

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Tuuli Vuorma

Opinnäytetyö

Tulokkaasta tullilaiseksi – tarkistuspisteitä perehdyttämiseen

Työn ohjaaja Jyrki Ala-Myllymäki
Työn tilaaja Tampereen tulli
Tampere 11/2010

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä	Tuuli Vuorma
Työn nimi	Tulokkaasta tullilaiseksi – tarkistuspisteitä perehdyttämiseen
Sivumäärä	65
Valmistumisaika	11/2010
Työn ohjaaja	Jyrki Ala-Myllymäki
Työn tilaaja	Tampereen tulli

TIIVISTELMÄ

Perehdyttäminen on toimintaa, jolla siirretään tulokas tuottavaksi organisaation jäseneksi. Perehdyttäminen ei ole tärkeää ainoastaan organisaation tehokkuuden lisäämiseksi; perehdyttämisen rooli tulokkaan itsevarmuuden, ammattitaidon ja asiakaspalvelutaitojen lisääjänä on myös merkittävä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää perehdyttämistä Tampereen Tullissa. Tulli palkkaa vuosittain etenkin harjoittelijoita, ja siksi tehokas perehdyttäminen on tärkeä asia organisaatiossa.

Työ sisälsi ohjemateriaalin laatimisen tulliselvitystyöhön. Ohjekansion teossa hyödynnettiin tulliselvityksessä työskentelevien henkilöiden asiantuntemusta ja työn laatijan työkokemusta. Työssä tarkasteltiin myös Tampereen Tullin perehdyttämistä teorian valossa ja nostettiin esille asioita, jotka saavat tällä hetkellä perehdyttämisessä liian vähän huomiota. Työtä varten tutustuttiin perehdyttämisen, työnopetuksen ja asiakaspalvelun teorioihin sekä Tullin sisäisiin ohjeisiin ja perehdyttämismateriaaliin.

Työn tuloksena syntyi kehitysehdotuksia Tullin perehdyttämiseen. Kehityskohteiksi nousivat organisaatiokulttuurin ja asiakaspalvelua parantavien tietojen siirtäminen tulokkaalle sekä tulokkaan valmistaminen vaikeisiin asiakastilanteisiin. Opinnäytetyön toiminnallisena tuloksena syntyi ohjekansio tulliselvitystyöhön. Luottamuksellisuusseikkojen vuoksi kansiota on liitetty tämän opinnäytetyön loppuun vain osa (liite 1).

Työohjekansio on suoraan hyödynnettävissä tulokkaiden perehdyttämisessä ennen työnopastusta, sen aikana ja jälkikäteen. Lisäksi opinnäytetyössä on annettu vinkkejä tulokkaan perehdyttämisestä organisaatiokulttuuriin. Perehdyttämisen tueksi on koottu lista asioista, joiden opettamisella lisätään tulokkaan tietämystä muistakin kuin suoraan työtehtävään liittyvistä asioista. Listan teossa on huomioitu asiakkaiden usein esittämät kysymykset.

Avainsanat: perehdyttäminen, Tulli, työohje

Writer	Tuuli Vuorma
Thesis	From newcomer to officer - checkpoints in employee orientation at the Tampere Customs Office
Pages	65
Graduation time	11/2010
Thesis Supervisor	Jyrki Ala-Myllymäki
Co-operating company	Tampere Customs Office

ABSTRACT

Employee orientation includes all actions aimed at making a new employee a productive part of an organization. Orientation not only increases the profitability of the organization, it also increases the new employee's confidence, professionalism and customer service skills. The aim of this thesis was to develop employee orientation in the Tampere Customs Office. The Customs Office employs several trainees yearly, and people change jobs inside the organization. That makes employee orientation an important factor in the Tampere Customs Office.

The thesis included making job instructions for the customs declaration job. The instructions were made using the job experience of the thesis writer and the knowledge of the co-workers. The thesis also aimed at finding aspects of Tampere Customs Office's orientation that could be developed. To find these areas, the theory of employee orientation, training, and customer service was studied, and the materials which are currently used in the Customs Office for orientating new employees were examined.

Areas that most urgently need attention in employee orientation are teaching a new employee the organization culture, how to deal with challenging customers and situations, and providing information that would enable an employee to serve the customers better. As a practical outcome of the thesis, a job instruction file was created. Due to the confidentiality issues, only a part of the file is attached to this thesis (attachment 1).

The job instruction file can be used in orientating new employees or employees who switch jobs inside the organization. Additionally, this thesis gives tips on how to familiarize new employees with the organization's culture. There is a list containing things that can be taught to a newcomer to increase their knowledge also on things that don't directly belong to their job. Questions that the customers ask frequently were taken into account when making this list.

Keywords: employee orientation, Customs, job instructions

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	5
1.2	Teoriaperusta ja menetelmät	6
2	TAMPEREEN TULLI	8
2.1	Organisaatio	8
2.2	Henkilöstö	9
2.3	Tehtävät	9
3	PEREHDYTTÄMINEN	11
3.1	Perehdyttämisen määritelmä	11
3.2	Perehdyttämisen hyödyt	11
3.3	Vastuut ja keinot	12
3.4	Perehdyttäminen prosessina	14
3.5	Haasteet	15
4	TYÖNOPASTUS	17
4.1	Määritelmä ja tarkoitus	17
4.2	Oppiminen	17
4.3	Työnopastuksen menetelmät	19
4.4	Työohje opetuksen apuna	21
5	ASIAKKAIDEN ASEENTEET JA ODOTUKSET	22
5.1	Asiakkaiden kuva Tullista	22
5.2	Palveluodotukset	23
5.3	Asenteiden kohtaaminen ja odotuksiin vastaaminen	26
5.3.1	Palveleva henkilöstö	26
5.3.2	Osaava henkilöstö	27
5.3.3	Toiminta erityistilanteissa	29
5.3.4	Organisaatiokulttuuri toiminnan pohjana	30
6	KEHITYSEHDOTUKSET	32
6.1	Työohjekansio	32
6.2	Yleinen tieto	33
6.3	Organisaatiokulttuuri	35
6.4	Muuta huomioitavaa	36
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET	41
	Liite 1: Työohje tulliselvitykseen	43

1 JOHDANTO

Tämä Tampereen tullille tehty opinnäytetyö tarkastelee henkilöstöasioita perehdyttämisen, työnopastuksen ja asiakaspalvelun teorian valossa. Ajatuksena on, että henkilön perehdyttäminen tähtää paitsi organisaation tuloksen tehostamiseen, myös henkilöstön hyvinvointiin ja varmuuteen työssään; hyvin perehdytetty, työnsä osaava henkilö pystyy toimimaan työssään asiantuntevasti ja asianmukaisesti ja – mikä tärkeintä – asiakasta palvellen.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe muodostui oman harjoittelukokemukseni pohjalta. Harjoitteluaikanani Tullissa huomasin, että vaikka perehdyttäminen hoidettiin monelta osin hyvin, oli sitä kuitenkin mahdollista parantaa. Ajatus perehdytyskansiosta tuli mieleeni melko pian harjoittelun aloittamisen jälkeen, kun huomasin itse kaipaavani jonkinlaisia kirjallisia ohjeita suullisten työohjeiden lisäksi. Kaikki opetettu asia ei jää kerralla mieleen, ja samoja asioita joutuinkin kysymään usein. Kattavat, mutta tiiviit työohjeet helpottavat sekä uuden työntekijän että perehdyttäjän työtä. Niiden avulla harjoittelija pystyy hoitamaan työnsä nopeammin itsenäisesti, eikä perehdyttäjän tai muiden kanssatyöntekijöiden aikaa kulu niin paljon tulokkaan neuvomiseen. Ohjeistus ehkäisee myös virheiden syntymistä ja vähentää niiden korjaamiseen kuluvaa aikaa (Dessler 2003, 185).

Itse sain harjoitteluni alussa käyttööni kansion, joka sisälsi runsaasti tietoa työhön liittyvistä tehtävistä. Tieto oli kuitenkin hajanaista ja osa siitä oli vanhentunutta. Kansiota ei ollut koottu järjestelmällisesti, vaan siihen oli lisäilty hiljalleen työohjeita, malleja ja sähköpostilla jaettuja ohjeita; varsinaisia selkeitä työohjeita eri aiheista ei ollut, ja haluaansa tietoa oli toisinaan hankala löytää. Tavoitteena olikin tehdä parempi versio tällaisesta kansista.

Perehdyttämisessä keskitytään usein työmenetelmien ja välineiden käytön ohjeistamiseen. Kuitenkin on olemassa muitakin seikkoja, jotka tulisi huomioida kokonaisvaltaisessa perehdyttämisessä. Yksi tällainen asia on asiakkaan kohtaaminen organisaation toimintatapaa kunnioittaen. Oma perehdyttämiseni ei sisältänyt varsinaista opastusta asiakastilanteiden hallintaan tai normeihin, jotka ohjaavat Tullin asiakaspalvelutyötä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on näin ollen myös perustella, miksi tällaista opastusta tarvitaan ja mitä tietoja ja taitoja tähän liittyen perehdytyksessä tulisi siirtää tullelloille.

Oma kiinnostukseni henkilöstöasioita kohtaan oli yksi syy valita aiheeksi perehdyttäminen. Lisäksi perehdyttäminen mielletään osaksi organisaation viestintää (Åberg 2000, 202). Viestintätehtävissä toimivan henkilön tulee osata kirjoittaa työhjeita ja sitouttaa uusia työntekijöitä. Suuntaudun opinnoissani juuri viestintään ja markkinointiin, joten opinnäytetyön aiheen kiinnittyminen viestinnän teorioihin edesauttaa oppimistavoitteideni toteutumista. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös syventää omaa oppimistani niin tullityöstä kuin perehdyttämisestä yleensä.

1.2 Teoriaperusta ja menetelmät

Työn teorialähteinä on käytetty kirjallisuutta perehdyttämisestä, työopetuksesta ja asiakaspalvelusta. Lisäksi on tutustuttu Tullin sisäisiin ohjeisiin perehdyttämisestä ja henkilöstöasioista. Lähteinä on käytetty sekä uutta että vanhaa kirjallisuutta hyvän kokonaiskuvan saamiseksi. Erityisesti asiakaspalvelua käsittelevissä lähteissä on useampia non-profit -organisaatioihin keskittyviä teoksia. Näissä organisaatioissa, joihin Tullikin kuuluu, asiakaspalvelu ei aina ole ratkaiseva tekijä menestyksen kannalta, eikä palvelun merkitystä näin ollen välttämättä tiedosteta.

Menetelmänä on käytetty myös omaa havainnointia. Harjoitteluni jatkuessa kesäjakson jälkeen minulle tarjoutui mahdollisuus tarkkailla asiakkaiden käyttäytymistä Tullissa ja panna merkille sellaiset kysymykset, joita asiakkaat usein kysyvät ja joihin en vält-

tämättä osannut vastata. Tämä antoi viitettä siitä, millaisiin kysymyksiin asiakkaat toivovat saavansa vastauksia Tullin työntekijöiltä.

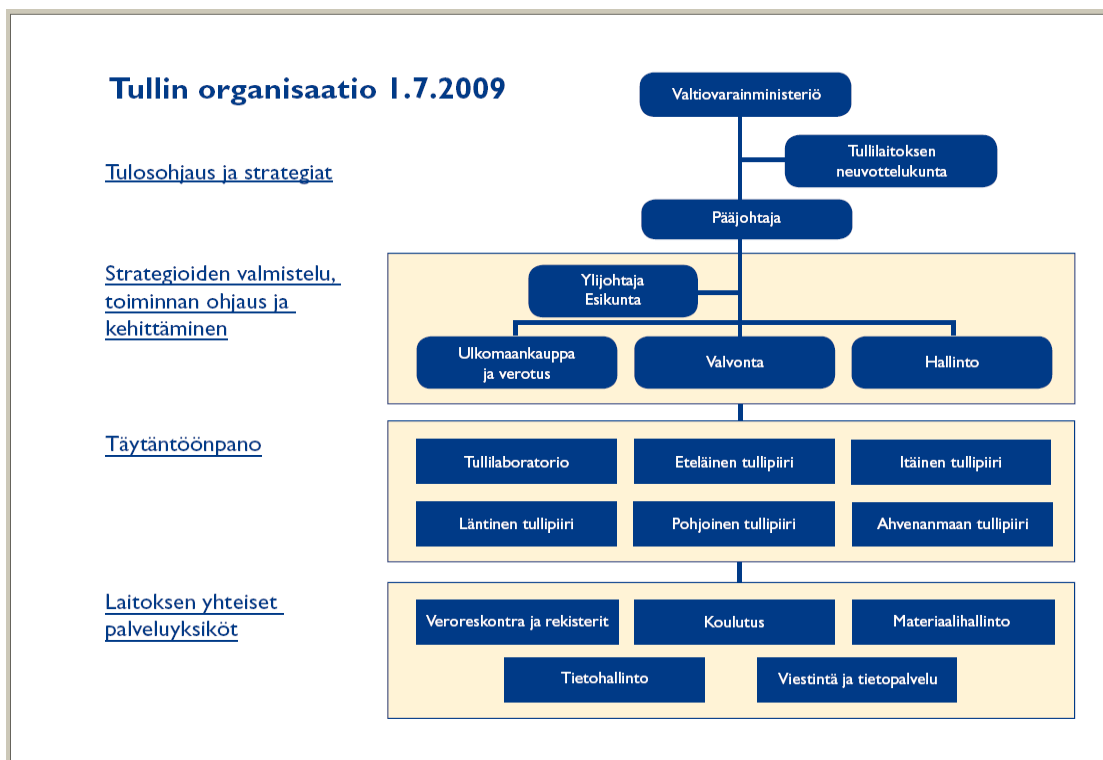
Työohjeiden teossa tärkeimpänä tietolähteenä on käytetty omaa työkokemustani Tullissa. Itse juuri perehdyttävänä olleena pystyin rakentamaan kansion sellaiseksi, että se palvelee hyvin monesta asiasta tietämätöntä tulokasta. Kansion teossa tietolähteinä ovat olleet myös Tullin muut työntekijät sekä sähköiset ohjeet.

Teorian ja omien kokemusteni valossa on tehty Tullille kehitysehdotuksia perehdyttämisen parantamiseksi. Perehdyttämisen apuna toimii myös työn toiminnallisena osuutena syntynyt työohjekansio, josta on liitetty osa tämän opinnäytetyön loppuun (liite 1).

2 TAMPEREEN TULLI

2.1 Organisaatio

Tampereen tullia on osa Suomen ja EU:n tullijärjestelmää. Suomessa Tulli toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa ja sen tehtäviä ovat ulkomaankaupan edistäminen, verotus ja rikostorjunta. Tullilla on toimipaikkoja 40 paikkakunnalla, ja näistä pääosa sijaitsee rajalla tai rannikolla. Lisäksi Tullilla on Tullilaboratorio Espoossa. Alla on esitetty Tullin organisaatio kaaviona (kuvio 1).



Kuvio 1: Tullin organisaatio (Tulli 2010)

Tampereen toimipaikka kuuluu Läntiseen tullipiiriin, jonka johtava tullitoimipaikka on Turku. Johtava tullia vastaa muassa rahaliikenteen hoidosta, ja tullipiiriin kuuluvat toimipisteet raportoivat toiminnastaan sille. Yhteensä Läntisen tullipiirin henkilöstömäärä

on 342,2 henkilötyövuotta ja se kantaa veroja 864,6 miljoonan euron edestä (Tullilaitos Vuosikertomus 2009, 22).

2.2 Henkilöstö

Tullilaitoksessa työskenteli vuoden 2009 lopussa yhteensä 2437 henkilöä. Tullin työtavat ovat muuttuneet viime vuosina muun muassa sähköiseen asiointiin siirtymisen vuoksi. Tämän vuoksi henkilöstötarve on vähentynyt. Esimerkiksi vuonna 2009 lakkautettiin yhdeksän tullitoimipaikan asiakaspalvelu. Lähivuosina henkilöstötarpeeseen saattaa vaikuttaa postitullauksen käytäntöjen muuttuminen. Rekrytointi on viime vuosina ollut vähäistä, sen sijaan työntekijöitä on pyritty pienentyneen työvoimantarpeen vuoksi vähentämään lähinnä luonnollisen poistuman kautta. (Tullilaitos Vuosikertomus 2009, 20.)

Tampereen tullissa työskentelee noin 70 henkilöä. Henkilöstön vaihtuvuus on pientä ja uusia pitkäaikaisia työntekijöitä rekrytoidaan harvoin. Sen sijaan tullilla tarjotaan usein harjoittelupaikkoja opiskelijoille erityisesti kesäaikaan. Harjoittelijat tulevat Tampereen tai ympäristökuntien oppilaitoksista ja ovat tavallisesti tradenomiopiskelijoita. Työtehtävien vaihtaminen organisaation sisällä ei ole myöskään harvinaista Tullissa.

2.3 Tehtävät

Tampereen tullin työntekijät ovat jakaantuneet tulliselvitykseen, autoverotukseen, valmisteverotukseen, oikaisuun, rikostorjuntaan sekä liikkuvaan valvontaryhmään. Neljä ensiksi mainittua ryhmää työskentelee tullirakennuksen alakerrassa, jossa sijaitsee myös tullin asiakaspalvelu. Yhteistyö eri osastojen välillä on tiivistä. Tulliselvitystyössä muun muassa neuvotaan ja ohjataan autoverotuksen asiakkaita, sekä ilmoite-

taan liikkuvalla ryhmälle tai rikostorjuntaan tavaroiden haltuunotoista ja rikosepäilyistä.

Tulliselvityksessä hoidetaan erilaisia tuontiin ja vientiin liittyviä tehtäviä. Tärkeän asiakasryhmän muodostavat vientikuljetukset EU:n ulkopuolelle, kuten Venäjälle. Rekka-kuljetukset tarkastetaan ja sinetöidään, ja tarvittavat asiakirjat hoidetaan kuntoon sähköisesti ja käsin. TIR-asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta vieraskielisiä, useimmiten venäläisiä. TIR-kuljetuksia tulee myös EU:n ulkopuolelta Suomeen; tällöin vientimenettely ja asiakirjat päätetään. Toisinaan vientikuljetukset vaativat ainoastaan matkaluvan tai alkuperätodistuksen leimaamisen.

Tampereen tulliin saapuu myös EU:n ulkopuolelta tilattuja postilähetyksiä, joita asiakkaat tulevat noutamaan tullista ja maksavat samalla mahdollisen veron ja tullin. Autoverotuksen henkilökohtainen asiakaspalvelu loppui toukokuussa 2010, mistä lähtien tulliselvityksen työntekijät ovat neuvoneet myös autoveroasiakkaita ja ottaneet vastaan veroilmoituksia, leimanneet ajolupia sekä tehneet ajoneuvojen tullauksia.

Lisäksi tulliselvityksen tehtäviin kuuluvat muuttotavaroiden tullaus, autoveromaksujen vastaanotto, erilaiset vienti- ja tuontitullaukset, asiakasneuvonta ja lomakkeiden myynti. Kaikki tulliselvityksen työntekijät eivät hoida kaikkia tehtäviä, mutta kuitenkin suurimman osan eri työtehtävistä. Harjoittelijalle opetetaan kaikki yleisimmät tehtävät, ja harjoittelun aikana on mahdollista päästä kokeilemaan myös harvinaisempia työtapauksia.

3 PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttämisen määritelmä

Perehdyttäminen on joukko toimia, joiden tarkoituksena on tutustuttaa tulokas organisaatioon ja omiin työtehtäviinsä sekä kiinnittää työntekijä osaksi työyhteisöä. Perehdyttämistä tarvitaan aina, kun palkataan uutta työvoimaa tai siirretään henkilöitä eri tehtäviin. (Österberg 2009, 101.) Uudet työntekijät tulee luonnollisesti perehdyttää tehtäviinsä huolimatta siitä, onko heillä aikaisempaa kokemusta alalta vai ei. Myös työtehtävien muuttuminen, tehtävien vaihtuminen organisaation sisällä tai yleneminen vaativat opastusta. Pitkäaikaisen poissaolon jälkeen voi olla tarvetta työn kertaamiseen.

Perehdyttämistä tarvitaan myös henkilöstä johtumattomista syistä. Nykyään esimerkiksi tietokoneohjelmien uudet versiot vaativat monella alalla jatkuvaa koulutusta. Joillain aloilla perinteiset työmenetelmät ovat vähentyneet tai muuttuneet radikaalisti ja vaativat uudelleen kouluttamista. Perehdyttämisen laajuus riippuu suuresti perehdytettävän taustasta; hänen mahdollinen aiempi työkokemuksensa saattaa vähentää opastuksen tarvetta – toisaalta kausityöntekijöitä ja muuta lyhytaikaista työvoimaa palkattaessa perehdyttämiselle varattu aika on lyhyt. (Åberg 2000, 208.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

Yksi perehdyttämisen tärkeimmistä tavoitteista on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaksi työyhteisön jäseneksi. Mitä nopeammin tulokas oppii hoitamaan työnsä itsenäisesti ja oikein, sitä nopeammin hän maksaa rekrytoinnistaan aiheutuneet kulut takaisin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdyttäminen vie tavallisesti

usean henkilön työaika, ja on organisaation etu, kun uusi työntekijä oppii hoitamaan tehtävänsä ilman opastusta (Österberg 2009, 101).

Tulokas tekee usein alkuvaiheessa virheitä työssään. Vaikka henkilö olisi aiemmin työskennellyt samankaltaisissa tehtävissä, ovat uuden organisaation järjestelmät ja toimintatavat luultavasti erilaisia ja vaativat opettelua. Mikäli perehdyttämistä ei hoideta kunnolla, on vaarana, että työntekijä tekee toistuvasti virheitä. Tämä taas vaikuttaa suoraan prosessien sujuvuuteen, aikatauluihin sekä yrityksen uskottavuuteen. Virheet voivat aiheuttaa pahimmillaan asiakkuuksien menetyksiä; vähintään virheiden korjaamiseen kuluu arvokasta aikaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.) Hyvin hoidetulla perehdyttämällä vähennetään myös tapaturmien, poissaolojen ja henkilöstön vaihtuvuuden aiheuttamia kustannuksia (Kangas 2000, 6).

Perehdyttämisen on todettu vaikuttavan työtyytyväisyyteen, motivaatioon ja sitoutumiseen. Uusi työntekijä saa välittömästi positiivisen kuvan yrityksestä, kun hän kokee työnantajan nähneen vaivaa hänen vastaanottamisensa ja tutustuttamisensa suhteen. Motivaatio kasvaa, kun tulokas voi luottaa taitoihinsa ja hänet sitoutetaan yrityksen arvoihin ja toimintatapoihin. Perehdyttäminen tekee työntekijästä myös nopeammin tiimin jäsenen. (Dessler 2003, 185, 187.) Åbergin viestintäpizzassa työhön ja organisaatioon perehdyttäminen kuuluvat ”kiinnittäminen” -otsikon alle (Åberg 2000, 201). Perehdyttämisen olennainen tavoite onkin sitouttaa työntekijä osaksi organisaatiota ja sen kulttuuria ja luoda näin pitkäaikaisia työsuhteita. Lisäksi on huomioitava, että tulokkaiden kokemukset yrityksestä leviävät nopeasti laajemmalle ja vaikuttavat yrityskuvaan. Tämän vuoksi organisaation ei tulisi väheksyä lyhytaikaisen työvoiman perehdyttämisen merkitystä. (Kangas 2000, 6.)

3.3 Vastuut ja keinot

Tulokkaalla tulee aina olla nimettynä henkilö, jolta hän voi tarvittaessa kysyä neuvoa ja saada tukea. Lähin esimies on vastuussa perehdyttämisestä. Tämä ei tarkoita sitä, että

esimiehen tulisi henkilökohtaisesti opastaa tulokasta kaikessa. Varsinainen työn opastaja voi olla muu henkilö ja perehdyttäjiä voi olla useita. (Åberg 2000, 206, 209.) Usein samoissa tehtävissä työskentelevät ovat parhaita henkilöitä opastamaan uutta työntekijää työmenetelmissä. Perehdyttäjäksi tulisi valita henkilö, joka hallitsee ohjaamisen ymmärrettävällä ja innostavalla tavalla sekä kykenee asettumaan perehdytettävän asemaan. Hyvin kokenut työntekijä ei aina ole paras vaihtoehto opastajaksi, sillä hän ei muista omaa tulokasaikaansa ja hänen piintyneet rutiininsa saattavat olla jopa haitaksi työnopastuksessa (Kjelin & Kuusisto 2003, 196).

Perehdyttämisen keinoja on useita ja sopivin tapa vaihtelee työn laadun mukaan. Työntekijä voi opetella työtä oikeissa tai simuloituissa työtilanteissa, oppitunneilla tai itseopiskeluna kirjoista tai sähköisestä materiaalista (Dessler 2003, 192–196). Monissa tehtävissä vieriopetus on paras keino varsinaisen työn opettelemiseen. Siinä tulokas seuraa aluksi sivusta kun perehdyttäjä tekee työtä. Jossain vaiheessa roolit vaihtuvat ja tulokas pääsee kokeilemaan tehtäviä itse opastajan valvonnassa. Vieriopetuksen tukena voidaan käyttää Kjelinin ja Kuusiston (2003, 206–223) luettelemia menetelmiä, kuten orientointikeskusteluja esimiehen ja alaisen välillä, oppimistehtäviä ja apumateriaaleja.

Intranet voi toimia yhtenä perehdyttämismateriaalin lähteenä. Se tarjoaa työntekijälle kanavan tutustua organisaation toimintaan ja arvoihin itsenäisesti. Myös sidosryhmämateriaalia, kuten vuosikertomuksia tai henkilöstölehtiä, käytetään usein antamaan tulokkaalle kokonaiskuvaa yrityksen toiminnasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.) Näitä voidaan antaa tulokkaalle jo ennen töiden aloittamista. Monet organisaatiot antavat uudelle työntekijälle Tervetuloa taloon -vihkosen, jossa tarjotaan tietoa yrityksen perustiedoista tarkkoihin työhjeisiin. Tällaisen vihkosen laadinnassa on kiinnitettävä huomiota luettavuuteen ja päivitysmahdollisuuksiin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.) Apumateriaalina voivat toimia myös konkreettiset työhjeet, käsikirjat, erilaiset perehdyttämisen tarkistus- ja muistilistat, esitteet ja esittelyvideot. Materiaali auttaa muistamaan opetettuja asioita, koska tulokas voi tutustua niihin etukäteen ja kerrata asioita jälkikäteen materiaalin avulla. (Kangas 2000, 10.)

3.4 Perehdyttäminen prosessina

Uusi työntekijä muodostaa mielikuvia yrityksestä jo ennen varsinaisten töiden aloittamista. Työnhaun yhteydessä työnhakija etsii tietoa yrityksestä ja roolistaan organisaatiossa. Työnantajan alkuvaiheen kontakteilla on suuri merkitys siihen, millaiseksi työnhakija kokee organisaation ja muodostuuko hänelle siitä positiivinen kuva. (Kjelin & Kuusisto 2003, 125–126.) Vaikka yleensä vain yksi henkilö tulee valituksi työhön, on huomioitava myös millaisen kuvan organisaatio antaa niille, joita ei valita; mielipiteet leviävät nopeasti laajalle ja vaikuttavat ihmisten yleiseen kuvaan organisaatiosta (Åberg 2000, 204). Työhönottohaastattelu on jo osa perehdyttämistä. Tulokkaalle kerrotaan haastattelun aikana organisaatiosta ja hänen tulevasta työstään. Usein valittu työntekijä saa myös materiaalia mukaansa ja mahdollisesti kierroksen työpaikalla. (Kangas 2000, 9.)

Ensimmäisinä työpäivinä syntyvä ensivaikutelma voi olla pitkäikäinen ja ratkaiseva henkilön asennoitumisessa organisaatioon (Åberg 2000, 205). Tulokas odottaa ensinnäkin, että hänet toivotetaan tervetulleeksi ja kohdellaan niin kuin häntä olisi odotettu. Ehkä pahin virhe ensimmäisenä päivänä on jättää tulokas oman onnensa nojaan ja luoda tunne, että hän on vain muiden tiellä. Tämän estämiseksi uudelle työntekijälle tulisi nimetä vastaanottaja, joka ohjaa ja opastaa häntä ensimmäisenä päivänä. Myöhemmin vastaanottaja voi jättää tulokkaan toisen perehdyttäjän huomaan. Vastaanotettava työntekijä huolehtii siitä, että tulokas saa kaiken tarvittavan työhön liittyvän materiaalin. Ensimmäisen päivän tarkoitus on tavallisesti saada yleiskuva työstä ja työtiloista. Riippuen organisaatiosta ensimmäinen päivä voi sisältää myös varsinaisen työn opettelua. (Kangas 2000, 9.)

Ensimmäisenä työviikkona keskitytään oman työtehtävän opetteluun. Tutuksi tulevat myös työtoverit ja organisaatio suuremmalla tasolla. Alusta lähtien on hyvä kertoa työntekijälle myös mahdollisista ongelmatilanteista työssä sekä antaa työkaluja niiden ratkaisemiseksi. Toisella viikolla tulokkaan tulisi antaa työskennellä ainakin jonkin verran itsenäisesti. Hiljalleen työntekijä tutustuu yhä paremmin kokonaisuuteen ja työteh-

tävänsä linkittymiseen siihen. Myös sidosryhmät ja erilaiset asiakkaat tulevat tutuiksi. Muutaman työviikon jälkeen tulokkaalle annetaan palautetta työstä ja kerrotaan, miten hänen työtään arvioidaan jatkossa. (von Gruenewaldt 2004, 44–45.)

3.5 Haasteet

Niin tärkeää kuin perehdyttäminen onkin, harvassa yrityksessä se hoidetaan täydellisesti. Yksi suurimpia syitä epätäydelliseen perehdyttämiseen on kiire. Perehdyttäjiillä on oma työnsä hoidettavana ja siinä sivussa pitäisi ohjata uutta työntekijää. Aikataulujen yhtensovittaminen voi olla haastavaa, ja helposti vähäinen aika käytetään mieluummin omaan työhön kuin tulokkaan opastamiseen. Perehdyttäminen olisi hyvä ajoittaa aikaan, jolloin yrityksellä ei ole kiireinen sesonki. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.) Toisaalta organisaatio palkkaa uutta työvoimaa, varsinkin lyhytaikaista sellaista, juuri kiireisiin sesonkeihin.

Puutteelliseen perehdyttämiseen voi olla syynä tulokkaan valmiuksien väärinarviointi. Sen sijaan, että tehdään oletuksia uuden työntekijän osaamisen tasosta, tulisi ne arvioida yhdessä työntekijän kanssa mahdollisimman hyvin. Tällöin perehdyttämisessä osataan keskittyä oikeisiin asioihin, mikä osaltaan tehostaa ajankäyttöä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttäjän kyky asettua perehdytettävän asemaan on merkittävä tekijä. Kun opastaja huomaa selittää tulokkaalle myös sellaiset asiat, joita itse pitää itsestäänselvyytenä, hän edesauttaa perehdytettävän ymmärtämistä. Usein jo termit ja alan sanasto ovat tulokkaalle uusia. Juuri tästä syystä pitkään organisaatiossa työskennelleet eivät välttämättä ole parhaita perehdyttäjiä, vaan perehdyttäjänä voi olla paras sellainen henkilö, joka on itse juuri ollut perehdytettävänä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197.) Toisaalta joillain aloilla, joissa oppimisessa käytetään perinteisesti niin kutsuttua mestari-kisälli -asetelmaa, voi asia olla toisin.

Mikäli perehdyttämisestä vastaavaa ei ole määritelty ennakkoon, tulee tulokkaan saapuesssa ongelmia. Perehdyttämisen tulisi aina olla jollain tasolla suunniteltua, jotta vastuut ja aikataulut ovat selkeät ja kaikkien tiedossa. Muuten on vaarana, että perehdyttäminen jää vaillinaiseksi, kun jokainen olettaa jonkun toisen olevan vastuussa siitä, tai tulokkaalle tulee ohjeita joka suunnasta ja kokonaiskuva on sekava. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

4 TYÖNOPASTUS

4.1 Määritelmä ja tarkoitus

Työnopastus on nimensä mukaisesti työpaikalla annettavaa työtehtävien opetusta. Se voidaan toteuttaa joko harjoittelemalla suoraan oikeaa työtilannetta tai simulaation eli todellisen työtilanteen jäljitelmän avulla. Työnopastusta, kuten perehdyttämistäkin tarvitaan uuden työntekijän opastamisessa työhönsä, työvälineiden tai menetelmien muuttuessa tai vanhan työntekijän siirtyessä uuteen tehtävään. (Vartiainen ym. 1989, 53–55.)

Työnopastuksella siirretään työntekijälle taidot työn oikeanlaiseen suorittamiseen, työtä koskevien säädösten ja turvallisuusmääräysten noudattamiseen sekä poikkeustilanteissa toimimiseen. Opastettava työ voi olla esimerkiksi jonkin laitteen käyttö tai asiakaspalvelutilanne – tai yhdistelmä näitä. Nykyään joka yrityksellä on omat tietojärjestelmänsä, jotka vaativat usein konkreettista käyttöopastusta. Lisäksi jokaisella organisaatioilla on tietyt tavat hoitaa palvelutilanne, joten tulokas voi tarvita opastusta tällä alueella, vaikka hän olisi asiakaspalvelun ammattilainen.

4.2 Oppiminen

Vartiainen ym. (1989, 39) mukaan *”opetuksen tavoitteena on toimintaa säätelevien sisäisten mallien kehittäminen niin, että asetetut tavoitteet saavutetaan ja että pystytään itse asettamaan tavoitteita”*. Sisäinen malli on ihmisen muistissa oleva, kokemusperäinen käsitys siitä, miten tietynlaisessa tilanteessa tulisi toimia. Lähes aina ihmisellä on kokemusta opittavan asian kaltaisista asioista eli hän ei aloita opettelua täysin tyhjästä, vaan uusi tieto kiinnitetään olemassa oleviin sisäisiin malleihin (Vartiainen ym. 1989, 44).

Tavoitteiden asettamiseen ihminen kykenee vasta, kun hänellä on riittävä määrä perusrutiineja eli taitoja. Taito on tulosta oppimisesta. Taitava työntekijä ennakoii työskennellessään tulevia tapahtumia ja pystyy varautumaan esimerkiksi ongelmatilanteisiin. Aloittelija sen sijaan toimii reagoivasti eli tekee toimenpiteitä vasta häiriön ilmaantuessa. (Vartiainen ym. 1989, 39.)

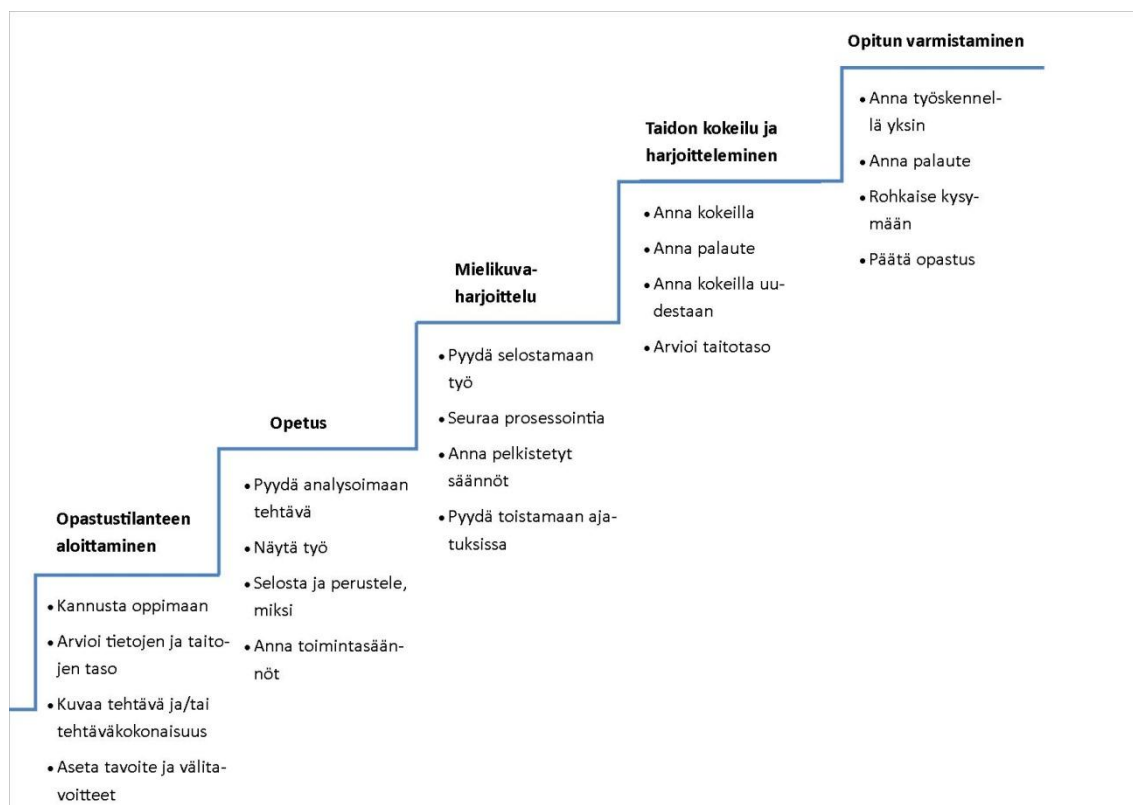
Oppimisessa voidaan havaita erilaisia vaiheita. Vartiainen ym. (1989, 43) mainitsevat yhdeksi tunnetuimmista oppimisen vaiheteorioista Fittsin (1962) mallin, jossa taidon oppimiselle on kolme vaihetta. Kognitiivisessa vaiheessa pyritään ymmärtämään tehtävä ja luodaan alustava sisäinen malli menettelytavoista, joilla tavoitteeseen päästään. Assosiaatiovaiheessa ensimmäisen vaiheen osataidot yhdistetään, ja näistä syntyy hiljalleen harjoittelun kautta kokonaisuus. Työskentelyssä esiintyvät virheet poistetaan. Assosiaatiovaihe voi kestää tehtävästä riippuen viikkoja. Viimeinen vaihe oppimisessa on autonominen vaihe, jossa työ voidaan suorittaa yhä nopeammin ja automaattisemmin ilman tietoista kontrollia ja vähäisin virhein. (Vartiainen ym. 1989, 43.)

Vaiheiden tiedostaminen on tärkeää, sillä eri vaiheessa oleva oppija käsittelee tietoa eri tavalla. Kognitiivisessa vaiheessa olevan oppilaan tarkkaavaisuus kohdistuu yhteen asiaan kerrallaan, joten hänelle ei kannata antaa useampia oppimistehtäviä kerralla. Myöhemmissä vaiheissa uutta opeteltavaa taas voidaan lisätä. (Vartiainen ym. 1989, 82.)

Oma kokemukseni on, että kun työ alkaa rutinoitua, astuu esiin myös epävarmuus. Työntekijä voi tehdä tai luulla tekevänsä virheitä. Kun tehtävää tekee osittain automaattisesti, voi äkkiä ”herätä” ajatukseen: Mitä tein äsken? Teinkö jotain väärin? Usein tulee myös tunne, että on unohtanut jonkin työvaiheen, vaikka sen olisi todellisuudessa tehnyt tiedostamattaan.

4.3 Työnopastuksen menetelmät

Tunnetuimpia työnopastuksen menetelmiä on niin kutsuttu viiden askeleen menetelmä (kuvio 2). Tätä menetelmää voi tarvittaessa soveltaa tilanteen mukaan. (Kangas 2000, 14.)



Kuvio 2: Viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus 2009)

Työnopastuksen alussa varmistetaan, että saatavilla on kaikki tarvikkeet työtä varten ja työtilassa on mahdollisimman vähän häiriötekijöitä. Opastettavalle selvitetään työvaiheet ja mikäli työ on hänelle jonkin verran tuttua, arvioidaan osaamisen taso ja oppimistavoitteet. Opastaja pyrkii herättämään oppijan kiinnostuksen tehtävää kohtaan ja rohkaisee häntä kyselemään. (Kangas 2000, 14.) Opastettavalle kerrotaan, miten hänen työnsä on yhteydessä muuhun organisaation toimintaan ja kuvataan tehtävän välitavoitteet, joiden kautta tulokseen päästään (Vartiainen ym. 1989, 96).

Tämän jälkeen opastettavalle annetaan kokonaiskuva työtehtävästä. Tässä vaiheessa opastaja näyttää usein itse, miten tehtävä tulisi tehdä. Työn voi tehdä aluksi normaali-vauhdilla ja myöhemmin hitaasti selittäen työvaiheet ja niissä mahdollisesti esiintyvät ongelmat. (Dessler 2003, 193.) Oppimistuloksen kannalta olisi hyvä perustella, miksi asiat tehdään juuri näin; mikäli perustelu annetaan opastettavan tehtäväksi, hän pääsee osallistumaan opetustilanteeseen paremmin. Tehtävän jakaminen osiin helpottaa oppimista, ja hyvä opastaja varmistaa asian perille menon ennen uuteen vaiheeseen siirtymistä. (Kangas 2000, 14–15.) Opastettavaa voidaan pyytää havainnoimaan työn ydinkohdat, jotta hän ymmärtää, mikä tehtävässä on olennaista. Käsitteiden ja ammattitermien selittäminen helpottaa ajattelua ja työtä koskevaa kommunikointia. (Vartiainen ym. 1989, 97.)

Mentaalisen harjoittelun tavoitteena on viimeistellä sisäiset mallit ennen kuin tehtävää harjoitellaan käytännössä tekemällä. Mielikuvaharjoittelussa opastettavaa voidaan pyytää kertomaan sanallisesti työsuorituksen etenemisen. Opastettavan on hyvä kerrata tehtävää myös hiljaa mielessään. Tarvittaessa korjataan puutteet ja virheet. Työnkulle annetaan pelkistetyt säännöt kokonaiskuvan ja tavoitteiden vahvistamiseksi. (Vartiainen ym. 1989, 98.)

Tämän jälkeen päästään testaamaan, miten hyvin opastettava on oppinut asian käytännössä. Opastettava harjoittelee työtä ja saa palautetta ohjaajaltaan sekä arvioi itse osaamistaan. Harjoitteluvaihe voi kestää pitkäänkin ja sen aikana opastaja on jatkuvasti harjoittelijan tukena. Lopulta uusi työntekijä pääsee tekemään työtä itsenäisesti niin, että opastaja on tarvittaessa lähellä neuvomassa ja tarkistamassa. (Kangas 2000, 15.) Virheelliset työtavat korjataan ennen kuin niistä tulee tapa. Koko prosessin ajan on tärkeä kannustaa opastettavaa, jotta hän oppii luottamaan taitoihinsa. (Dessler 2003, 193.)

4.4 Työohje opetuksen apuna

Työohje toimii työnopastuksen apumateriaalina. Ohjeen avulla tulokas voi tutustua työnsä vaiheisiin jo ennen varsinaisen työn aloittamista, ja saa näin kokonaiskuvan tehtävästä. Opetuksen aikana ja sen jälkeen kirjallinen ohjeistus toimii tiedon vahvistajana ja muistuttajana.

Hyvä työohjeistus saa uuden työntekijän tuntemaan itsensä ammattitaitoiseksi, kun hänellä on ohje, johon turvautua esimerkiksi tilanteissa, jolloin asiakaspalvelussa ei ole paikalla muita työntekijöitä. Ohjeistuksen olemassaolo vahvistaa uuden työntekijän positiivista kuvaa työpaikasta, sillä se luo tunteen, että häntä on odotettu ja häntä varten on nähty vaivaa (Österberg 2009, 109). Ohjeistus auttaa työntekijää myös muodostamaan nopeasti kokonaiskuvan tulevista työtehtävistään.

5 ASIAKKAIDEN ASEENTEET JA ODOTUKSET

Perehdyttäminen ei ole tärkeää vain varsinaisten työtehtävien oppimisen kannalta. Aloittaessaan työnsä uusi työntekijä kohtaa hyvin pian myös kaikki ne asenteet ja odotukset, joita asiakkailla on hänen työtään ja työpaikkaansa kohtaan. Tulokas tuleekin perehdyttää kohtaamaan nämä asiakkaiden asenteet sekä toimimaan erilaisissa, haastavissakin työtilanteissa ammattimaisesti ja asiakasta palvellen.

5.1 Asiakkaiden kuva Tullista

Valtion ja kunnan laitosten toimintaa on perinteisesti leimannut byrokraattinen kulttuuri, joka ilmenee Grönroosin (1987, 86) mukaan muun muassa voimakkaana viranomaistoimintojen korostamisena, viranomaistoimintojen ja palvelutoimintojen vastakkaisuutena, muodollisiin sääntöihin ja päätöksentekoon turvautumisena sekä muutoseikkojen painottamisena asiakaspalvelussa ja asioiden käsittelyssä.

Huolimatta siitä, että julkisen sektorin palveluun on kiinnitetty yhä enemmän huomiota, asiakkaat eivät yleisesti ottaen ole tyytyväisiä sen toimintaan. Julkishallinnon organisaatioita syytetään byrokraattiseksi ja hitaiksi. Niitä arvostellaan myös tiedotusongelmista, yhdenvertaisuuden puutteesta ja taloudellisista ongelmista, kuten palvelujen sijainnista kaukana asiakkaista. (Grönroos 1987, 17.) Tullilla on asiakasstrategia, joka tähtää asiakkaiden vaatimusten vastaamiseen ja tulliasioinnin helpottamiseen (Tulli 2010). Noora Viljasen (2008, 43) opinnäytetyönään tekemä tutkimus Tullin asiakasstrategian toteutumisesta käytännössä osoitti kuitenkin, että asiakkaat eivät huomanneet strategian vaikuttaneen mitenkään Tullin palveluun.

Ihmisillä on usein negatiivinen kuva Tullista ja sen työntekijöistä. Harva maksaa veroja mielellään, ja Tullia tunnutaan pitävän pikemminkin jonkinlaisena kansalaisten ryöstäjänä kuin valtion hallinnoimana hyödyllisenä elimenä. Internetin keskustelupalstoilla

jaetaan vinkkejä siitä, kuinka huijata tullimestä. Ruokakaupassa tuotteen hintaan sisältyvä vero on helppo maksaa sen suuremmin ajattelematta asiaa; toisenlaiseksi asenne muuttuu, kun pitäisi maksaa veroja ulkomailta tilatusta paketista.

Kuten asiakkaat palvelutilanteessa usein toteavat, asioiminen Tullissa on monelle ensimmäinen kerta eivätkä he tiedä, miten toimia. Tietämättömyys ja epävarmuus vaikuttavat asenteeseen ja valitettavan usein vaikutus on negatiivinen. Esimerkiksi postitullausasiakkaat ihmettelevät usein, miksi heidän pitää tulla hakemaan pakettinsa Tullista ja vielä maksaakin siitä. Asiakkailla voi olla epämääräinen käsitys Tullin toiminnasta, ja ainoat tiedot saattavat olla peräisin huhuista ja tuttavien kertomuksista. Tullityö kuuluu lisäksi turvallisuusalan ammatteihin. Näillä aloilla esiintyy tyypillisesti asiakkaita, joille on tunnusomaista virkailijan vähättely ja epäluuloisuus viranomaistoimintaa kohtaan (von Gruenewaldt 2004, 83).

Asenteet tulevat helposti esille asiakaspalvelutilanteissa. Palveluhenkilöstö antaa yritykselle kasvot, ja tyytymättömällä asiakkaalla ei usein ole mahdollisuutta ilmaista mielipiteitään muille kuin juuri asiakaspalvelijoille. Asiakkailla ei ole myöskään samanlaista kunnioitusta tullivirkailijaa kuin vaikkapa poliisia kohtaan.

5.2 Palveluodotukset

Korkeamäen, Pulkkisen ja Selinheimon (2000, 22) mukaan asiakkaiden odotukset kohdistuvat seuraaviin asioihin:

- luotettavuus, ts. palvelun lopputulos
- konkreettiset tekijät eli fyysinen ympäristö
- avuliaisuus, kuten auttamishalu ja nopea palvelu
- vakuuttavuus, ts. työntekijöiden tiedot ja kyky vaikuttaa luottamuksen syntyyn
- empatia, ts. asiakkaan yksilöllinen huomioon ottaminen

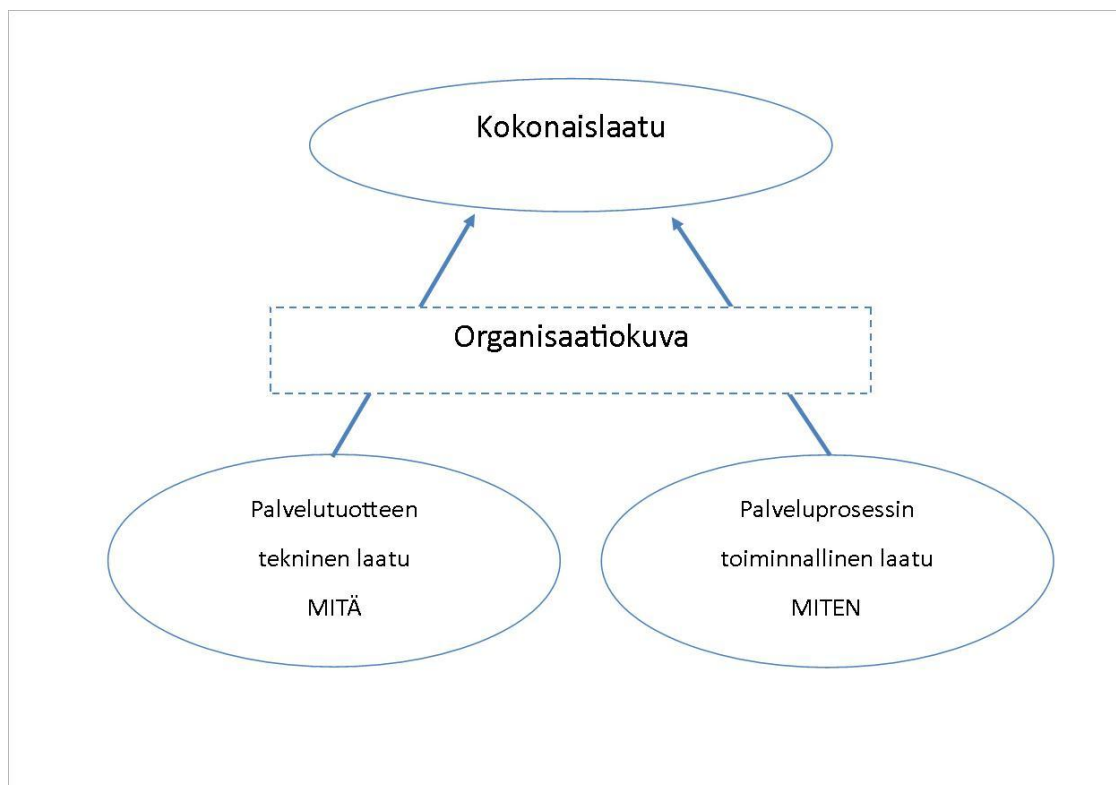
Jokainen asiakas haluaa tulla palvelluksi yksilönä. Henkilökohtaisten palvelutilanteiden merkitys on entisestään kasvanut, kun osa palvelun rutiinitoiminnoista on muutettu toimivaksi itsepalveluna. (Santonen 1996, 7.) Huomaavaisuus, innostus ja asiantuntemus ovat ominaisuuksia, joita asiakas odottaa ja toivoo näkevänsä palveluhenkilöstössä. Sen sijaan asiakas ei halua tulla nolatuksi, kuulla asiakaspalvelijoiden juoruilevan talon asioista, saada massakohtelua tai tulla kohdelluksi huonosti sen vuoksi, että asiakaspalvelijalla on huono päivä tai tällä on kiire kotiin. (Santonen 1996, 16–25.)

Asiakas vertaa saamaansa palvelua aikaisempiin palvelukokemuksiinsa ja odotukset palvelun tasosta muuttuvat yhä vaativammiksi. Asiakas ei välttämättä rekisteröi tyydyttävää palvelua lainkaan; sen sijaan erityisen hyvä tai erityisen huono palvelu huomataan. Tyypillistä on, että asiakas ei anna palautetta palvelutilanteesta suoraan asiakaspalvelijalle. Sen sijaan kokemuksista kerrotaan tuttavapiirille ja ne voivat levitä näin hyvinkin laajalle. (Newby 2000, 8-11.)

Yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Asiakas on saattanut törmätä organisaatiota koskeviin negatiivisiin viesteihin esimerkiksi keskustelupalstoilla. Näiden ennakko-odotusten siivittämänä asiakas etsii palvelutilanteesta virheitä ja on helposti ärsyyntyvä. Asiakkaan ystävällinen huomioiminen on usein paras tapa kumota negatiiviset odotukset; koska asiakkaan käytös heijastuu myyjän vastaukseen, voi tämä käytännössä olla vaikeaa. (Santonen 1996, 27.)

Asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakas saa palvelua käyttäessään eli käytännössä palvelun lopputulos. Tullissa esimerkki teknisestä laadusta voisi olla asiakkaan saama autoveropäätös. Toiminnallinen laatu taas on sitä, miten palvelu tapahtuu. Muun muassa palvelun nopeus, palveluhalukkuus ja henkilökunnan asenteet kuuluvat toiminnalliseen laatuun. Kun asiakas mittaa palvelukokemustaan, hänen ensisijainen mittarinsa on toiminnallinen laatu. (Grönroos 1987, 11 ja 45–46.) Tärkeintä ei siis välttämättä ole lopputulos, vaan se, miten siihen päästään.

Organisaatiokuva, joka muodostuu suunnitellun ja suunnittelemattoman viestinnän sekä asiakkaiden kokemusten kautta, vaikuttaa siihen, miten laatu koetaan. Asiakas, jolla on myönteinen kuva organisaatiosta, antaa helpommin anteeksi palvelun heikoudet. Sen sijaan asiakas, jonka kuva organisaatiosta on negatiivinen, kokee tavallista kielteisempänä pienetkin puutteet palvelussa. (Grönroos 1987, 81.) Kuvio 3 havainnollistaa, kuinka organisaatiokuva toimii suodattimena asiakkaan kokemukselle.



Kuvio 3: Laadun muodostuminen (Grönroos 1987, 33)

Asiakkaan oma toiminta vaikuttaa myös laatuun, sillä hän osallistuu usein itse palvelun tuottamiseen esimerkiksi täyttämällä lomakkeita. Asiakkaan toiminta vaikuttaa häntä palvelevan henkilön toimintaan; asiakas, joka ei tiedä miten toimia voidaan kokea jopa hankalaksi asiakkaaksi ja hän saattaa saada huonompaa palvelua kuin muut asiakkaat. (Grönroos 1987, 58.)

5.3 Asenteiden kohtaaminen ja odotuksiin vastaaminen

On organisaation, työntekijän ja asiakkaan edun mukaista perehdyttää uusi työntekijä niin, että hän pystyy toiminnallaan vastaamaan asiakkaiden myönteisiin odotuksiin ja osoittamaan vääräksi negatiiviset asenteet. Parhaiten tämä onnistuu, kun työntekijä osaa toimia organisaation arvoja ja periaatteita kunnioittaen, osaa työnsä perinpohjaisesti ja tuntee asiakkaat ja heidän odotuksensa (Newby 2000, 21).

Uuden työntekijän tulee

- hallita asiakaspalvelu
- tuntee työnsä hyvin
- tietää miten toimia poikkeustilanteissa
- tuntee yrityksen arvot, strategiat ja toimintatavat

Seuraavassa tarkastellaan kutakin aihealuetta tarkemmin.

5.3.1 *Palveleva henkilöstö*

Julkisella sektorilla toimivien organisaatioiden toiminta ei ole kaupallista, vaan tavoitteena on yhteinen hyöty. Tämänkaltaisella organisaatiolla suhde asiakkaaseen on hie- man erilainen kuin kaupallisella yrityksellä. Koska asiakas joutuu tahtomattaankin käyt- tämään organisaation palveluita, ei huono palvelukokemus välttämättä johda asiak- kaan menetykseen ja tätä kautta taloudellisiin menetyksiin. Tämä ei kuitenkaan anna lupaa hyvän palvelun unohtamiseen. Julkinen hallinto on viime kädessä olemassa ihmisi- ä varten ja kansalaisilla on oikeus hyviin palveluihin (Grönroos 1987, 27). Palvelun kehittäminen tehostaa organisaation toimintaa sekä kehittää henkilöstön työskentely- edellytyksiä, mikä johtaa työhyvinvoinnin ja motivaation kasvuun (Grönroos 1987, 27- 28).

Palveluasenteen omaksuminen vaatii tietoa ja taitoa. Henkilöstö tulee kouluttaa palveluorganisaation toimintaan ja työtilanteisiin. (Grönroos 1987, 15.) Palveluajatuksen toteuttaminen lähtee aina organisaatiokulttuurista ja esimiehiltä. Ei riitä, että asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt haluavat palvella hyvin; organisaation muiden toimintojen tulee tukea heitä. Asiakkaan kanssa suorassa kontaktissa olevat ovat vain yksi osa palvelukokonaisuutta, ja asiakkaalle näkymättömien osien toiminta vaikuttaa yhtä lailla palvelukokemukseen. Niin ihmiset kuin laitteet, järjestelmät ja muut resurssit vaikuttavat siihen, miten asiakasta voidaan palvella, ja joskus hyvän asiakaspalvelijan työ voi hukkua esimerkiksi teknisten ongelmien alle. (Grönroos 1987, 44, 57.)

Normit ja arvostukset määrittävät organisaation tapaa toimia ja ovat yksi palvelun kehittämisen edellytys (Grönroos 1987, 54). Normit ovat ohjeita päivittäisiin asiakaspalvelukäytäntöihin ja yksi työkalu palvelun laadun mittaamiseen. Normit voivat olla erilaisia riippuen organisaatiosta. Usein noudatettavia normeja ovat esimerkiksi asian tekeminen kerralla oikein, asiakkaille annettujen lupauksen täyttäminen luvatussa tavalla ja ajoissa tai asiakkaiden kohtelemisen aina mahdollisimman kohteliaasti. Normit voivat ohjata myös organisaation tapaa viestiä kirjallisesti ja puhelimitse. (Newby 2000, 32–34.) Yhteisten normien ja arvostusten puute voi johtaa siihen, että uusi työntekijä ei tiedä, kuinka suhtautua asiakkaisiin, heidän toivomuksiinsa ja työhönsä (Grönroos 1987, 54). Niin työntekijän kuin asiakkaan epävarmuus kasvaa ja palvelu kärsii. Kun hyvä palvelu on määritelty yksityiskohtaisesti, siitä viestitään työntekijöille onnistuneesti ja siihen kytkeytyy normeja ja mittaamista, on todennäköisyys saada huippupisteitä asiakkailta lähes 90 % (Bell & Zemke 2006, 63).

5.3.2 Osaava henkilöstö

Perusteellinen perehdyttäminen on tärkeä tekijä, kun halutaan luoda tulokkaalle turvallinen olo; tunne siitä, että hän hallitsee työnsä (Österberg 2009, 101). Mikäli työntekijä ei hallitse omaa työtänsä eikä osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin, syntyy asiakkaalle huono vaikutelma. Yhtä lailla työntekijä itse tuntee epäonnistuneensa ja hänen

varmuutensa heikkenee. Newbyn (2000, 21) mukaan hyvään asiakaspalveluun kuuluu perinpohjainen tieto tavaroista ja palveluista, asiakkaista, organisaation toiminnasta ja menettelytavoista sekä organisaation sisäisistä asiakkaista, työtovereista ja alihankkijoista. Bell ja Zemke (2006, 117) taas toteavat kirjassaan Huippupalvelun johtaminen, että asiakkaat odottavat henkilöstön tietävän yrityksen tuotteista ja palveluista enemmän kuin he itse, mutta tämä ei aina pidä paikkaansa.

Hyvän palvelun edellytys on työn osaaminen - tietämättömyys syö uskottavuutta asiakkaiden silmissä. Näin ollen uudenkin työntekijän tulee tietää ainakin vähän kaikesta. Tullin asiakaspalvelupisteellä ei voi luottaa siihen, että vuoronumerojärjestelmän avulla voisi valita palveltavakseen ainoastaan ne asiakkaat, joita uskoo osaavansa auttaa. Asiakkaat tulevat välillä kysymään ilman vuoronumeroa tai väärällä numerolla; joskus uusi työntekijä voi olla hetkellisesti ainoa paikalla oleva asiakaspalvelija. Jokaista asiakasta ei voi käännättää luukulta pois tai käskeä odottamaan, kunnes joku osaavampi tulee paikalle. Asiakkaat usein ymmärtävät tietämättömyyden, jos työntekijä kertoo olevansa uusi, mutta tästä huolimatta asiakkaita ei voi jättää kokonaan ilman apua. Aina pitää tarjota joku ratkaisu tai ohjata kyselijä jonkun toisen puheille – kuitenkin niin, ettei synny vaikutelmaa asiakkaan pompottelemisesta luukulta toiselle. Asiakkaalle ei saa syntyä myöskään kuvaa, että kukaan ei tiedä, välitä ja ota vastuuta mistään (Newby 2000, 44).

Asiakaspalvelijoiden tulisi tietää myös, mitä kysymyksiä asiakkaat todennäköisimmin esittävät. Myös kiinteästi toimintaan liittyvien sidosryhmien tuntemisesta on etua. Lisäksi hyvä asiakaspalvelija tuntee erilaiset asiakasryhmät (Bell & Zemke 2006, 117). Tullissakin asiakkaita on monenlaisia; on yksityisiä ja yritysasiakkaita, pienasiakkaita, avainasiakkaita ja kumppanuusasiakkaita. Eri ryhmien ominaisuuksien ja erityispalvelujen tietäminen on edellytys palvelun onnistumiselle ja asioiden oikeanlaiselle käsittelylle.

5.3.3 *Toiminta erityistilanteissa*

Työssä voi ilmaantua erilaisia poikkeustilanteita, joihin tulokas tulee valmistaa. Asiakkaat eivät aina käyttäydy odotetulla tavalla, eteen saattaa tulla harvinaisia tilanteita tai sähköiset järjestelmät voivat kaatua, jolloin pitää osata käyttää vaihtoehtoisia menetelmiä. Tulokas kaipaa myös tietoa siitä, kenen puoleen hänen tulee kääntyä ongelmatilanteessa tai tarvitessaan apua. Usein organisaatiossa on tietyt toimintatavat, joita noudatetaan aina samankaltaisissa tilanteissa. Joskus voi olla kuitenkin tarpeen joustaa. (Santonen 1996, 125.) Uuden työntekijän työtä helpottaa, kun hän tietää, kuinka paljon hänellä on omaa päätösvaltaa ja missä tilanteissa on luvallista joustaa säännöistä.

Uudelle työntekijälle on hyvä kertoa etukäteen, millaisia vaikeita asiakkaita hän saattaa työssään kohdata ja miten tällaisissa tilanteissa tulisi toimia. Tällöin tilanteet eivät tule yllätyksenä, vaan työntekijällä on työkaluja niiden hoitamiseen. Kun tulokasta on valmistettu vastoinkäymisten mahdollisuuteen, hänen on helpompi säilyttää ammatillisuutensa, realistisuutensa ja työmotivaation vaikeissa asiakastilanteissa (von Gruenewaldt 2004, 44). Asiakkaan tyytymättömyyden takana voi olla hyvin monenlaisia asioita. Niiden tiedostaminen on ensimmäinen askel tilanteen hallitsemiseen.

Valitusten käsittely oikein on myös tärkeää, sillä tutkimusten mukaan asiakkaan kokiessa, että hänen valituksensa on käsitelty ystävällisesti, tehokkaasti ja asiallisesti, hänen uskollisuutensa organisaatioon kasvaa (Newby 2000, 28). Organisaatiolla olisi hyvä olla yhtenäinen politiikka valitusten käsittelylle, ja nämä pelisäännöt tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana (Valvio 2010, 148). Bell ja Zemke (2006, 95) käyttävät tyytymättömän asiakkaan tyytyväiseksi palauttamisesta nimeä palvelun normalisointi. Heidän mukaansa tehokas palvelun normalisointi vaatii suunnitelmallisuutta ja työntekijöiden valmentamista tyytymättömien asiakkaiden kohtaamiseen. Normit auttavat työntekijöitä toimimaan oikein myös poikkeavissa asiakastilanteissa. (Bell & Zemke 2006, 95–97.)

5.3.4 *Organisaatiokulttuuri toiminnan pohjana*

Organisaation toiminnan lähtökohdat, sen arvot, strategiat ja tavoitteet, eivät aina saa ansaitsemaansa huomiota perehdyttämisessä. Tai kuten Kjelin ja Kuusisto (2003, 45) toteavat, perehdyttämisessä kyllä puhutaan yrityksen tavoitteista, visiosta ja strategioista, mutta itse perehdyttämisessä ei noudateta näitä periaatteita. Kuitenkin perehdyttäminen on tulokkaalle ensikosketus työympäristöön ja hän omaksuu helposti perehdytyksessä annetut toimintamallit. Uusi työntekijä imee itseensä helposti ympäröivät asenteet työtään ja asiakkaitaan kohtaan – toisin sanoen omaksuu olemassa olevan organisaatiokulttuurin (Grönroos 1987, 85). Työympäristön asenteella onkin suuri merkitys siihen, millaiseksi tulokas kokee oman työnsä ja miten hän suhtautuu asiakkaisiin.

Jokaisella organisaatiolla on normeja ja arvostuksia, jotka toimivat ohjenuorana päivittäisissä työtilanteissa. Normit ja arvostukset muodostavat organisaatiokulttuurin, joka on tavallaan organisaation persoonallisuus. (Grönroos 1987, 85–86.) Se määrittää muun muassa sen, kuinka työntekijät ajattelevat, tuntevat ja käyttäytyvät sekä mitä asioita organisaatiossa arvostetaan (Alvesson 2002, 1). Schein (2001, 45) listaa kulttuurin osatekijät seuraavasti:

Ulkoiseen säilymiseen liittyvät tekijät

Toiminta-ajatus, strategia, päämäärät

Keinot: rakenne, järjestelmät, prosessit

Mittaaminen: virheiden havaitsemis- ja korjaamisjärjestelmät

Sisäiseen yhdentymiseen liittyvät tekijät

Yhteinen kieli ja käsitteet

Ryhmän rajat ja identiteetti

Valtasuhteiden ja ihmisten välisten suhteiden luonne

Palkintojen ja statuksen kohdentaminen

Syvät perusoletukset

Ihmisten suhde luontoon

Todellisuuden ja totuuden luonne

Ihmislunnon luonne

Ihmisten välisten suhteiden luonne

Ajan ja tilan luonne

Työntekijöiden sisäistämien voimakkaiden arvostusten on huomattu tehostavan organisaation toimintaa ja motivoivan henkilöstöä. Työntekijöiden on helpompi toimia eri tilanteissa yhtenäisesti ja organisaation toivomalla tavalla, kun toimintaa ohjaavat normit ja arvostukset ovat heidän tiedossaan. (Grönroos 1987, 85–86.) Organisaatiokulttuurin omaksunut työntekijä tietää miten työt hoidetaan, millä asioilla on todellista merkitystä ja millainen käytös ei ole hyväksyttävää (DeCenzo & Robbins 2005, 201).

Organisaatiokulttuurista viestitään työntekijöille monin tavoin. Yksi tärkeimmistä on johdon ja avainhenkilöiden esimerkki. Myös konkreettinen materiaali voi toimia apuna organisaatiokulttuurista viestimisessä. Materiaalina käytetään henkilöstölehtiä ja joissain organisaatioissa tulokkaille annetaan organisaatiokulttuuriin perehdyttävä kirje. (Siukosaari 1999, 52.) Haasteena organisaatiokulttuuriin perehdyttämisessä on se, että kulttuurin elementit ovat usein tiedostamattomia. Henkilöstö kyllä toimii arvojen ja normien mukaan, mutta jos heidän pitäisi kertoa organisaatiokulttuurista sanoin, se ei välttämättä onnistuisi. (Shcein 2001, 34–35.)

6 KEHITYSEHDOTUKSET

Tampereen Tullin perehdyttäminen on monelta osin kunnossa. Tulokas otetaan hyvin vastaan ja hänellä on oma perehdyttäjänsä, johon voi turvautua ja joka osaa asiansa. Muutkin työntekijät ovat valmiita auttamaan tarvittaessa. Uudelle työntekijälle esitellään kanssatyöntekijät, myös johtohenkilöt. Tulokas saa paljon tietoa ja kysymällä saa tietoa sellaisistakin asioista, joita ei varsinaisesti opeteta. Virheisiin suhtaudutaan ymmärtävästi ja palautetta annetaan rakentavasti.

Perehdyttämistä on mahdollista kehittää lisäämällä tulokkaan tietoja yrityksestä ja työstään jo ennen työn alkua ja sen alettua. Omaan työhön perehtymisessä auttaa työohjeisiin tutustuminen. Myös muun, yleisen tiedon siirtäminen tulokkaalle on hyvä tehdä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Näin uusi työntekijä voi toimia mahdollisimman pian tehokkaana organisaation jäsenenä ja luottaa omiin taitoihinsa.

6.1 Työohjekansio

Tervetuloa Tampereen tulliin – opas tulliselvitystyöhön toimii tulokkaan tukena työn opettelussa. Kansio toimii lähinnä muistuttajana, josta voi kerrata opittujen tehtävien kulun ja niihin liittyvät asiat. Se voidaan kuitenkin antaa tulokkaan luettavaksi jo ennen töiden aloittamista, jolloin työntekijän kokonaiskuva tehtävistä selkiintyy ja hänellä on tehtävien käytännön harjoittelun alkaessa jo jonkinlaista teoriapohjaa. Ohjeet on pyritty tekemään niin yksinkertaisiksi ja samalla kattaviksi, että niitä seuraten pystyy suorittamaan tavallisista tehtävistä ilman ohjausta.

Opastettaessa tulokasta suullisesti ei kaikkia asioita välttämättä muista mainita. Ohjekansio auttaa ehkäisemään virheitä, koska siitä löytyy kunkin tehtävän lisäksi siihen liittyviä muita seikkoja, jotka tulisi huomioida. Varsinaisten työohjeiden lisäksi kansio

sisältää tietoa yleisistä käytännöistä työhön liittyen sekä työssä tarvittavia yhteystietoja. Kansiota on helppo selata ja käyttää työn ohessa.

Kansio on Tullin järjestelmissä sähköisessä muodossa. Näin sitä voidaan päivittää tarvittaessa helposti. Päivittäminen helpottuu, kun siitä vastaa yksi henkilö sen sijaan, että kaikki kävisivät vuorotellen läikäilemässä asioita kansioon. Paperiversiona olevan kansion päivitystä helpottaa se, että kansioista voi irrottaa yksittäisiä sivuja vaihdettavaksi.

6.2 Yleinen tieto

Seuraavassa on esitetty yleisiä tietoja, joiden kertominen tulokkaalle parantaa hänen asiakaspalveluvalmiuttaan ja osaamisen tunnettaan. Nämä ovat tietoja, jotka eivät ehkä ole välttämättömiä työn kannalta, mutta joiden hallinta auttaa työntekijää luomaan asiakkaille positiivista kuvaa Tullista ja edesauttaa omaa työssäviihtymistä. Tullin asiakkaat kysyvät toisinaan muutakin kuin suoraan Tullin toimintaan liittyviä asioita. Usein kysytään ajo-ohjeita johonkin lähellä olevaan osoitteeseen tai etsitään samassa rakennuksessa olevaa toista yritystä. Postitullausasiakkailta tulee paljon kysymyksiä myös postin toimintaan liittyen.

Selvitä tulokkaalle varsinaisen työopetuksen lisäksi

- yhteys postiin, katsastukseen ja muihin sidosryhmiin
- mitä muita organisaatioita työskentelee Tullin rakennuksessa
- yhteys omiin osastoihin Tampereen tullin ja koko Tullin sisällä, kenelle mikin asia kuuluu ja miten eri yksiköt toimivat
- kuka on asiantuntija milläkin alueella, keneltä kysyä jos asiakas esittää vaikean kysymyksen

- mitä asiakkaat kysyvät usein
- lomakkeiden täyttö, jotta osaa opastaa asiakasta
- miten hoitaa valitus
- miten kohdataan asiakkaan negatiiviset asenteet
- miten asiakkaiden kansalaisuudet voivat vaikuttaa käyttäytymiseen
- mitä tietoa Tullin internetsivuilta löytyy muilla kielillä / mistä vieraskielinen henkilö saa tietoa tuonti-, vienti- tai autoveroasioista

- menettelytavat häiriö- ja poikkeustilanteissa
- miten seuloa jatkuvasti sähköpostilla tulevista ohjeista työn kannalta oleellimmat

Seuraavassa on eritelty tarkemmin muutamia asioita, joihin työntekijän olisi hyvä osata vastata. Joidenkin kysymysten luonteesta johtuen näihin kysymyksiin ei ole kirjoitettu vastauksia tässä opinnäytetyössä. Kysymyksistä voidaan kerätä vastauksineen lista tuloon tueksi.

Postipaketit

- Millä perusteella paketit tulevat Tulliin
- Miten Vantaalle jäänyt paketti voidaan siirtää Tampereelle ja kauanko siirto kestää
- Mihin aikaan päivästä paketit saapuvat Tulliin
- Missä tilanteissa paketti voidaan tarkistaa Tullissa ja lähettää suoraan asiakkaalle
- Mahdollisuus tullata paketti Itellan tai huolintaliikkeen palvelua käyttäen

Autoverotus

- Miten autontuontiprosessi etenee kokonaisuudessaan

- Miten autoverolomakkeet täytetään, jotta osaa neuvoa tarvittaessa asiakkaita
- Missä sijaitsevat lähimmät katsastusasemat
- Väliaikainen ajolupa: voimassaolo ulkomailla, ajoneuvokohtaisuus, jatkaminen luvan umpeuduttua

Vienti ja tuonti

- Missä sijaitsevat yleisimmin käytetyt / lähimmät huolintaliikkeet
- Mitä lomakkeita Tullista voi ostaa ja mistä muualta niitä saa

6.3 Organisaatiokulttuuri

Organisaatiokulttuurista voidaan viestiä tulokkaalle kasvotusten tai kirjallisesti. On myös huomioitava, että työympäristön asenne ja työntekijöiden käytös kertovat tulokkaalle organisaatiokulttuurista kaikista selvimmin.

Tullilla on Intranetissään Tullilippu-tulokasopas, jossa käydään läpi oman työn suhdetta organisaatioon ja Tullin arvoihin tehtäväkysymysten kautta. Lisäksi Intranetissä on samantapainen tehtäväpaketti työelämävalmiuksiin liittyen. Näissä arvoihin ja strategiaan liittyvien tehtävien osuus on melko pieni. Siitä huolimatta tällaisten tehtävien läpikäynti voisi auttaa tulokasta tutustumaan Tullin organisaatioon ja omaan työnkuvaansa sekä ymmärtämään ne periaatteet, joiden pohjalta Tulli toteuttaa asiakasstrategiaansa ja miten tämä heijastuu käytännön työhön. Tällä hetkellä materiaalia ei hyödynnetä parhaalla mahdollisella tavalla.

Uutta työntekijää voi kehottaa tutustumaan Tullin internetsivuihin jo ennen ensimmäistä työpäiväänsä ja kertoa, mitkä asiat sivuilla erityisesti liittyvät hänen työhönsä. Tulokkaalle voi vuosikertomuksen lisäksi antaa muutakin materiaalia etukäteen tutustuttavaksi.

6.4 Muuta huomioitavaa

Kirjoittaessani asenteista Tullia kohtaan mietin myös niiden vaikutusta Tullin työnantajakuvaan. Tullin henkilöstötilinpäätöksen (2009, 4) mukaan Tullin strategisena tavoitteena on olla kilpailukykyinen ja haluttu työnantaja. Se, miten tavoitteeseen päästään, on asenteiden valossa haasteellista. Tullin rekrytointiprosessissa ei oman kokemukseni mukaan ole huomauttamista, mutta miten saadaan ihmisiä tarttumaan työtarjouksiin eli miten työntekijöitä houkutellaan Tulliin? Tullityötä ei tuoda oikeastaan missään esiin uravaihtoehtona ja keskustelupalstojen viestit (Kontrolli 2010) osoittavat, ettei ihmisillä ole selvää käsitystä siitä, miten erilaisia ja monipuolisia tehtäviä Tulli tarjoaa.

Tullin internetsivut ovat todennäköisesti yksi tärkeimmistä kanavista, joilta tehtävistä kiinnostuneet etsivät tietoa. Kotisivuilla ei kuitenkaan ole minkäänlaista esitettä tai vastaavaa tullityöstä tai rekrytoinnista. Tällainen löytyy kuitenkin intranetistä. Tullin tavoitteiden kannalta voisi olla hyödyllistä pohtia sitä, miten tullityötä vaihtoehtona tuodaan esiin näkyvämmiin ja siten, että se herättää positiivisia mielikuvia ja kiinnostusta Tullia kohtaan.

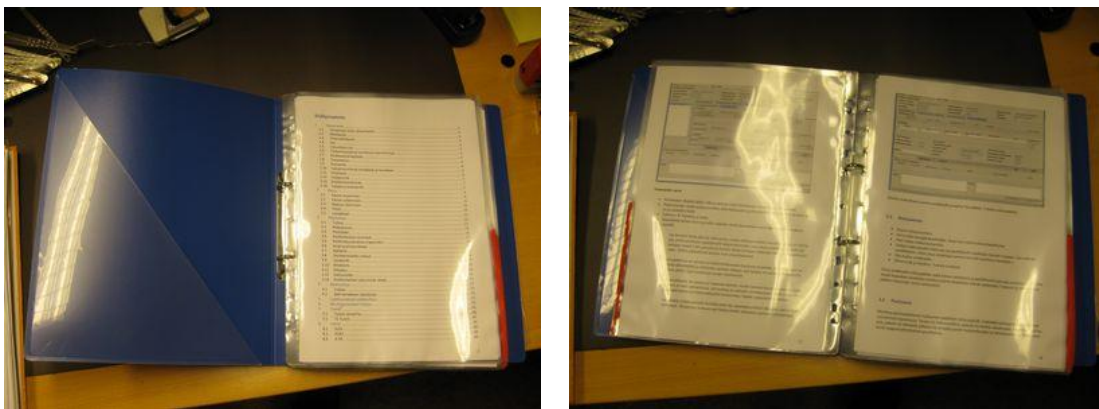
7 POHDINTA

Kun lähdin kehittämään ajatusta ohjekansiosta, oli suunnitelmana tehdä ohjeet tavallisimpiin tulliselvitystöihin sekä tarjota näiden lisäksi malleja esimerkiksi lomakkeiden täyttöön. Kansion edistyessä sisällytin mukaan myös yleistä tietoa työstä, kuten yhteystietoja, työajat ja ohjeita sähköpostin ja muiden sovellusten käyttöön. Tähän vaikutti tutustuminen samasta aiheesta aikaisemmin tehtyihin opinnäytetöihin. En halunnut kansion kuitenkaan olevan organisaatioon yleisesti perehdyttävä materiaali, joten pidin yleisen tiedon määrän vähäisenä ja annoin pääosan konkreettisille työohjeille.

Ohjeistuskansion pääasiallisina tietolähteinä olivat oma työkokemukseni ja tulliselvityksen työntekijöiden asiantuntemus. Lisäksi käytin jonkin verran Tullin sähköisessä muodossa olevia ohjeita. Kansiota kootessani keskustelin sisällöstä kanssatyöntekijöiden kanssa, ja ennen materiaalin tulostamista tarkistutin kirjoittamieni tietojen oikeellisuuden Tullin työntekijällä ja pyysin häneltä myös kehitysehdotuksia.

Ohjekansio jakaantuu 11 pääotsikon alle. Osat on järjestetty siten, että alussa on varsinaiseen tehtävään liittyvä pidempi työohje ja sen jälkeen muut tehtävään liittyvät asiat, joilla ei välttämättä ole olemassa selvää loogista järjestystä. Otsikointi ja sivunumerot helpottavat oikean asian löytämistä nopeasti. Sivunumerointi voi toisaalta haitata kansion päivittämistä, mutta koen sen silti tarpeelliseksi. Jos kansiesta ottaa esimerkiksi irti yksittäisiä sivuja, ne on helppo laittaa takaisin oikeaan paikkaan sivunumeroinnin avulla. Kansiossa on runsaasti malleja asiakirjojen täyttö- ja leimaustavoista sekä kvaaliset ohjeet tullausjärjestelmien käytöstä.

Ohjekansion ulkonäköön ei ole suuremmin kiinnitetty huomiota; ainoastaan väriyty on valittu Tullin värien mukaan ja asettelussa on pyritty selkeyteen ja johdonmukaisuuteen. Yksinkertainen ulkonäkö lisää ohjeiden selkeyttä. Kuviot 4 ja 5 havainnollistavat ohjekansion ilmettä. Kansion visuaaliseen ilmeeseen olisi voinut panostaa enemmän, mikäli sen tekemiseen olisi ollut enemmän aikaa.



Kuviot 4 ja 5: Työohjekansio (Tuuli Vuorma 2010)

Ohjekansioon otettiin mukaan myös postitullaus, vaikka ohjeet tähän liittyen saattavat pian olla turhia postitullauksen sähköistymisen myötä. Olimme toimeksiantajan kanssa yhtä mieltä siitä, että postitullauksen käsittelystä on kuitenkin hyötyä etenkin oman oppimiseni suhteen. Tällä hetkellä postitullaus muodostaa suuren osa-alueen tulliselvitystyössä, ja sen pois jättäminen olisi supistanut ohjeita merkittävästi.

Teoriatietoa etsin perehdyttämistä, työnopetusta ja asiakaspalvelua käsittelevistä kirjoista. Etsin tietoa myös Internetistä ja sähköisistä tietokannoista, mutta nämä eivät antaneet sellaista tietoa, jota olisin tarvinnut. Tullin internet- ja intrasivut toimivat myös hyvänä lähteenä. Aineiston keruu työn alussa oli vaikeaa, kun näkökulma ei ollut tarkentunut riittävästi. Tiedonhankinta kuitenkin helpottui aiheen rajautumisen myötä.

Kaikissa opinnäytetyön vaiheissa on pyritty luotettavuuteen. Opinnäytetyön laatimissa piti huomioida myös tietoturva-asiat. Kävimme esimiehen kanssa keskustelua muun muassa siitä, voiko ohjeistuksen julkaista sellaisenaan. Tullin toiveesta ohjeistuksesta on peitetty kaikki tiedot, joita ei voi luovuttaa ulkopuolisille. Ohjeistuksesta julkaistaan tässä raportissa vain osa.

Työn alkuvaiheessa ongelmana oli sopivan näkökulman löytäminen ja rajaaminen. Perehdyttämistä käsitteleviä opinnäytetöitä tehdään paljon, ja samojen asioiden toistaminen ei tuo lisäarvoa opinnäytetyöhön. Näkökulma muuttui työn tekemisen aikana parikin kertaa, kunnes päädyin tarkastelemaan aihetta tästä asenteiden ja asiakaspal-

velun näkökulmasta. Mikäli tekisin samanlaisen työn uudestaan, pyrkisin rajaamaan aiheen tarkasti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Käyttämäni lähteet olivat hyödyllisiä ja monipuolisia. Asiakaspalvelua käsittelevissä kirjoissa olisin kaivannut enemmän informaatiota asiakkaiden asenteisiin – kirjat kun tuntuivat käsittelevän asenteita lähinnä asiakaspalvelijan palveluasenteen kannalta. Samoin monissa henkilöstöjohtamisen kirjoissa perehdyttämisen osuus on suhteellisen pieni. Koin oman havainnoinnin olevan toimiva tapa kerätä tietoa asiakkaiden esittämistä kysymyksistä ja heidän suhtautumisestaan Tullia kohtaan. Kysymysten innoittamana otin selvää muun muassa joistain autoverotukseen liittyvistä asioista, joita en aiemmin ollut juurikaan ajatellut.

Ohjekansion laatimisvaiheessa mieleeni tuli uusia kysymyksiä, joiden kautta tietämykseni Tullista ja tulliselvitystyöstä kasvoi. Epäselväksi jääneet asiat tulivat selviksi kirjoittaessa ja opin myös sellaisista tehtävistä, joita en vielä kansion laatimisvaiheessa ollut päässyt tekemään. Koen oppineeni paljon perehdyttämisestä ja työnopastuksesta opinnäytetyön tekemisen aikana. Myös tietoni tieteellisen raportin vaatimuksista ja lähteiden käytöstä ovat kasvaneet.

Olen saanut ohjekansiosta positiivista palautetta Tullin työntekijöitä. Tätä kirjoittaessani kansiota on hyödynnetty jo parin henkilön työnopastuksessa. Ole myös itse käyttänyt kansiota jonkin verran apuna omassa työssäni.

Toivon, että ohjekansion hyödyntämisen lisäksi Tullissa kehitetään perehdyttämistä valmentamalla uutta tulokasta entistä paremmin organisaatiokulttuuriin sekä työhön ja työtilanteisiin jo ennen varsinaisiin asiakastilanteisiin astumista. Keräämäni listaa työhön liittyvistä tiedoista voidaan käyttää apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. En ole liittänyt listaan vastauksia kysymyksiin; nämä vastaukset voidaan hakea yhdessä tulokkaan kanssa tai pyytää tulokasta itse selvittämään asiat, jotka hän kokee tärkeimmiksi.

Opinnäytetyön molemmat osat, ohjekansio ja raportti, valmistuivat ajallaan. Olen tyytyväinen siihen, että sain opinnäytetyön aiheen tässä vaiheessa opintoja. Opinnäytetyön tekeminen koulun ja työharjoittelun ohella on vaatinut paljon, mutta tämän työn valmistuttua olen selviytynyt kahdesta opintojen suuresta urakasta: harjoittelusta ja lopputyöstä. Opinnäytetyön tekeminen nyt mahdollistaa suunniteltua aikaisemman valmistumisen.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Alvesson, Mats 2002. Understanding Organizational Culture. Lontoo: SAGE Publications Ltd.

Bell, Chip R. ja Zemke, Ron 2006. Huippupalvelun johtaminen. Helsinki: Rastor Oy.

Dessler, Gary 2003. Human Resource Management. Upper Saddle River: Pearson Education.

von Gruenewaldt, Virpi 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun – palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen kaupunkiliitto ja Suomen kunnallisliitto.

Kangas, Pirkko 2000. Pehdyttämisen palveluilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Korkeamäki, Anne, Pulkkinen, Irma ja Selinheimo, Raili 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Newby, Tony 2000. Hyvään asiakaspalveluun. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Schein, Edgar H. 2001. Yrityskulttuuri – selviytymisopas. Tietoa ja luuloja kulttuurimuutoksesta. Tampere: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.

Siukosaari, Anssi 1999. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino.

Tullilaitos Vuosikertomus 2009 2010. Helsinki: Erweko Painotuote Oy.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari.

Vartiainen, Matti, Teikari, Veikko ja Pulkkis, Anneli 1989. Psykologinen työnopetus. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Vuokko, Pirkko 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WSOY.

Åberg, Leif 2000. Viestintä – tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Österberg, Maritta 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Sähköiset lähteet

Kontrolli. [www-sivu]. [viitattu 24.10.2010]. Saatavissa:

<http://www.kontrolli.fi/keskustelu/showthread.php/1789-Ty%F6skentely-ja-opiskelu-tullissa?1789-Ty%F6skentely-ja-opiskelu-tullissa=>

Tulli. [www-sivu]. [viitattu 20.9.2010]. Saatavissa: <http://www.tulli.fi/>

Mia Ruusunen / Tullihallitus 2009. Tullin henkilöstötilinpäätös. [www-sivu]. [viitattu 20.9.2010]. Saatavissa: <http://ilmari.tulli.fi/>

Viljanen, Noora 2008. Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu, kansainvälisen kaupan koulutusohjelma.

Liite 1: Työohje tulliselvitykseen

Luottamuksellisuusseikkojen vuoksi liitteenä on vain osa ohjeistuksesta.



TULLI
TULL • CUSTOMS

TERVETULOAA TAMPEREEN TULLIIN

- Opas tulliselvitystyöhön •

Laatija: Tuuli Vuorma

Sisällysluettelo

1	Yleiset asiat	4
1.1	Tampereen tullin yhteystiedot.....	4
1.2	Sähköposti.....	4
1.3	Yhteissähköposti.....	4
1.4	Fax.....	4
1.5	Valuuttakurssit	5
1.6	Tulliselvitystyössä tarvittavia internetsivuja.....	5
1.7	Asiakaspalvelupisteet	5
1.8	Työvaatetus.....	6
1.9	Poissaolot.....	6
1.10	Työssä tarvittavat lomakkeet ja tarvikkeet.....	6
1.11	Arkistointi.....	6
1.12	Vastausrinki.....	7
1.13	Sinetöintimerkinnot.....	7
1.14	Työajat ja kulkukortti	7
2	Kassa	9
2.1	Kassan avaaminen	9
2.2	Kassan sulkeminen	9
2.3	Maksun ottaminen	10
2.4	Tilitys.....	10
2.5	Lomakkeet.....	12
3	Postitullaus.....	13
3.1	Tullaus.....	13
3.2	Maksaminen.....	16
3.3	Postisaate.....	16
3.4	Postitullauksen arvorajat	17
3.5	Postitullaussanastoa englanniksi.....	17
3.6	Kirjat ja elintarvikkeet.....	17
3.7	Nollatulli.....	18
3.8	Yksinkertaistettu tullaus	18
3.9	Varakortti	19
3.10	Mitätöinti	20
3.11	Palautus.....	20
3.12	Haltuunotto	21
3.13	Postitullauksen yleisimmät seleet.....	21
4	Käteistullaus	23
4.1	Tullaus.....	23
4.2	SAD-lomakkeen täyttöohje	32
5	Luottoasiakkaan päätetullaus	33
6	Muuttotavaroiden tullaus.....	39
7	Tuonti.....	46
7.1	Tuonti carnet'illa	46
7.2	T1 Tuonti	47
8	Vienti.....	49
8.1	ELEX.....	49
8.2	EUR1.....	49
8.3	A.TR.....	49

8.4	Matkalupa	50
8.5	Viennin varamenettely	50
9	Passituslajit	51
10	TIR carnet	52
10.1	TIR-passitus	52
10.2	T2L.....	59
10.3	Lisälastaus	59
10.4	Vaaralliset aineet	59
10.5	Tavaraerittely	59
10.6	TIR-todistus ja matkaluvat	60
10.7	Yleisimmät seleet TIR-passituksessa	61
10.8	Tarkastus ja sinetöinti.....	61
10.9	Passituksen varamenettely	62
10.10	Lyhyt venäjän sanasto.....	63
11	Autoverotus	65
11.1	Autoveroilmoitus	65
11.2	Ilmoitus ajoneuvon käyttöönotosta	65
11.3	Muuttoajoneuvot	66
11.4	Nollaveropäätös	66
11.5	Myyntikiellon päättyminen.....	66
11.6	Auton tullaus	66

1 Yleiset asiat

1.1 Tampereen tullin yhteystiedot

Osoite	Patamäenkatu 18 / PL 133 33101 Tampere	
Aukioloajat	ma-pe	8.00–16.15
	Autoverotus	9.00–11.30 ja 12.30–15.00
Puhelinnumerot	Tulliselvitys	020 690612
	Autoverotus	020 690600
Tulliselvityksen fax	020 492 4481	

1.2 Sähköposti

Tullin sähköpostijärjestelmään pääsee tullin intrasivuilta → Oikopolku → Web mail.

Oma sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@tulli.fi. Käyttäjätunnus on sama kuin koneelle kirjautumistunnus.

1.3 Yhteissähköposti

Yhteissähköpostin osoite:
LTP.tampere.tullaus@tulli.fi

Käyttäjätunnus:



Postitullausasiakkaat lähettävät toisinaan tositteen ostostaan yhteissähköpostin kautta. Asiakasta voi myös kehottaa lähettämään tositteen tätä kautta, jos hänellä ei ole sitä mukana ja tulostusmahdollisuutta ei ole.

1.4 Fax

Tulliselvityksen fax-järjestelmään pääsee Internetissä osoitteessa:





1.5 Valuuttakurssit

Kuukausittain vaihtuvat valuuttakurssit löytyvät osoitteesta www.tulli.fi. Katso sivun alareunasta kohta Valuutan muuntokurssit.

Suora osoite:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/valuutan_muuntokurssit/index.jsp

1.6 Tulliselvitystyössä tarvittavia internetsivuja

Tullin internetsivut

www.tulli.fi

Tullin intranet



ELEX-vientisovellus



EORI-numeron validointi



DDS-hakupalvelu



Esimerkiksi taric-tietokanta ja tullitoimipaikkaluettelo.

1.7 Asiakaspalvelupisteet

Tulliselvityksessä on 7 asiakaspalvelupistettä. Asiakkaat kutsutaan vuoronumeroiden mukaan. Saat vuoronumerojärjestelmän näytölle klikkaamalla työpöydällä Vuorokutsu-kuvaketta.

Vuoronumerojärjestys:

A Posti/Käteis

B Kassa

C Import

D Export

E TIR Carnet

F Autovero

1.8 Työvaatetus

Tulliselvityksessä työskennellessä työvaatetuksen tulee olla siisti ja asianmukainen. Asiakkaiden tulee voida tunnistaa henkilö tullin työntekijäksi. Harjoittelijalla ei ole varsinaista virkapukua; sen sijaan sopiva vaatetus on tullin paita ja tummat housut. Sinetöitäessä on hyvä pitää huomioliiviä onnettomuuksien välttämiseksi. Turvakenkiä tulisi pitää erityisesti ulkotöissä, kuten sinetöitäessä.

1.9 Poissaolot

Sairastapauksissa työntekijä voi olla 3 päivää pois hankkimatta lääkärintodistusta. Poissaoloista täytyy aina ilmoittaa omalle esimiehelle. Poissaolot merkitään kopiohuoneen seinällä olevaan tau-luun. Poissaolot merkitään sairauden päätyttyä myös poissaolojärjestelmään, joka löytyy Intrasta.

1.10 Työssä tarvittavat lomakkeet ja tarvikkeet

- **Toimistotarvikkeet** löytyvät tarvikevarastosta.
- **Lomakkeet**, kuten SAD-lomakkeet, ovat ensimmäisen asiakaspalvelupisteen takana loma-kekaapissa.
- **Postipaketit** ovat postihuoneen hyllyillä järjestettynä saapumisnumeron mukaan.
- **Varakortteja**, palautustarroja ja muita postipaketteihin liittyviä tarvikkeita on pakettien avaustiskin laatikostoissa.
- **Sinettejä** on kassakaapin takana. Ottaessasi uusia sinettejä käyttöön tee merkintä vihkoon.

1.11 Arkistointi

Postitullaus

Postitullauksesta syntyvät tullauspäätökset laskuineen kerätään omaan henkilökohtaiseen kansioon. Merkitse kansion päälle vuosi ja koodi T-80 mustalla tussilla sekä kansion ensimmäisen tositteen juokseva päivämäärä punaisella tussilla. Tullauspäätökset arkistoidaan järjestyksessä vanhimhasta uusimpaan tullausnumeron mukaan. Kun kansio on täynnä, merkitse kansion päälle viimeisen tositteen juokseva päivämäärä.

TIR-carnet

TIR-passitukset arkistoidaan niille tarkoitettuun kansioon passituskaappiin päiväjärjestykseen.

Tuonti

Tuontitullaukset arkistoidaan niille tarkoitettuun kansioon tuontikaappiin tulonumeron mukaan, uusin päällimmäiseksi.

Kassa

Kassatositteet lähetetään päivittäin Turkuun.

Toiset kappaleet päiväraporteista, tilityskuiteista yms. arkistoidaan itselle.

1.12 Vastausrinki

Tulliselvityksen vastausrinkiin kytkeydytään aamulla töihin tullessa ja poistutaan töistä lähtiessä.

Vastausrinkiin kytkeytyminen:

Lähetä viesti [REDACTED]

Vastausringistä poistuminen:

Lähetä viesti [REDACTED]

1.13 Sinetöintimerkinnät

Merkitse tekemiesi sinetöintien ja sinetin poistojen lukumäärä päivittäin listaan. Joka kuukausi otetaan käyttöön uusi lista ja vanhat viedään tulliselvityksen esimiehelle.

1.14 Työajat ja kulkukortti (Lähde: Tullin Intranet)

Liukuma-ajat: Aamuliukuma on kello 6:30-9:00 ja iltaliukuma kello 15:15-19:00.

Tasoittumisjaksot: Päivittäinen työaika voi vaihdella siten, että työaika tasoittuu kolmen kuukauden ajanjaksossa keskimäärin 36 tuntiin 15 minuuttiin viikossa tai arkipyhien ja vastaavien vaikutuksesta sitä alhaisempaan tuntimäärään.

Liukuman enimmäismäärät: Päivittäisen työajan pituus voi vaihdella liukumarajojen puitteissa. Tasoittumisjakson lopussa positiivisesta työaikalaldosta leikkautuu 30 tuntia ylittävä osa. Negatiivinen työaikalaldo ei saa olla tasoittumisjakson päättyessä 10 tuntia suurempi eikä voi tasoittumisjakson kuluessakaan ylittää 20 tuntia. Sallitut enimmäispoikkeamat (+30/-10) jakson lopussa siirtyvät seuraavaan jaksoon.

Virkistystauko: Virkistystauko on vähintään 30 minuutin ja enintään puolentoista tunnin pituinen.

Kulkukortti (Lähde: Tullin Intranet)

SISÄÄN -leimaus tehdään tavallisesti työhön tultaessa

ULOS-leimaus tehdään tavallisesti työstä lähdetessä

MATKA SISÄÄN leimataan silloin, kun tullaan kesken päivän työmatkalta, työasialta tai virka-asialta

LOUNAS-leimausta käytetään ruokatauolle lähdetessä. Ruokatauolta palatessa leimataan SISÄÄN

OMA ASIA -leimausta käytetään lähdetessä työstä henkilökohtaisten asioiden vuoksi. Omalta asialta palatessa leimataan SISÄÄN. Mikäli oma asia on päivän viimeinen leimaus, eikä seuraavana

työpäivänä ole leimauksia, vähennetään poissaolopäivän normipituus saldosta. Tämän ominaisuuden ansiosta oma asia -leimausta voidaan käyttää saldovapaan leimaamiseen

YLITYÖ SISÄÄN: YLITYÖ-painiketta käytetään sisään leimauksena silloin, kun tullaan ylityöhön ennen työajan alkua.

YLITYÖ ULOS: YLITYÖ-painiketta käytetään ulosleimauksena silloin, kun lähdetään ylityöstä.

SAIRAS SISÄÄN: SAIRAS-painiketta käytetään sisään leimauksena silloin, kun tullaan työhön työajan alkamisen jälkeen sairauden, lääkarissäkäynnin tms. vuoksi.

SAIRAS ULOS: SAIRAS-painiketta käytetään ulosleimauksena silloin, kun lähdetään työstä sairauden, lääkarissäkäynnin tms. vuoksi

LOMA-painiketta käytetään lomalle lähdeettäessä.

2 Kassa

2.1 Kassan avaaminen

Mene sovellusvalikosta Tullin kassajärjestelmä → Rupeama → Avaa

Valitse oikea kassa aktiiviseksi ja kirjoita rahamääräksi sama summa kuin pohjakassassa, paina OK.

2.2 Kassan sulkeminen

- Laske kassa.
- Mene Tullin kassajärjestelmään → Rupeama → Sulje
- Valitse suljettava kassa ja paina OK.
- Syötä Pankkikortti-kenttään vieressä näkyvä summa.
- Syötä Käteinen-kenttään laskemasi kassan summa. Tämän tulisi olla sama kuin vieressä näkyvä summa.
- Syötä päätöspohjakassaksi kassan käteissumma.
- Paina Laske summat → Sulje lipas
- Lipaseron ja pankkisumman tulisi suljettaessa olla 0 €.

Kassalippaan sulkeminen

Tiedosto Kassatapahtumat Rupeama Ohje

Lipastunnus: 20048 Lippaan nimi: SARANK2 Rupeama: 0643 Rupeaman aloituspvm ja aika: 03.08.2010 08.36:47

Lippaan rahasummat (VALUUTTA 1)

Laskettu aloituspohjakassa: 1 251,40 EUR

LASKE KAIKKI MAKSUTAVAT JA SYÖTÄ SUMMAT

Maksutavat	Järjestelmän laskemat summat	Kassahenkilön laskemat summat
Pankkikortti	65,32	65,32
Käteinen	1 251,40	1 251,40
Shekki ja vekseli	0,00	
Kuittimaksu	0,00	
Vakuus	0,00	

Päätöspohjakassa: 1251.40

LASKE SUMMAT (valuutta 1)

Lipasero:

Pankkisumma:

Lippaan rahasummat (VALUUTTA 2)

Laskettu aloituspohjakassa:

LASKE KAIKKI MAKSUTAVAT JA SYÖTÄ SUMMAT

Maksutavat	Järjestelmän laskemat summat	Kassahenkilön laskemat summat
Pankkikortti	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Käteinen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Shekki ja vekseli	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kuittimaksu	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vakuus	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Päätöspohjakassa:

LASKE SUMMAT (valuutta 2)

Lipasero:

Pankkisumma:

Sulje lipas Peruuta

Allekirjoita tulostuva kassaraportti. Nido kassaraportti yhteen kyseisen päivän tositteiden kanssa ja lähetä tositteet osoitteeseen:

Turun tulli
Kassa
PL 386
20101 Turku

2.3 Maksun ottaminen

- Valitse tullin kassajärjestelmässä Uusi veloituskassatapahtuma.
- Hae maksu tullausnumerolla.
- Valitse maksutavaksi käteinen tai pankkikortti asiakkaan toiveen mukaan. (Jos valitset pankkikortin, tulee sinun kirjoittaa summa itse sille varattuun kenttään.)
- Ota maksu asiakkaalta.
- Paina Lisää ja Hyväksy. Tulosta tositteet.

Jos asiakas maksaa kerralla useamman maksun, voit hakea kaikki maksut samaan kassatapahtumaan.

Maksun voi maksaa osittain käteisellä ja osittain kortilla.

Muut kuin Tullin maksut

Tullissa otetaan vastaan tullin omien maksujen lisäksi muita verohallinnon maksuja, kuten kiinteistöveromaksuja ja varainsiirtoveroja. Lisäksi vastaan otetaan esimerkiksi Trafin maksuja. Muut kuin Tullin maksut löytyvät kassajärjestelmässä Kassatapahtumat-valikon alta. Syötä tarvittavat tiedot ja ota maksu normaaliin tapaan.

2.4 Tilitys

- Laske kassa.
- Erotta kassasta tilitettävä määrä.
- Sulje kassa muuten normaalisti, mutta syötä Päätöspohjakassa-kenttään summa, mikä jää päätöspohjakassaan tilityksen jälkeen.
- Painaessasi "laske summat" pankkisumma-kenttään tulee tilitettävä summa.
- Paina Sulje lipas.

- Täytä päiväkassatilitys-lomake mallin mukaan.
- Skannaa lomake sähköpostiisi ja lähetä Turun kassaan (löytyy yhteystiedoista nimellä LTP Turukassa).

2.5 Lomakkeet

Yritykset voivat ostaa tullilta joitakin lomakkeita, kuten alkuperätodistuksia. Nämä löytyvät tulliselvityksen lomakekaapista. Lomakeostoista tehdään käteiskuitti.

Lomakemyynnissä ei käytetä kassaa, vaan rahat ja kuitti annetaan käsiteltäväksi näitä tilityksiä hoitavalle henkilölle.

3 Postitullaus

3.1 Tullaus

- Ota asiakkaalta saapumisilmoitus ja tosite ostosta (tilausvahvistus / lasku).
- Tarkista asiakkaan henkilöllisyys ja kirjoita saapumisilmoituksen taakse henkilötunnus sille varattuun kohtaan.
- Pyydä asiakkaalta allekirjoitus saapumisilmoitukseen ja allekirjoitus + henkilötunnus tositteeseen.
- Hae postipaketti asiakkaan avattavaksi. Tarkasta sisältö.
- Etsi tavaralle oikea nimike.
- Siirry postitullausjärjestelmään ja etene ohjeen mukaan.

Tullausnumero Tulliselv.erän t... Tap.version tila
Hyväksymispvm Veronmäär.pvm Kotitulli FI339000 Tampere
Jättöpvm Tullaustyyppi Posti Kielikoodi

Ilmoitustiedot (1) Yksinkertaistettu tullaus (2) Normaalitullaus (3) Verot ja maksut (4)

Ilmoitustiedot
Ilmoituksen jättöpvm. 14.09.2010 Ilmoituksen tyyppi IM Tuonti 3.maista (ei EFTA) Poikkeava veronmäär.pvm.

Tavaranhaltija
Toimijan tunnus FI 123456-7890
Nimi MALLI ASIAKAS
Lähiosoite JOKUKATU 1
Postinumero ja -toimipa... 33100 TAMPERE
Toimijan maa FI Suomi
Kieli FI Suomi

Lähtettäjä
Lähtetäjän luonne F Yritys/ei-EU
Lähtetäjän nimi COMPANY LTD

Tapahtuman liiteasiakirjat

Asiakirjakoodi (44)	Asiakirjan numero (44)	Asiakirjan pvm (44)
1ZZZ Muut asiakirjat	1234	09.09.2010

Muistuta... Tallenna Tark. ja L... Yhtymä... Lisää vero Tee päät... Hae Poista Uusi Sulje

Virheet, selet ja rajoitukset

Tavaraerä	V/S/R-nro	Julkaistavuus	Vakavuus	Selite	Tehty toimenpide	Alitila
-----------	-----------	---------------	----------	--------	------------------	---------

Ilmoitustiedot

Täytä tavaranhaltijan ja lähtetäjän tiedot sekä tapahtuman liiteasiakirjan tiedot (saapumisilmoituksen numero ja saapumispäivämäärä).

Jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta, korvaa toimijan tunnus-kentän FI asiakkaan maatunnuksella (esim. RU) ja syötä syntymäaika muodossa pp.kk.vvvv.

Yksinkertaistettua tullausta käytetään, kun tullataan alkoholia ja tupakkatuotteita sekä lahjalähettyä.

ikkuna Näytön tilaus Muutustieto Ohje Sulje

Tullauksen perustiedot

Tullausnumero [redacted] elv.erän t... Tulliselvitetty Tap.version tila Tullauspäättös muodostettu
 Hyväksymispvm [redacted] määr.pvm 27.07.2010 Kotitulli FI339000 Tampere
 Jättöpvm [redacted] Tullityyppi Posti Kielikoodi FI

Erät (32)

1* 4202 12 19 00

Ilmoitustiedot (1) Yksinkertaistettu tullaus (2) **Normaalitullaus (3)** Verot ja maksut (4)

Tavaraerän perustiedot Tavaraerän verot

Menettelytiedot

Taric-koodi (33, ... 4202121900 Ehtokoodi (44) Lisäkoodi Lisäkood... Teksti (...
 Menettely EU (37/... 4000 Menettely Kans. C... 999
 Alkuperämaa (34) US Yhdysvallat Tullikohtelu (36) 100
 Tekstiikategoria Tullijärjestelmä C... 1011

Tavaraerän kuvaus (Asiakas) (31) Tavaraerän kuvaus (Tario)
 REPPU muut'

Tavaraerän liiteasiakirjat

Koodi (44) Numero (44) Pvm (44) Lupaviranomainen (44)

[redacted]

Muistilappu Tallenna Tark. ja laske Poista Uusi Sulje

Virheet, selet ja rajoitukset

Tavaraerä	V/S/R-nro	Julkaistavuus	Vakavuus	Selite	Tehty toimenpide	Altila

Selite Perust...

Tallenna Laadi uusi...

08:52:3

Normaalitullaus

Tavaraerän perustiedot

- Syötä tavaran taric-koodi, alkuperämaa ja tavaran kuvaus.
- Menettely-, tullikohtelu- ja tullijärjestelmäkoodeiksi kirjoitetaan kuvassa näkyvät 999, 100 ja 1011 (poikkeustilanteita lukuun ottamatta).
- Muista merkitä lisäkoodi, jos kyseessä on alennetun tullin tavara (esimerkiksi kirjat tai elintarvikkeet).
- Tavaraerän liiteasiakirja on tavallisesti tilausvahvistus tai lasku.

Ikkunat Näytön tulostus Muutostieto Ohje Sulje

Tullauksen perustiedot

Tullausnumero [redacted] Mitetty [] Tap.version tila Tullauspäätös muodostettu
Hyväksymispv [redacted] 2010 Kotitulli FI339000 Tampere
Jättöpvm [redacted] Kielikoodi FI

Erät (32)

Ilmoitustiedot (1) Yksinkertaistettu tullaus (2) Normaalitullaus (3) Verot ja maksut (4)

Tavaraerän perustiedot Tavaraerän verot

Arvotiedot

Laji (42,45,46,47)	Määrä (42,45,46,47)	Valuuttalaji	Muuntokurssi	EUR	Veronkorotus
146 Laskutushinta	142,45	USD Yhdysv...	1,2121	117,52	<input checked="" type="radio"/> Ei kor... <input type="radio"/> 100 % <input type="radio"/> 50 %
312 Järjestelmän laske...	117,52	EUR Euro	1,0000	117,52	

Paljoustiedot

Rooli (38,41,47)	Määrä (38,41,47)	Yksikkö (38,41,47)	Tarkennin (38,...
AAA Nettopaino		0,500 KGM kilogrammaa	

Verotiedot

Verolaji (47)	K/I/E Eht...	Lkdi...	Veroperuste (47)	Y (47)	Verokanta	V	Y	T	Veron määrä
B00 ALV	K	Q099	117,52 EUR		23,000	%			27,02

Muistilappu Tallenna Tark. ja laske Poista Uusi Sulje

Virheet, selet ja rajoitukset

Tavaraerä	V/S/R-nro	Julkaistavuus	Vakavuus	Selite	Tehty toimenpide	Alitila

Selite [] Perust... []

Tallenna Laadi uusi...

08:53:0

Tavaraerän verot

- Arvotiedot: Kirjoita lajiksi 146 ja tavarahan hinta tosittessa ilmoitetussa valuutassa.
- Paljoustiedot: Syötä paljousrooliksi AAA Nettopaino ja kirjoita määrä-kenttään tavarahan paino ja yksiköksi KGM.
- Tallenna → Tarkasta ja laske
- Järjestelmä laskee ALV:n ja tullin määrän. Koko kannettava vero näkyy verot ja maksut - näytöllä.

Jos tavarahan hinta jää alle 150 euron, mutta rahti/postikulut nostavat arvon yli tullirajan, erota postikulut syöttämällä laskutushinnaksi arvo ilman postikuluja. Lisää lajikohtaan koodi 1 Alv-peruste ja kirjoita tähän kohtaan määräksi koko arvo postikuluihin. Tällöin järjestelmä kantaa vain arvonlisäveron.

Jos paketissa on selvästi eri tullinimikkeeseen kuuluvia tavaroita, mutta ne ovat samalta lähettäjältä ja lähetetty samaan aikaan, voit tullata ne samalla tullauksella. Paina tällöin Uusi luodaksesi uuden tavaraerän.

Jos asiakkaalle on saapunut useampi paketti, mutta tavarat kuuluvat samaan lähettykseen ja ovat samanlaisia, voit tullata ne samaan nimikkeeseen. Laita tällöin Ilmoitustiedot-kohdassa liiteasiakirjoiksi molemmat / kaikki saapumisilmoitukset.

Jos asiakas tullaa samalla kerralla kaksi tai useampia erillisiä lähettyksi, tee erilliset tullaukset. Ottaessasi maksua voit hakea kaikki tullaukset samaan veloittukseen.

ikkuna Näytön tilastus Muutostieto Onje Sulje

Tullausten perustiedot

Tullausnumero [redacted] Elvitetty [] Tap.version tila Tullauspäätös muodostettu
 Hyväksymispvm [redacted] 7.2010 Kotitulli FI339000 Tampere
 Jättöpvm [redacted] Kielikoodi FI

Ilmoitustiedot (1) Yksinkertaistettu tullaus (2) Normaalitytullaus (3) Verot ja maksut (4)

Tapahtuman verot

Verolaji (47)	K/I/E	Lkdi (3...)	Veroperuste (47)	Y (47)	Verokanta	V	Y	T	Veron määrä

Veroerittely

Verolaji	Selite	Laskettu määrä	Kannettava määrä	Minimisääntö	Selite
B00	ALV	27.020	27.020		

Tapahtuman ve
 Ei korotettu...
 100 %
 50 %
 30 %

Verot Yhteensä

Laskettu määrä y... 27,02
 Kannettava määr... 27,02

Säilyty... []

Maksutiedot

Tapahtuman tiedot

Velallisen nimi MALLI ASIAKAS
 Maksuviite 06.08.2010
 Eräpäivä 27,02

Reskontran tiedot

Reskontran maksutilanne Maksettu
 27.000
 Maksettava määrä 27.000
 Maksettu määrä 0.000

Muistilappu Tallenna Tark. ja laske Virhemaksu Tee päätös Hae Sulje

Virheet, selet ja rajoitukset

Tavaraerä	V/S/R-nro	Julkaistavuus	Vakavuus	Selite	Tehty toimenpide	Alitila

Selite [] Perust... []

Tallenna Laadi uusi...

08:34:56

Ilmoita maksettava summa asiakkaalle ja paina Tee päätös. Tulosta tullauspäätös.

3.2 Maksaminen

- Kopioi tullausnumero.
- Siirry tullin kassajärjestelmään. Avaa Uusi veloituskassatapahtuma.
- Hae maksu tullausnumerolla.
- Valitse maksettavaksi käteinen tai pankkikortti asiakkaan toiveen mukaan. (Jos valitset pankkikortin, tulee sinun kirjoittaa summa itse sille varattuun kenttään.)
- Ota maksu asiakkaalta.
- Paina Lisää ja Hyväksy. Tulosta tositteet.

Anna asiakkaalle tullauspäätös sekä toinen tositteista ja pankkikorttimaksusta syntynyt kuitti. Ota toiset kappaleet tositteista itsellesi (nämä lähetetään päivän päätteeksi Turkuun) ja laita tullauspäätös laskuineen omiin arkistoihisi.

3.3 Postisaate

Merkitse postisaatelistaan tullaamasi pakettien tullauspäivät. Lisätiedot-kohtaan tulee merkintä seuraavissa tapauksissa: Tavara on haltuunotettu, paketti on haettu valtakirjalla, tavara on tullivapaa, paketti on lähetetty takaisin tai annettu postin kuljetettavaksi tai lähetyksestä on tehty varakortti saapumisilmoituksen puuttuessa.

Postisaatteeseen merkityt saapumisilmoitukset viedään niille tarkoitettuun muovitaskuun (pakettien avaustiskillä).

Saapumisilmoituksesta otetaan aina kopio, jos tavara on haltuunotettu, annettu postin kuljetettavaksi jne. Kopio laitetaan niille tarkoitettuun mappiin.

3.4 Postitullauksen arvorajat

Arvonlisävero kannetaan, kun se ylittää 10 euroa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että alle 43 euron arvoinen lähetys on veroton.

Tullia ei kanneta, jos tavaran arvo on alle 150 euroa. Alle 150 euron lähetyksistä tulee kuitenkin maksaa ALV.

Lahjalähetyksen arvoraja on 45 euroa. Arvorajan ylittävästä lähetyksestä tulee maksaa tulli ja arvonlisävero normaaliin tapaan, vaikka kyseessä ei olisikaan kaupallinen lähetys.

3.5 Postitullaussanastoa englanniksi

arvonlisävero	VAT = value added tax
henkilötunnus	social security number
tullaus	declare
tullimaksu	customs duty, duty
tulli-ilmoitus	customs declaration
tullinalainen	dutiable
tulliton	duty-free
henkilöllisyystodistus	identity card, I.D.
lasku	invoice
tilausvahvistus	order confirmation
postimaksu	postage
väärennös	fake
rajoitus	limitation
postipaketti	package
saapumisilmoitus	notice of arrival

3.6 Kirjat ja elintarvikkeet

Kirjojen ja elintarvikkeiden ALV on yleistä arvonlisäveroa pienempi. Kirjoilla ALV on 9 % ja elintarvikkeilla (joihin luetaan myös vitamiinit ja ravintolisät) 13 %. Tullatessa on muistettava lisätä Tavararän perustiedot -välilehdelle lisäkoodi.

Koodit:

Kirjat Q085
Elintarvikkeet Q227

The screenshot shows a software interface for customs declarations. At the top, there are menu options: 'Ikkunat', 'Näytön tulostus', 'Muutostieto', 'Ohje', and 'Sulje'. Below this is the 'Tullauksen perustiedot' (Declaration Basis) section, which includes fields for 'Tullausnumero', 'Hyväksymispvm', and 'Jättöpvm'. To the right, there are fields for 'Tap.version tila', 'Kotitulli', and 'Kielikoodi'. The main area is divided into tabs: 'Ilmoitustiedot (1)', 'Yksinkertaistettu tullaus (2)', 'Normaalitullaus (3)', and 'Verot ja maksut (4)'. The 'Yksinkertaistettu tullaus (2)' tab is active, showing 'Tavaraerän perustiedot' (Goods Declaration Basis) and 'Tavaraerän verot' (Goods Taxes). Under 'Menettelytiedot' (Procedure Information), there are fields for 'Taric-koodi (33, ...)', 'Menettely EU (37/...)', 'Alkuperämaa (34)', 'Tekstiilikategoria', 'Ehtokoodi (44)', 'Menettely Kans. (...)', 'Tullikohtelu (36)', and 'Tullijärjestelmä (...)', each with a corresponding value. The 'Lisäkoodi' (Additional Code) field is circled in red and contains the value 'Q085'. Below this, there are fields for 'Tavaraerän kuvaus (Asiakas) (31)' and 'Tavaraerän kuvaus (Tarij)', with values 'KIRJAT' and 'muut' respectively. At the bottom, there is a field for 'Tavaraerän liiteasiakirjat' (Goods Declaration Attachments) with a value 'inomainen (44)'. The left sidebar shows a list of 'Erät (32)' (Items) with a total value of '4901 99 00 00'.

3.7 Nollatulli

Joissakin tapauksissa tavara voidaan luovuttaa ilman, että asiakkaan tarvitsee maksaa tullia tai arvonlisäveroa. Koska verottomuus ei perustu tavaran arvoon, on tullaus kuitenkin tehtävä. Tällaisia tapauksia voivat olla esimerkiksi:

Ulkomaisen opiskelijan ostot EU:n ulkopuolelta

Suomessa opiskeleva ulkomainen opiskelija saa tilata EU:n ulkopuolelta vaatteita ja opinnoissaan tarvitsemiaan tavaroita (esimerkiksi kannettava tietokone) omaan käyttöönsä ilman tullia ja arvonlisäveroa. Asiakkaalla tulee olla mukanaan voimassa oleva opiskelutodistus. Tullaus tehdään muuten tavalliseen tapaan, mutta menettelykoodiksi tulee 999:n sijaan C06.

3.8 Yksinkertaistettu tullaus

Yksinkertaistettua tullausta käytetään tullaessa valmisteveron alaisia tuotteita yksityishenkilöille (alkoholi ja tupakkatuotteet). Tällöin tullaus tehdään hinnan sijasta määrän mukaan.

Tee tullaus muuten normaaliin tapaan, mutta valitse normaalitullauksen sijasta yksinkertaistettu tullaus. Syötä tavaran tiedot mallin mukaan.

kkunat Näytön tulostus Muutostieto Ohje Sulje

Tullauksen perustiedot

Tullausnumero [] itetty Tap.version tila Tullauspäätös muodostettu
 Hyväksymispvm 2010 Kotitulli FI339000 Tampere
 Jättöpvm [] Kielikoodi FI

Erät (32)

Ilmoitustiedot (1) Yksinkertaistettu tullaus (2) Normaalitullaus (3) Verot ja maksut (4)

6 Muu tupakkaa sisältä

Alkoholi
 Tupakka
 Kiinteä tulli

Tuote 6 Muu tupakkaa sisältävä tuote
 Merkki []

Veronkorotus
 Ei korotusta
 100 %
 50 %
 30 %

Asiakkaan ilmoittama hinta 50,25 Valuuttalaji USD
 Tullin määrittämä hinta [] Lahja []
 Määrä 0,51 Paljousyksikkö KGM kilogrammaa

Tavaraerän liiteasiakirjat

Verolaji (47)	Selite	K/I/E	Veroperuste (47)	Y (47)	Verokanta	V	Y	Veron määrä
2TA	TUPV	K	148,31	EUR	60,000	%		88,98
B00	ALY	K	147,68	EUR	22,000	%		32,48
400	TULL	V	41,46	EUR	41,600	%		17,34

Muistilappu Tallenna Tark. ja laske Poista Uusi Sulje

3.9 Varakortti

Jos asiakkaalla ei ole mukanaan saapumisilmoitusta, voit etsiä paketin numeron asiakkaan nimellä postisaatelista. Tee tällöin lähetyksestä varakortti mallin mukaan.

Varakortti Reservikortti

Lähetystunnus Försändelsedato

1234
14.9.2010

Sopimuspalvelut Avtalstjänster
 Express Morning 9
 Express Business Day 14
 Itella Economy 16
 Express Flex21
 Express Morning 9 kuljetusyksikkö
 Express Business Day 14 kuljetusyksikkö
 Express Flex 21 kuljetusyksikkö

Käteispalvelut Kontant tjänster
 Ovelle-paketti Till dörren-paket
 Postipaketti Postpaket
 Kotipaketti Hemmpaket
 Helposti-paketti Färdpaket

Lähettiläjä Avsändare
Yritys X, USA

Vastaanottaja Adressat
Matti Asiakas

Paino Vikt kg Tilavuus Volym m³

Sisältö Innehåll

EMS
Priority
Economy

Lisäpalvelut (valita) Tilläggstjänster (vysse för)
 1 Postilennakko Postiförskott euro
 2 Monipakettilähetys Multipaketsändning kpl yhteensä st. totalt
 3 Makseja muu kuin lähettäjä Betalaren annan än avsändaren Maksajan sopimustunnus Betalarens avtalskod

4 Suuri lähetys Stor försändelse
 5 Erillis-käsittely Helposti särkevä Specialhantering/Ömsätigt
 8 Vastaanottajan nimitiedon tallennus Lagring av mottagarens namnuppgift

6 Aamujakelu Morgonutdelning
 7 Kirjaininen Rekommendation
 9 Kopia vastaanottajan kuitauksesta Kopla av mottagarens kvittering

Jakelu sovitusti Utvaldning vid överenskommen tidspunkt
 Lauantiajakelu Lördagsutdelning

Lisätiedot Tilläggsuppgifter

Päivämäärä ja vastaanottajan allekirjoitus sekä nimenselvennys Datum och mottagarens underskrift samt namnförtydligande
 14.9.2010 Matti Asiakas

Saapumisilmoitus - Ankomstavis

Saapumisilmoitus Ankomstavi

Lähetys on noudettavissa postista, oikaa hyvä ja ottakaa tämä ilmoitus mukaan.
Lisätietoja: palvelunumerosta **0200 71000** (pvm/mpm) ma-pe 8-20, la 9-14,
www.posti.fi
Numerosta voi myös tilata maksullisen kotinkuljetuksen.

Ni kan hämta försändelsen på posten. Vänligen ta med Er denna avi.
Tilläggsuppgifter: från servicenummer **0200 27100** (lna/msa) må-fr 8-20, lö 9-14,
www.posti.fi
Från detta nummer kan även beställas en avgiftsbelagd hemtransport.

- Paketin säilytysaika on saapumisviikon lisäksi kaksi (2) täyttä kalenteriviikkoa, minkä jälkeen paketti palautetaan lähettäjälle. Ett paket förvaras på posten två (2) hela kalenderveckor utöver ankomstveckan, varefter det återsänds till avsändaren.
- Kuljetusyksikkökuljetuksen säilytysaika on saapumisviikon lisäksi yksi (1) täysi kalenteriviikko, minkä jälkeen se palautetaan lähettäjälle. En lastbärare förvaras en (1) hel kalendervecka utöver ankomstveckan, varefter den återsänds till avsändaren.

Valtakirja Fullmakt

Valtuuttaja Fullmaktsgivare

Paiikka ja päivämäärä Ort och datum

Yrityksen leima Företagets stämpel

Valtakirjan antajan allekirjoitus Fullmaktsgivarens underskrift

Valtuutan allamainitun henkilön kuittaa- Jag befullmäktigar nedannämnda person
mään ja vastaanottamaan tässä saapumis- att kvittera och mottaga postförsändelsen,
ilmoituksessa mainitun postilähettyksen. som är antecknad på ankomstavin.

Valtuutettu Befullmäktigad

Valtuutetun nimi ja allekirjoitus Den befullmäktigades namn och underskrift

Kuittajan (vastaanottaja/valtuutettu) henkilöllisyys (kirjautu paketi)
Undertecknares (mottagare/befullmäktigad) personbeteckning (rekommenderare paket)

123456 - 7890

Vastaanottajan / valtuutetun henkilöllisyys tarkistettu
Mottagarens / den befullmäktigades identitet kontrollerad

Henkilökortti Ajokortti Passi Muu, Mikä?
 Identitetskort Korkort Pass Annan, Vad?

3.10 Mitätöinti

Jos huomaat tullauksen tehtyäsi, että tullaus on tehty väärin (esimerkiksi väärälle nimikkeelle) ja virhe vaikuttaa maksettavan veron määrään:

- Tee uusi tullaus.
- Tee väärästä tullauksesta mitätöintipyyntö. Täytä mitätöintikaavake ja liitä mukaan väärä tullausilmoitus sekä uusi tullausilmoitus laskuineen ja tositteineen. Mitätöintipyyntö vie-dään oikaisua hoitavalle henkilölle.

Jos olet jo ottanut maksun väärästä tullauksesta, vaatii mitätöinti lisäksi maksun peruutuksen (kat-so korttimaksulaitteen käsikirja). Liitä mitätöintipyyntöön mukaan oikea ja väärä tosite maksusta.

Jos et ole vielä tehnyt tullauspäätöstä, tee mitätöinti tullausjärjestelmässä valitsemalla Laadi uusi → Mitätöintipäätös. Kirjoita mitätöinnin syy, tallenna ja sulje ohjelma. Tällöin tullauksesta ei tar-vitse tehdä erillistä kirjallista mitätöintipyyntöä.

3.11 Palautus

Mikäli asiakas huomaa postipakettia avattaessa tuotteen olevan virheellinen tai poikkeavan toivo-tusta, voidaan paketti asiakkaan halutessa lähettää tullista takaisin lähettäjälle ilman postimaksua. Tällöin on kuitenkin asiakkaan itse huolehdittava, että hän saa rahansa takaisin tai korvaavan tuot-teen myyjältä.

- Vedä paketin päällä olevan ”tulliin” / ”tullattavaksi” -tarrat yli. Laita paketin päälle ”palau-tetaan”-tarra ja vie paketti pöydälle josta kirjeet ja muu posti noudetaan.

- Kirjoita saapumisilmoitukseen allekirjoituskohtaan ”palautettu” + päivämäärä. Ota saapumisilmoituksesta kopio ja laita kopio niille tarkoitettuun kansioon.
- Kirjoita postisaatelistaan päivämäärä ja lisätietokohtaan ”palautettu”.

3.12 Haltuunotto

Esimerkiksi lääkkeiden, ampuma-aseiden, eläinperäisten tuotteiden ja laserlaitteiden tuonti on osin rajoitettua. Myös elintarvikkeiden, kuten maito-, liha- ja kalatuotteiden tuonti postipaketissa on kielletty. Rajoituskansiossa on lisätietoa näitä tavaroita koskevista säännöksistä.

Mikäli epäilet tuotetta väärennökseksi tai se on määräysten vastainen, tulee tuote ottaa haltuun.

- Kirjoita saapumisilmoituksen päälle ”haltuunotto”.
- Hae haltuunottopäiväkirjasta tapahtumalle numero.
- Täytä haltuunottoasiakirja, allekirjoita ja pyydä asiakkaan allekirjoitus.
- Ota haltuunottoasiakirjasta, saapumisilmoituksesta, laskusta ja asiakkaan henkilöllisyystodistuksesta 2 kpl kopioita.
- Anna asiakkaalle kopio haltuunottoasiakirjasta.
- Nido yhteen 1 kpl kopioita haltuunottoasiakirjasta, saapumisilmoituksesta, laskusta ja henkilöllisyystodistuksesta ja laita nippu haltuunottokaapin kansioon.
- Laita haltuunotettu tavara ja 1 kpl haltuunottoasiakirjoja liitteineen haltuunottokaappiin.
- Arkistoi kopio saapumisilmoituksesta niille tarkoitettuun kansioon.
- Ilmoita liikkuvalla ryhmällä haltuunotosta.
- Merkitse postisaatteeseen päivämäärä ja lisätiedot-kohtaan ”haltuunotto”.

3.13 Tuontitullauksen yleisimmät seleet

Tuontivalvonta kissan ja koiran turkikselle.

Mikäli tuote ei sisällä kissan tai koiran turkista, ilmoituksen voi kuitata valitsemalla vetovalikosta SK Käsitelty ja VALM.

Yritystullauksessa järjestelmä voi lisäksi vaatia negaatiokoodin (ks. sele ”negaatiokoodi ilmoitettava”).

Yhteisön menettelykoodi oltava 4 merkkiä.

Lisää Tavaraerän perustiedot –välilehdellä Menettely EU-kenttään 4000.

Negaatiokoodi ilmoitettava.

Tavaraerän lisätiedot → Lisätieto: Kirjoita lisätietokoodiksi XCA ja tekstiksi ”Ei sisällä kissan tai koiran turkista”.

Tuontikielto /tuontirajoitus

Tarkista, voiko tavaran luovuttaa ja tarvitseeko sen tuomiseen olla lupa.

Tarkista menettely.

Tarkista, että käytät oikeaa menettelyä. Kuittaa SK ja VALM, jos menettely on oikea.

Tunnistenumero ilmoitettava.

Autoa tullaessa lisää ajoneuvon valmistenumero Tavaraerän lisätiedot -näytölle.