



AUTOTALON HUOLTOPROSESSI JA SISÄISET TARKASTUKSET

Otto Rantanen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

RANTANEN, OTTO: Autotalon huoltoprosessi ja sisäiset tarkastukset

Opinnäytetyö 50 sivua, josta liitteitä 3 sivua
Toukokuu 2013

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi suuren autotalon huoltoprosessi ajanvarauksesta auton luovutukseen sekä huollon jälkeen suoritettavat sisäiset tarkastukset. Työssä on myös tarkoituksena luoda muutamia kehitysnäkökulmia huoltoprosessiin, jotta koko prosessia saadaan vietyä läpi entistä paremmin ja paremmilla tuloksilla. Opinnäytetyössä käytössä on seitsemästä eri vaiheesta muodostuva huollon ydinprosessi, joka on käytössä Autotalo Laakkonen Tampere Oy:ssä, johon kyseinen opinnäytetyö myös suoritettiin.

Työssä tullaan käymään lävitse huoltoprosessin perusasioita, joita on otettava huomioon huoltoa varattaessa sekä koko huoltoprosessia läpikäytäessä. Työssä käydään myös lävitse varsinaisen huollon jälkeen suoritettavat sisäiset tarkastukset. Tarkastuksissa otetaan auto uudelleen halliin nosturille ja tarkastetaan tarkastuslomakkeen mukaisesti koko auto uudelleen lävitse. Tarkastuksien tarkoituksena on varmistaa mekaanikon, ajanvaraajan sekä huoltoa hoitaneen huoltoneuvojan työnjälki.

Huoltoprosessissa keskeiseen rooliin nousee ajanvaraus, joka on prosessin ensimmäinen ja merkittävin vaihe. Avain menestykseen luodaan jo huoltoa varattaessa. Kaikki toimenpiteet huoltoprosessin aikana tulee suorittaa asiakaslähtöisesti ja kerralla kuntoon periaatteella.

Huoltoprosessissa merkittävään rooliin nousee myös yhteistyö sekä kommunikointi autotalon sisällä. Sisäisillä tarkastuksilla pystytään hyvin valvomaan huoltoprosessin toimivuutta, sekä tarpeen tullen kehittämään prosessia ja sen eri vaiheita.

Asiasanat: Huoltoprosessi, korjaamo, sisäiset tarkastukset

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and transport engineering
Automobile and garage engineering

RANTANEN, OTTO: Car dealership service process and internal quality checks

Thesis 50 pages, appendices 3 pages
May 2013

The purpose of this thesis was to study the whole car service process in the large car dealership company. In this thesis we also go through the internal quality checks. The whole process will take place through the service reservation until to car delivery. The purpose of this thesis is also to create a few development aspects to whole service process. The whole process consists from seven different areas. This thesis was carried out Laakkonen car house company in Tampere Finland.

In this thesis we go through the basic things from the whole car service process which must be taken account of during the process. In the internal quality checks the inspector goes through the whole car again and inspector will always check every parts of the car. In the quality checks we used a form where the all results are always recorded. The purpose of the inspections is to ensure the quality of the works.

The most important steps in the whole process is a time reservation which also starts the whole service process. All work will be done within customer wishes and we always trying to get the car fixed in a single visit. The most important things and roles in the whole car service process are co-operation and trust. Functionality of the process is monitored by internal quality checks. Inspection maybe used to develop the process.

Keywords: service process, car repair shop, internal quality checks

ALKUSANAT

Opinnäytetyö on suoritettu Tampereen Ammattikorkeakoulussa auto- ja kuljetustekniikan sekä korjaamotekniikan koulutusohjelmassa. Tutkintotyön tekemisen on mahdollistanut minun työpaikkani Autotalo Laakkonen Tampere. Suuret kiitokset työstä kuuluvat huoltopäälliköllemme Keijo Juntuselle, korjaamopäälliköllemme Timo Marjamäelle, huoltoneuvojille sekä jokaiselle mekaanikolle huoltokorjaamollamme. Kaikki edellä mainitut ovat kouluneet minusta viimeisen puolentoista vuoden aikana Volkswagen- sekä Seat -huoltoneuvojan ja tämä mahdollisti myös kyseisen päättötyön suorittamisen. Kiitos kuuluu myös tietenkin opinnäytetyöni ohjaajalle eli Tampereen Ammattikorkeakoulussa työskentelevälle opettajalle Jarkko Peltoselle. Huoltoneuvojan työhön ei opi ainoastaan kirjoja lukemalla, vaan tarvitaan myös paljon käytännön kokemuksia. Nämä kokemukset ovat auttaneet tutkintotyötä tehtäessä sekä luoneet pohjan työuralleni. Kiitokset kuuluvat tietenkin myös kotiväellä, he ovat jaksaneet kannustaa minua jo vuosia omalla opintielläni. Päättötyötä tehtäessä sain myös suru-uutisia, rakas isoäitini nukkui pois luotamme ja työtä tehtäessä perheessämme elettiin varsin raskaita aikoja. Sain kuitenkin työtä tehtäessä muuta ajateltavaa ja tätä kautta päättötyönteko toimi ikään kuin terapiana.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	AUTOTALO LAAKKONEN TAMPERE OY.....	7
3	KORJAAMOTOIMINNAN HUOLLON YDINPROSESSI.....	8
3.1	Huollon ajanvaraus.....	8
3.1.1	Asiakkaan yhteydenotto.....	8
3.1.2	Työmääräyksen perustaminen.....	8
3.1.3	Huoltotarvekartoitus.....	9
3.1.4	Lisätiedot ajanvarauksessa koskien huoltoa.....	10
3.1.5	Yhteenveto ajanvarauksesta.....	11
3.2	Valmistelevat työt / huollon ennakointi.....	12
3.3	Ajoneuvon saapuminen huoltoon / työn vastaanottaminen.....	13
3.3.1	Asiakkaan saapuminen huoltoon.....	13
3.3.2	Työtilauksen vastaanotto.....	14
3.3.3	Työmääräyksen sisältö.....	15
3.3.4	Tekninen neuvonta.....	17
3.4	Huolto-/korjaustöiden suorittaminen.....	17
3.4.1	Työn aloittaminen.....	18
3.4.2	Työn suoritus.....	19
3.5	Työn valmistuminen ja laadunvalvonta.....	20
3.6	Huolto-/korjaustöiden laskutus sekä ajoneuvon luovutus.....	21
3.6.1	Auton luovutuksen valmistelu ja laskutus.....	21
3.6.2	Auton luovutus.....	22
3.7	Jälkiseuranta.....	23
4	Kuluttajasuoja-asiat huollon ydinprosessissa.....	25
5	SISÄISET TARKASTUKSET OSANA LAADUNVALVONTAA.....	28
5.1	Tarkastukset yleisesti.....	28
5.2	Tarkastuksien sisältö.....	29
5.2.1	Ajanvaraus ja valmistelu.....	29
5.2.2	Auton vastaanotto.....	30
5.2.3	Työn suorittamisen dokumentointi.....	30
5.2.4	Laskutuksen tarkastus.....	31
5.2.5	Mekaanikon työn suorittamisen tarkastus.....	31
5.2.6	Tilastointi ja virheet.....	33
5.2.7	Palautteen antaminen tarkastuksista.....	37
6	KEHITYSNÄKÖKULMIA.....	38
6.1	Huoltoprosessi.....	38
6.1.1	Ajanvaraus.....	38
6.1.2	Ajoneuvon vastaanotto.....	38
6.1.3	Huolto-/korjaustöiden suorittaminen.....	39
6.1.4	Huolto-/korjaustöiden laskutus sekä luovutus.....	40
6.2	Sisäiset tarkastukset.....	40
6.3	Ohjeistus sisäisen tarkastuksen suorittamiseen.....	42
7	Yhteenveto.....	45
	LÄHTEET.....	46
	LIITTEET.....	47

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä kuvataan korjaamotoiminnan huollon ydinprosessi eli huolto- sekä korjaustoimenpiteet seitsemässä eri vaiheessa. Työssä käydään myös lävitse kaikkien huoltotoimenpiteiden jälkeen suoritettavat sisäiset tarkastukset eli jälkiseuranta. Tarkastukset suoritetaan autoon vasta kun auto on kokonaan huollettu sekä auto on luovutuskunnossa. Ennen tarkastuksia prosessi on edennyt ajanvarauksesta valmistelevien töiden kautta työnvastaanottoon sekä aina työnsuorituksesta laskuntekoon asti. Tarkastukset edellyttävät siis, että koko huoltoprosessi ilman jälkiseurantaa on jo suoritettu kokonaan lävitse. Työn tarkoituksena on myös muodostaa mahdollisia kehitysnäkökulmia, joita tarkastukset sekä muu huoltoprosessin läpikäynti antavat ymmärtää.

Tutkintotyössä korjaamon / huollon ydinprosessia käydään lävitse työnjohdon näkökulmasta seurattuna. Tutkintotyöni aikana olen toiminut huoltoneuvojana yhdessä Suomen suurimmista henkilöautokorjaamoista eli Autotalo Laakkosen Tampereen toimipisteen Volkswagen- ja Seat huoltokorjaamolla. Autotalo Laakkonen Oy:n käytössä on AKL (Autoalan keskusliitto ry) ISO 9001 sekä ISO 14001 -toimintaohjelmat sekä VV-Auto Groupin ja Laakkosen omat toimintanormit.

Volkswagen sekä Seat ovat viimeaikoina kiristäneet voimakkaasti toimintaohjelmiaan sekä standardejaan, jonka ansiosta myös sisäisiä tarkastuksia sekä huoltoprosessia yleisesti valvotaan entistä tarkemmin. Huollon sisäinen tarkastusprosessi on kehittynyt viimeaikoina huomasti, nykyään tarkastuksien valmiit tarkastuskohteet tulevat suoraan maahantuonnin toimesta. Tarkastuksia valvotaan myös maahantuonnin toimesta ja tarkastuksia tulee suorittaa vaadittava määrä, jotta korjaamopalvelut saavat jatkoa.

Opinnäytetyössä kuvataan aluksi huollon ydinprosessi lävitse, jonka jälkeen keskitytään huollon jälkiseurantaan eli sisäisiin tarkastuksiin. Tutkintotyön lopuksi pyritään luomaan muutamia kehitysnäkökulmia, joita työnteon aikana on ilmennyt. Työ on suoritettu yhteistyössä Autotalo Laakkonen Tampere Oy:n kanssa ja työn tarkoituksena on luoda näkökulma ja perusteet koko ajoneuvon huoltoprosessia koskien.

2 AUTOTALO LAAKKONEN TAMPERE OY

Autotalo Laakkonen Tampere Oy on täyden palvelun autotalo, joka sijaitsee lähellä Tampereen keskustaa hyvien kulkuyhteyksien läheisyydessä. Laakkonen on monimerkinen ja Suomen suurin autojen vähittäismyyntiketju, johon myös Tampereen toimipiste kuuluu. Tampereen toimipisteessä toimivat Volkswagenin, Audin sekä Seatin automyynti-, huolto- sekä varaosapalvelut, lisäksi Tampereella toimii monimerkkinen peltikorjaamo. Toimipisteessä myydään myös uusien autojen lisäksi vaihtoautoja. Laakkosella on vähittäismyyntiketjussaan toimipisteitä eri puolilla Suomea aina etelästä pohjoiseen asti. Toimipisteiden automerkkiedustus vaihtelee toisistaan, merkkiedustus on hyvin kattava. Koko Tampereen toimipisteessä työskentelee noin 150 toimihenkilöä. (www.laakkonen.fi)

Tampereen toimipisteen Volkswagen- ja Seat-huollossa huolletaan sekä korjataan kuu-kausittain noin tuhat autoa. Huollon työnjohtotehtävissä toimii 5 huoltoneuvojaa, korjaamopäällikkö sekä huoltopäällikkö. Varaosamyyntiä sekä varastoa pyörittää kahdeksan hengen työryhmä mukaan lukien varaosapäällikkö. Korjaamon puolella työskentelee 24 asentajaa, joista 4 on varustelijaa, 2 pikahuoltomiestä, 4 sähkömiestä, 3 moottorin- sekä vaihteiston korjauksiin erikoistunutta miestä ja loput ovat normaaleja huoltomekaanikkoja. Meidän osastolla toimii myös 3 takuukäsittelijää sekä ajanvarauskeskuk- sessä toimii 6 ajanvaraajaa.

Toimimme Laakkosella koko autotalona varsin tiiviissä yhteistyössä ja työilmapiiri koko talossa on todella hyvää. Autamme toinen toisiamme ja pyrimme hyvällä yhteishengellä pääsemään hyviin lopputuloksiin. Kyseessä on suuri autotalo, mutta yhteishengestä kertoo paljon se, että taukotiloissa huumori kukoistaa ja kuka tahansa voi jutella kenelle tahansa. Pyrimme olemaan asiakaslähtöisesti Pirkanmaan johtava autotalo.

3 KORJAAMOTOIMINNAN HUOLLON YDINPROSESSI

3.1 Huollon ajanvaraus

Koko huoltoprosessin ensimmäinen vaihe on lähtökohdiltaan koko prosessin tärkein vaihe, tässä vaiheessa luodaan perusta koko prosessille sekä luodaan pohja myös hyvälle asiakastyytyväisyydelle. Huolellisesti ja oikeaoppisesti suoritettuna huoltoprosessin ensimmäinen vaihe eli huollon ajanvaraus luo edellytyksen huoltoprosessin hyvälle läpiviennille. Asiakastyytyväisyyden perusta luodaan heti ensikontaktista lähtien, joka tapahtuu myös tässä prosessin ensimmäisessä vaiheessa.

3.1.1 Asiakkaan yhteydenotto

Huolto-/korjausprosessi alkaa aina asiakkaan yhteydenotolla, joka voi tapahtua puhelimella tai vierailulla huoltoliikkeen vastaanotto tiskillä, nykyään on myös mahdollista suorittaa ajanvaraus sähköisesti Internetin sekä sähköpostin välityksellä. Asiakas kohdistaa ajanvarauksen aina haluamalleen työlle, helpoin ja mielestäni paras malli ensikontaktin eli ajanvarauksen luomiseen on henkilökohtainen vierailu tiskillä. Puhelinvarauksia tulee kappalemääräisesti eniten, varsinkin kun meillä Autotalo Laakkosella on käytössä valtakunnallisen Call center -järjestelmä, eli huollon ajanvarauksen voi suorittaa puhelimella yhdestä numerosta mihin Laakkosen huoltopisteeseen tahansa.

3.1.2 Työmääräyksen perustaminen

Yhteydenottoa seuraa työmääräyksen perustaminen, joka yleisesti aloitetaan auton rekisteritunnusta tai auton valmistenumeroa kysymällä. Mikäli kyseessä on muu kuin suoralla kontaktilla suoritettava varaus, on todennäköistä, että asiakas on ajanvarauspyyntöään lähettäessä ilmoittanut auton rekisteritunnuksen tai valmistenumeron. Rekisteritunnuksella sekä auton alustanumerolla järjestelmistä päästään käsiksi auton tietoinen, eli nähdään esimerkiksi auton merkki, auton tyyppi, moottoritunnus, vaihteistotunnus.

Autotietojen tarkastuksen jälkeen voidaan siirtyä asiakkaan henkilötietojen tarkastukseen. Asiakkaalta tulee kysyä nimi, osoitetiedot, puhelinnumerot sekä mahdollisesti sähköpostiosoite. Asiakkaalta tulee aina tarkastaa henkilöllisyys, jotta varmistutaan tietojen paikkansa pitävyydestä. Asiakkaalta tulee aina kysyä myös lupa esimerkiksi puhelinnumeron tai sähköpostin syöttämiseen henkilötietoihin, kaikki asiakkaat eivät halua antaa omia yhteystietojaan julkiseen käyttöön.

3.1.3 Huoltotarvekartoitus

Auto- ja henkilötietojen selvittämisen jälkeen tiedustellaan asiakkaalta huoltotarve eli millaisia huolto-/ korjaustoimenpiteitä asiakas haluaisi tehtävän. Asiakkaalta tulee kartoittaa riittävän tarkkaa tarveanalyysiä koskien huoltotoimenpiteitä. Auton huoltohistoria tulee tarkastaa tarveanalyysin jälkeen, jotta voidaan kertoa asiakkaalle millaiset huolto-/ korjaustoimenpiteet olisivat autolle ajankohtaisia sekä järkeviä suorittaa.

Tarveanalyysin jälkeen asiakkaalle tulee kartoittaa huoltotarpeet sekä mahdolliset lisätyöt riittävän monipuolisesti. Asiakkaalle tulee myös esitellä erilaisia ratkaisumalleja toimenpiteiden suorittamiseen. Asiakkaan kertomus tulee kuunnella sekä kirjata erittäin huolellisesti muistiin työmääräykselle. Mikäli asiakkaalla on jokin vika autossaan, on vianlaajuus ja mahdolliset korjaustoimenpiteet syytä myös kirjoittaa ylös. Vaikka asiakas kertoo jonkin oman näkemyksensä mahdollisesta viasta autossaan, on korjaamon edustaja velvoitettu tekemään myös oman vianmäärityksen ennen varsinaisia korjaustoimenpiteitä, jotta pettymyksiltä vältytään.

Mikäli asiakkaan viankuvaus kuulostaa erikoiselta tai vianmääritys vaatii joitakin erityistoimenpiteitä, on asiakasta informoitava asiasta. Kuunteleminen, kysyminen ja ylöskirjaaminen luovat hyvän pohjan huoltoprosessin perustamiselle eli ajanvaraukselle. Asiakkaalle tulee antaa alustava tai suuntaa antava korjauskustannusarvio tuleville toimenpiteille, korostaen kuitenkin sitä, että varauksen yhteydessä annettu kustannusarvio ei välttämättä ole lopullinen. Mahdolliset lisätyöt saattavat nostaa kokonaiskustannuksia, lisätöitä ei tietenkään suoriteta ilman asiakkaan suostumusta. Ilman lupaa on pysyttävä alkuperäisessä kustannusarviossa. (AKL-Laatuohjelma 5.1)

3.1.4 Lisätiedot ajanvarauksessa koskien huoltoa

Tehtävien huoltotoimenpiteiden selvittämisen jälkeen asiakkaalta tulee kysyä mihin aikaan ja milloin hän haluaisi tuoda auton toimenpiteisiin. Tulee myös varmistua korjaamon aikatauluista, eli voidaanko kaikki halutut toimenpiteet suorittaa asiakkaan halumana aikana. Ajanvaraus tulee myös kohdistaa oikealle mekaanikolle, huoltomekaanikolle huoltotyöt sekä haastavat vianmääritykset erikoisosaajalle.

Asiakkaalle pitää tarjota vaihtoehtoisia kulkuvälinettä, esimerkiksi vuokra-/ sijaisautoa. Asiakkaalta pitää myös kysyä mihin aikaan hän haluaisi tulla autoa noutamaan sekä onko mahdollista pitää autoa korjaamalla esimerkiksi koko kyseinen huoltopäivä mahdollisten lisätöiden varalta.

Odottamaan jäävien asiakkaiden työt kannattaa sijoittaa työpäivän alkuun ja odottava asiakas tulee kirjata myös ylös työmääräykselle. Mahdollisten tehdaskampanjoiden tarkastus tulee suorittaa huollon ajanvarausta suoritettaessa, jotta vältetään yllätyksiltä. Avoimet tehdaskampanjat saattavat viivästyttää huolto-/ korjaustoimenpiteiden valmistamista, mikäli ne huomioidaan liian myöhään.

Jos asiakas ajanvarauksen yhteydessä olettaa tulevien huolto-/korjaustoimenpiteiden kuuluvan takuun piiriin, tulee korjaamon varmistua asiasta selvittämällä auton ikä sekä ajokilometrit. Asiakkaalla tulee olla mukana mahdollinen takuutodistus tai muu vastaava asiakirja. Korjaamon tulee myös varmistaa maahantuonnin sekä tehtaan vaatimukset, jotta varmistutaan kuuluuko asiakkaan viankuvaus takuun piiriin. Useimmissa tapauksissa takuuasiat ratkeavat vasta vianmäärityksen jälkeen, jolloin nähdään vianlaatu sekä mahdollinen aiheuttaja. Takuusitoumusta tai lupasta takuusta ei koskaan kannata antaa vielä ajanvarauksen yhteydessä, koska autoa ei ole vielä tutkittu (AKL-ISO LAATUOHJELMA, 5.2)

Ajanvarauksen yhteydessä tehtävän työmääräyksen tulee sisällöllisesti vastata voimassa olevia Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) ”Moottoriajoneuvojen ja niiden korjausehtoja”. Työmääräyksellä on myös hyvä olla maininta asiasta sekä asiakasta tulee myös informoida asiasta. (AKL-ISO LAATUOHJELMA, 5.2)

Ajanvarauksen loppuvaiheessa kun suoritettavat huolto-/korjaustoimenpiteet on sovittu sekä korjausajankohta on lyöty lukkoon, tulee asiakkaalle tehdä vielä yhteenveto kaikesta sovitusta. Myös mahdollisten lisätöiden varmistaminen tulee suorittaa vielä tässä vaiheessa. Asiakas pitää myös ohjata sekä opastaa, eli mihin ja milloin asiakas voi tuoda autonsa. Mikäli asiakas tuo auton korjaamon aukioloajan ulkopuolella, tulee asiakasta informoida asiasta, eli mihin asiakas voi pysäköidä autonsa ja mihin asiakkaan tulee jättää avaimet sekä tarvittavat tiedot tulevasta huollosta. Kaikki asiakasta tulevista huoltotoimenpiteistä auttavat tiedot luovat pohjaa hyvälle asiakastyytyväisyydelle jo tässä huolto-prosessin vaiheessa. Asiakkaalle pitää jäädä sellainen mielikuva, että kaikki on selkeää sekä asiakkaan on helppo saapua tuleviin huolto-/korjaustoimenpiteisiin.

Huollon ajanvarauksessa tavoitteena on luoda pohja tulevalle huolto-prosessille, saada oikeaa tietoa asiakkaasta, saada oikeaa tietoa autosta sekä tehdä tuleva työtilaus oikein. Huolto-prosessin ensimmäinen vaihe on mielestäni koko prosessin tärkein vaihe.

3.1.5 Yhteenveto ajanvarauksesta

Ajanvaraus tilanteena luo ensivaikutelman tulevasta huollosta niin asiakkaalle kuin huoltoa suorittavalle liikkeelle. Asiakkaan yhteydenotosta koko huolto-prosessi lähtee liikkeelle, kyseessä huolto-prosessin tärkein vaihe. Ajanvarauksessa tärkeää on asiakkaan kuuntelu, ylöskirjoittaminen sekä oikeista asioista kysyminen. Asiakkaalta tulee saada selville tarkka huoltotarvekartoitus sekä asiakkaalle tulee antaa mahdollisesti hyvää teknistä neuvontaa, jotta välttyään esimerkiksi turhalta huoltokäynniltä. Auton huoltohistoria tulee selvittää. Auto- sekä asiakastiedot tulee tarkastaa jo tässä vaiheessa. Mahdolliset tehdaskampanjat sekä takuukorjaukset tulee ottaa esille jo huollon ajanvarauksen yhteydessä. Asiakkaalle tulee antaa selkeä ja kattava hintatarjous tulevista huoltotoimenpiteistä. Monipuolisia palveluita, kuten sijaisauto- sekä lisätyötarpeita tulee tiedustella ajanvarauksen yhteydessä. Asiakasta pitää opastaa selkeästi koskien huoltoa, jotta asiakkaan olisi helppo ja turvallinen tulla. Saapumis- sekä noutoajankohta kannattaa sopia ainakin alustavasti jo ajanvarauksen yhteydessä. Huoltoa varatessa tulee luvata erittäin selkeästi se mitä ollaan tekemässä mihinkin hintaan. Ajanvarauksen yhteydessä luodaan työtilaus eli koko huolto-prosessi lähtee liikkeelle.

3.2 Valmistelevat työt / huollon ennakointi

Huoltoprosessin ensimmäisen vaiheen jälkeen suoritetaan tulevaa huoltoa koskevat valmistelut sekä ennakoidaan tulevaa huoltoa. Asiakas odottaa sekä jopa vaatii, että kaikki on hyvin valmisteltu kun auto saapuu huoltoon. Tarkoituksena on suorittaa kaikki korjaus-/huoltotoimenpiteet yhdellä käynnillä eli kerralla kuntoon periaatteella.

Huolto liikkeen / korjaamon ajanvaraajan tulee viedä ajanvarauksen jälkeen työmääräin tai ainakin tieto varaosille tulevista huolloista. Varaosat kykenevät siten helpommin varautumaan oikeilla osilla tuleviin huoltokäynteihin. Varaosamyymien tarkoituksena on käydä noin viikkoa etukäteen kaikki varatut työt lävitse ja varata kyseisiin töihin kaikki tarvittavat osat. Suuriosa perushuolto-osista löytyy valmiiksi hyllyistä, mutta joitakin osia joudutaan aina tilaamaan. Varaosatilaukset Volkswagenilla, Audilla sekä Seatilla kestävät päivästä noin viikkoon, riippuen tuleeko osat Ruotsissa olevasta keskusvarastosta vai Saksasta asti.

Huoltoa koskevaan valmisteluun sekä ennakointiin kuuluu myös asentajien työpäivien suunnittelu. Ajanvarauksen yhteydessä jokainen tuleva huolto on jo kohdistettu jollekin mekaanikolle, mutta työnjohdon tulee kuitenkin käydä vielä tulevien huoltopäivien kalenteri lävitse, jotta varmasti kaikki huoltotyöt menevät oikeanlaisen ammattitaidon omaavalle mekaanikolle. Työpäivien suunnittelun yhteydessä nähdään myös varaosatilanne, eli työmääräimelle on jo usein tässä vaiheessa myyty kaikki tulevaa huoltoa koskevat osat. Työnjohto kykenee vielä työpäivä suunnittelun yhteydessä reagoimaan mikäli jokin osa tai kampanja on vielä jäänyt huomioimatta. Vuokra-auto- sekä sijaisautotilanne on myös hyvä tarkistaa tässä vaiheessa.

Ennen huoltoa auton huoltohistoriaa kannattaa vielä tarkastella sekä maahantuojan ja tehtaan luomat huoltotiedotteet koskien erikoisia vikoja tulee tarkistaa jo hyvissä ajoin ennen kuin auto saapuu huoltoon. Asentajien työohjeet tulee olla hyvät ja ajan tasalla sekä erikoistyökalujen tarpeesta tulee varmistua. Työohjeiden sekä tiedotteiden tarkastelun yhteydessä voidaan huomata, että tuleva huoltotyö vaatiikin enemmän aikaa kuin on

varattu, tässä vaiheessa asiaan voidaan vielä reagoida ja työpäiväaikatauluja voidaan muokata.

Huoltovalmistelujen yhteydessä tulee myös informoida työntekijöitä tulevista huolloista, jotta kaikki osaavat valmistautua sekä ovat tietoisia tulevista korjaus-/huoltotoimenpiteistä. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaan antama viankuvaus saattaa kuulostaa haasteelliselta, mutta huoltovalmistelujen yhteydessä voidaan olla jo maahan-tuojaan sekä tehtaaseen yhteydessä koskien asiakkaan antamaa viankuvausta. Vikailmoitus sekä vikatiedustelu on hyvä tehdä, jos tiedotteista tai aiemmista korjauskäynneistä ei ole apua. Vikatiedustelujen ansiosta huolto-/korjaustoimenpiteet voidaan suorittaa kerralla kuntoon entistä paremmin edellytyksin, koska moniin vikoihin osataan paremmin varautua. Tuleva vianmääritys on paljon helpompi suorittaa, jos on saatu jo ennalta ohjeistusta mahdollisesta viasta. Tällöin myös korjaamon toimintaa saadaan entistä tehokkaammaksi.

3.3 Ajoneuvon saapuminen huoltoon / työn vastaanottaminen

Ajoneuvon huoltovastaanotossa otetaan tulevat huolto-/korjaustyöt vastaan ja vahvistetaan työ. Asiakas tai asiakkaan edustaja odottaa huoltoon saapuessaan, että kaikki mitä on sovittu ja kirjattu tulee tehdyksi sovitusti ja sovituin hinnoin. Ilmapiiirin tulee olla ystävällinen ja koko henkilökunnan pitää käyttäytyä mahdollisimman ystävällisesti jokaista asiakasta kohtaan. Liiketilöjen tulee olla selkeät ja siistit, jotta asiakas viihtyy huollossa käydessään. Korjaamon hintatiedot tulee olla nähtävillä liiketiloissa selkeästi, jotta asiakas saa varmistuksen esimerkiksi käytössä olevasta tuntiveloituksesta. Aukioloajat kannattaa myös laittaa selkeästi esille, jotta asiakas huomioi liikkeen sulkeutumisasajankohdan.

3.3.1 Asiakkaan saapuminen huoltoon

Asiakkaan saapuessa huoltoon asiakasta tulee tervehtiä ja asiakkaan kohtaamiseen tulee varata riittävästi aikaa. Asiakasta tulee käsitellä kohteliaasti esimerkiksi pyytämällä häntä istumaan hetkeksi alas. Huoltokäynti saattaa olla joillekin asiakkaista ensimmäinen kerta eli jokaiseen asiakkaaseen tulee suhtautua vakavasti ja oikealla asenteella. Kaikki

asiakkaista eivät tunne autoja tai tiedä autojen tekniikasta paljoakaan, joten asiakkaita tulee käsitellä hyvin ja samalla tavalla jokaisessa tapauksessa. Sukupuolesta tai iästä riippumatta asiakkaille pitää olla kohtelias ja jokaista asiakasta tulee käsitellä tasavertaisella tavalla. Asiakas pitää aina vastaanottaa henkilökohtaisesti ja vastaanottajan tulee olla siististi sekä asianmukaisesti pukeutunut.

3.3.2 Työtilauksen vastaanotto

Huolto-/korjaustöiden eli työtilauksen vastaanotto tapahtuu asiakkaan saapumisen ja ensikontaktin saannin jälkeen. Työtilauksen vastaanottaminen aloitetaan yleisesti kysymällä asiakkaalta auton rekisteritunnusta tai alustanumeroa. Läheskään aina asiakas ei muista oman autonsa tai huoltoon tuomansa auton rekisteritunnusta tai alustanumeroa, joistakin tietokannoista myös nimellä on mahdollista löytää kyseinen työtilaus. Jos asiakas ei jostain syystä millään muista huoltoon tuomansa auton rekisteritunnusta tai muuta vastaavaa tietoa autosta on asiakkaalta helppo kysyä, että missä auto sijaitsee ja juosta itse työn vastaanotosta tarkastamassa autotiedot aina pihalta käsin.

Rekisteritunnuksella tai alustanumerolla päästään käsiksi tehdyn ajanvarauksen tietoihin, mikäli ajanvarausta ei ole suoritettu ja kyseessä on ilman ajanvarausta saapuva huoltotoimenpide tehdään kaikki samat toimenpiteet kuin ajanvarauksen yhteydessä eli selvitetään autontiedot, asiakastiedot, tarvekartoitus, mahdollinen kustannusarvio, sijaisautotarve sekä toivottu valmistumisajankohta mikäli mahdollista. Oletetaan kuitenkin, että autolle on varattu huolto-/korjaustoimenpideaika ja rekisteritunnuksella on päästy käsiksi huoltoa koskeviin tietoihin.

Tietokone -ohjelmasta nähdään autolle varattu aika sekä päivämäärä koskien huoltoa. Asiakastietojen päivitys on myös hyvä suorittaa uudestaan vielä tässä kohtaa huoltoprosessia eli osoitetiedot sekä puhelinnumero kannattaa kysyä uudelleen asiakkaalta. Uudelleentiedustelulla varmistutaan myös, että kyseessä on oikea auto sekä autoa tuova henkilö on oikea auton omistaja, haltija tai asiakkaan edustaja. Asiakkaalle kerrotaan tulevasta huollosta eli vahvistetaan toimeksianto. Asiakkaalta kannattaa myös päivittää työtilaus sekä tiedustella vielä mahdollisista lisätöistä. Asiakkaalle kerrotaan kaikk

huoltoa koskevat seikat eli käydään lävitse kaikki suoritettavat toimenpiteet ja tarvittaessa lisätään. Asiakkaalta kannattaa tiedustella mahdollisista uusista vioista, jotta kaikki toimenpiteet saataisiin suoritettua yhdellä korjauskäynnillä

Mikäli kyseessä ei ole ainoastaan määräaikaishuolto ja asiakkaan antama viankuvaus kuulostaa oudolta tai on vaikeasti ymmärrettävistä, kannattaa asiakasta pyytää koeajolle, jotta vikatiedot olisivat selkeämmät ja mekaanikolla olisi helpompi tehtävä suorittaa vianmäärittäystä. Asiakkaalle tulee antaa kustannusarvio tulevista toimenpiteistä sekä kertoa myös mahdollinen suunniteltu valmistumisajankohta. Jos kyseessä on ainoastaan vianmäärittäminen, kannattaa sopia jokin katto tai maksimiaika, joka saadaan käyttää vianmäärittäykseen, jotta lasku ei kasva asiakkaalle yllätyksellisen suureksi. Asiakkaalle kannattaa myös kertoa liikkeen aukioloajat, jotta varmistutaan minä aikana auto on noudettavista huollosta. Asiakkaan kanssa tulee käydä koko työmääräys lävitse sekä pyytää työmääräykseen myös asiakkaan tai asiakkaan edustajan allekirjoitus sovituista töistä. Asiakkaalle tulee antaa myös kopio työmääräyksestä, kopio on hyvä esittää kun noutaa autoa huollosta

3.3.3 Työmääräyksen sisältö

Työmääräys tulee aina tehdä kirjallisena ja siitä siis tulee antaa asiakkaalle aina yksi kappale, työmääräyskopiota vastaan asiakkaan on helppo lunastaa auto huollosta. Toinen kappale asiakkaan allekirjoituksella varustettuna jää korjaamolle, allekirjoituksellaan asiakas hyväksyy suoritettavat huoltotoimenpiteet ja ne saadaan asiakkaan luvalla suorittaa. Työmääräyksen sisällön tulee vastata nykyisiä ja voimassaolevia Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) korjausehtoja. Työmääräyksessä tulee olla maininta korjaamossa noudatettavista ehdoista sekä ehdot tulee olla myös asiakkaan nähtävillä korjaamon liiketiloissa. Työmääräykseen on hyvä kirjoittaa ylös annettu kustannusarvio tulevista ja sovituista töistä, lisätyöt saattavat kuitenkin muuttaa jonkin verran alkupeleistä kustannusarviota. (AKL-ISO 9001-Laatuohjelma 5.2.)

Työmääräyksessä tulee olla ainakin seuraavat asiat:

- korjaamon yhteystiedot
- korjaamon nimi
- asiakkaan yhteystiedot koskien tätä huoltokäyntiä
- ajoneuvon tiedot; merkki, malli, rekisteritunnus, valmistenumero, luovutuspäivämäärä, ajokilometrit, vaihteistotunnus, moottoritunnus
- tilatut huoltotyöt selkeästi eroteltuina toisistaan, myös mahdolliset lisätyöt
- kustannusarvio
- muut mahdolliset perittävät maksut, kuten pientarvikelisiä, laskutuslisä sekä jätteen kierrätysmaksut
- toivottu työn valmistumisaika
- toivottu valmistumisilmoitus; soitto, e-mail, txt -viesti
- nouto tai luovutusajankohta, esimerkiksi korjaamon aukioloajan jälkeen
- maksuehdot; lasku vai käteinen
- mahdollinen käytettyjen osien palautus asiakkaalle
- takuehdot
- työtilauksen sekä ajanvarauksen laatimispäivä
- toimenpiteiden suorituspäivä
- allekirjoitukset
- sijaisautotarve
- kampanjoiden tarkastus
- ajoneuvon sijainti huoltoon tuotaessa sekä huollon jälkeen

Edellä mainittujen tietojen lisäksi työmääräyksellä on usein myös jonkinlaisia lisätietoja / lisäkysymyksiä, kuten polttimoiden uusinta, sulkien uusinta, viritysosat, lukkopulttiavain, ilmastointihuolto ja jarrunestehuolto. Työmääräyksen tulee olla aina siisti ja siihen ei mielellään kirjoita käsin mitään, vain siinä tapauksessa jos asiakas vielä esimerkiksi lähtiessään tai kesken huollon ilmoittaa joitakin lisätietoja. Asentajien tekemät merkinnät on syytä kirjoittaa työmääräyksen taakse tai erilliselle lisäsivulle. Jälkikäteen

tehtäviin muutoksiin koskien työmääräystä kannattaa myös pyytää asiakkaalta kirjallinen hyväksyntä.

3.3.4 Tekninen neuvonta

Hyvin usein huoltoneuvojilta kysytään teknisiä neuvoja koskien autojen korjauksia, hyvin usein kyseessä on tee se itse mekaanikot. Kysymyksiin kannattaa miettiä vastauksia melko tarkasti ja vastauksien kanssa kannattaa olla erittäin varovainen sekä kriittinen. Asiakkaan viankuvaus saattaa olla hyvinkin harhaanjohtava ja kysymys sekä vastaus saattavat helposti sijoittua eri asiaan. Autoa ei ikinä kannata lähteä korjaamaan puhelimessa, vaan paras neuvo on pyytää asiakasta toimittamaan auto korjaamolle, jotta auto saataisiin helpoiten kuntoon. Varsinkin uudempien autojen kohdalla jonkin häiriövalon palaessa kyseessä voi olla minkälainen vika tahansa ja sen vian korjaaminen kotikonstein on lähes mahdotonta. Huoltoneuvojan tulee tietää erittäin tarkkaan edustamiensa merkkien häiriövalot, jotta teknistä neuvoa voidaan antaa riittävän tarkasti. On osattava kertoa kunkin häiriövalon kohdalla voiko autolla ajaa, vai tuleeko auto esimerkiksi hinauttaa korjaamolle. Kaikessa teknisessä neuvonnassa kannattaa olla kriittinen ja liikojen lupausten antaminen ei kannata. Paras neuvo asiakkaalle on kehottaa häntä toimittamaan auto korjaamolle tutkittavaksi, jonka jälkeen koko prosessi saadaan liikkeelle ja auto tulee parhaiten kuntoon.

3.4 Huolto-/korjaustöiden suorittaminen

Huolto-/korjaustöiden suorittaminen tulisi tehdä aina juuri oikealla tavalla ja täydellisesti. Huoltotoimenpiteet tulee tehdä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla ja käyttäen hyväksi aikaisemmin opittua ammattitaitoa. Asiakkaan auto tulisi saada kerralla kuntoon, uusintakorjauskäyntejä tulee välttää viimeiseen asti. Huollon työnjohdon ja mekaanikkojen välinen yhteistyö huoltotöitä tehtäessä on erittäin tärkeää, jotta asiat tehdään oikein ja

sovitulla tavalla. Asiakkaan auto tulee olla suojattuna likaantumiselta koko huoltoprosessin ajan kun auto on korjaamolla. Istuinsuojaa, rattisuoja, vaihdekeppisuoja sekä lattiasuojaa tulee käyttää läpi koko prosessin.

3.4.1 Työn aloittaminen

Työnjohtajan ja mekaanikon on syytä käydä lävitse vastaanotettu työ ennen sen aloittamista. Työnjohtaja antaa työmääräyksen avaimien kera asentajalle ja koko työmääräyksen sisältä sekä aikataulu käydään lävitse ennen auton luo siirtymistä ja varsinaisten töiden aloitusta. Mikäli kyseessä on huolto, mekaanikolle tulee antaa huoltoseloste, jonka mukaan huolto suoritetaan. Huoltoseloste toimii hyvänä työlistana ja siihen merkaataan kaikki kohdat tehdyksi. Huoltoselosteen pituus vaihtelee aina kunkin huollon laajuuden mukaisesti ja seloste sisältää aina eri määrän tarkastuskohtia riippuen minkä laajuisesta huollosta on kysymys. Asiakas saa aina huoltoselosteen mukaan huollon jälkeen. Huoltoselosteesta näkee esimerkiksi akkutestin tuloksen, renkaiden kunnon, alustan välykset, moottorin tilan kunnon sekä jarrujen kunnon.

Kun mekaanikolle on selvillä kaikki toimenpiteet mitä hänen tulisi suorittaa sovitulla tavalla, hakee hän auton omalle työpisteelleen. Auton ulkoiset vauriot kannattaa jo tarkastaa ennen auton sisälle ajamista, on myös hyvä ajaa pieni koeajo ennen töiden aloitusta. Jos kyseessä on normaali määräaikaishuolto, mekaanikko hakee itse varaosista valmiiksi kerätyt huolto-osat. Mekaanikon tulee tarkastaa työmääräystä ja huollon laajuutta apuna käyttäen, että kyseiset osat varmasti ovat oikeat. Kaikki huomiot koskien autoa pitää kirjoittaa ylös ja niistä tulee informoida sekä työnjohtajaa että asiakasta. Huoltotöiden aluksi, varsinkin jos kyseessä on vianmääritys kannattaa mekaanikon tarkastaa mahdolliset tiedotteet vastaavista vioista, näin säästetään merkittävästi aikaa ja rahaa jos tiedotteen perusteella vika saadaan helpommin esiin.

3.4.2 Työn suoritus

Työnjohdon tulee varmistua tehokkaasta ja jatkuvasta työtahdistista ilman tyhjäkäyntiä, jotta huoltotoimenpiteet etenevät ja valmistuvat sovittuna aikana. Mekaanikon pitää tehdä työn korkealaatuisesti ja noudattaen voimassaolevia korjausohjeita. Mekaanikon tulee käyttää laadukkaita ja juuri kyseiseen työhön kuuluvia työkaluja sekä muitakin työvarusteita. Kaikki tehdyt työt pitää kirjata ylös, mahdolliset puutteet ja viat pitää myös kirjata ylös ja niistä pitää tiedottaa eteenpäin heti. Työnjohtaja tarkastaa mahdollisuuden lisätöiden suorittamiseen ja on yhteydessä asiakkaaseen. Kaikki sovitut lisätyöt pitää kirjoittaa ylös työmääräykseen ja niistäkin tulee antaa kustannusarvio. Tarvittaessa on sovittava uusi korjausaika, mutta tätä tulee käyttää vain ääritapauksissa. Tarkoituksena on saada auto kerralla kuntoon ja lisätöitä löydettyä asiakasta kannattaa pyytää jättämään autoaan korjaamolle ja tarjota hänelle esimerkiksi sijaisautoa.

Jos mekaanikko työtä tehdessään huomaa, että työ ei tule valmistumaan ajoissa, on tästä syytä ilmoittaa heti hallityönjohtajalle tai muille työnjohtajille. Aikataulumuutoksista on ilmoitettava asiakkaalle myös heti ja kerrottava hänelle uudesta odotetusta valmistumisajankohdasta. Sovituista aikataulumuutoksista kannattaa myös kirjoittaa maininta työmääräykseen, jotta ristiriidoilta vältyttäisiin. Huoltotöiden aikana autosta tulisi löytää kaikki virheet ja ne tulisi korjata mahdollisuuksien rajoissa. Asiakkaan odotusten ylittäminen sekä hyvä työnjälki takaa hyvän lopputuloksen koko huoltoprosessiin.

Huolto-/korjaustöiden aikana työnjohtajien, mekaanikoiden sekä varaosamyyjien yhteistyöllä on suuri merkitys onnistuneelle huoltokäynnille. Mekaanikon ja työnjohtajan yhteistyöllä kaikki toimenpiteet suoritetaan oikealla tavalla ja varaosamyyjien avulla kaikki toimenpiteet on mahdollista suorittaa. Asiakkaan antama toimeksianto tulee suorittaa täydellisesti ja mitään ylimääräistä ilman asiakkaan lupaa ei saa suorittaa. Kaikki työmääräyksen kohdat tulee suorittaa ja merkata suoritetuiksi. Mahdolliset viat ja puutteet pitää merkata näkyviin ja niistä tulee myös informoida asiakasta. Asiakkaan pitää olla koko huollon ajan tietoinen mitä hänen autolleen tehdään ja mitä mikäkin toimenpide tulee maksamaan. Asiakkaalla on myös oikeus omalla vastuulla seurata autonsa läheisyydessä huoltotoimenpiteiden etenemistä.

3.5 Työn valmistuminen ja laadunvalvonta

Huolto-/korjaustöiden valmistuttua käydään yhdessä työnjohton ja mekaanikon kesken suoritettut työt sisältöineen sekä havaintoineen lävitse. Tässä vaiheessa huoltoprosessia tulee varmistua työnlaadusta sekä tarkoituksena on pyrkiä ehkäisemään mahdolliset reklamaatiot sekä uusintakorjaukset. Kaikki tehdyt toimenpiteet tarkastetaan ja dokumentoidaan. Autolla ajetaan riittävä koeajo ja kirjataan kilometrit sekä koeajon suorittaja ylös työmääräykseen. Kaikki tarvittavat jälkityöt suoritetaan koeajon jälkeen ja tarkastetaan, että auto on siisti ja valmis pian suoritettavaa luovutusta varten. Kaikki laatua ja autoa koskevat tiedot tulee olla täytetty huoltoselosteeseen, huoltokirjaan sekä työmääräykseen. Auto pysäköidään keula menosuuntaan ja merkitään auton sijainti asiakasta varten työmääräykseen.

Töissä käytetyt varaosat mekaanikon tulisi säilyttää ainakin auton luovutukseen saakka, mutta järkevää on säilyttää ne myös hieman pidempään. Asiakkaalle tulee hänen halutessaan antaa mukaan vanhat varaosat mikäli kyseessä ei ole tehtaalta lähetettävä palautusosa esimerkiksi takuuta koskien. Mekaanikon tulee varmistua, että kaikki huoltoon koskevat dokumentit sekä asiakirjat palautuu siisteinä oikeille paikoille töiden tekemisen jälkeen. Mekaanikko varmistaa vielä lopuksi, että kaikki irto-osat on varmasti kiinnitetty autoon ja mitään osia ei ole jäänyt työpisteelle. On myös hyvä tarkastaa, että työkaluja tai suojia ei jää autoon korjaustöiden jälkeen.

Työnjohtaja tai jokin muu henkilö suorittaa tarvittaessa autoon sisäisen tarkastuksen huolto-/korjaustöiden jälkeen. Sisäisillä tarkastuksilla varmistutaan työn laadukkaasta suorittamisesta ja saadaan varmuus, että kaikki työt on suoritettu sovitulla tavalla ja auto on valmis luovutettavaksi asiakkaalle. Tarkastuksissa otetaan auto pienen koeajon jälkeen uudelleen nosturille ja käydään auto tarkasti lävitse. Koko tarkastussuoritus myös dokumentoidaan ja mahdollisista poikkeavuuksista ollaan yhteydessä asiakkaaseen.

3.6 Huolto-/korjaustöiden laskutus sekä ajoneuvon luovutus

3.6.1 Auton luovutuksen valmistelu ja laskutus

Auton luovutuksen valmistelu alkaa sillä, että mekaanikko toimittaa valmiin auton avaimet sekä työmääräyksen kaikkine viitteineen työnjohtajalle. Työnjohtaja valmistelee työmääräyksen, tarkastaa huoltokirjan sekä huoltoselosteen sekä kirjoittaa kaikki huomiot korjaamon järjestelmään. Mikäli huoltotöiden aikana on käynyt ilmi vikoja joita esimerkiksi ei ole voitu korjata tai ei ole saatu lupaa korjata, tulee kaikki kirjoittaa ylös. Mahdolliset turvallisuusriskit tulee myös kirjata ylös korjaamatta jääneistä asioista sekä kustannusarvio niiden korjaamisesta.

Tässä vaiheessa huoltoprosessia voidaan sovitulla tavalla ilmoittaa asiakkaalle työn valmistumisesta, joko puhelimella tai esimerkiksi tekstiviestillä. Yleisesti työn vastaanottaja toimii myös työn luovuttaja sekä korjaustöiden aikana vastaanottaja hoitaa myös mahdolliset lisämyynnit asiakkaalle. On myös mahdollista, että erillinen hallityönjohtaja soittaa tai ilmoittaa lisämyynneistä asiakkaalle. Jos aikaisemmin ei ole vielä sovittu luovutustapaa tai luovutusaikaa, on se syytä suorittaa valmistumisilmoituksen yhteydessä. Mikäli asiakas on estynyt noutamaan autoon liikkeen aukioloaikana, on sovittava erikseen erikoisjärjestelyistä. Korjaamo on säilytysvastuussa neljän vuorokauden ajan valmistumisilmoituksesta eteenpäin, yleisesti kuitenkin asiakkaat noutavat autonsa tämän ajan sisällä. Jos nouto esimerkiksi loma- tai työmatkasta johtuen venyy pidempään, on korjaamolla usein edellytyksen säilyttää autoa myös pidempään.

Ennen auton luovutusta kaiken huoltoa koskevan tulee olla valmiina, myös lasku pitää olla tehtynä valmiiksi. Mikäli kyseessä on takuukorjaus tai asiakkaalle ei jostain muusta syystä kohdistu kuluja ei laskun tarvitse olla valmiina, mutta kaikkien muiden dokumenttien tulee kuitenkin olla kunnossa. Ennen luovutusta työnjohtaja tekee korjaamon järjestelmässä laskun valmiiksi ja varmistuu vielä, että kaikki sovittu on tehty sovitulla hinnoilla. Työnjohtajan tulee kirjata laskuun näkyville selkeästi mitä on tehty ja mikä on

mahdollisesti jäänyt tekemättä. Kaikki töissä käytetyt työvaiheet tulee olla oikeita ja kaikki töissä käytetyt varaosat tulee olla näkyvillä laskulla. Laskuun on myös hyvä kirjoittaa ylös mahdolliset tulevat korjaussuositukset, kuten esimerkiksi jarrunestehuolto tai jakopään hammashihnan uusinta.

Kaiken tulee olla valmiina sovittuna aikana, laskun tulee vastata kustannuslaskelmaa ja mahdolliset lisätyöt tulee olla eroteltuina selkeästi. Kaikkien dokumenttien tulee olla laadukkaita ja siistejä. Mikäli huoltotyön vastaanottaja ei ole enää paikalla auton luovutushetkellä, on tuuraajalle tai kollegalle kerrottava kaikki huoltoa koskevat tiedot, jotta laskutus ja luovutus sujuisivat kitkattomasti. Kaikki on tässä kohtaa valmiina auton luovutusta varten, asiakas on tietoinen asiasta ja on tulossa noutamaan autoaan.

3.6.2 Auton luovutus

Auton luovutus tulee olla nopea ja tehokas, mutta sen tulee kuitenkin olla tasokas ja riittävän kattava. Asiakastyytyväisyyden perusta luodaan jo huoltoprosessin alkuvaiheessa eli varauksen yhteydessä, mutta niin laskutus sekä luovutus ovat ne jotka asiakas huoltoprosessista viimeisimpänä muistaa. Asiakkaalle tulee olla erittäin ystävällinen ja asiakaskontakti pitää ottaa heti kun asiakas saapuu noutamaan autoaan. Kaikki annetut lupaukset tulee olla täytetty sataprosenttisesti.

Lasku pitää käydä läpi huolella ja erittäin perusteellisesti. Asiakkaalle pitää selvittää laskun peruste, mitä on tehty ja mistä mikäkin osuus laskussa muodostuu. Laskusta pitää kertoa, mistä töiden sekä osien loppusummat koostuvat. Asiakkaalle pitää kertoa mitä eri työvaiheita ja varaosia huollossa on käytetty, asiakkaalle pitää tarvittaessa näyttää vaihdetut osat. Asiakkaalle tulee kertoa mahdolliset puutteet / tekemättömät korjaukset koskien autoa, sekä tarjota mahdollisia ratkaisumalleja. Luovutuksen yhteydessä asiakkaalta pyritään ottamaan myös mahdollisesti käytössä ollut sijaisauto. Asiakkaan kanssa käydään tarvittaessa auton luona näyttämässä mitä on tehty ja opastamassa esimerkiksi miten jatkossa tulisi toimia.

Laskun loppusumman pitäisi olla asiakkaalla jo selvillä työmääräyksen läpikäynnin jäljiltä huoltoon tuonnin seurauksena, mahdollisista lisätöistä on informoitu asiakasta huollon aikana ja tätä kautta myös muuttunut kustannusarvio pitäisi olla asiakkaalla tiedossa. Laskun läpikäynti on syytä tehdä erittäin huolella, jotta kaikki laskulla esillä olevat asiat tulevat esille ja asiakas ymmärtää ne. Asiakkaan pitää olla tietoinen mitä hänen autolleen on tehty ja mihin hintaan. Kaikki tehdyt työt, myös veloitukset tehty työt on hyvä olla laskulla näkyvillä ja niistä pitää kertoa asiakkaalle. Mahdollisille jatkotoimenpiteille tulee tässä kohdassa varata aika, mikäli niitä ei jostain syystä ole vielä pystytty suorittamaan. Laskun ja huolto-/korjaustöiden läpikäynnin jälkeen asiakkaalta kannattaa vielä kysyä onko kaikki selvää vai jäikö jokin asia vielä askarruttamaan. Asiakkaalle tulee kertoa vielä mihin laskun voi maksaa ja mistä hänen autonsa löytyy. Asiakasta tulee myös informoida tulevista huolloista ja milloin ne ovat ajankohtaisia. Asiakkaalle tulee myös antaa huollon yhteystiedot esimerkiksi käyntikortin muodossa, jotta ongelmatapauksissa on helppoa ottaa yhteyttä.

3.7 Jälkiseuranta

Koko korjaamoprosessi päättyy jälkiseurantaan, voidaan käyttää myös nimitystä asiakastytyväisyyden seuranta. Asiakkaat odottavat usein huomioita myös korjaamon käynnin jälkeen ja jälkiseurannan muodossa asiakkaat saavat mahdollisuuden keskusteluun sekä palautteen antamiseen. Huollon suorittaneelle yritykselle tarkoituksena on saada risut ja ruusut asiakkaalta, näiden pohjalta nähdään myös hyvin missä asioissa esimerkiksi asiakaspalvelussa on kehitettävää. Jälkiseurannan eli huollon jälkeisen asiakaskontaktin tarkoituksena on myös tarkastaa, että tehty työ täyttää asiakkaan odotukset. Tarkoituksena on myös saada selville mahdolliset tyytymättömät asiakkaat ja tätä kautta yrittää saada heidän mielipiteensä muutettu joillakin keinoilla.

Mikäli jälkiseurannan aikana huomataan virheitä, pyritään ne korjaamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, näin saavutetaan paras mahdollinen asiakasuskollisuus. Jälkiseurannan tarkoituksena on myös sitouttaa asiakas tulevaisuudessakin huollon sekä mahdollisesti muun autotalon palveluihin. Jälkikontaktin yhteydessä voidaan myös suo-

rittää lisämyyntiä, esimerkiksi tekemättömistä korjaustöistä tai joistakin huollon oheistuotteista.

Jälkiseurannan asiakaskontakti pyritään ottamaan viikon sisällä korjaamokäynnin suorittamisesta. Jokaisesta kontaktista suoritetaan yhteydenottoraportti, tätä kautta tuloksia voidaan seurata. Jos ilmenee reklamaatio, on syytä selvittää syyt reklamaatioon ja huolehtia nopeasta ratkaisusta asian korjaamiseksi. Jälkiseurannassa saadaan myös usein kehuja, kehuja pitää ehdottomasti välittää asianosaisille. Myös reklamaatio tapauksissa asianosaisia pitää informoida asiasta, ja selvittää reklamaatioon johtaneet syyt.

Tarkoituksena on kuukausittain arvioida dokumentoidut jälkiseurantakontaktit ja laatia yhteydenottoista raportit. Saatujen palautteiden jälkeen päätetään mahdollisista kehitystoimenpiteistä ja tiedotetaan tietenkin koko huollon henkilökuntaa tuloksista. Jälkiseurannan voi suorittaa yrityksen sisäinen tai ulkoinen taho. Korjaamon jälkiseuranta kysely lähtee jokaiselle asiakkaalle, joka on vierailut huollossa. Reklamaatiotapauksissa luontevin yhteydenottohenkilö on asiaa huollon aikana hoitanut henkilö. Yhteydenotto tehdään tekstiviesti- sekä sähköpostijärjestelmien kautta.

4 Kuluttajasuoja-asiat huollon ydinprosessissa

Autotalon ja tätä kautta suuren huoltokorjaamon kuluttajasuoja-asioita hallinnoi Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) laatimat moottoriajoneuvojen korjausehdot. Ehdossa käydään läpi tarkasti huoltokorjaamon vaatimukset sekä asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet koskien ajoneuvon huoltoprosessia. Huolto-/korjaustyöt suoritetaan aina paikassa nimeltä korjaamo. Työntilajasta käytetään nimeä asiakas ja työn kohteeksi luetaan usein ajoneuvo tai muu vastaava.

Korjaamon velvollisuutena on suorittaa korjaukset aina ammattitaitoisesti sekä tarkkojen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi esimerkiksi meillä Tampereen Laakkosella eri merkkien maahantuojat antaa lisäohjeistusta koskien ajoneuvon huoltoa. Korjaamo on velvollinen hankkimaan huoltoa koskevat tarvikkeet ja varaosat. Tarvikkeet ja varaosat ovat ainakin meillä Tampereen Laakkosella aina alkuperäisiä, ellei asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Meillä korjaamona on myös velvollisuus sekä mahdollisuus kieltäytyä käyttämästä mahdollisia asiakkaan tuomia varaosia, jos koemme ne laadultaan tai rakenteeltaan sopimattomiksi. Pyrimme pääsemään aina asiakkaan kannalta edullisiin ja järkevimpiin ratkaisuihin. Esimerkiksi joissakin moottorivaurio tapauksissa emme tyrkytä asiakkaalle uutta moottoria, vaan etsimme asiakkaalle hänen halutessaan esimerkiksi purkuosia.

Työtilaus tehdään jokaisella kerralla kirjallisesti ja jokaisessa työtilauksessa ainakin meillä Laakkosella on asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoitus. Annamme myös jokaisesta työtilauksesta yhden kappaleen asiakkaalle mukaan, jota vastaan auto voitulla noutamaan huollosta. Kopio työtilauksesta on aivan samanlainen työmääräys, jonka perusteella mekaanikko tekee huoltotoimet. Kopiossa on kaikki tehtävät työt ja työrivit jo valmiina, kopiosta selviää myös sovittu alkuperäinen kustannusarvio ilman lisätöitä. Kaikki muutokset työtilauksessa tulee tehdä asiakkaan suostumuksella ja muutokseen on myös hyvä pyytää asiakkaan allekirjoitus. Allekirjoittaessaan työtilauksen asiakas on lähtökohtaisesti työtilauksen maksaja, kunnes toisin ilmoitetaan. Yksityisille asiakkaille edellytyksenä on aina käteismaksu. Asiakkaalla on oikeus perua työtilaus ennen työn aloittamista sekä ennen valmistumista. Mikäli työ on päästy jo aloittamaan, on asiakas velvollinen maksamaan keskeytykseen asti suoritettut työt.

Korjaamotöiden hinnoittelu on huoltoprosessissa todella tärkeä ja hyvin usein esillä oleva aihe. Hyvin usein nykyään tuntuu, että asiakkaat juoksevat pelkästään halvan hinnan perässä ja työnlaatu unohtuu. Meillä on nähtävillä korjaamon hinnoittelu hyvin selkeästi useissakin eri paikoissa, kuten hintamerkintäasetus edellyttää. Annetun hinta-arvion voi ylittää enintään 15 prosentilla, ellei asiakkaan kanssa ole muusta sovittu. Jokainen hinta-arvio on voimassa reilun kuukauden tai muussa tapauksessa sovitun ajan. Huoltotöiden yhteydessä hyvinkin usein autosta löytyy lisävikoja ja tällöin hinta-arvio muuttuu. Asiakkaaseen tulee aina ottaa yhteys koskien kaikkia lisätöitä, mikäli asiakasta ei tavoiteta koskien lisätöitä saa niitä suorittaa enintään sadalla eurolla. Hyvin usein sovimme asiakkaan kanssa korjaukselle jonkin enimmäishinnan, tätä tehdään usein laajoissa huolloissa sekä korjauksissa. Annettua enimmäishintaa ei saa ylittää. Korjaamo laskuttaa asiakasta tilatuista ja tehdyistä töistä, varaosista, tarvikkeista ja alihankintatöistä sekä muista työtilaukseen liittyvistä tarpeellisista toimista. Laskussa eritellään työsuoritukset työkohteittain sekä ilmoitetaan muut kustannuksia aiheuttaneet toimet. Varaosat ja tarvikkeet eritellään laskussa yksikköhinnoittain, jos ne eivät sisälly työkohteiden hintoihin tai pakettihintoihin.

Virheilmoitus tapauksissa asiakkaan tulee ilmoittaa havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan sisällä. Korjaamolla on aina oikeus oikaista mahdollinen virhe, oikaisu tai korjaus tulee tapahtua viipymättä. Toisinaan ajoneuvo on sellaisessa paikassa, että asiakkaan on lähes mahdotonta toimittaa autoa alkuperäiseen korjauspaikkaan, saa alkupe räisen työn suorittajan päättää uudelleen korjauspaikan. Ilman ilmoitusta ja hyväksyntää muualla suoritettua virhekorjausta alkuperäinen korjaamo ei ole velvollinen korvaamaan. Jos asiakkaan ilmoittamaan virhettä ei ehditä korjaamaan kohtuullisessa ajassa, on asiakas velvollinen saamaan hinnan alennusta suoritetuista töistä.

Jos korjaustyö on tehty virheellisesti tai se ei ole valmistunut tiettyjen ehtojen mukaisesti määräytyvässä korjausajassa, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamasta välittömästä vahingosta kuluttajansuojalaissa olevien vahingonkorvaussäännösten mukaisesti. Korjaamo ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingosta, jos viivästys aiheutuu korjaamosta riippumattomasta syystä kuten työnseisauksesta, veden ja energian jakelun katkeamisesta, varaosien hankinnan vaikeu-

tumisesta tai muusta korjaamon vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä. Asiakkaan pitää ilmoittaa viivästys- tai virhetilanteen ilmetessä korjaamolle, onko hänellä auton käyttötarvetta sinä aikana, kun ajoneuvon käyttö estyy korjaamolla olon vuoksi. Ellei tällaista ilmoitusta tehdä, asiakkaalla ei ole oikeutta korvauksen ajoneuvon käytön estymisen johdosta. Jos asiakkaalle annetaan maksuton sijaisauto, asiakkaalla ei ole oikeutta muuhun korvauksen korjattavana olevan ajoneuvon käytön estymisen johdosta. (Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta (Aune-ehdot)), (Autoalan Keskusliitto ry Autoliitto ry Autotuojat ry)

5 SISÄISET TARKASTUKSET OSANA LAADUNVALVONTAA

5.1 Tarkastukset yleisesti

Suomen Volkswagenin, Seatin sekä Audin maahantuonti eli VV-Auto Group Suomi Oy vaatii kaikilta merkkihuolto -yrityksiltä huollon jälkeisiä sisäisiä tarkastuksia. Tarkastuksia tulee suorittaa joka kuukausi ja tarkastuksien määrä on kaksi prosenttia koko kuukauden läpiviennistä. Tarkastuksien suoritus on myös edellytys, että merkkiedustus kullakin yrityksellä saa säilyä. Sisäisien tarkastuksien uusi käytäntö on ollut voimassa nyt noin vuoden ajan, aiemmin tarkastuksia piti myös suorittaa, mutta nykyisin maahantuonti ne vaatii huomattavasti tarkemmin.

Sisäisiä tarkastuksia eli niin sanottuja laatutarkastuksia tehdään meillä Laakkosen Tampereen Hatanpään toimipisteessä noin 50 kappaletta joka kuukausi. Suurin määrä tarkastuksia suoritetaan Volkswagenin toimesta, koska autojen läpivienti on huomattavasti suurempi kuin muiden meillä olevien merkkien. Volkswageneihin tarkastuksia suoritetaan hieman kuukaudesta riippuen 20 - 25 kappaletta jokaista kuukautta kohden. Jokainen tarkastus syötetään sen suorituksen jälkeen Internetissä sijaitsevaan ohjelmistoon, josta maahantuonnin sekä korjaamon johtoportaat pääsevät näkemään suoritettut tarkastukset ja niiden tulokset.

Tuloksista nähdään vaadittujen sekä suoritettujen tarkastusten määrä, sekä tarkastuksista löytyneet puutteet. Tulokset kertoo myös suoritettujen tarkastuskohtien kokonaismäärän sekä kokonaisvirhemäärän. Uuden tarkastus järjestelmän ansiosta huollon laatutoimintaa on todella helppoa seurata ja vikakohtiin on myös helppoa reagoida. Jokainen asentaja, huoltoneuvoja sekä ajanvaaraaja on kirjattu järjestelmään, joten kunkin henkilön työsuorituksia pystytään valvomaan hyvinkin tarkasti.

Tarkastuksissa käydään lävitse koko auton huoltoprosessi ajanvarauksesta auton luovutukseen ja laskutukseen saakka. Tarkastukset suoritetaan aina juuri ennen kun asiakas on tulossa noutamaan autoaan. Tarkastuksien avulla tarkkaillaan huollon laatua, mutta myös mahdollinen lisämyynti voidaan vielä suorittaa, mikäli havaitaan uusia puutteita

autosta. Asiakkaat ovat suhtautuneet hyvin positiivisesti tarkastuksien suorittamiseen ja asiakkaita hyvin usein informoidaan heidän autoonsa suoritetusta tarkastuksesta.

5.2 Tarkastuksien sisältö

5.2.1 Ajanvaraus ja valmistelu

Laadunvalvoja / sisäinen tarkastaja ottaa auton uudelleen sisään huoltoon nosturille sen jälkeen kun mekaanikko on suorittanut kaikki autoon kohdistuneet toimenpiteet. Auto on tarkastukseen otettaessa täysin valmiina asiakkaan noutoa ja luovutusta varten. Hyvin usein tarkastettu työtilaus on myös jo laskutettu ennen tarkastusta. Tarkastuksen ensimmäinen vaihe on ajanvarauksen ja huollon valmistelun läpikäynti.

Laadunvalvoja ottaa työtilauksen työmääräyksen käsittelyyn ja tarkastaa siitä aluksi asiakkaan- sekä auton tiedot. Tiedot pitää täsmätä rekisteriotteen tietoihin ja tiedot pitää ehdottomasti olla selkeästi työmääräyksessä näkyvissä. Tarkastuslomakkeesta löytyy kohdat kunnossa, virheellinen sekä jää pois. Mikäli tarkastuksessa havaitaan virheitä tai puutteita, tulee ne kirjata näkyviin.

Työmääräyksestä tarkastetaan seuraavaksi huollon ajanvaraus, eli onko päivämäärä ja kellonaika kirjattu ajanvarauksen yhteydessä oikein. Seuraavaksi tarkastetaan korjauksien ja huoltotöiden laajuus, eli millaisista huoltotöistä on kyse. Työmääräyksestä pitää löytyä tekstinä sekä työvaiheina suoritettut huoltotyöt.

Seuraavana tarkastuskohtana on asiakkaan mahdollisen reklamaation tai viankuvauksen kirjaaminen sekä kampanjoiden tarkastus. Asiakkaan mahdolliseen viankuvaukseen tai reklamaatioon pitää olla jokaisessa huollossa reagoitu sekä mahdolliset kampanjat tulee olla suoritettuna tässä vaiheessa prosessia. Hyvin usein kaikki ajanvarausta sekä valmistelua koskevat kohdat on hyvin suoritettu ja niistä ei pahemmin virheitä ole löytynyt.

5.2.2 Auton vastaanotto

Auton vastaanottoon ennen huoltoa kohdistuvat tarkastuksien seuraavat vaiheet. Auton mahdolliset ulkoiset vauriot pitää olla kirjattuna jo ennen huoltoa, mikäli yhdessä asiakkaan kanssa on käyty auton luona. Maksutapa pitää olla näkyvässä sekä huollon valmistus- sekä noutoajankohta pitää löytyä dokumentoituna työmääräyksestä. Tärkein auton vastaanottoon kohdistuva tarkastuskohta on asiakkaan / asiakkaan edustajan allekirjoitus. Allekirjoitus pitää olla jokaisessa työmääräyksessä ja allekirjoitus on otettava työn vastaanoton yhteydessä, mikäli se on vain mahdollista.

5.2.3 Työn suorittamisen dokumentointi

Työn suorittamisen dokumentoinnissa tarkastellaan asentajan ja huoltoneuvojan tekemiä vaadittuja merkintöjä työmääräyksestä. Mahdolliset lisätyöt tai lisämyynnit, jotka on sovittu asiakkaan kanssa pitää ehdottomasti olla kirjattu työmääräyksen. On myös hyvä laittaa ketkä ovat asiasta sopineet ja mihin kellonaikaan. Asentajan pitää myös kirjata auton kilometrit kahteen eri otteeseen työmääräykseen eli ennen huoltoa ja huollon jälkeisen koeajon jälkeen. Koeajon kuittaukseen pitää myös laittaa koeajajan allekirjoitus sekä koeajoaika. Koeajon kuittaminen sekä kirjaaminen ovat yksi yleisimmistä tarkastuskohteista, josta löytyy puutteita. Kilometrit ovat usein vain kertaalleen kirjattu ja hyvin usein myös koeajajan kuittaus suoritettu koeajosta puuttuu. Työn suorittamisen viimeinen tarkastuskohta on huoltoneuvojaan kohdistuva, eli kaikkien dokumenttien lopputarkastus. Tässä tarkastetaan, että huoltotaulukko suoritetuista töistä on käyty lävitse sekä siitä löytyy allekirjoitus. On myös hyvä jo tässä vaiheessa tarkastaa kaikkien dokumenttien laatu, jotta ne ovat asiakkaalle luovutus valmiita.

5.2.4 Laskutuksen tarkastus

Laskun tarkastus on erittäin tärkeää ja se tulee suorittaa huolellisesti. Laskun pitää olla kokonaisuudessaan valmis sekä laskun kaikkien kohtien tulee vastata tarkasti tehdyn työn laajuutta. Laskun loppusumman pitää vastata annettua kustannusarviota ja mahdolliset lisätyövaiheet tulee olla oikeutettuja. Kaikki korjaamatta jääneet työt pitää olla merkittynä asiakkaan laskuun, jotta asiakas näkee ne ja voi mahdollisesti myöhemmin hoitaa asiat kuntoon. Kaikki mahdolliset riskitekijät, jotka johtuvat korjaamatta jääneistä asioista pitää myös olla kirjattuna selkeästi laskuun. Lopuksi tarkastetaan että auton sijainti on kirjattu laskuun, auto tulee tarkastuksen lopuksi viedä samaan paikkaan, mihin asiakas on auton tuonut.

5.2.5 Mekaanikon työn suorittamisen tarkastus

Mielestäni huollon jälkeisen sisäisen laaduntarkastuksen tärkein ja merkittävin vaihe, tässä vaiheessa tarkastetaan todellinen mekaanikon työnjälki, eikä ainoastaan pelkkien dokumenttien suorittamista. Aluksi tarkastetaan mahdollisen huoltotaulukon suoritus, eli kaikki taulukon kohdat pitää olla käyty lävitse ja lopusta pitää löytyä mekaanikon sekä huollon työnjohtajan kuittaus. Huoltotaulukkoon pitää aina käsin kirjoittaa esimerkiksi renkaiden profiili, kirjoituksen tulee olla siistit ja selkeällä käsialalla. Huoltotaulukon ja tätä kautta huollon laajuus vaihtelee auton ajokilometriensä iän mukaan. Jokaisessa tarkastuksessa pitää valita viisi huoltotaulukon kohtaa jotka käydään autosta lävitse. Näin varmistutaan, että mekaanikko on tehnyt kaikki kyseiseen huoltoon kuuluvat toimenpiteet. Huoltotaulukon tarkastuskohdat tulee olla suoritettu ohjeenmukaisesti sekä kokonaan. Näitä viittä tarkastuskohtaa kannattaa välillä vaihdella, ei esimerkiksi kannata jokaisesta autosta käydä lävitse polttimoita tai renkaiden profiileita, vaan kohtia kannattaa vaihdella.

Viiden vapaavalintaisen tarkastuskohteen joukosta löytyy suurin määrä puutteita koskien koko sisäistä tarkastusta. Maahantuonti kiinnittää myös eniten huomiota tähän tarkastuksen vaiheeseen, ja he ohjeistavat ottamaan toisinaan jopa enemmän kuin viisi

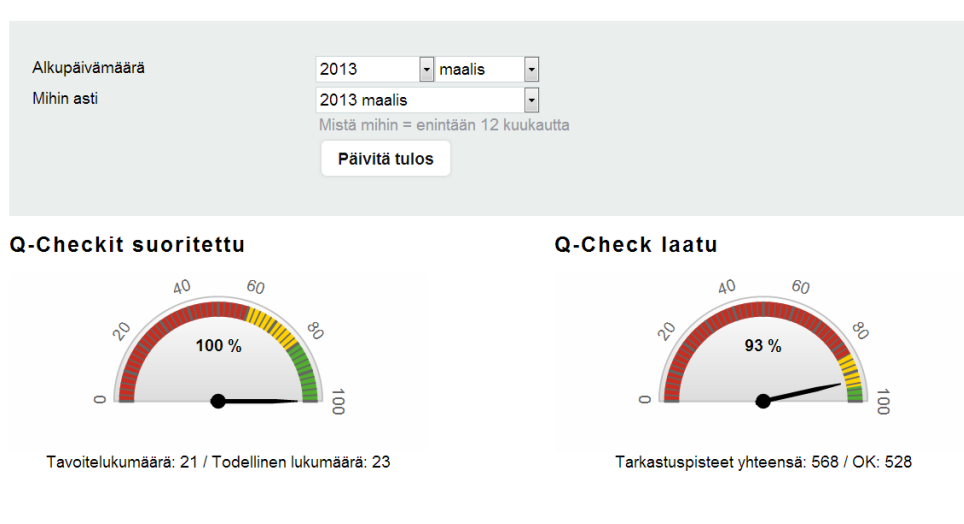
kohtaa tutkintaan. Korjausten jäljet pitää olla siivottu auton ulko- ja sisäpuolelta sekä autoon pitää joka huollossa suorittaa kevyt ”rättihuolto” niin ulko- kuin sisäpinnoille.

Tässä vaiheessa tarkastetaan myös huoltokirjan merkinnät, huoltokirjaan pitää olla kirjattuna kaikki suoritettut toimenpiteet, sieltä pitää löytyä seuraavien huoltojen merkinnät, ajokilometrit, päivämäärä ja suorittaneen merkkihuollon leima. Myös mahdolliset tehdaskampanjat pitää kirjata huoltokirjaan asiakkaalle näkyviin. Auton ulkoiset vauriot kannattaa vielä tarkastaa ja merkata ne näkyviin mikäli mekaanikko ei ole sitä vielä aiemmin tehnyt. On erittäin tärkeää, että kaikki autosta löydettyt naarmut ja vauriot on kirjattu ylös, jotta asiakas ei osoita niitä huollon aikana tehdyksi.

Sisäisen tarkastuksen lopuksi autolla ajetaan vielä pieni koeajo sekä tarkastetaan, että kaikki on kunnossa pian tulevaa luovutusta varten. Auto palautetaan samaan paikkaan, mistä se on haettu ja kaikki autoa koskevat dokumentit viedään huollon työnjohtajalle luovutusta varten.

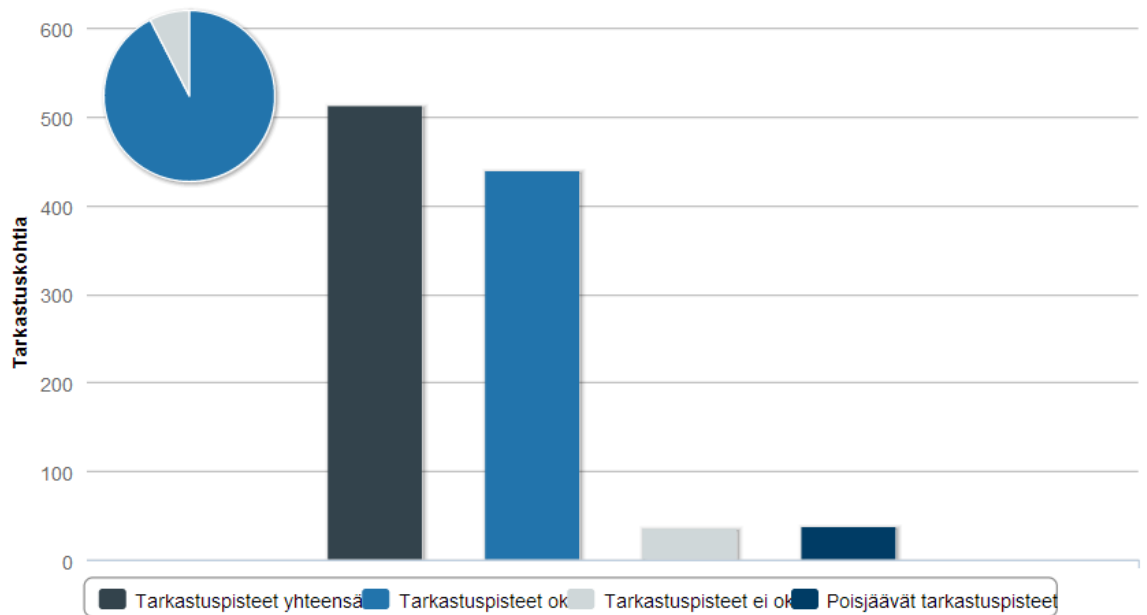
5.2.6 Tilastointi ja virheet

Sisäisten tarkastusten tulokset tilastoidaan ja taulukoidaan heti niiden suorituksen jälkeen. Tarkastuksien merkinnät tehdään laadunvalvontapöytäkirjaan ja myöhemmin ne tilastoidaan suoraan Internetiin maahantuojan laadunvalvonta -sivustoon. Laadunvalvonta -sivuilta maahantuojan edustajat seuraavat tarkastuksien suorituksia sekä tuloksia. Sivuilta näkee suoraan kuinka monta kappaletta tarkastuksia on tehty ja kuinka paljon on löytynyt virheitä. Tilastoinnin perusteella näkee selvästi millä osa-alueilla koko prosessissa on kehitettävää, koska tarkastuksissa tarkastellaan varsin laajasti koko huolto-prosessi lävitse. Opinnäytetyön liitteenä 1. on laadunvalvontatarkastuslomake, johon tulokset ja tarkastuksien huomiot esisyyötetään.



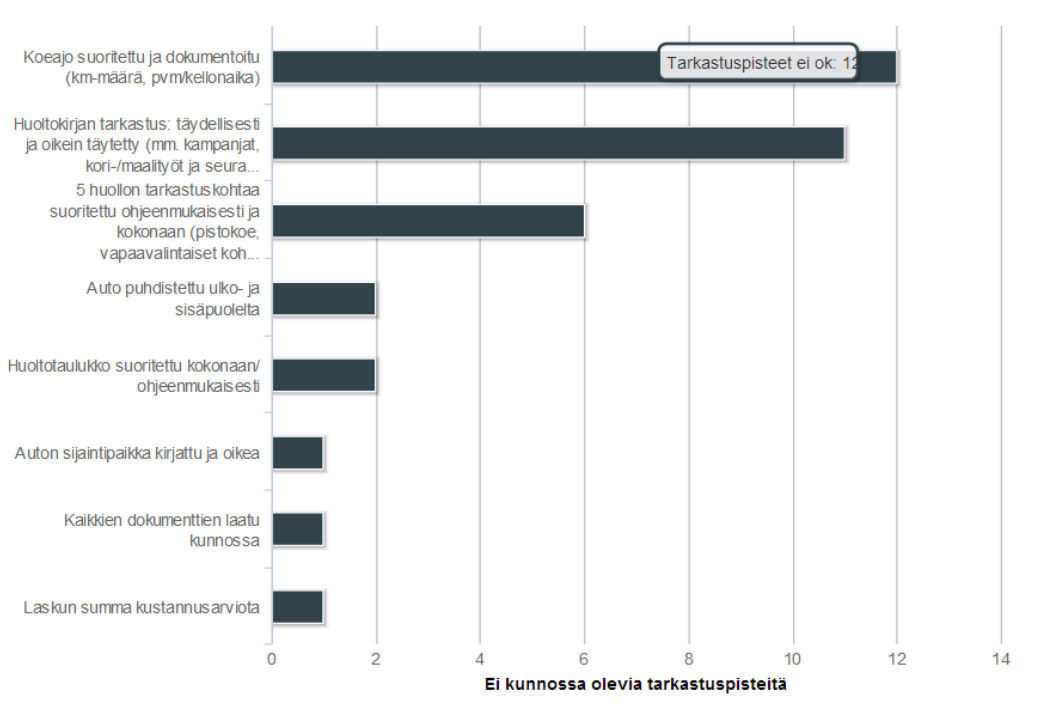
KUVA 1. Sisäiset tarkastukset maaliskuu 2013 (<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com>)

Kuvasta 1. nähdään maaliskuussa 2013 suoritettujen ja vaadittujen tarkastusten määrä Volkswagenilla, kuvasta nähdään myös tarkastuskohtien kokonaismäärä sekä löytyneet virheet. Maahantuoja vaatii nykyään, että tavoitelukumäärä toteutuu jokaisen kuukauden aikana. Tavoitelukumäärä tällä hetkellä on kaksi prosenttia huoltojen läpimenoa jokaista kuukautta kohden. Tuloksista voimme kuvan 1. perusteella huomata, että maaliskuussa 2013 virheitä prosessien aikana on löytynyt 40 kappaletta. Tarkastuskohdista 93 % on kuitenkin suoritettu hyvin ja maaliskuun kokonaisarvio on varsin hyvä.



KUVA 2. Maaliskuussa 2013 suoritettut tarkastuskohdat (<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com>)

Kuvasta 2. näemme maaliskuussa 2013 suoritettut tarkastuskohdat sekä niissä esiintyneet virheet. Tarkastuskohtia on ollut yhteensä 513 ja hyväksytyjä kohtia on ollut näistä 439. Virheitä tai puutteita on löytynyt yhteensä 36 ja poisjääviä tarkastuskohtia oli 38 kappaletta. Poisjäävät tarkastuskohteet Volkswagenilla ovat sellaisia kohtia, jotka eivät kuulu maahantuojan edellyttämiin tarkastuksiin. Tällainen kohta on esimerkiksi ajoneuvon ennakkotarkastus yhdessä asiakkaan kanssa. Virheitä on siis jonkin verran löytynyt, myöhemmin tarkastellaan mihin osa-alueisiin virheet kohdistuvat.



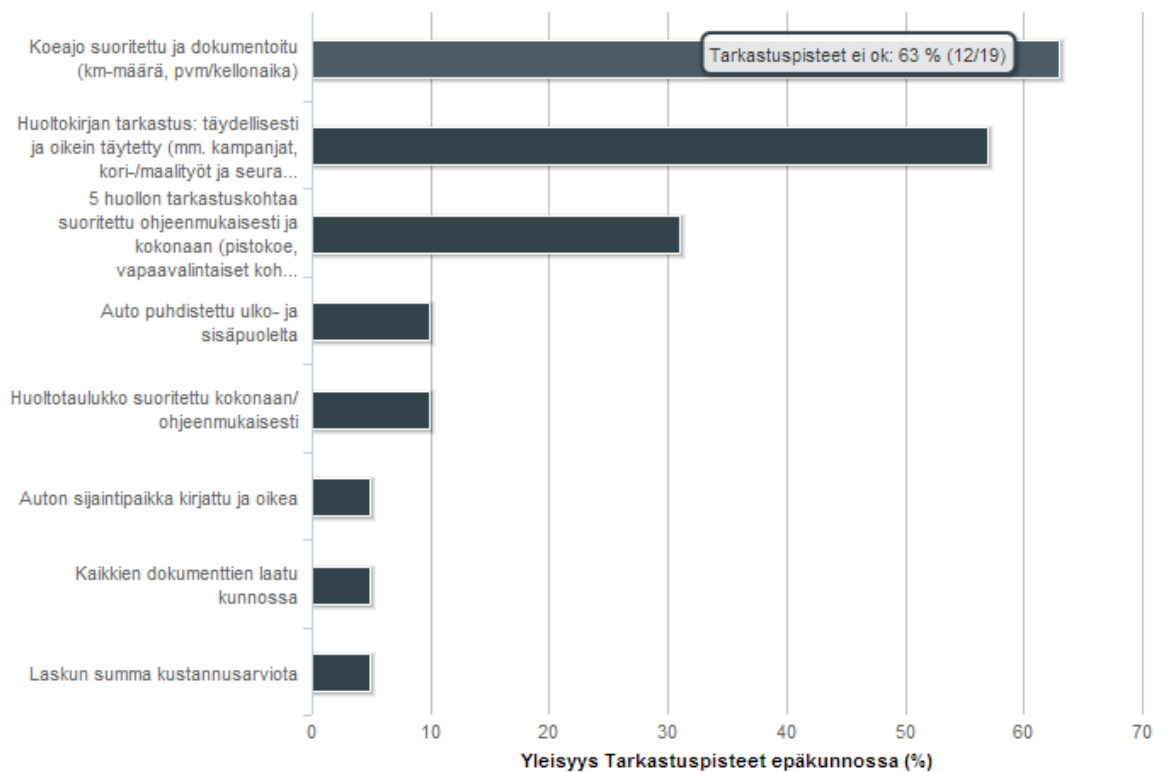
Kuva 3. Maaliskuussa 2013 löytyneet ei kunnossa olevat tarkastuskohdat (<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com>)

Kuvasta 3. näemme maaliskuussa 2013 Volkswagenin sisäisistä tarkastuksista löytyneet virheelliset tai puutteelliset tarkastuskohdat. Koeajon suorittaminen ja sen dokumentointi on ollut 12 virheellään kuukauden suurin puute. Kyseinen kohta on kuukaudesta toiseen ollut suurin virheiden aiheuttaja tarkastuksia suoritettaessa. Asiaan on nyt puututtu ja useiden asentajalavereiden toivotaan tuottavan tulosta jatkossa. Meillä on tarkoituksena, että mekaanikko kirjaa auton ajokilometrit ennen huoltoa sekä huollon jälkeisen koeajon jälkeen. Mekaanikkoja on myös kehoitettu kuittaamaan suoritettu koeajoa esimerkiksi nimikirjaimilla. Kun kaikki kolme edellä mainittua kohtaa on suoritettu oikein, tulee kunnossa merkintä tarkastuslomakkeelle, mutta hyvin usein jokin näistä kohdista jää toteutumatta ja tästä syystä virheitä löytyy edelleen.

Kuvasta 3. näemme myös toisen eniten virhemerkintöjä aiheuttaman tarkastuskohdan eli huoltokirjan merkinnät. Hyvin usein mekaanikko merkitsee huoltokirjan muuten täydellisesti oikein, mutta seuraavien huoltojen merkinnät ovat usein puutteellisia. Mekaanikolta jää usein kirjaamatta esimerkiksi milloin seuraava jarrunestehuolto tai seuraava laajahuolto olisi ajankohtainen. Näihinkin asioihin olemme viime aikoina kiinnit-

täneet huomiota ja luulemme, että jo huhtikuun tilastoissa tulokset ovat huomattavasti parempia.

Itse huoltoon liittyvistä tarkastuskohteista on löytynyt maaliskuussa 2013 vain kuusi virhettä, mikä on mielestämme todella hyvä suoritus. Tämä kohta on koko tarkastuksen tärkein kohta, ja siihen kiinnitetään tietenkin myös eniten huomiota. Kyseessä siis on niin sanottu pistokoe, jossa huoltokohteet koskien auton huoltoa aina vaihtelevat. Tarkoituksena on käydä itse auton huoltoa koskevia seikkoja, kuten moottoritilaa tai auton alustaa lävitse. Vain kuusi virhettä koko kuukauden aikana on hyvä suoritus.



KUVA 4. Prosentuaaliset tarkastusvirheet maaliskuussa 2013 (<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com>)

Kuvasta 4. näemme maaliskuussa 2013 löytyneiden tarkastusvirheiden prosentuaalinen esiintymän. Tulokset ovat siis aivan samat kuin kuvassa 3 ja niistä samat aihealueet, joista löytyy eniten kehitettävään. Edellä esitettyjen tilastojen lisäksi näemme asentaja-

kohtaisesti esiintyneet virheet sekä suoritettut tarkastuskohdat, pystymme siis näkemään kuka asentajista tekee eniten virheitä ja minkälaisista virheistä on kysymys. Tätä kautta on helppoa antaa palautetta ja pyrkiä kehittämään koko prosessin toimivuutta.

5.2.7 Palautteen antaminen tarkastuksista

Tarkastuksen jälkeen tulokset kirjataan ja arkistoidaan Internetiin sekä kansioon. Tuloksista annetaan välittömästi palaute asianosaisille. Palautteen antaminen niin positiivisessa kuin negatiivisessakin muodossa on hyvin tärkeää ja kehittävää. Jokaisesta hyvin suoritetusta huollosta annetaan positiivinen palaute mekaanikolle sekä huollon työnjohdolle. Mikäli tarkastuksissa ilmenee puutteita, otetaan asianosaiset pieneen palaveriin ja käydään löytyneet virhekohdat lävitse, jotta jatkossa vastaavia huolimattomuuksia ei pääsisi ainakaan niin paljon enää syntymään. Palautetta varten otetaan myös usein valokuva esimerkiksi jostakin autoon kohdistuneesta viasta, jota mekaanikko ei esimerkiksi huoltoa suoritettaessa ole huomannut. Palautteen antaminen tulee aina tehdä kannustavana ja positiivisuuden kautta.

Kaikki mekaanikot kokoontuvat kahden viikon välein niin sanottuun asentajapalaveriin, jossa käydään lävitse sisäisten tarkastusten tuloksia sekä kerrotaan tarkastuksia koskevat palautteet. Seuraamme siis hyvin tiivisti tarkastusten tuloksia, koska se on hyvä työväline kohti paremmin sujuvaa huoltoprosessia. Ilman palautteen antamista ei prosessia voida kehittää ja sisäiset tarkastukset antavat kehittämiselle hyvät edellytykset, koska tarkastukset kertovat varsin hyvin huoltoprosessin toimivuuden. Löytyneistä ”isoista” virheistä viedään tieto myös korjaamopäällikölle sekä huoltopäällikölle, jonka jälkeen he päättävät itse ottavatko asian vielä jatkokäsittelyyn.

6 KEHITYSNÄKÖKULMIA

6.1 Huolto prosessi

6.1.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus järjestelmässä meillä mielestäni on jonkin verran kehitettävää, koska koko varausjärjestelmä toimii nykyään ajanvarauskeskusten kautta. Esimerkiksi meille Tampereelle voi varata ajan Lahdessa sijaitsevasta varauskeskuksesta, mikä tuo ongelmia esimerkiksi työmääräyksen sisältöön. Muissa toimipisteittä tehtävät työmääräykset ja toimintatavat eroavat hieman toisistaan, tästä syystä huoltoa vastaanottaessa menee jonkin verran aikaa työmääräyksen sisällön muuttamiseen. Ongelmia tuottaa myös jonkin verran väärille mekaniikoille kohdistuvat ajanvaraukset, jotkin ajanvaraajat muista toimipisteistä saattavat varata ongelmallisia sähkövianmäärytyksiä normaaleille huoltomekaniikoille, tästä syystä päivienläpivienteihin muodostuu ongelmia.

Kyseessä on uusi ajanvarausjärjestelmä ja ympäri Suomea suoritettavat varaukset eivät ole vielä pyörineet hirveän pitkään, mutta tässä toiminnassa on selvästi kehitettävää. Työmääräykset pitäisi olla jokaisessa toimipisteessä Laakkosen sisällä samanlaisia ja ne tulisi tehdä samalla kaavalla. Jokaiselle ajanvaraajalle tulisi viedä tieto selkeästi siitä mitä töitä kukin mekaniikko kykenee tekemään, jotta ongelmilta vältytään. Varaosiin tieto varatuista töistä kulkeutuu hyvin myös muista toimipisteistä suoritetuista varauksista mutta muissa asioissa on vielä jonkin verran hiottavaa.

6.1.2 Ajoneuvon vastaanotto

Huoltotöiden vastaanotto meillä sujuu varsin mallikkaasti, koska esimerkiksi aamuisin huoltotöitä on vastaanottamassa jopa viisi huoltoneuvojaa. Asiakas pääsee yleensä ilman suurta jonotusta ilman vuoronumeroita palveltavaksi tiskille, vastaanotto -tilanne

sujuu usein varsin nopeasti ja asiakas pääsee jatkamaan matkaansa, tietenkin joitakin poikkeuksia varsinkin pikahuollossa toisinaan ilmenee. Jokaiselta asiakkaalta kysytään mahdollinen sijaisautotarve sekä tarjotaan joukkoliikenne sekä taksipalveluja, jotta asiakkaan olisi helppoa jatkaa matkaa. Pyrimme huolehtimaan jokaisesta asiakkaastamme samalla tavalla.

Kehitysnäkökulma koskien vastaanottotilannetta voisi olla parkkipaikkojen paremmin merkitseminen, hyvin usein asiakkaan on vaikeaa kertoa selkeästi mihin hän on autonsa pysäköinyt. Meiltä löytyy A-, B- sekä C -alue, johon asiakkaat voivat autonsa pysäköidä huoltoon saapuessaan. Voisimme lisätä kylttien määrää, joka ilmaisee missä ja millä alueella asiakas on huoltoon saapuessaan, jotta asiakkaat osaisivat paremmin kertoa autonsa sijainnin. Tämä helpottaisi suuresti mekaanikon työtä, koska auto löydettäisiin helpommin suuren autotalon pihalta.

6.1.3 Huolto-/korjaustöiden suorittaminen

Itse huoltotöiden suorittaminen meillä sujuu varsin hyvin, työt otetaan sisään usein hyvinkin ajallaan ja työt valmistuvat asiakkaan toivomalla tavalla. Kyseessä on kuitenkin todella suuri huoltokorjaamo ja autojen läpivientimäärä on toisinaan varsin suuri. Huoltoneuvoja saattaa ottaa aamulla jopa 10 työtä vastaan, tästä seuraa suuri määrä mahdollista lisämyyntiä. Lisämyynti tulee suorittaa usein puhelimitse, koska asiakas ei ole itse paikalla. Samaan aikaan lisämyyntiä voi tulla tarjoamaan viisikin mekaanikkoa. Lisämyyntiin ja kustannuksien laskemiseen menee paljon aikaa, mistä seuraa usein mekaanikon odottelu eli työt seisoo paikallaan. Tätä tapahtuu kuitenkin vain ruuhkaisimpina aikoina. Korjaamopäällikkömme vastaa hallityönjohdosta sekä hoitaa niin paljon lisämyyntiä kuin vain ehtii. Meidän pitäisi kuitenkin ehkä ottaa yksi työntekijä lisää tai siirtää huoltoneuvojista kukin vuorollaan suorittamaan pelkkää lisämyyntiä sekä vikailmoitusten tekoa, jotta huoltoprosessia saataisiin entistä tehokkaammaksi.

Mikäli meillä olisi esimerkiksi neljä huoltoneuvojaa tiskillä sekä korjaamopäällikön lisäksi yksi huoltoneuvoja hänen apunaan hallissa, tulisi huoltoprosessista entistäkin tehokkaampi ja odotuksilta välttyttäisiin. Läpivientimääriä voitaisiin ennestään lisätä ja

työt valmistuisivat entistä tehokkaammin, mikäli kaikki turha odottelu saataisiin pois. Asiaa on jo meidän toimesta pohdittu ja luulemme, että ratkaisuja on luvassa nopeallakin aikataululla.

6.1.4 Huolto-/korjaustöiden laskutus sekä luovutus

Huolto-/korjaustöiden laskutus sekä luovutus pyritään tekemään aina saman henkilön kautta kuin vastaanottoakin on tapahtunut. Toisinaan kuitenkin joillekin huoltoneuvojista kasaantuu suuri määrä niin sanottuja ongelmatapauksia, jolloin laskutus- sekä luovutusapua tarvitaan. Tärkeää on kuitenkin aina varmistaa, että pysytään annetussa kustannusarviossa ja laskulla jokaisen tehdyn työn tulee olla selkeästi ja oikeutetusti näkyvisä. Yksi kehitysnäkökulma on rahastaminen varsinkin käteisasiakkailta, koska meillä huoltoneuvojilla ei ole maksupäätettä joudumme aina ohjaamaan asiakkaan kassalle maksamaan. Hyvin usein asiakas antaa jo pankkikorttinsa tai kaivaa rahaa esiin saadessaan laskun käsiinsä, joudumme kuitenkin ohjaamaan asiakkaan läheiselle kassalle, johon maksetaan kaikki autotalon käteislaskut.

Ajoneuvon luovutus sujuu yleisesti hyvin, koska luovuttaja on tietoinen tehdyistä töistä. Mikäli näin ei ole, saa luovuttaja helposti käsityksen tehdyistä töistä lukiessaan laskua lävitse asiakkaalle. Ajoneuvot pyritään jättämään samaan paikkaan kuin asiakas on sen jättänyt ja keulan pitää aina osoittaa menosuuntaan asiakkaan noutaessa autoon. Mielestäni laskutus ja luovutus sujuvat meillä varsin mallikkaasti.

6.2 Sisäiset tarkastukset

Nykyinen tarkastusjärjestelmä on ollut käytössä reilun vuoden ajan ja aikaisemmin maahantuojat ja sen edustajat eivät ole seuranneet ja vaatineet tarkastuksien suorittamista niin paljon kuin nykyään. Tarkastuksien suorittaminen on tehostunut ja muuttunut viimeisen vuoden aikana melkoisesti. Nykyään kaikki tulokset kirjataan suoraan Interne-

tiin, tuloksista näkyy suoraan vaadittavat tarkastusmäärät sekä niistä löytyneet puutteet. Jokaista mekaanikkoa kohdenkin näkyvät suoritettut tarkastukset ja tarkastuksissa löytyneet puutteet, nykyään on siis helppoa seurata myös tätä kautta mekaanikkojen työjälkeä.

Mielestäni tarkastuksien kirjaaminen ja tilastointi on todella selkeää sekä helppoa. Tuloksia on myös varsin helppoa lukea ymmärrettävästi. Itse tarkastuksien sisältöön löytyisi mielestäni jonkin verran vielä kehitettävää. Nykyiset tarkastukset kohdistuvat mielestäni hieman liikaa dokumenttien ympärille ja itse auto ja siihen kohdistuneet työt jäävät liian vähälle huomiolle. Tarkastuksissa käydään mielestäni hieman liian tarkasti lävitse työmääräyksen kohdistuvia asioita, kuten koeajon kirjaamista moneen eri kertaan. Tarkastustaulukossa voisi mielestäni olla enemmän itse autoon kohdistuvia tarkastuskohteita. Näitä voisi olla esimerkiksi jarrujen toiminnan tarkastus, alustan tarkastus sekä moottoritilan tarkastus. Mielestäni tarkastuskohdat itse autoa kohtaan kohdistuvat liikaa auton siisteyteen ja puhdistukseen, vaikkakin sieltä löytyy huoltokohteisiin kohdistuvat viisi vapaavalintaista kohtaa.

Mielestäni tärkein merkitys suoritetuilla tarkastuksilla on kuitenkin niiden tulosten tilastointi ja tulosten tarkastelun helppous, jotta nähdään miten huoltoprosessi toimii. Tämä käy varsin helposti ja selkeästi Internetistä löytyvällä maahantuonnin ylläpitämällä sivustolla. Kaikki tarkastusten tulokset kirjataan sivustolle ja ne on sieltä helppoa lukea sekä esittää palaverissa esimerkiksi mekaniikoille.

Uudenlaiset tarkastukset ovat herättäneet myös mekaanikkojen mielenkiintoa, ja hyvin usein mekaanikot kyselevät onko hänen suorittamiaan huoltoja tarkastettu ja mitä mahdollisesti on löytynyt. On myös herännyt pientä kilpailuhenkeä mekaanikkojen välillä koskien tarkastuksia, virheitä välttämään ja leikkimielisesti kisataan keneltä löytyy vähiten huomioita / virheitä huolloista.

6.3 Ohjeistus sisäisen tarkastuksen suorittamiseen

Ajanvaraus ja valmistelu

Valmiiksi laskutettu ja huoltoneuvojan toimesta täysin valmis työmääräys kaikkine papereineen noudetaan luovutusvalmiiden töiden korista, kori sijaitsee vastaanottotiskien takana. Varmista huoltoneuvojalta, että milloin autoa ollaan tulossa noutamaan, jotta tarkastuksen ehtii suorittaa. Merkitse tarkastuslistaan, että kyseisen auto on sisäisessä tarkastuksessa, jotta huoltoneuvojat ja muut henkilöt tietävät auton sijainnin, jos sattumalta autoa tullaan odotettua aiemmin noutamaan. Kirjaa lomakkeelle työmääräyksen numero, alustanumero, päiväys, mekaanikko, huoltoneuvoja sekä ajanvaraaja.

Tarkasta aluksi työmääräykseltä asiakkaan ja ajoneuvon tiedot. Asiakkaan tiedoista tulisi löytyä nimen lisäksi osoite, puhelinnumero sekä mahdollisesti sähköposti. Auton tiedoista tulee löytyä rekisterinumero, alustanumero, moottoritunnus, vaihteistotunnus sekä ensirekisteröinti päivämäärä. Tämän jälkeen tarkasta onko korjauksen sekä huollon työn laajuus kirjattu ylös työmääräykseen. Tarkasta myös mahdollinen asiakkaan viankuvaus/reklamaatio. Ensimmäisen vaiheen lopuksi tarkasta tehdas kampanjat, eli onko kampanjat tarkastettu sekä kirjattu näkyviin.

Auton vastaanotto

Tarkasta työmääräykseltä, onko asiakkaan mahdollisesti kertomat ulkoiset vauriot kirjattu oikein työmääräykselle. Käy myös autolle päästyäsi koko auto lävitse ja kirjaa ylös kaikki ulkoiset vauriot. Asentajien on pyydetty olemaan erittäin tarkkana ulkoisten vaurioiden kirjaamisen kanssa, tämä kohta on erittäin tärkeä sisäisissä tarkastuksissa. Tämän jälkeen etsi työmääräykseltä sovitun maksutavan kirjaus sekä tarkasta onko noutoajankohta merkitty selkeästi näkyviin. Seuraavaksi tarkasta yksi tärkeimmistä kohdista, eli onko työmääräyksellä asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoitus. Mikäli kaikki kohdat ovat kunnossa, merkkää rasti tai muu merkintä kunnossa kohtaan. Jos virheitä löytyy, kirjaa merkintä virheellinen kohtaan ja kerro myös millainen virhe kyseessä.

Työn suorittaminen ja laadunvalvonta

Tarkasta työmääräykseltä mahdollisten lisätöiden kirjaus, eli onko lisätöistä sovittu ja kuka on sopinut ja mihin hintaan. Tämän järkeen tarkasta koeajon dokumentointi, työmääräykseltä tulee löytyä ajoneuvon kilometrit kahteen kertaan sekä koeajon suorittajan kuittaus. Tämän jälkeen tarkasta onko huoltoneuvoja kuitannut huoltoluetteloon oman merkintänsä sekä kirjoittanut ylös päivämäärän.

Auton palautus

Tarkasta onko lasku kokonaan valmis ja vastaako laskun kohdat suoritettuna työn laajuutta. Tämän jälkeen tarkasta löytyykö työmääräykseltä kustannusarvio ja vastaako laskun loppusumma annettua kustannusarviota. Mikäli lisätöitä ilmenee, vastaako myös niiden annettu kustannusarvio laskun loppusummaa. Onko kaikki laskun lisätyövaiheet oikeutettuja ja onko kaikki korjaamatta jääneet lisätyöt kirjattu selkeästi laskulle näkyviin? Tämän jälkeen tarkasta, että onko ajoneuvon sijainti kirjattu oikein työmääräykselle. Tarkasta vielä kaikkien dokumenttien laatu ja kirjaa huomiot ylös.

Työsuoritus

Käy läpi mahdollinen huoltotaulukko, ja tarkasta siitä onko suoritettuna työn laajuus oikea ajoneuvon historian, ajokilometrien ja iän mukaan. Tämän jälkeen tarkasta onko mahdollinen huoltotaulukko kokonaan täytetty ja löytyykö taulukon viimeiseltä sivulta asentajan sekä huoltoneuvojan kuittaukset päivämäärineen. Seuraava vaihe on koko tarkastuksen tärkein vaihe, eli viisi huollon tarkastuskohtaa. Valitse sattumanvaraisesti vähintään viisi huoltotaulukon tarkastus kohtaa ja tarkasta ovatko ne suoritettu ohjeiden mukaisesti ja kokonaan. Kyseessä on niin sanottu pistokoe, kirjaa kaikki puutteet huolellisesti näkyviin ja ota virheistä myös mahdollinen valokuva. Tarkastuksen jälkeen informoi löytyneistä puutteista korjaamopäällikköä sekä huoltoneuvojaa välittömästi. Ehdimme vielä tässä kohtaa prosessia korjaamaan mahdolliset puutteet sekä sopia mahdollisista lisätöistä. Seuraavaksi tarkasta, että onko korjauksien jäljet siivottu ulko- ja sisäpuolelta, eli autoon ei saa jäädä mitään likatahroja huoltokäynnin jäljiltä. Katso vielä läpi onko autoon suoritettu pieni räntihuolto konehuoneeseen ja ajovaloihin. Tämän jälkeen tarkasta huoltovihon, eli onko kaikki suoritettut työt kirjattu ja merkitty oikein huoltovihkoon. Katso myös lävitse, että onko seuraavien huoltojen merkinnät tehty ja oikein kirjattu. Tarkasta vielä onko mahdolliset lisätyöt suoritettu kokonaan ja ohjeiden

mukaisesti. Lopuksi puhdista työsi jälki sekä palauta auto samaan paikkaan, josta sen hait ja palauta kaikki paperit valmiiden töiden lokeroon asiakkaan noutoa varten.

7 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli käydä lävitse pääpiirteissään koko korjaamon huollon ydinprosessi ajanvarauksesta auton luovutukseen ja sisäisiin tarkastuksiin asti. Työ suoritettiin yhteistyössä Autotalo Laakkonen Tampere kanssa, toimipisteessä huollon ydinprosessina käytetään seitsemästä eri vaiheesta muodostuvia huoltotoimia. Prosessin eri vaiheet ovat ajanvaraus, valmistelevat työt, vastaanotto, huolto-/korjaustöiden suoritus, valmistuminen ja laadunvalvonta, luovutus ja laskutus sekä jälkiseuranta. Lisäksi työssä tarkasteltiin ja esitelmiin osana laadunvalvontaa suoritettavia sisäisiä tarkastuksia. Tarkastuksien avulla voidaan seurata ja kehittää huoltoprosessin toimivuutta, lisäksi niistä nähdään kunkin toimihenkilön työjälkeä.

Jokaisen toimihenkilön panos ja yhteistyö on tärkeää onnistuneen huoltoprosessin läpiviemiseksi, koko prosessi voidaan pilata jo ajanvarauksen yhteydessä, jos esimerkiksi ajanvaraus on tehty väärälle mekaanikolle tai varauksia on päällekkäin useita. Koko huoltoprosessi pyritään viemään lävitse asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden kaikkien toiveiden mukaisesti. Maahantuojat ovat viime aikoina nostaneet paljon vaatimustasoaan korjaamoprosessia koskien ja tämän seurauksena laadunvalvontaa on entisestään tehostettu. Suuren autotalon korjaamon huollon ydinprosessi koostuu siis monista eri osa-alueista ja monista eri toimihenkilöistä. Kaikkien osa-alueiden ja toimihenkilöiden hyvällä ja tehokkaalla yhteistyöllä voidaan päästä onnistuneisiin lopputuloksiin. Tuloksia toiminnasta saadaan asiakaspalautteiden ja asiakastyytyväisyyden kautta.

Opinnäytetyötä voidaan tulevaisuudessa käyttää esimerkiksi esilukumateriaalina uusilla työntekijöillä. Työstä saa ensivaikutelman huoltoneuvojan työstä ja koko huoltokorjaamon toiminnasta. Kaikkia prosessin osa-alueita on vaikea pukea sanoiksi, mutta pääpiirteissään huoltoneuvojan tehtävät ja ajoneuvon korjaamoprosessi pitäisi työstä lukijalle välittyä.

LÄHTEET

<https://www.laakkonen.fi>

<https://www.vw-group-myservicequality-portal.com>

Autoalan keskusliitto ry. 2004. AKL ISO 9001 -laatuohjelma normikirja.

Autoalan kuluttajaneuvottelukunta. 2007. Moottoriajoneuvojen korjausehdot

LIITTEET

Liite 1. Sisäisten tarkastuksien tarkastustaulukko -malli

Liite 2. Sisäisten tarkastuksien tarkastustaulukko -malli

Liite 3. Työmääräys -malli

Lopputarkastus suoritettu (pvm/kellonaika) kunnossa virheellinen jää pois _____
Lopputarkastus

Auton palautus

Lasku kokonaan valmis Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Laskun kohdat vastaavat työn laajuutta Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Parvekkeesta ei ole veloitettu ei tamm. Tälläin

Laskun summa kustannusarviota Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Laskun lisätyövaiheet oikeutettuja Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Korjaamatta jääneet lisätyöt merkitty laskuun Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Auton sijaintipaikka kirjattu ja oikea Lasku kunnossa virheellinen jää pois _____

Auton sijainti merkitään malle

Kaikkien dokumenttien laatu kunnossa Dokumentointi kunnossa virheellinen jää pois _____

Työsuoritus**Työn suorittaminen ja laadunvalvonta**

ELSA-huoltotaulukko ja lisätyöt määritetty auton huoltohistorian ja ajokilometrien/auton iän mukaan Huoltotaulukko kunnossa virheellinen jää pois _____

Huoltotaulukko suoritettu kokonaan/ohjeenmukaisesti Huoltotaulukko kunnossa virheellinen jää pois _____

5 huollon tarkastuskohtaa suoritettu ohjeenmukaisesti ja kokonaan (pistokoe) Huoltotaulukko kunnossa virheellinen jää pois _____

*Ennenkäs 9,5 e.kä 7
Väsi talle 9,5 - 11 7*

Korjausten jäljet siivottu ulko- ja sisäpuolelta (sisältäen suoja-aineiden puhdistuksen) Auton siisteys kunnossa virheellinen jää pois _____

Auto puhdistettu ulko- ja sisäpuolelta Auton siisteys kunnossa virheellinen jää pois _____

*oik. 550 malle Puhdistusmalle
VAB. - 11*

Huoltokirjan tarkastus (asiakasinformaatio: seuraava huolto), täydellisesti ja oikein täytetty (kampanjat, kori-/maalityöt) Huoltokirja kunnossa virheellinen jää pois _____

*Korjattomane ROSTI...
Laskun Numero...*

Lisätyöt kokonaan ja ohjeenmukaisesti suoritettu tai kirjattu (perusta: APOS-työvaiheet, korjausohjeet, tekniset tiedotteet) Lisätyöt kunnossa virheellinen jää pois _____

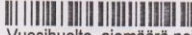


Loppuhuomautus

B/B

Autotalo Laakkonen Oy Tampere, Huoltokorjaamo
 TYÖTILAUS N:O 341533
 13.03.2012 Sivu: 1
 28.02.2012 9:59

Asiakasnumero : 2290542
 Ajanvaraus : LAVIK 13.03.2012 7:45
 Huoltopäivä : 13.03.2012
 Työn valm.pv :
 Toiv.luov.pv :
 Viestiyhteys puh. :
 email: EI
 Esikeräys suoritettu : (X)
 Puh1: Puh2: Puh3:
 Esikeräys pk : B1
 Viite : Osat til. :
 Asiakas odottaa : ()

Merkki : SEAT Rekisterinumero : BYC-705
 Malli : TOLEDO 1.9 STE TDI 110 HV Ajokilometrit : 206550
 Valmistenumero : VSSZZ1MZYB085744 Tehdastyypit : 1M2374
 Moottori/vaihteisto : AHF / EBF Käyttöönottopv. :
 Vaihdelaatikko : Ensirek.päivä : 05.06.2000
 Kaupintanumero : Ulkoviiri : L1L1/HAR

Koodi	To/T	Tuote-/työnimi	Kpl	A-Hinta	Summa
JOB: 1,  Vuosihuolto, ajomäärä noin 207 tkm. Asiakas tuo moottoriöljyn. ka 262 €					
Päästömittaus katsastusta varten 45 €					
Keskuslukituksen kaukosäätö toimii vaihtelevasti. Paristo on vaihdettu. Varaudutaan kaukooperan uusintaan, ka n. 130 €.					
Polttimot tarvittaessa					
Ei sulkia					
Ei kampanjoita					
Ei vuokra-autoa					
01050030	1		1,00		
		Vuosihuolto.			
85181900	1		1,00		
					
074115562	01	RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN ÖLJYNSUODATIN	1,00		

Toivottu valm.aika : 50110 kmy valmis (OK)
 Ajokilometrit :
 Ajettu koeajo / km :
 Koeajon suorittaja / pvm :
 M.Laite :
 Vuokra-auto / pv :
 Vaihtoeht. kuljetusmuoto :
 Sähköposti:

Pyyhkijän sulat Kyllä () Ei (X)
 Polttimot Kyllä (X) Ei ()
 Jarruneste Kyllä () Ei (X)
 Lasinpesuneste Kyllä () Ei (X)
 Ilmastointilaitte huolto Kyllä () Ei (X)
 Lisäysohj. mukaan Kyllä () Ei (X)
 Lukkopulttiavain Kyllä () Ei (X)
 Onko autossa viritysosia Kyllä () Ei (X)
 Markkinointilupa: Kyllä () Ei (X)

Maksutapa KÄTEINEN
 Käytettäessä vaihto-osaa, vanha osa jää hyväkseen. Palautamme vanhat osat vain erillisestä pyynnöstä
 Työntilaaaja vastaa mahdollisesta uudesta autoverosta, jos auton osista on vaihdettu yli 50%
 Veloitamme vianhausta ja takuun piiriin kuulumattomista toista hinnaston mukaisen maksun työntilaaajalta.

Hyväksyn tilatun työn: Rantana Otton Päivämäärä: 73-3-2012

TJ/Vastaanottaja Otto Kanan
 Teitä palveli: RANTANEN OTTO Puh: 03-2888111
 PL 244 (Hatanpään valtatie 42)
 33101 TAMPERE
 email: etunimi.sukunimi@laakkonen.fi www.laakkonen.fi Y-tunnus 1110116-5

Korjauksessa noudatetaan 1.1.2007 voimaantulleita Moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Ehdot ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa.
 Puhelujen hintatiedot ovat yrityksen verkkosivuilla www.laakkonen.fi

