VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Nina Kangasniemi

ASIAKASPALVELUKÄSIKIRJA SITA FINLAND OY:LLE

Tekniikka ja liikenne
2011

Vaasan ammattikorkeakoulu
Ympäristöteknologian koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Nina Kangasniemi
Opinnäytetyön nimi	Asiakaspalvelukäsikirja SITA Finland Oy:lle
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	49
Ohjaaja	Riitta Niemelä

SITA Finland Oy perusti vuonna 2010 keskitetyn asiakaspalvelujärjestelmän aikaisemman alueellisen asiakaspalvelujärjestelmän sijaan. Uudessa organisaatiossa asiakaspalvelijat palvelevat valtakunnallisessa asiakaspalvelunumerossa kaikkialta SITA Finland Oy:n toimialueelta soittavia asiakkaita. Aikaisemmin kullakin toimipisteellä oli oma asiakaspalvelija, joka palveli asiakkaita paikallisessa asiakaspalvelunumerossa. Tarvittiin ohjekirja, josta löytyy helposti tiivistettynä kunkin toimialueen palvelutarjontaan vaikuttavat jätehuoltomääräykset ja toimipisteen resurssit sekä mahdollisesti muista toimipisteistä eriävät toimintatavat.

SITA Finland Oy:llä on 12 toimipistettä, sijoitettuna ympäri Suomea. Käsikirjan muodostaminen aloitettiin lähettämällä kunkin toimipisteen yksikön päällikölle ja tuotannon toimihenkilölle kysymyspatteristo, jossa oli lueteltuna yleisimmät kysymykset, jotka asiakaspalvelija päivittäisessä työssään kohtaa. Kysymyspatteriston lisäksi selvitettiin alueelliset eroavaisuudet jätehuoltomääräysten osalta.

Yksi SITA Finland Oy:n aluetoimipiste voi kattaa useamman kunnan, ja täten jopa aluetoimipisteen sisällä voi olla useita erilaisia ohjeita ja määräyksiä jätteenkeräyksen osalta. Esimerkiksi aluetoimipisteen toimialueella voi olla kuntia, joista osassa on kunnallinen jätehuolto ja osassa sopimusperusteinen jätehuolto. Kunnallisen ja sopimusperusteisen jätehuollon väliset erot ovat usein suuria, ja vaativat asiakaspalvelijoilta vankkaa tietämystä, jotta asiakkaat saavat oikeaa informaatiota sekä parasta mahdollista palvelua.

Tuloksena saatiin SITA Finland Oy:lle helppokäyttöinen ja kattava asiakaspalvelukäsikirja, jonka avulla asiakastyö helpottuu ja nopeutuu puhelinvaihteessa työskennellessä.

Avainsanat jätehuolto, asiakaspalvelu, jätehuoltomääräykset

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Ympäristöteknologia

ABSTRACT

Author	Nina Kangasniemi
Title	Customer Service Handbook to SITA Finland.
Year	2011
Language	Finnish
Pages	49
Name of Supervisor	Riitta Niemelä

In this graduate study the aim was to form a manual to SITA Finland's customer services that would include all the differences of environmental legislation in Finland.

This work required first collecting information about the 12 regional offices that are placed different parts of Finland. Regional legislation can be very different comparing for example sorting instructions. The best way to investigate regional differences was to send an investigation letter to all of the head of units. The letter contained the most common questions that customer services confront during their daily work.

The result was a handbook containing all the most essential information of every regional domain. Customer services can now find the necessary information fast, so that they can guarantee the best possible service to customers around Finland.

Keywords Waste disposal, customer service, waste management regulations

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ 2
ABSTRACT 3
JOHDANTO 6
1 SITA FINLAND OY 8
1.1. Historiaa 8
1.2. SITA tänään 8
2 JÄTEHUOLTO SUOMESSA 10
2.1 Suomen jätehuoltomääräykset 12
2.2 Yleiset jätehuoltomääräykset 13
2.3 Suomen jätelainsäädännön yleisimmät määritelmät 13
2.4 Jätevero 18
2.5 Kunnalliset jätemaksut 18
2.6 Jätteen haltijan, kunnan ja tuotteiden valmistajien velvollisuudet 19
2.7 Kunnan vastuu jätehuollosta 20
3 KYSYMYSPATTERISTO JA YHTEENVETO VASTAUKSISTA 21
3.1 Ketkä ovat VIP-asiakkaita ja miksi? 21
3.2 Asiakasnumerosarjat, vapaan puolen kunnat 22
3.3 Mitkä alueet kuuluvat kuntaurakoihin? 23
3.4 TCS 25
3.5 Kenelle ilmoitetaan asiat, joista puhelimeen vastaaja ei tiedä 26
3.6 Jätehuoltomääräykset ja niiden erikoispiirteet tiivistettynä 26
3.7 Hintatiedustelut 35
3.8 Astiavuokraus 35
3.9 Tyhjennysvälit 36
3.10 Jäteastioiden pesut 36
3.11 Ongelmajätteet 37
3.12 Lokatyhjennykset 39
3.13 Soittopaikat 39
3.14 Paikkausajot 41
3.15 Kampanjat 41
3.16 Vastuuhenkilöt 42

3.17 Laskutus ... 42
3.18 Muuta ... 43
4 SITA VUONNA 2011 ... 45
4.1 Quattro Select – astia ... 45
4.2 Tiedostava työmaa ... 46
4.3 ZenRobotics Recycler ... 47
4.4 SITAsiisti tapahtuma ... 47
5 YHTEENVETO ... 48
LÄHTEET ... 49

JOHDANTO

Vuoden 2010 alussa SITA Finland Oy:n toimintaa pyrittiin yhteinäistämään ja laajentamaan yksiköiden sisältä koko ketjun kattavaksi. Aluksi SITA Finlandin organisaatio oli rakentunut niin, että kullakin toimipisteellä oli oma asiakaspalvelija, joka hoiti pääasiassa oman toimialueensa puhelimen ja sähköpostit. Toiminnan laajentuessa yhden asiakaspalvelijan vastuulla oli viikon ajan myös iltavuorossa puhelimeen vastaamisen, jolloin todettiin, että koko Suomen kattavalle asiakaspalvelijan käsikirjalle oli suuri tarve. Iltavuorolaiset tarvitsivat paljon tietoja muista toimipisteistä, sillä heille muiden toimipisteiden sisäiset toimintatavat olivat varsin tuntemattomia. Käsikirja auttaisi eri toimipisteissä työskentelevien asiakaspalvelijoiden työtä erityisesti silloin, kun heidän täytyy vastaanottaa tilauksia muualta kuin oman toimialueensa sisältä. Tämä projekti sopi hyvin ensin jätehuollon erikoistyön aiheeksi.

Vuoden 2010 syksyllä toiminta oli laajentunut niin paljon, että oli pakko tehdä päätöksiä toiminnan yhtenäistämiseksi. Päädyttiin ratkaisuun poistaa toimipaikkakohtaiset asiakaspalvelijat ja perustaa kaksi asiakaspalvelutiimiä. Toinen tiimi asettui Vaasaan ja toinen Lahteen. Myös asiakaspalvelukäsikirjan tiedot olivat ehtineet tässä ajassa jo vanhentua ja tiedettiin, että seuraavan vuoden aikana edessä oli lisää muutoksia tietoteknisten järjestelmien ja siten myös toimintatapojen ja toiminnan yhtenäistämisen osalta. Asiakaspalvelukäsikirja päädyttiin laatimaan kokonaan uudestaan.

Opinnäytetyötä varten tarvittavat tiedot saatiin lähettämällä kaksikymmentä kysymystä sisältävä kysymyspatteristo jokaiseen toimipisteeseen. Pyrkimyksenä oli muokata kysymyspatteriston vastaukset ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi ja kerätä ne yksiin kansiin. Laajemman tietopankin sijaan uutta asiakaspalvelujärjestelmää varten on tarkoitus tehdä helppokäyttöinen, jokaista toimipaikkaa erikseen käsittelevä infokokonaisuus. Tarkoituksena on, että asiakaspalvelija löytäisi käsikirjasta suurimman osan tiedoista, joita tavallisissa asiakaspalvelutilanteissa tarvitsee. Näin nopeutetaan asiakkaiden

palvelua, tietojen käsittelyä ja tarvittavan tiedon löytymistä sekä vastaavasti vähennetään turhia yhteydenottoja työnjohtoon ja tuotantoon.

Seuraavissa osioissa on lueteltuna kyselyn kaksikymmentä kysymystä sekä kerrottu saapuneet vastaukset pääpiirteittäin. Lisäksi on käsitelty muita yleisesti SITA Finlandin kannalta tärkeitä seikkoja. Yrityksen sisäisten tietojen salassapidon vuoksi jokaista vastausta ei voitu sellaisenaan julkaista ja jotkut vastauksista on jätetty kokonaan pois. Joissain kohdissa on kerrottu vastauksen lisäksi muutakin lisätietoa kysymystä koskien, erityisesti niissä kohdissa, joissa ei voitu vastauksia paljastaa.

Myöhemmin tekstissä esiin tuleva lyhenne JHL tarkoittaa ohjelmaa, jota SITA käyttää asiakastietojen hallintaan ja laskutukseen.

1 SITA FINLAND OY

SITA nimi on ranskaa ja muodostuu sanoista Societe Industrielle des Transports Automobiles, eli Teollinen autokuljetusyhtiö. SITA on Euroopan suurin ympäristöhuoltoalan yritys. Se on osa kansainvälistä SUEZ ENVIRONNEMENT -konsernia, jonka erikoisosaamisaluetta ovat vesi ja jätehuoltopalvelut. (SITA, 2011a.)

1.1. Historiaa

SITA perustettiin Pariisissa vuonna 1919. Aikaisemmin jätteet kerättiin hevosten vetämiin vaunuihin, mutta SITA alkoi kerätä jätteitä erikoisautoihin. Uuden jätteenkeräystavan kautta SITAn aloitteleva toiminta sai hyvän vastaanoton ja yritys kasvoi nopeasti. SITA Finland sai alkunsa vuonna 1964 SOHU-nimisestä jätehuoltoyhtiöstä. Yritys laajeni vähitellen yrityskauppojen kautta. Ensimmäisen yrityskaupan toteuduttua vuonna 1985, jolloin SOHU osti Vaihtokuljetus Oy:n sekä Kuljetus Römberg Oy:n. Onnistuneiden yrityskauppojen jälkeen SOHUsta tuli jätteenkuljetusalan kolmanneksi suurin yritys.

Vuonna 1992 SOHU myytiin amerikkalaiselle BFI:lle. Vuonna 1998 BFI möi yrityksen ranskalaiselle SITAlle. Suomessa SITA aloitti toimintansa vuonna 1998. SITA Finland on ollut SITA Sverigen tytäryhtiönä vuodesta 2003.

Vuoden 2007 alkupuolella SITA osti SOL Ympäristöpalvelut Oy:n ja vahvisti näin entisestään asemaansa yhtenä Suomen suurimmista jätehuoltoalan yrityksistä. (SITA, 2011b)

1.2. SITA tänään

Viidellä eri mantereella toimiva SUEZ ENVIRONNEMENTilla on yli 62 000 työntekijää. SITA Finlandilla on palveluksessaan yli 500 työntekijää ja yli 270 erikoisajoneuvoa. (SITA, 2011c). Toimipisteitä on ympäri Suomea: Ylivieskassa, Turussa, Uudessakaupungissa, Tampereella, Vaasassa, Seinäjoella, Heinolassa, Porvoossa, Riihimäellä, Kotkassa, Lappeenrannassa

sekä Vantaalla, jossa sijaitsee myös pääkonttori. Peruspalveluina SITA Finland tarjoaa ratkaisuja kotitalouksien ja yritysten jätehuoltoon, lisäksi SITA Finland on laajentanut alueellisesti myös erikoispalveluihin. Erikoispalveluita ovat muun muassa loka-autopalvelut, vaihtolava-autopalvelut, ongelmajätepalvelut, erilaiset kierrätystä helpottavat palvelut, kokonaisvaltaiset jätehuoltopalvelut tapahtumiin (SITA Siisti tapahtuma) sekä uusi Tiedostava työmaa-projekti, joka on suuri harppaus eteenpäin rakennusjätteiden käsittelyssä.

2 JÄTEHUOLTO SUOMESSA

Jätelain mukaan jätteellä tarkoitetaan ainetta tai esinettä, jonka sen haltija on poistanut tai aikoo poistaa käytöstä taikka on velvollinen poistamaan käytöstä.

Jätettä syntyy tuotteiden ja materiaalien elinkaaren kaikissa vaiheissa, alkaen raaka-aineen tuotannosta ja päätyen varsinaisen tuotteen hävittämiseen. Paljon jätettä syntyy itse valmistusprosesseista sekä niiden vaatimasta energiantuotannosta ja kuljetuksista.

Suomessa arvioidaan syntyvän vuosittain reilut 70 miljoonaa tonnia jätettä. Vuonna 2007 jätettä syntyi noin 74 miljoonaa tonnia, mikä tekee jokaista suomalaista kohden laskettuna 14 000 kiloa jätettä. Määrä on noin 7% edellisvuotta enemmän.

Jätemäärien tilastoinnissa ja seurannassa jätteet jaotellaan eri luokkiin esimerkiksi jätteen syntypaikan, ominaisuuksien, haitallisuuden tai käsittely- ja lajittelumahdollisuuksien mukaan. Suomessa käytettävä luokitus perustuu EY:n jäteluokitukseen. (Valtion ympäristöhallinto, 2011a.)

Suomessa noudatetaan EU:n jätestrategiassa määriteltyä jätehuollon tavoitteiden priorisoitua järjestystä, joka tiivistää myös Suomen jätehuollon keskeiset perusteet. Jätteen synnyn ehkäiseminen on jätehierarkian ensimmäinen ja tärkein porras. Aina jätteen syntyä ei pystytä materiaalivalinnoista ja valmistustavoista huolimatta välttämään. Tällöin jäte tulisi hyödyntää materiaalina. Suomessa materiaalikierrätys onkin pyritty tekemään kuluttajille mahdollisimman helpoksi, ja jätteen tuottajille mahdollisimman kannattavaksi, esimerkiksi taajamiin sijoitettujen aluekeräyspisteiden ja materiaalihyvitysten kautta. Jos jätettä ei pystytä hyödyntämään materiaalina, tulisi se hyödyntää energiana. Viimeisenä jätehierarkiassa on jätteen turvallinen loppusijoitus kaatopaikalle. (Ekokem Oy, 2011)

Tällä tavoin pyritään edistämään luonnonvarojen kestävää käyttöä ja torjua ympäristöhaittoja. Kaatopaikalle jäte voidaan sijoittaa vain, jos sen hyödyntäminen ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista. Jätteestä aiheutuvat vaarat ja haittat

ympäristölle ja terveydelle on ehkäistävä ja aiheutuneet haitat korjattava. (Ympäristöministeriö, 2011c.)

Jätehuollon järjestämisestä vastaa ensisijaisesti jätteen haltija. Myös kunnilla ja eräiden tuotteiden tuottajilla on velvollisuuksia jätehuollon järjestämisessä.

Suomen ja EU:n jätepolitiikka perustuu seuraaviin periaatteisiin:

- Ehkäisyn periaate, jätteen tuottamista ja haitallisuutta vähennetään ja mahdollisuuksien mukaan ehkäistään.
- Pilaaja maksaa, jätteen tuottaja vastaa kaikista jätehuoltokustannuksista.
- Tuottajavastuu, tuotteen valmistaja ja maahantuoja vastaa eräiden tuotteiden jätehuollosta jätteen tuottajan sijasta.
- Varovaisuusperiaate, jätteistä ja jätehuollosta mahdollisesti aiheutuvia vaaroja ennakoidaan.
- Läheisyysperiaate, jätteet käsitellään mahdollisimman lähellä niiden syntypaikkaa.
- Omavaraisuusperiaate, Euroopan yhteisö ja kukin jäsenmaa on omavarainen jätteiden käsittelyssä.

EU:n perusperiaatteiden mukaisesti ympäristönsuojelun korkea taso pyritään saavuttamaan aiheuttamatta häiriöitä sisämarkkinoiden toiminnalle. Tämän vuoksi jätealalla tarvitaan yhteinen lainsäädännöllinen perusta, yhteiset käsitteet, määritelmät ja periaatteet sekä vertailukelpoiset tiedot ja tilastot.

Valtioneuvosto hyväksyi vuonna 2008 valtakunnallisen jätesuunnitelman vuoteen 2016.

Alueelliset ympäristökeskukset ovat laatineet kukin alueellisen jätesuunnitelman.

Lisäksi Suomi on laatinut kansallisen strategian biohajoavan jätteen kaatopaikkakäsittelyn vähentämiseksi. (Ympäristöministeriö, 2011d.)

2.1 Suomen jätehuoltomääräykset

Alla luettelo keskeisimmistä jätehuoltoa ja jätehuoltomääräysten alaa koskevista laeista, asetuksista ja valtioneuvoston päätöksistä.

- Jätelaki 1072/1993.
- Jätelakia uudistetaan parhaillaan. Uudistetun jätelain voimaantuloajankohtaa ei tässä vaiheessa vielä varmuudella tiedetä.
- Jäteasetus 1390 /1993.
- Tuottajavastuuta säädetään jätelain 3a luvussa.
- Jätteen sijoittamista kaatopaikalle säätelee mm. valtioneuvoston päätös kaatopaikoista 861/1997.
- Terveydensuojelulaki ja –asetus 763/1994 ja 1280/1994.
- Jätekatosten ja –aitausten rakentamista säätelee kunnan rakennusjärjestys sekä Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999.
- Sivutuoteasetuksessa (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus muiden kuin ihmisravinnoksi tarkoitettujen eläimistä saatavien sivutuotteiden terveyssäännöistä, (EY) N:o 1774/2002) säädetään eläimistä saatavien sivutuotteiden keräämisestä, kuljetuksesta, varastoinnista, esikäsittelystä, käsittelystä, käytöstä, hävittämisestä, markkinoille saattamisesta, tuonnista, viennistä ja kauttakuljetuksesta.
- Eläinten hautaamista säätelee muun muassa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o EY 1774/2002 (sivutuoteasetus), MMa 1374/2004 ja MMa 330/2006.
- Avopolttoa säätelee Pelastuslaki 468/2003 24§.
- Rakennustoiminnan tuotanto- ja purkujätteiden käsittelyä säätelee Valtioneuvoston päätös rakennusjätteistä 295/1997.
- Valtioneuvoston asetus eräiden jätteiden hyödyntämisestä maarakentamisessa 591/2006 ja 403/2009.
- Laki ajoneuvojen siirtämisestä 828/2008.
- Pilaantuneen maan puhdistamisesta säätelee muun muassa Ympäristönsuojelulaki 86/2000 § 75-80.

2.2 Yleiset jätehuoltomääräykset

Kussakin asuinkunnassa jätehuoltomääräykset voivat olla vähintään Suomen jätehuoltomääräysten mukaisia, tai osaltaan tarkennettuja.

Jätehuollon järjestämisessä, jätteistä terveydelle tai ympäristölle aiheutuvan haitan ehkäisemisessä sekä jätehuollon valvonnassa on sen lisäksi, mitä muualla on säädetty tai määrätty, noudatettava jätehuoltomääräyksiä.

Kaikessa toiminnassa on kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti vältettävä jätteiden syntymistä ja pyrittävä siihen, että mahdollisimman suuri osa syntyneestä jätteestä ohjautuu hyötykäyttöön, ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana hyödynnettäväksi.

Kaikkien jätteenhaltijoiden on huolehdittava jätteistään määräysten mukaisesti, jollei ole muuta määrätty.

Jätehuoltomääräyksiä sovelletaan ensisijaisesti asumisessa syntyvään sekä muuhun kunnan vastuulla olevaan jätteeseen. Näitä jätehuoltomääräyksiä sovelletaan soveltuvin osin myös elinkeinotoiminnan jätteeseen.

Jätehuoltomääräyksiä ei sovelleta sairaaloiden, terveyskeskusten, laboratorioiden, muiden tutkimus- ja hoitolaitosten sekä eläinlääkintälaitosten tartuntavaarallisen ja biologisen jätteen, viiltävän ja pistävän jätteen eikä eläinperäisen jätteen jätehuollon järjestämiseen siltä osin kuin niistä on säädetty tai määrätty erikseen.

2.3 Suomen jätelainsäädännön yleisimmät määritelmät

Tässä kappaleessa on perehdytty tarkemmin jätelaeissa ja –säädöksissä esiintyviin termeihin.

Alueellinen jätekeräyspiste on keräyspiste, joka on tarkoitettu niiden kiinteistöjen loppujätteelle, joilla ei ole kiinteistökohtaista jätteenkuljetusta. Aluekeräyspisteen käytöstä peritään vuosimaksu.

Aluekeräysjärjestelmällä puolestaan tarkoitetaan jätehuoltojärjestelmää, joka perustuu alueellisiin jätteenkeräyspisteisiin. Tällöin kiinteistöillä ei ole omia jäteastioita, vaan kiinteistökohtaiset jätteet kuljetetaan kunnan tai kunnan määräämän jätteetoimijan huolehtimalle jätteenkeräyspisteelle.

Biojätettä on eloperäinen ja kiinteä kokonaisuudessaan biologisesti hajoava eli maatuva jäte, kuten ruokajäte.

Elinkeinotoiminnan jätteentuottaja tai haltija on toimija tai toiminnanharjoittaja, joka vastaa itse tuottamastaan jätteestä ja jonka jäte ei ilman erillistä sopimusta kuulu kunnan järjestämän jätehuollon piiriin.

Eläinperäinen jäte on sivutuoteasetuksen määrittelemää eläimistä saatavaa sivutuotetta ja/tai jätettä.

Erilliskeräyksellä tarkoitetaan jätteenkeräysjärjestelmää, jossa erilleen lajitellut jätejakeet kerätään erikseen omiin jäteastioihinsa ja kuljetetaan erillisinä käsittelyyn. Eriliskeräystä vaaditaan käytettäväksi esimerkiksi juuri sivutuoteasetuksen määrittelemillä jätejakeilla, kun eläinperäiset jätteet eivät saa sekoittua muihin jätejakeisiin.

Erityis- ja riskijätteellä tarkoitetaan viiltäviä, pistäviä, haisevia ja pölyäviä jätteitä sekä muita vastaavia jätteitä, jotka eivät ole vaarallisia jätteitä, mutta jotka vaativat haitallisuutensa, laatunsa tai määränsä takia erityiskäsittelyn, -keräilyn tai –kuljetuksen.

Useilla paikkakunnilla jätemääräykset koskevat vain taajama-asutusta. Harvaan asutulla alueella tarkoitetaankin jätehuolto-ohjeissa ja -määräyksissä taajaan asutun alueen ulkopuolista aluetta.

Hyötyjätettä on kaikki hyödyntämiskelpoinen jäte, jonka sisältämä materiaali tai energia voidaan hyödyntää, ja jolle on järjestetty keräys tai vastaanotto. Hyötyjätteitä ovat muun muassa biojäte, paperi, toimistopaperi, keräyskartonki, ruskea pahvi, lasi, metalli, puujäte ja energiajäte.

Hyötyjätteiden keräyspiste on yleinen hyödyntämiskelpoisten jätteiden valvomaton tai miehittämätön vastaanottopaikka.

Järjestetty jätteenkuljetus tarkoittaa kunnan järjestämisvelvollisuuden piirissä olevaa yhdyskuntajätteen kuljetusta.

Jäteasemalla tarkoitetaan yleistä koti- ja vapaa-ajan talouksien lajiteltujen ja hyödyntämiskelpoisten jätteiden ja vaarallisten jätteiden valvottua tai miehitettyä vastaanottopaikkaa.

Jätettä on aine tai esine, jonka sen haltija on poistanut tai aikoo poistaa käytöstä tai on velvollinen poistamaan käytöstä.

Jätteenhaltija on jätteen tuottaja, kiinteistön haltija tai muu, jonka hallussa jäte on.

Jätteenkeräysväline on astia, säiliö, lava tai muu vastaava laite, johon jätteet kiinteistöllä kerätään kuljettamista varten.

Jätteentuottajalla tarkoitetaan sitä, jonka toiminnasta jäte syntyy.

Kaatopaikkajätettä on jäte, joka ei sovellu materiaalina hyödynnettäväksi eikä energiantuotantoon tai jolle ei ole järjestetty keräystä hyödyntämistä tai energiakäyttöä varten, vaan se on loppusijoitettava kaatopaikalle.

Keräyskartonkia on materiaalina hyödynnettäväksi kelpaavaa paperi-, kartonki ja pahvipakkausjäte, kuten paperipussit ja –kassit, kartonkiset kotelopakkaukset sekä aaltopahvi.

Kiinteistön haltijalla tarkoitetaan jätehuoltomääräyksissä kiinteistön omistajaa, vuokraoikeuden haltijaa tai muulla perusteella kiinteistöä hallitsevaa.

Kompostointi on biojätteen tai/ja puutarhajätteen yhteen kokoamista, sekoittamista ja muita toimenpiteitä, joilla nopeutetaan sen luonnollista hajoamista hapellisissa olosuhteissa.

Kunnallisen jätehuollon toteuttaja on kunta, alueellinen jätehuoltoyhtiö tai muu palvelun tuottaja, jolle kunta on antanut tehtäväksi jätehuollon käytännön toteutuksen.

Kunnallinen jätehuoltojärjestelmä tarkoittaa kunnan järjestämää jätehuollon kokonaisuutta, jonka avulla kunta huolehtii erityisesti asumisessa syntyvästä jätteestä ja muusta kunnan vastuulle kuuluvasta jätteestä, ja joka koostuu erilaisista keräys- ja vastaanottopisteistä, kuljetuksista sekä käsittelystä.

Kunnan jätehuoltoviranomainen on kunnan määräämä toimielin, useamman kunnan yhteinen toimielin tai kuntayhtymä, joka hoitaa jätelain määräämät viranomaistehtävät. Kunnan jätehuoltoviranomainen voi kuitenkin siirtää toimivaltaansa viranhaltijalle.

Kunnan vastuulla oleva jäte tarkoittaa asumisessa syntyvää jätettä. Valtion, kuntien, seurakuntien sekä muiden julkisoikeudellisten yhteisöjen ja yhdistysten hallinto- ja palvelutoiminnassa syntynyt jäte on myös kunnan vastuulla olevaa yhdyskuntajätettä. Terveys- ja sosiaalipalveluissa sekä koulutustoiminnassa syntyy myös yhdyskuntajätettä. Kunnan vastuulla on myös liikehuoneistossa syntyvä yhdyskuntajäte, joka kerätään yhdessä samalla kiinteistöllä syntyvän, edellisissä kohdissa tarkoitetun jätteen kanssa, ja jonka määrä on vähäinen kiinteistöllä syntyvän yhdyskuntajätteen kokonaismäärään verrattuna. Myös asumisessa syntyvä vaarallinen jäte on kunnan vastuulla, jos kysymys ei ole kohtuuttomasta jätteestä. Usein kunta järjestää ongelmajätteelle nimetyt vastaanottopaikat, jonne alueen asukkaat saavat toimittaa yksittäiset erät vaarallista jätettä.

Kunnan ympäristösuojeluviranomainen on kunnan määräämä toimielin, useamman kunnan yhteinen toimielin tai kuntayhtymä, joka hoitaa ympäristönsuojelulain määräämät viranomaistehtävät. Kunnan ympäristöviranomainen voi siirtää toimivaltaansa viranhaltijalle.

Liete on yhdyskuntavesien käsittelyssä muodostunutta saostus- ja umpikaivolietettä sekä puhdistamolietettä tai muuta lietettä, joka voidaan käsitellä vastaavalla tavalla.

Loppujäte on kotitalouksissa syntyvää energiantuotantoon kelpaavaa yhdyskuntajätettä, josta hyöty- ja ongelmajätteet on lajiteltu pois.

Lisäjäte on puolestaan loppujätettä, joka ei tilapäisesti esimerkiksi poikkeavan tilavuuden tai painon vuoksi, mahdu kiinteistön jäteastiaan ja joka otetaan jätteenkuljetukseen normaalin jäteastiatyhjennyksen yhteydessä. Lisäjätteestä peritään palveluntarjoajan määrittelemä lisämaksu normaalin jäteastian tyhjennysmaksun lisäksi.

Keräysmetallia on kiinteistökohtaisessa keräyksessä ja hyötyjätepisteellä kerättävää keräysvälineeseen sopivaa pienikokoista metallia, joka kelpaa materiaalina hyödynnettäväksi, kuten tölkkejä, purkkeja ja muita metallin kappaleita.

Puutarhajätettä ovat risut, oksat, ruohot, naatit, puiden lehdet ja muut niihin verrattavat pihan ja puutarhan hoidossa syntyvät jätteet.

Rakennus- ja purkujätettä ovat rakennus- tai purkutoiminnassa tai siihen rinnastettavassa toiminnassa syntyneet tai siinä käyttämättä jääneet ainekset.

Taajan asuttu alue on aluetta, jolle on vahvistettu asemakaava tai aluetta, jolla on voimassa rakennuskielto asemakaavan laatimista varten, ei kuitenkaan koske rantakaava-aluetta.

Vaarallista jätettä on jäte, jolla on palo- tai räjähdysvaarallinen, tartuntavaarallinen, muu terveydelle vaarallinen, ympäristölle vaarallinen tai muu vastaava ominaisuus. Vaarallinen jäte vastaa suunnilleen aiempaa nimikettä ongelmajäte.

Valvontaviranomaisella voidaan tarkoittaa kunnan ympäristösuojeluviranomaista sekä elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskusta (ELY), jotka valvovat jätelain ja sen nojalla annettujen paikallisten jätehuoltomääräysten ja muun ympäristölainsäädännön noudattamista.

Yhdyskuntajätettä on asumisessa syntyvä jäte sekä ominaisuudeltaan, koostumukseltaan ja määrältään siihen rinnastettava liike-, palvelu-, julkis- tai muussa toiminnassa syntyvä jäte, ei kuitenkaan ongelmajäte.

Jos kiinteistössä syntyvä jätemäärä on pieni, voivat lähikiinteistöt käyttää yhteisastiaa, jota kutsutaan jätekimpaksi. Tällöin lähekkäisten kiinteistöjen yhteisessä käytössä ja säännöllisten tyhjennysten piirissä on kullekin kerättävälle jätejakeelle

yksi jäteastia, jonka käytöstä ja kustannusten jaosta kimppaan kuuluvat sopivat keskenään. (Valtion säädöstietopankki, Jätelaki 646/2011, 6§, 2011.)

2.4 Jätevero

Jäteveron tavoitteena on edistää jätteen hyödyntämistä ja vähentää kaatopaikalle sijoitettavan jätteen määrää. Jätevero tuli voimaan 1996. Jäteveroa peritään yleisille kaatopaikoille sijoitettavasta jätteestä.

Jätevero peritään kaatopaikan pitäjältä, vero kuitenkin siirtyy jätteiden vastaanottamisesta perittäviin hintoihin jätteenkäsittelymaksujen kautta, ja siten päätyy jätteen alkuperäisen tuottajan maksettavaksi.

Ympäristöministeriö seuraa jäteveron vaikuttavuutta. Selvitysten mukaan jätevero on osaltaan vähentänyt yleisille kaatopaikoille sijoitettavan jätteen määrää, kulutuksen kasvusta huolimatta. Erityisesti rakennusjätteen sekä kaupan ja teollisuuden jätteiden sijoittaminen kaatopaikoille väheni. Kotitalouksissa veron ohjaava vaikutus ei ole ollut yhtä tehokas. (Valtion ympäristöhallinto, 2011b.)

Tämän vuoksi kotitalousjätteen hyötykäyttömahdollisuuksia pyritään parantamaan jatkuvasti. Kotitalouksia kannustetaan lajittelemaan paremmin ja monipuolisemmin, ja kotitalousjäte pyritään keräämään sellaisessa muodossa, että se on kaatopaikan kannalta mahdollisimman helposti jatkokäsiteltävissä.

2.5 Kunnalliset jätemaksut

Kunnallisilla jätemaksuilla katetaan jätteiden kuljetuksesta, käsittelypaikkojen perustamisesta, ylläpidosta, käytöstä poistamisesta ja jälkihoidosta aiheutuvat kustannukset. Maksuilla kannustetaan myös vähentämään jätteiden määrää ja haitallisuutta sekä hyödyntämään jätettä. Monessa kunnassa lajitellusta ja hyötykäyttöön kelpaavasta jätteestä peritään pienempi käsittelymaksu kuin hyödyntämiseen kelpaamattomasta sekajätteestä.

Jätemaksu peritään jätteen haltijalta. Jätemaksun määräämisen yksityiskohtaiset perusteet sisältävän taksan hyväksyy kunta. Maksu muodostuu kuljetus- ja käsittelymaksuista. (Ympäristöministeriö, 2011f.)

2.6 Jätteen haltijan, kunnan ja tuotteiden valmistajien velvollisuudet

Jätelaissa on säädetty jätehuollon järjestämistä koskevista yleisistä huolehtimisvelvoitteista.

Jätehuollon järjestämisestä vastaa jätelain mukaan ensisijaisesti jätteen haltija, kuten yksityinen henkilö, kiinteistön haltija tai yritys. Tästä pääsäännöstä poiketen kunnilla ja eräiden tuotteiden valmistajilla on myös vastuu jätehuollon järjestämisestä.

Kunnilla on velvollisuus järjestää asumisessa syntyneen jätteen ja maatalouden ongelmajätteen hyödyntäminen ja käsittely. Lisäksi kunnan on huolehdittava sellaisesta julkisen hallinnon ja palvelutoiminnan jätteestä, joka rinnastetaan ominaisuudeltaan, koostumukseltaan ja määrältään asumisessa syntyvään jätteeseen. Julkiset toimijat on lueteltu jäteasetuksissa. Kunnalla on oikeus periä järjestämänsä jätehuollon kustannukset jätteen haltijalta.

Tuottajavastuu koskee seuraavia tuotteita: moottorikäyttöisen ja muun ajoneuvon ja laitteen renkaat, henkilöautot, pakettiautot ja niihin rinnastettavat muut ajoneuvot, sanomalehdet, aikakauslehdet, toimistopaperit ja muut niihin rinnastettavat paperituotteet, pakkaukset sekä sähkö- ja elektroniikkalaitteet. Tuottajavastuu ulottuu 26.9.2008 alkaen myös paristojen ja akkujen sekä sellaisia sisältävien ajoneuvojen ja laitteiden jätehuoltoon.

Jätehuollossa on käytettävä parasta taloudellisesti käyttökelpoista tekniikkaa sekä mahdollisimman hyvää ympäristö- ja terveyshaitan torjuntamenetelmää.

Jätteen hylkääminen tai hallitsematon käsittely on jätelain mukaan kielletty. (Valtion ympäristöhallinto, 2011e.)

2.7 Kunnan vastuu jätehuollosta

Kunnan vastuulle kuuluva jätteenkuljetus voidaan hoitaa joko kunnan järjestämänä tai sopimusperusteisesti. Kunta päättää siitä, kumpaa järjestelmää sen alueella noudatetaan. Jätelain mukaan teollisuus-, palvelu- ja muut yritykset vastaavat aina itse jätteenkuljetustensa ja muiden jätehuoltopalvelujensa hankinnasta ja kilpailuttamisesta.

Kunnan järjestämässä jätteen kuljetuksessa kunta pääsääntöisesti tilaa jätteen kuljetuspalvelut yksityisiltä kuljetusyrittäjiltä kilpailuttamisen jälkeen. Sopimusperusteisessa jätteenkuljetuksessa jätteen haltija sopii jätteen kuljetuksesta suoraan kuljetuksensuorittajan kanssa. Noin puolessa Suomen kunnista on käytössä sopimusperusteinen jätteenkuljetus.

Sopimusperusteisessa kuljetusjärjestelmässä kotitaloudet asiakkaina voivat itse päättää haluamastaan hinta-laatusuhteesta ja kuljetusyritykset kilpailevat koko ajan markkinoilla asiakkaistaan. Sopimusperusteisen järjestelmän etuja ovat asiakaslähtöisyys ja joustavuus ja se mahdollistaa investoinnit jätehuollon pitkäjänteiseen kehittämiseen sekä uusien teknologioiden kehittymiseen. Sopimusperusteinen järjestelmä perustuukin useimmiten paikalliseen yrittäjyyteen ja siten sopimusperusteinen malli tukee myös kunnan elinkeinopolitiikkaa. Kunnan kilpailuttamassa mallissa kiinteistöt eivät voi itse valita palveluntarjoajaa, vaan kunta tai sen perustama jätelaitos kilpailuttaa jätteenkuljetukset keskitetysti asukkaiden puolesta. (Suomen yrittäjät,2011.)

Esimerkiksi Vaasan alueella on tällä hetkellä sopimusperusteinen jätehuolto, kun taas esimerkiksi Seinäjoella jätehuolto on kunnallinen sopimus, jonka mukaisesti Lakeuden Etappi Oy on valittu yhteiskuntajätteen kuljettajaksi kilpailutuksen jälkeen.

3 KYSYMYSPATTERISTO JA YHTEENVETO VASTAUKSISTA

Kuntien välillä voi olla suuriakin eroja jätteenhuollossa. Yleisimpiä eroja ovat määräykset eri jätejakeiden osalta. Kunnat voivat itse määrätä lajitteluohjeet alueellisesti jätehierarkian vaatiman jätteen hyödyntämisen mahdollistamiseksi. Kunta kerää niitä jätejakeita, joiden hyödyntämisen pystyy maksimoimaan. Useimmat kunnat ovat myös asettaneet määräykset jäteastioiden tyhjennysväleistä, eli kuinka usein astiat tulee minimissään minkäkin jätejakeen osalta tyhjentää.

Kunnan asettamien määräysten ja ohjeiden lisäksi asiakaspalvelijoiden on erittäin tärkeää tuntea alueellisten toimipisteiden resurssit ja toimintatavat. Parhaiten tässä asiassa osasivat auttaa alueellisten toimipisteiden yksikönjohtajat ja tuotannon toimihenkilöt. Heille lähetettiin kysymyspatteristo, joka sisälsi oleellisimmat ja useimmiten esille tulevat kysymykset, joiden pohjalta koottiin asiakaspalvelijoille tiivistetty ohjekirja.

Yrityssalaisuuksien vuoksi kaikkia vastauksia ei voitu julkistaa sellaisinaan. Ohessa on kerrottu mitkä olivat kysymyspatteristossa esiintyvät kysymykset, ja minkälaiset olivat vastaukset luonteeltaan.

3.1 Ketkä ovat VIP-asiakkaita ja miksi?

Muutamilla toimipisteillä on joitakin erityisen tärkeitä asiakkaita. Heidän asiakaskortillaan on merkintä ”VIP”, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että heidän kohdallaan tilaukset menevät muiden edelle tai he tarvitsevat joiltain muilta osin erityistä huomaavaisuutta tai tarkkaavaisuutta. Esimerkiksi kuntaurakka-alueet ovat edellä mainittuja herkkiä alueita. Urakan menettämisen estämiseksi urakan mahdollistajia täytyy kohdella erityisen suopeasti. VIP-asiakkaita ovat myös jotkin suuret asiakkuuskokonaisuudet, kuten valtakunnalliset sopimukset. Joillakin asiakkailla saattaa olla piirteitä, jotka tarvitsevat erityishuomiota, esimerkiksi täysin ruotsinkieliset asiakkuudet tai kaluston vaatimusten kannalta erityisiä asiakkuuksia. Toisaalta VIP-asiakas voi olla asiakas, jonka työmääräykset vaativat nopeaa toteutusta. Tällaisia ovat esimerkiksi pääkaupunkiseudun suuret rakennustyömaat. VIP-asiakkaat

otetaan huomioon esimerkiksi siten, että heillä on suorat numerot asiakaspalvelun sijasta työnjohtoon sekä omat sähköpostiosoitteet, jotka käsitellään joka päivä saapuessaan ensimmäisinä. VIP-asiakkuudesta kertoo asiakaskortilla oleva VIP-merkintä, tai VIP-ilmoitus puhelinnumeron edessä asiakkaan soiton ohjautuessa, syystä tai toisesta, asiakaspalvelun puhelinvaihteeseen. Käytännössä kuitenkin jokainen SITAn toimialueen piiriin kuuluva asiakas on VIP-asiakas ja asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti. VIP-asiakkaita koskevia tietoja ei saanut julkaista.

3.2 Asiakasnumerosarjat, vapaan puolen kunnat

Asiakasnumerosarjat ja asiakasnumerosarjajako erillisessä liitteessä.

SITA Finland on jakanut asiakkaansa eri toimialueiden mukaan. Asiakasnumerosarja on seitsemännumeroinen lukusarja. Kaksi ensimmäistä lukua kertovat asiakkaasta vastaavan toimipisteen, seuraavat kolme tarkentavat asiakkuutta, esimerkiksi toimialueen sisäisen sijainnin tai jonkin toisen ominaisuuden mukaan. Neljä seuraavaa numeroa erottavat asiakkaat toisistaan satunnaisesti jaettavan numerosarjan perusteella. Kahden viimeisen numeron avulla voidaan yhdelle asiakkaalle tehdä useampikin asiakaskortti, laskutusta tai esimerkiksi yritysten useamman jätepisteen paikantamista helpottamaan. Tällöin pääkortti päättyy numeroihin -00, seuraava -01.

Toimialuekohtaisten numerosarjojen lisäksi on oma sarjansa valtakunnallisille asiakkuuksille. Valtakunnalliset asiakkuudet tunnistaa numerosarjan alusta, kaikki valtakunnalliset asiakkuudet alkavat numerolla 19-.

Asiakasnumerosarjoista tehtiin kaksi erillistä liitettä. Toiseen liitteeseen järjestettiin kaikki olemassa olevat numerosarjat toimipisteiden mukaisesti aakkosjärjestykseen, toisessa liitteessä sijoitettiin paikkakuntakohtaisiin tietoihin toimialueella käytössä olevat numerosarjat.

3.3 **Mitkä alueet kuuluvat kuntaurakoihin?**

Kuntaurakan sisäiset tyhjennysrytmit sekä jakeet? Mitä kuntaurakan alueelle kuuluville asiakkaille saa tehdä ja mitä ei?

Kotkassa on kuntaurakka. Asiakaspalvelu hoidetaan SITAn asiakaspalvelun tai SITAn suorien sopimusten kautta. Pyhtää on hiljalleen siirtymässä samojen jätehuoltomääräysten piiriin kuin Kotka. Pyhtää on silti edelleen sopimusperusteinen jätehuoltopiiri.

Asumisessa syntyneen sekä ominaisuudeltaan, koostumukseltaan ja määrältään siihen rinnastettavan jätteen jätehuollon järjestäminen kuuluu Seinäjoen alueella Lakeuden Etappi Oy:lle. Kaikkien kuntalaisten on kuuluttava järjestettyyn jätteiden kuljetukseen. Vuonna 2007 järjestetty jätteenkuljetus on laajentunut koskemaan myös sakokaivolietteitä.

Vapautuksia järjestetystä jätteen kuljetuksesta ei enää myönnetä, mutta jätteenkuljetuksen poikkeusjärjestelyihin voi hakea lupaa Lakeuden jätelautakunnalta. Poikkeusjärjestelyillä tarkoitetaan esimerkiksi kiinteistöjen yhteistä jäteastiaa tai jäteastian tyhjennysvälin pidennystä. Myös sakokaivolietteiden omatoiminen käsittely on tietyin edellytyksin mahdollista. Seinäjoella jätehuolto toimii Lakeuden jätelautakunnan yleisten jätehuoltomääräysten mukaisesti.

Lakeuden Etappi Oy hoitaa asiakaspalvelun. Laskutus hoidetaan siten, että Lakeuden Etappi lähettää urakoitsijatilaston ja asiakaspalvelu laskuttaa sen perusteella. Lakeuden Etappi hoitaa myös asiakasrekisterin ja tyhjennysrytmit jätehuoltomääräysten mukaan.

Porvoossa kuntaurakan piiriin kuuluvat Porvoo-Itä, Porvoo-Länsi, Porvoo-Pohjoinen. Asiakaspalvelun hoitaa Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy. Lasku-

tukseen liittyvät reklamaatiot siirretään suoraan Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy:lle.

Mustasaaressa, Lahdessa, Lappeenrannassa, Oulussa ja Vihannissa puolestaan ei ole kunnallista jätehuoltoa, vaan kaikki on sopimusperusteista. Laskutus ja siihen liittyvät reklamaatiot hoidetaan kuten SITAn sisäinen ohje laskutuksen asemalla ohjeistaa.

Tampereella kuntaurakan piiriin kuuluvat Pirkanmaan Jätehuollon kautta Kangasala, Nokia ja Lempäälä. Asiakaspalvelu hoidetaan Pirkanmaan Jätehuollon kautta, samoin kuin laskutus ja mahdolliset laskutukseen liittyvät reklamaatiot.

Turun alueella kunnalliset sopimukset on solmittu Raision, Naantalin, Maskun, MeriMaskun, Mynämäen, Nousiaisen ja Länsi-Turunmaan kanssa. Kuntasopimuksen alueella ajossa on viisi autoa ja nämä ajot eivät näy SITAn JHL:ssä. Suorat sopimukset on solmittu Turun, Kaarinan, Liedon, Pöytyän, Auran, Tarvasjoen ja Ruskon kanssa.

Uudessakaupungissa Kustavin kunnan ja Länsi-Turunmaan sekä Iniön saariston alueella on kunnan järjestämä jätehuolto. Asumisen jätteiden keräys on toteutettu aluekeräyspisteinä. Asiakaspalvelua hoitaa tilaajaorganisaatio (Uudenkaupungin Jätehuolto) Kustavin osalta. SITAn asiakaspalvelija neuvoo tarvittaessa kuntalaisia. Kunnallisen jätehuollon vuosilaskutuksen ja niihin liittyvät reklamaatiot hoitaa Uudenkaupungin Jätehuolto. Kunnallisena keräyksenä kerätään kaatopaikkajäte, keräyslasi ja keräysmetalli aluekeräyspisteissä. Tyhjennykset suoritetaan kahden viikon tai viikon välein kausivaihtelut huomioiden Uudenkaupungin Jätehuollon tilauksen mukaan. Kunnallista keräystä on täydennetty SITAn järjestämällä paperinkeräyksellä aluekeräyspisteissä. Tyhjennykset ovat pääntöisesti neljän viikon välein. Kuntalaisilla on mahdollisuus toimittaa jätteitä myös Kustavin jäteasemalle, jota SITA hoitaa. Jäteasema on avoinna arkisin 9-15, ja jäteaseman toimintaa ollaan laajentamassa.

Uudessakaupungissa alueina ovat Uusikaupunki (Kalanti, Pyhämaa, Lokalahti), Iniö, Kustavi, Taivassalo, Vehmaa, Laitila, Eura, Säkylä, Yläne sekä Kustavin kunnan kunnallinen aluekeräys. Uudessakaupungissa kerättävät jakeet ovat kaatopaikkajäte, energiajae, paperi, pahvi, kartonki, biojäte, pakattu biojäte, lasi, metalli, ongelmajätteet, keräysmuovi, elintarvikerasvat ja puujäte. Käsittelylaitoksella on hyödynnettävien jätejakeiden lisäksi virallinen romuajoneuvojen vastaanotto sekä sähkö- ja elektroniikkaromun vastaanotto.

3.4 TCS

TCS on elektroninen ajonohjausjärjestelmä, jonka avulla vastaanotetut tilaukset voidaan toimittaa suoraan tilauskohteen alueella kyseistä jätelajia keräävään autoon. Tällöin vältytään kaikelta manuaaliselta paperinliikuttamiselta. Tilauskohteen hoidettuaan, kuljettaja kuittaa tehtävän tehdyksi suoraan autossa sijaitsevaan vastaanottimeen. Myös mahdolliset muutokset, ongelmat, laskutukseen vaikuttavat seikat tai lisätyhjennykset merkitään suoraan autotietokoneen kautta asiakastietoihin. Tällöin laskutusperusteiden tallentaminen jää kuljettaja vastuulle, toisin kuin toimipisteissä, joissa TCS ei vielä ole käytössä, vaan nämä esi- ja jälkityöt hoitaa manuaalisesti tuotannon toimihenkilö.

Osassa toimipisteistä TCS on käytössä, vain kuntaurakan puolella, tai ei ollenkaan. Niissä toimipisteissä, joissa TCS ei ole käytössä, mokkuloidaan tilaukset tilaustensiirtojärjestelmän kautta toimipistekohtaiselle vastaanottotiedostolle, josta ajojärjestelijä tai tuotannon toimihenkilö siirtää ne seuraavan päivän aluksi, poimii ja toimittaa toimipisteen sisällä oikeisiin autoihin. Mokkula on TCS:n manuaalinen versio, jossa avoimet tehtävät siirretään manuaalisesti ja tulostetaan paperilistoille tai irtotilauslapulle tietokonejärjestelmän sijaan.

Vuonna 2011 aloitettiin projekti, jonka tarkoituksena oli saada kaikki toimipisteet vuoronperään siirtymään TCS:n piiriin, yksi toimipaikka kerrallaan. Siirtyminen todettiin parhaaksi vaihtoehdoksi, ja muutaman kuukauden vä-

lein laitteisto on asennettu yhden paikkakunnan autoihin kerrallaan. Toimipisteen päätettävissä on mitkä jätejakeet siirretään TCS:n piiriin. Lähtökohtaisesti kaikkiin pakkaaviin autoihin on lisätty TCS-vastaanottimet. Perustelu tälle on laskutus, sillä pakkaavat autot laskuttavat pääasiassa kappaleperusteisesti, eli suoritettujen tyhjennysten mukaan. Kuljettajan on helppo korjata muutokset määriin tai suorituksiin. Lava-autot ja lieteautot laskuttavat työn ja käsiteltävän jätetyypin painon mukaan. Ongelmajätekuljetukset puolestaan vaativat asianmukaiset siirtoasiakirja- ja raporttipohjat, joita TCS-järjestelmä ei pysty tarjoamaan.

3.5 Kenelle ilmoitetaan asiat, joista puhelimeen vastaaja ei tiedä

Vastauksista kerättiin selkeät listat, kuka hoitaa ja mitä minkäkin kunnan alueella. Listatut tiedot pitivät sisällään mm. konekuormaus-, vaihtolava-, bio- ja kierrätysvastaavien yhteystiedot, kaikki puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet ym. muut tärkeät toimipisteiden yhteystiedot. Mukaan liitettiin myös ohjeet, kenelle ohjataan mitkäkin soittopyynnöt tai sähköpostit.

Puhelinnumerojärjestelmää päivitettiin myös siten, että toimipisteiden tuotannolla on yksi numero, johon soittaessa puhelu ohjautuu ensin työnjohdolle, ja jos työnjohto on varattuna tai ei ole tavoitettavissa puhelimitse, ohjautuu puhelu tuotannon työntekijälle sekä siitä eteenpäin heidän varamiehilleen. Tällä pyritään siihen, ettei yhtä ihmistä kuormiteta turhaan saapuvilla puheluilla ja lisäksi siihen, että aina joku asiasta vastaava on tavoitettavissa. Sähköpostiosoitteiden osalta tehtiin samankaltainen muutos. Toimipisteillä on yksi sisäinen postilaatikko, johon ohjautuvat kaikki yleiset toimintapyynnöt. Tähän osoitteeseen saapuvaa sähköpostia käsittelevät kaikki tuotannon henkilöt. Kaikilla yksikön työntekijöillä on kuitenkin henkilökohtainenkin sähköpostiosoite.

3.6 Jätehuoltomääräykset ja niiden erikoispiirteet tiivistettynä

SITAlla on käytössä PWS:n muoviset astiat. Yleisimmät astiakoot ovat 140 l, 240 l, 360 l ja 660 l. Käytössä on myös 1000 l astioita, mutta ne eivät ole

varastotuotteita. Lisäksi on käytössä QuattroSelect eli QS-astia joka on kooltaan 373 l.

Astioiden rungot ovat harmaita ja kannet värillisiä. Kannen väri kertoo mitä jätejaetta kyseiseen astiaan kerätään.

Värit jätelajeittain:
Harmaa = Sekajäte
Ruskea = Biojäte
Vihreä = Paperi
Sininen = Kartonki
Oranssi = Energia
Punainen = Ongelmajäte

Kotkassa tyhjennykset suoritetaan vähintään joka toinen viikko, sillä ilman Ympäristökeskuksen lupaa ei saa myöntää harvempaa tyhjennysväliä. Myös yli kolmen kuukauden yhtäjaksoisista tyhjennyksien keskeytyksistä on ilmoitettava, koska tässäkin vaaditaan Kotkan Ympäristökeskuksen lupaa. Yli viiden asunnon kiinteistöillä kaatopaikkajätteen lisäksi myös biojäte on pakollinen. Kotkan jätehuoltomääräyksiin on juuri tullut tarkennuksia ja joitakin muutoksia, muun muassa yli viiden asunnon kiinteistöjen pakollisten jakeiden osuus tulee lisääntymään.

Ympäristökeskukselta haettavalla poikkeusluvalla on mahdollista perustelluista syistä pidentää tyhjennysväli talviaikana (1.10-30.4) neljään viikkoon. Kaikkia jätejakeita kerätään Kotkan alueella. Biojäte on kerättävä erikseen tällä hetkellä vain yli viiden asunnon kiinteistöissä. Omakotitalouksia kannustetaan lämpökompostorin käyttöön, mutta muutoin biojätteet saa sekoittaa kaatopaikkajätteeseen. Jätehuoltomääräyksien lisäykset koskevat lähinnä keskisuuria ja suuria asunto-osakeyhtiöitä ja kiinteistöosakeyhtiöitä.

1.6.2011 Kymenlaakson ja Lapinjärven alueilla tulee pakolliseksi metallin ja kartongin keräys yli kymmenen asunnon kiinteistöissä. Myös Pyhtään asiakkaat hoidetaan Kotkasta. Pyhtäällä on aikaisemmin voinut olla myös

neljän viikon tyhjennysrytmejä, mutta Pyhtää pyrkii siirtymään samojen jätehuoltomääräysten piiriin kuin Kotka. Ainut ero käytännössä Kotkan alueeseen on se, että SITA ei tarjoa Pyhtäälle biojätteen kuljetusta ollenkaan.

Kotkan alueella käytännössä ainut pakollinen kerättävä jätejae on kaatopaikkajäte, joka sisältää kaiken kotitalousjätteen lukuunottamatta ongelmajätteitä.

Lahden toimipisteen alue käsittää Heinolan, Nastolan, Orimattilan, Lahden, Hollolan, Vääksyn ja Padasjoen toimialueet. Paikkakuntakohtaisia eroja on, mutta lähtökohtaisesti kaikilla Lahden toimipisteen asiakkailla täytyy olla jätteenkeräysastiat sekä kaatopaikkajätteelle että energiajätteelle. Kolmen huoneiston asuinkiinteistöillä tulee lisäksi olla keräysastia mainoksille ja lehdille. Yli kymmenen asunnon kiinteistöjen puolestaan täytyy erilliskerätä biojäte sekä kartonki. Erilliskeräysvelvoite koskee kiinteistöjä, jotka sijaitsevat asemakaava-alueella.

Energiajae kattaa yleisesti kaiken kotitalouksissa syntyvän paperi- tai muovipohjaisen jätteen, joka pystytään hyödyntämään energianlähteenä jätteenpolttolaitoksella. Kaatopaikkajäte sisältää loput kotitalousjätteestä, joka on kelpaamatonta materiaalikierrätykseen tai energianlähteeksi. Kaatopaikkajäte sisältää lähtökohtaisesti myös elintarvikkeita sisältävät pakkaukset.

Lappeenrannassa on 1.3.2012 asti sopimusperusteinen jätteenkuljetus, jonka jälkeen osa Lappeenrannan alueista siirtyy kunnallisen jätehuollon piiriin. Lappeenrannan toimipisteen toimialueeseen kuuluvat myös Imatra ja Lemi. Jätehuoltomääräykset ovat läpi toimialueen hyvin samankaltaiset. Ainut pakollinen keräysjae on kaatopaikkajäte, pisimmän tyhjennysvälin ollessa maksimissaan kahdeksan viikkoa. Jos kiinteistössä on lämpökompostori, ei biojätteenkeräysastiaa tarvita. Jos biojäteastia kiinteistössä kuitenkin on, se on tyhjennettävä talviaikaan vähintään neljän viikon välein ja kesäaikaan joka toinen viikko.

Lappeenrannan toimialueella on suurempia kiinteistöjä koskevia lisämääräyksiä. Yli kymmenen huoneiston yhtiöiden tulee kerätä erikseen kartonkijä-

te. Lasi ja metalli kuuluvat asuntoyhtiöiden vapaaehtoisiin lisäjakeisiin. Lappeenrannan toimialueella pyritään tarjoamaan aktiivisesti myös keräyspaperin talteenottoa yksityisillekin talouksille.

Osassa Lappeenrannan toimialuetta on mahdollista saada Quattro Select –astia. Quattro Select –palvelu on mahdollista saada Karhuvuoressa, Hiessillalla, Lavolassa, Ruoholammella, Skinnarilassa, Sammonlahdella, Kourulassa ja Kivisalmella. Tällöin Quattro Select –astia korvaa tavanomaisen jätteenkeruuastian, ja kaatopaikkajätteen lisäksi samaan astiaan saa lajiteltua erikseen keräyskartongin, kovat muovit sekä metallit. Quattro Select –astiaa koskevat samat tyhjennysvälimääräykset kuin tavanomaistakin jäteastiaa, eli tyhjennys on maksimissaan kahdeksan viikon välein. Quattro Select –palvelu on myös saatavilla Imatran alueella ja Karhumäellä. Quattro Select –astiasta enemmän tuonnempana.

Porvoon keskustan alue sekä Monnikylä kuuluvat kunnan järjestämän jätehuollon piiriin. Yksityisasiakkaat tekevät sopimukset suoraan Itä-Uudenmaan Jätehuollon kanssa. Porvoon toimipiste tarjoaakin jätehuoltopalveluita yrityksille. Palvelut voidaan sovittaa täysin yrityksen tarpeiden mukaisesti. Jätehuoltomääräysten mukaisesti kiinteistöjen joissa on maksimissaan neljä huoneistoa, pitää kerätä vain kaatopaikkajätettä. Porvoossa kaatopaikkajäte kattaa kaiken kotitalousjätteen, lukuun ottamatta suuria eriä poikkeavia materiaaleja tai ongelmajätteitä.

Pukkila ja Myrskylä kuuluvat sopimusperusteisen jätehuollon piiriin, ja sopimuksen voi asiakas tehdä halutessaan suoraan SITA Finlandin kanssa. Kaatopaikkajäte on tyhjennettävä vähintään kahdeksan viikon välein. Energiajätettä kerätään, mutta sen tyhjennysväleistä ei ole erillistä määräystä.

Pääkaupunkiseudun jätehuolto on kunnallisen jätehuollon piirissä. Asiakkaat tekevät suoraan sopimuksensa Helsingin Seudun Ympäristöpalveluiden kanssa. Yksityisille asiakkaille tarjotaan kuitenkin hyötyjakeiden osalta Quattro Select palvelua Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisen alueilla. Pääkaupunkiseudulla Quattro Select –astiaan kerätään erikseen keräyspaperi, kartonki, lasi ja metalli. Pääkaupunkiseudulla yritysasiakkaat ovat suuri lohko asiakkuuksista. Yritysasiakkaille tarjotaan kaikki tarpeelliset jätehuol-

topalvelut pienkeräysastioista vaihtolavapalveluihin. SITA Finlandin piiriin ei kuulu lieteautoa pääkaupunkiseudulla.

Riihimäen toimialueesta itse Riihimäki sekä Hyvinkää kuuluvat kunnallisen jätehuollon piiriin. Kunnallisesta jätehuollosta vastaa Kiertokapula Oy. Hämeenlinnassa, Hattulassa, Kalvolassa ja Janakkalassa voi asiakas halutessaan tehdä suoraan sopimuksen SITA Finlandin kanssa. Riihimäen alueella kotitalousjäte kerätään polttokelpoisena jätteenä. Polttokelpoinen jäte on ainut pakollinen jätejae, jonka keräyksestä kunkin talouden on itse vastattava. Lisäksi alueella kerätään hyötyjakeita, ja niiden keräyksestä asiakkaat voivat tehdä suoran sopimuksen valitsemansa jätehuoltoyrityksen kanssa.

Kunnallisen sopimuksen vuoksi **Seinäjoen** SITAn jätehuoltopalvelut ovat keskittyneet yritysten palvelemiseen. Kaikkia jätejakeita kerätään alueella, ja palvelut ovat täysin sovitettavissa yritysten tarpeisiin. Yksityisille asiakkaille tarjotaan hyötyjakeista keräyspaperinnoutopalvelu sekä lietepalvelut. Poikkeuksellisesti Seinäjoella on myös kuivaimuauto tavallisten liete- sekä huuhteluautojen lisäksi.

Seinäjoen alueella jäteastiaan laitettavan jätteen nimike kaatopaikkajäte muuttui poltettavaksi jätteeksi vuoden 2011 alusta lähtien, käsittelytavan muutoksesta johtuen. Kodin poltettavan jätteen jäteastiaan lajitellaan seuraavia jätelajeja:

- muuta kuin PVC-muovia sisältävät pakkaustuotteet
- elintarvikepakkaukset
- imurin pölypussit
- posliini ja keramiikka
- tekstiilit
- kengät, kumi-, nahkatuotteet
- vaipat, siteet ja kaikki muut käytetyt hygieniatuotteet
- kissanhiekka
- tupakantumpit
- tuhka (jäähtyneenä ja pakattuna tiiviiseen pakkaukseen).

Jäteasemilla vastaanotetaan maksullisena kaatopaikkajätteen pieneriä. Kaatopaikkajätettä on jäte, jota ei voida kierrättää eikä hyödyntää energiana. Siihen kuuluvat esimerkiksi

- PVC-muovia sisältävät tuotteet
- kipsilevyt
- ikkunat raameineen
- mineraali- ja puhallusvilla
- kierrätyskelvottomat rakennusjätteet (ei puu)
- isot tuhkamäärät (yli 20 l)
- runkopatjat
- muu kierrätys- ja polttokelvoton jäte.

Biojäte erilliskerätään vähintään 10 asuinhuoneiston kiinteistöiltä. Myös pienemmät kiinteistöt voivat taajama-alueilla liittyä keräykseen. Omakotitaloille suositellaan ensisijaisesti biojätteiden kompostointia lämpökomposto-rissa.

Biojätettä ovat kaikki biologisesti hajoava jäte, eli käytännössä kaikki ruoantähteet ja pilaantuneet ruoat, mutta myös esimerkiksi käytetyt talouspaperiliinat.

Jos kiinteistö kuuluu kaivon tyhjennystensä osalta Lakeuden Etapin piiriin, asiakas voi tehdä sopimuksen suoraan SITA Finlandinkin kautta, jolloin SITA Finland laskuttaa tyhjennysveloituksen, mutta Lakeuden Etappi veloittaa lietteen käsittelymaksun.

Viiala, Toijala ja Akaa kuuluvat sopimusperusteisen jätehuollon piiriin ja SITA toimii kaikilla em. alueilla. Viialassa, Toijalassa ja Akaalla ainut pakollinen kerättävä jätejae on kaatopaikkajäte. Tässäkin tapauksessa kaatopaikkajäte sisältää kaiken kotitalousjätteen, lukuun ottamatta ongelmajätteitä tai suuria määriä epätavallista jätettä, kuten rakennusjätettä. Akaan kaupungin jätehuoltomääräyksien mukaan jäteastioiden tyhjennysvälit voivat kaatopaikkajätteelle olla taajama-alueella 2 viikkoa ja haja-asutusalueella 4

viikkoa. Mikäli biojäte kompostoidaan asianmukaisessa lämpökompostorissa, kaatopaikkajätteen tyhjennysväli voi jätehuoltoa valvovan viranomaisen päätöksellä olla pitempi, kuitenkin neljä viikkoa taajama-alueella ja kahdeksan viikkoa muualla. Harvennettua tyhjennysväliä voi hakea Akaan kaupungin sivuilta löytyvällä lomakkeella.

Polttokelpoinen jäte on yhtä kuin sekajäte, joka menee polttoon. Lisäksi tulee erotella kaatopaikalle menevät jätepartikkelit erikseen. Pientaloilla ei kuitenkaan ole velvollisuutta ottaa kaatopaikka-astiaa. Biojätteen saa laittaa myös samaan astiaan polttokelpoisen jätteen kanssa, mutta silloin tyhjennysväli voi pisimmillään olla kaksi viikkoa. Ilman mukaan sekoitettua biojätettä, polttokelpoisen jätteen tyhjennysväli saa olla maksimissaan kahdeksan viikkoa.

Turussa kerätään pääosin polttokelpoista jätettä, joka on kotitalouksille pakollinen. Turun alueella polttokelpoisella jätteellä tarkoitetaan syntypaikalla alkulajiteltua yhdyskuntajätettä, joka käytetään hyödyksi energialaitoksessa. Polttokelpoisena jätteenä kerätään kaikki kotitalousjäte, lukuun ottamatta ongelmajätteitä tai palamista haittaavia jätteitä, kuten PVC-muovia, tai erityisen suurikokoisia jätejakeita. Jos kiinteistöllä ei kerätä erilleen tai kompostoida biojätettä,kuuluu biojäte polttokelpoiseen jätteeseen.

Tyhjennysväli on yksityisissä kiinteistöissä maksimissaan neljä viikkoa. Jos kiinteistössä on toimiva lämpökompostori, voi tyhjennysvälin muuttaa maksimissaan kahdeksaan viikkoon. Kaatopaikkajätteen keruu on pakollinen vain kiinteistöissä, joissa on enemmän kuin neljä huoneistoa. Näille kiinteistöille myös lasin ja metallin erilliskeräys on pakollinen. Yrityksiltä kerätään tarvittaessa myös energiajätettä. Energiajäte eroaa polttokelpoisesta jätteestä sillä, ettei se sisällä kotitalousjätettä, vain ja ainoastaan energiaraaka-aineeksi soveltuvaa jätettä, kuten muovia, pahvia tms. pakkausmateriaalia. Kartongin keräys on pakollinen yli 20 huoneiston kiinteistöille. Keräyspaperi on hyötyjakeista yleisin.

Turku on yksi Suomen edelläkävijöistä hyötyjätejakeiden keruussa, sillä alueella on ollut ensimmäisenä Suomessa mahdollista saada myös Quattro Selectastia, jolloin kotitaloudet voivat lajitella jätteensä jatkokäsittelyä varten jo kotipihassaan. Valittavina on QS- hyötyjätteen astia, jossa on lokerot keräyspaperille, kartongille, koville muoveille, metallille ja mahdollisuus lisälokeroon johon kerätään lasia. Vaihtoehtoisesti voi valita myös QS- polttokelpoisen jätteen astian, jossa lokerot polttokelpoiselle jätteelle, yhdistetylle paperille, kartongille, koville muoveille, metallille ja lisälokero lasille.

Turussa on myös vaihtolava-autoja lava-ajoa varten.

Uudessakaupungissa kerätään kaatopaikkajätettä, ja jätehuolto on sopimusperusteista. Kaatopaikkajätteen keräysmääräyksiin sisältyvät ongelmajätteiden erilliskeräyksen lisäksi vain määräykset tyhjennysväleistä. Kaatopaikkajäteastian saa tyhjentää kahdeksan viikon välein, jos jätemäärä on erityisen vähäinen, kiinteistössä on toimiva lämpökompostori ja kiinteistössä asuu maksimissaan kaksi asukasta. Muutoin voidaan myöntää maksimissaan neljän viikon tyhjennysvälejä. Yrityksille myydään kaikki palvelut yhdyskuntajätteiden lisäksi hyötyjakeiden osalta. Uudessakaupungissa on myös vaihtolava-auto, mutta ei lietepalveluita.

Vaasan jätehuolto on täysin sopimusperusteista. Mustasaaren ja Vaasan jätehuoltomääräysten mukaisesti alueella kerätään sekä keittiöjätettä että karkeajätettä. Keittiöjäte on sekoitus biojätettä ja kotitalousjätettä, ja se kerätään energiaraaka-aineeksi. Karkeajäte menee lajiteltavaksi ja joko loppusijoitetaan tai käytetään energiaraaka-aineena.

Vaasan toimialueen jätehuoltomääräykset velvoittavat asuntoja lajittelemaan jätteensä, mutta tyhjennysvälimääräykset koskevat vain keittiöjätettä. Keittiöjäteastia on tyhjennettävä kahden viikon välein. Poikkeuslupaa anomalla voi saada päätöksen neljän viikon tyhjennysvälistä, jos jätemäärä on erityisen pieni tai kiinteistössä on lämpökompostori. Vaasan alueella tarjotaan palveluja sekä yksityisille että yrityksille. Kerättäviä jätejakeita keittiö- ja

karkeajätteen lisäksi ovat kaikki hyötyjakeet. Vaasan toimipisteen vastuulla ovat myös kunnan ekopisteiden tyhjennykset.

Vaasa tarjoaa myös vaihtolava- ja lietepalveluja. Lietepalveluita varten Vaasassa on kaksi erilaista lieteautoa. Tavallinen imuauto, joka vastaa pääasiassa yksityisasiakkaiden kaivontyhjennyksistä sekä huuhtelu- ja imuauto, joka suoriutuu myös viemärinavauksista sekä huuhtelutöistä.

Ylivieskan toimipiste vastaa Ylivieskan ja lähikuntien, kuten Nivalan, Oulaisten, Alavieskan ja Sievin lisäksi myös Vihannin ja Oulun jätehuollosta.

Ylivieskan alue lähikuntineen kuuluu yhdyskuntajätteen osalta kunnallisen jätehuollon piiriin, ja siellä jätehuoltosopimukset tehdään suoraan kunnallisen jätehuoltoyhtiö Vestia Oy:n kanssa. Yrityksille SITA Finland tarjoaa jätehuoltopalveluita yhdyskuntajätteiden keräämisestä hyötyjakeiden keräämiseen. Lisäksi Ylivieskassa on vaihtolavapalvelut sekä lieteautopalvelut, ja nämä ovat myös yksityisasiakkaiden saatavilla.

Vihannin alueella ei ole olemassa jätehuoltomääräyksiä, ja jätteenkeräys on täysin valinnanvaraista. Vaihtoehtoina yksityisille asiakkaille on kaatopaikkajätteen ja energiajätteen keräys. Tyhjennysvälit voivat olla täysin asiakkaan tarpeiden mukaisesti sovitetut.

Oulussa on vielä tällä hetkellä suhteellisen vähän yksityisasiakkaita. Siksi on tarkistettava työnjohdosta ajetaanko ko. alueella, jos naapurustosta ei löydy SITA Finlandin asiakasta.

Ylivieskan taajaman sakokaivontyhjennykset kuuluvat myös kunnallisen jätehuollon piiriin. Asiakkaat tilaavat kaivontyhjennyksen suoraan SITA Finlandin asiakaspalvelusta, mutta asiakkailta veloitetaan vain tyhjennyshinta, kuntayhtymä vastaa käsittelymaksuista.

3.7 Hintatiedustelut

Pitäydytäänkö hinnaston hinnoissa, onko hinnoittelussa alueellisia eroja, esimerkiksi kiinteistön sijainnin perusteella?

Aikaisemmin asiakaspalvelu ei hinnoitellut ollenkaan, uuden organisaatiojärjestyksen myötä myös asiakaspalvelu on saanut lisää vastuuta myynnin osalta. Asiakaspalvelu huolehtii yksityisasiakkaiden ja pienten asuntoosakeyhtiöiden myynnistä. Myynti tai yksikönpäällikkö pitää huolen siitä, että hinnastot ja ohjehinnat ovat ajan tasalla ja asiakaspalvelu myy uudet palvelut sen mukaisesti. Yksityisasiakkaiden perushinnat löytyvät kuntakohtaisista hinnastoista, mutta esimerkiksi kuntaurakoissa hinnoittelua ei SITA hinnoittele lainkaan. Yrityksien kohdalla hinnoittelu saattaa poiketa enemmänkin hinnaston antamasta ohjehinnasta ja siksi uudet yritysasiakkaat tai lisämyynnit ohjataan aina yksikön myyjälle.

3.8 Astiavuokraus

Vuokrataanko toimialueella astioita?

Joskus asiakkaalle tulee tarvetta jäteastialle vain väliaikaisesti tai jonkin tietyn aikavälin sisään, tai asiakas ei muista syistä tahdo ostaa jäteastiaa omakseen. Tällöin yhtenä vaihtoehtona on jäteastian vuokraus. Osa toimipisteistä ei vuokraa astioita ollenkaan, osa vuokraa yrityksille, mutta ei yksityisille. Uusien asiakkaiden kohdalla kannattaa tarkistaa, onko asiakkaalla ollut aikaisemmin vuokra-astia. Näissä tapauksissa hinta tulee tarkastaa asiakkaan palveluista, muissa tapauksissa hinnat tulevat automaattisesti tyyppikoodin avulla hinnastosta. Uusia vuokrasopimuksia tehdessä täytyy vielä muistaa tehdä tilaus astian toimittamisesta asiakkaalle, sekä tarkistaa käsikirjasta paikalliset toimintaohjeet siitä, milloin vuokran periminen aloitetaan, jotta asiakas ei joutuisi maksamaan astiasta ennen kuin se on hänelle toimitettu, tai jotta jokin vuokrakausi ei epähuomiossa jää veloittamatta.

Joitain käytäntöeroja yksiköiden välillä esiintyi sen mukaan, oliko kyseessä yksityinen asiakas vai yritysasiakas.

3.9 Tyhjennysvälit

Alueelliset määräykset

Paikkakuntakohtaiset jätemääräykset sanelevat tyhjennysvälit. Tyhjennysväliohjeistus ei ole SITA Finlandin päätösvallan varassa, vaan tyhjennysvälimääräykset sanelevat paikkakuntakohtaukset jätehuoltomääräykset. Lähtökohtaisesti kaikilla alueilla ajetaan vähintään joka toinen viikko. Tyhjennysvälin harventamisessa esteenä voivat toimia jätehuoltomääräykset, tihentämisessä puolestaan mahdollinen resurssien riittämättömyys. Joillakin toimipisteillä tietyillä alueilla ei ajeta tarpeeksi usein, jotta tyhjennysväliä voisi lyhentää. Tällöin asiakkaalle pyritään myymään kokoa suurempi jäteastia, jos ongelma on jatkuva. Osalla toimipisteistä on myös erilaisia käytäntöjä riippuen vuodenajasta, tai esimerkiksi siitä, kompostoiko kyseinen talous jätteistään ruoantähteet ja muut mädäntyvät partikkelit. Suurimmat rajoitteet jätehuoltomääräysten osalta tyhjennysväleille asetetaan juuri keittiöjätteen suhteen sen mahdollisen hygieniariskien vuoksi.

3.10 Jäteastioiden pesut

Pesujen ajankohdat, kohderyhmä ja käytännöt

Pesujen alkamisajankohdista pyritään tiedottamaan kaikkia yksiköitä. Eroja käytännöissä on silti. Seuraavassa on kerrottu muutamia toimipaikkakohtaisia esimerkkejä.

Kotkassa pesut suoritetaan kaksi kertaa vuodessa, syksyllä ja keväällä. Jäteastiaa ei pestä automaattisesti, vaan pesu tulee tilata erikseen. Pesutilauksen voi kuitenkin tarvittaessa muuttaa automaattiseksi, jolloin jokaista pesukertaa ei tarvitse tilata erikseen. Asiakas voi halutessaan tilata yksittäisen pesun tai muuttaa pesun jatkuvaksi syys- tai/ja kevätpesuksi.

Seinäjoella suoritetaan keväisin yritysasiakkaille astioiden pesupalvelu, mutta yksityistalouksille ei resurssipulan takia voida pesupalvelua tarjota. Porvoossa pesun voi tilata ja pesut suoritetaan sopimuksen mukaan. Vaasassa pesut suoritetaan yrityksille sekä asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöille kerran vuodessa. Mahdollisuus pesuun on tarvittaessa myös kaksi kertaa vuodessa.

Turussa asunto-osakeyhtiöiden ja kiinteistöosakeyhtiöiden hyötyastiat pestään automaattisesti kerran vuodessa. Kartonki-, lasi-, metalli-, biojäte-, polttokelpoisen- ja kaatopaikkajätteen astioiden pesu tapahtuu kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Etukontit pestään automaattisesti kerran vuodessa ja pientalojen astiat tilauksesta muun pesurupeaman yhteydessä

Uudessakaupungissa astiapesut suoritetaan kerran vuodessa, keväällä tai alkukesästä ja lisäpesut tilausperusteisesti. Säiliöpesuja voidaan suorittaa tilausperusteisesti ympäri vuoden tai sopimuksen mukaan säännöllisellä rytmillä.

Hauholla jäteastioita ei pestä SITA Finlandin toimesta ollenkaan. Siellä asukkaat itse huolehtivat jäteastioidensa puhdistuksesta.

3.11 Ongelmajätteet

Käytännöt ongelmajätteiden osalta

Ongelmajätteet asettavat haitallisuutensa vuoksi erityisiä vaatimuksia jätteen kuljetukselle ja käsittelylle. Teollisuudessa syntyneiden ongelmajätteiden jätehuollon järjestäminen on ensisijaisesti jätteen haltijan velvollisuus. Jätteet on pakattava siten, että niistä ei aiheudu vaaraa tai haittaa terveydelle tai ympäristölle, ja että niille voidaan järjestää asianmukainen jätehuolto. Vaarallisia aineita kuljettavan ajoneuvon kuljettajalla tulee olla erityinen ajolupa ja säiliöajoneuvot tulee olla erikseen vaarallisten aineiden kuljetuksiin hyväksyttyjä. Ongelmajätteet kuuluvat kuljetuslainsäädännön kannalta lähes aina vaarallisiin aineisiin. Vaarallisten aineiden kuljetusta on säädelty lailla ja asetuksilla sekä liikenneministeriön päätöksillä.

Ongelmajäte tai muu aine kuuluu em. kuljetussäädösten alaisuuteen, jos se räjähdys-, palo- tai säteilyvaaran, myrkyllisyyden tai syövyttävyyden vuoksi saattaa aiheuttaa vahinkoa ihmiselle, ympäristölle tai omaisuudelle. Ongelmajätteet kerätäänkin aina muista jätteistä erillään. Ongelmajätteitä noudettaessa tulee asiakkaalle aina jäädä ongelmajätteiden siirtoasiakirja todistukseksi siitä, että on luovuttanut ongelmajätteet hallustaan osapuolelle joka lupaa huolehtia niiden kuljetuksesta ja hävittämisestä ongelmajätelainsäädännön mukaisesti. Joillakin toimipisteillä on omia resursseja kuljettaa ja käsitellä pieniä määriä ongelmajätteitä. Näissä tapauksissa ongelmajätteitä kerätään toimipisteen omiin ongelmajätesäilytystiloihin, ja toimitetaan suurempina erinä hävitettäviksi. Osa toimipisteistä hoitaa ongelmajätekuljetukset aliurakoinnin avulla, asiakaskohtaisista toimintatavoista on ohjeet asiakkaan omalla asiakaskortilla.

Joissain tapauksissa asiakaspalvelija ilmoittaa tilauksen suoraan aliurakoitsijalle, joissain tapauksissa asiakaspalvelija tekee ongelmajätetilauksen normaalin ohjeistuksen mukaan ja työnjohto siirtää tehtävän eteenpäin.

Yksityisasiakkaiden ongelmajätteiden keräyksen järjestäminen kuuluu kunnalle. Yleensä ongelmajätteiden keräyspisteissä otetaan vastaan kaikkia asumisen ongelmajätteitä.

Ongelmajätepalvelut ovat kehittyneet nopeassa tahdissa viime vuosien aikana. Uusin aluevaltaus on EcoSimplex-järjestelmä, joka on ongelmajätteiden erityispiirteet huomioonottava asiakkaan tarpeisiin integroitu, ongelmajätteiden säilytysvaatimukset täyttävä talteenottojärjestelmä. EcoSimplex-järjestelmiä on eri kokoisia pienistä keräilyastiakokonaisuuksista suuriin kontteihin.

EcoSimplexin takana on se, että asiakas pystyy säilömään pienet määrät erilaisia ongelmajätteitä asianmukaisesti ja kerralla tilaamaan koko säilytysjärjestelmän tyhjennyksen. Tällöin asiakas välttyy useilta pienten erien kuljetustilauksilta.

3.12 Lokatyhjennykset

Alueelliset palvelut

Lokatyhjennykset eivät kuulu kaikkien toimipaikkojen toimintoihin. Osa toimipisteistä pystyy tarjoamaan lokatyhjennyksiä aliurakoitsijoiden voimin ja osa ohjaa lokapalveluita vailla olevat asiakkaat olemaan suoraan yhteydessä paikalliseen palveluntarjoajaan. Lokatyhjennyksen suorittamiseksi täytyy tilaukseen osata liittää epäolennaiseltakin vaikuttavia tietoja, kuten kaivojen suuruus, lukumäärä, sijainti ja mahdollisen lisäletkun tarve sekä muistaa tarkistaa, ettei kyseinen kiinteistö ole jo automaattityhjennyslistalla. Jos kiinteistö on tällä listalla, tulee asiakkaalle maksettavaksi kaksinkertainen tyhjennys, sillä auto käy listan mukaan tyhjentämässä paikan myös silloin, kun se on reitille merkitty. Loka-autotyhjennykset tehdään yleensä alue kerrallaan, toiminta-alue on jaettu sektoreihin, joten tyhjennyspäivät saattavat olla aluekohtaisesti tarkoin nimettyjä.

Lokatyhjennyspalvelua on SITA Finlandin puolesta tarjolla vain Vaasassa, Seinäjoella, Ylivieskassa, Vihannissa ja Lappeenrannassa. Lähtökohtaisesti imuautotyöt eivät kuulu SITA Finlandin toimenkuvaan. Paikkakunnat joilla lokapalvelu on SITA Finlandin puolesta tarjolla, ovat pääasiassa perineet palvelun ja kaluston yritykseltä, jonka SITA Finland on ostanut.

3.13 Soittopaikat

Millä aikataululla yksikkö tyhjentää soittopaikat? Mitä asiakkaalle voi tässä kohtaa luvata?

Soittopaikat ovat asiakkaita, joiden jäteastioita ei tyhjennetä tietyin välein automaattisesti, vaan vasta asiakkaan soittaessa ja tilatessa tyhjennyksen. Suurin osa soittopaikoista onkin yritysten muovi- tai pahviprässejä, lavoja tai erikoisempia jätelajeja, kuten metalli- tai lasijätettä. Nämä jäteastiat täyttyvät niin epäsäännöllisesti, ettei automaattista tyhjennysrytmiä voi aina muodostaa. Tyhjennys vain tilattaessa säästää tässä tapauksessa asiakkaan turhilta tyhjennyksiltä ja maksuilta.

Osassa toimipisteistä painotus on selkeästi enemmän yhdyskuntajätteessä, ja ajoreititys sitoo jätteenkuljetusautot tiiviisti vakioreiteille, eikä soittopaikkoja välttämättä pystytä tyhjentämään, ennen kuin kyseessä oleva kohde sattuu ajettavan reitin varrelle. Toimipaikkakohtaiset erot muodostuvatkin lähinnä autojen jakautuvuudesta eri tehtäviin sekä mahdollisuuksista irrottaa autoja reittiajosta. Myös kannattavuudella on sanansa pelissä, sillä ei ole järkevää lähteä tyhjentämään omakotitalon karkeajäteastiaa alueelta, jolta ei samaan aikaan voida tyhjätä muita astioita. Kuitenkin SITAn toimintapolitiikkaan kuuluu asiakaslähtöisyys, joten rahallista arvoa ei voida pitää ensisijaisena arvona asiakastyytyväisyyden edellä.

Osa toimipisteistä lupaa soittopaikkojen tyhjennyksen tietyn aikavälin sisällä, mutta niissä on suuria vaihteluita, joten kiireellisissä tapauksissa aikataulu kannattaa tarkistaa ensin työnjohdosta. Osalla toimipisteistä voi olla myös aluekohtaiset aikarajat, esimerkiksi kaupunkialueella tyhjennys voidaan luvata seuraavalle arkipäivälle, mutta sivuseudulla tyhjennys luvataan viikon sisään tilauksesta. Tällaisissa erikoiskäytännöissä toimipisteiden tulee toimittaa aluekohtainen listaus siitä, mitä asiakkaalle voidaan missäkin tapauksessa luvata. Soittopaikat voidaan myös määrittää niin erikoislaatuisiksi tilauksiksi, että paras ratkaisu saattaa olla soittopyynnön ottaminen, tai tilauksen välittäminen aluekohtaisen toimipisteen työnjohdolle sähköpostitse.

Lava-ajossa pyritään pitämään odotusajat mahdollisimman lyhyinä. Työmaakohteissa pääkaupunkiseudulla suoriteaika tilauksen tekemisestä on neljä tuntia, muualla vuorokausi. Vastaavissa kohteissa työnjohto sopii asiakkuutta perustaessaan vastuuhenkilön kanssa suoriteajoista. Näin asiakas osaa reagoida esimerkiksi täyttyviin lavoihin ja tilata tyhjennyksen tarpeeksi ajoissa, ja työnjohdossa osataan reagoida saapuvaan tilaukseen tarpeeksi lyhyellä reaktioajalla.

3.14 Paikkausajot

Millä alueilla ajetaan vain tiettynä aikana? Miten hoidetaan esimerkiksi tilanteet, joissa jollain alueella ajetaan vain neljän viikon välein ja kyseessä olevalta reitiltä on jäänyt jokin paikka tyhjentämättä? Miten paikataan?

Paikkauskäytännöissä oli suuriakin eroja. Toisissa toimipisteissä yksittäisiä paikkauksia ei tehdä, vaan tyhjennys suoritetaan seuraavan kerran kun reittiä ajetaan, toisissa taas paikkauksiin pystytään jo seuraavana arkipäivänä. Tyhjennyksen väliin jäämiselle voi olla jokin hyvä syy, josta asiakkaan kanssa täytyy keskustella. Esimerkiksi talviaikaan kyseessä voi olla laiminlyöty tien kunnossapito, jolloin painavat jäteautot eivät pääse lumen tai liukkauden takia kiinteistölle asti. Jos tilanne on asiakkaalla kriittinen, voidaan puhelu siirtää suoraan työnjohtoon tai ajojärjestelijälle, jotka sopivat henkilökohtaisesti asiakkaan kanssa toimintatavoista. Tätä pyritään kuitenkin välttämään, sillä yhdistetyt puhelut saattavat kuormittaa työnjohtoa turhaan. Osalla toimipisteistä, joilla paikkauksia ei päästä ennen seuraavaa reittikiertoa suorittamaan, on myös erilaisia käytäntöjä väliaikaisratkaisujen suhteen.

Kun asiakkaan astiantyhjennys on jäänyt syystä tai toisesta väliin, tehdään tapauksesta aina kirjallinen palaute asiakkaan tietoihin. Työnjohto kuittaa palautteen, selvittää tyhjennyksen väliin jäämiseen johtaneet syyt ja huolehtii paikkauksen toimeenpanemisesta.

3.15 Kampanjat

Kampanjat ja niiden tiedotus, kuinka toimii? Meneekö tiedotus jokaiseen toimipisteeseen? Onko vastuuhenkilöä?

Vastuu kampanjoista tiedottamiselle jää jokaiselle toimipisteelle. Kampanjoista tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse ja on tapahduttava vähintään

aluekohtaisesti sekä asiakaspalvelulle. Kampanjakohtaisissa hintatiedusteluissa on tärkeää tarkistaa, että asiakas kuuluu kampanja-alueen piiriin ja kampanja on edelleen voimassa. Vastuu kampanjoiden hallinnoimiseen on toimipisteistä riippuen ohjattu joko myynnin esimiehelle tai yksikön päällikölle.

3.16 Vastuuhenkilöt

Onko sellaisia asioita, joita vain joku tietty yksikkö / asiakaspalvelu hoitaa?

Vahinko- ja korvausasioissa otetaan aina soittopyyntö paikalliseen toimipisteeseen. Niitä ei voida hoitaa asiakaspalvelupäivystyksen kautta. Jotkin VIP-asiakkaat ohjautuvat suoraan asiakkuutta hoitavalle vastuuhenkilölle. Esimerkiksi Tiedostava Työmaa-asiakkuuksilla on oma suora numero pääkaupunkiseudun vaihtolavayksikön työnjohtoon.

3.17 Laskutus

Laskutuksen ja myyntireskontran kootut vastaukset? Onko joitain tavanomaisia tai usein toistuvia tapauksia, esim. hankalat alueet, myöhästyvät tyhjennykset?

SITA Finlandin laskutus tapahtuu Helsingistä käsin ja on ulkoistettu. Laskutusperusteiden kanssa tulee olla erityisen tarkka, sillä jo ensimmäinen laskumuistutus on siirtynyt perintätoimistolle ja jos lasku on jätetty maksamatta asiakaspalvelijan kirjausvirheen takia, on muistutusmaksun peruuttaminen hankalaa.

Yleisenä muistutuksena myös, että jos asiakkaan astiaa ei ole tyhjätty SITA Finlandista riippumattomasta syystä, esimerkiksi tietyön vuoksi tai jos astia ei ole sille osoitetussa paikassa tai muuten löydettävissä tai auto on pysäköity roska-astiapisteen eteen estäen tyhjennyksen, roska-astian viereen sijoitetuista lisäsäkeistä velotetaan hinnaston mukaan. Jos taas tyhjennys on jäänyt

tekemättä reittivirheen tai kuljettajasta johtuvan virheen takia, ei lisämaksu- ja paikkaavasta tyhjennyksestä veloteta.

Laskutus saattaa kohdata ongelmia esimerkiksi laskujen lähetyksen suhteen, asiakkaat saattavat saada laskunsa vasta muutamaa päivää ennen eräpäivää, tai alkuperäinen lasku ei ole mennyt perille ollenkaan. Näissä tapauksissa vastuussa on Itella, sekä SITA Finlandille että asiakkaalle koituvat harmit pyritään minimoimaan.

Asiakaspalvelu kirjaa laskutusreklamoinneista aina palautteen ja tarvittaessa ohjaa korjaustoimenpiteen suorittamisesta pyynnön suoraan laskutukseen tai myyntireskontraan. Selkeät tapaukset voi asiakaspalvelija hoitaa itsenäisestikin, kunhan palautteisiin on yksityiskohtaisesti kirjattu ongelma ja sen ratkaisemiseksi tehdyt toimenpiteet.

3.18 Muuta

Tuleeko vielä mieleen lisätiedon tarvetta? Onko joitain tiettyjä ongelmia joihin yksikkönne asiakaspalvelija törmää toistuvasti? Palautetta kysymyspatteristosta?

Viimeisessä kohdassa sana oli vapaa. Viimeisen kohdan tarkoituksena oli mahdollistaa kyselyyn vastaamisen aikana mieleen tulleiden asioiden esilleottaminen ja esimerkiksi kysymysten esittäminen kyselyn tekijöille. Mitään erityistä ei tullut esille. Yhteenvetona todetaan, että jos tilauksen vastaanottaja on yhtään epävarma, voi tilauksen vastaanoton siirtää ottamalla tilaajan tiedot ylös, jolloin paikallinen toimipiste palaa asiaan seuraavana arkipäivänä. Erityisesti kuntaurakka-alueet ovat erityisen herkkiä, eikä virheisiin ole varaa.

Kysymyspatteristoon kohdistui ainoastaan yksi parannusehdotus. Uudenkaupungin toimipiste ehdotti kysymysten esittämistä taulukkomuodossa, jolloin vastaukset olisi tehty rastittamalla. Tämä vaihtoehto olisi ollut kysymyksiin vastaajien kannalta helpompi, mutta kysymysten laatijan olisi ollut

mahdotonta tietää kaikkia eri vastausvaihtoehtoja, sillä kysymyspatteriston tarkoitus oli nimenomaan kartoittaa eri toimipisteiden eroja.

4 SITA VUONNA 2011

4.1 Quattro Select – astia

QS on nelilokeroinen astia kotitalousjätteille sekä muutamalle eri hyötyjakeelle. Astia tyhjennetään erikoisvalmisteisella nelilokeroautolla eli yhteen astiaan kerätään neljää eri jätejaetta, jotka tyhjenevät yhdellä kertaa auton neljään eri lokeroon. Jätejakeet pysyvät erillään myös autossa ollessaan ja auto tyhjennetään lokero kerrallaan aina kyseisen jätejakeen keräyspisteeseen.

Asiakkaat eivät voi vaihtaa Quattro Select – astian lokerikkoja keskenään. Tämä johtuu siitä, että tyhjentävässä autossa on tietyt jaot tietyille jätejakeille, ja jos asiakas muuttaa lokeroiden järjestystä, myös jätejakeet menevät tyhjentäessä keskenään sekaisin.

Quattro Select -astiaan on saatavilla kaksi eri etulokerokokoa, joko 30 l / 45 l tai 45 l / 45 l. Etulokerovaihtoehdoista riippuen myös takalokeroiden koot vaihtelevat ollen joko 135 l tai 150 l.

QS-palvelu on tällä hetkellä saatavilla Turussa, Uudessakaupungissa, pääkaupunkiseudulla Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Kauniaisissa, Lappeenrannassa sekä Imatralla. Eri paikkakunnilla kerättävät jakeet vaihtelevat hieman. Tutustumistarjouksena asiakkaat ovat saaneet kokeilla Quattro Select –astiaa kolme kuukautta veloituksetta.

Kerättävät jätejakeet ja käytössä olevat etulokeroiden koot vaihtelevat hieman paikkakunnittain.

Turussa poltettavan jätteen sisältävä Quattro Select-palvelu on saatavilla vain sopimusperusteisilla alueilla: muovi 45 l, metalli 45 l, paperi ja kartonki 135 l, polttokelpoinen jäte 135 l. Kunnallisilla alueilla voidaan tarjota asiakkaille kunnallisesta sopimuksesta huolimatta hyötyjakeiden lajitteluun

Quattro Select –palvelua. Tällöin kerättävät jätejakeet ovat: muovi 45 l, metalli 45 l, paperi 135 l, kartonki 135 l. Lisälokero lasille on molemmissa malleissa lisämaksusta saatavilla.

Uudessakaupungissa Quattro Select-astia on saatavilla kaikkialla, jolloin kerättävät jätejakeet ovat muovi 45 l, metalli 45 l, paperi ja kartonki 135 l, sekajäte 135 l. Uudenkaupungin Quattro Select-astiat tyhjentää Turun nelilokeroauto. Tämän vuoksi esimerkiksi paikkausajoja ei voida suorittaa muuten kuin normaalin reittiajon sisällä.

Pääkaupunkiseudulla voi valita haluaako lasinkeräykselle 30 l vai 45 l astian, muihin lokeroihin tulee metalli, paperi ja kartonki.

Lappeenrannassa ja Imatralla kerätään kovat muovit 45 l, metalli 30 l, kaatopaikkajäte 135 l, kartonki 150 l. Vanhaa jäteastiaa on ehdotettu asiakkaille siirrettävän paperinkeräysastiaksi, jonka SITA tyhjentää maksutta.

4.2 Tiedostava työmaa

Rakennustyömaan jätehuollon kustannuksista yli puolet saattavat kertyä jätteiden käsittelymaksuista. Hyvällä suunnittelulla ja jätteiden lajittelulla voidaan saada suuriakin säästöjä aikaan jo keskisuurilla rakennustyömailla. SITA Finlandin Tiedostava Työmaa-palveluun kuuluu, että edustajat kartoittaa jokaisen työmaan erityistarpeet käymällä työmaalla paikanpäällä, siellä sovitaan lajittelun laajuus ja tarvittavat keräysvälineet. Työmaa-alueet saattavat joskus olla todella ahtaita, tai siellä saattaa olla muita keräysvälineitä rajoittavia tekijöitä, ja tämän takia SITA Finland pyrkii jatkuvasti kehittämään vaihtoehtoisia keräilyvälineitä. Työmaalle laaditaan työmaakohtainen suunnitelma vastaavan mestarin kanssa, lisäksi kaikkia urakoitsijoita tiedotetaan sovituista käytännöistä sekä tarvittaessa pidetään lajittelukoulutuksia ja tietoiskuja. SITA Finland toimittaa työmaalle sovitut keräilyastiat ja merkitsee ne asianmukaisesti lajittelua helpottamaan. Jotta työmaa pystyisi seuraamaan saavuttamiaan hyötyjä, laatii SITA Finland työmaakohtaisen jäteraportin sovituin väliajoin. Tyhjennys- ja astiatarvetta voidaan tarkentaa

ja muuttaa aina työmaan tilanteen mukaan. Rakennustyömaan eri työvaiheessa jätemäärät ja jätejakeet vaihtelevat, siksi ei voida olettaa, että ensin tehdyt jätteenkeräysratkaisut olisivat parhaat mahdolliset työmaan aloituksesta työmaan päättymiseen.

4.3 ZenRobotics Recycler

SITA Finland on myös mukana lanseeraamassa uutta ensisijaisesti rakennusjätteille tarkoitettua lajittelumenetelmää, lajittelurobottia nimeltään ZenRobotics Recycler. Lajittelurobotti on tällä hetkellä jo koekäytössä. Se on robotteihin perustuva, koneoppimista hyödyntävä järjestelmä, joka ottaa jätevirrasta talteen halutut esineet ja raaka-aineet. Järjestelmä ZenRobotics Recycler käyttää esineiden ja raaka-aineiden tunnistamiseen monia sensoreita. ZenRobotics Recycler tulee mullistamaan jätteidenkäsittelyn ja tulee olemaan erittäin hyödyllinen esimerkiksi kohteissa joissa lajittelua ei voida suorittaa välittömästi työmaalla, vaan jätteet kuljetetaan muualle lajiteltaviksi.

4.4 SITAsiisti tapahtuma

SITAsiisti-tapahtumapakettiin kuuluvat jätehuolto- ja wc-palvelut. Tapahtumien suurimmat ympäristövaikutukset aiheutuvat tapahtumakokonaisuuden rakentamisesta ja tapahtuma-ajan jätehuollosta. Tärkeintä näiden vaikutusten vähentämisessä on hyvä suunnittelu ja ekologisten kriteereiden laadinta. Tapahtumalle tehdään jätehuoltosuunnitelma, jonka lähtökohtana on jätteen synnyn ehkäisy. Keskeistä on materiaalivirtojen tutkiminen ja etukäteissuunnittelu. SITA Finlandin asiantuntija on apuna suunnitelman laatimisessa.

5 YHTEENVETO

Yhden yhteisen asiakaspalvelijoiden käsikirjan kokoamisella SITA Finland varmistaa oikeanlaisen ja yhdenmukaisen asiakaspalvelun ympäri Suomea.

Edellä esitetyt SITAn toimipisteitä koskevat tiedot on koottu yksiin kansiin asiakaspalvelijoiden käsikirjaksi. Tiedon löytymisen helpottamiseksi käsikirja koottiin toimipisteittäin. Puheluun tai sähköpostiin vastatessaan asiakaspalvelijalla on kätensä ulottuvilla kattava tietopaketti kaikkien SITA Finlandin toimipisteiden tärkeimmistä toimintatavoista ja perustiedoista. Kustakin toimipisteestä on kerätty urakoitsijatiedot, asiakaspalvelunumerosarjat, yhteystiedot, tärkeimmät jätemääräykset, kerättävät jätejakeet, mahdolliset rajoitukset, perushinnastot ja kaikki toimipaikan uniikit toimintatavat.

LÄHTEET

Ekokem Oy:n verkkosivut 2011. Jätteiden synnyn ehkäisy. Viitattu 4.8.2011. http://www.ekokem.fi/fi/tietopankki/jatteiden-synnyn-ehkaisy

SITA Finland Oy:n verkkosivut 2011a. SITA yrityksenä. Viitattu 2.8.2011. http://www.sita.fi/sita-yrityksena

SITA Finland Oy:n verkkosivut 2011b. SITA:n historia. Viitattu 2.8.2011. http://www.sita.fi/historia

SITA Finland Oy:n verkkosivut 2011c. SITA kansainvälisesti. Viitattu 5.8.2011. http://www.sita.fi/sita-kansainvalisesti

Suomen yrittäjät 2011. Jätehuolto. Viitattu 10.8.2011. http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/jatehuolto/

Valtion säädöstietopankki 2011. Jätehuoltolaki 646/2011. Viitattu 10.8.2011. http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011a. Jätteet. Viitattu 24.8.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=454&lan=fi

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011b. Jätevero. Viitattu 27.8.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=20508&lan=fi

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011c. Jätteet ja jätehuolto. Viitattu 28.8.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=461&lan=fi

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011d. Jätepolitiikka Suomessa ja EU:ssa. Viitattu 28.8.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=608&lan=fi

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011e. Jätehuollon järjestäminen. Viitattu 29.8.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=611&lan=fi

Valtion Ympäristöhallinnon verkkosivut 2011f. Jäteverot ja -maksut. Viitattu 3.9.2011. http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=20508&lan=fi