

# **Importprocessen av textilvaror från USA till Finland**

Leonie Lipponen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	
Författare:	Leonie Lipponen
Arbetets namn:	Importprocessen av textilvaror från USA till Finland
Handledare (Arcada):	Linn Hongell
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete är en kvalitativ undersökning över importprocessen av textilvaror från USA till Finland. Arbetet huvudforskningsfråga är att redogöra hur importprocessen av textilvaror från ett tredje land utförs. Dessutom undersöker arbetet de element som är relaterade till importprocessen d.v.s. inköpsprocessen, speditörens roll, specialbestämmelser- och tullförfarandet för textilvaror. Syftet är således att få en förståelse hur det går till i praktiken att utföra en importprocess med alla dess faktorer. Arbetet skall erbjuda realistisk information som är användbar i framtida affärlivet inom textilindustrin. Den teoretiska referensramen består av import utanför EU, speditörens roll, förtullningsförfarande och specialbestämmelser för textilvaror. Dessutom innefattar insamlade teorin en djupare inblick på allt som hör till en importprocess t.ex. dokumentation och avgifter. Källorna till den teoretiska delen består av ett antal böcker, akademiska artiklar och internetsidor. Den empiriska delen beskriver hur olika speditorsverksamheter hanterar importförfarandet från USA till Finland. Det empiriska materialet för arbetet insamlades genom fyra semi-strukturerade intervjuer av personer från speditorsbranschen. Resultatredovisningen visar att speditören har en stor roll inom importverksamheten. Speditörerna har en bred kunskap om ämnet och erbjuder ett brett sortiment av logistiska tjänster till sina kunder. Importprocessen ser oftast lika ut och allting fungerar elektroniskt via tullen. Textilvaror har specialbestämmelser för t.ex. olika djurpälisar, textiltfärger och barnkläder. Viktigaste dokumenten för import av ett tredje land är handelsfakturan, förpackningslistan och förmånsbevisen. Avgifter som uppbärs av textilvaror från USA till Finland är en tullsats på 12 % och en mervärdeskatt på 24 %. Tullens laboration analys- och avskaffnings kostnader debiteras av företagen. Slutligen visade sig att speditörer används av små- och medelstora företag med en för lite kunskap om ämnet. Speditörerna har ofta långvariga relationer med sina kunder.</p>	
Nyckelord:	Import, Textilvaror, Spedition, Tullförfarande, Inköp, Textilindustrin, Textilimport, Importprocess
Sidantal:	37
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	
Author:	Leonie Lipponen
Title:	The import process of textiles from USA to Finland.
Supervisor (Arcada):	Linn Hongell
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>This thesis is a qualitative study of the import process of textiles from USA to Finland. The studies main question is to find out how the import process of textiles from a country outside of the European Union is executed. The study also examines the different elements that are related to import such as the purchasing process, forwarders role, special regulations and customs procedure for textiles. The aim is to get an understanding how the practical operation of an import process is accomplished. And also the purpose of the study is to get a realistic approach to the process that can be used in future business work in the textile industry. The theoretical part consists of import outside EU, forwarders role, customs procedure and special regulations for textiles. The theory also prevails a deeper understanding of different factors that are linked with the import process such as documentation and various expenses. The sources consist of some books, academic articles and internet sites. The empirical part displays how different forwarding companies handle the import process from USA to Finland. The empirical material is collected from four semi-structured interviews from professionals in the forwarding industry. The result report of the study shows that forwarders have a big role in the import activity. Forwarders have a wide knowledge about the subject and offer a broad range of logistical services. The import process looks the same in textile import assignments and functions via electronic customs service. Textiles have special regulations regarding animal fur, textile colors and children's clothing. The most important documents in an import process from a third country are trade invoice, packaging list and benefit proof. Expenses for textiles are customs fee 12 % and value added tax 24 %. Examination and disposal of goods are charged to companies by the customs service. Finally forwarders are usually used by small or medium sized companies, with a modest knowledge about the subject. Forwarders have long relationships with their customers.</p>	
Keywords:	Import, Textile, Forwarding, Customs procedure, Purchasing, Textile industry, Textile import, Import process
Number of pages:	37
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>6</b>
1.1	Syfte .....	7
1.2	Problemområde.....	7
1.3	Avgränsning .....	8
1.4	Definitioner .....	8
<b>2</b>	<b>IMPORTPROCESSEN UTANFÖR EU .....</b>	<b>9</b>
2.1	Speditörens roll .....	10
2.2	Förtullning och transport .....	14
2.3	Avgifter och dokumentation .....	17
2.4	Incoterms .....	19
2.5	Inköpsprocessen .....	20
<b>3</b>	<b>METOD.....</b>	<b>25</b>
3.1	Metod för analys.....	27
3.2	Hur jag utförde min undersökning.....	28
<b>4</b>	<b>EMPIRI .....</b>	<b>28</b>
4.1	Intervjuföretagen .....	29
4.2	Resultatredovisning.....	30
4.2.1	<i>Importprocessen .....</i>	<i>30</i>
4.2.2	<i>Speditörens roll .....</i>	<i>32</i>
4.2.3	<i>Tullförfarande .....</i>	<i>34</i>
4.2.4	<i>Övriga kommentarer .....</i>	<i>34</i>
<b>5</b>	<b>AVSLUTANDE DISKUSSION .....</b>	<b>35</b>
5.1	Förbättrings förslag .....	37
	<b>KÄLLOR.....</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>BILAGOR .....</b>	<b>43</b>

## Figurer

Figur 1 Bild över speditörens roll och tjänster (Logistiikka maailma.fi 2015b). .....	12
Figur 2 Förklaring över importprocessen. (Skapad av skribenten) .....	15
Figur 3 Skillnaden mellan de två olika tullförfarandena. (Skapad av skribenten) .....	16
Figur 4 De olika stegen i en inköpsprocess. (Skapad av skribenten) .....	21
Figur 5 Inköpsprocessen enligt Van Weele (2005). .....	22
Figur 6 Förtullnings förfarande enligt respondenterna. (Skapad av skribenten).....	34

## Tabeller

Tabell 1 Import kostnaderna över textilvaror (Logistiikka maailma.fi 2015d). .....	18
Tabell 2 Val av leverantör enligt kriterium. (Skapad av skribenten) .....	23
Tabell 3 Skillnaden mellan kvalitativ och kvantitativ forskning (Bryman 2001 s. 34)..	26
Tabell 4 Dokumentations förfarande enligt respondenterna. (Skapad av skribenten) ...	31
Tabell 5 Speditörens egenskaper enligt respondenterna. (Skapad av skribenten).....	33

## 1 INLEDNING

Inom EU området råder det fri handel d.v.s. varor, pengar och människor får röra sig fritt inom EU medlemskapsområdet. Då man som EU medlem gör affärer utanför EU området stöter man på en mera invecklad importprocess. För att kunna importera varor finns det olika lagar och bestämmelser som måste tas i beaktan. Om företaget är litet kan kunskapen vara bristfällig eftersom resurserna är minimerade och företagets ägare är ofta självlärd inom ämnet import och inköp. (Quayle 2002, 2002b; Morrissey & Pittaway 2006; Ellegaard 2009). Resultatet av detta arbete skall leda till en allmän konstruerad skrivelse för dem som tänker importera varor från USA till Finland. Fokus ligger på varor inom textilbranschen och import av textilplagg eftersom detta är ett ämne som intresserar mig. Jag valde USA eftersom USA är en av de viktigaste marknaderna i världshandeln. Fokus ligger också på det som är karaktäristiskt för import av varukoden textilvaror och dess specialbegränsningar så som t.ex. tullförfarandet och Taric-söksystemet.

Undersökningen utförs genom en kvalitativ semi-strukturerad intervju med företag representerade från Finland, som erbjuder spedition till finländska företag inom internationell handel. Tidsperspektivet som kommer undersökas är nutid. Jag har valt att granska speditörer för min undersökning som har internationell verksamhet och befinner sig inom Nyland, intervjupersonerna är anonyma under arbetets gång. Största nyttan av detta arbete har den målgruppen som arbetar inom import av textilvaror, spedition och tullförfarande. Arbetet kan även stöda de personer som har en begränsad kunskap om ämnet import av varor utanför EU. Mindre företag inom textilbranschen kan även ha nytta av detta arbete och resultaten av undersökningen.

Arbetet kommer således huvudsakligen handla om import av textilvaror från USA till Finland. För övrigt behandlar teorin av arbetet importkedjan och dess karaktäristiska delar, samt speditörens roll inom importkedjan. Resultatet av min undersökning får jag då jag jämför teorin med speditörernas svar från intervjuerna.

## 1.1 Syfte

Målsättningen men detta examensarbete om importprocessen av textilvaror från USA till Finland är att förstå hur det går till i praktiken att utföra importprocessen. Syftet är således att granska och beskriva importprocessen och speditörens roll inom processen. Arbetet skall ge realistisk information som man kan använda sig av i sitt framtida affärsliv inom textilbranschen och import verksamheten. Arbetets huvudsyfte är att beskriva och förklara de olika delarna i importprocessen. Jag är intresserad av importfunktioner och utländska affärer, vilket ledde till valet av ämnet. Jag hoppas på att genom arbetets gång få en bredare kunskap om ämnet, som skulle vara till nytta i min framtida karriär inom import eller inköp. Jag är också intresserad av att grunda ett företag som skulle importera textilvaror från USA till Finland.

## 1.2 Problemområde

Att börja en process som att importera varor från USA till Finland kräver kunskap om importförfarandet till EU från USA. Detta kräver en grundlig förståelse för de olika skedena i importprocessen.

Teoretiskt kommer detta arbete behandla:

- Import utanför EU
- Speditörens roll
- Förtullningsförfarandet
- Specialbestämmelser

Dessa behandlas på ett mer allmänt plan och tar i beaktande det som krävs för import från icke EU-länder. Empiriskt vill jag få reda på hur de olika speditörsverksamheterna hanterar import förfarandet från USA till Finland.

Här kommer några forskningsfrågor, som jag skall besvara genom att teoretiskt beskriva importförfarande av textilvaror utanför EU. Därtill skall jag genom min empiriska undersökning besvara hur importprocessen av textilvaror sker från USA till Finland.

Huvudfråga: Vilken är den importprocess som speditörerna använder för import av textilvaror från USA till Finland?

Underfråga: Vilka är specialbestämmelserna för import av textilvaror från USA till Finland?

Underfråga: Vad innebär tullförfarandet för textilvaror?

Underfråga: Vilken är speditörens roll under hela importprocessen?

### 1.3 Avgränsning

Min teoridel är avgränsad till importprocessen av varor från USA till Finland, informationen är insamlad av böcker om import och inköp samt artiklar och internet källor. Empirin baserar sig på intervjuer med aktörer inom spedition. Focus i arbetet är på produktgruppen textilvaror. Eftersom lagar och bestämmelser inom importprocessen förnyas ständigt, har jag valt att använda mig av de mest aktuella källor, i första hand från 2000-talet. Ämnet är undersökt inom en tidsperiod på 6 månader.

### 1.4 Definitioner

**Inköpsprocess:** En inköpsprocess innehåller alla de verksamheter som behövs för att skaffa produkten, tjänsten eller råvaran. (Logistiikan maailma 2011 s. 39)

**Import:** När man köper en vara från ett annat land och hämtar det till det egna landet kallas för import. (Nilsson & Westermark 2002, s. 112)

**Leveranstid:** Avser den tid de tar för varorna att transporteras från leverantören till köparens lager (Westermark & Nilsson 2002 s. 84).

**Ledtid:** Betyder hur lång tid det tar för säljaren att skicka produkten från en order till att leveransen anländer till köparens lager (Westermark & Nilsson 2002 s. 84).



**JIT:** Just-In-Time som betyder att man tar bort alla onödiga åtgärder för att effektivera företagets funktion. (Logistiikan maailma 2011 s. 195)

**Taric-söksystem:** EU:s benämning på tulltariffer, som definierar tull avgifter och begränsningar. (Logistiikan maailma 2011, s. 201)

**CN-system:** Används vid tullförfarandet av varuimport utanför EU området, består av åtta siffror. (Logistiikka maailma.fi 2015a)

**Förtullning:** Övergång till fri omsättning d.v.s. tull, skatt och andra avgifter skall betalas för importerade varan. (Lorentzon 2006, s. 63)

**Leveransvillkor:** Gemensamma bestämmelser för säljare och köpare om transport förfarande även kallas Incoterms. Exempel på leveransvillkor: FOB – Free on board. (Nilsson & Westermark 2002, s. 82)

**Betalningsvillkoren:** Innebär den tid kunden har på sig att betala fakturan. Alla säljare strävar till korta betalningsvillkor för att få pengarna så snabbt som möjligt (Westermark & Nilsson 2002 s. 85).

## 2 IMPORTPROCESSEN UTANFÖR EU

Detta kapitel behandlar allmänt begreppet import. Handeln mellan länder har varit en viktig del av hela ekonomin i världens länder under flera årtusenden. Största delen av transportererna skedde till sjöss, därför kallas den internationella handeln i folkmun för ”handel och sjöfart”. Varor såsom salt, tjära och metall skeppades med stora fartyg. Nuförtiden talar vi om global handel och varor kan vara ettor och nollor, som skickas med datorprogram. (Holmvall & Åkesson 2010 s. 13)

Holmvall och Åkesson (2002) beskriver arbetsgången vid import av produkter på följande sätt. Det första man måste göra är att hitta ett företag som kan tillverka och sälja produkten. Då marknaden är så stor kan det vara bra att avgränsa producenterna till ett visst världsområde t.ex. USA där man har ett brett sortiment av välkända

textilmärken. Nästa steg handlar om att kontrollera marknaden och de tillverkare som man valt. Viktiga faktorer som skall granskas är minimikrav för beställningen och företagets egen image. Det är också viktigt att känna till hemmamarknadens regler om att sälja specifika produkten. Det är också bra att göra en marknadsundersökning över om det är lönsamt att importera produkten. En priskalkyl kan göras slutligen för att bestämma priset på produkten, som avgörs av den högsta prisnivån kunden är beredd på att betala. (Holmvall & Åkesson 2002 s.135 – 134)

Dagens utmaningar inom logistiken är kundens ökade behov, som måste tillfredsställas. Dessutom skall företagen erbjuda produkter till ett konkurrenskraftigt pris (Branch 2001 s. xv) Import till det egna landet möjliggör billigare produkter och inköp av varor och tjänster som inte finns i hemlandet (Holmvall & Åkesson 2010 s. 129). Vid direktimport köper företaget direkt från det exporterande företaget och allt måste hanteras på egen hand. För att direktimport skall vara lönsamt måste man köpa in stora volymer. Produkterna som importeras måste också vara godkända enligt finska standarder. (Holmvall & Åkesson 2010 s. 129) När du köper in produkter från ett annat land finns det ett antal regler som skall tas hänsyn till. Inom EU får varor röra sig fritt mellan de olika medlemsstaterna. (Westermarck & Nilsson 2002 s. 112-113) Varje produkt eller tjänst som importeras från ett annat land utanför EU måste anmälas till Tullverket (Lorentzon 2006 s. 62). Eftersom Finland är medlem i EU är det endast varor som kommer från länder utanför EU som skall förtullas.

## **2.1 Speditörens roll**

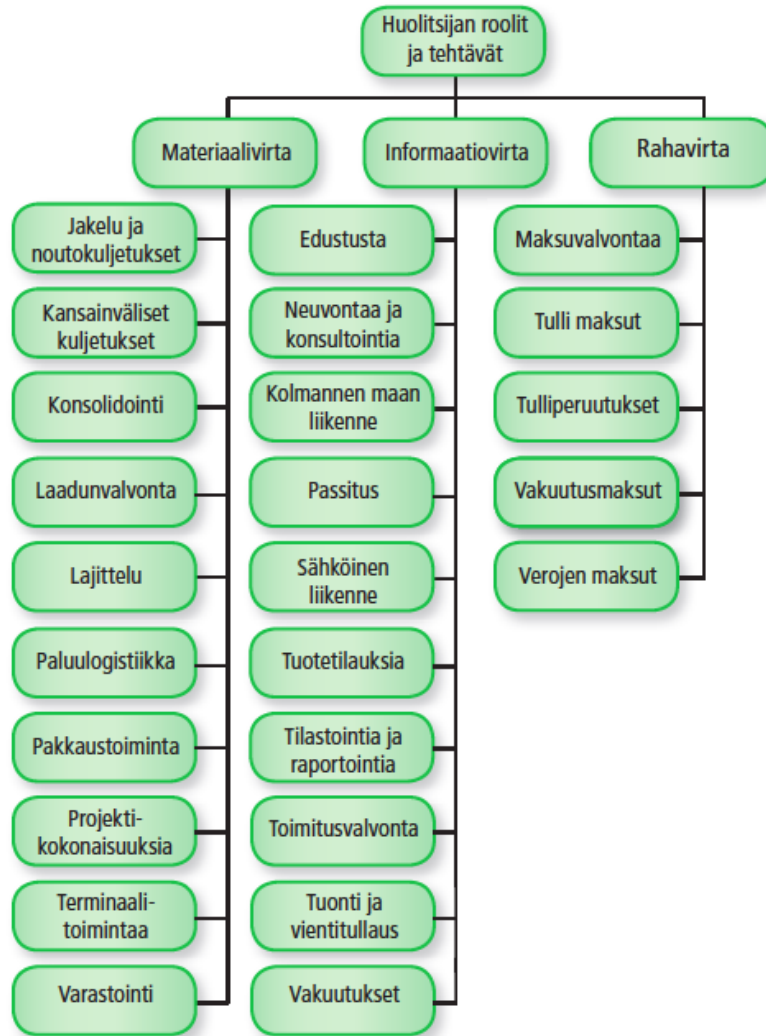
Då de flesta företagen tycker att importprocesserna är komplicerad och tar tid anlitar de oftast en speditör (Westermarck & Nilsson 2002 s. 113). Detta kapitel beskriver vilka uppgifter en speditör har och vad som krävs för att vara verksam inom spedition. De så kallade speditörerna har lokala kontakter och kan den lokala kulturen. Speditörerna kan också hålla transportkostnaderna nere då de arbetar med flera företag samtidigt och kan då genom högre kvantiteter pressa ner priset. (Holmvall & Åkesson 2010 s. 129) Speditören kan antingen arbeta självständigt eller höra till ett speditörsföretag (Kuljetusopas.fi). Speditörens främsta uppgift är att kontrollera att varorna transporteras enligt internationella lagar och bestämmelser i rätt tid och plats. Speditören hanterar

materialflödet, de är med andra ord den internationella varutransportens hjärna. För den internationella transporten behövs information som t.ex. internationella handels lagar, betalningsvillkoren, tull- och transportbestämmelser och olika länders krav vid internationell transport. (Opetin.fi 2014) I finska lagen är inte begreppet spedition beskrivet tydligt, därför har speditörsförbundet grundat PSYM d.v.s. ”Pohjoismaiden Speditööriliiton yleiset määräykset” vilka består av följande huvuduppgifter,

- Transport av varor.
- Lagring av varor.
- Andra varors transport eller lagrings uppgifter vilka kan ytterligare bestå av:
  - Förtullning av varor.
  - Konsultering.
  - Märkning och hantering av varor.
  - Iakttagande av försäkring.
  - Assistering vid import- och export dokumentation.
  - Vidarebefordrings konsultering och hantering.
  - Assistering vid transport- och distributions frågor.

(Huolintaliike.fi a)

Nuförtiden kan speditörer hjälpa med många olika logistiska uppgifter så som Intrastat-statistik och mervärdeskatt uträkningar. (Ritvanen 2011 s. 183-184) Konsolidering använder speditörer för att sänka prisen på transporten, då man kommer överens med andra kunder att kombinera transporter och packa olika kunders varor i en och samma försändelse. Projektspedition erbjuder en planerad transport för mera invecklade uppdrag från kunden. Terminal tjänster erbjuder en tullfri varas hantering, med tullens lov, som speditörer använder sig av. Transitering betyder att produkter får röra sig från ena tullområdet fritt till den slutliga tull destinationen, detta är också en vanlig speditionstjänst. (Logistiikka maailma.fi 2015b) Bilden nedan beskriver de olika ansvarsområden speditören har och vilka tjänster de erbjuder: Se figur 1.



Figur 1 Bild över speditörens roll och tjänster (Logistiikka maailma.fi 2015b).

För att få agera som en speditör måste man vara registrerad hos tullen. Då får man, som registrerad i tullens tjänst tillgång till ITU-förtullning, som fungerar elektroniskt och är kopplad till tullens EDI-anmälan och detta används ofta vid förtullningen. (Logistiikka maailma 2015c) Speditörer värdesätter god skolning för de krävande uppgifterna inom internationella transporten, därför finns det möjlighet till bra skolning inom spedition (Huolintaliitto.fi b). Utbildning och kurser inom spedition erbjuds av olika yrkesläroverk, ICC ”International Chamber of Commerce”, tullen och speditörsförbundet (Huolintaliitto.fi c). Det är ofta importören som bestämmer om man använder en speditör eller inte. Oftast använder man speditörstjänster då man gör en tulldeklaration för normalförfarandet, då man inte själv är närvarande på den orten där varorna skall anmälas till tullen. Kompletterade tulldeklarationen brukar importören

själv göra. Speditörer har oftast till förfogande leasad utrustning av fordon, flygplan och lagrings möjligheter. (Lorentzon 2006 s. 67) Detta underlättar hanteringen av varorna jämfört med företagets egna resurser.

En bra speditör kännetecknas enligt Westermark & Nilsson (2002 s. 152) av följande egenskaper:

- Täta turer till och från önskade orter.
- God prisnivå.
- Personlig service.
- Direkt trafik (utan omlastning).
- Kunskap om alternativa vägar (flexibilitet).
- Tilläggstjänster så som dokumentation, förtullning och lagring.

Speditörsbranschen sysselsätter ungefär 6 000 personer inom Finland. Av dessa hanterar ungefär 70 % import- och export förfarande, 90 % av dessa består av flygtransport. I Finland finns det ungefär 100 företag som verkar inom spedition. (Opetin.fi 2014)

Speditören ansvarar i första hand över kontroller, rapportering, redovisning och handlande enligt direktiv. (Kuljetusopas.fi) Speditören ansvarar för kundens internationella transporter så att den kommer i rätt tid och med det förmånligaste sättet. För detta ändamål planerar speditören transporten, gör utredningar för transport rutter och fraktkostnader. Dessutom håller speditören också reda på transportavtalen. Speditören följer transportens rutt och håller kunden informerad om förändringar under transporten. Speditören meddelar kunden om behövlig information då varorna anlänt eller skall förvaras tillfälligt. Dessutom granskar speditören varorna, förpackningens skick och dokumentationen under hela transportkedjan. Vid importförtullningen skapar speditören behövliga dokument. Speditören gör kalkyler över de olika kostnader som uppstår vid importen. Arbetet är för speditören i stort sätt pappersarbete med att säkerställa att importen och exporten löper framåt med behövliga dokumenten. (Ammatinetti.fi)

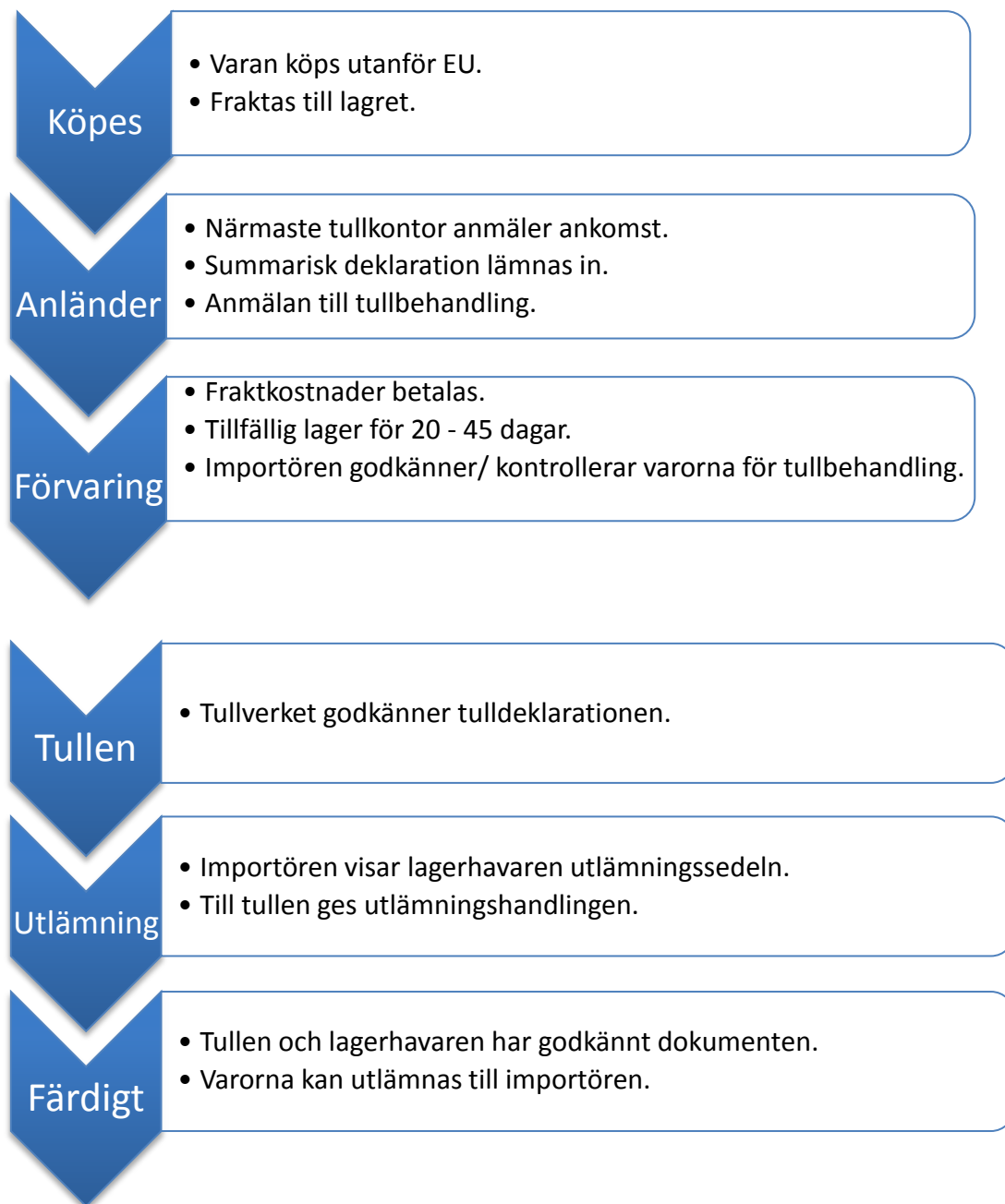
## 2.2 Förtullning och transport

Nu skall jag beskriva djupare begreppet import d.v.s. förtullningsförfarandet. Då man köper in en vara utanför EU t.ex. USA fraktas den oftast till ett lager för oförtullade varor. Då varor transporteras till så kallade tillfälliga lager eller tullager måste man göra följande åtgärder enligt Westermark & Nilsson (2002 s.113):

- Betala kostnaderna för frakt till transportföretaget.
- Kontakta tullen och lämna in en tulldeklaration.
- Lämna in till tullen en utlämningshandling för att få varorna ut från lagret.

Nu skall jag gå djupare in i processen hur man importerar varor utanför EU.

När varorna anländer till Finland skall geografiskt närmaste tullkontor underrättas om ankomst. Vid import görs alla tull anmälningarna i tullens elektroniska system, sändningen får en uppföljningsnummer som kallas MRN-nummer. En summarisk deklaration lämnas in till tullen där antal kollin, godsmärkning, varuslag och bruttovikt uppges. Därefter skall varorna anmälas till tullbehandling och varorna läggs i korttidslager för upp till 20 – 45 dagar. Speditören blir informerad om att varorna har anlant av tullen och därefter godkänns varorna för tullbehandling. Speditören skall noggrant kontrollera att uppgifterna i anmälningshandlingen eller tulldeklarationen är korrekt. (Lorentzon 2006 s. 62 - 63) I tulldeklarationen skall anges bl.a. vilken typ av varor som importeras, kvantiteten, kostnaderna och varornas ursprungsland (Westermark & Nilsson 2002 s. 113). När tullen har godkänt tulldeklarationen och varorna överlämnas, skrivs en utlämningsedel som importören delger lagerhavaren för att varorna skall vara möjliga att avhämtas. (Lorentzon 2006 s. 63) Figuren nedan beskriver importprocessen då varorna överlämnas till importören: Se figur 2.



Figur 2 Förklaring över importprocessen. (Skapad av skribenten)

Förtullning betyder att skatt, tull och andra avgifter skall erhållas och betalas för den importerade varan. Om importvillkor gäller för varan måste importtillstånd uppvisas för tullen. Då tulltjänstemannen kontrollerat tulldeklarationen och bilagorna, så som fakturor och ursprungsintyg kan varorna överlämnas till importören. Varorna får då en gemenskapsstatus som betyder att de jämställs med varor som är tillverkade i EU. Detta

innebär att ingen ny tulldeklaration eller betalning av tullavgift behövs göra, då varorna förflyttas inom EU. (Lorentzon 2006 s. 63 - 64)

Det finns två sätt att hantera en förtullning, vilka jag nu skall gå igenom. Normalförfarandet eller ”direktförtullning” är inte så normalt då det för importvarorna görs en fullständig tulldeklaration med kompletta statistiska uppgifter, och en beräkning av tull och andra uppgifter. Företagen som importerar ofta använder sig av ett förenklat förfarande. Vid förenklat förfarande tar företagen hand om sina importvaror innan en tulldeklaration har lämnats in. (Lorentzon 2006 s. 64)

Förtullningen för förenklade förfarandet görs i två steg;

1. En förenklad tulldeklaration lämnas in till det tullkontor varorna passerat.
2. Efterhand görs en kompletterande tulldeklaration 10 - 11 dagar efter förenklade tulldeklarationen. (Lorentzon 2006 s. 64)

Nedan illustreras skillnaden mellan de två olika tulldeklarationerna d.v.s. normalförfarandet och förenklade förfarandet: Se figur 3.



Figur 3 Skillnaden mellan de två olika tullförfarandena. (Skapad av skribenten)



Figuren ovan beskriver skillnaden mellan de två tullförfaranden, vilka är att vid normalförfarande måste man göra en fullständig tulldeklaration med kompletta uppgifter, medan i normal förfarande räcker det i första hand att göra en ytligare tulldeklaration och i efterhand en fullständig tulldeklaration.

## 2.3 Avgifter och dokumentation

Inom importprocessen ingår det dokumentation och avgifter av olika slag, detta kapitel beskriver denna fas i processen. Det är produkternas värde som ligger till grund för hur stora tullavgifterna blir för varorna (Westermarck & Nilsson 2002 s. 114). Det belopp man skall betala till tullen kallas för tullvärdet, detta beräknas enligt följande kriterium:

- Priset företaget betalar för produkten.
- Frakt, inklusive emballage och lastning.
- Försäkringskostnader.
- Kostnader för provision, royalty, licenser mm.
- Tullsats som läggs på tullvärdet (Taric-koden i procent).
- Moms beräknas på importvärdet inklusive tull och importavgifter.

Faktorer som påverkar lönsamheten för import av textilvaror är bl.a. fraktkostnaden, tullavgifter, antal distributionsled och transporttiden för varan. (Holmvall & Åkesson 2010 s. 135, 152-154) De avgifter och skatter som uppbärs utgår man från varornas varukod, tullvärde och ursprungsland. Mervärdeskatten och tullsatsen är de allmänna avgifter som uppbärs när man importerar varor från ett tredje land (Tullen 2014a). En tullnedsättning är möjlig i fall man kan berättiga varornas ursprung med ett ursprungsintyg. (Tullen 2014b) En Taric-kod eller CN-system används för import av varor från ett tredje land, koden bestämmer varornas tullsats, moms och andra import villkor. I tullens Taric-söksystem hittar man kategorierna för olika produktgrupper, vid detta fall fokuserar jag på textilvaror, varukoden 61 (kläder av trikå). Tullsatsen för textilvaror är 12 % och mervärdeskatten är 24 %. På varans värde läggs till speditjonskostnader, utländska frakten och försäkringskostnader. (Logistiikka maailma.fi 2015d) Varor i finska brukstariffen (tullens handbok II) är huvudsakligen grupperade enligt produktionsområde och i varje kapitel utreds först råvaror och sedan

halvfabrikat. (Tullen 2013d) Tabellen nedan visar de olika importkostnaderna som uppstår: Se tabell 1.

Tabell 1 Import kostnaderna över textilvaror (Logistiikka maailma.fi 2015d).

Aktivitet	Ursprungsland USA
Inköpspris	100 000€
Frakten totalt	8 000 €
Speditionsavgift totalt	2 300 €
Terminal avgift FI	600 €
Försäkring	321 €
Lager	120€ 10m2 Finland
Tullsats	12 %
Uppbärs tull	13 360,92 €
<b>Total import</b>	<b>124 701,92€ (uppbärs moms 24 %)</b>

Omräkningskurs USD 1,1398 = 1 EUR februari 2015

Tabellen ovan beskriver de olika kostnaderna som uppstår vid ett inköp av textilvaror från USA till Finland. Till inköspriset läggs till fraktkostnader, speditionsavgift, terminalavgift i Finland, försäkringskostnader och möjliga lagerkostnader. Till importkostnaderna läggs en tullsats på 12 %, som beräknas ihop med importkostnaderna för att få den totala importkostnaden. För de totala importkostnaderna uppbärs en moms på 24 %.

Den skilt bestämda textil importen (färdigttextil) övervakas antingen enkelt, tvåfaldigt eller enligt kvotanordning. Spår av hund eller katt hår i textilvaror är strängt förbjudet att importera eller exportera inom EU området. Tilläggs avgifter uppbärs av tullens laborations analyser och avskaffande av varor. (Logistiikka maailma 2015f)

Dokument som behövs vid import av ett tredje land är; handelsfaktura, import lov/ licenser och bevis på förmån eller kontroller. Andra behövliga dokument vid import från ett tredje land är ursprungsbevis, konossement d.v.s. Bill of Lading (dokument vid havstransport), INF-bevis (stöd blankett), ATA carnet (temporär import) och ankomstanmälan. (Logistiikka maailma 2015e)

## 2.4 Incoterms

Incoterms behövs vid importförfarandet och detta kapitel behandlar betydelsen för Incoterms vid import utanför EU. Under transporten av varor kan det finnas många risker t.ex. varorna kan försvinna, skadas eller försenas (Suomen kuljetusopas). För att köparen och säljaren skall känna till sina skyldigheter om något händer med varorna använder företagen gemensamma bestämmelser som kallas för Incoterms. Incoterms består av handelstermer som bestämmer vem som betalar för vad i transporten och vem som tar vilka risker under leveransen. Westermark och Nilsson (2002) sätter tyngdpunkten på hur viktigt det är att känna till leveransvillkorna, för att möjliggöra kontroll över köpeavtalen. Leveransvillkorna ger svar på följande frågor:

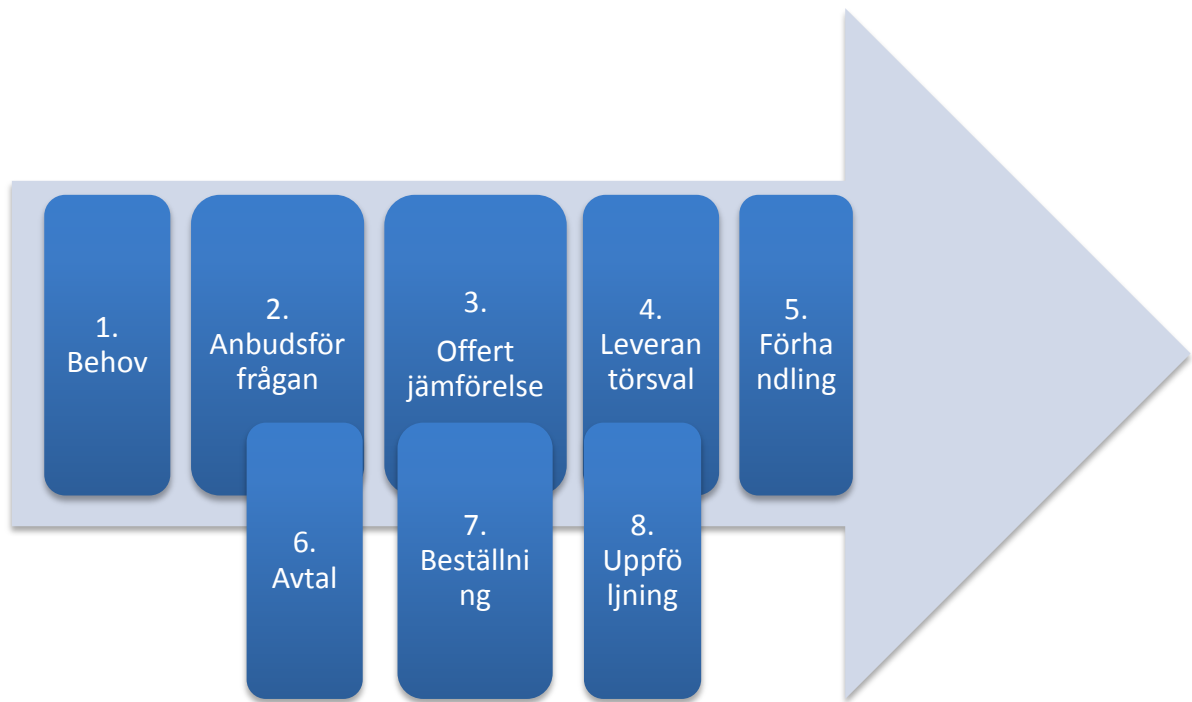
Vem betalar frakten? Vem är ansvarig för godset under transporten? Vem som betalar försäkringen? och när godset skall överlämnas till kunden? (Westermark & Nilsson 2002 s. 81 – 83). Incoterms skall markeras på rätt sätt i köpeavtalet som enligt Suomen kuljetusopas är FOB Helsinki, Incoterms 2010 (Suomen kuljetusopas). Det skall framgå att tolkningen sket enligt Incoterms 2010 eller äldre versionen 2000 (Svenska handeln). ICC (International Chamber of Commerce) har skapat dessa Incoterms och uppdaterar dem, senaste versionen Incoterms 2010 kom i kraft januari 2011. ICC föredrar att man använder den nyare versionen av Incoterms d.v.s. Incoterms 2010. Alla kontrakt som är skrivna under Incoterms 2000 är ändå giltiga efter år 2011. (Export.gov, 2014)

USA har en motsvarighet till Incoterms som kallas UCC (United States federal Uniform Commercial Code). UCC berör många aspekter av ett kommersiellt kontrakt, de innehåller bl.a. frakt och leverans regler. Flera UCC uttryck är skrivna med tre bokstäver, men deras betydelse kan vara olika t.ex. Incoterms ”FOB” kan ha flera olika betydelser i UCC. År 2004 omarbetades UCC, men de gamla reglerna från år 1952 är ännu i bruk. USA använder sina egna UCC regler för de inhemska affärerna och ICC Incoterms använder de vid utländska affärer. (Incoterms Explained) För att importera varor från USA krävs det i vissa fall en SED (Shipper’s Export Declaration) licens. (Fas.org)

## 2.5 Inköpsprocessen

Detta kapitel behandlar allmänt om begreppet inköp och hela inköpsprocessen steg för steg. Utan inköp finns det inte import, nämligen import är i många fall en del av inköpsprocessen. Med inköp menas den funktion i företaget då varor anskaffas. Om företaget är litet brukar ägaren vara inköpsansvarig, detta betyder att kunskapen oftast är begränsad. För att göra ett lyckat köp kan man följa en inköpsprocess som består av olika viktiga delar. Nedan beskriver jag de väsentligaste aktiviteterna i inköpsprocessen. Processen kan se olika ut beroende på vilken modell man använder. Vid rutin inköp köper man ofta bekanta varor och vet vilken leverantör man köper av. Företagen brukar vid rutin inköp hoppa över offertförfrågan och ordererkännande. Företaget och leverantören har kommit överens om en viss prislista, som bestämmer kostnaderna för varorna. En annan metod är avropsavtalet där företaget köper en viss mängd under året. Detta betyder att leverantören avtalar om ett pris för den ungefärliga kvantiteten. (Westermarck & Nilsson 2002 s. 96 - 97) Inköps valet för företag baserar sig på produktens pris och helhetspriset, vilket innehåller beställning-, frakt- och lager kostnader (Aho & Uusitalo 2014 s. 32). Enligt Uitto (2014) är det viktigt att behärska en förmåga att förutspå inköpen, så att det inte uppstår brister för produkttillgängligheten. Forskaren Lewis (2014) menar också att man skall kunna förutspå potentiella fel i inköpen.

En inköpsprocess består av flera steg som behövs vid anskaffning av produkter, tjänster eller råvaror (Ritvanen, 2011, s. 39). Då det uppstår ett behov för företaget att köpa in använder man ofta en inköpsprocess (Expowera, 2014). Om produkten inte är tillgänglig i den egna marknaden kan man importera produkten från ett annat land. Inköpsprocessen ser olika ut beroende på produktens karaktär, beställning och kontrakt. Då man handskas med en ny leverantör är det vanligt att be om testartiklar eller sampel. (Ritvanen, 2011, s. 39) En vanlig inköpsprocess kan delas in i följande steg: Se figur 4 nedan.



Figur 4 De olika stegen i en inköpsprocess. (Skapad av skribenten)

Enligt forskaren Ritvanen (2011) är de viktigaste delområdena prognosdata, beställningen, leveransuppföljning, mottagning, lagring och betalning. Ritvanen lägger till i inköpsprocessen beställningens- och fakturans acceptering, samt reklamation. Forskaren Van Weeles (2005 s. 29) inköpsprocess är något kortare, den lyder enligt följande steg, vilka bilden illustrerar: Se figur 5 nedan.



Figur 5 Inköpsprocessen enligt Van Weele (2005).

I följande stycken går jag närmare igenom de vanligaste stegen i inköpsprocessen. Jag använder mig av Van Weeles modell som består av sex steg.

Första steget är att planera och specificera vad som behövs köpas. Vilka krav ställer du på produkten och leverantören så som pris, mängd, leveransvillkor, färg osv. Enligt en studie av Israeli importörer är produktvariabler så som kvaliteten, funktionerna och service variabler som leverans i rätt tid viktigare än priset på inköpet (Ghymn & Jaffe 2004, vol.17).

Om produkten köps för första gången eller sällan, kan man använda sig av en anbudsförfrågan eller offertförfrågan (Nilsson & Westermark 2002 s. 76). Offertförfrågan beskriver alla kriterier man har för produkten. (Ritvanen, 2011, s. 40) Offertförfrågan skickas till flera olika leverantörer, därför skall offertförfrågan vara tydlig och komma fram med följande information:

- Önskad storlek och färg på produkten.
- Önskad kvantitet (rabatt vid större beställningar)
- Önskad kvalitet på produkten.
- Önskad leveranstid och leveransvillkor.
- Önskad förpackning.
- Önskade betalningsvillkor.
- Sista dag för offert.

Säljaren skickar en offert och erbjuder inköparen att köpa vissa produkter för vissa villkor. (Nilsson & Westermark 2002 s. 77) För den kommersiella biten är mervärdesskatten, tullen och andra betalningar viktig information som skall finnas med i offertförfrågan. (Ritvanen, 2011, s. 40)

Enligt en undersökning av Sartor, M. och Nassimbeni (2014, vol. 20) är valet av leverantör den viktigaste fasen av inköpsprocessen. Då man fått in offerter av olika leverantörer skall de jämföras, vilket är inköpsprocessens mest arbetsdryga fas. Offerten skall innehålla alla de krav man har för produkten och leveransen. Företagen jämför på olika sätt leverantörers offerter, de vanligaste kriterierna är kvalitet, leveranstid och pris. Andra kriterier kan vara leverantörens flexibilitet, betalning- och leveransvillkoren. Vanligtvis ställer man vikten på vissa egenskaper och räknar således ut poäng för de olika leverantörer, som kan ställs upp i tabell form. (Ritvanen, 2011, s. 41-42). Tabellen nedan illustrerar val av leverantör enligt kriterium: Se Tabell 2.

Tabell 2 Val av leverantör enligt kriterium. (Skapad av skribenten)

Egenskaper	Tyngdpunkt	Företag A	Företag B	Företag C
<b>Pris</b>	50	38	40	45
<b>Leveranstid</b>	30	28	25	30
<b>Kvalitet</b>	20	20	18	17
<b>Summa</b>	100	86	83	92

De offerter som inte uppfyller kraven förkastas. Ur företagets synvinkel lönar det sig att välja leverantören utifrån en strategisk synpunkt d.v.s. effektivera beställningssystem, tillföra kompetens och skräddarsy lösningar. (Expowera 2014) Företaget skall också enligt författaren Voss (2006) tänka på att leverantören har ett inflytande på företagets inventariepolicy, kapitalflöde, produktion och produktkvalitet. Voss (2006) väljer också pris, kvalitet och leveranstiden som de viktigaste attributen när man väljer leverantör. Många företag använder en regel för hur deras leverantörer skall fungera mot de anställda d.v.s. ”Code of conduct” (Westermarck & Nilsson 2002 s. 121). Enligt Bailey et al (2005 s. 179) skall en professionell leverantör; hålla löften, ha en stabil bakgrund, uppvisa leveranspålitlighet, god kvalitet, god service och teknisk support, slagkraftig pris, samt håller köparen uppdaterad. Import kräver kunskap om kulturella skillnader då stora företag har egna policyn vad man får och inte får göra. Andra länder har t.ex. en helt annan syn på gåvor, som kan ses som mutor för finländska företag. Tidsperspektivet kan också se helt annorlunda ut i Spanien än i Finland. (Westermarck & Nilsson 2002 s. 123) Efter att flera leverantörer har valts ut startar en förhandlingsrunda där de sista och mest passande leverantören väljs ut (Expowera 2014).

Då förhandlingarna är slutförda kan avtalet och beställningen göras. I avtalet skall en klausul läggas d.v.s. en så kallad Incoterm, som beskriver hur eventuella tvister löses. (Expowera 2014) Vanligtvis hänvisar kunden till leverantörens offert i beställningen (Nilsson & Westermarck 2002 s. 81). Avtalet innehåller oftast följande information enligt Ritvanen (2011):

- Pris, leveranstid, giltighetstid, garanti.
- Avtalets knytare, avtalets orsak, försäljnings orsak, produkt ansvar.
- Transportavtal, licenser, reklamation.
- Specifikation, Force majeure, patent, sanktioner.

En offert från säljaren och en accept från kunden bildar ett avtal (Westermarck & Nilsson 2002 s. 91). Efter avtalets godkännande kan kunden göra beställningen. Produkten eller tjänsten kan beställas muntligt vilket är vanligt att göra företag emellan. I beställningen skall det dock komma tydligt fram produktens krav. Beställningen skall också medföra



leveransnummer, produktbeskrivning, pris, kvantitet, leverans och betalnings villkor, samt leverans adress. (Ritvanen 2011 s. 44)

Utvärdering och uppföljning är de sista stegen i inköpsprocessen. Utvärderingen är viktig då man går igenom om leverantören var lämplig eller inte. Utifrån värderingen kan man utgöra om man vill använda leverantören i fortsättningen.

För att inköpsprocessen skall vara fungerande behövs det också olika dokument. Inom importen från ett tredje land behövs följande dokument förfarande. Dokument flöde för köparen är; offertförfrågan, beställning, betalning eller reklamation. Säljarens/ leverantörens dokument flöde är följande; offert, beställningsbekräftelse, faktura eller kompensation. Offertförfrågan sänder importören till ett antal olika leverantörer för att kunna jämföra dem. Offerten sänder säljaren till köparen för att erbjuda en viss vara till vissa bestämda villkor. Offertförfrågan och offerten skall vara exakta och tydliga så att det är lätt att jämföras. Offerten skall noggrant granskas för t.ex. fördelaktiga köpevillkor kan kompensera ett inköpspris som först verkar högt. Köparen skapar en beställning till säljaren. En bra regel enligt Westermark & Nilsson (2002) är att hänvisa till leverantörens offert i beställningen. (Westermark & Nilsson 2002 s. 74, 76-77, 80-81)

### **3 METOD**

För att få ett analysbart resultat bör man välja den rätta empiriska forskningsmetoden, som delas in i två områden kvalitativ och kvantitativ forskningsmetod. Detta kapitel behandlar de två forskningsmetoden. Vissa författare talar om en grundläggande skillnad mellan dessa metoder, medan andra tycker att man inte mera kan skilja mellan de två metoderna. Bryman (2001) menar ändå att skillnaden mellan forskningsmetoderna har blivit tydligare och viktigare. ( Bryman 2001 s. 33) Skillnaden mellan dessa två metoder enligt Widerberg (2002) är följande kriterium; kvalitativ forskning syftar till att klargöra ett fenomenens egenskap eller karaktär, medan den kvantitativa forskningen så som namnet hänvisar fastställer mängder. Den kvalitativa forskningen söker primärt efter fenomenets innebörd eller mening. Den kvantitativa forskningen söker primärt efter förekomst eller frekvens. Den kvalitativa forskningen

ställer frågor som t.ex. ”Vad handlar det om?” och ”Vad betyder fenomenet?”, medan den kvantitativa forskningen ställer följande forsknings frågor ”Hur vanligt är fenomenet” och ”Vilka är sambanden?”. (Widerberg 2002 s. 15)

Bryman berättar att många författare som skriver metodologiska frågeställningar använder sig av kvalitativa eller kvantitativa forskningar. Han fortsätter argumentet att skillnaden mellan kvalitativ och kvantitativ forskning går djupare än att mäta olika företeelser. Tabellen nedan visar grundläggande skillnaden mellan kvalitativ och kvantitativ forskning: Se tabell 3.

*Tabell 3 Skillnaden mellan kvalitativ och kvantitativ forskning (Bryman 2001 s. 34).*

<b>Kvalitativ</b>	<b>Kvantitativ</b>
Induktiv, teorigenering	Deduktiv, prövning av teorier
Tolkande synsätt	Naturvetenskaplig modell
Konstruktionism	Objektivism
Ord	Siffror

Kvalitativ forskning uppfattas som en forskningsstrategi som lägger vikt på ord, medan kvantitativ forskning betonar kvantifiering av data. (Bryman 2001 s. 35)

Det finns flera olika kvalitativa metoder och man måste alltid noggrant överväga vilken metod som passar bäst för att besvara just den fråga man ställer (Widerberg 2002 s. 65). Bryman (2001 s. 299) säger att intervjuer är sannolikt den mest använda metoden i kvalitativ forskning. För mitt arbete har jag valt en kvalitativ semi-strukturerad intervju. Widerberg (2002) säger att intervju innebär att forskaren använder samtalsformen för att få fram andras muntliga berättelser, förståelser och uppgifter. Widerberg fortsätter att berätta att kvalitativa intervjuer syftar till att använda sig av direkta mötet mellan forskaren och intervjupersonen och det unika samtalet som uppstår i den kontexten. Vid en semi-strukturerad intervju har forskaren en intervjuguide med specifika teman som skall beröras, men intervjupersonen får frihet att utforma svaren på sitt eget sätt (Bryman 2001 s. 301). Intervjuguide är forskarens hjälprea i intervjusituationen, den bör vara översatt för det man önskar analysera (Widerberg 2002 s. 68) Enligt Widerberg

är det som utmärker en kvalitativ forskning hur intervjupersonen förstår temat ifråga, tiden man har till förfogande och var intervjun utförs. (Widerberg 2002 s. 16 – 17)

Stegen i en kvalitativ forskning som jag använder mig av är följande:

1. Generella frågeställningar.
2. Val av relevanta platser och undersökningspersoner.
3. Insamling av data.
4. Tolkning av data.
5. Begreppsligt och teoretiskt arbete.
6. Rapport om resultat och slutsatser.

(Bryman 2001 s. 252)

Jag samlar in data från olika källor och jämför den teorin jag samlat in med svaren som jag får från de kvalitativa intervjuerna. Resultatet utgörs av kopplingen mellan teori och data (Bryman 2001 s. 254). Inom kvalitativa forskningen så som Bryman (2001) påpekar antas teorin vara en följd av undersökningen, i stället för att vara dess utgångspunkt (Bryman 2011 s. 252).

Enligt Bryman (2001) är kvaliteten i en undersökning summan av reliabiliteten och validiteten för forskningen (Bryman 2001 s. 257). Validitet handlar om observering, mätning eller identifiering av det man säger sig göra (Mason 1996). Reliabilitet handlar om pålitlighet, som behandlar möjligheten att styrka och konfirmera sin objektivitet. Forskarna Lincoln och Guba (1994) föreslår två grundläggande kriterier för kvalitativ forskning, nämligen trovärdighet och äkthet. (Bryman 2001 s. 258) För att min undersökning skall vara valid och reliabel använder jag mig av flera pålitliga källor, intervjupersoner och har en klar insyn i vad jag skall undersöka.

### **3.1 Metod för analys**

Analysen man kan utföra beror enligt Widerberg (2002) på det insamlade materialet. Därför bör man bedöma vilken sorts material man har, innan man värderar analysmöjligheten. Det insamlade materialet kan vara t.ex. intervjuer, enkäter eller observationer. (Widerberg 2002 s. 133 – 135) Mitt insamlade material kommer från företagsintervjuer vilket betyder att jag analyserar intervjuernas koppling med

litteraturen jag samlat in. Intervjuer brukar ibland utgöras av ostrukturerade textmaterial, som kan vara svåra att analysera. Med en generell strategi för analys av kvalitativ data kan man bygga en referensram vars syfte är att vägleda forskaren vid analys av data. (Bryman 2001 s. 372 – 373)

### **3.2 Hur jag utförde min undersökning**

Förra kapitlet behandlade begreppet metodik ur ett allmänt perspektiv och kopplingen till min undersökning. Nu beskriver jag hur jag utförde min undersökning. I undersökningen om hur importprocessen från USA till Finland fungerar har jag gått tillväga på följande sätt; teorin baserar sig på insamlat material från källor som inte får vara äldre än från 2000- talet. Datan bestod av litteratur, internet källor och artiklar som berör mitt ämne. När den teoretiska delen är avklarad kontaktade jag företag inom spedition för den empiriska delen. De fyra intervjupersoner jag träffade intervjuade jag med en semi-strukturerad intervju, som inspelades. Intervjupersonerna förblir anonyma under arbetets gång. Slutligen analyserade jag teorin med empirin och kombinerade dessa för att få ett resultat.

## **4 EMPIRI**

I detta kapitel presenterar jag min empiri för arbetet om importprocessen av textilvaror från USA till Finland. Sammanfattningen av transkriberingarna för svaren av intervjupersonerna hittar man i bilaga 6. ”Resultatredovisning för intervjuerna”. Utgångspunkten för min empiri var att undersöka företag med inköp- eller import verksamhet. Jag kontaktade flera företag inom inköp- och importbranschen. De flesta företag som jag kontaktade sade att de inte var möjligt för dem att svara på mina undersökningsfrågor. Orsaken varför de inte kunde svara berodde på att inköps och import avdelningar köper denna importtjänst från speditörer. Efter att jag konstruerade mina intervjufrågor för företagen konstaterade jag också att frågorna lämpade sig bättre för företag som erbjuder speditionstjänst. Slutligen intervjuade jag 4 personer som ansvarade för spedition, förtullning och import inom sina spedition företag. Företagen bestod av två stora, ett mellanstora och ett mindre spedition företag för att få ett bredare

perspektiv på speditjonsindustrin. Empirin börjar med en kort presentation över de fyra intervjuade företagen.

## 4.1 Intervjuföretagen

I detta kapitel går jag igenom de fyra intervjupersoners företag på en global nivå. Siffrorna är ungefärliga och företagen hålls anonyma under arbetets gång.

**Företag A** är ett finskt familjeägt företag, som erbjuder kunder med utrikeshandel hjälp inom import- och export, transport och logistiska ärenden. Företagets tjänster består av allt från transporter, lagring, e-tjänster och spedition. Företaget är ungefär 70 år gammalt med en omsättning på ca 44 miljoner euro. Anställda på företaget finns det lite på 146 personer. Jag träffade intervjupersonen i företagets egen lokal, belägen i Helsingfors. Intervjupersonen har arbetat i företaget över 28 år och har två egna ansvarsområden, vilka är speditjonsavdelningen och förtullning. Tiden för intervjun var 12.3.2015 klo. 13.00.

**Företag B** är en av den största transporterings företag med ett brett nätverk av olika speditjons tjänster. Företaget är grundat i Europa och har för tillfället verksamhet i ungefär 200 länder och har ca 300 000 arbetstagare. Organisationen delas i fyra olika verksamhetsområden, som tillsammans resulterar i en omsättning på över 13 miljarder euro. Intervjun hölls i Vandas köpcentrum Jumbo, i en restaurang på andra våningen. Tiden för intervjun var 13.3.2015 klo. 13.30. Intervjupersonen är Operations Manager på företaget och ansvarar för lagring och logistik. Till intervjupersonens arbetsuppgifter ingår allt från personalpolitik till business.

**Företag C** är en av de största express transport företag som existerar i över 200 länder. Företaget grundades på 40-talet utanför nuvarande EU och har för tillfället över 60 000 anställda. Företaget erbjuder express transport som består av b.la. dokumentation och snabb transport. Organisationens omsättning är ca 6 miljarder euro. Plats för intervjun var i Vanda där företaget är belägen, i intervjupersonens arbetsrum. Tiden för intervjun var 16.3.2015 klo. 13.00. Intervjupersonen har arbetat i företaget 20 år och ansvarar för företagets import, spedition och är kontaktpersonen vid tull ärenden.

**Företag D** är ett finskt företag, som är grundat vid 1900-talets skifte och har verkat sen dess inom logistiken. Företagets tjänster består b.la. av transport med fartyg, lastbil eller flyg, transito sändningar och projektlogistik. Företaget finns i 6 olika länder runt om i världen. Personal mängden på företaget är ungefär 200 stycken och de har en omsättning på 10 miljoner euro. Intervjun hölls i Esbo där företaget är belägen, i intervjupersonens arbetsrum. Tiden för intervjun var 26.3.2015 klo. 13.30. Intervjupersonen kom till företaget år 2013 och är specialiserad på tullförfarande. Till intervjupersonens ansvarsområden tillhör import, export, transitering och konsultering.

## **4.2 Resultatredovisning**

I detta kapitel kommer jag att presentera och analysera resultatet för undersökningen i det empiriska materialet. Resultatet baserar sig på det som sagts under intervjuerna. Den empiriska forskningen gjordes genom fyra semi-strukturerade intervjuer. Diskussionen baserade sig på intervjuguiden som finns som bilaga 1. ”Intervjuguide”. Syftet var att få reda på hur importprocessen ser ut då man importerar textilvaror från USA till Finland. Resultatet är indelat i huvudkategorier där de olika underrubrikerna representerar en viktig forskningsfråga. Syftet med detta kapitel är att läsaren skall få en konkret förståelse över importprocessen och dess olika skeden. Resultatet innehåller citat från intervjuerna som är relevanta och ger läsaren en klar bild av undersökningen.

### **4.2.1 Importprocessen**

Importprocessen kan se olika ut beroende på vad man importerar och varifrån. Alla respondenterna använde sig av elektroniska program för importen. Företag B berättade att inom import affärer rör sig all data om internationell verksamhet genom elektroniska program. Företag B berättade att Kvantum är ett program där alla sändningar förflyttar sig runt om i världen och där sändningens information förflyttas steg för steg. Företag A berättade ytterligare att för sändningen öppnas en s.k. case och speditörens uppgift i importprocessen är att se till att sändningen kommer i tid och att den tullas inom bestämd tid. Dessutom skall tullklareringen följa tullens lagar och kunderna skall uppmanas om tullförmåner. Företaget A fortsätter att förklara att då sändningen anlant

ordnas godstransporten, tulldokumenten skickas till kunden och slutligen fakturerar speditören kunden. Företag D kontaktar sina agenter i USA för att informera att deras kund vill importera något. I detta skede undersöks om produkten är under licens och kontrolleras att alla dokument finns för transport till Finland. Företaget D som alla andra respondenter rådger kunden t.ex. om produkten är under licens och om kunden måste ansöka importlicens. Alla respondenter berättade att då varorna anlät till Finland, skall dokumenten och licenserna vara gjorda varefter man kan skicka tullklareringen. Svåraste fasen i importprocessen enligt Företag A och C är ifall tull programmen kraschar och allt måste göras manuellt. Enligt Företag A är det svårt då tidtabellen är ofta strikt. Företag B poängterar svårigheten av att hitta rätt person för rätt uppgift inom de olika skedena i importprocessen. Däremot tycker företag D att tull fasen är mest komplicerad om tullen kräver åtgärder så som laboration analys av varorna.

Dokument som behövs inom import från ett tredjeland är följande enligt respondenterna: Se tabell 4 nedan.

*Tabell 4 Dokumentationsförfarande enligt respondenterna. (Skapad av skribenten)*

---

Företag A: Handelsfaktura, förpackningslista och ursprungsintyg.

Företag B: Handelsfaktura, konossement, förpackningslista, ursprungsintyg, försäkring och analys intyg.

Företag C: Handelsfaktura, förpackningslista och ursprungsintyg.

Företag D: Handelsfaktura, förpackningslista, ursprungsintyg och fraktdokument.

---

Alla respondenter tyckte att de viktigaste dokumenten är handelsfakturan, förpackningslistan och förmånsdokument så som GSP-intyg för nedsättning av pris.

När det kommer till avgifter för textilvaror konstaterade företag B, C och D att vissa textilvaror har högre tilläggsskatteavgifter och tullsatser. Andra tilläggsavgifter enligt företag A, C och D kan vara tullens laboration analys för provtagning. Avskaffning av farliga varor kan leda till kostnader enligt företag B och D.

Avgränsningar för textilvaror är sådana ”produkter som är förbjudna i EU, som innehåller farliga ämnen eller orsakar fara för användaren”. (Respondent företag A) Farliga ämnen kan vara atsa färger som kan orsaka cancer berättar företag A. ”Speciellt färgerna blå och röd kan innehålla hud irriterade ämnen”. (Respondent företag D) Textilvaror som oftast tas för provtagning är enligt företagen A, B och D barnkläder. Andra textilvaror som tullen uppmärksammar vid importen är ”lakan, skor och skinn”. (Respondent företag A) Enligt företag D kan också jeans material förorsaka hudirritation, och därför granskar tullen jeans materialen. Företag D säger att vissa djur pälsar är förbjudna att importera till EU, t.ex. sälskinn, hundpäls och kattpäls.

Nackdelar med import av textilvaror från USA till Finland är enligt alla respondenterna att den finska textilmarknaden lider av de inhemska företagens globalisation. Problem inom import från tredje land kan vara ”kvaliteten på produkterna, arbetsförhållanden, miljö faktorer, långa transport tider och estimering av kostnader.” (Respondent företag B) Fördelar med import av textilvaror från USA till Finland är enligt respondenterna billigare priser för varorna.

#### **4.2.2 Speditörens roll**

Tidigare i kapitlet 4.1 ”Intervjuföretagen” presenterade jag vilka tjänster de intervjuade spedition företag erbjöd, nu går jag igenom vad respondenterna själva svarade. Företag A erbjuder skräddarsydd tjänst inom gummihjul, flygplan och container transport. Dessutom har företag A särskild terminal i Nyland som fungerar både som ett tull lager och tillfälligt tullager. Företag B har ett s.k. ”transito lager som betyder att man kan hämta varor från utlandet till EU, men behöver inte förtulla, sedan kan man transportera till följande land och då kommer tullen med i bilden.” (Respondent företag B) Företag B konsulterar i ärenden gällande flygfrakt, sjöfrakt, järnväg och landsväg och har en särskild service ram de följer. Företag C är en kurirtjänst som erbjuder flyg, express- och special service. Företag C använder tillfälliga tullager och erbjuder inte kunden skräddarsydda tjänster. Företag D erbjuder skräddarsydd internationell transport för alla transportmedel, samt projekttransport och de använder sig av eget lager. När det kommer till utrustning använder sig alla av leasade lastbilar. Företagens respondenter ansvarar över speditionen och dess verksamhet, som innebär att sköta kundernas



beställning, dokumentation, förtullning, lagring, konsultering och har en överblick över hela transportkedjan.

Utbildningen för speditorsverksamheten är väldigt bred och överlag är hela personalen välutbildade. ”Vi har tradenomer, människor med bakgrund inom logistik och personer med universitets utbildning.” (Respondent företag A) De som har varit länge inom branschen har oftast ingen skolning inom branschen, men de är självlärda förklarar företag D. Tullen och speditorsförbundet ordnar kurser, samt möjlighet för skolning inom yrkeshögskolor konstaterar de flesta respondenterna att finns tillgängligt. Kunskapen inom företag som använder sig av speditorstjänster är begränsade enligt företagets storlek. Företag C och D säger att orsaken ligger på att större företag har skilda avdelningar som hanterar speditors frågor, medan i små företag ansvarar en person för flera andra uppgifter. ”Små företag kan ibland ha mycket svårt att förstå vad man får importera.” (Respondent företag D) ”Större företag har allting nedskrivet och dokumenterar hur man gör, men små firman som fem människor jobbar så finns det igen ordning och reda.”(Respondent företag B)

Enligt företag A och D kommer speditören med i bilderna då företagen har frågor om Incotermer eller Taric-söksystem. Alla företag konstaterade att de för det mesta har långvariga relationer med sina kunder. De håller sina kunder nöjda med olika kundnöjdhetsmätningar och kvalitetskontroller. Företag D var den enda som inte använde sig av kundnöjdhetsmätningar utan en kvalitetsarbetsgrupp, som arbetade med kundnöjdhetsfrågor.

Företagen beskrev vilka egenskaper en god speditör bör vara försedd med, som var följande personlighetsdrag: Se tabell 5 nedan.

*Tabell 5 Speditörens egenskaper enligt respondenterna. (Skapad av skribenten)*

---

Företag A: Tålmod, förmåga att göra många saker samtidigt och noggrannhet.

Företag B: Stresshantering, tillförlitlighet, komma överens med andra, bred kunskap om transport, leverans villkor, tariffiering och tull regler.

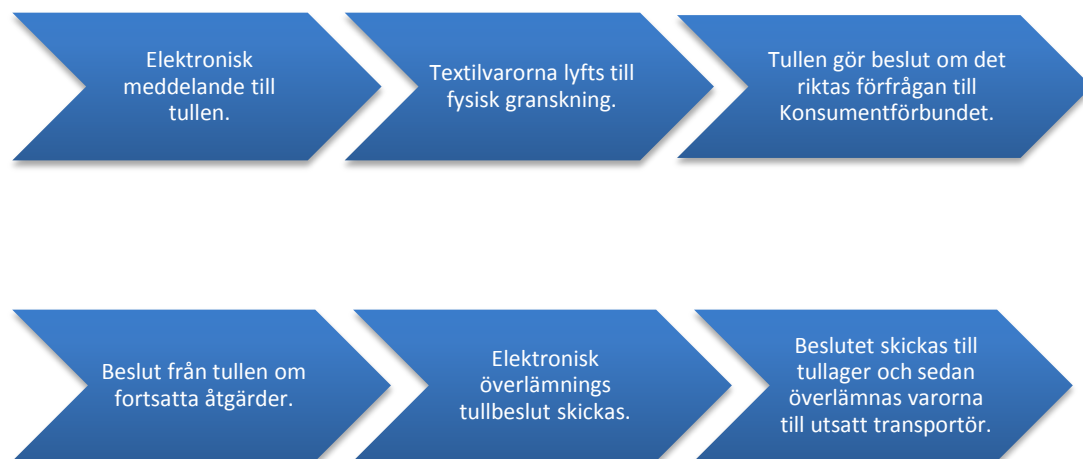
Företag C: Språkkunnig, flexibel, professionell och tålmodig.

---

Företag D: Bryr sig om kunden, ordningsam och håller sig aktuell med det tullen meddelar.

### 4.2.3 Tullförfarande

Respondenterna använder sig för det mesta av normalförfarandet och övergång till fri omsättning. ”Som speditionstjänst har vi möjlighet att använda nästan all tullförfarande” (Respondent företag B) Respondenterna hanterar förtullningen nästan alltid elektroniskt. Andra vanliga tullförfaranden för respondenterna är transitering och lagrings förfarande. Företag D beskriver att deras tullförfarande ser ut enligt följande process: Se figur 6 nedan.



Figur 6 Förtullnings förfarande enligt respondenterna. (Skapad av skribenten)

Tullklareringsprocessen räcker från 5 minuter till 2 veckor enligt företag D.

### 4.2.4 Övriga kommentarer

Detta kapitel behandlar intressanta kommentarer respondenterna upplyste mig om under intervjuens gång. Företag C berättade att spedition verksamhet är ett relativt okänt område. Detta är intressant då det i finska lagen inte är beskrivet tydligt vad begreppet spedition innebär. Företag D berättade att sändningarna från ett tredje land som är under 200 kg transporteras med flyg och över 200 kg med fartyg. En sändning enligt företag D

från USA till Finland anländer med flyg oftast nästa dag. Med flyg och lastbils kombination tar sändningen en vecka att anlända och med fartyg 40 – 50 dagar till Finland. Uppdragen från kunder kan enligt företag B vara från en månad till ett år långa projekt. Respondenterna poängterade att tullen kommer med nya regler hela tiden. Företag A berättade om lagen om att tulldokumentet inte mera skulle arkiveras av tullen, utan kunden gör detta själva, kom i kraft år 2011. Företag D berättade att år 2011 slopades kravet av ursprungsintyg vid textilimport. Slutligen tyckte respondenterna att leverantören skall inneha följande egenskaper; äga initiativ, vara tillförlitlig, ge korrekt information, hålla fast vid kvalitet och tidtabeller.

## **5 AVSLUTANDE DISKUSSION**

Målsättningen men detta examensarbete var att granska importprocessen av textilvaror från USA till Finland. Undersökningens resultat skulle vara att förstå hur det går till i praktiken att utföra importprocessen. Syftet var således att granska och beskriva importprocessen. Arbetet skall huvudsakligen förklara de olika delarna i en importprocess. Forskningsfrågorna jag ville få svar på var följande:

Huvudfråga: Vilken är den importprocess som speditörerna använder för import av textilvaror från USA till Finland?

Underfråga: Vilka är specialbestämmelserna för import av textilvaror från USA till Finland?

Underfråga: Vad innebär tullförfarandet för textilvaror?

Underfråga: Vilken är speditörens roll under hela importprocessen?

Till nästa skall jag koppla ihop min teori med empirin jag samlat in och beskriva mina egna tankar om resultatet.

Respondenterna kunde svara på mina intervjufrågor och för det mesta stödde deras svar den teori jag samlat in. Enligt resultatet kan jag svara mot mitt syfte, som var att få reda

på hur importprocessen fungerar för textilvaror från USA till Finland. Enligt respondenterna kan de större företagen bättre säkerställa sin import förfarande än de mindre företagen. Teorin stödde detta då forskarna Quayle, Morrisey & Pittaway och Ellegard har beskrivit följande; om företaget är litet kan kunskapen vara bristfällig eftersom resurserna är minimerade och företagets ägare som är självlärd oftast sköter inköpen (Quayle 2002, 2002b; Morrisey & Pittaway 2006; Ellegaard 2009).

Speditören använder sig av tullens elektroniska tjänster och använder sig av normal förfarande för övergång till fri omsättning. De stöder inte Holmwall & Åkessons teori om att företagen som importerar ofta använder sig av ett förenklat förfarande (Holmwall & Åkesson 2010 s. 129). Avgifterna för import av textilvaror från USA kan bli dyrt då det uppbärs mervärdeskatt på 24 % och en tilläggs tullsats på 12 %. Teorin stöder respondenternas svar angående kostnader för import av textilvaror, dessutom uppbärs avgifter för tullens laboration analys och avskaffning. Special begränsningar för textilvaror baserade långt sig på farliga ämnen och produkter som är förbjudna i EU t.ex. spår av hund eller katt hår i textilvaror. (Logistiikan maailma 2015g) De tre viktigaste dokumenten för import från USA till Finland var enligt respondenterna följande; handelsfaktura, förpackningslista och ursprungsbevis. Enligt mina egna undersökningar stöder teorin i detta fall empirin.

Respondenterna bestyrkte viktigheten av skolad personal och således deltar de på kurser som tullen eller speditörsförbundet ordnar. Respondenterna ansåg att en bra speditör skall vara tålmodig, professionell och tillförlitlig.

En bra speditör kännetecknas enligt Westermarck & Nilsson (2002 s. 152) av:

- Täta turer till och från önskade orter.
- God prisnivå.
- Personlig service.
- Direkt trafik (utan omlastning).
- Kunskap om alternativa vägar (flexibilitet).
- Extra tjänster så som dokumentation, förtullning och lagring.

Utgående från respondenterna använder sig 3 av 4 skräddarsydd personlig service. Alla respondenter erbjöd dokumentation, förtullning och lagrings möjligheter. Företag D berättade att de sänker sina priser om konkurrenten gör samma och höjer också priser vid behov d.v.s. äger en god prisnivå. Speditörerna har en bred kunskap och erbjuder transporter som är flexibla och planerade enligt kundens önskemål.

Vanligaste kriterierna för val av leverantör är kvalitet, leveranstid och pris. Andra kriterier kan vara leverantörens flexibilitet, betalning- och leveransvillkoren. (Ritvanen, 2011, s. 41-42). Respondenternas kriterium för en god leverantör är följande; att äga initiativ, vara tillförlitlig, ge korrekt information, hålla fast vid kvalitet och tidtabeller. I respondenternas svar kom fram att leverantören måste hålla fast vid kvalitet och tidtabeller, som stöder teorin.

Efter att jag undersökt insamlade teorin och den empirin utgående från intervjuerna har jag lyckats skapa en helhetsbild över de olika elementen i en importprocess. Arbetets uppgift var att konkret gå igenom importprocessen och dess faser, med stöd från respondenternas svar. Min åsikt är att jag fick en bredare uppfattning om ämnet efter att ha intervjuat respondenterna. Speditörer har en väldigt bred kunskap om sitt ämne och jag fick många bra upplysningar. Jag tycker att jag fick utmärkta svar från respondenterna och slutligen resulterade mina undersökningar till att jag personligen fick en realistisk och kunskapsrik inblick i mitt ämne.

## **5.1 Förbättrings förslag**

Min utgångspunkt var att undersöka importörer och inköpare som arbetade dagligen med ämnet inköp och import. Responsen från företag jag kontaktat var inte den samma som jag föreställt, de köper ofta tjänsten från speditörer. Detta ledde till att jag kontaktade företag inom speditorsbranschen. Orsaken varför företag använder sig av speditörer berodde enligt respondenterna av en för liten kunskap om t.ex. leveransvillkor och Taric-söksystem. Speciellt mindre och medelstora företag använder sig av speditörer. Denna uppfattning om fallet skulle man kunna forska djupare och hitta andra faktorer som kan påverka beslutet av användningen av en speditör.

## KÄLLOR

### *Böcker:*

Branch, Alan E. 2001, International Purchasing and Management, Thomson Learning  
International Journal of Logistics Research and Applications

Bryman, Alan. 2001, Samhällsvetenskapliga metoder, 1uppl., Malmö: Liber

Holmvall & Åkesson. 2010, Export & Import – att göra internationella affärer, 2uppl.,  
Stockholm: Liber

Lorentzon, Per-Anders. 2006, Stora importhandboken, 1uppl., Stockholm: Liber

Nilsson & Westermark, 2002, Inköp och varuhantering – viktigt för lönsamheten,  
1uppl., Stockholm: Liber

Voss & Woodroff. 2006, Introduction to computational optimization models for produc-  
tion planning in a supply chain, 2uppl., Berlin: Springer

Widerberg, Karin. 2002, Kvalitativ forskning i praktiken, Sverige: Studentlitteratur,  
Lund

### *Artiklar:*

Bell von, Anders. Inkiläinen, Aimo. Ritvanen, Virpi. Jouko, Santala. 2011, Huolinnan  
palvelut ja toimintamallit, 1uppl., Saarijärvi: Logistiikan Maailma

Ellegaard, C. 2006, Small Company purchasing: A research agenda. Journal of Purchas-  
ing & Supply Management, nr 12

Ghymn, K. Jaffe, E. 2004, Importer Vendor Choice Behavior. International Journal of  
Logistics Research and Application, vol. 17

Lam, E. Brayman, C. 2014, Income Distribution and the Composition of Imports. International Journal of Logistics Research and Application, vol. 28

Lewis, M. 2014, Osto & Logistiikka: Psykologia tulee hankinnan tueksi, s. 41, nr 3

Mittelstaedt, J. Raymond, M. Ward, W. 2008. External and Internal Factors Affecting the Tendency to Import. International Journal of Logistics Research and Application, vol. 19

Nortio, J. 2014 Osto & Logistiikka: Mutta halvalla saa vain peruslaatua, s. 31-32, nr 5

Sartor, M. Orzes, G. Nassimbeni, G. Jia, F. Lamming, R. 2014, International purchasing offices: Literature review and research directions. Journal of Purchasing and Supply Management, vol. 20

**Hemsidor:**

Ammattinetti.fi, 2015. Työtehtävät, Tillgänglig:  
[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/345\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/345_ammatti) Hämtad 29.3.2015

Export.gov, 2014. Can I still use the Incoterms 2000?, Tillgänglig:  
[http://www.export.gov/faq/eg\\_main\\_023922.asp](http://www.export.gov/faq/eg_main_023922.asp) Hämtad 5.5.2015

Expowera.se, 2014. Inköpsprocessens olika steg, Tillgänglig:  
[http://www.expowera.se/mentor/summerat/inkop\\_processen.htm](http://www.expowera.se/mentor/summerat/inkop_processen.htm) Hämtad 8.12.2014

Fas.org, Types of licenses, Tillgänglig:  
<http://fas.org/nuke/control/mtr/docs/bgec11a.htm> Hämtad 3.3.2015

Huolintaliitto.fi, a. Huoltsijan tehtävät, Tillgänglig:  
<http://www.huolintaliitto.fi/huolintaliikkeidenliitto/fi/huolinta-ala/tehtavat.php> Hämtad 29.3.2015

Huolintaliitto.fi, b. Osaava ja kielellitaitoinen henkilökunta on huolintaliikelle tärkeää,  
Tillgänglig: <http://www.huolintaliitto.fi/huolintaliikkeidenliitto/fi/koulutus/index.php>  
Hämtad 29.3.2015

Huolintaliitto.fi, c. Koulutuslinkkejä, Tillgänglig:  
<http://www.huolintaliitto.fi/huolintaliikkeidenliitto/fi/koulutus/koulutuslinkkeja.php>  
Hämtad 29.3.2015

IncotermsExplained.com, Incoterms 2010: The US view, Tillgänglig:  
<http://www.incotermsexplained.com/the-incoterms-rules/the-us-view/> Hämtad 5.5.2015

Kuljetusopas.com, Huolitsijat, Tillgänglig:  
<http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/huolinta/> Hämtad 29.3.2015

Logistiikan maailma.fi, a. 2015. Vientitullaus, Tillgänglig:  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Vientitullaus> Hämtad 30.3.2015

Logistiikan maailma.fi, b. 2015. Huolintayrityksien tarjoamat palvelut, Tillgänglig:  
[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Huolintayritysten\\_tarjoamat\\_palvelut](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Huolintayritysten_tarjoamat_palvelut) Hämtad  
30.3.2015

Logistiikan maailma.fi, c. 2015. Itu-tuontitullaus, Tillgänglig:  
[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tuontitapahtuman\\_kuvaus](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tuontitapahtuman_kuvaus) Hämtad 30.3.2015

Logistiikan maailma.fi, d. 2015. Tuontitullaus, Tillgänglig:  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tuontitullaus> Hämtad 30.3.2015

Logistiikan maailma.fi, e. 2015. Tuontitullaus, Tillgänglig:  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tuontitullaus> Hämtad 30.3.2015

Logistiikan maailma. fi, f. 2015. Vienin ja tuonnin rajoitukset, erityisehdot ja vastaavat,  
Tillgänglig:



[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Viennin\\_ja\\_tuonnin\\_rajotukset\\_erityisehdot\\_ja\\_vastaavat](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Viennin_ja_tuonnin_rajotukset_erityisehdot_ja_vastaavat) Hämtad 30.3.2015

Logistiikan maailma. fi, g. 2015. Vienin ja tuonnin rajoitukset, erityisehdot ja vastaavat, Tillgänglig:

[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Viennin\\_ja\\_tuonnin\\_rajotukset\\_erityisehdot\\_ja\\_vastaavat](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Viennin_ja_tuonnin_rajotukset_erityisehdot_ja_vastaavat) Hämtad 30.3.2015

Opetin.fi, 2014. Mitä on huolinta? Tillgänglig:  
<http://www.opetin.fi/teemat/tulevaisuuden-suomi/logistiikka-liikuttaa-yhteiskuntaa/mita-on-huolinta/> Hämtad 29.3.2015

Suomen kuljetusopas, Toimituslausekkeet, Tillgänglig:  
<http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/toimituslausekkeet/> Hämtad 6.1.2015

Svenska handeln, Incoterms, Tillgänglig:  
<http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/toimituslausekkeet/> Hämtad 6.1.2015

Tullverket.se, 2014. Taric, Tillgänglig:  
<http://taric.tullverket.se/taric/bin/tagSokNr.cgi?n=6106000000&d=20141121&lang=SV&valuta=SEK&visa=normal&indents=0&plus=J#go> Hämtad 8.12.2014

Tulli.fi, 2014. Vad är import?, Tillgänglig:  
<http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/index.jsp> Hämtad 8.12.2014

Tulli.fi, 2014. Hur lämnar man in en tulldeklaration?, Tillgänglig:  
<http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/tulldeklaration/index.jsp> Hämtad 25.1.2015

Tulli.fi, a. 2014. Vad kostar det att importera varor?, Tillgänglig:  
[http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/vad\\_kostar\\_importera/index.jsp](http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/vad_kostar_importera/index.jsp) Hämtad 25.1.2015

Tulli.fi, b. 2014. Vad är import?, Tillgänglig:  
<http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/index.jsp> Hämtad 25.1.2015

Tulli.fi, c. 2013. Var hittar jag den rätta varukoden? Tillgänglig:  
[http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/varukoden/att\\_hitta\\_varukoden/index.jsp](http://www.tulli.fi/sv/foretag/import/varukoden/att_hitta_varukoden/index.jsp) Hämtad  
25.1.2015

Vihdin Varastohotelli.fi, Varastointi- logistiikka palvelut, Hinnat, Tillgänglig  
<http://vihdinvarastohotelli.fi/hinnat.php> Hämtad 27.1.15

## **6 BILAGOR**

### **Bilaga 1. Intervjuguide**

#### *Alku keskustelu*

Kerro lyhyesti organisaatiosta/ yrityksestä?

Kuinka kauan olette työskennelleet yrityksessä?

Kuinka kauan olette työskennelleet osto/ tuonti/ huolinta tehtävissä?

Kerro lyhyesti omista työtehtävistäsi yhtiössä? (Haastavin tehtävä ja mielenkiintoisin)

#### *Pääkeskustelu*

Kuka on vastuussa osto- ja maahantuonnista tai huolinnasta yrityksessänne, työntekijöiden koulutus tausta?

Onko asiakkaalla rajallinen tieto osto- sekä maahantuonnista tai huolinnasta?

Kuvaile yrityksen osto- ja maahantuonti tai huolinta prosessit vaihe vaiheelta?

Kerro työläin vaihe teidän prosessissa?

Onko teillä seurantoja projektin päätyttyä?

Työtehtävät prosessin jälkeen?

Mitä erityisiä sääntöjä olette kohdanneet tekstiilituotteiden maahantuonnissa?

Oletteko kohdanneet erityisiä kustannuksia tai erikoisia ongelmia tekstiilituonnissa?

Miltä teidän tullimenettely näyttää, prosessin läpikäynti? (normaali menetelmä tai yksinkertaistettu menetelmä)

Onko teillä tullintilapäisiä varastoja?

Mitkä ovat sinun mielestä huolitsijan tärkeimmät ominaisuudet?

Onko teillä pitkäaikaisia suhteita huolitsijoiden/ asiakkaan kanssa?

Mitkä ovat tavaratoimittajan tärkeimmät ominaisuudet?

Hyödyt ja haitat tekstiilituotteiden maahantuonnissa?

Mitkä ovat tarvittavat asiakirjat maahantuonnissa kolmannesta maasta?

Muita kysymyksiä aiheesta ja loppukeskustelu haastattelusta?

## **Bilaga 2. Transkribering av intervju respondent A**

**Plats:** I företagets mötes rum, belägen i Helsingfors.

**Tid:** 12.3.2015 klo. 13.00

**Intervjuns längd:** 29:50 minuter

**Närvarande:** Jag som intervjuare (I) och representant från företaget som intervjuperson (IP).

**Omständigheter:** Intervjupersonen hämtar mig från aulan klo. 13.05. Vi går till ett reserverat mötes rum på samma våning. Vi sitter emot varandra på varsin soffa. Jag tar datorn fram för bandning och mobilen för samma ändamål. Intervju guiden har jag framför mig under intervjus gång för att anteckna. Före vi börjar tackar jag intervjupersonen och berättar kort om intervjun. Intervjun löper utan störningar.

**Språk:** Finska, transkribering fritt på svenska.

### **Intervju om importprocessen av textilvaror från USA till Finland**

**I: Tack för att jag fick komma hit idag.**

Tack själv.

**I: Om vi startar med det att du berättar kortfattat om er organisation och företag, vad ni håller på med?**

Vi är en speditors företag, familjeföretag med ungefär 140 anställda. Bland de som varit mer än 10 år i huset är ca 50 % av alla anställda.

**I: Nej faktiskt!**

Och gummihjul, flygtransport, containertransporter, och lagring är av våra tjänster. Organisationens ägare är X, vi är ett familjeföretag, företagets

ägare är VD för företaget, och sedan har vi transportchefer och speditjonschefer och försäljningschefer som finns oftast i alla företag.

**I: Sa du hur gammalt företaget är?**

Företaget grundades år 1948, så närmare 70 år.

**I: Vilka är dina arbetsuppgifter på företaget, vad allt ingår i din arbetsbild?**

Främst av allt, har jag varit här i över 28 år, och just nu har jag två egna avdelningar, min favorit är speditjonsavdelningen, och det har varit min sedan nittio, vårt team omfattas av arbete som hanterar hela yttrafiken som kommer från sändningar av utrikeshandelns förtullning. Och vi organiserar transportererna.

**I: Hur många personer ingår i ditt team?**

Vi är 11 för tillfället.

**I: Så relativt stort.**

Vi har avvikande från andra speditjonsföretag det att det finns en separat person som är ansvarig för tariffiering. Om ordet är bekant, så i fruktansvärda många arbetar man med transport, tullförfarande och tariffiering. Men vi litar oss på det faktum att en professionell inte kan vara bra på allt, vi koncentrerar oss på ett specifikt ämne.

**I: Det där är riktigt bra.**

**I: Om vi talar om skolning, så hurdan skolnings bakgrund har arbetstagarna?**

Välutbildade, vi har tradenomer, människor med bakgrund inom logistik och personer med universitets utbildning. De som har varit såpas länge som

jag har vanligtvis lägre utbildningsbakgrund, och sedan ju längre erfarenhet inom branschen har gett skicklighet under årens lopp.

**I: Dessa uppgifter lär man sig genom att göra?**

Ja

**I: Går ni på olika kurser och seminarier?**

Företagets personal har tagit kurser i marknadsförings institut och naturligtvis de som tullen ordnar. Och andra kurser som speditorsförbundet ordnar.

**I: Vill du berätta om dina huvudsakliga arbetsuppgifter?**

Förutom min speditors team som jag har ansvar för har jag husets tull ansvar och sedan AEO och tulli + programmets ledare.

**I: Detta var introduktionen, så nu skulle vi kunna gå till huvudfrågorna.**

**I: Så där gick vi igenom vem som är ansvarig för import, speditors arbetsuppgifter, och där har ni tariffen skilt.**

Jo, om vi säger så här så vi har också två olika separata lager, och båda institutionerna har sina egna experter. Speditören är alltid i kontakt med kunden, de har slutliga ansvaret för att allt går rätt. Trots att tariffen är experten, måste man se hela paketet.

**I: Vi talade om er utbildningsbakgrund, och kunden köper denna kunskap ni har?**

Jo, vi är ett service företag.

### **I: Sant, vet företagets kunder oftast om import och expeditionen regler?**

Låt oss säga att de för det mesta vet, ganska informativa är företagen då de kan lätt hitta informationen på internet. Men kanske för många kan det komma som en nyhet att leverans vid e-handel är inte så snabbt, samt det att världen är inte ännu papperslös. Förvånansvärt informativa, transportvillkorna kan de inte och detta är en stor orsak varför man använder expeditionstjänster.

### **I: Så dessa Incotermer har man inte vetskap om?**

Bland kunderna vet de, för att fraktkostnaderna går långt ut på dem.

Men sedan, om vi tänker på titlarnas konfiguration är det viktigt att de är rätt eftersom skatterna bärs enligt dem. Och det kan gå så fel, detta är en orsak varför man brukar använda expeditionsföretag, plus det att när kunden förstår transportkedjan kan de börja använda transportföretag.

### **I: Då, beskriv företagets importprocess steg för steg, vad man går oftast igenom när processen startar och tills den tar slut?**

I hela huset, eller för expeditionsavdelningen?

### **I: Beskriv för expeditionsavdelningen.**

Okej, beroende på om det är vår egen trafikerad sändning eller någon annan trafik, är utgångspunkten att på ett eller annat i vår trafik sätt så vi kommer att transportera det och sedan om det finns någon annan som transporterar det så vid detta tillfälle har kunden redan varit i kontakt med oss. En sändning är på väg och det behövs dokumentation, och sedan om det finns någon annan sändare så då kan vi leverera för frigörelse av varorna behövliga papper till transportören d.v.s. konocement. För sändning öppnas en så kallad ”keikka” som identifierar en sändning, vi övervakade då att



sändningen kommer i tid, kommer det att tullas inom bestämd tid och på den fria lagringens utsatta tid. Tullklarering måste vara naturligtvis enligt tull lagen, kunderna uppmanas att man för tullförmån av Indien GSP plikt för om du hade denna typ av papper, vi säkerställer i tid att alla behövliga dokument finns. Vi jobbar för kundens intresse. Sedan, när sändningen anlänt kan vi behandla godstransporter till kunden med de transportsätt och plats kunden önskat. Och transport genom vilka kunden vill ha det. Och sedan förändrades år 2011 arkivering av tulldokument från att tullen inte mera arkiverar utan kunden. Vi gör färdigt till kunden en så kallad Itu bunt. Vi är i itu tullklarering så vi ordnar pappren och skickar till kunden dem via post och kunden kan arkivera sedan dem rätt. Sedan fakturerar vi kunderna.

**I: Kunden kan bestämma själv vilken del av tjänsten den vill ha och har möjlighet att skräddarsy sin tjänst?**

Ja.

**I: Kan du berätta svåraste fasen för dig i speditionens process?**

Mödosammaste steget är då sändningstiden är lång och de har bråttom när produkterna är här och alla varor måste förpackas i samma båt och när alla har bråttom måste allt göras så snabbt som möjligt och sedan när tullens så kallade Arex meddelande kom ett par år sedan då slipper vi inte och göra vårt eget arbete förrän Arex meddelande är korrekt och då kan vi tulla, rederiet gör Arex meddelandet då när fartyget kommer i land och fästs i bryggan.

**I: Jo, följer ni på något sätt när ”keikkan” är slut, följer ni kundens nöjdhet på något sätt?**

Företaget gör kundnöjdhetsmätningar, vi har kunder som är bundna mot vårt håll.

**I: Har ni långvariga relationer med era kunder?**

Ja, det finns en hel del företag som vi har haft i över 20 år, naturligtvis om vi plötsligt förlorar en viktig kund så måste vi undersöka vad som gick fel. Vi reagerar enligt behovet. Annars också undersöker speditören om till exempel importens efterfrågan har minskad, vi söker felet om någon annan t.ex. erbjudit bättre service eller något annat dylikt.

**I: Ha arbetsuppgifter efter processen, vad du brukar ni oftast göra?**

Jag ser till att alla uppgifter har blivit delade jämt inom teamet. Att alla gör ungefär samma mängd arbete. Övervakning av kvaliteten gör jag två gånger i året, att allt görs på rätt sätt och sedan görs en kvalitetsrapport.

**I: Dessa frågor är mera specifika, har ni påträffat special regler för import av textilvaror?**

Nu är det verkligen lätt att importera för i fakturan anges ursprungslandet och det är allt som behövs göras. Ett år tillbaka så fanns det export licenser mot vilka man kunde ansöka om import licens så de var vilda tider, kontrolldokument trädde därefter i kraft, men det var inte lika arbetskrävande, men numera är det verkligen lätt.

**I: Var detta förra årets förändring?**

Det har åtminstone varit i ett år.

**I: Sedan, finns det specifika kostnader och särskilda problem i textilimport?**

I textilimport finns det inte så mycket, men det finns vissa typer av artiklar som lätt görs provtagning på. Exempelvis lakan, barnkläder, skor, skinn och produkter som är förbjudna i EU, som innehåller ämnen som är

förbjudna i EU. Eller, som kan användas för att orsaka fara för användaren. Kostnad för kunden, men alltid är det sagt att det i allmänhet är ännu dyrare om de inte är undersökt och konsumentskyddslagen skulle ta dem efter att de anlant till butiken. Rykte samt varorna kan förstöras.

### **I: Är det dagligen textilvaror som fastnar i tullen?**

Kanske inte varje dag och oftast går det så att man undersöker en viss grupp. Exempelvis atsa färger det är ett ämne som orsakar cancer när de används under en lång tid.

### **I: Hur fungerar ert tullförfarande? Beskriver du metoden.**

Alltså, 99 % av förtullning är elektronisk tullklarering d.v.s. Itu förtullning som kräver en annan avsändares EDI meddelande vidarebefordran från denna återförsäljare för att kunna göra det. Det är enkelt och det är snabbt, problem uppstår när tullens program kraschar. Om de kraschar så att vi kan använda reserv program, om det tar för länge för tullen att reparera, men det är ett är sedan mödosamt att använda reservprogrammet för då använder vi papper, därför väntar vi istället att tullens program fungerar igen och de varor med special förfarande som exempel de som far till provtagning de far till tullförfarande för tull personal och då uppstår det en liten fördröjning, annars far den bara genom maskinen.

### **I: Har ni tillgång till tullens tjänster?**

Vi har vårt eget beslut om vad vi gör om vi har fått från tullen EDI sändning/ meddelande. Vi se hur meddelandet kommer att förändras, där ser vi när den lämnar oss, och när tullen mottagit, och sedan när tullen vill se papper och gjorda anmälan eller överlåtelse befordring behövs, eller provtagning eller beslut om överföring och beslutet om godkännande varefter det har förtullats, och saker och ting är okej och redo att ges ut.

**I: Tullens normalförfarande eller den förenklade metoden är förmodligen bekant för dig?**

Det sägs att det normala köpet är det mest vanliga och används för fri omsättning i tullklarering av ca 95 %, och sedan vad som kan vara för yttre förädling denna returnering eller tillfällig returnering eller annars kommer att vara här för reparation. Alltså inreförädling eller tillfällig förfarande, till exempel för mässor men dessa skiljer sig från de vanliga max. 10 % av fallen.

**I: Har ni egen, eller använder ni leverantörens lager?**

Vi har en särskild terminal i Nylands trakt. Vilket är både tull lager och ett tillfälligt lager, och naturligtvis EU lager. Men, tillåtna lager av tullens sida d.v.s. YT alltså ”yksityinen tullivarasto” och VV som är ”väliaikainen varasto”. Och sedan flygplatsen egna terminal.

**I: Kommer tullen och granskar era lager någonsin?**

Ibland, naturligtvis, men efter ett tag då vi gick med i tull partnerskap och AEO som skapade ett samarbete med tullen. Och vi fyller tullens regler att utfärda och sedan har vi ansvar för egen kontroll terminal fyra gånger i året, sedan andra ärenden två gånger per år.

**I: Vilka är enligt dig det viktigaste egenskaperna för en speditör?**

Tålamod, service attityd, förmåga att göra många saker på samma gång när allt är överallt och du måste veta i vilket skede allt finns och snabb tempo. Men framförallt noggrannhet.

**I: Då frågar jag dig, vad är de viktigaste egenskaperna för leverantören?**

Om jag var en kund, att dokumenten är korrekta, fakturan har gjorts korrekt det bör finnas valutan, fakturanummer, datum, ursprungsland och konossementet tillstånd till banken för att kontrollera om det är i skick och leverantör är också viktigt att äga initiativ och kan ge förmånliga certifikat, så att kunden inte behöver vara parten med all kunskap.

**I: Fördelar och nackdelar med att importera textilvaror?**

Fördelar för konsumenten är billigare produkter, sällan använder man varorna en kort tid, återvinningen går fortare, om du köper inhemska varor som är dyrare, men kanske håller en längre tid. En hel del har förändrats finländska företag så att även om det är finskt så det görs någon annanstans.

**I: Vilka länder i Asien?**

Fjärran Östern

**I: Hur är det med EU?**

Varje gång Portugal, Italien är ett normalt land vart det kommer ifrån, Turkiet har ökat i import. Fjärran Östern, de har ett antal länder som Kina, Hongkong sjönk, Indien har höjt, Bangladesh, beror på trender. Naturkatastrofer påverkar importen.

**I: Är barnarbetskraft och svåra förhållanden i dessa textilföretag påverka bolagets beslutsfattande?**

Jag skulle anta så att de som importerar och syns i pressen om huruvida de har lämpliga omständigheter för dem som producerar, så de kommer nog att göra något åt problemet.

**I: Den sista frågan, vad för dokument krävs vid import från ett tredje land?**

Alltid behövs handelsfakturan och om fakturan inte finns så är sändningens kilo och kolli mängd eller sedan tidigare förpackningslista, förpackningslistan är i alla fall användbar om en faktura har olika produkter så det är bättre att ha en separat förpackningslista som identifiera de olika kilon och kollin. Viktigare kilon och artikeln de behövs för annars kan man inte tulla. Och sedan nästa fördelaktiga dokument är R1 för Norge/Schweiz, ATR är den turkiska, exportdeklarationen, GSP intyg är de jag kommer först på. När det är möjligt att erhålla en nedsättning av tullen så naturligtvis de är bra att ha. Och nästa blir om det finns överförings tillstånd och import till Fjärran Östern så 90 % är det konossementet så att det ursprungliga konossementet. Och om du skickar konossementet så sätt inte de tre original exemplaren samtidigt till posten, då kan du bli i knipa om posten tappar dem.

Det vill säga, överföringsförfarande, eller den andra är COD då banken har de papper som du t.ex. får ATR innan du har betalat för dem och sedan att du kan tulla den handelsfaktura och förpackningslista, och om du vill få förmån så förmånsdokument Eur1, samt exportörens försäkring.

**I: Ja, har du andra frågor eller frågor angående intervjun?**

Om du vill berätta för någon vad speditören gör så kan du säga att ingen dag är likadan, här kan du alltid lära sig något nytt. Och sedan, när Tullen har under åren gjort förändringar i Itu-förtullning, arex, så det håller intresset av att man måste lära sig nya saker.

**I: Var får du information om förändringar i tullen?**

Som tull + kund får man informationen snabbt från tullen, villkorna är att vi gör egna kontroller och på en tillräcklig nivå. För genom det får vi tulluppgifter. Speditörernas förbund meddelar också om förändringar och sedan nyheterna.

**I: Tack så mycket för intervjun, det var en intressant diskussion!**

### **Bilaga 3. Transkribering av intervju respondent B**

**Plats:** I Vandas köpcentrum Jumbo, i restaurangen Rosso.

**Tid:** 13.3.2015 klo. 13.30

**Intervjuns längd:** 20 minuter

**Närvarande:** Jag som intervjuare (I) och representant från företaget som intervjuperson (IP).

**Omständigheter:** Jag möter intervjupersonen på Jumbos första våning klo. 13.25. Vi bestämmer oss för att gå en våning upp till restaurangen Rosso. Vi sätter oss ner emot varandra i ett ledigt bord. Jag har datorn och mobilen framme för bandning och antecknar på pappret med intervju frågorna. Intervjun löper bra, bortsätt en avbrytning då intervjupersonens mobil ringer och han svarar.

**Språk:** Svenska, transkribering på svenska.

#### **Intervju om importprocessen av textilvaror från USA till Finland**

**I: Sådär ja, om vi börjar först att du berättar kort om er organisation/företag vad ni gör, hurdana tjänster ni har, hur länge har ni varit?**

Jo, jag kom med i det här 2006 i nuvarande byggnad som finns där i x, före det var det samma bolag men företaget var splittrat på olika ställen runt omkring x. Och före det har det varit andra företag som köpt varandra, firman köpte varandra före det var det x och före det var det x. 2006 blev vi företaget vi är idag.

**I: Det är ändå ett jätte gammalt företag?**



Före kriget bildades väl år -35 det var tre killar som sände kurirpost, paket förde med flyg direkt till Hawaii. De märkte att de här är business och de får bra betalt och sen bildades företaget.

Det är ganska intressant.

**I: Hur många arbetstagare har ni?**

Jag måste prata om logistik avdelningen så vi är 174 stycken.

**I: Hurdana tjänster har ni inom företaget?**

Jag måste tala om min egen avdelning logistik, men om vi ser i allmänhet på hela huset vi konsulterar ända från flygfrakt, sjöfrakt, bilar, tåg allt möjligt.

**I: Ni har egna bilar?**

Jo, vi har egna bilar, vi kallar egna bilar fast vi köper tjänsten.

**I: Har du hela tiden jobbat med samma sak?**

Branschen har gått framåt, det har varit förut spedition, men nu har det blivit spedition och logistik.

**I: Vill du berätta noggrannare om dina uppgifter inom logistiken?**

Jo, i korthet från början, jag började -73 i 16 juni och då började jag i centrums kontor med förtullning i hamnen och förtulla firmornas försändelser och sen har det gått framåt och -85 blev jag erbjuden att sköta om lagring, som jag sköte i väl 3 år och sen steg jag igen en grad så blev jag lagerchef och den vevan har jag kommit framåt och sista tiderna har jag varit operations manager. Ansvarig för lagring och logistik.

Dagens läge är det fråga om att sköta om personalen och hur dagen rullar, vi har över 35 olika kunder och de har köpt tjänsten att vi sköter deras logistik, lagring, beställningar allt det här, där ingå nog allt i min dagliga rutin, där är från personalpolitik till business.

**I: Är du i kontakt med kunderna mycket?**

Också jo det.

**I: Vill du säga det mest krävande i ditt arbete, som du gör?**

Jag har lärt mig på det viset att anställa folk är ganska svårt.

**I: Mest intressanta i ditt jobb?**

Alla dagar är en ny dag, det händer så mycket på en dag. Man har ibland haft sådana tider som man jobbar ganska mycket och långa dagar, så har det blivit stressen på. Speciellt då när man var ovan med allt ansvar, så då blir det en tyngd på. Men allt har gått bra, men nog har det varit svåra tider. Svåraste tiderna har kanske varit då en tid som det var dåliga tider här i Finland och vi sa upp mycket folk.

**I: Jag skall nu komma till er skolning, hurdan skolning har ni i allmänhet?**

När vi beslutar att anställa denna person, så går den två veckors skolning i vår firma, då går man igenom allt det där och husets lag och hur det går till i firman osv. Och en heldags skolning om teori, som ännu tentas.

**I: Så, skolning är mycket viktigt för er firma?**

Det är mycket viktigt.

**I: Har ni olika team som arbetar med olika uppgifter?**

Jag är också en team ledare.

**I: Alla har med andra ord egna uppgifter?**

Ja, precis alla har egna ansvarsområden.

**I: Sen en sådan här fråga, tycker ni att era kunder har en begränsad kunskap om tullförfarande, Incotermer och vilka dokument man behöver när man transporterar?**

Vi säger såhär att större kunder har allting nedskrivet och dokumenterat hur man gör, men små firman som fem människor jobbar så finns det igen ordning och reda.

**I: Kan det vara att kunden säger att något är såhär och ni måste förklara att det inte fungerar?**

Exempelvis, exempelvis. Alltså vi säger hur de skall göra, och om vi gör offerter med kunden så skriver vi en såndän instruktion dokument liksom när man gör det här gör vi alltid på detta vis. Om det blir problem i något kan man ta fram det, och visa att det är såhär vi kom överens.

**I: Så ni skräddarsyr enligt kundens önskemål?**

Alltså, vi har bakom dit en ram och där är skrivet hur man gör, men varje firma kan ha egen, men man utgår från ramen och där skriver hur man gör allt.

**I: Okej, vill du berätta processen när ni får en offert hur ni går igenom uppdraget?**

När vi har fått kunden så väljer vi ut en grupp som börjar jobba med det beroende på firmans storlek 2-3 personer. Och sen skolar vi människorna till den processen och småningom kan de rulla firman bra så tar vi tre nya

människor i samma grupp och de gamla tre faller bort. Det liksom blir mångsidiga personer, många firmor vill ha i dagens läge eget folk och de har bara två människor som gör deras jobb att firman A ringer oss att vi har alltid samma människor, men vi bestämmer inte vem skall svara telefonen alla kan göra arbetet lika bra. Vi har en kundservice där dom ringer till där människor svarar och tar emot order och det går sen ner till lagret och där är någon som sköter sen om firmans varor. Vi börjar oftast mjukt oftast med 2-3 människor som sköter om det, de slipper in och det börjar rulla bra, men sen byter vi dem.

**I: Är processen alltid olika långa?**

Jo, 1 månad till 1 år, vi utgår från det att det är mycket viktigt att många människor kan andras arbete för folk är sjuka och borta och alla måste kunna.

**I: Kan du berätta den mest krävande delen i processen?**

Nog är det väl omskolningen, det att folk skall lära sig allting, alla lär sig nog men det tar sin vissa tid, en del människor är inte så lätt skolade, ADB är inte så lätt där är ofta en tröskel. Och att hitta de rätta personerna, det är de mest krävande.

**I: Har ni follow-ups efter processens slut?**

Jo, vi brukar börja på det viset att när en ny kund kommer in och vi har jobbat första veckan sitter vi ner med kunden och går igenom vad gick bra och vad gick dåligt. Sen blir det en gång i månaden och sen vart tredje månad och på det här viset. Och varje vecka på torsdagen sitter vi alla ledare ner och vi går igenom alla som har kommit in och reder upp dem. Och ser varför det har hänt så här mycket i den här firman, är där kanske en

människa som inte förstår den här saken och man slipper och justera alltid, kanske någon människa är på fel plats.

**I: Har ni förresten mycket långvariga relationer mer eller kunder?**

Dagens läge går det inte ut på det här viset, man gör offert som man kan göra t.ex. för tre sen sitter man ner igen och tittar liksom pris, service har det funka och de andra kunderna har kunnat skicka nya offerter för jämförelse. Nu har vi ju kunder som vi har jobbat i tio år, men det är inte bara därför för att vi är bra utan priset avgör alltid. Fast servicen är hur bra som helst om priset är billigare någon annanstans far de nog dit.

**I: Vad har ni för bra egenskaper, som gör att kunden kommer till er?**

Det är nog hel service vi har liksom allting, vi har egna bilar, lagring, transporter över hela jorden, bra organisation ska vi säga att det är en mycket viktig sak. Inom vårt hus finns allt möjligt.

**I: Nu skall jag se vart vi är, jo har ni kommit emot några speciella begränsningar eller regler när det kommer till textilvaror?**

Jo, som ett exempel så ursprungsreglerna, konsumentskyddslagen med använda färger, barn kläders trygghet, ursprungsmaterialets utredning ifall materialet är vävnad trikå.

**I: Har ni då kommit emot hurdana kostnader för textilvaror?**

Här också kommer problemet med ursprungsregler farm ifall man får utvecklingslands behandling d.v.s. GSP certifikatet. Andra kostnader kan

komma från potentiella farliga färgämnen och vissa av textilvarors produkter har hög tull kostnad.

**I: Hur ser ert tullförfarande ut?**

Som speditionstjänst har vi möjlighet att använda nästan all tullförfaranden. Allmännaste är varans överföring till fri rörelse och konsumtion. Andra tullförfaranden vi använder är lagrings förfarande, ekonomiskt påverkade förfaranden och transitering.

**I: Har ni förresten tillfälliga lager?**

Jo det har vi, de där så kallade transito lager (man kan hämta från utlandet till EU, men det behöver inte förtullas då heter det transito den här produkten, där ligger den utan att man gör något, utan skatt och allt det här, sen kan man transportera till följande land och då kommer tullen med i bilden).

**I: Du sade varför ni erbjuder bra tjänst, men vad tycker du överlag att en bra speditör skall ha för egenskaper?**

Stresshanterings förmåga skall vara bra, man skall kunna komma bra överens med andra, om man ringer till mig och det har inte gått som det skulle skall man kunna svänga diskussionen till mjukt så att vi slutar samtalet positivt och mjölka en bra sak fram. Man skall också ha en bredd kunskap om transportmodellerna, leveransvillkoren, tillförlitlig, säkert också kunnande inom tariffiering och tull regler.

**I: Sedan leverantörens bra egenskaper, som de skall ha?**

Att produkter som kommer är rätt utmärkta och att de kommer och hållbara förpackningar.

### **I: Negativa och positiva sakerna med import av textilvaror?**

Positiva sakerna är billig import kan vara lönsam. Negativt igen är kvaliteten på produkterna, konkurrerar med finska produktionen, arbetsförhållanden och miljö saker, långa transport tider kan vara problematiska och att estimerade kostnaderna kan vara mycket svårt om man inte har en bekant tillverkare eller transportör.

### **I: Vad är behövliga dokumentationer som behövs för import av ett tredjeland?**

Detta beror på transportmedlet, sändnings och ursprungslandet, samt tull statusen. Dessa dokument behövs, beroende på produkten eller ursprungslandet dock; Bill of Lading, handelsfaktura, förpackningslista, ursprungsintyg, GSP som ger tull förmån, ATR, EUR-certifikat, handelsfakturans anmälning, försäkring, analys intyg över t.ex. melanin produkter och slutligen olika lov samt hälsointyg.

### **I: Har du några frågor åt mig eller har jag glömt något som är nämnvärt att säga?**

Har du tänkt som yrke detta?

**I: Ja, antingen inköp eller importen, spedition har jag blivit intresserad av.**

**I: Jo, jag tror att här var allt, tack för mig jätte mycket.**

Tack själv!

## **Bilaga 4. Transkribering av intervju respondent C**

**Plats:** I Vanda där företaget är belägen, i intervjupersonens arbetsrum.

**Tid:** 16.3.2015 klo. 13.00

**Intervjuns längd:** 17 minuter

**Närvarande:** Jag som intervjuare (I) och representant från företaget som intervjuperson (IP).

**Omständigheter:** Intervjupersonen hämtar mig från aulan klo. 12.50. Vi går till intervjupersonens egna arbetsrum. Vi sitter oss emot varandra vid ett bord i arbetsrummet. Jag tar fram min dator och mobil för att banda in intervjun. Jag tar också fram intervju guiden på datorn, så vi kan titta på den medan vi talar. Intervjun löper utan störningar.

**Språk:** Finska, transkribering på finska

### **Intervju om importprocessen av textilvaror från USA till Finland**

**I: Eli ensimmäinen kysymys on että kerro lyhyesti organisaatiosta, miten iso henkilöstö määrä, perustusvuosi ym?**

Tämä on yritys x perustettu vuonna 1984, mutta on tavallaan emoyhtiö joka on hollantilainen, eli yritys x, ja suomen x yritys on osaa yritystä. Ja tämä yritys toimi kuriiralalla, sekä pintalento puolella ja express palvelut on meidän päätuote se käsittää lento, sharter, special service palvelut ne on meidät tuotteet millä me kilpaillaan.

**I: Miten kauan olet itse ollut täällä töissä?**

20 vuotta



**I: Se on jo vähän pitempi aika.**

**I: Kerro sinun työtehtävät täällä?**

No, tällä hetkellä vastaan tuonti huolinnasta ja olen tulliyhdys- henkilö täällä, eli tuontihuolto on keskittyy Varsinais-Suomeen täällä Uudellamaalla ei olla varsinaisesti ollenkaan. Koska ei ole mitään merkityä missä päin henkilökunta sijaitsee. Olen yhden päivän viikossa Varsinais-Suomessa ja neljä päivää täällä. Se on normaali rutiini.

**I: Mikä on sinun haastavin työtehtävä?**

Muutokset ovat aina haastavia, jonkun verran on tullut muutoksia, mutta ei sellaisia ylipääseviä asioita meidän yrityksessä ole.

**I: Sinun mielestä kiinnostavin työtehtävä?**

No, nämä kaikki työtehtävät missä olen ollut.

**I: Mennään pääkeskusteluun, kuka on vastuussa teidän huolinnasta?**

Se on minun vastuussa, ja myös työjohdollinen vastuu se sekä koulutus.

**I: Eli sinulla on oma tiimi jota vedät?**

Jo, tiimi on viisi henkeä Varsinais-Suomessa, sekä sitten olen asiantuntia transitoille ja vieneille myös. Eli vatsaan myös niin ongelma kentistä.

**I: Mikä on teidän tiimin koulutus tausta?**

Vaihtelee, merkonomista ihan itse opituksi. Vanhemmat ovat olleet alalla pitkään aikaa. Mutta huolinta koulutus annetaan myöskin, eli ammattioppilas koulutuksen joka on huolintaliiton tukema myöskin.

**I: Käyttökö kurseissa jota esim. tuli järjestää?**

Silloin kun niitä järjestetään, katsotaan ketä voi laittaa koska ei voi laittaa kaikki samaan aikaan kurseille, taikka koulutukseen.

**I: Sitten kun ollaan koulutuksessa sisällä niin onko sinun mielestä asiakkaalla tällainen rajallinen tieto jos puhutaan huolinnasta esim. Incotermeistä?**

Asiakkaat vaihtelevat, mutta jos on pieni yritys niin silloin on tietysti se yksi ihminen joka tekee useamman tehtävän huolinta taikka muut hommat ovat sivuhommia. Eli isommissa yrityksissä on ihmisiä jotka tekevät sitä päätyökseen, silloin on vähän eri. Osto puolella myöskin.

**I: Sitten, voitko kuvailla yrityksen huolintaprosessia?**

Meillä on huolintaprosessi kansanvälisessä toiminnassa on kaikki kulkee tavallaan datassa, eli meillä kulkee tiedostot meillä on kansainvälinen kvantumi eli tarkoittaa se millä tavaraa kuljetaan eri maailmalle. Kvantumissa kulkee kaikki noi lähetykset, tietoeena sieltä mistä se lähtee

niin se lähettää seuraavaan pisteeseen, eli se on data tietue, siinä on 50 lähetyksestä, niin 50 lähetyksen tiedot lähtee seuraavaan pisteeseen. Suomen päässä vastaavasti jos me puhutaan tullausjärjestelmästä, niin meillä on niin sanottu Emma norjalainen ohjelmisto tuotte ja sinne vastaavasti me siirretään tullaavat lähetykset siihen Emmaan käsittelyä varten. Ja se Emma taas kontaktoi tulliin suoraan. Eli sieltä lähetetään samalla tiedot tullille, se koskee myös vientiä saman lailla että transito tuotteet. eli käytetään sitä Emmaa välineenä. Mutta kaikki mitä liittyy siihen kansainväliseen kuljetukseen se taas pyörii siinä kvantumissa. Se tavara menee sitten seuraavaan pisteeseen. Ja veronkanto suoritetaan myös siinä Emmassa.

**I: Voisitko sanoa kriittisin vaihe tässä huolintaprosessissa, mikä voi mennä pieleen tai on ongelmallinen?**

Kriittisin kohta on tullin ohjelma katkot.

**I: Onko niitä kuinka usein?**

Onhan niitä jonkun verran, jos aamulla pysähtyy niin se tarkoittaa lähetyksien myöhästymisen. Tuonti on jos puhutaan tuonti painotteista niin aloitta kello neljä aamulla eli hyvin aamu painotteinen koko homma, ja siellä jos pysähtyy niin tuntikin on iso ongelma.

**I: Onko teillä seurantoja projektin jälkeen, tai asiakastyytyväisyyskyselyitä?**

Niitä lähetetään jatkuvasti yleensä asiakastyytyväisyys tulee neljä kertaa vuodessa. Niissä on omat kyselyt ja sitten asiakaspalaute menee

automaattisesti ne kirjataan ylös negatiiviset ja positiiviset kaikki palautteet asiakas saa myös palautteen. Ja asiakaspalaute tekee koko ajan yhteen vetoa.

**I: Onko sulla jotain työtä mitä sinä teet prosessin jälkeen tai omia seurantoja?**

Talon sisällä olevia seurantoja on jotka liittyy laadunvalvontaan ja prosentit tulee automaattisesti miten ollaan suoritettu tai lähetyksen perille viemistä ja paljonko lähetys seisoo varastossa tullauksen takia tai joku muu. Meillä on aika tarkkaa seuranta. Eli kaikkea seurantaa ja siitä tulee prosentuaaliset tiedot koko ajan. Sitten on keskitys Kööpenhaminaan meillä on Suomen tiedot jotka tulevat sieltä päivittäin.

**I: Nämä ovat aika tarkkoja kysymyksiä mutta katsotaan, eli mitkä erityisiä sääntöjä olette kohdanneet tekstiilituotteiden maahantuonnissa?**

No, tekstiilituotteissa sinänsä jos on polku hinta tuotteita niin se on aina tuottaa ongelmia jos ei pelkästään puhuta USA:sta vaan yleisottaen. Hinnat on aina sen tullin rajojen, niin silloin on tietysti ongelmana se että tulee lisää verokantoja siltä osin. Mutta muuten tekstiilituotteet ovat samat kuten muutkin ne menee tullinimikkeen ja tavaran kuvauksen mukaan, että tietysti niissä on yleensä sitten kun menee ulkopuolelle niin niissä on veronkannot, myöskin tullin osalta suuremmat tekstiilituotteissa.

**I: Tuossa oli vähän erityisiä kustannuksia tai erityisiä ongelmia tekstiilituonissa, sitten teidän tullimenettely miltä se näyttää?**

Toimimme periaatteessa, jos on normaali tuonti sääntö niin menettely ei siinä ole mitään erikoista. Jos asiakkaalla on jotakin semmoista että ne käyttää tulli varastoa niin että eivät tulla sitä heti vaan pistävät sen varastoon vähäksi aikaa ja tullaavat sitä aikaa kun myyvät, mutta meillä ei ole semmoista toimintaa, me tullataan kaikki aina mitä meidän kautta tulee ja se on veronkanto joka lähetys. Eli normaalimenettely.

**I: Onko teillä aina asiakaskohtainen räätälöity palvelu?**

Ei

**I: Eli se on aina sama periaatteessa se palvelu?**

Jo, eikä myöskään ole henkilöä joka hoitaa tiettyä henkilöitä, joka viikko vaihtuu tietyn liikennealueen hoitaja. Jos tällä viikolla yksi tekee lentoa Turkuun niin se voi tehdä ensi viikolla Helsinkiin, eli siinä ei ole sellaista perinteisen huolinta liikkeen että sinulla on tiettyjä asiakkaita niin niitä meillä ei ole. Me ei ole lähdetty siihen ollenkaan, yksi tekee aina tietyn liikennesuunnan kaikki keikat.

**I: Mutta se voi olla hyvä asia sillä tavalla että on moni osaajaa, että pystyy tekemään kaikenlaista.**

Niin joo, se vuoro tulee kun on viisi henkeä niin se työryhmä on joka viides viikko tulee sama ryhmä uudestaan. Että se vaihtelee.

**I: No sitten onko teillä tilapäisiä varastoja käytössä?**

No, meillä ei ole tilapäisiä jos tilapäisillä tarkoitat tullin, meillä on väliaikainen tullivarasto molemmissa paikoissa Varsinais-Suomessa sekä Uudellamaalla. Tämä on väliaikainen tullinvarasto, tullin varastoa meillä ei ole, asiakkaalla voi olla tullivarasto jossa pitää tavaraa tullaamatta omassa varastotilassa ja ottavat sitten ulos, semmoista varastoa meillä ei ole. Meillä on 20 päivää jolla voidaan pitää tavaraa täällä sitten se pitää tullata taikka palauttaa.

**I: Mitkä on sinun mielestä huolitsijan tärkeimmät ominaisuudet?**

No, pitkäjänteinen pitää olla, sitten kielitaito englanti oikeastaan välttämätön ruotsi on hyvä osata myöskin ja sitten juostava ja sitten se ammatintaito pitää olla että miten kauemmin on ollut alalla niin se ammattitaito tulee. Tässä ei tule muuta kuin tekemällä oppii, uusi sortimentit ja nimikkeet se on kaiken a ja o.

**I: Onko teillä pitkäaikaisia suhteita teidän asiakkaiden kanssa, vai vaihtuuko ne nopeasti?**

Kyllä meillä on aika pitkään ne jotka käyttää meidän kuriiripalvelua niin ne on samat asiakkaat sitten meillä on eri yksityis- henkilöitä aika paljon, että yksityiset henkilöt tulla itse internetissä tällä tullin internet ohjelmalla kun se on niin helppo että ne menee mieluummin hoitamaan sitä kautta ja saa sen monta kertaa halvemmalla sitä kautta. Voisi sanoa että yksityishenkilöt tulla kaiken ihan itse internetissä, ne vaan kuljetetaan ja saadaan tullista maksamat verot ja luovutukset meille niin voidaan kuljettaa heille kotiin.

**I: Sitten, mitkä ovat toimittajan tärkeimmät ominaisuudet?**

Puhutko tavarantoimittajasta?

**I: Tavarantoimittajasta kyllä.**

Tietysti jos asiakasta ajattelen kun ostaa niin luotettava tavarantoimittaja pitää olla, pitää myöskin laatunsa eli jos tilaat saat sitä mitä olet tilannut, pitää aikataulut nämä tulee nyt ensimmäisenä mieleen.

**I: Tämä seuraava kysymys on tekstiilituonnin hyödyt ja haitat?**

Meillä ei ole sitä oikein, me veloitetaan rahaa.

**I: Puhutaan asiakirjoista maahantuonnissa, mitkä ovat tärkeimmät dokumentit?**

Kauppalasku ja pakkalista. Ja kauppalaskussa pitää olla ne perus elementit kappaleet, mitä tuotetta se on, mitä materiaalia selko kielinen selitys siitä tuotteesta. Ja sitten vaikka tullinimike 8 numeron tarkkuudella on asiakkaalla parempi tehdä se tullaus. Koska ne materiaalit voi olla mitä tahansa jos siitä ei tule selvyyttä niin täytyy aina selittää minne se menee. Mutta kappaleet on sellainen mitä puuttuu ja pakkalistassa pitää tietysti olla kolli erittely ja mistä mikäkin löytyy jos jotain sattuisi menemään rikki niin pystytään reagoimaan, kollierittely ja normaali pakkalista tuotteista.

**I: Mitkä ovat tärkeät kolmannesta maasta?**

Sitten nämä kehitysmaan huolehtivia asioita niin GSP todistuksia voi saada, todistuksista saa veroa alemmaksi mutta se on aika rajallinen alue mistä niitä saa.

**I: Sitten, onko sinulla minulle jotain kysymyksiä haastattelusta tai tästä aiheesta?**

Tietysti, tämä on aika vieras tämä huolinta alue että kuljetus liikkeelle on tärkeätä että asiakkaalla on tieto mitä se tuo maahan ja asiakas kannattaa esim. jos se henkilö on yrityksen puolella niin selvittää ottaa ennakko tiedon niistä tullin nimikkeistä valmiiksi, eli jos sinulla on yksi tuote niin tulli nimike on se ja veronkanto on se ja jos mietit hintalaskelmaa asiakkaan puolella niin se pystyy laskemaan suoraan se ulos että tuon yksikön tai tuotteen yksikönhinta on se ja se. Monet ohjelmat pystyy laskemaan sen että ne sijoittaa sen kummassa tavara erässä ostat sitä, minkälainen rahti soppari sinulla on, sillä ne pystyy nopeasti laskemaan yksikköhinnan sinulle. Mutta sen pitää tietää mihin se tuote menee ja mihin tullinimikeryhmään ja minkälainen veronkanto sillä on, ja mistä voi ostaa vastaavastikin saa jaostakin alennusta tullista niin se kannatta huomioda koska kaikki tulleista maksetaan alv eli se on aina jos on kovat tullit niin alvilla on kate 3 % että 24 % tulleista on alv vaikka se on vähennys mutta se on katteessa mukana.

**I: Kiitos tämä oli tässä!**

Kiitän.



## **Bilaga 5. Transkribering av intervju respondent D**

**Plats:** I Esbo där företaget är belägen, i intervjupersonens arbetsrum.

**Tid:** 26.3.2015 klo. 13.30

**Intervjuns längd:** 52 minuter

**Närvarande:** Jag som intervjuare (I) och representant från företaget som intervjuperson (IP). Intervjupersonens kollega som (KL)

**Omständigheter:** Kollegan till intervjupersonen öppnar dörren för mig till deras kontor, som är belägen i ett stort företags komplex. Intervjupersonen möter mig i aulan och vi går till ett mötes rum. Intervjun börjar klo. 13.25 med en introduktion av företaget, som presenterades av företagets försäljningschef. Vi sitter oss emot varandra vid ett stort bord. Jag tar fram min dator och mobil för att banda in intervjun. Jag tar också fram intervju guiden på papper, så att jag kan göra mina anteckningar. Intervjun löper smidigt utan störningar, försäljningschef lämnar oss för huvuddiskussionen efter företags introduktion.

**Språk:** Finska, transkribering på finska.

### **Intervju om importprocessen av textilvaror från USA till Finland**

KL: Jes, tiedätkö mitään meidän yrityksestä?

I: Tiedän vähäsen, katsoin läpi teidän kotisivua, vähän sitä mitä te teette.

Okei, nyt hän me ollaan pieni osa koko yritystä sen paras osa mutta pienempi. Mutta yritys yleensä niin tämä kaveri joka on perustanut ja hän kuoli silloin kun minä synnyin eli vanha olisi kaveri tämä päivänä. Ja Satakunnassa tän meidän firman perusti ja perustettiin nimenomaan sitä varten että hän kävi puutavara kauppaa ja vieneissä ja sitten hän oli aikamoinen tullaaja myöskin Suomeen ja hänellä oli sitten Satakunnassa oli hänen niin sanottu alue missä hän toimi. Nyt me kerrotaan lyhyesti tästä firmasta, missä me ollaan, mitä palveluja me myydään koska se mitä me myydään on palveluita eli se on abstraktia, sitten kerrotaan vähän mitä voimavaroja meillä on varastoja ja sitten laadusta joka tämä päivänä on tärkeä monille asiakkaalle.

Tässä on nyt ihan alkuvaiheessa, näitä kuvia elikkä vanhoja höyrypaahteita ja puomilaivoja. Mutta 1908 meitä on perustettu ja saman suvun alla ollaan edelleenkin vaikka nimi on vaihtunut, koska herra x oli vain tyttäriä ja tämän firman omistaa nyt tyttärensä perhe jonka nimi on x 100 %. Täällä hetkellä meitä on noin 215 henkilöitä, se valehtelee koska se käsittelee maailmanlaajuisesti koko firman. Meidän liikevaihto on noin 50 miljoonaa, joka tulee kyllä olemaan hieman suurempi tällä vuonna.

Tässä on edelleenkin kuvia tästä perus toiminnasta mikä meidän emoyhtiö tekee eli puutavara lastataan Satakunnassa se on numero uno siellä ja niitten kanssa meillä on vähemmän tekemistä. Suomessa meidän toimistot ja varastot sijaitsee Satakunnassa siellä on kaksi eri satamaa. Pirkanmaalla meillä on yksi henkilö joka on yritys x inhouse speditööri, elikkä hän hoitaa heidän osiota siellä. Varsinais-Suomessa meillä on yksi myyntikonttori ja täällä Uudellamaalla on koko yrityksen sydän. Kymenlaaksossa meillä on

varastoa, transitoa, rautatie hubi, projekti hui, venäjän suuntaan, sekä bulkkia. Tässä on vähän kuvia jokaisesta mitä me tehdään, eli ylhäällä vasenmaalla siinä puhutaan lentorahdistista eli näistä lentorahti chartereista ja tässä mun käsittääkseni yritys x transformaattori menossa nopealla toimituksella suuressa rahtikoneessa ja siellä ei saa käyttää kettinkä eikä vaijereita, alhaalla vasemmalla on Haminasta kuva missä on yritys x krassereitä lastattuna ne menevät rautatie vaunuilla nämä kaksi oikean puoliset kuvat ovat projekti laivauksia tässä ylhäällä oikealla on sitten laiva ja omat erikois kraanat missä me rakennus maalla materiaalia lastataan. Sitten tässä on kombinaatio rekkakuljetuksesta laivaan ja edelleen määränpäähänsä. Ja tässä on meidän lyhyesti sanottuna tuotteet, jos me taas lähdetään emoyhtiöstä niin meillä on yksi oma laiva se liikkuu Satakunnan ja Hampurin välillä kutsutaan sitä fiideriksi eli siinä on kuskaa valtamerellä kontteja ihan aikataulullisesti plus sitten tämä multipurpose laiva eli käytetään sitä myös projekteihin että se on muunneltavissa oleva, sitten meillä on konttilaivaukset mistä minä myös kerroin se menee taas shortsea eli door to door eli sama kuin containerships yleensä tekee eli Euroopan konttiliikennettä.

Se missä me täällä ollaan kollegani kanssa tekemisessä on enemmänkin worldwide transportation johon kuuluu kaikki kuljetusmuodot, niin lento, rautatie, projektikuljetus joka yleensä on kombinaatio kaikesta meillä on varastointi, meillä on ahtaustuomintaa, breikbulk ja heavylift se on sitten meidän erikoisosaamistamme täällä se edustaa 50 % liikevaihdosta noin. Ja tähän kuuluu charterit eli shartrataan laivoja ja lentokoneita. Ja sitten meillä on ympäri maailmaa agentti verkostoa. Tässä on meidän oma laiva tai nykyinen tässä lastataan kontteja. Tässä on meidän oma konttilaivasto joka on periaatteessa ainoastaan toimii Euroopassa sisäisesti eli

kauheen suurta se ei ole mutta pystymme niitä käyttämään jos asiakas niitä tarvitsee. Tässä on kuvia eri varastoista ylhäällä vasemmalla käsitellään rullapihdeillä jotain muuta, alhaalla vasemmalla jos puhutaan bulkista kemikaaleista niin lähinnä Kymenlaakso ja Satakunta, ylhäällä on transito elikkä me varastoidaan ja tavara menee tullaamatta monesti transitona edelleen. Meillä on katettua varasto tilaa noin 168 neliötä johon kuuluu kaikki varastot eli bulkit, normit ja paperi ja puutavarat. Elikkä aika suuri määrä meillä on suuren piirtein saman verran kettä tilaa. Bulkista säkitetään ja tankitetaan ja mitä kaikkea tehdään. Ja viimeiseksi tässä on meidän huolinta sertifikaatit.

Yrityksen itäinen osa on erikoistunut pelkästään hyvymaiten liikenteeseen. Tästä puhutaan myöskin meri, rautatie ja täällä tulee auto lisäys koska me ei tehdä niin kuin muut huolitsijat eli me ei tehdä Eurooppaan autoliikennettä mutta tarjotaan sitä meidän asiakkaille addvaluena, mutta siinä on aina alihankkija. Eli kun mennään rajan yli itään päin niin silloin meillä on oma autoliikenne, se ei ole säännöllistä mutta se on addhok. Sinne meillä on myös rautatie puoli ja jonkin verran on lentoja mutta se lento tulle tänne Helsinkiin ja sitten mennään autoilla. Ja sitten on sea mutta hyvin paljon mennään raskaasti Venäjän jokiverkoston pitkin. Sitten, projektit on yksiasia mutta konsultoidaan tulli asioissa. Tässä on meidän reitit idässä, jotka kostuu hyvin pitkälle Venäjän ja EU:n rautatie verkostosta. Meillä on Venäjän rautatieteen lisenssi elikkä kuljetaan siellä omilla vaunuilla. Se voidaan ilmoittaa että Suomessa on kolme vapaasatama aluetta. Tällä hetkellä autoliikenne Venäjällä on että Venäjältä tänne tulee jonkin verran mutta Suomessa seisoo noin 3000 tyhjää rekkaa jotka eivät saa lastia koska Venäjällä ei ole rahaa. Tässä on meidän kolme varastoa jotka sijaitsee Kymenlaaksossa, tässä on juuri se vapaasatama.

Tämä oli nyt lyhyesti meistä.

**I: Kiitos tämä oli hyvä intro, tässä tuli kyllä paljon tietoa yrityksestä.**

IP: Eli saitko tästä nyt irti meidän organisaatiosta/ yrityksestä vai olisiko siinä vielä jotain?

Katsotaan, siinä oli kyllä enemmän kuin lyhyesti kerrottuna yrityksestä.

**Voitaisi mennä heti siihen että mitä sinä teet täällä ja kuinka kauan olet ollut yrityksessä?**

Minä toimin täällä tullin asiantuntijana ja olen tullut 2013 tähän yrityksen kaiken kaikkiaan alalla työskennellyt 92- vuodesta alkaen. Ja tuonti- ja tullaus puolen kuvioissa 15 - 16 vuotta. Eli on vankka kokemus kyllä kaikesta mitä huolinta/ kuljetus ala pitää sisällään. Ihan kaikki olen melkein käynyt läpi sitä ruohojuuri tasolta, elikkä sillain on sitten kyllä hallussa.

Ja minun työtehtäviin kuuluu vastaan tuonti, vienti, transito että noudatetaan Suomen lakea kun katsotaan tullin näkökulmasta. Elikkä että kaikkea se tulee huomioituu. Konsultoin mitä tarvitsee kollegoiden kanssa, autan heitä neuvomaan, asiakasneuvonta käydään yrityksissä ja asiakkaiden kanssa vähän läpi että mitä heille olisi parhaat mahdolliset ja edullisimmat vaihtoehdot näissä vieneissä ettei sitten laittomuuksia tulee yhtäkkiä sellaisia isompia kysymyksiä kun mitäs nyt kun tuotiin jotain tavaraa ja sitä ei saanutkaan tuoda, pyritään välttämään tällaisia tilanteita.

**I: Sitten, haastavin työtehtävä?**

Elintarvikkeet, maahantuonti ja niitten konsultointi asiakkaiden niissä on niin hirvesti kaikkea huomioitavia asioita.

**I: Todella paljon erilaisia sääntöjä.**

On todella paljon, Suomessa on erittäin tarkka valvottua elintarviketuonti mikä kuluttajan näkökulmalta tietenkin on todella hyvä. Ja sitten meille on oliko se noin 16 000 eri tullinimikettä, ja sitten kun lähdetään perkaa että sun on tarkalleen tietää mitä sinä olet tuomassa ennekuin voit oikeastaan mitään kenellekään lähteä sanomaan tain neuvomaan, elikkä lähdetään sitä mitä ajot tuoda ja pistä päin maailmaa. Kaikki vaikuttaa kaikkeen.

**I: Ja, te autatte siinä että mitä nimikettä käytetään missäkin tuotteessa?**

Kyllä, eli tuli pääasiassa antaa sellaista yleisneuvontaa ei sitovaa neuvontaa ja asiakkaat ovat aina että voisitteko antaa vähän tarkempaa tietoa. Siinä me astutaan kuvaan.

**I: Sitten mielenkiintoisin työtehtävä?**

Kyllä minä sanon myöskin että just nämä haastavat ovat näitä, eli elintarvikkeet, siellä on kyllä ja hauskin uralta on varmaan riisin maahantuonti.

**I: Te puhuitte jo kuka on vastuussa teidän maahantuonnista ja huolinnasta, eli sinä olet pääasiassa se henkilö.**

Kyllä.

**I: Minkälaista koulutustaustaa teidän työntekijöillä on yleensä?**

On hyvin laaja, koska tätä sanotaan tietyt hommat oppii vain tekemällä. Toisilla saattaa olla että ei ole koulutusta koska meilläkin on henkilöitä jotka ovat 50 - 60 välillä ja silloin eli ole varsinaista koulusta tälle alalle. Aika paljon kuitenkin korkeakoulu pohjalta jos puhutaan 30 - 40 ihmisistä ja itsellä on kotimaan ja ulkomaan kuljetus yrittäjätutkinto, huolinta-alan ammatti tutkinto, tullialan ammatti tutkinto eli tälle alalle on tullut vähän enemmän sitten.

**I: Erilaisia koulutus mahdollisuuksia sittenkin.**

Kyllä.

**Jos puhutaan asiakkaiden tiedosta juuri näistä erilaisista määräyksistä/ säännöistä on se hyvin rajallinen tieto mitä asiakkaalla on?**

Ei aina, se riippuu maahantuojasta. Eli sitten kun on pienempiä maahantuojaia niin heillä on välillä erittäin huonot tiedot mitä saa tuoda ja jos tuo jotain niin mitä se edellyttää, mutta sitten niissä on omat maahantuojat kuten esim. Marimekko, Luhta niin heillä on omat huolinta osastot ja ovat erittäin tietoisia, monesti saattaa olla enemmän kun itse huolitsija, elikkä kun heillä on se oma artikkeli mitä he tuo niin kyllä he ovat ottaneet hyvin selvää.

**I: Eli he tietävät juuri siitä paljon, ja riippuu hyvinkin yrityksen koosta?**

Kyllä riippuu. Mutta pääsääntöisesti mitä näit pieniä yrityksiä niin eivät tuon taivaallista tietoa että silloin he tarvitsee huolitsijan apua enemmän.

**Kuvailetko yrityksen maahantuonti tai tätä huolintaprosessia?**

Jo, eli meillä ei tehdä varsinaista osto toimintaa tai mitään muuta, me astutaan siinä vaiheessa kuvaan kun asiakas meille ilmoittaa että me halutaan vaikka jenkeistä sellainen tuote mitä me halutaan. Tässä vaiheessa me otetaan meidän agentteihin yhteyttä jenkeissä, kerrotaan mistä me halutaan mitä tavaraa ja tieteenkin katsotaan siinä vaiheessa onko mahdollisesti jonkin liensin alasta tavaraa ja varmistetaan että kaikki dokumentit on ok ennen kuin se lähtee jenkeistä matkaan. Ja samalla neuvotaan meidän asiakasta, jos se on liensin alaista tavaraa niin mitä heidän tulee alkaa täällä päässä jo valmistelemaan eli hakemaan tuonti lisensejä. Sitten aikanaan kun se matka meritse tai lentoteitse Suomeen...

**I: Mikä on yleisin, meritse?**

Sanotaan että se riippuu lähetyksen koosta, eli lentorahti on hirveen kallista niin puhutaan yleensä alle 200 kilon lähetyksistä ne tulee melkein lentorahtina, mutta sitten kun mennään yli 200 niin merirahtina. Paitsi sitten jos on kiire keikkoja niin kyllähän sitten lentona tulee vaikka ne



painaisi 10 000 kiloa. Sanotaan että kyllä se karkea jako on siinä alle 200 kilo niin lähtee lentona ja yli siten meritse.

### **I: Onko miten pitkät yleensä nämä kuljetukset jenkeistä Suomen?**

Suoralla lennolla saadaan seuraavaksi päiväksi, jos tulee lasku jossain välissä niin sitten pari kolme päivää ja sitten on lento rekka yhdistelmät se on noin viikko se toimitus aika ja merirahdista kun puhutaan niin sitä kun se lähtee tehtaalta laivataan tulee Suomen satamaan keskimäärin 40 - 50 vuorokautta jenkeistä, että kiinasta se on sellaiset 33 päivää on se transito aika, eli jenkeistä se on pikaisen pitempi.

Ja tosiaan sitten kun lähetys Suomeen saapuu, niin katsotaan että meillä on kaikki asiakirjat kasassa ja kaikki mahdolliset luvat sen jälkeen lähetään tulli ilmoituksen ja sen mukaan mitä asiakirjoja on artikkelista riippuen voi olla hyvinkin erilainen prosessi.

### **I: Mikä on työläin vaihe tässä prosessissa tai missä ilmentyy usein joku ongelma?**

Sanotaan että siinä maahantuonti vaiheessa kun lähetetään tullaus ilmoitus tulliin ja jos tulli päättää sitten että siihen tavaraan kohdistuu tavaran tarkastuksia tai jotain mutta. Niin sitten siitä lähtee että missä tavara tarkastetaan ja kaikki niin kuin valvonnat menee ajallansa labraan ja valvotaan että saadaan sieltä tulokset ja sitten jos siitä tulee hylkäävä päätös labrasta niin sen jälkeen kaikki se hävitysprosessi niin kyllä se tullaus vaihe melkein on siinä meidän kannalta se työläin koska me ei tehdä sitä osto toimintaa siinä välissä.

**I: Onko teillä yhteys tullin kanssa, että tiedätte mitä tapahtuu kun tuote tulee tänne?**

Ei, meillä ei ole. Elikkä me annetaan siinä vaiheessa kun tuote on saapunut Suomeen me annetaan tulliin ilmoitus, lähetetään tullaus ilmoitus sinne tällaista tavaraa on saapunut ja esitetään kauppalaskut sähköisesti ja sinä vaiheessa meillä kulkee tällä hetkellä sanoma kulkee noin 10 sekuntia kestää kun saadaan tulista ilmoitus että tuleeko sille päätös vain kohdistuuko mitään toimenpiteitä. Sitten jos kohdistuu toimenpiteitä niin ei se ihan reali ajassa mene, elikkä varsinkin jos se menee labraan niin me ollaan hyvin epätietoisia viikko - kaksi siitä kun näyttö on haettu ja se on labrassa emme tiedä mitään mitä siinä välissä tapahtuu, eli siitä ei tule mitään väliäika tietoa tullista, eleemme itse kysellä. Muuten sähköisesti pelataan tullin kanssa.

**I: Jos puhutaan seurannoista, onko tällaisia työnjälkeisiä tai tyytyväisyyskyselyitä tai vastaavaa?**

Meille asiakkaille ei laiteta tyytyväisyys kyselyitä, mutta meillä on laatu työryhmä. Elikkä me seurataan siinä laatutyöryhmässä käydään casejä läpi, meille on jokainen velvollinen jos huomaa että jossakin keikassa on tapahtunut että ei ole mennyt just ihan kaikki niin kuin suunniteltu niin sitten tehdään kirjallinen raportti ja kirjallisessa raportissa käydään kuukausittain laatu työryhmässä läpi ja mietitään sitten että millä tavalla niin kuin voidaan varmistaa tulevaisuudessa että niitä ongelmia ei mene kaikkien prosesseiden mukaan mitä ollaan suunniteltu. Elikkä niitä me

käydään kyllä läpi että asiakkaan ei tarvitse välttämättä infota meille että nyt tuli myöhässä tämä kontti tai nyt tapahtuu jossain, vaan meillä on itsellä valtuutettu ja vastuutettu meidän työntekijät siihen laadun seurantaan, ja sitten nyt kun meillä on tämän tullin AEO status sehän on tällainen turvallisuus sertifikaatti niin jo tullin edellyttää että me tehdään tällaista tiettyä laadunvalvontaa ja seurantaan kun tullin valvoo meitä että me myös pidetään näitä seurantoja ja että me ollaan myös käyty läpi että tarvittavia toimenpiteitä jotta saadaan kaikki nämä kuntoon.

**I: Ja teillä oli omia varastoja, eikö niin?**

Jo, jo meillä on omia varastoja.

**I: Tuleeko tullin aina sitten sinne katsomaan että kaikki on sääntöjen mukaista?**

Jo, eli meillä ei ole omaa varastoa missä me ollaan töissä mutta tytäryhtiöllä ja sitten pääpaikalla heillä on ja heillä on myös tämä AEO:n sertifikaatti ja AEO käsittää kaiken laadunvalvonnan turvallisuuden kannalta tosiaan tullin käy siinä kerran parin vuoteen jos kaikki on ok niin ehkä kerran kolmessa vuodessa käyvät valvomassa, eli kyllä niillä on tosi tarkat säännökset miten kaikki pitää olla ja minkälaiset varastot ja muut samaten kun meillä on tarkat määräykset tulee tiettyjä asiapapereita arkistoida ja ketkä tiloihin saa tulla. Ja nämähän on tullut kaikki sen jenkin tapahtuman jälkeen nämä turvallisuus sertifikaatit.

**I: Kyllä, puhutaan vähän tekstiilin maahantuonnista niin erityisiä sääntöjä mitkä olet itse kohdanneet?**

Ne on lähinnä tällaisiin jos tarvitsee erityislupia ja sites lupia ym. ja sitten lisätulleja. Siinä on tiettyjä tuotteita millä sitten saattaa tulla esim. lisätulleja kannetavaksi kun se on jenkki alkuperää ja sitten on tällaisia jos on hylje tuotteita, kissan, koiran karvoja tiettyjä sites uhanalaisen niin kuin karvaa sisältäviä tuotteita niin silloin niihin liittyy aina tiettyjä toimenpiteitä ja tullaus ilmoituksessa meidän kuuluu ilmoittaa sitten sisältääkö kissan/ koiran karvaa sisältää hylje karvaa, minkä eläimen karvaa mitä nahkaa ei tekstiileissä on jonkin verran näitä ja silloin jos on uhanalaisen eläimien karvoja niin sitten maahantuojan velvollisuus on anoa sites luvat ja vientisiteestä vastaan. Mutta enimmäkseen sanotaan tekstiileissä ei niitä ole, kyllä se on sitä perus tekstiiliä.

### **I: Voiko väriaineet olla just näitä?**

Jo, elikkä juuri niitä tullin labra erityisesti sanotaan muistaakseni sininen ja punainen on erityisesti sellaiset värit niissä saattaa olla helposti ihon ärsyttäviä ainesosia. Että kyllä itse on oppinut työssä että kun tulee tiettyjä tuonti niin tietää heti meneekö labraan vai ei. Tekstiileissä vauvavaatteet niissä on tosi tarkkaa vaikka nyörejä mitkä on hupun pääntiestä että se ei ole missään nimessä kiinnitetty huppuun eikä se saa repäisemällä pois, kaikkia tällaisia tulee sitten vastaan. Ja farkut kanssa niitä sitten paljon katsotaan onko siinä ihonärsyttäviä, jos se päässee kostumaan niin siinä vaiheessa niistä saattaa irtoa niitä väriaine jäämiä.

### **I: Sitten, erityisiä kustannuksia tekstiilituonnissa, onko sellaisia?**

Jo on, elikkä lisätullit on siellä ja ne saattavat vaihdella, niistä sitten komissio päättää minkä verran juuri katsoin toista kun minulla oli viime vuonna tekstiilituonti keikka niin siinä se lisätulli mikä tuli siihen niin se oli jopa 26 % normaali tullin päälle elikkä siitä maksettiin ensin se normaali tulli 12 % mikä on tekstiileissä se normaali ja sen lisäksi maksettiin 24 % lisätullia. Mutta tällä hetkellä samasta tuotteesta se on vain 0,35 %, elikkä nämä todellakin vaihtelee ja sen tietää vasta siinä vaiheessa kun tuote tulee maahan, viime viikolla jos olisi katsonut niin se olisi voinut olla se korkeampi lisätulli, jos asetus astuu tällä viikolla voimaan.

### **I: Milloin näistä lisätulleista päätetään?**

Mitä tossa oli niin viimeksi 2005 on tullut, 2009 ja nyt olisi sitten tullut viime vuoden maaliskuu/ huhtikuussa taas nämä uudet. Ja sitten lisäkustannukset tietenkin labra maksuista, tutkimus maksuista elikkä tullin labralla on oma hinnasto millä ne veloittaa sitten maahantuojia näistä tutkimuksista, mikäli yksityishenkilö tuo maahan niin yksityishenkilöitä ei näitä labramaksuja tulli velota vain sitten kun yritys on maahantuoja niin saattaa usein satasien labramaksuja sitten tulla, mikäli tulee hävitys määräys niin maahantuoja vastaa kaikesta hävitys kustannuksista.

### **I: Tullimenettely, miltä se näyttää prosessin läpikäynti?**

Jo, elikkä ihan normaali perus tulli menettely niin siinä puhutaan tällaisista neljätonnisesta menettelystä elikkä tavara maahan tullataan vapaaseen liikkeeseen. Ja se on tosiaan me tehdään se sähköinen ilmoitus tulliin jos kaikki on ok sehän on sellaista että kauanko sanoman liikkuminen tulliin kestää se riippuu sitä tulli nimikkeestä tietyt tulli nimikkeet ovat sellaisia

että ne menee automaattisesti siellä linjoilla läpi mutta heti jos tullinimikkeissä niin kuin tekstiileissä on niin se nousee fyysiseen käsittelyyn elikkä silloin tullin käsittelijä käsittelee sen tullissa ja tekee päätöksen kohdistuuko siinä mitään että laittaisi sen kuluttajasuojelun kyselyn, kuluttajasuoja tekee päätöksen kohdistuuko toimenpiteitä jos ei kohdistu saadaan aika nopeasti saadaan tulista sanoma ei kohdistu mitään toimenpiteitä. Meille muodistuu sähköisesti luovutus päätös tullauspäätös ja kun meillä on tullauspäätökset muodostunut niin voidaan varastolle laittaa tieto siitä päätöksestä kopio ja sen jälkeen sitten tullivarasto vapauttaa sen tain väliaikainen varasto vapauttaa sen sitten sieltä sitten liikenteeseen meidän määräämälle rahdinkuljettajalle. Jos kaikki menee putkeen siitä kun me siitä ilmoitus laitetaan ja saadaan se siitä varastoon niin se saattaa olla alle 5 minuutin toimenpide. Mutta jos kaikki ei mene putkeen niin se saattaa olla 2 viikkoon prosessi elein enemmänkin.

**I: Puhuttiin jo varastoista niin se on jo käsitelty, sitten haluaisin tietää huolitsijan tärkeimmät ominaisuudet?**

Kyllä minä sanoisin että se on sellainen asiakkaasta välittäminen ja huolellisuus. ja sitten tietenkin tiettyjen asioiden ajan tasalla pysyminen elikkä seuraa mitä tullin tiedottaa ja tietyt liikenteet meriliikenteessä mitä mahdollisia muutoksia jos on tulossa jotain lakkoja niin me tiedetään vähän infota meidän asiakaskuntaa että on lakkoja tulossa ja voi viivästyä lähetyksen kulku. Mutta kyllä se tärkein mulle on se välittäminen, elikkä ei olla asenteella että ollaan vain työssä vaan oikeastaan välitetään asiakkaasta ja siitä omasta tekemisestä ja sen myötä sinä olet myös kiinnostunut siitä sun omasta tekemisestä.

**I: Sanoit juuri että asiakkaat ovat tärkeitä, niin onko teillä pitkäaikaisia suhteita asiakkaiden kanssa?**

On, meillä on lähinnä kaikki asiakkuudet on pitkäaikaisia totta kai tulee niitä uusiakin asiakkaita, tulee jonkun verran asiakasmenetyksiä mutta meillä on todella vähän asiakasmenetyksiä kun me ollaan kerran saatu asiakas, eli kyllä me pidetään siitä kiinni ja huolehditaan siitä että se on tyytyväinen. Ja jos nähdään että hinnat on lähdössä laskuun niin samalla hetkellä me myös alennetaan myös asiakkaiden hintoja elikkä ei pidetä asiakasta pimennossa että nyt otetaan itselle parempi kate vaan asiakkaat on huomannut että pidetään koko ajan se hintataso ja lasketaan jos on tarvetta ja nostetaan jos on tarvetta eli kyllä meillä on useampien vuosien asiakassuhteita todellakin asiakkaat haluaa meitä käyttää ja luottavat meihin ja on just sellaisia että ne ilmoittaa vain meillä että meillä on nyt tuolla hoitakaa ja huolehtikaa, he todellakin tietävät että me pidetään sitten joka vaiheessa huolta. Joukkoon mahtuu myös tyytymättömiä asiakkaita totta kai kun kaikissa yrityksissä ja ne on sellaisia asiakkaita jotka kierrättävät kaikki huolintaliikkeitä vaihtelee kuukausittain että he kokeilevat itse eikä ovat itse valmiita sitoutumaan.

**I: Tärkeimmät ominaisuudet tavaratoimittajana, jos sinä olisit asiakas?**

Jo, luotettavuus se on ehdottomasti ykkönen että pidetään sovituista kiinni ja sovituista määräajoista eli itse mitä on asiakkaiden kanssa jutellut heidän tavaratoimittajat valitettavasti on sellaisia jotka eivät pysy sovituissa aikatauluissa. Ja se aiheuttaa tietenkin jos mietitään markkinatilanteita onko tulossa kesä tai joulukuukaudet markkinoille mikäli aikatauluista jäädytään niin se

saattaa pahemmissa tapauksissa tarkoittaa sitä että se erä mitä piti tulla joulu markkinoille tuli vasta tammikuussa alennusmyynteihin. Kyllä se luotettavuus on se ykkönen.

### **I: Hyödyt ja haitat tekstiilimahantuonnissa?**

Tuota, mietin hyötyä niin ehkä se kilpailutilanteen edistäminen kuluttajan kannalta ja ostaja tahon kannalta. Jos ei olisi maahantuontia niin kyllähän meitäkin rokotettaisiin vähän enemmän. Haitat ovat sitten meidän oman tekstiili teollisuuden kärsiminen eli täältä pikku hiljaa suomesta sitten häviää nämä pienemmätkin tekstiiliyrittäjät se on siinä se haitta puoli.

### **I: Ehkä nämä hinnat voi olla yksi asia, jos on tosi korkeat prosentit niin voi olla todella kallistakin.**

Jo, mutta se pitää vaan katsoa että mistä maasta tuo jostain tuotteista niin tulee vain jenkeistä ne lisätullit, mutta ja jos tuo Intiasta tai jostain muualta niin siellä ei välttämättä tule niitä lisätulleja mutta siinä taas saattaa kohdistua kuluttaja suojan nämä tutkimus asiat kun tuodaan Intiasta tulee näistä väriaine juttuja.

### **I: Jo, puhutaan vaikka viimeiseksi asiakirjoista tai dokumenteista mitä tarvitaan kun maahantuodaan kolmannesta maasta?**

Eli siellä on kauppalasku se on se ehdoton ykkönen ilman sitä ei oikeistaan voidaan tehdä kaksivaiheisella menettelemällä jos ei kauppalaskua saatavilla heti maahantuonti vaiheessa. Ja pakkalista ja niissä on tietyt määrä muodot mitä niistä tulisi täyttää, niissä ei ole sääntöä millaiset ne



tulisi olla mutta ainoastaan suositukset mutta tietyt asiat niissä pitää kyllä käydä ilmi, rahtidokumentit mistä selviää mahdolliset kustannukset rahdinkustannukset tullausarvolisättävät erät sitten on erilaiset luvat mitä tarvitaan, alkuperätodistukset nyt alkuperätodistukset tekstiilituonissa enää vaadita muistaakseni 2011 tuli on luopunut tekstiilituotteiden alkuperä vaatimuksista, mutta niistä voi saada tiettyjä etuja riippuu mistä maailmalta tuodaan. Eli siinä ne tärkeimmät dokumentit on.

**I: Nyt sinä saat kysyä jos on jotain mitä olen unohtanut tai mitä sinun mielestä on tärkeitä sanoa tästä aiheesta?**

Jo, minua kiinnostaa mistä sinä olet tarkoitus valmistua?

I: Opiskelen logistiikka, Tradenomi on koulutus jossa valmistun keväällä. Mihin on tarkoitus suuntautua?

I: No, just tähän maahantuontiin ja sitten sisään osto on ollut kiinnostavia, mutta nyt kun on vähän tätä huolintaakin vähän enemmän opiskellut ja tutkinut niin on sekin todella mielenkiintoinen.

Huolinta on sellainen että jos siihen lähtee niin on hirveen vahvoilla kun lähtee ostopuolelle , kun on vahva tausta kun tietää missäkin vaiheessa tapahtuu. huolinta ala on ollut monille kirous että kun siihen lähtee ei pääsekään pois. Hyvä ja työllistävä ala ja oppii joka päivä jotain uutta.

**I: Kiitos paljon vaivannäystä ja mielenkiintoisesta keskustelusta.**

Voi kiitos.

## Bilaga 6. Resultatredovisning för intervjuerna

Sarake1	Företag A
Skolningsbakgrund	Yrkeshögskola, Universitet, Självlära
Fortsatt skolning	Tullen, speditorsgörbundet, marknadsförings Institutet ordnar
Kundernas kunskap	Förvånansvärt informativa
Importprocessen	Finns ett system
Svåraste fasen	Bråttom när varorna skall snabbt förpackas för transport, tullens program kraschar
Follow-ups	Kundnöjdhetsmätningar, övervakning av kvalitet
Skräddarsyd tjänst	Ja
Långvariga relationer	Ja
Egna lager	Tull lager och tillfälligt tulllager
Speciella begränsningar	Nej, bara i fakturan anges ursprungslandet
Speciella kostnader	Vissa artiklar lätt provtagning lakan, barnkläder, skor, skinn, ämnen, fara för användaren
Tullförfarande	Itu förtullning, övergång till fri omsättning
Speditörens egenskaper	Tålmod, förmåga att göra många saker samtidigt, noggrannhet
Leverantörens egenskaper	Dokumenten korrekta, fakturan korrekt, äga initiativ
Fördelar	Billigare produkter
Nakdelar	Finska företag flyttar annanstans
Dokument	Handelsfaktura, förpackningslista (kilo&artikel), förmånsdokument (GSP intyg)
Övrigt	Taric koden och Incoterms i dessa frågor kommer speditoren in i bilden, tullen arkiverar inte mera. Företag D var ense om detta.

	Företag B
Skolningsbakgrund	Bred bakgrund
Fortsatt skolning	2 veckors skolning i firman
Kundernas kunskap	Större företag vetskap, mindre ingen ordning och reda
Importprocessen	Nej
Svåraste fasen	Hitta rätta personer
Follow-ups	Möten första 1vkn, 1 gång månaden, vart tredje månad
Skräddarsyd tjänst	Följer en ram
Långvariga relationer	Offert tre års tid, priset avgör, kunder jobbat i 10 år
Egna lager	Transito lager
Speciella begränsningar	Färgämnen, barnkläder, ursprungsmaterialets utredning
Speciella kostnader	Potentiella farliga ämnen, vissa av textilvaror hög tullkostnad
Tullförfarande	Varans övergång till friomsättning och kosnumtion
Speditörens egenskaper	Stresshantering, tillförlitlighet, bra överens med alla, bred kunskap om transport, lev.villkor, tarrifiering, tull regler
Leverantörens egenskaper	Rätt utmärkta produkter och hållbara förpackningar
Fördelar	Billig import kan vara lönsamt
Nakdelar	Kvalitetn, konkurrerar med finska produkter,arbetsförhållanden&miljö, långa transport tider (40-50 dgr sjötransport, svårt att estimera kostnader
Dokument	Bill of Landing, handelsfaktura, förpackningslista, ursprungsintyg (GPS-intyg), försäkringn, analys intyg
Övrigt	Processen kan vara 1 år till 1 månad lång. Konsultering för flyg, sjö, väg, järnväg

Företag C	
Skolningsbakgrund	Väcklar från utbildning till själv lärda
Fortsatt skolning	När de ordnas
Kundernas kunskap	Litet företag en ha ansvaret för många uppgifter, stora företag görs det skillt
Importprocessen	Finns ett system
Svåraste fasen	Tullens program krassar
Follow-ups	Kundnöjdhets kartläggning 4 gånger i året, kvalitetskontroll
Skräddarsyd tjänst	Nej
Långvariga relationer	Ja
Egna lager	Tillfällig tulllager
Speciella begränsningar	Tullens tilläggs tullkostnad oftast större för textilvaror
Speciella kostnader	Tilläggs tullkostnader
Tullförfarande	Normal förfarande
Speditörens egenskaper	Språkkunskap, flexibel, professionell, tålmodig
Leverantörens egenskaper	Tillförlitlig, håller fast vid kvalitet och tidtabeller
Fördelar	Vi fakturerar, pengarna är viktigast
Nakdelar	Inget att kommentera
Dokument	Handelsfaktura, förpackningslista, taric koden med 8 siffrig nogranhet, GSP intyg
Övrigt	Spedition är ett ganska okänt område

Företag D	
Skolningsbakgrund	Mycket bred, självlärd till yrkeshögskola, universitet
Fortsatt skolning	Ja, finns möjlighet
Kundernas kunskap	Mindre företag dålig information, stora företag egna avdelningar för spedition
Importprocessen	Ja
Svåraste fasen	Tullfasen, om åtgärder krävs för varorna
Follow-ups	Inte kundnöjdhets formulär, utan kvalitets arbetsgrupp
Skräddarsyd tjänst	Ja
Långvariga relationer	Ja nästan alla är långvariga relationer
Egna lager	Egna lager
Speciella begränsningar	Special lov, tillägs tullavgift, vissa djurs päls, farkun, barnkläder, färgen blå och röd
Speciella kostnader	Tillägstill avgift, tull labra kostnader
Tullförfarande	Normal förfarande fri omsättning
Speditörens egenskaper	Bry sig om kunden, ordningsam, håller sig aktuell med det vad tullen meddelar
Leverantörens egenskaper	Tillförlitlig, håller sig fast vid det som bestämts och tiden
Fördelar	Konkurrensens befrämjande för konsument och inköpare
Nakdelar	Egen textilmarknad lider, mindre företag till och med försvinner
Dokument	Handelsfaktura nro. 1, förpackningslista, fraktdokument, ursprungsintyg för nedsatt pris
Övrigt	2011 slopades ursprungsintyg vid tekstilimport, Tullklarering kan ta vi bästa fall 5 min.