

KULJETUSPALVELUIDEN HANKINNAN TILANNEKATSAUS

8. JOULUKUU 2023



MITÄ HANKITAAN? - KOKONAISVASTUULLINEN PALVELU

- Valitaan kolme Palveluntuottajaa jokaiseen osakohteeseen
- Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta koko hankittavan palveluketjun osalta.
- Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen, valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen.
- Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat palveluntuottaja voi toteuttaa suunnitelmallaan tavalla.
- Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti.
- Palveluntuottajan on kuvattava projektisuunnitelmassa, miten liikenteenharjoittajien tasapuolinen kohtelu toteutetaan.

HANKITTAVIEN PALVELUJEN SISÄLTÖ

- Kuljetuspalveluasiakas tilaa tarvitsemansa kuljetuksen siitä välityskeskuksesta, jonka alueella hän asuu.
- Asiakas voi valita haluamansa välityskeskuksen hankinnassa valituista kolmesta palveluntuottajasta, johon asiakkaalla on yksi puhelinnumero sekä sähköpostiosoite ja mahdollisesti ladattava tilaussovellus.
- Asiakkaan tulee voida tilata kaikki tarvitsemansa kuljetuspalvelut valintansa mukaan puhelimella, tekstiviestillä, tilaussovelluksella tai sähköpostilla (ennakkoon tilattavat kuljetukset).
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että ennakkotilaus tulee aina toteuttaa sovittuna ajankohtana ja asiakkaan asiakas-profiilin mukaisella kuljetuskalustolla.
- Autoissa tulee olla kortinlukijalaitteet, joilla asiakkaan kortti luetaan, maksu peritään ja tuotetaan laskutusraportti.
- Kuljetusten tilausvälityksen ja kuljetuspalvelujen tulee toimia kaikkina vuorokauden aikoina.

KULJETUSPALVELUN HINNOITTELU

Matkojen korvausperusteena käytetään seuraavaa hintaa:

- Perusmaksu
- Ajomatkamaksu
- Avustamislisä

Perusmaksu:

- Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.
- Muina aikoina ja sunnuntai ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksu.

Ajomatkamaksu:

- Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden mukaisesti

Avustamislisä:

- Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.

- Avustamislisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt esteetöntä ajoneuvoa. Edellytyksenä on, että Tilaajan edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden.
- Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa.
- Kuljetuskustannusten laskutus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa, sovittuna ajankohtana.
- Hinta sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon.
- Ennakkotilausmaksuja ei hyväksytä.
- Asiakkaan yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus määritellään toteutuneen matkakustannusten mukaan matkan päätteeksi.

PALVELUKETJUN ERI PALVELUJEN LAATUVAATIMUKSET

- Palveluntuottaja vastaa laadukkaasta palvelusta Tilaajalle koko hankittavan palveluketjun osalta.
- Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalveluja tuottavien liikenteenharjoittajien henkilöstö on sopimuksen mukaista, ja että niiden henkilöstö noudattaa voimassa olevia lakeja mm. tietosuojalainsäädäntöä, asetuksia ja muita viranomaisten antamia määräyksiä, sekä tietoturvallisuusohjeistusta ja ohjeita.
- Palveluntuottajalla tulee olla käytössään kalustossa perusvarusteltuja takseja sekä esteettömiä takseja ja myös invatakseja, jotta asiakkaiden kuljetustarpeet voidaan täyttää asianmukaisesti.

KULJETUSTEN TILAUSVÄLITYSKESKUS

- Tilaaja ja palveluntuottaja sitoutuvat kiinnittämään erityistä huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on matkustajien erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen.
- Kaupunkien ja palveluntuottajan välinen yhteyden-pito on jatkuvaa niin, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa.
- Tilausvälityskeskuksen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista.
- Asiakaspalvelijoiden pitää tunnistaa eri vamma- ja sairaustyypit sekä apuvälineisiin liittyvät asiat siltä osin kuin tätä tietoa tarvitaan tarkoituksenmukaisen kulkuneuvon valinnassa.
- Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiankuuluvalla tavalla.
- Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
- Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseen myös poikkeustilanteissa.
- Tilausvälityskeskuksen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.
- Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet.
- Tilausvälitys- ja kuljetuspalvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta vuoden tai vuorokauden ajasta.

ASIAKASPROFILOINTI

- Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaatimusten välittyminen koko palveluketjulle.
- Asiakasprofiili sisältää matkojen välittämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään ja avustustarpeistaan.
- Palveluntuottajan pitää tallentaa asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälitysjärjestelmään siten, että ne ovat välittäjien käytettävissä seuraavasta päivästä lukien, kun Tilaaja on tiedot ilmoittanut.
- Profiloitavina tietoina asiakkaista ilmoitetaan mm. saattajan tarve ja auton varustetasoon liittyvä erityisvaatimus.
- Tilausvälityskeskuksessa voidaan täydentää asiakaskohtaista profiilitietoa asiakkaalta saatujen tietojen perusteella ja nämä asiakasprofiilitiedot tulee tallentaa välittömästi välitysjärjestelmään.
- Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa, mitä tietoja hänestä on tallennettu asiakasprofiilitietona ja milloin.
- Välitysjärjestelmästä tulee löytyä EU-tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä lokitieto profiloitujen asiakastietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta.
- Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia rekisterin ylläpitoon liittyvistä velvoitteista, jotka perustuvat henkilötietolakiin.

MATKA- JA MAKSUTIETOJEN ILMOITTAMINEN TILAAJILLE

- Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että Tilaajille toimitetut kuljetusten kustannustiedot perustuvat taksamittariin ja kilpailutuksen mukaisiin hintoihin.
- Tilaajien korvaamia matkoja varten kaikissa autoissa tulee olla taksamittari.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuu Palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä.
- Maksuliikenteen hoidossa tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voidaan:
 - yhdistää tilaustiedot autoista saatuihin maksutapahtumatietoihin
 - siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Tilaajien käyttöön siten, että
 - asiakkaiden yksin tekemät matkat tulee tuottaa omina tilityksinä
 - yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä
- Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Tilaajien, Liikenteenharjoittajien ja Tilausvälityskeskuksen välillä esim. Tilaajan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen.
- Tilaajan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata viikon kuluessa.

PALAUTTEET JA REKLAMAATIOIT

- Palveluntuottajan sitoutuu raportoimaan kaikista palautteista ja reklamaatioista Tilaaajille palvelukuvauksessa ja sopimuksessa kuvastusti.
- Raportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.
- Palveluntuottajan tulee nauhoittaa kaikki tilauspuhelut sekä säilyttää tilaustiedot muista tilausmuodoista mahdollisia reklamaatioita varten kahdentoista (12) kuukauden ajan ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa.
- Asiakasta tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta henkilötietolainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla.
- Asiakaspalautetta voidaan antaa Palveluntuottajan internet-sivuilla tai puhelimitse.
- Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin kirjallisesti tai sovitulla tavalla sähköisesti seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalautte on saapunut.
- Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Tilaaajille.
- Palveluntuottajan tulee valvoa, että kuljetuspalveluja tuottavat liikenteenharjoittajat tekevät korjaustoimenpiteitä, jos niiden toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.
- Palveluntuottajan saamien palauteiden kappalemäärä tulee ilmoittaa aihealueittain eriteltynä Tilaaajalle kuukauden välein.

MITEN VALITAAN VAIN KOLME PALVELUNTUOTTAJAA?

- Pisteytetään erikseen hinta ja laatu – toki tarjouspyynnössä asetetaan jo ehdottomia minimilaatukriteereitä
- Laatukriteereitä on hankala todentaa ennakkoon saati tasapuolisesti valvoa sopimuskaudella – ellei sitten lähdetä antamaan lisäpisteitä hybridiautoista yms. Miten todennetaan?

