



OULUN TAKSIPALVELUT OY:LLE JA AUVO VIRPI OY:LLE LAATUSERTIFIKAATTI

Laatujärjestelmässä näkyy asiakkaan arvostus

- Yrittäjien omien asenteiden tarkistaminen, asiakkaidemme huolellinen kuunteleminen ja kilpailijoilta oppiminen olivat keskeisiä innovaatiotekijöitä ryhtyessämme johtamaan Oulun Taksipalvelut Oy:tä uusille urille, kertoo yhtiön hallituksen puheenjohtaja **Juhani Romppainen**. - Muutamat ratkaisevat havaintomme johtivat siihen, että aloimme erikoistua kaikkein vaativimpiin asiakasryhmiin ja palveluihin. Tämä edellytti oleellista muutosta myös henkilöstössämme.

- Kenenkään osalta ei silloin enää riittänyt se, että pelkästään suostui yhteisiin päämääriin. Jotta muuttuneet, erikoistuneet palvelutehtävät pystyy laadukkaasti hoitamaan, on sitouduttava syvällisesti hyvään asiakaspalveluun ja muihin yrityksen päämääriin. Näin vahvistaa molempien yritysten, Oulun Taksipalvelut Oy:n ja Auvo Virpi Oy:n toimitusjohtaja **Auvo Virpi**.

Hyvää henkilöstöjohtamista tukeva laatujärjestelmä

- Henkilöstöjohtamisessa tarvitaan positiivisuutta ja haastavia maaleja sekä elämistä ajan hermolla. Tämä auttaa ymmärtämään eri asiakkaiden eri lailla muuttuvia tarpeita. Yhteinen kouluttautuminen ja asioiden kertaaminen kuuluvat keskeisinä Oulun Taksipalvelut Oy:n ja Auvo Virpi Oy:n toimintamalleihin, kertoo tj. Auvo Virpi. - Ne me olemme nyt kuvanneet PKY-LAATU® -laatujärjestelmiin. Yritystemme laatujärjestelmät täyttävät paitsi uuden taksilain vaatimukset, sen ohella myös monet **johtamisen, palvelun ja ympäristöasioiden** näkökohdat, joiden huomioon ottoa menestyvä liiketoiminta edellyttää.

- Laatujärjestelmän tekevät eläväksi sitä käyttävät työntekijät. Erilaisista koulutus- ja kokemustaustoista huolimatta jokaisella työntekijällä on havaittavissa aito oman tekemisen arvostus sekä halu kannustaa työtovereita. - Tämä havainto on oikea ja se näkyy suoraan kunkin työpäivän tuloksessa, iloitsee hall. pj. Juhani Romppainen.

Toiminnan kehittämiseen kannustava laatujärjestelmä

Oulun Taksipalvelut Oy:n ja Auvo Virpi Oy:n internetissä toimivat PKY-LAATU® -toimintajärjestelmät auttavat organisaatioita tehostamaan toimintaansa, etsimään kustannussäästöjä, parantamaan työhyvinvointia ja asiakaspalvelua sekä vähentämään energiankulutusta ja aiheuttamia ympäristörasituksia. Toimintajärjestelmä on hyvin monipuolinen ja kätevä, koska siinä on esitetyt työpohjien ohella liitetiedosto-ominaisuus. Nämä auttavat organisaatiota saamaan nopeasti otteen laatu- ja ympäristöasioista sekä asiakaspalvelutasostaan, toteaa toimitusjohtaja **Matti Kilpeläinen KH FIN OY**:stä.

- Elektroninen nettiratkaisu on lyömätön muihin ratkaisuihin verrattuna. Tämä elää koko ajan tätä päivää, on helppo päivittää ja laajentaa kattamaan liiketoiminnan uudet alueet. Toimintajärjestelmä mahdollistaa myös palaute- ja reklamaatiokanavan avaamisen organisaation ja tämän asiakkaiden tai henkilökunnan välille. Automaattiset laskentatoiminnot helpottavat mm. asiakashallintaa, budjetointia, kuukausiseurantaa, laatu- ja ympäristöasioiden käsittelyä ja päästölaskentaa. Järjestelmä vastaa ISO 9001:2000 ja ISO 14001:2004 sekä OHSAS 18001 vaatimuksiin.

Oulun Taksipalvelut Oy:n ja Auvo Virpi Oy:n laatujärjestelmät kattavat yritysten kaikki palvelut. Auditoinneissa saatiin näytöt sertifiointin vaatimuksista. Sertifikaatit myönsi KH FIN OY:n sertifiointiyksikkö Finlog Audit Oy ja ulkoiset auditoinnit suoritti **Jussi Lukkari**.

Lisätieto:

Oulun Taksipalvelut Oy, hall. pj. Juhani Romppainen 0400-686 666,
Auvo Virpi Oy, tj. Auvo Virpi 0500-384 785,
KH FIN OY, tj. Matti Kilpeläinen 0207 444 500, 0400-387 357