



4. Manual

del



conductor



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques

Direcció General de Ports i Transports



EC-333/2/99
ACREDITAT PER ENAC
Inspecció i sancions



4. Manual del conductor

BIBLIOTECA DE CATALUNYA. DADES CIP:

Guia per a la implantació de l'ISO 9002 en PIMES de transport de mercaderies per carretera.

Conté: 1. Manual de diagnòstic previ -- 2. Manual de qualitat -- 3. Manual de procediments -- 4. Manual del conductor

ISBN 84-393-4916-5 (o.c.)

I. Catalunya. Departament de Política Territorial i Obres Públiques

1. Transport de mercaderies - Control de qualitat - Normes 2.

Transport per carretera - Control de qualitat - Normes 3. Normes

ISO 9000

656.135:006.83

Redacció:

CETMO

Coordinació:

Subdirecció General de Planificació i Projectes

Servei d'Informació i Documentació

Maquetació:

Toni Tirado i Llamas

Impressió:

Romargraf, S.A.

© Generalitat de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Direcció General de Ports i Transports

1ª edició: setembre 1999

Tiratge: 2.000

ISBN: 84-393-4916-5 (obra completa)

ISBN: 84-393-4920-3

DL: B. 41.448-1999

Nota legal

L'objecte de les instruccions contingudes en aquest manual és facilitar informació i orientacions al conductor sobre la forma de dur a terme la seva activitat, però el seu compliment no l'eximeix de l'obligació de respectar tota la normativa vigent.

SUMARI

1. Imatge del conductor i del vehicle8

2. Al començament de la jornada8

3. A la recepció del servei10

4. Al lloc de la càrrega10

5. Al lloc de la descàrrega11

6. Durant el viatge12

7. En tornar a la base13

8. Emergències i contratemps13



INTRODUCCIÓ

Tota l'activitat i l'esforç dels qui treballem a [nom de l'empresa] tenim l'objectiu de satisfer els requisits dels nostres clients. Aquests requisits són, per exemple: la puntualitat, les condicions en les quals es realitza el transport, el tipus i aspecte del vehicle, la seguretat en el transport, el preu del servei, la informació proporcionada pel transportista, el tracte rebut... La importància que cada una d'aquestes coses té és diferent per a cada client. El nostre objectiu és complir els requisits en el mateix ordre d'importància que els dóna cada client.

D'aquesta aptitud per a satisfer els requisits dels clients amb el menor cost se'n diu qualitat i afecta la forma en què [nom de l'empresa] realitza totes les activitats que repercuteixen en el servei que presta als seus clients: la contractació, les compres, el manteniment, el control del servei, l'organització del tràfic, els horaris, la documentació, la detecció i correcció d'errors, la formació dels empleats, la imatge de l'empresa i dels seus empleats...

Sabem que els clients escullen en cada moment l'empresa que els ofereix el servei que atén més bé les seves necessitats i amb el preu més ajustat. Per això, per assegurar la qualitat del nostre servei, ens proposem ser eficients en emprar els recursos, prevenir els errors abans que provoquin conseqüències no desitjades, planificar cada tasca abans de començar-la, aprendre dels errors...

I volem que totes les persones que treballen a [nom de l'empresa], independentment de la seva relació laboral, coneguin aquest objectiu perquè tots enfoquem esforços en una mateixa direcció.

Cada conductor ha de ser conscient que la seva bona tasca és vital, ja que sap més bé que ningú com és el seu camió i coneix els problemes per a realitzar correctament la seva feina. És l'element clau en el transport per carretera. Per això la seva participació és imprescindible. Llegeixi amb atenció aquest manual, segueixi les seves instruccions i proposi idees per millorar-lo. Sigui crític amb els errors, tracti d'evitar-los o de solucionar-los i no oblidí que la consideració que els nostres clients o possibles clients tinguin sobre [nom de l'empresa] són la nostra millor garantia de futur.

1. IMATGE DEL CONDUCTOR I DEL VEHICLE

1.1 Imatge del conductor

Tingui cura del seu aspecte exterior:

- Procuri anar correctament polit i vestit.
- Procuri utilitzar roba còmoda, sense taques i concorde amb les circumstàncies.
- Abans de sortir de la cabina, repassi's els botons, els cinturons, les cremalleres...

Intenti donar una imatge professional de l'empresa:

- Eviti arribar tard si no hi ha una causa justificada.
- Parli clar i pausadament amb el seu interlocutor.
- Davant qualsevol sospita que alguna cosa no funcioni com s'havia previst sol·liciti al seu interlocutor una pausa per posar-se en contacte amb la base i aclarir la situació (no digui "sí" o "no" per sortir ràpidament del pas).

Mostri's respectuós amb el medi ambient: faci els abocaments contaminants (olis, detergents, productes químics, escombraries, embalatges...) en instal·lacions adequades a aquesta finalitat

1.2 Imatge del vehicle

Tingui cura de l'aspecte exterior del vehicle (netedat, subjecció de lones...).

Extremi les precaucions per produir el mínim soroll, sobretot quan circuli per nuclis urbans.

1.3 Comportaments davant el client i el seu entorn

No s'enfronti amb el client: recordi que si al client no li agrada alguna cosa del que veu, o no li inspira confiança, és possible que no torni a contractar-nos.

Davant qualsevol dubte, sospita o problema, avisi la base.

No critiqui el remitent, el destinatari o el client (encara que els pugui criticar fundadament, ja que poden acabar afectant-nos negativament).

2. AL COMENÇAMENT DE LA JORNADA

2.1 Comprovació de documentació en pujar al vehicle

Revisi la documentació del vehicle:

- Permis de circulació (camió, tractor, semiremolc...).
- Fitxa tècnica (targeta vigent de la ITV del camió, tractor, semiremolc...).
- Autorització administrativa (targeta) de transport (original).
- Rebut vigent del pagament de l'assegurança del camió, tractor, semiremolc...
- Llicència comunitària o autorització de contingent si s'escau i si és procedent.

- Carta de port internacional (CMR), si és procedent.
- Certificat de revisió del tacògraf (les sancions relacionades amb el tacògraf són especialment elevades).

Comprovi si duu la documentació del conductor:

- Document nacional d'identitat (i passaport, si és procedent).
- Permis de conducció en vigor.
- Targeta d'assistència sanitària.
- Targetes de combustible o viatge.

Comprovi si, al vehicle, també hi porta:

- Impresos de declaració amistosa d'accident.
- Fulls de registre per a tacògraf (ha de portar els de la setmana en curs i l'últim de la setmana anterior).
- Mapes de carreteres.
- Comunicats de feina i despeses.
- Llibreta de taller on s'anoten les operacions de manteniment.
- Comunicats d'inspecció de vehicle.

2.2 Comprovació d'elements auxiliars

Comprovi si el vehicle porta:

- Extintor (que no hagi superat la data de caducitat i la pressió sigui correcta).
- Elements de subjecció: cingles, corretges, tensors...
- Elements de fixació: falques, corretges...
- Elements d'indicació: triangles d'emergència, drap vermell, plafons taronja, si és procedent...
- Elements de reparació: caixa d'eines, bombetes de recanvi, gat hidràulic, roda de recanvi, clau de rodes...
- Els altres elements: guants, llanterna, draps nets, llibreta i bolígraf per a notes...

2.3 Controls del vehicle, semiremolc...

- Revisi (i canviï, quan sigui procedent) els nivells d'aigua (la de la bateria, cada setmana), oli, líquid d'embragatge... i verifiqui que no hi hagi pèrdues.
- Comprovi les pressions d'oli i d'aire.
- Verifiqui que el filtre d'aire no estigui brut.
- Comprovi l'estat de l'extintor, els miralls retrovisors, les lones i la carrosseria.
- Verifiqui la pressió dels pneumàtics, l'estat del dibuix, l'adequació del model a les circumstàncies...
- Comprovi el funcionament dels frens, de tota la senyalització exterior (tractor, remolc...) i del sistema d'encesa.
- Verifiqui el bon estat del tub d'escapament.
- Comprovi l'estat de neteja general del camió (interior i exterior).
- Comprovi la reserva de combustible (els assalariats: proveeixin-se, sempre que sigui possible, a la base i anotin el quilometratge).
- Verifiqui el funcionament i l'estat de bateries dels equips de comunicacions mòbils.

3. A LA RECEPCIÓ DEL SERVEI

En rebre una ordre de recollida o notificació verbal d'un servei, asseguri's que quedin ben clars:

- L'adreça, la data i l'hora de la càrrega.
- L'adreça, la data i l'hora de la descàrrega.
- Els noms i telèfons de les persones de contacte (càrrega i descàrrega).
- El tipus de mercaderia i la idoneïtat del vehicle.
- El nombre de paquets, paletes o les altres suports que ha de transportar (o les mesures o el pes).
- Les circumstàncies especials, si n'hi ha, del servei que ha de realitzar.

Si té dubtes respecte al servei encomanat, val la pena que inverteixi uns quants minuts a assegurar-se del que ha de fer.

Si té alguna raó per a no acceptar el servei (perquè les seves condicions físiques no són bones, perquè el vehicle o el seu funcionament no són els apropiats o per qualsevol altra causa) comuniqui-la ràpidament i amb claredat.

4. AL LLOC DE LA CÀRREGA

4.1 En arribar al lloc de càrrega

Identifiqui's com a conductor de [nom de l'empresa] i presenti la documentació necessària per a la càrrega.

Circuli i maniobri dins de la instal·lació amb precaució i conforme a les normes o indicacions internes.

El vehicle carregat mai no ha de superar el pes màxim autoritzat. Si preveu que aquest se superarà, consulti a la base per rebre'n instruccions.

4.2 Durant la càrrega de la mercaderia

Una vegada firmat l'albarà, el propietari del camió o xofer passa a ser el responsable dels danys que puguin aparèixer en la descàrrega. Per això, és imprescindible que romanguí al costat del vehicle, controlant-ne la càrrega:

- Compti el nombre de paquets i anoti només els paquets que es veuen (no els que se suposa que hi ha d'haver). Per exemple: anoti "1 paleta" si no pot comptar els paquets que li diuen que porta l'esmentat paleta.
- No admeti mercaderia feta malbé. En cas contrari, anoti-ho a l'albarà.
- Comprovi si a l'albarà del carregador figura l'origen, la destinació, el pes de la mercaderia i l'hora d'inici i de finalització de la càrrega.
- Abans de firmar, anoti les reserves oportunes a l'albarà, per exemple: "per ordre del client, el conductor no ha pogut controlar la càrrega".

Realitzi les indicacions oportunes a la persona que carrega perquè la manipulació i la col·locació de la mercaderia siguin correctes (pensi a facilitar la descàrrega).

Controli que la càrrega hagi estat ben col·locada (sense espais morts) i ben subjecta, per evitar desplaçaments o qualsevol incident. Tensi i subjecti bé les lones.

Sempre que es produeixi algun problema, incident o demora, avisi la base.

4.3 Controls abans de la sortida

Comprovi que la càrrega quedi ben subjecta, que la caixa quedi ben tancada i, si la mercaderia ha d'anar precintada, asseguris que el client hagi precintat el camió i que hagi anotat el número de precinte a l'albarà.

Reculli la documentació per al remitent i les ordres de recollida.

5. AL LLOC DE LA DESCÀRREGA

5.1 Arribada al lloc de descàrrega

Identifiqui's com a conductor de [nom de l'empresa] i presenti la documentació necessària per a descarregar.

Circuli i maniobri dins de la instal·lació amb precaució i conforme a les normes o indicacions internes.

Mai no trenqui el precinte sense ser davant del receptor de la mercaderia.

5.2 Descàrrega de la mercaderia

Si l'albarà especifica que el transport és a ports deguts i amb pagament al comptat, haurà de cobrar l'import abans de lliurar la mercaderia.

És imprescindible que romangui al costat del vehicle, controlant la descàrrega:

- Comprovi el nombre de paquets i si corresponen en quantitat i destinació amb els que constin a l'albarà.
- Controli els possibles danys a la mercaderia: ruptures, vessaments, etc.
- Faci les indicacions que cregui oportunes a la persona que descarrega.
- Abans de firmar, anoti les reserves oportunes a l'albarà, per exemple: "per ordre del client, el conductor no ha pogut controlar la descàrrega".

Quan acabi la descàrrega, demani que el receptor de la mercaderia li firmi l'original de l'albarà de lliurament (hora, data, nom, firma i segell del receptor) i lliuri-li'n una còpia (i la documentació per al remitent, si n'hi ha).

Si durant la descàrrega hi ha algun problema, incident o demora, truqui a la base.

5.3 Controls abans de la sortida

Comprovi si ha estat descarregada la mercaderia prevista a l'albarà, si n'ha guardat la còpia firmada i si el camió ha quedat ben tancat.

Una vegada preparat per a sortir de la instal·lació, truqui a la base per avisar de la finalització del servei o del lliurament parcial de la mercaderia, segons el cas.

6. DURANT EL VIATGE

6.1 Pautes de conducció

Abans de sortir, asseguri's de tenir ben planificat el recorregut o la ruta. Eviti travessar nuclis urbans o zones residencials, especialment de nit.

En engegar el motor, no l'escalfi estant aturat. Circuli els primers quilòmetres sense forçar el motor (si el força en fred, originarà consums excessius, avaries i desgasts prematurs).

Recordi que el seu comportament a la carretera pot allargar la vida útil del vehicle, estalviar combustible i millorar la imatge del transport per carretera en general. Tracti de conduir de manera contínua i sense precipitació.

Condueixi respectant els senyals i les prescripcions del codi de la circulació (les sancions de conducció pel fet de no complir la reglamentació seran a càrrec seu o de l'amo del camió).

Atengui puntualment les indicacions de la policia de trànsit. Si el fan parar, comporti's amb serenitat i intenti donar respostes raonades. No es violenti.

Quant a la velocitat:

- Respecti els límits de velocitat, encara que no li semblin oportuns, i sigui especialment prudent si ha de passar per nuclis urbans, zones escolars o d'esbarjo...
- Circuli a velocitat constant, sense acceleracions brusques.
- Mantingui l'agulla del compte-revolucions a la zona econòmica.
- Apliqui els desenvolupaments adequats (curts si el vehicle transporta càrrega pesant i llargs si transporta gran volum), coordini adequadament els pedals i no canviï molt de velocitat.
- Pari el motor quan prevegi que la detenció no serà molt breu.
- Si circula amb els vidres abaixats a més de 60 km/h, el consum augmenta un 5%.

Tingui en compte que el seu comportament, tant a la carretera com a zones urbanes, repercuteix en la bona imatge de [nom de l'empresa] i en la del transport per carretera en general.

Si es produeix algun problema o incident truqui immediatament a la base.

6.2 Descansos i ús d'autopistes

Respecti els descansos mínims (actualment, segons assenyala la legislació vigent sobre temps de conducció i descans, 45 minuts cada 4 h 30 min. de conducció, que es poden fraccionar en períodes de 15 minuts).

Tingui el vehicle sempre a la vista quan s'aturi a menjar, a proveir-se, etc. Estacioni en aparcaments que li ofereixin una certa seguretat.

Aprofiti els descansos per a comprovar:

- L'exterior del camió: tancaments, precintes i lones (ajustar bé la lona permet d'estalviar combustible).
- La pressió dels pneumàtics (augmenta el consum quan es baixa).

6.3 Controls en ruta

Funcionament dels frens i de tots els llums de senyalització.

Alarmes i indicadors del quadre de comandament.

Si sospita que hi ha o hi pot haver problemes de trànsit a la ruta prevista, procuri mantenir-se'n informat, per exemple, mitjançant les emissores de ràdio.

Recordi que només podrà d'utilitzar les autopistes de peatge amb autorització expressa de la base.

Mentre condueixi, no realitzi altres activitats (menjar, llegir, trucades...).

Mantingui's alerta en tot moment: ja que condueix un vehicle pesant i, si en perdés el control, podria provocar greus accidents.

6.4 Comunicacions amb la base

En el cas que una situació impliqui un retard (accidents, caravana, embussos, desorientació) notifiqui-ho a la base perquè avisin el client.

Quan s'hagi acabat el servei.

Quan es presenti algun problema, incidència o emergència o tingui algun dubte.

7. EN TORNAR A LA BASE

A la seva tornada a la base, el conductor haurà de lliurar al cap de magatzem:

- Les expedicions recollides, juntament amb la documentació corresponent.
- Les mercaderies que no hagin estat lliurades als seus consignataris, amb una explicació dels motius.
- Els fulls de no-conformitat o d'incidències, si fa al cas, o les dades per a poder emplenar-los.
- Tots els albarans de lliurament degudament firmats pel receptor de la mercaderia.
- L'import dels ports cobrats, quan sigui procedent.

8. EMERGÈNCIES I CONTRATEMP

8.1 Avaries

Aturi's on no hi hagi perill per a la circulació i senyalitzi la parada.

Informi la base de qualsevol incidència i també de què es tracta. Quan confirmi l'avaria i estimi si la podrà reparar o no i quant de temps trigarà, torni'n a informar la base.

Intenti fer la reparació amb els mitjans propis (eines i recanvis). Si no és possible, comunicui-ho a la base i esperi instruccions.

No abandoni la mercaderia en cap cas.

8.1 Accidents

Intenti aturar-se on no hi hagi perill per a la circulació i senyalitzi la parada.

Comprovi els possibles danys del vehicle i de la mercaderia i avaluï les possibilitats de continuar. Si els danys li impedeixen de circular normalment, truqui a la base i esperi instruccions.

Si hi ha terceres parts implicades (xocs), ompli l'imprès de l'Informe Europeu d'Accident (declaració amistosa d'accident) seguint les indicacions de l'imprès esmentat.

No abandoni la mercaderia en cap cas.

8.3 Contratemps

Si es produeix un moviment de la càrrega, intenti aturar-se on no hi hagi perill per a la circulació i senyalitzi la parada. Intenti esbrinar la causa del moviment (mala estiba, excés de pes...), comprovi l'estat de la càrrega i els danys produïts i avisi la base.

Avisi la base si ha d'aturar-se, modificar la ruta o reduir sensiblement la velocitat per neu, pluja o altres fenòmens adversos.

Si no funciona el telèfon mòbil ni la ràdio, comunicui's amb la base des d'un telèfon públic.

En cas de robatori, presenti la denúncia immediatament i avisi la base.



**Centre
Català
de la Qualitat**



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
**Centre d'Informació
i Desenvolupament Empresarial
CIDEM**

Fundación Cetmo



TRANSCALIT

Federación Catalana de
Transportes de Barcelona



transprime

Asociación Española de Empresas con transporte privado
de mercancías y grandes usuarios del servicio público

