



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Salla Järvensivu

KONEVALMISTAJAN TOIMITUSPRO- SESSIN VAIHEET

Liiketalous
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Salla Järvensivu
Opinnäytetyön nimi	Konevalmistajan toimitusprosessin vaiheet
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	63 + 9 liitettä
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff

Tämän työn tarkoituksena oli kartoittaa lähettämisen eri vaiheita tuotannosta huoltisijalle sekä kotimaassa että ulkomailla toimeksiantajayrityksen näkökulmasta. Tutkimuksessa pohditaan lisäksi koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuuksia, haasteita sekä ongelmien ratkaisuja. Työ tarjoaa lähettämisen käsikirjan uusien työntekijöiden perehdyttämiseen sekä prosessikaaviot koti- ja ulkomaankaupan vaiheista.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään kaupankäyntiä suomalaisen yrityksen näkökulmasta kuten kotimaankauppaa, sisä- ja ulkokauppaa sekä tavarantoimitusta. Empiria toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen viitenä teemahaastatteluna ja yhtenä puhelinhaastatteluna. Tutkimusaineisto koostui toimiston, lähettämön ja huolinnan toimintojen näkökulmista tutkittavaan ilmiöön. Haastattelut suoritettiin helmi- ja maaliskuussa 2016.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kohdeyrityksen koti- ja ulkomaankaupassa kauppasopimuksella on suuri merkitys. Eroavaisuudet koti- ja ulkomaankaupassa näkyvät esimerkiksi asiakirjamäärissä. Pakkaamisessa ja merkitsemisessä eroavaisuudet korostuvat ulkomaankaupan vaativammassa pakkaamisessa sekä ISPM 15- standardin mukaisessa merkitsemisessä. Haasteita kohdeyrityksessä ovat tiedonkulku, toiminnan yhtenäisyys ja toimintaohjeet perusprosessin parantamiseksi. Kohdeyrityksen kokemukset huolinnan toimimisesta olivat positiivisia ja henkilökohtaisia vierailuja arvostettiin. Vahvuuksia kohdeyrityksen toiminnassa ovat esimerkiksi kokemus, osaaminen, laadukkaat vientipakkaukset sekä monipuolinen kielitaito.

ABSTRACT

Author	Salla Järvensivu
Title	The Delivery Process Steps of the Engineering Company
Year	2016
Language	Finnish
Pages	63 + 9 Appendices
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff

The aim of this thesis was to survey the different process stages in consignments, from production to forwarding domestically and internationally, from the company's point of view. The differences between domestic trade and foreign trade, challenges and solutions to the problems are also studied in the thesis. The project provides a handbook for induction training of new employees and a process diagram about the stages in both domestic and foreign trade.

In the theoretical study of the thesis trade is discussed from the perspective of a Finnish company, for example domestic, internal and external trade and also the dispatch of goods. The empirical study was implemented by using qualitative research consisting of five theme interviews and one telephone interview. The research material for the studied phenomenon consisted of the aspects of the office, dispatch department and forwarder activities. The interviews were held in February and March 2016.

According to the study, one can draw the conclusion that the trade agreement has a great importance in the target company's domestic and foreign trade. The differences in domestic and foreign trade are shown for example in the amount of the documents. The differences in packing and marking are emphasized in the higher demands of foreign trade packing and in the packing according to the ISPM 15 - standard. The challenges in the target company are the flow of information, the congruency of the activities and instructions for improving the basic process. The target company's experiences of the forwarding operations were positive and the personal visits were appreciated. The company's strengths are for example experience, know-how, export packages of good quality and a wide range of language skills.

Keywords Consignment, domestic trade, foreign trade, forwarding

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys	7
1.2	Rakenne ja rajaus	7
2	KAUPANKÄYNTI SUOMALAISEN YRITYKSEN NÄKÖKULMASTA	10
2.1	Kauppasopimus.....	10
2.2	Kotimaankauppa	15
2.3	Sisäkauppa	16
2.4	Ulkokauppa.....	17
3	TAVARAN LÄHETTÄMINEN	19
3.1	Huolinnan tehtävät ja palvelut	19
3.1.1	Konttikuljetukset.....	20
3.1.2	Erikoiskuljetukset.....	21
3.2	Huolintaliikkeen rooli tilaus-toimitusketjussa	22
3.3	Huolinta- ja kuljetusliikkeen valinta	22
3.4	Vaarallisten aineiden kuljetus	22
3.5	Asiakirjojen laadinta	24
3.5.1	Pakkausluettelo	24
3.5.2	Kauppalasku	25
3.5.3	Proformalasku	25
3.5.4	Rahtikirja.....	26
3.5.5	Alkuperätodistukset.....	27
3.6	Pakkaaminen ja merkintä	28
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	32
4.1	Kotimaankaupan vaiheet.....	33
4.2	Ulkomaankaupan vaiheet.....	34
5	EMPIIRINEN TUTKIMUS	36
5.1	Tutkimusmenetelmät.....	36
5.2	Tiedonkeruumenetelmä.....	37

5.3	Empiirisen tutkimuksen suunnittelu ja toteutus.....	38
5.4	Haastattelurungon esittely.....	38
5.5	Haastateltavien esittely	40
6	TUTKIMUSTULOKSET	42
6.1	Kauppasopimus.....	42
6.2	Kaupankäynti	43
6.3	Asiakirjat.....	45
6.4	Pakkaaminen	47
6.5	Merkitseminen	50
6.6	Kuljetus- ja huolintaliikkeet.....	51
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	53
7.1	Johtopäätökset.....	53
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	59
7.3	Toimenpide- ja jatkotutkimusehdotukset.....	60
7.4	Opinnäytetyöprosessin arviointi	60
	LÄHTEET.....	62

LIITTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Työn rakenne.	9
Kuvio 2. Sopimuksen syntymisen vaiheet.	10
Kuvio 3. Sopimuksen synty Suomen oikeustoimilain mukaan.	11
Kuvio 4. Huolinnan osatekijät.	20
Kuvio 5. Pakkauksiin kohdistuvia rasituksia.	29
Kuvio 6. ISPM 15 -standardin mukaisen merkinnän malli.	30
Kuvio 7. Kotimaankaupan prosessikaavio.	33
Kuvio 8. Ulkomaankaupan prosessikaavio.	34
Taulukko 1. Kuljetussopimukset ja -määräykset.	23
Taulukko 2. Keskeisimmät haasteet ja ratkaisut.	58

LIITELUETTELO

LIITE 1. Teemahaastattelukysymykset toimiston työntekijöiden näkökulmasta

LIITE 2. Teemahaastattelukysymykset lähettämön toimintojen näkökulmasta

LIITE 3. Sähköpostihaastattelu huolintayritykselle

LIITE 4. Proformalasku

LIITE 5. Kauppalasku

LIITE 6. Pakkausluettelo

LIITE 7. CMR-rahtikirja

LIITE 8. Euroopan yhteisön yleinen alkuperätodistus

LIITE 9. EUR. 1-tavaratodistus

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Suoritin työharjoittelun kohdeyrityksessä, jossa toimin vientiosastolla. Sain ajatuksen laatia kansainvälisen kaupan opinnäytetyön tämän aiheen pohjalta. Toimeksiantajan kanssa sovimme aiheesta, joka koskisi lähettämistä. Vienti eri vaiheineen on kiinnostavaa, ja haluan oppia siitä lisää, pysyä ajan tasalla sekä saada valmiuksia työelämään. Työn tarkoituksena on kartoittaa lähettämisen eri vaiheita. Tutkimuksessa käsitellään erityisesti vientiprosessia toimituksen valmistumisesta huolitsijan kanssa tehtävään yhteistyöhön saakka. Vienti- ja tuontiprosessien joustava hoitaminen edellyttää henkilöstöltä ajan tasalla pysymistä sekä yhteistyökykyä muun muassa sopimuskumppaneiden kanssa. Oikeiden menettelyohjeiden soveltaminen helpottaa yritysten menestymistä ulkomaankaupassa. (Melin 2011, 286.) Opinnäytetyö toteutetaan Pirkanmaalaisen metallialan konepajayrityksen toimeksiannosta. Tutkimus tehdään Vaasan ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelmaan kansainvälisen kaupan opinnäytetyönä. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa lähettäjän käsikirja kohdeyritykselle, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Tutkimus soveltuu myös muiden yritysten ja alojen käyttöön.

Tutkimuskysymys tarkastelee sitä, mitä PK-yrityksen tulee ottaa huomioon lähettäessään tavaraa sekä kotimaassa että ulkomailla. Työssä tutkitaan miten kohdeyritys voi varautua erilaisiin tavaralähettyksiin, ja mitä vaiheita vientiin sisältyy. Tarkentavat tutkimuskysymykset ovat:

- Miten koti- ja ulkomaankauppa eroavat toisistaan?
- Millaisia haasteita koti- ja ulkomaankaupan lähetyksiin liittyy, ja miten ne ratkaistaan?

1.2 Rakenne ja rajaus

Tutkimus koostuu kolmesta osa-alueesta, joita ovat johdanto- ja teoriaosuus sekä empiirinen osa-alue. Kuviossa 1 esitellään työn rakenne. Työ jakaantuu kuuteen

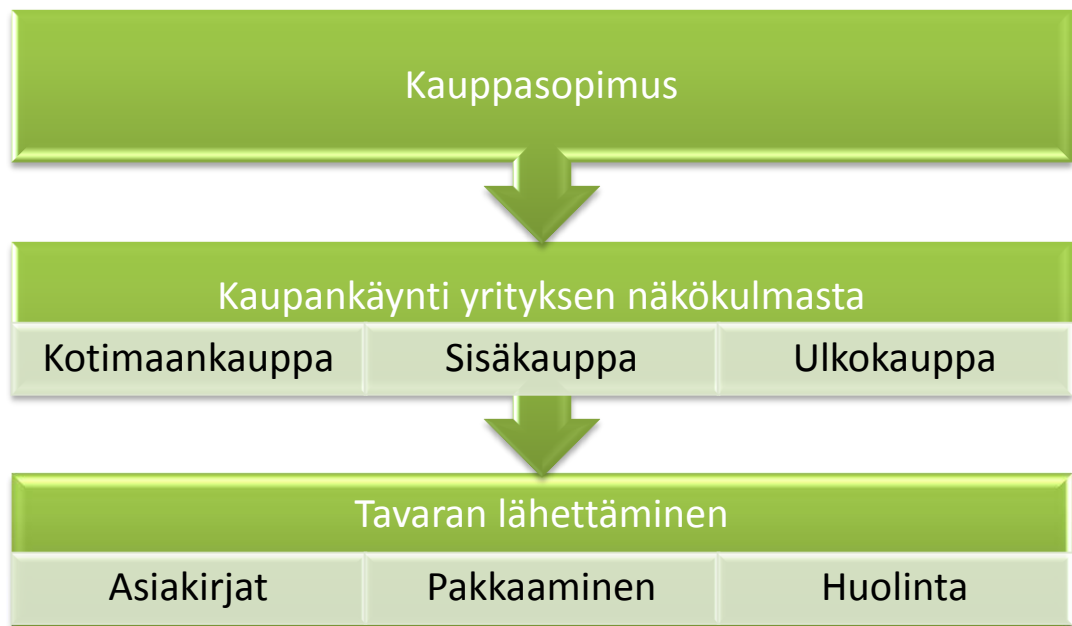
kappaleeseen. Työn ensimmäisessä teoriakappaleessa avataan kauppasopimuksen syntymistä ja sisältöä sekä kaupankäyntiä kotimaassa, sisä- ja ulkokaupassa. Koti- ja ulkomaan kaupassa toimituslausekkeilla on suuri merkitys. Lausekkeet sisältävät muuan muassa myyjän ja ostajan toimintavelvollisuudet. Kansainvälisiä kuljetuslausekkeita on seitsemän, jotka toimivat kotimaankaupan toimituslausekkeiden perustana. (Melin 2011, 56, 61, 79.)

Teoriaosuuden toinen kappale käsittelee tavaran valmistelua lähettämistä varten. Kappale sisältää tietoa tavaran lähettämisestä, johon kuuluu huolinnan tehtävät ja rooli tilaus-toimitusketjussa. Osiossa selvitetään myös vaarallisten aineiden kuljetusta. Kappaleessa tarkastellaan lisäksi vientikaupan tärkeitä asiakirjoja, joita ovat muun muassa kauppalasku, proformalasku ja pakkausluettelo. Osiossa käsitellään lähetysten pakkaaminen ja merkitseminen. Kaupassa kolmansien maiden kanssa tulee selvittää, tarvitaanko vientimaahan menevältä puiselta pakkaukselta ISPM 15- standardin mukaista toimintatapaa. (Melin 2011, 230; Vientikaupan asiakirjat 2008, 10–1,10–4.)

Neljännessä kappaleessa esitellään kotimaan- ja ulkomaankaupan prosesseja ja vaihteita perustuen teoriaan ja kohdeyrityksen toimintaan. Kappaleessa määritellään lisäksi kauppatahtumien eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Kotimaankaupassa ei esimerkiksi vaadita samanlaisia ja samoja määriä asiakirjoja kuin ulkomaankaupan prosessissa.

Viidennessä kappaleessa selvitetään empiriaosuutta, joka toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen teemahaastatteluna. Haastateltavat ovat kohdeyrityksen viennin asiantuntijoita sekä yrityksen kanssa yhteistyössä oleva huolitsija. Keväällä 2016 toteutettiin haastattelut, joiden perusteella analysoitiin tuloksia.

Tutkimus painottuu erityisesti vientiprosessiin työn valmistumisesta huolitsijalle. Työssä käsitellään lähettämisen vaihteita, asiakirjoja ja kaupankäyntiä yrityksen näkökulmasta. Tutkimusaineistoa hyödyntäen pohditaan koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuuksia, haasteita ja ratkaisuja.



Kuvio 1. Työn rakenne.

2 KAUPANKÄYNTI SUOMALAISEN YRITYKSEN NÄKÖKULMASTA

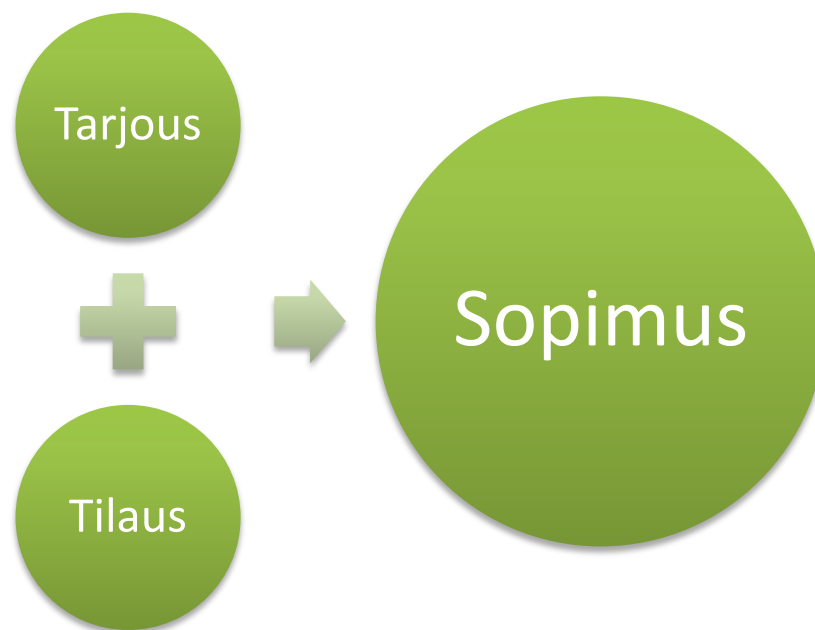
Tämä luku käsittelee kauppasopimusta kotimaankaupassa sekä kansainvälisessä kaupassa. Luvussa määritellään tarkemmin kotimaankauppa sekä sisä- ja ulko-kauppa.

2.1 Kauppasopimus

Kauppasopimus on kaksipuolinen oikeustoimi ja sisältää kaksi samansuuntaista tahdonilmausta. Tarjousta edeltää yleensä asiakkaan suullinen tai kirjallinen tarjouspyyntö, joka ei vielä sido ostajaa eikä varmista kaupan toteutumista. Kirjallisen tarjouksen tulee olla tarpeeksi kattava, siisti ja selkeä sekä sisältää muun muassa tiedot tuotteesta ja toimitukseen liittyvistä ehdoista. Myyjän tulee antaa tarjous nopeasti. Sopimus on pääsääntöisesti sitova, kun asiakas hyväksyy tarjouksen. Kauppasopimusasiakirjaa ei tarvitse laatia sopimuksen syntymiseksi, mutta se vaaditaan, jos tarjouksessa on siitä maininta. Suomen oikeustoimilain mukaan sopimus syntyy tarjouksesta ja siihen annetusta hyväksyvästä vastauksesta eli tilauksesta (Kuvio 3.). Vastaus muutetuin ehdoin tarkoittaa vastatarjousta. Asiakkaan tilaus vahvistetaan kirjallisesti tilausvahvistuksella (Kuvio 2.), joka sisältää hinnat, alennukset, toimitusehdon- ja ajan sekä maksuehdon. EU-kaupassa lisätään maininta arvonlisäverokäytännöstä. (Melin 2011,44–46; Vahvaselkä 2009, 270; Vientikaupan asiakirjat 2008, 5–1, 6–1.)



Kuvio 2. Sopimuksen syntymisen vaiheet.



Kuvio 3. Sopimuksen synty Suomen oikeustoimilain mukaan.

Sopimus voi syntyä myös *kauppasopimuksella*, jonka perustana tulee olla osapuolien yhtenevät tavoitteet ja hyväksytyt ehdot. Myyjän on tärkeää laatia dokumentti, johon sisältyvät myyjän ja ostajan oikeudet ja velvollisuudet. Sopimuksen tulee olla selkeä ja mahdollisimman yksityiskohtainen, jotta ei jää tulkinnanvaraa. Kansainvälisissä kauppasopimuksissa pätee yleensä myyjän maan laki. Sopimusvapaus tarkoittaa, että osapuolet voivat sopia kaupan ehdoista vapaasti. Lakiviittauksen unohtuessa sopimuksesta, on löydettävä laki, jota sovelletaan ristiriitatilanteissa. Kansainvälisessä kaupassa sovelletaan ensimmäisenä pakottavaa lainsäädäntöä, sitten osapuolten sopimaa lakia, sen jälkeen tutkitaan löytyykö jokin muu sovellettavaa lakia koskeva tahdonilmaisu. Tämän jälkeen sovelletaan myyjän maan lakia, sitten ostajan maan lakia ja viimeisenä vaihtoehtona erikseen sovellettavaa lakia, jonka määrää tuomioistuin. (Melin 2011, 42; Selin 2004, 174–175; Vienti-toiminnan asiakirjat 2008, 5–1)

Oikeuskäytännöt ovat samantyyllisiä kaikissa Pohjoismaissa lukuun ottamatta Islantia. Sopimus voidaan laatia *suullisena, kirjallisena tai hiljaisena eli tahdonilmaisuna tehdä sopimus*. Kirjallinen sopimus on kannattavin vaihtoehto, koska kansainvälisessä kaupassa kohdemaan olot, kulttuuri sekä yleisesti alalla vallitsevat käytännöt voivat olla erilaisia. Kansainvälistä kauppaa tehdään yleensä varas-

totavaroista, varaosista, raaka-aineista ja paljoustavaroista. Esimerkiksi kone- ja laitetöimituksissä tulee laatia kauppasopimus, joka sisältää yksityiskohtaisesti kaupan ehdot. Kaupanteossa voi käyttää myös *vakiosopimuksia*, joiden sopivuus tulee aina varmistaa. Esisopimus syntyy, kun laaditaan alustava sopimus. Jos sopimus on riittävän tarkasti tehty, se on sitova eikä varsinaista sopimusta tehdä enää myöhemmin. (Melin 2011, 45–46.; Selin 2004, 177.)

Kauppasopimuksen tulee sisältää määrättyjä asioita. Siinä tulee näkyä *sopijapuolten tausta*, josta ilmenee ostajan yhtiömuoto ja laskutusosoite. Kaikki kaupankoh-teeseen eli tuotteisiin tai palveluihin liittyvät asiat, kuten yksilöinti, pakkaukset ja laatu tulee muiden ominaisuuksien lisäksi määritellä yksityiskohtaisesti. *Kauppahinnan* määrittelyyn sisältyvät kaikki kustannukset sekä hinnan muutosedellytykset ja seuraamukset. Sopimuksessa tulee huomioida myös *maksuehdot ja maksutapa*, maksun suoritusajankohta, maksupaikka ja valuutta. Maksuviivästykset tulee myös selventää. Sopimuksen tulee sisältää *toimitusaika, -tapa ja – paikka* sekä toimitusehto. *Vapauttamisperusteet* tarkoittavat tilanteita, joissa toinen osapuoli voi vetäytyä velvoitteista. *Tavaran tarkastuksen suorittaminen* ja ostajan rekla-maatiovelvollisuuden tulee sisältyä sopimukseen. *Takuu* ja sen sisältö tulee määri-tellä tarkasti. *Tavaran omistusoikeuden* siirtyminen myyjältä ostajalle tulee selvit-tää sopimuksessa. *Vahingonvaaran siirtyminen* tulee huomioida erikseen toimitus-lausekkeiden tilanteista. *Pakkausmääräykset* erityisesti erikoispakkauksista tulee sopia. *Sopimuksen voimaansaattaminen* sekä osapuolten toimenpiteet tulee määri-tellä. *Riitojen ratkaisemiseksi* on hyvä sopia etukäteen missä tuomioistuimessa sekä minkä lain mukaan riita ratkaistaan. (Melin 2011, 47–48; Selin 2004, 179; Vientitoiminnanasiakirjat 2008, 6–9.)

Incoterms-toimituslausekkeet määrittelevät sen, kummalla kauppasopimuksen osapuolista on velvollisuus tehdä kuljetussopimus tai huolehtia vakuutus myyjän toimittaessa tavaran ostajalle tai miten kustannukset jakautuvat. Toimituslausek-keita on seitsemän kappaletta. Vesikuljetuslausekkeita on neljä. (Melin 2011, 61, 70; Rätty 2011, 6.)

EXW, EX WORKS eli noudettuna lähettäjältä -lausekkeen mukaan myyjän tulee asettaa tavara ostajan käyttöön tiloissaan. Myyjä ei lastaa tavaraa eikä huolehdi vientiselvityksestä, koska vienti- ja tuontiselvitysvelvollisuutta ei ole kummallakaan osapuolella. Toimitusehto ei ole täysin tarkoituksenmukainen ulkomaankauppaan, lukuun ottamatta ostajan vientiaikomuksia. Ostaja huolehtii kaikista kustannuksista sekä riskeistä ja tekee kuljetussopimuksen. Toimituskohdan nimeäminen on tärkeää. Myyjä voi hoitaa vientiselvityksen, jos käytetään lauseketta ”Ex Works cleared for export”. Kansainvälisessä kaupassa on hyvä käyttää toimitusehtoa FCA, joka velvoittaa myyjän huolehtimaan lastauksesta tiloissaan. (Melin 2011, 61–62; Railas 2012, 214–215, 217.)

FCA, FREE CARRIER eli vapaasti rahdinkuljettajalla -lausekkeessa myyjän tulee luovuttaa tavara ja vientiselvittää se. Ostaja nimeää rahdinkuljettajan ja tekee kuljetussopimuksen. Myyjä informoi ostajaa tavaran luovuttamisesta rahdinkuljettajalle. Vastuu siirtyy ostajalle luovutustilanteessa. (Melin 2011, 63.)

CPT, CARRIAGE PAID TO eli kuljetus maksettuna -lauseke edellyttää, että myyjä tekee vientiselvityksen. Myyjä huolehtii kuljetuksen määräpaikalle, tekee kauppalaskun ja toimittaa kuljetusasiakirjan. Ostaja hyväksyy tavaran toimituksen, vastaanottaa tavaran määräpaikalla sekä ilmoittaa ostajalle tapahtuneesta toimituksesta. Myyjä vastaa vahingoista, kunnes tavara on toimitettu. (Melin 2011, 65; Rätty 2011, 33–36.)

CIP, CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO eli kuljetus ja vakuutus maksettuna -lausekkeessa myyjä tekee tarvittaessa vientiselvityksen, kuljetussopimuksen sekä maksaa rahdin sovittuun paikkaan. Myyjä toimittaa tavaran, kauppalaskun ja kuljetusasiakirjan. Myyjä hankkii tavaravakuutuksen ja tarvittaessa lisävakuutuksen sekä toimittaa vakuutuskirjan tai muun näytön vakuutusatteesta. Ostajan vastuu alkaa toimituksen jälkeen. (Melin 2011, 65–66; Rätty 2011, 42, 46.)

DAT, DELIVERED AT TERMINAL eli toimitettuna terminaalissa -lauseke edellyttää, että myyjä tekee vientiselvityksen. Myyjä toimittaa tavaran ja kauppalaskun sekä tekee kuljetussopimuksen. Myyjän tulee purkaa tavara kuljetusvälineestä ja luovuttaa tarvittavat asiakirjat. Riski siirtyy ostajalle, kun tavara on toi-

mitettu. Ostaja huolehtii tuontimuodollisuuksien kustannukset. (Räty 2011, 53–54, 56–57.)

DAP, DELIVERED AT PLACE eli toimitettuna määräpaikalle -lauseketta voidaan käyttää kaikissa kuljetusmuodoissa viennissä ja tuonnissa. Viennissä tulee tuntea tavaran jatkokuljetukset ostajan maassa. Myyjän tulee toimittaa tavara nimettyyn paikkaan kuljetusvälineessä tullaamattomana. Ostaja purkaa lastin. Vastuu ja kustannukset siirtyvät ostajalle, kun tavara on ostajan käytettävissä. (Melin 2011, 68–69.)

DDP, DELIVERED DUTY PAID eli toimitettuna tullattuna -lauseke tarkoittaa tilannetta, kun myyjä toimittaa tavaran tullattuna määräpaikkaan. Myyjän vastuulla ovat kaikki kuljetuskustannukset, tavaravahingot, tuontiselvitykset, tullimaksut ja tuontiverot. Ostajan tulee purkaa lasti. Vastuu ja kustannukset siirtyvät ostajalle toimituksen jälkeen. Myyjä huolehtii vientiselvityksen, kauttakulkuun liittyvät muodollisuudet EU:n ulkopuolisen maan kautta sekä tuontiselvityksen. Toimitusehdon käyttö on mielekästä siinä tapauksessa, jos myyjä on rekisteröitynyt arvonlisävelvolliseksi veroetujen saamiseksi tai on läsnä ostajan maassa. (Melin 2011, 60–70; Railas 2012, 350–351.)

FAS, FREE ALONGSIDE SHIP eli vapaasti aluksen sivulla -vesikuljetuslauseke tarkoittaa, että myyjä huolehtii vientiselvityksen ja toimittaa tavaran ja kauppalaskun. Myyjä toimittaa tavaran ostajan nimeämän aluksen sivulle nimetyssä satamassa sekä esimerkiksi konossementin todisteeksi toimituksesta. Ostaja tekee kuljetussopimuksen ja maksaa rahdin. Vastuu ja kustannukset siirtyvät toimituksen jälkeen ostajalle. (Melin 2011, 70–71; Räty 2011, 80–81.)

FOB, FREE ON BOARD eli vapaasti aluksessa -vesikuljetuslauseke edellyttää, että myyjä toimittaa tavaran nimettyyn alukseen sovitussa laivaussatamassa. Myyjä tekee vientiselvityksen, hankkii vientiluvan sekä maksaa kustannukset, jotka liittyvät vientiin. Ostajalle annetaan todiste toimituksesta. Myyjän tulee maksaa lisäksi kustannukset siihen saakka, kun tavara on laivassa. Ostaja tekee kuljetussopimuksen, rahtaa aluksen ja maksaa rahdin. Vastuu ja kustannukset siirtyvät ostajalle, kun tavara on laivassa. (Melin 2011, 72–73.)

CFR, COST AND FREIGHT eli kulut ja rahti maksettuna -vesikuljetuslausekkeen mukaan myyjä toimittaa tavaran laivaan, tekee kuljetussopimuksen, vientiselvityksen ja kauppalaskun sekä maksaa tavaran lastauskustannukset ja rahdin. Ostajan tulee ottaa tavara vastaan, lunastaa asiakirjat, hoitaa tuontiselvitykset sekä purkaukustannukset. Riskit ja kustannukset siirtyvät ostajalle, kun tavara on toimitettu. (Melin 2011, 72–73; Rätty 2011, 100.)

CIF, COST, INSURANCE AND FREIGHT eli kulut vakuutus ja rahti maksettuna -vesikuljetuslauseke edellyttää, että myyjä toimittaa tavaran laivaan. Hän tekee kuljetussopimuksen, vientiselvityksen ja toimittaa kauppalaskun, kuljetusasiakirjan sekä vakuutusasiakirjan. Myyjä huolehtii ostajan hyväksi kuljetusvakuutuksen, mutta ostaja voi ottaa lisävakuutuksen. Ostajan tulee maksaa purkaukustannukset. Riskit ja maksut siirtyvät ostajalle, kun tavara on aluksessa. (Melin 2011, 73–74.)

2.2 Kotimaankauppa

Kaikki valtiot verottavat vain omilla alueillaan tehtäviä liiketapahtumia. Suomen arvonlisäverolain mukaan arvonlisäveroa suoritetaan kotimaassa tapahtuvasta hyödykkeen myynnistä, yhteisöhankinnasta tai maahantuonnista. Myyntimaalla on tärkeä merkitys, koska arvonlisäverolaki sisältää myyntimaasäännöksiä, joiden perusteella nähdään onko tavaran tai palvelun myynti tai hankinta suoritettu Suomessa. Kun myyntimaa on Suomi, myynnissä sovelletaan Suomen arvonlisäverolakia. Tällöin myynnistä tilitetään Suomen vero. Veroton myynti on myös mahdollista, jos niin on erikseen mainittu arvonlisäverolaissa. (Vero 2016.)

EU:n komissio ja elintarvikeketjun EU-järjestöt ovat sopineet 29.11.2011 hyvän kauppataivan periaatteet, jotka luovat liiketoimintamallin. Periaatteissa keskeistä on sopimusvapauden kunnioitus, kilpailukyvyyn turvaaminen sekä luottamus ja jatkuvuus. Hyvän kauppataivan periaatteet jakautuvat yleisiin ja erityisiin periaatteisiin. Esimerkiksi hyvän kauppataivan menettely on yleinen periaate, ja se tarkoittaa, että sopimusosapuolten tulisi toimia vastuullisesti, vilpittömässä mielessä ja hyvää liiketapaa noudattaen. (Keskuskauppakamari 2016.)

Kotimaankaupassa määritellään Incoterms-lausekkeiden pohjalta kotimaan kaupan kuusi toimituslauseketta eli *Finnterms*, jotka ovat vuodelta 2001. *NOL* eli *noudettava lähettäjältä* tarkoittaa, että myyjä luovuttaa pakatun tavaran ostajalle nimetyssä paikassa ja sovittuun aikaan. Ostajan vastuulla on luovutuksen jälkeiset kustannukset sekä riskit. *FCA* eli *vapaasti rahdinkuljettajalla* tarkoittaa, että myyjän tulee toimittaa tavara pakattuna ostajan nimeämälle rahdinkuljettajalle. Ostajan vastuuseen kuuluvat toimituksen jälkeiset kustannukset ja riskit. *CPT* eli *kuljetus maksettuna* määritellään niin, että myyjä tekee rahtisopimuksen ja luovuttaa pakatun tavaran rahdinkuljettajalle. Ostajan vastuulla on tavaran toimituksen jälkeiset riskit sekä kaikki kustannukset lukuun ottamatta rahtia. *CIP* eli *kuljetus ja vakuutus maksettuna* tarkoittaa, että myyjä luovuttaa pakatun tavaran rahdinkuljettajalle ja vakuuttaa kuljetuksen. Ostajan vastuulla on riskit tavaran toimituksen jälkeen sekä kustannukset lukuun ottamatta rahtia ja vakuutusta. *DDU* eli *toimitettuna* tarkoittaa, että myyjä toimittaa tavaran ostajan nimeämään määräpaikkaan sekä vastaa kustannuksista ja riskeistä. Ostajan tulee vastata kustannuksista ja riskeistä toimituksen jälkeen. Kuudes toimituslauseke *TOP* eli *toimitettuna perille* tarkoittaa, että myyjän tulee luovuttaa tavara osoitetussa määräpaikassa sekä purkaa se ajoneuvosta. Myyjän vastuuseen sisältyvät riskit ja kustannukset purkuun asti. Osapuolet voivat täsmentää lauseketta ja lisätä erillisiä lisämääreitä selkeästi. (Melin 2011, 79–80.)

2.3 Sisäkauppa

Suomen liittyminen Euroopan unioniin muutti ulkomaankaupan käytännöt ja käsitteet. *Sisäkaupaksi* kutsutaan EU:n sisällä käytävää kauppaa. *Yhteisömyynti* tarkoittaa tuotteen tai palvelun myyntiä toisen jäsenmaan ostajalle. Yhteisöhankinta käsittää hyödykkeen ostamisen toisesta jäsenmaasta. Euroopan unioniin kuuluu 28 jäsenmaata. Yhteisömyynnissä tulee mainita tavaran tiedossa oleva alkuperämaa. Lisäksi tullitariffinimike on hyvä ilmoittaa. Sisäkaupassa on käytössä 8-numeroinen CN-nimike (Combined Nomenclature). Kauppalaskussa tulee määrittellä myyjän ja ostajan arvonlisäverotunnistenumerot, ”VAT 0 % (Intra-Community supply)” -merkintä myynnin verottomuudesta sekä määrättyissä tilanteissa T2L- tai T2LF-merkintä yhteisöaseman osoittamiseksi laskuun, kuljetus-

asiakirjaan tai erikseen laadittuun asiakirjaan. Sisäkauppa on verotonta silloin, kun kaupan molemmat kaupan osapuolet ovat rekisteröityjä yrityksiä. (Euroopan unioni 2015; Laivauskäsikirja 2015, 475; Melin 2011, 250; Ulkomaankaupan erikoistermit 2001, 231.)

Yhteisömaiden välisessä kaupassa ei käytetä alkuperätodistuksia. Asiapapereista kauppalaskua ei enää laiteta tavarahan mukahan. Asiakirjoista tavarahan mukana liikkuvat tarvittaessa vaarallisten aineiden kuljetuksiin tarvittava *IMO* (International Maritime Organisation) -dokumentit, valmisteverotuksen *AAD* (Administrative Accompanying Document) -saatekirjat, sähköisten ilmoitusten seurantalappaleet ja sähköisten passitusten T2-seurantalappaleet. Yhteistavaroiden vapaaliikkuvuus tarkoittaa tullirajojen poistumista ja rajaverotuksen lopettamista. Euroopan unionin sisällä kyse on vain sisäkaupan ostoista ja myynneistä. (Hörkkö, Koskinen, Mattson, Ollikainen, Reinikainen & Werdermann 2010, 78–79; Melin 2011, 249–250.)

Sisäkaupan tilastointi toteutetaan *intrastat-ilmoituksella*, jonka teko on viejien tai tuojien kuukausittainen velvollisuus tullilaitokselle. Tiedonantovelvollisuus kuuluu arvonlisäverojärjestelmään rekisteröidyille yrityksille, jotka tekevät sisäkauppaa. Vuonna 2016 kotimaan arvorajat ovat tuonnin osalta 550 000 euroa ja viennissä 500 000 euroa. Tilastoinnin ulkopuolelle jää pelkkä palvelukauppa. Ostetut ja myydyt tavarat tilastoidaan. Tilastoilmoitukset voi laatia myös sähköisesti ITEL-TYVI-palvelussa. (Logistiikan maailma 2016 a; Vientikaupan asiakirjat 2008, 13-1–13-2.; Tulli 2016 a.)

2.4 Ulkokauppa

Euroopan unionin kaupassa kolmansien maiden kanssa käytetään yhteistä tullitariffia ja yhteistä kauppapolitiikkaa. Näihin asioihin kytkeytyvät tuonnin valvonta ja määrälliset rajoitukset, tullimaksut, tullivapautukset ja alennetut tullit eli suspensiotullit, polkumyynnissäännökset ja tasoitustullit, jalostusliikenne, viennin valvonta, preferenssisopimukset, kehitysmaiden tullietuudet eli GSP-järjestelmä sekä kansainvälisiin sopimuksiin liittyvät kiintiöjärjestelyt. (Hörkkö ym. 2010, 106.)

Euroopan unionilla on kahdenvälisiä kauppasopimuksia eri maiden tai maaryhmittymien kanssa. Kehitysmaiden kauppasopimukset antavat erityiskohtelun kehitysmaista tuleville tavaroille, joista monilla on tuontikiintiö Eu:n alueella. Tuottaessa tuotteita maahan, niiden alkuperä täytyy todistaa. Lisäksi tuotteilta voidaan vaatia lisenssiä. Tavaroiden ja palvelujen vienti on verotonta. Vientimyynti merkitään ”Alv 0 % veroton myynti Yhteisön ulkopuolelle”. Lisäksi arvonlisäveroa ei peritä kotimaassa tapahtuvista kuljetus-, käsittely- ja huolintapalveluista. (Hörkkö ym. 113; Laivauskäsikirja 2015, 475; Melin 2011, 252.)

Viennissä tärkeää on EU:n rajan ylittäminen. Tällöin tulee tehdä erilaisia sähköisiä ilmoituksia esimerkiksi huolitsijan ja tullin välillä. Tullilta saatu poistumisvahvistettu tullauspäätös viennistä on merkittävä, koska sen avulla voidaan todistaa viennin toteutuminen sekä tuottaa alv-vähennys viejälle. (Logistiikan maailma 2016 b.)

3 TAVARAN LÄHETTÄMINEN

Tämä luku selventää huolinnan tehtäviä tavarantoimituksessa, erilaisia kuljetuksia sekä asiakirjojen laatintaa erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Luvussa tarkastellaan myös tarvittavaa pakkaamista ja merkitsemistä.

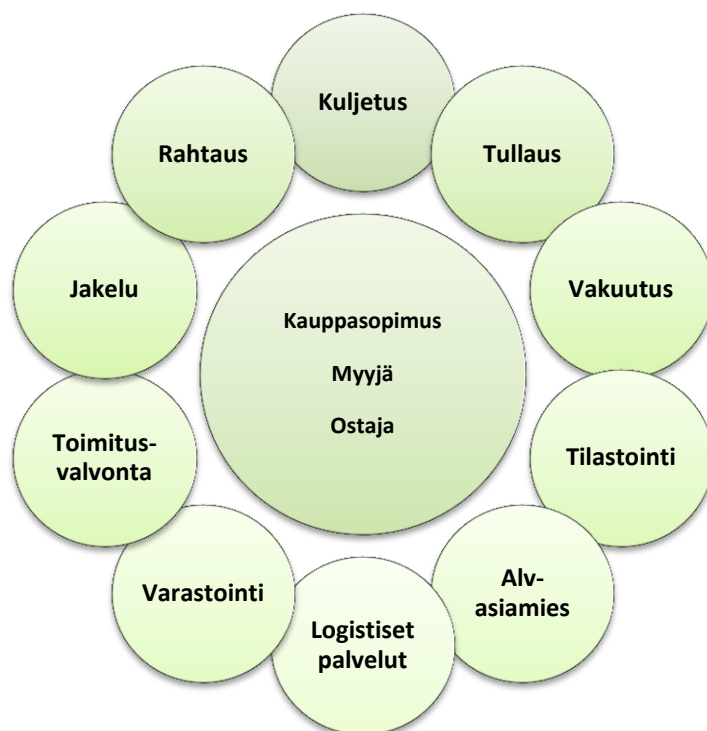
3.1 Huolinnan tehtävät ja palvelut

Huolitsijan tehtävänä on toimia päämiehensä lukuun omissa nimissään viedessään tavaraa turvallisesti määräraikkaan sekä suorittaessaan lähetykseen liittyvät toiminnot. Huolitsija toimii viejän tai tuojan lukuun ja huolehtii tehtävät huolintasuorituksen mukaisesti. Asiakas valitsee huolitsijalta ostettavat palvelut. (Melin 2011, 232–233, 236.)

Huolitsijan velvollisuuksiin kuuluu toimimis-, tarkastus-, toimintaohjeiden noudattamis-, lojaliteetti- ja tilitysvelvollisuus. *Toimimisvelvollisuus* tarkoittaa päämiehen kanssa sovittujen tehtävien noudattamista. Sovitulla tavalla toimiminen toimeksiantajan edun mukaisesti tarkoittaa toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuutta ja lojaliteettia. Sovittuihin tapoihin kuuluu edustajien ja rahdinkuljettajan valitseminen sekä heidän ohjeistaminen. Toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuus käsittää sen, kun toimeksiantaja antaa kuljetusohjeet, jotka velvoittavat huolitsijan suunnittelemaan kuljetuksen, valitsemaan yhteistyökumppanit sekä tekemään vaaditut sopimukset. Tarkastusvelvollisuus tarkoittaa, että huolitsija tarkastaa tavarantoimituksen, lukumäärän, merkit, numerot sekä dokumentit. Huolitsija huolehtii tavarantoimituksesta ja toimenpiteistä omissa nimissään toimeksiantajan lukuun. Kun prosessit on viety loppuun, huolitsijalla on tilitysvelvollisuus toimeksiantajaa kohtaan. (Melin 2011, 235.)

Pohjoismaisen *Speditööriliiton* yleisten määräysten mukaan huolitsijan tehtäviin kuuluu muun muassa toimeksiantajan avustaminen asiakirjojen hankinnassa sekä neuvonta kuljetuksessa ja jakelussa. Määräyksissä kuvataan lisäksi korvausten maksaminen ja reklamaatioiden hoitaminen. Huolintaliike toimii rahdinkuljettajan tai välittäjän vastuulla. Kansainvälisessä kaupassa huolitsijan tukena on iso ulkomainen edustajaverkosto, joka takaa toimeksiannon suorittamisen. Kuvio 4. osoit-

taa tehtävien kirjjon. Erilaisia tehtäviä ovat muun muassa nouto, lastaus, kuljetuskapasiteetin varaus ja osto, tullaus, purkaminen, luovutus, edelleen toimittaminen, laskutus kaikille osapuolille, tilastointi, varastointi, tarvittavat asiamiesarvonlisäverotoimenpiteet, intrastat-tilastointi sekä monipuoliset logistiset palvelut. (Hörkkö 2010, 28; Selin 2004, 194.)



Kuvio 4. Huolinnan osatekijät (Melin 2011, 235).

3.1.1 Konttikuljetukset

Kontteja on käytetty yli 50 vuotta. Kontti määritellään käyttötarkoituksen mukaisesti. Yleensä kontit ovat 20 ja 40 jalan mittaisia umpinaisia yleiskontteja, joilla on korkeutta ja leveyttä 8 jalkaa. *Kontti* on toistuvassa käytössä oleva kuljetusyksikkö, joka sopii eri kuljetusmuotoihin ilman matkalla tapahtuvaa lastinkäsittelyä. Sen voi helposti siirtää kuljetusvälineisiin ja lisäksi sen tyhjentäminen ja täyttäminen on melko yksinkertaista. Tavallisimpia kontteja ovat umpikontti, joissa on yksi ovi, jäähdytyskontti, säiliökontti, irtotavarakontti, avokontti sekä flätti. (Ritvanen, Inkiläinen, Bell & Santala 2011, 120.)

Kun vientikuljetuksesta sovitaan esimerkiksi huolitsijan kanssa, laivaaja saa varausvarmistuksen, jolla varaaminen osoitetaan tapahtuneeksi. Varmistuksessa varustamo antaa tiedot arvioidusta lähetysaikataulusta, tyhjän kontin noutoosoitteesta ja viitetiedoista. Huolitsija, laivaaja tai varustamo vastaa tyhjän kontin toimittamisesta laivaajalle joko rekalla tai junalla. Ulkokaupassa tiedot lastauksesta tulee ilmoittaa myös tullille. (Melin 2011, 237.)

Varausvarmistuksesta tulli saa vientikuljetusta koskevat tiedot. Konttikentältä noudetaan tilattu kontti, jonka kuljetusyhtiö toimittaa lastaukseen. Lastauksen jälkeen kontti sinetöidään ja varustamo informoidaan kontin ja lastin tiedoista. Tämän jälkeen tietojen avulla laaditaan terminaali-ilmoitus, vientiselvitys ja kuljetusasiakirjat. Huolitsijalle tai laivaajalle luovutetaan konossementit ja varustamolle annetaan lastimanifestit. Lopuksi kontti saapuu vientiterminaaliin, josta se toimitetaan määränpäähän. (Melin 2011, 237.)

3.1.2 Erikoiskuljetukset

Kuljetuksen ylittäessä sallitut mitta- tai massarajat, tarvitaan erikoislupa. Tavallisiin erikoiskuljetuksiin kuuluu jakamattomien esineiden, kuten koneiden, elementtien, rakennusten, nostureiden ja isojen tuotteiden, kuljettaminen. Erikoiskuljetus on vaihtoehto silloin, kun esinettä ei voida jakaa eri kuljetuksiin kohtuullisin kustannuksin tai aiheuttamatta vahingonvaaraa. Erikoisluvan voi hakea kirjallisesti Pirkanmaan ELY-keskuksesta kaikkialla Manner-Suomessa. (ELY-keskus 2013.) Ahvenanmaalla luvan myöntää Ahvenanmaan maakuntaliitto. (Kuljettajan käsikirja 2011, 83.)

Erikoiskuljetusluvat voivat olla reittikohtaisia lupia ja reitistö lupia. Reittikohtainen lupa koskee lähtö- ja määräpaikan välistä reittiä. Reitti kuvataan tienumeroiden sekä paikkakuntien ja liittymien nimiä käyttäen ja se pätee vain menosuuntaan. Reitistö lupa tarkoittaa valmiiksi määriteltyjä teitä tai alueita rajoituksineen, joilla saa liikkua. Reitistöissä on tietoja korkeusrajoituksista sekä silloista, joita ei saa ylittää. (ELY-keskus 2013.)

Erikoiskuljetuslupa haetaan lupahakemuksella tai vapaamuotoisesti sähköpostilla, faksilla tai postitse *Pirkanmaan ELY-keskuksesta*. Hakemukseen tulee liittää yhteyshenkilön puhelinnumero, koska monesti kysytään lisätietoja kuljetuksesta. Erikoiskuljetusluvan myönnetään noin neljän arkipäivän kuluttua. Jos lupaan sisältyy monia reittejä, käsittely voi viedä pidempään. Erittäin raskaiden kuljetusten lupien käsittely kestää tavallisesti viikon. (ELY-keskus 2013.)

3.2 Huolintaliikkeen rooli tilaus-toimitusketjussa

Useimmat viejät ja lähes kaikki tuojat käyttävät yhtä tai useampia huolinta-alan palveluja. Huolitsijoilla on selkeä rooli monien maiden kansainvälisessä kaupassa. Huolinnan perustoimintoihin kuuluu lähettäjien ja rahdinkuljettajien välikätenä toimiminen. (Reuvid & Sherlock 2011, 195.) Huolintaliikkeitä voivat tarjota palvelua kuljetusketjun alusta loppuun saakka. Huolintatoiminta tarkoittaa niitä toimintoja, joilla tavara kulkee myyjältä ostajalle. Vientitoimitus etenee sovitun toimituslausekkeen mukaan. Kuljetusmuodon valinta vaikuttaa toimituslausekkeen soveltuvuuteen. (Vahvaselkä 2009, 288–289.) Ulkomaankaupassa on paljon tilanteita, joissa vaaditaan erikoisosaamista. Yritykset turvautuvat ammattilaisiin jakeluverkostojen ja -reittien sekä -tapojen järjestämisessä. (Hokkanen, Inkinen & Käenmäki 2009, 301.) Tavarantoimituksesta voi olla vastuussa ulkomaan määräpaikkakunnalla vientihuolitsijan edustaja. Mikäli edustajaa ei ole, huolitsija tiedottaa ostajan huolitsijaa tavarantoimituksesta. (Melin 2011, 233.)

3.3 Huolinta- ja kuljetusliikkeen valinta

Moni viejä kokee huolitsijan käytön sopivampana vaihtoehtona. Huolitsijat voivat suorittaa tehokkaampia kuljetusjärjestelyjä. (Reuvid & Sherlock 2011, 197.) Vientihuolinnassa huolitsijan tehtäviin kuuluu tarjota asiakkaille eri kuljetusvaihtoehdot kustannusvertailuineen, varata kuljetustila ja tehdä kuljetussopimus. (Melin 2011, 233.)

3.4 Vaarallisten aineiden kuljetus

Vaaralliset aineet luokitellaan vaarallisiksi niiden yksittäisten aineiden tai niiden yhdistelmien mukaan, ja ne saattavat aiheuttaa haittaa ihmiselle, luonnolle tai

omaisuudelle. Kuljetuksissa vaarallisia aineita ovat muun muassa kemikaalit. Vaaraominaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi aineiden helposti syttyvyys, räjähtävyys, myrkyllisyys ja ympäristövaarallisuus. (L719/1994; Hörkkö, Koskinen, Mattson, Ollikainen, Reinikainen & Werdermann 2010, 308.)

Lakia vaarallisten aineiden kuljetuksista sovelletaan kaikissa kuljetusmuodoissa sekä satamissa, lentoasemilla sekä maantie- ja rautatiekuljetustermiinaaleissa. Varastoinnin aikana lähetys on kemikaalilain piirissä. Taulukossa 1. esitellään erilaiset kuljetussopimukset ja -määräykset. VAK-lakia ja -asetusta sovelletaan Suomen liikenteessä, kun taas kansainvälisessä maantieliikenteessä on käytössä *ADR-sopimus*. Suomen rajojen ulkopuolella alkava tai päättyvä kuljetus kuuluu *ADR-sopimuksen* piiriin. Rautateillä Suomessa käytetään *VAK-lainsäädäntöä*, mutta kotimaan ulkopuolella sovelletaan *RID-määräyksiä*. Merikuljetuksissa käytetään *IMDG-sopimusta*. *MoU-sopimusta* sovelletaan Itämeren alueella. Lentoliikenteessä on käytössä *ICAO-TI-määräykset*. (Mikkonen 2012, 10–11.)

Taulukko 1. Kuljetussopimukset ja -määräykset (Mikkonen 2012, 11).

Suomen sisäinen maantiekuljetus	VAK
Kansainvälinen maantiekuljetus	ADR
Suomen sisäinen kuljetus	VAK
Kansainvälinen junakuljetus	RID
Venäjän junakuljetus	Suomen ja Venäjän välinen sopimus
Merikuljetukset	IMDG tai MoU
Ilmakuljetukset	ICAO-TI tai IATA DGR

Lähtäjän vastuulla on vaarallisten aineiden luokittelu, joka on perustana jatko-toimenpiteille. VAK-lain mukaan lähtäjä esimerkiksi pakkaa ja merkitsee kollit määräysten mukaisesti. Lähtäjän tulee laittaa pakkauksiin varoituslipukkeet, ly-

henne UN ja aineen YK-numero. Aineen nimi tulee merkitä, jos kollit sisältävät räjähteitä tai radioaktiivisia aineita. VAK-asetuksen mukaan lähettäjä muun muassa varmistaa, että tiellä voi kuljettaa vaarallista ainetta ja antaa kuljettajalle kaikki vaaditut asiakirjat ja ilmoitukset. (Kuljettajan käsikirja 2011, 129; Mikkonen 2012, 12–13.)

3.5 Asiakirjojen laadinta

Asiakas laatii vientiä varten kauppalaskun (invoice), pakkausluettelon (packing list) sekä maakohtaiset erityisasiakirjat. Huolitsijan laatimiin asiakirjoihin kuuluvat kotimaan rahtikirja (eturahti), ilmoitukset terminaaleihin, lastauslistat, terminaali-ilmoitukset, erityisohjeet lastauksesta, CMR (autorahतिकirja), rautatie- ja lentorahtikirja, konossementit, mahdolliset erilaiset vakuutukset, remburssin vaatimat lisädokumentit, mahdollinen tarkistustullaus ennen laivauksen toteutumista sekä vientitullaus ja -päätos. (Vientikaupan asiakirjat 2008, 11-5.)

3.5.1 Pakkausluettelo

Pakkausluettelo eli *Packing list* (LIITE 6) tai Kaukoidässä *Weight list* on kollikohtainen. Pakkausluettelo voidaan kiinnittää esimerkiksi muovitaskussa pakkauksen kylkeen. Tullaustoiminta nopeutuu monissa maissa, kun pakkauksessa on pakkalista. Asiakirjassa tulee olla samankaltaiset tiedot kuin laskussa ja siihen tulee merkitä painot. Pakkauslistan muoto on samankaltainen kuin toimituksen kauppalasku tai proformalasku. Hintoja pakkalistassa ei ole. Hintatietojen puuttuminen helpottaa kaupankäyntiä tavarán tai asiakirjojen kulkiessa esimerkiksi agentin kautta. (Melin 2011, 92; Viennin asiakirjat 2008, 10-4.)

Pakkausluettelon tiedot voi sisällyttää laskuun tai käyttää erillistä pakkalistaa. Kopiot pakkausluettelosta lähetetään monesti asiakkaalle, joka voi tarkistaa toimituksen sisällön käyttäen pakkalistaa. Pakkausluetteloon voidaan vaatia maakohtaisesti hyvin tarkkoja tietoja. (Ulkomaankaupan erikoistermit 2001, 198.)

3.5.2 Kauppalasku

Kauppalasku (LIITE 5) on perustana monille muille viennin asiakirjoille, joten sen tulee olla täsmällisesti laadittu. Lasku sisältää pääkohdat kauppasopimuksesta sekä tietoja ostajalle, tulliviranomaisille, huolitsijalle, kuljetusliikkeelle ja esimerkiksi myyjän edustajalle. Ostajan on hyvä ilmoittaa myyjälle kauppalaskuun tarvittavat maakohtaiset tiedot. *Suomen tullilaitos* on antanut ohjeet, mitä kauppalaskun tulee sisältää. Laskussa tulee olla myyjän ja ostajan nimi sekä kotipaikka, laskun antamispäivä, juokseva tunniste, kollikohtaiset tiedot kuten merkit, numerot, lukumäärä, lajit ja bruttopaino, tavaran kauppanimitys yksilöitynä, tavaran paljous sekä brutto- nettopaino tai pakkalista, hinta, alennukset sekä niiden perustelut, toimitus- ja maksuehto, tullitariffinimike, sisäkaupassa ostajan alv-numero, yhteisömyynnissä pakollinen myyjän alv-numero, alkuperämaa ja määrämaa sekä viejän allekirjoitus, jos ostamaan viranomaiset sitä vaativat. Vientikauppalaskussa on lisäksi tärkeää ilmoittaa pankkiyhteydet. (Hörkkö ym. 2010, 208–209; Laivauskäsikirja 2015, 474–475.)

Vientikauppalasku laaditaan monesti yrityksen lomakkeelle sillä kielellä, joka ostajamaassa on käytössä tai yleisenä kauppakielenä. Yhteisökaupassa tulee ilmoittaa arvonlisäverottomuus merkinnällä ”Intra-Community supply, VAT 0 % (6th VAT Directive, Art. 28c(A))” ja kaupassa kolmansien maiden kanssa ”Supply of goods outside the Community VAT 0 % (6th VAT Directive, Art. 15)”. Lasku kopioidaan eri osapuolille niin, että originaalin saa asiakas ja kopion saavat huolitsija, vakuutuslaitos, tulli lähtö- ja määrämaassa, pankit ja yritys sisäiseen käyttöön. (Vientikaupan asiakirjat 2008, 10-1, 10-2.)

3.5.3 Proformalasku

Tämä muistuttaa kauppalaskua, mutta ei aiheuta maksuvelvoitetta. *Proformalaskua* (LIITE 4) tarvitaan lisäksi neljässä tapauksessa. Remburssin ollessa maksuehtona, proformalasku on tarpeellinen ostajalle remburssin avaamista varten. Tuontiluvan anomista varten ostajalla tulee olla proformalasku myyjältä. Ilmaisten tavaranäytteiden viemisessä esimerkiksi messuille käytetään proformalaskua. Kun toimitetaan osa- tai jälkitoimitusta, laaditaan proformalasku. Päätoimituksen yh-

teydessä laaditaan kauppalasku. Kun tavaroita siirretään yhteisökaupassa esimerkiksi varastoon tai jalostukseen, laskun tiedot raportoidaan tilastointi- ja arvonnäkökulmilla kuten tavalliset myyntitoimitukset. Proforma-lasku tulee laatia samankaltaisilla tiedoilla kuin normaalit myyntilaskut. (Melin 2010, 92; Vientikaupan asiakirjat 2008, 10-4.)

3.5.4 Rahtikirja

Rahtikirja toimii lähettäjän ja rahdinkuljettajan välisenä sopimuksena ja on lisäksi todistus kuljetussopimuksesta sekä siihen sisältyvistä ehdoista. Sekä kansainvälisessä että kotimaisessa kuljetuksessa kuljetussopimus vahvistetaan rahtikirjalla. Kotimaankuljetuksessa osapuolet voivat sopia, että rahtikirjaa ei laadita tai sitä ei erityisistä syistä tehdä, mutta sopimus on kuitenkin voimassa. (Hokkanen ym. 2009, 318.)

Rahtikirjoja ovat merirahtikirja eli *Sea Waybill*, kansainvälinen autorahhtikirja eli *CMR-rahtikirja* (LIITE 7), rautatierahtikirja sekä lentokuljetuksen rahtikirjat. Merirahtikirjaa käytetään, kun tavara toimitetaan nimetylle vastaanottajalle määräpaikkaan, jolloin asiakirja toimii todistuksena siitä, että tavara on vastaanotettu. CMR-rahtikirja laaditaan tavallisesti kolmena kappaleena. Suomen ja Venäjän rautatieyhdyshäydennerahtikirja laaditaan, kun lähetetään tavaraa Venäjälle, muihin IVY- maihin Baltiaan sekä Venäjän kautta kaukaisempiin maihin. Kuljetettaessa muihin maihin tavaraa Venäjän kautta, rahtikirja tulee vaihtaa rajalla *SMGS-rahtikirjaksi*. Lentokuljetussopimus on lentorahtikirja eli *Air Waybill- AWB*. Lentorahtikirjan 12 kopiosta jaetaan alkuperäistä lentorahtikirjaa muistuttavat kopiot kuljettajalle, vastaanottajalle ja lähettäjälle. Lentorahtikirjan tehtäviä ulkomaankaupassa ovat muun muassa toimiminen lähettäjän vakuutuksena kuljetusehtojen noudattamisesta, kuljetussopimuksen vahvistuksena, asiakirjana tulli- ja pankkitoiminnoissa, rahdinkuljettajan vastuurajojen määrittäjänä sekä tavarankäsittelyohjeena lentoyhtiön työntekijöille. (Vientikaupan asiakirjat 2008, 11-8, 11-9.)

Kansainvälisessä kuljetuksessa rahtikirjaan tulee merkitä asiakirjan tekopaikka ja -aika, lähettäjän ja rahdinkuljettajan sekä vastaanottajan nimi ja osoite. Rahtikirjassa tulee näkyä lisäksi paikka, jossa tavara otetaan kuljetettavaksi, päivämäärä ja määräpaikka. Tiedot tarvitaan lisäksi tavaralajin yleisesti käytetystä nimikkeestä, pakkaustavasta sekä vaarallisen tavaran yleisestä nimikkeestä, kollojen lukumäärästä sekä erityismerkeistä ja numeroista, tavaran bruttopainosta tai muulla tavoin ilmaistusta määrästä. Lisäksi tulee näkyä kuljetukseen liittyvät kustannukset, kuten rahti, lisämaksut, tullimaksut ja muut kustannukset. Asiakirjassa tulee olla ohjeet tullia ja muita muodollisuuksia varten sekä maininta kuljetukseen sovellettavasta yleissopimuksesta tai sen mukaisesta laista. Kotimaan kuljetuksessa rahtikirjasta tulee ilmetä lähettäjän, kuljettajan sekä vastaanottajan nimi ja osoite, tavaran kuljetettavaksi ottamisen paikka, päivämäärä ja määräpaikka. Lisäksi tulee mainita myös kollojen lukumäärä sekä niiden erityismerkit ja numerot, bruttopaino sekä laadultaan vaarallisen tavaran yleinen nimike. Tavallisesti lähettäjä laatii rahtikirjan sekä vastaa kustannuksista ja vahingoista, jotka aiheutuvat rahdinkuljettajalle virheellisten tai puuttuvien rahtikirjamerkintöjen vuoksi. Rahdinkuljettajan vastuulla on rahtikirjojen häviäminen tai virheellinen käyttö. (Hokkanen ym. 2009, 318.)

3.5.5 Alkuperätodistukset

Euroopan unionissa ei sovelleta tullimuodollisuuksia tai alkuperäsääntöjä. Kuntodistuksia tarvitaan määrärajoissa, vientikaupassa tulee määrittää tavaroiden alkuperä, jotta alkuperätodistus voidaan myöntää. Euroopan yhteisön yleistä alkuperätodistusta (LIITE 8) tarvitaan ulkokaupassa. Maksullinen alkuperätodistus saadaan alueen kauppakamarista. Alkuperätodistuksen tarkoituksena on osoittaa tavaroiden EY-alkuperä. Lomakkeita on kolmenlaisia, joista vaaleanpunaiseen hakemuslomakkeeseen tulee hakijan allekirjoitus. Kellanuskeja on alkuperäiskappale ja keltaiset kuvioimattomat ovat kopioita. (Vientikaupan asiakirjat 2008, 12-1–12-3.)

Sopimusten mukaiset alkuperätuotteet ovat oikeutettuja *tullietuuskohteluun*. Perusasiat ovat samoja sopimuksissa. Alkuperätuotteita ovat kokonaan tuotetut tava-

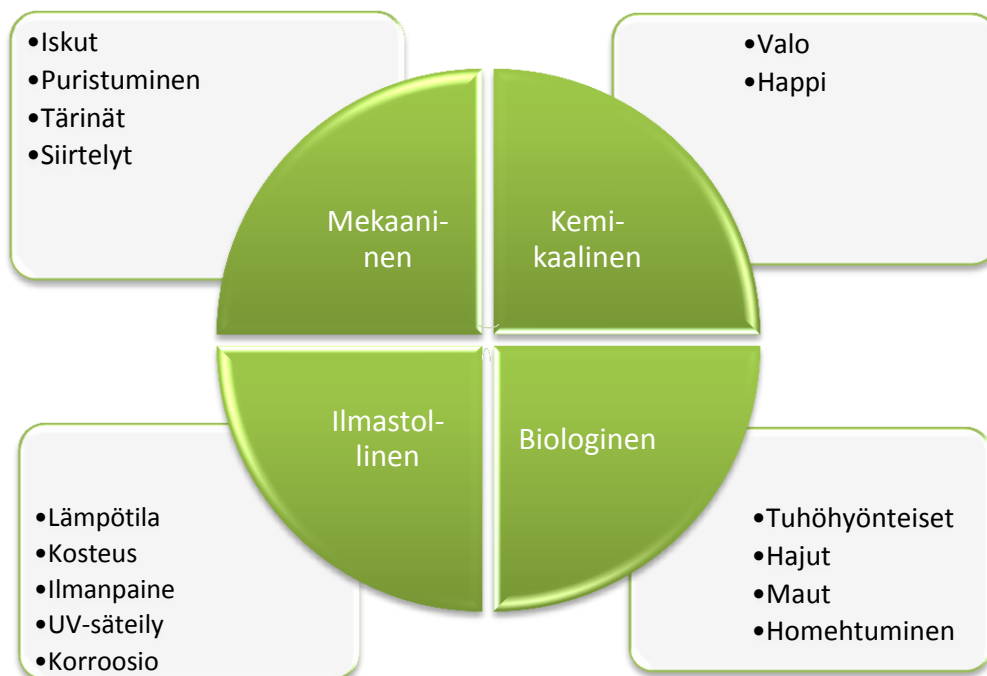
rat, joissa ei ole tuontiaineksia sekä riittävästi valmistetut tuotteet. EUR. 1-tavaratodistuksen (LIITE 9) vahvistaa tullilaitos. A.TR.1-tavaratodistus vaaditaan Turkin ja EU:n välisessä kaupankäynnissä ja sen vahvistaa tullilaitos tai valtuutettu viejä leimallaan. Muita kirjallisia alkuperäselvityksiä ovat viejän kauppalaskuilmoitus, jossa lähetysten arvo ei ylitä 6000 euroa, Form A-alkuperätodistus, ja EUR. 2-lomake, joista kahta viimeksi mainittua ei käytetä viennissä EU:sta. Eurovälimeri-kumulaatiossa eli laaditaan EUR-MED-tavaratodistus ja EUR-MED-kauppalaskuilmoitus. Kumulaatioalue käsittää EU:n jäsenvaltioiden lisäksi Islannin, Norjan, Sveitsin, Liechtensteinin ja Turkin sekä Välimeren maat ja Färsaaret. (Hörkkö ym. 2010, 155, 157; Tulli 2016 c; Vientiasiakirjat 12-9, 12-11–12-12.)

EUR. 1-tavaratodistuslomakkeesta on uusi painos, jossa ei ole 2. kohdassa enää valmiiksi kirjoitettuna ”European Community”. Tämän tilalle tulee merkata ”the European Union” tai ”EU” sekä toinen sopimusosapuoli, esimerkiksi ”Mexico”. EU:n sopimusosapuolena merkintä ”the European Community” on hyväksyttävä eli lomakkeen vanha painos on edelleen käyttökelpoinen. (Tulli 2016 b.)

3.6 Pakkaaminen ja merkintä

Pakkaukselta vaaditaan enemmän vientikuljetuksissa kuin kotimaan kuljetuksissa. Vientimarkkinat luovat lisäksi uuden kilpailuympäristön. Pakkauksen tulee aina olla tuotteen mukainen, riittävästi iskunvaimennettu sekä kiinnitys- ja nostokohtien tulee olla selvästi esillä. Pakkauksen tulee olla informatiivinen, käytännöllinen ja taloudellinen. Viejän tulee huomioida erilaisia asioita pakkausten suunnitteluvaiheessa, kuten kuljetusrasitukset, pakkauksen fyysiset ominaisuudet, lait, asetukset sekä kustannukset. Kuvio 5. osoittaa rasitukset, jotka voivat olla mekaanisia, ilmastollisia, biologisia, kemikaalisia tai inhimillisiä. Mekaanisiin rasituksiin kuuluvat esimerkiksi kuljetuksen tai lastauksen yhteydessä puristukset, iskut ja tärinät. Ilmastollisiin rasituksiin lukeutuvat muun muassa lämpötila, säteily, ilmanpaine ja ilman epäpuhtaudet. Lisäksi ilmasto-olosuhteiden vaihtelu tulee huomioida. Biologiset rasitukset ovat pieneliöiden, jyräjien, tuhoeläimien sekä entsyymien aikaansaamia. Inhimilliset rasitukset johtuvat työntekijöiden moraalisis-

ta, huolimattomuudesta, virheellisistä työvälineistä sekä puutteellisesta ammattitaidosta. (Melin 2011, 227; Ritvanen ym. 2011, 67, 69.)



Kuvio 5. Pakkauksiin kohdistuvia rasituksia (Ritvanen ym. 2011, 69).

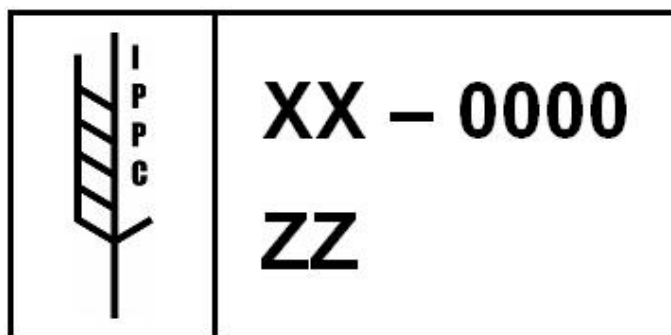
Jos tavarat ovat puutteellisesti pakattuja, ja tämä aiheuttaa vahinkoja henkilölle, ajoneuvolle tai varusteille, lähettäjä on ulkomaankuljetuksissa korvausvelvollinen rahdinkuljettajalle. Lähettäjällä ei ole velvollisuutta korvata vahinkoa, jos puutteet pakkauksessa ovat olleet näkyviä, ja rahdinkuljettaja on niistä tietoinen eikä ole tehnyt varaumaa rahtikirjaan. CMR- ja CIM- sopimuksissa on määräyksiä lähetysten merkitsemisestä ja korvausvelvollisuudesta. Yhteisökaupassa on tärkeää huomioida pakkauksiin ja pakkausjätteisiin liittyvät direktiivit. Pakkausmääräykset ovat lisäksi maakohtaisia, ja ne tulee tarkistaa laivauskäsikirjasta. (Hörkkö ym. 2010, 210; Melin 2011, 227–228.)

Pakkausmääräyksiä tarvitaan lisäksi vaarallisten aineiden kuljettamisessa. Pakkausten tulee kestää paineen nousua sekä olla lujia. Aineita voidaan kuljettaa esimerkiksi tynnyreissä, kanistereissa ja säkeissä. Pakkausmateriaalina voidaan käyttää muun muassa terästä, puuta tai lasia. Pakkausmerkintöjä tulee olla tarvittava

määrä. Merkintöjen liiallista määrää ei suositella, koska tällöin välttämättömät merkit saatetaan sivuuttaa. (Ritvanen ym. 2011, 71.)

Pakkausmerkintöjen tulee olla oikeanlaisia. Tavarakollien merkinnöt helpottavat tunnistamista suurissa lastimäärissä satamissa, asemilla ja terminaaleissa sekä toimittamista asiakkaalle. Merkintöjen tulee olla kestäviä ja tarpeeksi suuria. Kollissa tulee näkyä Suomen Standardoimisliiton laivausmerkintästandardin vaatimat merkinnät, joita ovat kuljetusmerkki, tiedonantomerkintä, osoitemerkintä, sekä tarvittavia käsittelymerkkejä. (Melin 2011, 228.)

Puinen pakkausmateriaali levittää monia metsä- ja puutavaratuholaisia kuten vaarallisia mäntyankeroisia sekä kasvitauteja. Haittojen ja tuhojen estämiseksi on laadittu ISPM 15 -standardi, jossa on määritelty vaatimukset kansainvälisessä kaupan puiselle pakkausmateriaalille. Standardin vaatimukset koskevat sekä tuontia että vientiä. Jos yritys käyttää puista pakkausmateriaalia, se tarvitsee Eviralta merkintäoikeuden ja tunnusnumeron ISPM 15 -standardin mukaista merkintää varten. (Evira 2016a.)



Kuvio 6. ISPM 15 -standardin mukaisen merkinnän malli. (Evira 2016 a.)

ISPM 15 -standardin on laatinut *YK:n maatalous- ja elintarvikejärjestö FAO*. Puisen pakkausmateriaalin tulee olla tehty kuorettomasta puutavarasta. Valmistuksessa käytettävän puutavaran tai valmiin pakkausmateriaalin tulee olla käsitelty ja merkitty kuten standardi vaatii. Suomessa pakkausmateriaalin valmistuksessa käytetään tavallisesti uunikuivattua puutavaraa. Uunikuivauksen lämpötilan tulee olla standardin vaatimusten mukainen eli 56 Celsius-astetta vähintään puolen tunnin ajan, jotta käsittely voidaan hyväksyä. Pakkausmateriaali merkitään käsittelyn jäl-

keen IPPC-logolla, maatunnuksella, valmistajan tunnusnumerolla sekä käsittelymerkinnällä, joista HT (heat treatment) ja DH (dielectric heating) tarkoittavat kuumennuskäsittelyä. MB:n eli metyylibromidikaasituksen käyttö Suomessa ei ole sallittua. Lisäksi merkinnän kehysten tulee olla standardin mallien mukaiset. (Evira 2016 b; Hörkkö ym. 2010, 201.)

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä kappaleessa esitellään kuvioden 7. ja 8. mukaiset teoreettiset viitekehukset, joissa havainnollistetaan kotimaan- ja ulkomaankaupan prosesseja sekä vaiheita. Prosessit kuvaillaan teorian, työkokemuksen ja tiedonkeruun perusteella painottaen osallistuvaa havainnointia yrityksessä. Kappaleessa määritellään lisäksi kotimaan- ja ulkomaankaupan eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä.

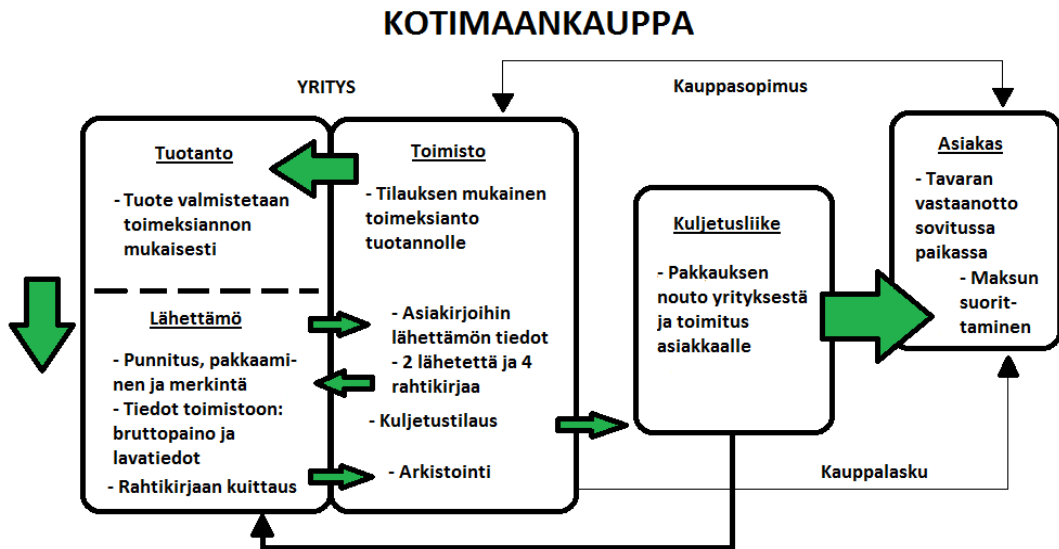
Yrityksen toimipisteisiin kuuluu kuvioden 7. ja 8. mukaisesti *toimisto*, jossa kuvataan vientiassistentin työtehtäviä, tuotanto sekä lähettämö. *Tuotanto ja lähettämö* ovat yrityksessä lähestulkoon samaa aluetta. Prosessi etenee molemmissa kaavioissa toimistosta tuotannon kautta lähettämöön, josta siirrytään *kuljetus- tai huolintaliikkeen kautta asiakkaaseen*. Siirtymiä on esitelty suurilla nuolilla, kun taas pienet nuolet kertovat valmisteluista ja sisäisistä vaiheista.

Molemmissa kaaviossa tärkeänä pohjana ja ohjeistuksena toimii kauppasopimus, joko erillisenä dokumenttina projekteissa tai vastauksena lähetettyyn tarjoukseen eli tilauksena ja sen vahvistamisena tilaus-toimitusprosessin lähtökohtien mukaisesti. Yrityksessä koti- ja ulkomaankaupan vientiprosesseissa valmis tuote vietään tuotannosta lähettämöön, josta kuljettaja noutaa pakkauksen. Toimituslauseke määrittää sen, kumpi osapuolista tekee huolitsijan kanssa sopimuksen ja maksaa rahdin. Jos asiakkaan kuuluu maksaa rahti, tämä ilmoittaa lähettäjälle nimetyn kuljetusliikkeen, joka noutaa pakkauksen lähettämöstä. Kuljettaja kuittaa rahtikirjan, jonka jälkeen asiakirja arkistoidaan ja asiakkaalle ilmoitetaan pakkauksen noudosta lähettämällä sähköpostitse allekirjoitetusta rahtikirjasta kopio. Molemmissa kauppatahtumissa pakkauksesta otetut kuvat toimitetaan todisteena arkistoitavaksi.

Kotimaankaupan prosessi on hieman yksinkertaisempi kuin viennissä ulkomaille. Kotimaankaupassa asiakirjoja on vähemmän. Lähetä, joka vastaa ulkomaankaupan pakkalistaa ja rahtikirja toimitetaan molemmissa kauppatahtumissa ostajalle. Kotimaankaupan lasku toimitetaan myöhemmin. Ulkomaankaupassa voidaan lähettää edellä mainittujen asiakirjojen lisäksi alkuperätodistuksia, mutta sisäkau-

passa niitä ei tarvita. Kotimaankaupassa käytetään kuljetusliikettä, kun taas ulkomaankaupassa tehdään sopimus huolintaliikkeen kanssa.

4.1 Kotimaankaupan vaiheet



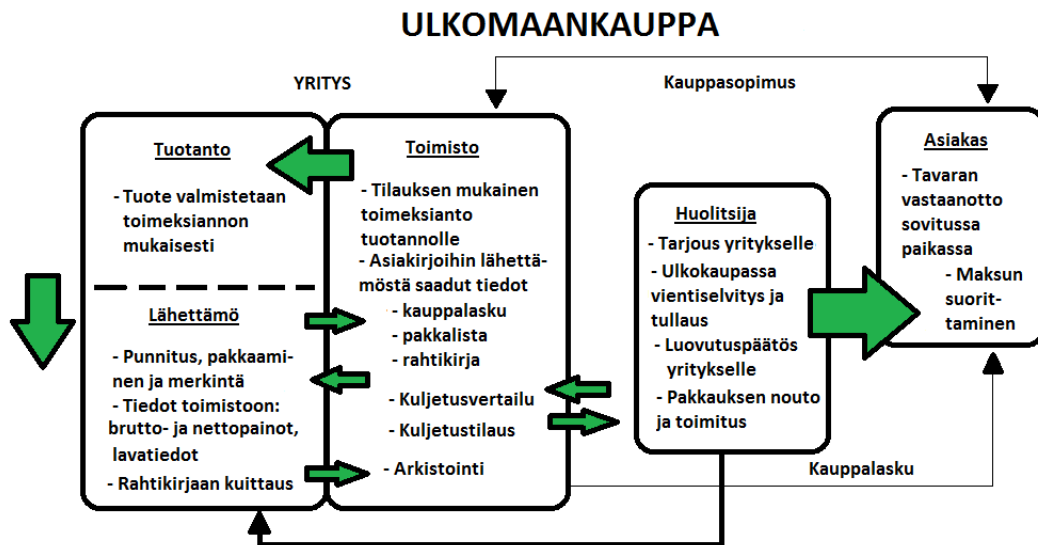
Kuvio 7. Kotimaankaupan prosessikaavio.

Kun tilaus on saapunut asiakkaalta, vientiasistentti antaa siitä toimeksiannon tuotantoon. Tuotannossa valmistetaan tuotteet, tilataan tarvittavat komponentit ja materiaalit. Kun tuote on valmis, se viedään pakkaamoon ja lähetämöön punnitettavaksi ja pakattavaksi. Tilauksen saapuessa voidaan jo suunnitella pakkaus, jos se on haastavan kokoinen tai painoinen. Normaalisti tavara pakataan lavalle, lava-kaulusyhdistelmille tai pahvilaatikkoon. Tällöin ei tarvita pakkaamisen etukäteissuunnittelua.

Lähetämön työntekijä ilmoittaa kotimaankaupassa vain bruttopainon eli tuotteen ja pakkauksen yhteispainon sekä lavatiedot toimistoon. Lavatiedot sisältävät mitat ja lavan nimityksen. Toimistossa vientiasistentti laatii tietojen perusteella lähetteen ja rahtikirjat. Toimituslauseke määrittelee sen, tulevatko rahtikirjat asiakkaalta. Kollilaput, lähetteen ja rahtikirjat toimitetaan lähetämöön, jossa ne kiinnitetään pakkauksiin. Lähetämössä esimerkiksi varastonhoitaja ottaa kuljettajalta allekirjoituksen rahtikirjaan. Kun tavara on lähtenyt yrityksestä, kuitattu rahtikirja toimi-

tetaan vientiassistentille arkistoitavaksi. Lisäksi pakkauksesta ja sen sisällöstä otetut kuvat toimitetaan vientiassistentille. Tällöin on todisteita siitä, että tuote on lähtenyt kunnossa ja se on asianmukaisesti pakattu. Tämän jälkeen lähetetään kauppalasku asiakkaalle.

4.2 Ulkomaankaupan vaiheet



Kuvio 8. Ulkomaankaupan prosessikaavio.

Ostaja lähettää tarjouspyynnön, johon vientiassistentti antaa tarjouksen. Asiakas lähettää tilauksen ja siihen annetaan tilausvahvistus. Tilauksen mukainen toimeksianto annetaan tuotannolle, jossa valmistetaan tuotteet, tilataan tarvittavat komponentit ja materiaalit. Kun tuote on valmis, se viedään pakkaamoon ja lähetetään punnittavaksi ja pakattavaksi. Tilauksen saapuessa huomioidaan pakkauksen koko ja paino. Tavara pakataan umpinaiseen pakkaukseen.

Lähetämön työntekijä ilmoittaa ulkomaankaupassa brutto- ja nettopainon sekä lava-tiedot toimistoon. Nettopaino on tuotteen paino ilman pakkausta. Lavatiedot sisältävät mitat ja lavan nimityksen. Toimistossa vientiassistentti laatii tietojen perusteella pakkalistan, rahtikirjat ja kauppalaskun. Pakkalistoja laaditaan kollikohtaisesti. Ulkomaankaupassa saatetaan tarvita lisäksi EUR. 1-tavaratodistus, vakuutustodistus, kasvinterveystodistus tai laatutodistus. Asiakirjat ovat tavalli-

sesti englanninkielisiä. Ulkomaankaupan kauppalaskussa sisäkaupassa merkitään ostajan VAT- numero, kun taas ulkokaupassa sitä ei tarvita. Asiakirjat lähetetään skannattuna sähköpostitse, jos kyseessä on EU:n ulkopuolinen maa, kun taas sisäkaupassa asiakirjoja lähetetään myös postitse. Esimerkiksi kauppalaskuja ja pakkalistoja toimitetaan niin, että kolme alkuperäistä kauppalaskua ja alkuperäinen pakkalista lähetetään postitse EU- maahan ja kirjanpitoon toimitetaan kopio kauppalaskusta ja pakkalistasta. Sisäkaupan tilastointia varten talletetaan myös kopio kauppalaskusta. Lisäksi yksi alkuperäinen kauppalasku ja pakkalista arkistoidaan toimistoon. Huolitsija huolehtii vientiselvityksen ja tullauksen ulkokaupassa sekä lähettää luovutus päätöksen. Joskus huolitsija lisäksi lähettää konossementin tarkistettavaksi ennen sen toimittamista asiakkaalle. Pakkausta varten tulee laatia kolme muovista säänkestävää pakkalistaa sekä kaksi osoitelappua. EUR. 1-tavaratodistus lähetetään kuriirilla, jos asiakirjaa ulkokaupassa vaaditaan. Dokumentit toimitetaan lähettämöön, jossa ne kiinnitetään pakkauksiin. Pakkalistat kiinnitetään laidoille ja yksi laitetaan tuotteiden kanssa pakettiin.

Huolintaliikkeitä tulee vertailla. Huolitsijoille lähetetään tarjouspyyntö ja heiltä saadaan tarjous. Sen jälkeen valitaan sopivampi tarjous, jossa hinnalla on suuri merkitys. Lähettämössä kuljettajalta saadaan allekirjoitus rahtikirjaan. Kun tavara on lähtenyt yrityksestä, allekirjoitettu rahtikirja toimitetaan vientiasistentille. Lisäksi pakkauksesta ja sen sisällöstä otetut kuvat toimitetaan vientiasistentille arkistoitavaksi. Tällöin on todisteita siitä, että tuote on lähtenyt kunnossa ja se on asianmukaisesti pakattu.

5 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Tässä kappaleessa käydään läpi kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sekä perustelut tutkimukseen soveltuvasta tiedonkeruumenetelmästä. Kappaleessa käsitellään lisäksi tutkimuksen suunnittelu ja toteutus sekä haastattelun tulokset.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät jakaantuvat tavallisesti *kvalitatiiviseen* eli laadulliseen ja *kvantitatiiviseen* eli määrälliseen tutkimukseen. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen, jossa tapahtumat ovat moninaisia. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on kohteen kokonaisvaltainen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin osoittaa jo olemassa olevia väitteitä todeksi. Tyypillistä laadulliselle menetelmälle on myös kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta. Tapaukset ovat ainutlaatuisia ja tutkimuksessa tulkitaan aineistoa tästä näkökulmasta. Kvalitatiivisessa menetelmässä käytetään *saturation* käsitettä, joka tarkoittaa aineiston riittävyttä ja kylläisyyttä. Kun tutkimusongelman kannalta ei tule enää uutta tietoa, tapahtunutta nimitetään saturaatioksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 164, 181–182.)

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa johdopäätökset aiemmista tutkimuksista, hypoteesien esittäminen sekä käsitteiden määrittely. Keskeistä ovat myös koejärjestelyjen tai aineiston keruun suunnitelmat, joiden havaintoaineisto sopii määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. Tyypillistä on lisäksi tutkittavien henkilöiden tarkka valinta. Perusjoukko määritellään, josta otetaan otos ja tulokset. Muuttujat sijoitetaan taulukkoon ja aineisto muotoillaan tilastollisesti käsiteltäväksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 139–140.)

Työn empiriassa hyödynnetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineiston koaminen tarkoituksena on kokonaisvaltainen tiedonhankinta ja todellisen elämän kuvaaminen. Valitun tutkimusmenetelmän avulla voidaan löytää uusia näkökulmia. Kohdejoukko on tarkoituksenmukaisesti valittu. Tiedon lähteenä on joukko alan ammattilaisia, joilla on luotettavaa ja asiantuntevaa tietoa sekä näkemyksiä

eri aihealueista. Aineiston tiedot olisivat todennäköisesti alkaneet toistua, jos haastateltavia olisi ollut enemmän, jolloin saturaatio saavutettiin onnistuneesti eli haastateltujen määrä oli riittävä. Haastateltavat tarjosivat asiantuntevasti ja kattavasti tietoa, jolloin haastateltavien suurempi määrä ei olisi tuonut lisäarvoa tutkimukselle.

5.2 Tiedonkeruumenetelmä

Laadullisen tutkimuksen keskeisiin asioihin kuuluu kokonaisvaltainen tiedonhankinta, jossa ihmistä suositaan tiedonkeruun lähteenä. Voidaan hyödyntää myös lomakkeita ja testejä. Tutkimusmetodeista yleisimmin käytettyjä ovat ne, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Näitä tapoja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmänä on ollut haastattelu. Se on joustava tiedonkeruumenetelmä, jossa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelussa syvennetään ja selvennetään saatuja vastauksia. Haastattelutilanne edellyttää huolellista suunnittelua. Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään: *strukturoidu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu*. Lomakkeessa kysymykset ovat tietyssä järjestyksessä. Teemahaastattelussa on valmiit aihepiirit, mutta kysymyksiä ei ole tarkkaan muotoiltu eikä järjestelty. (Hirsjärvi ym. 2009, 164, 204–205, 208–209.)

Haastateltavat olivat kohdeyrityksen viennin asiantuntijoita sekä huolintaliikkeiden ammattilaisia. Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoidua teemahaastattelua sekä lisäksi puhelinhaastattelua strukturoiduna haastatteluna eli kysymyslomakkeella, jossa on avoimia kysymyksiä. Haastateltavat valittiin teemojen ja ilmiön mukaan. Teemahaastattelussa keskeistä on aiheissa pysyminen. Haastateltavat voivat vastata omin sanoin ilman vastausvaihtoehtoja. Ihmisten erilaiset tulkinnat ja asioille antamat merkitykset tulee huomioida. Lomakehaastattelu on yleisin haastattelun muoto, jossa kysymysten esittämisjärjestys on ennalta määrätty. Haasteena ilmenee kysymysten muotoilu, mutta toteutus on helppoa ja nopeaa. Puhelinhaastattelussa tulee laatia saatekirje lähestyttäessä haastateltavaa esimerkiksi sähköpostilla. Puhelimessa käydyt haastattelut ovat ta-

loudellisia ja lyhytkestoisempia kuin esimerkiksi teemahaastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 44–45, 47–48, 64.; Kananen 2015, 145.)

5.3 Empiirisen tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Haastateltavien joukko valikoitui teorian ja tutkimuskysymysten perusteella. Lisäksi toimeksiantajan ehdotuksesta saatiin haastateltaviksi niitä työntekijöitä, joilla oli erilaista näkemystä tutkimuksen teemoihin. Haastattelut suoritettiin vuonna 2016 viikoilla 9 ja 10 sekä viikolla 12 kohdeyrityksen tiloissa. Tutkimustyön haastateltavat valittiin kohdeyrityksen työntekijöistä Pirkanmaalla sekä huolitsijasta, jota kaukaisen sijaintinsa vuoksi haastateltiin puhelimitse. Yrityksen asiantuntijoita haastateltiin kasvokkain eri teemojen avulla. Aihealueet lähetettiin henkilökohtaisesti jokaiselle haastateltavalle etukäteen sen jälkeen, kun he olivat antaneet suostumuksensa haastatteluun. Haastattelijoiden kanssa sovittiin keskustelujen ajankohdat. Haastattelut kestivät noin puoli tuntia. Jokainen teemahaastattelu nauhoitettiin ja tulokset litteroitiin. Haastateltavat jakaantuivat kahteen ryhmään kohdeyrityksen sisällä. Ensimmäinen ryhmä vastasi kysymyksiin toimiston työntekijöiden näkökulmasta ja toinen ryhmä pääosin lähettämön toimintojen näkökulmasta. Huolitsijan haastattelu toteutettiin puhelimitse kysymyslomakkeella, johon haastateltava oli saanut jo etukäteen tutustua.

5.4 Haastattelurungon esittely

Haastattelurunko on kolme erilaista kappaletta. Kaksi haastattelurunkoa soveltuu teemahaastatteluun ja yksi soveltuu puhelimitse suoritettuun kyselyyn. Teemahaastattelun aiheet muodostuivat teorian, teoreettisten viitekehyksien sekä tutkimuskysymysten pohjalta. Jokainen aihealue perustuu teoriaan ja kysymykset ovat huolellisesti laadittuja vastausten saamiseksi tutkimuskysymyksiin. Haastattelut alkavat taustatietojen keräämisellä, joita ovat ammattinimike, työtehtävät sekä kokemus viennistä vuosina.

Ensimmäinen haastattelurunko (LIITE 1) selvittää toimiston työntekijöiden näkemyksiä, joissa aihepiireinä ovat kauppasopimus, kaupankäynti, asiakirjat, pakkaaminen sekä kuljetus- ja huolintaliikkeet. Olennaista on selvittää, miten tavara-

lähetyksiin varaudutaan ja mitä vaiheita vientiin sisältyy. Tärkeää on myös vahvuuksien ja haasteiden kartoittaminen. Haastattelun avulla selvitetään kauppasopimuksen merkitystä ja hyötyä lähettämässä sekä koti- ja ulkomaankaupan huomiointia. Kaupankäynnin kysymykset kohdistuvat viennin eroihin kotimaassa ja ulkomailla sekä yleiseen tietoon tuotteista ja määristä. Lisäksi kartoitetaan erikoisosaamista ja haasteita. Asiakirjoissa tärkeää on tunnistaa kotimaan-, sisä- ja ulkokaupan erilaiset vaatimukset ja haasteet. Pakkaamisesta selvitetään koti- ja ulkomaan lähetyksien eroavaisuuksia sekä pakkaamisen ja pakkausten kilpailukykyisiä ja kehitettäviä alueita. Haastattelemalla kerätään tietoa lisäksi kuljetus- ja huolintaliikkeiden toiminnasta sekä niiden valinnasta. Haastateltavat tiesivät joko kaisesta aihepiiristä jotakin, mutta painopisteet tietämyksessä teemojen välillä vaihtelevat jonkin verran.

Toinen haastattelulomake (LIITE 2) on laadittu lähettämön toimintojen näkökulmasta, jolloin se painottuu lähettämössä työtä tekevien näkemykseen viennin vaiheista. Kysymykset ovat osittain samoja kuin toimiston näkökulmasta vastanneille, mutta merkinnät on lisätty uutena teemana ja teemat asiakirjoista ja kauppasopimuksesta on jätetty pois. Lähettämön näkökulmasta teemat pakkaaminen, merkinnät ja kuljetus- ja huolintaliikkeet ovat merkittäviä. Merkinnöistä selvitetään niiden tärkeyttä, eroja koti- ja ulkomaankaupassa sekä onnistumisia ja kehitysalueita.

Kolmas haastattelulomake (LIITE 3) on sähköpostikysely huolitsijalle. Haastattelu suoritettiin puhelimitse. Huolitsijan näkökulmasta kysymyksessä 1. tietoja kerätään huolintaliikkeiden tarjoamista palveluista ja kysymyksessä 2. seikoista, jotka vaikuttavat huolitsijan valintaan. Haastattelulomakkeella selvitetään asiakkaan ja huolitsijan välisen yhteistyön haasteita kysymyksessä 3. Kysymys 4. käsittelee huolitsijan ja yrityksen välillä seikkoja, jotka vaikuttavat yhteistyön sujuvuuteen. Viimeisellä kysymyksellä saadaan tietoa palveluiden kehittämisestä ja parantamisesta tulevaisuudessa yritysten ja huolitsijan välillä.

Tutkimus antoi paljon arvokasta, asiantuntevaa ja luotettavaa tietoa. Yritys ja sen toimintatavat olivat entuudestaan tuttuja ja haastateltavien työtehtävät liittyivät tutkittaviin teemoihin. Haastattelut sujuivat hyvin ja teemojen mukaisesti.

5.5 Haastateltavien esittely

Seuraavaksi esitellään haastateltavien taustatiedot. Haastateltavia kutsutaan tutkimuksessa selkeyden vuoksi lyhentein A, B, C, D, E ja F. Haastateltavat A, B ja C vastasivat kysymyksiin toimiston näkökulmasta. Henkilöt D ja E ovat muun muassa lähettämön toimintojen asiantuntijoita. Haastateltava F kertoo huolitsijan toiminnasta.

- haastateltava A. Vientiassistentti. Haastattelu suoritettu 29.2.2016

- haastateltava B. Päähitsauskoordinaattori. Haastattelu suoritettu 7.3.2016.

- haastateltava C. Toimitusjohtaja. Haastattelu suoritettu 7.3.2016.

- haastateltava D. Projekti-insinööri. Haastattelu suoritettu 29.02.2016.

- haastateltava E. Varaston hoitaja. Haastattelu suoritettu 7.3.2016.

- haastateltava F. Brand manager. Haastattelu suoritettu 22.03.2016.

Haastateltava A toimii vientiassistentin tehtävissä. Hänen työtehtäviinsä kuuluvat vienti, tilaus-toimitusprosessin hoitaminen, vientilähettykset, kotimaan lähettykset, tarjoukset, tilausvahvistukset, asiakirjojen laadinta, laskutus, intrastat -raportointi sekä yrityksen matkavarauksissa avustaminen. Hän kuuluu lisäksi yrityksen varosamyntitiimiin. Hänellä on kokemusta neljä vuotta länsiviennistä eli EU-maihin viennistä ja hän on toiminut samalla Venäjän viennissä. Viimeiset viisi vuotta hän on lähettänyt tavaraa eri puolelle maailmaa.

Haastateltava B on koulutukseltaan hitsausinsinööri ja työskentelee konsernin päähitsauskoordinaattorina. Hänen tehtäväalueeseen kuuluu kaikenlainen hitsaukseen liittyvä laadun valvonta ja laatudokumentointi sekä hitsaajien pätevöinnistä vastaaminen. Viennistä hänellä on kokemusta noin viisi vuotta.

Haastateltava C työskentelee kohdeyrityksen toimitusjohtajana. Työnkuvana on yrityksen toiminnan kehittäminen ja johtaminen sekä henkilöstöhallinnosta vastaaminen. Lisäksi hän on mukana myynnissä ja markkinoinnissa. Hänellä on kokemusta viennistä 13 vuotta.

Haastateltava D toimii yrityksessä projekti-insinöörinä. Hänen työtehtäviään ovat kokoonpanoista ja projekteista vastaaminen sekä kaikista asennuksista mitä talossa tapahtuu. Viennistä hänellä on tässä yrityksessä kokemusta kaksi ja puoli vuotta.

Haastateltava E työskentelee varastonhoitajana ja hänen työtehtäviinsä kuuluu saapuvan ja lähtevän tavaran käsittely, lastaus, purkaminen, pakkaaminen, pakkausten eli laatikoiden tekeminen, ostotilausten kirjaaminen ERP-järjestelmään sekä lyhyehköt kokoonpanotehtävät. Hänellä on viennistä 8 vuoden kokemus.

Haastateltavan F ammattinimike on Branch Manager. Hän toimii sivukonttorin johtajana, aluejohtajana ja -päällikkönä eräässä huolintaliikkeessä. Työtehtäviin kuuluvat ulkomaankuljetusten ja huolinnan myynti, henkilökuntaa koskevat asiat, kuljetusten ostot, erikoiskuljetusten suunnittelu sekä käytännön asiat. Hänellä on kokemusta viennistä noin 20 vuotta.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia, jotka pohjautuvat kohdeyrityksen työntekijöiltä saatuihin teemahaastatteluihin sekä huolitsijan puhelinhaastatteluun. Tulokset liittyvät kauppasopimukseen, kaupankäyntiin, asiakirjoihin, pakkaamiseen, merkitsemiseen sekä kuljetus- ja huolintaliikkeisiin. Käsiteltävät teemat perustuvat teoriaan, ja niiden avulla selvitetään sitä, miten yritys voi varautua tavaralähettyksiin sekä mitä vaiheita vientiin liittyy. Tutkimustulosten avulla tarkastellaan lisäksi eroavaisuuksia ja haasteita koti- ja ulkomaankaupassa sekä mahdollisia ratkaisuja.

Haastattelulomakkeita on kolmenlaisia. Täysin samanlaiset kysymykset kohdistuivat haastateltaville A, B ja C, jotka vastasivat kysymyksiin toimiston näkökulmasta. Henkilöt D ja E vastasivat samankaltaisiin kysymyksiin muun muassa lähettämön toimintojen asiantuntijoina ja heillä on osittain samanlaiset kysymykset kuin toimiston haastateltavilla. Haastateltava F kertoo ainoastaan huolitsijan toiminnasta.

6.1 Kauppasopimus

Kaikkien haastateltavien A, B ja C mukaan kauppasopimus on merkittävä asiakirja lähettämisprosessissa. Kauppasopimuksesta nähdään, miten eri tilanteissa tulee toimia. Toimiston haastateltavien mielestä koti- ja ulkomaankaupan sopimukset eroavat jonkin verran toisistaan.

Haastateltava A:n mukaan kauppasopimus on erittäin tärkeä ja kaiken pohja, koska sopimuksessa selvitetään vastaukset kysymyksiin *mitä, milloin ja kuinka*. Hän mainitsee myös, että kotimaan sopimukset ovat niin sanotusti kevyempiä kuin viennissä Eurooppaan tai sen ulkopuolelle.

Haastateltavan B mielestä projekteja vetäessä kauppasopimuksia tulee lukea ja noudattaa tarkkaan. Esimerkiksi väärällä sopimusehdolla lähettäminen voi tulla kalliiksi. Sopimuksessa määritellään monesti myös sakoista ja asioista, jotka liittyvät toimitusaikaan. Jos toimitusaikojen kanssa ei olla tarkkana, voi tulla isojakin

sakkoja. Kauppasopimukseen sisältyy esimerkiksi tarkat vaatimukset pakkaamisesta ja merkitsemisestä. Varsinkin lähetettäessä kauemmas ulkomaille, ohjeiden noudattaminen kauppasopimuksen mukaan on todella tärkeää. Haastateltava B lisää myös, että kun lähetetään laite kotimaahan, sopimus saattaa silti olla vieras-kielinen ja samanlainen kuin ulkomaille lähetettäessä. Pakkausvaatimuksia on haastateltavan B mukaan vähemmän kotimaan kauppasopimuksessa.

Haastateltava C kertoo, että kauppasopimukseen kirjataan ehdot, mikä tavara vaihtaa omistajaa, mihin hintaan ja koska tavara toimitetaan sekä mitä ehtoja toimitukseen liittyy. Lähettämisesä sopimuksesta näkee mitä on sovittu ja miten tavara toimitetaan. Haastateltava C mainitsee, että koti- ja ulkomaankaupan sopimuksissa ei lähtökohtaisesti ole paljoa eroa. Huomionarvoista ovat esimerkiksi verotus ja tulliasiat, kun tavara liikkuu maasta toiseen. Kotimaankauppa ja EU:n sisäkauppa ovat yksinkertaisia. Riittävää on, kun on sovittu, mikä tavara liikkuu milloin ja minkälainen summa rahaa vaihtaa omistajaa toiseen suuntaan. EU-kaupassa tulee huomioida intrastat ja sen aiheuttamat vaatimukset lähetysasiakirjoille. Vientikaupassa voi olla joskus hyvinkin tarkkaa, miten tiettyyn maahan voi lähettää tavaraa ja pitääkö sinne olla erityinen lupa. Haastateltavan C mukaan kauppasopimuksen tulee olla selkeä, jotta kuka tahansa voi ymmärtää mitä ja mistä on sovittu. Kun esimerkiksi suomalainen yritys tekee kauppasopimuksen puolalaisen yrityksen kanssa, kauppasopimus tehdään englanniksi, joka ei ole kumankaan osapuolen äidinkieli. Suurin haaste on se, että vielä kolmen kuukauden kuluttua voidaan olla samaa mieltä asiakkaan kanssa sopimuksen sisällöstä. Asiat, joista keskustellaan tarjousvaiheessa asiakkaan kanssa, päätyvät ehtoina sopimukseen. Tällä vaiheella on valtavasti vaikutusta koko vientiprosessiin ja sen etene-miseen.

6.2 Kaupankäynti

Haastateltavien A, B, C, D ja E mielestä koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuudet näkyvät pakkaamisessa, merkitsemisessä ja asiakirjoissa. Haastateltavan A mukaan asiapapereiden määrä on kotimaankaupassa pienempi. Haastateltava D mainitsee, että sopimusehdot on määritelty tarkemmin ulkomaankaupassa. Haastatel-

tavan C mielestä suurin ero on tullauksessa ja verokohtelussa. Haastateltava C lisää, että kotimaankauppa, EU:n sisäkauppa ja vienti kolmansiin maihin määrittelevät saako tavara liikkua tullivapaasti vai onko tullikäsittelyä. Kotimaankaupassa ja EU:n sisäkaupassa käytetään arvonlisäveroa, kun taas vientikauppa on arvonlisäverotonta. Haastateltavan B mielestä koti- ja ulkomaankaupan ero tulisi huomioida esimerkiksi varaosien merkitsemisessä, kun lähetetään 500 varaosaa samassa laatikossa ulkomaille. Yhtäkään varaosaa ei voi merkitä suomeksi, jotta vastapuoli ymmärtää merkinnät. Haastateltavan E kertoo, että vientilähetykset ovat suuritöisempiä ja paremmin pakattuja kuten merivientipakkaukset.

Haastateltavan A mukaan koti- ja ulkomaankaupassa myydään melko samanlaisia tuotteita kuten varaosia, kappaletavaroita, isompia toimituksia ja projekteja. Esimerkiksi marraskuussa 2015 vuoden aikana oli mennyt 57 kuljetinta. Uusia innovaatioita ovat jäädyttävät ruuvit. Haastateltavien A ja D mielestä eri tuotteiden lisääntyminen tai väheneminen ei ole ollut radikaalia. Haastateltava C tarkentaa, että koko yrityksessä omien tuotteiden projektitoimitukset ovat lisääntyneet. Hän lisää, että eräässä Puolan projektissa oli 400 kolia yhdessä projektissa, ja siinä käytettiin 20 rekkaa. Toisaalta yrityksestä voidaan lähettää kirjekuossa jokin tiivisterengas. Joskus lähetetään pieniä pahvilaatikoita, joissa on muutama osa tai EUR- ja FIN-lavalla muutama sata kiloa tavaraa. Tuotteet voivat painaa tonneista satoihin tonneihin. Haastateltava E luokittelee tuotteet kuljettimiin, murskiin ja niiden varaosiin, joita tullaan monta rekallista sisältävissä projekteissa hakemaan sitä mukaa, kun tavara valmistuu.

Haastateltava B korostaa kaupankäynnin vahvuuksina osaavaa henkilöstä ja kokemusta tavaran toimittamisesta eri puolille maailmaa. Yrityksessä puhutaan myös monia eri kieliä. Vahvuutena haastateltava B mainitsee lisäksi sertifikaatit, joiden mukaan toimitaan sekä laatujärjestelmät. Toiminta on myös järjestelmällistä. Vientipakkauksiin panostetaan ja ne ovat laadukkaita verrattaessa joskus ulkomailta tuleviin lähetyksiin. Piirustusten avulla valmistetaan laadukkaista puutavaroista viennin pakkaukset. Haastateltava E painottaa myös laatua yhtenä yrityksen valttina sekä toimitusvarmuutta. Haastateltava C kertoo, että yritys on profiloitunut kuumien ja kuluttavien aineiden kuljettajaksi. Asiakkaille toimitetaan kul-

jetinjärjestelmä, jossa he siirtävät jotakin jauhemaista materiaalia. Jokaisesta maasta löytyy kilpailijoita yritykselle, mutta haastateltavan C mukaan tämä yritys on harvinainen, koska se on erikoistunut siihen, että kuljetettava materiaali on kuumaa, noin 100–900 asteista. Tällöin yrityksellä on annettavaa asiakkaalle.

Haastateltava A mainitsee tiedonkulun kehitettäväksi osa-alueeksi kaupankäynnissä. Koulutustietoja tulisi päivittää ja tilaus-toimitusprosessissa kaikkien tulisi tietää toistensa tarpeet ja tehtäväalueet, jolloin työ sujuisi joutuisammin. Haastateltava C kertoo lisäksi, että tällä hetkellä pääasiallisena tavoitteena on saada perusprosessia toimintaan sekä hienosäädettyä sitä. Tavarantoimituksen tulisi olla sujuvaa ja siihen tarvitaan yksinkertainen toimintamalli. Tavarantoimituksen tulisi aina lähteä saman kaavan mukaisesti, koska toimintamalli on dokumentoitu. Haastateltava C mainitsee kehityskohteeksi myös yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän eli ERP-järjestelmän. Tällä hetkellä se ei ole käytössä kaikissa toiminnoissa. Sieltä ei luoda pakkalistoja. Käyttöönoton jälkeen sitä voidaan kehittää ja luoda sille parannuksia. Haastateltavan E mukaan aina voi parantaa myös yrityksen valttia eli toimitusvarmuutta. Haastateltava B uskoo, että parantamisen varaa on varmasti esimerkiksi merkitsemisessä, dokumentoinnissa ja punnituksessa. Perusasiat tulisi lähettämässä saada rutiininomaisemmaksi, jotta esimerkiksi tulliin ei jäisi tavaroita. Parannuksia on tehty haastateltavan B mukaan muun muassa sisäisessä tiedonkulussa. Valkotauluja on eri puolilla tuotannossa ja toimistossa käytössä. Yrityksellä on lisäksi uudet kotisivut. Haastateltavan C mukaan sisäinen tiedonkulku, tiedonvaihto ja kommunikointi ovat todella tärkeitä.

6.3 Asiakirjat

Haastateltava A kertoo, että kotimaankaupassa asiakirjojen laadinta alkaa asiakkaan yhteydenotosta. Asiakkaat ilmoittavat minkälaisesta tuotteesta he ovat kiinnostuneet, paljonko he haluavat ostaa jotakin tiettyä tavaraa sekä pyytävät hinnan ja toimitusajan. Monesti tarjouksen liitteenä on teknisiä erittelyjä ja piirustuksia. Haastateltava lisää, että työ on räätälöityä valmistusta ja laitteita on monenlaisia. Tarjouksessa ilmoitetaan tuotteen lisäksi hinnat, maksuehdot, toimitusajat ja -tavat sekä tiedot pakkauksesta. Asiakas voi päättää, minkälaisella rahdilla pakkaus kul-

jetetaan. Haastateltava A mainitsee myös, että joskus täytyy kieltäytyä tarjoamasta, koska se ei aina ole mielekästä taloudellisesti tai ajankäytöllisesti järkevää.

Haastateltava A painottaa, että ulkokaupassa tarvitaan enemmän asiakirjoja kuin sisäkaupassa. Sisäkaupassa laaditaan tilausvahvistus, pakkalista, laskut, rahtikirja ja kollilaput, kun tuote on lähtökunnossa. Ulkokaupassa tarvitaan lisäksi alkuperätodistuksia, EUR. 1-lomakkeita, Eviralta kasvinsuojelutodistus sekä vakuutustodistuksia varsinkin remburssikaupoissa.

Haastateltavalle A asiakirjojen laatiminen on rutiinia, mutta erikoistapauksia ovat remburssikaupat, joissa sisältö ja sanamuoto ovat hyvin tiukasti määriteltyjä. Haastateltavan mielestä ajankäyttö on haaste varsinkin, jos tilaus-toimitusprosessin aikana tulee viiveitä suunniteltuun aikatauluun. Lisäksi tänä päivänä tietotekniikan ja internet-yhteyden toimivuus ovat haasteita. Haastateltava toteaa, että toimiva toiminnanohjausjärjestelmä, ennakointi ja etukäteen valmistelu nopeuttavat asiakirjojen laatimista.

Haastateltavan B mukaan kotimaankaupassa tarjouspyyntö voi olla hyvin epämuodollinen, esimerkiksi sähköposti, jossa pyydetään jotakin tuotetta. Kotimaankaupassa haasteita ovat lisäksi uusi OpenERP-järjestelmä, jossa tulisi olla asiakirjojen kokonaisuus alusta loppuun saakka. ERP-järjestelmän käytössä ja toiminnassa on ollut haasteita, etenkin lähetysasiakirjojen saamisessa ERP-järjestelmän kautta. Haastateltavan B mielestä kaikille tulisi olla selkeää, mistä tieto löytyy. Asiakirjojen laatimisessa ulkomaankaupan haasteita ovat rahdin ja pakkauksien laskeminen jo tarjousvaiheessa, jotta esimerkiksi puulaatikoita ei myydä ilmaiseksi. Haastateltavan B mielestä haastavaa voi lisäksi olla toimitusehtojen huomioiminen. Tärkeää on huomata, sisältyykö rahti hintaan vai ei. Ulkomaille myytäessä korostuu hintojen merkitys, koska kotimaassa on halvempaa lähettää.

Haastateltavan C lisää, että kotimaankaupan haasteet liittyvät tekemiseen ja tapoihin. Jos tavaraa lähtee useammassa erässä, tulee tietää, onko lupa laskuttaa. Tiedot löytyvät usein kauppasopimuksesta tai tilauksesta. Asiakkaan vaatimukset voivat olla haasteita, kun esimerkiksi laskun pitää olla tietynlainen. Toimituspaikka sekä laskun kappalemäärä voivat olla myös määriteltyjä. Kotimaankaupassa vaatimuk-

set esimerkiksi laskulle eivät kuitenkaan ole niin tarkkoja. Esimerkiksi verkko-, sähkö- ja paperilaskujen lähettämisen tulisi olla yhtä sujuvaa. Haastateltava C kertoo, että vientikaupassa tulee joskus harvemmin olla kauppakamarin tai kyseisen maan lähetystön vahvistama lasku. Tällöin monesti lähin lähetystö sijaitsee Tukholmassa, jolloin tulee lähettää kuriirilla asiakirjat leimattaviksi.

6.4 Pakkaaminen

Kaikki haastateltavat A, B, C, D ja E korostivat ulkomaan lähetysten vaativuutta verrattuna kotimaankaupan pakkaamiseen ja pakkausten erityistä suojausta ulkomaankaupassa. Haastateltavien mukaan kotimaankaupassa pakkaaminen on kevyempää ja välimatkat lyhyitä. Asiakkaat Suomessa eivät vaadi erityistä pakkaamista tai suojausta tuotteille.

Haastateltava A kertoo, että kohdemaata asettaa omat haasteensa. Joskus tulee olla ISPM15-standardin mukaiset leimat lavoissa tai puupakkauksissa. Jotkut maat vaativat erinäisiä todistuksia. Haastateltavan A mukaan sääolosuhteet aiheuttavat lisäksi haasteita ulkomaankaupassa. Esimerkiksi lähetettäessä moottoria puupakkauksessa Saudi-Arabiaan, pakkaus tulee kääriä muoviin suojaksi hiekalta. Kun kuljetetaan meriteitse kuljetinketjua tai takolenkkiä Etelä-Amerikkaan, tuotteet tulee rasvata suolaisen meri-ilman vuoksi. Haastateltava A jatkaa, että sidonta ja tuenta ovat lisäksi tärkeitä lastattaessa pakkauksia autoon. Haastateltavan A mielestä ympäristö- ja laatusertifikaatit asettavat myös omia haasteitaan pakkaamiseen, koska tavoitellaan mahdollisimman pientä hävikkiä ja rationaalisia ratkaisuja.

Haastateltavan C mukaan toimitettaessa lähetystä myös Euroopan unioniin, on tärkeää, kuljetetaanko pakkaus rekalla yrityksen pihasta suoraan asiakkaan yrityksen pihaan vai nostetaanko pakkaus jakeluautoon, jossa pakkaus matkaa terminaalista toiseen ja vasta lopuksi asiakkaalle. Haastateltavan C mielestä pakkaamisessa tulee huomioida se, käsitelläänkö pakkausta moneen kertaan. Paketoimiselle asettaa vaatimuksia myös merirahdissa se, että kontitetaanko tavara täällä vai kuljetetaanko se esimerkiksi Rotterdamiin kontitettavaksi eli silloin pakkausta käsitellään monta kertaa. Haastateltava C kertoo, että lentorahdissa pyritään kevyisiin paket-

teihin, koska se tulee halvemmaksi. Lentorahdissa on lisäksi tilavuusrajoituksia, jolloin paketin tulee olla optimoitu.

Haastateltavan C mielestä kokemuksen tuoma osaaminen on vahvuus. Kehittävää on hänen mukaan siinä, että paketoiminen olisi yhtenäistettyä eri toimipisteissä. Laatikkojen tulisi olla samanlaisia ja samalla tyyllillä pakattuja. Pakkaamisen ei tule olla henkilösidonnaista, vaan kaikkien tulee pakata sovitulla tavalla. Optimoimista voisi myös parantaa, jotta pakkaukset olisivat tarkoituksenmukaisia, eivätkä liian järeitä tai heiveröisiä. Haastateltavan C mukaan kehitystä on tapahtunut siinä, että tuotesuunnittelussa huomioidaan, miten pakkaaminen sujuu helpoiten. On huomioitu se, mikä on asiakkaalle kätevää ja helppoa, kun laite otetaan pakkauksesta ilman, että paketoiminnan takia tarvitsee purkaa mitään osiin.

Haastateltava D kertoo, että koti- ja ulkomaan paketeissa ei ole suurta eroa, jos pakkaukset menevät varastointiin. Paketoiminnan tarve riippuu lisäksi siitä, meneekö laite asennukseen vai pidempiaikaiseen varastointiin, joka vaatii enemmän paketoimista. Kaikki tuotteet kuitenkin pakataan yrityksessä. Haastateltavan D mukaan lastaussuunnitelmassa huomioidaan pakataanko tuotteet laatikoihin vai lavoille ja mitkä ovat auton mitat ja kapasiteetit. Lastaussuunnitelmassa hahmotellaan kuinka laatikot pakataan auton lavalle. Pakkauslistasuunnitelmasta saa tiedon, mitä laitetaan kolleihin. Esimerkiksi erikoiskuljetuksia yritetään välttää, koska ne ovat kalliita. Haastateltava D mainitsee lisäksi seikkoja asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalle pakkauksen käsittely on tehty hyvin helpoksi. Kaikki kollit on laitettu pakkalistojen mukaan, tuotteet merkitty ja valokuvat otettu aina paketista ennen sulkemista. Valokuvien avulla voidaan todentaa, mitä paketissa on. Pakkalistojen tulee olla paketissa kiinni, jolloin nähdään mitä paketti sisältää. Tällöin asiakkaan on helppo ottaa tuote vastaan ja tarkistaa se. Yleensä asiakkaalla on kysymyksiä tuotteiden sijainnista. Jos asiakas ei löydä jotakin tuotetta, se voidaan todentaa valokuvilla, että kyseinen tuote löytyy. Lisäksi koontilista pakkalistoista lähetetään asiakkaalle. Kotimaanväki löytää haastateltavan D mielestä paremmin tuotteet, mutta viennissä on myös poikkeuksia, jotka riippuvat asiakkaasta.

Haastateltava B mainitsee, että pakkaamisessa erityistä kilpailukykyä osoittaa se, että kohdeyrityksessä on tyylikkää ja kestävä merivientipakkaukset piirustuksista lähtien. Asiakkaan saadessa paketin, se on siisti ja hyvännäköinen, mikä on yrityksen etu. Kehittämisen varaa on haastateltavan B mukaan lähetysten valokuvauksessa ja jäljitettävyydessä. Kaikki lähetykset tulisi kuvata, jolloin säästyy rahaa. Joskus asiakas saattaa ilmoittaa esimerkiksi puuttuvasta pyörästä, vaikka lähettäjällä on varma tieto pyörän pakkaamisesta. Ilman todistusaineistoa, kohdeyritys joutuu helposti maksamaan.

Haastateltava D ja E kertovat, että vaarallisia aineita lähetetään hyvin harvoin. Haastateltavan E mukaan joskus voidaan lähettää maalia joidenkin tuotteiden mukana. Lähetettävät aineet voivat olla tulenarkoja, ympäristölle tai terveydelle haitallisia. Jotkut aineet kuuluvat kaikkiin edellä mainittuihin ryhmiin. Haastateltava E lisää, että joitakin aineita ei saa sijoittaa samaan vaunuun, jolloin vaaditaan kaksi vaunua.

Haastateltava E kertoo, että kotimaanpakkaukset eivät ole umpipakkauksia, vaan saatetaan käyttää pelkkiä alustoja tai kuormalavoja. Käytettäessä omaa paikallista kuljetusta, matka on lyhyt ja laite nostetaan suoraan asennukseen. Peruskuljetusvaatimus on, että paketti kestää matkan. Haastateltava E mainitsee, että hänen tulee pystyä takaamaan pakkauksen kestävyys. Kuljettaja vastaa muusta sitomisesta, jotta kuorma pysyy paikallaan. Ulkomaille lähetettäessä paketti on suunnitellumpi, usein umpilaaatikossa ja siinä on hyvä sidonta. Haastateltavan E mukaan haaste on tavaran ehjänä pysyminen. Pakkausta tulee voida käsitellä lastattaessa, kuljettaessa ja purettaessa. Pakkaamista voi parantaa hänen mukaansa itse kehittämällä tai markkinoilta saatavilla kuljetusyksiköillä. Standardikuormalavoihin on saatavissa kauluksia. Niitä voidaan pinota toistensa päälle. Tällöin esimerkiksi mahdollistuu säkkien laittaminen päällekkäin kauluslavojen sisälle. Haastateltavan E mielestä tämäntyyppiset pakkausratkaisut ovat nopeita, mikä helpottaisi toimintaa. Hän selventää, että tuotteiden koko vaihtelee koko ajan, jolloin valmiita paketteja ei voi käyttää. Pakkaukset ja alustat tulee tehdä itse.

6.5 Merkitseminen

Haastateltavan D ja E mielestä merkitsemisessä ensiarvoisen tärkeää on ISPM 15-standardin mukainen merkintä puulaatikoissa ulkomaankaupassa. Merkinnän puuttuessa yritykselle saattaa tulla ylimääräisiä kustannuksia. Kotimaan lähetyksissä merkintää ei tarvita.

Haastateltavan D mukaan koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuudet riippuvat asiakkaasta hyvin paljon. Jos asiakkaana on ulkomaalainen yritys, merkintätavat ovat samanlaiset kuin mitä tuotanto käyttää. Suomalaisten asiakkaiden kanssa merkinnöissä ei tarvita englanninkieltä.

Haastateltava E kertoo, että tavaran lähettämisessä tärkeää on osoitemerkintä ja vanhojen merkintöjen poistaminen. Rahtikirjojen tulee olla koti- ja ulkomaan lähetyksissä mukana. Ulkomaiden lähetyksissä tulee aina olla pakkalista. Kotimaankuljetuksiin tulee hyvin vähän pakkausohjeita. Haastateltava E lisää, että tärkeitä merkintöjä ovat päällelastauskielto, jolloin kuljettaja ei saa pakata kohdeyrityksen lähettämän tavaran päälle muuta tavaraa. Ulkomaille lähteviin umpilaatikoihin merkitään yleensä ylöspäin osoittavat nuolet, jolloin pakkaus tulee pitää pystyasennossa. On myös kosteussuojamerkintä eli sateenvarjon kuva ja sapluunalla laatikkoon maalattu kettingin kuva, joka on ohje kettingeillä nostamiseen ja siinä kettinkien asentoon. Haastateltava mainitsee, että työntekijät laittavat itse laatikon kanteen muovisen aluskatteen, joka antaa peruskosteussuojan, mutta silti laatikkoon maalataan kosteussuojamerkki.

Haastateltavan E mielestä onnistumisia on ollut. Laatikot ovat aina tietyn mittaisia ja mitat otetaan aina. Eri mitat lukevat osoitelapussa, kuten kollin mitat, ulottuvuudet sekä brutto- ja nettopainot. Työnjohdon koti- tai ulkomaankaupan lastaus suunnitelmassa hyödynnetään kollimittoja, jolloin voidaan laskea auton pohjämiantan mukaan se, kuinka sijoitella kollit ja kuinka monta autoa tarvitaan.

Haastateltavan D mielestä pakkalistat ovat selkeät. Kaikki tuotteet ovat merkitty, mitä pakkalistaan on kirjoitettu. Jokaisessa tuotteessa on pieni lappu, josta näkee, mikä tuote on kyseessä. Kaikki merkitään riippumatta siitä, onko kyseessä pieni

tuote tai isompi kokonaisuus. Kehitettävää haastateltava arvioi olevan siinä, että merkinnät saataisiin selkeämmin sopimaan kyseistä tavaraan vastaan, mikä on kuitenkin jo hyvällä mallilla. Kaikki merkinnät laitetaan paketteihin ja tuotteisiin, mutta inhimillisiä erheitä tapahtuu.

6.6 Kuljetus- ja huolintaliikkeet

Kaikkien haastateltavien mielestä kuljetus- ja huolintaliikkeen valintaan vaikuttavat suuresti toimitusaika ja kilpailukykyinen hinta. Haastateltavan A mukaan muita valintakriteerejä ovat myös tarjousvaiheessa vastausten nopeus, toimitus- ja noutoaikojen pitävyys sekä palvelutaso. Haastateltavan B mielestä luotettavuus on erittäin tärkeä ulkomaille vietäessä sekä yleisesti tavaroiden käsittely. Haastateltavien C ja E mukaan kokonaisprosessin sujuminen on tärkeää. Haastateltavan C mukaan halvin ei ole aina edullisin vaihtoehto. Haastateltava C kertoo myös, että tärkeää on huolitsijoiden osaaminen ja heidän tarjoama verkosto. On tärkeää, miten lähetys menee perille asti. Haastateltavan D mielestä tärkeää on lisäksi se, miten löytyy kapasiteettia. Haastateltava F kokee, että huolitsijayrityksen valintaan vaikuttaa asiantunteva ja sujuva palvelu. Lisäksi haastateltavan mielestä vaikuttaa monipuolisuus ja hyvät rahtihinnat ja se, että yhdestä paikasta saa monenlaisia kuljetuksia.

Haastateltavan A mukaan kokemukset huolintaliikkeistä ovat olleet positiivisia. Hyvänä asiana haastateltava pitää sitä, että kuljetus- ja huolintaliikkeet käyvät usein paikan päällä tarjoamassa ja esittelemässä palveluitaan. Haastateltavan A mielestä haasteena voi olla se, jos jotain odottamatonta tapahtuu ja toimitusaikojen kanssa tulee hankaluuksia. Toinen haaste voi olla harvinaiset ongelmat internetyhteyksien kanssa.

Haastateltava B kertoo, että haasteita on tullut vastaan siinä, että tavaraa on ollut kadoksissa. Kohdeyritykseen on saattanut tulla vaurioituneita tavaroita, jotka on kuitattu vastaanotetuksi, jolloin yritys ei saa korvausta. Tavaroiden katoamista on tapahtunut jonkin verran kotimaan lähetyksissä. Ulkomaanlähetyksissä asiakkaalta tiedustellaan helpommin lähetyksestä, koska halutaan varmistua lähetyksen saapumisesta perille.

Haastateltava C mainitsee, että kotimaankaupassa paikalliset kuljetusliikkeet toimivat, kun lähetetään kokonaisia autolasteja. Lähetettäessä yhtä lavaa tai kahta pakettia, käytetään valtakunnallisia toimijoita, kun tarvitaan maankattava jakeluverkosto. Tällöin paikalliset eivät ole kilpailukykyisiä kuljettamisessa.

Haastateltava D kertoo, että päivittäin lastataan, tehdään asiakirjat ja puretaan. Haastateltavien D ja E mielestä haaste ulkomaalaisten kuljettajien kanssa on kielimuri. Haastateltava D lisää, että esimerkiksi osoitteiden kanssa on hankaluuksia, koska kaupungissa, jossa kohdeyritys sijaitsee, on kolme toimipistettä. Kuljettajat eivät aina ymmärrä, mistä hakevat tavaraa. Ongelmatilanteita on kuitenkin aika vähän.

Haastateltavan F yleisimpiä tehtäviä huolinnassa ovat vienti- ja tuontitullaukset, kuljetukset, ATA Carnet-, ATR- ja alkuperälomakkeen täytöt. Haastateltavan mukaan haasteilta vältytään ennakkoinnilla, kun huolitsija tutustuu muun muassa asiakkaan tuotteisiin, pakkauksiin, kuljetuspiirroksiin ja lastaussuunnitelmiin ja pääsee paikan päälle näkemään tehtaille ja lähettämöihin asiakkaan tuotteen. Tällöin palveluiden tarjoaminen helpottuu ja hinnat muodostuvat alhaisemmiksi, koska ei tarvitse maksaa tyhjästä tilasta. Lisäksi ohjeiden antaminen mahdollistuu, jos kyseessä on esimerkiksi meripakkaus. Haastateltavan mielestä on hyvä, että huolintaliike ja sen palvelut ovat asiakkaalle tuttuja.

Haastateltava F kertoo, että henkilökohtaiset kontaktit vaikuttavat yhteistyön sujuvuuteen asiakkaan kanssa. Samojen asiakkaiden tapaaminen vuosien ajan vaikuttaa kokonaisuuteen. Tärkeää vuorovaikutuksessa on small talk ja kohteliaisuus. Huolitsija voi lisäksi soittaa asiakkaan puolesta ulkomaille. Kielitaito on myös tärkeää yhteistyön kannalta. Huolintaliikkeessä puhutaan monia kieliä ja yhteistyökumppaneita on eri puolilla maapalloa.

Haastateltava F kokee tulevaisuudessa kehityksen näkyvän siinä, että tullin lomakkeet siirtyvät sähköisiksi. Tullin toimipisteitä lopetetaan, mikä vaikuttaa palveluun. Huolintaohjelmat paranevat ja niistä saa parempaa tilastotietoa asiakkaalle. Tilastoista näkee mihin maihin lähetetään ja montako tonnia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen teorian, tulosten ja teoreettisten viitekehysten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja pohdintoja. Tarkastelu ja analysointi etenevät teemoittain haastattelurungon sisällön mukaisesti. Lisäksi käsitellään toimenpide- ja jatkotutkimusaiheita, tutkimuksen luotettavuutta sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessia.

7.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen avulla saatiin tietoa siitä, mitä pk-yrityksen tulisi ottaa huomioon lähettämiproessin eri vaiheissa kotimaahan ja ulkomaille. Työn tarkoituksena oli lisäksi tutkia, miten tavaralähetys voi varautua kohdeyrityksessä ja mitä vaiheita vientiin liittyy. Tulosten, teorian ja teoreettisten viitekehysten pohjalta analysoidaan koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuuksia, haasteita sekä ratkaisuja kohdeyrityksen toiminnassa. Haastateltavat muodostivat kolme eri näkökulmaa tutkittavaa aiheeseen. Tulokset ovat toimiston, lähettämön ja huolitsijan toimintojen näkökulmasta. Kokemus viennistä vuosina vaihteli vastaajien kesken, mutta heillä kaikilla oli asiantuntemusta sekä paljon arvokasta käytännön tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Vastaukset olivat melko yhtenäisiä. Monipuolisuutta ja eroavaisuutta esiintyi myös jonkin verran. Haastateltavien työnkuvat olivat erilaiset ja osa haastattelun teemoista oli samankaltaisia haastateltavien kesken.

Tutkimus osoitti, että kauppasopimus on merkittävä asiakirja, joka määrittelee toimintatavat eri tilanteisiin. Kauppasopimuksen tarkalla noudattamisella vältytään sakoilta ja muilta ylimääräisiltä kustannuksilta. Kotimaankaupan kauppasopimuksessa on vähemmän pakkausvaatimuksia kuin ulkomaankaupan kauppasopimuksissa sekä yksinkertaisemmat verotus- ja tullikäytännöt. Teorian perusteella sopimuksen tulee olla yksityiskohtainen, jotta tulkinnanvaraa ei jää. Suomen oikeustoimilain mukaan sopimuksen syntyminen edellyttää tarjousta ja hyväksyvää vastausta eli tilausta. Teoriasta selviää, että sopimus voi syntyä myös kauppasopimuksella, jonka perustana tulee olla osapuolien yhtenevät tavoitteet ja hyväksytyt ehdot. Haasteena kauppasopimuksen laatimisessa on tutkimuksen mukaan kauppasopimuksen laatiminen englanninkielellä ulkomaisen yrityksen kanssa jät-

tämättä tulkinnanvaraa. Haastateltavat kertoivat, että sopimuksen tulisi olla niin selkeä, että kaikki voivat ymmärtää sopimuksen sisällön. Tutkimuksen mukaan kauppasopimuksen laatimiseen vaikuttava tarjousvaihe tulisi huomioida, jotta väärinkäsityksiltä, virheiltä ja sakoilta välttyttäisiin ja vientiprosessi etenisi sujuvasti.

Haastateltavat totesivat, että koti- ja ulkomaankaupan eroavaisuudet koskevat pakkaamista, merkitsemistä, asiakirjoja, tullausta ja verokohtelua. Tutkimuksesta ilmeni lisäksi, että kotimaankaupassa asiakirjojen määrä on vähäisempi ja lähe-tykset ovat pienempitöisiä. Teorian mukaan yhteisökaupassa ei käytetä alkuperä-todistuksia. Haastattelujen perusteella ulkomaankaupassa sopimusehdot on määri-telty tarkemmin ja kauppakieli on tavallisesti englanninkieli. Kotimaankaupassa ja sisäkaupassa käytetään arvonlisäveroa, kun taas vientikauppa on arvonlisävero-tonta. Teoriasta selviää, että myyntimaan ollessa Suomi, myynnistä tilitetään Suomen vero. Lisäksi sisäkauppa on verotonta silloin, kun kaupan molemmat kaupan osapuolet ovat rekisteröityjä yrityksiä.

Haastateltavat kertoivat, että koti- ja ulkomaankaupassa yrityksen tuotteet voidaan luokitella kuljettimiin, murskiin ja varaosiin. Tutkimuksen mukaan yrityksen omi-en tuotteiden projektitoimitukset ovat lisääntyneet. Kaupankäynnin vahvuuksia ovat haastattelujen perusteella *osaava henkilöstö, kielitaito, sertifikaatit, laatujär-jestelmät, laadukkaat vientipakkaukset, toimitusvarmuus ja kokemus toimittami-sesta eri puolille maailmaa*. Tutkimuksesta käy ilmi, että kehitettäviä osa-alueita kaupankäynnissä ovat tiedonkulku, koulutustietojen päivittäminen sekä tilaus-toimitusprosessissa toisten tehtäväalueiden ja tarpeiden tiedostaminen työn no-peuttamiseksi. Tutkimuksen mukaan kohdeyrityksen päätavoite on saada perus-prosessi toimivaksi sekä hienosäätää sitä esimerkiksi mallin avulla. Haastateltavat totesivat, että merkitsemistä, dokumentointia ja punnitusta tulisi saada rutiini-nomaisemmaksi. Kehityskohteena on lisäksi ERP-järjestelmä. Tämä opinnäytetyö on myös osa lähettämisen selkeyttämistä. Tiedonkulkua on tutkimuksen perusteel-la lisätty uusilla kotisivuilla ja sijoittamalla valkotauluja tuotantoon ja toimistoon.

Tutkimuksesta voidaan havaita, että koti- ja ulkomaankaupan asiakirjoilla on eroavaisuuksia. Lisäksi ulkokaupassa tarvitaan enemmän asiakirjoja kuin sisäkau-

passa. Teoreettisesta viitekehuksesta tulee esiin se, että kotimaankaupassa merkitään bruttopaino läheteeseen, kun taas ulkomaankaupassa pakkalistaan tarvitaan brutto- ja nettopainot. Haasteita asiakirjojen laatimisessa luovat vastausten mukaan remburssikaupat, ajankäyttö, tietotekniikan ja internet-yhteyksien toimivuus, epämuodolliset tarjouspyynnöt, kustannusten laskeminen tarjousvaiheessa sekä uusi toiminnanohjausjärjestelmä. Muita haasteita tutkimuksen perusteella ovat asiakkaiden vaatimukset. Tutkimuksesta havaitaan, että haasteiden välttämiseksi voidaan parantaa ennakointia ja etukäteisvalmistelua asiakirjojen laatimisessa.

Tutkimuksesta ilmeni, että ulkomaan lähetykset ovat monin eri tavoin vaativampia kuin kotimaankaupan lähetykset. Haastateltavat kertoivat, että kotimaankaupan kevyempi pakkaaminen pohjautuu lähinnä lyhyisiin välimatkoihin eivätkä pakkaukset tarvitse erityistä suojausta. Haastateltavien mukaan ulkomaankaupassa tarvitaan ISPM 15-standardin mukaiset leimat puulaatikoihin tai lavoihin. Teoriasta tarkentuu, että tuholaisten estämiseksi on laadittu ISPM 15 -standardi, jossa on määritelty vaatimukset kansainvälisessä kaupan puiselle pakkausmateriaalille. Tutkimuksen mukaan sääolosuhteet ja moninkertainen käsittely ovat haasteita ulkomaankaupan pakkaamisessa. Pakkauksia suojataan kohdeyrityksessä muoveilla, rasvauksella, sidonnalla ja tuennalla. Teoriasta ilmenee, että viejän tulee käytännöllisyyden ja taloudellisuuden lisäksi huomioida erilaisia seikkoja pakkausten suunnitteluvaiheessa, kuten kuljetusrasitukset, pakkauksen fyysiset ominaisuudet, lait, asetukset sekä kustannukset.

Teoriasta selviää, että vaaralliset aineet aiheuttavat haittaa ihmiselle, luonnolle tai omaisuudelle. Haastateltavat kertoivat, että vaarallisten aineiden lähettäminen on vähäistä yrityksessä. Vaarallisten aineiden lähettämisessä tulisi tutkimuksen mukaan huomioida se, että kaikkia aineita ei voi kuljettaa samassa vaunussa.

Haastattelujen perusteella vahvuuksia paketoinnissa ovat kokemus sekä suunnitellut ja kestävät merivientipakkaukset. Ympäristö- ja laatusertifikaatit asettavat haasteita pakkaamiselle, koska tavoitteena ovat pieni hävikki ja rationaaliset ratkaisut. Lisäksi haasteena on tutkimuksen mukaan paketoimisen yhtenäistäminen eri toimipisteissä. Tutkimus osoittaa, että pakkaamisessa voisi parantaa suunnit-

telmallisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta, jotta hävikki olisi mahdollisimman pientä. Pakkaamista voi lisäksi helpottaa standardikuormalavojen kauluksilla. Kehitystä on jo tapahtunut siinä, että tuotesuunnittelussa huomioidaan, miten pakkaaminen sujuu helpoiten. Pakkauksen käsittely huomioidaan asiakkaan näkökulmasta, jolloin paketoinnin takia ei tapahdu turhia purkamisia.

Tutkimuksesta käy ilmi, että tärkeitä seikkoja merkitsemisessä ovat osoitemerkintä ja vanhojen merkintöjen poistaminen. Rahtikirjojen tulee olla mukana koti- ja ulkomaanlähetyksissä. Haastatteluista selviää, että merkitsemisessä hyvin tärkeää on ulkomaille toimitettavien pakkausten ISPM 15-standardin mukainen merkintä, jonka avulla yritys välttyy kustannuksilta. Tutkimuksen mukaan ulkomaan lähetyksissä merkinnät ovat englanninkielisiä. Kotimaankuljetuksiin tulee hyvin vähän pakkausohjeita. Ulkomaan umpilaatikoihin merkitään tutkimuksen perusteella esimerkiksi kosteusuojamerkintä ja ylöspäin osoittavat nuolet sekä kettingin kuva. Teoria vahvistaa, että tavarakollien kestävät ja suuret merkinnöt helpottavat tunnistamista suurissa lastimäärissä sekä toimittamista asiakkaalle. Kollissa tulee näkyä Suomen Standardoimisliiton laivausmerkintästandardin vaatimat merkinnät, joita ovat kuljetusmerkki, tiedonantomerkintä, osoitemerkintä, sekä tarvittavia käsittelymerkkejä. Haastateltavat kertoivat, että vahvuuksia pakkausten merkitsemisessä ovat laatikoiden mittaaminen, mikä toimii pohjana esimerkiksi lastaus-suunnitelmalle sekä pakkalistat. Tutkimuksen mukaan yrityksessä kiinnitetään huomiota jokaisen tuotteen merkitsemiseen. Haasteena tutkimuksen perusteella ovat yleensä inhimilliset virheet, joita tapahtuu merkittäessä paketteja ja tuotteita.

Tutkimuksessa todetaan, että kuljetus- ja huolintaliikkeiden valintaan vaikuttavat toimitusaika, hinta, nopeus, toimitus- ja noutoaikojen pitävyys, palvelutaso, luotettavuus, kapasiteettitaso sekä tavaroiden käsittely. Merkittäviä tekijöitä ovat lisäksi kokonaisprosessin sujuvuus ja monipuolisuus sekä huolitsijoiden osaamistaso ja heidän tarjoama verkosto. Teorian mukaan ulkomaankaupassa vaaditaan erikoisosaamista ja yritykset turvautuvat ammattilaisiin jakeluverkostojen ja -reittien sekä -tapojen järjestämisessä. Tutkimuksen perusteella kokemukset kuljetus- ja huolintaliikkeistä ovat olleet positiivisia. Huolitsijoiden esittelyjä yrityksessä arvostetaan. Haastateltavat kertoivat, että haasteita on kohdattu vaurioituneiden ta-

varoiden vastaanottamisessa ja tavaroiden katoamisessa kotimaanlähetyksissä. Ulkomaanlähetyksissä varmistetaan lähetyksen saapuminen määräpaikkaan. Tutkimuksen mukaan myös kielimuuri rahdinkuljettajien kanssa voi olla joskus haaste. Tutkimus osoitti, että ulkomaisten rahdinkuljettajien kanssa kommunikoinnissa käytetään määrättyjä fraaseja. Tulevaisuudessa tullin lomakkeet sähköistyvät ja huolintaohjelmat paranevat. Asiakkaille on tiedossa lisäksi parempaa tilastotietoa lähetyksistä.

Yrityksen osaava ja kokenut henkilöstö on suuri etu. Monipuolinen kielitaito, laadukkaat vientipakkaukset, toimitusvarmuus, erilaiset sertifikaatit ja laatujärjestelmät ovat lisäksi vahvuuksia yrityksen toiminnassa. Yhteistyö huolinnan kanssa koettiin positiivisena. Tuotesuunnittelu toimii hyvin ja pakkausten käsittely on huomioitu asiakkaan näkökulmasta. Toimintoihin ja prosesseihin kiinnitetään huomioita, mutta yrityksen eri toimipisteet sisältävät monia eri vaiheita, joissa työmenetelmien yhteneväisyys vaatii hienosäätöä. Taulukossa 2 esitellään tutkimustulosten pohjalta keskeisimmät haasteet sekä mahdolliset ratkaisut teorian ja vastausten perusteella. Haasteet ovat jaoteltu toimiston, tuotannon ja lähettämön sekä huolitsijan näkökulmiin. Yleisimmät haasteet koskevat tiedonkulkua sekä yhtenäisen perustoimintamallin kehittämistä.

Ennakointi, suunnittelu ja yhteneväisyys nousevat tärkeiksi ratkaisuuksi. Kaiken pohjana toimivassa kauppasopimuksessa tulisi painottaa tarjousvaiheen merkitystä sekä sopimuksen sisällön ymmärrettävyyttä molempien osapuolien kesken. Yrityksen toimintaa voisi selkeyttää toimintaohjeet jokaisesta yrityksessä tapahtuvasta prosessista ja vaiheesta, jotta toiminta olisi rutiininomaista ja selkeää. Suositteaisin yritykselle toimintokohtaisia ohjeita työn helpottamiseksi. Kohdeyrityksen toiminnan tulisi olla haasteiden, vahvuuksien ja toiminnan perusteella tarkkaa ja huolellista. Lähettämössä voisi tuoda näkyviin esimerkiksi vastausten perusteella tärkeäksi havaittu ISPM 15 -standardi merkitsemällä se saatavilla olevaan yleisohjeeseen tai -malliin. Yrityksessä on tarvetta yksinkertaiselle dokumentoidulle mallille perusprosessista, mutta selkeämpien ja rutiininomaisempien työmenetelmien saamiseksi voisi kehittää jokaiseen toimipisteeseen omat ohjeet painottaen tärkeimpiä haasteita ja ratkaisuja.

Taulukko 2. Keskeisimmät haasteet ja ratkaisut.

HAASTEET	RATKAISUT	
	TEORIA	HAASTATTELUT
<u>Toimisto</u>	<u>Toimisto</u>	
Kauppasopimuksen tul- kinnanvaraisuus ja tar- jousvaiheessa päätettävät ehdot	Yhtenevät tavoitteet ja hyväksytyt ehdot	Sisällön selkeyden ja ym- märrettävyyden paranta- minen
Tiedonkulku ja tehtävä- alueiden tiedostaminen		Valkotaulut, kotisivut sekä kommunikointi
ERP-järjestelmän, tieto- tekniikan ja internet- yhteyden toimivuus		Järjestelmän käyttöönoton jälkeinen kehittäminen ja parantaminen
Toimiva ja hienosäädetty perusprosessi		Yksinkertainen dokumen- toitu malli
Remburssikaupat		Ennakointi
Ajankäyttö		Etukäteisvalmistelu
Epämuodolliset tarjous- pyynnöt ja kustannusten laskeminen tarjousvai- heessa		Tarkkuus ja kokemus
Asiakkaiden vaatimukset		Sujuvat työmenetelmät
<u>Tuotanto ja lähettäjä</u>	<u>Tuotanto ja lähettäjä</u>	
Yhtenevät työtavat mer- kitsemisessä, punnitsemi- sessä, paketoinnissa ja dokumentoinnissa		Toimintamalli- tai ohjeet
Tiedonkulku		Valkotaulut tuotannossa
Sääolosuhteiden huomi- ointi pakkaamisessa	Kuljetusrasitusten ja pakkausten fyysisten ominaisuuksien ja laki- en huomiointi	Suojamuovien, rasvauk- sen, sidonnan ja tuennan hyödyntäminen suunnitel- lusti
Ympäristö- ja laatusertifi- kaatit pakkaamisessa	Pakkauksen käytännöl- lisyys ja taloudellisuus sekä suunnittelu	Suunnitelmallisuus, tarkoi- tuksenmukaisuus, tuote- suunnittelu ja kuormalavat
<u>Huolinta</u>	<u>Huolinta</u>	
Vaurioituneiden tavaro- iden vastaanottaminen		Toimintamalli
Tavaroiden katoaminen kotimaankaupassa		Kotimaanlähetyksen tie- dustelu
Kommunikointi vieraalla kielellä		Määrätyt fraasit eri kielillä

7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimustulosten tavoitteena on pyrkimys virheettömyyteen. Tuloksissa ilmenee silti luotettavuuden ja pätevyyden vaihtelua, minkä vuoksi tutkimuksissa on syytä arvioida luotettavuutta. Tutkimuksen arvioinnissa käytetään käsitteitä *reliaabelius* ja *validius*. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius tutkimustulosten pätevyyttä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen reliaabeliudessa on kyse mittaustulosten toistettavuudesta, jolloin tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Reliaabelius toteutuu tutkimuksessa, kun esimerkiksi kaksi arvioijaa saa samanlaiset tulokset tai samaa henkilöä tutkittaessa eri kerroilla saadaan yhtäpitävä tulos. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Validius merkitsee tutkimuksen pätevyyttä sekä tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri tutkittavaksi tarkoitettua asiaa. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa totuutta tutkimuksen kohteeseen nähden. Esimerkiksi kyselomakkeen monet kysymykset voidaan ymmärtää väärin ja saada vääränlaiset vastaukset kuin mitä tutkija on tavoitellut. Tutkimuksessa tulee selvittää yksityiskohtaisesti, mitä tutkimuksessa on tehty ja miten tuloksiin on päädytty. Tärkeää laadullisessa tutkimuksessa ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Muun muassa tulee kertoa haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät ja tutkijan oma arviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Tutkimuksen teoria on laadittu tutkittavan aiheeseen liittyen. Empiriaosuus on suunniteltu ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valittu teorian mukaan ilmiön kuvaamiseksi ja uusien tietojen saamiseksi tutkittavasta aiheesta. Tutkimuskysymykset toimivat pohjana teemahaastattelun toteuttamiselle. Reliabiliteetin arvioidaan toteutuvan tutkimuksessa, koska tarkoin valitut haastateltavat antoivat luotettavia, oikeita ja samansuuntaisia vastauksia. Jos tutkimus uusittaisiin, tuloksien arvellaan olevan samoja. Validiteetti toteutuu tutkimuksessa, koska laadittuihin kysymyksiin saatiin tarkoituksenmukaiset vastaukset. Tutkimuksessa kuvattiin haastattelutilanne selvittämällä muun muassa ajankohta, tila ja haastatteluihin käytetty aika. Haastattelijat on lisäksi valittu huolellisesti työtehtäviensä, näke-

myksiensä ja kokemuksensa perusteella. Tutkimusaineistoa käsiteltäessä pyrittiin totuudenmukaisuuteen.

7.3 Toimenpide- ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa muun muassa toimintamalli lähettämiseen tuotannosta huolitsijalle. Tästä johdettu toimenpide voisi liittyä johonkin yksittäiseen toimintoon vientiprosessissa kohdeyrityksessä. Toiminnan sujuvuuden parantamiseksi yrityksen tulisi seuraavaksi laatia toiminto- tai osastokohtaiset ohjeet, jotka liittyvät käytännön työhön. Kuvion 8 mukaan toimintamallit voisivat kytkeytyä esimerkiksi toimiston, tuotannon tai lähettämön toimintoihin tai huolitsijan kanssa menettelyyn. Mallit voisivat lisäksi eritellä tarvittavia pienempiä toimintoja osastojen sisällä. Esimerkiksi lähettämön toiminnassa ohje käsittäisi vientilähetysten pakkaamisen yksityiskohtaisesti ja loogisesti niin, että se olisi yhteneväistä ja samanlaista riippumatta eri työntekijöistä.

Jatkotutkimuksen aihe voisi olla jokin viennin osa-alueiden tarkastelu kohdeyrityksessä. Esimerkiksi remburssikaupoissa on paljon yksityiskohtia, tarkat säädökset ja toimintatavat, jolloin jatkotutkimuksen aihe olisi kohdeyrityksen remburssikauppojen prosessin tutkiminen syvällisesti ja toimintamallin suunnittelemisen avuksi perehdyttämiseen ja kokeneille työtekijöille.

Haastattelujen pohjalta nousi myös tarve dokumentaation kehittämiseen. Aihe soveltuu myös muihin yrityksiin ja eri aloille. Rutiinityön ohella tulisi muistaa valokuvauksen ja jäljitettävyyden merkitys. Lähetysten valokuvaaminen voi olla haaste yrityksissä. Dokumentaatiota tarvitaan koti- ja ulkomaankaupassa ja sen avulla voidaan tuottaa parempaa ja luotettavampaa asiakaspalvelua, helpottaa toimitusten käsittelyä sekä säästää rahaa.

7.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöaiheen valinta liittyi työharjoitteluun kesällä 2015 kohdeyrityksessä, jossa toimin vientiosastolla. Syksyllä 2015 tavoitteena oli löytää mielenkiintoinen kansainvälistä kauppaa koskeva aihe. Otin yhteyttä toimeksiantajaan, jonka kanssa sovimme aiheesta, joka koskisi lähettämistä. Syksyllä aloitin myös ohjaajan

kanssa keskusteltuani tutkimuksen teon ja suunnitelmien hahmotteleminen sekä aihealueen rajaamisen toimeksiantajan toiveet huomioon ottaen. Työn tarkoituksena on kartoittaa lähettämisen eri vaiheita ja toimia käsikirjana erityisesti vientiprosessissa toimituksen valmistumisesta huolitsijan kanssa tehtävään yhteistyöhön saakka. Työ on hyödyksi esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Tutkittavaan aiheeseen liittyvää kirjallisuutta oli melko paljon tarjolla, jolloin pyrittiin valitsemaan uusimpia ja luotettavimpia kirjallisuus- ja internetlähteitä. Teoreettisen viitekehyksen laatimisessa melko haastavaa oli ydinasioiden, rajaamisen ja tuoreen informaation löytäminen ja hyödyntäminen. Kohdeyrityksen toiveet toteutettiin koskien koti- ja ulkomaankaupan lähettämistä. Työn aihe on mielestäni tarpeellinen työelämässä sekä hyödyllinen ja ajankohtainen kohdeyrityksessä. Vientiprosessin dokumentointi teoreettisina viitekehyksinä toimii mallina ja ohjeistuksena kohdeyrityksessä.

Opinnäytetyöprosessin aikana haasteista selviytyttiin ja prosessi onnistui kokonaisuutena hyvin. Opin työtä tehdessäni suunnitelmallisuutta, pitkäjänteisyyttä ja aikataulutusta. Tehtäväalueisiin syventyminen pala kerrallaan helpotti aikataulusa pysymistä ja opinnäytetyön tekemistä. Hyvä suunnittelu auttoi työn eri vaiheissa. Aihealueena lähettäminen oli mielenkiintoinen, tärkeä ja hyödyllinen, mikä myös edisti prosessin sujuvuutta ja siihen sitoutumista. Sain tutkimuksen kautta lisäksi syvempää tietoa aiheesta sekä uusia näkökulmia.

LÄHTEET

- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2013. Erikoiskuljetukset. Viitattu 30.1.2016. <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/erikoiskuljetukset#.VqxyFklf3IU>
- Euroopan Unioni. 2015. EU:n jäsenmaat (liittymisvuosi). Viitattu 30.1.2016. http://europa.eu/about-eu/countries/index_fi.htm
- Evira. 2016 a. Puisen pakkausmateriaali tuonti ja vienti. Viitattu 13.2.2016. <http://www.evira.fi/portal/fi/kasvit/tuonti+ja+vienti/puinen+pakkausmateriaali/>
- Evira. 2016 b. Puisen pakkausmateriaalin ISPM 15 -standardi. Viitattu 13.2.2016. <http://www.evira.fi/portal/fi/kasvit/tuonti+ja+vienti/puinen+pakkausmateriaali/isp m+15+-standardi/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Helsinki. Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes P. ja Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud. painos. Helsinki. Tammi.
- Hokkanen S., Inkinen M. & Käenmäki J. 2009. Tavaraliikenneyrittäjä. 27. painos. Jyväskylä. Kopijyvä Oy
- Hörkkö, H., Koskinen, H., Mattsson, M., Ollikainen, J., Reinikainen, A. & Werdermann, R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Vantaa. Hansaprint Oy.
- Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keskuskauppakamari. 2016. Hyvä kauppatapa. Viitattu 7.2.2016. <http://kauppakamari.fi/lautakunnat/elintarvikeketjun-kauppatapalautakunta/hyva-kauppatapa/>
- Kuljettajan käsikirja. 2011. SKAL-Suomen Kuljetus ja Logistiikka SKAL ry.
- Laivauskäsikirja. 2015. Finpro ry. Helsinki. Tammerprint Oy.
- Logistiikan maailma. 2016 a. Tilastointi. Viitattu 17.3.2016. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tilastointi>
- Logistiikan maailma. 2016 b. Huolitsija ja tullaustoiminta. Viitattu 17.3.2016. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Vientitullaus>
- L 719/1994. Laki vaarallisten aineiden kuljetuksesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. 2.8.1994. Viitattu 5.11.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940719>
- Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. Vienti ja tuonti. Tampere. AMK Kustannus Oy.

Mikkonen, P. 2012. Vaarallisten aineiden maantiekuljetukset. Jyväskylä. Sho Business Development Oy.

Railas, L. 2012. Incoterms® 2010: käyttäjän käsikirja. Helsinki. Lakimiesliiton kustannus.

Reuvid, J. & Sherlock J. 2011. International Trade: an essential guide to the principles and practice of export. London. Kogan Page Limited.

Ritvanen V., Inkiläinen A., Bell A. & Santala J. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.

Räty, A. 2011. Incoterms 2010. Kansainvälisen kauppakamarin (ICC) Suomen osasto ry. Helsinki. ICC- palvelu.

Selin, E. 2004. Vientitoiminnan käsikirja. Juva. WS Bookwell Oy.

Tulli. 2016 a. Intrastat. Viitattu 11.1.2016.

http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/intrastat/index.jsp

Tulli. 2016 b. EUR.1.tavaratodistuksen täyttäminen muuttuu. Viitattu 13.2.2016.

http://www.tulli.fi/fi/tiedotteet/asiakastiedotteet/yhteiset/as_tiedote_20160128_5/index.html

Tulli. 2016 c. Euro-Välimeri-kumppanuuteen perustuva sopimusverkosto. Viitattu 11.4.2016.

<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/etuuskohtelut/eurovalimeri/index.jsp>

Ulkomaankaupan erikoistermit. 2004. Fintra-julkaisu nro 10. 7. uusittu painos, Kansainvälisen kaupan koulutuskeskus Fintra & Multiprint Oy/Multikustannus. Helsinki. Multiprint Oy.

Vientikaupan asiakirjat 2008. 2008. Kansainvälisen kaupan koulutuskeskus–Fintra ja Multikustannus Oy. 34. uusittu painos. Helsinki. Multiprint Oy.

Vahvaselkä, I. 2009. Kansainvälinen liiketoiminta ja markkinointi. Helsinki. Edita Prima Oy.

Vero. 2016. Ulkomaankaupan arvonlisäverotus. Viitattu 7.2.2016.

https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ ja_ yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ ja_ osuuskunta/Arvonlisaverotus/Ulkomaankaupan_arvonlisaverotus

LIITE 1

Teemahaastattelukysymykset toimiston työntekijöiden näkökulmasta

Taustatiedot:

ammattinimike, työtehtävät, kokemus viennistä vuosina

Kauppasopimus:

- merkitys tilaus-toimitusketjussa
- hyöty lähettämisesssä
- koti- ja ulkomaankaupan huomiointi

Kaupankäynti:

- viennin erot kotimaassa/ulkomailla
- mitä tuotteita/lukumäärä
- tuotteet lisääntyneet/vähentyneet
- kilpailukyky ja erikoisosaaminen/kehitettävät alueet

Asiakirjat:

- kotimaankauppa
- sisä- ja ulkokauppa
- haasteet

Pakkaaminen:

- kotimaan- ja ulkomaan lähetykset
- kilpailukyky/kehitettävät alueet

Kuljetus- ja huolintaliikkeet:

- valintakriteerit
- kokemukset

LIITE 2

Teemahaastattelukysymykset lähettämön toimintojen näkökulmasta

Taustatiedot:

ammattinimike, työtehtävät, kokemus viennistä vuosina

Kaupankäynti:

- viennin erot kotimaassa/ulkomailla
- mitä tuotteita/lukumäärä
- tuotteet lisääntyneet/vähentyneet
- kilpailukyky ja erikoisosaaminen/kehitettävät alueet

Pakkaaminen:

- pakkauksen vaatimukset koti – ja ulkomaankaupassa
- vaaralliset aineet
- erityisosaamista/ haasteita

Merkitseminen

- merkintöjen tärkeys
- kotimaan- ja ulkomaankaupan erot merkinnöissä
- onnistumiset/kehitettävät osa-alueet

Kuljetus- ja huolintaliikkeet:

- valintakriteerit
- kokemukset

LIITE 3

Sähköpostihaastattelu huolintayritykselle

Arvoisa vastaanottaja!

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa kansainvälistä kauppaa. Teen tutkimusta erään yrityksen lähettämisen vaiheista koti- ja ulkomaankaupassa. Työn avulla kartoitetaan tietoja lähettamisestä, asiakirjoista ja pakkaamisesta. Tutkimuksessa selvitetään erityisesti vientiprosessia tuotannosta huolitsijalle saakka.

Ammattinimike:

Työtehtävät:

Kokemus viennistä vuosina:

1. Mitkä ovat yleisimpiä huolitsijan tarjoamia palveluja tai tehtäviä?
2. Minkä seikkojen koette vaikuttavan huolintayrityksen valintaan?
3. Liittyykö asiakkaan ja huolitsijan väliseen yhteistyöhön haasteita? Millaisia?
4. Mitkä seikat vaikuttavat huolitsijan ja yrityksen yhteistyön sujuvuuteen?
5. Millaisia kehitysnäkymiä koet tulevaisuudessa yritysten ja huolitsijan välisessä yhteistyössä?

Kiitos ajastanne ja vastauksistanne!

LIITE 4

The Company		PROFORMA INVOICE	
		Page	1 (1)
Consignee:		Buyer's reference:	
		PURCHASE ORDER NO	
		Seller-Seller's reference	
VAT ID:		Order confirmation M	
Delivery address:			
Country of origin:		Country of destination:	
FINLAND			
Terms of delivery:		Terms of payment:	
Number of packages:		Due date:	
Gross weight:	Net weight:	Customs tariff no.	
Description / Specification:		Qty	Unit Price EUR
			Total Price EUR
Total amount of PO No.		EUR	
		Intra-community supply VAT 0% / Export supply VAT 0%	
<p>The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of European Community preferential origin.</p>			
Bankers:			
POHJOLA BANK PLC / SWIFT: OKOYFIHH / IBAN:			
VAT No:		Trade Reg. No.	
Postal Address:			
FINLAND			

LIITE 5

		INVOICE NO.	
		23.4.2013	Page 1 (1)
Consignee:		Buyer's reference:	
Delivery address:		Seller-Seller's reference	
Country of origin:		Country of destination:	
		EU	
Terms of delivery:		Terms of payment:	
Number of packages:		Due date:	
Gross weight:	Net weight:	Customs tariff no.	
Description / Specification:		Qty	Unit Price EUR
			Total Price EUR
1			
Total amount of invoice 0		EUR	
		Intra-community supply VAT 0% / Export supply VAT 0%	
The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of European Community preferential origin.			
Bankers: POHJOLA BANK PLC / SWIFT: OKOYFIHH / IBAN:			
VAT No:		Trade Reg. No.	
Postal Address:			
FINLAND		Tel. Fax E-mail	


LIITE 6

PACKING LIST

Handled by	Date	Seller's other reference	Packing list number	1 of 1
Seller's freight forwarder	Buyer's reference			
Consignee		Invoicing Address (If not consignee)		
Delivery address / Notify		Customer number		
		Export licence	Export permit	
		Country of origin	Country of destination	
Carriage by / Via	From / Via	Terms of delivery		
Place of discharge	Final destination			
Marks and numbers	Number and kind of packages	CN-code	Gross weight, kg	Volume, m3
			Dimensions:	
			Net weight, kg	
Description	Drawing No	CN-code	Quantity	
Signature				

Postal address	Bank	Telephone	Registered domicile:	
FINLAND	POHJOLA Bank Finland		TradeReg.	
	Consignors VAT number	Telefax		

LIITE 7

INTERNATIONAL WAYBILL KANSAINVÄLINEN CMR RAHTIKIRJA						
Consignor Lähettäjä			Date Päivämäärä		Reference No. Vittenro	
			Trade access reference Ulkomaankauppaviite			
Consignee Vastaanottaja			Carrier: Rahdinkuljettaja			
Notify/Delivery address Ilmoitus-/Toimitusosoite						
Trailer number Kulkuneuvon nro		Place of loading Lastauspaikka		Terms of delivery Toimitusehdot		
		Border crossing Rajanylityspaikka				
Place of discharge Purkauspaikka		Final destination Määräpaikka				
Marks and numbers Merkit ja numerot		Number and kind of packages, description of goods Koilliluku ja -laji, sisältö		Gross weight, kg Kokonaispaino, kg	Volume, m ³ Tilavuus, m ³	
				0,00 KG		
Special Instruction Erityisohjeet						
INVOICE:						
			Carrier's instruction and remarks Rahdinkuljettajan ohjeet ja huomautukset			
			<small>This consignment will be carried in accordance with the carrier's General Transport and Liability Conditions. The carrier is liable to CMR. The transport liability is covered by carrier's insurance company.</small>			
Date Päivämäärä		Date Päivämäärä		Issued at Paikka		
Receiver's signature Vastaanottajan allekirjoitus		Driver/terminal signature		Sender's signature Lähettäjän allekirjoitus		
<small>GOODS RECEIVED IN GOOD CONDITION TAVARAT VASTAANOTETTU HYVÄSSÄ KUNNOSSA</small>						

LIITE 8

1 Consignor - Expéditeur - Expedidor	No.	ORIGINAL
2 Consignee - Destinataire - Destinatario	EUROPEAN COMMUNITY COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE - COMUNIDAD EUROPEA <hr/> CERTIFICATE OF ORIGIN CERTIFICAT D'ORIGINE - CERTIFICADO DE ORIGEN	
4 Transport details - Informations relatives au transport - Datos relativos al transporte (Optional)	3 Country of Origin - Pays d'origine - País de origen	
6 Item number; marks, numbers, number and kind of packages; description of goods	7 Quantity	
8 THE UNDERSIGNED AUTHORITY CERTIFIES THAT THE GOODS DESCRIBED ABOVE ORIGINATE IN THE COUNTRY SHOWN IN BOX 3 L'autorité soussignée certifie que les marchandises désignées ci-dessus sont originaires du pays figurant dans la case No. 3 La autoridad infrascrita certifica que las mercancías abajo mencionadas son originarias del país que figura en la casilla no. 3		
Place and date of issue; name, signature and stamp of competent authority Lieu et date de délivrance; désignation, signature et cachet de l'autorité compétente Lugar y fecha de expedición; designación, firma y sello de la autoridad competente		

