

Saara Riuttaskorpi

MAANTIEKULJETUKSET TUONTIKAUPASSA

Case: P. J. Pesuosa Oy

**Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Tammikuu 2012**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSSÄ

Yksikkö Pietarsaari	Aika Tammikuu 2012	Tekijä/tekijät Saara Riuttaskorpi
Koulutusohjelma Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma		
Työn nimi MAANTIEKULJETUKSET TUONTIKAUPASSA		
Työn ohjaaja Pia-Lena Leskinen	Sivumäärä 75+2	
Työelämäohjaaja Pasi Riuttaskorpi		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli maantiekuljetukset tuontikaupassa. Tavoitteena työllä oli vastata kysymyksiin millä tavoin minimoida kuljetusongelmia sekä niistä johtuvia tavaravahinkoja? Lisäksi työssä selvitettiin maantiekuljetusten hyvät ja huonot puolet.</p> <p>Yhtenä työn tavoitteena oli lisätä tietoisuutta tuonnista ja tuonnissa käytetyistä maantiekuljetuksista. Työssä kirjoitettiin tavaravastuusta kuljetuksen näkökulmasta. Tavaravastuun osalta avattiin kuljettajan, lähettäjän ja vastaanottajan vastuut. Työn teoriaosassa kerrottiin tuontikaupasta ja siinä käytettävistä asiakirjoista. Logistisessa osiossa avattiin logistisia arvoketjuja ja virtoja. Työhön listattiin kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat tekijät. Työssä keskityttiin kuljetusmuodoista ainoastaan maantiekuljetuksiin.</p> <p>Tämän työn toimeksiantajayritys oli P.J. Pesuosa Oy. Yritys maahantuo maatalousalan tuotteita, kuten painepesureita, apevaunuja ja maatalousalan kemikaaleja. Yritys aloitti toimintansa vuonna 2009.</p> <p>Tutkimusosio työssä toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Puolistrukturoitua haastattelua apuna käyttäen haastateltiin viittä kuljetusliikkeen ja yhtä logistiikkapalveluja tarjoavan liikkeen edustajaa. Haastatteluilla selvitettiin millaisia ongelmia kuljetustapahtumissa voi tapahtua. Niillä selvitettiin minkälaisilla toimilla kuljetusongelmia ja tavaruongelmia pyritään ehkäisemään. Lisäksi selvitettiin ongelmatilanteiden korvausmenettelytavoista. Haastattelut toteutettiin syksyllä 2011.</p> <p>Tulokset kirjoitettiin puhtaaksi ja analysoitiin tuloksista laadittujen kuviodien avulla. Tuloksista yhteenvetona saatiin ongelmatilanteiden minimoimiseksi kaksi tärkeää kohtaa. Toinen oli huolellisuus sekä kuljetustilanteessa että kuljettajan toimissa ja toinen kuljettajan ammattitaito.</p>		
Asiasanat arvoketjut, kansainvälinen kuljetus, logistiikka, tiekuljetus, toimitusehdot, tuonti, vastuu		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Pietarsaari	Date January 2012	Author Saara Riuttaskorpi
Degree programme Degree programme in international business		
Name of thesis IMPORT TRANSPORTATIONS		
Instructor Pasi Riuttaskorpi		Pages 75+2
Supervisor Pia-Lena Leskinen		
<p>This thesis was commissioned by an import company called P.J Pesuosa. The company imports products for agribusiness, such as pressure washers, animal feeder vehicles and agriculture chemicals. The company started operating in 2009.</p> <p>The topic of this thesis was import transportations. The aim of the thesis was to create an overview report of import, transportation and problems in transportation. The subject of product liability as well as the pros and cons regarding transportation were determined in this thesis.</p> <p>One objective was to provide an overview of import and the documents used in import, and this was done in the theory part. The logistics part accounted for the value chains and flows involved. Factors which influence the choice of used means of transport were introduced as well as transport documents in highway transportation. This thesis concentrated only on highway transportation.</p> <p>A qualitative survey method was used for this thesis. Five representatives from different hauliers were chosen. One representative was from a company who provides logistic services. With the help of semi-structured interviews the types of accidents which may occur in transportation were described. This information cleared which measures should be taken in order to minimize those accidents and problems in transportation. Also the compensation proceedings regarding accidents were clarified. The interviews were conducted in the fall 2011.</p> <p>The final results were analyzed by using forms appropriated according to the interviewees' responses. To minimize the problems two important procedures were to be considered. One was to work with care in general and when transporting. The other one was to have expertise in one's own field of work.</p>		

Key words

incoterms, import, international transport, liability, logistics, transport

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TUONTI	3
2.1 Tuontitavat	4
2.2 Ulkomaankaupan asiakirjat	6
3 LOGISTIIKKA	9
3.1 Arvoketjut	10
3.2 Logistiikan virrat	12
4 TUONTIKULJETUKSET	14
4.1 Kuljetusmuodon valinta	14
4.2 Kuljetustenohjaus	17
4.3 Maantiekuljetukset	19
4.4 Maantiekuljetusten asiakirjat	20
5 TOIMITUSLAUSEKKEET	23
5.1 Toimituslausekkeen valinta	24
5.2 Toimituslausekkeiden rakenne	24
5.3 Toimituslausekkeet maantiekuljetuksissa	26
6 TAVARAVASTUU	28
6.1 Lähettäjän vastuu	29
6.2 Rahdinkuljettajan vastuu	29
6.3 Vastaanottajan vastuu	30
6.4 Riitojen ratkaisumenettely	31
7 YRITYKSEN ESITTELY	33
8 LAADULLINEN TUTKIMUS	34
8.1 Tutkimuksen luotettavuus	35
8.2 Puolistrukturoitu haastattelu	36
8.3 Haastateltavien valinta	37
8.4 Haastateltavien esittely	39
9 TUTKIMUSTULOKSET	41
9.1 Sopimukset	41
9.2 Kuljetuksen taustatiedot	44
9.3 Ongelmat maantiekuljetuksissa	45
9.3.1 Tavaravahingot maantiekuljetuksissa	48
9.3.2 Aikataululliset kuljetusongelmat	51
9.3.3 Kulttuuriongelmat	53
9.4 Ongelmien sattumisen tiheys	54
9.5 Kuljetusetäisyyden vaikutus	55
9.6 Toimintatavat tavaravahingon sattuessa	57

9.7 Vahingonkorvaus	57
9.8 Maantiekuljetusten hyvät puolet	59
9.9 Maantiekuljetusten huonot puolet	61
9.10 Kuljetusvahinkojen minimointi	63
10 POHDINTA	69
LÄHTEET LIITTEET	74
KUVIOT	
KUVIO 1. Sisä- ja ulkokauppa	3
KUVIO 2. Tuontitavat.	4
KUVIO 3. Ulkomaankaupan asiakirjat.	6
KUVIO 4. Logistinen arvoketju.	11
KUVIO 5. Logistiikan virrat.	12
KUVIO 6. Kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat tekijät.	15
KUVIO 7. Kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat neljä tekijää.	16
KUVIO 8. Kuljetuksen toteutus.	17
KUVIO 9. Maantiekuljetuksissa käytetyt sopimukset ja niiden rahtikirjat.	21
KUVIO 10. Vastuun jakautuminen.	28
KUVIO 11. Vastuiden ja velvollisuuksien jakautuminen.	31
KUVIO 12. Sopimuksen tekijät.	43
KUVIO 13. Menettelytapa ongelmatilanteissa.	44
KUVIO 14. Auton lastaus ja kuormatilan tarkastus.	45
KUVIO 15. Onko sattunut tavaravahinkoja?	49
KUVIO 16. Tavaravahingon tapahtumistilanteet.	49
KUVIO 17. Toimintatavat aikataulun muuttuessa.	52
KUVIO 18. Yrityksessä tapahtuvien ongelmien määrä.	55
KUVIO 19. Vahingonkorvausmenettely.	58
KUVIO 20. Maantiekuljetusten hyvät puolet luokiteltuina.	59
KUVIO 21. Maantiekuljetusten räätälöitävyyden alaluokat.	60
KUVIO 22. Maantiekuljetuksen huonot puolet haastateltavien mielestä.	62
KUVIO 23. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä A.	63
KUVIO 24. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä B.	64
KUVIO 25. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä C.	65
KUVIO 26. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä D.	66
KUVIO 27. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä E.	67
KUVIO 28. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä F.	67
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Maantiekuljetusten edut ja haitat.	20
TAULUKKO 2. Toimituslausekkeet 2010.	25
TAULUKKO 3. Kuljetussopimuksen sisältö.	42
TAULUKKO 4. Kuljetuksen ongelmatilanteiden aiheuttajat luokiteltuna.	46
TAULUKKO 5. Toimenpiteet minimoimaan aikataulumuutoksia.	51
TAULUKKO 6. Maita, joissa kohdattu kulttuuriongelmaa.	53

1 JOHDANTO

Tavoite opinnäytetyössäni on avata lukijalle maantiekuljetukset, etenkin tuontikaupassa. Työssä kirjoitetaan pääsääntöisesti tuonnista, logistiikasta ja maantiekuljetuksista. Työ tutkii ongelmatilanteita maantiekuljetuksissa ja pyrkii vastaamaan millä keinoin kuljetuksellisia ongelmatilanteita ja niissä tapahtuvia tavaranhinnoittumisia pyritään minimoimaan. Työn sisällöstä ja tutkimustuloksista tulee käymään ilmi maantiekuljetuksen sekä hyvät että huonot puolet. Työssä kerrotaan eri osapuolten vastuista kuljetustapahtuman eri aikoina sekä avataan toimituslausekkeet.

Tuontia ulkomailta harjoitetaan monista eri syistä. Tuotteita ei välttämättä ole saatavilla kotimarkkinoilla tai tuotteen tuominen ulkomailta on halvempaa kuin sen ostaminen kotimaasta. Yritykset tuovat tuotteita kotimaahan myytäväksi tai oman tuotantonsa edesauttamiseksi. Monessa kotimaisessa tuotteessa voi olla jokin osa, joka on tuotu kotimaahan toisesta maasta. Työ alkaa tuonnista. Tuonnista kirjoitetaan oma luku, jonka alla esitellään tuontitavat sekä ulkomaankaupassa käytetyt yleisemmät asiakirjat.

Puhuttaessa tuonnista tässä työssä tarkoitetaan lähinnä EU:n sisäkauppaa. Teoriat ovat rinnastettu ainoastaan sisäkauppaan. Siksi työssä ei kerrota tulleista, jotka ovat osa tuontia, kun puhutaan tuonnista kolmansista maista, eli ulkokaupasta. Sanaa tuonti käytetään kirjoissa, vaikka tarkoitettaisiin EU:n sisäkauppaa. Käytettävää kirjallisuutta tuonnista löytyi vähän ja vanhoja niteitä. Tuonnin teoria pohjautuu täten monen teoksen pieneen osaan, josta teoriaosio on laadittu.

Kansainvälisen kaupan yksi tärkeimmistä edellytyksistä on logistiikka, lähinnä kuljetukset ja niiden sujuva toimivuus. Kuljettaessa tavaraa valtiosta toiseen voidaan käyttää monia kuljetusmuotoja, joista maantiekuljetukset ovat yleisimmin käytetty muoto. Opinnäytetyössä perehdytään tuonnin maantiekuljetuksiin. Logistiikkaosiossa avataan lukijalle logistiikan arvoketjut ja logistiset virrat. Toimituslausekkeitsikon alla kerrotaan toimituslausekkeiden rakenteesta sekä niiden valintaan vaikut-

tavista tekijöistä. Työssä esitellään tarkemmin maantiekuljetuksiin soveltuvat toimituslausekkeet yksitellen.

Työssä kerrotaan kuljetuksenohjauksesta ja myös maantiekuljetuksissa tarvittavista asiakirjoista. Tavaravastuu on otettu työhön mukaan toimeksiantajayrityksen ongelman takia. Tavarankuljetuksessa on kolme osallista, lähettäjä, rahdinkuljettaja ja vastaanottaja, joiden kaikkien tahoilta avataan heidän vastuualueistaan yleisesti. Toimeksiantajayrityksen, P. J. Pesuosa Oy:n ongelmatilanne liittyy siihen, kuka on vastuussa kuljetuksen aikana syntyneestä vahingosta.

Tutkimus toteutetaan haastattelemalla kuljetusalan yrityksiä, joista viisi on kuljetusliikkeitä ja yksi logistiikan palveluja tarjoava yritys. Työssä käytetään laadullista tutkimusmenetelmää, joka avataan ennen tutkimusosiota teorian pohjalta. Haastateltavat esitellään ja heidät koodataan, koska kaikki eivät halunneet nimeään julki opinnäytetyöhön.

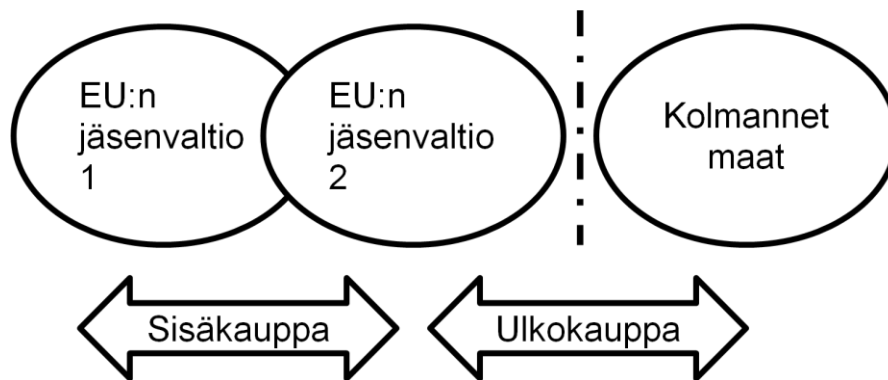
Tutkimustuloksia avataan lukijalle luettavaksi sellaisenaan. Tulokset analysoidaan teemoittain, joista osa luokitellaan ja yksinkertaistetaan helpommin luettavaan muotoon. Tuloksien analysoinnissa on käytetty apuna paljon kuvioita. Haastatteluja on työssä lainattu todentaakseen tuloksia ja niistä tehtyä analysointia.

Työn viimeisessä osassa pohditaan saatuja tuloksia vapaasti, keskittyen opinnäytetyön pääkohtiin. Pohdintaosiossa mietitään mitä ongelmatilanteita voi sattua ja kerrotaan miten niitä voidaan minimoida. Pohdintaosio pohjautuu vahvasti haastateltavien vastauksiin.

Liitteeksi on lisätty haastattelun kysymysrunгон, jotta lukija voi tutustua niihin, mitä on kysytty vastausten kohdalla. Kokonaisuudessaan työn tutkimusosio käsittelee kuljetusliikkeiden ongelmia ja heidän tapojaan toimia ongelmatilanteissa.

2 TUONTI

Kansainvälistä kauppaa käydään kahteen suuntaan, kotimaasta ulkomaille (vienti) ja ulkomailta kotimaahan (tuonti). Tuonti ja vienti ovat molemmat keskeisiä käsitteitä kansainvälisessä kaupassa. Tuontiosuudessa kerrotaan ensin yleisesti viennistä ja tuonnista Euroopassa sekä hieman EU:n neljästä vapaudesta. Otsikon alla kerrotaan yleisimmistä tuontitavoista sekä selkeytetään niiden ymmärtämistä muilla kuviolla. Tuontia harjoittaessa pitää osata käyttää oikeita asiakirjoja, jotka avaan tässä luvussa.



KUVIO 1. Sisä- ja ulkokauppa.

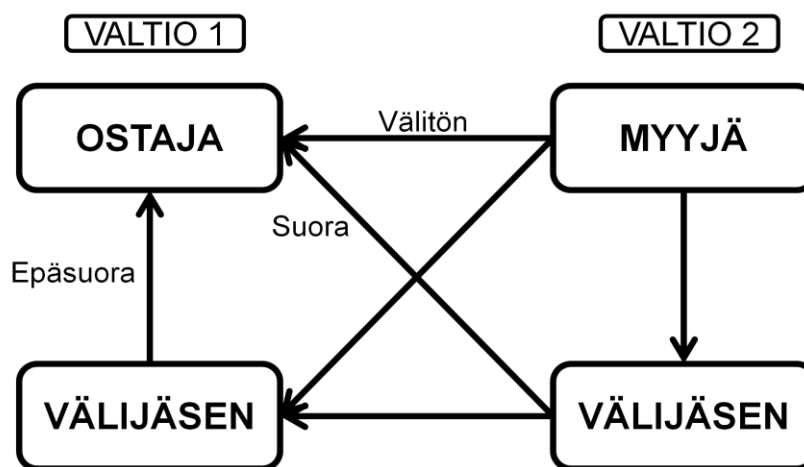
Käsitteet tuonti ja vienti voidaan rinnastaa keskenään, koska toimintojen riskit ja ongelmat ovat periaatteessa samanlaiset. Vienti ja tuonti Euroopan unionin jäsenvaltioiden kesken jaetaan sisäkauppaan ja ulkokauppaan kuvion 1 mukaisesti. Sisäkauppa tarkoittaa, että EU:n jäsenmaat käyvät kauppaa keskenään. Ulkokauppa käydään EU:n jäsenvaltioiden ja kolmansien maiden välillä, kuvion 1 osoittamalla tavalla. Tuontia ovat mm. palveluiden, tavaroiden sekä projektisuoritusten ostaminen ja tuominen Suomeen ulkomaiselta tavarantoimittajalta. Pääasiallisesti Suomen tuonti sisältää kulutustavaroiden, raaka-aineiden, komponenttien, investointitavaroiden ja energia tuotteiden maahantuontia. (Karhu 2002, 35, 64.)

Euroopan unionin jäsenvaltioilla on neljä vapautta. Nämä neljä vapautta ovat tavaroiden, palvelujen, pääoman ja ihmisten eli työvoiman liikkuvuus esteettä jäsenvaltiosta toiseen. Mainitut neljä vapautta ovat helpottaneet sisämarkkinoiden vienti- ja

tuontitoimintaa, joka on lisännyt kilpailua. Kilpailutilanne kuluttajan näkökulmasta pitää hinnat alhaisina ja lisää tarjontaa. Lisäksi vienti- ja tuontitullit on poistettu, joka osaltaan helpottaa ja nopeuttaa sisämarkkinoiden toimivuutta. Sisämarkkinoilla tavarankäytön tekniset tiedot, määräykset ja standardit kulkevat kuljetuksessa tavarankäytön mukana tiedotteena vastaanottajalle, että tavara täyttää EU direktiiveissä vaaditut ominaisuudet. (Koivumaa 1999, 139.)

2.1 Tuontitavat

Kun yritys valitsee liikeideakseen tuonnin, on kyseessä nimenomaan jonkin hyödykkeen maahantuonti. Maahantuojasta ostaa haluamansa tuotteen ja myy sitä kotimaassaan omaan lukuunsa. Maahantuojasta käy kauppaa kotimarkkinoillaan tuotteen maahantuojana ja jakelijana. Tuotteen voi suunnata hyvin kapealle kohderyhmälle maanlaajuisesti. Tuote voi olla ollut markkinoilla jo aikaisemmin. Kummassakin tapauksessa maahantuojalla voi olla hyvät edellytykset menestyä tuojana. Jälkimmäisessä tapauksessa, tuotteen ollessa jo entuudestaan markkinoilla, puhutaan eri maahantuojien välisestä kilpailutilanteesta. Uudet maahantuojat usein heikentävät jo aikaisemmin maahan tuoneiden yritysten asemaa markkinoilla. (Karhu 2002, 58.)



KUVIO 2: Tuontitavat. (mukaillen Karhu 2002, 38.)

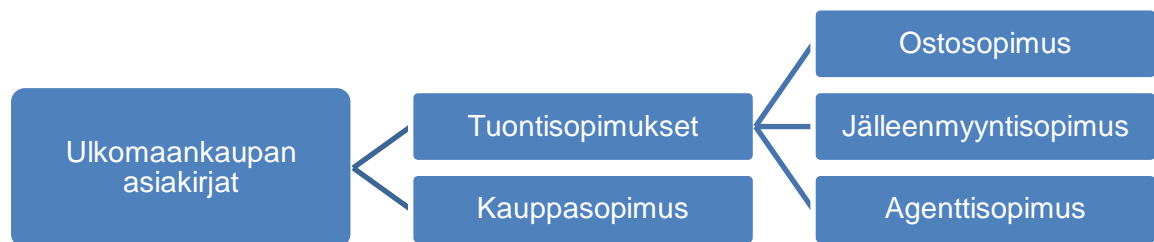
Tuontia voidaan harjoittaa kolmella eri tavalla, joita ovat välitön, suora tai epäsuora tuontitapa. Välitön tuonti tarkoittaa, että tuojja ostaa tuotteen suoraan ulkomaiselta tarjoajalta ja tuo sen kotimaahan. Kuviosta 2 käy ilmi, että välittömässä tuonnissa ei ole välijäseniä, ei valtio 1:ssä eikä valtio 2:ssa. Välittömän tuonnin etuina tuojalle ovat tiedon suora kulku myyjältä ostajalle eli tuojalle, sekä pitkät maksuajat. Välittömässä tuonnissa ei ole ylimääräisiä menoja maksettavana tuotteen toimituksen välikäsillem, koska välikäsiä ei ole. Välitön tuonti on usein kuitenkin kannattavaa vasta suurilla tuontimäärillä, jolloin kulut tuotetta kohden laskevat. Riskiksi tässä tuontitavassa voidaan nimetä tuontitoimenpidevastuu, joka tuojalla on itsellään. Ulkomainen sopimuskumppani voi tilanteesta riippuen muodostua riskiksi. (Karhu 2002, 36.)

Kuvion 2 mukaisesti suorassa tuonnissa on ulkomaisen myyjäyrietyksen ja kotimaisen tuojayrietyksen välissä jokin ulkomainen myyjäyrietyksen kanssa samassa valtiossa toimiva välijäsen. Valtiossa 2 sijaitsevalla myyjäyrietyksellä voi olla itseään edustava agentti tai komissionääri omassa maassaan. Kyseessä voi olla vientiliike, vientiyrietyty tai vientiyhdistys, joka välittää myyjän tuotteita ostaen ne ensin omiin nimiinsä ja myyden omaan lukuunsa. Suora tuonti on hyvä tapa, kun maahantuodaan pieniä tuote-eriä. Rasitteina suorassa tuonnissa ovat välijäsenten palkkiokustannus, epäsuora tiedonkulku, tuontitoimenpiteistä huolehtiminen ja ulkomainen sopimuskumppani. (Karhu 2002, 38–39.)

Epäsuorassa tuonnissa ulkomaisen myyjäosapuolen ja kotimaisen tuojan välissä toimii kotimainen välijäsen, kuten kuviosta 2 voidaan todeta. Näitä välijäseniä voivat olla maahantuojja, toinen tuontia harjoittava yrietyty sekä tukku- tai vähittäiskauppa. Edellä mainitut välikädet ostavat tuotteet omiin nimiinsä ja myyvät edelleen omaan lukuunsa. Epäsuoran tuonnin etuna on pienten tuote-erien helppo maahantuonti. Epäsuora tuonti on tuontitapana erittäin joustava. Epäsuora tuonti voidaan rinnastaa kotimaankauppaan kauppatavaltaan. Rasitteina epäsuorassa tuonnissa ovat välittäjäjäsenen palkkiokustannus ja epäsuora tiedonkulku sekä usein lyhyet maksuajat. (Karhu 2002, 38.)

2.2 Ulkomaankaupan asiakirjat

Yrityksen päätettyä maahantuotava tuote ja sen tuontitapa, perehdytään kaupan asiakirjoihin. Kansainvälisessä kaupassa on käytössä asiakirjoja, joista selviävät kaupan osapuolet, kaupan kohde ja sen hinta. Kuhunkin tavarantoimitustilanteeseen on kaupan osapuolten valittava parhaiten sopivat asiakirjat. Päävastuu on yleensä viejällä, joka vastaa asiakirjojen hankinnasta ja niiden laadinnasta. Maahantuojalla on oma vastuu asiakirjojen täytössä. Asiakirjojen oikea ja huolellinen laatiminen edesauttaa maksujen ja tavaroiden sujuvaa liikkumista osapuolten välillä. Turhien asiakirjojen laatimista kannattaa välttää, sillä niiden laatimisesta kertyy ylimääräisiä kustannuksia yrityksille. (Melin 2003, 15.)



KUVIO 3. Ulkomaankaupan asiakirjat.

Ulkomaankaupassa käytetyt asiakirjat jaottuvat kuvion 3 mukaisesti kahteen alaluokkaan, tuontisopimukset ja kauppasopimus. Tuontisopimuksia on kolme, ostos-, jälleenmyynti- ja agenttisopimus. Tuontisopimukset minimoivat riskejä, joiden hallinta on kannattavan liiketoiminnan edellytys. Tyypillisin tuontisopimus on tavantomainen ostosopimus. Ostosopimuksella ostaja ostaa ulkomaiselta tavarantoimittajalta kertaluontoisella järjestelyllä tavarain tai tavaraerän. Kansainvälisessä kaupassa useimmiten käytetty sopimus on jälleenmyyntisopimus. Jälleenmyyntisopimus on laadultaan usein kestopopimus, joka tarkoittaa, että jälleenmyyjä on edustus- ja toimitussuhteessa päämieheen. Päämies ei näin ole sopimussuhteessa loppuasiakkaan kanssa. Kolmas sopimustyyppi on agenttisopimus. Agentilla on sopimussuhde päämieheen, joten sopimusta ei kuitenkaan suoranaisesti pidetä tuontisopimuksena. (Tuontioapas 2002, 15–16.)

Yritykselle ja kauppaan parhaat asiakirjat valikoituvat monien tekijöiden perusteella. Lähtömaan viranomaiset vaativat asiakirjansa. Myyjät ja ostajat voivat esittää lisävaatimuksia asiakirjojen muodossa, mikä lisää asiakirjojen määrää. Valittava asiakirja määräytyy kauppasopimuksen ja toimitusehtojen sekä maksutavan perusteella. Euroopan sisällä välttämättömiä asiakirjoja ovat kauppalasku, kuljetusasiakirjat kuljetusmuodon valinnan mukaan, passitusasiakirjat ja arvolisäveroilmoitus. Käydystä sisäkaupasta on tehtävä myös tilastoilmoitus eli Intrastat. Suositeltavaa on liittää pakkausluettelo mukaan asiakirjaluetteloon. Haluttaessa alkupe- räistodistukset ja maksuliikenneasiakirjat voidaan liittää mukaan. (Melin 2003, 15–17.)

Kauppasopimus on myyjän ja ostajan välinen sopimus. Se määrittää kumpi kaupan osapuoli kantaa kussakin kohtaa tavaran mahdollisen vahingoittumisen riskin toimituksen aikana. Se myös kertoo, missä vaiheessa vastuu siirtyy kaupan toiselta osapuolelta toiselle. Yleensä kaikki tämä käy ilmi käytetystä toimituslausekkeesta, jotka esittelen työssä myöhemmin. (Finanssialan Keskusliitto 2009.)

Sopimus on kaksipuolinen oikeustoimi. Etenkin ulkomaankaupassa sopimus on olennainen osa kaupantekoa. Yleisesti sopimus katsotaan syntyneeksi, kun sopimuksen molemmat osapuolet ovat saavuttaneet yhteisymmärryksen. Sopimus on hyvä allekirjoittaa. Esimerkiksi Suomessa sopimus katsotaan syntyneeksi, kun se on hyväksytty ja allekirjoitettu molempien osapuolien tahoilta. Täten sopimuksessa sovitut asiat sitovat molempia sopimuksen osapuolia. Sopimuksesta ei koskaan pääse yksipuolisesti eroon. Kauppasopimuksissa on sopimusvapaus, että osapuolet voivat keskenään määritellä kaupan ehdot ja sen yksityiskohtat. Euroopan unionin jäsenvaltioiden tehdessä kauppasopimuksia on kuitenkin huomioitava kilpailulainsäädäntöä, joka omalta osaltaan vaikuttaa tiettyihin sopimuskohtiin. Sopimuksen tulee olla kattava ja yksityiskohtainen sekä siinä tulee näkyä poikkeavuudet. (Melin 2003, 7; Selin 2004, 174.)

Huolellisesti laaditut sopimukset myyjän ja ostajan välillä palvelevat molempia osapuolia. Sopimukset tulee laatia niin, että ne ovat molempien edun mukaisia. Kummankin osapuolen velvollisuudet ja oikeudet tulee selvittää sopimuksessa yksiselitteisesti ja selkeästi. Tarkoin tehdyn sopimuksen myötä voidaan välttää

väärinkäsitykset mahdollisimman pitkälle. Epäselvissä tilanteissa voidaan palata sopimukseen ja lukea sieltä etukäteen sovitut menettelytavat kussakin tapauksessa. Siksi sopimuksen kieliasuun ja termeihin on syytä kiinnittää huomiota. Riitatilanteen sattuessa sopimuksesta on useimmiten enemmän turvaa ostajalle. Ennalta sovittu menettelytapa mahdollisia riitatilanteita varten auttaa ostajaa vaatimaan oikeuksiaan sellaisissa tapauksissa, jossa myyjä ei täytä velvollisuuksiaan. (Tuontioipas 2002, 17.)

Yhtäläiset sisämarkkinat ovat helpottaneet Euroopan unionin jäsenmaiden välistä kaupankäyntiä. Se on lisännyt kilpailua markkinoilla, siten myös maahantuontia eli kuluttajalla on entistä enemmän valinnan varaa tavaramarkkinoilla. Maahantuojatuontitavasta riippumatta tuo tuotteen kotimarkkinoilleen ja myy sitä eteenpäin omaan lukuunsa. Maahantuojalla on velvollinen laatimaan vaaditut sopimukset. Näitä ovat kauppasopimus ja kuljetusasiakirjat, jotka sittemmin annetaan kuljetuksen hoitajalle. On maahantuojan edun mukaista laatia sopimukset huolella. Ne on syytä tarkastaa useasti, jotta ymmärrys olisi samanlainen molemmin puolin, koska maahantuojan kauppakumppani on useimmissa tapauksissa eri maan kansalainen. Omien etujen mukaisesti kannattaa maahantuojan sopia mahdollisimman tarkkaan ja kirjallisesti kaupan käyntiä koskevat asiat, kuitenkin jättää itsestään selvät asiat sopimuksen ulkopuolelle.

Luku kolme käsittelee logistiikkaa. Siinä avataan käsite logistiikka lukijalle mahdollisimman monipuolisesti. Logistiikkaosioon on liitetty toimituslausekkeet.

3 LOGISTIIKKA

Tässä luvussa lukija tulee samaan peruskäsityksen logistiikasta. Aluksi avataan käsitettä logistiikka ja kerrotaan mitä toimintoja se pitää sisällään. Myöhemmin kirjoitetaan logistisista arvoketjuista ja logistiikan virroista. Helpottaakseen lukijaa hahmottamaan arvoketjuja ja virtoja, on laadittu kumpaankin kohtaan kuviot.

Käsitteen logistiikka määrittelyt vaihtelevat hyvin paljon ja sen määrittelyt ovat osin yleisluonteisia. Käsitteen logistiikka määrittelyä on vaikeaa kiteyttää yksinkertaiseen lauseeseen, eikä sen sisältö välttämättä avaudu kaupankävijälle samalla tavalla kuin logistiikka-alan ammattilaisille. Suurin osa logistisista tiedonlähteistä viittaa kirjallisuuden Karruksen antamaan määrittelyyn.

”Logistiikka on materiaali-, tieto-, ja pääomavirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huolto- ja tukipalvelujen, varastointi-, kuljetus- ja muiden lisäarvopalvelujen sekä asiakaspalvelun ja -suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä” (Karrus 2005, 13).

Toisaalta logistiikkaa kuvataan kaupassa tarvittavien tuotannon raaka-aineiden, osien tai tuotteiden hankintana. Hankinta sisältää ostamisen, kuljetuksen ja varastoinnin. Logistiikka pitää sisällään tuotteiden valmistuksen ohjaamista, lopputuotteiden myymistä, tuotteiden jakelua, kuljetusta ja varastointia sekä myynnin jälkeisten palvelujen tuottamista. Keskeisintä logistiikassa on kaikkien edellä mainittujen toimien oikeanlainen johtaminen saavuttaen mahdollisimman hyvä laatu ja alhainen hintataso. (Karhunen, Pouri & Santala 2004, 23.)

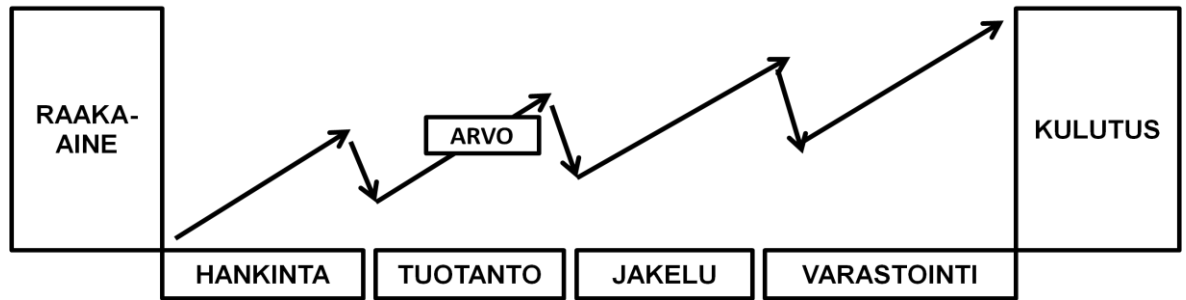
Euroopan unionin sisämarkkinoiden tavoite on luoda kaikki jäsenvaltiot kattava ja yhtenäinen kuljetusmarkkina-alue. Toimivien markkinoiden ehdoton edellytys on liikenteen sujuvuus jäsenvaltioiden välillä. Kansainvälinen logistiikka on kokonaisuudessaan huomattavasti vaikeammin hallittavissa kuin kotimaan logistiikka. Haastavaksi prosessin hallinnan tekevät kotimaankuljetuksiin verrattuna suuremmat kuljetusetäisyydet, ajan käytön lisääntyminen, useammat riskitekijät, monitahoisemmat toiminnot, suurempi tuottajien määrä ja kotimaista poikkeavat kuljetus-

tavat. Maakohtaiset haasteet lisäävät osaltaan vaativuutta. Haasteita ovat maakohtaiset kuljetusinfrastruktuurit ja poikkeavat pakkaus- tai materiaalikäytännöt. Lisäksi haastetta luo kierrätyslogistiikan tärkeyden lisääntyminen. (Kinkki 1997, 248–250; Ruonala 2008, 115.)

Tuonnin logistiikasta puhuttaessa tarkoitetaan ostojen ja hankintojen tavara-, pääoma- ja informaatiovirtojen hallintaa tehokkaalla, laadukkaalla ja kustannuksiltaan edullisella tavalla. Tähän liittyy kuitenkin ongelma-alueita, joita ovat toiminnalliset ja strategiset ongelmat. Toiminnalliset ongelmat liittyvät prosessin virheettömäksi saamiseen ja strategiset ongelmat taas mahdollisimman suuren hyödyn saamiseen prosessista. Lyhyesti siis yrityksen tavoitteena on välttää logistisia ongelmia sekä luoda tehokas prosessi, näin ollen saavuttaen mahdollisimman hyvän tuottavuuden ja kannattavuuden. (Karhu 2002, 41.)

3.1 Arvoketjut

Menestyäkseen maahantuontiyrityksen on tärkeää seurata markkinoita, olla mahdollisimman monitaitoinen sekä herkkä markkinoiden muutoksiin. Yrityksen toimiva kokonaisprosessi muodostuu yrityksen monesta eri toiminnasta. Toimintoja ovat ostotoiminta, tuottaminen, jakelu ja markkinointi. Edellisistä toimintojen ketjusta muodostuu yrityksen arvoketju. Arvoketjun toiminnoilla yritys tuottaa lisäarvoa sekä kilpailee markkinoilla muiden yritysten kanssa. Arvoketju koostuu osuudesta, joka tuottaa tavaralle lisäarvoa ja voittomarginaalista. Voittomarginaali jää jäljelle, kun asiakkaan maksamasta hinnasta vähennetään tavaran arvon tuottamiseen käytetyt kustannukset. Arvoketjussa on monia eri jäseniä ja näiden välillä logistiikka on välttämätöntä. Ei siis riitä, että tarkastellaan vaan yrityksen sisäisiä arvoketjuja vaan myös toimittajien ja asiakkaiden. Kehitettäessä yrityksen logistiikkaa on hyvä kehittää sitä yhteistyössä toimittajien ja asiakkaiden kanssa. (Karrus 2005, 14–15; Koivisto & Ritvanen 2007, 26.)



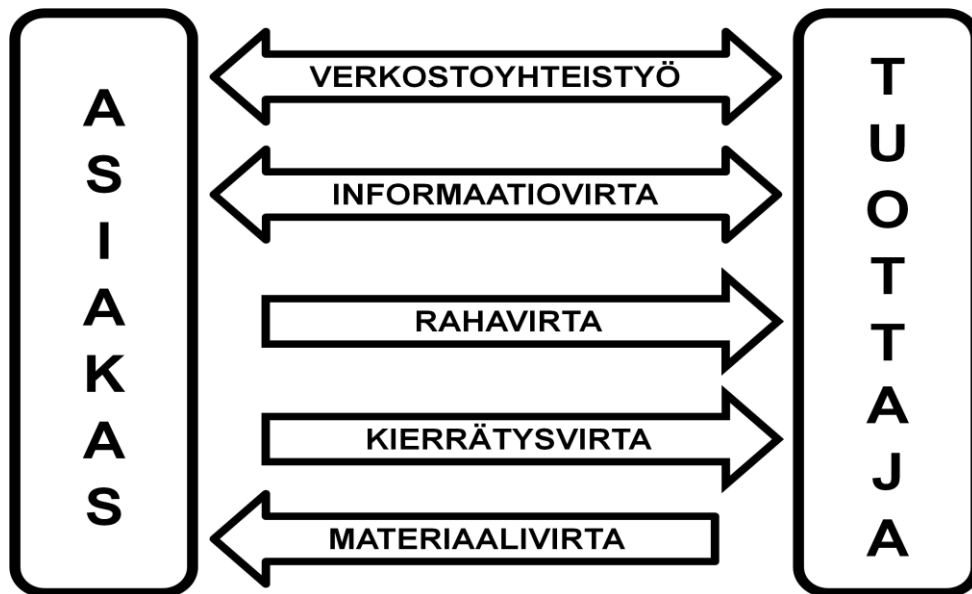
KUVIO 4. Logistinen arvoketju (mukaillen Karrus 2005, 27.)

Kuviossa 4 kuvataan logistinen arvoketju. Alkupää kuvaa raaka-ainetta ja sen arvoa, joka on itsessään alhainen. Lopussa raaka-aineesta tuotettu tavara on kuluttajalla, jolloin sen arvo on noussut monen tekijän summana. Kuviossa noususuunnassa olevat nuolet kuvaavat arvonnousua ja laskusuunnassa olevat nuolet arvon laskua. Karruksen (2005, 26) mukaan tavaran käsittely ja pysähdys ei lisää tavaran arvoa, kuin harvoissa poikkeustapauksissa. Jokainen käsittely ja pysähdys kuitenkin lisäävät kustannuksia. Siksi hänen mukaansa logistiikan keskeinen tehtävä on poistaa arvoa laskevat ja kustannuksia nostavat toimenpiteet.

Arvoa tuottamattomat ja lisäkustannuksia aiheuttavat toiminnot arvoketjussa pyritään poistamaan tai ainakin minimoimaan mahdollisimman hyvin. Sitä vastoin arvoa tuottaviin toimiin pitäisi panostaa enemmän, kuten esimerkiksi yhteistyöhön. Kun arvoa lisäävät toiminnot pystytään liittämään yhteen, lisäävät ne yrityksen kilpailukykyä markkinoilla. Kilpaillakseen markkinoilla yrityksen on selvitettävä asiakkaiden halu maksaa tuotteen tietynlaisesta arvosta. Asiakkaalle arvoa voivat luoda uudet toimintamuodot tuotteessa tai itse tuotteen lisäksi saatava palvelu tai nopea toimitus ym. Useimmiten asiakkaat vaativat laatua ja yhtäaikaaisesti alhaista hintatasoa. Tämä yhdistelmä vaatii tehokasta ja maailmanlaajuista verkostoitumista, jolloin asiakaskeskeisyys ja alhainen kustannustaso yhtyvät. Jotta edeltävät yhdistyvät, edellyttää se logistiikan, tuotannon, tuotekehityksen ja asiakkaiden yhteistyötä. (Koivisto & Ritvanen 2007, 25–30.)

3.2 Logistiikan virrat

Logistiikan virrat lisäävät tavaran arvoa. Näkyvimmin arvoa lisää eniten materiaali-
virta (Karrus 2005, 27). Materiaalivirran kulkusuuntaa kuvaa seuraava kuvio 5.
Kuvioon 5 olen lisännyt muut logistiikassa esiintyvät virrat. Nuolet osoittavat virto-
jen pääasiallisen kulkusuunnan asiakkaan ja tuottajan välillä.



KUVIO 5. Logistiikan virrat (mukaiillen Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2002, 14–16.)

Logistiikan virrat kulkevat asiakkaan ja tuottajan välillä tiettyyn suuntaan. Yksinker-
taista juuri kuvion 5 mukaista virtausta tapahtuu harvoin. Kuvion 5 mukainen virta-
us on asiakkaalta loppukuluttajalle tapahtuvaa kauppaa, kuten torikauppaa ja pal-
velualan yritystoimintaa. Kuvion 5 mukaisesti verkostoyhteistyö kulkee asiakkaalta
tuottajalle sekä tuottajalta asiakkaalle. Verkostoyhteistyöllä tarkoitetaan kahden
erillisen organisaation välistä yhteistoimintaa. Informaatiovirta kulkee molempiin
suuntiin käytettävissä olevan tekniikan avulla. Informaatiovirtaa ovat mm. tarjous-
pyynnöt, tarjoukset ja tilaukset. Informaatiovirta kulkee aina tuottajalta loppuasiak-
kaalle saakka. Täten voidaan sanoa informaatiovirran olevan logistisista virroista
tärkein. Liiketoimintaa tukeva virtaus on rahavirta, jonka suunta on asiakkaalta
tuottajalle. Asiakkaalta tuottajan suuntaan kohdistuu kierrätysvirta, jossa esim.
raaka-aineet kierrätetään. Kierrätysvirtaan kuuluvat mm. kuormalavojen tai muovi-

laatikoiden palauttaminen, joissa tavara kuljetettiin aikaisemmin tuottajalta asiakkaalle. Materiaalivirralla tarkoitetaan kyseessä olevan tilauksen toteutusta, sen säilyttämistä ja kuljettamista, joka tapahtuu pääsääntöisesti tuottajalta asiakkaan suuntaan. (Hokkanen ym. 2002, 14–16.)

Tavaran arvo muuttuu jatkuvasti. Muutos alkaa raaka-aineesta ja sen osittaiseksi päättymiseksi voidaan sanoa se hetki, kun tavara päätyy loppuasiakkaalle. Ainakin logistinen arvoketju päättyy tällöin. Itse tavaran arvo muuttuu koko sen elinkaaren ajan. Tavaran arvoketju alkaa raaka-aineesta ja päättyy vasta, kun tavara on loppuasiakkaalla. Arvoketjussa kaikkien käytettävien menetelmien tarkoituksena on nostaa tavaran arvoa. Mikäli näin ei ole, pyritään ne toiminnot minimoimaan. Tavaran arvon lisääntymiseen vaikuttavat tiettyyn suuntaan kulkevat logistiset virrat, joista tärkeimmäksi voidaan nostaa materiaalivirta. Laajasti ajateltuna voin todeta, että tärkein tavoite logistiikassa on näin ollen tehokkuus.

Seuraavassa luvussa kerrotaan tuontikuljetuksista. Luvussa kerrotaan mitkä asiat vaikuttavat kuljetusmuodon valintaan. Tuontikuljetukset lukuun on lisätty kirjoittajan itse laatimiaan kuvioita selkeyttämään kunkin kohdan teoriaa. Lisäksi seuraavassa luvussa kerrotaan maantiekuljetuksista ja niissä käytettävistä asiakirjoista.

4 TUONTIKULJETUKSET

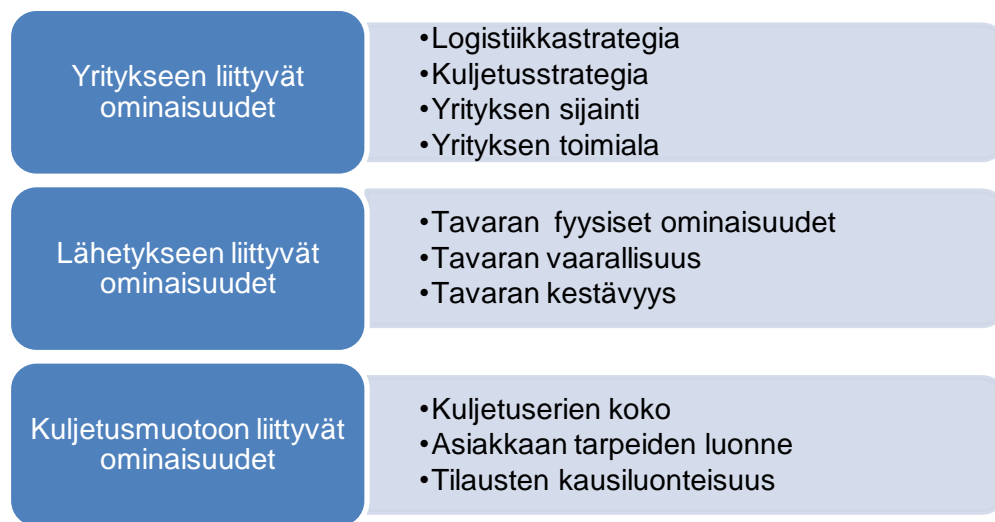
Kootessa tietoa opinnäytetyöhön huomattiin, että maantiekuljetuksista käytetään nimityksiä tiekuljetukset ja autokuljetukset. Kaikki tarkoittavat kuitenkin samaa asiaa. Työssä käytetään sanaa maantiekuljetukset. Tuontikuljetusluvussa keskitytään ainoastaan maantiekuljetuksiin. Luku alkaa tekijöistä, jotka vaikuttavat kuljetusmuodon valintaan. Niitä tekijöitä selkeytetään kahdella kuviolla. Sen jälkeen kerrotaan kuljetusten ohjauksesta eli strategisesta suunnittelusta keskeisimmät kohdat. Saman alaotsikon alle on koottu tietoa kuljettajia koskevasta ajoaikalaista. Kohdassa maantiekuljetukset on keskitytty kuljetusmuodon hyviin ja huonoihin puoliin, jotka avataan taulukkoa apuna käyttäen. Viimeisessä kohdassa avataan maantiekuljetuksissa käytettävät asiakirjat CMR:n ja TIR-carnet:in. Toimituslausekkeet seuraavan kappaleen mainintaa lukuun ottamatta esitellään työssä myöhemmin.

Tuontikaupan kuljetuksia suunniteltaessa perehdytään toimitusehtoihin ja niiden valintaan. Kuljetus voi olla joko myyjän tai ostajan vastuulla ja muut kuljetustoimenpiteet jaetaan osapuolten välillä haluamalla tavalla. Toimituslausekkeet eli Incoterms sisältävät määräyksiä esimerkiksi kuljetuksen vakuuttamisesta ja rajamuodollisuuksista. Kokonaan tuojan vastuulla oleva kuljetus aiheuttaa tuojalle lisätoivia, mm. kuljetuspalvelun tarjoajan hankinnan, lastauksen sekä purkamisen sopimisen ja ulkomaankaupan asiakirjojen täyttämisen. Kaikkein keskeisin päätös tuontiyritykselle kuitenkin on tavarantoimitusmuodon valinta. Suomen tuontitoiminta on pääasiallisesti keskittynyt auto-laiva-auto -kuljetusmuotoon. (Karhu 2002, 46.)

4.1 Kuljetusmuodon valinta

Yritys voi ostaa itse käyttämänsä kuljetuskaluston tai yritys voi ostaa koko palvelun alihankintana kuljetusalan yritykseltä. Monissa tapauksissa yritykset ostavat palvelun alihankintana, mutta alihankinta hinnan noustessa korkeaksi käytön tarpeen kasvaessa, kannattaa yrityksen harkita omaan kuljetuskalustoon investointia. (Karhus 2005, 114–115.) Työssäni keskityn nimenomaan alihankintana ostettuun kuljetuspalveluun.

Kuljetusmuotoja on neljä. Ne ovat maantiekuljetus, rautatiekuljetus sekä rahti kuljetettuna lentäen tai meriteitse. Kuljetusmuodot eivät aina välttämättä kilpaile keskenään, vaan ne voivat muodostaa toisiaan täydentävän kuljetuksen. Yhdistetyt kuljetukset sisältävät vähintään kahden eri kuljetusmuodon käyttämisen yksittäisessä kuljetuksessa. Lähes jokaisessa yhdistetyssä kuljetuksessa tiekuljetus on osana kuljetusta. Kuljetusmuodoista maantiekuljetus on joustavin, sillä maanteitse voidaan kuljettaa suuriakin yksiköitä tai tehdä jakelu- sekä keruutoimintaa. (Hokkanen ym. 2002, 131; Karrus 2005, 114–119.)



KUVIO 6. Kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat tekijät.

Kuljetusmuotoa valittaessa otetaan huomioon yritykseen, lähetykseen ja kuljetusmuotoon liittyvät ominaisuudet kuvion 6 mukaisesti. Yritykseen liittyviä ominaisuuksia ovat mm. logistiikka- ja kuljetusstrategiat sekä yrityksen sijainti suhteessa kuljetusyhteyksiin. Myös yrityksen toimiala saattaa vaikuttaa kuljetusmuodon valintaan. Lähetykseen liittyviä tuotetekijöitä ovat mm. tuotteen olomuoto, paino, fyysinen koko, sen vaarallisuus ja rikkoutumisherkkyys, jotka vaikuttavat kuljetusmuodon valintaan. Tilattujen erien koko, toimitusasiakkaan tarpeiden luonne ja tilauksen kausiluonteisuus ovat kuljetusmuodon valintaan vaikuttavia kysyntätekijöitä. Toimitusasiakkaista ja loppukäyttäjistä riippuvia tekijöitä ovat markkinatekijät. Markkinatekijöitä ovat markkinoiden sijainti, maantieteelliset olosuhteet ja asiakkaan etäisyys toimittajasta. On huomioitava myös ovatko markkinat keskittyneet

vai hajallaan. Tilannetekijät vaikuttavat osaltaan kuljetusmuodon valintaan, eli se missä kohtaa elinkaarta tuote kyseisellä hetkellä on. Tilannetekijät vaikuttavat jakeluratkaisuihin. (Mäkelä, Mäntynen & Vanhatalo 2005, 43–44.)



KUVIO 7. Kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat neljä tekijää.

Toisaalta tavarankuljetusmuodon valintaan vaikuttavat tekijät voidaan jakaa neljään eri osioon (KUVIO 7). Yksi tekijä on tavarasta riippuvainen. Tavarankuljetuksen laatu, sen määrä ja arvo vaikuttavat kuljetusmuodon valintaan. Toinen tekijä on lähtöpaikan ja määräpaikan tekijät. Tavarankuljetusmuodon valintaan vaikuttavat paikan sijainti sekä kulkuyhteyksien ja kuormanpurkuvälineistön saatavuus. Kuljetusreititekijät ovat kolmas tekijä. Näitä ovat tavarankuljettajien saatavuus tarvittavine kalustoineen, maiden infrastruktuuri, aikataululliset kuljetusreitit ja hinnoittelu. Neljäntenä ovat lainsäädännölliset tekijät, jotka koskevat kutakin kuljetusmuotoa erikseen sekä ympäristö- ja työlainsäädäntö ja kuljetettavan materiaalin vaarallisuus. (Hokkanen ym. 2002, 109–110.)

Kuljetusten täsmällisyys on tärkeässä roolissa silloin, kun kyseessä on arvoltaan suuremmat toimitukset. On huomioitava, että kuljetusmuotojen välillä on suuria eroavaisuuksia. Eroja on kapasiteetin saatavuudessa, hinnassa, luotettavuudessa

ja nopeudessa. Jokaisessa kuljetusmuodossa on etunsa ja heikkoutensa. Kuljetusta ostavan yrityksen kannalta on mietittävä, mitkä ovat tärkeitä ja painavia arvoja kyseisessä toimituksessa. Puntarissa valintahetkellä voivat olla palvelun nopeus, kapasiteetti, hyvä palvelutaso tai kustannukset. Kuljetusten tehokkuuden ja taloudellisuuden voi määrittää monilla jo olemassa olevilla mittareilla. (Koivisto & Ritvanen 2007, 55.)

4.2 Kuljetustenohjaus

Kuljetusohjauksen tarkoituksena on saada kuljetukset oikeaan osoitteeseen oikea-aikaisesti sekä kustannustehokkaasti. Näin ollen asiakkaalle pyritään varmistamaan paras mahdollinen aika-, paikka- ja kustannushyöty. Tavarankuljettajan kannalta maantiekuljetusten kuljetustenohjauksen paras vaihtoehto on se, joka aiheuttaa vähiten kustannuksia. Reittien sekä kuormien suunnittelu on tärkeässä osassa kustannustehokkuutta. Kustannuksiin vaikuttaa myös kaluston kuorman täysinäisyys. (Hokkanen ym. 2002, 210–212.)



KUVIO 8. Kuljetuksen toteutus.

Kuljetuksen toteutuksen strateginen suunnittelu alkaa tilauksen saavuttua (KUVIO 8). Kuljetettavan tavarän lähtöterminaalien tai muun lähtöpaikan ja lastin purkupaikan sijaintien ollessa tiedossa valitaan niiden välinen järkevin kuljetusreitti. Määränpäähän voi päästä useita eri reittejä. Lyhin ja suorin reitti on kuljettajan ajankäytön kannalta edullisin vaihtoehto. Muita reitin valintaan vaikuttavia asioita ovat mm. kuljetettavan tavarän laatu ja sen vahinkoalttius sekä rikoksien mahdollisuus läpikulkumaissa. Kuljetusreittiä suunniteltaessa kannattaa kerätä kunkin reitin etuja ja haittoja ja verrata näitä keskenään. Usein rahdinkuljettajat harjoittavat keräily-

ja jakelutoimintaa reitin varrella, mikä osaltaan vaikuttaa reitin valintaan. (Finanssialan Keskusliitto 2009; Hokkanen ym. 2002, 211.)

Kuljetusreitin valintaan vaikuttavat myös monet maantieteelliset seikat, kuten vesistöt ja vuoristot. Liikenteellisiä rajoituksia voivat olla matkalla olevat ruuhkat niin teillä, silloilla kuin lastaus- ja purkupaikoissa. Pitkät odotusajat ovat lisäriski tavaralle ja kuljetuksen suunnitellulle aikataululle. Maanteitse kuljetettaessa on otettava huomioon läpikulkumaiden ajokiellot, esimerkiksi Keski-Euroopassa on viikonloppuisin raskaan liikenteen ajokielto. Muita syitä voivat olla kansalliset lakot, pyhäpäivät tai muut suurtapahtumat, jotka voivat haitata normaalitoimintaa kuljetustilanteessa. (Finanssialan Keskusliitto 2009.)

Kuljetusten toteutumista suunniteltaessa on huomioitava kuljettajia koskevat ajo- ja lepoaikasäädökset. Rahdinkuljettajan vuorokautista ja viikoittaista ajoaika on lailla säädelty. Kuljettajan vuorokautinen ajoaika saa olla enintään 9 tuntia. Ääritapauksessa ajoaika voidaan kahdesti viikossa venyttää kymmeneen tuntiin. Ajoajaksi lasketaan kaikki aika, jolloin kuljetusajoneuvo liikkuu. Vuorokautinen ajoaika on kahden vuorokautisen lepoajan välinen ajoaika. Yhteenlaskettu ajoaika viikossa saa olla maksimissaan 56 tuntia ja kahdessa viikossa 90 tuntia. Kuljettajan on pidettävä 45 minuutin tauko neljän ja puolen tunnin yhtenäisen ajon jälkeen. Ajoajaksi ei lasketa odotusaikoja, kuorman lastaus- tai purkuajat eikä korjausajat niin tienpäällä tai korjaamossa. Vuorokautisen lepoajan tulee olla 11 tuntia 24 tuntia kohden. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Ajo- ja lepoaikojen noudattamista valvotaan. Valvonnan hoitaa poliisi tai työsuojeluviranomaiset EU:n jäsenvaltioiden alueella. Tarkastuksia tehdään yrityksissä ja teillä liikenteessä. Ajopiirturia tulee käyttää aina, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Ajopiirturista on käytävä ilmi kuljettajan tiedot, ajankohtaistiedot kuljetusajoneuvosta kuten matkamittarin lukema ja rekisterinumero. Siihen kirjataan paikkakuntien nimet, jossa piirturi asetetaan tai otetaan pois käytöstä. Ajopiirturista nähdään kuljettajan ajama nopeus ja aika, sekä työ- että lepoajat. (Karhunen ym. 2004, 97–99.)

4.3 Maantiekuljetukset

Maantiekuljetukset voivat olla joko tilausliikennettä tai linjaliikennettä. Tilausliikenne tarkoittaa ovelta ovelle -kuljetusta, jossa lähtö- ja määränpääpaikkakunnat välittää asiakas. Linjaliikenne tarkoittaa taas säännöllistä kuljetusta kahden kaupungin välillä aikataulun mukaisesti. (Melin 2003, 124.)

Maantiekuljetus voi olla tavaran kuljetuksen ainoa kuljetusmuoto tai vain osana koko kuljetusketjua, joko sen alku- tai loppupäässä. Kotimaassa ja lähimaiden välillä maantiekuljetukset ovat helpoin ja suosituin kuljetusmuoto. Maantiekuljetusten edut ovat kuljetusmuodon joustavuus ja nopeus (TAULUKKO 1). Maantiekuljetukset ovat joustavimmat, koska tieverkosto on kattava ympäri Eurooppaa. Joustavuutta lisää maantiekuljetusten antama mahdollisuus kuljettaa suuriakin kuormia jakeluketjun alkupäästä suoraan loppupäähän. Maantiekuljetukset ovat riippumattomia lastaus- ja purkupisteiden sijainneista. Muita etuja ovat terminaalien tiheä esiintyvyys lähes joka puolella maailmaa. Matkalla voidaan tehdä jakelu- ja keruutoimintaa, jonka ansiosta kuljetusmuodon kannattavuus kuormaa kohden nousee. Maantiekuljetukset ovat nopea kuljetusmuoto, koska niiden saatavuus lyhyellä ajalla on hyvä ja aikataulut ovat joustavat. Etuina maantiekuljetuksissa ovat kuorman pienet lastauskulut sekä matalat terminaalikustannukset. (Karrus 2005, 114.)

Haittoina maantiekuljetuksissa ovat suhteellisen kalliit rahtikustannukset yksikköä kohden (TAULUKKO 1). Muita haittoja ovat maantiellä kuljetettavissa yksiköissä olevat koko- ja painorajoitukset. Kuljetusta voivat hidastaa työaikamääräykset sekä ajokiellot eri maissa ja hintaa nostaa maantieverot ja tienkäyttömaksut. Kuljetusta saatta hidastaa tieliikenteen ruuhkautuminen läpikulkumaissa, joista esimerkkinä Tanskan salmien lauttaliikenne. Osaltaan kuljetushintoja nostavat kuljetuskustannukset kuten palkat, polttoaine ja kalusto, jotka ovat tavaramäärää kohden suuret. (Pehkonen 2000, 133–134.)

TAULUKKO 1. Maantiekuljetusten edut ja haitat. (Pehkonen 2000, 133.)

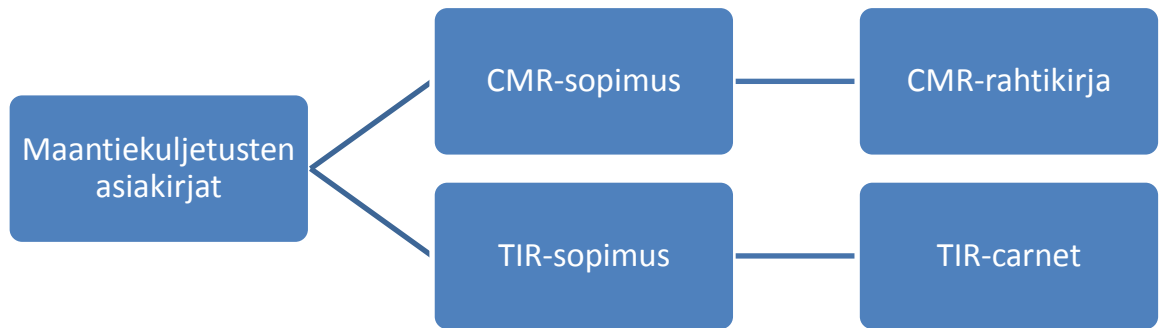
MAANTIEKULJETUKSET	
EDUT	HAITAT
<ul style="list-style-type: none"> • Nopeus • Lastauksen joustavuus • Purkamisen joustavuus • Tiheä terminaaliverkosto 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhteellisen kalliit rahtikustannukset • Tavararasitukset kuljetuksessa • Tavararasitukset siirtotilanteissa • Paino- ja kokorajoitukset • Työaikamääräykset • Ajokiellot

Yhteisöluvalla voivat EU:n jäsenvaltioiden ja ETA-maiden jäsenet vapaasti hoitaa kuljetuksia toisen jäsenmaan sisällä omalla kalustollaan. Yhteisö lupa on oikeuttava lupa harjoittaa tavarankuljetusta ulkomailla eli myös kolmansista maista Euroopan talousalueelle on mahdollista saada yhteisö lupa. Menettelyä kutsutaan kabo- taasiksi. Ulkomaiset kuljetusajoneuvot voivat lastata tai purkaa lastinsa missä jäsenvaltiossa tahansa. Yhteisö lupa kilpailuttaa ulkomaiset kuljetuspalvelujen tarjoajat kotimaisten lisäksi. Yhteisöluvan eli toisin sanoen liikenneluvan voi saada henkilö tai yhtiö, joka on hyvämaineinen, ammattitaitoinen ja vakavarainen sekä muilla perusteilla sopiva harjoittamaan liikennettä. Tämän luvan jälkeen voidaan sanoa, että suomalaista kalustoa on koko ajan yli 700 yksikköä ympäri Eurooppaa. Valtaosa maantiekuljetuksista tuontikaupassa perustuu suuryksiköiden eli konttien ja trailerien käyttöön. Liikenteen kulkua EU:n alueella helpottaa se, että usealla peräkkäisellä rajalla ei ajoneuvoa tarkasteta perinpohjaisesti eikä vaadita luettavaksi yhteisöhankinnassa vaadittavia asiakirjoja. (Karrus 2005, 114; Pehkonen 2000, 45; Suomen kuljetusopas 2010.)

4.4 Maantiekuljetusten asiakirjat

Kauppasopimukseen valitusta toimitusehdosta riippuen kaupan ostaja- tai myyjä- osapuoli tekee kuljetussopimuksen rahdinkuljettajan kanssa. Kuljetussopimukses- sa sovitaan kyseisen kuljetuksen ehdot, joita ovat kuljettava tavara, maksettava

rahti, kuljetusreitti, kuljetusajankohta ja muut kuljetuksen yksilöllisen sisällön määrittelemiseksi tarpeelliset ehdot. Tärkeä osa yksilöllisiä ehtoja on sopia tavarantoimituksen luovutustavasta lähtö- ja vastaanottoterminaaleissa. Toimituslausekkeet ovat sopimuksen osa, joka määrittelee kuljetettavan tavarantoimitukseen liittyvien velvoitteiden, kustannusten ja vastuun jaon. (Neptun Juridica 2007.)



KUVIO 9. Maantiekuljetuksissa käytetyt sopimukset ja niiden rahtikirjat.

Kansainvälisessä tavarantoimituksen maantiekuljetuksessa käytettävä rahtisopimus on lyhemmältä nimeltään CMR. Maantiekuljetuksissa käytetyt CMR-sopimus, CMR-rahtikirja ja TIR-sopimus (Transport Internationaux Routiers, kansainväliset maantiekuljetukset) ovat Kansainvälisen Maantiekuljetusunionin (IRU) aikaansaannosta. IRU:n tehtävänä on kehittää maantieliikennettä. CMR-sopimus eli kansainvälinen rahtisopimus säätelee vastuun ja velvollisuudet lähettäjälle, kuljetuksen suorittajalle ja vastaanottajalle. Maantiekuljetuksissa tarvitaan CMR-rahtikirja, joka vahvistaa rahtisopimuksen (KUVIO 9). Rahtikirja määrittelee eri osapuolten velvollisuudet ja vastuut. Se pitää sisällään sopimuksen kuljetuksista, kuitenkin rahdinkuljettajan vastaanottamasta tavarasta, sopimuksen kuljettaa tuote määränpäähen sekä luovuttaa tuote määränpäässä asianomaisille. CMR tulee olla tulostettuna kolmena kappaleena. (Pehkonen 2000, 134–135; Suomen kuljetusopas 2010.)

TIR-sopimuksella eli tulliyhteisyyksillä helpotetaan sopimusmaiden välistä liikennettä. TIR-sopimuksessa käytettävä asiakirja on nimeltään TIR-carnet (KUVIO 9). Sillä pyritään nopeuttamaan ja helpottamaan kuljetettavan tavarantoimituksen saapumista sen määränpäähen. Lähtömaassa kuljetusajoneuvon kuormatila suljetaan. Se sinitöidään tavarantoimituksen lähtömaassa, eikä läpikulkumaissa lastia pureta tai

tavaratilaa tarkasteta. Lastin saavuttua määrämaahan sinetti murretaan lastin tarkastusta varten. Lasti tarkastetaan, vastaako lasti tehtyä tilausta ja sopimusta sekä mahdollisten tavaravahinkojen varalta. (Kinkki, 1997, 248–250.)

Vakuutus sopimus, toiselta nimeltään tavaravastuuvakuutus siirtää tavaravahinkojen korvauksen rahdinkuljettajalta vakuutusyhtiölle. Kansainvälistä kauppaa käydessä on kiinnitettävä erityishuomiota käytettyihin vakuutusehtoihin, sillä ne ovat useissa tapauksissa ulkomaisia. Sisältö vakuutusehdoissa voi poiketa totutuista kotimaisista suurestikin. (Finanssialan Keskusliitto 2009.)

Kuljetusta koskevien rahtikirjojen tulee olla huolella täytetyt, sillä ne ovat olennainen osa Euroopan jäsenvaltioiden välisissä kuljetuksissa. Kauppalasku sisältää kaupan pääkohtien lisäksi tietoa kuljettajalle, tulliviranomaiselle, huolitsijalle ja kuljetusliikkeelle. Kauppalaskussa tulee tietojen olla mahdollisimman tarkasti täytettynä, koska se on perustana muille vienti- ja tuontikaupassa käytettäville asiakirjoille. Muita asiakirjoja tarpeen mukaan ovat vastaanottotodistus, jolla todistetaan, että tuote on saapunut ja vastaanotettu annettuja ohjeita noudattaen. Varastointitodistus on todisteena huolitsijan varastoimasta tavarasta, sekä huolintaohje, joka on toimeksianto huolitsijalle. (Suomen kuljetusopas 2010.)

Kuljetuksia sopiessa teoriassa tehdään sopimuksia, jotka sisältävät kaiken olennaisen. Mielestäni onkin tärkeä sopia kuljetuksen pääkohdat ja tärkeimmistä yksityiskohdista, sillä ollaan tekemisissä eri maiden kansalaisten kanssa. Heillä voi olla eri tavat ja tottumukset hoitaa asioita. Ongelmatilanteen tullessa on helppo palata sopimukseen ja tarkistaa sieltä, miten on sovittu.

Kuljetusmuodon valinta on lähinnä kuljetusta tarvitsevan asiakkaan tehtävä. Kun kuljetusmuoto on valittu ja tilaus tehty, on kuljetusliikkeen tehtävänä suunnitella kuljetusreitti tahdotusta lähtöpaikasta ennalta sovittuun paikkaan. Kuljetuksen huolellinen etukäteissuunnittelu on olennainen osa lisäämään kuljetuksen tehokkuutta. Seuraavassa luvussa nimensä mukaisesti kerrotaan mitä toimituslausekkeet ovat, nimetään ne ja avataan maantiekuljetuksissa käytetyt toimituslausekkeet. Seuraavassa luvussa kerrotaan, mitkä asiat vaikuttavat päädytyn toimituslausekkeen valintaan.

5 TOIMITUSLAUSEKKEET

Tässä luvussa pohjustetaan lukijalle, mitä ovat toimituslausekkeet. Toimituslauseketaulukossa mainitaan kaikki käytössä olevat toimituslausekkeet, mutta vain maantiekuljetuksiin soveltuvat lausekkeet avataan tarkemmin. Muutama vanhoista Incoterms 2000 on poistunut käytöstä vuoden 2011 alussa ja uusia toimituslausekkeita Incoterms 2010 on tullut tilalle. Suomessa käytössä on omat toimituslausekkeet, jotka on johdettu kansainvälisistä toimituslausekkeista.

Kansainvälinen kauppakamari (ICC) on toimituslausekkeiden (Incoterms) julkaisun takana. Uusimmat toimituslausekkeet ovat nimeltään Incoterms 2010 ja viimeisetkin yritykset Suomessa ovat ottaneet ne käyttöön vuoden 2011 alusta. Toimituslausekkeita käytetään kansainvälisen kauppajen sopimuksissa maailmanlaajuisesti ostajan ja myyjän välillä. Niillä sovitaan myyjän ja ostajan välisestä vastuusta koskien kustannuksia, vahinkoja ja toimenpidevelvollisuuksia. Toimituslausekkeet sopivat riskien siirtämisestä ja tavaran toimituksesta sekä sen vastaanotosta. Ostajan ja myyjän lisäksi kaupan toimitusehto koskettaa kolmansia osapuolia, joita ovat mm. kuljetus-, ahtaus-, ja huolintaliikkeet sekä tullihallinto. Incoterms lausekkeet eivät määrittele tavaran omistusoikeutta kaupan tai kuljetuksen kullakin hetkellä. (Hokkanen ym. 2002, 140; Varova 2010.)

Uusia toimituslausekkeita käytettäessä ilmoitetaan vuosiluku käytettävän toimituslausekkeen perässä, esimerkiksi CIF Helsinki, Incoterms 2010. Tämä toimintatapa siksi, että vanhatkin toimituslausekkeet ovat vielä käytössä, mutta niistä siirryttäneiden pikkuhiljaa uusiin. Huomattavaa on, että vanhoista toimituslausekkeista on muutama poistunut ja saanut korvaavan lausekkeen tilalle. (Pohjola 2011.)

5.1 Toimituslausekkeen valinta

Toimituslausekettä valittaessa ostaja ja myyjä tarkastelevat kumpikin omia ehtojaan ja etujaan tavaran kuljetusta ajatellen. Toimituslausekkeen valinta perustuu moneen eri tekijään. Sen sanotaankin olevan yhtä aikaa oikeudellinen, markki-

nointi-, kustannus- ja kansantaloudellinen kysymys. Kaiken ydin on se, kumman osapuolen on kannattavampaa hoitaa kuljetus. Myös yleisesti kaupan osapuolien kokemus ja osaaminen vaikuttavat toimituslauseen valintaan. Kokematon kaupan kävijä voi tietämättömyyttään luvata liikoja ja näin aiheuttaa tarpeettomia lisäkustannuksia tuontiin. Päädyttäessä käyttämään tiettyä lauseketta on myyjän varmistettava, että ostaja tuntee lausekkeen sisällön kaupan ehdoista sovittaessa. Valintaan vaikuttaa lisäksi kaupan luonne, totut tavat ja aikaisempi käytäntö sekä yrityksen oma toimitusehtopolitiikka. (Pehkonen 2000, 106–107; Selin 2004, 152.)

5.2 Toimituslausekkeiden rakenne

Toimituslausekkeet on jaoteltu neljään ryhmään E-, F-, C- ja D-ryhmiin. Toimituslausekkeet ovat kolmikirjaimisia kirjainyhdistelmiä, jotka on jaoteltu ensimmäisen kirjaimen mukaan kuvaamaan kunkin lausekkeen luonnetta. E-ryhmän toimituslausekkeissa myyjän velvollisuudet ovat hyvin pienet ja tähän ryhmään kuuluu vain yksi toimitusehtolauseke. F-ryhmässä tavaran toimituspaikka on yleensä lähellä myyjää, sillä myyjän velvollisuus on toimittaa tavara ostajan osoittamalle rahdinkuljettajalle. F-ryhmän toimituslausekkeet eivät sisällä rahtia. (Melin 2003, 73–74.)

C-ryhmässä myyjän pitää tehdä kuljetussopimus. Myyjä ei ole vastuussa tavaran vahingoittumisesta eikä muista mahdollisista lisäkustannuksista tavaran lähettämisen tai laivaamisen jälkeen. Myyjä maksaa rahdin lähellä ostajaa olevaan määräpaikkaan, mikä on aina kohdemaassa. Ostaja kuitenkin vastaa tavaran mahdollisesta vahingoittumisesta ja lisäkustannuksista aina tavaran lähettämisestä saakka. C-ryhmässä on näin ollen kaksi tärkeää pistettä, toisessa vaihtuu riskien haltija ja toisessa jakaantuu kustannukset. D-ryhmän lausekkeissa myyjä vastaa kaikista kustannuksista ja riskeistä sovittuun määräpaikkaan saakka. (Melin 2003, 75–77.)

Alla olevassa taulukossa 2 eritellään käytössä olevat Incoterms 2010 – toimituslausekkeet. Toimituslausekkeet jaotellaan sen käytön soveltuvuuden mukaan, joita voidaan käyttää maantiekuljetuksissa. Osa toimituslausekkeista on soveltuvia ainoastaan merirahtiin ja ne ainoastaan nimetään.

TAULUKKO 2. Toimituslausekkeet 2010. (mukaillen Varova 2010.)

EXW	Ex Works	Noudettuna lähettäjältä	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
FCA	Free Carrier	Vapaasti rahdinkuljettajalla	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
CPT	Carriage Paid to	Kuljetus maksettuna	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
CIP	Carriage and Insurance Paid to	Kuljetus ja vakuutus maksettuina	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
DAT	Delivered at Terminal	Toimitettuna terminaalissa	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
DAP	Delivered at Place	Toimitettuna määräpaikalla	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
DDP	Delivered Duty Paid	Toimitettuna tullattuna	Sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin
FAS			
	Free Alongside Ship	Vapaasti aluksen sivulla	Ainoastaan vesikuljetuksiin
FOB	Free on Board	Vapaasti aluksessa	Ainoastaan vesikuljetuksiin
CFR	Cost and Freight	Kulut ja rahti maksettuna	Ainoastaan vesikuljetuksiin
CIF	Cost, Insurance and Freight	Kulut, vakuutus ja rahti maksettuna	Ainoastaan vesikuljetuksiin

5.3 Toimituslausekkeet maantiekuljetuksissa

Toimituslausekkeessa Ex Works, myyjällä on hyvin rajoitetut vastuut. Ostaja kantaa vastuun tilauksen kuljetuskustannuksista, riskeistä, vakuutuksista ja asiakirjoista koko kuljetuksen ajan. Tavarariski siirtyy ostajalle, kun tavara on annettu ostajan käytettäväksi sovittuna aikana sovituissa paikassa. Toimituslauseketta EXW suositellaan käytettävän harkiten. Free Carrier -lauseketta suositellaan käytettä-

väksi EXW toimituslausekkeen sijaan. FCA -lausekkeessa ostaja vakuuttaa tavarän ja myyjällä on vastuu ennalta nimettyyn toimipaikkaan saakka. Määräpaikka voi olla myyjän toimitiloissa tai kuljetusterminalissa. Myyjällä on vastuu tavarän pakkauksesta ja asiakirjoista. Ostaja vastaa vientiterminalikuluista lähtien kaikista muista kuluista. (If 2011; Selin 2004, 154–155.)

CPT -toimituslausekkeessa kuljetus ja muut kulut on maksettuna ennalta sovittuun paikkaan. Tavarariski ja -vastuu siirtyvät ostajalle, kun tavara on luovutettu ensimmäiselle rahdinkuljettajalle tai terminaliin. Myyjä hoitaa vientiselvityksen, mutta ostaja vakuuttaa tavarän. CIP -toimituslausekkeessa on kuljetus ja vakuutus maksettuna ennalta sovittuun paikkaan saakka. Tavarariski siirtyy samalla lailla kuin CPT -lausekkeessa, mutta myyjä vakuuttaa tavarän määräsatamaan saakka. Myyjän hankkima vakuutus on kuitenkin usein minimiehdoin otettu, joten ostajan on hyvä tarkistaa ehdot. Vakuutusta voidaan täydentää lisälausekkeella. (If 2011; Selin 2004, 157.)

Incoterms 2010 kaksi uutta toimituslausekettä ovat DAT ja DAP. DAT -lausekkeessa tavarariski siirtyy ostajalle vasta, kun tavara on purettuna ostajan käyttöön sovitussa terminalissa. Vakuutuksen tekee myyjä ja vastaa kaikista riskeistä terminaliin saakka, kunnes tavara on purettuna. DAP -lausekkeessa tavara pitää olla ostajalle toimitettuna terminalissa tai muussa ennalta määritellyssä paikassa valmiina purettavaksi. Samoin kuin DAT -lausekkeessa myyjä vakuuttaa tavarän ja vastaa kaikista riskeistä terminaliin tai muuhun määräpaikkaan saakka. Myyjällä ei ole velvollisuutta tuontiselvittää tai tullata tavaraa. Mikäli halutaan myyjän suorittavan tuontimuodollisuudet, on syytä käyttää DDP -lausekettä. Lausekkeessa DDP tavarariski siirtyy myyjältä ostajalle, kun tavara on toimitettuna sovitussa määräpaikassa, tullattuna ja valmiina purettavaksi. Myyjä vakuuttaa tässäkin toimituslausekkeessa tavarän. DDP on vastakohta EXW -toimituslausekkeelle vastuun osalta, eli vastuu on myyjällä koko kuljetuksen ajan. (DHL 2010; Selin 2004, 159.)

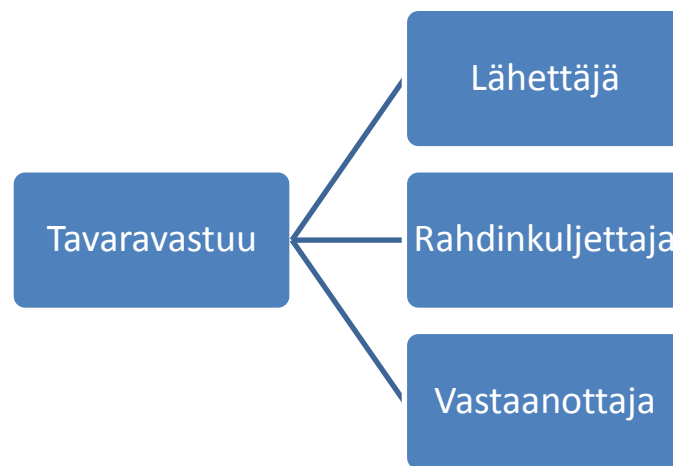
Sekä kuljetusliikkeen henkilöstön, että kuljetuksen tilaajan on hyvä tuntea toimituslausekkeet ja osata käyttämänsä mahdollisesti ulkoa. Oikeanlaisten toimituslausekkeiden valinta kertoo mm. kuljetusliikkeelle, minne tavara halutaan toimitettuna.

Toimituslauseke tulee valita huolella, jotta se palvelee kaikkia osapuolia mahdollisimman monipuolisesti. Yritysten on oltava huolellisia uusien toimituslausekkeiden myötä, jotta eivät vanhat toimituslausekkeet sekoitu. Tämän vuoksi uusi merkitsemistapa uusimmille toimituslausekkeille on hyvä opetella heti.

Luvussa kuusi kerrotaan tavaravastuusta ja sen jakautumisesta kolmen osapuolen välillä. Näitä osapuolia ovat lähettäjä, rahdinkuljettaja ja vastaanottaja. Vastuuasioita selventämään on laadittu kaksi kuviota.

6 TAVARAVASTUU

Vastuu tavaraan nähden jakautuu erilailla tilanteesta riippuen. Tähän lukuun on kerätty kolmen eri osapuolen vastuualueet. Kolme osapuolta on lähettäjä, kuljettaja ja vastaanottaja (KUVIO 10). Lukijalle pyritään avaamaan kunkin osapuolen vastuut tavaran pakkaamisesta, lähetystä, kuljetusta ja tavaran vastaanottoa koskien. Tästä luvusta selviää, milloin kunkin osapuolen vastuu päättyy. Luvun lopuksi kerrotaan, miten vastuiden jakautumisesta johtuvia riitoja ratkaistaan.



KUVIO 10. Vastuun jakautuminen.

Kauppasopimuksessa olevien toimitusehtolausekkeiden perusteella määräytyy se, tekeekö myyjä vai ostaja kuljetussopimuksen rahdinkuljettajan kanssa. Samalla määräytyy se, kenen riskillä kuljetus tapahtuu. Kauppasopimuksen ehdot eivät vaikuta rahdinkuljettajan vastuuseen. Jos kuljetettava tavara vahingoittuu rahdinkuljetuksessa, on vastuu ensisijaisesti rahdinkuljettajalla. (Tuontioapas 2002, 44.)

Kuljetuksessa voi ilmaantua häiriöitä. Häiriöitä voivat olla tuotteen viivästyminen, että tavara luovutetaan kuljetusliikkeelle myöhässä tai muusta syystä kuljetus viivästyy. Tavaravahinko voi sattua, mikä pitää sisällään tavaran katoamisen, vähenemisen ja vahingoittumisen. Jokainen edeltävistä jossain määrin aiheuttaa tavaran viivästymisen. Kuljetussopimuksessa olevan kuljetuslupauksen myötä kuljettaja sitoutuu kuljettamaan tavaran noutopaikasta määränpäähän. Toinen vastuulli-

nen tehtävä kuljettajalla on pitää huolta kuljettamastaan tavarasta eli huolenpito-velvollisuus. (Viinikka 2006, 4.)

6.1 Lähettäjän vastuu

Lähettäjällä on vastuu lähetettävän tavarankuljetuksen pakkaamisesta kelpoisilla pakkausmateriaaleilla (KUVIO 11). Tavara tulee olla pakattuna niin, että se kestää kuorman ahtauksessa ja terminaalikäsitellessä. Pakkauksen tulee kestää kuljetusajan tavanomaiset rasitteet sekä sidontaa ja tuentaa tavaratilassa hyvän käytännön mukaisesti. Kuljetusliikkeellä, joka tuottaa kuljetuspalvelun, on oikeus täydentää tai korjata ilmeisen selvää pakkausvirhettä välttääkseen vahingon. Tästä syntyvät kulut voidaan veloittaa lähettäjältä. Jos tavarankuljetus vaatii muita kuin perussidontavälineitä, on lähettäjän toimitettava vaadittavat välineet rahdinkuljettajalle omalla kustannuksellaan esimerkiksi jättämällä ne noudettavan tavarankuljetuksen luokkaan. (Logistiikkayritysten Liitto 2011.)

Lähettäjällä on myös vastuu siitä, että kaikki rahtiasiakirjat, kolli- eli yksikkömerkinnät ja tavara sekä tilaus vastaavat toisiaan. Lähettäjän on merkittävä kollien painopiste kaiken varalta lastaajalle ja kuljettajalle tiedoksi. Rahdinkuljettaja taas sitoutuu noudattamaan käsittelyohjeita tilauksen tai kollimerkintöjen perusteella. Kuljetusasiakirja itsestään ei ole riittävä ohjeistus rahdin käsittelyyn. Lähettäjä vastaa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat väärin ilmoitetusta rahdin kokonaispainosta. Mikäli kuljetettava tavara myydään eteenpäin samassa pakkauksessa kuin kuljetetaan, on lähettäjän tehtävä pakata se mahdollisimman huolellisesti, jotta myyntipakkaus ei vahingoitu. (Logistiikkayritysten Liitto Ry 2011.)

6.2 Rahdinkuljettajan vastuu

Rahdinkuljettaja on vastuussa siitä, että tilaus kollimerkintöjen mukaisesti toimitetaan vastaanottajalle tietyn ajan puitteissa turvallisesti ja ehjänä (KUVIO 11). Rahdinkuljettajalla on vastuu kuljetusyksikön ja kuorman liikenneturvallisuudesta sekä rahdinkuljetuksesta säädettyjen lakien noudattamisesta. Mahdollisesta rahdin ka-

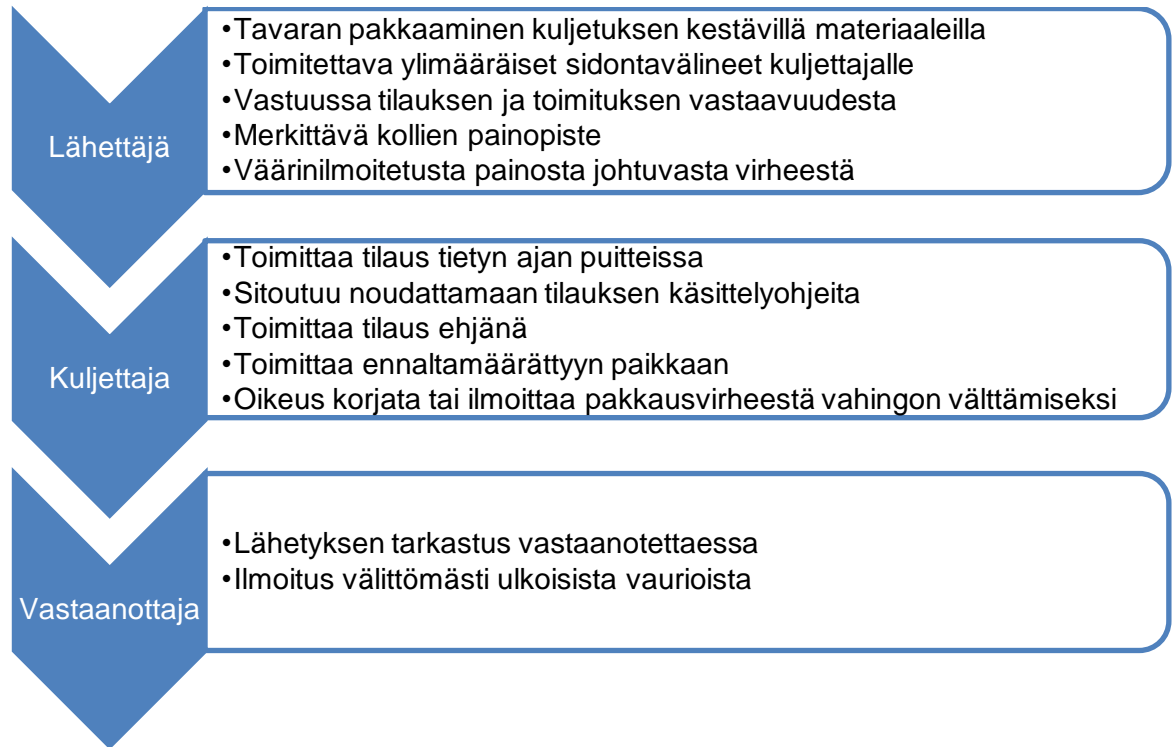
toamisesta tai vähenemisestä kuljetustapahtuman aikana on vastuu rahdinkuljettajalla. Mikäli tavara vahingoittuu kuljetettavaksi ottamisen ja kuljetuksesta luovuttamisen välisenä aikana, on rahdinkuljettaja tiekuljetussopimuslain (TKSL) mukaisesti vastuussa. Mikäli päärahdinkuljettaja käyttää alihankkijaa, pysyy vastuu silti päärahdinkuljettajalla, joka on kuitannut kuljetustilauksen. (Logistiikkayritysten Liitto Ry 2011.)

Rahdinkuljettaja ei ole vastuussa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat riittämättömästä tai viallisesta kuljetuspakkauksesta. Hän ei ole vastuussa puutteellisen tuennan aiheuttamista vahingoista. Yleisesti voidaan sanoa, että maantiekuljetuksissa rahdinkuljettaja ei ole vastuussa vahingosta, joka on aiheutunut lähettäjän tai vastaanottajan virheestä. Mikäli kolleissa on ollut puutteelliset käsittelymerkinnät, on rahdinkuljettaja vahingonkorvauksista vapaa. (Logistiikkayritysten Liitto Ry 2011.)

6.3 Vastaanottajan vastuu

Vastaanottajalla on omat vastuualueensa (KUVIO 11). Hänen tehtävänsä on tarkistaa lähetys sitä vastaanotettaessa. Lähetyksessä ulkoisista vaurioista on välittömästi raportoitava rahdinkuljettajalle todisteiden kanssa. Piilevistä tai muista vahingoista on ilmoitettava rahdinkuljettajalle seitsemän vuorokauden kuluessa tavarantoimituksen luovuttamisesta todisteineen. Sunnuntaita ja pyhäpäiviä ei määräaikaa laskiessa huomioida. Jos tämä aika ylittyy, on kannevalta menetetty, ellei kyseessä ole rahdinkuljettajan tahallinen tavarantoimituksen laiminlyönti tai törkeä huolimattomuus sitä kohtaan. (Logistiikkayritysten Liitto Ry 2011.)

Alla olevassa kuviossa 11 on kerättyä edellä mainitut kunkin osapuolen vastuualueet yhteenvetona selkeyttääkseen lukijaa vastuiden ja velvollisuuksien jakautumisesta. Kuvion nuolenkärjet osoittavat tapahtuman kulkusuunnan.



KUVIO 11. Vastuiden ja velvollisuuksien jakautuminen.

6.4 Riitojen ratkaisumenettely

Myyjällä on velvollisuus toimittaa sopimuksen mukaista tavaraa sovittuun ajankohtaan sovittuun paikkaan kauppasopimuksen mukaan. Myyjän katsotaan syyllistyneen sopimuksen rikkomiseen, mikäli hän toimittaa virheellistä tavaraa tai toimittaa sen viivästyneenä. Toimitus katsotaan olevan virheellinen myös silloin, jos asiakirjoissa on havaittavissa puutteita. Myyjällä on velvollisuus toimittaa uusi virheetön tuote luontoissuorituksena asiakkaalle vaikkakin viivästyneenä. Luontoissuorituksen ollessa mahdoton tai kohtuuttoman kallis, voidaan korvaus suorittaa rahallisena. (Pehkonen 2000, 79.)

Sopijaosapuolet valitsevat itse riidanratkaisumenetelmän, joka olisi hyvä olla jo sopimuksessa kirjattuna. Useimmiten käytetyt menetelmät riitatilanteessa ovat tuomioistuinmenettely ja välimiesmenettely. Ennen näitä menetelmiä on hyvä pyrkiä neuvotteluiden kautta selvittämään riitatilanne. Joissain tilanteissa on hyvä käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita esimerkiksi tavarassa olevan virheen tunnistamisessa. (Tuontioapas 2002, 24.)

Kuten edellä huomataan, tavarán vastuut on jaettu eri osapuolten välillä. On määriteltý, millainen kuljetuspakkauksen pitää olla, jotta se kestää kuljetuksen. Rahdinkuljettajan vastuu kuljetuksesta lähtöterminaalista päämäärään on määriteltý, että tavarán on sovittujen ohjeiden mukaisesti oltava perillä tietyssä paikassa tiettyyn aikaan. Vastaanottajan huomattaessa vian tavarassa on vastaanottajan tietyn ajan sisällä tehtävä vahingosta vaadittava ilmoitus. Vaikka osapuolten omat vastuut ja velvollisuudet on etukäteen määriteltý, on niiden rajapinnat kuitenkin epäselvät. Siksi mielestäni olisi hyvä etukäteen sopia, miten toimitaan epäselvissä tilanteissa. Kaikki ongelmatilanteet on hyvä pyrkiä hoitamaan ensin keskustelemalla osapuolten välillä ja yrittää päästä jonkinlaiseen sopimukseen. Näin vältettäisiin muut riidanratkaisumenetelmät, jotka kuluttavat molemmilta osapuolilta sekä aikaa että raharesursseja.

Seuraavassa luvussa esitellään opinnäytetyön aiheen antanut toimeksiantajayritys. Kyseessä on uusi yritys. Seuraavassa luvussa kerrotaan heidän toiminnastaan ja tuotteistaan lyhyesti.

7 YRITYKSEN ESITTELY

Toimeksiannon opinnäytetyölle sain yritykseltä nimeltään P. J. Pesuosa Oy. Yritys P. J. Pesuosa Oy tuo maahan maatalousalan tuotteita monesta Euroopan unionin jäsenvaltiosta. Maatalousalan tuotteita, joita he tuovat maahan ovat mm. siirrettävät vasikankarsinat, vedinkastot, apevaunut sekä painepesurit lähinnä maatalouskäyttöön.

P.J. Pesuosa Oy on perustettu elokuussa 2009. Yritysidea oli alun perin maahantuoda painepesureita, paineimureita sekä niiden tarvikkeita sivutoimisesti. Yrityksen perustajat ovat Pasi Riuttaskorpi ja Jukka Jokelainen, joiden etunimien kirjaimista P. J. yritys on saanut nimensä.

Yritys tuo maahan ammattikäyttöön tarkoitettuja Maer-merkkisiä painepesureita Italiasta. Maer on erikoistunut valmistamaan korkeapainepesureita ammattilaiskäyttöön. Yritys on italialainen perheyritys, joka on perustettu reilu 30 vuotta sitten.

Muita yhteistyökumppaneita heillä on Cid Lines Belgiassa, Gripple ja Lacmen. Yhteistyö näiden kanssa alkoi keväällä 2010. Calf Telien maahantuonti aloitettiin kesällä 2010. Lisäksi he tuovat maahan Eurocomp apevaunuja Italiasta, jonka voidaan sanoa olevan yrityksen lippulaiva tällä hetkellä. Pesuosa myy neuvontapalveluja tuotteilleen myymien tuotteiden ohella. Neuvontapalveluja ovat mm. tuotteiden käytön ohjeistus sekä neuvot esimerkiksi karjan ruokinnassa.

Kuljetukset yritys on ulkoistanut Oy Beweship Ab-yritykselle. Beweship tekee yhteistyötä Kaukokiidon kanssa. Kaukokiito kuljettaa tarvittaessa tuotteet yrityksen toimipisteestä loppuasiakkaalle. Kuljetusliike tuo tuotteet ostomaasta Suomeen, Riihimäellä sijaitsevaan P.J. Pesuosan varastotiloihin, jossa painepesurit varustellaan ennen asiakkaalle toimittamista. Toimituslausekkeena yritys käyttää suurimmaksi osaksi Ex Works – toimituslausekettä. Jotkin tuotteet, kuten vasikoiden karsinat tulevat Yhdysvalloista DDU:na, jolloin myyjä hoitaa kuljetuksen vastaanottajalle.

8 LAADULLINEN TUTKIMUS

Työssä esiintyviin kysymyksiin vastataan käyttäen laadullisen tutkimuksen menettelytapoja. Tutkimus toteutetaan haastattelemalla etukäteen valittuja kuljetusyritysten edustajia. Tässä luvussa kerrotaan lukijalle mitä on laadullinen tutkimus ja avataan hieman siinä käytettyjä termejä. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään teemahaastatteluun, jonka toimintamalli esitellään tässä luvussa. Luvun lopussa kerrotaan miten haastateltavat on valittu työhön. Haastatteluprosessista kerrotaan, miten se eteni ja miten haastattelija koki sen toimivan. Haastateltavat esitellään ja heidät koodataan anonyymeiksi.

Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. suositaan metodeja joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 125).

Laadullisella tutkimuksella analysoidaan haastateltavien mielipiteitä sekä mielipiteiden syitä ja seurauksia. Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään pääsemään käsiksi merkityksiin. Merkitykset muodostavat merkityskokonaisuuksia. Laadullinen tutkimus on ihmistieteellistä ja pehmeää tutkimusta. Ihmistieteellisellä tarkoitetaan pyrkimystä tuoda ihmisten omat kokemukset esille tutkitusta asiasta, tapahtumasta tai tilanteesta. Pehmeässä tutkimuksessa ei ole jäykkiä tutkimusrakenteita, joita pitää noudattaa kirjaimellisesti. Analyysissä pyritään päätyämään moniulotteisiin johtopäätöksiin. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan luovaa, kuvailevaa, diagnosoivaa ja arvailevaa. Sillä saadaan vastaus kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Taloustutkimus 2007.)

Kahden edellä mainitun asian perusteella tein valintani käyttää laadullista tutkimusmenetelmää työssäni. Tutkimuksessani halusin tutkia ja tuoda esille haastateltavien omia kokemuksia työni ongelmasta. Haastattelutilanteessa on vaikea pysyä tarkasti haastattelurungossa ja siksi on hyvä, että laadullinen tutkimus ei noudata tarkalleen etukäteen suunniteltua haastattelurakennetta.

Tutkimusta tehtäessä on selvitettävä etukäteen mitä tutkitaan sekä rajata aihe. Selvitystä voi lähteä tekemään pois sulkemalla asioita mitä ei ainakaan aio tutkimuksellaan tuoda esille. Täten määrittyy tutkimusongelma, joka taas määrittelee itse tutkimustyyppin, käytettävän tutkimusstrategian ja -otteen. Tutkimusta suunniteltaessa on asetettava tarkat tavoitteet. Tutkimussuunnitelma on järkevää tehdä ennen työn teon aloittamista, jotta tulisi huomioitua kaikki mahdolliset asiat ja mahdollisimman monipuolisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 66–68.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä yleisimmin ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tiedon analysointi. Aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää yhtäaikaisesti, niillä voidaan täydentää toista tutkimusmuotoa tai muuten vain eri tavalla yhdisteltyinä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71).

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullinen tutkimus on ensisijaisesti haastattelemalla kerätyn aineiston analyysiä ja saadun aineiston julkaisemista. Kun tutkimustulokset vastaavat tutkimuksessa asetettua päämäärää, voidaan sanoa tutkimuksen olevan pätevä. Tutkimustuloksia analysoitaessa pitää olla tietoinen siitä, mitä kirjoittaa raporttiin, jotta se on luotettava. Tutkimustulosten luotettavuudesta käytetään sanaa validiteetti. Se kertoo onko tutkimuksessa tutkittu luvattua asiaa ja saadaanko tutkimuksesta vastaukset ongelman perimmäisiin kysymyksiin. Pätevän ja luotettavan tutkimuksen tavoite on välttää systemaattinen virhe, eli haastateltavan ja haastattelijan on kyettävä ymmärtämään haastattelussa esiintyvät asiat samalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68–69; Vilka 2005, 157, 161.)

Toinen käytetty termi laadullisessa tutkimuksessa on reliabiliteetti. Reliabiliteetti kertoo kuinka luotettava käytetty tutkimusmetodi on. Reliabiliteetti kertoo myös voidaanko tuloksia yleistää ja toistaa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se, miten asian tuo lukijalle esille. Siksi on hyvä esitellä miten on kerännyt aineiston ja analysoinut sen kohta kerrallaan. (Tuomi ym. 2009, 68–69; Vilka 2005, 161.)

8.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa tutkija on etukäteen valinnut ja poiminut tutkimusaiheestaan keskimmäiset teemat. Teemat tulee miettiä tarkkaan ennen kysymysten laatimista ja ennen haastattelua. Teemojen miettimisellä etukäteen varmistetaan, että haastattelukysymykset tulee asetettua halutusta aiheesta ja ne vastaavat ongelmatilanteeseen. Teemoja on yleensä 3–5 kappaletta, kussakin kohdassa keskimäärin viisi kysymystä. Teemat voidaan jakaa pää- ja alateemoihin, ja kysymykset tulee miettiä ennen haastattelutilannetta. Haastattelussa ei ole kuitenkaan seurattava teemoja tai kysymyksiä juuri laaditussa järjestyksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77–78.)

Teemahaastattelusta voidaan sanoa, että se on keskustelua, jolle on määritetty tarkoitus etukäteen. Haastattelun kulun on pysyttävä tiukasti haastateltavan käsissä. Etuna tässä haastattelumuodossa on se, että haastateltavan henkilön kokemukset ovat aineiston todellinen pohja. Täten haastateltavien valinta on tehtävä harkiten tarkkaan. Suunnitelmassa on hyvä perustella erikseen, miksi juuri nämä kyseiset haastateltavat on valittu tutkimukseen. Sisällönanalyysiä tehtäessä tutkimustuloksia luokitellaan, teemoitellaan ja tyytitellään sisällön loogisen etenemisen ja ymmärtämisen helpottamiseksi. (Tilastokeskus 2010.)

Laadullinen tutkimus ja sen analyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseksi, teoriasidonnaiseksi tai teorialähtöiseksi. Siksi teorian merkitys korostuu laadullisessa tutkimuksessa. Aineistolähtöisessä analyysissä luodaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Teoriasidonnaisessa analyysissä haetaan teoreettisia yhteyksiä aineiston analysoinnin rinnalle. Teorialähtöinen analyysi on perinteinen analyysimalli, eli analyysi on sidonnainen tiettyyn teoriaan. Kaikkein ongelmallisinta laadullisessa tutkimuksessa on tulkinnan tekeminen. (Tilastokeskus 2010.)

Haastattelulla saadaan tietää mielipide halutusta asiasta. Haastattelu on joustava, sillä kysymykset voidaan toistaa, kysymyksiä voidaan syventää jatkokysymyksillä tai kysymyksiä voidaan avata haastateltavalle ymmärrettävään muotoon. Kysymykset olisi hyvä olla haastateltavien tiedossa jo etukäteen, esimerkiksi sähköpostitse lähetettynä. Kysymyksillä on tarkoitus saada mahdollisimman paljon tietoa irti

halutusta asiasta ja täten vastaajalla on mahdollisuus paneutua kysymyksiin sekä vastata mahdollisimman kattavasti. Mikäli ei ole mahdollista antaa kysymyksiä tietoon etukäteen, olisi hyvä kuitenkin informoida haastateltavaa etukäteen haastattelun aiheesta. Tämä saattaa auttaa haastateltavaksi lupautumista, sillä harvoin ihmiset lähtevät haastateltavaksi, jolleivät tiedä mitä haastattelu koskee. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72–73.)

Yksi tärkeimpiä haastattelun etuja, etenkin verrattuna kyselyyn, on haastattelijan mahdollisuus tehdä haastattelun aikana havaintoja kaikesta ympärillä olevasta, haastateltavan käytöksestä tai äänenpainoista. Havainnoitujen sanomattomien asioiden esiintuomista analyysissä kannattaa harkita tarkoin. Mikäli havainnot eivät selkeästi vaikuta tuloksiin, kannattaa jättää ne mainitsematta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Nauhoitettujen haastatteluiden jälkeen aineisto kirjoitetaan auki sellaiseen muotoon, että sitä voidaan tutkia. Haastattelun kirjoittamista tekstimuotoon kutsutaan litteroinniksi. Litteroinnin tulee vastata sanasta sanaan haastateltavien suullisia lausumia. Litteroinnissa haastateltavien puhetta ei saa muuttaa eikä muokata. (Vilkka 2005, 115–116.)

8.3 Haastateltavien valinta

Tutkimuksen haastateltavat tulee valita huolellisesti. Valittaessa haastateltavia on tutkijan mietittävä omaa tutkimusongelmaa ja sen perusteella valita haastateltavat. Haastateltavat voidaan valita heidän kokemuksensa tai asiantuntemuksensa perusteella. Tärkeintä on, että haastateltavalla on omakohtaista kokemusta halutusta teemasta tai ongelmasta. (Vilkka 2005, 114.)

Haastateltavaksi valitsin viisi eri kuljetusliikkeiden edustajaa ja yhden logistiikka-palveluja tarjoavan yrityksen edustajan. Haastattelin heidät henkilökohtaisesti yhtä lukuun ottamatta. Haastattelin yhden yrityksen edustajan puhelimitse heidän toiveiden mukaan. Pyysin mahdollisuutta tapaamiselle, mutta he eivät pystyneet sitä järjestämään.

Paikan päällä tehtävät haastattelut tein edustajien työtoimipisteellä lukuun ottamatta yhtä, jonka haastattelin hänen kotonaan. Ennen haastattelua lähetin jokaiselle haastateltavalle haastattelukysymykset tutustuttavaksi sähköpostitse hyvissä ajoin. Haastattelutilanteessa esitin kysymykset mielestäni tilanteeseen sopivassa johdonmukaisessa järjestyksessä. Tilanteesta riippuen hypin tarvittaessa kysymyksien yli, mihin vastaus ilmeni jo toisen kysymyksen kohdalla. Pyrin täydentämään ja syventämään haastattelua tarpeen tullen lisäkysymyksin. Mitä useamman haastattelun tein, sitä luonnollisemmaksi haastattelutilanne muodostui. Osasin syventää kysymyksiä loppupäässä aivan erilailla kuin ensimmäisen haastattelun kohdalla.

Apuvälineenä haastatteluissa käytin nauhuria, jolla talletin haastattelut. Paikanpäällä suoritettut haastattelut tein neljällä eri paikkakunnalla, Lammilla, Akaan Toijalassa, Valkeakoskella ja Lempäälässä, joihin lukeutuu myös puhelinhaastattelun halunnut yritys. Ajankohta, jolloin suoritin haastattelut oli marraskuun 2011 puolivälissä. Yritysten suostuttelu haastatteluun tiukalla aikataululla oli haastavaa. Sain kuitenkin ongelmaani koskien erittäin hyvät yritykset haastateltavakseni.

Haastattelun jaoin kuuteen teemaan. Alussa selvitin haastateltavien taustatietoja. Taustatietokysymyksiin valitsin haastateltavan nimen, yrityksen nimen ja yrityksen koon. Kysyin luvan haastateltavan nimen tai yrityksen nimen käyttöön opinnäytetyössä. Yhtenä teemana kyselin sopimuksista sekä hieman toimituslausekkeista käytännössä. Teemoja, joihin työssäni enemmän keskityn, ovat kuljetusongelmat ja yritysten toimintatavat kuljetusongelman sattuessa. Lopuksi annoin haastateltavalle vielä vapaan sanan mahdollisuuden aiheesta sekä kiitin hänen antamasta ajasta.

Haastattelujen keston voin sanoa riippuneen siitä, oliko yrityksen edustaja kerinnyt tutustumaan kysymyksiini etukäteen. Sitä pidempi oli haastattelu kestoltaan, mitä paremmin oli kysymyksiin perehdytty. Kestoltaan haastattelut vaihtelivat kahdesta toista minuutista reiluun puoleen tuntiin. Haastatteluja tehdessäni kehityin haastattelijana. Aluksi esitin orjallisesti kysymykset vaikka haastateltava oli antanut jo kysymykseen vastauksen toisen kysymyksen myötä. Etukäteen laaditun haastattelu-

rungon ja ongelmatilanteen lisäksi haastatteluissa ilmeni ennalta odottamattomia vastauksia. Mielenkiintoni aihetta kohtaan kasvoi.

Haastatteluiden jälkeen kirjoitin haastattelut nauhalta auki, eli litteroin. Litterointi sanatarkasti oli aikaa vievää, mutta tuloksia läpi käydessä palkitsevaa haastattelujen helppolukuisuuden takia.

8.4 Haastateltavien esittely

Haastateltavani olivat kaikki keski-ikäisiä mieshenkilöitä. Kolme heistä on toimitusjohtajana kuljetusalan yrityksessä, yksi on operatiivinen johtaja ja yksi työnjohtaja. Logistiikka-alan yrityksessä työskentelevän työnimike on kuljetusesimies. Kolme haastateltavistani on töissä yrityksessä, joka on toiminut reilusta kolmestakymmenestä vuodesta aina viiteenkymmeneenviiteen vuoteen. Nämä yritykset ovat perheyrityksiä, ja haastateltavat kuuluvat perheeseen. Kahden yrityksen haastateltavat ovat itse perustaneet yrityksen, toinen isänsä jalanjäljissä vuosien edellisen yrityksen lopettamisen jälkeen. Yrityksistä yksi kuuluu isompaan organisaatioon. Yksi yritys on eri yritysten yhteisomistuksessa oleva yritys. Tällä yrityksellä on toimipaikkoja kolmella eri paikkakunnalla pääkonttorin lisäksi.

Kahdessa haastateltavista yrityksistä on työntekijöitä kymmenen tai alle. Kahdessa on työntekijöitä kahdenkymmenen molemmin puolin ja kahdessa reilu neljäkymmentä. Kaluston määrän mainitsi vain kaksi yritystä, toisessa sitä on yhdeksän ja toisessa reilu kymmenen. Kahdessa yrityksistä on myös alihankkijoita.

Kaikki yritykset ovat olleet tekemisissä kansainvälisten kuljetusten kanssa. Osalla niistä ei välttämättä ole juuri tällä hetkellä liikennöintiä ulkomaille, mutta jossain aikaisemmassa vaiheessa on ollut. Kaksi haastateltavista yrityksistä hoitaa nimenomaan kansainvälisiä kuljetuksia. Maita, joihin nämä kaksi yritystä kuljettavat, ovat Espanja, Ruotsi, Norja ja Keski-Eurooppa yleensä. Yrityksistä viisi on hoitanut kuljetuksia Ruotsiin jossain vaiheessa yrityksen elinkaarta. Muita maita, mitkä tulivat mainituksi, ovat Viro, Turkki, Italia, Hollanti ja Saksa. Myös Venäjän kuljetuksista on suurimmalla osalla yrityksistä kokemusta aikaisemmassa vaiheessa.

Yrityksillä, jotka ovat mukana työssäni, ei ole kokemusta muista kuljetusmuodoista, vaan ovat nimenomaan perehtyneet maantiekuljetuksiin. Kuljetuksen kohteella on sen sijaan eroavaisuuksia yritysten kesken. Yritykset kuljettavat erikoiskuljetuksia, kappaletavarakuljetuksia, elintarvikekuljetuksia, maa-aineskuljetuksia ja lähes kaikkea mahdollista, mihin asiakkaalla on tarvetta. Kuljetettavat tavarat muuttuvat yrityskohtaisesti, osa keskittyy vain yhteen edellä mainituista.

Yritykset ja haastateltavat olen koodannut työssäni. Tämä siksi, koska osa haastateltavista ei halunnut antaa nimeään tai yrityksen nimeä julkaistavaksi. Haastateltavat olen koodannut numeroin yhdestä kuuteen esimerkiksi haastateltava 1, haastateltava 2 ja niin edelleen. Yritykset koodasin suuraakkosin A:sta F:ään esimerkiksi yritys A, yritys B ja niin edelleen. Yrityksen ja haastateltavan olen yhdistänyt loogisesti numero- ja kirjainjärjestyksessä. Esimerkiksi haastateltava 1 yritys on A, haastateltava 2 yritys on B ja niin edespäin. Viimeinen pari on täten haastateltava 6 ja yritys F.

Luvussa yhdeksän kirjoitetaan saadut tulokset teema-alueittain auki. Tuloksia analysoidaan sekä sanallisesti että tuloksien perusteella laadittujen kuvioiden ja taulukoiden avulla.

9 TUTKIMUSTULOKSET

Käyn läpi haastattelut teemoittain. Analysoin haastateltavien vastauksia kunkin teeman kohdalla erikseen. Linaan haastateltavien vastauksia todentaakseni heidän sanomisensa. Haastateltavien vastauksia rinnastan keskenään ja etsin yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia niistä. En käytä koko haastattelua tutkimustuloksissa, sillä osa vastauksista ei ole olennainen osa työtä.

9.1 Sopimukset

Haastateltavilta kokemuksiensa perusteella selvitin, mitä sopimuksia käytännössä asiakkaiden kanssa tehdään. Yhden haastateltavan mukaan nimenomaan kuljetussopimuksia ei nykyään tehdä paljon. Heillä solmittavat sopimukset ovat yleensä vuosisopimuksia.

Nykyään ei enää paljon tehdä sellaisia kuljetussopimuksia, mennään ihan tarjousten perusteella. (Haastateltava 4.)

Kahdessa yrityksessä tehdään pidempiaikaisia kuljetussopimuksia, esimerkiksi yli vuoden kestäviä kuljetussopimuksia. Kahden haastateltavan edustamissa yrityksissä solmitaan asiakkaan kanssa kuljetussopimuksen lisäksi varastointisopimus. Yrityksen F edustaja ei osannut vastata sopimuksia koskeviin kysymyksiin, sillä sopimukset tehdään eri yksikössä.

Mitä sopimuksia solmitaan, niin kyse on kuljetuksesta ja varastoinnista, eli kuljetuspalvelusopimukset ja varastoinnista. (Haastateltava 1.)

Pyysin haastateltavia kertomaan mitä kaikkea kuljetussopimus pitää sisällään. Kuljetussopimuksen sisältö käy ilmi alla olevasta taulukosta. Taulukko 3 on koottu ainoastaan haastateltavien vastausten perusteella. Yritys F puuttuu taulukon vastauksista, koska haastattelemani edustajalla ei ole tietoa sopimuksista ja niiden sisällöstä.

TAULUKKO 3. Kuljetussopimuksen sisältö.

Pääotsikko	Sisältävät asiat	Yritys
Kuljetuksen sopiminen		
	Mitä tehdään	B
	Kuljetettava asia	B
	Mistä kuljetetaan	C
	Minne kuljetetaan	C
	Kuljetuskalusto	D
Kustannukset		
	Hinta	A, B, D, E
	Kuka maksaa	B
	Milloin maksaa	B
	Kustannusten vaikutus hinnan nousuun	A
	Polttoainelisiä	D
Muut kuljetusta koskevat asiat		
	Aikataulu	B, C, D
	Kuljetusehto	E
	Vakuutukset	E
	Laatukriteerit	A
	Irtisanomisajat	A
	Sopimuksen voimassaoloaika	A

Yrityksen F toimintatapaa en pystynyt selvittämään. Kuljetussopimuksia viidessä yrityksessä solmitaan suullisesti. Kirjallisiakin sopimuksia tehdään näissä viidessä yrityksessä. Sopimuksen luonne ja sen kesto vaikuttavat selvästi sopimistapaan.

Yleensä ne laitetaan sitten jo paperille ja sitten joko tehdään vuoden sopimuksia taikka pidempiä. (Haastateltava 5.)

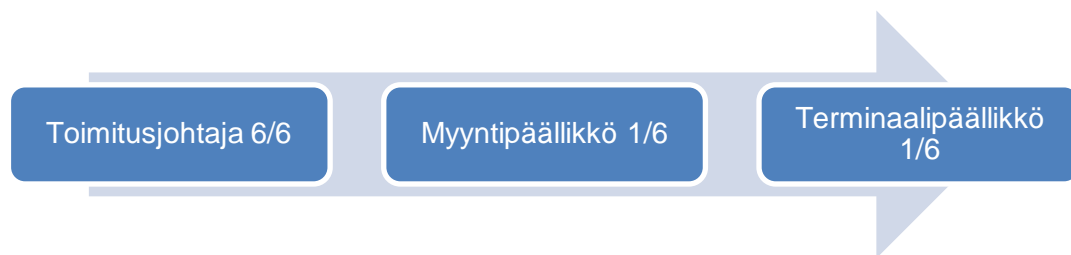
Tämmöisiä ns. virkasopimus, eli sovitaan kuljetuspalvelusta ihan puhelimitse. Sitten on tällaisia vuosisopimuksia, jossa solmitaan, tehdään ne kirjallisesti. (Haastateltava 1.)

Sekä että, suullisia ja kirjallisia, ja sähköpostitse, on jopa tekstiviestitsekä pieniä asioita, puhelimitse, ja sitten on ihan sopimusluonteisia, et tehdään paperille kolmena kappaleena. (Haastateltava 2.)

Periaatteessa suullisia sopimuksia, mihkä tavara toimitetaan ja koska se on perillä. (Haastateltava 3.)

Kirjallinen pohja meillä aina on siinä että...jos on jostain isommasta kyse..että joku yks kuljetus..sekin on periaatteessa, yleensä nykyään menee sähköpostin kautta, et kyl niistä aina joku jälki jää...mitä on sovittu. (Haastateltava 4.)

Haastateltavat kertoivat kaikki sopimuksen laatijan olevan yrityksen toimitusjohtaja, myös haastateltava 6 yrityksestä F.



KUVIO 12. Sopimuksen tekijät.

Yllä olevan kuvion 12 mukaan toimitusjohtaja on ylin, joka tekee sopimukset yrityksessä. Yrityksessä A voi joitain sopimuksia tehdä myös myyntipäällikkö. Myyntipäällikön tekemän sopimuksen luonne ei selvinnyt haastattelussa. Yrityksessä B terminaalipäällikkö voi tehdä sopimuksen, mikäli kyseessä ei ole pitkäaikainen tai vuosisopimus.

Meillähän on ihan kiinteät hinnat niistä niin, siellä terminaalipäällikkö sitten antaa ja tekee sopimukset suoraan ja ja tietysti isot sopimukset mä teen sitten itse, mitkä sitten on jatkuvia. (Haastateltava 2.)

No minä toimitusjohtajana sekä myyntipäällikkö. (Haastateltava 1.)

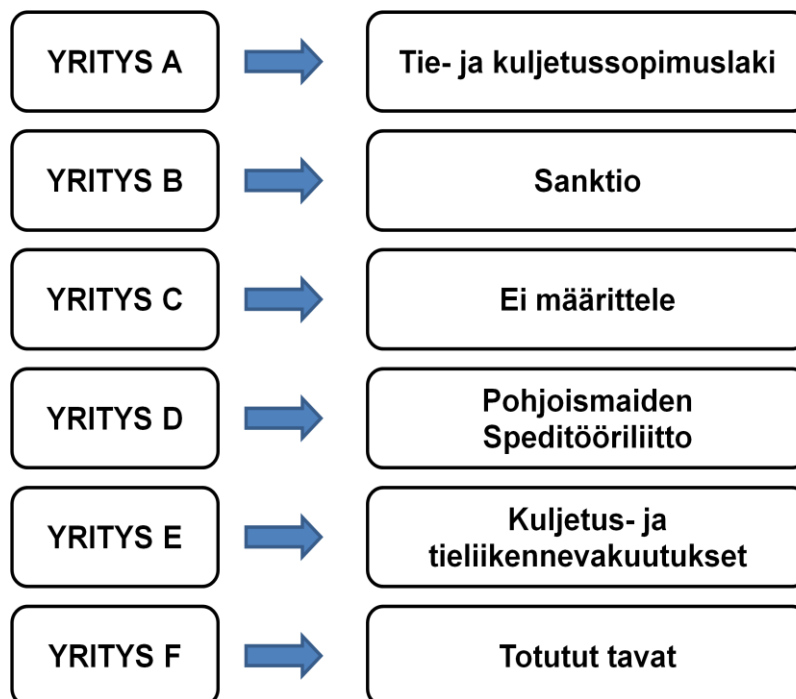
Meillä toimitusjohtaja tekee sitten, allekirjoittaa sopimukset ja niitä ei oikeestaan ollenkaan ole täällä nähtävissä. (Haastateltava 6.)

Kuvio 13 havainnollistaa onko sopimuksessa määritelty menettelytavat ongelmatilanteiden varalta ja miten ne on määritelty. Yritys A toimii ongelmatilanteessa tie- ja kuljetussopimuslain mukaan. Yrityksen B sopimuksissa on määritelty sanktiot myöhästymisen varalta. Yrityksen C sopimuksissa ei ole lainkaan määritelty menettelytapaa ongelmatilanteeseen. Siinä yrityksessä kaikki sopimukset tehtiin suullisesti. Ongelmatilanteen sattuessa yritys D noudattaa Pohjoismaiden Speditöörili-

ton säädöksiä. Yrityksellä E on kuljetus- ja tieliikennevakuutukset, jotka osaltaan korvaavat ongelmatilanteista johtuvat vahingot. Yritys F ei osannut sanoa tarkkaan, mitä sopimukset pitävät sisällään, koska ei ole niiden kanssa tekemisissä. Hän kuitenkin uskoi, että tällä alalla toimijat tietävät mitä vaaditaan ja miten toimitaan hyvien tapojen mukaisesti.

Siellä voi olla sanktio jos se on aikataulutettu sillälailla että se pitää olla tiettyyn päivämäärään mennessä, niin siellä voi olla sanktio, mistä saa sitten tota x summaa, joutuu tekeen korvauksen. (Haastateltava 2.)

No huonosti määrittelee...voin sanoa..se ei juurikaan määrittele. (Haastateltava 3.)

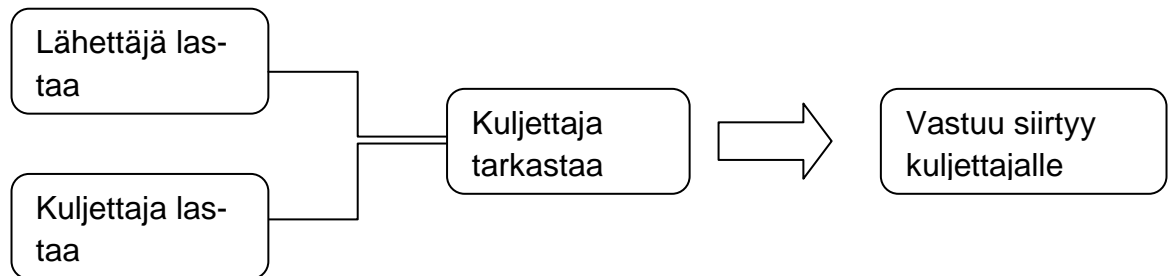


KUVIO 13. Menettelytapa ongelmatilanteissa.

9.2 Kuljetuksen taustatiedot

Yrityksissä sattuneita kuljetusongelmia pohjustin kysymyksillä, kuka lastaa auton, miten auton tavaratila tarkastetaan ennen liikkeelle lähtöä ja kuka sen tarkastaa?

Haastateltavat vastasivat kysymykseen, kuka lastaa auton, kahdella tavalla. Auton lastaa joko lähettäjä tai kuorman kuljettaja itse. Kuitenkin aina ennen kuin kuljettaja lähtee liikkeelle, on hänen viimekädessä tarkastettava auto, jolloin vastuu siirtyy hänelle. Vastuu on viimekädessä kuljettajan. Kuvioon 14 olen kerännyt haastateltavien vastaukset rahdin lastaamisesta, sen tarkastamisesta ja vastuun siirtymisestä.



KUVIO 14. Auton lastaus ja kuormatilan tarkastus.

No yleensä asiakas lastaa, tai sitten kuljettaja. Mutta pääsääntöisesti ulkomaankuljetuksissa aina lähettäjä lastaa sen auton.
(Haastateltava 4.)

9.3 Ongelmat maantiekuljetuksissa

Ongelmat maantiekuljetuksissa teeman alla selvitin haastateltavien omakohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä heidän yrityksessä tapahtuneista ongelmatilanteista. Tämän otsikon alle en kirjannut vastauksia tavaravahingoista, vaan otsikoin sen erikseen. Tässä kirjoitan yleisesti maantiekuljetuksen ongelmista, mitä haastateltaville tulee mieleen.

TAULUKKO 4. Kuljetuksen ongelmatilanteiden aiheuttajat luokiteltuna.



Kuljetuksessa syntyvät ongelmatilanteet haastateltavien vastausten perusteella luokittelin kahteen yläluokkaan yllä olevan taulukon 4 mukaan. Nämä kaksi luokkaa ovat viivytys ja lastausvirhe. Viivytyksiä kuljetustilanteisiin aiheuttavat muuttuvat sääolosuhteet, joka olikin haastateltavien yleisin vastaus. Sääolosuhteet nostettiin esille kolmessa vastauksessa.

Mikä nyt suurin tulee mieleen varmaan sääolosuhteet tietysti on semmosia ja täyty olla kuljettajan olla tota hyvin...hyvin hereillä ja levänneenä. (Haastateltava 5.)

Ensinnä tulis mieleen että liukkaiden..tällaiset tiehoidon puolesta tulevia ongelmia. (Haastateltava 3.)

Kaikkea.mahdollista. mitä ikinä keksiä saattaa. lähinnähän on nyt jotkin kelihommat. (Haastateltava 4.)

Sääolosuhteiden nostaminen esiin yleisimpänä syynä kuljetusongelmiin on monen tekijän summa. Sään muutostilat vaikuttavat muihin tiellä liikkujiin, kuten tietenkin myös rahdinkuljettajaan. Muut tienkäyttäjät voivat aiheuttaa ongelmatilanteita, kuten kolareita, joissa rahdinkuljettaja voi olla osallisena tai vain juuttua ruuhkaan sattuneen onnettomuuden vuoksi. Liukkaiden aikaan muut tienkäyttäjät eivät osaa suhteuttaa ison auton jarrutusmatkaa ja kääntyessään ison auton eteen voi aiheuttaa suurtakin vahinkoa niin itselleen kuin kuljetettavalle kuormalle. Haastateltavista yksi kuljettaa Norjaan, jolloin sääolosuhteet matkan varrella vaihtelevat suuresti,

koska matkalla on vuoristoa, jonka läpi kuljetaan. Sääilmiöt aiheuttavat myös liikenneuhkia.

Kuljetuskaluston ongelmat mainittiin yhden haastateltavan toimesta. Lähinnä kaluston ongelmiksi laskettiin rengasrikot tai muut tekniset ongelmat koskien kuljetusta suorittavaa kalustoa.

Ja auton rikkoutuminen eli rengas- autorikko. (Haastateltava 3.)

Edeltävät ongelmat aiheuttavat jo itsessään aikataulun muutoksen. Aikataulun muutos mainittiin yhden haastateltavan toimesta ilman siihen vaikuttavaa syytä.

Kyllähän ne varmaan meillä yleisimmät liittyy joko aikatauluun. (Haastateltava 6.)

Toisen yläluokan, lastausvirheen alle luokiteltu kuljetettavaan kuormaan kohdistuvat ongelmat pitävät sisällään lastauksen ja purkutilanteen lisäksi itse kuljetettavan tavaran ongelmat. Kuljetuspakkaus tai tavara voi olla ennen kuljetusliikkeen käsittelyä rikki ja sen pakkaamisessa voi olla käytetty heikkoja pakkausmateriaaleja. Kuljetuspakkaus tai tavara voi mennä lastaus- tai purkutilanteessa rikki kuten myös kuljetuksen aikana. Kaiken lisäksi on olemassa lastaajan, kuljettajan ja purkajan inhimillisen virheen mahdollisuus.

Kyllähän se on hyvin paljon siis ongelmatilanteita tulee siitä, että tavara on pakkaamatonta, se on sitomatonta tai että se pääsee kaatumaan, taikka joku paletti kaatuu sitä käsitellessä. ne on niitä yleisimpiä. (Haastateltava 1.)

Kysyin haastateltavilta heidän toimintatavoistaan yleisesti, kun kuljetusongelmia ilmenee. Kysymys oli ontuva, sillä haastateltavat eivät osanneet kaikki vastata kysymykseeni, enkä itse haastattelutilanteessa osannut spesifioida kysymystä kunkin ongelmaan erikseen. Vastauksia sain kolmelta haastateltavalta, jossa he itse löysivät ongelmat, joihin ongelmanratkaisua ehdottivat.

Haastateltavan 3 vastaus viittaa aikataulujen uudelleen suunnitteluun, jonka otan perusteellisemmin esille kohdassa aikatauluongelmat. Yrityksessään heillä on

vaihtolava-autoja. Ongelman sattuessa toinen auto voi noutaa kuljetettavan tavaran ja toimittaa sen perille pian, mahdollisesti suunniteltujen aikataulujen puitteissa.

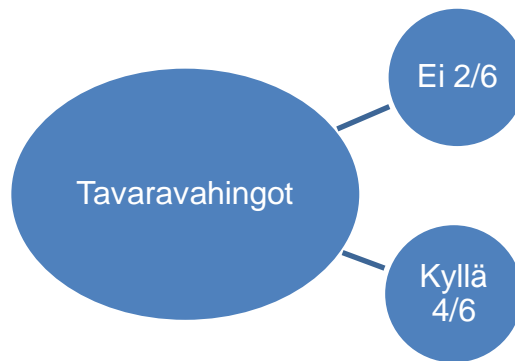
Sitten meillä on yleensä jostain muusta työstä otetaan sitten vaihto...vähän vastaava auto siihen, et meillä on kuitenkin sellaisia vaihtolava-autoja kaks kappaletta, millä pystyy sitten kans ajaan tavaraa. (Haastateltava 3.)

Haastateltava 1 vastasi ongelmatilanteen korjaamiseen onnettomuuden osalta. Tärkeintä on pelastaa ihmiset ja sen jälkeen kuljetettava tavara. Onnettomuudesta ja tavaran kunnosta ilmoitetaan asianomaisille eli asiakkaille. Kun akuutti lisävahinkojen riski on saatu minimoitua, aloitetaan korjaavat toimenpiteet eli tavaran laadun palauttaminen entiselle tasolleen. Laadun palauttaminen voi tarkoittaa myös aikataulujen kirimistä umpeen.

Tärkeintä että ensin siis lähtökohta on se että pelastetaan ihmiset, kakkonen on pelastetaan tavara, kolmas on se, että informoidaan asiakasta. Ja sen jälkeen sitten lähdetään niihin korjaaviin toimenpiteisiin, millä saadaan se laatu palaamaan sovitun mukaiseksi. (Haastateltava 1.)

9.3.1 Tavaravahingot maantiekuljetuksissa

Tavaravahinkoja tutkin erikseen opinnäytetyön aiheen perusteella. Ongelmatilanteet ja tavaravahingot sekä aikatauluongelmat menivät haastateltavien vastauksissa hieman lomittain keskenään. Tämä siksi, koska ongelmatilanteet pitävät sisällään vahinkoja ja se voi olla sama kuin tavaravahinko. Ongelmatilanteet pitävät sisällään myös aikatauluongelmat, jotka voivat olla riippuvaisia tavaran vahingoittumisesta.



KUVIO 15. Onko sattunut tavaravahinkoja?

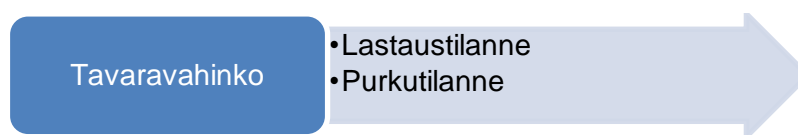
Kaksi haastateltavaa kuudesta sanoi, että tavaravahinkoja ei ole sattunut (KUVIO 15). Pyysin heitä perustelemaan miksi heidän mielestään ei ole sattunut mitään. Molemmat haastateltavat vastasivat samalla tavalla, että vahingoilta välttyminen on huolellisen työskentelyn tulosta.

Ei oikeestaan...--...niissä ollaan huolellisia. (Haastateltava 4.)

No se huolellinen lastaamisen justiinnsa..sitten niinku tämmösissä kaikissa ns. aavistuksen korkeissa kuormissa ne mitataan huolellisesti ja huomioidaan sitten tällaiset paikat...sellainen yleinen huolellisuus...--... voi olla et on hyvää tuuriakin. (Haastateltava 3.)

Neljälle haastateltavista on sattunut tavaran rikkoutumisia (KUVIO 15). En lähtenyt selvittämään sen enempää mitä on sattunut, vaan selvitin missä tilanteessa tavara rikkoutuu. Vastausten mukaan kuljetustilanteissa tavara rikkoutuu todella harvoin. Sen sijaan lastaus- ja purkutilanteissa tapahtuu useammin tavaran rikkoutumista (KUVIO 16).

No sanotaanko, että itse kuljetuksen aikana ei ole...--...sanotaanko lastaus ja purkutilanteessahan. (Haastateltava 2.)



KUVIO 16. Tavaravahingon tapahtumistilanteet.

No siis nimenomaan siitä virheellisestä lastauksesta johtuvia tavaravahinkoja. Ja virheellisestä purkauksesta, eli lastattaessa tai purettaessa. (Haastateltava 1.)

Jossain kuormatessa taikka purkuvaiheessa on saattanut sitten tulla joku tällöinen pieni pieni kolhu. (Haastateltava 5.)

Haastateltavilta selvitin heidän toimintatapoja tavaravahingon sattuessa. Viisi kuu-
desta haastateltavasta kertoi tavastaan toimia tavaravahingon sattuessa. Yksi
haastateltava ei vastannut kysymykseen, koska heidän yrityksessään on tavarava-
hingoilta vältytty.

Neljä vastaajaa viidestä mainitsi ilmoittavansa joko lähettäjälle tai vastaanottajalle
vahingosta. Ilmoittavista neljästä kaksi tekevät ilmoituksen sekä lähettäjälle, että
vastaanottajalle. Yksi neljästä informoi asiakasta. Yksi haastateltavista ilmoittaa
tavarantoimittajalle. Yritys, jonka mainitsin aikaisemmin, että ei heti ilmoita lähettä-
jälle tai vastaanottajalle vahingosta, tulevat heidän tapauksessaan lähettäjä ja vas-
taanottaja vahingonkorvausmenettelyn kautta tietoisiksi tapahtuneesta.

Sen jälkeen sitten tietysti soitetaan lähettäjälle, vastaanottajalle, että
näin on käynyt. (Haastateltava 4.)

No ensin kuullaan kuljettajalta mitä on tapahtunut ja mikä on se se
määrä kuinka paljon ja sitten tietenkin lähettäjälle heti ilmoitetaan siitä
ja sitten yleensä lähettäjä, sitten ollaan siellä vastaanottajalle. (Haas-
tateltava 5.)

Sen jälkeen lähdetään sitten siihen ns. vahingonkorvausmenettelyyn.
eli otetaan vakuutusyhtiö siihen mukaan, lähettäjä, vastaanottaja mu-
kaa. (Haastateltava 1.)

Ilmoittamisen osalta menetelmät tavarantoimittajan vahingoittuessa ovat samat kuin muissa
ongelmatilanteissa. Oli kyseessä aikataulun muutos, kolari tai tavarantoimittajan rikkoutumi-
nen, ilmoitetaan siitä osallisille.

Tavarantoimittajan rikkoutuessa haastateltavat antoivat erilaisia vastauksia, miten he toimi-
vat. Yhteenvedon ensimmäiseksi minimoidaan vahinko ja minimoidaan lisävahin-
kojen mahdollisuus. Tilanne kartoitetaan, mitä on vielä pelastettavissa ja mitä voi-

daan tehdä tilanteessa. Viimeiseksi selvitetään vahingon suuruus, ja sen mukaan päätetään ollaanko yhteydessä vakuutusyhtiöön.

Se riippuu aina vahingon suuruudesta...--... jos se on kovin arvokas niin sitten täytyy katsoa meneekö se vakuutusyhtiön kautta tai korvataanko me se sitten itse rahallisesti. (Haastateltava 2.)

Katsotaan, ensin tsekataan se, että mikä tavara on vaurioitunut, kuinka paljon sitä on, otetaan vakuutusyhtiö mukaan, sovitaan mitä vaurioituneelle tavaralle tehdään. (Haastateltava 1.)

9.3.2 Aikataululliset kuljetusongelmat

Haastateltaviltani kysyin millä keinoilla kuljetuksissa syntyviä aikataulujen muutoksia minimoidaan? Selvitin myös heidän toimintatapansa, kun ennalta sovitut aikataulut muuttuvat.

Kaikki kuusi haastateltavaa välttävät aikataulullisten kuljetusongelmien syntyä kuljetuksen tarkalla etukäteissuunnittelulla. Alla olevaan taulukkoon 5 on kerätty jokaisen kuuden haastateltavan vastaus koskien aikatauluheittojen minimointia.

TAULUKKO 5. Toimenpiteet minimoimaan aikataulumuutoksia.

Suunnittelu					
Aikataulun strateginen suunnittelu	Suunnittelu asiakkaan toiveiden mukaan	Jatkuva suunnittelu ja seuranta	Etukäteissuunnittelu	Jokaisen kuljetuksen yksittäinen suunnittelu	Tarkka aikataulullinen suunnittelu

Kyllähän ne sillai koitetaan tietysti että ensin lasketaan se aikataulu sillai, että se periaatteessa pitää paikkansa, jossei sieltä nyt tule mitään ihme yllätyksiä mutta eihän me tiedetä jos on tiet poikki tai joku kolari jossain tai jotain vastaavaa. (Haastateltava 4.)

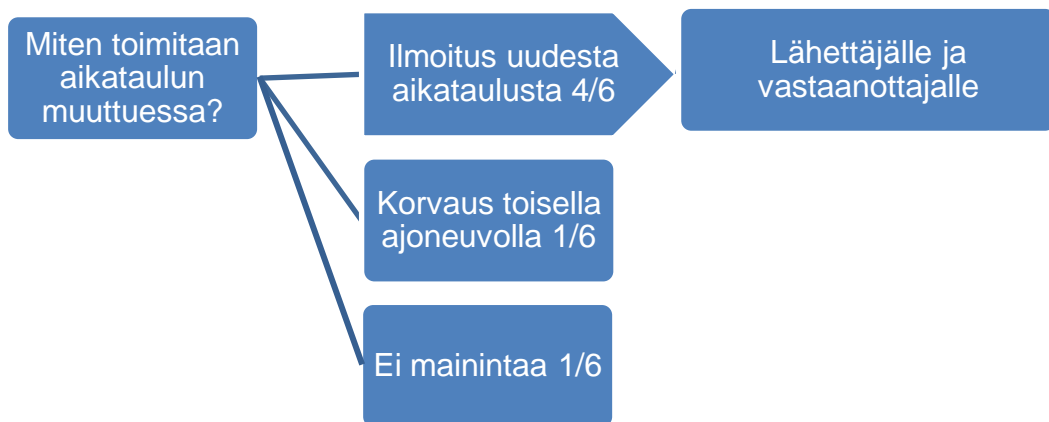
Usein kyllä vastaanottajalla on se toive, että milloin hän tämän niinkun tän tavaran haluaa perille niin sitten se niinku lähtee siitä. (Haastateltava 5.)

Ennakkosuunnittelulla. Ensinnäkin tällaisella strategisella optimoinnilla...--...Jatkuvaa seurantaa. Jatkovaa suunnittelua. (Haastateltava 1.)

Etukäteissuunnittelu tietenkin, että se lähtöaika on sellainen, että se on perillä siihen vaadittuun aikaan. (Haastateltava 3.)

Kyllähän me suunnitellaan se joka kerta erikseen. (Haastateltava 2.)

Kaikki on todella paljon ennalta sovittua, aikataulutettua ihan kellon lyömälleen, et miten liikutaan, elintarvikkeitten kanssa ollaan tekemisissä. (Haastateltava 6.)



KUVIO 17. Toimintatavat aikataulun muuttuessa.

Kuvion 17 mukaisesti neljä haastateltavaa kuudesta kertoi ilmoittavansa uudesta aikataulusta mahdollisimman nopeasti sekä rahdin lähettäjälle, että vastaanottajalle. Yhden haastateltavan yrityksessä menetetty aika pyritään kuromaan umpeen jättäen pois välistä tuotantoa. Välistä jätetty tuotanto korvataan uudella kuljetuksella. Yksi haastateltavista ei vastannut jostain syystä kysymykseen.

Etä ensimmäisenä soitetaan tietysti sille lähettäjälle ja vastaanottajalle, että missä mennään ja pidetään niitä ajan tasalla, että mitä siellä tapahtuu. (Haastateltava 4.)

Niin me joudutaan tekemään ratkaisuja että me joudutaan tavallaan jättämään sieltä jokin tuotanto välistä pois, että saadaan ne aikataulut kirittyä umpeen eli paikataan se toisella autolla. (Haastateltava 1.)

9.3.3 Kulttuuriongelmat

Logistiikka-alan yritys ehkäisee osaltaan kieliongelmaa palkkaamalla paikallisen kuljetusliikkeen. Muita kulttuurillisia ongelmia ehkäistäkseen kolme yritystä ottaa etukäteen selvää maasta, joko maakohtaisesta opuksesta tai yhteyshenkilöltä kyseisestä maasta. Kaksi yritystä ei ole kohdannut ongelmia kulttuurillisesti.

Tietysti pyritti ottamaan selvää tavaran vastaanottajalta, että ja yleensä siinä kuljetuksen toimeksiantajalta ja että...mitenkä toimimaan missäkin tilanteessa ja sitten on on tietysti aina pyritään ennakoimaan. (Haastateltava 5.)

TAULUKKO 6. Maita, joissa kohdattu kulttuuriongelmaa.

MAAT, JOIDEN KANSSA ON OLLUT KULTTUURILLISIA ONGELMIA	MAAT, JOIDEN KANSSA EI OLE OLLUT KULTTUURILLISIA ONGELMIA
Turkki	Ruotsi
Italia	Norja
Venäjä	Saksa
Viro	Hollanti
Espanja	
Ranska	

En suoranaisesti kysynyt haastateltaviltani, minkä maiden asiakkaiden kanssa heillä on kulttuurillisia ongelmia esiintynyt. Vastausten perusteella sain kuitenkin laadittua taulukon, josta voi päätellä yhteistyön Pohjoismaiden kanssa sujuvan. Saksa ja Hollanti ovat myös maiden listalla, joiden kanssa ei ole ilmaantunut ongelmia. Syinä voivat olla samanlaiset toimintatavat kaupankäynnissä, kuljetuksissa, teiden käytöissä ym.

Maa, joka tuli haastatteluissa korostetusti esille kulttuuriongelmaa kartoittaessani oli Venäjä. Toimintatapojen tuntemista painottivat haastateltavat, joilla kokemusta

kuljetuksista Venäjälle oli. Johdannon mukaan olen kuitenkin rajannut Venäjän pois tarkastelualueeltani. Viro tuli esille vain kielitaidon puutteellisuuden vuoksi. Muista esille tulleista maista Italia mainittiin korruptoituneiden viranomaisten takia. Loput taulukon maat eli Turkki, Espanja ja Ranska mainittiin rahan pyytämisen takia.

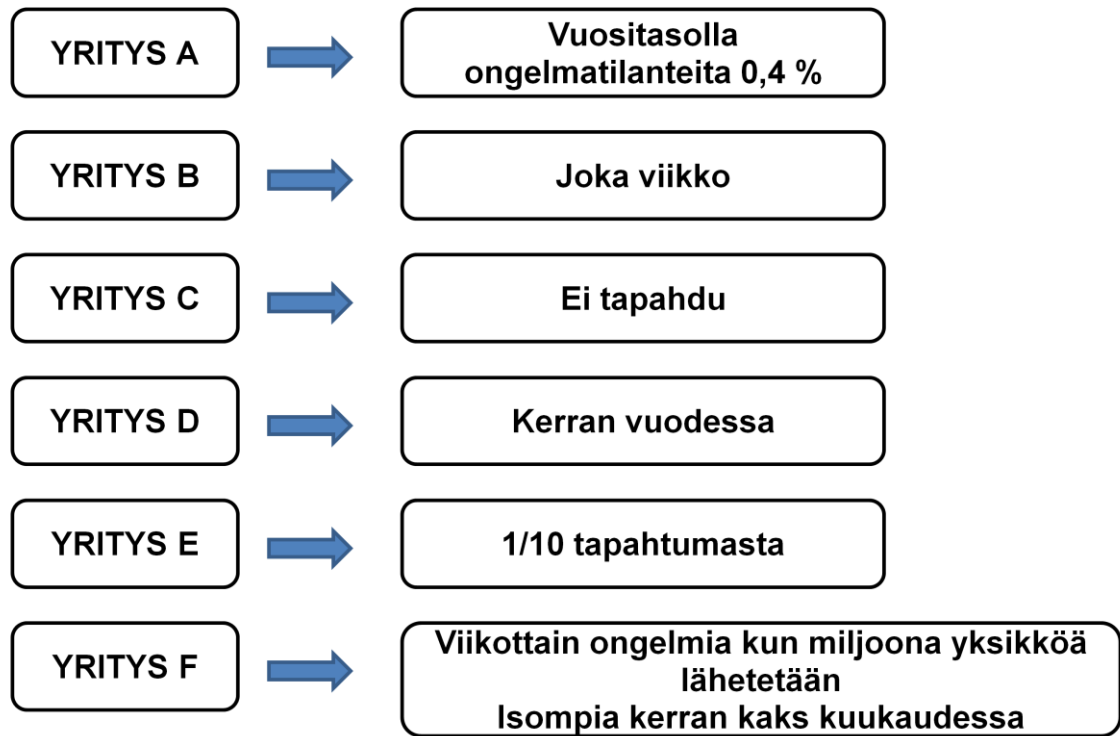
Italia on sellainen sanotaanko, että ei siellä mafian kanssa ole mitään ongelmaa, mutta poliisin. ne on niin sen verran öö korruptoituneita siellä että tota noin niin, että ne niinku ottaa kyllä lahjuksia vastaan aika miellellään...se sakon summa riippuu siitä halutko sä kuitin vai et...(Haastateltava 2.)

Jos sä et anna ensimmäiselle rahaa joka pyytää niin sitten siihen tulee taas seuraava viskali, mikä haluaa pikkasen enemmän, ja se pykälä menee kokoajan ylöspäin, et se niinku vaikeutuu kokoajan se homma siinä...(Haastateltava 4.)

9.4 Ongelmien sattumisen tiheys

Halusin selvittää haastateltaviltani, kuinka usein ongelmatilanteita tapahtuu kuljetustilanteessa? En eritellyt tässä kohdassa, tarkoitan tavaralle sattuvaa vahinkoa vai esimerkiksi kuljetusongelmaa tieliikenteessä tai auton hajoamista.

Alla olevassa kuviossa 18 havainnollistan, kuinka paljon ongelmatilanteiden tapahtumisten tiheys eroaa eri yrityksen välillä. Yrityksen A vuosittaisessa toiminnassa ongelmatilanteita tapahtuu 0,4 %. Yritys B sanoi jonkinlaisen vahingon tapahtuvan joka viikko. Yrityksellä C ei ongelmatilanteita haastateltavan mukaan ole tapahtunut. Yrityksen D harjoittamassa toiminnassa ongelmatilanteita syntyy erittäin harvoin, kerran vuodessa haastateltavan 4 mukaan. Yritys E arvioi reklamaation tai muun ongelman syntyvän kymmenestä kuljetuksesta yhden kerran. Yrityksen F tilanteessa ongelmien syntyvyys on aivan eri luokkaa muihin verrattuna. Toimialallaan he lähettävät miljoona viikkoyksikköä, niin ongelmia tapahtuu joka viikko. Mikäli mitataan suuremmalla mittakaavalla, haastateltava 6 sanoi, että ongelmia tapahtuu kerran tai kaksi kuukaudessa.



KUVIO 18. Yrityksessä tapahtuvien ongelmien määrä.

Tapahtuneiden kuljetusongelmien määrä jakoi yritykset hyvin laajaan skaalaan. Kuljetusongelma on voitu ymmärtää eri tavalla eri yrityksissä, ja siksi näin suuret eroavaisuudet yritysten välillä. Yritykset ongelmien tapahtumamäärän mukaan jakoi myös kuljetettava tavaran laatu, eli onko kuljetettavana pientä vai suurta kappaletavaraa. Kuljetettavan tavaran muoto vaikuttaa sidontaan ja täten kuljetusongelmaan. Yrityksen F edustaja mainitsi tavaran pakkaamisen eduista. Toimitettava tavara saadaan pakattua hyvin tiiviisti jämäkäksi kokonaisuudeksi, mikä osaltaan vähentää kuljetusongelmien määrää.

9.5 Kuljetusetäisyyden vaikutus

Maalaisjärjellä ajatellen kuljetettavan matkan pituus vaikuttaa vahinkojen syntyvyyteen. Mitä pidempi on matka ja ajoaika, sitä enemmän on mahdollisuutta tapahtua vahinkoja. Haastateltavilta kysyin heidän kokemustensa perusteella onko asia todella näin?

Kyllä se tietenkin siinä mielessä siihen mahdollisuuteen vaikuttaa, että kun pitempään ollaan tien päällä että mitä siellä voi sattua. (Haastateltava 6.)

Tietysti kun pitempi matka niin se on mahdollista useempia kolareita tai muita hässäköitä matkalla...se saattaa sitten tökkiä. (Haastateltava 4.)

Yhden haastateltavan mukaan ongelmia tulee harvoin, vaikka välimatkat ovatkin pitkiä. Keskustelussa kuljetusetäisyyksissä hän toi esille nykypäivän hyvät kommunikointimahdollisuudet, joiden myötä apu ongelmatilanteissa löytyy pian.

No sanotaan, että aika..aika harvoin on ollut ongelmia. (Haastateltava 5.)

Haastateltavista kahden mielestä pitkät kuljetusetäisyydet voivat vaikuttaa aikatauluihin.

No aikataulut heittää siinä, totannoinni, mitä pitemmälle mennään...--...ehkä se eniten vaikuttaa aikataulullisesti. (Haastateltava 2.)

Pitempi matka huonossa kelissä hidastaa enempi kuin lyhyt matka. (Haastateltava 6.)

Yhden haastateltavan mielestä kuljetusetäisyydet vaikuttavat kuljetukseen ajo- ja lepoaikasäädösten kautta.

Mitä pidemmälle mennään, niin silloin tullaan ajo- ja lepoaika. (Haastateltava 1.)

Kahden haastateltavan mielestä matkan pituus ei vaikuta kuljetuksiin juuri mitenkään. Heidän mielestään kyse on kuljetuksen oikeanlaisesta aikataulusuunnitelmasta.

Ei. Se vaan sitten suunnitellaan vähän erilailla sitten...--...se vaan on aikataulutettava sen matkan mukaan sitten. (Haastateltava 3.)

Niin on ne aikataulut sillai laskettu että se toimii ihan samanlailla. (Haastateltava 4.)

9.6 Toimintatavat vahingon sattuessa

Kysyin haastateltavilta mitkä ovat heidän toimintatavat tavaravahingon sattuessa? Kaksi haastateltavista mainitsi tärkeimpänä vahinkojen minimoinnin. Estetään ihmisiin kohdistuvat vahingot, eristetään alue, jos on kyse kolarista ja niin edespäin. Tilanteen kartoittaminen oli vastauksissa yksi päällimmäisistä tehtävistä sekä korvaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus. Tapahtuneesta tulee aina haastateltavien mukaan ilmoittaa lähettäjälle ja sen jälkeen alkavat vahingonkorvausmenettelyt. Kaikilla yrityksillä on vastauksien perusteella vakuutus kuljettajien ja kuljetusvahinkojen osalta. Toimiminen tavaravahingon sattuessa kiteytyy seuraavaan:

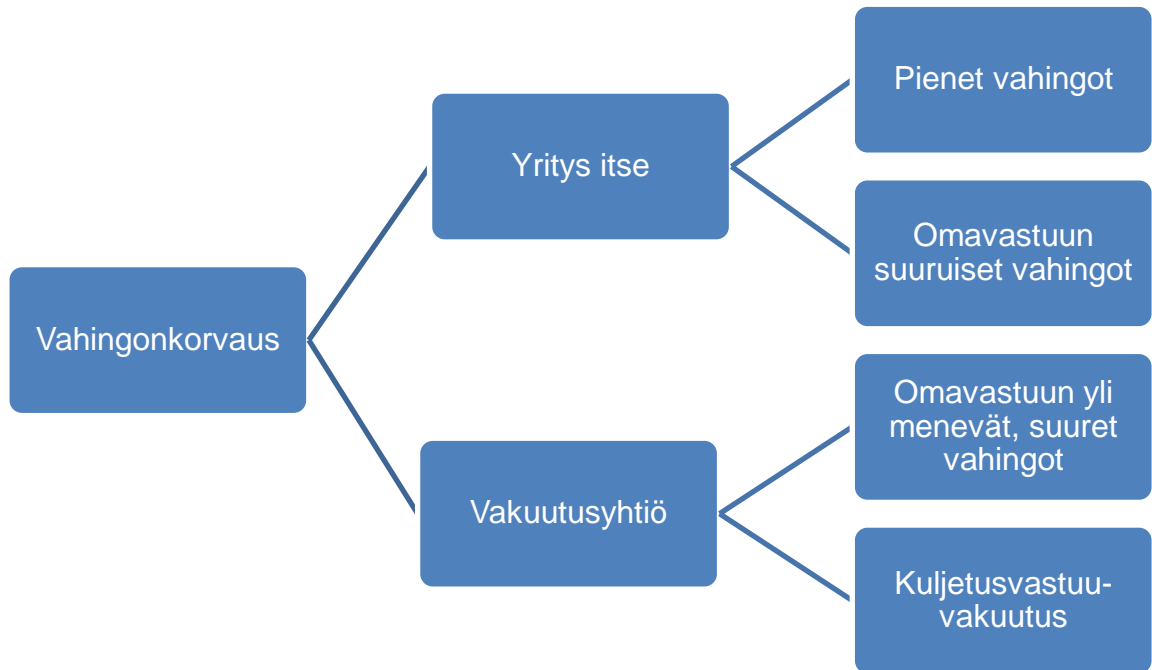
Se riippuu aina vahingon suuruudesta, ja näin päin pois, että totta kai me reklamoidaan ensimmäisenä asiakasta siitä, että se on..tavara on vahingoittunut ja.. ja tota sen kans sitten niitten..jos se on kovin arvokas niin sitten täytyy kattoo meneekö se vakuutusyhtiön kautta tai korvataanko me se sitten ite rahallisesti vai sitten jos se on vakituinen asiakas, joka käyttää meidän palveluja, hyvitetään jossain laskussa tai tota...hankitaanko kenties uus tavara tilalle tai totanoinniin.. se riippuu mitä me ollaan rikottu. (Haastateltava 2.)

Ehkäistäkseen tavaravahinkoa on valmistauduttava hyvin koko kuljetustapahtumaan. Kuten jo aikaisemmin tuloksissa on mainittu, haastateltavat olivat tässäkin kohtaa melko yksimielisiä, miten välttyä tavaravahingoilta. Näitä keinoja ovat tarkka ennakkosuunnittelu, ammattitaito ja huolellisuus.

9.7 Vahingonkorvaus

Haastateltavien yrityksistä viisi kuudesta on joutunut käymään läpi vahingonkorvausprosessin vähintään kerran. Haastateltava kolme eli yritys C ei ole korvannut vahinkoja, ainakaan niin, että haastateltava sen muistaisi. Kohdan tavaravahinko vastaus pohjustaa hänen antamaansa vastausta ja perustelee sen.

No mä voin kyllä sanoa, että mä en muista että olis sattunut mitään vahinkoa, että olis korvattu sitten...koskaan mistään...et se on noin suoraan sanottuna..voi olla et on hyvää tuuriakin. (Haastateltava 3.)



KUVIO 19. Vahingonkorvausmenettely.

Yleisesti ottaen korvaukset hoidetaan yrityksen toimesta tai vakuutusyhtiön kautta (KUVIO 19). Kaksi haastateltavaa mainitsi heidän yrityksellä olevan kuljetusvastuuvakuutus. Mikäli korvattava summa ei paljon ylity, hoitavat yritykset korvauksen kokonaan itse. Mikäli korvaussumma on huomattavasti suurempi kuin omavastuu, kääntyvät yritykset vakuutusyhtiön puoleen. Kaksi haastateltavaa kuudesta mainitsi heillä olevan pitkäaikainen asiakassuhde vakuutusyhtiön kanssa, jonka vuoksi heillä ei ole ollut ongelmia korvausasioiden kanssa. Lopuilla kolmella haastateltavalla, joilla on kokemuksia korvauksista ovat korvausasiat sujuneet melko hyvin.

Sanotaanko näin, että meilläkin on niin pitkä vuosien suhde vakuutusliikkeiden kanssa. (Haastateltava 2.)

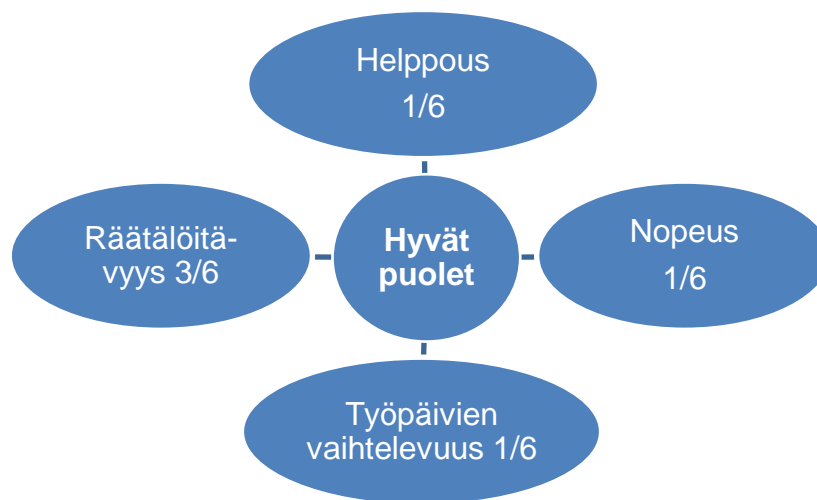
No hyvin meidän mielestä. (Haasteltava 1.)

Kyllä ne aina korvattu on, että ei siinä mitään. (Haastateltava 4.)

Jos meilläkin on nyt ollut yhden vakuutusyhtiön kanssa aika monta vuotta nää sopimukset ja siellä on tuttuja vastuuhenkilöitä niin kyllä ne on aika pitkälti hyvin pystytty neuvottelemaan. (Haastateltava 5.)

9.8 Maantiekuljetusten hyvät puolet

Kuljetusmuotona käytettynä maantiekuljetusten hyvät puolet teemoitin yhdeksi osa-alueeksi. Kartoitin heidän mielipiteidensä ja kokemusten pohjalta kuljetusmuotojen hyviä puolia. Haastateltavista yhden mielestä kysymys oli erittäin laaja ja toisen mielestä vaikea. Yhdelle haastateltavalle kerroin hyvistä puolista teorian pohjalta, jonka jälkeen sain häneltä vastauksen. Vastaukset kuljetusmuodon hyviin puoliin sain kaikilta kuudelta haastateltavalta.



KUVIO 20. Maantiekuljetusten hyvät puolet luokiteltuina.

Kuvioon 20 jaottelin saamani vastaukset yläluokkiin. Yläluokiksi valitsin kuljetusmuodon nopeuden, helppouden ja räätälöitävyyden. Lisäksi yhdeksi yläluokaksi valitsin työpäivien vaihtelevuuden. Kuvio 20 havainnollistaa, että haastateltavista yksi piti maantiekuljetusten hyvänä puolena sen helppoutta. Helppoudella hän tarkoitti sitä, että kuljetukset on helppo suunnitella.

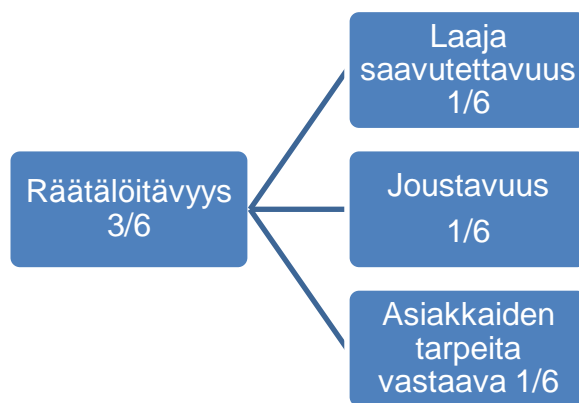
Autolle niinku paljon helpompaa sillai...ja tota.. jollain lailla helpompaa järjestellä, kuin noi monet muut niistä sitten taas mitä me tehdään...sillai tulis mieleen. (Haastateltava 3.)

Yhden haastateltavan mielestä kuljetusmuoto on nopea. Haastateltavista yhden mielestä kuljetusmuodon hyvä puoli oli työpäivien vaihtelevuus tarkoittaen, että kahta samanlaista päivää ei ole.

Nopeus ny ainakin. Ja sitten, että saadaan tavara heti kerralla sille asiakkaalle..ilman mitään välikäsiä...(Haastateltava 4.)

Ja tota...nii päivät ei oo samanlaisia. (Haastateltava 5.)

Kolme haastateltavaa kuudesta piti hyvänä puolena mahdollisuutta räätälöidä kuljetuksia tarpeiden mukaan. Räätälöitävyys jakautuu kolmeen alaluokkaan kuvion 21 mukaisesti. Alaluokkia ovat kuljetusmuodon laaja saavutettavuus, sen joustavuus ja asiakkaiden tarpeiden vastaavuus.



KUVIO 21. Maantiekuljetusten räätälöitävyyden alaluokat.

Ajetaan autoilla niin pystytään muokkaamaan helpommin asioita liikennöitsijöitten kanssa ja sopimaan asioita..ja päästään siihen päämäärään mihin halutaan aikataulullisesti ja laadullisesti ja näin päin pois. (Haastateltava 6.)

Asiakkaalle tavaran saamisen tarve voi syntyä yllättäen tai tilaus on muuten kiireellinen. Vastausten perusteella maantiekuljetukset ovat tällaisissa tilanteissa paljon käytetty ja hyvänä pidetty kuljetusmuoto. Tavaran käsittelykertoja voi maantiekuljetuksissa olla parhaimmassa tapauksessa vain kaksi, lastaus- ja purkutilanne eikä muita välikäsiä tarvita.

Joten autokuljetuksia tarvitaan sekä se, että silloin kun tuota tavara tulee tuotantolinjalta sillä on usein kiire, se tulee sangen usein suoraan autoon, josta se viedään suoraan asiakkaalle. (Haastateltava 1.)

Elintarvikekuljetuksissa vastaavasti niin, että kun kaupat tilaavat, niin se tilausrytmi on niin nopea, että voin sanoa niin, että viimeisemmät tilaukset tulevat sisään kun auton perä on jo laiturissa, josta lähdetään

se jakamaan se kauppoihin, jotta asiakkaat saavat sen seuraavana päivänä ruokapöytänsä. (Haastateltava 1.)

Sit sen hyvänä puolena on helppous, nopeus, se on muuntautumiskykyinen...(Haastateltava 2.)

Et semmosessa tavarassa tosiaan mikä täytyy mennä kerralla perille, on pieniä määriä silloin maantiekuljetus on ihan ykkönen...(Haastateltava 4.)

No...ehkä se on nopeus, sitte. (Haastateltava 5.)

Kaiken kaikkiaan maantiekuljetusten hyväksi puoliksi voidaan sanoa kuljetusmuodon nopeus ja sen helppous. Kuljetusmuodon nopeus ei kuitenkaan ole verrattavissa esimerkiksi lentokoneiden kuljetusnopeuteen. Kuljetusnopeudella tarkoitetaan aikataulujen joustavuutta, nopeaa kuljetuksen saatavuutta ja asiakkaiden saamaa palvelua nopealla syklillä. Kuljetusmuodon helppoudella tarkoitetaan, että kuljetusmuoto on helppo sopeuttaa nopeastikin muuttuvaan tarpeeseen. Kuljetuksen suunnittelu on helppoa. Kattava tieverkosto helpottaa osaltaan suunnittelua.

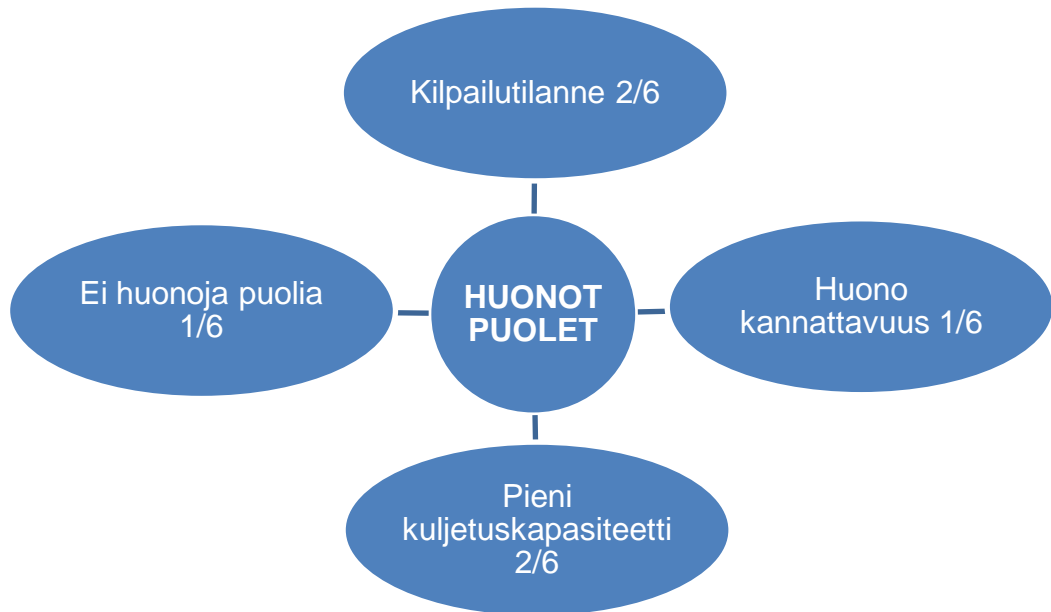
Kuljetusmuodon nopeus ja helppous eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan pikemminkin ovat toistensa osia. Esimerkiksi yllättävänkin kuljetustarpeen ilmetessä, on se nopeasti paikattavissa noudattaen asiakkaan toiveita ja vaateita.

9.9 Maantiekuljetusten huonot puolet

Halusin kartoittaa kuljetusmuodon huonoja puolia haastateltavien kokemusten perusteella. Viisi haastateltavaa kertoi kuljetusmuodon huonoista puolista. Yhdeltä haastateltavalta en saanut mainintaa kuljetusmuodon huonoista puolista.

Mä en osaa sanoa onko siinä huonoja puolia. (Haastateltava 6.)

Alla olevasta kuviosta 22 ilmenee, miten haastateltavien vastaukset jakaantuivat kunkin kategorian alle.



KUVIO 22. Maantiekuljetuksen huonot puolet haastateltavien mielestä.

Kaksi haastateltavista mainitsi kilpailutilanteen maantiekuljetusten huonoksi puoleksi (KUVIO 22). Heistä toinen mainitsi kovan kilpailun yleensä koko alalla, toinen spesifioi vastauksensa hintakilpailuun.

Kyllähän tää huonoin puoli on tää, että tää kilpailu on niin raadollista, että on hyvin vaikee saada sitä kannattavuutta tästä jäämään. (Haastateltava 5.)

En tiedä voiko sitä mainita, mutta tota, äärettömän kova hintakilpailu. (Haastateltava 3.)

Yksi haastateltavista mainitsi, että maantiekuljetuksen huono puoli on sen suuri energiakulutus suhteessa kuljetettavan tavaran määrään (KUVIO 22).

Ja huonoina puolina kai voidaan pitää sitä että, et jos tämä on tehontonta niin tämä on energian kulutukseltaan yhtä tonnia kohti erittäin suuri. (Haastateltava 1.)

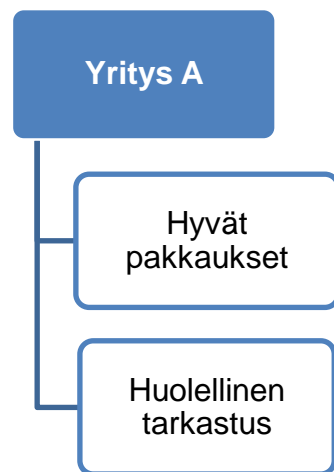
Pieni kuljetuskapasiteetti voisi olla osa kannattavuutta, mutta halusin ottaa sen tarkasteluun erikseen haastateltavien tavoin. Heidän mielestään maantiekuljetuksen huono puoli on kuljetuskapasiteetin pienuus.

Mä en tiedä onko siinä niin paljon niitä huonoja puolia, mutta kun siten kun isoja massoja liikutellaan niin siihen on...(Haastateltava 2.)

No tietysti kapasiteetti on vähän pieni sitten taas..jos on jotain massatavaraa niin..et et voi maantiellä kuljettaa jotain kauheeta paperikuormaa et johonkin laivaan ja junaan saa taas paljon kerrallaan sitä...(Haastateltava 4.)

9.10 Kuljetusvahinkojen minimointi

Haastattelun viimeisenä kysymyksenä halusin haastateltavien kertovan yhteenvedona, mitkä ovat heidän mielestään parhaat keinot minimoida kuljetusvahinkoja? Avaan jokaisen yrityksen vastaukset erikseen, sillä esille tuli tärkeitä asioita. Lopuksi kirjoitan vielä yhteenvedon haastateltavien vastauksista.



KUVIO 23. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä A.

Yrityksen A edustajan mielestä keinot, joilla välttää vahingot maantiekuljetuksissa kiteytyvät tavarank pakkaamiseen (KUVIO 23). Sen pakkaamisessa pitää olla käytetty asianmukaisia ja kestäviä pakkausmateriaaleja. Lastaamisen yhteydessä tarkastetaan tavarat ja niiden pakkaukset, että ne ovat ehjät ja kestävätkä suunnitellun kuljetuksen.

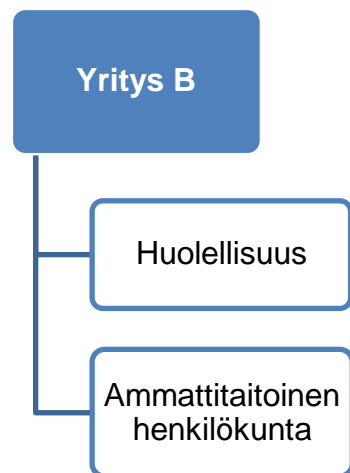
Paras keino on se, että tavarat pakataan kuljetuksen kestäviin laa..tai siis kuljetusta kestäviin pakkauksiin. ja kun se kuljetusyksikkö lastataan, niin siinä vaiheessa katsotaan pakkaukset, katsotaan tavara-

määrä, ja katsotaan että se tavara on sellaista et se kestää sen ajatellut kuljetuksen. (Haastateltava 1.)

Haastateltava lisäsi, että vahingot sattuvat pääasiassa lastaus- ja purkuvaiheessa, ei itse kuljetuksen aikana. Siksi lastaus- ja purkutilanteissa pitää olla tarkkana ja ne hoidetaankin ammattilaisten toimesta. Tärkeänä osana vahinkojen minimointia on kuorman lastaaminen. Lastaus pitää suorittaa oikein, huolellisesti ja rauhallisesti, välttämällä vahinkoja. Kuorman sitominen on tehtävä huolella, jotta kuorma kestää suunnitellun kuljetuksen. Viimeisenä tärkeänä vahinkojen minimointikeinona ennen kuljetusta on huolellinen tarkastus, minkä kuljettaja suorittaa.

Pääsääntöisesti se tavara ei vahingoitu silloin kun se kuljetetaan. Silloin kun se on pakattu oikein, kuormatila on lastattu oikein, ja se kuorma on sidottu niin silloin ei vaurioita tapahdu. (Haastateltava 1.)

Yrityksen A vastaukset vahingon minimoinnista painottuvat pakkauksiin ja lastaukseen kun taas yrityksen B vastaukset viittaavat henkilökuntaan. Henkilökunnan huolellinen työskentely ja ammattitaito oli haastateltava 2 mielestä tärkeimmät keinot minimoida vahinkoja.



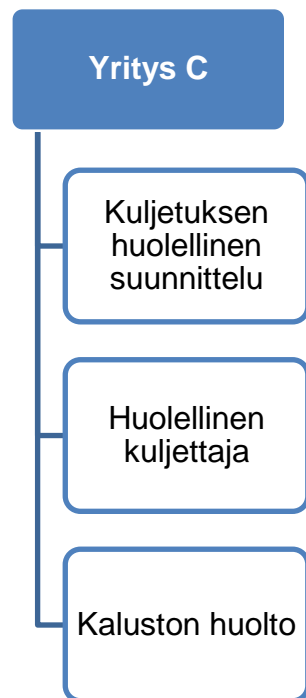
KUVIO 24. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä B.

Kuvion 24 mukaisesti huolellisuus nousi haastateltavan 2 vastauksesta esiin. Yhteenvetona koko hänen haastattelustaan huolellisuus etenkin aikataulujen ja kuljetusreittien suunnittelussa sekä lastaus- ja purkutilanteissa ovat tärkeitä. Aikataulujen ja kuljetusreittien huolellinen suunnittelu on tärkeää etenkin paikallisten juhla-

pyhien takia. Läpikulkumaiden omat juhlapyhät voivat aiheuttaa ongelmatilanteita tienpäällä.

Huolellisuus ja ja tota yrittää noudattaa kaikkia mahdollisia sääntöjä. Ammattitaitoinen henkilökunta ja...ja ja hitunen onnea aina matkaan, ni silloin menee hyvin. (Haastateltava 2.)

Haastateltavan mielestä ammattitaitoinen henkilökunta on tärkeä osa vahinkojen minimointia. Hänen mielestään kuljettajan on tärkeä osata kuljetuksen teknisten asioiden lisäksi hieman läpikulkumaiden kulttuurillisesta käyttäytymisestä. Haastateltavan vastauksista päätellen, heidän yrityksessä on varauduttu kokemusten perusteella moneen kulttuurilliseen seikkaan. Seuraavassa yrityksen C keinot minimoida vahinkoja.



KUVIO 25. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä C.

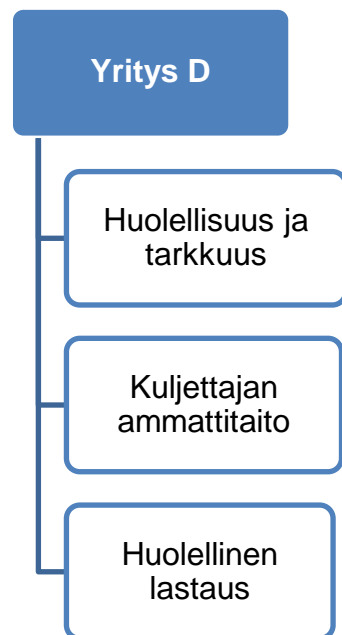
Yrityksessä C kuljetusvahingoilta on välttytty. Ehdottomana syynä tähän haastateltava piti huolellisuutta (KUVIO 25). Edustamassaan yrityksessä arvostetaan huolellisuutta, johon myös panostetaan. Hänen mukaansa minimointi lähtee jo suunnitteluvaiheesta, mikä tulee tehdä huolellisesti. Huolellinen kuljettaja omalta osaltaan ehkäisee vahinkojen syntymistä. Tärkeänä osana hän mainitsi hyvän kulje-

tuskaluston ja sen huollon, jolloin vahinkojen syntyminen ei pitäisi ainakaan johtua kuljetuskalustosta.

Mä olen sitä mieltä että tietenkin kuljetuksen suunnittelu ja sitten se huolellinen kuljettaja. Nehän siinä ensimmäisenä ehkäsee sen.. sen vahingonsyntymisen. (Haastateltava 3.)

Hyvä kalusto, sitä...niinku edesauttaa sitä, että ei tule niitä ongelmia. (Haastateltava 3.)

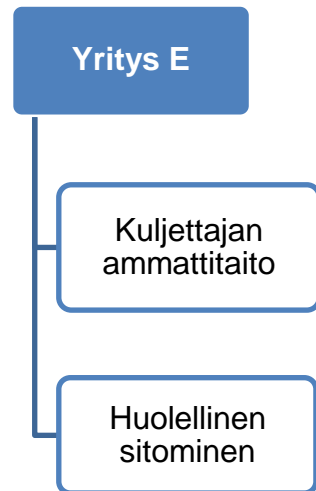
Kuten jo edellisten yritysten kohdalla on tullut esiin, niin myös yrityksen D kohdalla huolellisuus on vahinkojen minimoinnin avainasiana.



KUVIO 26. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä D.

Kuvion mukaan yrityksessä D vahinkojen syntymistä minimoidaan ammattitaitoisella, tarkalla ja huolellisella henkilökunnalla (KUVIO 26). Haastateltavan mukaan lastauksessa käytettävä oikeanlainen järjestys vähentää kuormassa tapahtuvien vahinkojen syntyä.

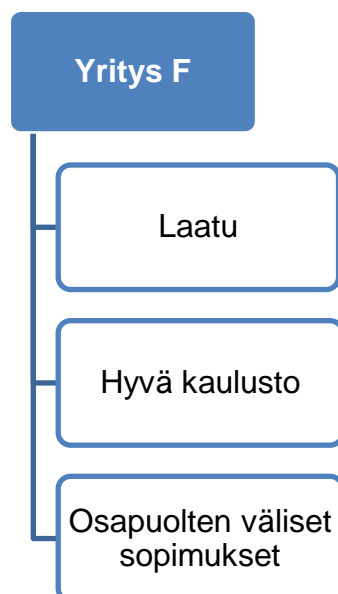
No kyllähän se se huolellisuus on heti siinä alussa. Kuljettajan tarkkuus...--...et se auto lastataan sillai että ei pistetä köykäsiä alle ja painavia päälle. (Haastateltava 4.)



KUVIO 27. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä E.

Aikaisemmissa vastauksissa esiin tullut huolellisuus ja kuljettajan ammattitaito toistuvat haastateltavan 5 vastauksessa. Kokeneet kuljettajat ovat ammattitaitoisia (KUVIO 27). Uusia kuljettajia palkattaessa katsotaan eduksi heidän aikaisempi kuljetuskokemus, mikäli sitä ei ole, heidät koulutetaan tehtäväänsä.

Kyllä se on se kuljettajan ammattitaito että hän pystyy autoa viemään, kun puhutaan yleensä isoista painoista, että ajetaan turvallisesti ja kyllä se kuorman sitominen että se myös on hoidettu ammattitaitoisesti. (Haastateltava 5.)



KUVIO 28. Kuljetusvahinkojen minimointi yrityksessä F.

Aikaisemmin esille tullut hyvä kalusto nousee jälleen esille. Yrityksen F edustajan mukaan laatu on yksi tekijä, mikä vähentää syntyviä vahinkoja (KUVIO 28). Laadulla tarkoitetaan sekä tavaran laatua, että kuljetuspalvelun laatua. Hän painottaa tärkeänä asiana osapuolten välisiä sopimuksia, jotka tulee olla huolella tehdyt.

Varmaan monta asiaa. Laatu yks...--...Minkälaista kalustoa heillä on että se varmasti soveltuu se kalusto tähän...--...Asiat pitää olla selkeesti osapuolten kesken sovittuna, mitä tehdään, mihinkä aikaan, kuka tekee, mitä tekee. (Haastateltava 6.)

Tarkastellessa kuuden yrityksen vastauksia kiinnittyy huomio huolellisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan tärkeyteen. Jokainen haastateltava viittasi haastattelun aikana jossain määrin huolellisuuteen ja ammattitaitoon, vaikka eivät välttämättä esittämääni kysymykseen niin vastanneetkaan. Näkemykseni mukaan henkilökunnan huolellisuus on osa ammattitaitoa ja toisinpäin. Huolellisuutta painotettiin etenkin lastaamisessa ja kuorman sitomisessa, mitkä ovat edellytyksenä tavaran rikkoutumattomuuteen kuljetuksen aikana.

10 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli saattaa lukija tietoiseksi maantiekuljetuksista. Maantiekuljetukset sovelsin teoriaosalta tuontikauppaan, toimeksiantajayrityksen toimintaan pohjautuen. Tavoitteeni oli saada lukija ymmärtämään, mitä tuonti on toimintamuotoineen ja mitä asiakirjoja tuontitapahtuma pitää sisällään. Kerroin logistikasta yleisesti, jotta lukija ymmärtää eri toimintojen tärkeyden kuljetuksien yhteydessä. Toimituslausekkeet otin työn teoriaosaan mukaan selventääkseni niiden avulla vastuun jakautumista rahdinkuljetuksessa.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tutkia maantiekuljetusten vastuiden jakautumista teorian osalta. Toisena tarkoituksena oli selvittää käytännön kautta, miten maantiekuljetuksissa minimoidaan vahingon syntyä. Päämääränä oli luoda kaiken kaikkiaan sellainen työ, josta lukija saa yleiskäsityksen sekä tuonnista että maantiekuljetuksista. Valitsemastani aiheesta voisi kirjoittaa paljon syvemmin teoriaa, sekä haastatella perusteellisemmin ja laajemmin haastateltavat.

Valitsemiltani haastateltavilta pyrin kartoittamaan laajasti mahdollisia kuljetusongelmia maantiekuljetuksissa, niin kuljetuksellisia, tavaravahinkoja, aikatauluongelmia kuin kulttuuriongelmiä. Muita teemoja haastattelussani oli yrityksen tiedot sekä sopimukset kuljetusta koskien. Yhdeksi teemaksi valitsin toimintatavat ongelmatilanteissa.

Kuljetettava tavara on lähes aina kuljettajan vastuulla. Siksi kuljettaja usein lastaa auton. Mikäli kuljettaja ei lastaa autoa, hän on usein mukana seuraamassa, kun tavaraa lastataan auton tavaratilaan. Jos näin ei ole, kuljettaja tarkistaa tavaratilan lastin sekä sen sidonnat ennen liikkeelle lähtöä.

On olemassa tilanteita, jolloin vastuu ei ole kuljettajan. Tilanne, jolloin rahdinkuljettaja vapautuu vastuusta, ilmeni jo teoriaosassa ja sain siitä esimerkin yhdeltä haastateltavalta. Mikäli pakkauksen, johon tavara on pakattu, ei tule kuljettajan mukaan kestävään vaadittavaa kuljetusta, on hänen ilmoitettava siitä lähettäjälle. Siitä tehdään merkintä rahtikirjaan ennen liikkeelle lähtöä. Lähettäjän halutessa

ilmoituksen jälkeenkin, että tavara kuljetetaan vajavaisesti pakattuna, on vastuu tämän jälkeen lähettäjällä. Kaiken kaikkiaan on kuljetuksen suorittajan oltava varma kuljetukseen hyväksymästään lastista ja sen sidontojen kestosta, sillä ongelmatilanteessa hänellä ei voi enää syyttää ketään muuta tapahtuneesta. Vajavai- sessa kuljetuspakkauksessa kannattaa kuljettajan tarkistaa, että tieto on kirjattuna ennen liikkeellelähtöä.

Kysyin haastateltavilta kuljetusmuodon hyvistä ja huonoista puolista. Huonojen puolien kärjessä olivat tehottomuus eli kuljetusmuodon pieni kuljetuskapasiteetti. Kuljetuskapasiteetti on maantiekuljetuksissa paljon pienempi kuin esimerkiksi laivassa tai junassa. Huonoihin puoliin kuljetuskapasiteetin pienuuden ja korkeiden kustannusten takia esille tuli kannattavuus ja sitä kautta vielä erittäin kova hintakilpailu alalla. Asiakkaiden kannalta alan kova hintakilpailu on tietenkin hyvä asia.

Kuljetusalalle kova hintakilpailu ei ole hyväksi. Pienemmät yritykset saattavat tehdä mitä vain saadakseen kuljetuksen. Pienet yritykset voivat laskea hinnan alhaiseksi, jos esimerkiksi yrityksen omistaja suorittaa kuljetuksen. Omistaja voi jättää nostamatta palkkaa kyseisiltä tunneilta vain saadakseen kuljetuksen tehtäväkseen, taka-ajatuksenaan saadakseen asiakkaasta vakituisesti heidän kuljetusyri- tystään käyttävän. Kovan hintakilpailun myötä tulee mieleen myös se, että pysyykö palvelun laatu?

Maantiekuljetusten hyvät puolet olivat suurimmilta osin samoja kuin teoriaosassa on esiteltyinä. Yllättävänä tuli kuitenkin se, että ammattikunnan edustajina haastateltavien oli hyvin vaikea keksiä kuljetusmuodon hyviä puolia. Osa haastateltavista jouduin auttamaan kertomalla, mitä teoriassa mainittiin, ja kyllä he olivat samaa mieltä suurelta osalta. Teoriassa mainitaan nopeus yhdeksi maantiekuljetusten hyväksi puoliksi, mutta haastateltavien mielestä se ei selkeästikään ollut niin. Haastatteluja läpikäydessäni jäin miettimään miksi haastateltavat eivät olleet täysin samaa mieltä kuljetusmuodon nopeuden kanssa. Ehkä he vertasivat sitä johonkin muuhun kuljetusmuotoon? Nopeuden voi käsittää monella tavalla. Haastateltavat mainitsivat kuitenkin sen, että maantiekuljetuksilla saadaan tilattu tavara jopa yhdellä käsittelykerralla tehtaalta suoraan asiakkaalle. Ehkä tämä on se nopeus, jota maantiekuljetuksilla tarkoitetaan. Nopeutta voi olla se, että kuljetus on nopeasti

saatavissa tarpeen synnyttyä ja se, että kuljetusmuoto ei noudata muita kuin asiakkaan aikatauluja.

Kirjallinen sopimus tehdään minun mielestäni yllättävän harvoin. Teorian pohjalta olisi tärkeä tehdä sopimus kirjallisena, jotta yllättävien tilanteiden sattuessa on dokumentti, jonka sovittuihin kohtiin tukeutua. Teoriassa suullinen sopimus on yhtä pätevä kuin kirjallinen. Monet haastateltavista toimivatkin suullisilla sopimuksilla kirjallisten lisäksi.

Mielestäni kirjalliset sopimukset olivat kattavia silloin, kun ne tehtiin. Niistä kävi ilmi perusasiat. Vahinkotilanteisiin niissä oli määriteltynä jokin, mihin tukeudutaan. Kuitenkin tuntui siltä, että haastateltavat luottivat liikaa suulliseen sopimukseen. Kansainvälisissä kuljetuksissa toisena osapuolena on usein ulkomainen asiakas. Vahingon tai muun epäselvän tilanteen sattuessa ei hyvät tavat ja totut toimintatavat välttämättä kohtaa eri kulttuureissa. Siltä varalta uskoisin olevan tarvetta kirjalliselle sopimukselle. Pidempiaikaiset sopimukset tehtiin kyllä kirjallisesti.

Mikäli yritykset tekivät kirjalliset sopimukset, määritteli se melko usein jo sopimisvaiheessa menettelytavat ongelmatilanteisiin. Niitä ei sopimuksessa erikseen lue, mutta tilanteen sattuessa nojataan esimerkiksi tie- ja kuljetussopimuslakiin. Siksi niitä ei pidä erikseen edes määritellä sopimuksen yhteydessä.

Olin etukäteen olettanut, että kuljetusetäisyydet vaikuttaisivat tapahtuvien vahinkojen määrään. Haastateltavien vastauksista kuitenkin ilmeni, että ei ole juurikaan yhteyttä vahinkojen määrän ja kuljetettavan matkan välillä. He kyllä myönsivät, että mahdollisuus vahinkojen tapahtumiselle kasvaa mitä pidempi matka on.

Toimintatavat tavarahan vahingoituessa olivat sellaiset, kuin olin kuvitellut. Ongelmatilanteissa vältetään lisäongelmat, kartoitetaan ongelmatilanne ja korvataan rikki mennyt tavara tai tavaraerä. Tavaravahinkojen minimoinnin osalta vastaukset vastasivat odotuksiani. Huolellinen tavarahan pakkaaminen kuului ehdottomiin edellytyksiin minimoida tavaravahingot. Tämä kuuluu lähettäjän tehtäviin.

Kuljetusongelmat maantiekuljetuksissa jakautui kahteen määrittelemääni yläluokkaan, joita olivat kuljetuksen viivästyminen ja lastausvirhe. Viivästymisen aiheuttajaksi sanottiin mielestäni yllättävänkin usein sääolosuhteet. Ennalta odotin enemmän tavaranniikkumista tavaratilassa ja sen kautta tavaranniikkoutumista ja muita samankaltaisia ongelmia. Tavaravahinkoja sattui kuitenkin yllättävän vähän ja harvoin. Mitä suuremmista kuljetettavista yksiköistä oli kyse, sitä harvemmin vahinkoja on sattunut.

Tavaravahinkoja ei tapahdu haastateltavien mukaan kuljetuksessa vaan nimenomaan tavaroiden lastaus- tai purkutilanteissa. Ehkäistäkseen näissä tilanteissa sattuvia vahinkoja ja rikkoutumisia pakkausten, lavojen ja kollojen kunnollisuuden lisäksi vaaditaan ammattitaitoa. Vahinkojen ehkäisynä lastaajan ammattitaito oli haastateltavien vastausten perusteella huolellisuuden kanssa tärkein asia.

Sääolosuhteet eivät aina itsessään olleet syy myöhästymiselle tai vahingolle, vaan ongelmat, jotka muut tiellä liikkujat aiheuttavat. Sääolosuhteiden lisäksi mainittiin, että kuljetuskaluston pitää olla hyvässä kunnossa. Kuljetuskaluston pitää toimia säänvaihteluissa ja pitkillä matkoilla, jolla osaltaan minimoidaan aikataulullisten ongelmien syntyä maantiekuljetuksissa.

Vahinkojen minimointiin vastattiin monipuolisesti. Selkeästi haastatteluista nousi esiin kaksi tärkeintä keinoa välttää niin kuljetusongelmat kuin tavarangiingelmat. Yksi keino yli muiden on kuljettajien ammattitaito. Kuljettajan ammattitaito näkyy lastaus- ja purkutilanteiden huolellisena hoitamisena ja kuljetuskaluston taitavana hallintana huomioiden muut liikenteen käyttäjät. Ammattitaitoinen kuljettaja osaa varautua erilaisiin ongelmatilanteisiin ennalta ehkäisemällä niitä.

Toinen, ehkä tärkein asia haastateltavien mielestä oli huolellisuus. Se korostui jokaisesta haastattelusta useammassa kuin yhdessä kohtaa. Huolellinen kuljettaja osoittautuu usein myös ammattitaitoiseksi kuljettajaksi. Huolellisuutta ei painotettu ainoastaan kuljettajan osalta vaan koko kuljetuksen aikana, aina kuljetuksen suunnittelusta purkutilanteeseen saakka. Henkilökunta on valittava tarkkaan, eikä otettava jokaista, joka vähän osaa isoa kalustoa ajaa, töihin.

Kuljetuksen huolellinen suunnittelu on tärkeä osa kuljetusprosessia. Kuljetusongelmat ovat suoraan verrannollisia kuljetuksen suunnittelun kanssa. Mitä huolellisemmin on otettu mahdollisimman moni muuttuja huomioon ja laskettu kuljetusaika realistiseksi, sitä vähemmän kuljetusongelmia kohdataan.

Tutkimukseni haastattelut ja niistä tekemäni analyysi vastaa työni keskeisiin kysymyksiin. Keskeiset asiat, joihin vastauksen sain, ovat maantiekuljetusten ongelmatilanteet ja niiden minimointiin käytettävät menetelmät. Haastattelun tulokset tukevat suurilta osin alkuun kirjoittamaani teoriaa. Tästä esimerkkinä mainittakoon maantiekuljetusten hyvät puolet, joita teoriassa ovat nopeus, joustavuus ja kattava tieverkosto. Yhteenvetona haastatteluiden pohjalta nopeus, kuljetusten räätälöityvyys eli joustavuus ja kuljetusmuodon helppous nousivat esille. Tutkimuksessa kuitenkin nousi esille asioita, joita en etukäteen osannut odottaa. Siksi haastattelun tekeminen oli onnistunut valinta tutkimusmenetelmäksi tähän työhön.

LÄHTEET

- DHL. 2010. Incoterms toimituslausekkeet. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.dhl.fi/content/dam/downloads/fi/logistics/DHL_incoterms_esite_FI_2.pdf. Luettu 31.10.2011.
- Finanssialan Keskusliitto. 2009. Hallittu kuljetus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hallittu_kuljetus.pdf. Luettu 15.11.2011.
- Hokkanen, S. Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2002. Johdatus logistiseen ajatteluun. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- If. 2010. Incoterms 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.if.fi/web/fi/SiteCollectionDocuments/Commercial/kuljetusvakuutukset/62523_20110433_Incoterms_esite_FI_COM.pdf. Luettu 8.9.2011.
- Karhu, K. 2002. Kansainvälisen liiketoiminnan käsikirja. Helsinki: Edita.
- Karhunen, J. Pouri, R. & Santala, J. 2004. Kuljetukset ja varastointi – järjestelmät, kalusto ja toimintaperiaatteet. Porvoo: WSOY.
- Karrus, K. J. 2005. Logistiikka. 3.-5. painos. Juva: WSOY.
- Kinkki, S. 1997. Optio. Kansainvälisyyteen kasvava yritys. Porvoo: WSOY.
- Koivisto, E. & Ritvanen, V. 2007. Logistiikka pk-yrityksissä. Hankinta kilpailutekijänä. Porvoo: WSOY.
- Koivumaa, K. 1999. EU uudelle vuosituhannelle. Vantaa: Taloustieto Oy.
- Logistiikkayritysten Liitto Ry. 2010. Tavaralinjaliikenteen kuljetusmääräykset 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: http://ek2.ek.fi/logistiikkayritysten_liitto/fi/sopimusehdot/index.php. Luettu 3.9.2011.
- Melin, K. 2003. Ulkomaankaupan tekniikka. 2. painos. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Mäkelä, T., Mäntynen, J. & Vanhatalo, J. 2005. Logistiikka ja kuljetusjärjestelmät. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.
- Neptun Juridica. 2007. Kauppa- ja kuljetussopimuksen suhde. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.neptunjuridica.com/arc_rbst.html. Luettu 13.11.2011.
- Pehkonen, E. 2000. Vienti- ja tuontitoiminta. Porvoo: WSOY.
- Pohjola. 2011. Uudet Incoterms 2010 -toimituslausekkeet. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.pohjola.fi/pohjola?cid=331420490&srcpl=3>. Luettu 31.10.2011.

Ruonala, M. 2008. EU-perusteos. Vammala: Eurooppatiedotus.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu 4.9.2011.

Selin, E. 2004. Vientitoiminnan käsikirja. Juva: WSOY.

Suomen kuljetusopas. 2010. Tiekuljetukset. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/tiekuljetukset/>. Luettu 29.10.2010.

Taloustutkimus. 2007. Kvalitatiivinen tutkimus. Www-dokumentti. http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/. Luettu 1.11.2011.

Tilastokeskus. 2010. Teemahaastattelu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>. Luettu 14.9.2011.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu painos. Latvia: Tammi.

Tuontiopas. 2002. 7. uusittu painos. Helsinki: Fintra.

Työsuojeluhallinto. 2010. Ajoaika, tauot ja lepoajat. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/ajoajat>. Luettu 13.11.2011.

Varova. 2010. Incoterms -toimituslausekkeet muuttuvat. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.varova.fi/varova/cms.nsf/a15b86de7b3c823bc2256c7d0045c595/f29db5947fe0bb0cc22577c90035e610?OpenDocument>. Luettu 3.9.2011.

Viinikka, T. 2006. Rahdinkuljettajan tavaravastuu tiekuljetuksissa. Helsinki: WSOYpro.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

HAASTATTELURUNKO

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Mikä on Nimenne?
2. Missä yrityksessä työskentelette?
3. Mikä on toimenkuvanne yrityksessä?
4. Mikä on yrityksen koko, jossa työskentelette?
5. Saako Teidän nimeänne tai/ja yrityksen nimeä mainita opinnäytetyössä?

YRITYSTÄ KOSKEVAT KYSYMYKSET

6. Mitä palveluja yrityksenne tarjoaa?
7. Minkälaisia kuljetuksia pääasiassa teette?
8. Kuinka kauan olette hoitaneet maantiekuljetuksia? Josta kansainvälisiä?
9. Mistä maista teette tai olette tehneet kuljetuksia?
10. Mitkä ovat maantiekuljetuksen hyvät puolet?
11. Mitkä ovat maantiekuljetuksen huonot puolet?
12. Millainen tuontikuljetustapahtuma on?

SOPIMUKSET

13. Mitä sopimuksia solmitte asiakkaiden kanssa?
14. Kuka teillä tekee sopimukset?
15. Mitä sopimukset asiakkaiden kanssa pitää sisällään?
16. Miten solmitte sopimukset asiakkaidenne kanssa?
17. Miten sopimus määrittelee menettelytavat mahdollisiin ongelmatilanteisiin?
Esim.?

TOIMITUSLAUSEKKEET

18. Miten koette toimituslausekkeiden toimivan käytännössä ongelman sattuessa?

KULJETUSONGELMAT

19. Kuka lastaa auton?
20. Miten auton tavaratila/lasti tarkastetaan ennen liikkeelle lähtöä?
21. Kuka tarkastaa auton?
22. Mitä ongelmatilanteita maantiekuljetuksissa voi tapahtua?

23. Millaisia kuljetusongelmia teille on sattunut?
24. Miten pyritte ehkäisemään ongelmatilanteiden synnyn?
25. Miten pyritte minimoimaan aikataulullisia ongelmia?
26. Miten toimitte suunnitellun aikataulun pettämisen jälkeen?
27. Millaisia kulttuurillisia ongelmia eri maissa olette kohdanneet?
28. Miten pyritte välttämään kulttuurin takia syntyvät ongelmat?
29. Kuinka etäisyydet vaikuttavat kuljetusongelmien määrään? Ja miksi niin?
30. Kuinka useasti voidaan sanoa tapahtuvan kuljetusongelmia?
31. Millaisia tavaravahinkoja teille on sattunut maantiekuljetuksissa?

TOIMINTATAVAT

32. Miten olette toimineet tavara vahingon sattuessa?
33. Miten menettelette kuljetusongelman sattuessa?
34. Kuka on korvaa vahingot? Tavarahan vahingot?
35. Miten korvausjärjestelyt ovat toimineet?
36. Mitä haasteita olette kohdanneet tapahtuneiden vahinkojen korvaamisessa?
37. Mitkä ovat teidän mielestänne parhaat keinot minimoida vahingot maantiekuljetuksissa?

MUUTA

38. Mitä muuta aiheeseen liittyvää teille tuli mieleen?

KIITOS AJASTANNE!