

Hei!

Teemme laadunvalvontaan suuria muutoksia vuoden vaihteessa, johtuen muuttuneesta tilanteesta kentällä, missä tilauksia otetaan vastaan kahdesta eri järjestelmästä (kelatilaukset ja muut.) Samalla kilpailuasetelma kentällä muuttuu entisestään siihen, että Kymenlaakson Taksi Oy kilpailee jatkossa enenemissä määrin muita toimijoita vastaan asiakaskuljetuksista ja niiden palvelulaadusta. Tässä teille infopakettia muutoksista ja niiden vaikutuksista kentälle. Tarkoituksena on keventää päivittäistä seurantaa, ja vapauttaa toimintaa, jotta vältymme turhilta 1h välityskielloilta ja annamme yrittäjille ja heidän kuljettajilleen suuremman vapauden päivittäiseen toimintaan. Vapauden mukana tulee myös vastuu toiminnasta siirtymään enemmän päivittäisiin kuljetuksiin, ja siksi muutamme nykyistä sanktiomenettelyä merkittävästi:

1. Poistan 1h automaattisen välityskiellon kyydin hylkäämisestä. Jatkossa tilauksia voidaan vastaanottaa kahdesta eri järjestelmästä, ja järjestelmät eivät ole yhteydessä toisiinsa. Näin ollen on mahdollista, että molemmista järjestelmistä tulee tilaukset lähellä toisiaan, jolloin toinen on pakko luonnollisesti hylätä. Olemme rakentaneet järjestelmän millä seuraamme autokohtaisesti kyytien hylkäyksiä, ja jatkossa 1h välityskiellon sijaan seuraamme hylkäysmääriä ja hylättäviä asiakasryhmätilauksia. Koska 1h välityskielto poistuu, niin samalla poistuu myös hylkäysten "pikakäsittely" 1h välityskiellolla, ja jatkossa siirrämme vastuun kyytien hylkäämisestä välityksessä olevalle yrittäjälle ja hänen kuljettajilleen. Kun kyydin hylkäykselle on perusteet, on se sallittua. Näitä perusteita ovat luonnollisesti esimerkiksi tilaus kahdesta järjestelmästä samanaikaisesti, terveydelliset syyt esimerkiksi porrasvedon osalta, ajojen lopettaminen kuluvalta päivältä, ajoneuvon rikkoutuminen ja muu vastaava.
2. Koska tämä mahdollistaa kuljetusten laajamittaisen hylkäämisen, ja jopa tilausten valikoinnin, niin seuraamme hylkäysten määrä autokohtaisesti. Mikäli huomaamme että kuljetuksia hylätään perusteetta johtaa se asian käsittelyyn. Annamme perusteettomista hylkäyksistä ensin yhden varoituksen, ja mikäli toiminta jatkuu ja johtaa se palvelusopimuksen päättämiseen. Perusteettomia syitä ovat esimerkiksi: "olemme päättäneet että emme näitä aja" "minä en halua noita ajaa" "joku muu saa ton ajaa" "minä ajan vain kelakuljetuksia" "en osaa käyttää mittaria noissa kyydeissä" "kyyti on ajettava laskulle." Hylkäysten syyt selvitetään selvityspyynnöllä tilanteessa, missä hylkäysmäärä on kiinnittänyt huomiomme.
3. Olemme nyt kahden vuoden ajan käyneet mielestäni eräänlaista "kissa ja hiiri leikkiä" joidenkin toimijoiden kanssa niin, jotka ovat rikkoneet yhtiön asettamia sääntöjä tietoisesti joko välinpitämättömyyttään tai vain ajatuksella "että ei mun tätä tarvi noudattaa." Näitä toistuvia rikkomuksia ovat olleet esimerkiksi vaatetukseen liittyvät puutteet, 0-taksalla tilausten välttely, kyydin kuittaaminen vastaanotetuksi ja pitäminen 5minuuttia ja kirjaaminen hukaksi. Nämä edellä mainitut toimintatavat ovat olleet kaikki harkittuja tekoja, ja 0-taksan käyttö sekä kyytien kirjaaminen hukaksi 5min jälkeen ovat aiheuttaneet myös yhtiölle suoranaista vahinkoa, kun asiakas ei ole tilauksesta huolimatta saanut taksia ajoissa. Näiden käsittely jatkossa tapahtuu varoituskäytännöllä. Toimimalla näin tietoisesti väärin, johtaa se varoitukseen ja mikäli toiminta ei korjaannu on seuraavana askeleena palvelusopimuksen päättäminen.
4. Kolmantena asiana haluan erityisesti nostaa esille tilanteet, missä hylätään yksittäisen asiakasryhmän tilaukset. Kymenlaakson Taksi tuottaa palvelua kaikille asiakkaille toimialueellaan, ja yhtiö ei syrji yksittäisiä asiakasryhmiä millään muotoa. Yhtiö tulee nyt ja jatkossa kilpailemaan kaikista asiakasryhmistä kiristyvässä kilpailutilanteessa, ja toiminnan edellytyksenä on palvelu kaikkia asiakasryhmiä kohtaan. Mikäli välityksessä oleva yrittäjä/kuljettaja systemaattisesti hylkää yhden asiakasryhmän tilauksia, johtaa se varoitukseen ja viime kädessä palvelusopimuksen päättämiseen. Tähän lienee paras esimerkki työ- ja päivätoiminta-asiakkaat. Näiden kuljetusten toteutumista seuraamme korostetusti 1h välityskiellon poistuttua käytöstä.

Mikäli välityksessä toimiva autoilija ja hänen kuljettajansa, hoitaa kuljetuksia kuin kuljetuksia ilman tarpeettomia hylkäyksiä, ei hän kohtaa näitä edellä mainittuja tilanteita arjessaan eikä myöskään saa meiltä asiaan liittyvää selvityspyyntöä. Edelleen korostan, että perustelluista syistä kyytien hylkääminen on hyväksyttyä ja jopa suotavaa, jotta esimerkiksi asiakasturvallisuus porrasvetojen kohdalla ei vaarannu.

Tulevaisuudessa Kymenlaakson Taksi pyrkii tuottamaan laadukasta taksipalvelua kaikille asiakasryhmille Kymenlaaksossa, ja toivon että tämä toiminta-ajatus on myös linjassa teidän välityksessä olevien yrittäjien kanssa. Mielestäni mitkään sanktiot eivät saa olla itseisarvo, eikä toiminta voi perustua siihen, että toimintaa pitää sanktioilla pitää hyvällä tasolla. Lähtökohtaisesti odotan, että Kymenlaakson Taksi Oy:n välityksessä on niin kovia ammattilaisia, ettei heidän toimintaan täydy puuttua millään tavalla. Toivon myös että asiakkaat, jotka ovat valinneet kuljetuksen tilattavaksi Kymenlaakson Taksi:lta 1.1.2022 lähtien ovat asiassa samaa mieltä.

Poistamme 1h välityskiellot käytöstä 30.12.2021 ja nämä ohjeet ovat voimassa siitä hetkestä lähtien.

29.12.2021

Timo Liikanen
Toimitusjohtaja
Kymenlaakson Taksi Oy