

MANUAL CONDUCĂTOR AUTO

Standardizare:
ISO 9001:2015
G.D.P. (Good Distribution Practice)
TAPA

PHARMA EXPRESS SPEDITION
Elaborat de: Maria TANCIU

Ediția 2, Rev. 07 (31.05.2023)

**PHARMA
EXPRESS
SPEDITION**



Express Delivery Solutions
Under GDP Rules

CUPRINS

Angajamentul conducerii	03
Responsabilitățile conducătorilor auto	04
Capitolul 1.	05
1.1 Ce este și ce impune G.D.P. (Bunele Practici de Distribuție)?	05
1.2 Ce este TAPA / TSR ?	06
Capitolul 2.	07
2.1 Pregătirea autovehiculului	07
2.2 Pregătirea și verificarea documentelor	08
Capitolul 3.	09
Alimentările	09
Capitolul 4.	10
4.1 Pregătirea autovehiculelor pentru transport	10
4.2 Încărcarea și asigurarea mărfurilor în autovehicule	13
4.3 Asigurarea mărfii	15
4.4 Descărcarea mărfurilor în autovehicule	16
Capitolul 5.	19
Temperatura pe parcursul transporturilor de marfă	19
Capitolul 6.	21
Daune sau deteriorarea mărfurilor transportate	21
Capitolul 7.	23
Timpul de tranzit. Atenuarea întârzierilor provocate de situații neprevăzute	23
Capitolul 8.	25
Parcarea și staționarea	25
Capitolul 9.	26
Acțiuni care trebuie întreprinse în cazul defecțiunilor tehnice	26
Capitolul 10.	27
Neconformități în raport cu cerințele clientului	27
Capitolul 11.	28
Acțiuni în situații de urgență	28
Capitolul 12.	38
Comunicarea externă	38

ANGAJAMENTUL CONDUCERII

Drumul spre succes nu are limită de viteză

Asigurarea competențelor corespunzătoare și îmbunătățirea continuă a acestora constituie una dintre preocupările majore ale managementului **PHARMA EXPRESS SPEDITION**, dată fiind importanța pe care o are personalul în furnizarea unor servicii de o calitate superioară.

Ca în fiecare **companie** furnizarea unor servicii de calitate în condiții de siguranță este cea mai importantă responsabilitate. De aceea, am venit în ajutorul departamentului flotă, cu toate informațiile necesare și situații particulare care pot să apară pe durata furnizării serviciilor de **transport produse farmaceutice**.

Acest manual este un instrument util și pentru instruirea continuă a șoferilor noștri.



RESPONSABILITĂȚILE CONDUCĂTORILOR AUTO

Drumul spre succes nu are limită de viteză

- respectă și aplică prevederile acestui document
- răspund de preluarea zilnică (la începutul zilei) a foilor de parcurs și a diagramelor de la Dispecer, de prezentarea acestora în vederea înregistrării, verificării și avizării precum și de predarea lor înapoi la emitent;
- răspund de exploatarea corectă a autovehiculelor cu care efectuează transport mărfuri;
- răspund de efectuarea transportului
- au obligația de a asista la încărcarea - descărcarea mărfurilor transportate pentru a se asigura:
 - securitatea mărfurilor transportate
 - încărcarea numai a categoriilor de mărfuri pentru care autovehiculul deține licență de transport
- au obligația să respecte normele G.D.P. a produselor medicamentoase;
- au obligația să respecte normele de protecția muncii și normele de prevenirea și stingerea incendiilor;
- respectă cu strictețe regulile de circulație pe drumurile publice astfel încât să prevină punerea în pericol a vieții persoanelor, a integrității autovehiculelor și a mărfurilor transportate;
- răspund de completarea corectă, clară a datelor din „Foaia de parcurs” referitoare la ora plecării și sosirii din cursă, număr ore staționare, ruta de deplasare și kilometrii parcurși;
- comunică dispecerului distanțele efectiv parcurse, în special când acestea nu corespund cu cele tarifate;
- raportează prompt dispecerului / Șef Serv. Transporturi și clientului orice probleme tehnice sesizate la autovehicul sau la marfa transportată și le consemnează în CMR (telefonic și în scris: sms, e-mail) și adaugă fotografii
- se comportă corect și amabil față de clienți astfel încât să nu prejudicieze prestigiul firmei.



CAPITOLUL 1

1. 1 Ce este și ce impune G. D. P. (Bunele Practici de Distribuție) ?

Bunele practici de distribuție (**G. D. P.**) constituie un sistem de management al calității specific centrelor de depozitare și sistemelor de distribuție a produselor farmaceutice.

Reglementările acceptate global referitoare la bunele practici de distribuție a produselor farmaceutice stipulează că distribuitorii de produse farmaceutice trebuie să-și alinieze operațiunile la standardele relevante.

Schema garantează că sisteme conforme de management al calității sunt implementate de-a lungul întregului lanț de aprovizionare, de la primele etape de furnizare a materiei prime către platformele de fabricație și până la ultimul transport al medicamentelor (ca produs finit) către utilizator.

Noi, **PHARMA EXPRESS SPEDITION**, putem fi implicați în oricare dintre verigile lanțului de aprovizionare prin asigurarea serviciilor de transport materii prime, produse intermediare sau produse finite (medicamente).

O evaluare independentă (certificare) a conformității cu cerințele bunelor practici de distribuție (**G. D. P.**) este cea mai eficientă metodă de a stabili că sistemul de management al calității este conform normelor **G. D. P.** .



CAPITOLUL 1

1.2 Ce este TAPA / TSR ?

Transported Asset Protection Association (TAPA) este o asociație recunoscută la nivel internațional care unește producătorii și subcontractorii din diverse domenii industriale, furnizorii de servicii logistice, transport, agenții de reglementare, și alte părți interesate cu scopul comun de a reduce pierderile de la nivelul lanțului de furnizare.

Scopul principal al **TAPA** este prevenirea criminalității protejând bunurile membrilor săi.

Trucking Security Requirements (TSR) este un standard de securitate rutieră ce ni se aplică nouă că organizație fiind dezvoltat special pentru transportatorii rutieri.

Certificarea TAPA / TSR este dovada faptului că asigurăm implementarea condițiilor impuse de acest standard, de exemplu:

- instruire privind reacția conducătorilor auto la atacuri
- implementare cerințe de securitate pentru vehicule
- identificarea și recunoașterea amenințărilor de securitate
- selectarea și utilizarea parcărilor securizate
- cea mai potrivită reacție la amenințări și comunicarea cu poliția
- cerințe specifice pentru echipamente și procese, etc.



CAPITOLUL 2

2.1 Pregătirea autovehiculului

Înainte de a prelua o nouă comandă și la începutul fiecărei zile este obligatoriu să fie verificată starea tehnică a mașinii, conform formularului **checklist șoferi**.

În cazul în care este observată orice abatere de la standard, aceasta se consemnează în checklist și se **transmite imediat dispecerului!**

CHECKLIST ȘOFERI

TRANSCOM DANMAR S.R.L. - Str. Dragoș Vodă Nr. 8, Pitești, Jud. Argeș

e-mail: contact@transcom-pharma.com

Vă rugăm să verificați cu atenție și să răspundeți la următoarele întrebări privind starea tehnică a mașinii înainte de preluarea unei noi comenzi.

Vă mulțumim frumos,
Echipa SMC/GDP

P.S. Dacă sunt probleme vă rugăm să le comunicați imediat șefului de coloană (+40726777000).

Urgențe: +40748095057

- | | |
|---|---|
| 1. NUME, PRENUME | 12. Stingător încărcat și verificare termen valabilitate |
| 2. NR. ÎNMATRICULARE | 13. Verificare sistem de lumini |
| 3. NUMĂRUL COMENZII | 14. Verificarea roților și presiunii din roți |
| 4. RUTĂ | 15. Verificare lichid de răcire |
| 5. Număr sigiliu | 16. Verificare nivel ulei motor |
| 6. Verificare motor | 17. Verificare adblue |
| 7. Verificare integritate caroserie | 18. Verificare sistem de închidere |
| 8. Verificare sistem de frânare | 19. Verificare poliță RCA |
| 9. Verificare sistem de control al temperaturii | 20. Verificare termen ITP |
| 10. Verificare distribuție flux aer | 21. Verificare sisteme de urgență, disponibilitate (triunghi reflectorizant, trusă de prim ajutor, vestă, etc.) |
| 11. Verificare stare de igienă | |

Concluzii (se poate pleca în cursă)

DATA COMPLETĂRII:

Semnătura:

Dacă aveți probleme, descrieți:

CAPITOLUL 2

2.2 Pregătirea și verificarea documentelor

Înainte de a prelua un nou traseu **conducătorul auto** se prezintă la personalul administrativ al companiei de la care primește următoarele documente:

- Proces verbal de predare-primire pe autoutilitară - aici se notează toate dotările auto, cu echipamentele specifice, care vor fi în responsabilitatea șoferului pe timpul deplasării.
- Proces verbal predare-primire pe cardurile bancare și cardurile de carburant, toate cheltuielile efectuate pe aceste carduri vor trebui decontate prin dovezi la decont.
- Proces verbal predare-primire sigilii mașină
- Lista de verificare tehnică completată - formular (vezi subcapitol 2.1)

Este necesar să fie verificată valabilitatea tuturor documentelor. De exemplu:

- Documentele mașinii: talon autovehicul, asigurare **RCA**, **ITP**, vigniete pe diferite țări, certificat calibrare senzori temperatură,
- Documentele șoferului: permis de conducere, atestatul profesional, buletin de identitate, licența de execuție, foaia de parcurs, legitimație de serviciu
- Documentele mărfii: diagramă de verificare temperatură, acte de livrare a mărfii: factură, CMR, packing list

Documentele mașinii și ale șoferului trebuie să aibă o valabilitate de minim 3 luni de la data plecării pe traseu.



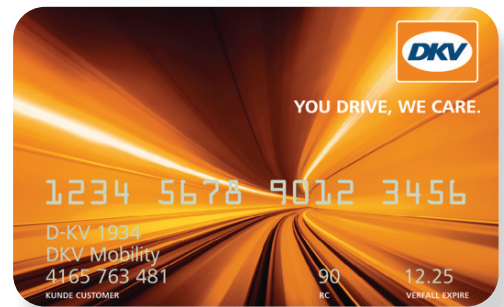
CAPITOLUL 3

Alimentările

Alimentările se efectuează tot timpul cu cardurile de carburant date în primire fiecărui șofer. El trebuie să se asigure înainte de orice alimentare că stația peco permite plata cu cardul de motorină **DKV**.

La plecarea mașinii din țară, se va efectua plinul din orașul Pitești, după care dacă se merge spre exemplu spre vama Nădlac, se va efectua din nou plinul înainte de părăsirea țării.

Fiecare șofer va trebui să aibă aplicația **DKV pe smartphone**, și va alimenta conform ei, la cel mai apropiat și cel mai convenabil preț.



Fracțiile de alimentare nu se acceptă, excepție făcând situațiile în care se trece într-o țară în care prețul carburantului este foarte scump și în unele țări unde pe timpul nopții prețurile combustibilului cresc. Iată câteva exemple:

- la ieșirea din țară spre **Ungaria**, se va efectua plinul rezervorului; Nu se acceptă alimentari pe **Ungaria**, ceea ce înseamnă că indiferent din ce țară se va face trecerea în **Ungaria**, se va alimenta după necesitate, dacă combustibilul nu este suficient pentru tranzitarea țării.
- când se face trecerea din **Estonia** în **Finlanda** se alimentează în **Estonia**;
- când se trece în Italia, deoarece prețul combustibilului pe această țară este ridicat;
- la trecerea din **Germania** spre țările **Nordice**, se va alimenta în **Germania** înainte de trecerea în **Danemarca**;
- de asemenea prețul carburantului este ridicat și în **Anglia**, ceea ce înseamnă că dacă treceți din **Franța** în **Anglia**, va trebui să alimentați la ieșire din **Franța**.
- când intră în **Elveția**, șoferul se va asigura că va avea suficient combustibil pentru a evita alimentările în **Elveția**;
- mare atenție pe teritoriul **Greciei**, deoarece majoritatea stațiilor peco se închid înainte de venirea serii, și de cele mai multe ori nu le merge sistemul de plată prin cardul **DKV**.

CAPITOLUL 4

4.1 Pregătirea autovehiculelor pentru transport

Conducătorii auto se îngrijesc zilnic de starea de curăţenie interioară şi exterioară a autovehiculelor. Se asigură că autovehiculul este într-o stare acceptabilă să încarce produse farmaceutice, ceea ce înseamnă că acesta este intact, curat şi inodor.

Igienizarea şi dezinfectia mijloacelor de transport se face cel puţin **o dată la minim 4 - maxim 6 săptămâni**, conform **programului de igienizare**, comunicat de şofer pentru înregistrare în sistemul **LUPA**, revizii sau ori de câte ori necesitatea o impune (transport în urmă căruia au rămas resturi de murdărie, grăsime, lichide, etc).

Înainte de iniţierea unui transport, dacă autovehiculul nu a fost utilizat timp de 14 zile, acesta trebuie să fie igienizat şi dezinfectat de către furnizori autorizaţi cu substanţe aprobate de **Ministerul sănătăţii sau Ministerul de resort** din ţara pe teritoriul căreia se găseşte autovehiculul. Igienizarea include şi igienizarea cubului în care sunt izolate produsele neconforme.

În timpul aplicării procedurii de igienizare dezinfecţie este obligatorie purtarea EIP (echipament individual de protecţie): salopetă protectoare, mască, mănuşi şi ochelari.

La finalul procesului de igienizare se va solicita reprezentantului **Staţiei de Spălare** să stampileze în dreptul operaţiunilor declarate efectuate pe **fişa de monitorizare** unde sunt specificate soluţiile cu care s-a realizat igienizarea şi solicită **Factură / Bon fiscal** pentru serviciile furnizate.



CAPITOLUL 4

4.1 Pregătirea autovehiculelor pentru transport

În funcție de natura mărfurilor, de cantitatea acestora precum și de **condițiile atmosferice**, **Dispecerul și conducătorii auto** stabilesc necesitatea utilizării fixatoarelor, generatorului suplimentar sau a altor mijloace pentru asigurarea încărcării corecte și integrității mărfurilor pe durata transportului.

La începutul fiecărei zile și înainte de plecarea în cursă **conducătorii auto** sunt obligați să ia următoarele măsuri:

- Degajarea autovehiculului de ambalajele goale, resturi de marfă;
- Pereții caroseriei din zona de încărcare marfă să fie curați, uscați și igienizați;
- Verificarea funcționării ștergătoarelor de parbriz, a semnalizării și a farurilor;
- Starea de curățenie a autovehiculului, în general, a parbrizelor, a farurilor, semnalizatoarelor și a numărului de înmatriculare în special;
- Capacitatea rezervorului de carburant, nivelul uleiului, nivelul apei;
- Verificarea ledurilor de pe bord ce pot indica eventuale disfuncționalități ale mașinii sau ale sistemului de control al temperaturii;
- Funcționalitatea sistemului de control **GPS / GPRS**;
- Verificarea conectivității cu sistemul **LUPA** și setarea temperaturilor;
- Existența trusei de prim ajutor, a trusei de scule, a cricului, a roții de rezervă, a extingtorului, a triunghiului reflectorizant;
- Verificarea existenței și completudinii **spill kit-ului**;
- Verificarea documentelor conform **Capitolului 2 - Subcapitolul 2.2**;



CAPITOLUL 4

4.1 Pregătirea autovehiculelor pentru transport

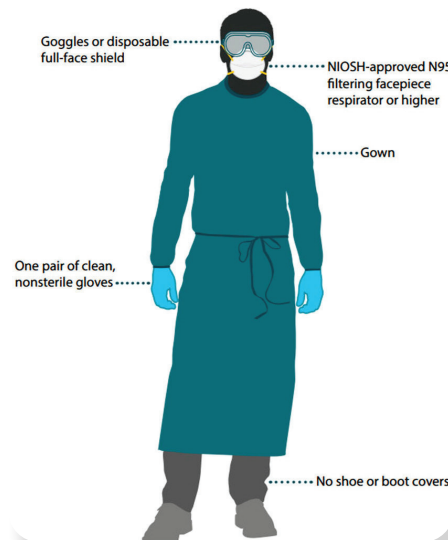
Conducătorul auto este obligat să poarte **vestă reflectorizantă, bocanci cu protecție metalică** și, dacă este solicitat, cască de protecție și mănuși de protecție. Echipamentul trebuie să fie curat și îngrijit.

Conducătorul auto se poate prezenta la rampa de încărcare numai dacă este echipat corespunzător pentru a superviza acuratețea încărcării și dacă are **ID-ul / legitimația de serviciu** cu fotografie recentă pentru verificarea identității.



Pentru situațiile în care sunt declarate **pandemii sau epidemii**, se va asigura **protecția șoferului** cu **mască de protecție, mănuși de protecție, halat / combinezon de protecție** (după cum o impune procedura statului respectiv).

Acest echipament se poartă și în cadrul **procesului de igienizare / dezinfecție**.



Înainte de începerea încărcării, conducătorul auto are obligația de a:

- măsura temperatura bunurilor ce urmează a fi transportate,
- verifică asigurarea fluxului de aer, conform **Capitolului 4 - Subcapitolul 4.3**
- renumără paleții,
- verifică vizual integritatea ambalajelor,
- verifică starea de curățenie a produselor,
- verifică starea de curățenie a echipamentelor de manipulare

(de exemplu: motostivuitoare);

- verifică funcționalitatea sistemelor de securitate de pe mașină;
- verifică acuratețea rutei transportului cu informațiile de trafic.



CAPITOLUL 4

4.2 Încărcarea și asigurarea mărfurilor în autovehicule

Încărcarea mărfurilor în autovehicule se face în prezența **conducătorului auto** și a **clientului**.

Încărcarea mărfurilor în autovehicule se poate efectua direct la gestiuni care au eliberat marfă sau în locuri desemnate de Dispecer, astfel încât să se reducă la minim manevrările autovehiculelor în incinta depozitelor, să existe acces sau să se utilizeze mijloace de încărcare mecanizate (în vederea reducerii timpului de încărcare).

La încărcarea mărfurilor în autovehicule conducătorii auto verifică respectarea următoarelor condiții:



Autovehiculul trebuie să fie gol și să nu conțină nici un material de ambalare, gunoi sau resturi de sarcini anterioare.



În cazul mărfurilor cu temperatură controlată, conducătorul auto trebuie să-și condiționeze vehiculul la temperatura indicată în comanda de transport și aceasta pe o perioadă de cel puțin o oră înainte de încărcare (vezi și Capitolul 5 - Temperatura pe parcursul transporturilor de marfă).



Un ticket de temperatură trebuie înmănat lucrătorului depozitului sau, dacă nu este solicitat, se transmite foto prin **Whatsapp** la dispecerat înainte de încărcare pentru a dovedi că temperatura este cea dorită.

Autovehiculul se duce în zona desemnată pentru încărcare, pe display-ul echipamentului de răcire se **verifică temperatura spațiului de încărcare din vehicul** și dacă acesta este **echipat complet**.

Sub îndrumarea **angajatului depozitului, conducătorul auto** va conduce autovehiculul către rampa de încărcare.



Numai după **verificarea temperaturii de către lucrătorul depozitului, și obținerea permisiunii de încărcare, conducătorul auto** deschide spațiul de încărcare și duce autovehiculul la rampă de încărcare.

După această operație, **închide motorul, părăsește autovehiculul și se asigura că vehiculul nu poate porni necontrolat prin blocarea roților**.

Încărcarea vehiculului se face asigurând condițiile optime pentru menținerea fluxului de aer și a unei temperaturi constante pe tot parcursul transportului.

CAPITOLUL 4

4.2 Încărcarea și asigurarea mărfurilor în autovehicule

După finalizarea acestor proceduri, **conducătorul auto se poate deplasa la biroul depozitului, unde va completa cu maximă responsabilitate** și va verifica completitudinea **CMR** astfel:

Câmp CMR	Informații de completat
16	Numele companiei noastre, numele șoferului și numărul auto
1, 4	Numele și adresa Companiei de unde ați încărcat
2, 3	Numele și adresa Companiei de destinație
13	Numărul sigiliului
6, 7, 8, 9, 11	Cantitatea și temperatura mărfii încărcate
18	Ora ajungerii la depozit pentru încărcare (Arrival time)
18, 21	Ora încărcării (Loading time)
22, 24	Ștampila Companiilor de la încărcare
23	Ștampila companiei noastre



Dacă nu are dreptul de a participa la încărcare, sau dacă a observat neconformități în informațiile de transport, este **obligat să consemneze acest lucru în CMR**.



Prin **semnătura** sa și **ștampila companiei** ce o reprezintă, șoferul confirmă corectitudinea și completitudinea tuturor datelor.

Subsecvent, șoferul va solicita lucrătorului depozitului să-i pună la dispoziție toate documentele produselor încărcate (sau cel puțin o copie după **packing list**), și dacă este solicitat de către client, să protejeze bunurile printr-un **sigiliu**, șoferul va verifica existența acestuia și **va solicita lucrătorului depozitului semnătură și ștampilă pe documente**.



Șoferul va solicita lucrătorului depozitului să mai verifice o dată toate informațiile din **CMR** și-i solicite acestuia să completeze **numărul închiderii, intervalul de temperatura pe care șoferul este obligat să-l respecte pe parcursul transportului**.



Acordul asupra tuturor înregistrărilor și informațiilor din **CMR**, este **confirmat prin semnarea și ștampilarea tuturor paginilor CMR** de către lucrătorul depozitului, ce-și **va opri exemplarul roșu**.



Dacă și după această operație, **conducătorul auto** mai constată vreo **neconformitate**, are **obligăția de a o consemna în CMR** și de a o **semnala dispeceratului și acesta clientului**.



Numai după finalizarea operațiilor de mai sus, șoferul **raportează dispeceratului încărcarea** și poate porni către locul de descărcare (**destinația transportului**), moment în care confirmă și **ruta aleasă pentru transport**.

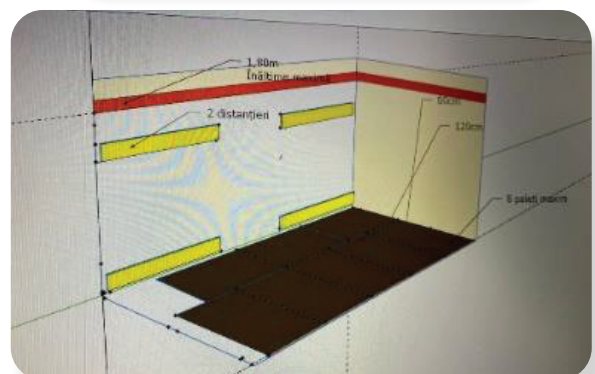
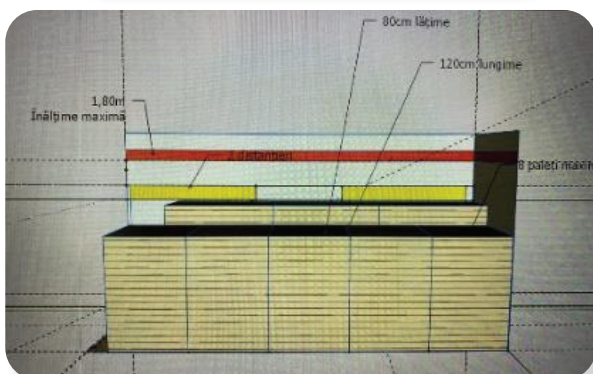
CAPITOLUL 4

4.3 Asigurarea mărfii

Șoferul se asigură că marfă este foarte bine înfoliată, și asigurată, pentru a se evita deteriorarea mărfii.

Pentru asigurarea fluxului de aer și a unei temperaturi constante se va avea în vedere:

- Poziționarea palețelor până la limita maximă admisă (**marcată cu linie roșie**);
- Utilizarea distanțierilor între paleți și peretele van-ului și între paleți (**minim 4 cm**);
- Solicitați informații privind poziționarea **termologger**-ului din partea clientului, trebuie așezate **spre interior, nu către exteriorul van-ului**;
- Asigurarea cu **chingi**, dacă este una din cerințele venite din partea clientului;
- Utilizarea **barelor de fixare** a palețelor.



CAPITOLUL 4

4.4 Descărcarea mărfurilor din autovehicule

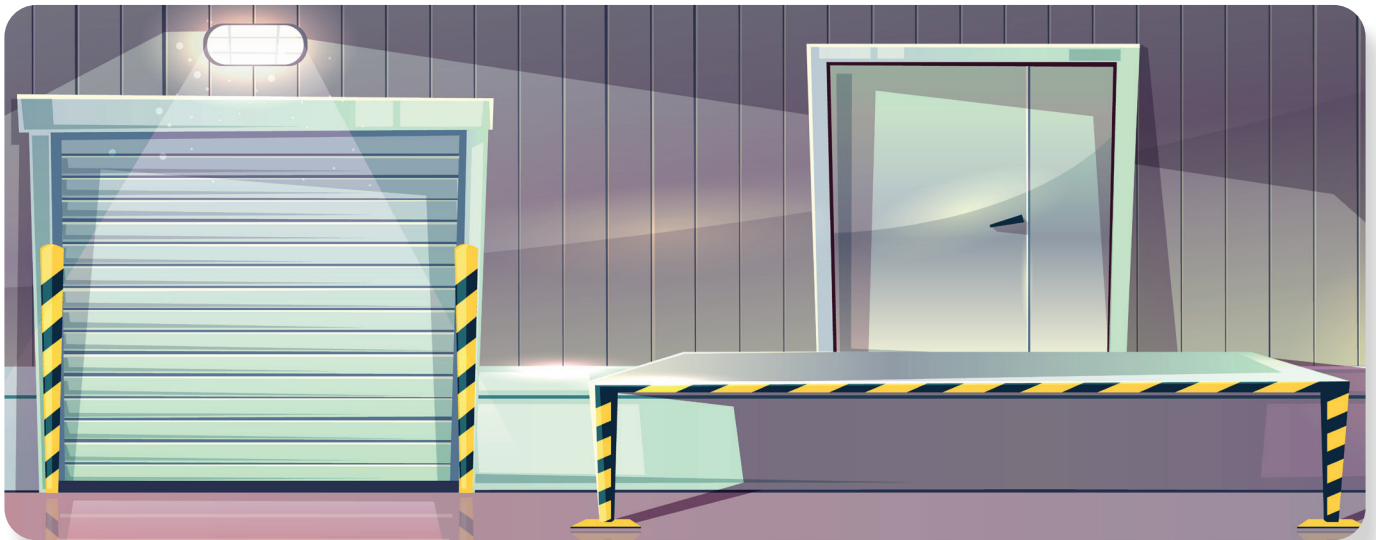
La sosirea la locul de descărcare, conducătorul auto **parchează în spațiul alocat** acestui scop.

După oprire, are obligația de a **raporta sosirea dispecerului clientului**, și de a scrie în **CMR și Foia de parcurs data și ora sosirii**.

Conducătorul auto se poate prezenta la rampa de descărcare numai dacă este **echipat corespunzător** pentru a superviza acuratețea descărcării: **vestă reflectorizantă, bocanci cu protecție metalică și, dacă este solicitat, cască de protecție și mănuși de protecție**.



Pentru situațiile în care sunt declarate pandemii sau epidemii, se va asigura protecția șoferului cu **mască de protecție, mănuși de protecție, halat / combinezon de protecție** (după cum o impune procedura statului respectiv).



Înainte de începerea descărcării, **conducătorul auto are obligația** de a:

- tipări raportul de monitorizare a temperaturilor pe parcursul transportului, de la momentul încărcării;
- predă **CMR** și restul documentelor la biroul de recepție al depozitului, inclusiv **graficul de temperaturi** de la momentul încărcării
- numără păleții și verifică cu datele din **CMR**,
- verifică vizual integritatea ambalajelor,
- verifică starea de curățenie a produselor,
- verifică starea de curățenie a echipamentelor de manipulare (de exemplu: motostivuitoare)

CAPITOLUL 4

4.4 Descărcarea mărfurilor din autovehicule

La descărcarea mărfurilor din autovehicule **conducătorii auto** verifică respectarea următoarelor condiții:



- **Sigiliile autovehiculului să fie intacte.** Acestea vor fi verificate de lucrătorul depozitului.
- **Lacătele vor fi deschise de șofer.**



- În cazul mărfurilor cu temperatură controlată, **conducătorul auto** verifică dacă temperatura indicată de senzorii de temperatură se încadrează în limitele stabilite prin comanda de transport.



- Un **ticket de temperatură** trebuie înmănat **lucrătorului depozitului** sau, dacă nu este solicitat, se transmite foto prin whatsapp la **dispecerat** înainte de descărcare pentru a dovedi temperatura dorită.

• Autovehiculul se duce în zona desemnată pentru descărcare, pe display-ul echipamentului de răcire se **verifică temperatura spațiului de încărcare din vehicul.**

• Sub îndrumarea **angajatului depozitului**, **conducătorul auto** va conduce autovehiculul către rampa de descărcare.



- Numai după verificarea temperaturii de către **lucrătorul depozitului**, și obținerea **permisiunii de descărcare**, **conducătorul auto** deschide spațiul de descărcare și duce autovehiculul la rampa de descărcare.

După verificarea tuturor documentelor, a sigiliilor și stabilirea rampei de descărcare, poate aduce mașina la locul de descărcare.

Conducătorul auto închide sistemul de răcire, lucrătorul desemnat al depozitului îndepărtează sigiliul, iar conducătorul auto îndepărtează lacătele.

După această operație, **închide motorul, părăsește autovehiculul și se asigură că vehiculul nu poate porni necontrolat** prin blocarea roților.

În cazul în care se constată neconcordanțe (temperatura, contaminarea produselor cu materiale brizante, chimicale, contaminare biologică), conducătorul auto are responsabilitatea comunicării acestuia **Dispecerului și clientului la numărul de telefon furnizat la preluarea comenzii.**

CAPITOLUL 4

4.4 Descărcarea mărfurilor din autovehicule

După **obținerea acordului / medierii problemei semnalate** face fotografii, înregistrare video împreună cu lucrătorul depozitului și înregistrează neconformitățile semnalate în **CMR**.

Abia după consemnarea acestor neconformități, va permite descărcarea transportului.

După descărcare, mută autovehiculul din zona de descărcare în locul de parcare recomandat de lucrătorul depozitului, curată spațiul de descărcare de orice impurități mecanice.

După finalizarea tuturor procedurilor enumerate mai sus, conducătorul auto, se poate deplasa la biroul depozitului, unde va completa cu maximă responsabilitate și va verifica completitudinea **CMR** astfel:

Câmp CMR	Informații de completat
2, 3	Numele și adresa Companiei de destinație
13	Numarul sigiliului - se mai verifică o dată
18, 24	Ora ajungerii la depozit pentru descărcare (Arrival unloading)
18	Ora descărcării (Unloading time)
22, 24	Ștampila Companiilor de la descărcare
23	Ștampila companiei noastre

CAPITOLUL 5

Temperatura pe parcursul transporturilor cu marfă

Având în vedere că în proporție de 80% se transportă produse medicamentoase, **temperatura** este unul dintre cele mai importante lucruri.

Este important a fi înțeles foarte bine, faptul că dacă **termodiagrama**, respectiv **temperatura** pe tot parcursul transportului nu este în parametri, **clientul va aviza marfa ca și daună** la compania de asigurări, și va trage după sine și **neachitarea facturii pentru transport**.

Este de datoria șoferului să verifice cel puțin **1 (o) data la 4 (patru) ore** pe parcursul transportului, atât termodiagrama cât și ceasul aparatului frig care se află pe bordul auto.

Temperatura trebuie verificată în mod obligatoriu înainte de și după luarea pauzelor de odihnă, pentru control vamal sau pentru alimentare.

Niciodată termodiagrama nu se predă la descărcare până când șoferul nu o verifică să vadă dacă totul este conform comenzii.

Dacă se observă nereguli la **tichetul de termodiagramă** sau la aparatul frigorific, șoferul trebuie să anunțe imediat **dispeceratul**.

Temperatura se setează întotdeauna **conform instrucțiunilor dispecerului**.

Este necesar ca șoferul să verifice de fiecare dată dacă detaliile trimise de dispecer (exemplu temperatura, set point, etc.) sunt aceleași cu cele furnizate de personalul depozitului de la locul încărcării.

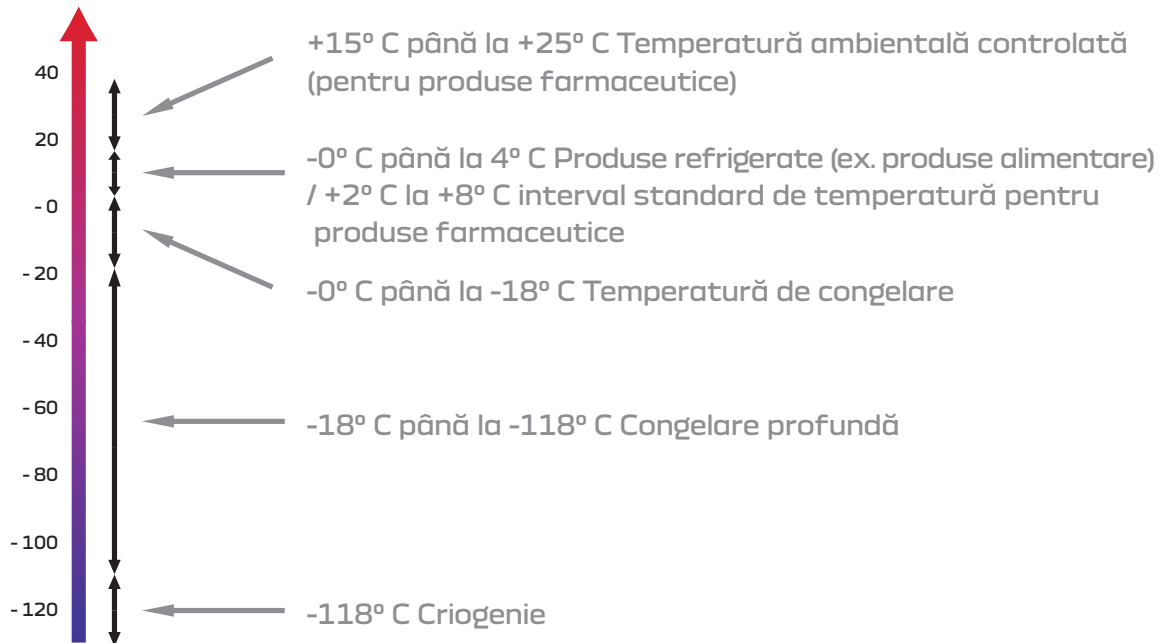
În funcție de ceea ce se transportă, **temperatura va fi într-un interval, +/- 3°C**.

În general pentru medicamente avem **3 intervale de temperatura**, după cum urmează:

Temperatura solicitată	Set point	
2° -8°	5°	
15° -25°	20°	
17° -23°	19°	
2° -25°	Timp vară	Timp iarnă
	+20°	+10°

CAPITOLUL 5

Temperatura pe parcursul transporturilor cu marfă



Temperatura va fi printată la fiecare 15 minute pe bonul de temperatură. Șoferul va verifica întotdeauna ca termodiagrama să nu înregistreze o eroare, sau ora/data să se deregleze. Verificarea suplimentară se face vizual o dată la cel puțin 2 ore și după fiecare staționare. Dacă se observă o eroare pe termodiagramă, va trebui să fie anunțat dispeceratul.

La temperaturile de 0 -4° C, mai ales pe sezon de vară, când temperatura exterioară este foarte ridicată, uneori se poate întâmpla ca funcția defrost a aparatului frigorific să se repete la intervale scurte, de aceea este foarte important ca șoferul să acorde o atenție deosebită defrostului în aceste situații, deoarece uneori se întâmplă să se acumuleze strat de gheață pe aparatul frigorific.

Acțiuni în cazul în care funcția defrost transmite semnal de alarmă, doar dacă marfa transportată nu este de natură medicamentoasă, are permisiunea să deschidă ușa din spate să se asigure că nu s-a acumulat gheață la aparatul frigorific.



Atenție, permisiunea de deschidere a ușilor, este valabilă doar atunci când se transportă alimente perisabile sau oricare alte mărfuri cu excepția produselor farmaceutice, când sigiliul trebuie să fie intact la descărcare.

Dacă poliția insistă, nu faceți acest lucru decât la sediul poliției solicitând să vă scrie în clar numele agentului, secția și să vă semneze și ștampileze documentul ce va conține în mod obligatoriu numărul sigiliului.

CAPITOLUL 6

Daune sau deteriorarea mărfurilor transportate

Ca în orice alte domenii, și în domeniul transportului de medicamente există **RISCURI**. În acest domeniu, unul dintre riscuri, este că pe durata transportului, marfa transportată se poate deteriora.

Cauze ale detriorarii mărfurilor:

- din vina șoferului, dacă:

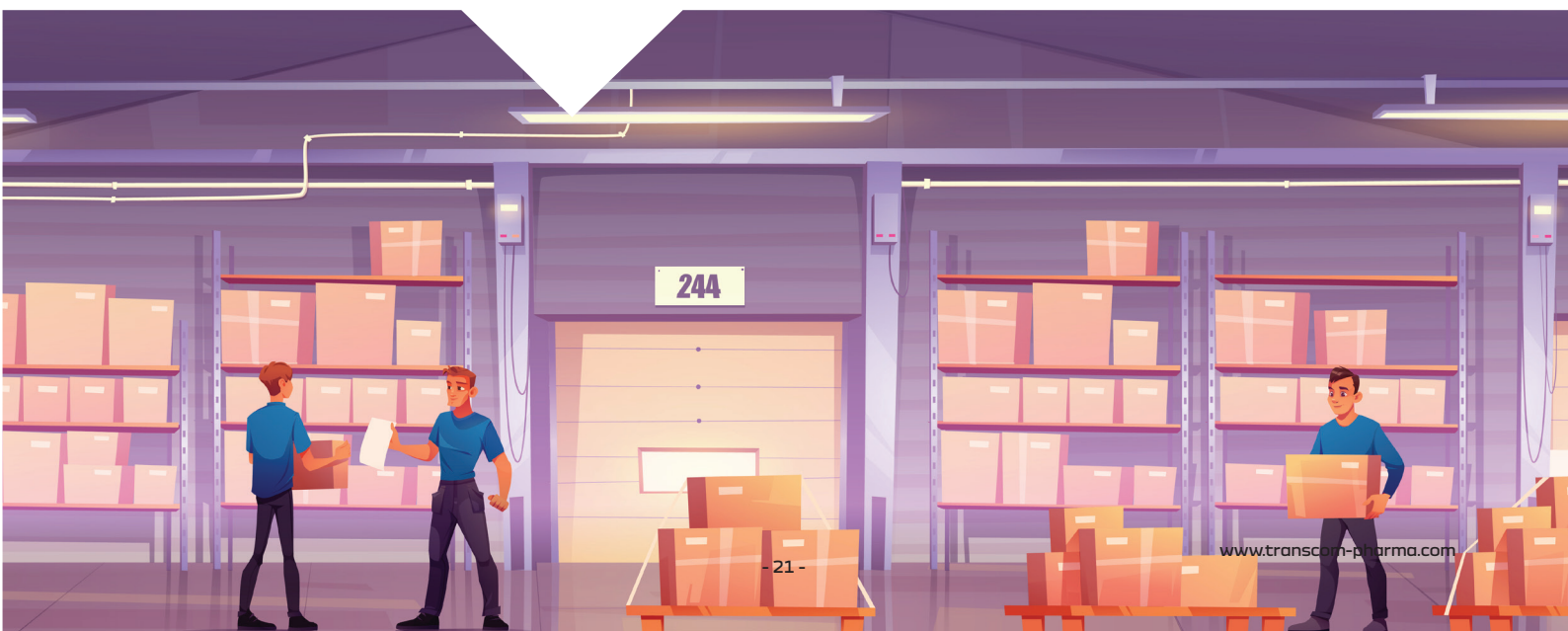
- acesta nu a asigurat marfa corect,
- nu a setat corect parametrii de temperatură
- nu a monitorizat, cel puțin o dată la 4 ore temperaturile din mașină și după fiecare oprire,
- pe parcursul transportului a făcut mișcări bruște
- pe parcursul transportului a avut loc un incident în trafic
- pe perioada de staționare sau odihnă a fost spartă mașina și au fost sustrase mărfurile

- din vina depozitului:

- ambalare necorespunzătoare
- manipulare necorespunzătoare în timpul încărcării / descărcării
- neasigurarea paleților la încărcare (mai ales atunci când șoferul nu a avut dreptul să participe la încărcare - aspect ce **trebuie consemnat în CMR**).

Este bine să se observe dacă paletul este înfoliat împreună cu marfa. Dacă sunt situații în care asistarea la încărcarea mărfurilor nu este permisă conducătorului auto, atunci este foarte important ca acest lucru să fie specificat în **CMR** (exemplu : „**NU AM ASISTAT LA ÎNCĂRCARE**”).

Atenție, acest lucru poate fi ulterior dovedit de către depozitul unde s-a efectuat încărcarea / descărcarea!!!



CAPITOLUL 6

Daune sau deteriorarea mărfurilor transportate

În cazul unei daune, compania de asigurări va fi responsabilă de rezolvarea acestei situații.

Cel mai important lucru este ca șoferul să aducă cât mai multe dovezi în ceea ce privește deteriorarea mărfii, și anume: fotografiile cât mai detaliate din care să se observe și marfa și numărul auto, fotografiere din diferite unghiuri, a unui număr cât mai mare de produse deteriorate.

Daune pot avea loc și la încărcarea/descărcarea mărfurilor, de aceea este foarte important ca șoferul să nu efectueze descărcări/încărcări de marfă fără acceptul dispecerului.

În cazul daunelor produse prin furt, este mai delicat, deoarece aici vor fi implicate organele de Poliție.

În cazul în care conducătorul auto sesizează un furt (ruperea sigiliului, lipsa mărfurilor), acesta va trebui să anunțe imediat la 112.

Este foarte important să i se emită un **PROCES VERBAL DE CONSTATARE**.

După ce organele competente au luat la cunoștință producerea incidentului, este de datoria șoferului să facă poze cât mai detaliate care pot fi doveditoare pentru compania de asigurare, a se vedea și **capitolele 9 și 10**.

Sustragerea din mărfurile care sunt încărcate în autovehicul, este strict interzisă și aduce după sine proceduri juridice, asupra persoanei în cauză.



INSURANCE
POLICY

TERMS AND CONDITIONS

CAPITOLUL 7

Timpul de tranzit. Atenuarea întârzierilor provocate de situații neprevăzute

Respectarea întocmai a programului prestabilit este o cerință primordială în domeniul livrărilor express, motiv pentru care abaterile de la acest program pot aduce prejudicii relevante bussiness-ului.

Abaterile de la program pot fi provocate atât de nerespectarea timpului de condus / pauze/ somn, cât și de situații independente de activitatea organizației, cum ar fi blocajele din trafic.

În situația în care este întâmpinată o problemă de trafic sau este semnalată de către sistemul **GPS** șoferului, acesta va anunța imediat dispecerul cu privire la locul în care este semnalată problema, gravitatea problemei (timpul aproximativ ce urmează a fi petrecut în trafic).

Mai departe, dispecerul va folosi sistemul **GPS** de planificare rute pentru analiza potențialelor variante de ocol.

În luarea deciziei de schimbare/ menținere a rutei, se va ține seama de următoarele:

- Gradul de risc al rutelor adiacente
- Raportul între timpul estimat ce poate fi economisit și costurile suplimentare aduse odată cu modificarea rutei (distanța totală de parcurs mai mare, posibile opriri suplimentare, etc.)
- Termenul maxim de livrare al comenzii

Se va decide modificarea rutei în cazurile în care gradul de risc al noii rute nu este unul "inacceptabil" iar raportul între timpul economisit și costurile suplimentare este unul favorabil.

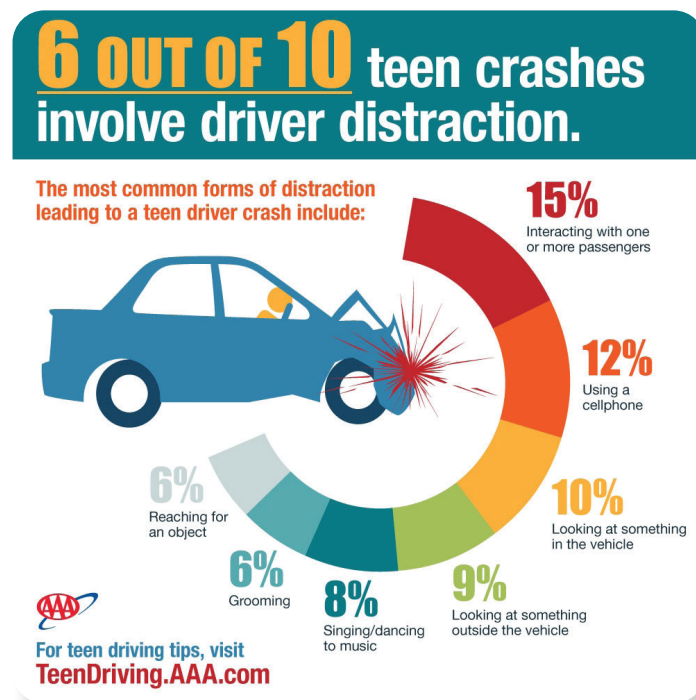
În situația în care întârzierea indusă de condițiile de trafic poate duce la depășirea termenului maxim pentru livrare, pentru modificarea rutei se poate accepta un raport timp economisit / costuri suplimentare nefavorabil, având în vedere că prejudiciile aduse de întârzieri pot fi semnificativ mai mari.

Indiferent de situație, după analiza opțiunilor și luarea unei decizii, dispecerul va comunica detaliat întreaga situație clientului, iar ruta va putea fi schimbată doar cu acordul acestuia.

CAPITOLUL 7

Timpul de tranzit. Atenuarea întârzierilor provocate de situații neprevăzute

Nu trebuie să uitați niciodată că **VIAȚA ARE PRIORITATE**, iar sănătatea dumneavoastră este cea mai importantă. Indiferent de circumstanțe, în momentul oboselii sunteți obligat să vă reorganizați **timpul de tranzit și să vă odihniți!**



Rutele:

- Se alege ruta în funcție de fiecare transport în parte;
- Sunt clienți ce doresc să le fie comunicate rutele spre aprobare, înainte de preluarea comenzii. În acest caz orice abatere de la ruta aprobată trebuie comunicată imediat
- După caz, se poate face traseul pe drumuri cu taxă, sau fără taxă.
- Țineți cont că la trecerea din **Italia în Franța**, sau invers, trebuie evitat eurotunelul **Frejus**. Se poate utiliza ruta **Biancon**, excepție făcând perioada de iarnă, când această rută este închisă. Pentru mai multe detalii, șoferul se va consulta cu dispecerul.
- Atenție deosebită la țările **non UE**, nu se tranzitează țara când mașina este încărcată, excepție făcând cazurile când se solicită de către dispecer să se tranziteze țara cu mașina goală. Se face vama conform instrucțiunilor dispecerului, la fiecare intrare în țările **non UE** (ex. ELVEȚIA, NORVEGIA, BOSNIA HERȚEGOVINA, SERBIA, etc.).

CAPITOLUL 8

Parcarea și staționarea

Conducătorul auto nu va părăsi vehiculul niciodată pe drumul public și va implementa pașii și măsurile necesare pentru a **elimina orice risc de pierdere sau daune**.

Dacă **sistemul standard** de închidere a ușilor nu este suficient se vor aplica încuietori **suplimentare, grele**.

Camionul și remorca vor fi parcate doar în **parcări securizate** și nu vor fi **niciodată decuplate**, decât dacă există aprobare din partea clientului.

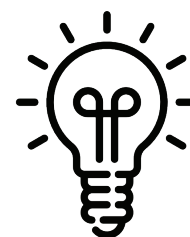
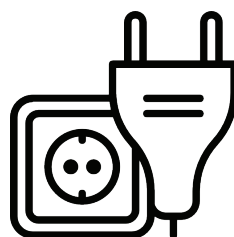
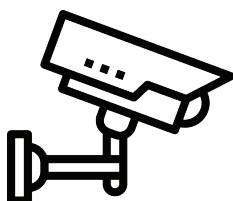
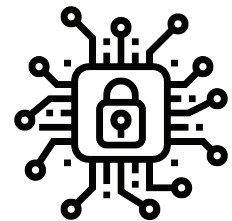
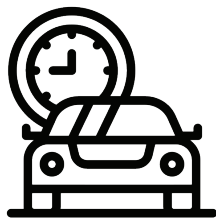
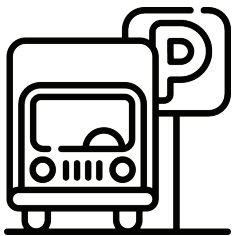
Parcărilor securizate sunt parcări cu **iluminare suficientă** și amplasate lângă o stație de service sau o zonă aglomerată.

Parcați sau staționați doar în parcările sigure ce se regăsesc în lista atașată **Manualului**.

Dacă este posibil, șoferul va parca spatele vehiculului lângă un perete sau stâlp pentru a preveni deschiderea ușilor.

Opririle inutile sau trecerea pe acasă a șoferului sunt interzise în orice moment.

După fiecare pauză, șoferul trebuie să verifice integritatea fizică a ușilor remorcii, încuietori și - după caz - a garniturilor.



CAPITOLUL 9

Acțiuni ce trebuie întreprinse în cazul defecțiunilor tehnice

Defecțiuni tehnică autovehicul



Urmăriți cu atenție matorii de pe bord! Orice mesaj transmis de aceștia trebuie tratat cu maximă seriozitate! Pentru interpretarea corectă a matorilor de pe bord utilizați întotdeauna cartea tehnică a autovehiculului.

În cazul unei defecțiuni tehnice șoferul anunță șeful de coloană, acesta la rândul lui dacă consideră că este necesar, anunță persoana responsabilă cu mentenanța pentru a suna la tractări.

În cazul în care serviciul de tractare nu ajunge la timp și aparatul frigo nu mai funcționează se ia în calcul transportul în altă autoutilitară cu acceptul clientului.

Dacă clientul nu acceptă mutarea paleților dintr-o autoutilitară în alta vom implica societatea de asigurare.

Defecțiuni pe unitatea de răcire

Când frigul se defectează, conducătorul auto anunță defecțiunea șefului de coloană. Acesta identifică ce tip de eroare este.

Dacă consideră că este o eroare tehnică, acesta anunță la rândul lui persoana responsabilă cu mentenanța pentru a găsi cel mai apropiat service prin aplicația service center locator carrier împreună cu conducătorul auto.



Persoana desemnată cu mentenanța anunță dispecerul pentru a informa clientul. În momentul în care șoferul a ajuns în service se asigură că, mașina este cuplată la priză pentru a nu exista deviații de temperatură.



Personalul service-ului face inspecția mașinii și comunică ce fel de defecțiune este și timpul de execuție. În funcție de timpul de execuție (dacă acesta este prea mare) se ia în calcul cu acceptul clientului dacă marfa poate fi transportată în altă mașină.

Dacă clientul nu acceptă mutarea mărfii și termenul de execuție va fi de 1-2 zile maxim, mașina va sta cuplată la priză.

CAPITOLUL 10

Neconformități în raport cu cerințele clientului

Obligația noastră, asumată contractual, este aceea de a transporta produsele încredințate de client în condiții sigure. Orice abatere de la cerințele specificate constituie neconformitate / deviație.

De cele mai multe ori, o neconformitate / deviație, un incident sau o reclamație generează mai mult decât un impact (efect) asupra companiei. Exemple de impact:

- Uman (sănătate, siguranță, viață)
- Asupra mediului (poluare)
- Pierdere proprietate sau echipament

Dar și:

- Impact financiar
- Impact media
- Deteriorarea reputației

Neconformitățile / deviațiile pot fi identificate ca urmare a:

- auto-inspecțiilor / verificărilor realizate de șoferi și descrise în capitolele anterioare
- sesizării / semnalării unei abateri de către Dispecerat
- sesizării / semnalării unei abateri de la cerințele specificate de către client
- sesizării / semnalării unei abateri de la cerințele specificate de către o autoritate (poliție, vamă, pompieri, etc.)

Tipuri de neconformități ce pot apărea pe parcursul transportului:

N1 Sosire cu întârziere la locul de încărcare, nerespectare termeni agreeți contractual

N2 Livrare în afară termenului convenit

N3 Produse avariate / distruse

N4 Pierderea unei părți din produse sau a întregului transport

N5 Violarea condițiilor de transport (de ex. temperatura, sigilii, etc.)

N6 Greșeli în CMR sau CMR incomplet

N7 Greșeli în factură către client

N8 Lipsa documente de transport

N9 Încălcarea normelor GDP

N10 Neanunțarea asiguratorului



Informarea clientului este obligatoriu a se face imediat de către Dispecer, dar nu mai târziu de 24 de ore de la identificarea situației neconforme.

Pentru orice incident sau neconformitate ce afectează calitatea și securitatea produselor transportate este obligatorie investigarea cauzelor ce au condus la apariția neconformității și impactul acestuia. Investigarea cauzelor presupune o acțiune comună: Responsabil Calitate / GDP - Dispecer - Conducător Auto, și eventual client, autoritate, sau personal loc încărcare / descărcare.

În funcție de rezultatul investigației, Echipa responsabilă cu Managementul calității / GDP va deschide sau nu CAPA - Raport de acțiune corectivă și acțiune preventivă.

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență






11.1 Expert tehnic ce te poate ajuta în situații de urgență

Coordonator transporturi	Companie	Timp de răspuns (min.)	Telefon mobil
Nicu Scurtu	Transcom Dan Mar	2 minute	0726777000
Mădălin TANCIU	Transcom Dan Mar	2 minute	0748095057

11.2 Autorități relevante ce trebuie contactate în caz de urgență

Emergency call 112	Poliția locală	Agenția de mediu locală (dacă este și poluare accidentală rezultată în urma incidentului)
		

11.3 Echipament de urgență disponibil în mașină

Trusă de prim ajutor		Stingător	
Vestă reflectorizantă		Nisip/ Materiale absorbante	
Triunghi reflectorizant		Lopată (iarnă)	






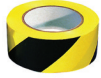
Pentru scurgeri de substanțe periculoase

Mănuși Nitril		Protecție pantofi Încălțări de protecție	
Coordonator transporturi		Salopetă unică folosință	

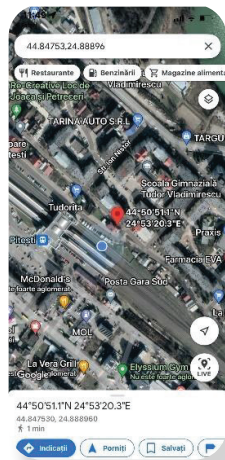
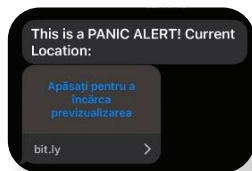
CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

Pentru scurgeri de substanțe periculoase

Saci galbeni		Cutie de carton (galbenă)	
Lavete absorbante		Perne absorbante	
Etichete substanțe periculoase		Bandă galbenă "ATENȚIE: pericol biologic"	

11.4 Utilizarea butonului de panică




Aplicația de panică va fi folosită de către șofer în momentul în care simte că viața lui va fi pusă în pericol:

- în caz de dezastre naturale;
- în caz de furt;
- în caz de imposibilitatea de a mai conduce (amețeli, stări de vomă, panică);
- în caz de accident;
- în caz de incendiu.


Este setat un număr de telefon unde se va primi un mesaj cu locația unde se află conducătorul (ca în imaginea alăturată). Trebuie doar să apeși pe buton și mesajul va fi redirecționat instant către **Directorul societății**.

11.5 Proceduri de urgență

SCENARI	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
Înainte de începerea transportului 	<p>Probleme ce pot afecta calitatea mărfurilor transportate (vezi și Capitolul 9):</p> <ul style="list-style-type: none"> • problemă tehnică a echipamentului de frig nu se inițiază cursa (asigurarea temperaturii specificate de client înainte de începerea încărcării cu cel puțin 1 ora înainte, pe timpul încărcării echipamentul de frig trebuie oprit); • problemă tehnică a senzorilor sau imprimantei nu se inițiază cursa; • funcționarea sistemului GPS; • funcționarea sistemului de securitate a mărfii, inclusiv funcționalitatea senzorilor de deschidere a ușilor; • stare de igienă necorespunzătoare nu se inițiază cursa până la rezolvarea problemei.




CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.5 Proceduri de urgență	
SCENARIIL	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
	<p>Măsuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • este anunțat imediat Coordonatorul Transporturi și Dispecerul, dacă este cazul și clientul <p>Interdicții</p> <ul style="list-style-type: none"> • nu începeți o cursă fără a verifica existența echipamentului complet pentru asigurarea condițiilor de calitate corespunzătoare • nu manipulați sau manevrați singuri produsele ce urmează a fi încărcate / descărcate • nu părăsiți locul de încărcare/ descărcare fără acceptul dispecerului
	<p>Probleme tehnice ce pot afecta securitatea și sănătatea șoferului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dacă se sesizează o problemă tehnică a mijlocului de transport nu se inițiază cursa <p>Măsuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • este anunțat imediat Coordonatorul Transporturi și Dispecerul, dacă este cazul și clientul <p>Interdicții</p> <ul style="list-style-type: none"> • nu începeți o cursă fără a verifica existența echipamentului complet pentru situații de urgență
PENTRU TOATE SCENARIILE DE URGENȚĂ 	
<ul style="list-style-type: none"> • opriți funcționarea autovehiculului și luați toate măsurile de siguranță impuse de codul rutier: • reduceți viteza treptat, • opriți mașina pe banda de serviciu, pe marginea drumului sau în afara lui • imobilizați autovehiculul trăgând frâna de mână • puneți-vă vesta reflectorizantă • folosiți semne de avertizare (triunghiul reflectorizant) pentru avertizarea celor ce se apropie de locul accidentului • nu încercați să traversați autostrada • sunați imediat Coordonatorul de Transport • evaluați situația și verificați dacă există pericole potențiale (de exemplu trafic, incendiu, electricitate, scurgeri de combustibil, etc.) • apelați 112, dacă situația o impune 	




CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.5 Proceduri de urgență	
SCENARIIL	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
<p>Accident rutier</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • opriți funcționarea autovehiculului și luați toate măsurile de siguranță impuse de codul rutier • dacă nu sunteți rănit, evaluați starea șoferului celuilalt autovehicul implicat în accident • încercați să înlăturați pericolele la care este expusă victima (închideți contactul electric din vehiculele implicate în accident, nu lăsați pe nimeni să fumeze în vecinătate) • nu uitați că air-bag-urile care nu s-au activat, se pot activa brusc • dacă nu sunteți în siguranță, contactați serviciile de urgență • apelați 112, dacă situația o impune • comunicați accidentul Coordonatorului de Transport / Dispecerului • așteptați la distanță sigură până la sosirea ajutorului calificat
<p>Pierderi de combustibil</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • opriți funcționarea autovehiculului și luați toate măsurile de siguranță impuse de codul rutier • identificați sursa de pierdere și izolați zona cu materiale absorbante • evaluați gravitatea problemei • sunați imediat Coordonatorul de Transport și la recomandarea acestuia firma specializată pentru asistență auto mobilă
<p>Incendiu</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • opriți funcționarea autovehiculului și luați toate măsurile de siguranță impuse de codul rutier • părăsiți autovehiculul • luați stingătorul portabil disponibil, și dacă este posibil, încercați stingerea focarului • dacă incendiul se extinde rapid, sunați la 112 și solicitați ajutorul pompierilor
<p>Scoaterea de urgență a victimei</p>	<p>Ca regulă generală, nu ar trebui să mișcați victima din locul accidentului, decât dacă pericolul este iminent și nu poate fi controlat, dacă nu se pot lua măsuri de siguranță și numai dacă nu vă expuneți niciunui pericol. Dacă este necesar, mutați victima în cel mai apropiat loc sigur.</p>



CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.6 Măsuri de prim ajutor	
SCENARIU	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
<p>Scoaterea de urgență a victimei</p> 	<p>Dacă victima este conștientă, explicați-i ce veți face și rugați-o să coopereze. Dacă este posibil, imobilizați gâtul victimei în timpul deplasării. Rotiți cât mai puțin posibil gâtul, capul și corpul victimei.</p> <p>Încercați să aplicați tehnicile corecte, chiar dacă deplasarea victimei este prioritatea numărul unu.</p> <p>Protejați victima de frig sau căldură, dar deplasați-o doar dacă a stat prea mult în frig și dacă acest fapt poate avea urmări grave. Acoperiți victima cu o haină sau o pătură pentru a o proteja de frig. Puteți folosi și o pătură termoizolantă.</p> <p>Pentru a proteja victima de căldură, faceți umbră cu o jachetă, pătură sau umbrelă sau pur și simplu așezați-vă în așa fel încât să faceți umbră cu propriul corp.</p>
<p>Technica Ridicarea RAUTECK</p> 	<p>Așezați brațele victimei de-a lungul trunchiului său.</p> <p>Îngenuncheați în spatele capului victimei. Treceți o mână sub gâtul victimei și pe cealaltă o așezați între omoplați. Ridicați-i cu grijă capul și umerii și apropiați-vă.</p> <p>Ridicați spatele victimei în poziție șezând. Sprijiniți-i umerii.</p> <p>Treceți ambele mâini pe sub subsuorile victimei și apucați-i un antebraț. Țineți-o strâns de antebraț cu o mână și de încheietura mâinii cu cealaltă.</p> <p>Ridicați-vă pe vine, fără să dați drumul brațului victimei. Victima se află acum între picioarele dumneavoastră. Apăsati bine mâna victimei pe pieptul acesteia.</p> <p>Ridicați-vă cu spatele drept și trageți victima în sus. Mergeți cu spatele, târând victima. Fiți atent la obstacolele din spate.</p>
<p>Căile respiratorii</p> 	<p>Prima intervenție la față locului pentru salvarea victimei, trebuie să aibă în vedere eliberarea și degajarea căilor respiratorii.</p> <p>Persoana care prezintă leziuni ale coloanei vertebrale nu trebuie mișcată până la sosirea salvării.</p> <p>Înainte de transportarea victimei trebuie să se aibă în vedere ca funcțiile respiratorii și de circulație să fie asigurate.</p> <p>Când gura unui rănit rămâne încleștată, respirația artificială se poate face prin nările victimei.</p>








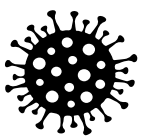







CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.6 Măsurile de prim ajutor	
SCENARIUL	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
<p>Căile respiratorii</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Până la transportarea victimei la spital poziția de așteptare trebuie să fi o poziție care să permită o bună respirație.
<p>Hemoragie</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gravitatea unei hemoragii se apreciază în funcție de cantitatea sângelui pierdut. • Transportul persoanelor accidentate având hemoragii externe se va face imediat după oprirea hemoragiei. • Hemoragiile la trunchi și cap trebuie oprite prin aplicarea compreselor sterile și a pansamentului compresiv. • Dezinfecția plăgilor ce necesită a fi pansate se face cu apă oxigenată sau iod. • În cazul plăgilor însoțite de hemoragii arteriale, persoanelor rănite trebuie să li se aplice un garou de cauciuc deasupra plăgii. • La scoaterea persoanelor accidentate din autovehicul se are în vedere să nu se agraveze leziunile. • O hemoragie produsă la unul dintre membrele unei persoane rănite se va opri prin acțiunea compresivă asupra vasului lezat sau aplicarea garoului. • Pe biletul care se prinde lângă garou se va scrie ora și minutul aplicării garoului. • Un garou aplicat unei persoane rănite într-un accident de circulație poate fi menținut pentru a nu afecta țesuturile maxim 2 ore. • O persoană grav rănită, victimă a unui accident de circulație, va fi ridicată cu atenție menținându-se în același plan capul, gâtul și toracele. • O hemoragie produsă la unul dintre membrele unei persoane rănite se va opri prin acțiunea compresivă asupra vasului lezat sau aplicarea garoului.
<p>Stop Cardio respirator</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Simptomele stopului cardiac al unei persoane care a fost victima unui accident de circulație este lipsa pulsului. • Stopul respirator în cazul persoanelor accidentate poate fi determinat de astuparea căilor respiratorii. • Atunci când victima unui accident de circulație i s-au oprit bătăile inimii (stop cardiac), masajul cardiac se execută prin apăsarea ritmică cu podul palmelor suprapuse a toracelui victimei în dreptul inimii.

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.6 Măsuri de prim ajutor	
SCENARIIL	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
Arsuri	<ul style="list-style-type: none"> • Persoanele accidentate cu arsuri multiple pe corp și membre trebuie să fie transportate urgent la o unitate medicală.
11.7 Ghid de protecție în timpul pandemiei de COVID-19 sau a altor epidemii virale	
CUM SE MANIFESTĂ COVID-19 - SIMPTOME	
 Tuse continuă sau  Febră >37.8°C	<ul style="list-style-type: none"> • Dacă aveți simptome de coronavirus, trebuie să vă auto-izolați timp de 7 zile • Dacă locuiți cu cineva care a avut simptome, trebuie să vă auto-izolați timp de 14 zile din ziua în care simptomele lor au început
OPREȘTE RĂSPÂNDIREA VIRUSULUI	
 Spală-te des pe mâini, cel puțin 20 de secunde 	  
<p>Folosiți săpun și apă sau o soluție de dezinfecție a mâinilor atunci când:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ajungeți acasă sau la muncă • după ce v-ați suflat nasul, strănutat sau tușit • mâncați sau manevrati alimente 	<p>Acoperiți gura și nasul cu un șervețel de unică folosință sau utilizând mâna îndoită (nu tuși în mâini) când tușești sau strănuți și arunci șervețelul imediat</p>
  	  
<p>Curățați și dezinfectați frecvent obiectele și suprafețele care sunt atinse în mod regulat, folosind produsele standard de curățare (dezinfectanți)</p>	<p>Purtați mască și mănuși de protecție cel puțin atunci când:</p> <ul style="list-style-type: none"> • încărcați / descărcați mărfurile • igienizați suprafețele de contact • tușiți sau sunteți în prezența unor persoane care strănută des sau tușesc
INSTITUIREA MĂSURILOR DE CARANTINĂ ȘI AUTOIZOLARE	
	

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.7 Ghid de protecție în timpul pandemiei de COVID-19 sau a altor epidemii virale



INSTITUIREA MĂSURILOR DE CARANTINĂ ȘI AUTOIZOLARE

Dacă vă simțiți rău - tușiți continuu sau aveți temperatura mai mare de 37,8°C - pe traseu sau înainte de preluarea unei noi comenzi, **TREBUIE SĂ VĂ ÎNTOARCEȚI ACASĂ IMEDIAT** sau să vă adresați celui mai apropiat **SPITAL**

Carantina se instituie pentru o perioadă de timp de **14 zile** pentru persoanele care nu prezintă simptome, dar care se întorc din zonele cu transmitere comunitară extinsă a noului **coronavirus** (aceste zone sunt actualizate în timp real pe **website-ul Ministerului Sănătății**).

Dacă vă întoarceți din **zone afectate** de **COVID-19**, altele decât zonele cu transmitere comunitară extinsă, vă veți autoizola la domiciliu **14 zile** sau puteți alege să va autoizolați în una din locațiile puse la dispoziție de **statul Român** sau angajator, timp în care vor fi monitorizate de către direcțiile de sănătate publică și prin intermediul medicului de familie.
Măsura se va aplica și membrilor de familie (dacă alegeți să va autoizolați acasă).



11.8 Proceduri de manipulare și izolare a produselor deteriorate/ sparte/ sau care prezintă scurgeri

SCENARIII	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
<p>Situații ce impun declanșarea procedurii</p> 	<p>Această procedură se inițiază ori de câte ori a/au avut loc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un accident rutier în urma căruia ar putea fi afectată integritatea produselor transportate • un incident în cursul staționării pe ferry-boat în urma căruia ar putea fi afectată integritatea produselor transportate • un acces neautorizat în vehiculul identificat de conducătorul auto (sigilii lipsă sau rupte, sistem de închidere vandalizat, etc.) • o deteriorare produsă în urma verificării de către autoritatea rutieră sau vamală ca urmare a solicitării exprese pentru verificarea produselor transportate • alte situații ce nu sunt enumerate mai sus, dar ce au același efect
<p>Produse deteriorate</p> 	<p>Produsele deteriorate în cursul transportului trebuie identificate și însemnate cu bandă galbenă (dacă nu există o altă formă de identificare impusă de către client), fotografiate și înregistrate în CMR cu următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> • client / destinatar • cod palet • cantitate produse deteriorate

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.8 Proceduri de manipulare și izolare a produselor deteriorate/ sparte/ sau care prezintă scurgeri

SCENARIII	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
Produse sparte 	<p>Produsele sparte - care nu au condus la scurgeri de lichide - trebuie identificate și însemnate cu bandă galbenă (dacă nu există o altă formă de identificare impusă de către client), fotografiate și înregistrate în CMR cu următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> • client / destinatar • cod palet • cantitate produse sparte <p>Conducătorul auto cu EIP corespunzător va asigura strângerea fragmentelor de sticlă în condiții de siguranță - cutii de carton sau de plastic, existente în vehicul, marcate cu bandă galbenă și izolate în zona special dedicată din vehicul.</p>
Scurgeri de lichide 	<p>Produsele deteriorate din care se scurg lichide se manipulează numai după consultarea Responsabilului Calitate ce comunică obligatoriu clientului situația și solicită acestuia Fișa Tehnică de Securitate pentru produsele afectate.</p> <p>Numai după obținerea informațiilor relevante privind natura și compoziția bio-chimică a lichidelor scurse poate coordona procesul de izolare a zonei cu lichid, curățare, colectare și eliminare a materialelor absorbante utilizate pentru gestiunea scurgerilor.</p> <p>Dacă sunt substanțe volatile, inflamabile controlați sursa de incendiu și ventilați zona.</p>

Scurgerile vor fi tratate diferit în funcție de cantitatea de lichide scurse utilizând tabelul de mai jos:


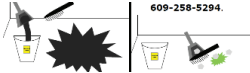


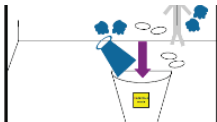

Categorie de risc	Cantitate	Răspuns	Materiale necesare
Redusă	Până în 300 ml	Tratament chimic sau absorbție lichid	Neutralizare sau absorbant spill kit
Medie	300 ml până la 5 litri	Abosorție	Absorbant spill kit
Ridicat	>5 litri	Sunați la 112	Este necesar ajutor din exterior

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.8 Proceduri de manipulare și izolare a produselor deteriorate/ sparte/ sau care prezintă scurgeri



Scurgerile vor fi tratate diferit în funcție de cantitatea de lichide scurse utilizând tabelul de mai jos:

SCENARIIL	ACȚIUNI CE TREBUIE ÎNTEPRINSE
	<p>Izolați zona cu scurgerile de lichid cu materiale absorbante astfel încât să nu fie contaminate alte produse din vecinătate sau să se scurgă în exteriorul vehiculului.</p> <p>Utilizați materialele absorbante astfel încât să fie absorbit întregul lichid, așezând perna absorbantă de la exteriorul zonei de lichid spre interior, utilizați și lavete dacă este cazul.</p>
	<p>După ce lichidele au fost absorbite, utilizați peria și fazașul pentru a colecta materialele absorbante în saci de plastic galbeni pentru cantități mici (până în 300 ml) și medii (până în 5 litri).</p>
	<p>Toate materialele ce au intrat în contact direct cu lichidele scurse sunt colectate în saci galbeni, inscripționați cu semnul de pericol biologic, sigilați și introduși în cutii de carton disponibile în fiecare vehicul. Pe cutie veți scrie „Spills Debris” plus denumirea substanței implicate.</p>
	<p>Decontaminarea suprafeței se va face cu detergent și apă, dacă acest lucru este permis, utilizând lavetele din dotare. Dezinfectați suprafața contaminată cu sanitarizant.</p>
	<p>După finalizarea tuturor etapelor de mai sus scoateți EIP și aruncați-l împreună cu materialele absorbante în sacul galben. Spălați-vă bine cu apă și săpun (pe mâini, față și alte zone care au intrat în contact cu substanța absorbită).</p>
<p>RAPORTARE</p> 	<p>Conducătorul auto are obligația de a raporta imediat ce a identificat oricare dintre situațiile ce au condus la deteriorarea / spargerea / scurgerea de lichide din produsele transportate. Raportarea se face atât către Dispecer cât și către Responsabilul Calitate.</p> <p>Orice astfel de situație va fi documentată în CMR și ulterior în Raportul de neconformitate.</p>

CAPITOLUL 11

Acțiuni în situații de urgență

11.9 Ghid în caz de atac la persoană sau transport

DACĂ ESTE POSIBIL	
 Buton de panică sau  Telefon urgență	<p>Numai dacă este posibil fără a te expune vreunui pericol pentru viață, solicită ajutor cu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • butonul de panică • mobil sau cu ajutorul altor oameni <p>Apelați Numărul Național de contact pentru urgențe</p>
REGULI DE COMPORTAMENT	
<ul style="list-style-type: none"> • Nu te comporta ca un erou • Păstrează-ți calmul - fără mișcări frenetice • Vorbește moderat și fii politicos • Încearcă să previi orice utilizare a forței • Nu te expune pe tine sau pe ceilalți la pericole • Urmează instrucțiunile infractorului • Încearcă să memorezi cât de mult poți informații despre infractor și mașină, pentru declarația la poliție. • Notează totul după atac • Numai dacă este posibil, fără niciun pericol: apasă butonul de panică 	<p>Vă rugăm să vă asigurați că furnizați următoarele informații pentru a sprijini autoritățile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cine raportează situația de urgență? (numele tău complet) • Unde a avut loc incidentul • Ce s-a întâmplat? • Când s-a întâmplat? • Cum s-a întâmplat? • Câți infractori, cum arătau? • Ce arme au fost folosite? • Câte persoane sunt rănite? • Ce fel de vehicul a fost utilizat (număr de înmatriculare, tip, marcă, culoare)? • În ce direcție a plecat?

CAPITOLUL 12

Comunicarea externă

Autorități: poliție, vamă, etc.



- Date de identificare: ID, legitimație de serviciu, permis de conducere
- documentele mașinii (cartea mașinii, ITP, vignete, etc.)
- documente transport: CMR, shipping list, etc.
- solicitare acord privind fotografierea / înregistrarea video a anumitor situații particulare sau neconforme

• solicitare nume, prenume complet, grad/funcție, semnătură și ștampilă pe CMR atunci când sunt rupte sigiliile la solicitarea autorităților. Nu permiteți ruperea sigiliilor decât la sediul autorității solicitante.

CAPITOLUL 12

Comunicarea externă

Responsabil loc încărcare / descărcare



- date de identificare: ID, legitimație de serviciu, permis de conducere
- documente transport: CMR, shipping list, etc.
- Solicitare acord privind fotografierea / înregistrarea video a anumitor situații particulare sau neconforme

Client



- **Ce comunicăm?** Orice abatere de la ruta stabilită, situație de urgență trebuie comunicată Dispeceratului imediat.
- **Cine comunică?** Responsabilitatea comunicării cu clientul revine Dispeceratului sau Responsabilului Calitate, după caz.

Mass-media



- În cazul în care sunt abordați de diverse persoane sau media:
- Informați imediat Dispeceratul și/sau Responsabilul Calitate
 - Nu trebuie să oferiți nicio informație presei sau oricărei media
 - Nu aveți voie să oferiți unor terțe părți comentarii, informații sau interviuri
- Informațiile și interviurile sunt permise numai după aprobarea clientului

Social media sau grupuri de socializare (WhatsApp, Telegram, Instagram, etc.)



- Nu postați pe site-urile de socializare informații sau fotografii privind activitatea desfășurată la serviciu (rute, produse transportate, probleme întâmpinate pe traseu)
- Nu vă angrenați în discuții sau comentarii pe site-urile de socializare privind activitatea desfășurată în interes de serviciu

Nu ezitați să informați dispeceratul despre orice abatere de la traseu sau evenimente suspecte:



- Discrepanțe legate de sarcină / încărcătură
- Nereguli în documentele de expediere
- Deviații / Abateri privind cantitățile sau daune ale produselor
- Manipularea recunoscută sau suspectă a transportului și ambalajelor

Manipularea recunoscută / suspectă a vehiculului, sigiliilor sau încuietorilor

Întârzieri cauzate de congestii de trafic, accidente, avarii sau devieri de rute

Abateri ale traseului planificat

Orice obstacol în calea livrării

Supravegherea ostilă (de exemplu: vehicule suspecte care urmăresc vehiculul dvs.)

Instrucțiuni deviate de către persoane neautorizate

Instrucțiuni de livrare neautorizate la punctul de livrare

Furtul sau agresiunea, sau încercările acestora

Orice discrepanțe trebuie menționate în protocolul de predare odată aprobat de client.

