

9.6.2008 / Anders Östergård

Kundorienterad drift

www.tiehallinto.fi



Kundernas behov utreds på ett flertal av Vägförvaltningens verksamhetsnivåer

Riksomfattande

- verksamhetslinjer för drift
- kvalitetskrav
- enhetliga upphandlingsdokument

I distrikten

- drift- och underhållsplan

Inom entreprenadområdet

- precisering av entreprenadens karakteristika och krav
- kontroll av entreprenaden

Vägförvaltningens kundgruppering

BASSERVICEKUNDER (medborgarna och näringslivet)



Basservice åt ALLA
våra kunder

STRATEGISKA KUNDER

Grundskole- elever (7 - 15v.)	Arbets- resande	Producenter av person- trafiktjänster
Utrikeshandel	Skogsindustrins virkes- anskaffning	Producenter av godstransport- service

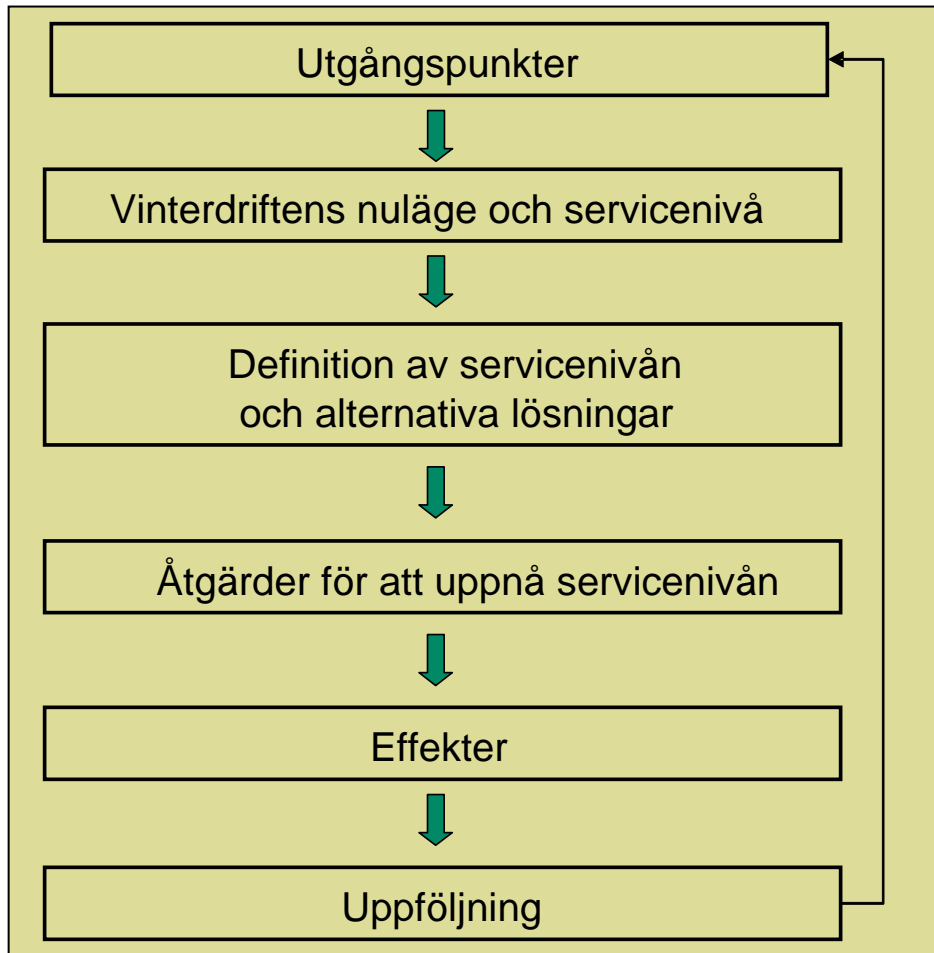
...baserat på en kännedom av
de strategiska kundernas
behov och framtidsperspektiv.

KUNDER MED SÄRSKILDA BEHOV

Unga (15 - 21 år)	Seniorer (65+ år)	Rörelse- och funktions- hindrade	Turistföretag	Parti- och detaljhandel
Special- transportörer	Transportörer av farliga ämnen	Transittrafik	Ansvariga för samhällets bastjänster	Regionala kunder med specialbehov

Därtill beaktar vi
våra kunders
specialbehov

Vägdistriktets drifts- och underhållsplan är ett nytt verktyg för växelvrkan



Det räcker inte att beställaren känner sina kunders behov - också entreprenören måste ha kunskapen

Bonussystemets mätare:

- kundbelåtenhetens utveckling på entreprenadens huvudvägar
 - kundbelåtenhetens utveckling på entreprenadens övriga vägar
 - kundbelåtenheten jämf. med distriktets medeltal på huvudvägarna
 - kundbelåtenheten jämf. med distriktets medeltal på övriga vägar
 - vinterunderhållets timing
 - sommarunderhållets servicenivå o. entreprenörens innovationer
- kundbelåtenhetsenkät
- utvärderingsgruppens utlåtande

På alla punkter ges en positiv eller neutral bedömning

Bonusens storlek beräknas av summan av positiva bedömningar.

Bonusens storlek är 0 - 1,6 % av entreprenadens årliga kostnader.

Tack för Er uppmärksamhet!

