



BDX-Q Totalkvalitet

En sammanfattning av vårt ledningssystem

Innehåll

1.	Förord	5
2.	Varumärket	7
3.	Totalkvalitet	9
3.1.	Bakgrund	9
3.2.	Kvalitetsledning	10
3.3.	Miljöledning	11
3.4.	BDX – Q	13
4.	Kvalitet	15
4.1.	Kvalitetspolicy	15
4.2.	Krav på kontrakterade medleverantörer	16
4.3.	Krav på fordonsförare	17
4.4.	Krav på fordon och maskiner	18
4.5.	Åtagande	19
4.6.	Etiska regler	21
5.	Miljö	23
6.	Arbetsmiljö	25
6.1.	Allmänt	25
6.2.	Drogpolicy	27
7.	Trafiksäkerhet	29
8.	Nödläge	31
9.	Övervakning och kontroll	33
9.1.	Allmänt	33
9.2.	Avvikelsehantering	34
9.3.	Kundnöjdhet	35
10.	Kommunikation och information	37
	Karta	39



Förord.

1. Förord | BDX verksamhet styrs av ledningssystemet BDX-Q. Vår affärsidé och vision och våra policies visar den övergripande inriktningen. Dessa bryts i arbetsprocessen ner till konkreta mål för verksamheten, och dessa mål ses kontinuerligt över.

Alla, våra medleverantörer, deras personal och BDX anställda, är skyldiga att känna till och efterleva samtliga krav som berör dem i BDX ledningssystem.

Detsamma gäller även för BDX hel- eller delägda bolag.

Vidare är alla skyldiga att känna till och efterleva de krav som ställs på BDX i de avtal BDX har med våra kunder och som medleverantören på något sätt är engagerad i.

Följden av detta blir givetvis omvänt att BDX är skyldig att informera berörda medleverantörer och förare om de krav som BDX och dess kunder ställer.

I denna sammanfattning anges ej alltid att gällande lagstiftning ska följas. BDX betraktar det som en självklarhet dels att vi och våra medleverantörer alla känner till den lagstiftning vi har att tillämpa i olika verk-

samheter och dels att vi följer den. BDX krav sträcker sig längre än lagstiftningen. Vi tror att man måste arbeta på ett sådant sätt för att inneha en tätposition, klara alla kundkrav som finns och som kommer att finnas i framtiden. Det tankesättet behövs också för att behålla och förstärka vår konkurrenskraft.

Sammanfattningen av BDX-Q Totalkvalitet ska ge dig en liten inblick i hur BDX och BDX-Q fungerar. Den ska också visa hur ledningssystemet påverkar dig i din dagliga verksamhet.

Senaste versionen av BDX-Q Totalkvalitet ska alltid finnas i **Fordonspärmen** i varje fordon och maskin i BDX verksamhet.

All dokumentation i BDX-Q man behöver och har behörighet till finns att läsa och hämta i BDX Intranät och på BDX webbplats.



BDX erbjuder produkter och tjänster som tillsammans skapar unika och specialanpassade helhetslösningar utifrån kundens önskemål.

Varumärket.

2. Varumärket | Varumärket BDX är dels den synliga identiteten, logotypen och lastbilsfärgen, men också de löften, associationer och andra abstrakta värden som BDX förknippas med.

Allt vi säger och gör, vårt varumärkesarbete, skapar den bild som kunder och omvärld har av oss. Varumärkets innersta värderingar, den gemensamma värdegrunden i BDX, vilar på tre kärnvärden:

Hållbart

Att anlita, eller arbeta tillsammans med BDX ska vara hållbart. Fler och fler kunder ställer krav på att vi som leverantör ska ha ett hållbart förhållningssätt allt från miljö till sociala faktorer. Hållbarhet blir alltså en fråga om överlevnad.

Innovativt

Vi erbjuder tjänster som löser kundens behov - allt från logistik till entreprenad- och industri-tjänster. Det innebär att vi har möjlighet att erbjuda innovativa affärs-lösningar för unika partnerskap.

Tillsammans

I BDX gör vi saker tillsammans. Vårt arv från LBC som en gång startade BDX lever kvar -

vi utvecklas och jobbar tillsammans. Vi jobbar också tillsammans med våra kunder, uppdragsgivare, partners och underleverantörer.

Framtidsbyggare

Där värdeorden Hållbart, Innovativt och Tillsammans möts, bildas effektordet Framtidsbyggare. Ordet Framtidsbyggare har en tydlig framåtriktning, det kan laddas med många värden och det har en inbyggd flexibilitet. Det väcker nyfikenhet. Någon som bygger framtiden.

Delar man upp ordet så anger Fram riktningen och dynamiken, något som den röda pilen i logotypen förstärker och redan står för. Framtid är något som alla kan relatera till. Det är det vi planerar för varje dag, det som vi ser fram emot. Och ordet byggare, den som skapar något beständigt.



Totalkvalitet.

3.1 Bakgrund | Hela BDX verksamhet bygger på en affärsidé och en vision.

Affärsidé

I nära samverkan levererar BDX hållbara affärslösningar, tjänster och produkter för enkla eller sammansatta behov inom entreprenad- och logistiksektorn. Varje dag gör vi insatser som skapar förutsättningar och nytta för såväl kunder som samhälle.

Vi ska långsiktigt arbeta för att klara alla krav och förväntningar som kunder och leverantörer samt samhället i övrigt ställer på oss.

Vår vision

Genom långsiktiga, lönsamma och utvecklande affärer ska BDX tjänster och produkter vara det hållbara och självklara valet för kunderna.

Vår mission

BDX tillhandahåller sammansatta tjänster inom logistik, entreprenad och industri på prioriterade/utvalda marknader.

3.2 Kvalitetsledning | Ett kvalitetsledningssystem är ett hjälpmedel för styrning av olika verksamheter. Systemet hjälper till att få rätt kvalitet på de varor och tjänster man tillverkar eller säljer.

Rätt kvalitet gör att BDX skapar största möjliga nytta för sina kunder. Vi får en större konkurrenskraft och detta ska i förlängningen förbättra både BDX och våra medleverantörers lönsamhet.

Kvalitetsledningssystemet ska också se till att alla våra resurser styrs och används på bästa möjliga sätt.

I ett företag som tillämpar ett kvalitetsledningssystem styrs verksamheten framför allt av gemensamt uppställda kvalitetsmål.

Kvalitetsledning ger:

1. Ökad inre effektivitet och stöd i arbetet med ständiga förändringar.
2. Stöd för medarbetare och medleverantörer i det dagliga arbetet.
3. Säker och trygg arbets- och trafikmiljö.
4. Minimerad miljöbelastning.
5. Ökat kundförtroende.

3.3 Miljöledning | I BDX har vi miljöarbetet som en del av företagets profil, ansiktet utåt.

För att skapa en sådan profil mot våra kunder och vår omgivning krävs att vi gör mer än att följa de lagar som just nu gäller. Vi bör motsvara förväntningar som ligger längre bort.

Företag som vill ligga i frontlinjen vad gäller miljö måste därför ha en miljöpolicy och ett förebyggande miljöarbete.

BDX miljöledningssystem hjälper till och effektiviserar miljöarbetet, det arbete som ska minska BDX totala miljöbelastning.

Miljöarbete är bl.a.

- Minimering av BDX miljöpåverkan.
- Årlig miljöredovisning för alla fordon och maskiner i verksamheten.
- Miljörevisioner hos medleverantörer.
- Energieffektivisering av vårt fastighetsinnehav.
- Ständig kompetensutveckling inom miljöområdet.

Miljöledningssystemets syfte är att systematisera vårt miljöarbete, att verka för ständiga miljöförbättringar och skapa kontroll över miljöarbetets resultat och kostnader.

På samma sätt som BDX har kvalitetsmål i verksamheten finns också miljömål.



3.4 BDX-Q | BDX ledningssystem kallas BDX-Q Totalkvalitet.

Vårt totalkvalitetssystem bygger på fem viktiga hörnpelare:

- Kvalitet
- Miljö
- Arbetsmiljö
- Trafiksäkerhet
- Ekonomi

Vår affärsidé och vision ska förverkligas genom en eller flera policies. Dessa policies uttrycker vad BDX åtagit sig.

Samtliga policies som ledningen fastställt finns redovisade i BDX-Q.

För att en policy ska bli konkret och användbar i det dagliga arbetet är den nedbruten till konkreta mål.

Målen och måluppfyllelse ses ständigt över i ledningsprocessen.

Konkreta mål kan vara t ex att minska antalet fel i fakturor ut till kunder, minska förbrukningen för ett arbete eller fordonsslag, höja kompetensnivån hos medleverantörer eller att öka användningen av bilbältet.

BDX årsresultat kan mätas i ett traditionellt bokslut men även i hur väl vi tillsammans uppfyllt målen i BDX-Q. För att kunna bedöma måluppfyllelsen måste målen vara mätbara och rutiner för mätning och kontroll ska finnas inbyggt i systemet.

I BDX-Q finns samtliga processer, rutiner och resurser redovisade och beskrivna som behövs för att BDX ska uppnå sina mål, sin affärsidé och sin vision.

Där finns också de krav som BDX ställer på sina medleverantörer, deras personal och anställda i BDX.





Kvalitet.

4.1 BDX Kvalitetspolicy | BDX kvalitet på tjänster och produkter ska alltid uppfylla kundens krav, behov och förväntningar.

Vårt arbete ska vara fokuserat på att leverera rätt tjänst eller produkt, i rätt tid, till rätt pris och på ett tryggt och säkert sätt.

BDX verksamhet ska bygga på långa relationer med nöjda kunder.

Medleverantörerna och deras förare är BDX viktigaste resurs. Förarens kompetens och sätt att bemöta kunden är i många fall det som i första hand kommer att påverka kundens inställning till BDX.

Vi ska arbeta enligt BDX-Q som hela tiden utvärderas och utvecklas.

Kompetensutveckling hos alla BDX:are ska prioriteras.

4.2 BDX krav på kontrakterade medleverantörer |

Att en medleverantör är godkänd, att denne uppfyller de uppställda kraven, kontrolleras genom revisioner, leverantörsbedömningar och utvärderingar.

- Medleverantören ska känna till och uppfylla samtliga krav, lagar och regler och inneha samtliga tillstånd som samhället kräver inom respektive verksamhet.
- Medleverantören ska också känna till och efterleva de avtal BDX är bunden av.
- Medleverantören ska känna till och följa BDX policy för kvalitet, miljö, arbetsmiljö och trafiksäkerhet. Medleverantören ska också följa BDX anvisningar och regler för uppdragets genomförande i BDX-Q.
- Vid genomförande av uppdrag ska medleverantören tillhandahålla kompetent och behörig personal, samt besiktade, väl underhållna och godkända fordon.
- Medleverantören ska genomföra regelbundna personalmöten. Personalen ska informeras om BDX krav och policies samt kunders krav på verksamheten.
- Under uppdrag ansvarar medleverantören för egenkontroll avseende försiktighet mot kundens egendom, rätt vara eller tjänst, i rätt tid, från och till rätt plats, lastsäkring, fordonssäkerhet och lagkrav.
- Medleverantören ska kvalitets-, miljö-, och arbetsmiljödeklarera verksamheten och fordonen samt årligen till BDX inlämna miljö- och arbetsmiljöredovisningar.
- Medleverantören ska ha rutiner för nödlägen och dessa ska vara genomgångna med all personal.
- Medleverantören ska delta i och ge sina förare möjlighet att delta i utbildningar och möten som BDX kallar till.
- Ansvara för att **Fordonspärmen** är aktuell.
- Ansvara för att dekalera fordon enligt BDX visuella profil.

4.3 BDX krav på fordonsförare |

- Inneha körkort, maskinförarbevis och andra behörigheter och kompetenser som verksamheten och BDX kräver.
- Känna till och efterleva givna instruktioner från kund eller BDX.
- Utföra tilldelade uppdrag med god omsorg, bemöta alla kunder på ett trevligt sätt och följa BDX etiska regler.
- I sitt arbete prioritera personlig säkerhet och trafiksäkerhet. Hastighet ska anpassas till rådande förhållanden. Bilbälte och annan skyddsutrustning ska alltid användas.
- Efterleva lagstadgade kör- och vilotider.
- Redovisa utförda arbeten snabbt och korrekt.
- Dokumentera och till BDX redovisa händelser och avvikelser, kundrekamationer, miljö- och trafikklagomål, risker samt inträffade tillbud.
- Utföra daglig tillsyn och underhåll på sitt fordon.
- Engagera sig i sin egen, medleverantörernas och BDX utveckling genom att ge förbättringsförslag, delta i kompetensutveckling och informationsträffar.
- Fordonsföraren ska se till att **Fordonspärmen** är aktuell.

4.4 BDX krav på fordon och maskiner |

- Fordon ska vara besiktade, skattade, i gott trafikdugligt skick samt väl underhållna.
- Fordon ska vara utrustade med spillberedskapsset och brandberedskap.
- Lasten ska vara laglig, med andra ord säkert förankrad och rätt vikt.
- Alla fordon i BDX ska ha en **Fordonspärm** med föreskrivet innehåll.
- Fordon **ska** vara profilerade och märkta enligt BDX dokument "Visuell profil".
- Fordon ska dessutom uppfylla de kundkrav som är aktuella för respektive uppdrag vad anser t.ex. utrustning och kontroller.

4.5 BDX åtagande | För att ge medleverantörerna möjlighet att uppfylla de högt ställda kraven ska medleverantörerna ställa motkrav på BDX.

- Medleverantören med personal ska ges möjlighet till utbildning i BDX-Q. Detta sker bland annat vid förarmöten alternativt när så påkallas av medleverantör eller BDX.
- BDX ska tillhandahålla relevanta rutinbeskrivningar och ge stöd i olika frågor.
- BDX ska ge utbildning och information i kunders krav och rutiner.
- BDX ska genom revisioner och kontroller tillse att alla motsvarar uppställda krav, utvärdera medleverantörernas arbetsresultat och föreslå förbättringar.
- BDX ska vid entreprenaduppdrag hålla uppstartsmöten där kundkraven vidarebefodras till medleverantörerna och deras förare.



“Cool hjärna, varmt hjärta och rena händer”

4.6 BDX etiska regler | Självklart ska lagstiftning efterlevas.

Men denna devis innebär också bl a:

- Håll löften och avtal.
- Svik inte förtroenden.
- Medverka aldrig till ryktesspridning.
- Affärsmässighet och god affärsetik ska gälla i alla våra relationer.

Vårt agerande och förhållningssätt ska genomsyras av dessa tankesätt. Detta gäller alla, medleverantörerna, deras personal och BDX personal.

Vårt synsätt ska också gälla mot alla externt, mot kunder, leverantörer och allmänhet och samhälle.

Miljö.

BDX ska genom aktivt miljöarbete verka för att minimera miljöbelastningen, arbeta med ständiga miljöförbättringar och följa de miljölagar som berör verksamheten.

5. Miljö | BDX verksamhet påverkar miljön. Den största miljö-påverkan är de utsläpp till luft, mark och vatten som uppstår vid förbränning av fossila bränslen, i vårt fall i huvudsak drivmedel. Detta kallas i BDX-Q för den mest betydande miljöaspekten i BDX verksamhet.

Några andra miljöaspekter är:

- Kemikalieanvändning
- Däckförbrukning
- Avfallsgenerering
- Fordonsunderhåll
- Förbrukning av vatten
- Täktverksamhet

BDX miljöpolicy

BDX ska genom aktivt miljöarbete verka för att minimera miljöbelastningen, arbeta med ständiga miljöförbättringar och följa de miljölagar som berör verksamheten.

Miljöpolicyen innebär följande:

- Alla våra medarbetare ska utbildas i verksamhetsrelaterad miljökunskap och stimuleras till aktiva miljöinsatser.
- BDX ska mäta verksamhetens mest betydande miljöaspekter och utifrån resultatet fatta beslut om miljöförbättringar.
- Vi ska alltid sträva efter att använda och tillämpa de maskin- och transportlösningar som är mest skonsamma för miljön. Vid nyanskaffning av resurser ska bästa miljöklass beaktas.
- Vi ska ställa miljökrav på våra medleverantörer. Detta innebär t ex krav på årlig miljöredovisning, tillförlitlig hantering och förvaring av kemikalier och verksamhetsavfall samt god skötsel och kontroll av fordon och lokaler.
- Vi ska ha utbildning i och beredskap för miljönödlägesituationer.
- BDX ska göra sin miljöpolicy förstådd hos samtliga till verksamheten knutna intressenter.



Arbetsmiljö.

6.1 Allmänt | BDX ser personalen, både medleverantörernas och sin egen, som den värdefullaste resursen i verksamheten. Därför ska arbetsmiljöfrågor alltid ha en framskjuten roll i företagets kvalitetsledningssystem.

BDX arbetsmiljöpolicy

En bra arbetsmiljö är en självklarhet för att alla anställda ska känna sig säkra och trygga i sitt arbete. Samtidigt är en bra arbetsmiljö en förutsättning för att vi ska uppfylla kraven i våra åtaganden och vårda ett hållbart företag.

Innebörden av detta är att:

- Alla arbetsmiljökrav ska vara uppfyllda och både BDX och medleverantörerna ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Alla medarbetare har ett personligt ansvar för hälsa och säkerhet. Arbetsmiljörutiner och skyddsinstruktioner ska följas, och ingen ska behöva drabbas av skada eller ohälsa i sitt arbete.
- BDX ska informera all personal om risker i arbetet och hur arbetet ska utföras för att man inte ska drabbas av olyckor eller ohälsa.
- Arbetsmiljön ska vara en vardagsfråga och arbetsmiljörisker, tillbud och olyckor ska rapporteras.
- Arbetsmiljörisker identifieras och bedöms i en arbetsmiljöutredning samt i en riskbedömning. Snabba beslut om åtgärder ska tas. Är inte detta möjligt

upprättas handlingsplaner för hantering av dessa risker som sedan ska följas upp och kontrolleras.

- Varje ny eller förändrad verksamhet ska utredas med avseende på arbetsmiljörisker.
- Alla ska ha kompetens i arbetsmiljöfrågor. Detta gäller även nyanställda, vikarier och omplacerade.
- Vid inköp ska arbetsmiljöfrågor beaktas.
- Personlig skyddsutrustning ska finnas och användas.
- Friskvård och rehabilitering ska bedrivas.

BDX ledord gentemot personalen ska vara:

- Ansvar
- Befogenhet
- Respekt
- Förtroende
- Utveckling
- Självständighet
- Känsla av att kunna påverka
- Intern rörlighet



6.2 BDX drogpolicy | Bruk av alkohol eller andra droger får inte förekomma inom BDX verksamhet.

BDX drogpolicy ska säkerställa en drogfri arbetsmiljö i verksamheten, både för den egna personalen och hos medleverantörerna och deras personal.

Anställda som missbrukar ska ges möjlighet till rehabilitering och återanpassning till arbetet.

BDX har en öppen och konstruktiv attityd i frågor som rör bekämpning av droger:

- BDX drogpolicy ska delges samtliga medarbetare.
- Handlingsprogram för missbruksfrågor finns.
- Medarbetare med missbruksproblem ska ges stöd och hjälp för att kunna upphöra med sitt missbruk. Målet ska alltid vara att anställningen ska behållas.

- Vid misstanke om missbruk kan test eller provtagning komma att krävas.
- Vid personalfester, kurser, representation eller liknande gäller alltid en restriktiv hållning till förtäring av alkohol. Alkohol fria alternativ ska alltid erbjudas.

BDX medleverantörer ska också kunna erbjuda ett rehabiliterings- och behandlingsprogram för egen personal med missbruksproblem.

Trafiksäkerhet.

7. Trafiksäkerhet | Nollvisionen är grunden för svenskt trafiksäkerhetsarbete. Ingen ska behöva dödas eller skadas för livet i vägtrafiken. Den enda acceptabla siffran för trafikdödade eller allvarligt skadade är noll.

Människor gör misstag så trafikolyckor kan inte alltid förhindras. Däremot kan man mildra konsekvenserna av dessa misstag. Vägar och fordon kan göras säkrare.

BDX trafiksäkerhetspolicy

Det är en självklarhet att vi inom BDX följer lagar och regler på trafikområdet. BDX tror på nollvisionen och ska ständigt arbeta för bästa trafiksäkerhet.

Vi har alla ansvar för en säker vägtrafik. Detta gäller speciellt oss på BDX som arbetar på, i och med vägen på många olika sätt. För flera av oss är vägen vår arbetsplats och vår dagliga arbetsmiljö.

BDX trafiksäkerhetspolicy innebär:

- Vi ska följa alla trafiklagar, hastighetsbegränsningar, regler för lastvikter, lastsäkring, bältesanvändning samt kör- och vilotider.
- Vi accepterar inte användande av alkohol eller droger under arbetsutövning.
- Våra fordon ska vara i ett gott trafikdugligt skick, och vi ska visa stor hänsyn till våra medtrafikanter.
- Vi ska alltid bära föreskriven varselklädsel och skyddsutrustning.
- Vi ska ha utbildning i och beredskap för nödlägesituationer i trafiken.



Nödläge.

8. Nödläge | Ett nödläge är en situation som uppkommer i BDX verksamhet som är svår att bemästra.

Det kan vara:

- Arbetsplatsolycka.
- Trafikolycka.
- Brand.
- Utsläpp av t ex diesel, bensin, kemikalier och gas.

Alla berörda i BDX verksamhet ska ha en beredskap för nödlägen.

Vi ska därför inventera de risker som kan förekomma i BDX verksamhet.

Alla i BDX ska ha utbildning i, rutiner för samt erforderlig beredskapsutrustning för att kunna klara ett nödläge.

Fordonspärmen i våra fordon ska innehålla instruktioner och rutiner för olika typer av nödlägen.



Övervakning och kontroll.

9. Allmänt | BDX-Q och dess tillämpning ska styra mot uppfyllelse av kundkrav, god lönsamhet och ständiga förbättringar. Systemet ska utvärderas kontinuerligt. Detta innebär en ständig kontroll av att BDX-Q, med alla processer, rutiner och aktiviteter, fungerar som den ska. Kontrollen sker enligt fastställda kontrollprogram.

Särskilt viktigt att kontrollera är:

- Arbetsrutiner och processer.
- Inköp av varor och tjänster.
- Styrning av medleverantörer.
- Miljö-, arbetsmiljö- och trafiksäkerhetsarbete.
- Lagefterlevnad.
- Kundnöjdhet.

Ett viktigt kontrollinstrument är revisioner

Vid en revision kontrolleras kvalitets- och miljöledningssystemens funktion. Då kontrolleras också att kundernas krav efterlevs av alla inblandade. Revisioner kan ske överallt i BDX verksamhet, hos medleverantörer, på enskilda arbetsplatser eller på ett kontor.

Externa revisioner utföres av t ex våra kunder och interna revisioner utför vi själv.

Om man har ett certifierat kvalitets- och miljöledningssystem måste systemet dessutom regelbundet revideras av ett akrediterat revisionsföretag. Vid en sådan revision kontrolleras att vårt system uppfyller systemkraven för att få kallas certifierat.

9.2 Händelse-/avvikelserapportering | De som arbetar med total-kvalitetsfrågor i BDX kan omöjligt känna till allt som händer ute i vår geografiskt spridda verksamhet. Därför är händelse-/avvikelse-rapportering ett viktigt instrument i vårt förbättringsarbete.

En händelse/avvikelse är någonting som inte uppfyller kraven i våra specifikationer, avtal, arbetsrutiner, kontrollplaner, fordons-service etc. Det kan också vara ett tillbud eller en incident, att något allvarligt höll på att hända eller att man upptäcker en risk för att någonting kan hända. Det är någonting som blir fel av någon anledning eller där det finns förbrukad potential.

En händelse/avvikelse kan vara t ex :

- Nödläge.
- Klagomål.
- Fel på produkt eller tjänst.
- Dålig lagefterlevnad.
- Överlast.

Upptäcker man en händelse/avvikelse eller ett tillbud ska man först försöka åtgärda felet eller hindra och begränsa dess verkan.

Händelser eller tillbud ska sedan snarast rapporteras till närmaste chef.

Blanketten ska ifyllas elektroniskt i BDX Intranät eller på BDX webbplats.

Samma blankett kan även användas om man vill framföra förslag till förbättringar.

9.3 Kundnöjdhet | En del i BDX vision är att ha marknadens mest nöjda kunder.

Kundnöjdheten är våra kunders upplevelser av BDX varor och tjänster, och en hög kundnöjdhet uppnår vi om vi lyckas överträffa kundernas förväntningar.

Nöjda kunder skapar lönsamhet, idag och i framtiden. Dessa kunder är lojala och mindre benägna att byta leverantör.

- Nöjda kunder skapar långa kundrelationer och partnerskap.
- Nöjda kunder ger lägre marknadsföringskostnader.
- Nöjda kunder accepterar förändringar snabbare.

BDX måste veta hur nöjda kunder man har. Därför mäter man kundnöjdhet på olika sätt:

- Enkäter, anonyma eller identifierbara.
- Intervjuer, egna eller med hjälp av utomstående.
- Träffar och möten, spontana eller schemalagda.

Vilka metoder för kundnöjdhetsmätning man använder beror på vilka frågor man vill ha svar på och hur stora resurser man är beredd att satsa.

Varje möte med en kund är ett tillfälle att avläsa kundens upplevelse av våra varor och tjänster.

Kunders synpunkter och missnöje ska även via en händelserapport alltid meddelas närmaste chef.



”Vi bygger vägar för att du ska kunna ta dig fram, men hur lägger vi oss inte i”

BILDEN ÄR FRÅN E4:AN, OVANFÖR JÄVRE OCH ANVÄNDS I VARUMÄRKESBYGGANDE SYFTE.

Kommunikation.

10. Kommunikation och information | BDX verksamhet ska bygga på stor öppenhet och befrämja allas engagemang och delaktighet för att uppfylla det vi åtagit oss. Vi ska ständigt utvecklas och bli ännu bättre. Detta kräver en väl fungerande intern kommunikation.

Extern kommunikation, med våra intressenter, ska ge oss möjlighet att bedöma vår kompetens, söka orsaker till fel och brister samt ge underlag för beslut om nödvändiga förbättringar.

En god kommunikation ger oss också många tillfällen att informera om vårt arbete med BDX-Q Totalkvalitet.

Intern kommunikation är t ex:

- Interna revisioner.
- Ledningens genomgång.
- Ledningsmöten.
- Personal-/ledarkonferenser.
- Arbetsplatsträffar.
- Planeringsmöten.
- Utvecklingssamtal.
- BDX Intranät och BDX webbplats.
- Marknadsrådskonferenser.
- Marknadsrådsmöten.
- Medleverantörmöten.
- Förarmöten.
- Utbildningar.
- BDX sociala kanaler.

Exempel på extern kommunikation är:

- Besök hos oss.
- Kundträffar.
- Kundaktiviteter.
- Vi besvarar frågeformulär som skickats till oss.
- BDX webbplats.
- BDX års-/hållbarhetsredovisning.
- Marknadsföring.
- BDX sociala kanaler.
- Pressmeddelanden. All extern kommunikation med media i händelse av arbetsolycksfall eller allvarlig miljöhändelse ska hanteras av kommunikationschefen, VD eller av denne utsedd person.

Vi är alltid skyldiga att ta emot, behandla och besvara **externa synpunkter** och frågor från våra kunder, medarbetare, medleverantörer och samhället i övrigt. Sådana synpunkter kan komma till oss muntligen eller skriftligen.

BDX har också en förslagsverksamhet där vi uppmuntrar samtliga anställda, medleverantörer och deras personal att aktivt tänka på hur verksamheten kan förbättras. Bra förbättringsförslag kommer att premieras.

BDX





BDX Företagen AB
Box 854, 971 26 Luleå
Telefon 0920-26 26 00
www.bdx.se