

Taksialan laatujärjestelmän kehittäminen

Suositus



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Innotiimi Oy; Pekka Heikurainen		Julkaisun laji Selvitys	
Ohjausryhmän pj. Petri Jalasto, LVM		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö Suomen Taksiliitto	
Julkaisun nimi Taksialan laatujärjestelmän kehittäminen. Suositus			
Tiivistelmä <p>Raportissa on selvitetty taksialan laatujärjestelmän tarvetta ja erilaisia vaihtoehtoja järjestelmän laatimiseksi. Tavoitteena on kehittää toimiva laatujärjestelmä tämän selvityksen pohjalta. Tämän raportin tavoitteena on lisäksi ollut pohtia sitä, miten laatujärjestelmä voitaisiin ottaa käyttöön sekä miten laatujärjestelmän soveltaminen voitaisiin käynnistää.</p> <p>Oleellinen osa selvitystä ovat olleet pilottihankkeet. Pilottihankkeina toimineilla Lounais-Suomen Taksidata Oy:n (LSTD:n) ja Helsingin Taxi-Data Oy:n (HTD:n) laatujärjestelmillä on ollut merkittävä osuus suositusta suunniteltaessa.</p> <p>Taksialan erityispiirteistä johtuen raportissa on päädytty suositteluun toimialalle räätälöityä laatujärjestelmää. Suositeltavaa olisi, että kaikki alalla toimivat noudattaisivat laadun peruskriteereitä. Velvoitavuus edellyttää kuitenkin lainsäädäntöä. Seuraava taso laatujärjestelmässä on tilauskeskuksen tai autoilijoiden keskinäisen yhtiön oma laatujärjestelmä. Tämä järjestelmä on suunniteltu yhteensopivaksi ISO 9000 ja EFQM -laatujärjestelmien kanssa siten, että alan laatujärjestelmää täsmentämällä siitä voidaan edetä sertifioituun ISO 9000 -järjestelmään.</p> <p>Laatujärjestelmää toteuttamaan ehdotetaan perustettavaksi erityinen taksialan laatu keskus. Tämä laatu keskus on voittoa tavoittelematon, alan palvelujen laatua edistävä toimija. Alan laatu keskuksen tehtäviin kuuluvat peruslaatu kriteerien päivittäminen, tilauskeskusten ja keskinäisten yritysten laatujärjestelmien tekemisen tuki, laatujärjestelmien sertifiointi, parhaiden laatua edistävien toimenpiteiden dokumentointi ja niistä viestiminen sekä yhteydenpito muiden toimialojen laadun kehittämisen parhaaseen osaamiseen.</p>			
Avainsanat (asiasanat) Laatu, taksi, johtaminen, laatujärjestelmä.			
Muut tiedot Yhteyshenkilöt: LVM/Irja Vesanen-Nikitin Suomen Taksiliitto/Nina Nizovsky (puh. 0400 428 994)			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 25/2005		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkajulkaisu)	ISBN 952-201-350-1 (painotuote) 952-201-351-X (verkkajulkaisu)
Kokonaissivumäärä 178	Kieli suomi	Hinta 25 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Pekka Heikurainen Innotiimi Oy		Typ av publikation Utredning	
Styrgruppens ordförande Petri Jalasto, kommunikationsministeriet		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet Finlands Taxiförbund	
Publikation Utvecklingen av ett kvalitetssystem för taxitjänster i Finland. Rekommendation			
Referat I rapporten utreds behovet av ett kvalitetssystem för taxibranschen och olika alternativ för att skapa systemet. Målet är att utveckla ett väl fungerande kvalitetssystem på basis av denna utredning. Man har också undersökt hur kvalitetssystemet kunde införas och implementeras. Pilotprojekten med Lounais-Suomen taksidata Oy (LSTD) och Helsingin Taksi-Data Oy (HTD) har haft en väsentlig roll i planeringen av rekommendationen. På grund av de särdrag som karakteriserar taxibranschen rekommenderar man ett för taxiverksamheten skraddarsytt kvalitetssystem. I rapporten finns en preliminär beskrivning av de grundläggande kvalitetskriterierna. Det är önskvärt att alla inom branschen tillämpar dessa grundkriterier. För att standarden skall vara förpliktande krävs lagstiftningsåtgärder. Följande steg är ett eget lokalt kvalitetssystem för beställningscentralerna och taxiföretagarnas ömsesidiga bolag. Systemet är planerat så att det är kompatibelt med kvalitetssystemen ISO 9000 och EFQM. På så sätt är det lätt att göra behövliga preciseringar i kvalitetssystemet för taxibranschen och därefter övergå till ett certifierat ISO 9000-system. För att införa kvalitetssystemet föreslår man att ett speciellt för taxibranschen planerat kvalitetscenter skall grundas. Kvalitetscentret är en icke vinstbringande organisation, som strävar efter att förbättra kvaliteten på tjänsterna inom branschen. Kvalitetscentret skall fastställa och uppdatera standarden för grundläggande kvalitetskriterier, hjälpa beställningscentralerna och taxiföretagarnas ömsesidiga bolag att skapa egna kvalitetssystem, certifiera kvalitetssystemen, dokumentera och informera om bästa praxis samt upprätthålla kontakter med kvalitetsorganisationer inom andra yrkesbranscher.			
Nyckelord Kvalitet, taxi, ledning, kvalitetssystem			
Övriga uppgifter Kontaktpersoner: Irja Vesanen-Nikitin, kommunikationsministeriet; Nina Nizovsky, Finlands Taxiförbund (tfn 0400 428 994)			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 25/2005		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 952-201-350-1 (trycksak) 952-201-351-X (nätpublikation)
Sidoantal 178	Språk finska	Pris 25 €	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Innotiimi Oy; Pekka Heikurainen Steering group, Chairman Petri Jalasto, Ministry of Transport and Communications		Type of publication Report	
		Assigned by Ministry of Transport and Communications Finnish Taxi Association	
Name of the publication Development of a service quality system for the Finnish taxi industry. Recommendation			
Abstract <p>This report examines the need and alternatives for a quality system in the Finnish taxi industry. The aim is that the study would serve as a basis for a practical quality system recommendation. The report also explores how the quality system should be implemented and how the quality work in the taxi industry should be started.</p> <p>The report is based on two pilot projects; the quality systems of Lounais-Suomen Taksidata Oy (LSTD) and Helsingin Taksi-Data Oy have played a big role in producing the recommendation.</p> <p>Due to certain special features of the taxi industry, the report recommends a quality system that would be especially tailored for its needs. The basic quality standards are described in the report and they are recommended to be followed by all taxi entrepreneurs. However, it should be noted that the system could be made compulsory only by legislative means. The next phase would be a local quality system for taxi centres or for mutual taxi owners' companies. The system is planned to be easily modified in order to be compatible with the ISO 9000 and EFQM quality systems. With some minor specifications it could also be applied to the ISO 9000 certificate system.</p> <p>A taxi industry quality centre is recommended to be founded to take responsibility for the quality system's development and implementation. Such a quality centre would be a non-profit organisation with a mission to promote the taxi service quality in Finland. It would set and update the basic quality standards; support local quality system planning and implementation; certify quality systems; document and inform of the best quality system practices; and communicate with other quality experts.</p>			
Keywords Quality, taxi, management, quality system			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Irja Vesänen-Nikitin, at the Finnish Taxi Association: Ms Nina Nizovsky (tel. +358 400 428 994)			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 25/2005		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-350-1 (printed version) 952-201-351-X (electronic version)
Pages, total 178	Language Finnish	Price € 25	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ	6
1 TYÖN TAVOITTEET JA RAJAUS	8
1.1 Laatu järjestelmän tavoitteet	8
2 TAKSIALAN LAATUJÄRJESTELMÄN ERITYISPIIRTEET	9
2.1 Suomen taksiliikenne ja sen yhteistoimintayksiköt.....	9
2.2 Taksialan laatu järjestelmään vaikuttavia erityispiirteitä	10
2.3 Laatu järjestelmän laatimisen suuntaviivat	12
3 LAATUJÄRJESTELMÄN ORGANISOINTI	13
3.1 Minimikriteereistä sertifioituun järjestelmään	13
3.2 Yhteensopivuus ISO 9000 JA EFQM -järjestelmien kanssa.....	13
3.3 Perusyksikkönä tilauskeskus, paikallinen yhtiö tai paikallisyhdistys	14
3.4 Taksialan laatu keskus.....	14
3.5 Omasta ja muiden kokemuksesta oppimisen idea	14
3.6 Eri toimijoiden roolit taksialan laatu järjestelmässä.....	15
4 TAKSIALAN PALVELUN LAADUN PERUSKRITEERIT	17
4.1 Laadun peruskriteerit.....	17
5 LAATUJÄRJESTELMÄN SERTIFIOINTI.....	19
5.1 Kelpoisuuskriteerit.....	19
6 LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄLTÖ	22
6.1 Sisältörunko	22
6.2 Sisällön tuottamisen ohjeistus	23
7 LAATUJÄRJESTELMÄN RAKENTAMINEN.....	32
7.1 Käynnistystoimet	32
7.2 Lähtötilanteen arviointi	33
7.3 Laatu järjestelmän rakentamisen peruskysymykset	34
7.4 HELSINGIN TAKSI-DATAN ja LOUNAIS-SUOMEN TAKSIDATAN kokemuksia laatu järjestelmän rakentamisesta	35
7.5 Laatu järjestelmän rakentamisen tuki.....	35
8 LIITTEET.....	37
LIITE 1: ILOLAN LAATUJÄRJESTELMÄ	37
LIITE 2: Lounais-Suomen TaksiDatan laatu järjestelmä.....	37
LIITE 3: Helsingin Taksi-Datan laatu järjestelmä	37

ESIPUHE

Asiakkaalle tarjottava laatu on hinnan ohella keskeinen arvostelukriteeri varsinkin erilaisilla palvelualoilla. Voimme silloin tällöin lukea yleisönosastoilta kärjekkäitäkin kirjoituksia taksin huonosta palvelusta vaikka tutkimuksinkin on todettu laadun olevan keskimäärin varsin hyvää. Huono kello kauas kuuluu.

Käsiteltäessä taksialan säädöksiä on useaan otteeseen puututtu laadun varmistamiseen: Eduskunnan liikennevaliokunta totesi vuonna 1998, että on ”seurattava aikaisempaa tiiviimmin asiakastytyväisyyttä”. Etelä-Suomen lääninhallituksen työryhmä puolestaan esitti 1999, että ”laatukriteerien määrittäminen on tärkeää”. Niin ikään 2004 työnsä jättänyt taksiliikenteen säädösten uudistamista selvittänyt työryhmä keskusteli runsaasti laadun kehittämisen keinoista ja laatuvaatimuksista.

Tässä tilanteessa oli varsin luonnollista, että ministeriö aktiivisesti pyrki edistämään taksien piirissäkin herännyttä ajatusta laatujärjestelmän luomiseksi alalle. Vuoden 2004 alussa liikenne- ja viestintäministeriö ja Suomen Taksiliitto ry aloittivat projektin laatujärjestelmän kehittämiseksi. Projektin ohjausryhmässä toimivat liikenne- ja viestintäministeriöstä Petri Jalasto puheenjohtajana ja Irja Vesänen-Nikitin, Suomen Taksiliitosta Nina Nizovsky, Helsingin TaksiData oy:stä (HTD) Eero Keinänen ja Helsingin Taksiautoilijat ry:stä (HTA) Kari Westerlund, Lounaissuomen Taksidata Oy:stä (LSTD) Merja Kirjonen ja Lounais-Suomen Taksiryttäjät ry:stä Seppo Lehto sekä Suomen Taksiliiton hallituksesta (Oulun lääninyhdistyksestä) Hannu Karvonen Haapavedeltä. Työtä tekemään palkattiin tarjouskilpailun perusteella johdon konsultti Pekka Heikurainen Innotiimi Oy:stä.

Pilottihankkeina valmistetuilla HTD:n ja LSTD:n laatujärjestelmillä on ollut keskeinen rooli kehitystyössä. LSTD:n pilottihanketta on vetänyt Merja Kirjonen. HTD:n pilottihanketta on vetänyt Kimmo Siimes.

Tarkoituksena oli saada aikaan alalle työkalu laadun mittaamiseen ja hallintaan. Laatujärjestelmän tavoitteena on, että asiakas voi aina luottaa samaansa taksipalvelun hyvään peruslaatuun ja tietää, mitä voi odottaa. Tavoitteena on lisäksi edistää alalla ammattimaista palvelujen laadun jatkuvaa kehittämistä ja johtamista. Kysymys on siis myös siitä miten laadun poikkeamisista opitaan ja miten palautejärjestelmä asiakkaiden valituksista toimii.

Laatujärjestelmää suunniteltaessa otettiin huomioon Suomen taksiliikenteen erityispiirteet ja mahdolliset muutokset toimintaympäristössä. Alan erityispiirteiden vuoksi suoraa mallia järjestelmäksi ei ollut mahdollista löytää. Tavoitteena on suomalaisen taksialan olosuhteisiin soveltuva, käytännössä toimiva, omaleimainen järjestelmä.

Laatujärjestelmän perustana on alan peruslaatukriteerit. Nämä kriteerit koskevat kaikkia alalla toimivia yrittäjiä. Peruslaatukriteerien tehokas käyttöönotto voi edellyttää lainsäädäntömuutoksia. Seuraava huomattavasti vaativampi taso laatujärjestelmässä on tilauskeskuksen tai keskinäisen yhtiön oma laatujärjestelmä, joka perustuu ns. TuTKA-periaatteeseen. Alan käytännöllisen laatujärjestelmän kriteerit ja rakenne on suunniteltu siten, että siirtyminen kansainvälisesti hyväksytyyn ISO 9000 tai EFQM- järjestelmään onnistuu pienellä täydennyksellä. Tässä raportissa annetaan ohjeet alan laatujärjestelmän laatimiseen ja kuvataan alan laatujärjestelmän sertifiointikriteerit. Raportissa on kuvattuna pienen

paikkakunnan laatujärjestelmästä sekä HTD:n ja LSTD:n pilottihankkeina tehdyt laatujärjestelmät.

Taksialan laatujärjestelmän ylläpitämistä, käyttöönottoa ja kehittämistä varten ehdotetaan perustettavaksi erityinen taksialan laatukeskus. Taksialan laatukeskuksen tehtävänä olisi alan peruslaatukriteerien valmistelu ja uudistaminen tarpeen mukaan, alan laatujärjestelmien sertifiointi, laatujärjestelmien rakentamisen tuki, alan parhaiden laadun johtamiskäytäntöjen kerääminen ja levittäminen sekä yhteydenpito maailman parhaaseen laadun kehittämisen osaamiseen.

Nyt valmistunut raportti antaa hyvän pohjan taksialan laatujärjestelmän edelleen kehittämiseksi. Seuraavaksi tulisi ryhtyä selvittämään laatujärjestelmän käyttöönottoa ja alan laatukeskuksen perustamista.

Helsingissä 16 päivänä maaliskuuta 2005

Petri Jalasto
liikenneneuvos

TIIVISTELMÄ

Taksien laatujärjestelmän kehittämisen taustalla on eduskunnan liikennevaliokunnan kannanotto vuodelta 1998 hallituksen esitykseen (HE 112/1998) luvanvaraisesta henkilöliikenteestä annetun lain muuttamisesta. Kannanoton mukaan taksien asiakastyytyväisyyttä tulee seurata aikaisempaa tiiviimmin. Laatukriteerien määrittämistä on suositeltu myös Etelä-Suomen lääninhallituksen työryhmäraportissa ”Palvelua ja tehokkuutta”, joka julkaistiin vuonna 1999.

Liikenne- ja viestintäministeriön tavoitteena on ollut saada aikaan alan omana työkaluna toimiva laatujärjestelmä, jonka ala pääasiassa itse määrittelee ja johon ala on valmis sitoutumaan.

Raportti onkin laadittu liikenne- ja viestintäministeriön ja Suomen Taksiliiton yhteisestä toimeksiannosta.

Raportissa kaavailtu laatujärjestelmä on luonteeltaan suositus toimenpiteiksi alan laadukkaan palvelun kehittämiseksi. Laatujärjestelmän käyttöönotto vaatii eri toimijoiden päätöksentekoa.

Laatujärjestelmän tavoitteena on, että asiakas voi aina luottaa saamaansa taksipalvelun hyvään peruslaatuun ja tietää, mitä voi odottaa. Tavoitteena on lisäksi edistää alalla ammattimaista palvelujen laadun jatkuvaa kehittämistä ja johtamista.

Laatujärjestelmää suunniteltaessa on otettu huomioon Suomen taksiliikenteen erityispiirteet ja mahdolliset muutokset toimintaympäristössä. Alan erityispiirteiden vuoksi suoraa mallia järjestelmäksi ei ollut. Taksialalla ei myöskään missään muussa maassa ole käytössä vastaavaa järjestelmää. Tavoitteena on suomalaisen taksialan olosuhteisiin soveltuva, käytännössä toimiva, omaleimainen järjestelmä.

Laatujärjestelmän perustana ovat alan peruslaatukriteerit. Mikäli halutaan, että ne koskevat kaikkia alalla toimivia yrittäjiä, peruslaatukriteerien käyttöönotto edellyttää lainsäädäntöä. Seuraava huomattavasti vaativampi taso laatujärjestelmässä on tilauskeskuksen tai keskinäisen yhtiön oma laatujärjestelmä, joka perustuu ns. TuTKA- periaatteeseen. Alan käytännöllisen laatujärjestelmän kriteerit ja rakenne on suunniteltu siten, että siirtyminen kansainvälisesti hyväksytyyn ISO 9000 tai EFQM- järjestelmään onnistuu pienellä täydennyksellä. Tässä raportissa annetaan ohjeet alan laatujärjestelmän laatimiseen ja kuvataan alan laatujärjestelmän sertifiointikriteerit. Raportissa on kuvattu pienen paikkakunnan laatujärjestelmä sekä HTD:n ja LSTD:n pilottihankkeina tehdyt laatujärjestelmät.

Taksialan laatujärjestelmän ylläpitämistä, käyttöönottoa ja kehittämistä varten ehdotetaan perustettavaksi erityinen taksialan laatualue. Taksialan

laatukeskuksen tehtäviksi on tässä vaiheessa kaavailtu alan peruslaatukriteerien määrittely ja uudistaminen tarpeen mukaan, alan laatujärjestelmien sertifiointi, laatujärjestelmien rakentamisen tuki, alan parhaiden laadun johtamiskäytäntöjen kerääminen ja niistä tiedon levittäminen sekä yhteydenpito maailman parhaaseen laadun kehittämisen osaamiseen.

Laatujärjestelmän käynnistäminen edellyttää vielä perusteellista käyttöönottoa ja alan laatukeskuksen perustamista valmistelevaa työtä.

1 TYÖN TAVOITTEET JA RAJAUS

Tämä raportti perustuu liikenne- ja viestintäministeriön sekä Suomen Taksiliitto ry:n yhteiseen toimeksiantoon ”Suomen taksiliikenteen laatuprojekti”.

Toimeksiannon tavoitteena on ollut:

- 1 Selventää laatujärjestelmän tarve ja funktio Suomen taksiliikenteessä, erilaiset vaihtoehdot laatujärjestelmän laatimiseksi ja valita vaihtoehdoista sopivin,
- 2 kehittää taksiliikenteelle toimiva laatujärjestelmä valitun vaihtoehdon pohjalta,
- 3 suunnitella laatujärjestelmän käyttöönotto ja
- 4 käynnistää laatujärjestelmän soveltaminen.

1.1 Laatujärjestelmän tavoitteet

Taksialan laatujärjestelmä on tarkoitettu edistämään ammattimaista palvelujen laadun jatkuvaa kehittämistä ja johtamista.

Tavoitteena on, että asiakas voi aina luottaa saamaansa taksipalvelun hyvään peruslaatuun ja tietää, mitä voi odottaa.

Laatujärjestelmä auttaa alalle tulevia kuljettajia ja yrittäjiä omaksumaan alan laatustandardit.

2 TAKSIALAN LAATUJÄRJESTELMÄN ERITYISPIIRTEET

2.1 Suomen taksiliikenne ja sen yhteistoimintayksiköt

Taksitoiminta on Suomessa luvanvaraista. Siitä on säädetty henkilöliikennelaissa eli laissa luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Taksiluvan saaminen edellyttää paitsi tietyn ammattitaidon, vakavaraisuuden ja hyvämaineisuuden ja muun soveltuvuuden täyttymistä myös sitä, että alueella jolle lupaa haetaan on kysyntää taksipalveluista. Lupa myönnetään viideksi vuodeksi kerrallaan. Lupa voidaan tietyin edellytyksin kuitenkin peruuttaa. Lain mukaan liikenteen harjoittamiseen liittyy velvoitteita. Näin ollen liikennettä tulee harjoittaa luvan mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti ja ajot on suoritettava pyydettyinä. Autoilijan on myös noudatettava vahvistettuja ajovuoroja ja taksoja. Vaikka liikennettä voi luvan mukaan harjoittaa koko maassa, rajoittaa asemapaikkamääräys liikenteen harjoittamista siten, että asemapaikalle on aina palattava ajon tai toimeksiannon jälkeen.

Suomen taksiliikenne toimii pääosin yrittäjä/auto -periaatteella. Maassamme on noin 9.000 taksiyrittäjää ja heillä 9.500 autoa. Toiminta on siis hyvin pienyrittäjävaltaista. Suuria, useamman kuin kahden auton yrittäjiä/yhtiöitä on enintään 10 ja ne sijaitsevat Helsingissä.

Suurten yhtiöiden sijaan taksiyrittäjät ovat ryhmittyneet yhteistyötä varten järjestöön sekä tilausvälitysyhtiöihin. Näiden yhteistyöelimien avulla hoidetaan mm. ajovuorojärjestelmä, jonka tarkoituksena on varmistaa riittävä automäärä kunakin aikana, neuvottelut suuriasiakkaiden kanssa, maksujärjestelmät, autojen välitys asiakkaille, yhteydet viranomaisiin, palvelujen paikallinen kehittäminen sekä reklamaatiojärjestelmä asiakkaiden ja taksien välille.

Tilausvälitys- ja markkinointiyhtiöitä on maassamme noin 40 kpl. Suurin niistä on Helsingin Taxi-Data, jonka piirissä on noin 1.400 autoa. Pienimmissä on alle 50 autoa. Esimerkkinä mainittakoon Seinäjoen Keskustaksi Oy, jossa on 32 osakasautoilijaa.

Tilausvälitysyhtiöt toimivat pääosin osakeyhtiöpohjalta. Saadessaan luvan taksiyrittäjä normaalisti ostaa omalla paikkakunnallaan toimivan yhtiön osakkeen sekä sen operoiman järjestelmän tilausvälitys-, maksuväline- ja kuljettajan turvallisuuteen liittyvät laitteet. Mikäli yrittäjä ei halua olla yhtiön osakkaana hän voi olla järjestelmässä mukana myös ns. ostopalvelukonseptilla. Yrittäjien toimintaa sitoo yhtiön osakassopimus, jota kautta hänelle voidaan osoittaa tiettyjä, mm. laatujärjestelmän edellyttämien toimintatapojen noudattamiseen liittyviä velvoitteita. Käytännössä yhtiö saattaa käyttää sopimusrikkomuksissa sanktioita, joista ankarimmat liittyvät yrittäjän/auton sulkemiseen tilausvälityspalvelujen ulkopuolelle määrääjäksi. Palkattujen kuljettajien valvonta on yrittäjän vastuulla. Suuremmilla paikkakunnilla taksiyhtiöt/yhdistykset ovat palkanneet taksitarkastajia hoitamaan käytännössä taksien liikenteellistä ohjausta, valvontaa sekä reklamaatioita.

Maassamme toimii pääasiallisesti yksi tilausvälitysyhtiö/taajama. Yhtiöiden vähäisyys ei suoraan johdu lainsäädännön eikä muista rajoituksista, vaan maamme kysyntämarkkinoiden pienuudesta. Syntyneet kilpailevat tilausvälitysyhtiöt ovat lopettaneet varsin nopeasti toimintansa, koska sen paremmin kannattavaa taloudellista pohjaa kuin elinkelpoista toimintakonseptiakaan ei ole löytynyt vähäisen automäärän yhtiöille.

Pienemmillä paikkakunnilla taksiautojen välitys hoidetaan usein jonkin suuremman taajaman ympärille kehittyneen välitysyhtiön toimesta. Esimerkkinä mainittakoon Tuusula, jonka välityksestä vastaa Helsingin Ympäristön Taksikeskus. Yleensä näiden paikkakuntien yrittäjät ovat perustaneet paikallisen yhtiön hoitamaan yhteistyötä suurempaan yhtiöön. Pienille paikkakunnille on perustettu myös paikallisia yhtiöitä puhtaasti hoitamaan markkinointia ja kuljetussopimuksia.

Siellä, missä taksiryttäjät eivät ole ryhmittyneet yhtiöihin, heidän yhteistyöelimensä on paikallinen yhdistys. Se kuuluu alueyhdistykseen ja ne puolestaan Suomen Taksiliittoon. 90 % taksiryttäjistä on Taksiliiton jäseniä. Taksien järjestäytyneisyys on hyvä, mikä antaa jokseenkin hyvät mahdollisuudet laatujärjestelmän implementointiin ilman yhtiöiden käytössä olevia työkalujakin. Vastuukysymykset sekä resurssien löytäminen on ratkaistava paikkakuntakohtaisesti erikseen.

Perinteisen taksitoiminnan ohella Suomen taksiliikenteen erityispiirteenä on invataksitoiminta. Invataksia varten on tällä hetkellä myönnetty 468 taksilupaa. Tällainen lupa oikeuttaa normaaliin taksiliikenteen harjoittamiseen. Vaikka invataksiryttäjät hoitavat pääasiassa vammaisten kuljetuksia ei luvassa ole- eikä siihen voi edes asettaa- asiakkaita koskevia rajoituksia. Kalustorajoitus merkitsee kuitenkin sitä, että toimintaa voi harjoittaa vain invataksilla. Invataksin teknisistä ominaisuuksista on erikseen säädetty. Jotkut invataksiryttäjät toimivat Taksiliiton jäseninä ja edellä mainittujen tilauskeskusten kautta, mutta suuri osa invataksiryttäjistä kuuluu Suomen Palvelutaksit –nimiseen yhdistykseen. Yhdistyksessä on tällä hetkellä 99 autoilijaa ja sillä on alueyhdistyksiä. Tällä hetkellä alaosastoja on Etelä-Suomen, Länsi-Suomen ja Itä-Suomen lääneissä. Osa yrittäjistä toimii kuitenkin täysin itsenäisesti.

2.2 Taksialan laatujärjestelmään vaikuttavia erityispiirteitä

Suomen taksiliikenteellä on omat erityispiirteensä, jotka on otettava huomioon alan laatujärjestelmää laadittaessa. Laatujärjestelmää laadittaessa on otettava huomioon myös mahdolliset muutokset toimintaympäristössä. Alan erityispiirteiden vuoksi suoraa mallia järjestelmäksi ei ole. Taksialalla ei ole myöskään mitään vastaavaa järjestelmää muissa maissa. Alan laatujärjestelmän lähtökohdaksi on valittu omaleimaisen, suomalaisen taksialan olosuhteisiin soveltuvan järjestelmän rakentaminen. Tämän järjestelmän laatimisessa on hyödynnetty laadun kehittämisen kokemusta eri toimialoilla.

Seuraavissa erityispiirteissä korostuu toisaalta alan poikkeavuus muista toimialoista, toisaalta alan sisällä vallitsevat suuret keskinäiset erot.

- Taksien liiketoiminnassa on isoja maantieteellisiä eroja. Jos esimerkiksi verrataan isojen kasvavien kaupunkien taksipalveluja harvaan asutun maaseudun palveluihin, ovat erot liikevaihdossa, asiakasrakenteessa, palvelujen kysynnän ajoituksessa ja palvelujen organisoinnissa tavattoman suuret. Laatuvaatimukset, laatuongelmat, laadun kehittämisen tarpeet ja resurssit laadun kehittämiseen vaihtelevat eri alueilla.
- Taksiryrittäjät ovat pääasiassa itsenäisiä pienyrittäjiä, jotka toimivat mies ja auto -periaatteella.
- Yrittäjien lisäksi palvelua tuottavat palkatut kuljettajat. Joillakin paikkakunnilla hyviä kuljettajia on vaikea saada.
- Palvelujen tuottaminen perustuu alueelliseen yhteistyöhön. Yhteistyötä tehdään tilauskeskuksissa, yhdistyksissä, paikallisissa yhtiöissä, alueyhdistyksissä ja Taksiliitossa. Yhteistyö kohdistuu mm. työvuorosunnitteluun, tilausten välittämiseen jne.
- Pienyrittäjien vapaaehtoisten yhteenliittymien ohjausvoima laadun kehittämisessä on erilainen kuin esimerkiksi suuren valtakunnallisen yrityksen. Taksialalla laadun kehittämisessä korostuu kaikkien laatujärjestelmän piirissä olevien yhteinen näkemys laadun merkityksestä liiketoiminnassa. Yrittäjien motivaatio laadun kehittämiseen on keskeisessä asemassa. Useimmilla yrittäjillä on hyvä motivaatio olla mukana laatua määrittelemässä, toteuttamassa ja kehittämässä. Toisaalta haasteeksi voi muodostua kyvykkyys puuttua joidenkin välinpitämättömien tai taitamattomien alalla toimivien palvelun toteuttajien heikkoon palvelun laatuun.
- Yrittäjillä on hyvä tuntuma asiakkaisiin ja palveluihin. Useimmat yrittäjät työskentelevät itse asiakaspalvelussa, mikä luo hyvät edellytykset ymmärtää todellisia laatuun vaikuttavia tekijöitä.
- Suurin osa yrittäjistä on vahvoja käytännön osaajia, joiden peruskoulutus on suhteellisen vähäinen. Tämä on selvä haaste laatujärjestelmän käytännöllisyydelle.
- Ala on tyypillinen palveluala, jossa palvelun laatu on erittäin paljon riippuvainen palvelua tuottavista henkilöistä.
- Palveluja tarvitaan ja tarjotaan joka päivä 24 tuntia vuorokaudessa.
- Taksiliikenne on tällä hetkellä säädeltyä, luvanvaraista liiketoimintaa.
- Kysyntä vaihtelee paljon. On huippusesonkeja ja hiljaisia hetkiä.
- Palvelua tilatessaan asiakas ei yleensä tiedä, kuka yrittäjä palvelun toteuttaa.
- Taksiryrittäjistä 90% kuuluu Suomen Taksiliittoon.
- Resurssit useimmissa tilauskeskuksissa on mitoitettu palvelujen toteuttamiseen ja peruspalveluihin. Suurimpia tilauskeskuksia

lukuun ottamatta laadun kehittämiseen ei ole varattu erillisiä resursseja. Toimintaa kehitetään pääasiassa oman toimen ohella.

- Asiakkaina on sekä yksityishenkilöitä, yrityksiä, että julkisyhteisöjä. Tässä korostuvat paikkakuntakohtaiset erot. Palvelut vaihtelevat koulukyydeistä juhlaväen kuljetuksiin ja vammaisten kuljetuksesta vanhusten ruokapalveluun, lentokenttäkuljetuksiin ja muihin erityispalveluihin.
- Eri alueilla ja eri palveluissa asiakkaiden tarpeet ja laatuksiteerit ovat hyvin erilaiset, joskin yhteisiäkin piirteitä palveluissa voidaan tunnistaa.

2.3 Laatu järjestelmän laatimisen suuntaviivat

Edellä mainitut erityispiirteet asettavat vaatimuksia tulevalle laatu järjestelmälle. Alan laatu järjestelmä on rakennettu seuraavan luettelon perusteella. Luettelo toimiikin jatkossa kriteeristönä, jonka perusteella voidaan jatkossa arvioida laatu järjestelmän onnistumista.

- Laatu järjestelmän on tuotava asiakkaan ääni selkeästi ohjaamaan palvelujen kehittämistä ja toteutusta. Laatu järjestelmän tulee tarjota selkeää palautetta markkinoilta.
- Järjestelmän on sovellettava alan erilaisiin olosuhteisiin ja monipuolisiin palveluihin. Maantieteellisesti ja palvelujen erityispiirteiltään hyvin vaihteleva ala tarvitsee joustavan laatu järjestelmän.
- Laatu järjestelmän tulee tarjota kuljettajille, yrittäjille, keskinäisille yhtiöille, tilauskeskuksille, Taksiliitolle ja viranomaisille välineitä kehittää, johtaa ja toteuttaa laadukkaita palveluja.
- Laatu järjestelmän on vahvistettava mahdollisuuksia puuttua heikkoon laatuun sellaisissa tapauksissa, joissa yrittäjä tai kuljettaja syystä tai toisesta ei osaa, halua tai ymmärrä toimia oikein
- Laatu järjestelmän on vahvistettava ammattimaista johtamista ja luotava edellytyksiä laadun systemaattiseen parantamiseen.
- Laatu järjestelmän on lisättävä ohjausvoimaa taksialalla.
- Laatu järjestelmän on oltava selkeä ja käytännöllinen ja helposti sovellettavissa omiin paikallisiin tarpeisiin.

On ilmeistä, ettei mikään olemassa oleva ”standardijärjestelmä” sovi sellaisenaan alalle. Yhteen vetona voidaan sanoa, että taksialalla tarvitaan selkeä ja käytännöllinen laatu järjestelmä. Tämän tulee olla helposti sovellettavissa erilaisiin paikallisiin tarpeisiin. Järjestelmän tulee lisätä palvelun laadun ohjausvoimaa ja tarjota ammattimaiset edellytykset toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Erityisen tärkeää on, että laatu järjestelmä antaa selkeää asiakaspalautetta. Laatu järjestelmän laatimisessa on erittäin tärkeää löytää alan keskeisille toimijoille sopivat roolit ja tehdä toimiva työnjako laadun määrittelyssä, seurannassa, johtamisessa ja kehittämisessä.

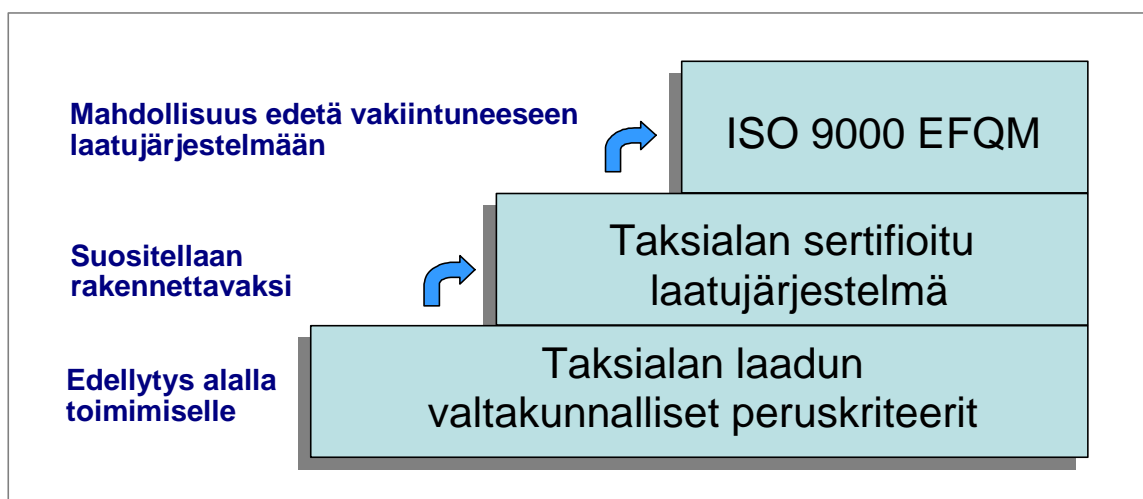
3 LAATUJÄRJESTELMÄN ORGANISOINTI

3.1 Minimikriteereistä sertifioituun järjestelmään

Taksiyrittäjille suositellaan paikallisen laatujärjestelmän laatimista. Alan sertifioitu laatujärjestelmä toimii todisteena siitä, että sen piiriin kuuluvat yrittäjät kehittävät palvelujensa laatua ammattimaisesti ja systemaattisesti.

Selkeintä olisi lähteä siitä, että kaikki alalla toimivat yrittäjät, ja heidän kauttaan kuljettajat, kuuluvat laatujärjestelmässä määriteltyjen minimikriteerien piiriin. Sitoutuminen minimikriteerien noudattamiseen on edellytys laadukkaalle alalla toimimiselle. Tämä edellyttää päätöksentekoa ja muutoksia lainsäädännössä. Nykyisten lakien ja säädösten vallitessa minimikriteerit ovat suosituksia alalla toimiville.

Minimikriteerien tarkoitus on taata kaikissa tilanteissa turvallisuuden, fyysisen laadun, saatavuuden, ympäristöystävällisyyden sekä vuorovaikutuksen hyvä peruslaatu alalla.



Kuva 1: Laatujärjestelmän eri tasot

3.2 Yhteensopivuus ISO 9000 JA EFQM -järjestelmien kanssa

Taksialan laatujärjestelmä on rakennettu siten, että sen pohjalta on mahdollista edetä kansainvälisesti vakiintuneisiin ISO 9000 (International Organization for Standardizationin ISO 9000) laatujärjestelmään ja EFQM:n ("EFQM" on rekisteröity tavaramerkki "European Foundation for Quality Management") Euroopan laatupalkintomallin mukaiseen laadun kehittämiseen.

Laatujärjestelmän laatimisen esimerkkinä on ollut maailman parhaissa yrityksissä ja yhteisöissä vuosikymmenien aikana kertynyt laadun kehittämisen osaaminen. Taksialan laatujärjestelmä kytetään osaksi laadun johtamisen kotimaista ja kansainvälistä verkostoa.

Haasteena on osata soveltaa laadun kehittämisen kokemusta, työkaluja ja käytäntöjä käytännöllisellä tavalla ottaen huomioon taksialan erityispiirteet.

Pyrkimyksenä on laadukkaan palvelun jatkuva parantaminen ja oppiminen myös laadun kehittämisen menetelmissä.

3.3 Perusyksikkönä tilauskeskus, paikallinen yhtiö tai paikallisyhdistys

Laatujärjestelmä on käytännön syistä rakennettu siten, että siinä perusyksikkönä on tilauskeskus, paikallinen yrittäjien keskinäinen yhtiö tai paikallisyhdistys. Tarvittavan osaamistason saavuttaminen edellyttää hyvää laadun kehittämisen perusosaamista ja mahdollisuutta panostaa aikaa laatujärjestelmään.

Yksittäinen autoilijakin voi tässä esitetyn mallin mukaan rakentaa itselleen laatujärjestelmän. Koska järjestelmän käyttö ja luominen vaativat perusteellista asiaan perehtymistä, voi joissakin olosuhteissa olla perusteltua organisoida laatujärjestelmä muutaman pienen paikallisyhdistyksen yhteiseksi hankkeeksi. Laatujärjestelmän rakentaminen ja ylläpitäminen soveltuu tilauskeskuksen ja paikallisyhdistyksen tai paikallisyhtiön toimintaan hyvin. Näin autoilijoiden tehtäviin jää valvoa ja organisoida paikallisyhdistyksissä tai tilauskeskuksissa laatujärjestelmän tekoa ja soveltamista sekä sitoutua toimimaan järjestelmässä määriteltyjen toimintatapojen ja laatukriteerien mukaan.

3.4 Taksialan laatuokeskus

Laadun kehittämistä koordinoimaan ja vauhdittamaan tarvitaan toimialan hyvin tunteva laatuokeskus. Tämän laatuokeskuksen tehtävänä on ylläpitää ja kehittää alan laatujärjestelmää, kerätä alan parhaat toimintatavat käyttökelpoiseen muotoon, jakaa ja välittää laadun kehittämisessä tarvittavaa tietoa, toimia alan laatujärjestelmien sertifioijana ja koordinoida laatujärjestelmien tekemisen tukea.

3.5 Omasta ja muiden kokemuksesta oppimisen idea

Taksialan laatujärjestelmä siis perustuu siihen, että tilauskeskukset tai paikallisyhdistykset oppivat omasta ja toistensa kokemuksesta osana kansainvälistä laadun kehittämisen verkostoa ja parantavat systemaattisesti ja jatkuvasti oman toimintansa laatua.

Laatujärjestelmää kehitetään verkostona yhdessä taksialan paikallisten laatujärjestelmien kanssa vaihtaen avoimesti parhaita käytäntöjä ja kokemuksia laatujärjestelmän käytöstä. Tässä alan laatuokeskuksella on keskeinen rooli. Taksialan laatuokeskuksessa ylläpidetään tiedostoa, jossa on esimerkkejä erilaisista laatujärjestelmään kuuluvista toimintatavoista. Tämä tieto on alan laatujärjestelmään kuuluvien yritysten ja yhdistysten käytössä.

Taksialan laatukeskuksen kautta paikallisella laatujärjestelmällä on yhteydet Suomen Laatukeskukseen ja maailman johtaviin laadun kehittämisen järjestöihin ja menetelmiin. Ideana on saattaa paras saatavilla oleva tieto hyvin sovellettuna, käytännöllisessä muodossa pientenkin yksiköiden käytettäväksi.



Kuva 2: Paikallinen laatujärjestelmä osana maailman laatuosaamista

3.6 Eri toimijoiden roolit taksialan laatujärjestelmässä

Tässä on esitetty alustavia kaavailuja eri toimijoiden rooleista taksialan laatujärjestelmässä. Roolit täsmennetään alan laatujärjestelmän käynnistämisen yhteydessä. Rooleissa otetaan huomioon mahdolliset tehtävät päätökset ja uudet säädökset.

TOIMIJA Alustava rooli laatu järjestelmässä

Liikenne- ja viestintäministeriö	Antaa yleisiä määräyksiä ja ohjaa laatu järjestelmän noudattamista. Osallistuu taksialan laatu keskuksen hallinnossa laatu järjestelmän ylläpitämiseen ja kehittämiseen
Taksialan laatu keskus	Pitää yhteyttä laadun kehittämisen perinteeseen. Kerää alan parhaat toimintatavat käyttökelpoiseen muotoon. Jakaa ja välittää laadun kehittämisessä tarvittavaa tietoa. Toimii alan laatu järjestelmien sertifioijana. Koordinoi laatu järjestelmien tekemisen tukea.
Suomen Taksiliitto	Ylläpitää taksialan laatu keskusta. Osallistuu taksialan laatu keskuksen hallinnossa laatu järjestelmän ylläpitämiseen ja kehittämiseen
Tilauskeskus	Laatii laatu järjestelmän ja kehittää ja johtaa laatu järjestelmän avulla.
Alueyhdistys	Tukee paikallisyhdistyksiä ja paikallisia yrityksiä laatu järjestelmien laatimisessa.
Paikallisyhdistys/-yhtiö	Tekee laatu järjestelmän (jos tilauskeskus ei hoida jo). Kehittää laatu järjestelmän mukaisesti.
Taksiyrittäjä	Osallistuu laatu järjestelmän mukaiseen laadun jatkuvaan kehittämiseen. Toimii vähintään alan minimilaatukriteerien mukaan. Valvoo kuljettajiensa toimintaa ja vastaa siitä.
Kuljettaja	Toimii vähintään alan minimilaatukriteerien mukaan.
Suomen laatu keskus	Toimii yhteistyökumppanina laadun kehittämisessä. Tarjoaa yhteyden maailman parhaaseen laadun johtamisen perinteeseen
Lääninhallitus	Seuraa alan laadun toteuttamista säädösten puitteissa.
Muut viranomaiset	Rooleista sovitaan valtakunnallisesti ja paikallisesti tarpeen mukaan.

4 TAKSIALAN PALVELUN LAADUN PERUSKRITEERIT

Taksialan tulevan laatujärjestelmän perustana ovat taksialan palvelun peruskriteerit (ks. myös kuva 1). Peruskriteerit määrittelevät palvelun laadun minimitason. Tämä taso on välttämätön, mutta ei riittävä, palvelun hyvän laadun edellytys.

Laatujärjestelmässä määritellyt peruslaatukriteerit voivat olla edellytyksenä alalla toimimiselle. Asiakkaan on voitava luottaa kaikissa oloissa siihen, että hänen tilaamansa taksi on turvallinen ja palvelu vastaa kohtuullisia odotuksia ja on suurinpiirtein samanlaista paikkakunnasta riippumatta.

Näiden kriteerien noudattamisesta voidaan antaa yleisiä määräyksiä. Kriteerit määritellään ja niitä kehitetään taksialan laatuksuksen hallituksessa vuosittain. Peruskriteerit konkretisoidaan ja täsmennetään esimerkein saadun kokemuksen mukaan.

Alan laadun peruskriteerit muodostavat lähtökohdat alueellisen tai tilauskeskuskohtaisen laatujärjestelmän laatimiselle. Alueelliset laatujärjestelmät määrittelevät halutun laatutason ja siihen johtavat toimintatavat huomattavasti yksityiskohtaisemmin. Lisäksi alueellisissa laatujärjestelmissä otetaan kantaa siihen, miten laadun jatkuva kehittäminen organisoidaan. Esimerkkejä paikallisista laatujärjestelmistä on tässä raportissa liitteissä 1, 2 ja 3.

4.1 Laadun peruskriteerit

Seuraavassa on esitetty luonnos laadun peruskriteereiksi. Kriteerit ja niiden käyttö täsmennetään laatujärjestelmän käyttöönoton valmistelun yhteydessä.

Turvallisuus

1. Ajetaan liikennesääntöjä noudattaen turvallisesti.
2. Varmistetaan asiakkaan turvallisuus autoon tullessa ja poistuessa.

Luotettavuus

3. Noudatetaan taksoja ja sopimuksia.
4. Ajetaan edullisinta ja tarkoituksenmukaisinta reittiä.

Fyysinen laatu

5. Auto on puhdas, siisti, savuton ja kunnossa.
6. Kuljettajan asu on taksikäyttöön suunniteltu, puhdas ja siisti.

Saatavuus

7. Noudatetaan palvelujen saatavuuden turvaamiseksi tehtyjä ajovuoroja.

Ympäristöystävällisyys

8. Huomioidaan ympäristöasiat ajotavassa, huollossa, hankinnoissa ja muussa toiminnassa.

Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu

9. Tunnetaan eri asiakasryhmien, kuten esimerkiksi eri lailla vammaisten, tarpeet ja pyritään toimimaan niiden mukaisesti.
10. Tervehditään asiakasta ja hyvästellään asiakas tilanteen mukaan ja noudatetaan muutenkin yleisiä kohteliaisuussääntöjä.
11. Sovitetaan radion kuuntelu, puhelimen käyttö ja keskustelu asiakkaan ja tilanteen mukaan.
12. Sovelletaan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.
13. Autetaan asiakasta autoon tullessa ja lähtiessä tarpeen mukaan.
14. Tarjotaan apua matkatavaroiden lastauksessa ja purkamisessa.

Kalusto ja tekniikka

15. Auto on taksikäyttöön sovelias ja varustettu asianmukaisella taksamittarilla.
16. Asiakkaalla on mahdollisuus maksaa käteisen lisäksi yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla.

5 LAATUJÄRJESTELMÄN SERTIFIOINTI

Laatujärjestelmä suunnitellaan siten, että sen laatukriteerit ovat vähintään alan peruskriteerien tasoiset. Tämä on lähtökohta paikallisen laatujärjestelmän laatimiselle. Paikallisessa laatujärjestelmässä laatukriteerit ja niiden toteuttamisen taustalla olevat toimintatavat tulisi kuitenkin määritellä alan peruskriteerejä tarkemmin ja vaativammin.

Laatujärjestelmän lähtökohtana on, että toiminta on systemaattista ja suunnitelmallista. Keskeiset tavoitteet on asetettu. Tavoitteisiin johtavat toimintatavat on suunniteltu. Suunnitelmia noudatetaan ja saavutettuja tuloksia arvioidaan. Lisäksi toimintaa parannetaan suunnitelmien mukaan.

Taksialan laatuokeskus määrittelee ja ylläpitää alan laatujärjestelmän kelpoisuus-kriteerejä, toimii tehtyjen laatujärjestelmien hyväksyjänä sekä myöntää oikeuden käyttää ”taksialan laatujärjestelmä- sertifikaattia”. Kelpoisuus-kriteerit saa taksialan laatuokeskuksesta.

Sertifioitu laatujärjestelmä ja siihen kuuluvat autoilijat ovat oikeutettuja käyttämään nimeä ”Taksialan laatujärjestelmä” ja siihen liittyviä tunnuksia.

5.1 Kelpoisuus-kriteerit

Laatujärjestelmän laatimisessa kannattaa edetä vaiheittain. Näin voidaan välttää byrokraattisuuden ja laatujärjestelmän itsetarkoituksellisuuden vaara. Kannattaa ensin keskittyä sellaisiin laatujärjestelmän osiin, jotka välittömästi lisäävät johtamisen systemaattisuutta ja tehokkuutta. Laadun kehittämisen ammattilaisten jo vuosia sitten tekemä TUTKA- periaate on hyvä ohjenuora laatujärjestelmän rakentamisen vaiheistusta mietittäessä.

Organisaation laatua eri osa-alueilla arvioidaan säännöllisesti neljällä kriteerillä:

Tulokset

Toimintatapa

Käytännön soveltaminen

Arviointi ja parantaminen

Organisaation tulee määritellä halutut tulokset (talous, prosessit, sidosryhmät, osaaminen) osana toimintansa suunnittelua. Huippulaadun katsotaan yleisesti laatujärjestelmissä edellyttävän näyttöjä erinomaisista tuloksista kaikilla osa-alueilla. Tuloksenteon on oltava kestäväällä pohjalla siten, että näyttöä menestyksestä löytyy ainakin kolmelta vuodelta. Tulosten ja toiminnan välinen yhteys on selvä kaikissa tuloksissa.

Taksialan laatujärjestelmä edellyttää käytännöllisiä suunnitelmia kaikilla osa-alueilla (talous, prosessit, sidosryhmät, osaaminen). Nämä ovat taksialan laatuokeskuksen kelpoisuus-kriteerit sertifioidulle laatujärjestelmälle.

Organisaation tulee suunnitella ja kehittää järkevät toimintatavat saadakseen aikaan haluamansa tulokset.

Huippulaatu edellyttää näyttöä prosessien perustellusta, järkevästä suunnittelusta ja kokonaisvaltaisesta (yhdessä muiden prosessien kanssa) kehittämisestä.

Taksialan laatukeskuksen kelpoisuuskriteerinä on, että vähintäänkin asiakasprosessit (Asiakasprosessit= myynti+ markkinointi, taksin saatavuus, kuljetus ja maksaminen) on kuvattu ja laatuksiteerit asiakasprosesseissa määritelty. Lisäksi vaaditaan, että osaamisen kehittäminen on systemaattista ja suunnitelmallista.

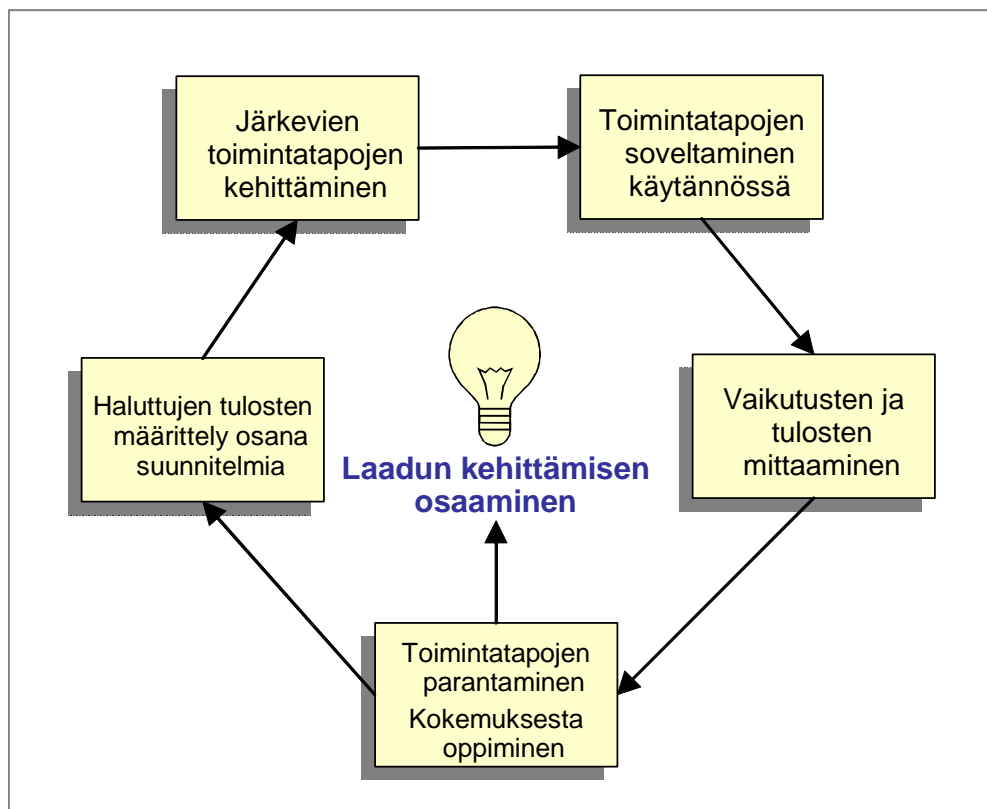
Organisaation tulee soveltaa toimintatapoja käytännössä järjestelmällisesti.

Huippulaatu edellyttää näyttöä siitä, että toimitaan kurinalaisesti sovitujen suunnitelmien mukaan.

Taksialan laatukeskuksen kelpoisuuskriteerinä on näyttöä toimenpiteistä, joilla jatkuvasti pyritään varmistamaan suunnitelmien mukainen toiminta.

Organisaation tulee arvioida ja parantaa toimintatapoja ja käytännön soveltamista saadun kokemuksen perusteella. Huippulaatu edellyttää näyttöä tarkoituksenmukaisesta mittaamisesta, kokemuksesta oppimisesta ja kyvykkyydestä parantaa toimintatapoja saadun palautteen mukaan.

Taksialan laatukeskuksen kelpoisuuskriteerinä on, että on luotu selkeä asiakaspalautemenettely ja asiakastyytyväisyyden arvioinnin tai mittaamisen toimintatapa. Laadun johtamisen vastuut on oltava määriteltyinä ja laatu poikkeamiin reagoinnin toimintatavat sovituna. Lisäksi sertifiointi edellyttää näyttöä siitä, miten mittauksia ja arviointeja käytetään laadun kehittämisessä.



Kuva 3: Taksialan laatu järjestelmän ydinosa ja niiden liittyminen toisiinsa

Tavoitteellinen ja systemaattinen laadun kehittäminen johtaa jatkuvasti paranevaan laadun kehittämisen osaamiseen. Näin edellytykset parantaa omien palvelujen laatua ja kannattavuutta paranevat koko ajan.

6 LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄLTÖ

6.1 Sisältörunko

Laatujärjestelmässä kirjataan muistiin (dokumentoidaan), miten halutut tulokset määritellään, miten järkevät toimintatavat suunnitellaan ja kehitetään, miten toimintatapoja sovelletaan ja miten omaa toimintaa arvioidaan ja parannetaan.

Seuraavassa on luonnos laatujärjestelmän sisältörungoksi.

Taksialan laatujärjestelmän rungoksi valittu sisältörunko perustuu laadun kehittämisessä vakiintuneisiin käytäntöihin. Sisältörunko on suppea versio ISO 9000 ja EFQM- järjestelmien keskeisistä osista.

LAATUJÄRJESTELMÄ

1. TIIVISTELMÄ LAATUJÄRJESTELMÄN KESKEISISTÄ TOIMINTATAVOISTA

2. ORGANISAATION JA LIKETOIMINNAN ESITTELY

- 2.1 toiminta-ajatus, palvelut
- 2.2 asiakkaat
- 2.3 henkilöstö, toimittajat, yhteistyökumppanit
- 2.4 visio, laatupolitiikka ja arvot
- 2.5 kannattavuus, kilpailukyky

3. JOHTAMINEN

- 3.1 vastuut ja valtuudet
- 3.2 päätöksenteko
- 3.3 liiketoiminnan suunnittelu ja tavoitteellisuus

4. HENKILÖSTÖ

- 4.1 rekrytointi
- 4.2 henkilöstön kehittäminen
osaamistarve, koulutus, kehittäminen
- 4.3 toimintatapojen ja työtehtävien suunnittelu
- 4.4 palkkaus, palkkio ja tunnustusmenettelyt

5. RESURSSIT

- 5.1 tarvittavat tiedot, saatavuus, ylläpito ja suojaus
- 5.2 laitteet ja tilat
- 5.3 rahan ja ajankäyttö (suunnittelu, toteutus, seuranta, parantaminen)
- 5.4 työympäristö

6. PROSESSIEN HALLINTA

- 6.1 ydinprosessit (asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit)
- 6.2 tukiprosessit (tekevät ydinprosessit mahdolliseksi)

7. MITTAUS

- 7.1. tarkkailu, mittaukset ja toiminnan tulokset
 - talous
 - asiakkaat ja markkinat
 - henkilöstön osaaminen, hyvinvointi, työterveys ja turvallisuus
 - palvelut, prosessit, toimittajat ja yhteistyökumppanit, ympäristö
- 7.2. arvioinnit
 - itsearviointi, prosessiarvioinnit, riskiarvioinnit ym.

8. ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN

- 8.1. tietojen analysointi ja parantaminen
 - toiminnan ja tulosten välisen yhteyden analysointi ja johtopäätökset
- 8.2. korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

6.2 Sisällön tuottamisen ohjeistus

Tässä kappaleessa on kuvattu, mitä asioita laatujärjestelmän eri osioihin tulisi sisällyttää. Tätä ohjeistusta täydennetään taksialan laatukeskuksessa täsmennyksillä ja esimerkeillä sitä mukaa, kun kokemusta kertyy.

Seuraavassa on ohjeet siitä, miten laatujärjestelmä tulee laatia. Ohjeissa kerrotaan *miksi* kukin kohta on laatujärjestelmässä tärkeä. Lisäksi kerrotaan *mitä* asioita kuhunkin kohtaan tulee laittaa. Laatujärjestelmän asiat voi hyvin jäsentää muutenkin, kunhan TuTKA- periaate toteutuu.

1. TIIVISTELMÄ LAATUJÄRJESTELMÄN KESKEISISTÄ TOIMINTATAVOISTA

Miksi

TuTKA- periaate on laatujärjestelmän ydin. Tiivis kuvaus auttaa tämän ytimen ymmärrystä.

Mitä

Kuvaus siitä, miten TuTKA-periaate omassa laatujärjestelmässä toteutuu. Kuvaus siitä,

- miten tavoitteet asetetaan
- miten toimintatavat suunnitellaan
- mitkä ovat keskeiset laadun tekemisen toimintatavat
- miten toimintatapojen toteutusta seurataan, arvioidaan ja mitataan
- miten saavutettuja tuloksia arvioidaan suhteessa suunnitelmiin ja tavoitteisiin
- miten johtopäätöksiä laadun jatkuvaksi parantamiseksi tehdään

2. ORGANISAATIO JA LIKETOIMINTA

2.1 Toiminta-ajatus

Miksi

Toiminta-ajatus ja nykyiset palvelut ovat laadun kehittämisen lähtökohtia. Ne on hyvä määritellä yhteisesti ymmärrettävällä tavalla.

Mitä

Toiminta-ajatus kuvaa, miksi yhtiö/ yhdistys/ tilauskeskus on olemassa ja luonain perustan laatujärjestelmälle. Laatujärjestelmän tarkoituksena on luonnollisesti huolehtia siitä, että toiminta-ajatuksessa ilmaistu tarkoitus toteutuu mahdollisimman hyvin.

Tässä kuvataan myös kaikki tuotetut palvelut ja annetaan kuva siitä, mikä on kunkin palvelun merkitys liiketoiminnalle.

2.2 Asiakkaat

Miksi

Asiakkaat ovat laatujärjestelmän ydin. Laatujärjestelmässä on hyvä ottaa kantaa siihen, mistä asiakasryhmistä erityisesti ollaan kiinnostuneita ja miten asiakkaat halutaan eri tarpeiden tai asiakassuhteen luonteen mukaan luokitella. Esimerkiksi maksaja- asiakkaiden ja käyttäjä- asiakkaiden tarpeet ovat erilaiset.

Mitä

Tässä kuvataan tärkeimmät asiakasryhmät, heidän tarpeensa ja taksipalvelun käyttönsä tällä hetkellä.

2.3 Henkilöstö, toimittajat, yhteistyökumppanit

Miksi

Laatujärjestelmän kannalta olennaista on, että näiden palvelun tuottajien valinta, arviointi ja kehittäminen on suunnitelmallista. Tämä edellyttää mm realistista, faktoihin perustuvaa käsitystä nykytilanteesta.

Mitä

Tässä kohdassa kuvataan ne henkilöt, yhteisöt ja yritykset, jotka tuottavat palvelun laadun. Ydinhenkilöstön muodostavat laatujärjestelmän piirissä olevat taksiryttäjät, ja heidän palkkaamansa kuljettajat.

2.4.1 Visio

Miksi

Ajatuksena laadun kannalta on, että yhteinen innostava visio on välttämätön laadun johtamisen edellytys.

Mitä

Visio kuvaa, minkälaiseksi tulevaisuudessa (5 vuoden kuluttua) haluamme palvelumme muodostuvan. Visio on realistinen ja perustuu huolelliseen

analyysiin ja eri vaihtoehtojen pohdintaan. Laatujärjestelmän kannalta vision lisäksi on hyvä kuvata vision määrittely ja päivitysprosessi, ts. kertoa, miten visio tehdään. Tärkeätä on myös arvioida, kuinka yhteinen näkemys henkilöstöllä visiosta vallitsee.

2.4.2 Laatupolitiikka

Miksi

Laatupolitiikassa luodaan yhteinen näkemys siitä, mihin laatujärjestelmällä pyritään.

Mitä

Laatupolitiikassa määritellään, mikä on laadun merkitys paikallisessa liiketoiminnassa. Laatupolitiikka antaa vastauksen kysymykseen: mitkä seikat vaikuttavat laatuun käytännön työssä. Tässä kuvataan, miten laadun toteutumista käytännön työssä seurataan ja miten laatujärjestelmää uudistetaan.

2.4.3 Arvot

Miksi

Ihmisten arvot ohjaavat käytännön toimintaa, esimerkiksi laadun kehittämistä.

Mitä

Yhteiset laadun perustana olevat arvot määritellään. Huolehditaan siitä, että arvoista vallitsee jotakuinkin yhtenäinen käsitys. Kuvataan, miten arvokeskustelua organisaatiossa käydään.

Arvoja voivat olla esimerkiksi yrittäjäyys, hyötyä tuottava yhteistyö, asiakaslupausten pitäminen, asioiden ammattimainen hoitaminen, menestys, lainkuuliaisuus, aktiivisuus ja jatkuva kehitys.

2.5 Kannattavuus ja kilpailukyky

Miksi

Laadulla on tarkoitus vaikuttaa kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Liiketaloudellisten tavoitteiden pohjalla on hyvä olla mahdollisimman hyvä tieto nykytilasta.

Mitä

Tässä kuvataan mahdollisimman täsmällisesti laatujärjestelmän piirissä olevien taksiyrittäjien liiketoiminnan kannattavuus ja kilpailukyky.

ANALYYSI ORGANISAATION JA LIIKETOIMINNAN NYKYTILASTA

Miksi

Analyysi auttaa yhteisen näkemyksen luomista siitä, mikä on olennaista laadun kehittämisessä.

Mitä

Tähän kirjataan yhteenveto laadun kannalta olennaisista vahvuuksista ja heikkouksista. Yhteenveto on hyvä tehdä aina laatujärjestelmän päivittämisen yhteydessä, esimerkiksi kerran vuodessa.

TOIMENPITEET ORGANISAATION JA LIKETOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI*Miksi*

Jotta toimenpiteet tulisi suoritettua ja laatu kehittyisi.

Mitä

Tähän kirjataan alueen mahdolliset kehittämistoimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen

3. JOHTAMINEN**3.1 Vastuut ja valtuudet***Miksi*

Hyvä laatu edellyttää selkeää vastuunjakoa kaikissa laadun kannalta olennaisissa asioissa. Johtamisen erityshaaste alalla on se, että kokonaisuus koostuu itsenäisistä yrittäjistä. Tämän vuoksi johtamisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota yhteisen näkemyksen luomiseen ja organisaation kyvykkyyteen puuttua laatupoikkeamiin. Vastuut ja valtuudet, päätöksenteko ja liiketoiminnan suunnittelu perustuvat yhteiseen näkemykseen asiakkaista, markkinoista, liiketoiminnan menestystekijöistä ja laadusta.

Mitä

Tähän kirjataan vastuut ja valtuudet. Perinteisten vastuiden ja valtuuksien lisäksi on hyvä ottaa kantaa siihen, kenen tehtäviin kuuluu laatujärjestelmän ylläpito ja esimerkiksi toimenpiteet laatupoikkeamatilanteissa.

3.2 Päätöksenteko*Miksi*

Laadun kehittäminen edellyttää kyvykkyyttä tehdä päätöksiä vaikeissakin tilanteissa.

Mitä

Tähän kirjataan, miten laadun kannalta keskeiset päätökset tehdään. Tällaisia päätöksiä ovat esimerkiksi päätökset laatuksiteereistä, koulutus päätökset, päätökset laatu poikkeamatilanteissa.

3.3 Liiketoiminnan suunnittelu

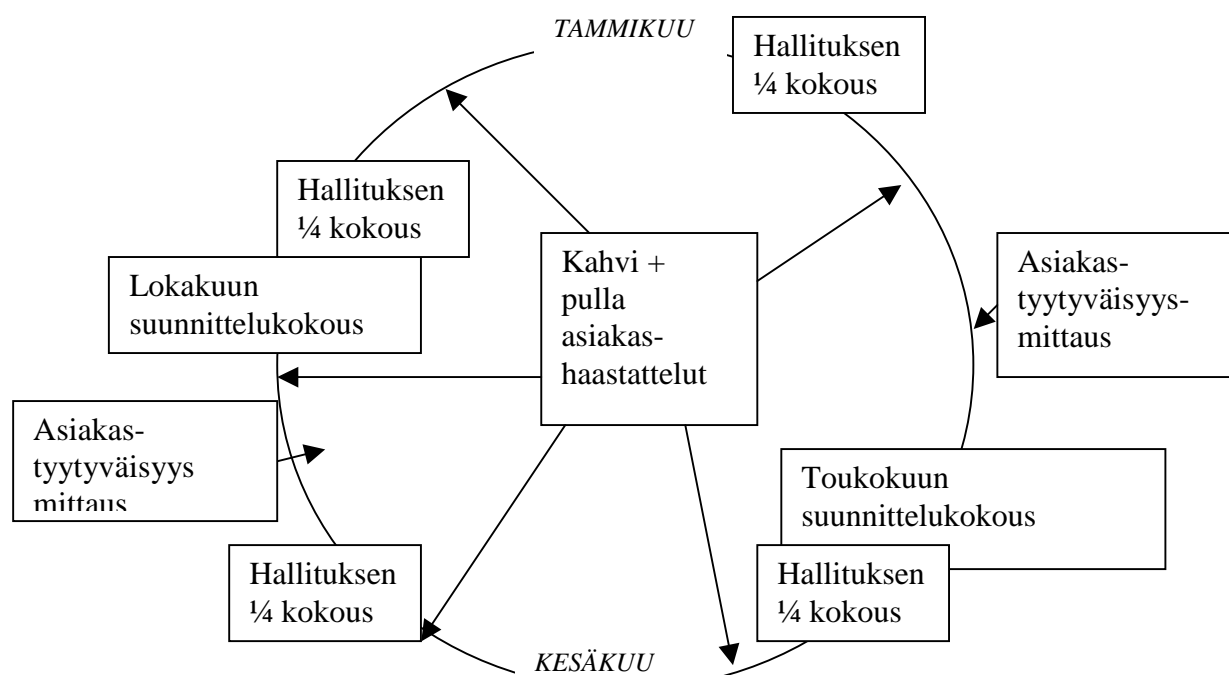
Miksi

Laadun kehittäminen edellyttää systemaattista ja perusteltua tavoitteellista suunnitelmallisuutta. Ilman systemaattista johtamista on vaikeata arvioida suunnitelmien toteutumista ja onnistumista.

Mitä

Tähän kirjataan, miten toimintaa suunnitellaan pitkällä ja lyhyellä tähtäyksellä. Toimintasuunnitelmassa määritellään halutut tulokset osana vuosisuunnitelmaa. Tässä osassa tehdään tarkoituksenmukainen suunnitelma taloudesta, prosesseista, sidosryhmistä ja osaamisesta.

Johtamisen tärkeimmät tapahtumat merkitään vuosikelloon. Seuraavassa on esimerkki vuosikellosta.



Liitteeksi tähän voi laittaa selostuksen eri kokousten ja muiden johtamisessa käytettyjen toimintatapojen roolista johtamisessa, käsiteltävistä asioista, osallistujista jne.

ANALYYSI JOHTAMISEN NYKYTILASTA

Miksi

Mitä

Tehdään kuten edellisessä analyysi-kohdassa

TOIMENPITEET JOHTAMISEN PARANTAMISEKSI

Miksi

Mitä

Tehdään kuten edellisessä toimenpiteet-kohdassa

4. HENKILÖSTÖ (=yrittäjät, kuljettajat, palkatut toimihenkilöt esim. tilauskeskuksessa)

Miksi

Henkilöstö on yksi tärkeimmistä laadun tekijöistä.

Mitä

Henkilöstö nyt: ikä, määrä, kokemus, koulutus, asenne laatuun ja toiminnan kehittämiseen.

4.1 Uuden henkilöstön valinnan toimintatavat

4.2 Henkilöstön perehdyttämisen ja kehittämisen toimintatavat

4.3 Palkkaus, palkkio ja tunnustusmenettelyt

ANALYYSI HENKILÖSTÖHALLINNON NYKYTILASTA

Mitä

Miksi

Sama kuten edellisessä analyysi-kohdassa.

TOIMENPITEET HENKILÖSTÖHALLINNON PARANTAMISEKSI

Mitä

Miksi

Sama kuten edellisessä toimenpide-kohdassa

5. RESURSSIT

Miksi

Tarkoituksenmukaiset resurssit tekevät laadun kehittämisen mahdolliseksi

Mitä

Tässä kuvataan, mitä tietoa palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä käytetään ja miten tämä tieto hankitaan. Tässä kerrotaan, missä tietoa säilytetään ja miten varmistetaan, että tieto säilyy, eikä joudu väärin käsiin. Lisäksi kuvataan kaluston ja tilojen laatu ja ylläpito sekä tekniikan käyttö tilauksen helpottamiseksi ja logistiikan hallitsemiseksi. Selvitetään toiminnan rahoitus.

ANALYYSI RESURSSSEISTA

Kuten edellisissä kohdissa

TOIMENPITEET RESURSSIT-ALUEEN KEHITTÄMISEKSI

Kuten edellisissä kohdissa

6. PROSESSIEN HALLINTA

Miksi

Laadun kehittäminen on aina valintojen tekemistä. Prosessikuvauksissa päätetään, miten laadun kannalta keskeiset palvelun osat ja niitä tukevat toimintatavat halutaan tehdä.

Mitä

Tässä kuvataan asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit (ydinprosessit) ja näitä ydinprosesseja tukevat tukiprosessit. Haasteena on suunnitella ja kehittää järkevät toimintatavat haluttujen tulosten aikaansaamiseksi. Huippulaatu edellyttää näyttöä prosessien perustellusta järkevästä suunnittelusta ja kokonaisvaltaisesta (yhdessä muiden prosessien kanssa) kehittämisestä

Ydinprosesseja on 4 ja tukiprosesseja 4. Asiakkaalle suoraan lisäarvoa tuottavat ydinprosessit ovat myynti ja markkinointi, tilaus, kuljetus ja maksaminen. Tukiprosessit, jotka tekevät ydinprosessit mahdollisiksi ovat osaamisen kehittäminen, uusien kuljettajien palkkaus, ajovuorosuunnittelu ja mittaukset.(asiakastyytyväisyys + työtyytyväisyys).
Prosessien kuvaus voidaan tehdä esimerkiksi käyttäen seuraavaa taulukkoa.

6.1 Ydinprosessit (asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit)

	Toimintatavat	Hyväksyttävä laatutaso/asiakaslupaus
Myynti, markkinointi ja tiedotus		
Tilaus		
Kuljetus		
Maksaminen		

6.2 Tukiprosessit (tekevät ydinprosessit mahdolliseksi)

	Toimintatavat	Hyväksyttävä laatutaso
Osaamisen kehittäminen		
Uusien kuljettajien palkkaus		
Ajovuorosuunnittelu		
Mittaukset/arviointi		

ANALYYSI NYKYTILASTA
Kuten edellisissä kohdissa

TOIMENPITEET PROSESSIEN HALLINNAN KEHITTÄMISEKSI

Kuten edellisissä kohdissa

7. MITTAUS/ARVIOINTI

Miksi

Mittauksen/ arvioinnin tavoitteena on oppia soveltamaan toimintatapoja käytännössä järjestelmällisesti. Huippulaatu edellyttää näyttöä siitä, että toimitaan kurinalaisesti sovittujen suunnitelmien mukaan. Lisäksi tarvitaan tietoa muiden asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.

Mitä

Mittaus/ arviointi perustuu vuosisuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin ja yksiselitteisiin laatukriteereihin. Mittareita ja mitattavia kohteita on mahdollisimman vähän, kuitenkin sen verran, että laadun ja liiketoiminnan kannalta olennaisia tekijöitä seurataan. Mittausten/ arvioinnin perusteella käydään säännöllinen keskustelu, jonka tavoitteena on tunnistaa parannusmahdollisuudet prosesseissa ja niiden toteutuksessa.

Seuraavia asioita mitataan, tarkkaillaan ja arvioidaan

- talous
- asiakkaat ja markkinat
- henkilöstön osaaminen, hyvinvointi, työterveys ja turvallisuus
- palvelut, prosessit, toimittajat ja yhteistyökumppanit, ympäristö

Arvioinnissa käytetään esimerkiksi itsearviointia, asiantuntijoiden tekemää auditointia, prosessiarviointia ja riskiarviointia.

ANALYYSI MITTAAMISEN NYKYTILASTA

Kuten edellisillä alueilla

TOIMENPITEET MITTAAMISEN KEHITTÄMISEKSI

Kuten edellisillä alueilla

8. ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN

Miksi

Tavoitteena on arvioida ja parantaa toimintatapoja ja käytännön soveltamista saadun kokemuksen perusteella. Huippulaatu edellyttää näyttöä tarkoituksenmukaisesta mittaamisesta, kokemuksesta oppimisesta ja kyvykkyydestä parantaa toimintatapoja saadun palautteen mukaan. Laatujärjestelmä perustuu pääasiassa kokemuksesta oppimiseen. Selkeät tavoitteet, laatukriteerit ja mittaukset antavat hyvät ainekset jatkuvalla prosessien kehittämiseksi. Prosessikuvauksia on aina syytä tarkastella kriittisesti ja tehdä niihin tarvittavat muutokset. Yhtä tärkeää on tarkastella prosessien toteuttamista suunnitelmien mukaan, jotta voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Mitä

Tässä kuvataan, miten kokemusten ja toiminnasta saadun tiedon perusteella analysoidaan nykyistä toimintaa. Tässä kuvataan myös, miten analyysin perusteella syntyy parempaan laatuun johtavia johtopäätöksiä ja toimenpiteitä. Laatujärjestelmässä kuvataan ne kokoukset, joissa laadun kannalta keskeiset analyysit ja päätökset parantamisesta tehdään.

Viimeiset analyysit eri laatujärjestelmän osien tilasta ovat kunkin osan lopussa kohdassa analyysi nykytilasta.

Analyysikäytännön arviointi on tässä osassa.

Sovitaan korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

Tässä kerrotaan myös, miten laatupoikkeamien kirjaaminen on sovittu tehtäväksi, miten laatupoikkeamien käsittely on organisoitu ja miten "huomautus, puhuttelu, varoitus- menettely" toimii.

Tässä kohdassa otetaan kantaa myös riskeihin: miten riskejä pyritään etukäteen hallitsemaan, minkälaisia riskianalyysejä tehdään.

ANALYSOINNIN JA PARANTAMISEN NYKYTILA

Miksi

Kuten edellisillä alueilla

Miten

Kuten edellisillä alueilla

TOIMENPITEET ANALYSOINNIN JA PARANTAMISEN KEHITTÄMISEKSI

Miksi

Kuten edellisillä alueilla

Miten

Kuten edellisillä alueilla

7 LAATUJÄRJESTELMÄN RAKENTAMINEN

7.1 Käynnistystoimet

Useimmissa tilanteissa laatujärjestelmää ei ole mahdollista rakentaa kerralla ”valmiiksi”. Parhaaseen lopputulokseen pääsee rakentamalla osan kerrallaan siten, että aina ryhdytään sellaiseen osaan, josta ajatellaan olevan eniten hyötyä.

Laatujärjestelmän tekeminen on oppimisprosessi. Järjestelmän tekeminen kannattaa organisoida huolellisesti siten, että yrittäjät pääsevät mielekkäällä tavalla osallistumaan jo tekovaiheessa. Erityisen tärkeää laajojen joukkojen osallistuminen on laatukriteerien valmistelussa. Itse tehtyihin laatukriteereihin sitoudutaan yleensä mieluummin kuin jonkun suppean piirin tekemiin kriteereihin.

Järjestelmän tekeminen kannattaa aloittaa itselle tällä hetkellä tärkeistä osaluista. Mielekäs ja merkittäväksi koettu sisältö helpottaa tekemistä. Näin välttytään turhauttavasta muodon vuoksi tehtävästä laatutyöstä.

Käytännössä laatujärjestelmää varten kannattaa perustaa kansio, jonka välilehdet nimetään sisältörungon mukaan.

Laatujärjestelmää rakennettaessa ensimmäiseksi tavoitteeksi kannattaa ottaa **nykyisten johtamisen puutteiden korjaaminen ja välittömän hyödyn saaminen** omaan palvelujen johtamiseen. Seuraavana etappina on hyvä pitää taksialan laatujärjestelmän **kelpoisuuskriteerien täyttämistä**.

Runkoa sovelletaan siten, että haluttu tavoitetaso toteutuu. Useita kohtia voi alkuun jättää kokonaan täyttämättä. Sisältörunkoa voi käyttää tarkistuslistana laatujärjestelmään mahdollisesti kuuluvista asioista.

Kun tavoitteena on laatujärjestelmän sertifiointi, tulee pitää huoli siitä, että taksialan sertifiointikriteerit tulevat toteutettua.

Seuraavassa on lueteltu kertauksena (ks. luku 5, kelpoisuuskriteerit) taksialan laatujärjestelmän kelpoisuuskriteerit (=taso, joka on saavutettava laatujärjestelmässä taksialan laatujärjestelmäsertifikaatin saamiseksi):

1. Käytännölliset suunnitelmat (talous, prosessit, sidosryhmät, osaaminen)
2. Vähintäänkin asiakasprosessit (myynti/markkinointi, taksin saatavuus, kuljetus ja maksaminen) on kuvattu ja laatukriteerit asiakasprosesseissa määritetty. Lisäksi vaaditaan näyttöä osaamisen systemaattisen kehittämisen käytännöistä.
3. Näyttöä toimenpiteistä, joilla jatkuvasti pyritään varmistamaan suunnitelmien mukainen toiminta.

4. Selkeä asiakaspalautemenettely ja asiakastyytyväisyyden arvioinnin tai mittaamisen toimintatapa. Laadun johtamisen vastuut on oltava määriteltynä ja laatupoikkeamiin reagoinnin toimintatavat sovittuina.
5. Näyttöä siitä, miten mittauksen ja arviointien pohjalta laatua on kehitetty.

Taksialan laatualue ylläpitää ja täsmentää alan laatujärjestelmän kelpoisuus-kriteerejä sertifiointista saamansa kokemuksen ja laatujärjestelmän tekijöiden kokemuksen pohjalta.

7.2 Lähtötilanteen arviointi

Eri tilanteissa laatujärjestelmän teko kannattaa aloittaa eri osa-alueista ottaen huomioon ajankohtaiset laatuongelmat ja kehittämisen tarpeet.

- Jos esimerkiksi tällä hetkellä laadun kehittämisen suurimmaksi ongelmaksi koetaan laadun epätasaisuus ja joidenkin autoilijoiden/ kuljettajien välinpitämättömyys ja piittaamattomuus asiakkaista, voisi olla hyvä aloittaa laatujärjestelmän teko asiakasprosessien kuvauksesta, laatualueineen ja seurantajärjestelmän laatimisesta sekä laadun johtamisen tarkastelusta.
- Jos laatu on pääosin kunnossa, eikä mitään erityisiä laatuongelmia ilmene, voisi olla hyödyllistä panostaa laatujärjestelmän teossa alkuun esimerkiksi asiakkaiden kanssa tehtävään tuotekehitystyöhön suunnittelemalla tuotekehitysprosessi uudelleen entistä systemaattisemmaksi. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa säännöllisiä keskusteluja asiakkaiden kanssa. Näissä keskusteluissa kartoitettaisiin asiakastyytyväisyyttä, asiakkaiden tarpeita ja kehiteltäisiin tältä pohjalta yhdessä parannuksia nykyisiin palveluihin ja ideoitaisiin uusia palveluja.
- Tilanteessa, jossa laatu koetaan kohtuullisen hyväksi, mutta se vaihtelee henkilöistä riippuen, voisi suurin hyöty löytyä suunnitelmallisuuden lisäämisestä, tavoiteasetannasta ja systemaattisesta seurannasta.

Kannattaa siis aluksi käyttää aikaa pohtimalla sitä, mikä on oma nykyinen laadun johtamisen tilanne, mitkä ovat laadun kehittämisen mahdollisuudet, mitä hyötyä laatujärjestelmästä halutaan saada ja mitkä järjestelmän osat omassa tilanteessa parhaiten auttavat ja tuottavat välitöntä hyötyä.

Alan laatujärjestelmän kelpoisuus-kriteerit toimivat minimitasona sille, mitä järjestelmää voi kutsua taksialan laatujärjestelmäksi.

7.3 Laatu järjestelmän rakentamisen peruskysymykset

Tässä luvussa on esitetty hyödyllisiä peruskysymyksiä taksialan laatu järjestelmän tekemistä aloittavalle tilauskeskukselle tai yhtiölle. Kysymykset pyrkivät ohjaamaan laatu järjestelmän tekoa mahdollisimman käytännölliselle uralle. On suositeltavaa selvittää avainhenkilöiden yhteinen näkemys näistä kysymyksistä ennen laatu järjestelmän yksityiskohtaista suunnittelua.

LAATUJÄRJESTELMÄN RAKENTAMISEN PERUSKYSYMYKSET

1. Mikä on oma nykyinen laadun johtamisen tilanne ?
2. Mitkä ovat laadun kehittämisen mahdollisuudet ?
3. Mitä hyötyä laatu järjestelmästä halutaan saada ?
4. Mikä tasoiseen laatu järjestelmään pyritään?
 - alan minimikriteerien toteuttaminen
 - ajankohtaisiin laadun kehittämisen haasteisiin vastaaminen
 - taksialan sertifioitu laatu järjestelmä
 - ISO 9000 sertifioitu järjestelmä
 - EQFM laatu palkintokilpailuun osallistuminen
5. Mitkä laatu järjestelmän osat parhaiten auttavat ja tuottavat välitöntä hyötyä ?
6. Mitä taksialan laatu järjestelmän kelpoisuuskriteeristöä puuttuu?
7. Missä järjestyksessä laatu järjestelmää aletaan rakentaa?

Oleennaista laatu järjestelmän teossa on, että tunnistetaan oma laadun johtamisen tilanne ja löydetään aidosti kiinnostavat lähtökohdat järjestelmän laatimiselle.

Vähitellen laatu järjestelmää voidaan täydentää tarpeen ja koetun hyödyn mukaan. Etenemisvauhti määräytyy tarpeen, käytettävissä olevien resurssien ja liiketoiminnan tavoitetaso mukaan.

Näin edetään ajankohtaisen tarpeen ohjaamana sellaiselle tasolle, että voidaan ryhtyä tavoittelemaan sertifiointia taksialan laatu järjestelmäksi.

Kun kaikki laatu järjestelmän osa-alueet on määritelty ja kirjattu, ei matka sertifioituun ISO 9000 standardin ja/tai EFQM laatu palkintomallin mukaiseen järjestelmään ole pitkä.

Tavoitteena on, että laatu järjestelmäkansioon saadaan ajan mittaan koottua kuvaus laadun kannalta keskeisistä prosesseista (samankaltaisina toistuvista toiminnoista).

Kansioon kerätään myös kuvaus omista laadun suunnittelun, toteutuksen, mittaamisen ja jatkuvan parantamisen toimintatavoista ja menetelmistä.

Laatu järjestelmän teon eri vaiheiden ajoituksessa kannattaa koko ajan pitää tähtäimenä sitä, että TUTKA-periaate toteutuu järjestelmässä. Tätä periaatetta voidaan käyttää laatu järjestelmän tekemisen tarkistuslistana.

- Määritellään halutut tulokset.
- Suunnitellaan ja kehitetään järkevät toimintatavat .

- Sovelletaan toimintatapoja käytännössä järjestelmällisesti.
- Arvioidaan ja parannetaan toimintatapoja ja käytännön soveltamista saadun kokemuksen perusteella.

7.4 HELSINGIN TAKSI-DATAN ja LOUNAIS-SUOMEN TAKSIDATAN kokemuksia laatujärjestelmän rakentamisesta

Seuraavassa on lueteltuina joitakin keskeisiä kokemuksia ja suosituksia pilotteina toimineiden HTD:n ja LSTD:n laatujärjestelmien rakentamisesta:

- Yhden henkilön on otettava vastuu laatujärjestelmän teosta.
- 2-3 hengen asiaan vihkiytynyt ydinryhmä järjestelmän teon ohjauksessa toimii hyvin.
- Laajempien joukkojen osallistuminen järjestelmän tekemiseen on hyödyllistä
- Osallistuminen kannattaa valmistella hyvin ja suunnitella oikeaan vaiheeseen tekoprosessia.
- Yksinkertaisinta on ensin tehdä laatujärjestelmä itse määritellylle tasolle valmiiksi ja vasta sitten aloittaa sisällön kehittäminen.
- Laatujärjestelmän tekovaiheessa on keskityttävä laadun johtamisen kannalta olennaisiin toimintatapoihin ja varottava yksityiskohtiin hukkumista.
- Prosessien kuvaus on hyvä aloittaa nykytilan (miten me nyt toimimme) kirjaamisesta.
- Aikaisessa vaiheessa tehdyt päätökset uusista toimintatavoista ja laatukriteereistä lisäävät organisaation kiinnostusta järjestelmään
- Hankkeesta tiedottaminen on tärkeää, jotta kaikki osaavat odottaa oikeita asioita

7.5 Laatujärjestelmän rakentamisen tuki

Systemaattiseen laadun johtamiseen oppiminen edellyttää useimmissa laatujärjestelmää laativissa yksiköissä varsin paljon tukea. Tuen tarve on suurimmillaan järjestelmän käynnistysvaiheessa.

Tässä vaiheessa on ajateltu, että päätoimija laatujärjestelmän rakentamisen tukipalveluissa on Suomen Taksiliiton yhteydessä toimiva Taksialan Laatukeskus. Laatukeskus ei pyri tuottamaan voittoa, mutta perii palveluista kustannuksia vastaavan maksun.

Taksialan laatukeskus järjestää laatujärjestelmän laatimiseen tähtäviä valmennuksia. Nämä valmennukset toteutetaan tarpeen mukaan. Yksi malli on järjestää valmennus 3 x 1päivän työpajoina, joihin voi osallistua 3-5 pientä, omalla tahollaan laatujärjestelmää tekevää työryhmää. Tällöin laatujärjestelmän perustaminen kestää 4 kk ja edellyttää aktiivista itsenäistä työskentelyä työpajojen välillä.

Tuloksena syntyy perustyö, jonka pohjalta voidaan rakentaa sertifiointi-kelpoinen laatujärjestelmä.

Valmennuksessa käytetään hyväksi tässä projektissa pilottihankkeina tehtyjä laatujärjestelmiä.

Taksialan laatukeskus ylläpitää alan laatujärjestelmään perehtynyttä konsulttiverkosta, jonka palvelut ovat erillistä korvausta vastaan käytettävissä. Lisäksi alan laatukeskus kehittää mahdollisuuksien mukaan laatujärjestelmissä tarvittavia asiakastyytyväisyysmittareita ja asiakaspalautejärjestelmiä sekä organisoii alan asiakastyytyväisyys- ja imago tutkimuksia.

Taksialan laatukeskukseen kerätään tiedot kaikista alan sertifioiduista laatujärjestelmistä ja niissä esitellyistä menetelmistä ja toimintatavoista. Nämä tiedot ovat laatujärjestelmien tekijöiden käytettävissä.

Alan laatukeskus välittää lisäksi laadun itsearviointiin tarkoitettuja välineitä ja muuta laatujärjestelmän kehittämisessä ja ylläpitämisessä tarpeellista materiaalia.

Laatujärjestelmän rakentamisen tuen suunnittelu, resurssointi, organisointi ja valmistelu edellyttävät perusteellista pohtimista. Laatujärjestelmän laatimisen tuen ja laatujärjestelmän implementoinnin valmistelua ehdotetaan jatkettavaksi tässä raportissa esitetyltä pohjalta. Valmistelutyön keskeisenä tehtävänä on suunnitella taksialan laatukeskuksen organisointi, toimintatavat ja palvelut, sekä käynnistää laatukeskuksen toiminta.

8 LIITTEET

LIITE 1: ILOLAN LAATUJÄRJESTELMÄ

Kuvitteellinen esimerkki pienen paikkakunnan laatujärjestelmästä.

LIITE 2: Lounais-Suomen TaksiDatan laatujärjestelmä

Esimerkki laatujärjestelmästä tilauskeskuksessa ja siihen kuuluvilla autoilijoilla.

LIITE 3: Helsingin Taksi-Datan laatujärjestelmä

Esimerkki laatujärjestelmästä tilauskeskuksessa ja siihen kuuluvilla autoilijoilla.

ILOLAN PAIKALLISEN TAKSIYHTIÖN LAATUJÄRJESTELMÄ

Kuvitteellinen esimerkki laatujärjestelmästä pieneltä paikkakunnalta

ILOLAN PAIKALLISYHTIÖN LAATUJÄRJESTELMÄ

TIIVISTELMÄ ILOLAN LAATUJÄRJESTELMÄN KESKEISISTÄ TOIMINTATAVOISTA	3
1. ORGANISAATIO JA LIIKETOIMINTA	4
2.1. toiminta-ajatus, palvelut	
2.2. asiakkaat	
2.3. henkilöstö, toimittajat, yhteistyökumppanit	
2.4. visio, laatupolitiikka ja arvot	
2. JOHTAMINEN	6
3.1. vastuut ja valtuudet	
3.2. päätöksenteko	
3.3. liiketoiminnan suunnittelu ja tavoitteellisuus	
3. MYYNTI JA MARKKINOINTI	8
4. HENKILÖSTÖ	9
4.1. rekrytointi	
4.2. henkilöstön kehittäminen	
- osaamistarve, koulutus, kehittäminen	
4.3. toimintatapojen ja työtehtävien suunnittelu	
4.4. palkkaus, palkkio ja tunnustusmenettelyt	
5. RESURSSIT	9
5.1. tarvittavat tiedot, saatavuus, ylläpito ja suojaus	
5.2. laitteet ja tilat	
5.3. rahan ja ajankäyttö (suunnittelu, toteutus, seuranta, parantaminen)	
5.4. työympäristö	
6. PROSESSIEN HALLINTA	10
6.1. ydinprosessit (asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit)	
6.2. tukiprosessit (tekevät ydinprosessit mahdolliseksi)	
7. MITTAUS	12
7.1. tarkkailu, mittaukset ja toiminnan tulokset	
-talous	
-asiakkaat ja markkinat	
-henkilöstön osaaminen, hyvinvointi, työterveys ja turvallisuus	
-palvelut, prosessit, toimittajat ja yhteistyökumppanit, ympäristö	
7.2. arvioinnit	
- itse arviointi, prosessiarvioinnit, riskiarvioinnit ym.	
8. ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN.....	12
8.1. tietojen analysointi ja parantaminen	
-toiminnan ja tulosten välisen yhteyden analysointi ja johtopäätökset	
8.2. korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	

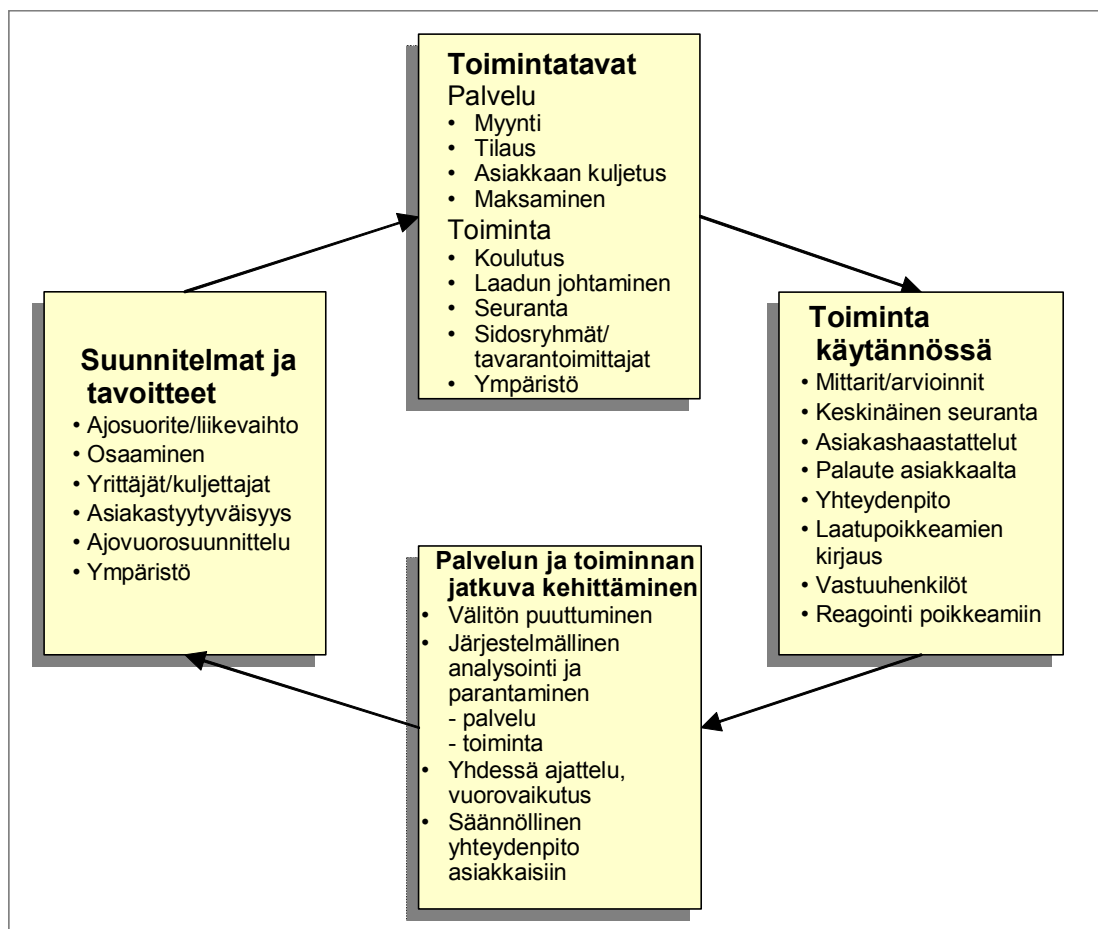
TIIVISTELMÄ ILOLAN LAATUJÄRJESTELMÄN KESKEISISTÄ TOIMINTATAVOISTA

Seuraavassa on esitetty Iolan paikallisyhtiön laatujärjestelmän **TuTKA**-periaate.

Iolassa laadun kehittäminen perustuu käytännöllisiin suunnitelmiin ja tavoitteisiin. Tavoitteita asetetaan ajosuoritteille, liikevaihdolle, osaamiselle, yrittäjien/kuljettajien tyytyväisyydelle, asiakastyytyväisyydelle, ajovuorosuunnittelulle ja ympäristöystävällisyydelle.

Keskeiset palveluprosessit ja sisäisen toiminnan prosessit kuvataan ja niille asetetaan selkeät laatuksiteerit. Iolassa seurataan ja arvioidaan käytännön työtä asetettujen kriteerien mukaan. Seuranta perustuu pääasiassa asiakkaiden kanssa käytäviin keskusteluihin. Poikkeamiin suunnitellusta laadusta suhtaudutaan vakavasti. Kaikki tietoon tulevat poikkeamat kirjataan ja käsitellään ennalta suunnitellulla tavalla. Toiminnan seurannassa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että seurannan motiivina on kehittäminen, ei syyllisten etsiminen.

Esille nousseista poikkeamista ja muista laadun kannalta tärkeistä havainnoista käydään yhteistä keskustelua. Keskustelussa pyritään hyvään vuorovaikutukseen ja hyvään analyysiin, joka lisää ymmärrystä ja halua laadun kehittämiseen.



Kuva 4: Iolan laatujärjestelmän keskeiset tekijät

1. ORGANISAATIO JA LIIKETOIMINTA

- 1.1 toiminta-ajatus, palvelut
- 1.2 asiakkaat,
- 1.3 henkilöstö, toimittajat, yhteistyökumppanit
- 1.4 visio, laatu- ja arvot
- 1.5 kannattavuus ja kilpailukyky

Toiminta-ajatus

Ilolan Taksipalvelu Oy on paikallisten taksiyrittäjien perustama yhtiö. Yhtiö hoitaa autoilijoiden yhteisiä asioita paikallisella tasolla. Yhtiö neuvottelee ja tekee kuljetussopimuksia autoilijoiden puolesta. Tällaisia ovat esimerkiksi kouluajot, vammaispalvelukuljetukset, kaupungin asiointiliikenne, ateriapalvelu. Yhtiö laatii ajovuorolistat, ylläpitää laatu- ja järjestelmää, kehittää palvelujen laatua ja taksien kilpailukykyä.

Ilolan taksit ovat kiinnostuneita kaikista alueen kuljetuspalveluihin liittyvistä toiminnoista. Ilolan paikallisyhtiön toiminta perustuu kykyyn tunnistaa kaikki mahdollisuudet tuottaa lisäarvoa asiakkaiden nykyisiin, kuljetukseen liittyviin, toimintatapoihin ja tarpeisiin. Yhteistyötä ja palveluja tarjotaan aktiivisesti alueen asiakkaille.

Palvelujamme ovat

koulukyydit	25% liikevaihdosta
sosiaalitoimi	25 %
yksityiskyydit	15 %
Kela ym.	35 %

Asiakkaat

Ilolan takseilla on hyvin monenlaisia asiakkaita, joiden odotukset ja tarpeet poikkeavat toisistaan. Asiakkaat voidaan jakaa luonteeltaan erilaisiin maksaja-asiakkaisiin ja palvelujen käyttäjiin. Asiakkaiden erilaiset tarpeet otetaan huomioon toimintatapoja suunniteltaessa.

Maksaja-asiakkaita ovat ruokahuolto, vanhustenhuolto, päivähoido, sosiaalitoimi, koulutoimi, yritysasiakkaat.

Käyttäjäasiakkaita ovat koululaiset, vanhukset, satunnaisesti taksia käyttävät, yritysten toimihenkilöt, yritysten asiakkaat.

Asiakkaat kokevat paikkakunnan taksit yhtenä kokonaisuutena, jonka palvelun laatu on yhtä hyvä kuin ketjun heikoin lenkki. Tämän vuoksi on tärkeää, että kaikki palvelu on laadukasta.

Henkilöstö, toimittajat, yhteistyökumppanit

Henkilöstöä tämän järjestelmän piirissä on 12 yrittäjää ja 5 kuljettajaa. Palvelun laatu riippuu suureksi osaksi henkilöstön soveltuvuudesta, motivaatiosta ja osaamisesta. Henkilöstön keski-ikä on 38 v. Henkilöstön koulutustausta on peruskoulu ja jokin toisen asteen koulutus. 6 yrittäjää on tullut alalle yrittäjäkoulutuksen kautta. Kaikki kuljettajat ovat käyneet kuljettajakurssin.

Tavaran ja palvelujen päätoimittajia ovat autoliikkeet, huoltoasemat, vakuutusyhtiöt, mittarihuolto. Yhteistyökumppaneita ovat Suomen Taksiliitto, Alueyhdistys, Ilolan kunta, lääninhallitus, paikkakunnan yritykset.

Visio

Taksipalvelut ovat arvostettu ja kiinteä osa alueen palvelukokonaisuutta. Palveluja kehitetään kiinteässä yhteistyössä kunnan, elinkeinoelämän ja asukkaiden kanssa. Liiketoimintaa kehitetään systemaattisesti alueen mahdollisuuksia luovasti, aktiivisesti ja ennakkoluulottomasti hyödyntäen. Liiketoiminta on terveellä pohjalla ja kannattavuus samankaltaisissa oloissa toimivien alan yritysten parhaiden joukossa.

Laatupolitiikka

Laatujärjestelmän tarkoitus on luoda Ilolan paikallisyhtiön kuluville yrittäjille edellytykset kehittää taksipalvelujen kilpailukykyä systemaattisesti ja ammattitaitoisesti. Kilpailukyky ylläpidetään oppimalla omasta ja muiden kokemuksesta jatkuvan kehittämisen periaatteiden mukaisesti. Laatujärjestelmä parantaa autoilijoiden keskinäistä vuorovaikutusta tavoiteasetannassa, toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja johtopäätösten tekemisessä. Tuloksena on asiakkaiden tyytyväisyys ja yrittäjien menestys.

Arvot

Ilolan paikallisyhtiön arvot ovat yrittäjäyys, hyötyä tuottava yhteistyö, asiakaslupausten pitäminen, menestys, aktiivisuus, asioiden ammattimainen hoitaminen ja jatkuva kehitys.

Hallituksen tammikuun kokouksessa 2004 päätettiin perustaa kolmen autoilijan työryhmä valmistelemaan yrityksen arvoja. Työryhmä teki ehdotuksen, joka käsiteltiin kevään suunnitteluseminaarissa. Hallitus teki päätöksen arvoista toukokuun 2004 kokouksessa. Arvojen toteutumisesta käytännön työssä arvioidaan vuosittain ja tarvittaessa tehdään muutoksia arvojen muotoiluun tai otetaan asia uudelleen perusteellisempaan käsittelyyn.

Kannattavuus ja kilpailukyky

Kokonaisliikevaihto on 697509,00 € = keskimäärin 58125,00 €/ autoilija. Ajosuoritteet ovat xx km/ autoilija/ vuosi.

ANALYYSI NYKYTILASTA. ORGANISAATIO JA LIIKETOIMINTA-ALUEELLA

Hyvää: Joustava ja asiakkaan tarpeisiin nopeasti mukautuva palvelu. Pieni hallinto. Päätökset, esim. tarjouksiin vastaaminen, tehdään nopeasti. Yrittäjät ovat erikoistuneet erilaisten kuljetuksien hoitamiseen.

Huonoa: Tieto kulkee huonosti jokaiselle autoilijalle uusista ohjeista ym.

Suurin ongelma laadun kannalta on kiire sekä tilausten ruuhkautuminen tiettyihin ajankohtiin (esim. kouluajat).

TOIMENPITEET ORGANISAATIO JA LIKETOIMINTA-ALUEEN KEHITTÄMISEKSI

Sähköpostin käyttö autoilijoille ohjeiden ja eri sopimusten muutoksista. Palvelun parantaminen.

2. JOHTAMINEN

- 2.1 vastuut ja valtuudet
- 2.2 päätöksenteko
- 2.3 liiketoiminnan suunnittelu

Hyvä laatu edellyttää selkeätä vastuunjakoa kaikissa laadun kannalta olennaisissa asioissa, kyvykkyyttä tehdä päätöksiä vaikeissakin tilanteissa sekä ennen kaikkea systemaattista ja perusteltua tavoitteellista suunnitelmallisuutta, seurantaa ja johtopäätösten tekoa. Kaikki tämä edellyttää paikallisten taksiryttäjien keskinäistä hyvää vuorovaikutusta.

Vastuut ja valtuudet

Keskinäisen yrityksen johtamisen erityishaaste on se, että se koostuu itsenäisistä yrittäjistä. Tämän vuoksi johtamisessa kiinnitetään erityistä huomiota yhteisen näkemyksen luomiseen ja organisaation kyvykkyyteen puuttua laatupoikkeamiin. Vastuut ja valtuudet, päätöksenteko ja liiketoiminnan suunnittelu perustuvat yhteiseen näkemykseen asiakkaista, markkinoista, liiketoiminnan menestystekijöistä ja laadusta. Yrityksen johtamisessa käytetään paljon aikaa yhteisten arvojen, vision ja strategisen näkemyksen luomiseen, jotta päivittäinen palvelujen johtaminen perustuisi vankkaan yhteiseen ajatukseen. Laatujärjestelmän hallinta ja ylläpitäminen edellyttävät selkeätä vastuun ottamista. Tämän vuoksi on yhtiön laatupäälliköksi päätetty valita yhdistyksen sihteeri, taksiautoilija Harri Laatonen. Laatupäällikön tehtäviin kuuluu järjestelmän ylläpito ja sen kehittäminen yhteistyössä taksialan laatualueen kanssa. Laatupäällikkö toimii hallituksen esittelijänä laatua koskevissa kysymyksissä.

Päätöksenteko

Tähän kirjataan, miten laadun kannalta keskeiset päätökset tehdään. Tällaisia päätöksiä ovat esimerkiksi koulutus päätökset, päätökset laatualueista, päätökset laatualueatilanteissa.

Ilolan taksipalvelu Oy:n hallitus tekee kaikki laadun kannalta keskeiset päätökset. Keskeisiä päätöksiä ovat tavoitteen asetanta vuosisuunnittelun yhteydessä, asiakas- ja tukiprosessien toimintatavoista ja laatualueista päättäminen, laatualueisiin reagointi ja johtopäätökset saavutetuista tuloksista. Päätöksentekoa valmistellaan tarpeen mukaan kootuissa työryhmissä tai yhtiön hallituksen kokouksissa. Ajatuksena on, että mahdollisimman moni osallistuu suunnitteluun. Hallituksen kokousten ajoitus näkyy laatualuejärjestelmään piirretystä johtamispyörästä.

Liiketoiminnan suunnittelu

Tähän kirjataan, miten toimintaa suunnitellaan pitkällä ja lyhyellä tähtäyksellä. Toimintasuunnitelmassa määritellään halutut tulokset (talous, prosessit, sidosryhmät, osaaminen).

Vuosisuunnitelma/ Talous: Yhtiön suunnitelmista vastaa yhtiön hallitus.

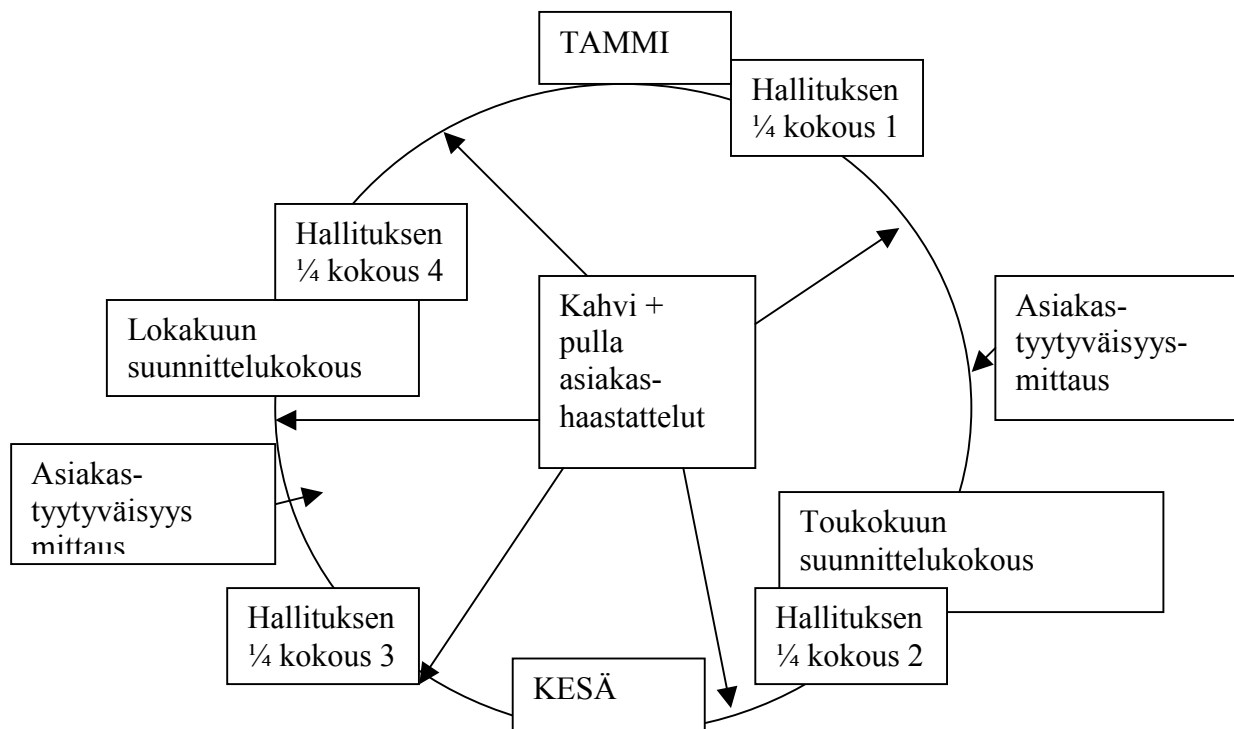
Autoilijoiden tulos pyritään pitämään kasvun puolella. Keinoina ovat kilpailukykyinen hinta-laatusuhde tarjoamisessa, tiivis yhteydenpito kuljetusten tilaajiin ja asiakkaisiin, palvelutarjousprosessin osaaminen sekä kannattavan liiketoiminnan osaaminen.

Vuosisuunnitelma/ Prosessit: Prosessien kuvaus aloitetaan myynti ja markkinointiprosessista koska siinä on parantamisen varaa.

Vuosisuunnitelma/ Sidosryhmät: Pidetään yhteyttä kuukausittain ja tarvittaessa tiheämmin tai harvemmin.

Vuosisuunnitelma/ Osaaminen: Koulutuksen järjestäminen halukkaille esim. asiakaspalvelukoulutus, kilpailutuskoulutus. Kaupungin kanssa koulutuksen järjestäminen, turvapuhelin ja koulukuljetukset. Erityispanostus tehdään ympäristöosaamisen lisäämiseen. Kaikki alueen autoilijat osallistuvat ekotaksi-koulutukseen.

Johtamisen tärkeimmät tapahtumat vuosikellossa



Hallituksen 1/4 kokouksissa käydään muiden asioiden lisäksi aina läpi kokemukset laadun toteutuksesta suhteessa suunnitelmiin. Kokouksissa arvioidaan palvelun laatua ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Jokaisella kokouksella on lisäksi sovittu omat tehtävänsä.

Toukokuun ja lokakuun suunnittelukokouksissa paneudutaan oman toiminnan, laatujärjestelmän ja laadun kehittämiseen. Menettelytapa on sellainen, että pieni 1-3 henkilön työryhmä valmistelee kokoukseen ehdotuksen toimenpiteiksi tai toimintatavaksi. Ehdotuksesta keskustellaan ja lopuksi tehdään päätökset.

Kahvi +pulla asiakas-haastattelut ovat tapa arvioida palvelun laatua ja tunnistaa ongelmakohtia. Nämä haastattelut toteutetaan siten, että kutsutaan kahville 3-6 paljon taksia käyttävää asiakasta. Näistä osa voi olla tilaaja-asiakkaita ja osa itse taksia käyttäviä asiakkaita. Kahvin juonnin yhteydessä asiakkaita haastatellaan ja haastattelun tulokset kirjataan ylös.

Asiakastyytyväisyysmittaus toteutetaan maksaja-asiakkaiden haastatteluna 2 kertaa vuodessa.

ANALYYSI JOHTAMISEN NYKYTILASTA

Hyvää

Hyvää johtamisessa on, että hallituksessa on pieni toiminnan kehittämiseen paneutunut ydinryhmä, joka ottaa hyvin vastuuta laatujärjestelmän ja laadun kehittämisestä. Asiat sujuvat ja päätöksiä syntyy tarvittaessa hyvin.

Huonoa

Huonoa johtamisessa on, että suurin osa autoilijoista ei jaksa kiinnostua yhteisistä asioista ja niiden kehittämisestä.

TOIMENPITEET JOHTAMISEN PARANTAMISEKSI

Panostetaan toukokuun ja lokakuun suunnittelukokouksien toteuttamiseen kiinnostavalla tavalla siten, että saadaan lisää aktiivisia vastuunkantajia.

3. MYYNTI JA MARKKINOINTI

Myynnin ja markkinoinnin tärkeimmät toimintatavat ovat päättäjäasiakkaiden säännöllinen tapaaminen, tarjouspyyntöihin vastaaminen, asiakashaastattelut, paikallislehdistön kautta tiedottaminen, mainonta ilmoitustauluilla ja suoramarkkinointi asiakastilanteissa.

Myynnin ja markkinoinnin toimintatavat kuvataan prosessien hallinta- osiossa kohdassa 6 (toistaiseksi vasta tekeillä).

4. HENKILÖSTÖ

- 4.1 uuden henkilöstön valinta
- 4.2 henkilöstön kehittäminen
 - osaamistarve, koulutus, kehittäminen
- 4.3 palkkaus, palkkio ja tunnustusmenettelyt

Uuden henkilöstön valinnan toimintatavat

Nykyinen käytäntö, jossa jokainen huolehtii omien kuljettajiensa hankkimisesta, on hyvä. Uusien kuljettajien on käytävä kuljettajakurssi ennen alalle tuloa.

Henkilöstön kehittämisen toimintatavat

Uusien kuljettajien perehdyttäminen toimii hyvin.

Palkkaus, palkkio ja tunnustusmenettelyt. Kuljettajien palkkaus perustuu Taksiliikenteen Työnantajat ry:n ja Auto- ja kuljetusalan Työnantajaliitto ry:n solmimaan työehtosopimukseen.

Varmistetaan, että jokaiselle työntekijälle on järjestetty työterveyshuolto. Sovitaan paikallisesti kriisipalvelusta, jota voidaan tarjota kuljettajille välittömästi tarpeen ilmetessä.

Jokainen kantaa huolellisesti vastuun omista töistään ja tilauksistaan.

ANALYYSI HENKILÖSTÖ- ALUEEN NYKYTILASTA

Hyvää: Hyviä tyyppejä, alalle sopivuus.

Huonoa: Aktiivisuus ja kehittäminen ovat vain muutamien harteilla.

TOIMENPITEET HENKILÖSTÖ-ALUEEN PARANTAMISEKSI

Kehitetään yhteisiä tilaisuuksia kiinnostavammiksi ja sovelletaan kokouksissa osallistavia menetelmiä.

Uusien kuljettajien perehdyttämiseen lisätään laatukäsikirjaan tutustuminen.

Valitaan vuoden laadun tekijä autoilijoiden ja kuljettajien joukosta. Valinta perustellaan laatujärjestelmän kriteereillä ja huolehditaan paikallisesta tiedottamisesta. Samalla tiedotetaan laatujärjestelmän käyttöönotosta. Pidetään yhteyttä taksialan laatukeskukseen ja kuvataan sinne Ilolan malli.

5. RESURSSIT

Tässä kuvataan, mitä tietoa palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä käytetään ja miten tämä tieto hankitaan. Tässä kerrotaan, missä tietoa säilytetään ja miten varmistetaan, että tieto säilyy, eikä joudu väärin käsiin. Lisäksi kuvataan kaluston ja tilojen laatu ja ylläpito sekä tekniikan käyttö tilauksen helpottamiseksi ja logistiikan hallitsemiseksi.

Tarvittavat tiedot, saatavuus, ylläpito ja suojaus

Tiedot säilytetään taksiasemalla tietokoneella, josta on varmuuskopiot.

Tiedot on mapitettu myös paperilla.

Laitteet ja tilat

Tietokone nykyaikaisilla ohjelmilla. Puhelin tilausten vastaanottoon, Tilausvälityskeskus tilausten välitykseen. Taksiaseman seinässä ulkopuolella puhelin, josta luuria nostamalla saa yhteyden päivystävään taksiin veloitusetta. Autokalusto on muuten tarkoituksenmukainen, mutta vammaiskuljetukseen soveltuvia autoja on liian vähän. Tarvitaan yksi vaihtoehtovarusteltu taksi ja myös yksi paaritaksi.

Työympäristö

Taksiasema on ajanmukainen ja uudelleen kalustettu viihtyisä taukotila, jossa on myös peseytymistilat ja nukkumatilat yövuorossa oleville.

Yhtiön toiminnan rahoitus

Yhtiön toiminnan rahoittavat autoilijat yhtiövastikkeilla.

ANALYYSI RESURSSSEISTA

Hyvää:

Olemassa oleva tieto on hyvin saatavilla ja hyvässä järjestyksessä ja turvallisesti tallessa. Tilat ovat hyvät ja ajanmukaiset.

Huonoa:

Tiedot ovat kertyneet tarpeen mukaan, eikä tiedon tarvetta ole koskaan systemaattisesti analysoitu.

Autokaluston puutteet.

TOIMENPITEET RESURSSIT-ALUEEN KEHITTÄMISEKSI

Kalustoa uusittaessa pyritään saamaan lisää vammaiskuljetukseen soveltuvaa kalustoa, sekä yksi paaritaksi.

6. PROSESSIEN HALLINTA

Paikallisyhtiö on tunnistanut 4 ydinprosessia ja 6 tukiprosessia. Asiakkaalle suoraan lisäarvoa tuottavat ydinprosessit ovat myynti ja markkinointi, tilaus, kuljetus, maksaminen. Tukiprosessit, jotka tekevät ydinprosessit mahdollisiksi ovat osaamisen kehittäminen, uusien kuljettajien palkkaus, laadun johtaminen, sidosryhmät ja tavarantoimittajat, ympäristö ja seuranta (asiakastyytyväisyys + työtyytyväisyys + prosessien toteutuminen + talous).

6.1 Palvelu (asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit)

	Toimintatavat	Hyväksyttävä laatutaso/asiakaslupaus
Myynti, markkinointi ja tiedotus		
Tilaus		
Kuljetus		

6.2 Toiminta (tekee palvelut mahdolliseksi)

	Toimintatavat	Hyväksyttävä laatutaso
Koulutus		
Laadun johtaminen		
Sidosryhmät		
Ympäristö		
Seuranta		

ANALYYSI NYKYTILASTA

Ilolassa palvelut toimivat käytännössä varsin hyvin. Välttämättömät yhteiset toimintatavat on suunniteltu ja ne toimivat. Suurin osa palvelujen tuottamisesta perustuu hyvään, autoilijoiden kokemuksen kautta syntyneeseen näkemykseen palvelun laadusta. Ongelmana on, että eri henkilöillä on jossain määrin erilainen käsitys palvelun laadun kriteereistä. Tarvitaan keskustelua, joka yhtenäistää käsityksiä palvelun halutusta laadusta ja luo edellytyksiä arvioida toteutuksen tasoa.

Tukiprosesseista ympäristö on jäänyt erikseen huomioimatta. Se vaatisi yhteistä tarkastelua.

TOIMENPITEET PROSESSIEN HALLINNAN KEHITTÄMISEKSI

Prosessien kuvaus etenee siten, että toukokuun kokoukseen valmistellaan myynti ja markkinointiprosessin kuvaus sekä tilausprosessin kuvaus.

Lisäksi kuvataan ympäristö- prosessi.

Kuvauksesta on sovittu, että tässä vaiheessa listataan valittujen prosessien keskeiset toimintatavat ja määritellään hyväksyttävä laatutaso sekä päätetään toimenpiteet laatutason saavuttamiseksi.

7. MITTAUS

Tarkkailu, mittaukset ja toiminnan tulokset

- talous
mittarit: liikevaihto, ajosuoritteet. Näistä saadaan hyvin tietoa.
- asiakkaat ja markkinat
mittarit: asiakashaastattelut isoimmille maksaja-asiakkaiden edustajille, palaute asiakkaalta
- henkilöstön osaaminen, hyvinvointi, työterveys ja turvallisuus
mittarit: käydyt kurssit, ilmapiirimittaus (ei ole vielä käytössä), onnettomuuksien määrä
- palvelut, prosessit, toimittajat ja yhteistyökumppanit, ympäristö
mittarit: haastattelujen tulokset, laatupoikkeamien määrä (tällä hetkellä laatukriteerejä ei ole määritelty. Nyt seurataan laadussa koettuja ongelmia), asiakashaastattelujen tulokset.

Arvioinnit

- itsearviointi, prosessiarvioinnit, riskiarvioinnit ym.
- laatujärjestelmän mukaisesti toteutetaan itsearviointi kerran vuodessa. Tällöin käydään kaikki laatujärjestelmän osa-alueet läpi, arvioidaan nykyinen taso ja päätetään tarkoituksenmukaisista toimenpiteistä.

ANALYYSI MITTAAMISEN NYKYTILASTA

Mittaaminen/ arviointi perustuu varsin paljon vuorovaikutukseen ja arvioijan omaan näkemykseen. Tämä antaa hyvää laadullista tietoa. Lisäksi tarvittaisiin enemmän faktatietoa.

Asiakaspalautteen kerääminen on sattumanvaraista ja liikaa asiakkaan omasta aktiivisuudesta riippuvaista.

TOIMENPITEET MITTAAMISEN KEHITTÄMISEKSI

Maksaja-asiakkaiden säännöllisiin tapaamisiin lisätään keskustelu laadun toteutumisesta. Haastatteluista tehdään muistio, johon asiakkaan käsitykset kirjataan.

Perustetaan työryhmä miettimään asiakaspalautteen ja valitusten antamisen helpottamista.

8. ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN

Tässä kuvataan, miten kokemusten ja toiminnasta saadun tiedon perusteella analysoidaan nykyistä toimintaa. Tässä kuvataan myös, miten analyysin perusteella syntyy parempaan laatuun johtavia johtopäätöksiä ja toimenpiteitä.

Tietojen analysointi ja parantaminen

- toiminnan ja tulosten välisen yhteyden analysointi ja johtopäätökset

Laatujärjestelmä perustuu pääasiassa kokemuksesta oppimiseen. Tavoitteena on arvioida ja parantaa toimintatapoja ja käytännön soveltamista saadun

kokemuksen perusteella. Tällä hetkellä oppiminen tapahtuu pääasiassa keskustellen siitä, kuinka tyytyväisiä ollaan toteutuneeseen laatuun. Nykyisiä toimintatapoja tarkastellaan kriittisesti ja tehdään niihin tarvittavat muutokset keskustelujen pohjalta.

Selkeät tavoitteet, suunnitelmat, prosessikuvaukset, laatukriteerit ja mittaukset eivät vielä ohjaa toimintaa.

Hallitus on käsitellyt tavoitteiden, suunnitelmien, prosessikuvausten, laatukriteerien ja mittausten tarvetta. Hallitus on todennut, että nykyiseen toimintatapaan ollaan varsin tyytyväisiä. Vielä parempaan laatuun pääseminen edellyttää kuitenkin systemaattisempaa analyysia. Seuraavat toimenpiteet tulevat olemaan laatukriteerien määrittely kaikille ydin- ja tukiprosesseille. Tämän lisäksi muutetaan maksaja-asiakkaiden kanssa käytäviä keskusteluja siten, että heiltä kysytään kokemuksia palveluista laatukriteerien mukaisesti.

Paikallisyrittäjien hallitus kokoontuu 4 kertaa vuodessa. Kaksi näistä kokouksista on varattu perusteelliseen toiminnan laadun analysointiin kaiken käytettävissä olevan tiedon ja näkemyksen perusteella. Nämä ”laadun parantamiskokoukset” järjestetään toukokuussa ja tammikuussa. Kokouksissa esittelijänä toimii laatupäällikkö.

Analysoinnin ja parantamisen ydin on yrittäjien keskinäinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksessa korostetaan tietoa ja toimivien ratkaisujen löytämistä. Viimeisimmät analyysit eri laatujärjestelmän osien tilasta ovat kunkin osan lopussa kohdassa analyysi nykytilasta.

Analyysikäytännön arviointi on tässä osassa.

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Laatujärjestelmässä noudatetaan 0- toleranssiperiaatetta korjaavissa toimenpiteissä. Tämä tarkoittaa, että kaikki laatuongelmat ja asiakasvalitukset kirjataan ja käsitellään sovittujen menettelytapojen mukaan.

Laatupäällikkö kirjaa kaikki tietoon tulleet laatupoikkeamat.

Laatupoikkeamat käydään läpi ja analysoidaan aina 1/4 kokouksissa.

Korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin tähtäävistä menettelytavoista on paikallisyrittäjäsovituksessa sovittu ”huomautus, puhuttelu, varoitus, toimenpidemenettelystä”.

Riskianalyysit

Tässä vaiheessa erityisiä riskianalyysijä ei ole tarpeen tehdä. Asia otetaan puheeksi paikallisen vakuutusyhtiön edustajan kanssa. Tarkoituksena on selvittää, mitä heillä on tarjottavana.

ANALYSOINNIN JA PARANTAMISEN NYKYTILA

Analysoinnin ja parantamisen ydin on korkeatasoisen faktapohjaisen, ratkaisukeskeisen vuorovaikutuksen aikaansaaminen autoilijoiden välille. Hallitus on todennut, että nykyiseen toimintatapaan ollaan varsin tyytyväisiä. Vielä parempaan laatuun pääseminen edellyttää kuitenkin systemaattisempaa analyysia.

Ratkaisukeskeisen vuorovaikutuksen opetteluun on tarvetta.

Laatujärjestelmä on saatu hyvään alkuun. Tavoitteena on laatujärjestelmän sertifiointi taksialan laatujärjestelmän sertifiointikriteerien mukaan seuraavan vuoden aikana.

TOIMENPITEET ANALYSOINNIN JA PARANTAMISEN KEHITTÄMISEKSI

Analysointitilanteet suunnitellaan ja valmistellaan hyvin siten, että autoilijat voivat helposti osallistua asioiden käsittelyyn.

Seuraavat toimenpiteet tulevat olemaan laatukriteerien määrittely kaikille ydin- ja tukiprosesseille. Tämän lisäksi muutetaan maksaja-asiakkaiden kanssa käytäviä keskusteluja siten, että heiltä kysytään kokemuksia palveluista laatukriteerien mukaisesti.

Riskianalyysit otetaan puheeksi paikallisen vakuutusyhtiön edustajan kanssa. Tarkoituksena on selvittää, mitä heillä on tarjottavana.

Liitteet (ei tässä raportissa mukana).

- Taksialan laatujärjestelmän minimilaatukriteerit
- Taksiryrittäjän ja Ilolan paikallisyhtiön välinen sopimus
- Luettelo taksiryrittäjistä ja kuljettajista
- Laatupoikkeamiin puuttumisen menettelytapa
- Uusien kuljettajien perehdyttämiskäytäntö
- Asiakashaastattelun runko (maksaja-asiakas)
- Muistiot asiakashaastatteluista
- Asiakashaastattelun runko (ryhmäkahvihaastattelu)
- Henkilöstötyytyväisyysmittaus (kerran vuodessa toistettava mittari)
- Ilolan taksin asiakastytyväisyystutkimus (opinnäytetyö)
- Laatupoikkeamaluettelo
- Palveluongelmat, asiakasvalitukset, muut havainnot laadusta
- Lista kehittämisprojekteista, vastuuhenkilöistä ja määräajoista

Lounais-Suomen Taxidata Oy
LAATUKÄSIKIRJA

OSA 1

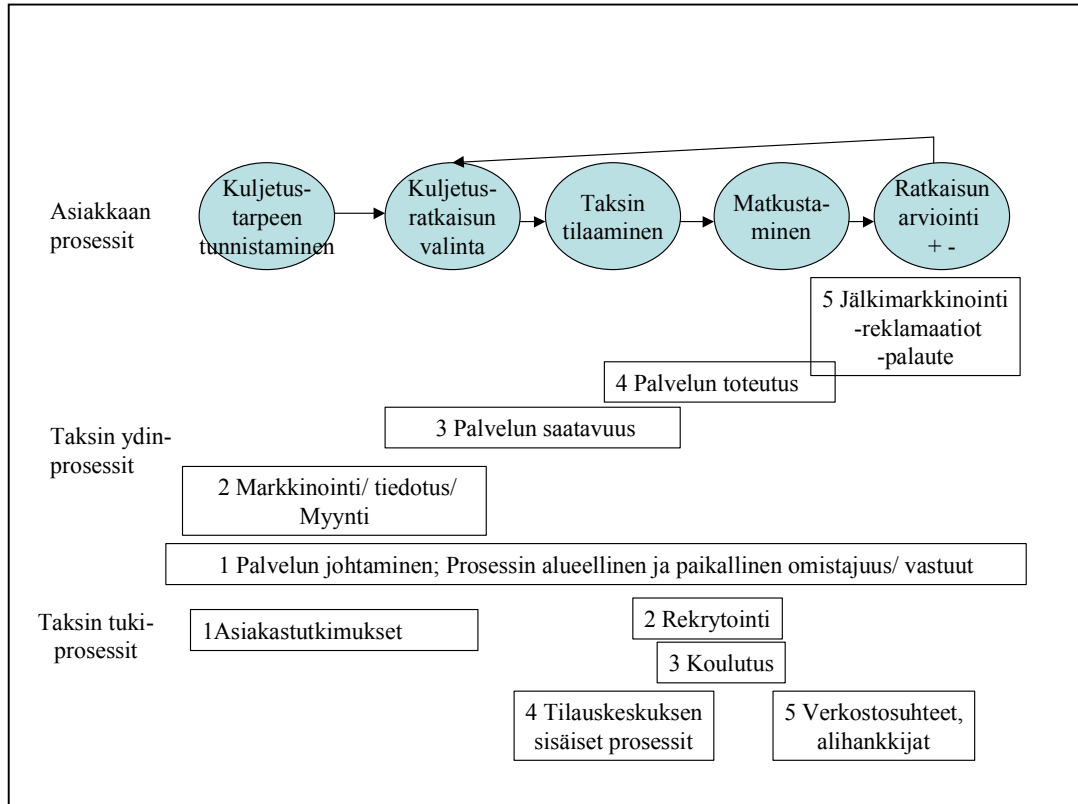
SISÄLTÖ

KUVA	Lounais-Suomen Taxidata Oy:n prosessit	2
KUVA	Laadun johtaminen	2
1.	LAADUN JOHTAMINEN	3
	1.1 Edellytykset hyvälle toiminnalle	3
	1.2 Keskuksen toiminnan johtaminen	4
	1.3 Keskuksen ja autoilijoiden/kuljettajien välinen toiminta	4
	1.4 Autoilijoiden ja kuljettajien informoiminen	5
	1.5 Johtopäätökset	5
KUVA	Markkinointitoimenpiteet	7
2.	MARKKINOINTI, MYYNTI, TIEDOTUS	8
	2.1 Markkinointi	8
	2.2 Mainonta	10
	2.3 Tiedotus	10
KUVA	Palvelun saatavuus	12
3.	PALVELUN SAATAVUUS	13
KUVA	Palvelun toteutus	15
4.	PALVELUN TOTEUTUS	16
KUVA	Jälkimarkkinointi	18
5.	JÄLKIMARKKINOINTI	19

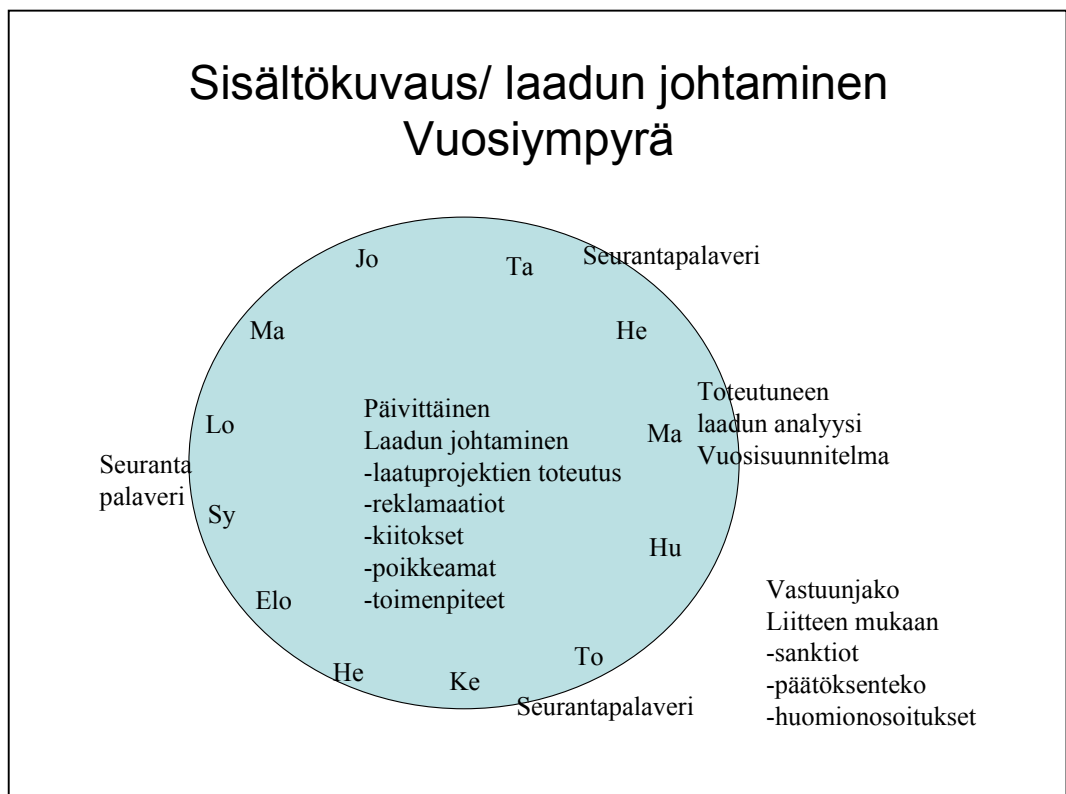
LIITTEET

1. Autoilijasopimus
2. Kuljettajasopimus
3. Dataohjesääntö
4. Pukeutumissääntö
5. Rikkomusasioiden ohjesääntö
6. Toiminta-ajatus
7. Laatupolitiikka
8. Laatukäsikirja OSA 2
9. Organisaatiokaavio
10. Korttisopimus
11. Kuljettajatiedot
12. Autotiedot

Lounais-Suomen Taxidata Oy:n prosessit



Laadun johtaminen



1. LAADUN JOHTAMINEN

1.1 Edellytykset hyvälle toiminnalle

Itse vaikutettavissa:

Sopimukset (liite 1 autoilijasopimus, liite 2 kuljettajasopimus)

Ohjesäännöt (liite 3 dataohjesääntö, liite 4 pukeutumissääntö)

Sanktiot (liite 5 rikkomusasioiden ohjesääntö)

Sitoutuminen laaturjestelmään

Sidosryhmäsuhteet:

Alueyhdistys

Paikallisyhdistykset

Taksiasemat

Liikekumppanit

Viranomaiset

Ulkoiset vaikuttajat:

Lainsäädäntö

Liikenneministeriö

Kunnat

Taksiliitto

Asiakaspalaute

Ammattimaisuus:

Toiminta-ajatus (liite 6)

- tuottaa ja kehittää korkealaatuisia välityskeskuspalveluja

- tuottaa korkealaatuisia taksipalveluja ja edistää kysyntää asiakkaiden tarpeet huomioiden

Laatupolitiikka (liite 7)

Vastuunjako

- vastuunjaon selkeys, kuka vastaa mistäkin:
 - sisäinen vastuunjako
 - yhtiön ja sidosryhmien välinen vastuunjako

1.2 Keskuksen toiminnan johtaminen

Määritelty keskuksen laatukäsikirjassa, joka tämän laatukäsikirjan liitteenä (liite 8).

Organisaatiokaavio (liite 9):

Yhtiökokous

Hallitus

Toimitusjohtaja

Henkilökunta:

Keskushenkilöt (16 henkilöä)

Toimistohenkilöt (2 henkilöä)

Taksitarkastajat (2 henkilöä)

Tekniset henkilöt:

Omat tekniset henkilöt (2 henkilöä)

Ulkopuoliset tekniset henkilöt ja asiantuntijat yhteistyökumppaneilta (Auria, Semel, Sonera, Planit, Fujitsu)

1.3 Keskuksen ja autoilijoiden/kuljettajien välinen toiminta

Sopimukset ja ohjesäännöt

Sopimuksilla ja ohjesäännöillä määritetään yhteistyön pääperiaatteet.

Yhtiön ja autoilijan välinen sopimus (liite 1)

Yhtiön ja kuljettajan välinen sopimus (liite 2)

Dataohjesääntö, joka uusittu syksyllä 2004 (liite 3)

Kuljettajan pukeutumisen ohjesääntö, joka uusittu syksyllä 2004 (liite 4)

Rikkomusasioiden ohjesääntö, joka uusittu syksyllä 2004 (liite 5)

Sopimusten ja ohjesääntöjen noudattaminen

Valvonta Sitouttaminen

Sopimusten ja ohjesääntöjen noudattamista valvotaan. Valvontavastuu kuuluu toimitusjohtajalle, taksitarkastajille ja hallitukselle. Osin valvontaa tekevät myös keskuksen henkilökunta sekä autoilijat ja kuljettajat itse.

Sanktiot

Sanktiot on määritetty rikkomusasioiden ohjesäännöissä ja sopimuksissa. Lievästä ja ensimmäistä kertaa tapahtuvasta rikkomuksesta ei seuraa sanktiota, ainoastaan huomautus. Myöskään tahattomasta rikkomuksesta ei rangaista. Sen sijaan rikkomuksen ollessa tahallinen ja toistuva sanktiot otetaan käyttöön. Ensin annetaan kirjallinen varoitus ja rikkomusten jatkuessa sanktiot kovenevat. Pukeutumiseen ja tupakanpolttoon autossa on omat rangaistukset.

Sanktioiden toimeenpano

Toimitusjohtaja, taksitarkastajat, hallituksen puheenjohtaja, paikallisyhdistysten puheenjohtajat määrittelevät sanktioiden tarpeellisuuden / ankaruuden. Rikkomuksen vakavuudesta ja sanktion ankaruudesta riippuen toimeenpanosta päättää joku/jotkut yllämainituista henkilöistä tai näistä henkilöistä koottu ryhmä.

1.4 Autoilijoiden ja kuljettajien informoiminen

Laatujärjestelmä on osa toimintaa.

Laatujärjestelmään tulevat muutokset tiedotetaan autoilijoille ja kuljettajille. Samoin erilaiset palautteet ja tutkimukset annetaan autoilijoiden ja kuljettajien tiedoksi.

Tiedotuksessa harkitaan uutena välineenä nettipalvelun käyttöönottoa.

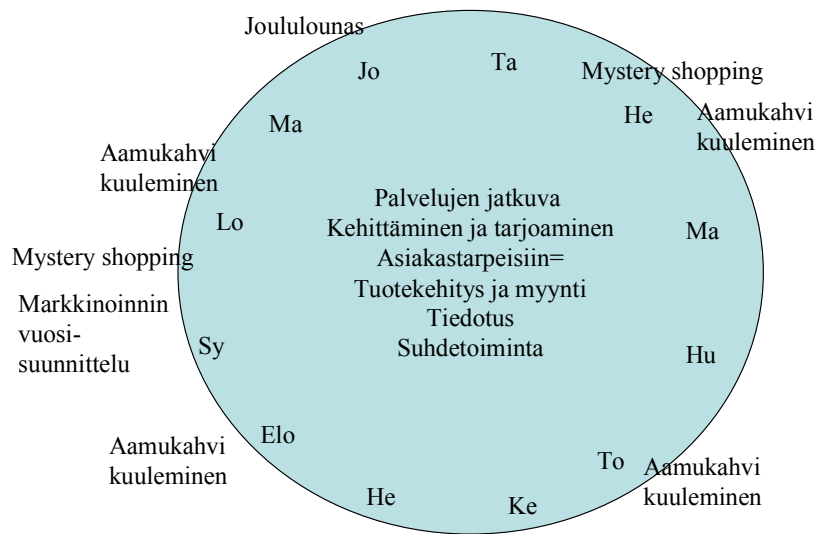
1.5 Johtopäätökset

Laatuprojektin käynnistäminen tapahtuu asteittain. Uudet toimenpiteet otetaan käyttöön siten, että kaikilla osapuolilla on tieto asioiden etenemisestä.

**Oman laadun jatkuva seuranta: neljännesvuosittain seurataan laadun kehittymistä pienen vakioryhmän kanssa ja lisäksi kutsutaan seurantapalaveriin vierailija / vierailijoita.
Seurantapalavereissa käsitellään reklamaatiot, kiitokset, poikkeamat jne.
Toimintatapoja muutetaan tarpeen mukaan. Isot muutokset tehdään hallituksen päätöksellä. Sopimusmuutokset käsitellään yhtiökokouksessa.
Kehitys on jatkuvaa ja omaan tahtoon perustuvaa.**

Markkinointitoimenpiteet

Sisältökuvaus/ markkinointitoimenpiteet (=asiakkaiden kuuleminen palvelujen tarjoaminen, asiakastyytyväisyys Vuosiympyrä.



2. MARKKINOINTI, MYYNTI, TIEDOTUS

2.1. Markkinointi

Asiakas- ja sidosryhmät

Suurasiakkaat

Kunta-asiakkaat ja muut julkishallinnon asiakkaat

Yrityisasiakkaat

Muut asiakkaat

Säännöllisesti taksia käyttävät

Satunnaisesti taksia käyttävät

Sidosryhmät

Poliisi

Lääninhallitus

Liikekumppanit

Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden ja kontaktien hoito

Nykyinen tilanne

- **Laskutusasiakkaat ja sidosryhmien edustajat kutsutaan yhteiselle joululounaalle.**
- **Turun sosiaalitoimen edustajien kanssa palaverit pari kertaa vuodessa.**
- **Säännölliset kontaktit taksikorttiasiakkaisiin tilausten yhteydessä**
- **Poliittisia päättäjiä kutsuttu Taksitaloon tilanteen ja tarpeen mukaan.**
- **Paikallisyhdistykset / taksiasemat hoitavat koulukuljetuksiin liittyvät neuvottelut.**

Vuosi 2005

- Samat tapaamiset kuin edellä ja näiden lisäksi
- Kuntien sosiaalitoimien edustajat yhteiseen keskustelutilaisuuteen Taksitaloon
- Poliittisten päättäjien tapaaminen / tapaamiset mm. MYK-asiasta
- Mystery shopping
- Säännölliset aamukahvitilaisuudet, joihin kutsutaan asiakkaita / sidosryhmien edustajia

Sopimukset

- *Taksitilaus* useimmiten suullinen sopimus (joskus kirjallinen).
Tilaus tallentuu käsiteltyihin kyyteihin yksityiskohtaisesti 10 vrk:n ajaksi ja autojen logitietoihin noin kolmen kuukauden ajaksi.
Puheentallentimelta löytyy asiakkaan ja välittäjän keskustelu usean kuukauden ajalta.
Laskutussopimukset esim. 51E-laskutuksista tehdään suullisesti tai kirjallisesti.
- *Korttisopimukset* asiakkaiden kanssa tehdään kirjallisesti (liite 10).
- *Toistuvat kuljetussopimukset* tekee paikallisyhdistykset tai paikalliset taksiasemat.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Mystery shopping

Toteutetaan vuoden 2005 aikana kaksi kertaa, ensimmäisen kerran vuoden alkupuolella, malli luodaan syksyn 2004 aikana.

Asiakkaat, joiden kanssa mystery shopping toteutetaan, on jo alustavasti kartoitettu. Asiakkaita on noin 10.

Edustettuina ovat sekä kunta-, yritys- että yksittäisasiakkaat.

Johtopäätökset

Palvelun jatkuva kehittäminen ja parantaminen. Asiakastyytyväisyyden säännöllinen mittaaminen.

2.2 Mainonta

Mainontaa tehdään budjetin puitteissa. Vuonna 2004 mainontaan on varattu rahaa 31 000 euroa.

Mainonnan sisältö ja tavoitteet:

Lähinnä imagomainontaa, informaation jakamista palveluista, tilausnumerosta, taksikorteista jne.

Mainontaa seuraavissa medioissa:

- Lehdet: Turkulainen, Aamuset, Rannikkoseutu, Ruskolainen, muut paikalliset julkaisut, Ulaxi-lehti
- Radiot: Auran Aallot, Majakka, Radio Sata, Iskelmä
Oma taksilaulu, kaksi erilaista versiota, useita spotteja
Mainossopimukseen liittynyt usein myös toimituksellista osuutta takseista.
- Muut: Puhelinluettelot, satunnaiset julkaisut, mainostarrat, mainoskäyntikortit, omat www-sivut

Johtopäätökset

Mielikuvan ylläpitäminen laadukkaasta taksipalvelusta.

Riittävästi tietoa taksin palveluista. Ei ole varaa menettää ainuttakaan asiakasta sen vuoksi, että palveluista eikä tilausnumerosta ole tietoa.

2.3 Tiedotus

Ulkoisen tiedottaminen

Mediat

Ylläpidetään ja vahvistetaan suhteita paikallisiin lehtiin ja radioihin Turun Sanomat, YLE, Auran Aallo, Radio Sata ja Turku- TV ovat tärkeimmät mediat.

Ongelmatilanteista tiedottaminen paikallisissa medioissa on tärkeää toimintatapa.

Suhteita ylläpidetään satunnaisesti mutta säännöllisesti, kalenterivuoden aikana vähintään 2-3 kertaa.

Tiedotusvastuu

Virallisissa asioissa tiedotusvastuu on toimitusjohtajalle ja hallituksen puheenjohtajalle.

Sisäinen tiedottaminen

Sisäisen tiedottamisen välineet:

Erilliset tiedotteet, joukkokirjeet

Autopäätelaitteen kautta lähetettävät ID-viestit. Tämä on yleisin ja nopein tiedotusväline. Tiedotteen laajuudelle on tässä rajansa.

Ulaxi-lehti, joka jaetaan kaikille autoilijoille / kuljettajille 2-3 kertaa vuodessa.

Ilmoitustaulu Taksitalossa

Erilaiset kokoukset ja tiedotustilaisuudet tarpeen mukaan

Poikkeustilanteista tiedottaminen:

Autoilijoille ja kuljettajille tiedottaminen tapahtuu Auria Viestikeskuksen kautta lähtevillä viesteillä autojen / autoilijoiden kännyköihin.

Asiakkaille tiedottaminen tapahtuu paikallisradioiden kautta. Isoista ongelmatilanteista tiedotetaan asiakkaille paikallisissa lehdissä.

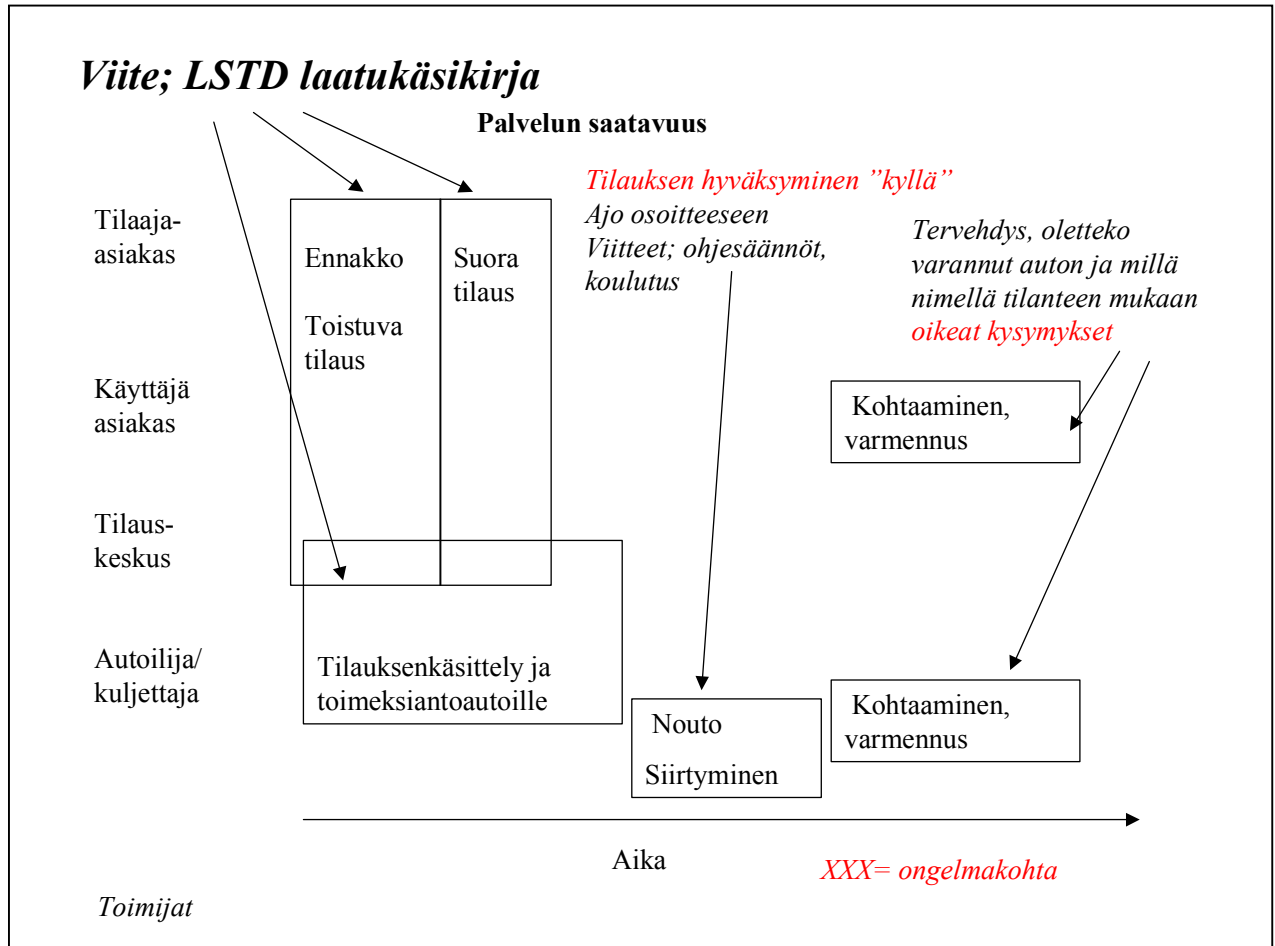
Tiedotusvastuu:

Tiedotusvastuu ensisijaisesti toimitusjohtajalla ja hallituksen puheenjohtajalla. Ammatillisissa asioissa koko henkilökunta ja autoilija- / kuljettajakunta voivat tiedottaa asioita yllämainituissa välineissä annettujen ohjeiden mukaan.

Johtopäätökset

Jatkuva tiedon kulun parantaminen ja uusien tapojen miettiminen. Mieluummin liikaa tietoa kuin liian vähän tietoa.

Palvelun saatavuus



3. PALVELUN SAATAVUUS

Input

1. Ajovuorosunnittelu (paikalliset yhdistykset tekevät)
Oikea määrä autoja ajossa
Ajovuoroja noudatetaan
Reagoidaan nopeasti muuttuviin olosuhteisiin
2. Dataohjesääntöjen ja sopimusten noudattaminen
3. Tekniikan toimivuus (tekninen ratkaisu kuvattu CD-levykkeellä)
Varajärjestelmä olemassa
4. Keskuksen kapasiteetti
Oikea määrä henkilöitä töissä

Rakennekuvaus

Taksin tilaajan, taksin käyttäjän, tilauskeskuksen ja autoilijan / kuljettajan toiminnan kokonaishallinta. Kysyntä ja tarjonta mahdollisimman hyvässä tasapainossa.

Laatukriteerit

Asiakaslupaukset:

- Keskuksen kautta tilaava asiakas saa kohtuullisen luotettavan arvion toimitusajasta normaali olosuhteissa.
 - Asiakas saa mahdollisimman nopeasti auton olosuhteista riippuen.
 - Toimitusaika vaihtelee osoitteen mukaan: taajamien keskustoissa huomattavasti pienempi odotusaika kuin harvaan asutuilla alueilla ja ns. reuna-alueilla.
Auto asiakkaalla Turun keskustassa noin 10 minuutissa
Turun reuna-alueilla noin 20 minuutissa
Muiden asemapaikkojen keskustoissa noin 10-15 minuutissa
Haja-asutusalueilla noin 15-30 min
- Taksikeskus vastataan mahdollisimman nopeasti, tavoite alle 2 minuuttia.
- Ruuhka-ajat ja sääolosuhteet voivat muodostaa poikkeuksen, jolloin myös keskus ruuhkautuu. Esimerkkejä ruuhka-ajoista ovat uusi vuosi, vappu, pikkujoulu-aika, lumimyräkät, kaatosateet, force major.

Ennako- ja toistuvat tilaukset (esim. koulukuljetukset ja ruokakuljetukset) pyritään hoitamaan sopimusten mukaan. Näissä tilauksissa sovittujen aikojen pitäminen on tärkeää.

Analyysi ja kehittämissuunnitelmat

Keskuksen rooli

- Tilauksen oikein rekisteröiminen; oikea ja tarkka osoite, oikea kunta, oikea kellonaika, oikea kalusto. (Nämä asiat keskuksen laatukäsikirjassa.) Virheiden rekisteröimisen kautta ja asioista avoimesti puhumalla opitaan.

Kuljettajan rooli

- Tilauksen hyväksyminen nopeasti
- Osoitteen löytäminen
- Oikean asiakkaan kohtaaminen. Nimellä varustetuissa tilauksissa oikea menettelytapa.

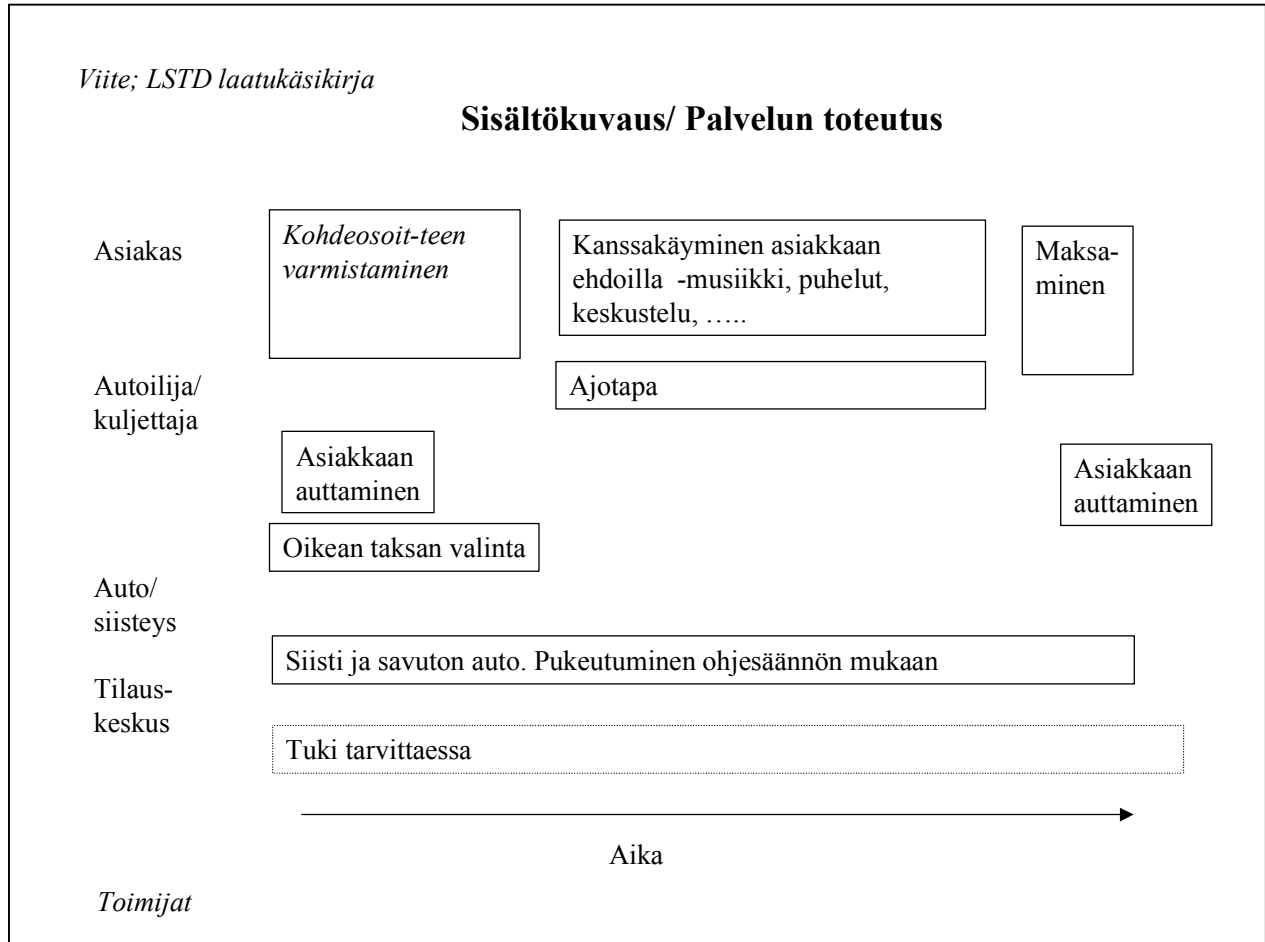
Kehitysasioita

- keskuksen valtuuksia lisätään, kun pitää nopeasti reagoida autokapasiteetin vajaukseen
- uutta varajärjestelmää kehitetään yhdessä Aurian ja Soneran kanssa
- ohjesääntöjen noudattamista tarkkaillaan ja laiminlyönteihin puututaan entistä jämäkämmin
- asiakasvalitukset enenevässä määrin toimintaa ohjaavaksi

Output

Asiakas saa taksin sovittuna aikana ennakkotilatuissa ja toistuvissa tilauksissa ja suorissa tilauksissa kohtuullisessa ajassa. Asiakasvalitukset

Palvelun toteutus



4. PALVELUN TOTEUTUS

Input

Kunnolliset ja siistit ajoneuvot
Ammattitaitoiset kuljettajat
Ammattitaitoinen keskus
Toimiva tekniikka

Rakennekuvaus

Keskuksen toiminta (oma laatukäsikirja)
Kuljettaja ammattitaitoinen, tuntee toiminta-alueensa ja pukeutunut sopimusten mukaisesti (liite 11 kuljettajatiedot)
Auto siisti, savuton, teknisesti hyvin varustettu (liite 12 autotiedot)
Asiakkaan kohtaaminen: kuljettajan käyttäytyminen kohdatessa asiakkaan, keskustelu autossa, käyttäytyminen kuljetuksen päättyessä

Prosessin kriittiset pisteet

Oikein kirjattu osoite / oikeanlainen auto asiakkaalle
Kuljettajan taidot löytää osoite
Kuljettajan ja oikean asiakkaan kohtaaminen
Kuljettajan avuliaisuus matkan alussa ja kyydin päättyessä
Kuljettajan taito löytää kohdeosoite
Kuljettaja tuntee taksankäytön
Kuljettajan taito keskustella tai olla keskustelematta asiakkaan kanssa
Radion ja puhelimen käyttö asiakas huomioiden
Turvallisuushakuinen liikennekäyttäytyminen

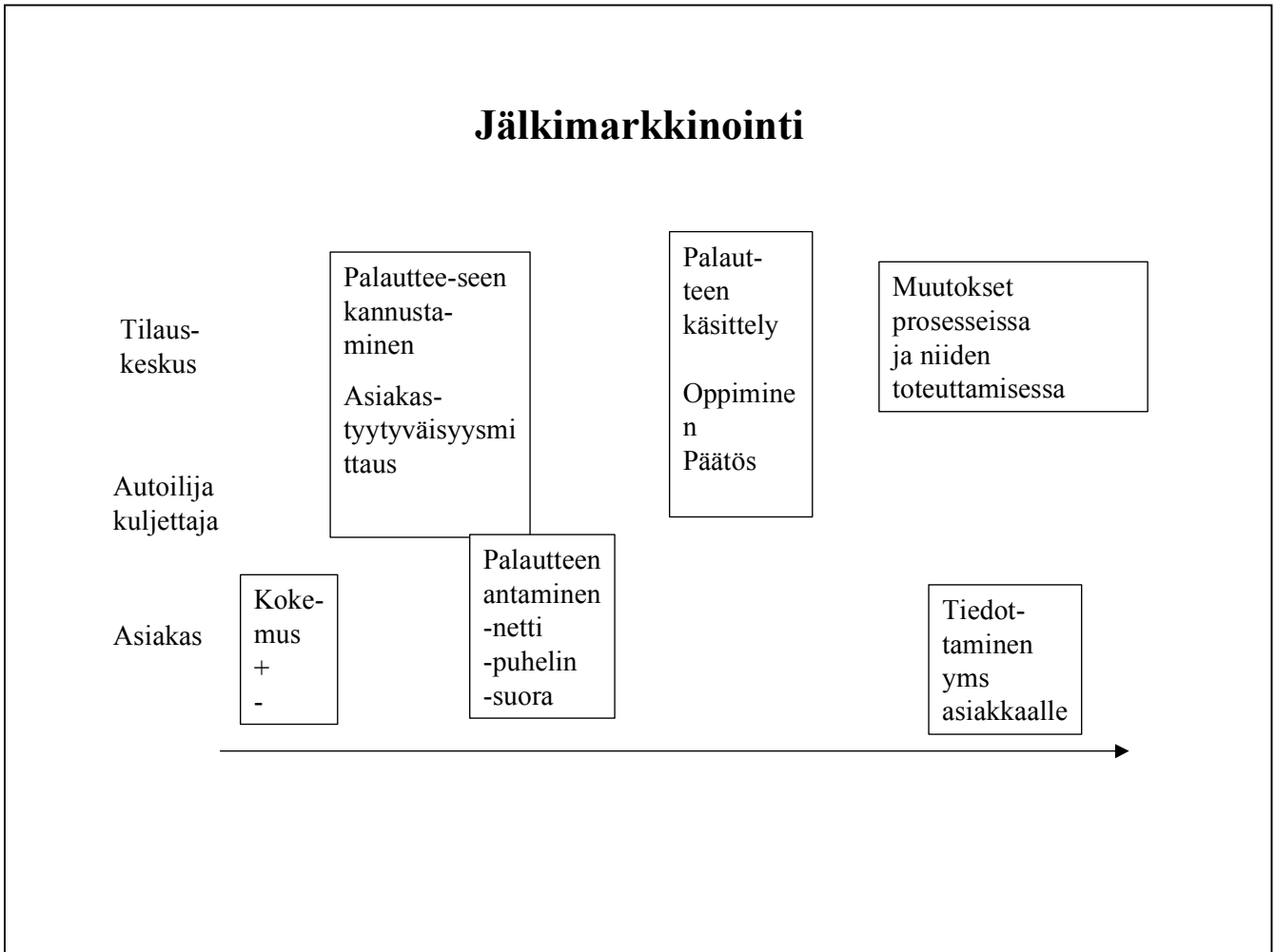
Laatukriteerit

Kuljettaja pukeutunut pukuohjesäännön mukaan ja vaatetus siistiä
Auto puhdas ja savuton
Kuljettaja kohtelias; tervehtiminen, tarpeen mukaan oven avaaminen, avustaminen, keskustelu, vaitiolovelvoite, asiakkaan hyvästely
Kuljettaja ei puhu puhelimesta asiakkaan aikana
Kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä, asiakkaalla turvallinen olo

Kuljettaja tuntee lyhyimmän / edullisimman reitin kohteeseen ja kuljettaja käyttää oikealla tavalla taksaa
Kuljettaja tuntee käytössä olevat maksuvälineet
Kuljettaja noudattaa ennakoivaa, turvallista sekä muita tienkäyttäjiä ja ympäristöä huomioivaa ajotapaa (EKOTAKSI)

Output

Taksin palveluun tyytyväinen asiakas. Taksilla hyvä maine.
Asiakasuskollisuuden aikaansaaminen.



Jälkimarkkinointi

5. JÄLKIMARKKINOINTI

Input

Reklamaatiot ja palautteet
Mystery shopping
Tutkimukset, aamukahvikeskustelut

Rakennekuvaus

Suullinen tai kirjallinen reklamaatio / palaute
Kirjalliset reklamaatiot aina toimitusjohtajan tietoon. Suullinen reklamaatio pääsääntöisesti ensin joko taksitarkastajalle tai toimitusjohtajalle
Www-sivujen kautta tullut palaute toimitusjohtajalle

Toimintatapa

Viite: johtamisprosessi

Taksitarkastajat käsittelevät kuljettajiin kohdistuvat palvelua koskevat reklamaatiot. Taksitarkastaja kirjaa päiväkirjaansa jokaisen käsittelemänsä tapauksen.

Tj. käsittelee palvelun saatavuuteen liittyvät reklamaatiot. Hän arkistoi jokaisen tapauksen reklamaatiot-mappiin.

Vaikeat tapaukset käsittelevät taksitarkastaja ja toimitusjohtaja ja mahdollisesti hallituksen puheenjohtaja yhdessä. Ajovuorojen noudattamiseen liittyvät ongelmatilanteet käsitellään niin, että asemapaikan vastuuhenkilö on tietoinen / mukana käsittelemässä asiaa

Ristiriitaisissa asioissa kuullaan tarvittaessa molempia osapuolia yhtä aikaa. Reklamaation kohde saa aina tiedon palautteesta ja häntä kuullaan asiassa.

Laatukriteerit

Jokainen reklamaatio käsitellään. Nimimerkillä toimitettuihin palautteisiin suhtaudutaan varauksella.

Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään (viite: johtamisprosessi)

Kehittämiskohteet

Kannustetaan asiakkaita aktiiviseen palautteen antamiseen. Lehti-ilmoittelu voi toimia aktivointivälineenä. ”Paras palaute palkitaan” kehotuksella kerromme asiakkaallemme, että me välitämme hänestä!

Reklamaation aiheuttajan pitää entistä enemmän kohdata asiakas ja selvittää asia hänen kanssaan (valvonnassa).

Reklamaation aiheuttaja saatetaan entistä enemmän itse kohtaamaan asiakkaansa ja ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan.

Output

Asiakkaan luottamus taksiin palautetaan.

Lounais-Suomen Taxidata Oy

SOPIMUS

SOPIMUS

Osapuolet Lounais-Suomen Taxidata Oy-niminen osakeyhtiö (myöhemmin yhtiö) ja autoilija

Nimi _____

Osoite _____
(myöhemmin autoilija)

Tarkoitus: Osapuolilla on tarkoituksena tällä sopimuksella sopia ajotilausten ja kuljetustehtävien välittämisestä, niiden täyttämistä, niihin liittyvästä muusta toiminnasta sekä osapuolten velvollisuuksista ja oikeuksista niiden osalta.

Yhtiö: Yhtiö ylläpitää Lounais-Suomen alueella toimivien taksiautojen tilauskeskusta sekä välittää kuljetustehtäviä ja muita palveluja taksiautoilijoille.

Yhtiö sitoutuu toimittamaan autoilijalle palveluja kun autoilija täyttää tässä sopimuksessa määritellyt velvollisuutensa.

Autoilijaa koskevat edellytykset:

Autoilijalla on oikeus käyttää yhtiön palveluja vain, jos hänellä on voimassa oleva sopimus yhtiön kanssa ja hänelle myönnetyn henkilötilausliikenneluvan mukainen asemapaikka on yhtiön toiminta-alueella.

Kuljetusten suorittaminen:

Autoilija sitoutuu suorittamaan vastaanottamansa yhtiön välittämät kuljetus- ja muut tehtävät yhtiön sopimien ehtojen ja ohjeiden mukaisesti.

Toimintaohjeet ja yhteisliikenne:

Kuljetustehtäviä vastaanotettaessa on noudatettava yleisesti vahvistettuja sekä yhtiön antamia toimintaohjeita sekä toiminta-alueen autoilijoiden mahdollisesti tekemiä ja vahvistamia yhteisliikennesopimuksia. Yhteisliikennesopimuksesta huolimatta autoilija sitoutuu kuitenkin ensisijaisesti vastaamaan asemapaikkansa liikenteen hoitamisesta.

Maksut:

Autoilija on velvollinen suorittamaan yhtiölle yhtiön hallituksen vahvistamat maksut.

Viivästyneestä maksusuorituksesta tulee maksaa lain mukainen viivästyskorko.

Mikäli autoilija vastaanottaa yhtiön tuottamia erityispalveluksia, on hän velvollinen suorittamaan niistä hallituksen erikseen vahvistamat maksut. Hallitus voi hakemuksesta erityisillä perusteilla vapauttaa autoilijan määräajaksi edellä mainituista maksuista.

Edellä mainittujen maksujen eräpäivä on kunkin kuukauden viidestoista (15.) päivä.

Ajovuorot:

Autoilija on velvollinen noudattamaan asemapaikalle vahvistettuja ajovuoroja.

Menettely

taksitoiminnassa:

Autoilijan ja hänen palveluksessaan olevien henkilöiden tulee harjoittaa korkealaatuista taksitoimintaa:

- käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti asiakkaita ja muita liikenteessä olevia kohtaan
- valita asiakkaan kannalta edullisin reitti
- auttaa tarvittaessa asiakkaan ja hänen matkatavaransa autoon ja siitä pois
- huolehtia asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta tämän tilapäisen poissaolon aikana sekä tarkastaa ajon päätyttyä, onko asiakkaan omaisuutta jäänyt autoon ja luovuttaa sen löytötavaralain mukaiseen paikkaan
- antaa pyydettyä asiakkaalle asianmukaisesti täytetty kuitti
- pidättäytyä tarpeettomista autoradiopuheluista
- huolehtii auton siisteydestä ja puhtaudesta
- käyttää taksinkuljettajille suunniteltua työasua
- noudattaa vaitiolo- ja turvallisuusohjeita koskevia ohjeita
- noudattaa poliisin, taksitarkastajan ja yhtiön antamia ohjeita

Vaitiolo- ja tietosuojatietoisuus:

Autoilija ja hänen palveluksessaan olevat henkilöt eivät saa ilman asianomaisen lupaa ilmaista tietoja, jotka he ovat työssään saaneet, jos ne asian laadun vuoksi on pidettävä salassa.

Radio- ja datalaitte:

Autoilija on velvollinen käyttämään radio- ja datalaitetta yhtiön antamien ohjeiden sekä vahvistetun dataohjesäännön mukaisesti. Ko. autossa ei saa olla toisen välitysjärjestelmän laitetta ilman yhtiön hallituksen kirjallista lupaa.

Tunnukset:

Autoilija on velvollinen tarvittaessa varustamaan autonsa yhtiön määräämin tunnuksin.

Muutosilmoitukset:

Autoilijan on viivytyksettä ilmoitettava yhtiölle muuttuneet osoite- ja yhteystietonsa sekä autoaan koskevat ja tämän sopimuksen soveltamiselle tarpeelliset tiedot.

- Valvonta:** Yhtiöllä on oikeus valvoa, että autoilija ja hänen palveluksessaan olevat henkilöt noudattavat tätä sopimusta ja ryhtyä asian-mukaisiin toimenpiteisiin havaituissa rikkomustapauksissa.
- Autoilija on vastuussa siitä, että myös hänen palveluksessaan olevat henkilöt noudattavat tätä sopimusta sen kaikilta osin.
- Sanktio:** Jos autoilija rikkoo tätä sopimusta tai yhtiön vahvistamia, välitys- ja kuljetustoiminnassa noudatettaviksi tarkoitettuja ohjeita, on yhtiöllä oikeus, siitä ensin kirjallisen varoituksen annettuaan, lopettaa määräajaksi palveluiden välittäminen autoilijalle. Ennen toimenpiteisiin ryhtymistä on autoilijalle varattava mahdollisuus tulla kuulluksi asian johdosta.
- Palveluiden toimittaminen autoilijalle voidaan lopettaa, jos autoilija ei ole suorittanut maksujaan eräpäivään mennessä.
- Autoilija on velvollinen suorittamaan tämän sopimuksen edellyttämät maksut myös siltä ajalta kuin palveluiden toimittaminen on em. tavoin lopetettu.
- Mikäli yhtiö on sulkenut dataliittymän maksujen viivästymisen tai tämän kohdan ensimmäisessä kappaleessa esitetyn perusteella, on autoilija velvollinen suorittamaan liittymän uudelleen-avauksesta palveluhinnaston mukaisen maksun.
- Tätä sopimusta koskevat muutokset:** Yhtiön yhtiökokous voi muuttaa tätä sopimusta koskevia ehtoja yhtäläisesti kaikkien yhtiön palveluita käyttävien autoilijoiden kanssa, jonka autoilija sitoutuu hyväksymään, ellei alla esitetystä muuta johdu. Muuttuneista ehdoista on ilmoitettava viivytyksettä kirjallisesti autoilijalle. Muutos voi tulla voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua siitä, kun tieto muutoksesta on postitettu autoilijalle hänen yhtiölle ilmoittamaansa osoitteeseen.
- Valityslauseke:** Kaikki tästä sopimuksesta johtuvat erimielisyydet tulee ratkaista yhtiön kotipaikkakunnan käräjäoikeudessa.
- Sopimuksen voimassaolo:** Tämä sopimus astuu voimaan sen allekirjoittamisella. Sopimus on voimassa toistaiseksi (3) kolmen kuukauden irtisanomisajoin. Autoilijalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi yhden kuukauden kuluttua irtisanomisesta siinä tapauksessa, ettei autoilija hyväksy tässä sopimuksessa edellä määritellyn mukaisesti ilmoitettavia, tätä sopimusta koskevia muutoksia. Näihin seikkoihin perustuva irtisanominen on toimitettava ennen muutosten voimaantuloa. Irtisanominen on aina toimitettava kirjallisesti.

Sopimus purkautuu ilman irtisanomista, jos autoilija luopuu osakkuudestaan yhtiössä tai liikennöimisoikeudestaan yhtiön toiminta-alueella tai ryhtyy ottamaan luvatta tilauksia toisesta välitysyhtiöstä. Autoilijan velvollisuus suorittaa tämän sopimuksen mukaisia maksuja päättyy tällöin sopimuksen purkautumis-kuukauden viimeisenä päivänä.

Muut ehdot:

Muilta osin noudatetaan voimassa olevaa oikeutta ja lainsäädäntöä, yhtiön yhtiöjärjestystä sekä niiden perusteella mahdollisesti annettuja määräyksiä.

Tätä sopimusta on tehty kaksi alkuperäistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Turussa _____kuun _____päivänä 1999

Lounais-Suomen Taxidata Oy

autoilija

Tämä sopimus sisältää sivut 1-4

Liite yhtiön ja autoilijan väliseen sopimukseen

Lounais-Suomen Taxidata Oy:n yhtiökokouksessa 13.03.1997 on hyväksytty muutos sopimuksen kohtaan radio- ja datalaite. Muutettu muoto kuuluu seuraavasti:

Autoilija on velvollinen käyttämään radio- ja datalaitetta yhtiön antamien ohjeiden sekä vahvistetun dataohjesäännön mukaisesti. Autossa ei saa käyttää toisen välitysjärjestelmän laitetta vahvistetun ajovuoron aikana ilman yhtiön hallituksen kirjallista lupaa.

SOPIMUS KULJETTAJAKORTISTA

Tällä sopimuksella Lounais-Suomen Taxidata Oy, jäljempänä yhtiö, sekä taksinkuljettaja

_____, jäljempänä kuljettaja, ovat sopineet kuljettajakortin

(ID-tunnus _____), jäljempänä kortti, käyttöön liittyvistä ehdoista.

Allekirjoituksellaan kuljettaja ilmoittaa vastaanottaneensa kortin sekä sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin.

Samoin kuljettaja ilmoittaa tutustuneensa tämän sopimuksen kohdassa neljä (4) mainittuun DATAOHJESÄÄNTÖÖN, ja saaneensa säännön haltuunsa ennen tämän sopimuksen allekirjoitusta.

- 1) Kortti on henkilökohtainen ja sitä ei tilapäisestikään saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön.
- 2) Kortti on yhtiön omaisuutta.
- 3) A) Menettely taksitoiminnassa.

Kuljettajan tulee:

- käyttäytyä siten kuin yleisesti hyväksytyt normit asiakaspalvelutehtävissä edellyttävät.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta.
- noudattaa poliisin, taksitarkastajan ja yhtiön antamia ohjeita.
- valita asiakkaan kannalta edullisin ajoreitti.
- noudattaa löytötavaralain säännöksiä koskien asiakkaan taksiin unohtamaa omaisuutta.
- pidättäytyä tarpeettomista puhelusta matkaviestimillä kuljetuksen aikana.
- noudattaa henkilöliikenteestä kulloinkin säädetyjä lakeja ja asetuksia sekä muita viranomaisten vahvistamia sääntöjä.
- käyttää taksinkuljettajalle tarkoitettua työasua (vrt. esim STL:n hyväksymä mallisto).

- B) Kuljetusten suorittaminen.

Kuljettaja on velvollinen:

- suorittamaan yhtiön välittämät kuljetus- ja muut tehtävät yhtiön sopimien ehtojen ja ohjeiden mukaisesti.
- suorittamaan asiakkaan pyytämän kuljetuksen, ellei perusteltua syytä ole kuljetuksesta kieltäytymiseen.

- 4) Datalaitteen käyttö ja dataohjesääntö.

Kuljettaja on velvollinen käyttämään auton datalaitetta yhtiön antamien ohjeiden sekä vahvistetun DATAOHJESÄÄNNÖN MUKAAN.

- 5) Sanktiot

Tähän sopimukseen kohdistuvissa rikkomuksissa on yhtiöllä oikeus asettaa kortti käyttökieltoon joko määräajaksi tai kokonaan. Ennen kiellon määräämistä tulee yhtiön varata kuljettajalle mahdollisuus vastineen antoon epäilystä rikkomuksesta.

Asiakkaaseen kohdistuneesta kiistattomasta rikkomuksesta on yhtiön mahdollista asettaa kortti välittömästi käyttökieltoon.

- 6) Kokonaan käyttökieltoon asetettu kortti on palautettava yhtiölle välittömästi.

- 7) Mikäli kuljettaja ei enää toimi taksinkuljettajana yhtiön toiminta-alueella, tulee hänen palauttaa kortti takaisin yhtiölle.

- 8) Kuljettaja on vastuussa kortin häviämisestä tai asiattomasta käytöstä aiheutuvista kortin uusimiskustannuksista. Normaalisti kulumisesta aiheutuneet uusimiset kustantaa yhtiö.

Olen tutustunut tämän sopimuksen ehtoihin, joita sitoudun noudattamaan.

_____kuun _____p:nä 2_____

Allekirjoitukset

DATAOHJESÄÄNTÖ

25.08.2004

1. Kuljettaja on velvollinen aloittaessaan ajovuoron kirjautumaan järjestelmään vain henkilökohtaisella ID-kortillaan. Mikäli mainittua korttia ei ole, on käytettävä varakorttia, joka on henkilökohtaisesti noudettava yhtiön toimistosta tai asemapaikan taksiasemalta.
2. Taksiasemalle ei saa kirjautua ennen vahvistetun ajovuoron alkua. Taksiasemalla ajovuorossa olevan auton on oltava vapaa-tilassa ja kirjautuneena ko. ruutuun. (Asemapaikkakohtainen poikkeava ohjeistus on sallittu.)
3. Taksiasemalle kirjautuminen on sallittua aseman ”takatolpan kohdalla”.
4. Kohderuuduksi on järjestelmään ilmoitettava kuljetuksen tosiasiallinen kohderuutu.
5. Ajotarjous on hyväksyttävä! Ainoastaan pakottavista syistä voi ajosta kieltäytyä (vrt. autoilija- ja kuljettajasopimukset). (Asemapaikkakohtainen poikkeava ohjeistus on sallittu.)
6. Asiakkaan ollessa autossa turhaa ajoneuvopäätteen käyttöä on vältettävä, samoin tällöin puhelimen käyttö on sallittu vain pakottavista syistä. (Huom! TLL 24 a §)
7. Tauolle mennessä kuljettajan on asetettava ajoneuvopääte taukotilaan.
8. Kuljettaja on velvollinen selaamaan päätteeltä kaikki vastaanottamaansa tilaukseen liittyvät tiedot ja mahdolliset ohjeet sekä toimimaan näiden ohjeiden mukaisesti.
9. Jos data-laitteella varustetun auton järjestys- ja/tai ryhmänumero muuttuu tilapäisestikin, on siitä tehtävä ilmoitus toimistoon tai keskukseseen ennen ajoon lähtöä.
10. Autoilijan tulee huolehtia, että autossa on aina työvuoron aikana puhelin, jonka numero on ennakoon kirjallisesti ilmoitettu keskukselle. Mainitun puhelimen tulee olla auto- ei kuljettajakohtainen.
11. Data-laitteistoon ei saa tehdä mitään rakenteellisia muutoksia. Autoilija on vastuussa siitä, että mittari ja terminaali toimivat LSTD Oy:n määräämällä tavalla.
12. Aiheeton hätäkoodin lähettäminen on ankarasti kielletty.
13. Tarpeettomat yhteydenotot keskukseseen ja turhat viestit autoille on kielletty. Kritiikki keskuksen toiminnasta on osoitettava yhtiön toimistoon, ei keskukseseen. Asiaton käynti keskustiloissa on kielletty.
14. LSTD Oy:n välityksessä olevassa taksiautossa on tupakointi ehdottomasti kielletty. Tämän sääntökohdan rikkomuksesta on taksitarkastajilla ja yhtiön hallituksen jäsenillä oikeus asettaa ko. auto kahden tunnin välittömään ajovälityskieltoon. Mikäli rikkomus on jatkuva, toimitaan kuten rangaistuksista on muuten sovittu. Myös auton siisteyteen on taksitarkastajilla ja hallituksen jäsenillä oikeus puuttua samojen periaatteiden mukaan.
15. Työvuorossa taksinkuljettajan on käytettävä siistiä työasua, jonka yhtiö on hyväksynyt (erillinen liite kääntöpuolella).
16. Autoilija on myös vastuussa kuljettajansa toiminnasta sekä velvollinen huolehtimaan, että kuljettaja on tietoinen näiden sääntöjen sisällöstä.
17. Rikkomukset ohjesääntöä kohtaan ovat rangaistavia tekoja. Toistuva tai törkeä rikkomus johtaa auton datayhteyden sulkemiseen tai henkilön ID-kortin mitätöintiin. Ohjesäännön kohdan neljä (4) määräykseen kohdistuva rikkomus johtaa ilmitullessaan kirjallisen selvityksen antamiseen. Mikäli rikkomus ei johdu pakottavista syistä, rikkojalle annetaan kirjallinen varoitus. Seuraava rike ohjesäännön 4. kohtaan aiheuttaa määräaikaisen ajovälityssulun.

Liite dataohjesääntöön:**Pukeutuminen, ohjesäännön kohta 14****HOUSUT, HAME**

Työasuna on käytettävä tummansinisiä ns. suoria housuja tai tummansinistä hametta. Farkkutyyppiset housut ja hameet (päälisaumat, niitit, reisitaskut tms.) on kielletty.

PAITA , PAITAPUSERO, SOLMIO

Paita on sininen kauluspaita, jonka kanssa käytetään sinisävyistä solmiota. Helteisinä aikoina solmion käyttö on vapaaehtoista joskin suositeltavaa. Paidan tulee olla napitettu ylintä nappia lukuun ottamatta. Naisten on sallittua käyttää sinistä paitapuseroa, jonka kanssa ei tarvita solmiota.

Kesäaikana on sallittu sininen pikeepaita, tämän kanssa ei käytetä solmiota. LSTD:n tai STL:n toimittama pikeepaita on suositeltavin. Paidassa ei saa olla näkyvässä huomattavaa tuotemerkkiä tai logoa, ellei merkintä viittaa taksiin. Talvella voi käyttää sinistä tai mustaa poolopaitaa, ilman tuotemerkkiä ja logoa.

PUSERO, TAKKI, NEULE

Puseron tulee olla tummansininen. Teksteinä (logo) puserossa sallitaan tekstit: Taksi, Taxi, LSTD Oy, taksiauton numero sekä taksisanan yhteydessä mahdollinen automerkki. Talvella musta nahkapusero on sallittu.

JALKINEET

Tummansävyiset kävelykengät tai talvijalkineet. Tummat sukat. Kesällä tummansävyiset sandaalit on sallittu.

PÄÄHINE

Tummansininen taksinkuljettajalle tarkoitettu päähine.

HUOM!

Taksiliiton Yrityspalvelun markkinoimat/hyväksymät ja kuljettajan työasuiksi tarkoitetut asusteet ovat kaikki sallittuja. STL:n virallista ” Valoa yössä”-merkinnällä varustettua asua saavat käyttää vain STL: n jäsenautoilijat sekä heidän palkattu henkilökuntansa.

Tässä liitteessä mainituista asuista poikkeavat asut ovat kiellettyjä !

RIKKOMUSASIOIDEN OHJESÄÄNNÖT

25.08.2004

A. DATAOHJESÄÄNTÖ- JA SOPIMUSRIKKOMUKSET

1. Kirjallinen varoitus
2. 3-14 vuorokauden ajovälityssulku
3. 2 kuukauden ajovälityssulku
4. 6 kuukauden ajovälityssulku
5. Pysyvä ajovälityssulku

Mikäli viimeisestä rikkomuksesta on kulunut yli 2 vuotta, aloitetaan kohdasta 1.

B. AUTON SIISTEYS JA KULJETTAJAN PUKEUTUMINEN

Dataohjesäännön kohdan 13 mukainen menettely (kahden tunnin ajovälityskielto). Toimeenpanovalta taksitarkastajilla ja hallituksen jäsenillä.

C. ASIAKASREKLAMAATIOT / HUONO PALVELU**AHDISTELUT**

1. Kirjallinen varoitus
2. 1 kuukauden ajovälityssulku
3. 6 kuukauden ajovälityssulku
4. Pysyvä ajovälityssulku

Pyritään siihen, että asiakas kääntyisi viranomaisen puoleen.

SOPIMATON MENETTELY TAKSITOIMINNASSA

(Katso LSTD Oy:n osakassopimus / kuljettajasopimus)

1. Kirjallinen varoitus
2. 3-14 vrk:n ajovälityssulku
3. 2 kuukauden ajovälityssulku
4. 6 kuukauden välityssulku

Mikäli viimeisestä rikkomuksesta on kulunut yli 2 vuotta, aloitetaan kohdasta 1.

Lounais-Suomen Taxidata Oy

T O I M I N T A – A J A T U S

Yhtiön tarkoituksena on toiminta-alueellaan tuottaa ja kehittää nykyaikaisin laittein taksiautojen korkealaatuisia välitys-keskuspalveluja.

Yhtiön erityisenä tehtävänä on huolehtia osakasautoilijoiden edellytyksistä tuottaa taloudellisesti ja laadullisesti korkea-laatuisia taksipalveluja sekä edistää yhtiön kautta tilattavien taksien kysyntää asiakkaiden tarpeet huomioiden.

LAATUPOLITIikka

Tuotamme asiakkaiden odotusten mukaisia palveluja. Pyrimme toiminnassamme jatkuvaan palvelun parantamiseen. Laatuavoitteet saavutetaan riittäväällä resursseilla sekä koulutetulla ja motivoituneella henkilökunnalla.

Asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan laatumittareilla ja johdon katselmuksilla.

Olemme asiakkaille luotettava toimittaja ja toimimme selkeiden periaatteiden mukaisesti, asiakkaiden tarpeet huomioiden.

Toimintamme luotettavuus perustuu osaamiseemme ja kokemukseemme.

Lounais-Suomen Taksidata Oy noudattaa välityskeskukselle määrättyjä lakeja ja asetuksia.

Takaamme asiakkaillemme laajan ja luotettavan palvelukonseptin valitsemalla luotettavia ja monipuolisia yhteistyökumppaneita.

Kerralla tehokkaasti oikein

*Merja Kirjonen
Lounais-Suomen Taksidata Oy*

Lounais-Suomen Taxidata Oy
LAATUKÄSIKIRJA

OSA 2

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTA	37
1.1 Laatu politiikka	37
1.2 Laatu järjestelmän toiminta	38
1.3 Vastuut ja valtuudet	38
1.4 Tavoitteet ja laatumittarit	39
1.5 Johdon katselmukset	40
2. VÄLITYSTOIMINTA	40
2.1 Perustilaukset	40
2.2 Ennakkotilaukset	41
2.3 Toistuvat tilaukset	41
3. POIKKEUSTILANTEET	41
3.1 Datayhteys ei toimi	41
3.2 Häätätilanne	42
3.3 Piippaustilanne eli lisäautojen hälyttäminen ajoon	42
3.4 Ajovuorojen jatkaminen	42
3.5 Muut	42
4. RAHALIIKENTEEN HOITO	42
4.1 Laskutus	43
A. Autoilijoiden laskutus	43
B. Asiakaslaskutus	43
4.2 Yhtiön omat taksikortit	43
4.3 Muut kortit	43
4.4 Ajastinsulkulista/Pankkilähettykset	43
5. VARMUUSKOPIOINTI	44
5.1 Ajovälityslaitteisto	44
5.2 Jälkikäsitteilylaitteisto	44

6. YHTIÖN SOPIMUSMENETTELYT	44
6.1 Autoilijat ja kuljettajat	44
6.2 Laitetoimittajat	44
6.3 Tilaaaja asiakkaat	45
7. TOIMITTAJIEN ARVIOINTI JA SEURANTA	45
8. TIEDON KULKU	45
8.1 Infomappi	45
8.2 Henkilökuntapalaveri	45
9. KOULUTUS	46
10. ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY	46
11. KORJAAVAT JA ENNALTAEHKÄISEVÄT TOIMENPITEET	46

1. LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTA

1.1 Laatupolitiikka

LAATUPOLITIikka

Tuotamme asiakkaiden odotusten mukaisia palveluja. Pyrimme toiminnassamme jatkuvaan palvelun parantamiseen. Laatutavoitteet saavutetaan riittäväillä resursseilla sekä koulutetulla ja motivoituneella henkilökunnalla.

Asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan laatumittareilla ja johdon katselmuksilla.

Olemme asiakkaille luotettava toimittaja ja toimimme selkeiden periaatteiden mukaisesti, asiakkaiden tarpeet huomioiden.

Toimintamme luotettavuus perustuu osaamiseemme ja kokemukseemme.

Lounais-Suomen Taksidata Oy noudattaa välityskeskukseksi määrättyjä lakeja ja asetuksia.

Takaamme asiakkaillemme laajan ja luotettavan palvelukonseptin valitsemalla luotettavia ja monipuolisia yhteistyökumppaneita.

Kerralla tehokkaasti oikein

Merja Kirjonen

Lounais-Suomen Taksidata Oy

1.2 Laatu järjestelmän toiminta

Vastuu: Vastuu laatu järjestelmän toiminnasta on toimitusjohtaja Merja Kirjosella.

Menettelyt: Laatu järjestelmän käsikirja on tallennettu sähköisesti. Täydellisiä paperiversioita on kaksi. Toista säilytetään toimistotiloissa ja toista keskuksen tiloissa. Mahdollisia liitteitä (esim. lomakepohjia) säilytetään ”ohjemapissa” tai työpisteissä.

Kaikki toiminnalliset muutokset hyväksytetään toimitusjohtajalla. Hyväksynnän yhteydessä asiakirjat päivitetään. Asiakirjat ovat voimassa vasta hyväksynnän jälkeen. Vanhat ohjeet hävitetään. Laatu käsikirjan muutokset merkitään lihavoinnilla.

Muutoksista tiedotetaan infomapissa.

Laatutiedostot on koottu laatutiedostolistalle.

Laatutiedostot:

	vastuuhenkilö	säilytysaika
Toimenpidelista	A. Katajainen	2 v
Johdon katselmukset	M. Kirjonen	2 v
Henkilökuntapalaveri	M. Kirjonen	5 v
Koulutustiedot	M. Kirjonen	jatkuva
Asiakaspalautteet	M. Kirjonen	2 v
Laatupolitiikka	M. Kirjonen	jatkuva

1.3 Vastuut ja valtuudet

Kokonaisvastuu keskuksen toiminnasta on Merja Kirjosella. Hän toimii myös laatu vastaavana.

Muilta osin vastuut ja valtuudet on määritelty tarkemmin menettelyohjeissa toimintakohtaisesti, mikäli on katsottu tarpeelliseksi.

Liite 1: Organisaatiokaavio

Liite 2: Prosessien välinen vuorovaikutus

1.4 Tavoitteet ja laatumittarit

Asiakaspalvelun kehittäminen resurssiseurannan avulla. Työskentelytapojen yhtenäistäminen sekä kehittäminen. Tätä seurataan toimenpidelistan päätösten toteutumisella.

Välitysvirheiden vähentäminen, johon tavoite asetetaan vuosittain. Vuoden 2005 tavoitteeksi on asetettu 50 % vähemmän virheitä, jotka koskevat väärään kuntaan lähetettyjä autoja. Tavoitteisiin pääsemiseksi suoritetaan seuranta kuukausittain virheraportoinnilla. Jokainen henkilö saa palautteen kuukausittain ja myös vertailun kokonais-virhemääriin. Lisäksi kahdenkeskisissä keskusteluissa ovat myös nämä raportit esillä.

Kuljettajien tekemien laskutusajovirheiden vähentäminen, johon tavoite asetetaan vuosittain. Vuoden 2005 tavoitteeksi on asetettu 20% vähemmän näitä virheitä. Kuljettajien laskutusvirheitä seurataan laskemalla kuukausikohtaiset virhemäärät, ei kesäkuukausilta jolloin ei ole kouluajoa. Yleisen informaation ja koulutuksen kautta vaikutetaan tähän alueeseen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään johdon päätöksellä. Vuoden 2005 aikana tehdään mystery shopping –tutkimus 2 kertaa.

ACD-PC-kone tilastoi keskuksen palvelutasoa. Ohjelman tilastoista nähdään puhelujen kokonais-määrä, vastatut puhelut, ylivuotopuhelut, välittäjä-kohtainen vastattujen puheluiden määrä ja keskimääräinen puhelun kesto. Nämä tilastot auttavat, kun tehdään työvuorolistoja ja harkitaan mahdollisia lisämiehitystarpeita.

Merja Kirjonen kartoittaa keskuksen palvelukykyä haastatteleamalla autoilijoita. Satunnaisotoksella valitaan vuosittain 20 autoilijaa koko toiminta-alueeltamme.

Mirra puheentallennin toimii myös keskuksen laadun mittarina.

1.5 Johdon katselmukset

Johdon katselmuksia pidetään kerran vuodessa tammi- helmikuussa henkilökuntapalaverin yhteydessä, kun tilivuosi on päättynyt ja seuraavan vuoden budjetti on vahvistettavissa. Katselmuksessa esitetään henkilökunnalle yhteenveto kuluneen vuoden taloudellisesta tuloksesta ja esitetään seuraavan vuoden budjetti. Tällöin käsitellään myös henkilöstöresurssit pidemmällä tähtäimellä. Johdon katselmukseen osallistuu koko henkilökunta mahdollisuuksien mukaan. Kokouksesta pidetään pöytäkirjaa.

Johdon katselmuksessa käsitellään laatupolitiikkaa, kirjatut asiakaspalautteet yhteenvetona, toteutetut kehitystoimenpiteet, tavoitteiden toteutumisaste sekä edellisen johdon katselmuksen pöytäkirjan päätösten toteutuminen.

Johdon katselmuksessa päätetään seuraavan vuoden tavoitteet ja kehitystoimenpiteet sekä laaditaan suunnitelma, miten asetetut tavoitteet saavutetaan.

2. VÄLITYSTOIMINTA

Jokainen välittäjä vastaa itse tilauksen vastaan-ottamisesta ja ohjeiden noudattamisesta.

Laaditut ohjeet tarkistetaan kerran vuodessa elokuun alussa ennen koulujen alkamista. Tarkistajina toimii 2 henkilöä, joista toinen sama kuin edellisellä vuonna. Tarkastajat vastaavat myös vuosittain kouluille lähetettävästä tiedotteesta. Laaditut ohjeet löytyvät kaikki ohjemapista, jonka ajan tasalla pitämisestä huolehtivat em. tarkastajat.

Muutoksista tiedotetaan keskuksessa olevassa infomapissa.

2.1 Perustilaukset

Tilauksen laatimiseen tarvitaan seuraavat perustiedot;
auton palvelumuoto, asiakkaan osoite ja mahdollisesti asiakkaan nimi.

Isojen autojen ja invataksien tilauksista on laadittu erilliset ohjeet isot autot - mappiin. Näissä ohjeissa on yksityiskohtaisesti määritelty 3-kanavamenettely isoja autoja tilattaessa.

2.2 Ennakkotilaukset

Ennakkotilauksen tekemiseen tarvitaan seuraavia tietoja;

auton palvelumuoto, tilauksen lähtöosoite ja mahdollisesti matkan kohde, asiakkaan nimi ja puhelinnumero, tilauksen päivämäärä ja kellonaika (kellonajan huijaaminen, jos kyseessä on eri kunnan auto), maksutapa sekä tilauksen vastaanottoaika.

Joka ilta ennen klo 24 faxattava taksiasemille seuraavan aamun aikatilaukset.

Isojen autojen ja invataksien tilauksista on laadittu erilliset ohjeet isot autot - mappiin.

2.3 Toistuvat tilaukset

Toistuvan tilauksen laatimiseen tarvitaan auton palvelumuoto, lähtöosoite ja mahdollinen kohdeosoite, kuljetettavan nimi, maksutapa, tilauksen kestoaika ja kellonajat, mahdolliset ”ei päivämäärät” sekä matkaluokka.

Tehdystä toistuvasta tilauksesta on jäätävä lappu tarkistamista varten. Lappu arkistoidaan mappiin ja säilytetään lukuvuoden. Erilliset ohjeet laadittu erilaisia toistuvia tilauksia varten ohjemappiin.

3. POIKKEUSTILANTEET

3.1 Datayhteys ei toimi

Tilanteessa, jossa esim. verkko-ongelman takia ei keskuksen ja autojen välillä toimi datayhteys, otetaan Turussa käyttöön ns. varakeskukset. Muiden kuntien tilaukset hoidetaan taksiasemien kautta. Auria Viestikeskuksen kautta hoidetaan tällöin tiedotus autoille. Tarkat ohjeet ohjemapissa.

3.2 Hätätilanne

Auton hätätilanteesta on laadittu erilliset toimintaohjeet keskukselle, hädässä olevalle autolle ja apuun meneville autoille. Hätätilanteen erilliset ohjeet löytyvät ohjemapista.

Hädässä olevan auton keskus näkee Tracker-PC:ltä ja näin GPS-paikannuksen avulla ko. auton tosiaikainen sijainti on keskuksen tiedossa.

3.3 Piippaustilanne eli lisäautojen hälyttäminen ajoon

Ajovuoropäivystäjän päätöksellä ja yhteistyössä keskuksen kanssa piipataan autoja ajoon, kun etukäteen huomataan esim. joku tilanne, että autoja ei ole riittävästi ajossa. Äkillisessä ruuhkatilanteessa voidaan pelkällä keskuksen päätöksellä piipata ylimääräisiä autoja ajoon. Viesti lähetetään tilanteesta riippuen autoilijan kännykkään tai vinkkelin kautta autoon.

Piippausohjeet löytyvät piippauskoneen vierestä.

3.4 Ajovuorojen jatkaminen

Ajovuoropäivystäjän / keskuksen yhteistyöllä jatketaan ajovuoroja, mikäli tilanne sitä vaatii esim. sääolosuhteiden äkillisissä muutostilanteissa.

Tiedotus tapahtuu vinkkelin kautta autoon.

3.5 Muut

Seuraavista tilanteista löytyvät myös erilliset ohjeet ohjemapista; puhelinsysteemin kaatuminen sekä mikrojen uudelleen käynnistäminen

4. RAHALIIKENTEN HOITO

Toimistosta löytyy punainen ohjemappi, jossa on ohjeet rahaliikenteen hoidosta, jota päivittävät Anja Laurén ja Riitta Nousiainen.

4.1 Laskutus

A. Autoilijoiden laskutus

Autoilijoiden kk-maksujen laskutus muutaman kerran vuodessa ja korkolaskujen laskutus neljä kertaa vuodessa. Saatavien seuranta kerran kuukaudessa.

B. Asiakaslaskutus

Laskutus kahdesti kuukaudessa tai kerran kuukaudessa ja saatavien seuranta kerran viikossa.

4.2 Yhtiön omat taksikortit

Kertakäyttö- ja luottokortit koodataan kerran viikossa asiakkaiden tilausten mukaisesti.

Yhtiö huolehtii siitä, että asiakas saa tiedon vanhenevista korteistaan.

Kortit tilataan Esko Otava Oy:ltä ja koodaus teetetään joko Esko Otavalla tai Aurialla.

4.3 Muut kortit

Sosiaalivirastot lähettävät disketin tai listat käyttöönotettavista uusista korteista ja matkoista tai rahamääristä, jotka siirtyvät automaattisesti tai syötetään manuaalisesti T3000 –järjestelmään. Rahakortit aktivoituvat, kun ladattava rahamäärä maksettu yhtiön tilille.

4.4 Ajastinsulkulista/pankkilähetykset

Analyste –pankkiohjelma noutaa sulkulista automaattisesti joka yö, josta tiedot päivittyvät autoihin.

Analyste –pankkiohjelma lähettää automaattisesti autoista tulevat korttimaksut eri pankkeihin viisi kertaa viikossa, josta tulostuu clearing –raportti tarkistusta varten.

5. VARMUUSKOPIOINTI

5.1. Ajovälityslaitteisto

Serverit on kahdennettu ja lisäksi laitteistoissa on peilaavat levyt. Ajovälityksen aktiivikone kopioi automaattisesti 1 min. välein varakoneelle tietokannat. Serverit on sijoitettu Martinmäkeen Aurian tiloihin. Fujitsun kanssa on tehty ylläpito-sopimus. Fujitsu huolehtii varmuuskopioiden ottamisesta ja valvoo servereiden toimintaa. Koko tekninen ratkaisu on dokumentoitu erikseen CD-levykkeelle.

5.2. Jälkikäsittelylaitteisto

Jälkikäsittelyserveri on klusterikone. Siinä on myös peilaustoiminto ja levyt on kahdennettu. Myös tämä laite on sijoitettu Martinmäkeen Aurian laitetiloihin. Fujitsun ylläpitosopimus koskee myös tätä laitteistoa. Koko tekninen ratkaisu on dokumentoitu erikseen CD-levylle.

6. YHTIÖN SOPIMUSMENETTELYT

6.1. Autoilijat ja kuljettajat

Jokaisen autoilijan kanssa, joka käyttää yhtiömme tarjoamia palveluja, on tehty kirjallinen sopimus.

Tässä sopimuksessa määritetään kummankin osapuolen oikeudet, vastuut ja velvollisuudet.

Myös kuljettajien kanssa tehdään vastaavanlainen kuljettajasopimus siinä vaiheessa, kun kuljettaja saa yhtiöltä oman ID-kortin.

Sekä autoilija että kuljettaja sitoutuvat noudattamaan yhtiön dataohjesääntöä ja muita yhdessä sovittuja ohjeita. Dataohjesäännöt ja rikkomusasioiden ohjesäännöt on uusittu syksyn 2004 aikana. Näissä säännöissä määritellään myös se, miten kuljettaja käyttää autossa olevaa laitteistoa.

6.2. Laitetoimittajat

Yhtiöllä on Turun Puhelin/Aurian kanssa palvelusopimus 1.2.2004 – 31.1.2009. Varsinaisessa sopimuksessa ilmenee koko sopimuksen laaja sisältö. Tähän sopimukseen sisältyy TeliaSoneran, Semelin, Planitin, Hewlett Packardin ja Fujitsun toimitukset / sopimukset.

Ohjelmistojen ylläpidoista on tehty omat sopimukset Semelin, Planitin ja TeliaSoneran kanssa.

6.3. Tilaaja asiakkaat

Taksia tilaavien asiakkaiden kanssa tehdään ensisijaisesti suullinen tilaussopimus, joka tallentuu atk-järjestelmään. Atk-järjestelmästä tilaus löytyy 10 päivää yksityiskohtaisena. Tämän jälkeen tilaus löytyy autojen logi – tiedoista n. 3kk taaksepäin. Puheentallennin Mirra tallentaa kaikki keskuksen ja asiakkaiden (myös kuljettajien) väliset keskustelut. Tilauksen oikeellisuus voidaan reklamaatio-tilanteissa tarkistaa Mirralta.

7. TOIMITTAJIEN ARVIOITI JA SEURANTA

Toimittajat ovat monivuotisia yhteistyö-kumppaneitamme. Meillä on kaikkien toimittajien kanssa jatkuva kontakti. Jokaisessa toimittaja-yrityksessä on meille nimetty oma yhteyshenkilö /yhteyshenkilöt. Kun järjestelmässämme tapahtuu häiriötilanne, hoidetaan asian eteenpäin vieminen ensisijaisesti Auria Centerin kautta. Myös tästä omat ohjeistukset.

Toimialamme tekniikka on erittäin ”specialia”. Toimittajia on vähän. Tekniset ratkaisut ovat kalliita ja ratkaisut pyritään tekemään moniksi vuosiksi eteenpäin. Järjestelmää uusitaan pääsääntöisesti nykyisten toimittajien kanssa.

8. TIEDON KULKU

8.1. Infomappi

Jokainen merkitsee nimikirjaimensa luettuaan uuden tiedotteen infomapista. Infomappi sijaitsee keskuksessa.

8.2. Henkilökuntapalaveri

Henkilökuntapalaveri järjestetään vähintään 4-5 kertaa vuodessa. Palaverista voi olla pois vain pakottavista syistä johtuen. Henkilökuntapalaverissa käydään läpi toimenpidelista, asioiden uudelleen organisointi, ongelmatilanteiden yhteenveto sekä muut henkilökuntaa koskevat asiat.

9. KOULUTUS

Koulutukseen kuuluu rekrytointivaatimukset. Jokainen uusi keskushenkilö koulutetaan tehtävään oman tukihenkilön avulla ja apuvälineenä koulutuksessa on uusille henkilöille tarkoitettu koulutusmappi.

Koulutus on koko ajan osana toimintaa. Uusien ohjelmien ja teknisten laitteiden koulutus tapahtuu tilanteesta riippuen sopivaksi katsotulla tavalla.

Henkilöstön kahdenkeskiset kehittämiskeskustelut toimitusjohtajan kanssa käydään kerran vuodessa. Ajoitus talven ja kevään aikana. Keskustelussa käydään läpi henkilön vahvuudet ja heikkoudet ja mahdollinen lisäkoulutuksen tarve.

Työtehtävien testi-lomakkeen jokainen keskuksen henkilö täyttää kerran vuodessa. Testin sisältö uusiutuu aina töiden muuttuessa.

10. ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY

Asiakaspalautteet kulkevat pääsääntöisesti Merja Kirjoson kautta. Osan palautteista käsittelee taksitarkastajat. Keskuksen henkilökunnalla tieto siitä, miten reklamaatiot menevät jatkokäsittelyyn. Kaikki palautteet käsitellään. Asiakaspalautteet arkistoidaan.

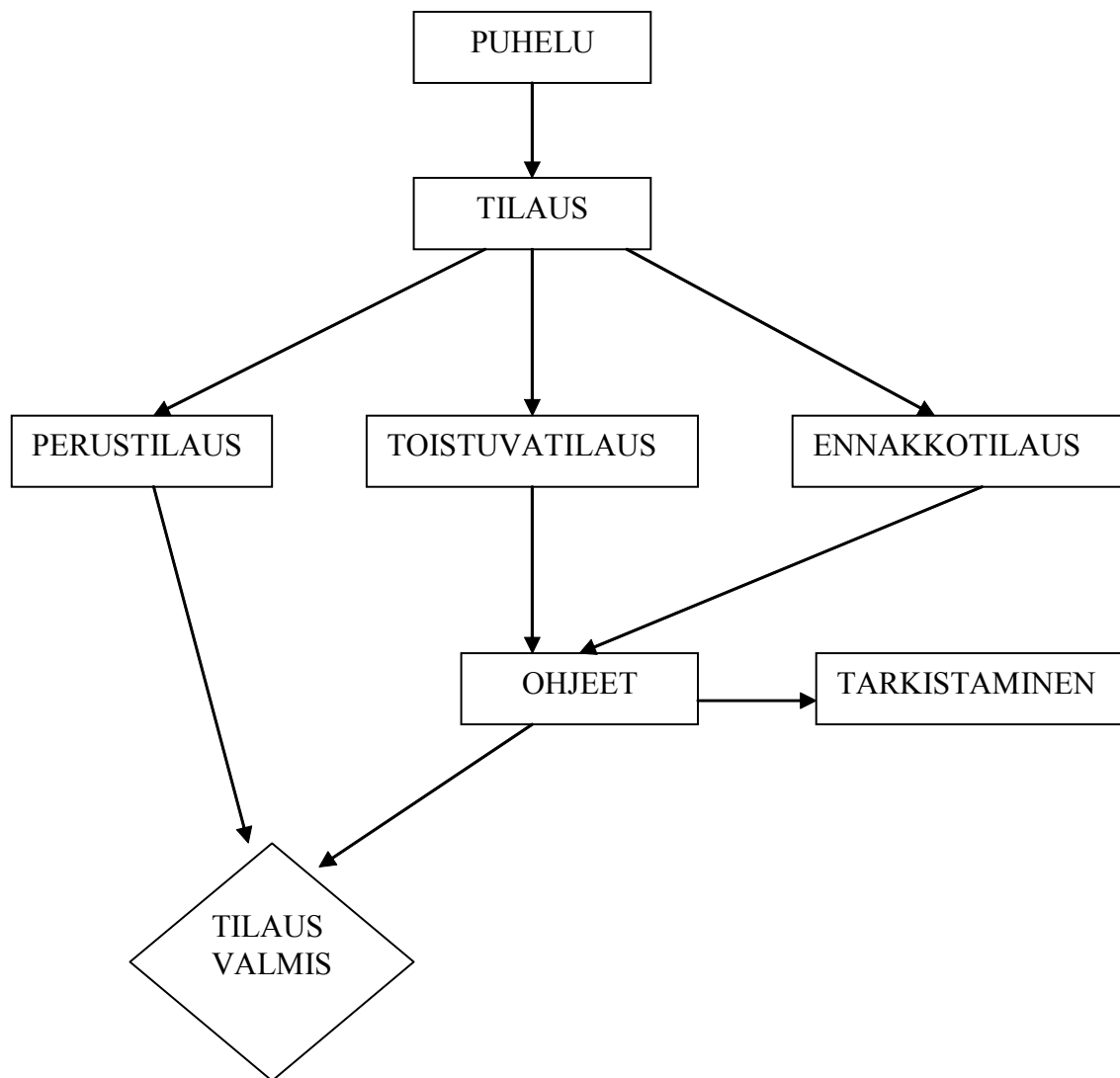
11. KORJAAVAT JA ENNALTAEHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

Akuutit ongelmatilanteet hoidetaan välittömästi.

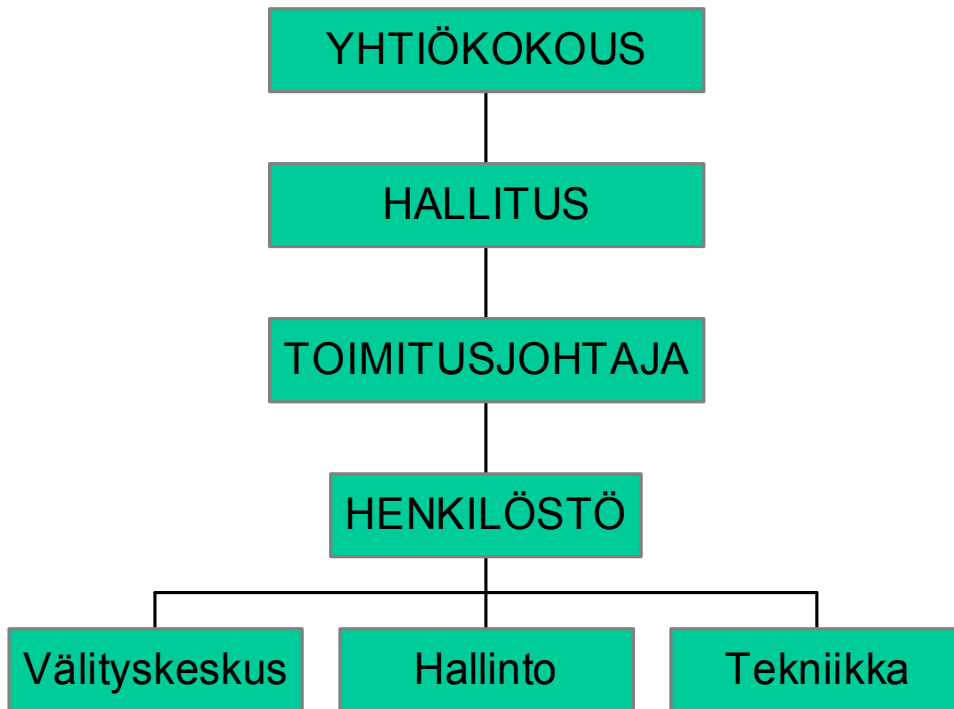
Henkilökuntapalavereissa käsitellään yhteenveto ongelmatilanteista ja tehdään mahdolliset päätökset jatkotoimenpiteistä.

Resurssien seuranta otetaan huomioon tehtäessä työvuorolistoja.

VÄLITYSTOIMINTA



Lounais-Suomen Taxidata Oy: Organisaatio



LOUNAIS-SUOMEN TAXIDATA OY

Bilmarkinkatu 1, 20100 TURKU

Puh. (02) 2335 060 Fax. (02) 2515 520

Sähköpostiosoite: taksi.toimisto@l-staxidata.fi

Sopimus taksikortin käytöstä**Asiakas:****Laskutusosoite:****Y-tunnus:****Yhteyshenkilö:****Puhelin/fax:****Sähköposti:**

1. Laskutus perustuu magneettiraitaisten maksukorttien käyttöön, jolloin asiakas maksaa taksikuljetuksen jäljempänä mainituin ehdoin.
2. Kortin esittäminen taksissa riittää palvelujen käyttöön (ei tarkisteta henkilötietoja).
3. Asiakas vastaa kortin säilyttämisestä ja sillä ostettujen palvelujen maksamisesta. Kortin katoamisesta, ulkopuolisen haltuun joutumisesta tai käyttökiellosta asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä Lounais-Suomen Taxidatalle puh. 10041.
4. Asiakas vastaa kaikista maksuista, jotka on maksettu Lounais-Suomen Taxidatan kortilla käytettäessä taksikuljetuspalveluja. Asiakkaan vastuu kortin käytöstä lakkaa, kun asiakas on ilmoittanut kortin kadonneeksi, joutumisesta ulkopuolisen haltuun tai käyttökieltoon ja Lounais-Suomen Taxidatalla on ollut kohtuullinen aika estää kortin käyttö toimittamalla tiedot sulkulistalle. Asiakkaan vastuu päättyy aina viimeistään kahden (2) vuorokauden kuluttua ilmoituksen tekemisestä.
5. Kortti on voimassa toistaiseksi. Asiakas voi lopettaa kortin käytön milloin tahansa (huom. kohtuullinen ilmoitusaika).
6. Lounais-Suomen Taxidata Oy laskuttaa asiakasta kerran kuukaudessa. Laskuun sisältyy käsittelykustannus, joka on suuruudeltaan EUR 5,05/lasku.
7. Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimus on irtisanottavissa päättyväksi yhden kuukauden kuluttua jomman kumman osapuolen toimittamasta irtisanomisesta.

Paikka ja aika**LOUNAIS-SUOMEN TAXIDATA OY**

Asiakkaan allekirjoitus

Riitta Nousiainen

LOUNAIS-SUOMEN TAXIDATA OY
 Bilmarkinkatu 1
 20100 TURKU
 Puh. (02) 233 5060

KULJETTAJATIEDOT

ID-NUMERO	
NIMI	
OSOITE	
POSTITOIMIPAIKKA	
PUHELIN	
<input type="checkbox"/> Avulias Auttaa asiakasta pientavaroissa <input type="checkbox"/> Hinaus Antaa hinausapua <input type="checkbox"/> Käynnis Antaa käynnistysapua <input type="checkbox"/> Mies Mieshenkilö <input type="checkbox"/> Nainen Naishenkilö <input type="checkbox"/> PUH Kuljettajalla matkapuhelin autossa <input type="checkbox"/> Nostoapu Nostaa henkilön tai raskaita tavaroita <input type="checkbox"/> Pake Pakettikuljetus (kuski ostaa tuotteen ja toimittaa sen perille) <input type="checkbox"/> Ppyörä Kuljettaja ottaa polkupyörän <input type="checkbox"/> Ruoka Kuljettaa ruokakuljetuksia <input type="checkbox"/> Englanti Puhuu englantia <input type="checkbox"/> Ranska Puhuu ranskaa <input type="checkbox"/> Ruotsi Puhuu ruotsia <input type="checkbox"/> Saksa Puhuu saksaa <input type="checkbox"/> Venäjä Puhuu venäjää	

LOUNAIS-SUOMEN TAXIDATA OY
 Bilmarkinkatu 1
 20100 TURKU
 Puh. (02) 233 5060

AUTOTIEDOT

Kutsunumero:

Ryhmä:

Liikennöintikunta:

Nimi:

Osoite:

Puhelin
kotiin:

Autossa aina
oleva puhelin:

Rekisteritunnus:

Autoilijan oma
matkapuhelin:

Merkki:

Väri:

- Koulu
 Std
 Std 5
 Std 6
 Farmari
 EläBF
 Eläimet
 BussFarm
 Bussi
 Euro
 Toyota
 Veho
 Vaalea
 Musta
 Kunta

Otaa _____ koululaista HUOM! Merkitse oppilasmäärä

Normaali auto

Tilava auto (1+5)

Tilava auto (1+6)

Farmari

Farmari tai bussiauto , joka kuljettaa eläimiä

Autossa voi kuljettaa eläimiä

Asiakas on pyytännyt bussi tai farmariautoa

Bussitaksi joka ottaa _____ matkustajaa

Eurooppalainen auto

Toyota merkinen auto Autocenterin tilaisuuksiin

Mercedes Benz tai Honda

Valkoinen auto (Sopiva esim: häihin)

Musta auto (Sopiva virallisiin tilaisuuksiin)

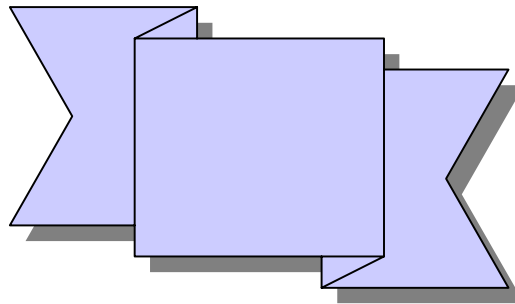
Auton liikennealuekunta _____

käännä ⇨

<input type="checkbox"/>	Aircon	ilmastoitu auto
<input type="checkbox"/>	Astma	Autossa ei ole kuljetettu eläimiä eikä ole tupakoitu
<input type="checkbox"/>	Edustus	Valmius erikoistilaisuuksiin kupu ja tarrat pois
<input type="checkbox"/>	Kangasp	Kangaspenkit
<input type="checkbox"/>	Mpenkki	Muovi tai nahkapenkit
<input type="checkbox"/>	Lturva	Lasten turvaistuin
<input type="checkbox"/>	PUH	Autossa on aina matkapuhelin
<input type="checkbox"/>	Kääntyvä	Kääntyvä etuistuin
<input type="checkbox"/>	Paarit	Paarivarustus
<input type="checkbox"/>	Inva	Autossa on pyörätuolikiskot tai hissivarustus
<input type="checkbox"/>	Inva2	Auto ottaa 2 pyörätuolia kokonaisina
<input type="checkbox"/>	Ptuoli	Auto kuljettaa kokoontaitettavan pyörätuolin
<input type="checkbox"/>	Ptuoli2	Auto kuljettaa 2 kokoontaitettavaa pyörätuolia
<input type="checkbox"/>	Ppyörä	Auto joka kuljettaa polkupyörän
<input type="checkbox"/>	Ppyörä2	Auto joka kuljettaa 2 polkupyörää
<input type="checkbox"/>	Ruoka	Auto jolla ajetaan ruokakuljetuksia
<input type="checkbox"/>	Ruokoukku	Pieni auto koukulla tai bussitaksi ruokakuljetuksiin
<input type="checkbox"/>	Koukku	Vetokoukku
<input type="checkbox"/>	Pkärry	Voidaan hakea peräkärry mukaan
<input type="checkbox"/>	Hinaus	Auto jossa on köysi ja suorittaa hinauspalvelua
<input type="checkbox"/>	Kaapelit	Auto jossa on käynnistyskaapelit ja antaa virtaa
<input type="checkbox"/>	Virtaa	Virtaa antava auto – ei kaapeleita autossa
<input type="checkbox"/>	Amex	American Express
<input type="checkbox"/>	Diners	Diners Club
<input type="checkbox"/>	Kulj	Kuljetuspalvelukortti kelpaa tässä autossa
<input type="checkbox"/>	PK	Pankkikortti
<input type="checkbox"/>	STL	Taksiliiton kortti
<input type="checkbox"/>	Valta	Kelan valtakirja
<input type="checkbox"/>	Visa	Visa, OK, Eurocard, Master Card

TAKSIHELSENKI

LAATUJÄRJESTELMÄ



Sisällysluettelo	2
LAATUJÄRJESTELMÄ	4
Laatujärjestelmän rakenne ja kuvaus	4
Laatujärjestelmän tavoite	6
OSA I	
1. ORGANISAATIO- JA YRITYSTIEDOT	6
1.1 Helsingin Taksi-Data Oy HTD	6
1.2 Helsingin Taksiautoilijat r.y. HTA	7
1.3 TaksiHelsinki-taksiautoilijat – liikenteenharjoittajat	7
2. TAKSIHELSENKI – TAKSIPALVELUT, YDINTOIMINNOT	
2.1 Ajotilausten välitys – Helsingin Taksi-Data Oy	8
2.2 Kuljetukset, TaksiHelsinki-taksit	8
2.3 Maksaminen, Helsingin Taksi-Data Oy – autoilijat	9
2.4 Huolto	9
3. JOHDON VASTUU	10
3.1 Laatuorganisaatio	10
3.1.1 Helsingin Taksi-Data Oy HTD	10
3.1.2 Helsingin Taksiautoilijat r.y. HTA	10
3.1.3 Autoilijat	11
3.2 Laatu politiikka	11
3.3 Laatutavoitteet – laadun suunnittelu ja ja johdon katselmus	12
4. HENKILÖSTÖ	12
4.1 Toimijat ja henkilöstö sekä laatu	12
4.2 Rekrytointi ja valinta	13
4.2.1 Taksivälityksen keskusorganisaatio	13
4.2.2 Autoilijat ja kuljettajat	13
4.3 Toimijoiden kehittäminen	13
4.3.1 Koulutus	13
4.3.1.1 HTD ja HTA	13
4.3.1.2 Autoilijat ja kuljettajat	14
4.3.2 Palkkaus	14
4.3.2.1 HTD ja HTA	14
4.3.2.2 Autoilijat ja kuljettajat	14
4.3.3 Viestintä	15
5. RESURSSIT	15
5.1 HTD ja HTA	16
5.1.1 Toimitilat	15
5.1.2 Järjestelmät ja laitteistot	16
5.1.3 Talous	17
5.2 Autoilijat	17
5.2.1 Laitteet ja kalusto	17
5.2.2 Talous	17

6. ASIAKIRJOJEN JA TIETOJEN VALVONTA	18
7. HANKINTATOIMI JA HANKINTOJEN SEKÄ TOIMITTAJIEN VALVONTA	18
8. PALVELUN TUNNISTETTAVUUS JA JÄLJITETTÄVYYS	19
8.1 Kuljetukset	19
8.2 Välitys	19
9. PROSESSIT	19
9.1. Ydinprosessit	19
9.2 Tukiprosessit	20
9.3 Testaus ja tarkastus	20

OSA II

YDINPROSESSIT TAKSIHELSENKI

TAKSIHELSENKI LAATUJÄRJESTELMÄ

TaksiHelsinki- taksipalveluiden laatujärjestelmässä käsitellään palvelun laatuun liittyviä asioita ja menetelmiä, joilla

- tuotetaan taksiasiakkaiden tarvitsema palvelu korkeatasoisena ja luotettavana
- tuotetaan palvelu taloudellisesti järkevällä tavalla
- ylläpidetään ja kehitetään palvelun laatua ja tavoitteita jatkuvan kehityksen periaatteella

Laatukäsikirja kokonaisuutena on tarkoitettu ensisijaisesti TaksiHelsinki-organisaation sisäiseen käyttöön. Laatukäsikirjan ensimmäinen osa (Osa I) on myös yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille tarkoitettu tietolähde TaksiHelsinki-palvelujärjestelmään tutustumiseksi ja palvelun sisällön arvioimiseksi.

Laatujärjestelmän rakenne ja kuvaus

TaksiHelsinki – laatujärjestelmä perustuu prosessipohjaiseen laadun kehittämiseen. Tässä vaiheessa on organisaatiossa tunnistettu ja määritelty seitsemän keskeistä ydinprosessia. Prosessilla tarkoitetaan toisiinsa liittyviä toimintoja, jotka yhdessä saavat aikaan yrityksen toiminnan kannalta tarpeellisen tuloksen. Toimintaprosesseja ohjataan niin, että aikaan saatavat tulokset ja suoritteet vastaavat asetettuja laatuvaatimuksia. Prosessi käsitteenä eroaa projektikäsitteestä siten, että prosessit ovat jatkuvia toiminteita, kun projektit ovat kertaluonteisia.

Laatujärjestelmän ylläpitäminen perustuu ydinprosessien jatkuvaan kehittämiseen. Ydinprosesseihin olennaisesti liittyvien laadun kannalta merkittävien 3 – 4 tukiprosessin kuvaaminen ja määrittäminen on laatujärjestelmän jatkon kannalta seuraava tärkeä vaihe.

Laatukäsikirjan osa I ja osan II prosessikohtaiset kuvaukset on tallennettu sähköisesti. Prosessikohtaiset työohjeet, tukimateriaali ja vastaava aineisto on tapauskohtaisesti joko paperiversiona tai sähköisenä ja tallennetavasta on selvitys prosesseittain.

TaksiHelsinki-laatujärjestelmän

Osassa I kuvataan

- toimiva organisaatio
- laatupolitiikka
- laadun ylläpitämisen ja saavuttamisen yleiset perusasiat sekä
- prosessirakennelman pääpiirteet

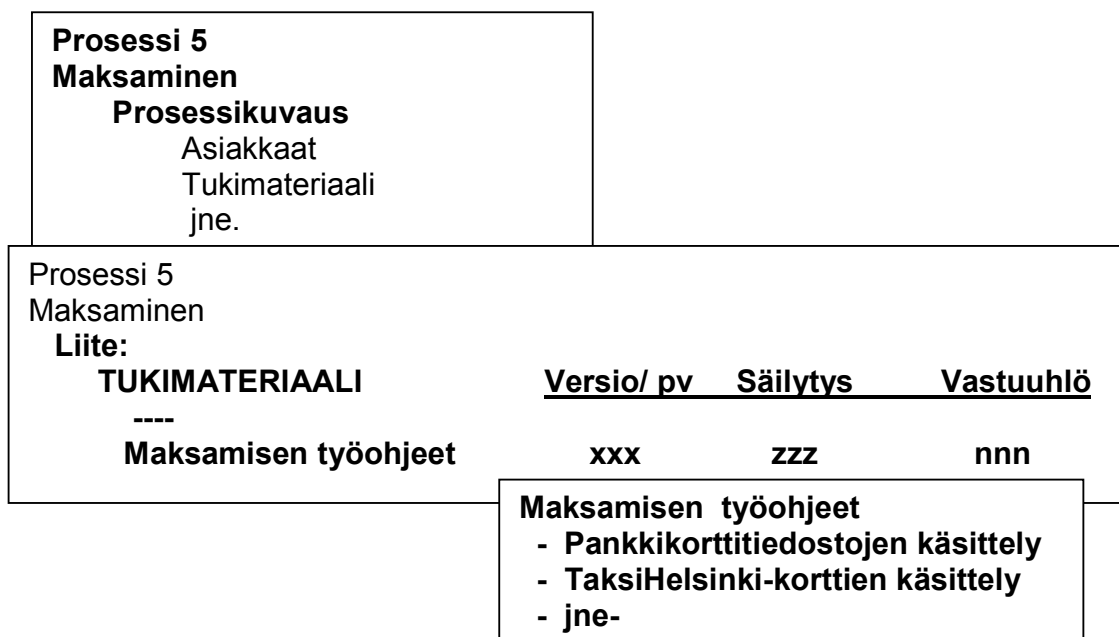
Osaan II kuuluvat osassa I määriteltyjen

- ydintoimintojen eli prosessien prosessikohtaiset kuvaukset
- prosessien toimintakaaviot
- prosessien tuki-/liitännäisaineistotiedot

Tukiaineistolla tarkoitetaan ensinnäkin kuhunkin toimintaan ja prosessiin liittyvää sisäistä ohjausaineistoa, kuten työohjeita, työkansioita, sopimuksia, teknisiä tietoja, käyttöohjeita, huolto-ohjeita, lomakkeita jne. sekä toiseksi ulkoista ohjausaineistoa, jota on mm. erityislainsäädäntö, ministeriön määräykset ja ohjeet ym.. Kutakin toiminto- tai palveluprosessia hoidetaan tukiaineiston ohjauksen avulla.

Laatujärjestelmän laatukäsikirjan ylimpänä tasona toimii, kuten edellä on kuvattu kaksiosainen runkokäsikirja. Laatujärjestelmän runko-osien pohjalta käsikirjaa täydennetään siten, että kustakin käsikirjassa kuvatusta tai kerrotusta asiasta, toiminnasta, materiaaliluettelosta jne. voidaan luoda asteittain tarkempi ja syvemmälle menevä kuvaus ja täsmentävä tiedosto. Tapauskohtaisesti päätetään tarkennuksien tarve arvioimalla kunkin asian merkitys palvelun laadun kannalta.

Ohessa esimerkki ydinprosessista 5, maksaminen, jonka sanallisessa prosessikuvauksessa luetellaan mm. tarvittava tukimateriaali. Tukimateriaalista tehdään erillinen liitetiedosto, jossa ovat tukimateriaalin tarkemmat tiedot esim. säilyttämispaikasta ja -tavasta, vastuuhenkilöstä jne. Esimerkin mukaiset maksamisen työohjeet säilytetään ja ylläpidetään toimintokohtaisesti sovittujen sääntöjen mukaisesti.



Vastaavasti prosessikohtaisten toimintakaavioiden osa-alueita jaotellaan ja täsmennetään tarkempiin ala- ja sisäprosesseihin.

Muodostamalla laatujärjestelmä useampikerroksiseksi helpottuu materiaalinhallinta. Prosessikohtaisesti kohdistetaan aineiston ylläpito laadun

kannalta tärkeisiin kohteisiin.

Laatujärjestelmän tavoite

Laatujärjestelmän tavoitteena on

-jäsenellä organisaation tärkeät toiminnot ja niiden sisältö siten, että TaksiHelsinki-palveluorganisaation kaikilla toimijoilla on kokonaiskuva tuotettavasta palvelusta ja sen laatutavoitteista,

-kaikilla organisaation jäsenillä on saatavilla ja käytössä yksityiskohtainen tieto eri osa-alueiden toimintojen hyväksytyistä sisällöistä sekä organisaation toimijoiden vastuualueista,

-saada tuotetuksi asiakkaalle asiakkaan tarpeiden mukainen korkeatasoinen taksipalvelukokonaisuus

OSA I

1. ORGANISAATIO- JA YRITYSTIEDOT

TaksiHelsinki-taksipalvelut tuottaa yhteisöt ja organisaatio, jossa Helsingin Taksi-Data Oy-niminen yhtiö (HTD), Helsingin Taksiautoilijat ry -niminen yhdistys (HTA) sekä helsinkiläiset taksiautoilijat ovat päävastuulliset palveluntuottajat.

Helsingin taksipalveluorganisaatio on osa suomalaista taksijärjestelmää, jossa Suomen Taksiliitto on järjestäytyneiden autoilijoiden aatteellinen keskusjärjestö. Taksiautoilijat tai näiden yritykset ovat yhdistyksen (HTA:n) jäseninä sekä nykyisin myös HTD:n osakkuuden kautta Taksiliitossa edustettuina.

1.1. Helsingin Taksi-Data Oy HTD

Helsingin Taksi-Data Oy on helsinkiläisten taksiautoilijoiden ja Helsingin Taksiautoilijat ry:n omistama kaupallinen osakeyhtiö, joka on perustettu vuonna 1989.

Yhtiön toiminnan ohjausasiakirjat on määritelty laatujärjestelmän ydinprosesseihin liittyen prosessikohtaisesti.

Yhtiön päätoimialat ovat

- taksikuljetusten välittäminen,
- taksien maksuliikennepalveluiden hoitaminen,
- huolto- ja asennuspalveluiden tarjoaminen taksiautojen taksilaitteille sekä
- taksipalveluiden markkinointi

Yhtiön ulkoiset asiakkaat ovat henkilökuljetuksia tilaavat ja maksavat ihmiset ja yhteisöt sekä sisäiset asiakkaat vastaavasti taksiautoilijat ja taksinkuljettajat.

Yhtiön osakepääoma on ----- euroa
 Yhtiön palveluksessa on ollut 12/2003 päättyneellä tilikaudella 70 henkeä.
 Henkilökunnasta merkittävin osa toimii taksikyytien välitystehtävissä.

1.2. Helsingin Taksiautoilijat r.y. HTA

Helsingiläiset autoilijat ovat jäseniä Helsingin Taksiautoilijat ry:ssä. Jäseniä oli 988 vuoden 2003 lopussa ja järjestäytymisaste ---%.
 Yhdistyksen toimintatarkoitus on helsingiläisten taksien edunvalvonta ja järjestötoiminta taksielinkeinojen eri osa-alueiden osalta. Edunvalvonnan puitteissa yhdistys antaa lausunnot taksitoimintaan liittyvissä asioissa Helsingissä.

Yhdistyksen ylin päättävä elin on yhdistyksen jäsenkokous, joka valitsee johtokunnan, yhdistyksen puheenjohtajan sekä varapuheenjohtajan.

Johtokunta valitsee tarvittaessa toimikuntia hoitamaan erityistehtäviä.
 Toimikunnat raportoivat toiminnastaan kuukausittain kokoontuvalle johtokunnalle. Tärkein toimikunta on ajovuorotoimikunta.

Yhdistyksen ajovuorotoimikunta laatii kuukausittain ajovuorolistan, jonka poliisi vahvistaa Helsingissä taksien noudatettavaksi. Ajovuorolista on taksien ajotoiminnan perusasiakirja, jonka noudattamista valvovat mm. HTD:n palveluksessa olevat taksitarkastajat.

Merkittävä taksitoiminnan laatuun vaikuttava yhdistyksen toiminta-alue on kouluttaa taksinkuljettajia kuljettajakursseilla.

1.3. TaksiHelsinki- taksiautoilijat – liikenteenharjoittajat

Helsingissä on voimassa olevia henkilöautotaksilupia n. 1400 kappaletta.
 Itsenäiset taksiautoilijayrittäjät harjoittavat taksiliikennettä joko ammatinharjoittajina tai yhtiömuotoisena liiketoimintana.

Taksiliikenne on luvanvaraista, ammattimaista henkilöliikenteen harjoittamista muilla henkilöiden kuljetukseen tarkoitetuilla autoilla kuin linja-autoilla.

Taksiluvat myönnetään harkinnanvaraisesti eli luvat myöntävä viranomaisen, alueellisesti asianomainen lääninhallitus harkitsee kussakin tapauksessa liikenteenharjoittajien tarpeellisen määrän sekä hakijan kelpoisuuden toiminnan harjoittamiseen.

Taksilupa myönnetään nimetyille tai nimetyille asemapaikoille liikennealueena koko Suomi (pois lukien Ahvenanmaa). Asemapaikka on määritelty henkilöliikennelaissa alueeksi tai paikaksi, jonne auton on välittömästi palattava kuljetustehtävän päätteeksi. Helsingissä asemapaikka on Helsinki.

TaksiHelsingin taksit työllistävät autoilijoiden lisäksi n. 2500 vakituista ja n. 2000 osa-aikaista kuljettajaa.

2. TAKSIHELSENKI – TAKSIPALVELUT, YDINTOIMINNOT

2.1. Ajotilausten välitys - Helsingin Taksi-Data Oy

Yhtiön merkittävin palvelutuote on asiakkaiden tarvitsemien taksikyytien välittäminen ennakkotilauksina ja ajantasaisina tilauksina sekä käsivälitteisesti että automaattisesti takseille. Asiakkaat soittavat Helsingin taksikeskukseen vuosittain n. 4,5 miljoonaa puhelua joista välitetään n. 3,8 miljoonaa kyytiä autoille. Tilausvälityksen kautta välitetään noin puolet helsinkiläisten taksien ajamista kyydeistä

Asiakas voi tilata taksin suorittamaan joko henkilö- tai pientavarakuljetuksen tarvitsemansa kokoisella henkilöautolla. Kuljetuksen voi tilata tapahtumaan välittömästi tai ennakkotilauksena.

Tilaustapana asiakkaalle toimivat

- puhelin
- tekstiviesti
- Autobooking-järjestelmä

HTD:n uudella (v. 2004) välitysjärjestelmällä hoidetaan taksien liikenteen seurantaan siten, että mm. tiedetään montako autoa on liikenteessä, mikä on autojen varaustilanne ja missä autot kulloinkin sijaitsevat, kun auton ajovälitysjärjestelmä on auki. Välitysjärjestelmän avulla voidaan tehokkaasti ohjata taksien liikennettä sekä informoida asiakkaita ajan tasalla olevan tiedon perusteella ja näin voidaan asiakkaiden saaman palvelua parantaa.

Tilauskeskuksesta autoon välitetty tilaus menee automaattisesti kyytiosoitetta lähimpänä olevaan, pisimpään vapaana olleeseen ja muutoin asiakkaan toivomukset täyttävään autoon.

Tilausvälitysjärjestelmä etsii vapaita autoja ns. hakuketjun mukaan taksiasemilta ja alueruuduista. Pääkaupunkiseutu on alueellisesti ruudutettu ja numeroitu ja näistä alueruuduista muodostetaan tilausvälityksen käyttämät hakuketjut. Hakuketjujen muodostaminen perustuu pitkään kokemukseen taksiliikenteestä ja tietoon alueellisista erityisvaatimuksista.

Välitysjärjestelmässä on rekisteröitynä autojen ja kuljettajien tiedot, jolloin asiakkaiden tarvitsemat palvelut voidaan toteuttaa asiakkaiden toiveiden mukaisina.

2.2. Kuljetukset, TaksiHelsinki-taksit

Taksit suorittava taksikuljetuksia ennakkotilauksina, ajantasaisina tilauksina sekä kuljetuksina ilman välitystä.

Taksit suorittavat ensisijaisesti henkilökuljetuksia henkilöautoilla, mutta hoitavat myös pientavarakuljetuksia henkilöliikennelain sallimissa puitteissa

Takseilla on Helsingissä vahvistetut kuukausittaiset ajovuorot, joiden mukaan autot ovat tilausvälityksen käytettävissä ja ajossa.

Takseille tilaukset välittyvät tilauspäätelaitteiston ja –ohjelmistojen avulla. Juuri uusittuun välityslaitteistoon kuuluvat satelliittipaikannusjärjestelmä sekä karttaohjelmisto.

Uuden tekniikan ja ohjelmistojen avulla saadaan kuljetuspalvelun laatu entistä paremmaksi ja tasaisemmaksi. Kuljettajien työ helpottuu, kun asiakkaiden osoitteet löytyvät aiempaa paremmin. Asiakkaat saavat tarvitsemansa kuljetuksen nopeammin ja täsmällisemmin.

2.3. Maksaminen, Helsingin Taksi-Data Oy - autoilijat

TaksiHelsinki-taksiautoissa on sinetöityyn taksamittariin liitetty maksupäätelaitteisto, jolla hoidetaan autoissa tapahtuvien korttimaksujen vastaanottaminen.

HTD vastaa ja tuottaa taksikuljetuksen maksamiseen liittyvän palvelun, kun asiakas maksaa kyydin luotto-, maksu- tai pankkikortilla. Asiakas saa maksusta kuitin, josta näkyvät tarkasti matkaa koskevat tiedot.

Autoilija saa kuljetuksesta maksun ja kirjanpitoaan varten tarvittavat tapahtumatiedot ja raportit. Autoilijan maksupäätteen muistin tyhjennyksen yhteydessä päivitetään ns. sulkulista eli maksuhäiriötiedosto, jota auton maksupätee käyttää maksutapahtuman tarkastuksessa.

HTD tarjoaa yritysasiakkaiden käyttöön Taksi Helsinki-taksikortin. Yritysasiakas saa HTD-taksikortilla keskitetyn hallinnan taksikuljetusten maksuille ja maksutiedoille.

2.4. Huolto

Helsingin Taksi-Data Oy hoitaa taksien taksitoimintaan liittyvien laitteiden, kuten maksupätee-, tilausvälitys-, taksamittari- ja paikannuslaitteistojen asentamiset ja huollon.

Oma taksilaittehuolto takaa takseille ammattitasoisen ja asiantuntevan palvelun, jotta kuljetusasiakkaat saavat teknisesti mahdollisimman laadukkaan ja häiriöttömän kuljetuspalvelun.

HTD:n huolto myös tukee muiden taksilaitteita huoltavien ja asentavien huoltoliikkeiden toimintaa antamalla apua laitteiden päivityksissä ym. töissä.

3. JOHDON VASTUU

3.1. Laatuorganisaatio

3.1.1. Helsingin Taksi-Data Oy HTD

TaksiHelsinki-palveluorganisaatiossa jokainen työntekijä ja organisaation jäsen vastaa omalta osaltaan laadullisesta toiminnasta toimintokohtaisten työhöjeiden ja sääntöjen mukaan.

TaksiHelsinki-palveluorganisaatiossa laatujärjestelmän ylin ohjaava ja koordinoiva elin on HTD:n laatujohtoryhmä, joka on yhtiön hallituksen muodostama. Laatujohtoryhmän apuna toimivat prosessikohtaiset työryhmät, jotka määrittävät prosessikohtaiset toiminnan kuvaukset ja arvioinnit, tekevät ehdotukset laatumittareista ja korjauskohteista sekä raportoivat seurannasta johtoryhmälle säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

HTD:ssä kokonaisvastuut liiketoiminnan ylimmästä operatiivisesta johtamisesta on jaettu siten, että hallituksen puheenjohtaja vastaa välitystoimintaan liittyvistä ja toimitusjohtaja maksamiseen sekä huoltoon liittyvästä asioista. Saman periaatteen mukaan nämä henkilöt vastaavat laatuun liittyvistä asioista.

Toiminnoittain kussakin yksikössä yksikön vetäjät ja työnjohdosta vastaavat henkilöt ovat vastuussa oman yksikkönsä laatutoiminnasta.

Erityisesti laatutoimintaan keskittynyt yksikkö HTD:n organisaatiossa on taksitarkastajat. Taksitarkastajat suorittavat toiminnan neuvontaa, opastusta ja valvontaa. Taksitarkastajilla on organisaation sisäisillä sopimuksilla varmistettu oikeus puuttua nopeasti palvelun laatueroiksi itse ja vakavissa tapauksissa saattaa asia HTD:n palvelunseurantatoimikunnan käsittelyyn.

HTD:n hallitus nimeää laadun palaute- ja toimenpideorganisaation ydinelinä toimivan toimikunnan, joka hoitaa laadittujen sääntöjen puitteissa virheellisten palvelutoimintojen vuoksi autoilijoille ja kuljettajille tarvittaessa annettavia sanktioita, neuvoja ja ohjeita.

3.1.2. Helsingin Taksiautoilijat r.y. HTA

Helsingin Taksiautoilijat ry:ssä kokonaisvastuu yhdistyksen toiminnan päivittäisestä laadusta on toiminnanjohtajalla, jolle yhdistyksen työntekijät ovat vastuussa oman toimintansa laadusta.

Toiminnanjohtaja vastaa laatutavoitteiden toteutumisesta yhdistyksen puheenjohtajalle, joka on yhdistyksen johtokunnan puheenjohtaja.

Laadun tavoitteiden ja tason määrittäminen on yhdistyksen kokouksen valitsemalla johtokunnalla. Johtokunta asettaa vuosittain yhdistyksen toiminnalle laadulliset

puitteet laatiessaan yhdistyksen vuosisuunnitelman ja talousarvion.

3.1.3. Autoilijat

TaksiHelsinki-palveluorganisaation kuljetustoiminnan osalta kukin itsenäisenä yrittäjänä toimiva autoilija vastaa oman liiketoimintansa laadusta.

Autoilijoiden palvelulaadun perustana ja perusasiakirjana liittyen TaksiHelsinki-palveluorganisaatioon on HTD:n ja autoilijan välinen tilausvälityssopimus, jonka perusteella autoilija/liikenteenharjoittaja sitoutuu korkeatasoiseen taksitoimintaan. HTD antaa sopimuksen perusteella tarkemmat ohjeet ja määräykset korkeatasoisesta taksitoiminnasta.

Laadun tavoitteiden määrittäminen sekä tiedottaminen HTD:lta liikenteenharjoittajille ja päinvastoin hoidetaan lehti-, pääte- ja tilaisuustiedottamisella. Autojen uudet tilausvälityslaitteet mahdollistavat aiempaa paremman tiedottamisen ja opastamisen autoille.

Kuljetustoiminnan laadun varmistamiseen ja ylläpitämiseen liittyy autoilijoiden ja kuljettajien apuna HTD:ssa toimiva taksitarkastajaorganisaatio sekä HTA:ssa toimiva ajovuorotoimikunta.

3.2. Laatu politiikka

Taksi Helsinki-palveluorganisaation toiminnan tarkoitus on tuottaa kuljetusasiakkaille näiden tarpeiden mukaisia korkeatasoisia, luotettavia välitys-, kuljetus- ja maksupalveluita.

Pystyäkseen saavuttamaan ulkoisten asiakkaidensa palvelutavoitteen tuottaa TaksiHelsinki-palveluorganisaatio sisäisiä palveluita omissa yksiköissään omille sisäisille palveluntuottajilleen virheettöminä, oikea-aikaisina ja luotettavina.

Hyvin motivoitunut, työtyytyväinen ja ammattitaitoinen palveluhenkilöstö on korkean palvelulaadun tae. Jokainen TaksiHelsinki-palvelun tuottaja, niin omat kuin yhteistyökumppaneiden työntekijät ja toimijat ovat vastuussa palvelun onnistumisesta. Henkilöstön jatkuva kehittäminen ja kouluttaminen varmistavat ammattitaidon korkean tason.

Hyvillä välineillä tuotetaan laadukasta palvelua. Kaikilla toimintasektoreilla on TaksiHelsinki-palveluorganisaation lähtökohtana käyttää korkeatasoista, teknillisesti ajan tasalla olevaa käyttäjille ja asiakkaille turvallista, ympäristöystävällistä kalustoa ja laitteistoa.

Laadukasta palvelua kokenut tyytyväinen asiakas on paras laadun mittari. Säännöllisillä, erilaisilla asiakastyytyväisyyssmittauksilla ja oman sisäisen palautejärjestelmän tuottaman tiedon keräämisellä sekä tätä palautetta analysoimalla ylläpidetään tietoa asiakkaiden palvelun onnistumisesta ja asiakkaiden palvelutarpeiden kehittymisestä.

Palvelutavoitteena on, että kaikkien TaksiHelsingin asiakkaiden tulee olla tyytyväisiä asiakkaita.

Tyytyväisyyden takaamiseksi noudatamme omassa toiminnassamme periaatetta :
”Älä tee huonoa työtä – älä hyväksy huonoa työtä.”

Kaiken palvelun tuottamisessa kunnioitamme lakeja ja määräyksiä sekä noudatamme kestäväen kehityksen periaatetta.

3.3. Laatuavoitteet, laadun suunnittelu ja johdon katselmus

TaksiHelsinki-palveluorganisaatiossa tarkoitetaan ensisijaisesti HTD:n johtoa, kun puhutaan johdon katselmuksista. Laadusta vastaava organisaation johto pitää johdon katselmuksia kaksi kertaa vuodessa, syyskaudella ja kevätkaudella HTD:n suunnittelu- ja seurantalaverien yhteydessä.

Prosessikohtaisesti asetetaan laatumittarit ja -avoitteet laatu-politiikan periaatteiden saavuttamiseksi.

Johdon katselmuksissa tarkastetaan ja päivitetään laatu-järjestelmä, laadun toteutumista sekä muut laatuun liittyvät tiedot. Katselmuksissa käydään läpi asiakaspalautteita ja tarkastetaan aiempien katselmusten toimenpiteiden toteutuminen.

Katselmuksista laaditaan pöytäkirjat. Katselmusten tulokset tiedotetaan organisaatiolle tiedottamisesta sovitulla periaatteilla.

Laadun kehityksessä tukena käytetään kehitysluetteloa, jota päivitetään ja johon kerätään toimenpiteitä ja asioita, joissa prosessikohtaisesti on havaittu olevan toiminnan laadun kannalta olennaisia kehitystarpeita. Johdon vastuulla on kehitystoimenpiteiden seuranta niin, että luettelossa olevia asioita hoidetaan jatkuvana prosessina, jotta asiat voidaan poistaa listalta hoidettuina kullekin toimenpiteelle annetun aikataulun mukaisesti.

4. HENKILÖSTÖ

4.1. Toimijat ja henkilöstö sekä laatu

Asiakaspalveluyrityksissä ja -yhteenliittymissä on ihmisten työn laatu olennainen laadukkaan toiminnan perusta.

TaksiHelsinki-palveluorganisaatiossa laatu tarkoittaa, että jokainen jäsen tai toimija vastaa oman palvelunsa laadusta. Laadunohjaus on itseohjausta, jota täydennetään etukäteisellä opastuksella, jatkuvalla ajankohtaisella toiminnan tuella sekä jälkikäteisellä kontrollilla, kuten mm. HTD:n taksitarkastajajärjestelmällä.

4.2. Rekrytointi ja valinta

4.2.1 Taksivälityksen keskusorganisaatio

Palveluorganisaation rakenteesta johtuu, että toimijat yhteisöön tulevat eri reittejä pitkin. HTD:n ja HTA:n palkatut työntekijät rekrytoidaan tehtäväkohtaiset pätevyys- ja koulutusvaatimukset edellyttäen. Rekrytointi, perehdyttäminen ja koulutus kuuluvat erittäin tärkeisiin tukiprosesseihin.

Taksiorganisaatiolle tyypilliseen tapaan HTD:n ja HTA:n tehtäviä ja toimia hoitavat osin myös luottamushenkilöt, jotka valitaan ko. yhteisöjen vaaleissa. Luottamushenkilöt saavat koulutusta mm. järjestötoiminnassa.

4.2.2. Autoilijat ja kuljettajat

Autoilijat ovat pääosin saaneet ja saavat liikenneluvan pitkän kuljettajakokemuksen (n. 8 vuotta) jälkeen. Nykyisin edellytetään autoilijoilta tai yhtiöiden osalta liikenteestä vastaavalta henkilöltä (vuoden 1996 jälkeen) myös alalle erityisesti suunnitellun yrittäjätutkinnon suorittamista, joka on Suomessa yrittämisen vapauden pääsäännön voimassa ollessa poikkeuksellista yrittäjien kohdalla. Taksiryttämisen toiminnan laadun tasoa voidaan säädellä yrittäjätutkinnon sisällöllä ja vaatimusten tasolla.

Liikenneluvan saannin edellytyksenä on myös autoilijan ja liikenteestä vastaavan henkilön taloudellisten asioiden kunnossa oleminen ja rikosrekisteriasioden nuhteettomuus eli viran puolesta edellytetään, että henkilö hallitsee itseään ja omaisuuttaan sekä että hänellä ei ole tietyn ajan sisällä ollut merkintöjä rikosrekisterissä. (viite L Luvanvaraisesta henkilöliikenteestä, 9§)

Kuljettajien osalta vaaditaan samanlaista ns. puhdasta rikosrekisteriä sekä ammattiajolupaa, jolle on myös alaikäraja.

Autoilijat ja taksiliikennettä harjoittavat yhteisöt hoitavat kuljettajiensa ja muun tarvitsemansa henkilökunnan rekrytoinnin itsenäisesti. HTA:n taksinkuljettajakurssi on merkittävä koulutusjärjestelmä, jonka TaksiHelsinki-kuljetusorganisaation kuljettajista suurin osa on käynyt.

4.3. Toimijoiden kehittäminen

4.3.1. Koulutus

4.3.1.1 HTD ja HTA

Helsingin Taksi Data Oy:n henkilöstöstä pääosa työskentelee välitystoiminnassa ja siihen liittyvissä toiminnoissa. Näiden henkilöiden perehdyttäminen ja koulutus hoidetaan oman suunnitellun ja dokumentoidun prosessin mukaisesti. Samoin toimitaan välityshenkilöiden edelleen kehittämisessä mm. Help Desk toimintoihin ja ryhmäesimieheksi (viite HTD, koulutus).

Muiden henkilöiden osalta työtehtäväkuvan mukaisesti koulutetaan ja perehdytetään kulloiseenkin työhön. Työn muutoksen ja kehittymisen myötä henkilöitä jatkokurssitetaan joko oman henkilökunnan tai ammattikouluttajien sekä -kurssien avulla edelleen.

4.3.1.2. Autoilijat ja kuljettajat

Autoilijoilta ja liikenteestä vastaavilta henkilöiltä edellytetään taksialan yrittäjätutkintoa, kun alalle tullaan. Suurin osa yrittäjätutkinnon suorittaneista on käynyt myös yrittäjäkurssin. Autoilijoilla on pääsääntöisesti taksiluvan saadessaan pitkä kuljettajakokemus, jota kautta on käytännön ammattitaito hankittu.

Kuljettajat käyvät lähes poikkeuksetta kuljettajakurssin, jossa opetetaan paikallistuntemusta, taksiliikennemääräyksiä, taksapäätöksen soveltamista, taksin taksilaitteiston käyttöä sekä asiakaspalvelua. HTA:n kuljettajakurssi on Suomessa kuljettajakoulutuksen edelläkävijä ja kehittäjä.

Autoilijoita kurssitetaan taksialan omilla kursseilla ja koulutustilaisuuksilla mm. ajankohtaisista liikenne- ja ympäristömääräyksistä, turvallisuus- ja työsuhtesioista sekä uusien taksijärjestelmien käytössä. Tässä mainittu koskee soveltuvin osin myös kuljettajia.

Jatkossa kehityskohteena on ammatissa toimivien henkilöiden ammatillinen kehittyminen ja taitojen ylläpitäminen. Itsensä tavoitteellisesti kehittävien ja kehittäneiden henkilöiden tulee saada laatuluokitus, joka mahdollistaa myös asiakkaiden eriasteisten palveluiden vaatimustasoon vastaamisen. Tavoitteena voi olla oma ammattikuljettajaluokitus, jolloin toiminnan tavoitteellisuus lisää myös toimijoiden motivaatiota.

4.3.2. Palkkaus

4.3.2.1. HTD ja HTA

HTD:ssa ja HTA:ssa noudatetaan alan henkilöiden palkkauksessa asianomaisia työehtosopimuksia. Lisäksi otetaan huomioon työn vaativuus ja palkitaan työn suorituksen mukaan siten, että palkkaus motivoi hyvään työn laatuun.

Laatua kehittävä aloitteellisuus työtehtävissä on myös tärkeä kannustuspalkkioihin oikeuttava peruste. Aloitetoiminta on yhteisöjen toiminnassa tärkeällä sijalla. Aloitetoiminnan kehittäminen on koko henkilöstön yhteinen asia.

4.3.2.2. Autoilijat ja kuljettajat

Autoilijat hoitavat liiketoimintaansa ammatinharjoittajina tai yritysmuotoisina liikenteenharjoittajina. Suomessa on taksien ylimmät taksat säännöstelty

viestintä- ja liikenneministeriön antamalla taksapäätöksellä.

TaksiHelsinki-liikenteenharjoittajien autot noudattavat kuukausittain laadittavaa ajovuorolistaa, jonka perusteella enimmäismäärä autoja on työvuoroissa. Lisäksi autot ajavat sopimusajaja, jotka voivat ajoittua työvuorojen ulkopuolelle.

Liikenteenharjoittajien tulot perustuvat yleiseen talouden kysyntätilanteeseen, sen perusteella laadittavaan ajovuorolistaan sekä taksitaksaan. Yrittäjien liiketoiminnan tulos vaihtelee riippuen yrittäjän yritystoiminnan kulujen määrästä sekä toimijoiden ammattitaidosta.

Kuljettajien palkkaus on lähes poikkeuksetta prosenttiperusteinen. Palkka perustuu auton ajotuloihin, joista laskien maksetaan prosentuaalinen osuus ottaen huomioon lakisääteiset palkanlisät.

4.3.3 Viestintä

Tiedottaminen ja viestintä henkilökunnalle ja kaikille organisaatiossa toimiville on avointa ja ajankohtaista. Viestintään käytetään keinoja, jotka takaavat tiedonkulun perille asti.

Henkilökunnan molemmansuuntaisen tiedonkulun aikaansaamiseksi käytetään keinona säännöllisiä esimies-alaiskehityskeskusteluita, joihin valmistetaan tarvittava oheismateriaali. Kehityskeskustelun tavoite on siirtää tietoa yhteisön ja henkilön vaatimuksista ja odotuksista sekä saada näin yhteisön ja yksilön kehityssuunnitelmiin tarvittavaa perustietoa.

Viestinnällä hoidetaan henkilöstölle laatutoimintaan liittyvien tavoitteiden ja tulosten tiedottaminen. Aikajaksoittain mitattavien tavoitteiden saavuttamisesta tai alittamisesta kerrotaan välittömästi ja annetaan mahdollisuus henkilöstön palautteelle.

5. RESURSSIT

5.1. HTD ja HTA

5.1.1. Toimitilat

HTD:lla ja HTA:lla on hallinnassaan toimitilat, joissa voidaan tuottaa asiakkaiden, sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden tarvitsemat HTD:n ja HTA:n toiminta-ajatuksen mukaiset palvelut.

Kaikille toiminnoille on tarkoituksenmukaiset, ko. toimintaan tarkoitettut tuotanto- ja palvelutilat. HTA:lla on jäsenpalveluun, kuljettajakoulutukseen ja kokoustoimintaan sopivat tilat.

HTD:llä on maksuvälitykseen ja selvittelyyn tarvittavat tuotanto- ja palvelutilat. Tilausvälitykseen, huoltoon, hallintoon, edustamiseen, tarkastajatoimintaan,

taustatoimintoihin, tilastotuotantoon sekä konetiloiksi on rakennettu ja muokattu pitkän käytännön ja kokemuksen perusteella ensiluokkaiset ja turvalliset tilat.

Toimitilat ovat pääosin jatkuvassa käytössä, jolloin mitään erillistä murto- tai paloturvallisuusvalvontaa ei tarvitse järjestää.

5.1.2. Järjestelmät ja laitteistot

HTD:n päätoimintojen, välitys- ja maksuliikennetoiminnan ATK-järjestelmät ja niihin liittyvät laadukkaaseen palvelun tuottamiseen tarvittavat laitteistot ovat nykyaikaiset ja kapasiteetiltaan riittävästi mitoitettut ottaen huomioon myös toimintojen muutos- ja kasvutarpeet kohtuullisella aikavälillä.

Kaikki strategiset ATK-laitteet on varmennettu vähintään kaksinkertaisilla konejärjestelmillä sekä suojattu nykyaikaisin ohjelmistosuojauksin, joita päivitetään säännöllisesti turvayhteistyötoimittajien kanssa.

HTD:n maksuliikennelaitteisto on kokonaisjärjestelmä, joka täyttää korkeat turvallisuusmääräykset, mitä tulee maksutietojen esikäsittelyyn, säilyttämiseen ja siirtämiseen järjestelmästä edelleen.

Maksuliikennejärjestelmän kehittäminen on jatkuva prosessi, jossa laatuksena on pysyä kehityksen kärjessä mukana niin, että testatut järjestelmät otetaan ensimmäisten käyttäjien joukossa käyttöön.

HTD:n tilausvälitysjärjestelmä on juuri uusittu alan viimeisintä tekniikkaa edustavaksi. Järjestelmässä on uusina osiina automaattinen autojen sijainnin paikannus, karttaohjelmisto ja turvakameratoiminto. Uuden järjestelmän avulla voidaan hoitaa laadukkaasti autojen toimittaminen asiakkaiden tarpeisiin.

HTD:n tilausvälitysjärjestelmään kuuluu toiminto, jonka avulla asiakas voi tilata matkapuhelimella sekä jatkossa myös lankapuhelimen tekstiviestillä auton. Asiakas saa palvelusta onnistuneen tilauksen jälkeen vahvistuksena sen auton numeron, joka tulee noutamaan annetusta nouto-osoitteesta.

HTD:llä on käytössään myös Interlink-ohjelmisto, jolla saadaan yhteys toiseen pääkaupunkiseudun suurista tilausvälityskeskuksista. Ohjelmiston avulla kysynnän alueellisia ruuhkahuippuja hoidetaan koko pääkaupunkiseudun kuljetuskalustoa hyödyntäen ja siten parannetaan asiakaspalvelua.

TaksiHelsinki-organisaatiolla on tarjottavanaan yritysasiakkaille oma TaksiHelsinki-maksukortti. Maksukorttiasiakas saa yrityksensä taksimatkoista yksityiskohtaiset yhteenvetoraportit.

HTA:n kuljettajakoulutuksen merkittävin laitteistoresurssi on autojen tilausvälityksen opettamiseen käytettävä kuljettajakoulutuslaitteisto ja siihen liittyvä opetusluokan muu laitteisto, jotka kaikki on juuri uusittu ja tarkoituksiinsa

suunniteltu.

5.1.3. Talous

Talouden yleisillä mittareilla mitaten on HTA:n ja HTD:n taloudellinen tila on hyvä. Vakaa talous antaa edellytykset laadukkaan palvelun tuottamiseksi nyt ja tulevaisuudessa.

5.2. Autoilijat

5.2.1. Laitteet ja kalusto

Autoilijat hankkivat itsenäisesti ja omien liiketaloustavoitteidensa mukaisesti harkiten tärkeimmän tuotantovälineensä eli auton. TaksiHelsinki-organisaation keskinäiset yhteistyösopimukset asettavat kalustolle mm. vaatimuksen siisteydestä. Taksiksi katsastettavien autojen osalta on istumapaikkojen ja ovien lukumäärästä minimimääräykset sekä istumapaikkojen osalta myös maksimimääräykset. Ammattiajossa olevat autot katsastetaan vuosittain.

Tilausvälitysjärjestelmän avulla pidetään yllä tiedostoja autojen ominaisuuksista. Taksin tilaukseen voidaan määritellä mm. ajoneuvon väri, asiakaspaikat, korityyppi asiakkaan toivomusten mukaisesti.

Koko TaksiHelsinki-kuljetuskaluston tilausvälityslaitteisto on uusittu.

Järjestelmään kuuluvat

- uudet autopäätelaitteet
- päivitetty tilausvälitysohjelmisto
- satelliittipaikannusjärjestelmä
- turvakamerajärjestelmä

Uuden tilausvälityslaitteiston avulla asiakkaat saavat auton nopeammin. Kyytiositteet löytyvät myös helpommin ja varmemmin. Tilausvälityslaitteiston osalta on voimassa ylläpito- ja huoltosopimus, joka takaa autoilijoille nopean palvelun laitteistojen häiriö- ja vikatapauksissa.

Autojen kyytimaksujärjestelmän keskeisenä osana toimivat taksamittarit on tarkastettu ja sinetöity. Kortilla maksamisen mahdollistamiseksi TaksiHelsinki-organisaatioon kuuluvissa autoissa on maksupäätelaitteet, joiden avulla voidaan ottaa maksu vastaan kaikilla yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla.

Seuraava kehitysvaihe, johon siirrytään on maksutietojen siirtäminen langattomasti HTD:n käsittelypalvelimelle. Tällöin maksuturvallisuus entisestään paranee.

5.2.2. Talous

Henkilöliikennelaissa edellytetään, että autoilijan tai yrityksen, joka harjoittaa luvanvaraista henkilöliikennettä on oltava vakavarainen. Autoilijan tai liikenteestä

vastaavan henkilön on hallittava itseään ja omaisuuttaan sekä kyettävä asianmukaisesti vastaamaan velvoitteistaan. Lailla määrätään näin taloudelliset laadun perusedellytykset taksiliiketoiminnan harjoittamiselle.

TaksiHelsinki-organisaation oman kontrollin avulla pidetään huolta siitä, että maksuvelvoitteensa hoitamatta jättävältä yritykseltä tai yrittäjältä lakkautetaan organisaation maksuliikenne- ja välityspalveluiden tarjoaminen ja käyttäminen.

6. ASIAKIRJOJEN JA TIETOJEN VALVONTA

Prosessikohtaisesti määritellään kuhunkin prosessiin kuuluvat dokumentit, tiedot ja tiedostot. Muutosten ja tietojen hyväksyminen dokumentoidaan ja tallennetaan prosessin osalta sovitulla tavalla ja tarvittaessa varmennetaan.

Vanhat tiedot merkitään ja tallennetaan prosessikohtaisesti sovitulla tavalla ja säilytetään kullekin aineistolajille määritetty aika.

Dokumentoinnin vastuu- ja valtuutetut henkilöt määritellään toimintokohtaisesti. Toiminnallisesti merkittäviksi määritellyt asiakirjat varmennetaan sähköisesti tai paperiversioina ja säilytetään määritelty aika asiakirjojen käyttökelpoisuuden turvaavalla tavalla.

Laatuun liittyvät tiedostot säilytetään siten, että ne ovat tunnistettavissa, saatavilla ja tarkastettavissa. Sovitun säilyttämisajan kuluttua vanhentuneet tiedostot hävitetään. Tässä mainittu koskee myös tuki- ja oheismateriaalia.

Laatukäsikirjan kappaleet, jotka mahdollisesti luovutetaan ulkopuoliselle taholle, tulee merkitä valvomattomiksi kappaleiksi.

Organisaation vastaanottamien asiakas- ja muiden tietojen salassapito- tai turvaohjeet ovat toimintokohtaiset.

Organisaation henkilöt ovat vaitiolovelvollisuuden alaisia ja vaitiolovelvollisuudesta tehdään joko sitoumus tai sopimus. Vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat kuuluvat organisaation toimijoiden koulutukseen.

7. HANKINTATOIMI JA HANKINTOJEN SEKÄ TOIMITTAJIEN VALVONTA

Hankintatoimen osalta koko organisaatiolle yleisesti ja toimintokohtaisesti kohdentaen (pois lukien kuljetusorganisaatio) on määritelty/määritellään hankintavaltuudet ja menetelmät sekä menettelytavat hankintojen vertaamiseksi tilauksiin, tuotteiden varastoinniseksi sekä ylläpidon valvomiseksi.

Avaintoimittajat, jotka ovat asiakaspalvelun kannalta merkittäviä, ovat pääosin pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita. Näiden toimittajien valvonta ja arviointi hoidetaan säännöllisin ajoin tapahtuvien tiedonvaihdojen ja tapaamisten kautta.

Avaintoimittajista hankitaan tilinpäätöstiedot, kaupparekisteriote, tieto ennakkoperintärekisteritilanteesta ja luottotiedot merkittävien yhteistoimintahankkeiden yhteydessä ja tarvittaessa hankkeen kestosta riippuen hankkeen aikana säännöllisin väliajoin.

8. PALVELUN TUNNISTETTAVUUS JA JÄLJITETTÄVYYS

Asiakkaan tai autoilijan tarvitessa saamansa palvelun tai palvelun antajan jäljittämiseksi apua, antaa HTA ja HTD tarvittavan avun siinä määrin kuin salassapitomääräykset sallivat ja järjestelmän tiedot riittävät sekä turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen on mahdollista.

8.1. Kuljetukset

Taksiautoissa on palvelun suorittajan tunnistamista varten normaalien ajoneuvojen rekisterikilpien lisäksi taksikuvussa paikkakuntanimi sekä taksin järjestys- ja ryhmänumero.

Asiakas saa käteisellä maksaessaan halutessaan ja kortilla maksaessaan aina maksamastaan kuljetuksesta kuitin, jonka tietojen perusteella kuljetuksen suorittanut auto voidaan luotettavasti jäljittää.

Autonkuljettajilla on kullakin oma henkilönumeronsa, jonka avulla kuljettaja saa autolaitteen avattua ja pääsee mukaan välitystoimintaan. Jokaisen kuljettajan tulee käyttää omaa kuljettajatunnustaan ollessaan ajovuorossa.

Taksiautojen uudet turvakamerat mahdollistavat takseille sattuvien hätätilanteiden kontrolloinnin ja avun saamisen tarvittaessa nopeasti ja turvallisesti ongelmatilanteen ratkaisemiseksi.

8.2. Välitys

Kullakin taksikeskuksen välittäjällä on HTD:n välitystoiminnassa oma tunnuksensa, jolla hän kirjautuu välityspäätteelleen työvuorossaan.

Välitystoiminnassa tapahtuva HTD:n puhelinliikenne nauhoitetaan, jotta mm. reklamaatiotilanteissa voidaan tarkistaa, onko tapahtunut virhe ja missä mahdollinen palveluvirhe on syntynyt. Nauhojen kuuntelu ja nauhoitustoiminnan ylläpito on ohjeistettu erillisellä toimintaohjeella.

9. PROSESSIT

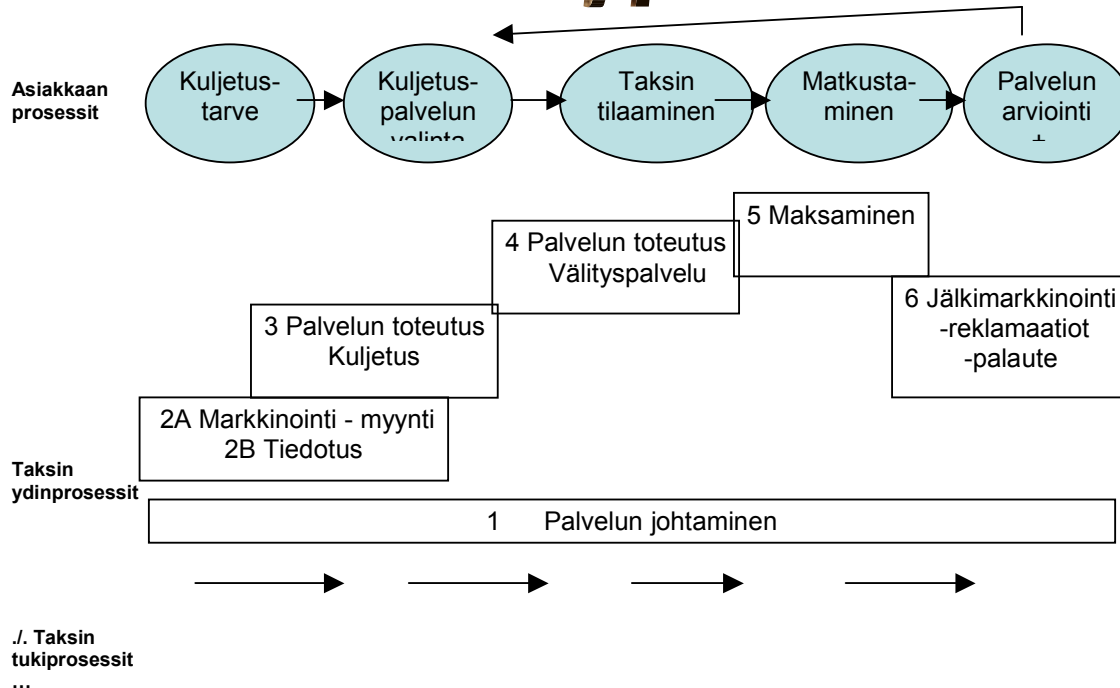
9.1. Ydinprosessit

TaksiHelsinki – laatujärjestelmä perustuu palveluprosessien laadun kehittämiseksi. Seitsemän keskeistä ydinprosessia kuvataan ja määritellään laatukäsikirjan osassa II.

Prosessien toiminnan mittaaminen on sisällytetty kuhunkin prosessiin. Työohjeet, lomakkeet, manuaalit yms. tukimateriaali määritellään prosessikohtaisesti.

Tässä vaiheessa kuvatut ydinprosessit ovat kaikki sellaisia, jotka liittyvät suoraan asiakkaan palveluun.

TAXI HELSINKI - laadunkehitysohjelma



9.2. Tukiprosessit

Seuraavassa laadun kehitysvaiheessa kuvataan ja määritellään laadun kannalta merkittävät 3 – 4 tukiprosessia. Näitä ovat taloushallinto, henkilöstö/henkilöstöhallinto, koulutus ja tarkastajatoiminta.

9.3. Testaus ja tarkastus

Toimintojen testaus ja tarkastus määritellään kussakin prosessissa prosessikohtaisesti. Samoin on menetelty poikkeamien raportoinnissa, korjaamisessa ja ehkäisemisessä.

TAKSIHelsinki LAATUJÄRJESTELMÄ**OSA II****YDINPROSESSIT TAKSIHELSENKI****A. Prosessi 1, Palvelun johtaminen**

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
- prosessin omistaja
- liittyvät prosessit
- tuotteet
- prosessin laajuus
- laatukriteerit
- asiakkaat
- toimittaja
- tukimateriaali
- laitteisto/järjestelmä

Liite: Tukimateriaali

Toimintakaavio

B. Prosessi 2A, Markkinointi ja myynti

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
- prosessin omistaja
- liittyvät prosessit
- tuotteet
- keinot
- prosessin laajuus
- laatukriteerit ja tavoitteet
- asiakkaat
- toimijat
- tukimateriaali

Liite: Tukimateriaali

Toimintakaavio

C. Prosessi 2B, Tiedottaminen

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
- prosessin omistaja
- liittyvät prosessit
- keinot
- prosessin laajuus
- laatukriteerit
- asiakkaat
- toimijat
- tukimateriaali, ohjaava materiaali

Liite: Tukimateriaali

Toimintakaavio

D. Prosessi 3, Kuljetus

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
 - prosessin omistaja
 - liittyvät prosessit
 - tuotteet
 - prosessin laajuus
 - laatukriteerit
 - asiakkaat
 - toimijat
 - tukimateriaali
 - laitteisto/järjestelmä
- Liite: Tukimateriaali
Toimintakaavio

E. Prosessi 4, Keskus

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
 - prosessin omistaja
 - liittyvät prosessit
 - tuotteet
 - prosessin laajuus
 - laatukriteerit
 - asiakkaat
 - toimijat
 - tukimateriaali
 - laitteisto/järjestelmä
- Liite: Tukimateriaali
Toimintakaavio

F. Prosessi 5, Maksaminen

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
 - prosessin omistaja
 - liittyvät prosessit
 - tuotteet
 - prosessin laajuus
 - laatukriteerit
 - asiakkaat
 - toimijat
 - tukimateriaali
 - laitteistot ja muut konkreettiset resurssit
 - inhimilliset resurssit
- Liite: Tukimateriaali
Toimintakaavio

G. Prosessi 6, Jälkimarkkinointi ja palautteet

Prosessikuvaus

- prosessin tehtävä
- prosessin omistaja
- liittyvät prosessit
- keinot
- prosessin laajuus
- laatukriteerit

- asiakkaat
 - toimijat
 - tukimateriaali
- Liite: Tukimateriaali
Toimintakaavio

A. Prosessi 1, Palvelun johtaminen

PROSESSI 1 :
PALVELUN JOHTAMINEN

Prosessin tehtävä:	Taksi Helsinki taksipalvelutoiminnan johtaminen siten, että kaikilla palvelun osa-alueilla tuotetaan asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelutoimintaa sovittujen arvojen ja tavoitteiden puitteissa järjestelmällisesti oikein ja kaikilta osin kannattavasti.
Prosessin omistaja:	HTD:n johto
Liittyvät prosessit:	Ydinprosessit: Kuljetus, Väilytys, Markkinointi ja myynti, Tiedotus, Jälkimarkkinointi ja palautteet Tukiprosessit: Taloushallinto, Koulutus, Huolto
Tuotteet:	TaksiHelsinki – taksiliikennepalvelut, kuljetusväilytys, liikenne, maksaminen ja huolto
Prosessin laajuus:	Taksiliikennepalveluiden johtaminen Helsingissä TaksiHelsinki- taksiliikennepalvelun toiminta-ajatuksen mukaisesti johdetaan toimintaa niin, että tuotetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluita. Tehdään palvelun strategiset analyysit ja luodaan strategiset tavoitteet. Johdetaan jatkuvana prosessina suunnitelmien laatimista, toteuttamista, seuranta, toiminnan poikkeamien korjaamista ja parantamista. Pidetään taksiväilytys- ja maksuliiketoimintaan hankittu tekniikka ja ohjelmistot kehityksellisesti ajan tasalla niin, että asetetut palvelu- ja tuottotavoitteet voidaan aina kustannuksellisesti järkevästi saavuttaa. Huolehditaan tekniikan ja ohjelmistojen käyttöönotto ja ylläpito. Johdetaan toimintaa hyvän, vuosittain asetettujen tavoitteiden mukaisen taloudellisen tuloksen aikaan saamiseksi tuottamalla laatu- ja politiikan mukaisia palveluita oikeaan hintaan asiakkaille ja osakkaille. Johdetaan palveluita niin, että TAKSI HELSINKI –brändin

luominen ja ylläpitäminen sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti toteutuu.

Tehdään asianmukaiset sopimukset johdon, henkilökunnan, yhteistyökumppaneiden sekä asiakkaiden kanssa.

Rekrytoidaan ja koulutetaan henkilökunta. Kehitetään erityisesti HTD:n henkilökunnan sekä kaikkien toimijoiden aloitetoimintaa ja palkitsemista laadukkaiden toimintojen saamiseksi päivittäiseen palvelutoimintaan.

Johdetaan ja motivoidaan organisaation laadukkaita palveluita tuottamaan keskittyviä ihmisiä siten, että prosessikohtaiset laatutavoitteet toteutuvat. Ihmiset kannustetaan toimimaan laadukkaasti, yhteisen vision ja tahdon avulla jatkuvana tavoitteena tehdä asiat aina niin kuin on yhteisesti sovittu.

Laatukriteerit:	Taloudelliset tunnusluvut HTD:n osalta vuosisuunnittelun pohjalta Toiminnan tunnusluvut välitystoiminnan osalta Henkilökunnan vaihtuvuusaste matala Asiakkaiden tyytyväisyysaste korkea Henkilökunnan tyytyväisyysaste korkea Autoilijoiden tyytyväisyysaste korkea
Asiakkaat:	Kuljetuspalveluiden käyttäjät Henkilökunta Autoilijat Kuljettajat Til.väl.yhtiöt (21 keskusta/Suomi)
Toimijat:	HTD:n hallitus HTD:n johto HTA:n johto Muu henkilökunta HTD (taloushallinto, keskus, huolto) Autoilijat Kuljettajat Semel Zenitel Elisa DDS Lähitaksi HKPK
Tukimateriaali:	Henkilöliikennelaki ja -asetus Liikenne- ja viestintäministeriön. määräykset ja ohjeet Vuosisuunnitelmat, budjetit, toimintasuunnitelmat,

Tilinpäätöstiedot
 Tilintarkastusmateriaali
 HTD tilausvälityssopimus
 Välitystoiminnan sisäiset työohjeet
 Maksuliikenteen välityspalvelusopimus Autoilijan ja HTD
 välillä,
 (pankkiputki) maksuliikennepalvelu
 Taloudelliset tilastot
 Toiminnalliset tilastot
 Yhtiöjärjestys HTD
 Osakassopimukset
 Työsopimukset
 Yhteistyösopimukset,
 Yhtiökokouspöytäkirjat
 Hallituksen kokouspöytäkirjat
 Työryhmämuistiot

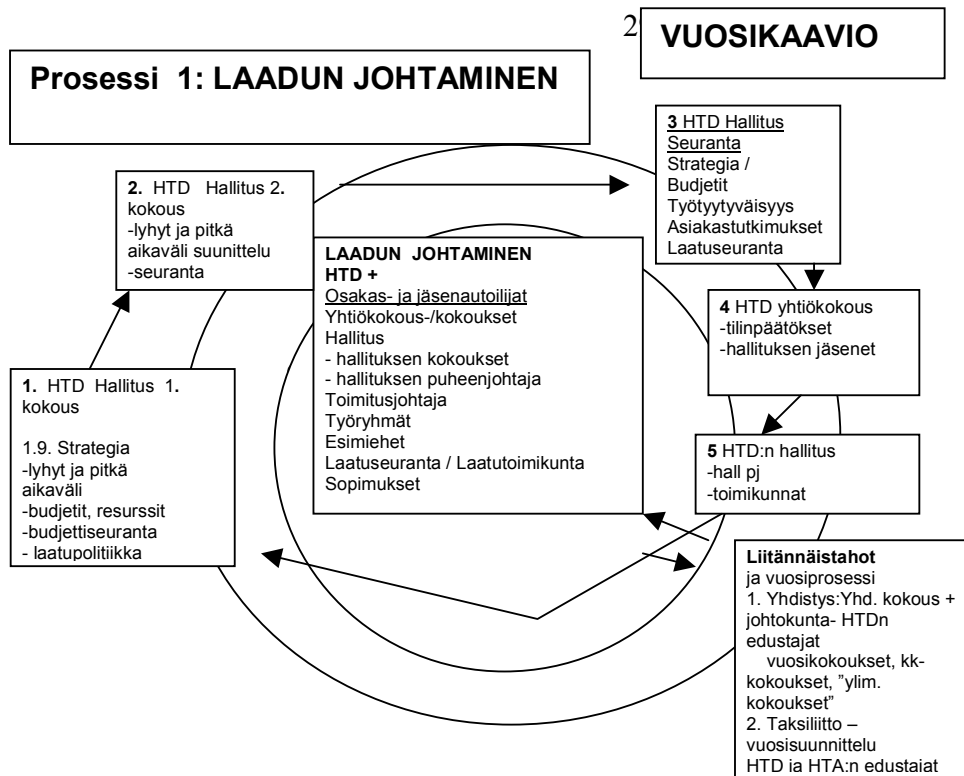
Semel – sopimukset

Elisa – sopimus
 DDS-sopimus
 Maksuliikenteen sisäiset työohjeet
 Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet
 Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet

Laitteisto/järjestelmä

Välitystoiminnan tietojärjestelmät
 Maksuliikennetoiminnan tietojärjestelmät
 Taloushallinnon tietojärjestelmät
 Tilastotoiminnan tietojärjestelmät
 Taksamittarijärjestelmä/maksuliikennejärjestelmä
 Semel, Trancometer AKE – hyväksytyt
 keskitinjärjestelmä - clearing purku- ja vastaanotto on- ja
 offline

Prosessi 1: Johtaminen		TAKSIHelsinki Laatuksik. vers 1.0 / 14.12.2004		
Liite				
TUKIMATERIAALI		Versio/ Pv	Säilytys	Vastuhenkilö
Henkilöliikennelaki ja Henkilöliikenneasetus		Laki As.		
Liik. ja viest.min päätös /taksitaksat		Liikm 407,406/2003 15.5.2003		
Liikenne- ja viestintäministr. määräykset ja ohjeet				
Vuosisuunnitelmat, budjetit, toimintasuunnitelmat, Tilinpäätöstiedot				
Tilintarkastusmateriaali				
HTD tilausvälityssopimus				
Välitystoiminnan sisäiset työohjeet				
Maksuliikenteen välityspalvelusop autoilijan ja HTD välillä, (pankkiputki) maksuliikennepalvelu				
Taloudelliset tilastot				
Toiminnalliset tilastot				
Yhtiöjärjestys HTD				
Osakassopimukset				
Työsopimukset				
Yhteistyösopimukset,				
Yhtiökokouspöytäkirjat				
Hallituksen kokouspöytäkirjat				
Työryhmämuistiot				
Semel – sopimukset				
Elisa – sopimus				
DDS-sopimus				
Maksuliikenteen sisäiset työohjeet				
Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet				
Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet				



SILVIA - menetelmä prosesseissa

S STRATEGIA
I INFRASTRUKTUURI
L LÄPIMENOAIKA
V VIRHEET
I INFORMAATIO
A ASIAKAS

VUOSITOIMINTAKAAVIO

Suunnittelusykli - kalenterivuosi

Peruslähtökohtana vuoden jakaantuminen suunnittelu ja toimintajaksoihin

Liitännät eri prosesseihin johtoprosessista

Johdon toiminnan tulokset > mitä dokumentteja syntyy johdon toiminnasta

B. Prosessi 2A, Markkinointi ja myynti

PROSESSI 2A:

MARKKINOINTI JA MYYNTI

Prosessin tehtävä :	Markkinoinnin ja sen yhden osa-alueen eli myynnin avulla turvataan kannattava taksiliiketoiminnan kasvu nykyisten palveluiden ja asiakastarpeen mukaan kehitettävien uusien palveluiden käyttöä edistämällä. Markkinointi helpottaa taksiasiakkaiden palveluiden saatavuutta antamalla tietoa palvelun käytöstä ja mahdollisuuksista.
Prosessin omistaja:	HTD:n talous- ja hallintojohto
Liittyvät prosessit:	Ydinprosessit: Johtaminen, Kuljetus Tukiprosessit: Taloushallinto, Koulutus
Tuotteet	Kuljetukset Välityspuhelut, - taksintilaukset Huolto
Keinot:	Suoramarkkinointi valituille asiakasryhmille Esitteet Liikelahjat TaksiHelsinki-taksien automainonta Puhelinluettelot Internet Hotellit Ravintolat Kulttuurilaitokset Liikennekeskukset Senioritalot TaksiHelsinki organisaation henkilöstö Suhdetoiminta Yhteistyökumppanit
Prosessin laajuus:	<p>Markkinoinnilla edistetään HTD:n markkinointistrategian mukaisesti määriteltyjen nykyisten ja jatkuvasti kehitettävien taksipalveluiden ja niihin liittyvien palveluiden käyttöä nykyisten ja uusien asiakkaiden keskuudessa.</p> <p>Markkinoinnin avulla tehdään tunnetuksi TaksiHelsinki taksipalvelutuote ja luodaan tuotteesta merkkituote eli brändi päätetyn brändistrategian mukaisesti. Vahvistetaan brändin tuella positiivista mielikuvaa taksista, kuten mm. luotettavuutta, rehellisyyttä.</p>

Markkinoinnin perusteena käytetään olemassa olevia taksiliiketoiminnan tutkimuksia ja henkilöliikennetutkimuksia sekä jatkuvaa yleisöpalautetta ja päivittäisen toiminnan tilastojen ym. analysoinnilla saatavaa tietoa. Suoritetaan markkinatutkimuksia asiakkaiden tarpeiden ajantasaiseksi kartoittamiseksi sekä kilpailija-analyysiä varten säännöllisesti.

Markkinoinnin välineinä käytetään ensisijaisesti nykyisiä olemassa olevia keinoja ja organisaatiota. Organisaatioon kuuluu n. 1 360 taksia, joita voidaan käyttää TaksiHelsinki mainonnassa. Helsingissä on takseissa päivittäin keskimäärin kaksikymmentäkaksituhatta (22 000) asiakastapaamista, joissa voidaan markkinoida ja myös markkinoidaan taksipalveluita.

Markkinoinnin toteuttamiseen varataan strategian mukaiset henkilöresurssit tekemään varsinaisia toimenpiteitä. Koko organisaatiolle viestitetään jokaisen toimijan oman toiminnan tärkeyttä ja mahdollisuutta palveluiden markkinoijana.

Markkinoinnille päätetään vuosittaiset painopistealueet ja – tavoitteet. Tavoitteiden tueksi laaditaan markkinointibudjetti ja määritellään tarvittavat henkilöresurssit.

Tuotesuojataan markkinoinnin tuella syntyvät suojattavat tavaramerkit, tunnukset, logot ym.

Laatukriteerit
ja tavoitteet:

Tilausnumeron tunnettuus kasvaa vuosittain 10%
Tekstiviestitilausten määrä kasvaa vuosittain 40%
TaksiHelsinki-korttiasiakkaiden lukumäärä kasvaa vuosittain 20%
TaksiHelsinki-korttien käyttömäärä kasvaa vuosittain 20%
rahalla mitaten.

Asiakkaat

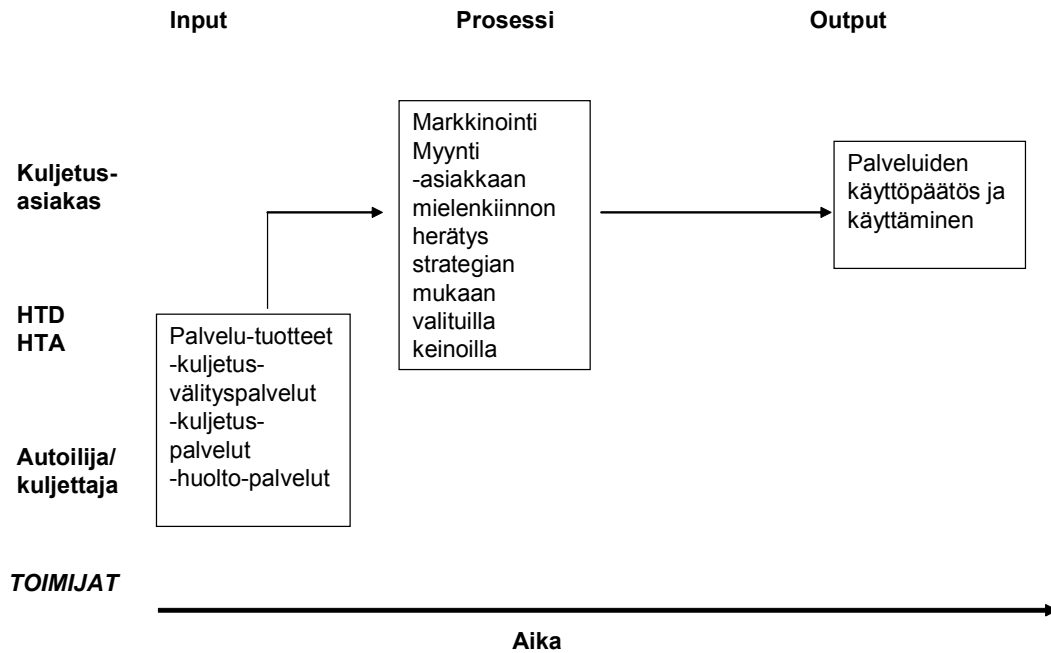
Kuljetuspalveluiden tarvitsijat
Autoilijat
Kuljettajat

Toimijat:

HTD:n markkinointijohto
HTA:n johto
Koko muu henkilöstö
Autoilijat
Kuljettajat

Tukimateriaali:

- HTD:n tilausvälityssopimus
- HTA:n yhdistyssäännöt
- Markkinointisuunnitelma
- Asiakastutkimukset
- HTD:n liikenne raportit
- TaksiHelsinki-korttitiedostot
- Puhelutiedostot
- Markkinointilainsäädäntö

Prosessi 2A: Markkinointi ja myyntiTAKSIHelsinki Laatukäsikirja
vers 1.0 / 14.12.2004

C. Prosessi 2B, Tiedottaminen

PROSESSI 2 B:

TIEDOTTAMINEN

- Prosessin tehtävä: Tiedottamisella ulkoiset asiakkaat eli kuljetusasiakkaat, päättäjät, yhteistyökumppanit ja yleisö saavat tietoa taksitoiminnasta ja taksiorganisaatiosta. Sisäisen tiedottamisen avulla ohjataan TaksiHelsinki organisaation taksitoimintaa ja välitetään omalle organisaatiolle ajankohtaista ohjaus- ja muuta tietoa.
- Prosessin omistaja: HTD:n ja HTA:n tiedottajat, taksitarkastajat, keskushenkilöstö
- Liittyvät prosessit: Ydinprosessit: Johtaminen, Kuljetus, Välitys
- Keinot: HTA:n lehti - tiedotus
 Autolaitetiedotus
 Henkilökuntatiedotus
 Asiakastiedotus
 Lehdistö tiedotus
 Yhteistyökumppanitiedotus
 Ilmoitustaulutiedotus
 Internet tiedottaminen
 Taksitarkastajatiedotus
 Viranomaistiedotus
 Suhdetoiminta - henkilösuhteet
 Turvallisuustiedotus
 Kriisitiedottaminen
- Prosessin laajuus: Tiedottamisen avulla vaikutetaan tiedottamisen kohteena olevaan tahoon kertomalla asiatietoa kulloinkin ajankohtaisesta ja tarpeellisesta aiheesta.
- Ulkoisella tiedottamisella TaksiHelsinki –palveluorganisaation toiminnasta vaikutetaan positiivisesti kolmansiin tahoihin. Avoin ja nopea tiedottaminen lisää organisaation luotettavuutta. Asiakkaille ajantasainen tiedottaminen merkitsee laadukkaampaa palvelua mm. palvelupoikkeamien ennakkoinnissa eli poikkeuksellisissa sää-, juhlapyhä- ja tapahtumatilanteissa.
- Sisäinen tiedottamisen merkittävä keino on TaksiHelsinki-organisaatiossa taksiautolaitteiden välityspäätteet. Uusien autolaitteiden muistiin mahtuu tiedotteita usean päivän ajalta. Uusilla autolaitteilla tiedotteiden lähettäjien ja vastaanottajien

toiminta helpottuu.

Henkilöstötiedottaminen hoidetaan työpöytäteiden, ilmoitustaulun ja henkilökuntapalaverien avulla.

Muu sisäinen tiedottaminen hoidetaan HTA –lehden avulla, tiedotustilaisuuksilla, sähköpostilla, ilmoitustauluilla.

Laatukriteerit:

Ulkoinen tiedottaminen hoidetaan heti tiedottamistarpeen synnyttyä
 Sisäinen tiedottaminen hoidetaan heti tiedottamistarpeen synnyttyä
 Valmiit ja valmistellut asiat tiedotetaan
 Tiedottaminen perustuu avoimuuteen
 Tiedotteet ovat sisällöltään selkeäkielisiä ja asiasisällöltään tarkistettuja
 Tiedotteet ovat objektiivisia
 Tiedotteet eivät loukkaa ja ovat lain määräykset täyttäviä

Asiakkaat:

Kuljetuspalveluiden käyttäjät
 Viranomaiset
 Median edustajat
 Autoilijat
 Kuljettajat
 HTD:n ja HTA:n henkilökunta

Toimijat:

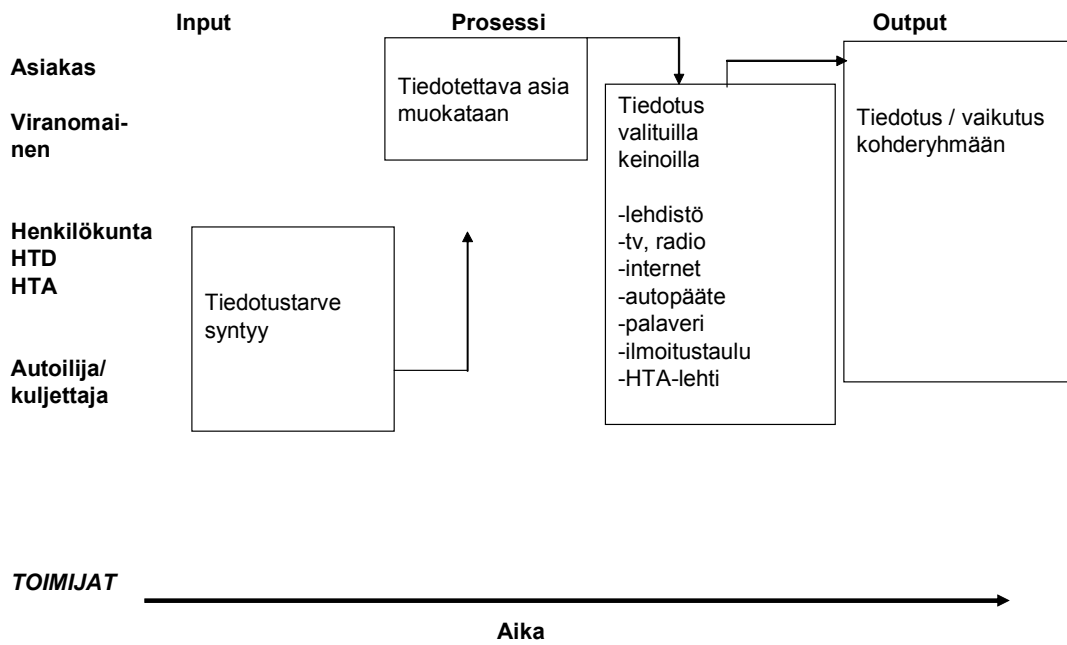
Henkilökunta HTD, HTA (johto, tiedottajat, taksitarkastajat, välityshenkilöstö)
 Autoilijat
 Kuljettajat

**Tukimateriaali,
 ohjaava materiaali:**

Autotiedot / HTD
 Kuljettajatiedot /HTD
 Osakasrekisteri /HTD
 Autopäätemanuaali
 HTA-lehtiarkisto
 Painovapauslaki vuodelta 1919 (sekä mm. Suomen rikoslaki)
 Journalistin eettiset ohjeet
 Taksiliiton tiedotearkisto

Prosessi 2B: Tiedottaminen

TAKSIHelsinki Laatukäsikirja
vers 1.0 / 14.12.2004



D. Prosessi 3, Kuljetus

PROSESSI 3:	KULJETUS
Prosessin tehtävä:	Kuljetusasiakas saa tarvitsemansa kuljetuksen haluamaansa paikkaan tarvitsemanaan aikana.
Prosessin omistaja:	HTD johto, HTD välitys, HTA ajovuorotoimikunta, sopimusautoilijat
Liittyvät prosessit:	Ydinprosessit: Johtaminen, Välitys, Markkinointi ja myynti, Tiedotus Maksaminen, Jälkimarkkinointi ja palautteet Tukiprosessit: Taloushallinto, Koulutus, Huolto
Tuotteet:	Taksikuljetusten hoitaminen ajovuoron aikana välitettynä ennakkotilauksina ja ajantasaisina tilauksina sekä taksikuljetukset ilman välitystä.
Prosessin laajuus:	<p>1. Välityksen kautta tulevat kuljetustehtävät</p> <p>Asiakkaan tilattua kuljetuksen käytössään olevilla tilaustavoilla (soittamalla, käyttämällä ns, autobooking-järjestelmää tai tekstiviestillä) välityskeskuksesta ja kuljetustilauksen tultua ajovuorossa olevalle kuljetustilauksen hyväksyneelle autolle, hoidetaan kuljetus asiakkaan tarpeen mukaisesti voimassa olevien sopimusten, säännösten ja määräysten mukaisesti.</p> <p>Kuljetustilaukset tilausvälitysjärjestelmä jakaa automaattisesti ajovuorossa olevien autojen ajoneuvopäätteille autojen sijainnin ja varaustilanteen perusteella. Vapaana tai kohta vapaana kyytiosoitetta lähinnä oleva auto saa tilauksen ensimmäiseksi.</p> <p>Tilausvälitysjärjestelmä tunnistaa automaattisesti autojen sijainnin ja varaustilanteen. Autolla on oikeus hyväksyä tai hylätä tilaus.</p> <p>Hyväksyessään tilauksen saa auto mahdolliset kuljetusta koskevat lisätiedot autopäätteelle.</p> <p>Tilausvälitysjärjestelmä etsii automaattisesti sovitun järjestelmän eli hakuketjun mukaan tilausosoitteen</p>

lähialueelta vapaita helsinkiläisiä autoja (kahdeksan minuutin ajan) ja siirtyy sen jälkeen tarvittaessa etsimään (uuden Interlink-järjestelmän kautta) Lähitaksi Oy:n eli Helsingin ympäristökuntien taksikeskuksen vapaita autoja (tilausosoitteen läheltä).

2. Kuljetustehtävä ilman välitystä

Kuljetustehtävän ilman välitystä auto hoitaa asiakkaan soittaessa suoraan auton numeroon, ottamalla kyydin ns. lennosta, taksitolpalta, taksiasemilta tai sopimalla muutoin kuljetuksesta suoraan kuljetuksen suorittajan kanssa.

Laatukriteerit:

Kuljetustehtävät otetaan vastaan ja hoidetaan viipymättä
Taksiauton ajovuorot hoidetaan vahvistetun ajovuorolistan mukaisesti

Asiakkaan koko kuljetustehtävä hoidetaan turvallisesti ja täsmällisesti

asiakkaan toimeksiannon mukaisesti sääntöjä ja määräyksiä noudattaen

Kuljetustehtävä suoritetaan käyttäen edullisinta, olosuhteisiin nähden tarkoituksenmukaisinta reittiä käyttäen.

Asiakkaan henkilöä ja omaisuutta suojellaan ja kunnioitetaan intimiteetti- ja salassapitosäännöksiä noudattaen

Taksiauto täyttää aina sekä erityiset että yleiset taksiautoa koskevat määräykset mukaan lukien ympäristömääräykset Taksiliikenteessä ja taksitunnuksilla liikkuva taksiauto on puhdas, siisti sekä tarkoituksenmukainen

Liikennettä harjoitetaan ympäristöarvot huomioon ottaen ja ympäristöarvoja

kunnioittaen

Liikennettä hoitavat henkilöt ovat ammattitaitoisia ja ylläpitävät jatkuvasti ammattitaitoaan

Liikennettä hoitavat henkilöt työskentelevät siisteissä ohjeiden mukaisissa asuissa sekä täyttävät muutoinkin

yleisöpalvelutehtävän edellytykset henkilökohtaisen hygienian ja siisteyden osalta

Taksiautossa ei koskaan tupakoida

Taksiauton puhelimeen vastataan normaaliaikana :Taksi Helsinki, Hyvää päivää

Asiakkaat:

Kuljetuspalveluiden käyttäjät

Toimijat:

Autoilijat

Kuljettajat

Tilausvälityshenkilökunta / HTD

HTD huolto

Ajovuorotoimikunta

Taksitarkastajat
 Transmation Oy
 Helsingin kaupunki / sosiaalivirasto
 HKPK
 Lähitaksi Oy
 Viranomaiset
 - poliisi
 - Etelä-Suomen lääninhallitus
 Semel
 Zenitel
 Elisa
 DDS

Tukimateriaali:

Henkilöliikennelaki ja –asetus
 Liik. ja viestintäministeriön päätös /taksitaksat
 Tielikennelainsäädäntö ammattimaista henkilöliikennettä
 koskien
 Liikenne- ja viestintäministeriön määräykset ja ohjeet
 Ympäristölainsäädäntö
 Sopimukset / tilausvälitys
 Ajovuorolistat
 Kalustotiedostot
 Häätätilanne ohjeet
 DDS käyttöohjeet
 Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet
 Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet
 GPS – karttaohjelma
 Taksin liikennelupa
 Tilastot, raportit

Osoitteistot – kadut, kohteet, ruudutukset,
 Ohjelmistot: välitys, paikannus

TYÖNANTAJA- JA YRITTÄJÄMATERIAALI

- työnantajan ja työntekijän väliset sopimukset
- työlainsäädäntö
- salassapitosäännökset
- työ- ja toimintaohjeet kuljettajille, muille työntekijöille
- työnantajaohjeet
- työsuojeluohjeet
- vakuutukset
- kuljettajan ajopäiväkirja

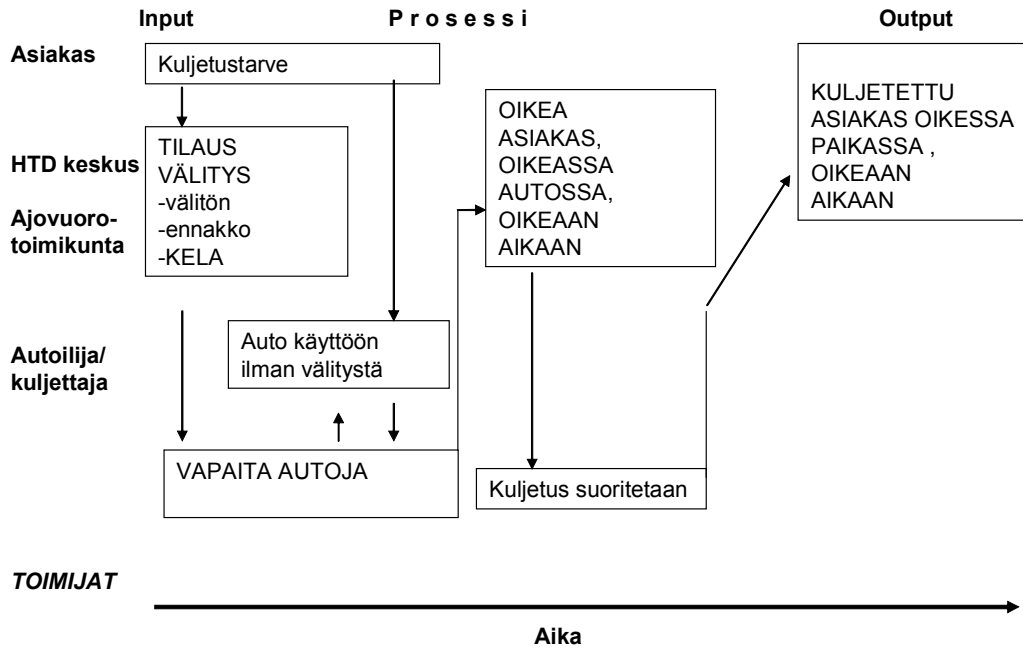
Laitteisto/järjestelmä

Taksamittarijärjestelmä (+maksuliikennejärjestelmä),
 Semel./AKE – hyväksytyt
 Välitysjärjestelmä
 Ajoneuvopaikannusjärjestelmä
 Autot

Taksiasemat
Interlink (HTD – Lähitaksi)

Prosessi 3: Kuljetus

TAKSIHelsinki Laatukäsikirja
vers 1.0 / 14.12.2004



E. Prosessi 4, Keskus

PROSESSI 4:	KESKUS (Tilausvälitys)
Prosessin tehtävä:	Kuljetuksen tarvitseva asiakas tilaa taksin haluamaansa paikkaan tarvitsemanaan aikana ennakkoon tai heti.
Prosessin omistaja:	HTD johto
Liittyvät prosessit:	Ydinprosessit: Johtaminen, Kuljetus, Markkinointi ja myynti, Tiedotus Maksaminen, Jälkimarkkinointi ja palautteet Tukiprosessit: Taloushallinto, Koulutus, Huolto
Tuotteet:	Asiakkaiden puhelimitse tilaamien taksikyytien välittäminen ennakkotilauksina ja ajantasaisina tilauksina sekä käsivälitteisesti että automaattisesti taksiautoille.
Prosessin laajuus:	<p>Asiakas tilaa puhelimella kuljetuksen TaksiHelsinki-tilausvälityksestä olemassa olevilla tilaustavoilla</p> <p>1. Välitön tilaus soittamalla puhelimella keskukseen tai taksiasemalle</p> <p>Tilauskeskuksessa välittäjä ottaa vastaan tilauksen tiedot asiakkaalta. Taksitilaus lisätietoineen kirjataan välittäjän työaseman tilauslomakkeelle. Asiakkaalle annetaan välitysjärjestelmästä kuljetuksen tilausnumero. Asiakas tunnistaa tilaamansa kuljetuksen tilausnumerolla, joka on tilauksen hoitavalla autolla tiedossa.</p> <p>Välittäjän päätteeltään lähettämä tilaus menee automaattisesti vapaana olevalle tai kohta vapautuvalle tilausosoitetta lähimmälle autolle. Tilaukselle etsitään automaattisesti vapaata autoa kahdeksan minuuttia. Vapaiden autojen puuttuessa tilauksen voimassaolo lakkaa em. kahdeksan minuutin kuluttua. Asiakkaan tulee uudistaa tilaus. Tilausnumerolla voidaan välityskeskuksessa tarkistaa tilauksen eteneminen ja tilanne.</p> <p>2. Ennakkotilaus</p> <p>Aikaisintaan kaksi viikkoa viimeistään puoli tuntia ennen tarvitsemaansa kuljetusta voi asiakas tilata auton soittamalla ennakkotilausnumeroon. Autolle tilaus välittyy kuten normaali</p>

tilaus, 15 minuuttia ennen asiakkaan lähtöaikaa.

Tilataksin ennakkotilaus otetaan samalle tai seuraavalle päivälle.

3. Tekstiviestitilaus

Automaattinen tilaus tulee tilausvälitysjärjestelmään asiakkaan lähettämänä erikseen ohjeistettuna, matkapuhelimella tehtävänä tekstiviestitilauksena. Viesti välittyy autoihin automaattisesti samalla periaatteella kuin välitön tilaus välittäjän kautta. Tilaus on voimassa kahdeksan minuuttia ja asiakas saa vastausviestinä tiedon, ellei mikään auto ota tilausta vastaan tässä ajassa.

4. Autobooking-tilaus

Asiakas voi tilata toistuvasti nimettyyn, samaan osoitteeseen auton soittamalla tähän tarkoitukseen varattuun tilauskeskuksen automaattinumeroon ja antamalla saamansa tunnusluvun. Tietotekniikan avulla tilaus välittyy automaattisesti vapaalle taksille kuten välittäjälle soitettu tilaus. Tilaus on voimassa kuten välitön tilaus kahdeksan minuuttia. Ellei auto tule, asiakkaan tulee uudistaa tilaus.

5. KELA –kyydit

Välittäjälle tuleva puhelu, josta saadaan tätä varten laaditulle kaavakkeelle tiedot. Kyyti välitetään ns. puheella Kela-sopimusautolle. Asiakkaalle soitetaan saapuvan ja kyydin hoitavan auton tiedot.

6. Neuvonta ja tiedotus

Keskus antaa asiakkaille ja autoille tilauksia koskevia tietoja ja neuvoja ajantasaisesti. Hintalaskurin avulla voidaan antaa kuljetuksista ennalta hinta-arvioita.

Laatukriteerit:

Tilauspuhelun keskimääräinen vastausaika on enintään 15 sekuntia

Tilauksen keskimääräinen hoitoaika keskuksessa on enintään 15 sekuntia

Virheellisiä tilauksia on enintään 0,5 % / ei yhtään kokonaistilausmäärästä.

Vastaajien samanaikainen vastausmäärä samassa työpisteessä tulee olla

10 % :n sisällä eniten vastaavan henkilön määrästä

Osoiterekisterin tiedot ovat aina ajan tasalla

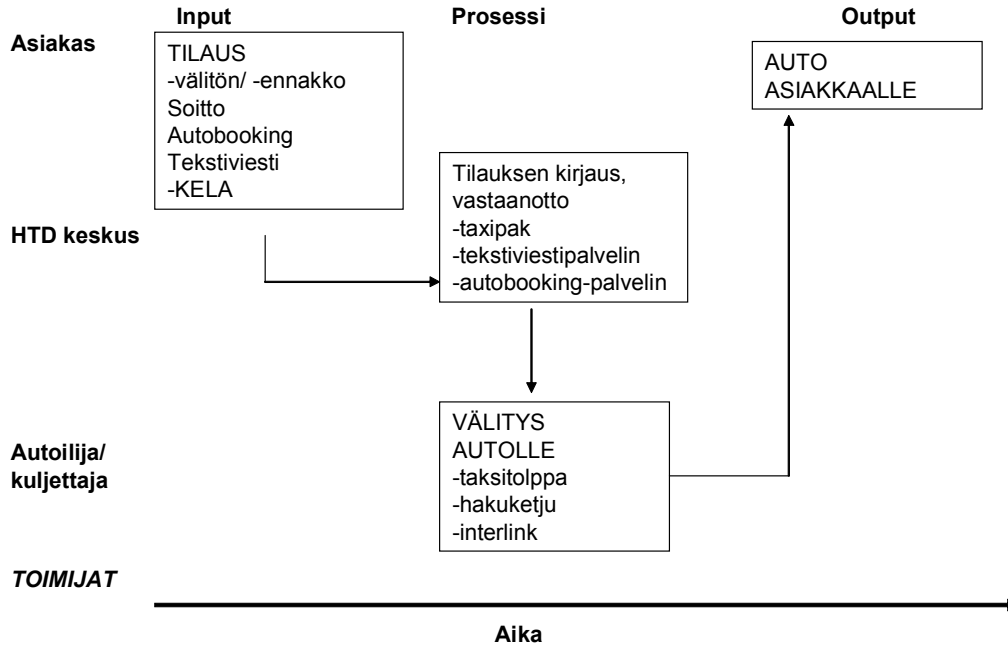
Puhelimeen vastataan normaaliaikana ☺ Taksi Helsinki, hyvää p.

Asiakkaat:	Kuljetuspalveluiden käyttäjät Autoilijat Kuljettajat
Toimijat:	Til.väl henkilökunta HTD Autoilijat Kuljettajat Alihankkijat (työvoima, laitteet ym) Semel Zenitel Elisa DDS
Tukimateriaali:	Toimintaohjeet / HeTa keskus Help Desk ohjeistus / karuselli keskus Työvuoroluettelot Puhelutiedostot ja –tilastot Liikennetilastot Tiedotekansio Budjetit Hätätilanne ohjeet DDS käyttöohjeet Semel käyttöohjeet Muut laitteiden käyttöohjeet/ keskus Liik. ja viest.min päätös /taksitaksat Elisa – sopimus DDS-sopimus Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet
Laitteisto/järjestelmä	Välitystietojärjestelmä – ohjelmisto ja keskuslaitteet Vastauspäätteet Työvuoro-ohjelmisto Puhelinkeskus MD 110 Radioverkko – suljettu Puhelinlaitteet GPRS-verkko Katu- ja paikkarekisterit Taksiasemat Alueruudutukset – hakuketjut Autopäätteet

Prosessi 4: Keskus		TAKSIHelsinki Laatukäsik. vers 1.0 / 14.12.2004	
Liite			
TUKIMATERIAALI	Versio/ Pv	Säilytys	Vastuuhenkilö
Puhelutiedostot			
Liikenne raportit			
Toimintaohjeet / HeTa keskus			
Help Desk ohjeistus / karuselli keskus			
Työvuoroluettelot			
Tiedotekansio			
Budjetit			
Hätätilanne ohjeet			
DDS käyttöohjeet			
Semel käyttöohjeet			
Muut laitteiden käyttöohjeet/ keskus			
Liik. ja viest.min päätös /taksitaksat			
Elisa – sopimus			
DDS-sopimus			
Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet			
Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet			

Prosessi 4: Keskus

TAKSIHelsinki Laatukäsikirja
vers. 1.0 / 14.12.2004



F. Prosessi 5, Maksaminen

PROSESSI 5:**MAKSAMINEN**

Prosessin tehtävä:	<p>Prosessin avulla kuljetusasiakas voi maksaa kuljetuksen vahvistetun, oikean taksitaksan mukaisesti luotto-, pankki- sekä maksukortilla ja autoilija saa kuljetuksesta maksun sekä kirjanpitokelpoisen raportin.</p> <p>Autoilija saa myös Taksioperaattorit saavat omien maksukorttiensa keskitetyn selvityksen ja maksuliikennevälityksen.</p>
Prosessin omistaja:	HTD talous- ja hallintojohto
Liittyvät prosessit:	<p>Ydinprosessit: Johtaminen, Kuljetus, Välitys</p> <p>Tukiprosessit: Taloushallinto, Koulutus, Huolto</p>
Tuotteet:	<p>Korttimaksujen välitys</p> <p>Kännykkämaksaminen on-line</p> <p>Laskutus</p> <p>Taksi Helsinki-kortti</p> <p>Paikallisten taksiyhtiöiden maksukorttien keskitys- ja välitystoiminta</p> <p>FTP- palvelinylläpito / HTD</p>
Prosessin laajuus:	<p>Asiakas maksaa autossa kuljetuksen kortilla, joko pankki- tai luottokortilla.</p> <p>Maksajan kortti tarkistetaan ja maksu varmennetaan erillisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti.</p> <p>Kortilla maksetut tapahtumat kertyvät taksiauton maksupäätelaitteistoon. Maksupäätelaitteiston muisti tyhjennetään asemapaikka-alueella sijaitsevien purkupisteiden kautta HTD:n toimiston tiedostoon käsittelyä varten.</p> <p>Autoilijan saamien korttimaksujen tiedot siirretään pankkiryhmittäin pankeille, jotka maksavat suoritukset autoilijoille tai siirtävät luottokorttitiedot maksua varten luottokorttiyhtiöille.</p> <p>HTD:n oman taksikortin Taksi Helsinki-kortin korttimaksut HTD laskuttaa asiakasyrityksiltä HTD:n ja yrityksen välisen sopimuksen perusteella ja tilittää maksut autoilijoille HTD:n ja autoilijan välisen sopimuksen mukaan.</p> <p>HTD kantaa Taksi Helsinki-korttiasiakkaiden osalta</p>

luottoriskin.

Autoilijan maksupäätteen maksutietojen tyhjennyksen yhteydessä päivitetään ns. sulkulista eli maksuhäiriötiedosto, josta käyttökiellossa tms. olevien korttien tieto tarkistetaan auton maksupäätettä käytettäessä.

HTD tuottaa autoilijalle korttimaksutapahtumista kirjanpitoa varten eritellyt tiedostot, jotka toimitetaan kerran kuukaudessa postitse.

HTD hoitaa maksujen jälkikäteiset korjaukset ja oikaisut.

HTD ylläpitää purkupisteitä maksupäätetietojen purkamista ja päivittämistä varten.

HTD hoitaa maksuliikenteen teknisen varmistuksen maksujen tietojen säilymisen varmistamiseksi.

Laatukriteerit:

Kuljetusasiakkaat maksavat oikean taksan mukaisesti perityn kuljetusmaksun ja saavat oikean sisältöisen kuitin sekä välittömän avun mahdollisten virhetilanteiden korjauksessa
Autoilijat ja kuljettajat osaavat käyttää laitteistoja ja ohjelmia annettujen ohjeiden mukaan
Autoilijat ja kuljettajat saavat järjestelmän muutoksista välittömästi tiedon ja tarvittavan opastuksen
Autoilija saa oikean maksusuorituksen turvallisesti ja sovitussa ajassa
HTD edellyttämät maksuvälinelaitteet ja –ohjelmistot toimivat häiriöttä.

Asiakkaat:

Kuljetuspalveluiden käyttäjät
Autoilijat
Kuljettajat
Tilausvälitys. yhtiöt (21 keskusta/Suomi)

Toimijat:

Henkilökunta HTD (taloushallinto, keskus, huolto)
Autoilijat
Kuljettajat
Liik. ja viest.ministeriö
Semel
Zenitel
Elisa
DDS
Luottokunta
Alihankkijat

Tukimateriaali:

ULKOINEN
Henkilöliikennelaki ja -asetus
Liik. ja viest.min päätös /taksitaksat

Pankkiyhdistyksen säännöt – Tietoturvasäännökset
 Sähköisen tiedonsiirron siirtosäännökset
 Luottoyhtiöitten jäsenliikesopimukset

SISÄINEN

Maksuliikenteen välityspalvelusopimus Autoilijan ja HTD
 välillä, (pankkiputki) maksuliikennepalvelu
 Semel, – sopimukset
 Elisa – sopimus
 DDS-sopimus
 Maksuliikenteen sisäiset työhjeet
 Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet
 Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet

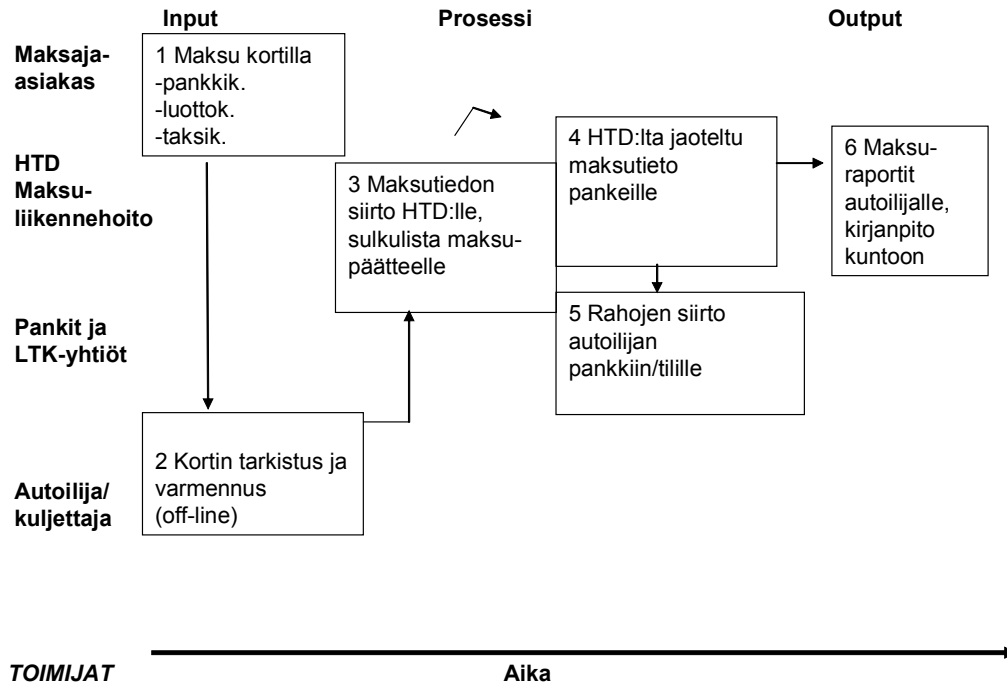
Laitteistot - järjestelmät
 ja muut konkreettiset
 resurssit:

Taksamittarijärjestelmä/maksuliikennejärjestelmä / HTD ja
 autot
 Semel, AKE – hyväksytyt
 Keskitinjärjestelmä - clearing purku- ja vastaanotto on- ja
 offline
 Turvatut toimitilat HTD:ssa

Inhimilliset resurssit

Koulutetut kuljettajat, autoilijat ja maksuliikennehenkilöstö
 Turvamääräysten tuntemus

Prosessi 5: Maksaminen		TAKSIHelsinki Laatuksik. vers 1.0 / 14.12.2004		
Liite				
TUKIMATERIAALI		Versio/ Pv	Säilytys	Vastuhenkilö
ULKOINEN				
Henkilöliikennelaki		Laki		
Henkilöliikenneasetus		As.		
Liik. ja viest.min päätös /taksitaksat		Liikm 407,406/2003 15.5.2003		
Pankkiyhdistyksen säännöt – Tietoturvasäännökset				
Sähköisen tiedonsiirron siirtosäännökset				
Luottoyhtiöitten jäsenliikesopimukset				
SISÄINEN				
Maksuliikenteen palvelusop. autoilijan ja HTD välillä, (pankkiputki) maksuliikennepalvelu				
Semel – sopimukset				
Elisa – sopimus				
DDS-sopimus				
Maksuliikenteen sisäiset työohjeet				
Taksamittarin käyttöohjeet/huolto-ohjeet				
Maksupäätteen käyttöohjeet/huolto-ohjeet				

Prosessi 5: MaksaminenTAKSIHelsinki Laatumäkirja
vers 1.0 / 14.12.2004

G. Prosessi 6, Jälkimarkkinointi ja palautteet

PROSESSI 6:

JÄLKIMARKKINOINTI JA PALAUTTEET

- Prosessin tehtävä:** Kuljetusasiakkaat voivat antaa taksitoiminnan ja taksiorganisaation palvelun toimimisesta palautetta. Palautejärjestelmän avulla tarkistetaan palvelun onnistuneisuus sekä huolehditaan asiakkaalle tunne loppuun asti välittämisestä. Laadunvalvonta palautteiden perusteella antamalla sovittujen ja tiedotettujen sääntöjen mukaisesti virheellisestä palvelusta kehittävä, asiallista palautetta. Jälkimarkkinointi tukee asiakkaan saaman palvelun jatkuvuuden ja palvelun uudelleen käyttämisen.
- Prosessin omistaja:** HTD:n ja HTA:n johto
- Liittyvät prosessit:** Ydinprosessit: Johtaminen, Kuljetus, Välitys, Maksaminen, Markkinointi ja myynti, Tiedottaminen
- Keinot:** HTA:n lehti - palautteet
 Palaverit
 Suorapalaute
 Posti
 Sähköposti
 Telefax
 Puhelin
 Internet
 Autolaite
 Henkilökuntatiedotus
 Ilmoitustaulutiedotus – ”musta lammas” osiolla
- Taksitarkastajat
 Viranomaisyhteistyö
- Prosessin laajuus:** Taksipalveluiden asiakkaat voivat helposti antaa palautteen taksipalveluiden toimivuudesta ja saavat nopeasti vastapalautteen, mahdollisesti tarvittavan korjaavan toimenpiteen tai hyvityksen.
- Palautetta varten on olemassa selkeät kanavat, jotka ovat kaikkien taksipalveluorganisaation jäsenten tiedossa ja helposti asiakkaiden käytettävissä. Palautteet tulevat säännöllisesti tiedoksi myös koko palveluorganisaation

laatujohdolle.

Vastapalautteelle on luotu toimintatavat ja puitteet tarvittavien hyvitysten nopealle hoitamiselle.

Palautejärjestelmän vastuuhenkilöt on nimetty ja koulutettu sekä annettu toimintavaltuudet ja vastuut.

Palautejärjestelmä on osa koulutusjärjestelmää, jossa palautteet ovat oppimateriaalia.

Jälkimarkkinointi on osa palautejärjestelmää.

Jälkimarkkinoinnin toimenpiteet, budjetti sekä vastuuhenkilöt määritellään laadun johtamisen vuosisuunnitelmassa. Jälkimarkkinoinnin toteutuminen ja seuranta hoidetaan johdon vuositoiminnan aikataulun mukaisissa seuranta- ja palautetilaisuuksissa.

Laatukriteerit:

- Palautteen käsittelyn hoitaminen aloitetaan ensi tilassa palautteen saavuttua kunkin toiminnon vastuulliselle henkilölle
- Ensimmäinen vastapalaute annetaan viimeistään kolmen päivän kuluessa palautteen tulemisesta organisaation vastaavan laatuvastuuhenkilön tietoon ja annetaan vastaavasti tieto ja vastausmahdollisuus epäilylle laatupoikkeaman aiheuttajalle.
- Lopullinen vastapalaute annetaan viikon kuluessa palautteen saapumisesta vastuuhenkilölle
- Todetun, asiakkaalle aiheutuneen laatupoikkeaman vakavuusasteen mukaisesti luokitellulla hyvitysjärjestelmällä annetaan asiakkaalle hyvitys viimeistään kahden viikon kuluessa palautteen saapumisesta organisaatiolle
- Laatupoikkeaman aiheuttajalle annetaan viimeistään kahden viikon kuluessa palaute laatupoikkeaman lopputuloksesta ja päätöksistä sekä suoritetaan toimenpiteiden täytäntöönpano

Asiakkaat:

Kuljetuspalveluiden käyttäjät
Viranomaiset
Median edustajat
Autoilijat
Kuljettajat
HTD:n ja HTA:n henkilökunta

Toimijat:

Henkilökunta HTD, HTA
Taksitarkastajat
Rangaistustoimikunta
Autoilijat
Kuljettajat

Tukimateriaali:

Sisäinen

Toimintaohjekansio – keskus
HTD-autoilija välinen välityssopimus
Taksitarkastajaohjeet
Autotiedot / HTD
Kuljettajatiedot /HTD
Osakasrekisteri /HTD
Taustanauhoitukset
Tilastot, raportit

Ulkoinen

Henkilöliikennelaki
Henkilöliikenneasetus
Liikenneministeriön taksapäätös
Liikenneministeriön ohjeet

Prosessi 6: PalautteetTAKSIHelsinki Laatumäkirja
vers 1.0 / 14.12.2004