

## **KOTONA ASUMISEN TUKIPALVELUIHIN KUULUVAN KAUPPA- JA KULJETUSPALVELUN PALVELUKUVAUS**

### **Palvelun sisällöllinen kuvaus**

Asiakkaille tarjottavan kauppapalvelun tavoitteena on taata asiakkaan tarpeet täyttävä, monipuolinen ruoka- ja päivittäistarvikkeiden valikoima, kilpailukykyiset hinnat sekä tilaamisen ja toimituksen helppous, joustavuus ja nopeus.

Kauppapalvelu sisältää ruokailausten vastaanoton, tavaroiden keräilyn ja kuljetuksen asiakkaille tarvittaessa kaappiin, jääkaappiin tai pakastimeen. Yksi toimitus sisältää asiakkaan ja palveluntuottajan välillä tehdyn sopimuksen mukaiset tuotteet, keräilyn ja kuljetuksen.

Asiakas voi jättää ostostilaukset puhelimitse ja kirjallisena, sekä esim. sähköpostin tai internetin välityksellä.

Palveluntuottaja perii maksut ruokaostosten toimittamisen yhteydessä tai asiakkaan niin halutessa laskuttaa ne myöhemmin. Ostosten hinnan perimisen yhteydessä asiakkaalle annetaan eritelty selvitys ostoksista ja niiden hinnasta.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon tuotteita toimitukseen valitessaan, että niiden käyttöikä on asiakkaalle sopiva huomioiden tavaroiden toimitustiheyden. Ostokset laitetaan tarvittaessa asiakkaan jääkaappiin/pakastimeen/kuiva-ainekaappiin.

Palvelussa tulee kiinnittää huomiota toiminnan jatkuvuuteen ja ennakoitavuuteen ja asiakassuhteessa varmuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan tulee luona käydä pääsääntöisesti sama työntekijä. Asiakkaalle tulee kertoa ajoissa lomajärjestelyistä ja sijaisista.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puiteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Ammatillisuus tarkoittaa osaavaa palvelua ja ystävällistä suhtautumista asiakkaaseen. Vastuullisuus tarkoittaa mm. sitä, että palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan omaiselle tai sovitulle yhteyshenkilölle, jos huomaa asiakkaan tilassa jotain erityistä muutosta tai asiakasta ei tavoiteta sovitusta ajankohdasta huolimatta. Sopimusta tehtäessä sopimukseen on kirjattava asiakkaan lähiomainen tai yhteyshenkilö. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja kotihoidon ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa.

Palveluprosessin aloittaminen, päättäminen ja muut dokumentointia edellyttävät tapahtumat kirjataan asianmukaisesti.

### **Palvelua koskevat vaatimukset**

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin kauppapalveluun sisältyvät asiat.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että valikoimassa olevien ruoka- ja päivittäistarvikkeiden hinnat ovat kilpailukykyiset. Palveluintegraattori tulee seuraamaan hintakorin kehitystä pistokokein ja voi poikkeamia havaitessaan poistaa palveluntuottajan palveluntuottajaverkostosta.

Palveluntuottajalla on käytössään asianmukainen kuljetuskalusto. Erityisesti on huomioitava elintarvikkeiden asianmukainen kuljetustapa ja kylmäkuljetus. (Elintarvikelaki 23/2006, 13-15 §).

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä.

## Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamistaan palveluista erillisiä palvelumaksuja tai laskutuslisäjä vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonnäköverollisina hintoina. Hinnat tulee ilmoittaa tuntihintoina sekä ilman kotitalousvähennyistä että kotitalousvähennyksen jälkeen. Asiakasta tulee opastaa kotitalousvähennyksen tekemisessä.

Asiakkaalta veloitettavan hinnan perusteena käytetään kertamaksua. Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

Hinnan tulee sisältää matkakulut keskustan alueella sekä sopimuksen mukaiset välineet ja laitteet. Keskustan alueen katsotaan kattavan Tammelan, Kalevan, Keskustan, Amurin ja Pyynikin. Keskustan alueen ulkopuolella matkakulut veloitetaan kilometrikorvausten perusteella keskustan alueen rajalta laskien. Mikäli palveluntuottajan toimipisteeltä asiakkaan luokse on lyhyempi kuin 5 kilometrin matka, ei kilometrikorvauksia veloiteta asiakkaalta.