

STANDARDY OPERACYJNE CHMA



§1. Dostępność operacyjna

1. CHMA zapewnia dostępność operacyjną 24/7.
2. Każde zlecenie posiada przypisanego opiekuna odpowiedzialnego za jego realizację.
3. W sytuacjach awaryjnych zapewniamy natychmiastowy kontakt telefoniczny oraz mailowy.

§2. Czas reakcji

1. Wyceny transportów przygotowywane są w czasie nie dłuższym niż 60 minut w godzinach pracy.
2. Odpowiedź dla przewoźnika udzielana jest w czasie nie dłuższym niż 15 minut.
3. Odpowiedź na zapytanie klienta udzielana jest w czasie nie dłuższym niż 30 minut.
4. Informacja o zagrożeniu realizacji transportu przekazywana jest niezwłocznie po jego stwierdzeniu.

§3. Standard komunikacji

1. Obowiązkowe statusy transportu obejmują potwierdzenie załadunku oraz rozładunku.
2. Informacje o opóźnieniach przekazywane są przed upływem planowanego terminu.
3. Zapewniamy pełną transparentność w przypadku problemów operacyjnych.

§4. Standard dokumentacyjny

1. Dokument POD przekazywany jest w terminie do 12 godzin od rozładunku.
2. Dokumenty podlegają weryfikacji w terminie do 3 dni roboczych.
3. Rozliczenia palet prowadzone są w sposób przejrzysty i udokumentowany.

§5. Standard współpracy z przewoźnikami

1. Współpracujemy wyłącznie ze zweryfikowanymi przewoźnikami.
2. Wymagana jest aktualna polisa OCP oraz komplet dokumentów rejestrowych.
3. Podzlecanie transportu bez uprzedniej zgody CHMA jest niedopuszczalne.

§6. Dyscyplina operacyjna

1. Nie pozostawiamy zapytań bez odpowiedzi.
2. Każdy transport monitorowany jest do momentu jego zakończenia.
3. Decyzje operacyjne podejmowane są bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem interesu klienta.