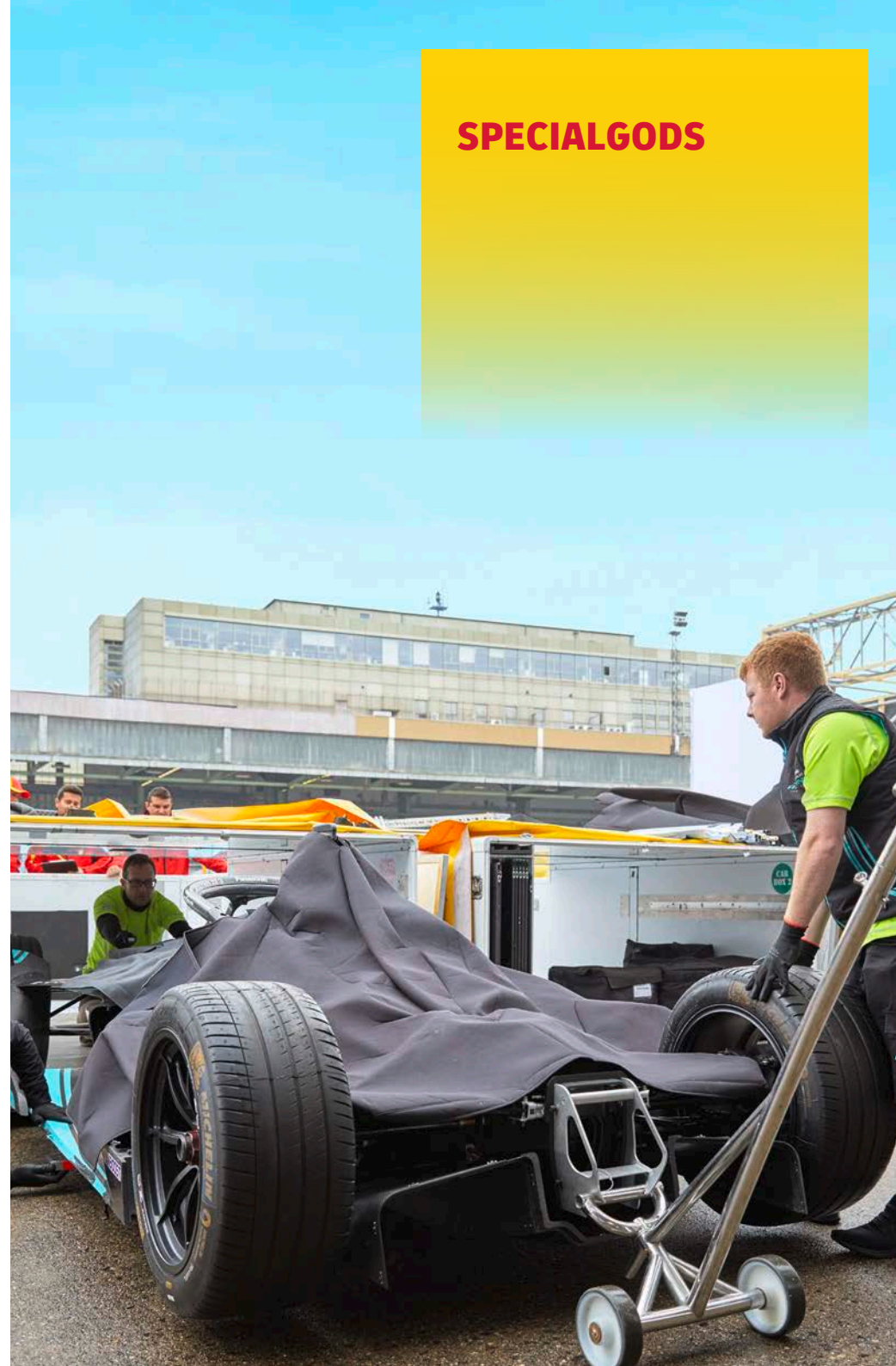
- Åkeriet ska omedelbart meddela DHL:s transportledare (avgående kontor) när stöld upptäcks.
- Polisanmälan upprättas i första hand av drabbat åkeri på plats, i andra hand av DHL.
- Transportledare/Teamleader ska omgående rapportera internt enligt DHL:s rutiner.
- DHL Security tar ansvar för utredning av incidenten.
- DHL ansvarar för att kunden informeras. Detta kan lämpligtvis ske via ansvarig säljare/kundkontakt/Kundservice.

## FÖRARSÄKERHET

### Var uppmärksam på följande:

- Om någon verkar ägna dig uppmärksamhet som du upplever som anmärkningsvärd. Exempelvis när du levererar gods, när du parkerar för upphämtning/lämning, vid rast och under transport (förföljd/"skuggad"), ska du omedelbart anmäla detta till arbetsledare och när det behövs – till polis.
- Försök att lägga signalement på minnet; som bilmodell, färg, registreringsnummer och eventuellt utseende, klädsel med mer på personer. Notera tid och plats.
- I en situation där du upplever dig hotad ska du alltid sätta din egen säkerhet i första rummet.
- Om du upptäcker/avslöjar att kriminella stjälar från din last; lämna inte hytten, se till att dörrarna är låsta, starta motorn, slå på ljuset och om nödvändigt ljud med bilens signalhorn för att dra till dig uppmärksamhet. Kontakta alltid Polisen (ring 112) och närmaste chef.
- Vid en incident, kollision eller liknande, där det inte är tydligt att det är en "verklig olycka", ska du inte lämna fordonet innan du gjort en bedömning av om det är en äkta händelse. Kontakta Polisen och närmaste chef.
- Om du hotas av ett skjutvapen eller annat vapen, försök att vara lugn, undvik konfrontation genom handlingar och ord. Kontakta alltid Polisen och närmaste chef snarast, då du bedömer att du kan göra det på ett säkert sätt.

## SPECIALGODS



## 8. SPECIALGODS

### GODS SOM INTE ACCEPTERAS

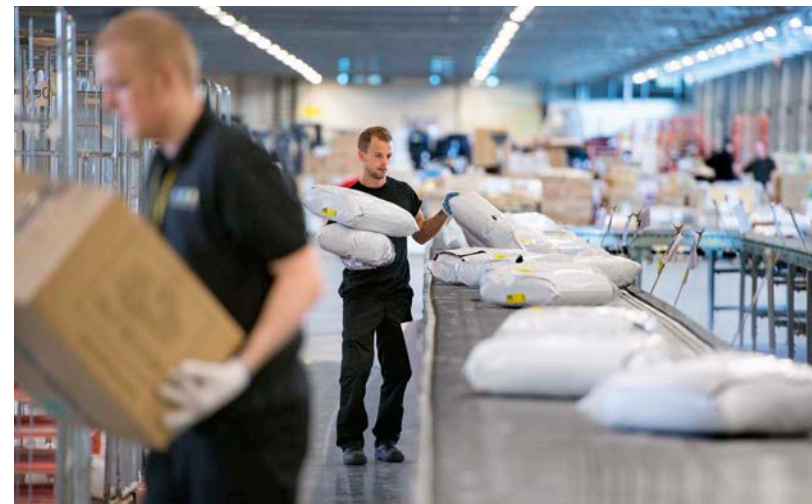
DHL accepterar inte att köra alla godsslag. Vissa godsslag kräver skriftlig överenskommelse.

#### DHL kör inte:

- Farligt avfall (dock om specifik överenskommelse finns, särskilt myndighetstillstånd måste finnas).
- Kontanta medel.
- Kvarlevor från människor eller djur.
- Levande djur.
- Licenspliktiga vapen och licenspliktiga vapendelar.
- Personliga effekter/flyttsaker.
- Specifika klasser av farligt gods ADR (se kapitel 9).
- Värdepapper.

#### Godsslag som får skickas efter skriftlig överenskommelse:

- Alkohol.
- Avfall.
- Farligt gods.
- Färsvaror.
- Levande växter.
- Temperaturkänsligt gods.
- Tobak.
- Värdeföremål.



### LIVSMEDEL

När du transporterar livsmedel är det viktigt att undvika risk för kontaminering från annat samlastat gods. Vid risk måste godset separeras. Vid samlastning med ADR-gods måste avståndet till livsmedel vara minst 0,8 meter.

ADR-gods får heller aldrig ställas ovanpå eller under livsmedel, oavsett avstånd. Generellt ska särskild uppmärksamhet alltid gälla vid transport av livsmedel, och det är viktigt att lastbärare hålls rena.

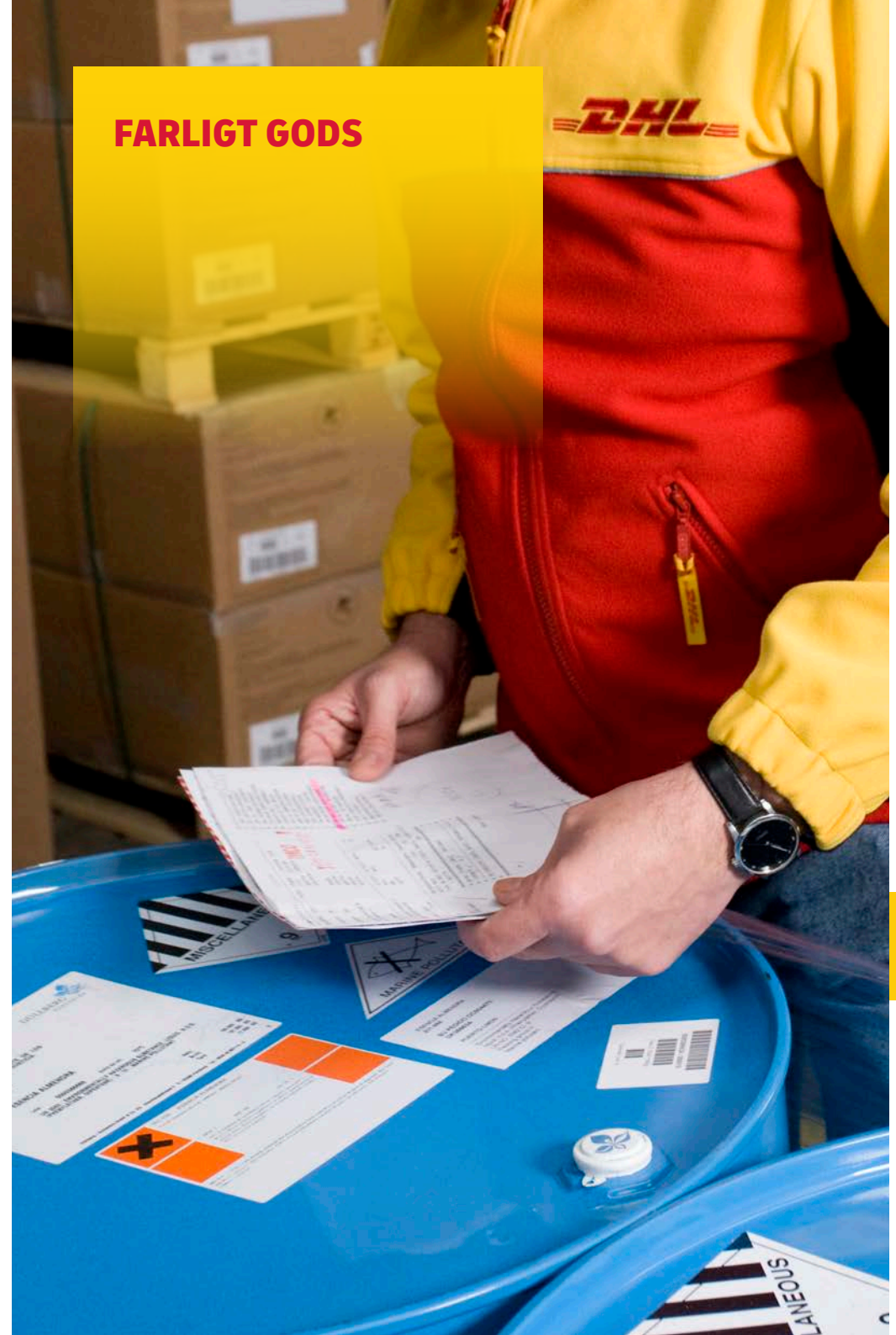


## LÄKEMEDEL

När du transporterar läkemedel ska du kontrollera att förpackningar är hela och att godset är märkt. Det är viktigt att kontaminering från annat samlastat gods inte sker. Vid risk måste godset separeras.

Vid samlastning med ADR-gods måste avståndet vara minst 0,8 meter. ADR-gods får heller aldrig ställas ovanpå eller under läkemedel, oavsett avstånd. Rutiner för rengöring och säkerhet ska alltid följas.

Läkemedel är ofta stödbegärligt så du bör vara extra uppmärksam. Om något avvikande har inträffat under transporten – som skada på produkten eller om temperaturen har varit ovanligt hög eller ovanligt låg under en längre period – ska du rapportera det till mottagaren och distributören. Leverans ska alltid göras till adressen på följesedeln och varorna ska lämnas direkt till mottagaren eller i mottagarens lokaler.



## 9. FARLIGT GODS

### Beskrivning farligt gods

Farligt gods är ett samlingsbegrepp för ämnen och produkter, som har sådana farliga egenskaper att de kan skada människor, miljö, egendom och annat gods, om de inte hanteras rätt under en transport. Förare som transporterar farligt gods i fordon måste genomgå minst en grundläggande förarutbildning, samt avlägga ett av MSB (Myndigheten för samhällsskydd och beredskap) godkänt prov. Föraren får då ett så kallat ADR-intyg som är giltigt i fem år. MSBs föreskrifter gäller vid transport av farligt gods. (Undantag finns för gods i begränsad och värdeberäknad mängd.) För ytterligare information se gärna [www.msb.se](http://www.msb.se)

### DHL har följande begränsningar i Farligt gods-klasserna:

- I Klass 1 körs endast UN 0323, UN 0432 och UN 0454 (1.4S).
- I Klass 2 körs ej etikett 2.3 (giftig gas).
- I Klass 6.1 körs ej PG I.
- Klass 6.2 körs inte av DHL.
- Klass 7 körs inte av DHL.
- I Klass 9 körs ej skadade och defekta litiumbatterier definierade i SP376.
- Värdeberäknande mängd går ej att boka i DHL:s nätverk (vissa undantag finns, beställningstrafik).
- Fullvärdigt farligt gods kan inte skickas med paketprodukterna. I paketprodukterna tillåts endast farligt gods i begränsad mängd (LQ) och bara i inrikestrafiken.

### CHECKLISTA OCH DITT ANSVAR

Om förarbyte sker under transporten, har du skyldighet att lämna uppgifter om det farliga godset till avbytande förare. Som avbytare får du förlita dig på lämnade uppgifter.

#### Förarens ansvar:

- ✓ Kontrollera transporthandlingar.
  - ✓ Medföra "Skriftliga instruktioner".
  - ✓ Skylta och eventuellt etikettera fordonet.
  - ✓ Kontrollera att fordonsutrustning finns med.
  - ✓ Kontrollera övrig utrustning (enligt "Skriftliga instruktioner").
  - ✓ Kontrollera att maxlastbestämmelser följs.
  - ✓ Lastsäkring.
  - ✓ Välja rekommenderad färdväg.
- LASTA ALDRIG SKADADE KOLLIN!

### MÄRKNING OCH GODSDEKLARATION

#### Märkning och etikettering av kollin (avsändarens ansvar)

- Kollin måste alltid märkas tydligt och väl synligt med UN + UN-nummer.
- Kollin ska etiketteras med den eller de varningsetikett/-er som beskriver farans art.
- Om kollit ska märkas med flera typer av etiketter, ska dessa placeras bredvid varandra.



#### Med godset ska alltid följa:

- Godsdeklaration (i hytten).
- ADR-intyg + ID (gäller inte för begränsad mängd).

#### För vissa transporter krävs:

- Fordonscertifikat.
- Eventuella tillstånd eller dispenser.
- Stuvningsintyg eller annan sjötransporthandling (DGD).

#### Godsdeklarationen ska innehålla:

- UN + UN-numret (ex UN 1170).
- Officiell transportbenämning (ämnets namn).
- Etiketsnummer (sekundärfara inom parantes).
- Förpackningsgrupp (PG I, II och III) om sådan finns för ämnet.
- Tunnelrestriktionskod (till exempel (D/E) inom parantes).
- Antal kolli och beskrivning av dem.
- Totala mängden av varje slag av farligt gods (volym BV, NV).
- Avsändarens namn och adress.
- Mottagarens namn och adress.
- Eventuella uppgifter som krävs enligt villkoren för någon särskild överenskommelse.

### FÖRBUD OCH FÖREBYGGANDE SKYDD

#### Förbud

- Att ta med passagerare.
- Att röka (även e-cigarett) under hantering, i närheten av eller inne i fordon eller container.
- Att använda ljuskälla med låga eller som kan avge gnistor.
- Att ha motorn igång under lastning och lossning.

#### Förebyggande skydd

- Öppna aldrig kollin med farligt gods.
- Farligt gods ska skiljas från annat gods vid magasinering.
- Respektera rökförbud.
- Läs de skriftliga instruktionerna.

## **SAMLASTNING**

Allt farligt gods som DHL tillåter i nätverket får samlastas. För mer information, se kapitel 9.

## **VID OLYCKA**

Vid olycka följ anvisningarna i "Skriftliga instruktioner".

"Skriftliga instruktioner" ska medföras i hytten och tillhandahålls av åkeriet.

Underrätta alltid även närmaste DHL-kontor vid tillbud eller olycka med farligt gods, 0771-345 345. Viktigt att du även rapporterar till åkeriet som sedan kontaktar sin säkerhetsrådgivare.

### **DHL:s säkerhetsrådgivare:**

Mats Brodin 070-934 53 71.

Johannes Molander 0734-68 67 04.

När räddningstjänsten anländer överlämnas alla transporthandlingar till ansvarig person.



**OM OLYCKAN  
ÄR FRAMME**

## 10. OM OLYCKAN ÄR FRAMME

### VID TRAFIKOLYCKA

- Ta reda på vad som har inträffat
- Larma 112 och tala om;
  - vem du är.
  - varifrån du ringer.
  - vad som hänt.
  - var det hänt.
  - vilken typ av olycka det rör sig om.
  - hur många skadade det finns.
  - om någon är fastklämd.
  - om det brinner eller finns risk för brand eller annan fara.
- Varna andra trafikanter.
- Ge första hjälpen om det kan ske utan risk för egen säkerhet.
- Ring gärna 112 igen om du har kompletterande uppgifter.
- Möt upp när hjälpen kommer.
- Kontakta din chef eller arbetsledare och DHL.
- Om du själv är drabbad kontrollera med din arbetsledare vilka försäkringar som eventuellt täcker din skada.
- Du får aldrig avslöja information om varor som lastas eller destination för obehöriga.

Om räddningstjänsten hunnit före dig till olycksplatsen ska du tänka på att olyckan är räddningstjänstens arbetsplats. Kör därför lugnt förbi olyckan och behåll uppmärksamheten på vägen och trafiken. Alltför ofta orsakar förbipasserande nya olyckor, när de tittar på olyckan framför sig.

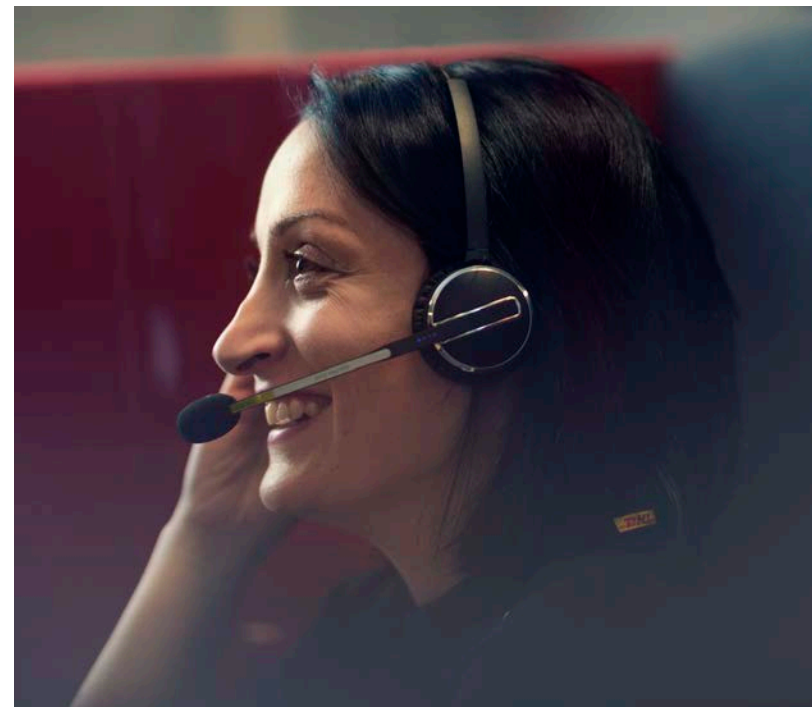
### BRAND I FORDON

#### Brand i motor

- Öppna inte huven helt, bara så att du får in släckningsmunstycket.
- Stäng in branden om det går.
- Ibland går det att spruta in pulver underifrån.

#### Däckbrand

- Släck härden.
- Kyl däcket. Vatten eller snö är effektivt.
- Bevaka att det inte flammar upp igen.



### KRISHANTERING – KOLLEGAHJÄLPEN

Om du har varit med om en trafikolycka eller ett överfall på arbetstid, behöver du kanske någon att bearbeta dina upplevelser med. Kollegahjälpen är ett nätverk av åkeriföretagare och lastbilsförare som hjälper lastbilsförare med krishantering.

Det finns cirka 50 Kollegahjälpare utspridda över hela Sverige. De vet vad det innebär att arbeta på vägen och många av dem har dessutom egna erfarenheter av trafikolyckor eller rån/överfall. Kollegahjälparna har fått genomgå en särskild utbildning för att förstå chockreaktioner och lära sig samtalstekniker.

**Behöver du hjälp att bearbeta dina upplevelser efter en olycka, ring 020-59 60 00.**





## 11. BENÄMNINGAR OCH FÖRKORTNINGAR

FÖRKLARING SCANNINGSKODER

BENÄMNING	FÖRKLARING
<b>EMB</b>	Rapporterar att en sändnings emballage är skadat alternativt öppnat.
<b>LEV</b>	Rapporterar att en sändning har levererats till mottagaren.
<b>MVG</b>	Rapporterar att en sändning inte har kunnat levereras av distribuerande förare pga att mottagaren vägrat ta emot godset.
<b>SAK</b>	Saknat gods/kolli.
<b>SKA</b>	Rapporterar att godset är fysiskt skadat.
<b>STM</b>	Rapporterar att sändningen inte kunnat levereras pga att mottagaren inte var anträffbar då föraren var där.
<b>UTL</b>	Rapporterar att en sändning har utlastats av distribuerande transportör för leverans till mottagaren.
<b>ÅTR</b>	Rapporterar att en sändning återtagits till terminalen av distribuerande transportör utan att ett leveransförsök har gjorts.

BENÄMNING	FÖRKLARING
<b>3 PL</b>	Tredjepartslogistik.
<b>ADR</b>	Farligt gods för vägtransport.
<b>AVI</b>	Avisering.
<b>B-hämt</b>	Begärd inhämtning av Parti-sändning till terminal.
<b>BEM</b>	Bristfälligt eller oemballerat gods.
<b>DPDHL</b>	Deutsche Post DHL.
<b>EDT</b>	Ej daglig trafik.
<b>EMB</b>	Emballageskadat.
<b>FLM</b>	Flakmeter.
<b>FTL</b>	Full Truck Load.
<b>G-tjänst</b>	Garantitjänst (G7, G10, G12).
<b>In och uttag</b>	Omlastning av gods som på grund av ej framkomlighet/tillgänglighet går att lossa med fjärrbil.
<b>KBM</b>	Kubikmeter.
<b>KVL</b>	Kvarlämnat.
<b>KVU</b>	Kvarlämnad, ej standardgods enligt produktdefinition.
<b>Linehaul</b>	Trafiksystemet mellan DHL:s terminaler.
<b>LTL</b>	Less than Truck Load (Styckegods).
<b>LVB</b>	Leveransbesked.
<b>M<sup>3</sup></b>	Kubikmeter.
<b>NTBO</b>	Non Terminal Based Operation (Partigods).
<b>OMEX</b>	Omlastning och distribution av partigods via terminal.
<b>POD</b>	Proof of Delivery (leveransbekräftelse).
<b>PPL</b>	Pallplats.
<b>PTL</b>	Part Truck Load.
<b>PuD</b>	Pick up & Delivery, hämtning och distribution av terminalhanterat gods.
<b>Röd pall</b>	DHL:s interna pallar. Används endast som lastbärare mellan kund och terminal.
<b>SAK</b>	Saknat gods.
<b>Site Manager</b>	Platschef.
<b>SKA</b>	Skadat gods.
<b>SP B2C</b>	Service Point Business to Consumer.
<b>SP C2C</b>	Service Point Consumer to Consumer.
<b>TBO</b>	Terminal Based Operations (Terminalhanterat gods).
<b>TC</b>	Trafikcenter, trafikledning och trafikstyrning av överskottsvolymer från TK.
<b>TK</b>	Trafikkontor, trafikledning och trafikstyrning för DHL NTBO = Non Terminal Based Operation (Partigods).
<b>UTL</b>	Utlästning.

## 12. KONTAKTLISTA

### TERMINALER

SITE	TERMINAL-ID	LINJENR	ÖPPETTIDER	TELEFON DAG	TELEFON NATT	OMEXTID LOKAL	OMEXTID KRETS	PALLDEPÅ
<b>BORLÄNGE</b> Planerargatan 9 781 70 Borlänge	4510 (50)	780	Måndag kl. 04.30 – Lördag kl. 07.00	0243-25 88 80	0707-46 54 31	Kl. 06.00	Kl. 06.00 OBS! Extra stycke senast kl. 05.30	✓
<b>BORÅS</b> Sandlidsgatan 6 504 62 Borås	2410(35)	500	Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 06.30	033-475 67 70	033-44 26 31	Kl. 07.00	Kl. 05.30	✓
<b>ESKILSTUNA</b> Folkestaleden 5 635 10 Eskilstuna	4410 (41)	630	Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 06.00	016-551 18 70	0709-34 51 99	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>GÄVLE</b> Strömsbrovägen 17 803 09 Gävle	4610 (51)	800	Måndag kl. 03.00 - Lördag kl. 07.00	026-637 27 70	0709-57 94 89	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>GÖTEBORG</b> Importgatan 27 422 46 Hisings Backa	2210 (32)	400	Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 15.00	Trafikfrågor: 031-363 11 70, Grind: 031-19 84 25	031-19 84 25	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>GÖTEBORG TK</b> Importgatan 27 422 46 Hisings Backa			Helgfri måndag till fredag kl. 07.00-17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>HALMSTAD</b> Fräsaregatan 6 302 62 Halmstad	1530 (26)	300	Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 06.00	035-281 08 70	035- 29 57731, 070-631 86 63	Kl. 06.45	Kl. 06.45	✓
<b>HELSINGBORG</b> Trintegatan 10 253 68 Helsingborg	1510 (23), 1511 (AGH)	250	Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 16.00	042-449 47 80	0734-68 65 61	Kl. 06.00 OBS! Extra stycke senast kl. 05.00	Kl. 06.00 OBS! Extra stycke senast kl. 05.00	✓
<b>HELSINGBORG TK</b> Trintegatan 10 253 68 Helsingborg			Helgfri måndag – fredag kl. 07.00 – 17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>JÖNKÖPING</b> Verktygsvägen 19 553 02 Jönköping	3510 (36)	550	Måndag kl. 05.00 – Lördag kl. 06.00	0734-47 01 08 0734-47 01 10	0709-34 52 06 0709-34 58 16 0721-70 99 20	Kl. 05.30	Kl. 05.30	✓
<b>JÖNKÖPING TK</b> Verktygsvägen 19 553 02 Jönköping			Helgfri måndag – fredag kl. 07.00 – 17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>KARLSTAD</b> Regnvindsgatan 8 652 21 Karlstad	2810 (48)	650	Söndag kl. 22.30 – Lördag kl. 07.00, med stängt Måndag-Fredag kl. 20.00-22.30	054-223 20 70	0709-34 50 55	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>LULEÅ</b> Nya Terminalgatan 4 954 32 Gammelstad	4850 (58)	950	Vardagar kl. 06.30 – 17.00 Avhämtning gods måndag-fredag kl. 08.00 – 17.00	0920-49 08 70	Ej nattöppet	Kl. 09.30	Kl. 09.30	✓

## FORTS. KONTAKTLISTA TERMINALER

SITE	TERMINAL-ID	LINJENR	ÖPPETTIDER	TELEFON DAG	TELEFON NATT	OMEXTID LOKAL	OMEXTID KRETS	PALLDEPÅ
<b>MALMÖ</b> Flansbjersvägen 10-12 232 91 Arlov	1210 (21)	200	ServicePoint Mån – Fre Inlämning kl. 07.30 – 18.00, utlämning kl. 07.30 – 17.00 (terminalverksamhet söndag kl. 22.00 – lördag kl. 07.30)	(07.00 – 17.30) 040-694 00 70	Måndag – Fredag 0709-34 57 84 Lördag 0709-34 59 92 Söndag 0709-24 21 22 (även Lör & Sön numren går att ringa Mån – Fre)		Kl. 06.00 Extra stycke kl. 02.00	✓
<b>NORRKÖPING</b> Kommendantvägen 5 60238 Norrköping	3210 (39)	600	Söndag kl. 22.30 – Lördag kl. 06.00	011-444 09 70	0734-47 07 81	Kl. 06.00	Kl. 05.00	✓
<b>OSKARSHAMN</b> Lövgrensvägen 4 572 36 Oskarshamn	3820 (30)	572	Måndag kl. 04.00 – Lördag kl. 05.00	0491-38 54 70	0734-47 08 93	05.30 Extra stycke senast kl. 03.00	05.30 Extra stycke senast kl. 03.00	✓
<b>SKELLEFTEÅ</b> Tjärnvägen 28 931 61 Skellefteå	4810 (57)	930	Vardagar kl. 05.00-18.00	0910-21 51 50	Ej nattöppet	Kl. 08.00	Kl. 14.00 dagen innan	✗
<b>STOCKHOLM - ROSERSBERG</b> Skansvägen 22 195 72 Rosersberg	4270 (46)	196	Söndag kl. 23.30 – Lördag kl. 07.00	08-505 437 70	0734 – 47 00 10 0734 – 47 00 21	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✗
<b>STOCKHOLM - VÄSTBERGA</b> Västberga allé 41 126 86 Stockholm	4210 (45)	110	Söndag kl. 23.00 – Lördag kl. 06.00	08-502 420 70	0734 – 47 00 10 0734 – 47 00 21	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>SUNDSVALL</b> Förmanlänken 9A 863 41 Sundsvall	4710 (53)	850	Söndag kl. 22.00 till Lördag kl. 14.00	060-787 91 70	060-620 03 30	Kl. 07.00	Kl. 07.00	✓
<b>SUNDSVALL DHL ÅKERI</b> Förmanlänken 9A 863 41 Sundsvall			Helgfri måndag till fredag kl. 07.00-17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>SUNDSVALL TK</b> Förmanlänken 9A 863 41 Sundsvall			Helgfri måndag till fredag kl. 07.00-17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>TIBRO</b> Fågelviksleden 4 543 50 Tibro	2310 (37)	543	Kundmottagning Måndag kl. 08.00 – Fredag kl. 17.00, Terminalbemannat Söndag kl. 22.00 – Lördag kl. 06.30	0504-49 67 70	0734-68 65 25, 0734-68 65 29	Kl. 07.00	Kl. 05.00	✓
<b>UMEÅ</b> Spårvägen 26 B 901 31 Umeå	4820 (56)	900	Vardagar kl. 03:30-21:00	0734-68 65 39	Ej nattöppet	Kl. 06.00	Kl. 16.00 dagen innan	✗
<b>UPPSALA</b> Sofielundsgatan 3 753 23 Uppsala	4310 (49)	750	Måndag kl. 07.00 – Lördag kl. 06.30 Stängt kl. 20.00-22.20 varje kväll	018-700 39 80	0734-68 67 13 0734-68 67 12	06.00 ej natten mot måndag Extra flakmeter innan kl. 03.30	06.00 ej natten mot måndag Extra flakmeter innan kl. 03.30	✗

## FORTS. KONTAKTLISTA TERMINALER

SITE	TERMINAL-ID	LINJENR	ÖPPETTIDER	TELEFON DAG	TELEFON NATT	OMEXTID LOKAL	OMEXTID KRETS	PALLDEPÅ
<b>VISBY</b> Lundbygatan 5 621 41 Visby	4260 (31)	620	Vardagar kl. 07.00 – 16.30	0491-38 54 70	Ej nattöppet	Kl. 07.30	Kl. 07.30	✓
<b>VÄRNAMO</b> Torpvägen 2 331 34 Värnamo	3310 (29)	331	Terminal öppen Måndag kl. 05.30 – Lördag kl. 07.00, Kundlucka öppen kl. 08.00 – 17.00	0370-38 05 70	0709-34 59 67	Kl. 06.00	Kl. 06.00	✓
<b>VÄXJÖ</b> Ljungadalsgatan 10 352 46 Växjö	3710 (28)	350	Söndag kl. 23.00 – Lördag kl. 05.00	0734-68 65 45	0734-68 65 45	OMEX parti kl.06.00, Ank.tid stycke kl. 06.00, Ank.tid paket kl. 05.30	OMEX parti kl.05.30, Ank.tid stycke kl. 05.30, Ank.tid paket kl. 05.30	✓
<b>ÖREBRO</b> Paketvägen 10 702 36 Örebro	2710 (40)	700	Söndag kl. 21.30 – Lördag kl. 06.00	0734-47 09 41	0734-47 09 41	Kl. 05.30	Kl. 05.30	✓
<b>ÖREBRO TK/TC</b> Fabriksgatan 54 C 702 23 Örebro			Helgfri måndag - fredag kl. 07.00 – 17.00	se kontaktlista sid 66				✗
<b>ÖSTERSUND</b> Trådvägen 6 831 52 Östersund	4740 (55)	830	Vardagar kl. 04.00-17.00	063-556 88 70, 063-665 11 70	0734-68 65 56	Kl. 07.30	Kl. 07.30	✗

## KONTAKTLISTA PARTI

**TK Telefon: 0771-18 33 00**

1. Helsingborg
2. Örebro (Vidareval: 1 Värmland; 2 Västergötland; 3 Mälardalen; 4 Östergötland, 5; Örebro)
3. Jönköping
4. Sundsvall
5. Göteborg

**TC Telefon: 0771-18 36 00**

1. Skåne/Halland
2. Småland/Blekinge
3. Västergötland/Bohuslän
4. Mellansverige
5. Norra Sverige



**OBS! Dessa telefonnummer gäller endast för förare och transportörer!**  
Kunder ska ringa till **0771-345 345**

## CODE OF CONDUCT UPPFÖRANDEREGLER FÖR LEVERANTÖRER

Deutsche Post DHL Group är världens ledande företag när det gäller post- och logistiktjänster. DPDHL Group är verksam under två varumärken: Deutsche Post som är Europas ledande leverantör när det gäller posttjänster och DHL som är unikt positionerat på världens tillväxtmarknader, med ett omfattande utbud av internationella express-, godstransport-, e-handels- och supply chain management-tjänster.

Vi är fullt medvetna om det ansvar vi bär gentemot våra kunder, aktieägare, anställda och de samhällen där vi arbetar. Därför har vi skapat en strikt uppsättning etiska värderingar som vägleder oss i vår verksamhet.

Vi förväntar oss att alla våra leverantörer, det vill säga alla företag som gör affärer med ett företag eller en division inom DPDHL Group, håller sig till samma etiska principer. För detta ändamål har DPDHL Group utarbetat denna uppförandekod för leverantörer, som fastställer miniminormerna för att göra affärer med ett företag eller en division inom DPDHL Group.

### Lagar och etiska normer

Leverantören ska följa alla lagar som gäller för dess verksamhet. Leverantören ska stödja principerna i FN:s Global Compact, FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, liksom ILO:s deklaration om grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet från 1998, i enlighet med nationell lagstiftning och praxis. Detta gäller särskilt:

### Mänskliga rättigheter och rättvisa arbetsförhållanden

- Barnarbete  
Leverantören får inte anställa barn under laglig anställningsålder i något land eller lokal jurisdiktion. Om minimiåldern för anställning inte är definierad, ska den vara 15 år. Arbetare under 18 års ålder får bara utföra arbete i enlighet med gällande rättsliga krav (t ex med avseende på arbetstid och arbetsförhållanden) och med förbehåll för eventuella krav avseende utbildning.
- Tvångsarbete  
Leverantören får inte använda någon form av tvångsarbete, slavarbete eller ofrivilligt arbete. Allt arbete måste vara frivilligt. Anställda måste tillåtas att behålla kontrollen över sina identitetshandlingar (exempelvis pass, arbetstillstånd eller andra personliga juridiska dokument). Leverantören ska se till att anställda inte betalar avgifter eller gör några utbetal-

ningar som är kopplade till att få en anställning under hela anställningsprocessen och anställningstiden. Leverantören ska vara ansvarig för betalning av alla avgifter och utgifter (exempelvis licenser och avgifter) som står i relation till anställda, där så krävs.

Bestrafning, psykiskt och/eller fysiskt tvång, är förbjudet. Disciplinära riktlinjer och förfaranden ska vara klart definierade och kommunicerade till de anställda.

- Ersättning och arbetstid  
Leverantören ska följa alla tillämpliga nationella lagar och obligatoriska branschnormer när det gäller arbetstid, övertid, löner och förmåner. Leverantören ska betala anställda i rätt tid och tydligt förmedla den grund på vilken anställda får betalt.

Löneavdrag som en disciplinär åtgärd ska inte tillåtas, om det inte är tillåtet enligt lag.

- Föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar  
Leverantörens anställda måste vara fria att välja om de vill gå med i en fackförening/arbets-tagarrepresentation eller inte, utan att bli hotade eller skrämde. Leverantören erkänner och respekterar rätten till kollektiva förhandlingar i enlighet med tillämpliga lagar.

### Mångfald

Leverantören ska främja en integrerad arbetsmiljö som värdesätter mångfald bland sina anställda. Leverantören får inte diskriminera eller tolerera diskriminering när det gäller kön, ras, religion, ålder, funktionshinder, sexuell läggning, nationellt ursprung eller någon annan egenskap som är skyddad enligt lag.

### Hälsa & Säkerhet

Vi förväntar oss att våra leverantörer strävar efter att införa normer för hälsa och säkerhet på arbetsplatsen på en hög nivå, genom att tillämpa en metod för hälso- och säkerhetsstyrning som är lämplig för verksamheten. Leverantören ska följa gällande regler för hälsa och säkerhet i arbetslivet och erbjuda en arbetsmiljö som är säker och bidrar till god hälsa, i syfte att bevara de anställdas hälsa, skydda tredje man och förebygga olyckor, skador och arbetsrelaterade sjukdomar. Detta omfattar regelbundna riskbedömningar på arbetsplatsen och genomförande av adekvat riskhantering och förebyggande åtgärder. De anställda skall ges tillräcklig utbildning och träning i hälso- och säkerhetsfrågor.

### Dataskydd och avslöjande av information

Leverantören ska följa relevanta dataskydds- och säkerhetslagar samt respektive förordningar, i synnerhet när det gäller person-





uppgifter om kunder, konsumenter, anställda och aktieägare. Leverantören ska uppfylla alla dessa krav när personuppgifter samlas in, bearbetas överförs eller används.

Leverantörerna ska skydda konfidentiell information, och endast använda den på lämpligt sätt, dvs. leverantören får inte avslöja information som inte är känd för allmänheten.

#### **Mutor och korruption**

Leverantören ska följa alla nationella och internationella lagar mot tagande av mutor samt tillämpliga anti-korruptionslagar, -regler och -normer. Leverantören ska inte (varken direkt eller indirekt) erbjuda eller lova att erbjuda någonting av värde för att otillbörligt påverka en officiell handling eller säkra en otillbörlig fördel för att få eller behålla affärer.

#### **Handelsbestämmelser**

Leverantören ska följa alla tillämpliga handels- och importbestämmelser, inklusive sanktioner och embargon, som gäller för deras verksamhet.

#### **Penningtvätt och bokföring**

Leverantören ska följa gällande lagar och förordningar för att bekämpa penningtvätt. Leverantören ska sköta bokföring och rapportering enligt internationella lagar och förordningar.

#### **Lojal konkurrens**

Leverantören ska följa gällande konkurrens- och antitrustlagar.

#### **Intressekonflikter**

En intressekonflikt uppstår när en person har ett privat/personligt intresse som skulle kunna visa sig påverka deras beslut. Sådana intressekonfliktsituationer inkluderar en relation genom blodsband DPDHL Group Supplier Code of Conduct – Version 2016.4 Page 3 of 3 eller äktenskap, partnerskap, kompanjonskap eller investeringar. Leverantören ska uppges eventuella faktiska eller potentiella intressekonflikter med DPDHL-personal.

#### **Miljö**

Leverantören ska följa alla tillämpliga miljölagar, föreskrifter och standarder, samt genomföra ett effektivt system för att identifiera och eliminera potentiella risker för miljön.

Vi förväntar oss att våra affärspartners strävar efter att stödja DPDHL Groups miljöskyddsmål genom de produkter och tjänster som de levererar (t.ex. genom att tillhandahålla relevanta uppgifter om klimatskydd). I detta avseende förväntar vi oss också att våra leverantörer tar lämplig hänsyn till klimatskydd i den egna verksamheten, till exempel genom att sätta egna mål för klimatskydd och uppfylla dem.

#### **Kontinuitetsplanering**

Leverantören ska vara förberedd på eventuella avbrott i sin verksamhet (t.ex. naturkatastrofer, terrorism, programvaruvirus, sjukdom, pandemi, smittsamma sjukdomar). Denna beredskap

omfattar särskilt katastrofplaner för att så långt som möjligt skydda både anställda och miljön mot effekterna av eventuella katastrofer som uppstår inom verksamhetsområdet.

#### **Affärspartnerdialog**

Leverantören ska uppmantra sina egna leverantörer att följa denna uppförandekod för leverantörer som en del av uppfyllandet av deras avtalsmässiga förpliktelser.

#### **Efterlevnad av uppförandekoden för leverantörer**

DPDHL Group förbehåller sig rätten att, efter skäligt varsel, kontrollera att kraven i uppförandekoden för leverantörer efterlevs. DPDHL Group uppmantrar sina leverantörer att genomföra sina egna bindande riktlinjer för etiskt uppförande.

Alla brott mot åligganden som anges i denna uppförandekod för leverantörer anses vara ett väsentligt avtalsbrott av leverantören.



## SNABBGUIDE – FÖRARHANDBOK

Som förare är du DHL Freight:s ansikte utåt, vår dagliga länk till våra kunder. Din roll är otroligt viktig för oss!

### Skanna alltid godset på rätt sätt

Skanna alltid godset på rätt sätt. Det hjälper oss och våra kunder att snabbt få information om sändningen. Det är också väldigt viktigt för att åkeriet ska få rätt ersättning.

- **UTL** = Utlastat för leverans. Visar att godset har lastats på bil och är på väg till kunden.
- **LEV** = Levererad till mottagaren. Ska skannas vid leverans hos kund.
- **ÅTR** = Återtagen sändning. Gods som du inte hinner göra ett leveransförsök på och tar tillbaka till terminal ska skannas ÅTR.
- **STM** = Stängt hos mottagaren. Skannas om mottagaren inte finns på plats eller är anträffbar i samband med leveransförsöket. Ange tidpunkt på leveranshinderkort som du lämnar. Du har en skyldighet att knacka på, ringa på och försöka nå mottagaren via telefon om telefonnummer finns angivet.
- **MVG** = Mottagaren vägrar ta emot gods. Skannas om mottagaren inte vill ta emot godset, men är fysiskt på plats. Du måste ta med HELA sändningen till terminal om detta sker.
- **SKA/EMB** = Skadat gods/Emballageskadat gods. När gods lämnas ut till kund och kunden noterar skada ska detta ovillkorligen skannas SKA (alt. EMB om det enbart gäller emballaget) oavsett om det är SKA-skannat på terminalen eller ej.

### Att tänka på hos kund

- Visa kunden respekt genom att vara vänlig och hjälpsam. Hantera kundernas försändelser varsamt.
- Om kunden är aggressiv eller otrevlig besvara aldrig på samma sätt. Gå därifrån och kontakta transportledningen som kontaktar kunden.

- Hänvisa till DHL:s kundservice (0771-345 345) om kunden har frågor du inte kan svara på.
- Det gods du hämtar hos kund ska vara uppmärkt med adresslappar och/eller frakthandlingar. Om det saknas gör du kunden uppmärksam på detta. Ta aldrig med gods som är omärkt. Ring transportledningen om du är osäker.
- Gods som är så dåligt emballerat att du inte kan lastsäkra det på bilen, gör kunden uppmärksam på detta. Ring transportledningen i dessa fall och kom överens om hur du ska göra.

### Säkerhet

- Bär alltid din ID-bricka väl synlig.
- Lås alltid ditt fordon.
- Stäng alltid dörrar inne på terminalen.
- Stäng portar som inte används för lossning och lastning.
- Följ trafikregler och håll hastigheten. Ditt fordon är en rullande reklampelare för DHL och ditt åkeri.

### Arbetsmiljö & Miljötänkande

- Håll alltid snyggt och rent omkring dig. Inget skräp ska lämnas i lasthuset eller på gårdsplanen.
- Tompallar ska plockas ihop och staplas efter lastning.
- Bär alltid skyddsskor & klädsel enligt DHL:s klädprofil.
- Rökning endast på angiven plats.
- Källsortera skräp enligt anvisning.
- Tomgångskörning max 1 minut är ett lagkrav.
- Tillämpa skärp – och bränslesnål körning, se kapitel 6.



MIX  
Paper #10  
www.fsc.org  
FSC® C118388