

Satu Lankila

Laatukäsikirja Autohuolto Karppinen Oy:lle

Tradenomi
Liiketalous
Syksy 2020



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä: Lankila Satu

Työn nimi: Laatukäsikirja Autohuolto Karppinen Oy:lle

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalous

Asiasanat: laatu, laatukäsikirja, asiakaspalvelu, laatujärjestelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia autokorjaamolle laatukäsikirja, joka mukailee ISO9001- laatu-standardia. Laatukäsikirja on räätälöity autokorjaamon tarpeiden mukaan ja se on vapaamuotoinen. Laatukäsikirjaan on kirjattu kaikki yrityksen prosessit, sekä toimintatavat eri tilanteissa. Laatukäsikirja toimii laadun tason seurannan välineenä ja sen avulla voidaan varmistaa, että palvelun laatu sekä asiakastytyväisyys säilyvät korkeatasoisena, eikä laatupoikkeamia synny.

Työssä on teoriaosuus ja laatukäsikirjan laatimisvaihe. Työn teoriaosuudessa käsitellään laatua ja sen eri ulottuvuuksia, sekä perehdytään hieman laatujärjestelmään ja laatustandardeihin. Toinen teoriaosuuden aihe on asiakaspalvelu, jonka merkitys korostuu, koska yritys myy palvelua varsinaisen tuotteen sijaan.

Laatukäsikirjan laatimisvaiheen prosessi eteni siten, että alussa keskusteltiin siitä, mikä laatukäsikirjan tarkoitus tulee olemaan ja mitkä kaikki asiat siihen halutaan kirjattavan. Työn toteutusvaiheessa havainnoitiin ja kirjattiin kaikki yrityksen prosessit sekä käytiin keskusteluita prosessien tarkoituksista ja toimivuuksista. Keskusteluiden ja pohtimisen jälkeen päätettiin yrityksen toimitusjohtajan kanssa, että yritykselle laaditaan vapaamuotoinen laatukäsikirja, joka mukailee laatustandardeja.

Kehittämisprojektin tuloksena syntyi autokorjaamon laatukäsikirja. Sen käyttöönotto, auditoinnit ja katselmuksset sekä mahdolliset muutokset ja päivitykset jäävät yrityksen hoidettaviksi.

Abstract

Author: Lankila Satu

Title of the Publication: Quality handbook for Autohuolto Karppinen Oy

Degree Title: Bachelor of Business Administration, Business Administration

Keywords: Quality, quality handbook, customer service, quality system

The aim of this thesis was to prepare a quality handbook for car repairs shop that conforms to the ISO 9001 quality standard. It is customized to the needs of car repair shop and it is informal and records all the company's processes, as well as procedures in different situations. The quality handbook serves as a tool for monitoring the level of quality and can be used to ensure that the quality of service and customer satisfaction are maintained at a high- level and no quality deviations occur.

The work has a theoretical part and a quality handbook preparation phase. The theoretical part of the thesis deals with quality and its various dimensions, as well as with a little introduction to the quality system and quality standards. Another topic of the theoretical part is customer service, the importance of which is emphasized because the company sell service instead of the actual product.

The process of the quality handbook preparation phase proceeded by initially discussing what the purpose of the quality handbook will be and what kind of things should be recorded in it. During the implementation phase of the work, all the company's processes were observed and recorded, and discussions were held about the purposes and functionalities of the processes. After discussions and reflection, it was decided with the company's CEO that an informal quality handbook will be prepared for the company, which would comply with the quality standards.

As a result of the development project, a quality handbook for the car repair shop was created. Its implementation, audits and reviews as well as any changes and updates, will be left to the company.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Mitä laatu on?.....	3
2.1	Palvelun laatu ja sen ulottuvuudet.....	3
2.2	Palvelutapahtuma	5
2.3	Ulkoinen ja sisäinen asiakaspalvelu	7
2.4	Asiakaspalveluhenkilöstö	7
2.5	Laadun johtaminen	8
2.5.1	Perusarvot	9
2.5.2	Visiot ja missio.....	9
2.5.3	Strategia, laatutavoitteet ja laatupolitiikka.....	10
3	Laatujärjestelmä	11
3.1	Laatukäsikirja.....	12
3.1.1	Laatukäsikirjan hyöty.....	13
3.2	ISO 9000- Laadunhallinnan standardisarja.....	13
3.3	AUNE-ehdot.....	14
4	Case Autohuolto Karppinen Oy	16
4.1	Laatukäsikirjan tarve	16
4.2	Tutkimustapa.....	16
4.3	Tutkimusaineiston hankinta.....	18
4.3.1	Korjaamoprosessin kuvaus.....	19
4.3.2	Varaosat	20
4.3.3	Lisäpalvelut.....	20
5	Yhteenveto ja pohdinta	21
	Lähteet	22
	Litteet	

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä laaditaan laatukäsikirjan autokorjaamolle. Laatu käsitteenä itsessään on mielenkiintoinen ja hyvin monipuolinen ja laaja aihe.

Työn toimeksiantaja on Autohuolto Karppinen Oy. Yritys on riippumaton autokorjaamo, joka on perustettu vuonna 1995. Vuonna 2019 yrityksessä tehtiin sukupolvenvaihdos ja uuden toimitusjohtajan myötä yrityksessä tapahtui suuri määrä muutoksia. Tässä muutostilanteessa tuntui luontevalta panostaa laatuun prosessien sujuvuuteen ja näin syntyi ajatus laatukäsikirjasta.

Koska yrityksessä ei koettu kuitenkaan tarvetta hankkia virallista ISO 9001 sertifikaattia päädyttiin laatimaan vapaamuotoinen laatukäsikirja, joka mukailee ISO 9001- laatustandardia ja on AUNE-ehdojen mukainen. AUNE-ehdot ovat Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan laatimia korjausehdoja, jotka kuluttajavirasto on hyväksynyt ja ne ovat käytössä kaikissa autoalaan liittyvissä yrityksissä, jotka huoltavat, korjaavat tai maalaavat ajoneuvoja.

Laatukäsikirja on hyvä työväline yritykselle laadun pysyvyyden ja sen kehittämisen kannalta, koska siihen on kirjattu kaikki yrityksen prosessit sekä toimintatavat. Laatukäsikirja määrittelee sen tason, jolla toimintaprosessien pitäisi vähintään olla, jotta palvelu koettaisiin hyvänä.

Työn keskeinen ajatus oli laadukkaat asiakaspalveluprosessit, jotka vaikuttavat asiakkaan laatukokemukseen sekä palvelulaadun eri ominaisuudet ja laatukokemuksen parantaminen asiakaspalvelussa. Koska kyseessä on ala, jossa myydään palvelua konkreettisen tuotteen sijaan, on laadulla ja etenkin asiakaspalvelun laadulla suuri merkitys asiakaskokemuksen muodostumisessa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia laatukäsikirja, autokorjaamon käyttöön. Laatukäsikirja saatiin laadittua suunnitelman mukaan ja sen käyttöönotto jää tulevaisuudessa jää yritykselle itselleen.

Työn tilaaja on Autohuolto Karppinen Oy, joka on riippumaton autokorjaamo. Yritys on perustettu vuonna 1995, jolloin se työllisti kaksi henkilöä. Tänä päivänä yritys työllistää yhdeksän henkilöä. Yritys huoltaa ja korjaa yksityis- ja yritysasiakkaiden kaiken merkisiä henkilö- ja pakettiautoja sekä asentaa erilaisia lisävarusteita. Yrityksellä on laaja yhteistyökumppaniverkosto, jonka ansiosta yritys tarjoaa laajan valikoiman lisäpalveluita.

Yrityksessä on tapahtunut kaksi vuotta sitten sukupolven vaihdos ja tämä myötä työhön ja etenkin työnohjaukseen on tullut suuria muutoksia. Nykyinen toimitusjohtaja, joka toimii myös työnjohtajana, pyrkii siihen, että laadun taso on vakaa ja että se on läsnä jokaisessa työvaiheessa.

Työskentelen itse yrityksessä ja laatukäsikirjan tarve nousi keskustelussa johtajana kanssa esille. Yrityksen omistaja, joka toimi johtajana, jäi eläkkeelle tammikuussa 2019 ja tilalle tuli palkattu toimitusjohtaja. Tämän vaihdoksen myötä toimintaan on tullut muutoksia, olisi hyvä saada nyt kirjattua uudet prosessit ylös. Laatukäsikirjan laatimisvaiheessa on tarkoitus laatia prosessivaukset yrityksen ydintoiminnoista.

Laadittava laatukäsikirja määrittelee sen, millä tasolla mikäkin yrityksen toiminto tai osa-alue on. Laatukäsikirja mukailee laatustandardeja. Laatukäsikirjan on tarkoitus tulevaisuudessa toimia työkaluna, jonka avulla voidaan varmistaa, että laatutaso pysyy vähintäänkin samana, mutta sitä voidaan myös parantaa.

Koska projekti on rajattu vain laatukäsikirjan laatimiseen, jää laatukäsikirjan käyttöönotto yrityksen hoidettavaksi. Myös jatkossa tehtävät toimenpiteet ja suunnitelmat auditoinneista ja katselmuksista jäävät yrityksen itsensä hoidettaviksi.

2 Mitä laatu on?

Laatu on sitä, miten hyvin yritys onnistuu täyttämään asiakkaansa tarpeet. Asiakas on täyttämässä tarpeitaan eli ostamassa ratkaisua ongelmaansa, joten yrityksen ja asiakkaan keskinäinen suhde on osa laatua. (Silen 1998, 14.)

Asiakkaan laatukokemus muodostuu kolmesta osatekijästä, palvelun lopputuloksesta, palveluprosessin sujuvuudesta ja asiakkaan yrityskuvasta, eli imagosta. Palvelun lopputulos on teknistä laatua ja palveluprosessin sujuvuustoiminnallista laatua eli prosessilaatua. Prosessilaatu voi olla asiakkaalle lopputulosta tärkeämpää, jolloin asiakaspalvelutilanteessa tapahtuva vuorovaikutus on hyvän palvelutapahtuman avaintekijä. (Ylikoski 1999, 118)

Kolmas laadun osatekijä on imago, eli asiakkaan mielikuva yrityksestä. Imagon vaikutus asiakkaaseen on suodattava, asiakas saattaa hyväksyä virheitä teknisessä ja toiminnallisessa laadussa, kun imago on hyvä, mutta jos imago on huono, vahvistaa se huonoja kokemuksia entisestään. (Ylikoski 1999, 118.)

2.1 Palvelun laatu ja sen ulottuvuudet

Jotta yrityksen liiketoiminta olisi kannattavaa, on sen asiakkaiden oltava tyytyväisiä ja tuotteen tai palvelun täytyy vastata asiakkaan odotuksia. Laadun ei silti tarvitse olla korkeinta mahdollista laatua, vaan riittävää, sellaista, että asiakastyytyväisyys pysyy korkealla tasolla ja toiminta on kustannustehokasta. (Laatu yrityksissä, 2020.)

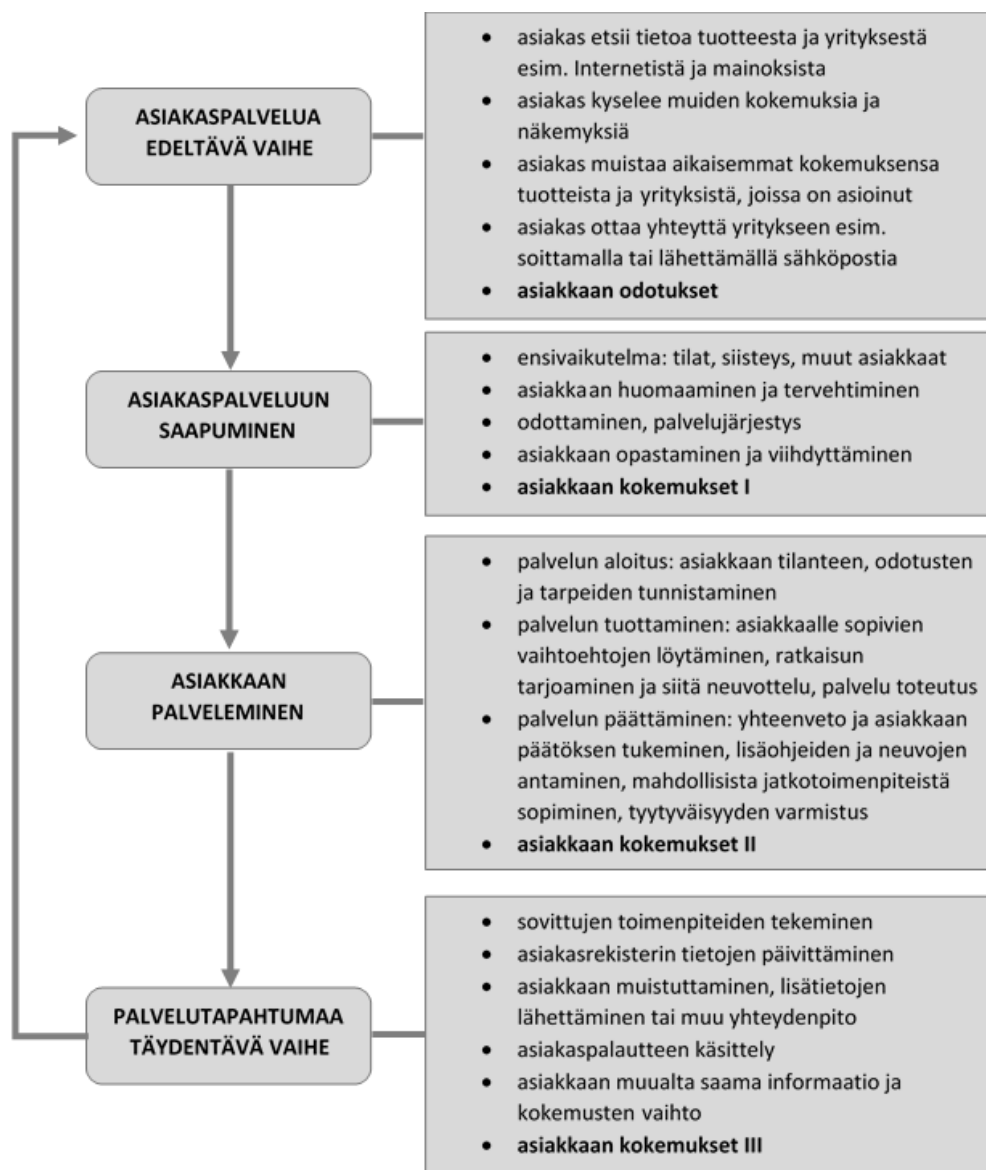
Palvelun laatu määrittyy asiakkaan kokemuksen mukaan, asiakas on siis se, joka toimii palvelun anturina ja mittarina. Asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta seuraavien tekijöiden perusteella:

- **Pätevyys ja ammattitaito**, joka tarkoittaa sitä, että palvelun tuottaja hallitsee työnsä ja osaa tehdä tarvittavat asiat.
- **Luotettavuus**, joka tarkoittaa sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että asiat tehdään oikein ja niistä laskutetaan oikein.

- **Uskottavuus**, joka tarkoittaa sitä, että on saavutettu asiakkaan luottamus siihen, että asiat tehdään asiakkaan ehdoilla.
- **Saavutettavuus**, joka tarkoittaa sitä, että palveluntuottajaan saa helposti yhteyden, sijainti on helposti löydettävissä ja puhelimeen vastataan nopeasti.
- **Turvallisuus**, joka tarkoittaa sitä, että asiakas kokee olevansa turvassa, kun edellä olevat arvot ovat toteutuneet.
- **Kohteliaisuus**, joka tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan ulkoasu ja käyttäytyminen viestii asiakkaalle arvostuksesta tätä kohtaan.
- **Palvelualttius, palveluvaste**, jotka tarkoittavat sitä, että palveluntuottaja on valmiina asiakasta varten ja asiakkaalle puhutut asiat tai lähetetyt viestit ovat selkeitä, eivätkä liian pitkiä.
- **Viestintä**, joka tarkoittaa sitä, että palveluntarjoaja viestii sellaisella kielellä mitä asiakas ymmärtää ammattislangin sijaan.
- **Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen**, joka tarkoittaa sitä, että palveluntuottaja ymmärtää asiakkaan tarpeet ja osaa tarjota enemmän kuin asiakas odottaa, kuten lisäpalveluita, joista ei alun perin ole ollut kysymys.
- **Palveluympäristö**, joka tarkoittaa sitä, että tila, jossa palvelu tuotetaan, on siisti ja viihtyisä ja ekologisuus on otettu huomioon. (Rissanen 2005, 215.)

2.2 Palvelutapahtuma

Palvelutapahtuman ajatellaan olevan sarja tapahtumia. Asiakas saapuu paikalle, sitten asiakasta palvellaan ja lopuksi asiakas poistuu paikalta, jonka jälkeen voidaan vielä hoitaa loppuun sovitut asiat. Palvelutapahtuman eli palveluprosessin voidaan kuitenkin nähdä myös laajempänä kokonaisuutena, jossa nähdään mitä tapahtuu ennen asiakkaan saapumista, mitä tapahtuu palvelun aikana ja sen jälkeen. Nämä toiminnot voidaan jakaa vaiheisiin alla olevan kuvan mukaan. (Bergström & Leppänen 2009, 95.)



Kuva 1. Palvelutapahtuman eli palveluprosessin eri vaiheet. (Bergström & Leppänen 2009, 95.)

Kuvasta (kuva 1) nähdään, että ensimmäinen palvelutapahtuma on asiakaspalvelua edeltävä vaihe, jolloin asiakas huomaa tarvitsevänsä palvelua ja alkaa etsimään tietoa siitä. Mikäli asiakas etsii uutta palvelua, on tämä vaihe erityisen tärkeä odotusten muodostumien kannalta. Jos palvelu on asiakkaalle tuttu, aiemmat kokemukset ja muiden kokemukset palvelusta vaikuttavat odotuksiin. Asiakaspalvelusta tekee hyvän se, että asiakas löytää etsimänsä tiedon yrityksestä ja sen palveluista helposti ja se, että yhteydenottoon vastataan viipymättä. (Bergström & Leppänen 2009, 95–96.)

Toinen palveluprosessin vaihe on asiakaspalveluun saapuminen, jolloin palvelua mittaavia tekijöitä ovat asiakkaan saapumisen huomiointi, odotusaika (puhelinpalvelussa jonotusaika) ja oikeudenmukainen palvelujärjestys. Jos asiakas joutuu odottamaan vuoroaan, pitäisi odotustilassa olla jotain viihdykettä, kuten lehtiä luettavaksi tai hyödyllistä lisätietoa palvelusta. (Bergström & Leppänen 2009, 967.)

Kolmas vaihe palveluprosessissa on asiakkaan palveleminen, jolloin asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa se, miten häntä kuunnellaan, miten hänen tarpeensa ja toiveensa kartoitetaan ja mitä hänelle voidaan tarjota ratkaisuksi. Asiakkaalle tarjottava ratkaisu pitää pystyä perustelemaan sekä varmistaa se, että asiakas on ymmärtänyt asian oikein. (Bergström & Leppänen 2009, 96–97.)

Viimeinen palvelutapahtuman vaihe on palvelutapahtumaa täydentävä vaihe, joka tarkoittaa sitä, että jo asiakkaan lähdettyä paikalta / lopetettua puhelua, asiakaspalvelija viimeistelee tapahtuman. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sovittujen toimenpiteiden suorittamista, asiakasrekisterin päivittämistä tai yhteydenottoa (viesti, kysely, mainos) palvelutapahtuman jälkeen. (Bergström & Leppänen 2009, 97.)

Palvelutapahtuma ei itsessään ole juurikaan muuttunut, vaikka palveluiden määrä ja muoto on muuttunut. Nykyään käytössä olevat netin kautta toimivat palvelut ovat muuttaneet palveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä, mutta edelleen on pystyttävä tyydyttämään asiakkaan asettamat vaatimukset ja toiveet palvelulle ja tuotteelle. (Valvio 2010,19.)

2.3 Ulkoinen ja sisäinen asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun voidaan ajatella olevan toimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa ja opastaa asiakasta. Ihmiskeskeisissä palveluissa, kuten esimerkiksi ravintola tai lääkäri, henkilökohtaisen palvelun merkitys on suuri. Henkilökohtaisessa palvelussa ratkaistaan asiakkaan ongelmaa yksilöllisesti ja asiakaspalvelijan onkin ymmärrettävä asiakkaan tarpeet ja osattava tarvittaessa perustella myös se, miksi kaikkia asiakkaan toiveita ei voida toteuttaa. (Bergström & Leppänen 2009, 89.)

Asiakaspalvelua on myös yrityksen sisällä, tämä tarkoittaa sitä, että jokainen työntekijä palvelee muita työntekijöitä. Sisäinen palvelun keskeinen asia on se, että esimiehet, alaiset ja työkaverit ovat asiakkaita ja asiakaspalvelijoita toisilleen. Kun sisäinen asiakaspalvelu on kunnossa, se näkyy myös ulkoisessa asiakaspalvelussa. (Bergström & Leppänen 2009, 92.)

2.4 Asiakaspalveluhenkilöstö

Asiakaspalveluhenkilöitä ovat kaikki ne henkilöt, jotka toimivat myynti- tai neuvontatehtävissä. Heidän roolinsa yrityksen toiminnassa on tärkeä, koska he kohtaavat asiakkaan ja tämä myötä asiakkaalle muodostuu yrityksestä ulkoinen kuva. (Lecklin 2002, 132.)

Ensikohtaamisesta käytetään ilmaisua ”totuuden hetki”, tämä on tilanne, jossa asiakas arvioi koko yritystä ja sen laatua kaikilla tasoilla. (Valvio 2010, 86.)

Hyvältä asiakaspalvelijalta odotetaan sitä, että hän tuntee yrityksen tuotteet ja palvelut riittävän hyvin ja on sisäistänyt yrityksen arvomaailman ja laatupolitiikan. Asiakaspalvelijan täytyy osata kommunikoida, mutta myös kuunnella asiakasta ja osata poimia kuulemastaan olennainen tieto. Koska usein asiakaspalvelutilanteessa asiakkaat antavat negatiivista palautetta, on asiakaspalvelijan pystyttävä säilyttämään ystävällinen asenne, hallittava tunteensa ja hermonsa ja pyrittävä ratkaisemaan ongelma siten, että tilanne päättyy positiivisesti. (Lecklin 2002, 133.)

2.5 Laadun johtaminen

Laatujohtaminen tarkoittaa sitä, että yritys haluaa olla laatua korostava ja että se haluaa sitoutua tähän ajatukseen. Laatujohtamisen tavoite on saada sisällytettyä laatu toimintaprosesseihin, tällä tavoin saadaan poistettua toiminnasta epäkohdat, virheet ja hukka. (Laadunhallinta, laatujohtaminen ja -järjestelmät, 2020.)

Laadun johtamista käsitellään seuraavan kuvan (kuva 2) avulla.

Perusarvot	Yrityksessä vallitsevat uskomukset ja periaatteet
Visio	Haluttu asema tulevaisuudessa, pitkäaikainen päämäärä
Missio	Toiminnan tarkoitus, miksi yritys on olemassa
Strateginen päämäärä	<ul style="list-style-type: none">- Markkina-alueen määrittely- Tarjottavat tuotteet- Vahvuudet kilpailijoihin nähden, miten yritys erottuu- Tavoiteltava asema valituilla markkinoilla
Strategiset laatuavoitteet	Tuotteiden ja toiminnan laadun avaintekijät markkina-aseman vahvistamiseksi ja ylläpitämiseksi
Laatupolitiikka	Yritysjohdon määrittelemä toimintapolitiikka ja tavoite laadun suhteen

Kuva 2 Laatujohtamisen elementit (Lecklin 2002, 38).

2.5.1 Perusarvot

Yrityksen perusarvot ovat ne perimmäiset asiat, joiden ympärille yrityksen koko toiminta muodostuu. Ne ovat siis periaatteita, jotka pysyvät aina samana yrityksen tai ympäristön muutoksista huolimatta. Perusarvot voivat olla laaja-alaisiakin, mutta kuitenkin liiketoiminnan tärkeisiin asioihin liittyviä, kuten esimerkiksi loistava asiakaspalvelu tai laadukas toiminta. (Lecklin 2002, 37–38.)

Yrityksen arvojen tavoitteena on, että arvot ovat mukana arjessa ja ohjaavat siellä valintoja sekä auttavat haasteissa. Ollakseen uskottavia, arvojen pitää olla organisaatiokulttuurin mukaisia, heijastaa ulkomaailmaa ja olla näkyvissä jokapäiväisessä tekemisessä. (Saarni, 2019.)

Arvoja voi olla paljonkin, ne täytyy siis asettaa paremmuusjärjestykseen. Ilmaistujen arvojen määrä on normaalisti kahden ja kymmenen välillä, yleisimmin neljä ja niitä voidaan kutsua perusarvoiksi, ydinarvoiksi tai vain arvoiksi. (Kamensky 2014, 76.)

2.5.2 Visiot ja missio

Visio on näkemys siitä, millainen yritys haluaa olla tulevaisuudessa. Yleensä visiot asetetaan 5–15 vuoden päähän, mutta ne eivät välttämättä ole tarkkoja, vaan pikemminkin antavat vain suunnan sille, mihin yritys pyrkii. Visiossa otetaan huomioon myös yhteiskunnalliset ja ympäristölliset muutokset. (Lecklin 2002, 39.)

Vision tuli olla sellainen, että siitä selviää tavoite, mutta sen tavoitteen pitää olla realistinen. Visiossa pitäisi olla päämäärä, jota kohti pyritään, mutta siinä ei tarvitse välttämättä olla suuria kasvusuunnitelmia. (Yrityksen visio ja tavoitteet, 2020.)

Missio tarkoittaa olemassaolon syytä, se on ikään kuin toiminta-ajatuksen ja liikeidea yhdistelmä. Mission avulla toteutetaan visiota, missio kertoo toiminnan tarkoituksen ja päämäärän. Missio kertoo, miksi organisaatio on olemassa, mikä on sen liikeidea, ketkä ovat sen asiakkaista, mitkä ovat sen tuotteita tai palveluita ja mitä asiakastarpeita se haluaa tyydyttää. (Lecklin 2002, 40.)

2.5.3 Strategia, laatutavoitteet ja laatupolitiikka

Jotta missio toteutuu, on yrityksen strategian oltava kunnossa. Strategia on yrityksen toiminnan perusta, strategia asettaa yrityksen toimintaa ja prosesseja ohjaavat suuntaviivat ja kehukset. Strategian tulee antaa vastaukset kysymyksiin yrityksen ydinosaamisesta, tuote- tai palvelutarjonnasta, kriittisistä menestystekijöistä, vahvuusalueista, kilpailueduista, kilpailuetujen ylläpidosta ja vahvuuksista sekä kohdemarkkinoista ja kohdemarkkinoilla halutusta markkina-asetmasta. (Lecklin 2002, 41.)

Strategia on tarpeellinen kaikille organisaatioille, strategian sisältö ja merkitys ovat erilaisia riippuen siitä, toimiiko organisaatio kilpailutilanteessa vai ei-kilpailutilanteessa. Kilpailutilanteessa toimivalle yritykselle strategia on välttämätön, että se pärjää kilpailussa ja pystyy erottautumaan kilpailijoistaan. Ei-kilpailutilanteessa toimiva organisaatio on olemassa täyttääkseen ihmisten tai organisaatioiden tarpeita resursseja käyttämällä. Strategian avulla ne pystyvät parantamaan toimintaansa kohdentamalla huomion oikeisiin asioihin ja tehostamaan resurssien käyttöä. (Kamensky 2014, 17.)

Strategiset laatutavoitteet ovat tavoitteita ja laatuvaatimuksia, joita yritys asettaa tuotteiden, palveluiden ja toiminnan laadun avaintekijöille, nämä voivat olla kovia tai pehmeitä tavoitteita. Strategiset tavoitteet sisältävät yleensä taloudellisia, tuottoihin tai liikevaihtoon liittyviä tavoitteita, jotka eivät kuitenkaan sovi laatutavoitteisiin. Talouden luvut kuvaavat sitä tulosta, johon on päästy kaikkien toimintaprosessien avulla, mutta ne eivät kerro sitä, miksi tavoitteeseen ei päästy eli missä on korjattavaa ja mikä toimii hyvin. Strategisia laatutavoitteita voisivat olla, vaikka asiakastytyväisyyden prosentti tai asiakasvalitusten määrä toimituksien määrään suhteutettuna. (Lecklin 2002, 42.)

Yrityksen laatupolitiikka on sen perusarvoista johdettu viesti, joka muotoutuu käytännön toiminnaksi. Laatupolitiikka kertoo toiminnan periaatteet ja sen tulisi olla jokaisella työntekijällä tiedossa. Myös pienyrityksissä laatupolitiikan tulisi olla koko henkilöstölle selkeää. Laatupolitiikasta tulisi selvittää mikä on yrityksen toiminta-alue ja mikä laadun merkitys ja ilmenemismuodot toiminnassa (johdon ja henkilöstön) ja asiakassuhteissa. (Lecklin 2002, 43.)

3 Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmä eli laadunhallintajärjestelmä, QTM (Quality Management System) on osa toiminnan johtamisjärjestelmää, joka sisältää pelisäännöt organisaatiolle. Laatujärjestelmän tavoitteena on varmistaa asiakastyytyvyisyys sekä tuotteiden/palveluiden korkea laatu, parantaa työn tuottavuutta, tukea henkilöstöä koulutuksessa ja työnohauksessa, toimia kehityksen apuvälineenä, luoda yhtenäinen käytäntö, saada järjestelmällisyyttä toiminnan ohjaukseen ja valvontaan, sekä dokumentoida hyväksytyt menettelytavat. (Lecklin 2002, 31.)



Kuva 3. Laatujärjestelmän rakenne-esimerkki (Lecklin 2002, 32).

Laatujärjestelmän tavoitteet ovat tilanteesta riippuvia ja yksityiskohtaisia, mutta järjestelmästä ei kannata tehdä liian raskasta. Rakenteesta ei ole virallista ohjetta, mutta yleisesti käytössä on useampitasoinen malli, jollainen on yllä olevassa kuvassa (kuva 3), jossa käsitellään myös sisältöä. (Lecklin 2002, 32.)

Laatujärjestelmän alin taso on viiteaineistot, se sisältää kaiken ulkopuolisen aineiston, joka liittyy työnkulkuun ja prosesseihin. Esimerkiksi lainsäädännön, muut normit, säännökset tai sopimukset, viranomaisohjeet sekä erilaiset käyttöohjeet tai käsikirjat. (Lecklin 2002, 33.)

Toisella tasolla ovat työtapakuvaukset, joka sisältää myös työohjeet. Nämä ovat yksityiskohtaisia kuvauksia työmenetelmistä ja työnsuoritustavoista. Tällä tasolla on usein määritelty myös vastuut, valtuutukset sekä laatuvaatimukset. (Lecklin 2002, 33.)

Kolmannella tasolla ovat prosessikuvaukset, jotka ovat tärkeä osa laatujärjestelmää. Kaikki yrityksen toiminnat nähdään erillisinä prosesseina, ja näistä tärkeimmät avainprosesseina, joista on yksityiskohtaiset prosessikaaviot. Prosessikaavioiden avulla näkyvät kaikki työnkulut sekä kehittämiskohteet. (Lecklin 2002,33)

Ylimmällä tasolla on laatukäsikirja, joka on yrityksen laatujärjestelmän päädokumentti ja se voi olla suunnattu sekä asiakkaille että henkilöstölle. Laatukäsikirja kuvaa yrityksen suhtautumista laatuun ja kertoo pääpiirteet laatujärjestelmän toiminnasta. (Laatukäsikirja, 2020.)

3.1 Laatukäsikirja

Laatukäsikirjan tulisi olla yrityksen tarpeiden mukainen, eli se tulisi sovittaa sisällöltään ja rakenteeltaan yrityksen tarpeita palvelevaksi. Mikäli halutaan laatua ISO 9000- laatustandardin mukainen laatukäsikirja, on otettava huomioon standardin sisältämät vaatimukset. (Lecklin 2002, 34.)

Hyvä laatukäsikirja antaa kokonaiskuvan yrityksen toiminnasta, toimii apuna työnsuorittamisessa ja perehdytyksessä toimintaan. Asiat on jaoteltu selkeästi sekä kuvattu lyhyesti ja ytimekkäästi, eikä liian yksityiskohtaisesti. Laatukäsikirjaan ei kannata ottaa jatkuvasti muuttuvien rutiinien kuvauksia eikä ohjeita, vaan pelkät viittaukset niihin riittävät. Käsikirjan versio, käyttöönottopäivä sekä sen hyväksyjä on oltava nähtävissä selkeästi. Käytettävyyden ja päivitettävyyden vuoksi verkkoversio on suositeltava. (Lecklin 2002, 34.)

Laatukäsikirjalle ei ole valmista pohjaa, vaan jokainen yritys laatii siitä omiin tarpeisiinsa perustuvan tuotoksen. Laatukäsikirjassa olisi hyvä olla esimerkiksi seuraavat asiat:

- Yrityksen/organisaation tiedot
- Laatu politiikka

- Johdon vastuut ja tehtävät
- Laatujärjestelmän osat ja pääsisältö
- Laadunohjauksen ja -varmistuksen toteuttaminen
- Laatu politiikan soveltaminen
- Laatu järjestelmän ylläpito
- Laatu järjestelmän valvonta ja auditointi. (Laatukäsikirja, 2020.)

Laatukäsikirja on yrityksen henkilöstölle apuväline selvitellessä vaikeita tapauksia, sieltä löytyvät yrityksen arvot ja periaatteet, jotka tukevat työntekijää päätöksien teossa. Asiakkaille laatukäsikirjan tarkoitus on osoittaa, että yrityksellä on dokumentoitu ja säännöllisesti auditoitava laatu järjestelmä, joka varmistaa tuotteiden ja palveluiden virheettömän laadun. (Laatukäsikirja, 2020.)

3.1.1 Laatukäsikirjan hyöty

Kun laatukäsikirja on hyvin suunniteltu ja rakennettu, se on yritys johdolle hyvä apuväline, joka strategiat, ja suunnitelmat koko yrityksen osalta järjestelmällisesti. Laatukäsikirja helpottaa toiminnan suunnittelua, toteuttamista, johtamista, valvontaa sekä laatu kustannusten hallintaa. (Lecklin 2002, 35.)

Suuryrityksillä laatukäsikirjan tarve on luontainen käytännön toiminnan vuoksi, mutta pienemmilläkin yrityksillä se on hyödyllinen jo siksi, että sen avulla voidaan määritellä ja systematisoida toiminnan keskeiset prosessit. (Lecklin 2002, 35–36.)

3.2 ISO 9000- Laadunhallinnan standardisarja

ISO (International Organization for Standardization) on standardointijärjestö, joka on laatinut ISO 9000- sarjan, joka on hyväksytty laatu standardiksi ympäri maailman. ISO 9000 Laadunhallinnan sarja on ollut käytössä vuodesta 1986 lähtien. ISO 9000- standardissa esitellään perusteet, sanasto, periaatteet ja keskeiset käsitteet. Tässä standardissa on esitelty kaikki termit ja määritelmät yksityiskohtaisesti. (SFS-EN ISO 9000, 2015.)

ISO 9001 Laadunhallinta asettaa vaatimukset yrityksen laadunhallintajärjestelmälle. Näiden vaatimusten avulla organisaatio voi osoittaa täyttävänsä asiakasvaatimukset sekä viranomaisvaatimukset ja tätä myöten parantaa asiakastytyvyyttä. (SFS-EN ISO 9001, 2015.)

ISO 9004 Laadunhallinta. Organisaation laatu ohjeistaa siihen, miten organisaatio voi luoda itselleen luottamuksen ja pitkäaikaisen menestyksen. Standardin avulla yritys voi kehittää kokonaisvaltaista suorituskyykyään jatkuvasti ja järjestelmällisesti. (SFS-EN ISO 9004, 2018.)

ISO 19011 Johtamisjärjestelmän auditointi antaa ohjeistusta auditoinnin periaatteista, auditointiohjelman hallinnasta ja johtamisjärjestelmän auditoinnin suorittamisesta. Lisäksi standardi antaa ohjeet auditointiprosessiin osallistuvien pätevyyden arvioinnista. (SFS-EN ISO 19011, 2018.)

3.3 AUNE-ehdot

Kuluttaja-asiamies on neuvotellut vakiosopimusehtoja eri alojen järjestöjen kanssa. Vakiosopimusehdot hyödyttävät kuluttajia ja yrityksiä sekä vähentävät kohtuuttomia sopimusehtoja ja kiistoja. (Kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat vakiosopimusehdot, 2014.)

AUNE-ehdot ovat Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan laatimia moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies ovat tarkastaneet ehdot. (Moottoriajoneuvojen korjausehdot, 2014, 1.)

AUNE-ehdoissa määritellään seuraavat asiat

- 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 takia
- Erimielisyyksien ratkaiseminen (Moottoriajoneuvojen korjausehdot, 2014.)

4 Case Autohuolto Karppinen Oy

Autohuolto Karppinen on vuonna 1995 perustettu riippumaton autokorjaamo. Yrityksen alkuvuosina korjaamo käsitti yhden korjaamohallin sekä toimisto- ja sosiaalityilat. Alkuvuosina yritys työllisti perustajansa lisäksi yhden henkilön. Vuosien varrella korjaamon tiloja on laajennettu kolme kertaa ja laajennusten yhteydessä on rekrytoitu lisää henkilökuntaa. Tällä hetkellä yrityksen tilat käsittävät kolme korjaamohallia, toimisto- ja asiakastyilat sekä sosiaalityilat. Yritys työllistää tällä hetkellä yhteensä yhdeksän henkilöä, joista seitsemän toimii automekaniikkoina ja kaksi hallinnon puolella.

Autokorjaamon toimintaan kuuluu kaikkien merkkisten ja mallisten henkilö- ja pakettiautojen korjaus- ja huoltotyöt. Asiakaskuntaan kuuluu sekä yritys- että yksityisasiakkaita. Yrityksen palveluihin kuuluu yhteistyökumppaneiden tarjoamat palvelut, kuten varaosat ja katsastukset.

4.1 Laatukäsikirjan tarve

Yrityksessä tapahtui sukupolvenvaihdos tammikuussa 2019 ja sen jälkeen yrityksen toimintoja on nykyaikaistettu mm. tietotekniikan avulla. Toimintaprosessit ovat selkiytyneet sekä nopeutuneet ja tämä on vaikuttanut koko yrityksen toimintaan. Uuden toimitusjohtajan vaikutuksesta asiakaspalvelun laatu on parantunut ja tämä aiheutti sen, että yritykselle tuli tarve saada laatuasiat kuntoon, jolloin laatukäsikirjan laatiminen tuntui tarpeelliselta toimenpiteeltä.

Vapaamuotoinen, laatustandardia mukaileva laatukäsikirja vaikutti paremmalta vaihtoehdolta, koska näin laatukäsikirjaa pystyttiin räätälöimään yrityksen tarpeiden mukaan.

4.2 Tutkimustapa

Koska kyseessä oli kehittämistehtävä, jonka tarkoituksena oli saada selville yrityksen prosessit sekä se, miten yrityksen henkilökunta tuntee prosessit ja niiden tarkoitukset, valikoitui tutkimusmenetelmäksi osallistuva havainnointi ja haastattelu, eli laadullisen tutkimuksen menetelmät.

Laadullinen tutkimus, eli kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa sitä, että tutkitaan asioita, joita ei voi mitata määrällisesti. Tutkimuksessa halutaan tutkia todellista elämää, joka on moninaista. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimys on löytää tai paljastaa tosiasioita olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2010, 161.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat tutkimuksen kokonaisvaltaisuus, ihmisen suosiminen tiedon keräämisen instrumenttina, induktiivinen analyysi, laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa, tarkoituksenmukaisesti valittu kohdejoukko, tutkimuksen mukana tapahtuva tutkimussuunnitelma ja tapausten ainutlaatuisena pitäminen ja sen mukainen tulkinta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2010, 164.)

Havainnointi kertoo, toimivatko ihmiset niin kuin kertovat toimivansa, eli mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin etuja on se, että päästään luontaisiin ympäristöihin ja saadaan välitöntä ja suoraa tietoa havainnoitavien (yksilö, ryhmä tai organisaatio) toiminnasta sekä käyttäytymisestä. Havainnoinnin varjopuoli on se, että havainnoijan läsnäolo voi vaikuttaa tilanteeseen tai muuttaa tilanteen kulkua. Havainnointi vaatii aikaa, joten tämä ei sovellu, jos tutkimukselle ei ole tarpeeksi aikaa, mutta koska aineisto, jota saadaan, on kuitenkin monipuolista ja mielenkiintoista, on metodi harkinnan arvoinen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2010, 213–214.)

Osallistuvassa havainnoinnissa on olemassa alalajeja, jotka määrittävät sen mukaan, miten kokonaisvaltaisesti tutkija osallistuu tutkittavien toimintaan. Täydellinen osallistuminen tarkoittaa sitä, että tutkija pyrkii pääsemään tutkittavan ryhmään täydellisenä jäsenenä. Tässä piilee kuitenkin eettinen ongelma, jos tutkittava ryhmä ei olisi halukas tutkimukseen, pitäisikö heille kertoa tutkimuksesta kertoa vai olla kertomatta. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkittaville kerrotaan heti, että kyseessä on tutkimus ja että havainnoija on ryhmässä tästä syystä. Havainnoijan olisi hyvä luoda ryhmän jäseniin hyvät suhteet, koska hän osallistuu ryhmän olemiseen. Tässä havainnointimenetelmässä on tärkeää, että tutkija ei tulkitse havaintoja vaan pelkästään tekee niitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2010, 216–217.)

Haastattelun käyttäminen tutkimuksessa vuorovaikutuksensa vuoksi erinomainen tiedonkeruumenetelmä, sitä onkin pidetty kvalitatiivisessa tutkimuksessa päämenetelmänä. Haastattelun etu muihin tutkimusmenetelmiin nähden on se, että haastatteluaiheiden järjestystä voidaan muuttaa, saadaan tietoa myös elekielen kautta, sekä voidaan esittää tarkentavia lisäkysymyksiä tai perusteluita. Haastattelun huonoja puolia on se, että haastattelun suunnittelu ja valmistelu vie aikaa ja myös haastatteluun on syytä varata reilusti aikaa.

Laatukäsikirjan laatiminen aloitettiin toimitusjohtajan kanssa keskustelemalla. Keskustelussa käytiin läpi yrityksen toiminta ja prosessit, koska työskentelen itse yrityksessä, olivat toiminnot ja prosessit hyvin tiedossa. Seurasin yhtä prosessia vierestä alusta loppuun asti, tämän lisäksi seurasin useita muita yksittäisiä prosesseja.

Tein prosesseista muistiinpanoja, joita käytin haastatteluissa apuna. Haastatteluissa pohdittiin miten ja mitä asioita olisi syytä muuttaa tai kehittää erilaiseksi. Yrityksessä oli yllättävän hyvä tilanne sen suhteen, että mekaanikoilla ja hallinnolla oli samanlainen käsitys prosessien kulusta ja tarkoituksesta.

Laatukäsikirjan laatimisessa on käytetty mallina Suomen standardoimisliiton (SFS) julkaisua (3.p. 2011) ISO 9001 pk-yrityksille.

4.3 Tutkimusaineiston hankinta

Tutkimusta varten haastattelin toimitusjohtajaa, ja mekaanikkoja, joten haastatteluun valikoitui henkilöitä sekä hallinnolliselta että suorittavalta puolelta. Haastattelut olivat vapaamuotoisia, avoimia keskusteluja. Haastatteluissa käytiin läpi korjaamon prosessit mekaanikkojen kanssa ja sen jälkeen toimitusjohtajan kanssa. Näin saatiin selville eroavaisuudet prosessien sujumisesta.

Toimitusjohtajan kanssa keskustelin moneen otteeseen, alussa käytiin haastattelun omainen keskustelu, jossa pyysin toimitusjohtajaa kertomaan korjaamon prosessit ja nämä kirjasin ylös. Sitten käytiin yksityiskohtaisemmin läpi yksittäisiä prosesseja. Yksittäisen prosessien osalta keskusteltiin niiden tarpeellisuudesta ja merkityksestä kokonaiskuvassa.

Valikoin mekaanikoista kolme, joita haastattelin muutamaan kertaan sekä kahdenkeskeisesti että siten, että paikalla oli kaksi mekaanikkoa. Heidän kanssaan kävin läpi aluksi ne prosessit, jotka koskevat heidän työtään eniten, mutta kävin läpi myös ne prosessit, joihin mekaanikot eivät suoraan liity saadakseni selville heidän käsityksensä myös niistä toiminnoista.

Aloitin haastattelut ja havainnoinnin kesäkuun alussa ja viimeisiä tarkentavia kysymyksiä esitin vielä syyskuussa. Toimitusjohtajan kanssa kävin keskusteluita laatukäsikirjan lopullisesta muodosta lokakuussa.

Toinen tiedon keräämisen menetelmä oli havainnointi, kävin läpi jokaisen prosessin vierestä seuraamalla ja kirjaamalla ylös havaintoja. Havainnoinnin toteutin siten, että seurasin vierestä työnjohtajan toimintaa asiakasprosesseissa (asiakas varaa ajan tai tuo auton korjaamolle jne.) ja kirjasin havaintoja näistä tilanteista. Korjaamoprosessin joka vaiheessa olin samassa tilassa työtä tekevän henkilön kanssa ja kirjasin tekemiset ylös. Havainnoinnin ohessa saatoinkin esittää kysymyksiä liittyen tekemiseen.

4.3.1 Korjaamoprosessin kuvaus

Ensimmäinen tapahtuma korjaamoprosessissa on asiakkaan yhteydenotto. Asiakas ottaa yhteyttä korjaamoon joko tulemalla paikalle, puhelimitse (puhelu, viesti tai WhatsApp- viesti) tai sähköpostitse ja pyytää tarjousta tai varaa ajan. Kummassakin tapauksessa asiakkaan tarve määritetään ja tarjotaan siihen sopivaa palvelua. Mikäli asiakas hyväksyy esitetyn palvelun tai tarjouksen, varataan hänelle aika suoritettavaan huoltoon/korjaukseen. Ajanvarauksen yhteydessä laaditaan työmääräys, johon kirjataan asiakkaan yhteystiedot, ajoneuvon tiedot ja työt, joita autolle tehdään sekä mahdollisesti tarvittavat varaosat ja lisäpalvelut.

Kun asiakas tuo auton korjaamolle, hänen kanssaan käydään työmääräin läpi sekä sovitaan, miten edetään mahdollisten lisätöiden osalta. Mikäli asiakas on toimittanut auton korjaamolle aukioloaikojen ulkopuolella, on hänen kanssaan käyty samat asiat läpi puhelimitse.

Mekaanikko ottaa ajoneuvon halliin. Mekaanikko tarkastaa työmääräykseltä onko ajoneuvoon varattu varaosia ja tarpeen vaatiessa noutaa osat varaosahyllystä. Mekaanikko suorittaa työn ja havainnoi mahdollisia muita puutteita ajoneuvossa ja mikäli näitä havaitsee, ilmoittaa asiasta työnjohtajalle.

Mikäli havaittu puute tai vika on suurempi, kuin mistä asiakkaan kanssa on aiemmin sovittu, työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja kertoo tilanteen sekä kustannusarvion korjauksesta. Asiakkaan hyväksyessä lisätyöt, työnjohtaja ilmoittaa asiasta mekaanikolle ja tarvittaessa varaosavastaavalle. tarjoaa korjausta asiaan.

Kun ajoneuvo on valmis, mekaanikko toimittaa avaimet työnjohtajalle sekä käy läpi tehdyt työt ja muut huomiot. Työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle ajoneuvon olevan valmis.

Asiakkaan tullessa noutamaan ajoneuvoa, hänen kanssaan käydään läpi tehdyt työt, käytetyt varaosat ja mahdolliset muut huomiot. Mikäli asiakkaalla on kysyttävää, voidaan tarvittaessa pyytää mekaanikko kertomaan asiakkaalle yksityiskohtia.

4.3.2 Varaosat

Korjaamolla työskentelee varaosavastaava, joka hankkii kaikki tarvittavat varaosat. Varaosatilaukset menevät työnohjausjärjestelmän kautta suoraan paikallisen varaosaliikkeen sähköpostiin, mutta työnjohtajalta suorat tilaukset tulevat (kirjallinen tilaus). Varaosavastaava selvittää osien saatavuuden

4.3.3 Lisäpalvelut

Korjaamo tarjoaa huoltojen ja korjausten lisäksi myös lisäpalveluita, kuten katsastuksia, tuulilasinvaihtoja, maalaamon palveluita tai pesulapalveluita. Katsastuksia varten korjaamolla on sopimus läheisen katsastusaseman kanssa ajanvarauksettomista katsastuksista, jolloin tämä lisäpalvelu ei vaadi erillisiä järjestelyitä. Muiden lisäpalveluiden osalta varataan yhteistyökumppanilta kanssa asiakkaan ajanvarauksen yhteyteen sopiva aika.

5 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia laatukäsikirja autokorjaamolle ja tämä tavoite saavutettiin.

Perehdyin aluksi erilaisiin laatukäsikirjojen malleihin, alalla käytettyihin AUNE-ehdoin sekä ISO 900 -laatustandardiin. Toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun päätteeksi tultiin lopputulokseen tehdä vapaamuotoinen, mutta kuitenkin laatustandardeihin nojaava laatukäsikirja.

Havainnoin yrityksen prosesseja, tässä oma työkokemukseni yrityksessä oli sekä eduksi, mutta osittain se saattoi olla myös haitaksi. Perustelen tätä sillä, että prosessit ovat minulle tuttuja, osa päivittäistä toimintaa, ja henkilökunta on minulle tuttua. Haastatteluista tämä henkilökunnan tutuus oli eduksi, koska osaan tulkita heitä paremmin tuntemisen vuoksi, enkä usko, että he olisivat jättäneet jotain kertomatta sen takia, koska olen työkaveri. Havainnoinnissa tämä työkokemus hankaloitti asiaa. Koska odotukset prosesseja kohtaan olivat olemassa ja tiesin, miten asian olisi pitänyt tapahtua. Tässä piti löytää tasapaino objektiiviseen havainnointiin.

Uskon kuitenkin saaneeni aikaan havainnoinnin ja haastatteluiden perusteella todellisuuteen perustuvat, realistiset toimintojen kuvaukset vaatimukset. Hienoisena yllätyksenä itselleni tuli, että lähes kaikista toiminnoista ja niiden tarkoituksista sekä mekaniikoilla että hallinnon työntekijöillä oli sama näkemys. Tämä on yrityksen toiminnan laadun kannalta todella hyvä asia.

Tietoperustaan valitsin laatuun ja asiakaspalveluun liittyviä teemoja, molemmat aiheet liittyvät laatukäsikirjaan ja ovat mielestäni tärkeitä palvelua tuottavassa yrityksessä. Tietoperustasta löytyikin paljon asioita, joita hyödynsin laatukäsikirjan laatimisessa.

Uskon, että valmista laatukäsikirjaa tullaan käyttämään työpaikalla jatkossa, ja tarvittaessa sitä voidaan myös täydentää sekä päivittää.

Lähteet

- Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta (2014). Moottoriajoneuvojen korjausehdot. AKL-PALVELU OY.
- Bergström, S. & Leppänen, A. (2009). *Markkinoinnin maailma*. 8.–11. p. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara P. (2010). *Tutki ja kirjoita*. 15.–16. p. Helsinki: Tammi 2009.
- Kamensky, M. *Strateginen johtaminen: menestyksen timantti*. Helsinki: Talentum
- Kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat vakiosopimusehdot. 2014. Viitattu 10.11.2020. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/vakiosopimusehdot/>
- Laadunhallinta, laatujohtaminen ja -järjestelmät. (N.d.) Viitattu 22.11.2020. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>
- Laatu yrityksissä. (N.d.) Viitattu 22.11.2020. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>
- Laatukäsikirja. (2020) Viitattu 22.11.2020. <https://www.laatukasikirja.fi/>
- Lecklin, O. (2002). *Laatu yrityksen menestystekijänä*. 4. uud. p. Enterprise Adviser nro 2. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Rissanen, T. (2005). *Hyvä palvelu*. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Saarni, P. (2019). Arvot apuna johtamisessa. Viitattu 22.11.2020. <https://kollega.fi/2019/02/arvot-apuna-johtamisessa/>
- SFS 807. (2011). *ISO 9001 pk-yrityksille*.3.p. Helsinki: Suomen Standardisoimisto SFS ry.
- Silen, T. (1998). *Laatujohtaminen*. Porvoo: WSOY
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. ISO 9000. (N.d.) Viitattu 15.11.2020. https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/9/394307.html.stx?_ga=2.192782058.1956552071.1605439875-1364957475.1602925116

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. ISO 9001. (N.d.) Viitattu 15.11.2020. <https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/9/394310.html.stx>

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. ISO 19011. (N.d.) Viitattu 15.11.2020. <https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/1/795610.html.stx>

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. ISO 9004. (N.d.) Viitattu 15.11.2020. https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/9/714820.html.stx?_ga=2.88595419.1956552071.1605439875-1364957475.1602925116

Valvio, T. (2010). *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Helsinki: Kauppakamari.

Ylikoski, T. (1999). *Unohtuiko asiakas?* Helsinki: KY-palvelu.

Yrityksen visio ja tavoitteet. (N.d) Viitattu 22.11.2020. <http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/visio>

Laatukäsikirja

Autohuolto Karppinen Oy

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yritys.....	1
2	Toiminta-ajatus ja visio.....	3
2.1	SWOT-analyysi.....	3
2.2	Yrityksen arvot.....	4
3	Laatupolitiikka	5
4	Johdon vastuu ja asiakirjat	6
4.1	Organisaatio	6
4.2	Sitoutuminen.....	6
4.3	Laatukäsikirja ja sen ylläpito.....	6
4.4	Dokumentaatio.....	6
5	Toimintojen kuvaus	8
5.1	Ajanvaraus ja lisäpalvelut	8
5.1.1	Varaosat	8
5.1.2	Muut lisäpalvelut.....	9
5.2	Työn vastaanotto.....	9
5.3	Työn suoritus	9
5.4	Työn luovutus	10
6	Vaatimukset.....	11
6.1	Yleiset vaatimukset	11
6.2	Työn laatu.....	11
6.3	Liiketilat	12
6.4	Korjaamotilat ja -laitteet	12
6.4.1	Laitteiden huolto ja tarkastukset	13
6.5	Tietotekniikka	13
6.6	Takuut ja reklamaatiot	13
6.7	Perehdytys ja koulutus	13
6.8	Turvallisuus ja työvaatetus.....	14
6.9	Jätehuolto ja kierrätys	14
6.10	Yhteistyökumppanit.....	15
6.11	Auditointi	15

7	Laadun valvonta.....	16
---	----------------------	----

1 Johdanto

Tässä laatukäsikirjassa on kuvattu Autohuolto Karppinen Oy:n prosessit asiakkaan ensikontaktista siihen hetkeen, kun auto luovutetaan takaisin asiakkaalle. Tästä laatukäsikirjasta löytyy toiminta-ohjeet eri työvaiheille, sekä kuvaukset yrityksen puitteista. Laatukäsikirja määrittelee sen tason, jolla asiat tulee tehdä.

Laatukäsikirjan käyttöönotto, ylläpito sekä päivitys ovat yrityksen ja sen laatuvaastavan vastuulla.

1.1 Yritys

Autohuolto Karppinen Oy on autokorjaamo, joka perustettu vuonna 1995. Yritys työllistää tällä hetkellä (2020) yhdeksän henkilöä, joista seitsemän toimii automekaanikkoina ja kaksi hallinnossa. Yrityksen Toimitusjohtajan toimii Tomi Backman.

Yrityksen palvelutarjontaan kuuluvat kaikki henkilö- ja pakettiautojen huollot ja korjaukset:

- Öljyn vaihdot
- Määräaikaishuollot
- Jarruhuollot ja -korjaukset
- Jakopään hammashihnojen ja ketjujen vaihdot
- Alustan osien tarkastukset ja korjaukset
- Iskunvaimennuksen ja jousituksen osien vaihdot
- Moottoriremontit sekä moottoreiden vaihdot
- Vikakoodien lukemiset ja vian etsintä
- Sähkövikojen etsintä
- Lisälämmittimen asennukset ja korjaukset
- Vetokoukkujen asennukset

- Lisävalojen asennukset
- Moottorilämmittimien asennukset ja korjaukset
- Vaihteistojen huollot
- Manuaalivaihteistojen korjaukset
- Nelipyöräsuuntaukset
- Ilmastointien huollot ja korjaukset
- Katsastuskunnostukset
- Rengastyöt

Lisäksi yritys tarjoaa yhteistyökumppaneiden palveluita:

- Varaosat, myös alkuperäisosat
- Renkaat
- Tuulilasin vaihdot ja korjaukset
- Kori- ja maalaustyöt
- Katsastukset
- Pesu- ja pinnoituspalvelut

2 Toiminta-ajatus ja visio

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa sekä yritys- että henkilöasiakkaille laadukkaita ja monipuolisia henkilö- ja pakettiautojen korjaus- ja huoltopalveluita, lisävarusteiden asennuksia sekä lisäpalveluita.

Yrityksen visiona on olla tulevaisuudessa luotettava, tunnettu ja hyvän maineen omaava riippumaton autokorjaamo.

2.1 SWOT-analyysi

Vahvuudet

- Laaja valikoima palveluita
- vakiintunut henkilökunta
- työkokemus ja ammattitaito
- joustavuus
- yhteistyökumppanit
- monimerkkiosaaminen

Heikkoudet

- ruuhkaantuminen
- sijaistyövoiman puute
- varaosien saatavuusongelmat
- välimatkat merkkivaraosien hankinnassa

Mahdollisuudet

- riippumattomuus
- autokannan ikääntyminen
- omatoimikorjaajien vähentyminen
- saavutettavuus eri kanavissa (internet, sosiaalinen media yms.)

Uhat

- lainsäädännön muutokset
- taantuma taloudessa
- tietojärjestelmien riippuvuus internetistä
- rekrytoinnin epäonnistuminen

2.2 Yrityksen arvot

Yrityksen arvot ovat luottamus, asiakaslähtöisyys, ammatillinen kehittyminen sekä ympäristön huomioonottaminen jokapäiväisessä työssä.

3 Laatu politiikka

Yrityksen laatu politiikka koostuu useasta tekijästä, kulmakivenä on asiakaspalvelun laatu sekä sisäisen että ulkoisen asiakaspalvelun osalta.

Tuotamme asiakkaillemme laadukasta ja tarkoituksenmukaista palvelua ammattitaidolla ja ystävällisellä asenteella. Toiminnassamme huomioimme eettiset näkökannat sekä ympäristön muutokset ja niiden vaikutukset asiakkaisiin.

Yrityksen johto huolehtii siitä, että laatu toiminta on mahdollista ja että laatu tavoitteet saavutetaan sekä huolehtii henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä, motivoinnista ja työhyvinvoinnista.

Koko henkilöstö osallistuu sisäisen toiminnan kehittämiseen antamalla palautetta, kuuntelemalla ja auttamalla muita työyhteisön jäseniä sekä kertomalla mahdollisista puutteista.

4 Johdon vastuu ja asiakirjat

Johdon vastuu määrittelee organisaation rakenteen, sitoutumisen, laatukäsikirjan käytön ja päivitykset sekä dokumentaation hallinnan ja toteutuksen.

4.1 Organisaatio

Yrityksen organisaation rakenne on yksinkertainen, ylimpänä hierarkiassa on toimitusjohtaja, joka toimii yrityksessä myös työnjohtajana. Johtajan alaisuudessa ovat kaikki muut, varaosavastaava, joka tekee hallinnollisia töitä sekä toimii työnjohtajana tarvittaessa ja mekaanikot

4.2 Sitoutuminen

Yrityksen johto on tietoinen lainsäädännöstä ja muista normeista (työehtosopimus, AUNE-ehdot), jotka koskevat kyseistä alaa ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Koko henkilöstö johtoa myöten sitoutuu toimimaan lakien, asetusten ja muiden normien mukaan. Työtä tehdään ammattitaidolla eettisyys ja ympäristöasiat huomioiden.

4.3 Laatukäsikirja ja sen ylläpito

Laatukäsikirjan päivittämisestä ja ylläpidosta vastaa yrityksen toimitusjohtaja sekä laatuasioista vastaava varaosavastaava. Päivitykset ja muutokset hyväksyy toimitusjohtaja.

4.4 Dokumentaatio

Laatukäsikirjan päivityksistä tai muutoksista tehdään merkintä etusivulle (versionumero). jotta ollaan aina tietosia siitä, milloin laatukäsikirjaa on tarkastettu, muutettu tai täydennetty. Päiväyksen perusteella voidaan varmistaa, että laatukäsikirja on ajan tasalla.

Laatukäsikirjaan tehtyjen toimenpiteiden jälkeen sen tarkastaa ja hyväksyy yrityksen laatuvas-
taava. Laatuvas-
taavan hyväksynnän jälkeen uusi versio toimitetaan yrityksen hallituksen saata-
ville saatekirjeen kera. Saatekirjeessä kerrotaan muutoksista. Laatukäsikirja on olemassa sekä pa-
perisena versiona että sähköisessä muodossa.

Yrityksen muusta dokumentaatiosta vastaa laatuvas-
taava, joka toimii muutoinkin hallinnollisissa
töissä ja tietää kaiken tarvittavan siitä, mitä dokumentteja taltioidaan ja mihin muotoon. Yritys
pyrkii siihen, että dokumentit mahdollisimman monet dokumentit säilytetään sähköisessä muo-
dossa (varmuuskopioita on riittävä määrä) ja mahdollisuuksien mukaan erilaisissa pilvipalveluissa,
joihin on pääsy tarvittavilla henkilöillä. Paperisia dokumentteja pyritään säilyttämään mahdolli-
simman vähän.

5 Toimintojen kuvaus

Toimintojen kuvauksessa on käyty läpi kaikki yrityksen prosessit ajanvarauksesta siihen hetkeen, kun asiakas noutaa ajoneuvonsa.

5.1 Ajanvaraus ja lisäpalvelut

Prosessin ensimmäinen vaihe on asiakkaan yhteydenotto, asiakas voi ottaa yhteyttä korjaamoon käymällä paikan päällä, puhelimella (soittamalla, tekstiviestillä tai WhatsApp-viestillä) tai sähköpostin välityksellä. Asiakas voi pyytää ensin tarjouksen, joka lasketaan työnohjausjärjestelmän avulla, jolloin siitä jää jälki korjaamon tietokantaan. Asiakkaalle tarjous toimitetaan joko sähköpostitse tai puhelimen (soitto, tekstiviesti, WhatsApp-viesti) välityksellä.

Seuraavaksi asiakas tilaa työn (tämän voi tehdä myös ilman tarjouspyyntöä) ja hänelle tehdään varaus eli työmääräys (tai muutetaan tietokannassa oleva tarjous työmääräykseksi), johon kirjataan tarvittavat toimenpiteet ja mahdolliset lisätiedot, jonka jälkeen työnjohtaja kirjaa työmääräyksen kalenteriin. Asiakkaalta tiedustellaan mahdollista lisäpalveluiden tarvetta (varaosat, katsastus jne.) ja tarpeen vaatiessa ne lisätään työmääräykselle.

5.1.1 Varaosat

Kun asiakas tarvitsee lisäpalveluita, esimerkiksi varaosia, kirjataan ne työmääräykseen ja tehdään varaosatilauksia. Varaosatilauksia voidaan tehdä suoraan työnohjausjärjestelmästä, jolloin se menee automaattisesti sähköpostitse paikalliseen varaosamyymälään. Työnohjausohjelma käyttää vain yhden maahantuojan varaosavalikoimaa, joka sisältää vain tarvikelatuisia osia ja on suhteellisen suppea. Varaosatilauksia täytyy tehdä myös suoraan paikallisesta varaosaliikkeestä, muista varaosaliikkeistä ja merkkiliikkeistä.

Työnohjausjärjestelmää käyttävät sekä työnjohtaja että varaosavastaava, järjestelmän ulkopuolisten varaosatilauksien hoitamisesta vastaa varaosavastaava. Varaosavastaava huolehtii kaikkien varaosien noudosta, kirjaamisesta työnohjausohjelmaan sekä hyllyttämisestä.

5.1.2 Muut lisäpalvelut

Kun asiakas tarvitsee jonkin muun lisäpalvelun, se kirjataan työmääräykselle. Jos kyseessä on katsastus, sille ei tarvitse erikseen varata aikaa, koska läheisten katsastusasemien kanssa on sopimus siitä, että katsastuksia suoritetaan aikaa varaamatta. Jos lisäpalvelu on jokin muu, esimerkiksi tuulilasinvaihto tai maalauspalvelu, sille varataan aina yhteistyökumppanilta siten, että se saadaan hoidettua samalla kertaa, kun asiakas tuo auton korjaamolle.

5.2 Työn vastaanotto

Asiakas toimittaa auton sovittuna aikana korjaamolle, joko henkilökohtaisesti tai toimittamalla auton korjaamon pihaan korjaamon aukioloaikojen ulkopuolella (korjaamon oven vieressä on lukollinen metallinne postilaatikko, johon asiakas voi jättää avaimen). Jos asiakas toimittaa auton henkilökohtaisesti, hänen kanssaan käydään työmääräys läpi töiden, lisäpalveluiden sekä yhteystietojen osalta. Jos asiakas on jättänyt auton, on hänen kanssaan käyty työmääräys läpi muulla tavoin (aiempi käynti, puhelin, sähköposti) tai asiakas on jättänyt autoon kirjallisia ohjeita tai pyyntöjä.

5.3 Työn suoritus

Työnjohtaja antaa mekaanikolle työmääräyksen sekä auton avaimet ja mekaanikko noutaa auton pysäköintialueelta ja ajaa sen korjaamohalliin noutaa varaosahyllystä mahdolliset varaosat ja suorittaa autolle työmääräyksessä mainitut toimenpiteet. Mikäli työtä tehdessä ilmenee jokin toinen korjauskohde, esimerkiksi katsastustarkastuksen yhteydessä huomattu katsastukseen vaikuttava vika, kuten vuotava iskunvaimennin, mekaanikko ilmoittaa asiasta työnjohtoon. Työnjohtaja selvittää varaosavastaavan kanssa tarvittavan osan hinnan ja saatavuuden ja sen jälkeen keskustelee asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä.

Kun auto on valmis, mekaanikko täyttää tarvittaessa huoltokirjan, palauttaa auton parkkipaikalle ja toimittaa avaimet työnjohtajalle. Jos mekaanikko on havainnut jotain puutteita, vikoja tai muuta autonomistajalle merkittävää huomioitavaa, hän kertoo siitä työnjohtajalle, joka kirjaa tiedon työmääräykseen.

5.4 Työn luovutus

Työn valmistuttua työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle auton olevan valmis.

Kun asiakas tulee noutamaan autoa, käydään asiakkaan kanssa läpi autolle tehdyt toimenpiteet, käytetyt lisäpalvelut (varaosat, katsastus yms.) näiden kustannukset sekä mahdolliset mekaanikon havaitsemat muut asiat.

Asiakas voi suorittaa maksun heti (käteisellä, pankki/luottokortilla) tai myöhemmin laskulla (kertamaksuna tai osamaksuna).

6 Vaatimukset

Vaatimuksissa käydään läpi yrityksen toiminnalle määritellyt yleiset vaatimukset, jotka varmistavat sen, millä tasolla vastuut, työn laatu, liiketilat, korjaamon tietotekniikka, tilat ja laitteet sekä niiden huollot ovat. Lisäksi käydään läpi takuu- ja reklamaatioasioiden käsittely, perehdytys ja koulutus, turvallisuusasiat, jätehuoltoon ja kierrätykseen liittyvät asiat, yhteistyökumppanikuviot ja auditointi.

6.1 Yleiset vaatimukset

Yrityksen päävastuu on toimitusjohtajalla, joka vastaa korjaamon toiminnasta, tuloksesta sekä toiminnan kehittämisestä.

Korjaamon jokapäiväisessä toiminnassa vastuussa on toimitusjohtaja/työnjohtaja ja hänen poissa ollessaan työnjohtajana toimiva henkilö sekä korjaamovastaava. Palvelun ja työn laatu pysyy aina samana riippumatta siitä, kuka tekee työnjohtajan työtä.

6.2 Työn laatu

Huoltotyöt tehdään maahantuojiin ohjeiden (Autodata-verkkotyökalu) mukaan, myös maahantuojiin sähköisten huoltokirjojen huoltolistoja käytetään niiden merkkien osalta, joiden sähköiset huoltokirjat ovat korjaamon käytössä. Toistaiseksi sähköiset huoltokirjat korjaamon käytössä ovat: Audi, BMW, Ford, Mazda, Mercedes Benz, Seat, Skoda sekä Volkswagen.

Lisävarusteiden (lisälämmitin, vetokoukku, yms.) asennuksessa käytetään lisävarusteiden valmistajien toimittamia ohjeita.

6.3 Liiketilat

Yrityksen liiketilat ovat korjaamotilat, taukotilat, asiakastilat sekä toimistotilat. Jokaisen tilan henkilökunta pitää huolen siitä, että tilassa vallitsee hyvä järjestys ja tavarat ovat paikoillaan. Asentajat huolehtivat sekä korjaamo- että taukotiloista ja toimihenkilöt toimisto- sekä asiakaskastiloista.

Yrityksen siivooja huolehtii siitä, että kaikki tilat ovat siistejä ja että niiden siisteydestä huolehditaan säännöllisesti ja huolellisesti.

Taukotilat on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön, tämä lukee taukotilojen ovelta.

Asiakkaiden ei toivota menevän korjaamotiloihin oman ja asentajien turvallisuuden vuoksi, tästä on ilmoitus asiakastilan ja korjaamotilan välisessä suljetussa ovelta. Asiakastilassa on mahdollisuus käsien desinfiointiin.

6.4 Korjaamotilat ja -laitteet

Korjaamolla on käytössä yhteensä kahdeksan ajoneuvonostinta, joista kaksi on tarkoitettu isommille ajoneuvoille (pakettiautot, matkailuautot) ja niissä on sekä siirrettävä että kiinteä keskinostin. Nostimet huolletaan, korjataan ja tarkastetaan vuosittain lainsäädännön mukaisesti.

Korjaamolla on tarvittava määrä laitteistoa: pyörän kulmien säätölaitteisto, ilmastointilaitteen huoltolaite (2kpl), ilmastointijärjestelmän testilaite, pakokaasuanalysointilaitteisto (bensini-autoille), automaattivaihteiston öljynvaihtolaite, jarrunesteen vaihtolaite, rengaskoneet (irrotus/asennus +tasapainotus), induktiolämmitin ja jarrudynamometrilaite. Korjaamolta löytyy myös tarvittava määrä mittareita (akkutesteri, yleismittarit, painemittarit jne.) sekä erilaisia asennustyökaluja (jakkohinojen ja -ketjujen erikoistyökalut).

Jokaisella mekaanikolla on oma lukittava työkaluvaunu, jonka työkaluista ja työkalujen kunnosta jokainen mekaanikko huolehtii itse. Rikkoutuneista työkaluista ilmoitetaan työnjohtajalle, joka huolehtii joko korjautuksesta tai uuden hankkimisesta.

6.4.1 Laitteiden huolto ja tarkastukset

Korjaamon nostimien huolloista ja korjauksesta vastaa yrityksen siihen nimeämä henkilö. Tarkastuksen hoitaa ulkopuolinen yritys lainsäädännön mukaisesti kerran vuodessa.

Muiden korjaamolaitteiden huolloista ja korjauksista vastaa joko korjaamo itse tai ulkopuolinen taho, jos näin on sovittu.

6.5 Tietotekniikka

Korjaamolla on mekaanikkojen käytössä kolme kannettavaa tietokonetta, joissa on Autodata-ohjelmisto, varaosaohjelma, joka toimii selaimessa, Autocom-testiohjelma. Yhteen kannettavaan on liitetty Bosch-ESltronic-ohjelmisto.

Korjaamolla on käytössä Autocom-testilaite, oskilloskooppi sekä Bosch- testilaite.

6.6 Takuut ja reklamaatiot

Takuu- ja reklamaatioasiat pyritään hoitamaan nopeasti ja tehokkaasti siten, että asiakkaalla koituu vaivaa mahdollisimman vähän.

Reklamaatioista laaditaan dokumentti, joka säilytetään sähköisessä muodossa tallennettuna pilvipalveluun.

Varaosatakuuasioista huolehtii varaosavastaava, joka huolehtii takuun alaisten varaosien sekä työveloitusvaatimusten toimittamisesta maahantuojaan edustajalle. Varaosavastaava huolehtii takuutapausten dokumentoinnista ja dokumenttien tallennuksesta.

6.7 Perehdytys ja koulutus

Yrityksessä on perehdytysjärjestelmä, jossa on nimetty vastuuhenkilöt uuden työntekijän/harjoittelijan perehdyttämiseen. Perusperehdyttämisen tekee varaosavastaava ja sen jälkeen uuden

työntekijän työhön opastuksesta huolehtii siihen nimetty mekaanikko. Perehdytystä varten yrityksellä on kirjallinen muistilista perehdytystä tekeville henkilöille.

Yritys huolehtii mekaanikkojen lisäkoulutuksista tarpeen vaatiessa. Yritys huolehtii myös siitä, että asentajilla on tarvittavat pätevyyskoulutukset ja vaatimusten muuttuessa tai uusien vaatimusten voimaantullessa mekaniikoille hankitaan tarvittava koulutus.

Henkilökunnan erityisosaamista halutaan kehittää ja heille tarjotaan saatavilla olevia kursseja ja muita koulutusmahdollisuuksia.

6.8 Turvallisuus ja työvaatetus

Korjaamalla noudatetaan työturvallisuuslakeja ja -asetuksia. Työturvallisuuteen panostetaan hankkimalla työtä helpottavia ja keventäviä työvälineitä tai laitteita. Lisäksi huolehditaan siitä, että henkilöstöllä on aina saatavilla tarvittavia suojavälineitä. Mikäli ilmenee tarvetta jollekin uudelle suojaimelle tai apuvälineelle, sellainen hankitaan.

Henkilöstö on tietoinen työturvallisuuteen liittyvistä asioista sekä työsuojelutoiminnasta. Henkilöstöllä on käytettävissä työterveydenhuollon palvelut.

Henkilöstö on selvillä työn riskeistä ja käytettävistä kemikaaleista ja henkilöstön saatavilla on sekä riskien kartoitus, kemikaalilista (vaarallisuuden arviointi) sekä käyttöturvallisuustiedotteet kaikista käytettävistä kemikaaleista.

Henkilöstöllä on yhtenäiset asentajanhaalarit ja itse valitsemansa turvajalkineet, jotka uusitaan kerran vuodessa. Mekaanikoille kustannetaan lisäksi kerran vuodessa talvitakki sekä työhousut.

6.9 Jätehuolto ja kierrätys

Yrityksen jätehuolto on järjestetty lain vaatimalla tavalla öljyn, sekä kiinteän öljyjätteen osalta, myös muut käytetyt kemikaalit hävitetään asianmukaisella tavalla. Muiden jätteiden osalta yrityksessä kierrätetään metallit, akut, kartongit ja paperit.

Vaarallisten jätteiden keräämisestä pidettävä dokumentaatio on varaosavastaavan vastuulla.

6.10 Yhteistyökumppanit

Yrityksellä on suuri määrä erilaisia yhteistyökumppaneita, yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista on paikallinen varaosaliike, jonka kanssa ollaan tekemisissä useita kertoja päivässä eri kanavissa (sähköposti, puhelin henkilökohtainen asiointi). Muita tärkeitä yhteistyökumppaneita lähialueella ovat kaksi katsastusasemaa, joiden palveluita käytetään päivittäin tai lähes päivittäin.

Muita yhteistyökumppaneita ovat lähialueen varaosaliikkeet ja merkkiliikkeet, maalaamo, lasiliike, kilpailevat korjaamot, pesu- ja fiksausyritys sekä lähiseudun moottorikoneistamo.

6.11 Auditointi

Korjaamo huolehtii itse auditoinnista. Kerran vuodessa tarkastetaan yrityksen laatukäsikirjassa mainitut asiat (tilat ja toiminnot). Ennen tarkastusta suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet ja aikataulut sekä laaditaan lista tehtävistä asioista. Auditoinnin jälkeen sen tehnyt henkilö laatii raportin, joka käydään läpi yhdessä laatuvaastavan ja toimitusjohtajan kanssa.

Yritys huolehtii kirjattujen epäkohtien korjaamisesta ja korjausehdotusten toteuttamisesta.

Auditoinnissa seurataan laatukäsikirjan perusteella tehtyä asialistaa ja raportissa tehdään yhteenveto siitä, miten hyvin lista ja yrityksen toiminta kohtaavat ja kirjataan havaitut puutteet ja korjaustoimenpiteet.

7 Laadun valvonta

Autohuolto Karppinen Oy:n toimitusjohtaja sekä laatuvaastava pitävät palaverin kerran vuodessa, kun auditointi on tehty. Tässä palaverissa käydään läpi auditoinnin tulokset, reklamaatiot, asiakaspalautteet, mahdolliset muutokset laatukäsikirjaan sekä muut mahdolliset korjaus- tai parannustoimenpiteet.