

Laatutiedote helmikuu 2017

Mediajulkisuutta

Edellisessä laatutiedotteessa mainittiin, että asiakkaille luennointi liikennekaaren aiheuttamista ongelmista oli lisääntynyt. Myös media tarttui tähän ja muutama muuhun esille nostettuun tapausesimerkkiin, ja kirjoitti niistä muutaman artikkelin. Näiden juttujen kautta asiakkaillemme välittyy tieto, että Taksi Helsinki ihan oikeasti tekee ongelmille jotain. Haasteiden yhteydessä on toki aina myös syytä muistaa, että ajamme vuosittain noin 7 miljoonaa taksimatkaa, joista aivan ylivoimainen enemmistö sujuu tyylikkäästi ammattitaitoisen ja kohteliaan kuljettajan toimesta.

Lehtijutuilla oli varmasti myös iso vaikutus siihen, että valitukset kuljettajien monologeista käytännössä päättyivät. Hyvä ja ammattitaitoinen palvelu onkin ylivoimaisesti paras tapa, jolla yksittäinen kuljettaja voi vaikuttaa taksialan tulevaisuuteen.

Uusia linjauksia

Taksi Helsinki on alkuvuodesta kiristänyt selkeästi linjaansa koskien kuljettajia, joista kertyy toistuvasti negatiivista palautetta. Emme tarvitse kuljettajia, jotka eivät suoriudu tehtävästään vähintään kohtuullisesti. Tämä muutaman kymmenen ongelmakuljettajan joukko aiheuttaa hyvin ison osan asiakaspalautteista, ja heikentää kohtuuttomasti työnsä hienosti hoitavan enemmistön mainetta.

Alkuvuoden aikana on useampi kuljettaja asetettu tilaustenvälityskieltoon vuodeksi ja muutama 3 - 5 vuodeksi. Määräajan jälkeen välityksen palauttamista voi pyytää Helsingin Taksi-Data Oy:n hallitukselta kirjallisesti ja pyyntönsä perustellen.

Osa näistä välityskiellossa olevista kuljettajista jatkaa edelleen taksin ajamista, vaikka työnantaja on informoitu tilanteesta. Seuraavista ko. kuljettajia koskevista palautteista aiheutuukin seurauksia kuljettajan ajaman taksin tilausvälityksen suhteen. Se katkaistaan viikoksi. Tämä edellyttää toki sitä, että yrittäjälle on kerrottu kuljettajan tilanteesta etukäteen.

Taksiyrittäjä vastaa viime kädessä siitä, että sen kuljettajat noudattavat mm. laatusopimusta. Kuljettajalle on syytä antaa kirjallinen varoitus vakavien asiakaspalautteiden perusteella, jolloin irtisanominen on helpompaa, mikäli vakavat ongelmat jatkuvat.

Kyytien valikointi

Kyytien valikointi etenkin Meilahdessa ja vähemmässä määrin mm. Etelä-Haagassa on aiheuttanut paljon negatiivista palautetta lähinnä kollegoilta, mutta jonkin verran myös niiltä asiakkailta, jotka eivät saaneet tilaamaansa ja tarvitsemaansa taksipalvelua niin nopeasti kuin yleensä.

Asiakkaiden parissa yleensä ihmetellään, että meneekö takseilla tosiaan niin hyvin, että on varaa kieltäytyä kyydeistä. Tosiasiassahan kyse on taantuma-ajan ilmiöstä, kun kyytejä ei ole riittävästi, yritetään valikoida pidemmäksi arvailtuja keikkoja.

Ilmeisen perusteettomasta ja taksipalvelua häiritsevistä kyytien valikoinnista taksiasemilla seuraa nykyisin ensimmäisellä kerralla laatuattribuutin menetys viikoksi, toisella kertaa pidemmäksi aikaa. Ilmiö on saatava pois helsinkiläisen taksiliikenteen mainetta pilaamasta.

Satunnaisiin kyydin kuittaamatta jättämissiin ei ole tarkoitus puuttua, ellei siitä aiheudu selvää haittaa palvelulle. Myös esim. se, että invataksi kieltäytyy tavallisesta ajotarkouksesta odottaessaan kohta avautuvaa invakyytiä, on aivan perusteltua palvelumme toimivuuden kannalta. Uusia toimintamalleja ei tehdä vain tekemisen ilosta ja kuljettajien kiusaksi, vaan tarkoitus on aina parantaa palveluamme järkevällä tavalla.

Pukeutuminen ja asemien ylitäyttö

Kuljettajien vaatetus on alkanut jälleen ”monimuotoistua”, ja jostain syystä yleensä heikompaan suuntaan. Asiaan tullaan puuttumaan entistä tarkemmin. Myös perinteinen taksiasemien ylitäyttö vaivaa, ja taksitarkastajien ohjeita on noudatettava esim. Asema-aukiolla. Ongelmiin on jälleen puututtava koko autoa koskevilla sanktioilla, jos ei hommaa muuten saada ruotuun.

Hotellit

Hotelleissa on ruuhka-aikana joskus vaikeuksia löytää oikea asiakas. Tätä on yritetty helpottaa monin paikoin sillä, että asiakas haettaisiin sisältä. Joillekin kuljettajille tämä toimintamalli on liian vaikea, ja aiheuttaa avautumista hotellin vastaanottoon tai jopa asiakkaalle, vaikka he toimivat yhteisesti sovitun toimintamallin mukaan.

Vielä pahemmaksi tilanne menee usein siinä vaiheessa, jos omaa asiakasta ei kaikesta huolimatta löydy sisältäkään. Hotellin henkilökunnalla ei ole mitään mahdollisuuksia vahtia asiakkaitaan etenkään aamuruuhkassa, eikä tämä toki kuulu nykykaiseen palveluun muutenkaan. Lopputuloksena on valitettavasti se, että hukkatilauksesta vastuun kantaa taksi.

Asialle ei oikein voi mitään. Hotellit ovat suurtilaajiamme, ja tuottavat paljon hyviä kyytejä takseille. Jo nyt heille löytyy taksikumppaneita, jotka eivät menetä malttiaan satunnaisesta hukkareissusta, vaan näkevät isomman kuvan. Aulassa räyhäävä taksinkuljettaja on hyvin hankala asia varsinkin hienoimpien hotellien kannalta.

Taksi Helsingilläkään ei ole muuta realistista vaihtoehtoa, kun hyväksyä nämä tilastotappiot. Tärkeintä on pitää hotellit asiakkainamme, ja ymmärtää, että he eivät tosiasiasa voi ottaa vastuuta asiakkaidensa toiminnasta, ainoastaan välittää heille heidän pyytämänsä palvelu.

Hotelleissa avautumiseen joudutaan siis jatkossa puuttumaan nykyistä selvemmin, niin ikävää kun hukkakyydin saaminen onkin, ja vaikka joidenkin hotellityöntekijöiden asenne hukkakyydistä valittavia kohtaan onkin joskus turhankin välinpitämätön.

Tapauksia

Lopuksi taas muutamia esimerkkitapauksia laadunvalvonnan arjesta joulukuulta ja tammikuulta:

1. Kokenut kuljettaja sai tehtäväkseen viedä asiakkaat Hämeentielle Kalliosta Kuusi-saareen. Kuljettaja lähti ajamaan keskustan suuntaan, jolloin asiakas kysyi, miksi ei ajeta ”Oopperan kautta”. Kuljettaja totesi, että reittitoiveet esitetään etukäteen ja tilanne eskaloitui niin, että asiakas jäi pois kyydistä ja otti toisen taksin Ympyrätalon taksiasemalta. Asiakas reklamoi kuljettajan toiminnasta, ja kysyi, pitikö hänen tosiaan maksaa tämä kyyti.

Jos kyseessä olisi ollut kuljettajan ensimmäinen vastaava ongelma asiakkaiden kanssa toimeen tulemisessa, olisi voitu antaa enemmän painoarvoa kuljettajan omalle versiolle, jonka mukaan syy oli (jälleen kerran) yksin asiakkaassa. Mutta

koska kuljettajalla oli taustallaan jo useampi valitus epäasiallisesta käytöksestä, katsottiin tapaus 60 vuorokauden laatusanktion arvoiseksi. Myös hankalat tilanteet ja omat virheet on yleensä mahdollista hoitaa niin, että asiakas ei poistu kesken kyydin.

2. Taksiryttäjä suuntasi Etelä-Haagan taksiasemalle kyytejä odottelemaan. Jo matkalla tolppalle klo 8.11 autoilija kieltäytyi alueelle tulleesta tilauksesta. Toinen tilaus läheisestä hotellista lähti hylkyyn 8.13 taksiasemalta. Seuraavaksi eräs kiireinen asiakas soitti aseman puhelinumeroon. Kuljettaja siirsi puhelun ensin keskukseseen, ja hylkäsi sitten tämän keskuksen kirjaaman tilauksen Kivihaasta klo 8.20. Asiakkaan taksin saanti viivästyi merkittävästi, kun toinenkin taksiasemalla ollut auto päästi tilauksen läpi ja seuraavaksi lähin vapaa taksi löytyi vasta Pitäjänmäeltä. Hän oli onneksi ammattilainen ja teki mitä voi, mutta väistämättä auton pääsy asiakkaan luokse kesti jonkin aikaa. Klo 8.24 ja 8.27 oli tolppasankarillamme vielä varaa päästää tilaukset ohi.

Sitten tulikin yllättävä tauko tilauksissa, ja kun klo 8:55 lopulta tarjottiin ihan tavalista tilausta, oli oman elämänsä toimitusjohtajan taktiikka muuttunut, ja tilaus kelpasi.

Tällaisessa touhuilussa ei ole kerta kaikkiaan mitään järkeä. Yrittäjän vastineesakaan ei esitetty järkevää perustetta tälle toistuvalla hölmöilyllä, vaan tarjottiin uudesta autosta, ja sen hallintalaitteiden opiskelusta. Nämä kieltämättä tärkeät opinnot on kuitenkin syytä tehdä jo tallilla, olisihan hirvittävä tilanne, jos ammattilainen ajaisi autoa hallitsematta sen perustoimintoja.

Voitte ilmoitella vastaavista tapauksista taksitarkastajalle, jolloin niiden selvittely on helpompaa. Kyseistä hölmöilyä harrastaa varsin pieni mutta näkyvä joukko, ja ilmiö saadaan kyllä pois. Himoittuja kela-kyytejä odotellessa voi nimittäin tulla aika pitkäksi ilman laatuattribuuttia.

3. Asiakas tilasi Taksi Helsingiltä auton päästäkseen Olarista Lentoasemalle. Kuljettaja päätti palkita tämän valinnan mussuttamalla kirosoilla höystäen koko matkan erilaisista aiheista, kuten ruuhkista, naiskuljettajista, tolppakameroista saamistaan lukuisista sakoista, jotka jo uhkaavat johtaa kortin menetykseen, ja tietenkin Uberista. Asiakas lopetti lyhyetkin vastauksensa muutaman ensimmäin aikana, mutta tämä ei kuljettajaa hidastanut, kuten taudinkuvaan kuuluu. Asiakas on hyvin tietoinen Uberin ongelmista, mutta tuumasi että ensi kerralla on kai harkittava sitä kuljettajan hokemaa "vitun Uberia".

Kuljettaja tuli Taksi Helsingin toimistolle selvittämään tapausta. Matka oli hänen mielestään mennyt hyvin, vaikka hän puhuikin nuorille asiakkaille "vähän rennommin". 30 vuorokautta rentoutusharjoitusta ilman laatua oli laatutoimikunnan päätös perustuen yksityiskohtaiseen ja uskottavaan asiakaskertomukseen. Lopuksi on syytä lainata kuljettajan kommenttia laatu keskustelussa: "enhän mä nyt saatana asiakkaille ikinä kiroile".

4. Asiakas pudotti vahingossa taksin maksupäätteen auton lattialle. Kuljettaja ilmoitti, että laite meni rikki, ja yritti myöhemmin periä 345 euron korvauksen rik-

koontuneesta laitteesta. Huonolla suomenkielellä kirjoitetut sekavat tekstiviesti-vaatimukset onneksi herättivät lopulta asiakkaan epäilykset, ja hän otti yhteyttä Taksi Helsinkiin.

Asiaa selvitellessä kävi ilmi, että maksupäättee ei ollut mennyt rikki ensinkään, ja tämän tyyppiset asiat hoitaa muutenkin taksiryitys, ei kuljettaja. Kuljettaja ilmoitti vastineessaan, että hän yritti periä 35 euroa menetetyistä työajasta, ja että asiakas on muokannut viestejä. Kuljettaja oli kuitenkin uhannut asiakasta jopa asian siirtämisellä perintätoimistolle, jos ei maksua ala kuulua. Viestejä ei oltu tietenkään muokattu mitenkään.

Taksi Helsingin hallitus katsoi, että ko. kuljettajalla ei ole edellytyksiä toimia Taksi Helsingin kuljettajana toistaiseksi. Kuljettaja voi pyytää kirjallisesti välityksen palauttamista alkuvuodesta 2022. Taustalla oli muutamia aiempiakin ongelmia asiakaspalvelun kanssa.

5. Kuljettaja peri asiakkaalta oksennuksesta 400 euroa. Asiakas ihmetteli kuitenkin puutetta. Selvittelyssä kävi ilmi, että autoa ei tosiasiaassa tarvinnut pestä juuri ollenkaan. Asiakkaalle palautettiin suurin osa rahoista, ja kuljettajan laatuattribuutti peruttiin puoleksi vuodeksi. Kuljettajalla on aiempaa historiaa.
6. Kuljettaja peri matkatavaralisämaksun, koska asiakkaalla oli mukanaan pari pientä viinilaatikkoa (jotka asiakas itse nosti autoon). Tavaralisän saa periä isokoisten esineiden kuljettamisesta, ja Taksi Helsingin laatu kuljettaja tietää tämän. Jo hyvin paljon taksiajokokemusta kerännyt autoilija totesi, että ajatteli, että kun kyse ei ollut hänen mielestään matkatavaroista, niin lisämaksun saa periä. Jos ei tiedä mistä lisiä saa periä, kannattaa jättää perimättä. Noloisiko paluu harjoittelijaksi kuukauden päivityksi ilman laatua odotti autoilijaa.
7. Asiakas ilmoitti, että öisellä taksimatalla Lahden moottoritieellä oli auton nopeus ollut parhaimmillaan tai pahimmillaan 150 km/h. Pienimmillä teillä meno jatkui samanlaisena. Perillä vielä kiisteltiin, kun auto juuttui liukkaaseen mäkeen eikä asiakas ollut tästä mahdollisuudesta varoittanut.

Kuljettaja kiisti palautteen selkein sanoin, mainiten, että olisi sulaa hulluutta ajaa kovia ylinopeuksia liukkaalla talvikelillä, yksikään ammattikuljettaja ei tee niin, ja tämän nyt pitäisi olla Taksi Helsingin toimistossakin pönöttäville laatu ihmisille selvä asia. Asiakkaat olivat sitä paitsi päihtyneitä, ja puhuvat omiaan kiusante-komielessä. Kuljettaja ilmoitti ryhtyvänsä toimenpiteisiin, mikäli tällaisesta perättömästä ilmiannosta tulee seurauksia.

Taksi Helsingin välityksessä olevia autoja seurataan GPS-paikannuksella. Auton sijainti ja kellonaika saadaan tietoon tarkasti. Näiden tietojen perusteella laskettuna auton keskinopeus Kehä III:n ja Keravanjoen välillä oli 128 km/h, ja nopeus nousi matkan edetessä. Seurauksena 30 vuorokauden laatusanktio. Taksi Helsinki yhtyy kuljettajan mielipiteeseen; ammattikuljettaja ei toimi näin.

8. Taksiryittäjä ei saanut kuittaamaansa tilausta, mutta lähti kuitenkin hakemaan kyytiä. Paketti pitäisi viedä Ruoholahdesta Rajamäelle. Sehän käy, mutta väliin hän kannattaa kuitata varma lentokenttäennakko, sehän on melkein samaan suuntaan. Kentältä matka sitten jatkui kohti Rajamäkeä. Laatuattribuutti poistettiin

90 vuorokaudeksi. Jos asiakas lähettää taksilla paketin jonnekin, niin se viedään perille välittömästi. Tämän pitäisi olla selvää ihan kaikille.

9. Pitkän linjan kuljettaja sai Laajasalon sisäisen kyydin. Kuljettaja totesi asiakkaalle, että tämä tilasi ”vitun lyhyen matkan”, ja sama tyyli jatkui perille asti. Kuljettajasta on tullut parin vuoden aikana 10 valitusta, ja usein samantapaisesta toiminnasta. HTD:n hallitus päätti, että kuljettajan palveluksia ei enää voida käyttää Taksi Helsingin palveluntuotantoon. Tilausvälitys suljettiin vuodeksi, jonka jälkeen kuljettajalla on mahdollisuus pyytää sen avaamista uudelleen, mikäli perusteita päätöksen muuttamiselle löytyy.
10. Asiakas yritti sammuttaa Taksi Helsinki -sovelluksensa kotiin päästyään, jolloin sovellus varoitti matkan olevan vielä kesken. Kuljettaja teki laskutuksen vasta useamman kilometrin päässä, ja laskutti koko summan asiakkaalta.

Kuljettaja vetosi inhimilliseen virheeseen ja unohdukseen kiireisenä yönä. Tällais-takaan ei toki saisi sattua, mutta virheet ovat inhimillisiä. Viimeistään yhtiölasku-tusta mittariin naputellessa pitäisi kuitenkin ymmärtää muuttaa mittarisummaa niin, että vahingon aiheuttama lisämaksu ei mene asiakkaalle. Pieni alennus sen sijaan olisi paikallaan, ja estäisi valitukset ja sanktiot.

Asiakas oli hyvin pahoillaan, että sovellus, jota hän muuten piti aivan loistavana, johti tämän tapaiseen lopputulokseen. Yliveloitettu summa palautettiin asiakkaalle, ja kuljettajan laatuattribuutti peruttiin kahdeksi kuukaudeksi. Sanktion perusteena ei siis ollut inhimillinen virhe, vaan se, että virhe yritettiin veloittaa asiakkaalta. Tätä kun ei enää voi tehdä vahingossa.

11. Asiakas tilasi Taksi Helsingiltä kyydin päästäkseen Peijaksen sairaalasta kotiinsa lähiseudulle. Auto tuli hieman kauempaa, ja kuljettaja näki järkeväksi ohjeistaa asiakasta niin, että ei tällaisia lyhyempiä Vantaan sisäisiä kyytejä saa tilata Taksi Helsingiltä. Asiakas pahoitti koulutuksesta mielensä, eikä aio enää vaivata Taksi Helsinkiä kulkemistarpeillaan muutenkaan.

Kuljettajan mielestä hänen tarjoamansa ilmainen koulutus taksitoiminnan saloihin oli ihan paikallaan, sillä taksin käyttäjien pitäisi toki tietää milloin tilata kyyti mistäkin keskuksesta. Käytännössähän tämä tarkoittaa, että silloin kun kyseinen kuljettaja on lähellä, saa tilata lyhyitäkin kyytejä, mutta jos kuljettaja sattuu olemaan kaukana, saa tilata vain pitkiä.

Taksi Helsinki tarjoaa palvelua MIELELLÄN koko pääkaupunkiseudulla. Asiakkailla ei aleta viisastelemaan, että en olisi tullut ollenkaan, jos olisin tiennyt millainen kyyti täällä odottaa. Kukaan ei halua kuulla tällaista tekstiä oman kulkemistarpeensa kanssa, kaikkein vähiten sairaalasta kotiutuva. Ensi kerralla asiakkaan tilaus voi olla pidempi, tai tulla parempaan saumaan kuljettajan kannalta. Nyt kun asiakas on koulutettu laatukuljettajamme toimesta, hoitaa hänen ja lähipiirinsä matkat jonkun toisen keskuksen auto. 15 vrk ilman laatua.

12. Yli 80-vuotias rouva tuli kyynärsauvojen kanssa terveyskeskuksesta tilataksiin. Kuljettaja ei noussut penkiltään, ja miksipä noustakaan, kun automaattiovi aukeaa napista. Sama toistui perillä, ja vanha rouva horjahti autosta noustessaan joutuen ottamaan tukea viereisestä autosta.

Kuljettaja tuumasi jälkikäteen, jotta hänellä on tapana kysyä, tarvitseeko asiakas apua, ja kun ei vastausta kuulunut, niin eihän hän sitten tarvitse.

Laatutoimielin tulkitsi, että yli 80-vuotiaalta, kyynärsauvojen kanssa kulkevalta rouvalta ei huudella avun tarvetta, vaan vähänkään laadukas kuljettaja nousee ilman muuta penkiltään tarjoamaan apua autoon nousussa ja siitä poistuessa. Seurauksena 30 vrk laatuattribuutin poisto.

Mediakommentteja ja näitä laatutiedotteitakin lukiessa saattaa tulla mieleen, että asiat ovat huonosti. Tämä ei pidä paikkaansa. Taksi Helsingin palvelutaso on oikein hyvä. Ongelmia on promilleluokassa kyytejä. Jos asiakas tilaa kyydin sovelluksilla, tai pyytää muuten laatutaksia, on tilanne suorastaan loistava.

Ylivoimaisesti paras palvelutaso saadaan käyttämällä Taksi Helsinki -sovellusta ja luottokorttilaskutusta, sillä laskutuskyytejä ovat ilmoittautuneet ajamaan vain parhaat kuljettajamme.

Olemme uudistamassa tilausjärjestelmäämme, joka parantaa entisestään palvelutasoamme monella tavalla. Asian tiimoilta Helsingissä on vierailut useita taksialaa hyvin tuntevia järjestelmätoimittajia.

He ovat kaikki kiinnittäneet huomiota siihen, miten hienosti Taksi Helsingin palvelu toimii, ja miten järkevästi asiat on järjestetty verrattuna heidän muihin asiakkaisiinsa ympäri maailmaa. Autot ovat siistejä, kuljettajat ammattitaitoisia, ja palvelu nopeaa.

Hyvä tilanne johtuu suurelta osin siitä, että ongelmiin kiinnitetään huomiota ja niihin myös tarvittaessa puututaan. Tehokas ongelmatapauksiin puuttuminen tuo suoraa hyötyä paitsi asiakkaille, myös asiansa hyvin hoitaville kuljettajille ja taksiyrittäjille.

Onkin syytä esittää suuret kiitokset ammattilaisillemme, jotka haastavassakin tilanteessa jatkavat maailmanluokan taksipalvelun tarjoamista.