

MUUTOS LAADUNVALVONTAAN

Kymenlaakson Taksi Oy alkaa 01.05.2020 lähtien soveltamaan laadunvalvonnassa vain palvelusopimusta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kuljettajakohtaiset laatusopimukset sekä laatusanktiot jäävät historiaan ja jatkossa mahdollisista laatupoikkeamista sanktioidaan suoraan autoa.

- Sanktioissa sovelletaan palvelusopimuksen kohtaa #12
- Vain toimitusjohtaja tai laadunvalvoja(t) voi määrätä sanktion
- Ennen sanktion määräämistä yhtiö pyytää aina kirjallisen selvityksen sekä kuljettajalta että yrittäjältä
- Kirjallinen selvitys tulee antaa pyynnöstä 7 vrk eli viikon sisällä klo 16:00 mennessä
- Mikäli kirjallista selvitystä ei ole toimitettu määräaikaan mennessä, käsitellään asia ilman selvitystä
- Mahdolliset välityskielto ovat aina vuorokausikohtaisia ts. kielto alkaa vuorokauden vaihtuessa klo 0:00 ja päättyy klo 23:59
- Välityskielto voivat olla täysivälityskieltoja mutta myös tietty attribuutti voidaan perua määräajaksi (esim. autolta poistetaan inva-attribuutti määräajaksi)
- Minimissään autokohtainen välityskielto on 1vrk
- Toimitusjohtaja, laadunvalvoja(t), Kymenlaakson Taksi Oy:n toimihenkilö, taksitarkastaja tai em. oikeudet omaava voi välittömästi poistaa auton välityksestä toistaiseksi, mikäli esimerkiksi kuljettajan pukeutumisessa tai kalustossa on välittömiä puutteita.
- Em. sanktioiden lisäksi yhtiö käyttää mm. järjestelmän automaattikieltoa.
- Samasta asiasta ei sanktioida päällekkäin.

OLETUSARVOISESTI EI KIELTOJA ANNETA, VAAN ASIAT PYRITÄÄN SELVITTÄMÄÄN JOKO VAROITUKSELLA TAI KESKUKSELLA SUULLISELLA KUULEMISELLA.

Jatkossa laadunvalvontaa suorittaa Tero Ukkosen lisäksi Arto Ristola. Molemmat toimivat sekä Ruuvikadulla että kentällä ympäri Kymenlaaksoa.



Laatusitoumukset on jaettu kolmeen kategoriaan; kuljettajakohtaiset, järjestelmäkohtaiset ja kalustokohtaiset.

Kuljettajakohtaiset:

- Kuljettaja noudattaa lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassa
- Kuljettaja noudattaa Kymenlaakson Taksi Oy:n taksaa tai niitä hintoja, joista on erikseen sovittu
- Kuljettaja pukeutuu Kymenlaakson Taksi Oy:n pukeutumisohjeen mukaisesti
- Kuljettaja ja kuljettajan asu ovat siistit ja puhtaat
- Kuljettaja ajaa asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksen mukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä
- Kuljettaja hyvittää omasta virheestään aiheutuneet lisäkustannukset asiakkaalle oma-aloitteisesti
- Kuljettaja tarjoaa asiakkaalle aina kuittia
- Kuljettaja käyttäytyy asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa
- Kuljettaja tarjoaa asiakkaalle apua autoon astumisessa ja autosta poistumisessa
- Kuljettaja auttaa asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa
- Kuljettaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden johdosta
- Kuljettaja ei anna negatiivista kuvaa yhtiön toiminnasta, yhtiön työntekijöistä, muista yrittäjistä tai kuljettajista missään viestinnässä
- Kuljettaja noudattaa tietosuojalain edellyttämää vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi

Järjestelmäkohtaiset:

- Kuljettaja kirjautuu järjestelmään omalla kuljettajanumerollaan
- Kuljettajan ollessa tauolla asettaa kuljettaja kyydinvälityspäätteen taukotilaan tai ”Omat kyydit”-ruutuun
- Kuljettaja hallitsee taksamittarin ja kyydinvälitysohjelman käytön (ml. lisämaksut, jaettu maksu jne.)
- Kuljettaja lukee tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymänsä tilauksen sisällön välittömästi ja noudattaa sitä

- Kuljettaja hoitaa hyväksymänsä tilauksen alusta loppuun asti. Myös varauskirjasta kuitatut tilaukset. Ongelmatilanteissa tulee olla yhteydessä keskuksen.
- Kuljettaja hyväksyy autolle välitetyn tilauksen, ellei ole pätevää syytä tilauksen perumiseen
- Kuljettaja tilausosoitteeseen saavuttuaan varmistaa asiakkaalta, että hän on tilannut juuri sen taksin, jota ajaa
- Kuljettaja ei ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkun toisen taksin
- Kuljettaja itse selvittää tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit

Kalustokohtaiset:

- Ajoneuvo on liikenneturvallinen
- Ajoneuvo on sisältä ja ulkoa puhdas
- Ajoneuvon tekninen varustus toimii (mm. alkolukko, taksivalaisin)
- Ajoneuvossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka ja vastaavat tuotteet)
- Ajoneuvon varustelu täyttää palvelusopimuksessa määritellyt ehdot mm. markkinoinnin ja varustelun suhteen

Edellä mainittujen laatuvaatimusten rikkomisille ei ole asetettu mitään julkista viitearviota sanktioiden suhteen, vaan asiat käsitellään aina tapauskohtaisesti.