

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 4
Godkendt	Kvalitetsmålepunkter	Bilag B.2

1.0 *DanLink total*

1.1 *Markedsandele*

Kriterie: Markedsandele måles på transitmængder ud af Helsingborg, og i forhold til de 2 konkurrerende ruter:

Rute:

Reder:

\* Trelleborg - Rostock Scandlines  
\* Trelleborg - Sassnitz/Murkran Scandlines

Mål: Være størst.

1.2 *Reklamationer*

Kriterie: Antallet af reklamationer tælles. Det opdeles i transit- og im/exportreklamationer

Mål: 0

1.3 *Rettidig vognbefordring Nord - Syd*

Kriterie: DanLink vognenes rettidighed målt i nord -> syd retningen.

Mål: 90 % af DanLink vognene skal befordres til tiden.

1.4 *Rettidig vognbefordring Syd - Nord*

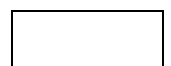
Kriterie: DanLink vognenes rettidighed målt i syd -> nord retningen.

Mål: 90 % af DanLink vognene skal befordres til tiden.

1.5 *Antal vogne og indtægt*

Kriterie: Der måles på antal af kombi- konventionelvogne (incl tomme) opdelt i begge retninger, samt indtægten for disse transporter.

Mål: Indtægt og antal vogne i forhold til kontrakt og budget



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 4
Godkendt	Kvalitetsmålepunkter	Bilag B.2

2.0 *DanInfo*

2.1 *Kvalitetsprocent i forhold til aftalt information*

Kriterie: Antallet af overvågede vogne, produktivitet og brist i arbejdet optælles for hver måned.

Mål: Kvalitetsprocent skal være 100.

2.2 *Produktivitet (Overvågninger)*

Kriterie: Der tælles:

- \* antal telefonsedler
- \* antal behandlede telefonsedler
- \* antal overvågninger
- \* antal behandlede overvågninger

Mål: Intet.

2.3 *Antal ubesatte ture*

Kriterie: Der måles/sammentælles planlagte ubesatte ture i forhold til faktiske ubesatte ture.

Mål: Intet.

2.4 *Sygefravær i antal dage pr medarbejder*

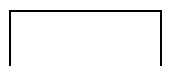
Kriterie: At synliggøre sygefraværets størrelse. Opdeles med en DanInfo- og en Godsledersøjle.

Mål: 1998 måltal: 5,0 fraværsdage pr år.  
1999 måltal: 5,0 fraværsdage pr år.  
2000 måltal: 5,0 fraværsdage pr år.

2.5 *Omkostninger i 1000 kr*

Kriterie: Synliggørelse af faktiske omkostninger i forhold til budget

Mål: Budget.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 3 af 4
Godkendt	Kvalitetsmålepunkter	Bilag B.2

3.0 *Transitcenter Padborg*

3.1 *Togenes regularitet i procent*

Kriterie: Der måles på følgende tog

- \* ankommende øvrige tog
- \* afgående øvrige tog
- \* ankommede DanLink tog
- \* afgående DanLink tog

Mål: 90% af målte tog skal være rettidige.

3.2 *Ledig*

Kriterie:

Mål:

3.3 *RDS rapporter*

Kriterie: Der tælles antal RDS rapporter.

Mål: Der må højst være 57 RDS rapporter pr måned.

3.4 *Sygefravær i antal dage pr medarbejder.*

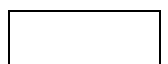
Kriterie: At synliggøre sygefraværet.

Mål: 1999 måltal: 11,4 fraværsdage pr år.  
2000 måltal: 10,4 fraværsdage pr år.

3.5 *Omkostninger i 1000 kr*

Kriterie: Synliggørelse af faktiske omkostninger i forhold til budget.

Mål: Budget



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 4 af 4
Godkendt	Kvalitetsmålepunkter	Bilag B.2

4.0 *Klargøring Gb*

4.1 *Togenes regularitet i procent*

Kriterie: Der måles på følgende tog

- \* ankommende øvrige tog
- \* afgående øvrige tog
- \* ankommende DanLink tog
- \* afgående DanLink tog

Mål: 90% af målte tog skal være rettidige.

4.2 *Ledig*

Kriterie:

Mål:

4.3 *RDS rapporter*

Kriterie: Der tælles antal RDS rapporter.

Mål: Der må højst være 17 RDS rapporter pr måned.

4.4 *Sygefravær i antal dage pr medarbejder*

Kriterie: At synliggøre sygefraværet. Opdeles med en produktionsgruppe Østerport- og Klargøring Gb søjle.

Mål: 1999 måltal: 11,4 fraværsdage pr år.  
2000 måltal: 10,4 fraværsdage pr år.

4.5 *Omkostninger i 1000 kr*

Kriterie: Synliggørelse af faktiske omkostninger i forhold til budget.

Mål: Budget

Filnavn F:\Basisopgaver\KVALITET\DanLink Kvalitetshaandbog\Word Kvalitetshaandbog\Afsnit B\Bilag B-2.doc

