



Roslagstaxi policy, regler, klädsel

Verksamhetsbeskrivning

Vårt företag bildades 1995 genom en sammanslagning av flera olika taxibolag i Roslagen. Varumärket Roslagstaxi har en anrik och speciell historia bland Roslagsbor, och vi är det främsta taxialternativet i regionen.

Vi arbetar kontinuerligt med att utveckla och anpassa tjänster efter våra kunders behov. Vi har ett brett utbud av tjänster, betalningsalternativ och förmåner som göra våra kunders vardag lite enklare.

Vision

Förstahandsvalet för kunder, medarbetare och övriga intressenter. Vi är öppna, effektiva och utvecklas ständigt.

Affärsidé

Roslagstaxi har som affärsidé att erbjuda persontransporter till tre kundsegment, offentliga, privata och publika kunder inom främst Roslagen men i förlängningen Stockholms och Upplands län.

Företagets tillväxtstrategi ska karaktäriseras av förnuft utan att göra avkall på kvaliteten och med beaktande av ägarnas och samarbetspartners lönsamhetskrav.

Roslagstaxi skall vara Sveriges främsta taxiorganisation beträffande:

- *Tillgänglighet*
- *Kundanpassning*
- *Kvalitet*
- *Miljö*

VERKSAMHETSPOLICY

Vårt synsätt

Kvalitet, miljö, arbetsmiljö och socialt ansvarstagande är viktiga strategiska frågor för företaget och varumärket. Roslagstaxi har länge varit förebilden inom dessa områden. De är också de värden som vi vill kommunicera såväl externt som internt. Roslagstaxi verkar på en fri marknad och vill i alla lägen konkurrera på rättvisa och lika villkor.

Genom ett tydligt ledarskap motverkar Roslagstaxi all form av korruption eller annan verksamhet som strider mot gällande lagar och förordningar.

Vårt kvalitetsperspektiv

Vi har fokus på att infria kundens förväntningar i varje möte med medarbetare från vår organisation.

Vi arbetar för att ständigt erbjuda kunder och transportörer produkter och tjänster som fullt ut tillfredsställer deras krav.

I vårt arbete med miljö, arbetsmiljö och trafiksäkerhetsfrågor utgör lagstiftningen endast miniminivån i vårt arbete.

Genom att systematiskt fånga upp och implementera möjliga förbättringar ser vi till att alltid ligga steget före våra konkurrenter. (Metoder: Minst 2 NKI-undersökningar per år samt löpande uppföljning av samtliga klagomål och avvikelser)

Vårt trafiksäkerhetsperspektiv

Inom Roslagstaxi skall varje förare ha en sådan attityd och värdering till trafik och medtrafikanter, att företaget blir betraktat som ett gott föredöme i trafiken och hos kunden.

Detta innebär följande:

- *Alltid använda säkerhetsbälte*
- *All personal som framför fordon skall vara alkohol och drogfria*
- *Visa hänsyn till andra medtrafikanter och fotgängare*
- *Fordonen skall vara i gott och trafiksäkerhetsdugligt skick*

- *Att se till att upphämtning/avlämning av kund alltid sker på en trafiksäker plats*
- *Följa gällande hastighetsbestämmelser samt anpassa hastighet till väglag*
- *Använda blinkers i god tid*
- *Alltid hålla säkert avstånd till framförvarande bil*
- *Undvik mobiltelefonsamtal under bilfärden, annars använd "handsfree"*
- *Att utbilda och informera all personal om trafikmoral och etik*
- *Alla nyanställda skall informeras om trafiksäkerhetspolicy*
- *Följa trafikregler och bestämmelser*
- *Vid skolskjuts ha skolskylt uppfälld samt blinkandes enligt gällande bestämmelser*
- *Vid skolskjuts lämnar av resenären på rätt sida av vägen om inte särskilda avlämningszoner finns*
- *Alltid stänga av fordonet och ta med sig nyckeln när man kliver ur fordonet*
- *I möjligaste mån köra in, ställa upp samt köra ut bilen i och ur skolgård utan att behöva backa*

Vårt miljöperspektiv

Erbjuda miljöeffektiva och trafiksäkra transporter.

Arbeta för att minimera verksamhetens påverkan på miljön.

Vid inköp eftersträva produkter och tjänster med lägsta möjliga miljöbelastning.

Eftersträva att anlita leverantörer som arbetar aktivt med miljöfrågor samt att påverka nuvarande leverantörers miljöarbete.

Vidareutbilda och informera i miljöfrågor för att ständigt öka miljökompetensen bland medarbetare och transportörer.

Upprätthålla ett miljöledningssystem för hela verksamheten som ska leda till ständiga förbättringar, med hänsyn taget till våra tekniska förutsättningar samt finansiella, operativa och affärsmässiga krav.

Följa tillämplig miljölagstiftning samt föreskrifter och övriga krav som Roslagstaxi berörs av.

Aktivt samarbeta med erkända miljöorganisationer som t.ex. Naturskyddsföreningen.

Organisationens miljöpolicy ska kommuniceras ut till allmänheten.

Mångfaldsperspektivet

Roslagstaxi respekterar FN:s Universella Deklaration om de Mänskliga Rättigheterna samt ILO:s Deklaration om Grundläggande Principer och Rättigheter i arbetet (f.t. 1998, än. 2022) och accepterar ett ansvar att dessa regler följs inom bolagets verksamhet.

Vi är emot alla former av diskriminering och trakasserier

Roslagstaxi värdesätter och respekterar olika kulturella bakgrunder och traditioner.

Vi tolererar ingen diskriminering p.g.a. religion, nationalitet, kön, sexuell läggning, handikapp, medlemskap i facklig organisation, ålder, kulturell tillhörighet, såväl vid anställning, utbildning och befordran, som vid pension och uppsägning.

Andelen kvinnor som aktivt inom Roslagstaxi är 8%. Roslagstaxi arbetar aktivt för att höja denna tröskel.

Vi vill att alla ska dela Roslagstaxis vision både avseende det affärsmässiga som det sociala.

Vi ska ständigt optimera våra informationskanaler, verka för att attrahera fler kvinnor, underlätta för nya förare och åkare att ta del av verksamheten samt i alla lägen motverka varje form av rasism.

Arbetsmiljöperspektivet

Gällande arbetsmiljölagar utgör lagstiftningen miniminivån vad gäller vårt arbete. Utvecklingssamtal utförs löpande med personalen, och eventuell frånvaro följs upp noga. I de fall frånvaron sticker ut genomförs alltid rehab samtal. Investeringar sker löpande i såväl teknik som utbildning med syftet att skapa bästa tänkbara arbetsmiljö.



Respekt för Nationella lagar

Samarbetspartners och leverantörer som tillhandahåller tjänster som säljs av Roslagstaxi måste respektera lokala och nationella lagar, det gäller miljölagstiftning och till exempel Kollektivavtalens regler kring löner, arbetstid, arbetsrätt, hälso- och säkerhetsfrågor.

Nykterhetsperspektivet

Inom Roslagstaxi råder nolltolerans. I samtliga fordon ska det finnas fungerande alkoholås, och all personal, blivande förare och åkare kan komma att drogtestas genom slumpmässigt urval. Personal som har problem droger/alkohol skall erbjudas adekvat rehabilitering med målet att bli drogfria och då kunna återgå till arbetet. Se hela vår alkohol och drogpolicy under " 02-005-2 Alkohol och drogpolicy".

Fordonspolicy

Följande krav ställer vi på våra fordon:

- Införskaffning av nya personbilar skall drivas av fossilfria drivmedel.
- Rymlig! Minst klass C enligt Europeiska kommissionens klassificering av fordon.
- Ålder! Personbilar får inte vara äldre än 6 år. Specialfordon får inte vara äldre än 8 år.

Media policy

Taxibranschen är tacksam bransch att bevaka i media. Detta beror på ett allmänt intresse för oss och vår bransch, samt att det vi gör berör väldigt många. Det är dock viktigt att tänka på att när vi möter media ute i vårt arbete, så gör vi det som representanter för Roslagstaxi som organisation. Det är viktigt att vi agerar och uttalar oss i linje med vad vi som organisation står för. I media frågor hänvisar vi därför alltid i första hand till vår Marknadschef, som behandlar, svarar och ev. vidarebefordrar ärendet till rätt instans. Om denne ej går att nå hänvisas till vår VD eller till någon annan i företagets ledningsgrupp.

Allmänna policyfrågor – för dig som förare att tänka på

- Välkomna kunden utanför bilen med öppen dörr.
- Det är en självklarhet att vi hjälper våra kunder in och ut ur bilen samt med ev. bagage.
- Kunden uppskattar även om du använder ett paraply vid dåligt väder.
- Kontrollera att kunden inte har tappat eller glömt något i bilen.
- Vi ev. kvarglömda föremål – försök att få tag på kunden och återlämna det kvarglömda föremålet eller lämna in det på närmaste polisstation alt. På Polisens lokala hittogodsavdelning.
- Det råder allmänt rökförbud i samtliga bilar.
- Kör med omdöme och anpassa hastigheten efter rådande förhållanden. Tänk på att du syns bra och alltid representerar Roslagstaxi när du är ute i trafiken. Våra kunder kan du möta i alla sammanhang, inte bara som passagerare.
- Parkera ditt fordon på ett sådant sätt att du inte stör andra.
- Inled inte konversation med kunden om annat än adressen, respektera om kunden inte "verkar pratsam".
- Svara hövligt på alla frågor, undvik diskussioner om politiska åsikter och liknande.
- Skruva ned volymen på bilstereon när du har kund i bilen.
- Mobilsamtal genomförs med hjälp av handsfree. Privata mobilsamtal med kund i bilen är ej tillåtet.
- Vid avslutad resa ska enligt lag kvitto alltid lämnas till kund!
- Om kunden är synskadad, gå då fram och presentera dig och berätta att du är från Roslagstaxi, så att kunden vet att det är rätt bil.
- Ledig bil kör ej om annan ledig bil. Måste du absolut köra om – släck takschyten.
- Tävla inte med kollegor, oavsett om du är ledig eller ej.
- Följ trafikreglerna. Dina överträdelse blir annars lätt "kundkrav" gentemot dina kollegor.
- Du har som regel körplikt. Varje "nej-tackning" måste kunna motiveras till CS.
- Vi kör våra kunder dit de önskar, korta som långa sträckor.



- **De uppgifter som föraren får om en kund får endast användas i samband med den aktuella resan. Det är absolut förbjudet att kontakta kund i ärenden som inte har med köruppdraget att göra.**

Allmänt

Roslagstaxi har gott rykte och det förtroendet vill vi förvalta väl. Vi har höga krav på våra förare och på personalen i Customer Service. Service är viktigt för oss och vår ambition är att varje kund ska känna sig nöjd.

Som förare på ROSLAGSTAXI ska du kunna ge professionell service vid alla typer av köruppdrag, så att kunden väljer att åka med oss igen.

Som förare hos ROSLAGSTAXI uppträder du vänligt och professionellt, är klädd i en välvårdad ROSLAGSTAXI uniform och är ett föredöme i trafiken. Som förare är du vårt ansikte utåt och den som utför den tjänst som våra kunder efterfrågar. Du ansvarar för att bilen är ren och fräsch, att körningen är behaglig för kunden och skonsam för miljön.

Information

Generellt sett gäller att ROSLAGSTAXI informerar transportören. Det är transportörens skyldighet att ta del av bolagets information, samt att föra denna vidare till sina anställda förare.

Kommunikationen mellan ROSLAGSTAXI och transportörer/förare sker bland annat via våra nyhetsbrev, E-post samt centrala möten.

Nyhetsbrevet är ett informationsblad som ges ut månadsvis. I nyhetsbrevet står mycket som är nödvändigt att känna till för att klara arbetet. Här finns information om kommande event, nya priser, tider för möten, förändringar i trafikdirigering, meddelanden från polis, nyheter från myndigheter m.m. Det är viktigt att man läser varje utgåva av nyhetsbrevet.

OBS! Lämna alltid ditt telefonnummer och e-post

Se alltid till att ROSLAGSTAXI har ditt aktuella telefonnummer och e-postadress. Vi behöver ditt telefonnummer för att vi ska kunna hjälpa dig – det handlar om din säkerhet.

Reklamationshantering

Om en kund/förare/transportör/CS-personal är missnöjd och vill göra en reklamation bemöter vi samtliga på ett vänligt och professionellt sätt.

Vi ber kunden att kontakta reklamationsansvarig på Tel nr 0176-XXXXX eller maila in ärendet till reklamation@roslagstaxi.se, som sen följer upp ärendet och gör allt för att kunden ska bli nöjd och vilja åka med oss även i fortsättningen.

Kunden kan välja att gå in på vår hemsida och via den klicka sig fram till frågeformuläret för att där göra sin reklamation.

Kläder och hygien

Profilkläder är en del av företagets profil utåt och är trygghet för våra kunder. Kunderna skall kunna känna igen sig och känna sig trygga i våra bilar. En gemensam profil signalerar också att företaget står för samma affärsidé och jobbar mot samma mål samt stärker även lagkänslan. Därför skall alla våra förare alltid ha en gemensam klädprofil när det är i tjänst.

Det är viktigt att vi bibehåller ett gott anseende bland våra kunder även genom att vara snyggt klädda och genom detta skilja oss från våra konkurrenter. Se därför till att kläderna inte bara är av rätt typ, utan glöm inte bort att även hålla dem rena och strukna. Naturligtvis förväntar sig kunder att vår personliga hygien är god.

Det är inte tillåtet att använda starka dofter så som parfym, after shave eller doftgranar.

Taxiförarlegitimationen (TFL) skall alltid vara väl synlig för kunden i bilen.

Kvarglömda effekter – du som förare har ansvaret

Det är förarens ansvar att kontrollera att bagageutrymmet är tomt, kundens ansvar att ta med sig bagaget inne i kupén.



Blir något kvar i bagageutrymmet är det ditt ansvar som förare att se till att kunden kostnadsfritt återfår detta.

Ta som vana att alltid kontrollera både kupé och bagageutrymme när kunden lämnar bilen.

Försök att få tag på kunden och återlämna detta på bästa sätt.

CS tar ej emot upphittade/kvarglömda föremål.

Lämna in det kvarglömda föremålet på närmaste polisstation eller på polisens hittegodsavdelning på Bergsgatan 39 Stockholm.