

Lager- og pakkerutiner

Sport for Alle Norge AS — Lager Tiller, Industriveien 15 Versjon 4.0 — Sist oppdatert: 1. mars 2026

Formål

Dette dokumentet beskriver rutinene for varemottak, lagring, plukking, pakking og forsendelse i vårt lager på Tiller. Rutinene gjelder alle ansatte i lagerteamet og er utformet for å sikre rask, korrekt og trygg ordrebehandling.

Lagersjef: Erlend Wold, erlend@sportforalle.no, telefon 73 90 12 06.

1. Åpningstider og bemanning

Lagerets åpningstider (intern drift)

- Mandag-fredag: 06:00-20:00 (to skift)
- Lørdag: 08:00-14:00 (begrenset bemanning, hovedsakelig nettretur-håndtering)
- Søndag: stengt

Skift

Skift	Tid
Tidlig	06:00-14:30 (med 30 min ubetalt lunsj)
Sen	11:30-20:00 (med 30 min ubetalt lunsj)
Lørdag	08:00-14:00 (rullerende, frivillig overtid)

Skiftplan publiseres i Tripletex 4 uker i forveien. Bytting av vakt avtales mellom kollegaer og varsles til lagersjef.

2. Sikkerhet på lager

Verneutstyr (obligatorisk)

- Vernesko (CE-merket) for alle som beveger seg på lagergulv

- Hjelmer ved arbeid med truck, høylager eller komprimator
- Vernebriller ved arbeid med komprimator
- Hørselvern når komprimator er i drift

Verneutstyr leveres ut ved ansettelse. Slitt utstyr byttes mot ødelagt — meld behov til lagersjef.

Truckkjøring

Bare ansatte med gyldig T1-truckførerbevis kan kjøre truck. Sertifikatet må fornyes hvert 5. år. Internkontroll av truck gjøres daglig (sjekk batterinivå, dekk, gafler, lys, alarm) og dokumenteres i sjekklister.

Maksimal lasthøyde på pall: 1,8 m. Aldri kjør truck med last som hindrer sikten.

Tunge løft

- Maksimal manuell løftevekt uten hjelpemiddel: **15 kg** for én person
- Bruk truck eller manuell pallejekk for tyngre paller
- Bruk to personer ved håndtering av sykler, store telt og rullestoler

Avvik og førstehjelp

Førstehjelpsskap finnes ved kontoret og pakkestasjonen. Defibrillator (AED) er montert på veggen ved hovedinngangen. Alle nyansatte får førstehjelpsopplæring innen 6 måneder.

Avvik (skader, nestenulykker, brudd på rutiner) meldes i Compendia HMS-system samme dag. Se HMS-håndboken for detaljer.

3. Varemottak

Når leveranse kommer

1. Sjekk antall paller mot fraktbrev
2. Visuelt sjekk for skader på emballasje — fotografer ved skader
3. Underskriv fraktbrev kun for "antall mottatt", ikke "uten anmerkning" hvis pakken er skadet
4. Plasser pall i mottakssone (rød markering på gulv)

Innscanning

Innscanning skjer normalt innen 24 timer (samme dag for prioriterte produkter):

1. Skann følgeseddel inn i Shopify
2. Skann hver vare individuelt — sjekk antall stemmer
3. Plasser varer i tildelt lokasjon (Shopify foreslår basert på vareplass)
4. Avvik (manglende vare, ekstra vare, skadet vare) noteres i Shopify og rapporteres til innkjøp via innkjop@sportforalle.no

Returer fra kunder

Returer fra nettkunder kommer i samme strøm som varemottak. Egen prosedyre:

1. Skann RMA-nummer på utsiden av pakken
2. Åpne pakken og sjekk varen mot returbegjæringen
3. Vurder om varen kan tilbakeføres til varelager:
 - **Ja:** Original emballasje, ubrukt, komplett — gå til steg 4
 - **Nei:** Send til "vurdering" for outletsalg eller kassasjon
4. Skann tilbake i Shopify og legg på riktig hylle
5. Marker returen som "Mottatt" i Shopify — refusjon trigges automatisk

4. Plukking og pakking

Ordreflyt

Nye ordrer hentes inn i pakkesystemet hvert 15. minutt. Ordre pakkes etter prinsippet:

1. **Prioritet 1** — Ekspreslevering (samme dag) — pakkes først
2. **Prioritet 2** — Bestillinger lagt før kl. 14:00 i dag
3. **Prioritet 3** — Bestillinger fra tidligere dager (skal være tomme!)

Pakkeprosess

1. Logg inn i Shopify Pakkemode med din bruker
2. Skriv ut plukklister — sortert etter lagergang
3. Plukk varer i rekkefølge — skann hver vare for å bekrefte korrekt SKU
4. Returner til pakkestasjon
5. Velg riktig esketørrelse — bruk "smallest fit"-regel for å spare frakt
6. Pakk varer i polstret papp eller papirfyll (aldri plastfyll uten godkjenning)

7. Lim på fraktetikett — generert automatisk av Posten/Bring-API
8. Plasser ferdige pakker på sortert hentested for fraktselskap

Kontroll

Stikkprøve på 5 % av alle pakker — kontrollør skanner pakken og verifiserer mot ordre. Avvik (feil vare, manglende vare) registreres som "Pakkefeil" og brukes til opplæring.

Plukkfeil over 1 % per ansatt per måned utløser samtale med lagersjef og evt. ekstra opplæring.

5. Frakt og henting

Posten

Posten henter pakker hver virkedag kl. **15:00** og **17:30** fra lasterampen. Pakker merket "Posten" plasseres på rød pall.

Bring

Bring henter store og uhåndterbare varer (sykler, ski, store telt) hver virkedag kl. **14:00** og **18:00**. Pakker merket "Bring" plasseres på blå pall.

Hvis pakken ikke rekker dagens henting (avgang etter pakkefrist), markeres ordren som "neste dag" i Shopify slik at kunden får riktig leveringsestimat.

Ekspress Trondheim

Ekspressordrer (samme dag) leveres med vår egen bil eller bud. Sjøfører Per henter ferdigpakke ekspressordrer hver hverdag kl. **15:30** for utkjøring innen kl. **17:00**.

6. Lagerorganisering

Lagergangene er organisert etter ABC-prinsippet:

- **A-varer (raskt omsatte):** plassert nærmest pakkestasjonen
- **B-varer (middels omsatte):** mellomgangene
- **C-varer (sjelden omsatte):** lengst bort, ofte i høylager

Sesongvarer (ski, akebrett, badetøy) flyttes mellom A- og C-soner basert på sesong. Flytting planlegges av lagersjef i mai (vinter til vårrinn) og oktober (sommer til vinter).

7. Inventar og varetelling

Daglig varetelling

10 tilfeldige varer telles hver dag som rullerende inventar. Avvik over 5 % på enkeltvare meldes til innkjøpssjef.

Halvårlig fysisk inventar

To ganger per år (januar og august) gjøres fullstendig fysisk varetelling. Lageret er stengt for andre operasjoner i 1-2 dager. Alle tilgjengelige ansatte deltar.

8. Avfall og resirkulering

- **Papp og papir:** komprimator i bakgården
- **Plast (emballasje):** sekker i mottakssonen, hentes av Norsk Gjenvinning
- **Skader/B-varer som ikke kan selges:** loggføres for forsikringsutbetaling, deretter resirkulering eller donasjon til Røde Kors

Vi har som mål null plastemballasje i utgående pakker innen utgangen av 2026.

9. Vakttelefon

Lagersjef har vakttelefon utenfor arbeidstid for akuttsaker (innbrudd, brann, vannskade).

Nummer: 902 11 234.

10. Kontakt

Spørsmål	Hvem
Daglig drift	Erlend Wold, lagersjef
Innscanning og varemottak	Innkjøp / innkjop@sportforalle.no
Pakkeproblemer (system)	IT / it@sportforalle.no
HMS og verneutstyr	Verneombud Ola Bakke