

LIITE 4 – LAATUKRITEERIEN ARVIOINTITÄULUKKO

Kokonaisarviointi:

- Hinta: 70 % (70 pistettä)
- Laatu: 30 % (30 pistettä)
- Yhteensä: 100 pistettä

Laatuarvioinnin pistejakauma (30 pistettä):

Kriteeri	Kuvaus arvioinnista ja kuvauksista	Pisteytys	Max pistemäärä
1. Alueellinen ja olosuhde-tuntemus	Arvioidaan, miten tarjoaja tuntee Orimattilan tai vastaavan kokoisten alueiden olosuhteet, kuten haja-asutusalueet, sääolosuhteet ja tiestö. Tarjoajan tulee kuvata, miten nämä erityispiirteet otetaan huomioon toiminnassa.	0 p = ei kuvausta 3 p = yleinen kuvaus 5 p = konkreettisia esimerkkejä ja toimintatapoja	5 p
2. Kohderyhmien tuntemus ja palveluosaaminen	Miten kuljettajat palvelevat eri käyttäjäryhmiä (ikäihmiset, liikuntarajoitteiset, työmatkustajat). Kerro koulutuksista ja ohjeista.	0 p = ei kuvausta 2 p = yleinen maininta 3–4 p = konkreettisia käytäntöjä 5 p = selkeä toimintamalli ja kehitystoimia	5 p
3. Asiakaspalvelu ja kielitaito	Kuljettajien asiakaspalvelukoulutus ja kielitaito. Arvioidaan kuljettajien asiakaspalveluosaamista ja kielitaitoa. Riittävä suomen kielen taito vaaditaan	0 p = ei tietoja 1 p = riittävä suomen kielen taito 2 p = suomi + yksi muu kieli tai asiakaspalvelukoulutus 3 p = useampi kieli ja koulutus	3 p
4. Kaluston laatu ja vara-autot	Ajoneuvojen merkki, malli, vuosimalli, päästöluokka, huoltosuunnitelma ja vara-autojen tiedot.	Auton ikä: max 5 v = 3 p 6–8 v = 2 p yli 8 v = 0 p Vara-autot: selkeä suunnitelma + auto < 8 v = 2 p puutteellinen suunnitelma tai auto > 8 v = 1 p ei vara-autoa = 0 p Huoltosuunnitelma ja päästöt: esitetty = 1 p	6 p

5. Palautteen keruu ja hyödyntäminen	Miten palautetta kerätään ja hyödynnetään. Arvioidaan, miten asiakkailta saadaan palautetta ja miten sitä hyödynnetään. Esimerkiksi palautelomakkeet, kirjatut suulliset palautteet tai säännölliset asiakaspalautteiden koosteet	0 p = ei menetelmiä 2 p = yksi kanava 3 p = useampi kanava 4 p = säännölliset koosteet + malli hyödyntämisestä	4 p
6. Viestintä ja tiedonkulku	Toimintatavat tiedottamiseen (aikataulut, häiriöt, yhteistyö tilaajan kanssa). Arvioidaan, miten tarjoaja osallistuu palvelun viestintään yhteistyössä tilaajan kanssa.	0 p = ei kuvausta 1 p = yleinen maininta 2 p = konkreettinen toimintamalli 3 p = selkeä malli + häiriötilanteiden viestintä	3 p
7. Palvelun kehittäminen ja yhteistyömallit	Kehitystoimet sopimuskauden aikana yhteistyössä tilaajan kanssa. Arvioidaan, miten tarjoaja aikoo kehittää palvelua sopimuskauden aikana yhteistyössä tilaajan kanssa.	0 p = ei kuvausta 2 p = yleinen maininta 3 p = konkreettisia kehitystoimia tai palautetilaisuuksia 4 p = selkeä yhteistyömalli ja resursointi	4 p