

Kim Gröhn

LAATUKÄSIKIRJA AUTOKORJAAMOLLE

Tuotantotalouden koulutusohjelma

2017

## LAATUKÄSIKIRJA AUTOKORJAAMOLLE

Gröhn, Kim  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Tuotantotalouden koulutusohjelma  
kesäkuu 2017  
Sivumäärä:33  
Liitteitä:1

Asiasanat: Laatu, laatukäsikirja, autoala

---

Projektin tavoitteena on tehdä yritykselle oma, mutta Autoalan keskusliiton laatustandardeja mukaileva laatukäsikirja, jossa on kuvattu kaikki toimintaan liittyvät prosessit. Valmiista laatukäsikirjasta pystytään tarkkailemaan, mitkä asiat ovat kunnossa ja nähdään, mitä prosesseja tarvitsee kehittää. Laatuohjelma laaditaan AKL -standardin mukaan ja tavoitteena on asiakaslähtöinen laadun parantaminen eli palvelun laadun varmistaminen, jatkuva parantaminen, laatueroavien ennalta ehkäisy ja korkea asiakastytyvyisyys.

Työ jakautuu teoria- ja toteutusvaiheeseen. Teoriaosuudessa käytiin erilaisia laatujärjestelmiä läpi sekä tarkasteltiin laatua yleisesti. Toteutusvaihe aloitettiin perehtymällä tarkoin siihen, mitä yritys haluaa työstä irti ja mitä he haluavat sillä saavuttaa. Kun työn tarkka kuvaus sekä sen rajaukset olivat selvät, alkoi toteutuksen suunnittelu. Työn aikana kirjattiin jokainen yrityksen prosessi tarkkaan ylös, jonka jälkeen jokaista prosessia jalostettiin kohderyhmän kanssa. Pitkän pohtimisen ja keskustelun jälkeen päädyttiin yrityksen johdon kanssa lopputulokseen, jossa räätälöidään heidän jo olemassa oleviin toimintatapoihin, mutta laatustandardeihin ja laukupalkintokriteeristöihin perustuva laatukäsikirja.

Laaditun laatukäsikirjan mukaan toimintatavat jalkautetaan yhtenäisinä koko yritykseen ja näin saadaan yhtiölle ns. yhteinen tapa toimia. Projekti rajattiin vain laatukäsikirjan tekoon. Käsikirjan käyttöönotto, koulutus, päivittäminen sekä tarkkailu jäävät yrityksen hoidettavaksi.

## QUALITY HANDBOOK FOR CAR REPAIR SHOP

Gröhn, Kim

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Program in industrial management

June 2017

Number of pages: 33

Appendices: 1

Keywords: quality, handbook of quality, automotive sector

---

The project targets on creating an own handbook of quality for the firm. This quality handbook discusses the quality standards of the Finnish Central Organization for Motor and Repairs and it includes all the processes of activities. With the help of a ready quality handbook one can observe what processes work and what things must be developed. The quality program is created according to the AKL-standard and the purpose is to improve the quality that begins with the client: that is to ensure the quality of service efforts, to improve all the time, to prevent deviations of quality and a high level of customer satisfaction.

This work is divided in the theory and the put into practice part. In the theory part, different quality systems were went through and the quality was viewed in general. The put into practice part was started by carefully getting acquainted with what the business wants to get out of the work and what they want to gain with it. When the accurate description of the work and its restrictions were cleared, the planning of the put into practice started. During the work, every process of the business was carefully written down after which every process was refined with the target group. After a long reflection and discussion with the leaders of the business the final result was reached: a quality handbook that is based on their processes of activities will be done, but this will be based on quality standards and quality grading criteria.

According to the created quality handbook the processes of activities are put into practice as such in the whole business and in this way the business gets a so called common mode of operation. The project was limited only in making the quality handbook. The business takes care of the start-up of the handbook, training, updating and observing.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS JA TARPEEN MÄÄRITTELY .....	8
2.1	Nykytilanne.....	8
2.2	Tarveanalyysi .....	9
3	TOIMEKSIANTO.....	10
4	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	11
4.1	Laatu .....	11
4.1.1	Laadun määrittäminen .....	12
4.1.2	Miksi laatu on tärkeä pilari yritystoimintaan?.....	13
4.1.3	Laatuyrityksen tunnusmerkit .....	13
4.1.4	Laatu asiakkaan näkökulmasta.....	15
4.2	Laatujohtaminen.....	16
4.2.1	ISO 9000- järjestelmä .....	17
4.2.2	Laatupalkintokriteerit.....	18
4.2.3	AKL-laatustandardi .....	21
4.3	Laatukäsikirjan käsite ja liitännä liiketoimintaan .....	22
4.3.1	Rakenne 23	
4.3.2	Dokumentointi.....	23
5	TOTEUTUKSEN SEKÄ PROSESSIN KUVAUS .....	25
5.1	Projektin toteutus .....	25
5.2	Toteutustapa .....	25
5.3	Tutkimusaineiston keruu .....	26
5.4	Laatukäsikirjan luominen.....	26
5.4.1	Korjaamoprosessin kulku.....	27
5.4.2	Varaosamyyjien tehtävät.....	29
6	TULOKSEN KUVAUS.....	29
7	ARVIOINTI.....	31
	LÄHTEET .....	33
1	JOHDANTO .....	4
1.1	Yritys .....	4
2	TOIMINTA-AJATUS JA VISIO .....	6
2.1	SWOT-analyysi .....	6
3	LAATUPOLITIikka.....	7
4	JOHDON VASTUU .....	8
4.1	Organisaatio.....	8

4.2	Johdon sitoutuminen .....	9
4.3	Laatukäsikirjan ylläpito .....	9
4.4	Sanastoa .....	9
5	ASIAKIRJAT .....	10
5.1	Laatukäsikirja .....	10
5.2	Dokumentointi .....	11
6	TOIMINTOJEN KUVAUS.....	12
6.1	Ajanvaraus .....	12
6.2	Varaosien ennakkokeräys .....	12
6.3	Työn vastaanotto.....	13
6.4	Ajoneuvo korjauksessa/huollossa .....	13
6.5	Ajoneuvon luovutus.....	13
7	VAATIMUKSET .....	14
7.1	Yleiset vaatimukset .....	14
7.2	Liiketilat ja identifikaatio.....	15
7.3	Yhteistyö Fixuksen kanssa.....	16
7.4	Muut yhteistyöt .....	17
7.5	Tuotteiden takuu .....	17
7.6	Korjaamon palvelutarjonta ja koulutukset.....	17
7.7	Työn laatu. ....	17
7.8	Korjaamotarkastus/huoltotesti .....	18
7.9	Auditointi .....	18
	7.9.1 Korjaamon suorittama asiakastyytyväisyyskysely.....	19
	7.9.2 Henkilöstön koulutus / korjaamokartoitus.....	19
7.10	Korjaamoiden tietotekniikka .....	20
7.11	Korjaamolaitteet .....	20
7.12	Laitetarkastukset .....	22
7.13	Fixus-identifikaatio.....	22
7.14	Henkilökunnan vaatetus.....	22
7.15	Korjaamotilan valaistus .....	23
7.16	Reklamaatiot .....	23
7.17	Asiakaspalautteet.....	23
7.18	Takuuohjeistus .....	24
7.19	Goodwill käytäntö .....	24
7.20	Varaosatoimitukset.....	24
7.21	Takuuosat. ....	25
7.22	Runkopalautukset.....	25
7.23	Turvallisuus .....	25

7.24 Sopimusasiat.....	26
7.25 Jätehuolto.....	26
8 JOHDON KATSELMUS.....	26
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehtiin PG-Group Oy:lle. Yritys tarjoaa palveluita henkilö- ja pakettiauton omistavalle ihmiselle tai yritykselle, oli kyseessä sitten huolto, korjaus tai kolarinkorjaustoimenpide ilman merkkisitoutumista. Yritys tarjoaa myös varaosapalveluita. Yritys on toiminut heinäkuusta 2011. PG-Group Oy toimii Tampereella työllistään 7 henkilöä. Yritys on korjaamotasoltaan Fixus-center. Fixus-centerissä on korjaamon yhteydessä myös varaosat. Varaosat kuuluvat Koivusen omistukseen.

PG-Group Oy Palvelemme niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaita Tampereen seudulla. Yritys tuottaa laadukkaita henkilö- ja pakettiautojen huolto- ja korjaamopalveluita sekä varaosapalveluita ilman merkkisitoutumista. Yritys kuuluu Fixus-ketjuun.

Projektin tavoitteena on tehdä yritykselle oma, laatustandardeja ja laatuvalvontakriteerejä mukaileva laatukäsikirja, jossa on kuvattu kaikki toimintaan liittyvät prosessit. Valmiista laatukäsikirjasta pystytään tarkkailemaan, mitkä asiat ovat kunnossa ja nähdään, mitä prosesseja tarvitsee kehittää. Laatuohjelma laaditaan yrityksen toimintatapojen mukaan ja tavoitteena on asiakaslähtöinen laadun parantaminen, palvelun laadun varmistaminen, jatkuva parantaminen, laatu-poikkeamien ennalta ehkäisy ja korkea asiakastyytyväisyys.

Laaditun laatukäsikirjan mukaan toimintatavat jalkautetaan yhtenäisinä koko yritykseen. Projekti rajataan vain laatukäsikirjan tekoon. Käsikirjan käyttöönotto, koulutus sekä tarkkailu jäävät yrityksen hoidettavaksi

## 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS JA TARPEEN MÄÄRITTELY

### 2.1 Nykytilanne

Merkkiliikkeiden hintataso on 90 - 145 €/h alueesta riippuen (Autoalan Keskusliitto ry:n & Autotuoajat ry:n www-sivut 2017). Merkkivaraosat ovat kalliimmat kuin alkuperäistä vastaavat varaosat. Kilpailevien vapaaketjujen hintataso on 55 - 95€/h alueesta riippuen. Kaikkien kilpailijoiden toiminta ei vastaa autoalalla vallitsevaa laatukäsitystä. Vapaaketjujen varaosien toimitusvarmuus on parempi kuin merkkiorganisaatiolla. Ketjun tukeen kuuluu mm. seisovien osien palautusoikeus.

Kysyntä on ympärivuotista sekä useita eri sesonkeja. Kesällä sesonkituotteena on ilmastoinnin kylmäainehuollot ja sivuikkunoihin liittyvät vianmäärityksen sekä korjaukset, esimerkiksi ikkunannostimen toimimattomuus. Syksyisin ja keväisin on vuorossa rengassesongit. Talvikaudella asennetaan jonkun verran lisälämmittimiä, lohkolämmittimiä sekä sisäpuhaltimia.

Kaasuautojen kysyntä on Tampereen seudulla kasvanut huomattavasti. Tampereen toimipisteen pihaan on perustettu Gasumin toimesta maakaasuautoille tankkauspiste. Kysyntä autoihin asennettavista laitteistoista sekä kaasuautojen huolloista on kasvanut huomattavasti. Myös mopoautomarkkinat ovat tällä hetkellä suuret. Yritys on reagoinut näihin hankkimalla itselleen Casalin mopoauton merkkihuollon sekä kouluttamalla asentajille kaasulaitepätevyyden sekä valmiudet kaasulaitteiden asennuksia varten.

Tällä hetkellä yrityksessä ei ole käytössä laatukäsikirjaa. Yritys on jo pitkään pohtinut laatukäsikirjan hankintaa. Vaihtoehtoina on ollut ISO-9001 laatustandardi tai AKL-laatustandardi. Yritys päätyi lopputulokseen, jossa räätälöidään jo olemassa oleviin toimintatapoihin perustuva laatukäsikirja.

Tällä hetkellä laatua tarkkaillaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla ja kerran vuodessa ulkoistetulla, A-Consultingin tekemällä huoltotestillä. Laatukäsikirja



tuodaan näiden rinnalle parantamaan ja kehittämään prosessien laatua sekä minimoimaan laatupoikkeuksia.

## 2.2 Tarveanalyysi

Nykytilanteessa vapaaketjumarkkinoilla on kova kilpailu. Autoasi, Fixus, Autonomi, Autofix, Motonet, AD ja Mekonomen kilpailevat asiakkaista ja tavoittelevat markkinajohtajuutta panostamalla tällä hetkellä erityisesti televisio-mainontaan. Fixus on tuonut markkinoille korjaamoluokittelut, jotka luokittelevat korjaamot niiden käyttämien tilojen, työkalujen, koulutuksen sekä koon mukaan.

Korjaamotasot ovat:

- Fixus-Center
- Fixus huoltokorjaamo
- Fixus autonhuolto
- F-partner

Markkinajohtajuuden tai kilpailuedun voi saavuttaa runsaalla markkinoinnilla, mutta niissä pysyminen vaatii panostusta laatuun tärkeimmän periaatteen mukaisesti eli panostamalla laatuun asiakastytyvyyden näkökulmasta.

Laatu asiakkaan näkökulmasta perustuu vain nähtyihin ja koettuihin asioihin kategorioissa asiakaspalvelija ja huolto-/korjaustyön laatu. Koko korjaamoprosessin laatu on paljon enemmän kuin vain nämä asiat. Yritys panostaa korjaamoluokittelun lisäksi myös laatukäsikirjaan, joilla se yrittää erottua kilpailijoistaan markkinoilla. (Lillrank, 1998, 13.)

### 3 TOIMEKSIANTO

Työn tavoitteena on tehdä yritykselle oma, laatustandardeja sekä laatupalkintokriteerejä mukaileva laatukäsikirja, jossa on kuvattu kaikki toimintaan liittyvät prosessit. Valmiista laatukäsikirjasta pystytään tarkkailemaan, mitkä asiat ovat kunnossa ja nähdään, mitä prosesseja tarvitsee kehittää. Myös laatu-poikkeamien minimointi on yksi tärkeä tavoite. Laatuohjelmaa laadittaessa poimitaan yrityksen toimintamalliin sopivasti parhaimpia kriteerejä ISO-standardista ja laatupalkintokriteeristöistä.

Työn tuloksena syntyy yritykseen laatujärjestelmä, joka aktiivisesti pyrkii kehittämään omia toimintoja ja prosesseja niin itse, kuin yhteistyössä sen tärkeimmän kumppanin eli asiakkaankin kanssa.

## 4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 4.1 Laatu

Laadusta pitää tehdä kokemus. Sitä ei voi määritellä, mutta sen tietää kokeamalla. Laatu liittyy ihmisen ja hänen luomiensa asioiden, teknologian ja hengen, tavaroiden ja niiden käyttäjän välisiin suhteisiin. Kansanomaisesti katsottuna laadun tekeminen on sama kuin hyvän tekeminen. Laatu on yksinkertaistettuna sitä, että palvelun tai tuotteen ostaja toteaa päivän päätteeksi saunan lauteilla kaljapullo kädessä, että sai mitä halusi. (Lillrank, 1998, 13.)

Laatu koskee toimitteita. Toimite on sana, joka tarkoittaa tavaraa, palvelua, tietoa tai näiden yhdistelmää, joka on suunniteltu ja toteutettu asiakasta varten, korvausta vastaan. Laatu koskee prosessia, jolla toimite saadaan aikaan, sekä sen välitöntä systeemiympäristöä (Lillrank 1998, 19–20.)

Laatu ilmiönä sisältää neljä näkökulmaa, jotka määräytyvät vastaparien suhteista:

- virheettömyys eli suunnitelman ja toteutuman välinen suhde
- funktionaalisuus eli rakenteen ja suorituskyvyn välinen suhde
- asiakaslähtöisyys, eli asiakkaan tarpeiden ja toimitteen funktioiden välinen suhde
- systeemilaatu eli asiakkaan tarpeen tyydytyksen ja sen vaikutuksen suhde (Lillrank 1998, 19–20.)

Eräs laatufilosofian pääkohta on kysymys laadun ohjausperiaatteista eli millä perusteella ja minkälaisen ja mistä tulevan tiedon varassa voidaan erottaa hyvä huonosta, arvioida laatua ja asettaa laadullisia tavoitteita? Kenelle tai keille laatua tehdään, eli ketkä ovat asiakkaita? Millä tavalla arvo asiakkaalle syntyy? Miten määritellään laatuun liittyvät tulokset, tavoitteet ja missio? Mistä, mitä kautta ja missä muodossa laatutyötä ohjaavat tiedot tulevat? (Lillrank 1998, 19–20)

#### 4.1.1 Laadun määrittäminen

Yleisesti laadulla käsitetään asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä yrityksen näkökulmasta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Vaikka tuote voi olla yrityksen mielestä täydellinen, kuluttaja voi mieltää sen ylilaa-dukkaaksi, jolloin hän ei ole valmis maksamaan siitä. Esimerkkinä television kaukosäädin: Kuinka moni meistä on käyttänyt kaikkia siinä olevia nappuloita ja ominaisuuksia? (Lecklin 2006, 18-19.)

Ylilaatu on yritykselle resurssien hukkaamista. Ylilaatua voi olla myös se, että taloyhtiö maalaa julkisivun joka vuosi. Asiakkaan odotuksien ylittäminen ei ole ylilaatua, se voi olla tapa jolla yritys saavuttaa kilpailuedun. (Lecklin 2006, 18-19.)

Laadun eri ominaisuudet eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan toisiaan täy- dentäviä.

- valmislaatu on tuotteen valmistuksessa varmistettavaa laadunhallintaa
- arvolaatu antaa tuotteelle parhaimman hyödyn siihen sijoitettuun pää- omaan nähden
- tuotelaatu on tuotteen suunnittelussa tehtyä laadunhallintaa
- kilpailulaadussa keskitytään siihen, että laatu on yhtä hyvää kuin kil- pailijoilla
- asiakaslaatu on asiakkaan tarpeen ja odotuksien kohtaavaa laatua
- ympäristölaatu keskittyy tuotteen ympäristörasitukseen ja yhteiskun- nallisiin vaikutuksiin (Lecklin 2006, 20.)

#### 4.1.2 Miksi laatu on tärkeä pilari yritystoimintaan?

Laadulla on monia sisäisiä vaikutuksia yritykselle. Hyvä laatu merkitsee tuotteiden virheettömyyttä ja alhaisia laatukustannuksia. Tämä vaikuttaa suoraan kustannustehokkuuteen, katteeseen ja positiivisesti yrityksen tulokseen. Se myös vaikuttaa henkilöstöön positiivisesti, jonka seurauksena yritykseen muodostuu osallistuva ja motivoitunut henkilöstö. (Lecklin 2006, 25-26.)

**Vaikutukset markkinoilla.** Laadun seurauksena yrityksen asema markkinoilla vahvistuu sekä yrityskuva paranee. Toisaalta hyvä laatu ja tyytyväiset asiakkaat antavat yritykselle enemmän vapautta hinnoitteluun.

Saavutetaan kilpailuetu markkinoilla, markkinajohtajuus.

**Kannattavuus.** Laadun sisäiset vaikutukset ja laadun vaikutukset markkinoilla antavat yritykselle eväät pitkäjänteiseen toimintaan ja näin ollen auttavat tavoitteiden saavuttamisessa. (Lecklin 2006, 24.)

#### 4.1.3 Laatuyrityksen tunnusmerkit

Laatuyritys on asiakassuuntautunut. Asiakas on laadun lopullinen arviomies. Asiakas ei ole aina oikeassa, mutta rahoittaa yrityksen toiminnan. Tuotteen ja niiden takana olevien prosessien on kyettävä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin muuttuvissakin tilanteissa. Asiakas ei ole vain tuotteen tilaaja ja maksaja, vaan asiakasketju on pitkä. Yrityksen asiakkaana voi olla paitsi tukkukauppa, myös vähittäiskauppa ja lopullinen kuluttaja. Asiakasketju ja asiakassuhteet on hallittava loppukäyttäjään asti. Menestyminen markkinoilla edellyttää eri asiakassegmenttien tarpeiden ja preferenssien huomioon ottamista jo tuotekehittelyn varhaisessa vaiheessa sekä markkinointistrategioissa. (Lecklin 2006, 26.)

Laatuyritys saa kehitysimpulsseja systemaattisesti niin omasta laatutyöstä, kuin ympäristöstä kuten kilpailijoilta, uusista innovaatioista, markkinoiden ja yhteiskunnan muutoksista sekä uusista teknisistä keksinnöistä. (Lecklin 2006, 18.)

Laatuyrityksessä johtaminen ja toiminta ovat määrätietoista. Johdon tulee olla äärimmäisen sitoutunut laatutyöhön ja laadun kehittämiseen. Johtajat toimivat esimerkkinä henkilöstölle. (Lecklin 2006, 26.)

Laatuyrityksessä henkilöstöä kehitetään ja heidät otetaan osaksi yrityksen kokonaisvaltaista toimintaa. Henkilöstö tekee laadun. Henkilöstöä ei pidä nähdä kustannustekijänä vaan laadun ylläpitäjänä ja voimavarana asiakas-tyytyväisyyden ylläpitoon. (Lecklin 2006, 27.)

Laatuyritys pyrkii tuloshakuisuuteen ja sillä tulee olla opea reagointikyky markkinoiden ja tekniikan muutoksiin. Tuotekehitys, tuotanto ja toimitusprosessien nopeuttaminen vaikuttavat positiivisesti yrityksen kilpailukykyyn ja vähentää virheiden lukumäärää. Asiakas ei maksa mistään mikä ei tuo lisäarvoa. Asiakasta ei kiinnosta maksaa tavaran varastoinnista, kuljetuskustannuksista eikä dokumenttien käsittelystä. Työvaiheiden vähentämisellä ja prosessien yksinkertaistamisella on positiivinen vaikutus myös kustannustehokkuuteen ja kilpailukykyyn nostamiseen. (Lecklin 2006, 27.)

Johtamisen tulee perustua tosiasioihin ja prosesseihin. Enää ei mututuntumalla johtamisella saavuteta markkinajohtajuutta tai kilpailukykyyn nostamista. Nykyjohtamisen täytyy perustua tosiasioihin, tietoon, taitoon sekä kokonaisprosessin käsittämiseen. (Lecklin 2006, 27.)

Kumppanuuksien kehittäminen on avainasemassa. Nykyteknologian aikana on erittäin kallista ja resursseja sitovaa saada kaikkea mahdollista osaamista jota lopputuotteen tekeminen vaatii, joten kilpailukykyisen ja kasvavan yrityksen on elintärkeää luoda strategisia alliansseja - hyvä ja luotettava yhteistyöverkosto, josta löytyy osaaminen myös itselle vähän tuntemattomampaan aiheeseen. (Lecklin 2006, 28.)

#### 4.1.4 Laatu asiakkaan näkökulmasta

Valintatilanteessa asiakkaan päätökseen vaikuttavat asiakkaan tarpeen lisäksi odotukset, vaatimukset, toiveet, aiemmat kokemukset ja arvot. Yritys- ja yksityisasiakkailla on omat arvomaailmansa ja niiden erilliset tarpeet tulee tunnistaa.

Asiakkaan arvo on hänen näkemyksensä siitä, mitä hän haluaa tapahtuvan sen seurauksena, että hän käyttää tietyssä tilanteessa tuotetta tai palvelua halutun tarkoituksen tai päämäärän saavuttamiseksi

Tähän määritelmään liittyy kolme elementtiä

- käyttö- tai omistusarvo
- käytön seuraukset
- käyttötilanne (Lecklin 2006, 84.)

Asiakas havaitsee vain ne asiat, jotka hän näkee. Asiakkaalle tarjottavalla tuotteella tai palvelulla on myös näkymättömiä asioita. Auton ostaja odottaa auton käytöstä kuljetustarpeen ja omistustarpeen lisäksi tiettyjä seurauksia. Esimerkiksi ajomukavuutta, luotettavuutta, turvallisuutta ja helppokäytettävyyttä. Auton omistamiseen liittyy myös negatiivisia seurauksia kuten käyttöön liittyvät hankaluudet (huollot) ja tuotevirheet (korjaukset). Millä tavoin negatiivisen kokemuksen korjausta tarjoava yritys pystyy kääntämään tilanteen positiiviseksi kokemukseksi? (Lecklin 2006, 85.)

Yrityksen menestys ei asiakkaita suoranaisesti kiinnosta, mutta yrityksen tekninen osaaminen, tekniikka tai investoinnit kiinnostavat. Heille muodostuu mielikuva yrityksestä yrityksen henkilökunnan kohtaamisen seurauksena. (Lecklin 2006, 92-94.)

Palvelussa on kaksi puolta. Tekninen puoli eli tuotteen laatu, sekä toiminnallinen laatu eli se, minkälaista palvelua asiakas on saanut ja mitä se on pitänyt sisällään. Näitä kahta asiaa asiakas vertaa omaan odotuskuvaansa yrityksestä. Asiakkaan odotuskuva muodostuu yrityksen omasta markkinaviestintä-

nästä ja asiakkaan muualta saamasta informaatiosta. Näitä asiakas vertaa kokemaansa ja näiden yhteisvaikutuksesta syntyy laatu ja laatumielikuva.

Jos palvelu ja tuotteen laatu on ollut keskinkertaista, syntyy liian suuri kuilu odotetun ja koetun laadun välille ja asiakas ei illalla sohvalle olekaan täysin tyytyväinen. (Lecklin 2006, 92-94.)

## 4.2 Laatujohtaminen

Hyvin johdetussa yrityksessä ei laatua käytetä erillisenä käsitteenä, vaan johdanto ottaa huomioon laadun systemaattisesti kaikessa toiminnassaan. Ongelmana länsimaissa ja myös Suomessa onkin ollut lähinnä se, että laatu keskustelu on eriytynyt muusta liikejohtollisesta keskustelusta omaksi ”laatuammattilaisten” sisäpiirin toiminnaksi. Parina viime vuosikymmenenä suomalaisessa laatu keskustelussa on laatu käsitetty hyvin insinöörikeskeisesti. Täältä pohjalta voidaan ymmärtää laatuajattelun keskittyminen ensin 1980-luvun lopulla lähes pelkästään ISO 9000-standardien ympärille ja 1990-luvun alusta lähtien laatupalkintokriteerien soveltamiseen. (Silen, 1998, 15.)

Suomeen laatujohtamisen periaatteet ja työkalut rantautuivat 1970-luvun lopulla. Tällöin ensimmäiset yritykset kokeilivat lähinnä laatupiirien käyttöä toiminnassaan. Laatupiirit toimivat pääosin irrallaan laatujohtamisen eli TQM:n (Total Quality Management) kokonaisuudesta. Viime vuosina monet keskeiset suomalaiset vientiyritykset ovat korvanneet aikaisemmin käyttämänsä tavoite- ja tulosjohtamisen osittain tai kokonaan laatujohtamisen periaatteilla. Yleisimmät laadun kehittämisen menetelmät ja apuvälineet ovat olleet suomessa 1980- ja 1990-luvulla Iso 9000-standardisto ja laatupalkintokriteeristö. Kumpikin niistä perustuu kokonaisvaltaiseen laatujohtamiseen. (Silen, 1998, 16.)



#### 4.2.1 ISO 9000- järjestelmä

Kansainvälisen standardtoimisjärjestön ISO:n (International Organization for Standardization) laadunvarmistusta käsittelevät ISO-9000- sarjan perusstandardit on hyväksytty kansallisiksi laatustandardeiksi ympäri maailmaa. Niihin pohjautuvia laatusertifikaatteja on myönnetty organisaatioille yli sadassa maassa. ISO 9000-standardisto koostuu seuraavista standardeista:

SFS-EN ISO 8402 Sanasto kuvaa laatuun liittyviä erikoistermistöä-

SFS-EN ISO 9001-1 Käyttöohjeisto kertoo, mistä ISO 9000:ssa on kysymys

SFS-EN ISO 9001 Laadunvarmistusmalli sisältää laatu järjestelmän osia koskevia vaatimuksia ja kattaa organisaation toiminnot suunnittelusta huoltoon.

SFS-EN ISO 9002 Laadunvarmistusmalli vastaa ISO 9001:tä, mutta ei sisällä suunnittelua koskevia vaatimuksia.

SFS-EN ISO 9003 Laadunvarmistusmalli on suppeampi kuin ISO 9001 ja 9902 ja keskittyy lopputarkastukseen ja testaukseen.

SFS-EN ISO 9004-1 Sisältää laatu järjestelmää koskevia ohjeita laatu järjestelmän rakentamiseksi.

Sertifiointeja suoritetaan vain standardien 9001, 9002, 9003 pohjalta. ISO 9000-standardin mukaisen laatu järjestelmän hyväksynnän voi myöntää akkreditoitu (valtuutettu) kolmas osapuoli eli sertifiointilaitos (Esimerkiksi SFS, Det Norske Veritas). Sertifikaattia voidaan pitää ja usein pidetäänkin yllä ilman, että sillä on todellisuudessa selkeää vaikutusta organisaation toimintaa tai sen laadun parantamiseen. (Suomen standardisoimisliitto, 2001, 25.)

Standardien lähtökohtana toimii kansainvälinen yhdenmukaisuus ja yhteisen näkemyksen muodostaminen laatujohtamisesta ja laadunvarmistuksesta.

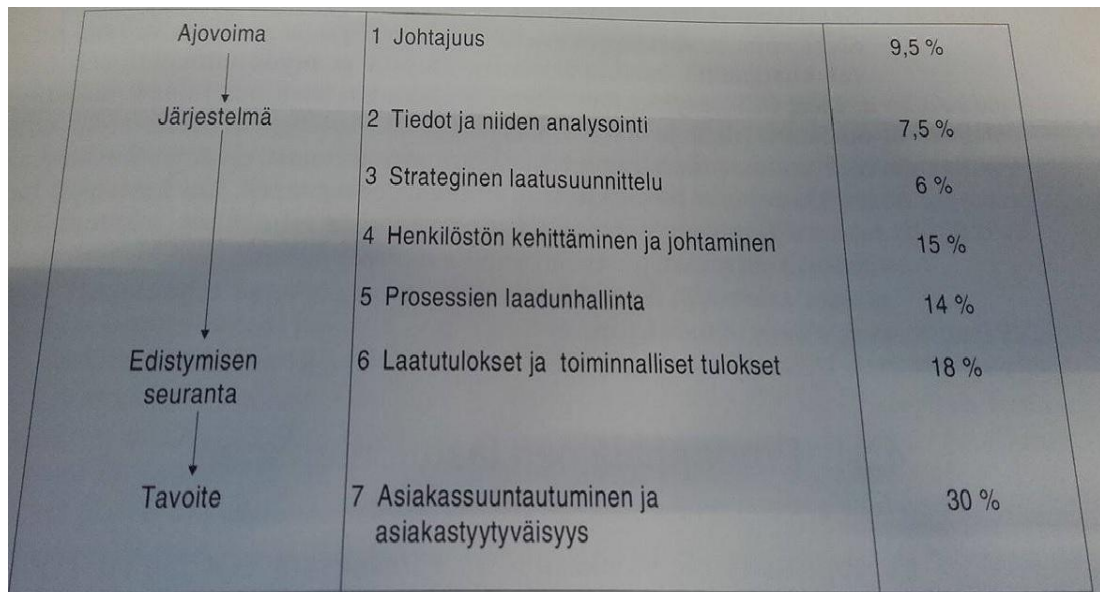
Niiden kehittyminen on hidasta, sillä esimerkiksi laatupalkintokriteerit uusi-  
taan vuosittain, Standardit edustavat aina keskinkertaisuutta, eikä keskinker-  
taisuudella voi differentioitua markkinoilla. (Timo Silen,1998, 16-19.)

#### 4.2.2 Laatupalkintokriteerit

Laadun käsite on viime vuosina selkeästi lähestynyt liikkeenjohdollista käsi-  
temaailmaa juuri laatupalkintokriteereiden soveltamisen kautta. Nämä kritee-  
rit sisältävät toisaalta ne elementit, joilla on perinteisesti pyritty kuvaamaan,  
mitä laatu tai laatujohtaminen ovat yritystoiminnassa. Toisaalta ne kattavat  
suuren osan myös perinteisen liikkeenjohtamisen periaatteista. Laatupalkin-  
tokriteerit pohjautuvat olennaisilta osiltaan organisaatioiden ja johtamisen  
tarkastelun ns. tieteellisen liikkeenjohdon perinteisiin. Niihin on pyritty ratio-  
naalisesti konkretisoimaan se, mitä organisaatioiden tehokas ja asiakaskes-  
keinen tointa voisi sisältää laadun johtamisen näkökulmasta. (Silen,1998, 19-  
20.)

Esimerkiksi Malcolm Baldrige- laatupalkintokriteeristö muistuttaa laadun joh-  
tamisen osalta paljon 1900- luvun alun tieteellisen liikkeenjohdon näkemyk-  
siä. Eräs näistä näkemyksistä on se, että tehokkaan liikkeenjohtamisen peri-  
aatteet voidaan kirjata ja lokeroida yksinkertaiseen muotoon. Oletetaan, että  
näitä periaatteita noudattamalla organisaatio voisi sitten toimia tehokkaasti ja  
voitollisesti. (Lecklin, 2006, 318.)

Kuvassa 1 on Malcolm Baldrige National Quality Award- palkinnon kriteerit.  
Kuvasta näkyy myös miltä osa-alueilta ja miten kriteerien prosentuaaliset  
osat jakautuvat. Kuvasta voimme päätellä MBNQA:n painottavan erityisesti  
asiakastyytyvääisyyttä.



Kuva 1. Malcolm Baldrige National Quality Award – palkinnon kriteerit. (Hannukainen, 1993, 51)

Suomen laatupalkintokriteeristö muistuttaa hyvin paljon Malcolm Bridge – kriteeristöä, mutta siinä on yhteneväisyyksiä myös Euroopan laatupalkintoon. (Silen, 1998, 24.)

Kun laatupalkintokriteereitä käytetään, on kuitenkin vaarana, että ne muodostuvat itsetarkoitukseksi kuten ISO-9000-laaturjestelmien osalta on paljolti käynyt. Tällöin kriteerit synnyttävät ”kun muillakin on ne käytössä” -ajattelua, eivätkä ne tule osaksi normaalia innovatiivista organisaation kehittymistä.

Kriteerien sisältämä pisteytysjärjestelmä tarjoaa näkökulman niille, jotka ovat kiinnostuneita mittaamaan oman organisaationsa toiminnan laatu- ja asiakaskeskeisyyttä asteikolla 0-1000 pistettä. Tähän liittyy kuitenkin vakava numeropelin vaara, mikäli kilpailukyvyn kehittämisen sijaan aletaankin jahdata laatupalkintakriteeripisteitä. Pisteytys tehdään joko itsearviointina tai jonkun ulkopuolisen arvioijan toimesta ja se mahdollistaa myös benchmarking-toiminnan. Parhaat kansainväliset yritykset ovat päässeet 900 pisteen tasolla ja parhaat suomalaiset yritykset hieman yli 600 pisteen. (Silen, 1998, 20.)

Jos organisaatio keskittyy vain laatupalkintokriteeripisteiden keräämiseen ja pisteiden avulla tapahtuvaan ulkoisen imagonsa parantamiseen, mutta ei

osaa rakentaa kriteeristön soveltamisen rinnalle toimivaa laatukulttuuria organisaatioon ja organisaation toimintaverkoston, niin organisaatio todennäköisesti vain haaskaa resurssejaan. (Silen, 1998, 21.)

Joidenkin arvostettujen laatuasiantuntijoiden, kuten esimerkiksi Edward Demingin mielestä pelkkä laatupalkinnoista kilpaileminen on resurssien haaskaamista. Olennaista on todellisen kestävän kilpailukyvyyn rakentaminen toiminnan kehittämisen ja toimivan laatukulttuurin rakentamisen avulla. (Silen 1998, 19-21.)

Laatupalkintokriteeristöjen pohjana (Samoin kuin ISO-9000:n) toimivat kokonaisvaltaisen laatujohtamisen periaatteet. Periaatteista korostuvat:

- asiakaslähtöinen laatukäsitys
- Ihmisten johtaminen
- henkilöstön osallistuminen ja kehittäminen
- prosessien jatkuva parantaminen
- laadun suunnittelu ja virheiden ennaltaehkäisy
- nopea reagointi asiakkaiden tarpeiden ja markkinoiden muutoksiin
- pitkän tähtäimen suunnittelu
- tosiasioihin perustuva johtaminen
- yhteistyöhön perustuva toiminnan kehittäminen
- tulosoituneisuus
- yrityksen sosiaalinen ja yhteiskunnallinen vastuu

Laatupalkintokriteeristöt eroavat jonkin verran toisistaan. MB- ja Suomen laatupalkintokriteeristö ovat sisällöltään selkeämpiä ja yksityiskohtaisempia kuin Euroopan laatupalkintokriteeristö, joka on vähemmän kuvaileva ja vaikeampi ymmärtää. Arviointitekniikaltaan Euroopan laatupalkintokriteeristö on monimutkaisin, koska siinä lähestytään samoja asioita eri näkökulmista useaan otteeseen eri arviointialueilla. (Silen, 1998, 27.)

Kuvassa 2 on kolmen laatupalkintokriteeristön rakenteellinen vertailu. Kuvasta näemme ja pystymme vertailemaan mistä kriteeristöt koostuvat

OSA-ALUEET	MBQA	EQA	SUOMEN LAATUPALKINTO
Laadunhallinnan periaatteet	sisältyy	ei sisälly	sisältyy
Arviointikohdat			
arviointiryhmät	–	2	–
arviointialueet	7	9	8
arviointikohdat	24	33	21
tarkastelukohdat	52	–	58
huomautukset	114	–	122
Kuvausmenettely	sisältyy	ei sisälly	sisältyy
Arviointiasteikko- ja menettely	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-kertainen</li> <li>• 0–1000 p.</li> <li>• arviointiprosentit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-kertainen</li> <li>• 0–1000 p.</li> <li>• arviointiprosentit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-kertainen</li> <li>• 0–1000 p.</li> <li>• arviointiprosentit</li> </ul>
Kieli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• englanti</li> <li>• yleiskieli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• useat kielet</li> <li>• laatusanasto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suomi</li> <li>• yleiskieli</li> </ul>
Historia ja muuttuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistunut 1987</li> <li>• uusitaan vuosittain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistunut 1991</li> <li>• toistaiseksi stabiili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valmistunut 1991</li> <li>• uusitaan vuosittain</li> </ul>
Taustavoimat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kansalliset (USA)</li> <li>• NIST</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EU</li> <li>• EFQM, EOQ ja EU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suomen Laatu-yhdistys</li> </ul>

Kuva 2. Malcolm Baldrige National Quality Award, European Quality Award ja Suomen Laaturpalkinto (Silen, 1998 ,28.)

#### 4.2.3 AKL-laatustandardi

Autoalan keskusliitto Ry:n laatuksikirja noudattaa ISO 9001/14001 -toimintaohjelmaa. AKL-laatustandardin lisäksi Autoalan keskusliitto on tuonut jäsenliikkeidensä kanssa myös AUNE-ehdot, jotka ovat sisällytetty heidän laatustandardeihinsa. (Autoalan Keskusliitto ry:n www-sivut, 2017.)

AUNE-Ehdot ovat Autoalan Keskusliitto ry:n ja Autotuojat Ry:n jäsenliikkeiden laatimat korjausehdot, jotka on tarkastettu ja hyväksytty Kuluttajaviraston toimesta. AUNE-ehdot käytetään kaikissa autoalaan liittyvissä yrityksissä, jotka huoltavat, korjaavat tai maalaavat ajoneuvoja. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut, 2017.)

AUNE-ehdot käsittävät kaiken työtilauksesta työnlaatuvaatimukseen ja mahdollisiin reklamaatiotapauksiin. AUNE-Ehdot on kehitetty määrittelemään ja selventämään korjaamon velvollisuuksia ja asiakkaan oikeuksia.

- korjaamon velvollisuudet
- työtilaus
- vastuu autoverosta (Autoverolain 4§5)
- hintatiedot
- lisätyöt
- maksuehdot
- vakuutusyhtiön laskuun tehtävät korjaukset
- työn valmistuminen
- työn kohteen vastaanottaminen ja luovuttaminen
- takuu
- maalaustakuun ehdot
- virheilmoitus ja virheen korjaaminen
- asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen korjaamon virheen tai viivästyksen johdosta
- erimielisyyksien ratkaiseminen  
(Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2017.)

#### 4.3 Laatukäsikirjan käsite ja liitanta liiketoimintaan

Laatukäsikirjan tarkoitus on kuvata ja selkeyttää yrityksen sisäiset toimintamallit sekä yrityksen työtehtävien vastuuhenkilöt. Laatukäsikirja on yrityksen tapa toimia ja se sovitetaan palvelemaan yrityksen tarpeita. Laatukäsikirja on yrityksen itse omaan käyttöön laatima. Sieltä löytyy kaikki toimintaan koskevat asiat. Laatukäsikirjasta käy ilmi yrityksen laatupolitiikka, yrityksen omille tuotteilleen asettamat tavoitteet. Yrityksessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat usein toimintamalleihin sekä toimintatapoihin. Siksi on todella tärkeää päivittää ja ylläpitää laatukäsikirjaa aktiivisesti. (SFS-EN ISO 9001:2008.)

#### 4.3.1 Rakenne

Laatukäsikirjan rakenne on pääosin samanlainen riippumatta yrityksen toimialasta tai koosta. Sisällön tulee olla selkeää, helposti luettavaa eikä liian yksityiskohtaista. Se tukeutuu suurilta osin ISO-9001 Standardiin.

Laatukäsikirjan rakenne on jaoteltu tarkasti yrityksen toimintaohjeisiin. Sisältö koostuu pääasiallisista toiminnoista, jotka on jaoteltu pienempiin osakokonaisuuksiin. Kokonaisuudesta voimme tarkastella jokaisen työntekijän työprosessia sekä vastuualueita tarkasti.

Laatuasiakirjaa ylläpitävä henkilö vastaa kaikista laatukäsikirjan asiakirjojen ylläpitämisestä, kehittämisestä ja päivittämisestä. Hän vastaa sisäisestä ja ulkoisesta informoinnista sekä henkilöstön koulutuksesta. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2017.)

#### 4.3.2 Dokumentointi

Yleisesti dokumentoinnista yritystoiminnassa puhuttaessa tulee mielikuva kokosten pöytäkirjoista tai palaverien muistioista. Yrityksessä on erittäin paljon dokumentoitavia asioita. Muistiot ja niiden liitteet, laskut, kuitit sekä palkkalaskelmat. Vaikkakin enimmäksä määrin nämä ovat sähköisiä niin silti vanhanaikaisia paperisia mappeja on nykypäivänäkin paljon. Kaikki allekirjoitettavat asiakirjat, työsopimukset, asiakastilaukset jne. Yrityksen tärkeimmät dokumentoitavat asiakirjat ovat luonnollisesti kirjanpidolliset dokumentit. Seuraavaksi tarkastellaan dokumentoinnin asiakirjoja laadunhallinnallisesta näkökulmasta.

”Dokumentointia tarvitaan prosessin tarkkailuun sekä mittaamiseen. Tällä varmistetaan kaikki tarkkailu- ja mittauslaitteistot ovat ylläpidetty ja kalibroitu oikeaoppisesti. Laadunhallintajärjestelmä asettaa selkeät vaatimukset myös ostetuille tuotteille, eli yrityksen sidosryhmille. Tavarantoimittajien tulee täyttää annetut kriteerit itse, että toimitettujen tuotteiden osalta. Dokumentoitu toimintamalli tarvitaan organisaation laaduntarkkailussa. Jokaisella tulee olla mahdollisuus ajan tasalla oleviin dokumentaatioon sekä olla tietoinen, kuinka niitä käytetään. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2017.)

Dokumentointi on keskeinen osa laatukäsikirjaa. On tärkeä löytää tasapaino dokumenttien määrässä. Niitä pitää olla tarpeeksi, muttei kuitenkaan liikaa. Pitää löytää se kultainen keskitie. (Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut 2017.)



## 5 TOTEUTUKSEN SEKÄ PROSESSIN KUVAUS

### 5.1 Projektin toteutus

Työ aloitettiin perehtymällä tarkoin siihen, mitä yritys haluaa työstä irti ja mitä he haluavat sillä saavuttaa. Kun työn tarkka kuvaus sekä sen rajaukset olivat selvät, alkoi toteutuksen suunnittelu. Vaihtoehtoina yrityksen kanssa mietittiin ISO-9001 laatustandardia tai AKL-laatustandardia. Pitkän pohtimisen ja keskustelun jälkeen päädyttiin yrityksen johdon kanssa lopputulokseen, jossa räätälöidään heidän jo olemassa oleviin toimintatapoihin, mutta laatustandardeihin ja laatupalkintokriteeristöihin perustuva laatukäsikirja.

Ratkaisuun päädyttiin, kun pohdittiin skenaarioita, joissa jalkautetaan yritykseen kokonaan uudet toimintatavat. Tultiin johtopäätökseen, että on helpompaa muokata yrityksessä vallitsevia tapoja. Fixus-ketju asettaa myös muutamia vaatimuksia toimintaan, esimerkiksi Fixus-identifikaation.

### 5.2 Toteutustapa

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän. Laadullisen tutkimusmenetelmän perusteena on prosessien todellisen ja kokonaisvaltaisen kuvan hahmottaminen sekä tutkiminen. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja paljastaa jo olemassa olevia faktoja ja tosiasioita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa instrumentteina toimivat ihmiset. Parhaina tiedonkeruuvälineinä käytettiin haastatteluja sekä toimintojen seuraamista.

Kvalitatiivinen eli laadullinen markkinatutkimus pitää sisällään teemahaastattelun, syvähaastattelun fokusryhmien, havainnointien ja projektiivisten menetelmien tyyppiset tiedonkeruu-mallit. ”Laadullinen markkinatutkimus tarjoaa mahdollisuuden tutkia tutkimuksellisia ongelmia, joiden selvittäminen ei onnistu hyvin tai ei onnistu lainkaan perinteisellä kvantitatiivisella markkinointitutkimuksella” (Mäntyneva, Heinonen & Wrange 2008, 69.) Kvalitatiivinen

markkinatutkimus ja kvantitatiivinen tutkimus eroavat toisistaan mm. aineiston keruun sekä sen analysoinnin osalta.

Kvalitatiivista tutkimustietoa kerätessä voidaan suorittaa henkilökohtaisia teema-haastatteluita. Nämä haastattelut suoritetaan kasvokkain, tai sitten esimerkiksi puhelimitse. Kvantitatiivisen tutkimustiedon keräämisessä käytetään myös usein puhelinhaastatteluita, mutta kvalitatiivisessa tutkimustiedon keräämisessä ne nähdään erityisesti mahdollisuutena kerätä syvällistä ja laadullista tutkimustietoa erilaisten keskustelujen kautta. (Mäntyneva, Heinonen & Wrangé 2008, 69.)

### 5.3 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimukseen osallistuva joukko valittiin tarkoituksen mukaisesti ja sitä sovellettiin joustavasti. Haastattelut suoritettiin avoimella haastatteluperiaatteella, ilman haastattelulomaketta.

Haastateltavat saivat vapaasti kertoa korjaamoprosessista, jolloin asentajien sekä työnjohdon mielikuvat töiden vaiheittaisista etenemisistä sekä niiden eroavaisuuksista saatiin selville.

### 5.4 Laatukäsikirjan luominen

Laatukäsikirjan luominen aloitettiin yrityksen esittelyllä. Yrityksen edustaja esitteli ensin korjaamon, sekä varaosien tilat ja henkilökunnan. Korjaamon toiminta ja prosessit käytiin pintapuolisesti läpi. Seuraavaksi aloin seurata prosessia vaihe vaiheelta läpi seuraten kymmeniä töitä alusta loppuun asti vierestä.

Kirjasin jokaisen työn vaihe vaiheelta tarkasti. Pohdin tapoja, joilla saataisiin kehitettyä prosessia laadunhallinnan/laadunkehittämisen näkökulmasta. Seuranta jakso kesti useampia viikkoja.

Kävimme työnjohdon sekä asentajien kanssa muistiinpanojani sekä kehitysideoita vaihe vaiheelta läpi ja käytimme tiimiprosessissa myös brainstormin-toimintatapaa, jolla saimme uusia ideoita ja näkökulmia, miten asioita voisi kehittää. Lopulta kävimme pelkän yrityksen johdon kanssa koko prosessin läpi, jolloin sain kokonaiskuvan, minkälaiseksi toimintatavat halutaan muokata. Sovelsin saatuja tuloksia ja räätälöin yritykselle laatukäsikirjan, joka soveltuu laatustandardeihin ja laatupalkintokriteeristöihin.

#### 5.4.1 Korjaamoprosessin kulku

Kaikki alkaa asiakaskontaktin luomisesta oli sitten kyseessä puhelu, sähköposti tai fyysinen asiakaskontakti. Asiakaskontaktissa käydään läpi asiakkaan palvelun tarve niin- huolto-, korjaus- kuin vianmäärittystapauksissakin. Huoltoneuvoja asioi asiakkaan kanssa. Huoltoneuvoja varaa asiakkaalle ajan ajanvarauskalenteriin. Ajanvarauksessa tehdään samalla myös työstä työmääräys, johon tulee asiakkaan sekä auton tiedot ja mitä autolle tehdään. Huoltoneuvoja määrittelee työmääräykselle mitä varaosia työ tarvitsee.

Asiakkaan tuodessa autoaan korjaamolle, käydään hänen kanssaan työmääräykseltä asiakkaan ja auton tiedot sekä tehtävät työt läpi. Lopuksi otetaan asiakkaan allekirjoitus työmääräyksellä, jolla hän hyväksyy tilatun työn. Asiakkaalle tarjotaan myös työmääräyksen kopiota.

Asentaja ottaa auton työnalle sille määrättyä ajankohtana ja suorittaa työmääräyksessä olevan esimerkiksi 90 tkm huollon. Asentaja suorittaa työn tehtaalla huolto-ohjelman mukaan. Huoltoselosteessa on kaikki kyseisessä huollossa tehtävät toimenpiteet. Huoltoseloste tulostetaan Autodata-ohjelmasta.

Kuvassa 3 Skoda Octavia 90 tkm huoltoseloste. Huoltoselosteesta näkee riviltä riviltä mitä huollossa käydään läpi.

## Määräaikaishuolto

Työnumero:



## Ajoneuvotiedot

**MAY-**  
Skoda Octavia II (1Z3/1Z5) (04-13)  
Moottorin tunnus: BSE

## Asiakkaan tiedot

Esko  
Päivämäärä: 10/05/2016

## PG-GROUP OY TAMPERE

Sellukatu 4  
TAMPERE  
33400  
408334496

*Huolto-ohjelma valmistajan suosituksen ja spesifikaation mukaan.*

Huoltotyyppi	Longlife-ohjelman huolto
Huoltoväli	Huoltovälin osoitin päällä tai joka 24. kuukausi
Lisähuolto	24 kuukauden välein kilometrimäärästä riippumatta 60000 kmn tai 24 kuukauden välein

## AUTO LATTJALLA

Vikakoodit	Tarkista	<input type="checkbox"/>
Korin kunto/maalipinta	Tarkista kunto	<input type="checkbox"/>
<b>Tärkeää</b> On ehkä suoritettava valtuutetun korjaamon/ liikkeen toimesta, tarkista korin/maalipinnan takuehdot. Lisämaksu saattaa päteä		
Kattoluukun ohjainkiskot	Puhdista/voitele	<input type="checkbox"/>

## AUTO KOKONAAN NOSTETTUNA

Moottorin öljyvuodot	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Moottoriöljy	Tyhjennä/täytä	<input type="checkbox"/>
Moottoriöljyn suodatin	Uusi	<input type="checkbox"/>
Alustansuojaus	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
<b>Tärkeää</b> On ehkä suoritettava valtuutetun korjaamon/ liikkeen toimesta, tarkista korin/maalipinnan takuehdot. Lisämaksu saattaa päteä		

## AJONEUVO PUOLIKSI NOSTETTUNA

Etujarrupalat	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Etujarrulevyt	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Takajarrupalat	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Takajarrulevyt	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Jarrunestejärjestelmä	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Jarruneste	Uusi	<input type="checkbox"/>
<b>Tärkeää</b> -MV 2010		
Renkaiden kunto	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Rengaspaineet	Tarkista/säädä	<input type="checkbox"/>

## TOIMENPITEET MOOTTORITILASSA

Akkunesteen taso	Tarkista/täytä	<input type="checkbox"/>
Akun kunto/elektrolyytin tiheys	Tarkista/tiedota	<input type="checkbox"/>
Jarrunestesäiliö	Tarkista/täytä	<input type="checkbox"/>
Raitisilmakotelo	Tarkista/puhdista	<input type="checkbox"/>
<b>Tärkeää</b> Sisältää rintanelin noistaletkut		

Kuva 3. Autodata-ohjelmasta huoltoseloste.

Jos huollon yhteydessä autosta löytyy jotain vikaa, esimerkiksi jarrupalat ovat loppu, asentaja käy selvittämässä, löytyykö jarrupaloja hyllystä ja minkä hinnat ne ovat. Työnjohtaja soittaa sen jälkeen asiakkaalle ja kertoo havainnot sekä pyytää lupaa lisätöille.

Työn valmistuttua asentaja ajaa auton parkkipaikalle ja tuo työmääräyksen ja huoltoselosteen työnjohtajalle. Työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja ilmoittaa auton olevan noudettavissa.

Luovutustilanteessa käydään asiakkaan kanssa ensin läpi tehdyt työt ja sitten huollossa löydetyt epäkohdat. Kerrotaan mistä loppusumma koostuu ja lopuksi käydään lasku rivi riviltä asiakkaan kanssa läpi.

#### 5.4.2 Varaosamyymien tehtävät

Varaosamyymät näkevät omilta koneiltaan korjaamon ajanvarauskalenterin. Yksi varaosamyymästä on nimetty korjaamon varaosavastaavaksi. Hän tarkkailee korjaamon ajanvarauskalenteria ja tilaa tarvittavat osat sen mukaan. Fixuksen varaosatoimitukset tulevat yleensä alle vuorokaudessa. Tänä aamuna kello 16 mennessä tilattu osa on aamulla 7.30 liikkeessä. Kun varaosia on useampi vaihtoehto, esimerkiksi raitisilmasuodattimia voi olla samaan automalliin tehty useampia, tilaa varaosamyymä kaikki vaihtoehdot hyllyyn. Tarkoituksena on, että kaksi päivää aikaisemmin varaosat olisivat esikeräyshyllyssä.

Korjaamon varaosamyymä kerää viimeistään saman päivän aamuna varaosat esikeräyshyllyyn. Jokaisen viikon perjantaina hän tyhjentää hyllyn ja hyvittää käyttämättömät ja ylimääräiset osat korjaamon tililtä.

## 6 TULOKSEN KUVAUS

Laatukäsikirja koostuu korjaamon kokonaisvaltaisesta toiminnasta käsittäen korjaamon koko prosessin. Käsikirjalla on tarkoitus määritellä toiminnan vähimmäisvaatimukset, jotta yrityksen laatu pysyy hyvänä. Käsikirjan tehtävänä ei ole vain pitää laatua yllä, vaan myöskin kehittää laatua yrityksen jokapäiväisessä työssä. Siitä löytyy menettelyohjeet, yrityksen henkilöstön valtuudet ja vastuu. Henkilöstö löytyy siitä tarvittaessa toimintaohjeet. Hyvästä laatukäsikirjasta tulee ilmi myös yrityksen laatupolitiikka.

Laatutyön toteutusta pystytään mittaamaan erilaisilla mittareilla joista tärkeimpiä tälle yritykselle asiakastyytyväisyys, uusintatöiden määrä sekä varaosien laatu ja toimitusvarmuus.

## 7 ARVIOINTI

Projektin tavoitteena oli tehdä yritykselle oma, laatustandardeja sekä laatu-palkintokriteerejä mukaileva laatukäsikirja, jossa on kuvattu kaikki toimintaan liittyvät prosessit. Valmiista laatukäsikirjasta pystytään tarkkailemaan, mitkä asiat ovat kunnossa ja nähdään, mitä prosesseja tarvitsee kehittää. Myös laatupoikkeamien minimointi oli yksi tärkeä tavoite. Toimeksiannon aluksi yrityksellä oli ajatuksena, että laatukäsikirja tehtäisiin ISO:9001 standardin mukaisesti. Selvitystyön edetessä ja myöhemmissä kokouksissa ajatukset tarkentuivat ja aloitin räätälöimään yrityksen tarpeisiin sopivaa laatukäsikirjaa. Laatuohjelmaa laadittaessa poimitaan yrityksen toimintamalliin sopivasti parhaimpia kriteerejä ISO-standardista ja laatu-palkintokriteeristöistä.

Työn tuloksena syntyy yritykseen laatujärjestelmä, mikä aktiivisesti pyrkii kehittämään itse omia toimintoja sekä prosesseja, yhteistyössä sen tärkeimmän kumppanin eli asiakkaan kanssa.

Projekti aloitettiin alkupalaverilla, jossa määriteltiin tarpeet ja asetettiin alkutavoitteet. Alkuvaiheessa tutkittiin tarkkaan prosessit sekä suoritettiin henkilökunnan haastattelut. Näiden selvitystöiden pohjalta huomasimme, että yrityksen toimintatavoissa ei ollut mitään vikaa. Toimintatavat piti yhtenäistää, yrityksen hiljainen tieto saada kaikille sekä yhteistyö piti muokata saumattomaksi. Jos mikään ei ole rikki, niin sitä ei kannata korjata.

Projektin aikataulu oli laadittu todella tiukaksi. Projekti venyi pahasti, mutta yrityksen toimitusjohtaja on tyytyväinen laatukäsikirjaan ja laadunhallintajärjestelmä on otettu hyvin vastaan. Toimintatapoja ei joutunut paljoa muuttamaan, jolloin työntekijöiden ei tarvinnut omaksua paljoa uusia asioita. Vastustusta ei ole yrityksessä syntynyt. Muutamia muutoksia ja prosessin lisäyksiä tuli, mutta työntekijät ovat omaksuneet nämä erinomaisesti ilman suuria ongelmia. Syynä tähän voidaan pitää sitä, että työntekijät ovat luotettavia ammattilaisia. Kiitoksia henkilökunnalta on tullut; laatujärjestelmä selkeyttää ja

yhtenäistää toimintatapoja. Todellinen tulos selviää kuitenkin vasta ensimmäisessä auditoinnissa.

Laatukäsikirjan käyttöönotto tulee varmasti vähentämään laatupoikkeamia sekä lisäämään asiakasvirtaa. Laatukäsikirjan päivittäminen sekä ylläpitäminen ovat kuitenkin jatkuva prosessi, josta syntyy liiketoimintaan kehitysideoita. Laatukäsikirjaa voi pitää jatkuvana projektina, joka kantaa hedelmää niin lyhyessä kuin pitkässäkin juoksussa, mutta kuitenkin vain, jos sitä päivitetään aktiivisesti.



## LÄHTEET

Mäntyneva M., Heinonen J., & Wrangle, K. 2008. Markkinointitutkimus - Kvalitatiivinen markkinatutkimus. Helsinki WSOY.

ISO 9001:2008 Laatukäsikirjan laatimismalli. 2008. Helsinki: Finanssialan Keskusliitto. Viitattu 4.4.2017.  
[http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/ISO\\_9001\\_2008\\_Laatu\\_kasikirjan\\_laatimismalli\\_FK2009.pdf](http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/ISO_9001_2008_Laatu_kasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf)

Lilrank, P. 1998. Laatuajattelu. Keuruu. Otava

(Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä.)

Silen, T. 1998, Laatujohtaminen. Porvoo. WSOY)

Autoalan keskusliitto ry:n ja Autotuojat ry:n www-sivut. Viitattu 4.4.2017.  
<http://www.merkkihuolto.fi>

Kilpailu- ja kuluttajaviraston www-sivut. Viitattu 4.4.2017. <http://www.kkv.fi>

SFS-EN ISO 9000. 2001. standardikokoelma. Helsinki. Suomen standardisoimisliitto 2001.

Hannukainen, T. 1993. Laatuyritykset. Helsinki. Metalliteollisuuden kustannus Oy

Autoalan keskusliitto Ry:n www-sivut. Viitattu 4.4.2017 [www.akl.fi](http://www.akl.fi)

SFS-EN ISO 9001. 2008. Laadunhallintajärjestelmät. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS.



# LAATUKÄSIKIRJA PG-GROUP OY



## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	4
1.1	Yritys .....	4
2	TOIMINTA-AJATUS JA VISIO .....	6
2.1	SWOT-analyysi .....	6
3	LAATUPOLITIikka .....	7
4	JOHDON VASTUU .....	8
4.1	Organisaatio .....	8
4.2	Johdon sitoutuminen .....	9
4.3	Laatukäsikirjan ylläpito .....	9
4.4	Sanastoa .....	9
5	ASIAKIRJAT .....	10
5.1	Laatukäsikirja .....	10
5.2	Dokumentointi .....	11
6	TOIMINTOJEN KUVAUS .....	12
6.1	Ajanvaraus .....	12
6.2	Varaosien ennakkokeräys .....	12
6.3	Työn vastaanotto .....	13
6.4	Ajoneuvo korjauksessa/huollossa .....	13
6.5	Ajoneuvon luovutus .....	13
7	VAATIMUKSET .....	14
7.1	Yleiset vaatimukset .....	14
7.2	Liiketilat ja identifikaatio .....	15
7.3	Yhteistyö Fixuksen kanssa .....	16
7.4	Muut yhteistyöt .....	17
7.5	Tuotteiden takuu .....	17
7.6	Korjaamon palvelutarjonta ja koulutukset .....	17
7.6.1	Palvelutarjonta .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
7.7	Työn laatu .....	17
7.8	Korjaamotarkastus/huoltotesti .....	18
7.9	Auditointi .....	18
7.9.1	Korjaamon suorittama asiakastyytyväisyyskysely .....	19
7.9.2	Henkilöstön koulutus / korjaamokartoitus .....	19
7.10	Korjaamoiden tietotekniikka .....	20

7.11 Korjaamolaitteet .....	20
7.12 Laitetarkastukset .....	22
7.13 Fixus-identifikaatio.....	22
7.14 Henkilökunnan vaatetus .....	22
7.15 Korjaamotilan valaistus .....	23
7.16 Reklamaatiot .....	23
7.17 Asiakaspalautteet.....	23
7.18 Takuuohjeistus .....	24
7.19 Goodwill käytäntö .....	24
7.20 Varaosatoimitukset.....	24
7.21 Takuuosat. ....	25
7.22 Runkopalautukset.....	25
7.23 Turvallisuus .....	25
7.24 Sopimusasiat.....	26
7.25 Jätehuolto.....	26
8 JOHDON KATSELMUS.....	26

LIITTEET

# 1 JOHDANTO

Tässä laatukäsikirjassa on kuvattu PG-Group Oy:n korjaamoprosessit tilauksesta luovutukseen, sekä niihin liittyvät tukiprosessit. Henkilöstö löytää laatukäsikirjasta toimintaohjeet jokaiselle työvaiheelle. Laatukäsikirja ei ainoastaan ohjaa, se myös vaatii. Laatukäsikirja varmistaa toiminnan laadun sekä tehokkuuden.

Laatukäsikirjan ylläpidosta ja seuraamisesta huolehtii yritys. Laatukäsikirjan käyttöönoton hyväksyy toimitusjohtaja.

## 1.1 Yritys

PG-Group Oy on yksityinen yritys, jonka organisaatio on seuraava:

Toimitusjohtaja: Tom Gröhn

Henkilökunta: 7

Liikevaihto: 1 Meur

Yhteystiedot: Sellukatu 4 33400 Tampere

Y-tunnus: 2414900-2

Perustettu: 2011

Laatuvastaava: Tom Gröhn

Toimitilat: 550m<sup>2</sup>

Yrityksen palvelut:

- öljynvaihdot
- vuosi- ja määräaikaishuollot
- hammashihnan vaihdot
- jakoketjun vaihdot
- ilmastointilaitahuollot sekä korjaukset
- sähköiset vianhaut sekä niihin liittyvät korjaukset
- katsastuskäyttö sekä katsastuskorjaukset

- tuulilasien vaihdot
- kolarikorjaukset
- maalaukset
- vauriokorjaukset
- jarruremontit
- alustaremontit
- ohjauskulmien tarkastukset ja säädöt (4-pyöräsuuntaus)
- kansiremontit
- moottoriremontit sekä moottoreiden vaihdot
- vikakoodien luku
- vianmääritykset
- lisävarusteiden asennukset
- moottorin lisälämmittimien asennukset
- lohkolämmittimien asennukset
- vetokoukkujen asennukset
- lisävalojen asennukset

## 2 TOIMINTA-AJATUS JA VISIO

Yritys tarjoaa palveluita henkilö- ja pakettiauton omistavalle ihmiselle tai yritykselle, oli kyseessä sitten huolto, korjaus tai kolarinkorjaustoimenpide ilman merkkisitoutumista. Yritys tarjoaa myös varaosapalveluita.

Visionamme on olla vuonna 2020 vakavarainen, tunnettu ja arvostettu yritys, jolla on tyytyväiset asiakkaat ja laaja yhteistyöverkosto. Edistämme jätteen vähentämistä, kierrätystä ja hyödyntämistä viestinnän, koulutuksen ja käytännön toiminnan avulla sekä itse, että osaavien yhteistyökumppaneiden avulla. Strategisina päämäärinämme on kestävä kiertotalouden edistäminen sekä monipuolisten huolto ja korjauspalveluiden tarjoaminen. Yritys on ylpeä vankalla ammattitaidolla tuottamistaan laadukkaista palveluista. Yritys panostaa tulevaisuuteen suuntautuneella laadullisella kilpailukyvyllä. Pitkäjänteisellä kehitystyöllä turvataan toiminnan jatkuvuus sekä kasvu.

### 2.1 SWOT-analyysi

#### Vahvuudet

- jälkimarkkinointiosaaminen
- kokemus
- alaan liittyvien toimijoiden yhteydet
- alan tuntemus
- liiketoimintaosaaminen
- johtamisen osaaminen

#### Heikkoudet

- oman pääoman vähäisyys
- markkinoinnin hallitseminen

#### Mahdollisuudet

- jälkimarkkinointitoimintojen vapautuminen (RPA)
- toimipaikan sijainti



- suomen autokanta ja sen ikä
- merkkiorganisaatioiden auton valmistajien vaatimusten kiristyminen merkkiliikkeille (kustannustaso nousee)
- yhteistyö Koivunen Oy ja A-katsastuksen kanssa
- markkinoilla vähän laadukkaita vapaaketjuja

#### Uhat

- rekrytoinnin epäonnistuminen
- asiakaskunnan luominen
- rahoitus
- toimipaikan perustaminen alusta

### 3 LAATUPOLITIikka

PG-Group Oy:n toimitusjohtaja Tom Gröhn määrittelee yrityksen laatupolitiikan seuraavasti: "Laatupolitiikkamme koostuu useista eri aspekteista. Asiakaspalvelumme kulmakivi on helppo tavoitettavuus sekä kokonaisprosessin sujuvuus asiakkaan näkökulmasta. Teemme työmme erityistä tarkkuutta noudattaen. Työn valmistuttua annamme asiakkaille perinpohjaisen selvityksen tehdystä työstä. Pyrimme tuottamaan asiakkaillemme kiitettävän sekä kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen. Pyrkimyksemme on tehdä laadusta asiakkaalle kokemus. Auton korjaaminen on asiakkaalle pitkälti negatiivinen tunne. Yrityksemme missio on kääntää tilanne positiiviseksi kokemukseksi.

Pyrimme prosessiemme saumattomaan yhteistyöhön. Menestyksemme mittareina toimivat asiakaspalautteet ja toimintojen saumattomuus. Pyrimme pitämään työkalumme ja tietotekniset välineemme kunnossa sekä päivitettyinä

viimeisimmillä versioilla. Yrityksen laatu politiikkaan kuuluu henkilöstön kouluttaminen, joka on jatkuva prosessi. Työntekijät ovat yrityksemme elintärkeä voimavara, he ovat palvelumme laadun ylläpitäjiä sekä asiakastyytyvyyden ylläpitäjiä.” Yritys panostaa voimakkaasti toimintansa jatkuvaan parantamiseen.

## 4 JOHDON VASTUU

### 4.1 Organisaatio

Kuvio 1 kuvaa yrityksen organisaation rakennetta.



Kuvio 1. Yrityksen organisaatio

## 4.2 Johdon sitoutuminen

Yrityksen koko johto sekä henkilöstö sitoutuvat toimimaan eettisesti, lakien sekä säädösten mukaan. Teemme työt ylpeydellä ja vankalla ammattitaidolla. Yrityksemme tavoitteena on saada aikaan kaikilla osa-alueilla energia- ja kustannustehokkaampia ratkaisuja laadusta tinkimättä sekä lisätä työntekijöiden työhyvinvointia sekä -motivaatiota. Toimimme pitkäjänteisesti kehityksen eteen. Haluamme tuottaa asiakkaillemme parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen. Yhdessä sidosryhmien kanssa etsitään jatkuvasti kehityskohteita.

Yrityksen johto tuntee alaansa koskevan lainsäädännön ja normiston. Yritys sitoutuu noudattamaan lainsäädäntöä.

## 4.3 Laatukäsikirjan ylläpito

Laatukäsikirjan sisällöstä sekä ylläpidosta vastaa PG-Group Oy. Laatukäsikirjan hyväksyy käyttöön toimitusjohtaja. Laatukäsikirjan muuttamisesta sekä oikeellisuuden tarkastamisesta vastaa korjaamopäällikkö tai laatuvaikuttaja.

## 4.4 Sanastoa

### **AUNE-Ehdot**

AUNE-Ehdot ovat Autoalan Keskusliitto ry:n ja Autotuojat Ry:n jäsenliikkeiden laatimat korjausehdot, jotka on tarkastettu ja hyväksytty Kuluttajaviraston toimesta. AUNE-ehtoja käytetään kaikissa autoalaan liittyvissä yrityksissä, jotka huoltavat, korjaavat tai maalaavat ajoneuvoja.

### **Laatupalkintokriteeristö**

Laatupalkinto on viitekehys yrityksen prosessien ja toimintojen laadun kehittämiseksi ja arvioimiseksi. Kriteeristöt muodostuvat edellä olevien osa-alueista.

### **ISO 9001**

ISO-Standardijärjestön julkaisema laatustandardi

**Laatutavoitteet.**

Yrityksen johdon asettama laatupolitiikka ja laatutavoitteet. Laatutavoitteet ovat yleensä mitattavia ja yhdenmukaisia laatupolitiikan kanssa.

**Auditointi**

Järjestelmän tehokkuuden, toimivuuden sekä laadun tarkistaminen ja läpikäynti laatustandardien mukaisesti.

Auditoinnin suorittaa joko ulkoinen osapuoli tai sitten yritys voi tehdä sisäisiä auditointeja, jolloin joku yrityksen työntekijä käy koko prosessin tuotteen kanssa läpi.

**Laatupolitiikka**

Tietoa yrityksen tavoitteista ja laatuun liittyvistä aikomuksista

## 5 ASIAKIRJAT

### 5.1 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja varustetaan aina versionumerolla, joka löytyy etusivulta. Aina kun käsikirjaa muutetaan tai täydennetään, muutetaan myös versiotunnusta. Versionumeron lisäksi myös päivämäärä ilmoitetaan ensimmäisillä sivuilla, jotta nähdään koska täydennykset on tehty. Tämän lisäksi siitä voidaan tarkkailla, että laatukäsikirja on ”tuore”.

Laatukäsikirjan hyväksyy aina yrityksen laatuvaastava. Kun käsikirja on hyväksytty, lähetetään se seuraaville henkilöille:

- Toimitusjohtaja
- Hallituksen puheenjohtaja
- Hallituksen jäsenet

Päivitetyn laatukäsikirja mukana tulee saate, josta selviää mihin muutokset ovat tehty sekä mistä löytyy sähköinen sekä paperinen versio käsikirjasta.

## 5.2 Dokumentointi

Toimintojen kuvaamisessa tähdätään toimintojen kuvaamisen suureen tarkkuuteen. Dokumentoinnin merkitys kasvaa, kun puhutaan käsikirjan kokonaisuuden ymmärtämisestä. Ei sisällä ainoastaan laatutallenteita ja laatuasiakirjat vaan sisältää kaikki tallenteet ja asiakirjat, joita yritys tarvitsee toimintojensa suunnitteluun, laadunhallintaan ja kaikkeen toimintaansa.

Yrityksen laativastaava pitää aineistoa ajan tasalla. Päivittäessään hän hävittää vanhentuneet asiakirjat. Myös yrityksen sisäinen informaatio on tärkeää dokumentoida esimerkiksi valokuvien tai muiden näytteiden avulla.

Yleisesti dokumentoinnista yritystoiminnassa puhuttaessa tulee mielikuva kokosten pöytäkirjoista tai palaverien muistioista. Yrityksessä on erittäin paljon dokumentoitavia asia. Muistiot ja niiden liitteet, laskut, kuitit sekä palkkalaskelmat. Vaikkakin enimmässä määrin nämä ovat sähköisiä niin silti vanhan aikaisia paperisia mappeja on nykypäivänäkin paljon. Kaikki allekirjoitettavat asiakirjat, työsopimukset, asiakastilaukset jne. Yrityksen tärkeimmät dokumentoitavat asiakirjat ovat luonnollisesti kirjanpidolliset dokumentit. Seuraavaksi tarkastellaan dokumentoinnin asiakirjoja laadunhallinnallisesta näkökulmasta.

”Dokumentointia tarvitaan prosessin tarkkailuun sekä mittaamiseen. Tällä varmistetaan kaikki tarkkailu- ja mittauslaitteistot ovat ylläpidetty ja kalibroitu oikeaoppisesti. Laadunhallintajärjestelmä asettaa selkeät vaatimukset myös ostetuille tuotteille, eli yrityksen sidosryhmille. Tavarantoimittajien tulee täyttää annetut kriteerit itse, että toimitettujen tuotteiden osalta. Dokumentoitu toimintamalli tarvitaan organisaation laaduntarkkailussa. Jokaisella tulee olla mahdollisuus ajan tasalla oleviin dokumentaatioon sekä olla tietoinen, kuinka niitä käytetään.”

Dokumentointi on keskeinen osa laatukäsikirjaa. On tärkeä löytää tasapaino dokumenttien määrässä. Niitä pitää olla tarpeeksi, muttei kuitenkaan liikaa.

## 6 TOIMINTOJEN KUVAUS

### 6.1 Ajanvaraus

Prosessi alkaa asiakkaan tekemästä ajanvarauksesta. Asiakas voi varata ajan huoltoon tai korjaukseen kolmella eri tavalla. Perinteisesti tavalla, tule-malla toimipisteelle huoltoneuvojaa tapaamaan. Asiakas voi ottaa yhteyden puhelimitse tai sitten hän voi asioida sähköpostin välityksellä. Asiakas tilaa tarvitseman työn, jolloin tehdään ajanvaraus. Huoltoneuvoja tekee tilatusta työstä työmääräyksen, jossa on kuvattu tarkasti tehtävät asiat sekä vianku-vaus, jotta varaosamyymä saa tilattua työlle oikeat osat.

### 6.2 Varaosien ennakkokeräys

Varaosien ennakkokeräysprosessi suunniteltiin yhteistyössä samassa kiin-teistössä toimivan Fixus- varaosaliikkeen kanssa heinäkuussa 2011 ennen avajaisia. Varaosat tilaavat korjaamon varauskalenterin mukaisesti jokaiseen työhön tarvittavat varaosat. Varaosatilaukset pyritään työtilanteen mukaisesti tilaamaan 2-3 päivää etukäteen, jolloin työhön tarvittavat varaosat ovat var-masti saapuneet. Ajatuksena suunnitellun prosessin piti olla varma. Mekaanikko työn aloittaessaan noutaa ko. työn varaosat hyllystä. Tällöin mekaani- kon ei tarvitse jonottaa varaosatiskillä jokaiseen työhön tarvittavia osia. Jos työhön tarvittavia osia on useita erilaisia vaihtoehtoja (esim. jarrupaloja tilaa varaosamyymä kaikki) erilaiset vaihtoehdot ja toimittaa ne korjaamon esike- räyshyllyyn. Esikeräyshyllyn vieressä on palautushylly jota korjaamonvara- osamyymä tyhjentää säännöllisesti

Varaosien esikeräyksellä on tarkoitus nopeuttaa tehtävän työn läpimenoaikaa sekä parantaa työn tehokkuutta. Kun tehtävän työn osat ovat kerättynä val-miiksi korjaamalla sijaitsevaan esikeräyshyllyyn, ei asentajan tarvitse jonottaa varaosamyymälle, odottaa kun varaosamyymä etsii tuotteen koneelta ja varmis- taa kyseisen tuotteen olevan talossa saadakseen varaosan haltuunsa.

Toimivalla esikeräysjärjestelmällä saavutetaan monia etuja. Työjohtaja sekä varaosamyyjät voivat edellisenä päivänä varmistaa, että huomisiin töihin on varaosat. Tämä karsii turhia asiakaskäyntejä sekä parantaa asiakastytyvyyttä samalla läpimeno prosessi sekä työn tehokkuus paranee. Ylimääräiset tai tarpeettomat varaosat palautetaan palautushyllylle, josta varaosamyyjät hakevat ne pois ja poistavat korjaamon tilitä.

### 6.3 Työn vastaanotto

Asiakas tuo autonsa sovittuna ajankohtana korjaamolle, jossa töiden vastaanotossa työskentelevä esimies käy työmääräyksen ja tehtävät toimenpiteet asiakkaan kanssa tarkasti läpi. Jos asiakkaalla ei ole lisättävää tai kysyttävää toimenpiteistä, ottaa työnjohtaja asiakkaalta työmääräykselle allekirjoituksen ja antaa auton asentajalle työnalle.

### 6.4 Ajoneuvo korjauksessa/huollossa

Asentaja ottaa auton työnalle sille määrätynä ajankohtana ja suorittaa työmääräyksessä olevan esimerkiksi 90 tkm määräaikaishuollon. Asentaja suojaa auton asianmukaisesti. Ennen kuin hän menee autoon, suojaa hän istuimen sekä lattian asianmukaisilla suojaimeilla. Asentaja suorittaa työn tehtaan huolto-ohjelman mukaan. Huoltoselosteessa on kaikki kyseisessä huollossa tehtävät toimenpiteet. Jos huollon yhteydessä autosta löytyy jotain vikaa, esimerkiksi jarrupalat ovat loppu. Asentaja käy selvittämässä löytyykö jarrupaloja hyllystä ja minkä hintaiset ne ovat. Työnjohtaja soittaa sen jälkeen asiakkaalle, kertoo havainnot ja pyytää lupaa lisätöille.

### 6.5 Ajoneuvon luovutus

Työn valmistuttua, asentaja ajaa auton parkkipaikalle ja mahdollisuuksien mukaan peruuttaa ajoneuvon ruutuun, tuo työmääräyksen, huoltoselosteen

sekä auton huoltokirjan täytettynä työnjohtajalle. Työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja ilmoittaa auton olevan noudettavissa.

Luovutustilanteessa käydään ensin tehdyt työt ja huollossa löydetyt epäkohdat asiakkaan kanssa mahdollisimman selvästi läpi. Kerrotaan mistä loppusumma koostuu ja lopuksi käydään lasku / kuitti rivi riviltä asiakkaan kanssa läpi.

Halutessaan asiakas voi pyytää Fixus-laskun joka on yksityisasiakkaille tarkoitettu luottotili. Luottotilin myöntää Innovoice. Tiliasiakas voi maksaa joko kerralla laskun kokonaan tai sitten hänen valitsemissaan erissä.

Laatukäsikirjasta on rajattu varaosat sekä varaosien myynti pois. Yritys on ulkoistanut varaosat Fixus Oy:lle. Varaosat ovat kuitenkin PG-Groupin alihankkija.

## 7 VAATIMUKSET

### 7.1 Yleiset vaatimukset

Yrityksen vastuuhenkilöinä toimii toimitusjohtaja tai paikalla oleva korjaamon vastaava työnjohtaja Yrityksellä on yksiselitteisesti nimetty päätoiminen, toimitusjohtaja sekä korjaamon päällikkö, joka vastaa yrityksen autokorjaamotoiminnasta, autokorjaamon tuloksesta sekä autokorjaamotoiminnan kehittämisestä.

- yrityksessä liiketoiminnassa käytetään aktiivisesti Fixus-ketjun logoa, nimeä sekä huomioidaan myös markkinoinnissaan ketjun näkyvyyttä ylläpitäen ja edistäen Fixus-brändiä. Yrityksessä ylläpidetään siistiä ja yhtenäistä ilmettä niin tiloissaan kuin henkilökunnan vaatetuksessaan.
- yrityksessä noudatetaan yleisiä voimassa olevia lakeja, asetuksia ja ympäristösäädöksiä.



- yrityksessä käytetään Fixus-ketjun tarjoamia yhteistyökumppaneita. Paikallisia sopimuksia voidaan soveltaa tarpeen mukaan.
- yrityksellä on voimassa oleva ennakkoperintärekisteri
- yrityksellä on voimassa oleva korjaamoalaan soveltuva vastuuvakuutus

Autotehtaan merkkiedustamisen yhteydessä voidaan keskinäisesti sopia ohjeistuksia tarvittavin osin.

## 7.2 Liiketilat ja identifikaatio

Yrityksen liiketilat tai rakennus on rakenteeltaan ja tiloiltaan sopiva autokorjaamotoimintaan

- tiloissa on oltava erillinen työnvastaanottotila sekä viihtyisä odotustila asiakkaille.
- tilojen on oltava ulkonäöltään remontoitujen ja edustavien paikallisen kilpailukykyyn saavuttamiseksi.
- asiakkaita varten oltava päivittäiseen läpimenoon suhtautettava riittävä määrä asiakaspaikoitustilaa. Mini paikoitustila 2 autopaikkaa / korjauspaikka.
- korjaamossa on oltava autonostureita vähintään kolmelle (3) ajoneuvolle sekä yhteensä vähintään neljä (4) autopaikkaa.
- korjaamolla erillisen suunnitelman mukaiset riittävät Fixus-kyllit sekä riittävät opasteet asiakkaille.
- kaikki yrityksessä toimivat työnjohtajat sekä asiakkaat sitoutuvat käyttämään Fixus-työvaatteita.
- kaikissa korjaamotoimintaan liittyvissä lomakkeissa käytetään firman nimeä

### 7.3 Yhteistyö Fixuksen kanssa.

Yritys on sitoutunut hankkimaan autokorjaamotoimintaa liittyvistä ostoista erillisen sopimuksen mukaan tietyn määrän Koivunen Oy:tä tai Fixus-jälleenmyyjältään.

Yhteistyön ylläpitämiseksi ja toimintojen kehittämiseksi yritys on sitoutunut luovuttamaan käyttöön riittävät, toimintamallin mukaiset raportit Koivunen Oylle. Raportit sisältävät seuraavat asiat.

- Koivusen tuotteiden ostot kuukausittain.
- kokonaisliikevaihto monimerkki korjaamotoiminnasta
- läpimeno kuukausittain ajoneuvoluokittain (Henkilöautot, pakettiautot ja muut, mukaan lukien kappalemäärät)
- ajanmukainen asentajamäärä
- ajanmukainen toimihenkilöiden ja työnjohtohenkilöiden lukumäärän
- tuntiveloitus / asentaja vuodessa 12 kk
- varaosamyynti
- asiakasrekisteri
- jonotusaika korjaamolle

Raportointien tuloksia käytetään hyväksi informaationa jokaisella korjaamolla sekä työkaluna korjaamokohtaisen toiminnan kehittämiseksi. Jokaiselle kuukausitiedot antaneelle sitoutuneelle korjaamolle jaetaan yhteenvetotiedot, jossa selviää korjaamon tiedot ja alueen keskiarvot sekä Suomen keskiarvot samankokoisista korjaamoista.

Yrittäjä sitoutuu osallistumaan Fixus-ketjun valtakunnallisiin kampanjoihin ja niiden kustannuksiin, joita on kaksi (2) kampanjaa vuodessa. Kampanjoita varten kerätään tiedot korjaamoiden ja kauppiaiden asiakasrekisteristä. Yrittäjä sitoutuu käyttämään Fixus-ketjun yhteisiä huolto- ja korjaustarjouksia. Korjaamoneuvosto hyväksyy kampanjan ja kustannukset. Kustannukset jaetaan asentajamäärän mukaan korjaamokohtaisesti. Yrittäjä sitoutuu osallistumaan kaikkiin Fixus-ketjun yhteisiin kilpailuihin sekä tarjouksiin. Korjaamoneuvosta hyväksyy kilpailut

#### 7.4 Muut yhteistyöt

Yrittäjällä ei saa olla muita kilpailevia korjaamoketjukonsepteja käytössä. Automerkkien huolto- ja korjausedustus sallitaan ja se katsotaan eduksi mm. laatutoiminnassa

Muu yritystoiminta, esimerkiksi autonmyynti- ja polttoainemyynti-, muu tuote-edustus, on erikseen kirjallisesti sovittava Koivunen Oy:n kanssa.

#### 7.5 Tuotteiden takuu

Koivunen Oy:n toimittamien tuotteiden osalta takuutapaukset käsitellään tuotteen myyneen jälleenmyyjän kanssa. Takuutapaukset hoidetaan Koivunen Oy:n yleisten tuotetakuuehtojen mukaisesti

#### 7.6 Korjaamon palvelutarjonta ja koulutukset

Korjaamo sitoutuu palvelemaan asiakkaita hyvän tavan, sekä yleisten lakien ja asetusten mukaisesti, noudattaen Moottoriajoneuvojen ja niiden korjausehtoja AUNE-ehdot.

Palveluja ovat autojen yleiset diagnostiikkatyöt, vianetsinnät, autojen huolto sekä korjaukset. Korjaamo markkinoi palveluja ajoneuvojen käyttäjille.

#### 7.7 Työn laatu.

Huoltotyöt suoritetaan jälkimarkkinoilla saatavien tieto-ohjelmien, Suomen olosuhteisiin sovellettujen, ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa tiedot ovat tarkistettava maahantuojalta tai jälleenmyyjältä. Näitä tietoja käytetään aina työmääräystä tai huoltoselostetta laadittaessa sekä aina huoltotöiden yhteydessä.

Korjaustyöt suoritetaan jälkimarkkinoilla saatavien tieto-ohjelmien mukaisesti auto merkeittäin. Merkkikohtaiset ohjeet on otettava huomioon mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa ohjeet ovat tarkistettava maahantuojalta tai jälleenmyyjältä.

#### 7.8 Korjaamotarkastus/huoltotesti

Korjaamo suorittaa katselmuksen sekä korjaamotarkastuksen kerran vuodessa. Yllätystestin suorittaa A-Test & Consulting. Toteutuneen testisuorituksen mukaisesti testaaja laskuttaa korjaamoa. Minivaatimukset on täytettävä (esim. testin maksimi 100 pistettä minimi 70 pistettä 70%)

#### 7.9 Auditointi

Korjaamon toimintamallin ja puitteet tarkastetaan kerran vuodessa korjaamon omasta toimesta tai ulkoisen auditoijan toimesta. Auditointi alkaa ja loppuu kokoukseen, jossa mukana keskeisimmät henkilöt. Yrityksen johto, laatuvas- taava sekä auditoijat. Kokouksessa käydään läpi auditoinnin tarkoitus, tehtävät, auditointi perusteet ja tekniikka sekä aikataulu. Auditoinnista tehdään rap- portti, joka toimitetaan molemmille osapuolille

Yritys sitoutuu korjaamaan katselmuksessa havaitut ja kirjatut epäkohdat tai korjaustoimenpiteet ja huomautukset katselmuksessa sovittuun aikatauluun. Huomautukset on korjattava kolmen kuukauden sisällä.

Auditointiraportista täytyy tulla ilmi seuraavat asiat:

- jotta auditoijat saavat käsityksen yrityksen laatutilanteesta, seurataan toimintaprosessia ja verrataan niitä laatukäsikirjaan
- henkilöstön haastattelu
- asiakirjojen ja tehtyjen toimintojen tarkastaminen
- havaintojen ja poikkeamien kirjaaminen
- auditoinnin suoritustapa

- yhteenveto laatueroista

#### 7.9.1 Korjaamon suorittama asiakastytyväisyyskysely

Korjaamon oma asiakastytyväisyyskysely suoritetaan vähintään kerran vuodessa korjaamon omasta toimesta ja omalla kustannuksella

#### 7.9.2 Henkilöstön koulutus / korjaamokartoitus

Korjaamolla suoritetaan vuosittain tasokartoitus, koulutustarvekartoitus jatkokoulutussuunnitelma.

Yrityksessä on vähintään kolme päätoimista asentajaa sekä lisäksi erikseen määrätty työnjohtaja. Vähintään yhden asentajan, on osallistuttava vuosittain vähintään kahdelle ajankohtaiselle kurssille, jotka ilmoitetaan vuosittain.

Lisäksi vähintään yhden asentajan/koulutusaihe on oltava suoritettuna seuraavat kurssit:

- vianetsintä ja diagnostiikka
- uusien autojen huolto-ohjelma diagnosointi ja merkkietojen hankkiminen
- korin sähköjärjestelmät, turvajärjestelmät
- sytytysjärjestelmät, bensiinimoottorin ohjaus
- common rail ja pumppusuutinjärjestelmät
- elektroniset jarrujärjestelmät
- ilmastointihuoltolaitteen käyttö ja ilmastointikyilmäainepiirin toiminta
- korjaamon talouskurssi ja asiakaspalvelukurssi (kenttäpäällikkö tai muu palvelun tuottaja)

Henkilökunnalle on oltava vuosittainen koulutussuunnitelma.

Fixus-ketju tukee Koivunen Oy:n hyväksymiä koulutuksia seuraavasti:

Viisi tekniikka kurssia sekä yksi talouskurssi veloitusetta liittymisen yhteydessä. Sen jälkeen veloitusetta kaksi tekniikkakurssia/ vuosi. Mikäli kursseille ei osallistuta 24 kk tai jatkossa vuoden kuluessa laskutetaan korjaamoa täyden kurssiveloituksen mukaisesti + kulut

Korjaamoiden apuna toimii oma Bosch Diagnostiikkatiimi.

#### 7.10 Korjaamoiden tietotekniikka

Korjaamossa oltava vähintään seuraavat tiedonhallintaohjelmat:

- korjaamon käyttämä ERP on Futursoftin Autofutur
- Koivunen Oy:n käytössä oleva varaosaohjelma päivitettyinä
- autodatan viimeisin versio päivitettyinä
- Bosch ESItronic vähintään versio C9 tai vastaava
- vähintään 2 Mb internet yhteys
- Fixus sähköpostiosoite pgggroup@fixus.fi
- maksimissaan 4 vuotta vanha riittävän tehokas tietokone+ näyttö

#### 7.11 Korjaamolaitteet

Korjaamossa on oltava vähintään seuraavat korjaamolaitteet tai testilaitteet toimintakunnossa voimassa olevalla päivityksellä

- ajoneuvonostin, 4-pilari yli 3 tn tai vastaavanlainen ajosiltanosturi
- ajoneuvonostin, 2-pilari yli 2.5tn tai saksinostin yli 1,8 tn
- diagnoosilaitte Bosch KTS 540, 570 tai 340. 670 Autocom, Texa tai muu vastaavilla ominaisuuksilla oleva diagnoosilaitte sekä oskilloskooppi. Kaikissa täytyy olla viimeisin voimassa oleva päivitys
- mittausjohdot diagnostiikkalaitteeseen
- pakokaasuanalysaattori bensiini 4-kaasu

- pakoanalysointori diesel tai kirjallinen sopimus esim. katsastuskonttorin kanssa
- jarrudynamometri / iskunvaimennintestilaite tai kirjallinen sopimus esim. katsastuskonttorin kanssa
- akkulataaja AGM + perinteiset akkumallit
- akkutesteri
- yleismittari
- virtamittaripihdit
- jakohihnan kireysmittari
- bensiinisuihkutus- ja dieselruiskutus tarkastuslaitteet
- ohjaukskulmien suuntauslaite
- valojensuuntauslaite Lux-mittarilla sekä Ksenon varustuksella
- ohivuotomittari
- puristuspainemittari
- öljynpainemittari
- painemittari (esim.: kampikammio)
- painemittari hydraulikka
- alipainetesteri
- jäähdytinnesteen ilmauslaite
- commonrail-suuttimien testauslaite
- commonrail- suuttimien irrotus ja asennustyökalut
- paluuvirtausmittari diesel ja bensiini
- ilmastointilaite + typpitarkastuslaite
- jarru- ja kytkinnesteen vaihtolaite
- jarrunesteen vesipitoisuusmittari
- rengaskone
- tasapainoituslaite
- jakopäiden ja kytkimien erikoistyökalut tai vuokrausmahdollisuus

### 7.12 Laitetarkastukset

Korjaamolaitetarkastukset ja kalibroinnit tehdään viranomais- ja laitevalmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Laitteista on oltava laitekorit sekä tarkastusmerkinnät / tarrat tms.

Korjaamoyrittäjä vastaa edellä mainittujen erikoistyökalujen ylläpito kulut joihin kuuluvat, tarvittavien laitteiden ja koneiden asennukset, huollot, korjaukset, päivitykset sekä laitekorttien ylläpidon.

### 7.13 Fixus-identifikaatio

Korjaamo saa veloituksetta Fixus mainosmateriaalia starttipakettina. Käyttötarkoitusta vastaavia tuotteita ovat mm. käyntikortit, kynät, logopaperia, tai työvaatetukset. Korjaamossa on julkisivupuolella Fixus-pyloni tai Fixus kyltit Koivunen Oy:n erillisen kylttisuunnitelman mukaan. Opastekyltit korjaamolle sekä Fixus-lipputankoliput Työnvastaanottotilan on oltava oma, erillinen, pölytön sekä meluton tila. Asiakasodotustilan on oltava oma, erillinen, pölytön ja meluton tila jos korjaamolla on ajoneuvo, se pitää teipata asianmukaisesti sekä näkyvästi yrityksen värimaailmaan, sekä varustaa yhteystiedoilla sekä logolla

### 7.14 Henkilökunnan vaatetus

Yritys käyttää ainoastaan ketjun identifikaation mukaisia vaatetuksia, koskien paidat, takit ja asentajienhaalarit. Asentajilla on käytössä haalarit sekä turvakengät. Työnjohdolla on paita ja takki. Varaosamyjillä paita / takki. Korjaamo käyttää palveluissaan Fixus- ketjun tarjoamia ja tuottamia valmiita lomakkeita. Korjaamo on maalattu edustavan näköiseksi Fixus- ketjun väreillä, jotka ovat sininen ja valkoinen



### 7.15 Korjaamotilan valaistus

- korjaamon sisätilat oltava valoiset ja tarkoituksen mukaiset.
- korjaamon perus valaistus vähintään 300 Lux
- huoltohalli 300-500 Lux
- varaosavarasto 300-500 Lux
- yleinen tila vähintään 150 Lux
- toimisto 300-500 Lux
- peltiosasto ja maalaamo 400-600 Lux

### 7.16 Reklamaatiot

Reklamaatiokansio. valitusten lukumäärää verrataan asiakastöihin. yksi helposti käytettävä laatumittari.

Asiakasreklamaation nopea käsittely yhdistettynä vahingon korvaamiseen sekä mahdolliseen yllätyslahjaan voi pitää asiakkaan tyytyväisenä ja jatkaamaan asiakassuhdetta. Reklamaatiot käsitellään ja kuitataan korjaamalla nimetyin vastuuhenkilön kautta. Asiakkaalle vastataan aina kirjallisesti. Reklamaatiot kirjataan ja tallennetaan korjaamon ylläpitämään reklamaatiokansioon. Hyväksytyin korjauksen jälkeen otetaan asiakkaalta aina allekirjoitus.

### 7.17 Asiakaspalautteet

Korjaamo vastaanottaa kaikki asiakaspalautteet. Palautteet käsitellään korjaamalla nimetyin vastuuhenkilön kautta. Palautteita käytetään hyväksi korjaamon kehittämiseen. Palautteita käytetään apuna korjaamon prosessien kehittämisessä.

### 7.18 Takuuohjeistus

Takuukäsittelyssä on korjaamon huomioitava ensin oikea diagnoosi. Onko kyseessä takuutapaus vai onko vian aiheuttanut jokin muu ulkoinen syy tai onko kyseessä seurannaisvaurio. Korjaamon täytyy itse tehdä asiasta diagnoosi. Asiakkaan tai muun korjaamon diagnoosi ei ole riittävä.

Yrityksessä noudatetaan valmistaja antamia takuehtoja varaosissa sekä muissa tuotteissa. Työtakuu on 6 kk tai 15 000 kilometriä riippuen siitä kumpi ehdoista täyttyy ensin. Takuu ei koske säätötöitä, herkistyksiä tai väliaikaisia korjaustoimenpiteitä. Tästä täytyy olla maininta työsuoritteen laskussa.

### 7.19 Goodwill käytäntö

Jokainen tapaus käsitellään erillisenä korjaamotapauksena. Korjaamon Goodwill tapauksen vastaantulossa asiakkaalle on huomioitava asiakassuhde, sen kestoaika ja tärkeys sekä brändille mahdollisesti aiheutuva julkisuus.

### 7.20 Varaosatoimitukset

Koivunen Oy:n toimittamat varaosat toimitetaan rahtivapaasti. Tehdas ja pikatoimituksesta sekä muun toimittajan toimittamista tuotteista veloitetaan rahti. Liikkeen varastosta toimitettaville varaosille järjestetään liikkeessä enakkokeräyshylly, johon kerätään varaosat valmiiksi 2 työpäivää ennen varattua asennuspäivää. Tilaus on tehtävä korjaamolta vähintään 3 päivää ennen työsuorituspäivää. Muut tilaukset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan vähintään 1 työpäivää ennen. Poikkeuksista ilmoitetaan aina mahdollisimman nopeasti korjaamovastaavalle ja päinvastoin. Pikatilaukset (auto nosturilla) hoidetaan tapauskohtaisesti mahdollisimman nopeasti.

### 7.21 Takuuosat.

Takuuanomusten piiriin kuuluvat tuotteet palautetaan tuotteen myyneen jälleenmyyjän myymälään Koivunen Oy:n takuumenettelyohjeistuksen mukaisesti.

### 7.22 Runkopalautukset.

Osat tarkastetaan (vaihtokelpoisuus) ja tuotteet palautetaan tuotteen myyneen jälleenmyyjän myymälään, työn luovutuksen jälkeen päivittäin tai seuraavan varaosakuljetuksen yhteydessä.

### 7.23 Turvallisuus

Korjaamossa on noudatettava voimassa olevia yleisiä lakeja ja asetuksia sekä autokorjaamotoimintaan kohdistettuja alan ohjeita. Työturvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota ennaltaehkäisevin toimenpitein sekä tarkasteltava työtehtävien turvallisuutta ja terveellisyttä

Keskeisimmät huomioitavat asiat ovat työlainsäädäntö, työsuojelu työpaikalla, perehdyttäminen ja työhön opastus, työ- ja henkilöstöasiat, koneet ja laitteet, asennustyöt, hitsaus- ja peltityöt, maalaustyöt, erikoiskorjaukset, työergonomia, fyysiset haittatekijät, kemialliset haittatekijä, jätehuolto, henkilösuojaus, työterveyshuolto, sähköturvallisuus, paloturvallisuus ja henkinen hyvinvointi työpaikalla.

Korjaamolla on pidettävä yllä käyttöturvatieotteet kaikista käytettävistä kemikaaleista. Kemikaalikartoitus ja luettelo on oltava. Työpaikan riskien arviointisuunnitelma on oltava kirjallisena. Yrityksessä, on oltava pelastussuunnitelma. (Mikäli tilat ovat yli 500m<sup>2</sup>, vaarallisten aineiden tilat, yritys+ asiakkaita on yli 30 henkilöä.)

## 7.24 Sopimusasiat

Korjaamo tekee yhteistyökumppanien kanssa kirjallisen yhteistyösopimuksen. Työntekijöille on tehtävä kirjallinen työsopimus ja sovittava kirjallisesti palkkausperusteet.

## 7.25 Jätehuolto

Huolto- ja korjaustoimenpiteet synnyttävät väistämättä jätettä. Lajittelemme jätteet ja hoidamme jätteiden turvallisen kierrätyksen ja jatkokäsittelyn laadukkaiden yhteistyökumppaneiden avulla. Huolellisella jätteiden käsittelyllä pystymme vähentämään vuosittain kaatopaikalle menevän jätteen määrää. Keskitymme kasvattamaan muuhun hyötykäyttöön ohjattavan jätteen määrää niin, että jätteenpoltoon toimitettavan jätteen määrä pienenee. Yhdessä sidosryhmien kanssa etsitään ja kehitetään uusia kierrätysmenetelmiä.

Korjaamolla on oltava järjestetty lainmukainen jätehuolto ja keräysjärjestelmä. Kaikessa toiminnassamme toimimme eettisesti ja säädösten mukaisesti. Yrityksemme noudattaa korruption ja kartellin vastaisia sekä reilua kilpailun edistäviä periaatteita. Jätehuolloista on pidettävä kirjaa, vähintään vaarallisista jätteistä. Korjaamolla on oltava jätehuollosta vastaava ja vastuhenkilö. Jätehuollosta vastaa Pirkanmaan jätehuolto. Kiinteän öljyjätteen kierrättää Ekokem ja jäteöljysäiliöstä huolehtii Lassila&Tikanoja. Yrityksen jätevastuuhenkilönä toimii Tom Gröhn

## 8 JOHDON KATSELMUS

PG-Group Oy:n johto kokoontuu vuosittain auditoinnin jälkeen suorittamaan vuosittaisen katselmuksen. Katselmuksen tavoitteena on varmistua yrityksen laatu järjestelmästä. Laatu järjestelmän täytyy olla asianmukainen, soveltuva

sekä ajankohtainen. Johto käsittelee katselmuksessaan yrityksen toiminnan sekä ainakin seuraavat asiat:

- auditoinnin tulokset
- asiakaspalautteet
- reklamaatiot
- suorituskyvyn mittarit
- tavoitteet ja niiden toteutuminen
- tulos
- aikaisemmat katselmukset
- laatukäsikirjan muutokset
- korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet
- parantamissuositukset

Johto tekee katselmuksen perusteella tarvittavat parannukset sekä toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi.