

Flytt-handbok

GRUNDKRAV/FLYTTARBETARE/CHAUFFÖRER/ARBETSLEDARE etc.

Tidspassning

- Kom alltid i tid.* Ni ska vara på adressen 10 minuter före angiven tid, dvs. 20 minuter efter den tid Er lön börjar räknas ifrån.
- Arbetet ska starta på utsatt tid! Då ska alla ha rätt material, vara på sin station, veta sin uppgift och redan ha ätit sin frukost.

Det är helt oacceptabelt att framförallt chaufförer kommer sent och hela arbetslaget får vänta. En timmes försening tar bort hela flyttens förtjänst.

Arbetskläder

- Bär alltid arbetskläder.* En regel utan undantag. Det går att tvätta en t-tröja i handfatet när man kommer hem. Det tar 2 minuter.
- Chaufförer skall bära skyddsskor och skyddsväst vid lastbilsverksamhet för säkerhet.* Detta är en regel!!
- All personal skall bära skyddskläder vid arbeten i skyddsområden och arbetsplatser som kräver detta.*

Kundens första intryck förstörs direkt när folk kommer insläntrande lite då och då och/ eller har olika kläder. De kommer inte att uppfatta oss som ett seriöst företag oavsett hur bra jobb vi gör.

Uppträdande/Professionalism

- Alkohol och droger på jobbet/"dagen efter" är absolut förbjudet.*
- Klaga aldrig på/framför kunden!* De ska inte behöva höra att lastningen är dålig, att Ni är för lite folk, att kontoret räknat fel, att jobbet igår blev sent etc. Var positiv och trevlig, flyttning är ett serviceyrke!
- Argumentera inte mot kunden om Ni är oense.* Lyssna på kunden och försök följa deras önskemål. Är det ett timjobb och kunden vill att Ni ska vänta eller göra saker på hans sätt är det bara att följa kundens vilja (det är ju han som betalar!). Stämmer förutsättningarna ej med vårt anbud, informera kunden om detta, håller de inte med, ska Ni ringa Rospiggens säljare/ kontaktperson, så får *han* diskutera med kunden.
- Avvik aldrig från jobbet!* Privatärenden skall aldrig utföras på arbetstid. Punkt! Ta ledigt i samråd med trafikledningen om du har privatärenden som du behöver göra.
- Stölder samt att "tjata sig till" kundens egendom är absolut förbjudet.* Ber kunden Er kasta gods eller om kunden på eget initiativ frågar om Ni vill ha något får Ni naturligtvis ta emot det.
- Var en resurs för varandra! Hjälps åt med de tunga sakerna, visa dem som är nya hur man ska göra. Ett fungerande lagarbete är en förutsättning för att kunden ska ha förtroende för oss.
- Om väntetid uppstår, undersök om det går att lösa andra uppgifter. T ex. möblering, montering, packning, hjälpa andra i flyttlaget etc. Blir det ändå stillestånd, se till att kunden inte störs! (Många kunder reagerar negativt då vi sitter i trappan eller breder ut oss på deras veranda etc.)

Gå tidigare/ Sena dagar

- Flyttuppgiften tar olika lång tid. Det vet alla om och det ska alla vara förberedda på. Behöver du gå en särskild tid skall detta meddelas trafikledningen *senast vid lunchtid dagen före* så att vi, om möjligt, kan sätta ut dig på ett jobb som slutar tidigare.

Raster/Rökpauser

- Arbetsledaren bestämmer hur och i vilken ordning raster tas. Om t ex han som sköter hisslastningen går ifrån och röker stannar hela kedjan! Arbetsledaren bestämmer om vi ska turas om eller ta rast gemensamt. På en privatflytt med timdebitering kan kunden bli stressad om alla går ifrån samtidigt. Det är inte tillåtet att röka inne i kundens lokaler, ej heller i trapphus eller entréer. Inte heller om man står och röker ut genom ett öppet fönster.

Material

- Allt material skall samlas ihop innan en adress lämnas, både på lastningen och på lossningen!* Dvs. alla pinnor, flak, datavagnar samt alla oanvända *hyllplan, tejprullar, makulatur, kartonger* och *märklappar* etc. Ev. garderober skall packas ur på lossningen!

- ❑ *Ingen går hem förrän arbetsledaren meddelar att chaufförerna har allt material på bilarna.*
- ❑ *Var rädd om materialet! Släng inte ner pinnor och flak från lastbilen! Är något trasigt så se till att det blir lagat eller lämna in det till kontoret för reparation.*

Skador

- ❑ Kunden är rädd om sina saker. Visa respekt för det gods Ni flyttar och hantera det varsamt. En mindre bordsrepa kostar mellan 1.500-2.500 SEK att laga! Det motsvarar en stor del av firmans vinst på en genomsnittlig privatflytt!
- ❑ Visa kunden gamla skador som finns på möblerna *innan* de flyttas samt skriv upp detta och lägg noteringen samman med ordersedeln. Kunden har ofta glömt bort repor och märken och ser dem inte förrän möblen står i det nya huset. Struntar Ni i detta får vi betala reparationen och hela flyttupdraget går med förlust!
- ❑ Om en skada är synlig och ej går att åtgärda på plats så visa kunden skadan samt berätta hur det gått till. Skriv upp skadan på ordersedeln. Kan arbetsledaren komma överens med kunden om ett mindre avdrag skall han göra detta på plats. *Skriv sedan en lapp till kontoret där ni beskriver möblen, skadan och ev. åtgärd/ersättning samt kontaktpersonens namn och telefonnummer.* Lägg lappen med ordersedeln! Kan ingen snabb uppgörelse nås, informera kunden om att en *skriftlig reklamation* måste inkomma till kontoret inom en vecka för att vara giltig.
- ❑ Skadat gods som lämnas in på kontoret/reparation skall märkas tydligt med kundens namn, adress och telefonnummer.

Timmar

- ❑ Era arbetade timmar ska noteras på *både* arbetsordern och timrapporten. Lön kommer att utgå från ifylld arbetsorder och INTE från timrapporten, den är endast ett stöd och minnesanteckning för dig själv. Har du kommit senare eller avvikit tidigare skall du naturligtvis bara ha betalt den tiden du arbetat. Timrapporten ska lämnas in senast den 17:e varje månad.

Lunch

- ❑ Lunchtid som skrivs på lönerapporten är den tid från att *ni lägger ner* arbetet till att det *återupptas*. Avbrott för lunch skall även noteras då det är helgarbete.

Tilläggsarbeten

- ❑ Kunden skall informeras om att arbeten som ej ingår i offerten kommer att faktureras. Är de ej av samma uppfattning skall Ni kontakta vår säljare/kontaktperson som får ta diskussionen med kunden.
- ❑ Tilläggsarbeten skall om möjligt utföras efter flyttens slut. Är det en större mängd kan man enas om att det ska köras dagen efter. Detta måste dock givetvis bestämmas i samråd med trafikledningen.
- ❑ Tilläggsarbeten *skall* skrivas in på arbetsordern. Skriv också tydligt vilka arbeten Ni utfört, så att vi kan redovisa kostnaden för kunden.

Nycklar

- ❑ Nycklar som lämnas in till kontoret skall läggas i ett kuvert och märkas med kundens namn. Lämna sedan dessa till trafikledaren. Skriv på kuvertet vad Ni överenskommit med kunden angående återlämnande.

ARBETSLEDARE

- ❑ Ska utses. Om inte kontoret utsett en skall arbetsledare utses på plats.
- ❑ Arbetsledaren skall sköta kundkontakten.
- ❑ Arbetsledaren skall vara en resurs för kunden.
- ❑ Skall bestämma när arbetslaget får gå hem.
- ❑ Ansvara för att arbetet utförs professionellt.

ARBETSLEDARRUTIN

Före uppdraget:

- ❑ Hälsa på kunden: Presentera dig som arbetsledare. Gå igenom dagens jobb och förutsättningar med kunden. Byt telefonnummer med kunden.
- ❑ Samla hela flyttlaget 5 minuter före uppdraget börjar. Ni har betalt från en halvtimme innan.

- Informera arbetarna: Flyttstrukturen. Uppdelning i lastnings och lossningslag Vem är Montör/Våning hiss/Lastbil. m.m.
- Informera även: Beräknad tid/volym. Material som finns.
- Anvisa materialplats. (När vi går på lunch, byter våning etc. ska inte materialet stå där och inte drälla överallt.)
- Skicka ut folk på sina respektive stationer.
- Gå snabbt igenom lokalen med kunden. Vid upptäckt av skador informera kunden så att det inte uppstår diskussioner om ansvar efter flyttens slut.
- Skall kunden betala kontant (vid t ex. privatflytt), påminn dem redan vid lastningen så att de har möjlighet att gå till banken alt. ha kontokort tillgängligt innan Ni är färdiga med flytten.

Vid lunch:

- Informera kunden om att vi bryter för lunch. Berätta när vi kommer tillbaka. Ställ in allt material på materialplats.

Vid flyttens slut:

- Gå igenom lokalerna rum för rum tillsammans med kunden. Stäng dörren till alla "färdiga" rum.
- Hela flyttlaget skall följa med och samla material som står kvar, åtgärda felaktig möblering och slutföra monteringen på arbetsledarens direktiv.*
- Räkna in materialet i samråd med chaufförerna.*
- Upplös flyttlaget.*
- Se till att arbetsordern blir påskriven (KRAV!) och kommer in till kontoret så fort som möjligt..*

CHAUFFÖRER

- Är automatiskt arbetsledare på flytt, dock ej om flytten har lastnings- och lossningslag eller av annan anledning kräver separat arbetsledare.
- Är ansvarig för att erforderligt material är lastat på bilen före flyttningen.
- Ska vara på plats senast 10 minuter före flytt och ställa fram allt material, förbereda landgång etc.
- Är ansvarig för att allt material lastas tillbaka på lastbilen då vi lämnar en adress.
- Är ansvarig för att lastbilen är vårdad, underhållen och urstädad, filtarna är vikta och vädrade. Att material och verktyg är i gott skick och i god ordning.
- Vid kartonghämtning/lämning skall kunders namn, datum, etc. fyllas i. Riktig kartonglapp skall alltid medtas!
- Se till fylla på så det finns dokument som ska användas i arbetet typ, arbetsorder, kartonglapp, hisslapp, etc. i pärmen.
- Om man får en p-bot i samband med arbete ska denna överklagas skriftligt. Använd formuläret i Chaufförspärmen, bifoga kopia på bot och kopia på arbetsorder. P-bot på fritiden betalas av chauffören själv.
- Kontakta arbetsledningen c:a en timme före uppdragets slut om Ni uppskattar att arbetet kommer avslutas före 16.00. Vi kan behöva dig till andra uppdrag.
- Lastbilarna drar c:a 3-4 gånger så mycket drivmedel som en personbil och kostar ungefär ytterligare 20 SEK per mil i underhåll/avskrivning. Det är 40-50 SEK/mil! Det är oacceptabelt att nyttja dem som privatbilar!*
- Alla chaufförer ska läsa Lastbilsförarens checklista.

PACKMÄSTARE

- Material**
Tillse att Ni har erforderligt material: flyttkartonger, makulaturpapper packtejp, snöre, (vid konstverk o dylikt om möjligt även tavelblad, rill, bubbelwell, kraftpapper etc.)

- ❑ **Porslin**
Slå in glas och porslin i silkes- eller makulaturpapper. Tallrikspaketen ställs på högkant. Lägg glaspaketen ovanpå varandra med tunnare glas upptill. OBS! Använd *mycket papper* och packa kartongen full så att inte innehållet åker runt. Lägg ett vikt makulaturpapper under kartongens toppflikar så att alla vet att det är en porslinskartong.
- ❑ **Böcker**
Packas stående till ungefär 2/3 av kartongens höjd. Fyll därefter upp kartongen med småkuddar eller andra lätta föremål så att den inte blir för tung.
- ❑ **Kartonger**
OBS! Packa så mycket som möjligt i riktiga flyttkartonger. Alla flyttkartonger märkes på ena kortsidan. (Märks de på ovansidan syns inte märkningen när kartongerna staplas) Skriv vilket rum de ska till på nya adressen. Stapla kartongerna tre och tre.
- ❑ **Tvätt-/diskmaskin**
Informera kunden om att de ska vara demonterade av fackman och tömda på vatten om de ska med i flytten.
- ❑ **Stereo/Datorer/Tv**
Koppla isär alla delar och rulla ihop alla sladdar. Ta vara på alla lösa sladdar, fjärrkontroller etc. och lägg i en egen låda. Märk denna extra tydligt. Fasta sladdar tejpas eller fästes noggrant på respektive apparat. Finns originalförpackningarna kvar så använd dessa.
- ❑ **Värdesaker**
Informera kunden om att de själva ska ta vara på värdehandlingar, pengar, smycken och dylikt före flyttningen. Detta beror på att Rospiggen inte tar ansvar för värdesaker.
- ❑ **Tavlor**
Packa småtavlor i flyttkartonger, stående framsida mot framsida med makulatur/kraftpapper, småkuddar eller filter emellan. Oljetavlor och särskilt ömtåliga tavlor packas i tavelblad eller bubbelwell. (Flyttfilterna fastnar i oljan och förstör tavlorna.) "Enklare" tavlor filteras på lastbilen.
- ❑ **Städning**
Skall kunden flyttstäda själv så tänk på att inte packa ner städutrustningen! Städning kan även beställas av Rospiggen. (Vi har då med oss egen utrustning.)
- ❑ **Lampor/Väggfasta hyllor/Gardinstänger**
Låt taklamporna sitta kvar så att det finns arbetsbelysning under flyttningen. Skruva ur glödlamporna på övriga lampor och vira ihop sladdarna. Ta ner väggfasta hyllor, gardinstänger och dylikt i god tid före flytt och tejpa fast ev. tillhörande smådelar i plastpåsar.
- ❑ **Skrymmande gods**
Rulla ihop madrasser, mattor och dylikt. Knyt om och skydda gärna genom att stoppa i sopsäckar. Lägg även stora soffkuddar i plastsäckar om möjligt. Knyt ihop gardinstänger, kvastar och liknande i lätthanterliga paket.
- ❑ **Trädgårdsredskap/Cyklar**
Töm gräsklippare o dyl. på olja och bensin. Se till att redskap och cyklar är noga avtorkade från olja och smuts. Tänk på att de ska lastas tillsammans med Era möbler!
- ❑ **Brandfarliga vätskor**
Vi får ej transportera miljöfarliga ämnen och brandfarligt gods. Transport av detta måste beställas som special transport typ ADR (Brandfarlig transport) eller liknande.
- ❑ **Blommor**
Om det är möjligt skall de sättas i plastpåsar innan de ställs i kartonger (hindrar jord och fukt från att tränga ut) Är blommorna högre än kartongen så ställ upp klaffarna och tejpa runt så blommorna får stöd och skydd. Tänk på att växter är väldigt känsliga för kyla. Informera om att Rospiggen tar ej ansvar för växter!

MATERIAL

- ❑ **Bilarna**

Varje bil ska ha en grundutrustning som står specad i Chaufförspärmen. Behöver man komplettera denna så får man hämta och kvittera ut material på kontoret. Är materialet av någon anledning trasigt ska detta åtgärdas eller meddelas kontoret så att vi kan laga det så fort som möjligt. Flaket ska vara urborstat och det ska vara god ordning på material och filter *innan* man kommer till kunden på morgonen. Tänk på att skaka filtarna med jämna mellanrum för att undvika att det fastnar sten och grus som kan skada och repa möblerna.

❑ **Lagret**

Det ska vara ordning på lagret. Varje pirra, flak och vagn kommer att få ett nummer och man ska kvittera allt material när man hämtar/lämnar. Tänk på nästa som kommer och ska hämta eller lämna något och försök att underlätta för varandra.

❑ **Kartonger**

Vid varje leverans eller hämtning ska det bifogas en materiallapp som ska lämnas till trafikledaren. Denna finns i Chaufförspärmen och på kontoret. En lapp för varje leverans/hämtning.

SÄKERHET

❑ **Bilar, Dörrar, Larm**

Vid varje flytt är vi ansvariga för flyttgodset hanteras säkert och att infartsvägar som öppnats för att vi ska kunna utföra flyttuppdraget är under uppsikt. Har kunden lagt ansvaret på oss för att dörrar låses och stängs så måste vi vara aktsamma på att det efterföljs vid uppehåll och avslut. Arbetsledare och chaufförer är dom först ansvariga för att detta efterlevs. Vi tar dock inte ansvar för kundens larm med på och av larmning, detta ska kunden utföra vid start och slutgenomgång. Vi är alltid ansvariga för att ha uppsikt på våra lastbilar och att dessa stängs/låses vid raster.

ARBETSMILJÖ

❑ **Faror, Säkerhet, Personskador**

Vid uppdrag som kräver tunglyft och hanteringar som är förknippade med fara skall följande iakttas.

- Arbetsledare och flyttpersonal läser igenom riskanalys som är framtagen av besiktningsman alt. transportledare och ansvarar för att berörda informeras om uppdragets risker.
- Vid tunga lyft skall flyttutrustning användas för att eliminera kroppspåverkan.
- När utrustning ej finns som ersätter lyft ska man tänka på att lyfta med minsta påverkan av rygg och kropp. Teknik och anvisningar finns via arbetsledare och tungalyft på arbetsmiljöverkets hemsida.
- Ta aldrig onödiga risker vid tunghantering samtala alltid med arbetsledare innan.
- Vid lättare kroppsskador finns förstahjälpen i lastbilar.
- Personskador anmäls till vårt skyddsombud (Yngve Rudström 08-54542280)
- Tänk på att säkerställ infarter och markera för utomstående personer som är i omgivningen och som berörs av våra flyttvägar.
- Tänk på viktförhållanden vid kassaskåp, hissar, baggavelliftar och golv vid extremt tunga föremål.
- Baggavellift kräver hanteringsutbildning och ska endast användas och köras av utbildad personal.
- All personal ska läsa och signera företagets separata dokument som finns i personal inlogg via hemsida. Berörda dokument är (Alkohol och drogpolicy) och (Arbetsmiljö och trafik).

Jag har läst och tagit del av innehållet i "Rospiggens Express – Flytthandbok"

Jag intygar att jag kommer att följa dom regler och det arbetssätt som Rospiggens Express AB jobbar efter.

Stockholm 20_____

Namnteckning

Namnförtydligande