



## Codzienna współpraca z DHL

---

- Kierowca proszony jest o potwierdzenie instrukcji załadunkowej SMSem, pisząc "OK" + "numer auta. Przewoźnik potwierdza drogą emailową otrzymanie instrukcji (jeśli jest ona niezrozumiała prosimy o natychmiastowy kontakt). Proszę mieć na uwadze, że zlecenia od naszych klientów przychodzą do godziny 14:00, więc nie mamy możliwości wysyłania ich wcześniej.
- KIEROWCY SĄ WIZYTÓWKĄ NASZEJ FIRMY. Obowiązuje nienaganne zachowanie, uprzejmość i szacunek. W sprawach spornych na załadunku/ rozładunku kierowca kontaktuje się ze spedytorem odpowiedzialnym za daną trasę.
- Jeśli czas na rozładunek nie jest podany, to zakładamy że samochód będzie na rozładunku na 8:00 (jeśli pozwala na to przeprawa promowa). W innym razie proszę o ustalenie ze spedytorem godziny załadunku/rozładunku. Szczególnym przypadkiem są godziny "FIX", kiedy klienci mają prawo obciążyć DHL za niepoinformowanie o spóźnieniu (koszt dźwigu). Prosimy o respektowanie czasów podanych przez spedytora.
- Niezgłoszenie spóźnienia się na zabukowaną przeprawę promową skutkuje scedowaniem opłaty NO SHOW na przewoźnika.

## Codzienna współpraca z DHL

---

- Każde zdarzenie, które może spowodować opóźnienie w zaplanowanej trasie, musi być jak najszybciej zgłoszone do spedytora zlecającego transport (jak również długie (powyżej 2h) oczekiwanie na załadunek/rozładunek oraz wszystkie niezgodności w wadze i ilości towaru)
- Prosimy o wysyłanie oryginalnych CMR tylko na naszą wyraźną prośbę. Na zleceniu widnieje wtedy zapis "CMR w ciągu 7 dni" oraz uprzedzamy o konieczności wysłania go wraz z instrukcją załadunkową.
- W przypadku otrzymania przez kierowcę dokumentów celnych (T1,EX1), wcześniej nie uzgadnianych ze spedytorem, prosimy o natychmiastowy kontakt
- Część klientów wymaga od kierowców, aby samodzielnie ładowali / rozładowywali towar na naczepie wózkiem paletowym (nigdy wózkiem widłowym). Przykłady: Retlog (Birgma), Stigma, Netto, klienci na trasach krajowych w Szwecji.



## Codzienna współpraca z DHL

- 1 Prosimy o kontaktowanie się z nami podczas godzin biurowych na numery stacjonarne. Na telefony komórkowe po godzinie 16:00. Najbardziej preferowaną formą kontaktu jest email.

LISTA KONTAKTÓW , DHL FREIGHT MALMÖ			
	<b>IMPORT (DO SZWECJI)</b>	tel. stacjonarny	tel. Komórkowy
<a href="mailto:Agnieszka.Lindelof@dhl.com">Agnieszka.Lindelof@dhl.com</a>	PTL: AT,CZ, SK, HU, BALKAN (EU)	+46 40 6940067	+46 705 133 950
<a href="mailto:Robert.Czeczko@dhl.com">Robert.Czeczko@dhl.com</a>	PTL: PL	+46 40 6940181	+46 709 345 356
<a href="mailto:Konrad.Borkowski@dhl.com">Konrad.Borkowski@dhl.com</a>	FTL: HU, SK, CZ, AT, FTL/PTL BALKAN (SPOZA EU)	+46 40 6940062	+46 709 345 111
<a href="mailto:Agnieszka.Jenemalm@dhl.com">Agnieszka.Jenemalm@dhl.com</a>	FTL: PL	+46 40 6940178	+46 709 345 943
	<b>EXPORT (ZE SZWECJI)</b>		
<a href="mailto:Katarzyna.Czamanska@dhl.com">Katarzyna.Czamanska@dhl.com</a> <a href="mailto:Barbara.Samarzewska@dhl.com">/Barbara.Samarzewska@dhl.com</a>	PTL BALKAN (UTANFÖR EU)	+46 40 6940108	+46 709 345 973
<a href="mailto:D.Gryczynski@dhl.com">D.Gryczynski@dhl.com</a>	FTL: HU, SK, CZ,AT, PL	+46 40 6940061	+46 723 950 347
<a href="mailto:Radek.Korzeniewski@dhl.com">Radek.Korzeniewski@dhl.com</a>	PTL: AT,CZ, SK, HU, PL, BALKAN (EU)	+46 40 6940175	+46 709 345 449
	<b>BALTIKUM</b>		
<a href="mailto:Lina.Lundkvist@dhl.com">Lina.Lundkvist@dhl.com</a>	FTL + PTL imp/exp	+46 40 6940069	+46 734470069

## PAUZY, URLOPY

---

- Przypominamy o konieczności zgłaszania pauz weekendowych od razu po zakończeniu poprzedniej (poniedziałek). Informacja powinna zawierać następujące szczegóły:
  - Obecna pozycja auta
  - Możliwość skrócenia pauzy 45h
  - Konieczność oddania godzin
  - Godzina i data, kiedy kierowca musi rozpocząć pauzę weekendową
- Urlopy kierowców prosimy zgłaszać z conajmniej tygodniowym wyprzedzeniem
- Postoje dłuższe niż tydzień, (oprócz wakacji przemysłowych 2 tygodnie) oraz ewentualne przejęcie w tym przypadku kosztów leasingu, prosimy dyskutować indywidualnie.
- Nie wstrzymujemy załadunków na okresy świąteczne. Zwykle proces ładowania aut jest wówczas spowolniony, ale ładujemy w każdy dzień roboczy. W tym okresie pozycjonujemy auta w ramach naszego geograficznego obszaru działalności (np. pomiędzy HU-CZ, HU-PL itd).

## Dispatch Support

---

Dział Dispatch Support tworzą:

- Jenny Jönsson (rozliczenia PTL export/import)
- Nilofar Mohammadi (rozliczenia FTL import do Szwecji)
- Kateryna Tsiolkovska (rozliczenia FTL export ze Szwecji)

Zakres obowiązków:

- Rejestracja transportów, przesyłek (faktur dla klienta), tworzenie not kredytowych dla przewoźników (nasz dział nie odpowiada za przelewy bankowe, dlatego zajmuje nam więcej czasu odpowiedzenie na tego typu pytania)
- Przeliczanie tras
- Rozpatrywanie reklamacji klientów oraz przewoźników
- Awizacja Volvo (POC&PAN)/Volvo Cars/Volvo Logistics
- Rozliczenia z przewoźnikami (mandaty, szkody, narożniki)
- IOD (information on delivery)

## Dispatch Support

---

- Przypominamy o używaniu formularza "MONIT" dla usprawnienia pracy administracyjnej. Został stworzony dla ułatwienia pracy osobom nie posługującym się językiem polskim oraz do odszukania konkretnego transportu.
- Do komunikacji z działem administracji używamy email: [semma.dispatchsupport@dhl.com](mailto:semma.dispatchsupport@dhl.com)
- Prosimy o dokładne wypełnianie dokumentu Proof of collection (POC) Volvo i wpisanie do niego numeru ciągnika i naczepy.



## Użytkowanie naczep DHL

- 1 Wymagamy od przewoźników i kierowców dbałości o sprawność techniczną oraz wygląd estetyczny naszych naczep.
  - Wykonujemy serwis naczep co 4 miesiące oraz inpekcję dopuszczającą do ruchu raz w roku ! Przewoźnik/kierowca jest odpowiedzialny za stan techniczny naczepy oraz monitorowanie częstotliwości serwisów i przeglądów. Serwisy mogą być przeprowadzane w Szwecji lub w Polsce w warsztacie Inter Gumi w Dębienku. Inspekcje roczne w kraju rejestracji naczepy.
  - Wszystkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu naczep oraz zły stan ogumienia (głębokość bieżnika poniżej 4mm) muszą być niezwłocznie zgłaszane spedytorom
  - Proszę pamiętać o rzetelnym wypełnieniu raportu z przejęcia naczepy. Dokument jest przez nas wysyłany do działu zajmującego się flotą DHL i jest zabezpieczeniem Państwa przed ewentualnymi kosztami napraw uszkodzeń za które nie są Państwo odpowiedzialni.
  - Każdy kierowca powinien mieć ze sobą komplet dokumentów do naczepy: oryginalny dowód rejestracyjny, zielona karta, pozwolenie na użytkowanie naczepy, protokół z ostatniego przeglądu dopuszczającego naczepę do ruchu). W razie braku któregośkolwiek prosimy o kontakt celem uzupełnienia.
  - Każda naczepa powinna mieć 6 kłonic i 32 deski drewniane. Jeśli przy odbiorze nie ma ich na wyposażeniu to proszę wpisać to w raport. Przy zdaniu naczepy za ewentualny brak tego wyposażenia odpowiada przewoźnik



## Użytkowanie naczepl DHL

- 1 DHL zwraca koszt mycia naczepl DHL: raz w miesiącu w okresie zimowym, raz na dwa miesiące podczas innych sezonów (fakturę na kwotę netto za usługę, zawierającą numer naczepy wraz z fakturą od usługodawcy prosimy wysyłać na email: [Eva.Sandin@dhl.com](mailto:Eva.Sandin@dhl.com), najpóźniej 2 miesiące po wykupieniu usługi) Można także skorzystać z bezgotówkowej opcji wybierając myjnię z listy:
  - LP SERVICE (SÅIFA), Bunkalundsvägen 2, 253 68 HELSINGBORG
  - LASTBILSSTOPP I LJUNGBY, Kungsgatan 70, 341 32 LJUNGBY
  - TRUCK & BUS WASH, Klevshult, 568 92 SKILLINGARYD
  - ARBOGA LASTBILSTVÄTT, Ekbacken, 732 48 ARBOGA
  - OSKARSHAMN TVÄTTHALL, Sandåsavägen 6, 572 36 OSKARSHAMN
  - ROLF OLSSON TRUCK & BILUTHYRNING, Thermiavägen 23, 671 30 ARVIKA
  - LECAB BIL (SCANIA), Välsviken, 650 02 KARLSTAD
  - BJÖRNTVÄTTEN I OXELÖSUND AB, Åkerbärsvägen 2, 611 38 NYKÖPING
  - TRUCK & CAR WASH AB, Önsvala allé, 245 42 STAFFANSTORP
  - ROLF ERICSON LASTVAGNAR & BUSSAR, Smedjebacksvägen 3, 281 27 BORLÄNGE
  - DICO FORDONSTVÄTT, Vägmästarvägen 5, 635 02 ESTILSTUNA
  - AUTOWASH I STAFFANSTORP, Kenneth Fernqvist, Vetevägen 10, 245 43 STAFFANSTORP
  - PNO JÖNKÖPING, Lampvägen 6, 556 52 JÖNKÖPING
  - PNO MALMÖ, Lodgatan 20, 211 24 MALMÖ





# Serwis naczep DHL

---

## ZAKRES SERWISU NACZEPY

- Kontrola hamulców, zacisków, klocków i przewodów hamulcowych, a także wentyli, grzechotek, walców i rozpieraczy. Ustawienie hamulców. Smarowanie bolców silownika.
- Kontrola EBS
- Kontrola poduszek i resorów (podstawy poduszek)
- Kontrola i smarowanie klonic
- Kontrola podwozia, błotników i ochraniaczy. Smarowanie wymagających tego części
- Kontrola systemu elektrycznego, smarowanie kontaktów, kontrola odblasków
- Kontrola podwozia, błotników i ochraniaczy. Smarowanie wymagających tego części.
- Kontrola nadwozia, plandeki, klamer do naciągania pasów, desek (ewentualne uzupełnienie), podłogi, etc.
- Kontrola funkcji podnoszenia dachu, ustawianie do wysokości fabrycznej
- Kontrola grubości sworzni i płyty przy ciągniku
- Kontrola linek
- Kontrola opon i ciśnienia powietrza



## Lista pojazdów

---

1 Po każdej zmianie w zatrudnieniu kierowcy, naczepy, ciągnika przypominamy o konieczności wysłania "LISTY POJAZDÓW", która zawiera następujące informacje:

- Numer przewoźnika
- Nazwa przewoźnika
- Numer rejestracyjny ciągnika
- Numer naczepy DHL
- Numer rejestracyjny naczepy
- Imię i nazwisko kierowcy
- Numer telefonu kierowcy
- Wyposażenie ADR (YES, NO)
- Klasa EURO (5, 6)
- Typ naczepy (MEGA, STANDARD)
- Rok produkcji ciągnika
- Marka ciągnika
- Numer dokumentu identyfikacyjnego kierowcy
- Ilość pasów na naczepie

**Jest to dla nas podstawowe źródło informacji o pojazdach i kierowcach, niezbędne do codziennej pracy.**



## WAŻNE WYMAGANIA NASZYCH KLIENTÓW

---

- Volvo Logistics Borås – Wrocław, 20 pasów
- Volvo Logistics opakowania zwrotne, ilość colli musi się zgadzać z instrukcją od spedytora
- Skanska oraz inne miejsca budów: odzież i obuwie ochronne
- Holmen / SCA, narożniki (sprawdź zanim podpiszesz ile narożników pobrałeś)
- Transport krajowy w Szwecji, niezwłoczne dostarczenie fraktsedlar
- Netto, sprawdzenie jakości zapakowania i zabezpieczenia towaru
- Elanders, IKEA, CMR na email niezwłocznie po rozładunku