

Vagtordning i AB Electric A/S

Fortroligt dokument

NÅR DU FÅR ET VAGTOPKALD – SÅDAN HÅNDTERER DU KUNDEN

Telefonsluse: Når en kunde ringer ind udenfor åbningstid

Udkaldet kommer ind på AB og DEM's hovednumre, hvor kunden bliver informeret om, at de har ringet uden for normal åbningstid- De bliver ligeledes informeret om at såfremt de ønsker telefonsupport eller assistance er det forbundet med gebyr. Kunden bliver nu stillet om til vagthavende

Håndtering af vagttelefonen

Telefonen skal besvares ved opkald.

Ved opkald skal man som det første sikre sig bestillerens kontaktoplysninger.

Navn på kunde
Kontaktperson
Adresse
Telefonnummer
e-mailadresse (til brug for fakturering)
Evt. rekv. nr.

Responstid indenfor 1 time

Kolding, Vejle, Middelfart, Fredericia, Haderslev, Vejen

Kørsel i firmabil

Man må ikke køre private ærinde i firmabilen i forbindelse med rådighedsvagten. kun kørsel som har relation til udkaldet

- Når en medarbejder har en almindelig gulpladebil til rådighed i forbindelse med en tilkaldevagt, skal vagten som hovedregel passes fra medarbejderens bopæl. Medarbejdere, der er omfattet af en vagtordning, hvor de skal være til rådighed i døgnets 24 timer, kan dog godt deltage i familiefester og lignende inden for området, uden at bilen anses for at være benyttet privat. Med familiefester og lignende forstås arrangementer af enkeltstående art, som er planlagt længere tid i forvejen. Familien må under ingen omstændigheder køre med i bilen.
- Familiebesøg og idrætsarrangementer, som eksempelvis deltagelse i ugentlig fodboldtræning, falder derimod ikke inden for den type arrangementer.

Vagt kuffert

Vagt kuffert, som står på lageret, indeholder de mest gængse materialer. Vagt kufferten skal efter endt vagt periode returneres intakt og opfyldt. (UPE bestiller materialer og kasse)

NÅR DU FÅR ET VAGTOPKALD – SÅDAN HÅNDTERER DU KUNDEN

Arbejdsopgaver – kun akutte opståede problemer

Vagten tager sig **kun akut opståede problemer**. Reklamationer og fejlretninger, der vedrører igangværende projekter, er ikke en del af vagtens opgaver - **med mindre fejlen forhindrer drift eller er til væsentlig gene**.

Prioriteringer af kunder

- Kunder der betaler fast "vagtabonnement" har prioritet over andre kunder.
- Liste over prioriteret kunder sendes til vagtordningens medlemmer pr. mail (**hvorfor ikke i DROPBOX? Så ligger det sammen med tegninger etc.**)

Oprettelse af ordre – den ansvarlige overmontør (for kunden) opretter ordrer næste morgen

Når man har haft et udkald, skal man kontakte den for kunden ansvarlige overmontør, som så opretter ordren. Denne oprettelse vil ske den næstfølgende dag

Nøgler til kunder

Findes i automaten

Vagtordning ved grossister – hvis reservedele fra leverandør skal bruges

- **Solar vagttelefon:** 76 52 71 12. Gebyr på 1500 eks. moms (Centrallager i Vejen)
- **Lemvigh Müller vagttelefon:** 36 95 73 73. Gebyr på 1500 eks. moms (centrallager i Odense)
- **AO Vagttelefon:** Her ringer man til medarbejderne privat og man får varerne fra butikken i Kolding. Se prioriteret rækkefølge:
 1. Heidi Jønson, 40 76 48 70
 2. Frank Lagoni, 22 17 77 83
 3. Michael Sørensen, 53 36 11 37
 4. Birgitte Gadeberg, 60 44 34 33

VAGTORDNING – SÅDAN KOMMUNIKERER VI INTERNT

Hent vagttelefonen i PA appen

Du henter “vagttelefonen” i PA appen → Mig → **Call center/ vagt.**

Her kan du slå vagttelefonen til og fra.

Kommunikation omkring AB’s vagtordning via fællesmail

Der oprettes en mailgruppe for de medarbejdere, der er tilknyttet vagten. Al kommunikation vedr. vagten skal forgå på mail-distributionsgruppen, som hedder “vagtgruppen”

I Dropboks finder du tegninger mm.

Der oprettes en dropbox for de montører, der deltager i vagten, til beskrivelser, tegninger og lignende, der vedrører kundernes installationer.

OBS! Der må ikke ligge personlige oplysninger, eller oplysninger der kan bruges til at finde personer ved navn eller lignende (jf. GDPR).

**”Vær gode kollegaer og hjælp hinanden...
...så går alt meget nemmere, og vi har det
sjovere”**

Vi opfordrer til sammenhold og fleksibilitet således, at alle er imødekommende overfor at bytte/aflaste på hinandens vagter.

PRAKTISK OM VORES VAGTORDNING:

Vagtkoordinator laver vagtplanen (UPE)

Registrering af tid og udkald – sådan gør du

- Foregår i lemu appen. Der afregnes for påbegyndt halve time.
- Arbejdstid og udkald eller telefonsupport registreres på arbejdssedlen til kunden.
- Rådighedstillæg registreres på en separat arbejdsseddel (oprettet under AB Electric).

Vagtplanen laves for et kvartal ad gangen.

Vagtplanen distribueres via mail til alle medlemmer af vagtgruppen samt til kontoret.

- Vagtplan for januar til og med marts laves 1. december.
- Vagtplan for april til og med juni laves 1. marts.
- Vagtplan for juli til og med september laves 1 juni.
- Vagtplan for oktober til og med december laves 1. september.

Vagtperiode

Går fra mandag kl. 07.30 - mandag ugen efter kl. 07.30.

Dette gælder også, hvis skiftedagen falder på en helligdag.

Variierende interval

Som udgangspunkt har man vagt 5-6 uger om året. Disse tilstræbes at blive fordelt så jævnt som muligt hen over året. For at sikre en fleksibel og smidig vagtplanlægning skal man dog være indstillet på en vis variation.

Udlæggerarbejde: Arbejde i ind- og udland

Bliver du forhindret i at tage en vagt pga. arbejdsrelaterede rejser i ind- og udland, så skal du kontakte vagtkoordinator, som flytter vagten.

Sygdom

Ved sygdom i vagtperioden kontaktes vagtkoordinatoren.

Bytning af vagter

Man kan frit bytte vagten indbyrdes. det er dog den som oprindeligt har vagten som også har ansvaret for at vagten bliver passet. Hvis den tildelte vagtuge ikke passer, har man selv ansvar for at bytte. **Såfremt en vagt byttes meddeles det i mailgruppen (distributionsgruppen).**

Vagt i juleaften og nytårsaften

Vagt i juleaften og nytårsaften går på tur, hvilket vil sige, at har man haft vagten, så er man fredet indtil alle andre har haft vagten.

Hvis der ikke findes en vagt ved almindelig enighed, fortages der lodtrækning blandt de medarbejdere, der er tilknyttet vagtordningen.

Vagt på helligdage

Rådighedsvagten følger sin normale cyklus. Eneste undtagelse er Jul og Nytårsaften.

Udtrædelse af vagtordningen

Hvis man ønsker at udtræde af vagtordningen sker det pr. mail til vagtkoordinatoren. I mailen bedes man skrive, at man ønsker at udtræde i forbindelse med endt vagtplan.

AFLØNNING - RÅDIGHEDSVAGT

Aflønning i forbindelse med telefonsupport og udkald

Telefonsupport til kunder honoreres med 150,- pr. opkald

Udkaldstillæg rådighedsvagt: Hvert udkald honoreres med 100,- + normalløn + overtidstillæg sats 2

Udkaldstillæg ikke rådighedsvagt

Udkald til kunder, hvis man ikke har rådighedsvagt honoreres hvert vagtudkald med kr. 400,- + normal timesats + overtidstillæg sats 2

Rådighedstillæg

I tillæg til ovenstående beløb, betales feriepenge, SH-opsparing og pension jf. overenskomsten.

Regulering af satser

Vores vagtordningssatser vil til en hver tid følge overenskomsten.

Herudover er det lokalt forhandlede tilføjelser (udkald og telefonsupport).

Afregningssatserne er gældende for nuværende overenskomst og reguleres i takt med nye overenskomster aftales..

Takster	Hverdag	Weekend	
	kr. 15,75	kr. 20,60	

	Arbejdstimer pr. dag	Vagttimer dagstakst	Vagttimer weekendtakst
Mandag	8	16	
Tirsdag	8	16	
Onsdag	8	16	
Torsdag	8	16	
Fredag	5		19
Lørdag			24
Søndag			24
Beløb		kr. 1.008,00	kr. 1.380,20

**kr.
2.388,20**

BEKENDTGØRELSER - RÅDIGHEDSVAGT

Udpluk af Arbejds miljø Tilsynets (AT) bekendtgørelse om hvileperioder og fridøgn

AT's bekendtgørelse er baseret på Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse nr. 324 af 23. maj 2002 samt nr. 611 af 25. juni 2003

Hvileperiode og fridøgn 11 timers reglen

Arbejdstiden skal tilrettelægges således, at de ansatte får en hvileperiode på mindst 11 sammenhængende timer inden for hver periode på 24 timer.

Inden for hver periode på 7 døgn skal de ansatte have et ugentligt fridøgn. Det skal så vidt muligt være søndag, og gælde for alle virksomhedens ansatte.

Ovenstående kan fraviges i nødvendigt omfang, når naturomstændigheder, ulykker, *maskinsammenbrud eller lignende uforudsete begivenheder forstyrrer eller har forstyrret den regelmæssige drift af virksomheder*. **Dette vil være gældende ved udkald til AB Electrics kunder.**

Fravigelsen skal noteres i tilsynsbogen på kontoret. Hvis dette ikke er muligt, informeres den nærmeste leder via e-mail, samme døgn som afgang har fundet sted.

Nedsættelse af hviletid og fridøgn – når man har vagtudkald

Når man har vagtudkald, og der er maskinsammenbrud, eller der er sket en forstyrrelse, som påvirker den regelmæssige drift af virksomheder, **så kan hviletiden nedsættes til 8 timer eller udskydes i begrænset omfang, og det ugentlige fridøgn kan omlægges.**

Hvis den daglige hvileperiode nedsættes, skal der **ydes kompenserende hvileperiode**. Dette betyder, at der efterfølgende skal være en hvileperiode på 14 timer.

Ved situationer hvor der (undtagelsesvis) **ikke kan ydes kompenserende hvileperioder, må den pågældende medarbejder ikke arbejde alene.**

Det er op til medarbejderen, at planlægge sit arbejde, således det forgår med, eller i umiddelbar nærhed af, kollegaer, kunder eller samarbejdspartnere.

Medarbejderen har pligt til at oplyse nærmeste leder om den manglende hvil, således farlige situationer grundet træthed undgås.

Teknisk udkald?