



KVALITET



MILJÖ



ARBETSMILJÖ



TRAFIKSÄKERHET

Genom att arbeta med samtliga ovanstående mål kommer vi till samma plats "Framgång".



Kvalitets mål

Vårt långsiktiga mål är att minska antalet avvikelser genom förbättringsrapportering med fokus på kundklagomålen. För närvarande fokuserar vi på andelen krediteringar. Dessutom att nå ett medelbetyg på 4,3 i en 5-gradig skala vad avser ”kundnöjdhet”.

Miljömål




Vårt övergripande miljömål är att minska luftföroreningarna. Här följer vi utsläpp av Kväveoxid, Kolväten, Partiklar och Koldioxid.

Arbetsmiljö- mål

Vårt övergripande mål är att upprätthålla och förbättra arbetsmiljön genom att årligen genomföra skyddsronder och personalenkäter för att få focus på rätt förbättringsåtgärder.

Trafiksäker- hetsmål

De övergripande trafiksäkerhetsmålen är att minska trafikolyckorna genom att bearbeta nedanstående områden utvalda från dokumentet utvärdering av trafiksäkerhetsaspekter.

-  Hastighet
-  Bilbältesanvändning
-  Kör- och vilotider



Kvalitets- och Miljöpolicy

Närkefrakt skall vid varje tillfälle med utgångspunkt från kundens krav, Närkefrakts tillgängliga resurser och förutsättningar arbeta för att erbjuda marknaden kvalitativa och miljöeffektiva tjänster/leveranser.

Varje tjänst/leverans skall vara en rekommendation för kommande affärer.

Vi skall arbeta för att ständigt förbättra verksamheten ur kvalitets- och miljösynpunkt samt förebygga föroreningar och följa tillämpbar lagstiftning, andra samhällskrav och kundernas krav.

Vårt arbete är inriktat på att inom ramen för Närkefrakts ledningssystem uppnå ställda kvalitets- och miljömål.



Kvalitetsmål

Handlingsplan

Kvalitetsmål är att genomföra kvalitetsförbättringar och vara uppmärksam på att dessa efterlevs. Närkefrakts långsiktiga målsättning är att minska antalet avvikelser genom förbättringsrapportering med fokus på kundklagomålen.

Våra kundrelationer kontrollerar vi genom att skicka ut en enkät till ett hundratal kunder vart annat år. Resultatet av enkäten granskas vid ledningens genomgång och handlingsplaner upprättas för ständig förbättring.

Det detaljerade kvalitetsmålet är följande

Det detaljerade kvalitetsmålet är den procentuella andelen krediteringar av det totala antalet fakturor per år. Målsättningen är att andelen skall minska med 5 % per år. För att minska antalet kundkrediteringar skall de vanligast förekommande orsakerna kartläggas så att om möjligt säkrade rutiner införs.

Enkätsvaren när vi mäter våra kundrelationer mäts i en fem-gradig skala och enligt vår mål & strategiplan skall medelbetyget vara 4,3.

Hur klarade vi det

I tabellen nedan finns mål- och utfallsvärden för åren 2004 - 2010.

År	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mål, andel krediteringar	1,62 %	1,53 %	1,46 %	1,38 %	1,38 %	1,38 %	1,38 %
Utfall, andel krediteringar	1,64 %	1,63 %	1,68 %	1,76 %	2,11 %	2,12 %	2,39 %

Andelen krediteringar år 2004 grundar sig på 41 294 faktureringar och motsvarande för år 2010 grundar sig på 32 719 faktureringar.

Av ovanstående tabell framgår att utfallet krediteringar ökat från år 2005 (1,63 %) till år 2010 (2,39 %). En kreditering beror på att en felaktig faktura har producerats. Felet kan ha begåtts av vår kund genom att han lämnat felaktiga uppgifter, vår personal eller av chauffören. Den betydande orsaken som vi främst fokuserar på är ”fel kundangivelse” och ”fel pris”.

Våra kundrelationer mättes under 2009 och medelbetyget var 3,79. De närmaste två åren kommer vi att fokusera på att förbättra bemötande vid telefonkontakter samt antalet och kvalitén på våra kundbesök.

Ett resultat av mätningen, vad avser antalet och kvalitén på våra kundbesök, är att vi under 2009 anställde två nya säljare.

Miljömål

Handlingsplan

För att nå de fastställda målen så skall utbildning av förare i sparsamt körsätt genomföras för förare och delägare. Denna utbildning kommer från och med hösten 2009 att bedrivas inom ramen för den nya EU-reglerade yrkeskompetensutbildningen (YKB) som Närkefrakt kommer att arrangera.

Närkefrakt skall påverka delägarna att investera i nyare fordon med bättre miljöklass samt planera och genomföra utbildning för samtliga verksamma inom Närkefrakt.

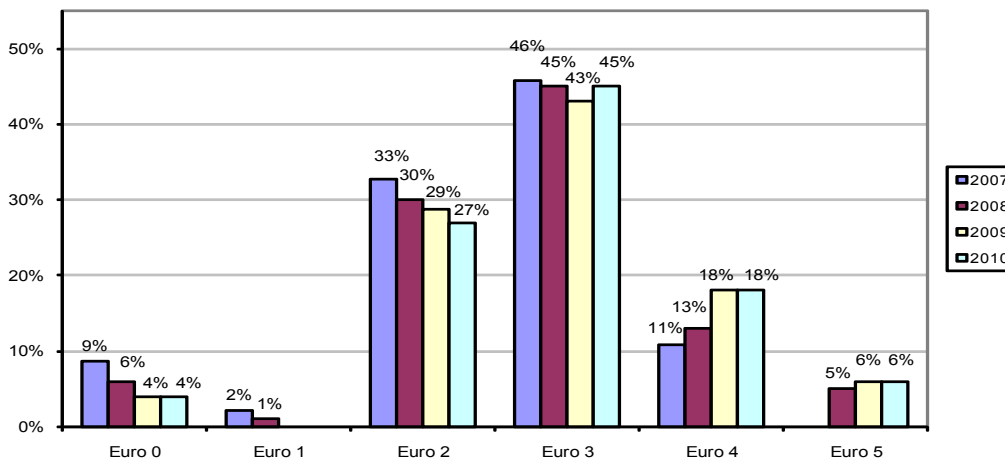
De detaljerade miljömålen är följande

- Nox sänks med ca 1,5 % varje år, (Kväveoxid)
- HC sänks med ca 1 % varje år, (Kolväte)
- PM sänks med ca 1 % varje år och (Partiklar)
- CO₂ sänks med ca 0,5 % varje år. (Koldioxid)

Hur klarade vi det

Fordonspark och Euroklass

Förnyringen av vår fordonspark kan utläsas i nedanstående diagram av att andelen Euro 0 / 1 / 2 och 3-klassade bilar minskat i andelsprocent de fyra senaste åren och att andelen Euro 4 / 5-klassade ökat i antal.



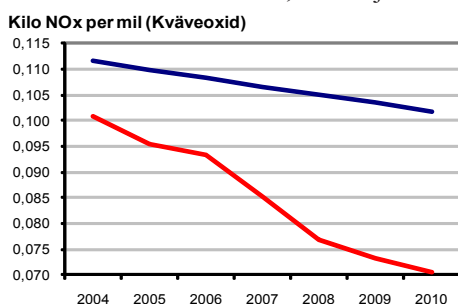
De lagstadgade Eurokraven kom 1990 med Euro 0, 1993 med Euro 1, 1996 med Euro 2, 2000 med Euro 3, 2005 med Euro 4 och 2008 med Euro 5.

Emissioner

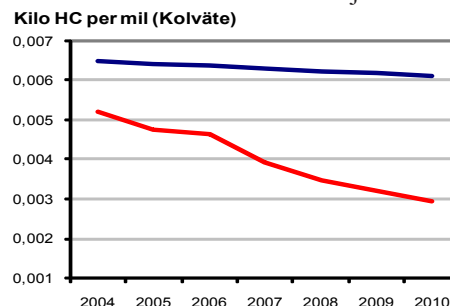
De viktigaste detaljerade miljömålen är att minska de miljöpåverkande emissionerna. I följande fyra diagram framgår utfall och mål angivna per fordon i kilo per mil. Värdena är beräknade som ett genomsnitt av samtliga våra delägarfordon (291 stycken i trafik under år 2010). De blåa linjerna är målet (framgår av rubriken över respektive diagram) och de röda linjerna är det verkliga utfallet.



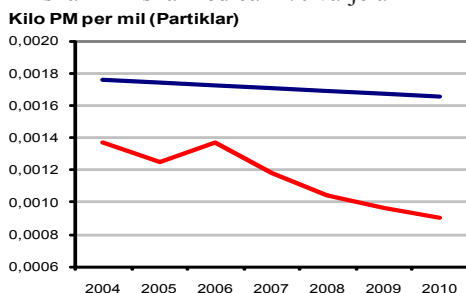
NOx skall minska med ca 1,5 % varje år



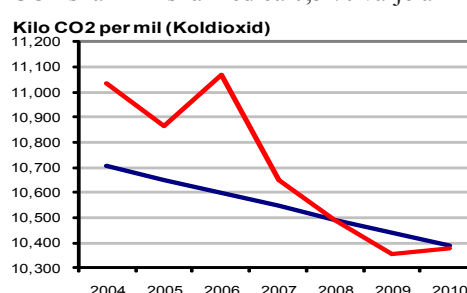
HC skall minska med ca 1 % varje år



PM skall minska med ca 1 % varje år



CO2 skall minska med ca 0,5 % varje år



Ovanstående tabeller visar på fortsatt minskade emissioner och från 2007 även minskade utsläpp av koldioxid vilket är glädjande. Utsläppen av kväveoxider, kolväten och partiklar minskar kontinuerligt och är i huvudsak ett resultat av att fordonsparken ständigt förnygras. Andelen Euro 0 till Euro 3 minskar till förmån för en ökad andel Euro 4 och 5. Snittförbrukningen för samtliga fordon år 2010 har ökat från 4,18 lit/mil (2009) till 4,19 lit/mil (2010) vilket även framgår av CO2-tabellen men vi ligger fortfarande med på målkurvan. Den ökade bränsleförbrukningen är kopplad till bygg & anläggnings fordon. De övriga segmenten visar på fortsatt minskad förbrukning. Orsaken till bygg & anläggningsssidans ökning är ett resultat av den stränga vintern med mycket snöröjningsuppdrag som medför extremt ökad bränsleförbrukning.

Mängden koldioxidutsläpp (CO2) är direkt kopplat till dieselförbrukningen. Genom att blanda upp eller raffa dieseln med större andelar icke fossil råvara kommer vi att ytterligare minska den påfyllning av CO2 som fossilt bränsle medför och sannolikt minska den globala uppvärmningen.

Många faktorer påverkar bränsleförbrukningen. Fyllnadsgrad, släpanvändning, transportplanering, yttertemperatur, nederbörd, topografi, körsätt, trafikmiljö, kör-stopp etc. Detta är några exempel på både påverkbara och opåverkbara faktorer som försvårar en ensidig bränsleminskning.

Vad kan vi förvänta oss i framtiden

- Fördubblat bränslepris
- Nya skatter
- Handel med utsläppsrätter
- Fler miljözoner
- Nya krav på fordonstillverkarna
- Krav på ökad användning av biobränslen (exv biogas)



Trafiksäkerhetspolicy

Närkefrakt ska erbjuda och arbeta för en verksamhet med varaktigt hög trafiksäkerhet. Förare, medtrafikanter, kunder m.fl. ska uppleva säkerhet och trygghet genom Närkefrakts agerande.

Närkefrakt ska verka för att:

- Lasten ska vara väl säkrad. Se Åkerihandboken ”Säkring av last”.
- Förare av fordon eller maskiner ska vara opåverkade av alkohol och droger.
- Bilbälte ska användas.
- Hastigheten ska anpassas efter vad väglag, väderlek, trafikregler och övriga omständigheter kräver. Se Åkerihandboken ”Hastighetsbestämmelser”.
- Hänsyn skall visas till medtrafikanter.
- Kör- och vilotider ska följas. Se Åkerihandboken ”Kör- och vilotid i vägtransport”.
- Följa lagar och regler.
- Arbeta med ständiga förbättringar.



Trafiksäkerhetsmål

Handlingsplan

Trafiksäkerhetsmål är att genom information påverka beteenden och uppnå ständig förbättring. Trafiksäkerhetsmålen upprättas i relation till Närkefrakts trafiksäkerhetspolicy och trafiksäkerhetsaspekter.

De övergripande trafiksäkerhetsmålet är att minska trafikolyckorna genom att bearbeta nedanstående områden.

De detaljerade trafiksäkerhetsmålen är följande

- **HASTIGHET** Närkefrakts långsiktiga mål är att minst 80 % av chaufförerna inte skall överskrida överhastigheten år 2020. Med definitionen överhastighet avses hastighet mer än 6 km över lagstadgad hastighet.
- **BILBÄLTESANVÄNDNING** Närkefrakts långsiktiga mål är att 80 % av chaufförerna skall använda bilbälte år 2020.
- **KÖR- OCH VILOTIDER** Närkefrakts mål är att utreda möjligheten om kör- och vilotider kan bli föremål för egenkontroll genom att lagringen av de digitala färdskrivarfilerna sker i Närkefrakts utvärderings- lagringssystem.

Hur klarade vi det

Hastighet

Andel chaufförer som inte överskrider överhastighet. Mätningarna (Utfall Närkefrakt) 2009 och 2010 bygger på ett för litet antal observationer för att hålla rent statistiskt.

År	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mål	55 %	57 %	60 %	62 %	65 %	67 %	70 %	72 %	75 %	77 %	79 %	80 %
Utfall Närkefrakt	55 %	46 %										
Regionala mätningar	-	54 %										

Bilbältesanvändning

Andel chaufförer som använder bilbälte. Mätningar finns i dagsläget endast för 2007 och då använde 41 % bilbälte. Anledningen till bristande underlag beror på svårigheten att mäta bältesanvändningen. Målet kommer att omprövas.

Kör- och vilotider

Ingen internkontroll har ännu gjorts och vid årsskiftet fanns 41 åkeriföretag, 139 förare och 63 fordon registrerade i Närkefrakts databas för digitala färdskrivare.

Alkohol och droger

Från år 2005 har våra transportköpare allt mer ställt krav på fordon utrustade med alkoholås. Detta har bidragit till att vi idag har 47 fordon utrustade med alkoholås.

	År	Antal	Andel
Fordon med Alkoholås	2008	27	10 %
- ” -	2009	36	13 %
- ” -	2010	47	16 %