



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Ville Mustakangas

---

## **Korikorjauksen laadun ja asiakaskokemuksen väliset eroavaisuudet**

Opinnäytetyö  
Kevät 2021  
SeAMK Tekniikka  
Konetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Tekniikka

Tutkinto-ohjelma: Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Ville Mustakangas

Työn nimi: Korikorjauksen laadun asiakaskokemuksen väliset eroavaisuudet

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 26

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämä opinnäytetyö tuli toimeksiantona vakuutusyhtiöltä Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy:lle. Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä kattavasti materiaalia asiakaskokemuksista korikorjauksissa. Kerätyistä palautteista muodostettiin yhteenvedona tilasto, kuinka asiakkaat olivat mieltäneet korikorjauksen onnistuneeksi. Palautteista saatiin selville korikorjauksien ja asiakaskokemuksien väliset eroavaisuudet.

Opinnäytetyö suoritettiin tekemällä kattava puhelinhaastattelu ajoneuvojen omistajilta, joiden ajoneuvot olivat käyneet vauriokorjaamoilla korikorjauksissa. Opinnäytetyössä paneuduttiin laadun tarkasteluun, sekä asiakaskokemuksiin korikorjauksissa ja näiden eroavaisuuksiin. Opinnäytetyössä käsiteltiin teoriaosuudessa yleisesti vahinkotapahtumaa, vahingon tapahtumisesta korjattuun ajoneuvoon. Teoriassa käytiin myös lävitse vahinkotarkastaminen, sekä laatutarkastaminen ja miksi näitä tehdään.

Kokonaisuutena asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä kokonaisuuteen ja osoittivat erikoiskiitoksen laatutarkastusta kohtaan. Laatutarkastukset ovat tärkeitä alan asiakaspalvelun ja teknisen palvelun kehittymisen kannalta. Samalla vauriokorjaamot pysyvät kilpailukykyisenä ja pystyvät reagoimaan sekä pysymään matkassa muuttuvan kehityksen ympäristössä. Laaduntarkastuksella varmistetaan myös, että pystytään tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua sekä ammattitaitoista vauriokorjaamista tulevaisuudessakin. Opinnäytetyö sisältää salassa pidettäviä asioita, jotka ovat eriteltyinä liitteissä.

<sup>1</sup> Asiasanat: Vahinkotarkastus, Korikorjaus, Laatutarkastus, Asiakaskokemus, Laatu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Ville Mustakangas

Title of thesis: Differences between quality and customer experience in bodywork repair

Supervisor: Ari Saunamäki

Year: 2021

Number of pages: 26

Number of appendices: 2

---

The thesis was a commission given by an insurance company to Finnish Loss Survey SVT Ltd. The goal of the thesis was to get material comprehensively about customer experiences in a body repair shop. Based on the responses, statistics showed how satisfied the customers were with the body repair shop. The statistics also showed a difference in customer experiences.

Data for the thesis was collected with phone interviews from the owners whose vehicle was fixed in the body repair shop. The thesis studied quality control as well as customer experience in the body repair shop and how it differed in some of the cases. The theory part of the thesis handled damage in general, from the point when the damage happened all the way to a repaired vehicle. The theory also included damage check, quality control and why they were needed.

As a summary, customer satisfaction was at a good level and special recognition was given for quality control. Quality controls are an important part of the industry's customer service and technical service development. It ensures that repair shops can compete with others and react in time in the developing environment. Quality control ensures high-level customer service and professional damage repair also in the future. The thesis includes confidential documents which are specified in the appendix.

<sup>1</sup> Keywords: Damage inspection, Bodywork repair, Quality control, Customer experience, Quality

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuva- ja kuvioluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	6
1 ESITTELY .....	7
1.1 Yritysesittely .....	7
1.2 Opinnäytetyön esittely .....	8
2 VAURIOTAPAHTUMA.....	9
2.1 Vahinkoilmoitus .....	9
2.2 Vahinkotarkastus.....	9
2.3 Vaurion korjaaminen .....	12
2.4 Korikorjaamoluokitukset .....	13
2.5 Korjataanko vai lunastetaanko? .....	14
2.6 Vaurioajoneuvon realisointi .....	16
3 KORJAUKSEN LAATU.....	18
3.1 Laatutarkastus.....	18
3.2 Laatuluokitukset .....	18
3.3 Laatutarkastuksen tilaaja.....	19
4 KÄYTÄNNÖN ANALYSOINTI.....	21
4.1 Opinnäytetyön käytännönsuuden analysointi .....	21
4.2 Puhelinhaastattelut.....	21
4.3 Puhelinhaastattelun tulosten analysointi .....	22
5 YHTEENVETO .....	24
LÄHTEET .....	25
LIITTEET .....	26

## Kuva- ja kuvioluettelo

Kuva 1. Lunastuskuntoinen ajoneuvo. (Tuominen 2013). .....	16
Kuvio 1. Mercedes-Benzin esimerkki suurlujuusteräksistä ajoneuvon korirakenteissa. (Heikkilä 2011). .....	13
Kuvio 2. Laatutarkastuksen alueet. (Liite 1). .....	19

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>B-osa</b>	B-osalla tarkoitetaan alkuperäistä varaosaa, joka on purettu vastaavasta ajoneuvosta ehjänä.
<b>Cabas</b>	Laskentajärjestelmä, jolla tuotetaan ajoneuvoihin kohdistuvissa vauriokorjauksissa kustannusarviot.
<b>Korjaamoluokitukset</b>	Kolarikorjaamoille on luokiteltu erilaisia korjaamoluokituksia.
<b>Laatuluokitukset</b>	Laatuluokitukset jaetaan kolmeen erialueeseen. 1. alue näkyvät alueet, 2. pinnat, jotka eivät ole välittömässä näkökentässä, 3. pinnat, jotka vain harvoin näkyvät loppuasennuksen jälkeen sekä sisäpinnat.
<b>Laatutarkastus</b>	Ajoneuvolle suoritettava tarkastus vauriokorjauksen jälkeen, jossa varmistetaan, että korjaus on suoritettu valmistajan ohjeiden mukaisesti ja laadukkaan lopputuleman saamiseksi.
<b>Laskelma</b>	Kustannusarvio vahingon määrästä sekä vahinkojen korjaustavasta.
<b>Maalipinnan paksuusmittari</b>	Maalipinnan paksuusmittarilla voidaan mitata pellin päällä olevan maalipinnan, lakan ja pinnoitteen kokonaispaksuus. Mittarilla on lisäksi helppo todeta autosta esimerkiksi pakkeloituja sekä päällemaalattuja kohtia.
<b>Vahinkotarkastus</b>	Ajoneuvolle suoritettava toimenpide vahingon jälkeen, jossa selvitetään ajoneuvon vaurioiden laajuus sekä korjauskustannukset.
<b>Viremerkinnät</b>	Vaurioituneen ajoneuvon rekisteröintikatsastukseen katsastajalta huomiota vaativia vauriokohtia. Tällä edistetään vaurioituneen ajoneuvon korjauksen jälkeistä liikenneturvallisuutta.

# 1 ESITTELY

## 1.1 Yritysesittely

Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy on asiantuntijayritys, jonka tehtävänä on tuottaa vahinkotarkastus-, asiantuntija- ja vaurioajoneuvojen realisointipalveluja Suomessa. Suomen vahinkotarkastuksen SVT Oy:n asiakkaat muodostuvat merkittävistä vakuutus- ja autoalan yrityksistä. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy on aloittanut liiketoimintansa vuonna 1992 tekemällä ajoneuvojen, veneiden, työkoneiden ja muiden teknisten laitteiden vahinkotarkastuksia suurimmalle osalle suomalaisia vakuutusyhtiöitä. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy.)

Suomen vahinkotarkastus SVT Oy on aloittanut vaurioajoneuvojen realisointipalvelut keväällä 2010. Verkkokaupan toiminnan aikana sen kautta on realisoitu lähes 30 000 vakuutusyhtiöiden lunastamaa ajoneuvoa sekä muuta vahinkotavaraa. Pääosan realisoimistamme ajoneuvoista muodostavat henkilö- ja hyötyajoneuvot, moottoripyörät, mopot, moottorikelkat ja veneet. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy huolehtii lisäksi vaurioajoneuvomyyntiin liittyvien logististen palveluiden tuottamisesta vakuutusyhtiölle yhdessä kumppaniverkostonsa kanssa. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy tuottaa myös palo- ja turvallisuusriskienhallintaan liittyviä ennakkotarkastuspalveluita koskien esimerkiksi linja-autoja, työkoneita, metsäkoneita ja veneitä. Lisäksi Suomen vahinkotarkastus SVT Oy suorittaa onnettomuusanalyysipalveluita, joiden avulla pystymme todentamaan liikenneonnettomuuksien eri syitä. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Autoalalla Suomen vahinkotarkastus SVT Oy toimii yhteistyössä Autoalan Keskusliiton kanssa edistämällä kolarikorjauksen laadun kehittymistä. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy toimii kolarikorjauksen luokituksen auditoivana tahona sekä tuottaa autoalalle korjausten laatutarkastuksien sekä laadun kehittämiseen liittyvää konsultointia. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:ssä työskentelee yli 50 ajoneuvotekniikan ja vaurioajoneuvomyynnin ammattilaista. Palvelupisteverkosto on maan kattava, ja sitä kautta pystytään tarjoamaan palvelua nopeasti paikalliset olosuhteet huomioiden. Suomen

Vahinkotarkastus SVT Oy:n tarkastuspisteitä on tällä hetkellä 26 eri paikkakunnalla Helsingistä Rovaniemelle. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:n toimintaa ohjaa laatu järjestelmä, joka on sertifioitu ISO 9001:2015 standardin vaatimusten mukaisesti. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:n toimitusjohtajana toimii Janne Aho. Suomen vahinkotarkastus Oy:n liikevaihto oli vuonna 2019 7,2 miljoonaa euroa. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:lle tärkeitä kulmakiviä ovat asiakaspalvelun laadun lisäksi puolueettomuus sekä luottamuksellisuus asiakassuhteissa. Nämä korostuvat myös Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:n arvoissa, joita ovat: toimimme oikeudenmukaisesti ja vastuullisesti, autamme asiakkaitamme menestymään tekemällä merkityksellistä työtä sekä menestymme yhdessä. Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:n vision mukaan he haluavat olla alansa arvostetuin yhteistyökumppani ja halutuin työpaikka. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

## **1.2 Opinnäytetyön esittely**

Opinnäytetyön aiheena oli korikorjauksen laadun ja asiakaskokemuksen väliset eroavaisuudet. Työssä käytiin lävitse korikorjauksessa olleita ajoneuvoja, joille oli tehty laatu tarkastus vahinkotarkastajan toimesta. Työssä haastateltiin ajoneuvojen omistajia, jotta saataisiin asiakaskokemuksen näkökulmat avattua. Haastattelut suoritettiin puhelimitse. Haastattelun tulokset merkittiin ylös ja niistä muodostettiin tyytyväisyystaulukko. Tyytyväisyystaulukon tuloksista saatiin luotua analysointipohja opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyö tuli toimeksiantona Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:lle vakuutusyhtiön pyynnöstä. Opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään laadun ja palvelun kehittämisessä Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:ssä.



## 2 VAURIOTAPAHTUMA

### 2.1 Vahinkoilmoitus

Vahingon sattuessa kaikki alkaa vahingon ilmoittamisella. Asiakas ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön, jossa tapaus avataan käsiteltäväksi. Vahinkoilmoitus on tärkeä muistaa tehdä, jotta vakuutusyhtiössä osataan kohdentaa saapuvat laskelmat ja tiedot kyseiseen vahinkotapahtumaan. Vahinkoilmoituksen tekemiseen on olemassa useita erilaisia tapoja. Vahingon voi ilmoittaa netissä vakuutusyhtiön sivuilla tai puhelinsovelluksessa, soittamalla vakuutusyhtiöön tai käymällä vakuutusyhtiön palvelupisteissä paikan päällä.

Vahinkoilmoituksessa ohjataan valitsemaan oikea vaihtoehto, onko kyseessä liikennevahinko vai asiakkaan omasta vakuutuksesta korvattava kaskovahinko. Vahinkoilmoitus täytyy myös tehdä, mikäli kolaroit jonkun toisen ajoneuvoa. Tällöin ajoneuvo korjataan vahingon aiheuttaneen henkilön liikennevakuutuksesta. Liikennevahingoissa on tärkeää muistaa ottaa ylös vastapuolen tietoja, puhelinnumero, nimi, auton rekisteritunnus ja mahdolliset todistajat. (Incar Oy 2017.)

Vakuutusyhtiö tekee vahinkoilmoituksen perusteella korvauspäätöksen. Vakuutusyhtiötä edustava korvauskäsittelijä tekee vahingolle korvausratkaisun saamien tietojensa perusteella. Tällaisia tietoja korvauskäsittelijä saa asiakkaalta vahinkoilmoituksen yhteydessä. Lisäksi vahinkotarkastaja voi täydentää vahingon tapahtuma tietoja. Tällaisia ovat esimerkiksi vahinkopaikka, tapahtuma-aika, vahingon kuvaus sekä mahdolliset muut osapuolet. Samalla korvauskäsittelijä varmistaa asiakkaan vakuutuksista vapaaehtoiset kaskovakuutukset, mistä vakuutuksesta vahinkotapahtuma mahdollisesti korvataan. Vakuutusyhtiö tekee aina korvauspäätöksen vahingolle. Vahinkotarkastaja ei tee korvausratkaisua. (Incar Oy 2017.)

### 2.2 Vahinkotarkastus

Vahinkoilmoituksen jälkeen ajoneuville on suoritettava vahinkotarkastus. Vahinkotarkastuksen tehtävänä on määrittää tapahtuneelle vahingolle vahingon määrä. Ajoneuvovahingoissa vahingon määrä on yleisimmin aiheutuneen vahingon

korjauskustannukset. Vahinkotarkastuksessa suoritetaan ajoneuvolle tarkastus, jossa tutkitaan ajoneuvon vaurioita vahingon seurauksena. Vahinkotarkastuksessa ajoneuvo kuvataan ja dokumentoidaan ajoneuvon vauriot. Vahinkotarkastuksessa selvitetään vaurion määrä sekä laajuus. Näiden perusteella päätetään, mitä korjausmenetelmää käytetään. Korjataan vanhaa vaurioitunutta osaa, vai onko osa vaihdettava toiseen joko uuteen tai B-osaan. B-osalla tarkoitetaan käytettyä alkuperäistä purkuosaa tai mahdollista tarvikeosaa. Vahinkotarkastuksessa selvitetään myös korjauskustannusten kautta, onko korjaaminen mahdollista vai onko ajoneuvo lunastuskuntoinen. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Vahinkotarkastuksessa selvitetään vahingon seurauksena vaurioituneet kohdat. Mikäli ajoneuvossa on olemassa useampia vahinkoja tai vanhoja vaurioita, erotellaan vauriot. Esimerkiksi ajoneuvolla on peruutettu puuta päin kaksi vuotta sitten, minkä seurauksena takapuskurissa on pieni painauma sekä naarmuja maalipinnassa. Ajoneuvolle sattuukin nyt toinen vahinko, jossa kuljettaja hipaisee vasemman etukulman betoniporsaaseen kaupan pihalla. Etupuskuri halkeaa ja vasen etusumuväli tipahtaa paikaltaan. Asiakas tekee vahingosta vahinkoilmoituksen, ja toimittaa ajoneuvon vahinkotarkastukseen. Vahinkotarkastuksessa asiakas kertoo vahinkotapahtuman ja mitä hänen mielestään ajoneuvosta on vaurioitunut. Asiakas esittää molempien vaurioiden tulleen samalla kerralla, etupuskurin ja takapuskurin vauriot. Vahinkotarkastaja tarkastaa vahingon ja ilmoittaa asiakkaalle sekä vakuutusyhtiölle, mikäli kaikki vauriot eivät ole syntyneet samalla kertaa. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Vahinkotarkastuksia suoritetaan eri paikoissa. Korikorjaamoilla tarjotaan vahinkotarkastuspalvelua, jossa he kuvaavat ajoneuvon ja tekevät siitä kustannusarvion vakuutusyhtiölle. Korikorjaamoilta laskelma toimitetaan aina vakuutusyhtiölle, jossa vahinkotarkastaja ottaa laskelman vastaan ja tarkastaa kuvien perusteella laskelman. Mikäli asia on selkeä ja kuvilla ratkaistavissa antaa vahinkotarkastaja luvan korjaamolle ajoneuvon korjaamiselle, mikäli vahingolle on myönteinen korvauspäätös olemassa. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Ajoneuvo voidaan tuoda myös suoraan vahinkotarkastajalle tarkastettavaksi tarkastusasemalle tai vaihtoehtoisesti tarkastaja voi käydä asiakkaan luona tarkastamassa

ajoneuvon vauriot. Lisäksi vahinkotarkastuksia suoritetaan korjaamoilla. Mikäli korjaamoilla tehdään tarkastuksia, tekee korjaamo ensin vahinkoon liittyvän kustannusarvion. Tällöin tarkastajalla on valmiiksi tiedossa korjauskustannukset, vauriokohdat ja korjausmenetelmät. Lisäksi vahinkotarkastuksessa ratkaistaan ajoneuvon korjausmenetelmä, tai mahdollinen lunastus. Vahinkotarkastusta voidaan pyytää asiakkaan toimesta, vakuutusyhtiön toimesta tai korjaamon toimesta. Vahinkotarkastaja tulee tekemään vahinkotarkastuksen ja selvittämään vaurioiden syntyä sekä korjauskustannuksia. Vahinkotarkastaja ottaa myös kantaa vaurioihin, mikäli vauriot eivät sovi ilmoitetussa vahingossa tapahtuneiksi. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Cabas-laskentajärjestelmä on 1970-luvulta asti kerännyt kattavasti tietoja ajoneuvojen todellisista vauriokorjauksista, jonka myötä laskentajärjestelmä on kehittynyt koko ajan. CAB Group AB on tällä hetkellä markkinajohtaja ajoneuvojen vauriokorjaamisen järjestelmissä ja palveluissa. Tämä toimii ajoneuvoalan vauriokorjauksien operatiivisena järjestelmänä. CAB Group AB toimii tällä hetkellä Pohjoismaissa, Saksassa ja Baltiassa. CAB Group AB:n päätoimisto sijaitsee Örebrossa Ruotsissa, josta toiminta alkoi vuonna 1946. CAB Group AB:n liikevaihto on reilut 35 miljoona euroa ja se työllistää yli 200 työntekijää. (CAB Group AB 2020.)

Korjauskustannukset vahinkotarkastuksessa lasketaan Cabas-laskentajärjestelmällä. Nykyaikana suurimmalla osalla vauriokorjaamoista on käytössä Cabas-laskentajärjestelmä. Cabas antaa suoraa korjauksien kustannusarviot. Laskentajärjestelmän tietokannasta löytyy suurin osa olemassa olevien ajoneuvojen merkeistä sekä malleista. Mikäli jotakin ajoneuvoa laskentajärjestelmä ei tunnista merkin tai mallin osalta, voidaan ajoneuvon kustannusarvio laskea yleismallilla. Yleismallia käytettäessä korjaamoilla mitataan manuaalisin tavoin korjattavan kohteen pinta-alat pinta-alkaisua sekä maalaamista varten. Tarkan ajoneuvomallin löytyessä Cabaksesta laskentajärjestelmä antaa suoraan varaosien hinnat, oikaistavat pinta-alat sekä maalauksessa käytettävät pinta-alat. Laskentajärjestelmä antaa myös kullekin työkohteelle erinäiset työajat, joista muodostuu ajoneuvon vaurioita korjattaessa korjaustöiden muodostama aika, mistä tulee kunkin korjaamon tuntihinnoitellulla työn osuudelle hinta. (CAB Group AB 2020.)

## 2.3 Vaurion korjaaminen

Vahinkotarkastuksen sekä mahdollisesti korjaamon esittämän korjauskustannusarvion perusteella tehdään ratkaisu ajoneuvon vaurioiden korjaamiselle. Käytetäänkö korjaamiseen mitä korjausmenetelmää, vaihdetaanko vaurioitunut osa uuteen vai korjataanko vaurioitunut osa. Lähtökohtaisesti mikäli vaurioitunut osa on korjattavissa, suositetaan osan korjaamista. Mikäli vaurio on niin laaja, että kyseisen osan korjaaminen ei ole mahdollista tai sen muodostamat kustannukset ovat suuremmat kuin uuden osan hinta, vaihdetaan osa uuteen. Vaurioituneen osan korjaaminen on kustannustehokasta sekä ympäristöystävällistä. Lisäksi joskus ajoneuvon vaurioituneen osan korjaaminen on auton elinkaarta ajatellen kannattavampi vaihtoehto kuin uuden osan vaihto. Koritöitä suoritettaessa peltiosille suositetaan pintaokaisemista sekä muoviosille muovikorjausta. Lähtökohtaisesti aina kun tehdään korjaustyötä, maalataan ajoneuvon korjatut osat. (Suomen vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

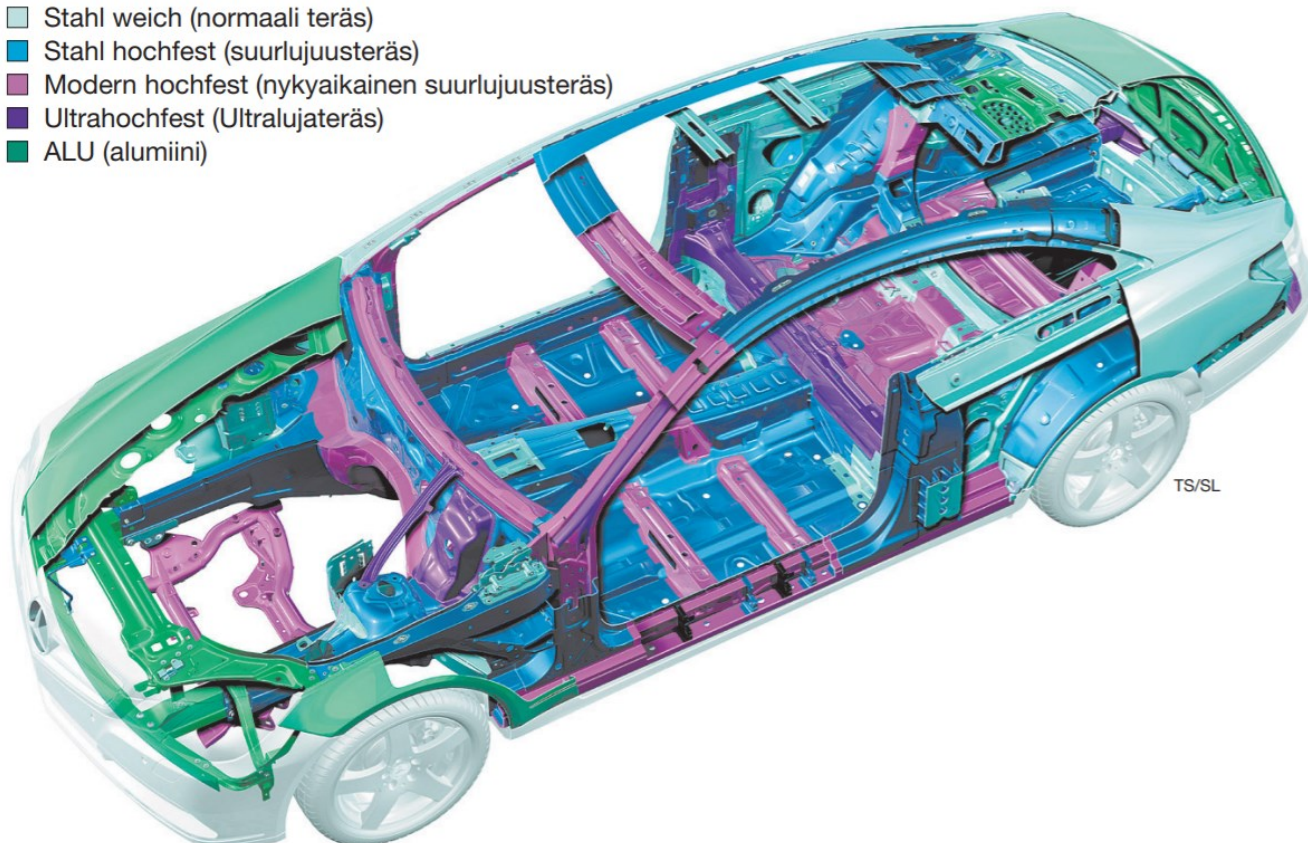
Asiakkaalla on mahdollista saada myös vahingosta kertakorvaus. Kertakorvaus on arvioidun vahingon määrän rahallinen korvaus. Kertakorvauksia on kahdenlaisia: kertakorvaus vahingon määrästä, jolloin kertakorvaus lasketaan korjauskustannuksista, tai lunastuksenomainen kertakorvaus. Kertakorvaus vahingon määrästä saadaan laskettua suoraan kustannusarviosta. Kertakorvaus on aina korikorjaamon kustannusarviota pienempi, koska korjauskustannukset jäävät asiakkaan päätettäväksi: korjaako asiakas itse vai ostaako palvelun jostakin. Asiakkaan itse korjatessa ajoneuvon, ei hänen tarvitse korjauksesta maksaa arvonlisäveroa eikä muita vastaavia kuluja. Lunastuksenomaisessa kertakorvauksessa korvaus lasketaan ajoneuvon käyvänarvon ja jäännösarvon erotuksella. Ajoneuvolle katsotaan sama käypäarvo kuin lunastettaessa. Tästä vähennetään vaurioituneen ajoneuvon arvioitu jäännösarvo. Jäännösarvolla tarkoitetaan sitä rahasummaa minkä siitä saisi myymällä sen vaurioituneena vahingon jäljiltä. Lunastuksenomainen kertakorvaus eroaa lunastuksesta siten, että ajoneuvon omistusoikeus jää asiakkaalle. Mikäli kyseessä on lunastuskuntoinen ajoneuvo, korjaus ei ole enää kannattavaa. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Korikorjaukset suoritetaan aina autonvalmistajan korjausohjeiden mukaisesti. Tällä saadaan taattua auton liikenneturvallinen käyttö tulevaisuudessakin. Lisäksi takuunalaisen ajoneuvon takuu säilyy normaalisti, vaikka ajoneuvoa olisi kolarikorjattu. Mikäli korjausohje

ei anna korjata vaurioitunutta osaa, osa vaihdetaan uuteen. Nykyaikana on tärkeä seurata ajoneuvon valmistajan ohjeita. Ajoneuvoissa on tänä päivänä enenemissä määrin suurlujuusteräksiä, joita ei välttämättä pystytä oikaisemaan tai näitä ei saa oikaista, vaan osa on vaihdettava uuteen. Kuviossa 1. näkyy Mercedes-Benzin esimerkki suurlujuusteräksen käytöstä. (Heikkilä 2011.)

### Mercedes-Benz

- Stahl weich (normaali teräs)
- Stahl hochfest (suurlujuusteräs)
- Modern hochfest (nykyaikainen suurlujuusteräs)
- Ultrahochfest (Ultralujateräs)
- ALU (alumiini)



Kuvio 1. Mercedes-Benzin esimerkki suurlujuusteräksistä ajoneuvon korirakenteissa (Heikkilä 2011).

## 2.4 Korikorjaamoluokitukset

Korikorjaamoille on olemassa erilaisia korikorjaamoluokituksia. Autoalan Keskusliitto on kehittänyt korikorjaamoille laatuluokitukset, joissa auto- ja vakuutusalan yhteiset asiakkaat saavat laadukasta palvelua. Autoalalla halutaan korikorjaamoluokituksella todentaa, että korikorjaamoilla on valmiudet suorittaa vaurioluokkien mukaisia ajoneuvojen vauriokorjauksia. (Autoalan Keskusliitto Oy 2021.)

Nykyaikaisten autojen turvarakenteet ja takuuehdot edellyttävät, että kunnostus ja korityöt tehdään ammattitaidolla ja oikeilla välineillä. Vaativat korikorjaukset kannattaa teettää korikorjauksiin huolellisesti perehtyneillä korikorjaamoilla. Korikorjaamolaatuluokitus varmistaa, että korjaamoilla on tekninen ja toiminnallinen kyky tuottaa asiakaslähtöistä, laadukasta ja kustannustehokasta palvelua. (Autoalan Keskusliitto Oy 2021.)

Korikorjaamolaatuluokituksen pohjana käytetään korikorjaamon itse tekemää itsearviointia. Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy suorittaa korikorjaamolle auditoinnin ja varmentaa virallisesti korikorjaamon vaativuusluokan. Laatuluokituksessa huomioidaan korjaamon tekninen ja toiminnallinen laatu, ympäristöasiat ja jätehuolto. Luokitukseen vaikuttavia asioita ovat mm. korjaamon henkilökunnan ammattitaito, korjaamoprosessit, palveluliiketoiminta, laitteistot ja materiaalit. Kaikista rekisteröidyistä ja luokitelluista korikorjaamoista ylläpidetään korikorjaamorekisteriä, joka on julkinen kuluttajille ja alan sidosryhmille. (Autoalan Keskusliitto Oy 2021.)

Korjaamot on jaettu eri luokkiin korjauksen vaativuuden mukaan. Luokan 1 korjaamo (1 tähti) korjaa yleisimmät vauriot, kuten parkkipaikoilla sattuvat vauriot sekä auton korin pintapuolisiin osiin. Luokan 2 korjaamo (2 tähteä) korjaa yleisimmät vauriot auton korin pintapuolisissa osissa sekä laajemmat ja vaativat vauriot, jotka ulottuvat korin pinnan alle auton rakenneosiin, kuten pilareihin ja runkopalkkeihin. Luokan 3 korjaamo (3 tähteä) korjaa kaikki auton korin pinta- tai rakenneosiin tulleet pienet ja laajat vauriot sekä vaativat korjaustyöt, kuten turvakorirakennevaurioiden ja vaativien korivaurioiden korjaukset. Tuulilasiluokan korjaamo (TL-luokka) on erikoistunut tuulilasiin korjauksiin ja vaihtoihin. Plus (+) merkkivaltuutettu korjaamo täyttää luokan lisäksi valmistajan ja maahantuojaan korikorjaamolle asettamat automerkkikohtaiset erityiset laatuvaatimukset. Jokaisella korikorjaamoluokituksella on valmiudet tehdä tuulilasiin korjauksia sekä vaihtoja. (Autoalan Keskusliitto Oy 2021.)

## **2.5 Korjataanko vai lunastetaanko?**

Korjauskustannukset määrittävät ajoneuvolle tapahtuvan jatkon. Mikäli ajoneuvon korjaaminen ei ole taloudellisesti kannattavaa tai vakuutusehdot edellyttävät lunastamista, tulee kyseeseen ajoneuvon lunastaminen. Kuvassa 1. esimerkki lunastuskuntoisesta

ajoneuvosta. (Tuominen 2013) Lunastus tarkoittaa vaurioituneen omaisuuden rahallista korvausta. Lunastuksessa omaisuuden omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle ja asiakkaalle maksetaan rahakorvaus ajoneuvosta. Lunastaminen tapahtuu ajoneuvon käyvällä arvolla. Käypä-arvo tarkoittaa ajoneuvon käteismyyntihintaa ennen vahinkotapahtumaa. Vahinkotarkastaja hinnoittelee ajoneuvon. Apuna ajoneuvon hinnoittelussa käytetään myynnissä olevia vastaavia ajoneuvoja sekä lähiaikoina myynnissä olleita vastaavia ajoneuvoja. Automyyjiltä voidaan myös kysyä heidän näkemystään vastaavan ajoneuvon hinnasta. Hinnoittelussa huomioidaan mm. ajoneuvon ikä, ajatut kilometrit, varusteet, yleinen kunto, huoltohistoria ja omistajien lukumäärä. Lunastukseen on mahdollista ostaa erillinen lisäturva (lunastusturva) ajoneuvon vakuutusta tehtäessä. Tämä tarkoittaa sitä, että ajoneuvon käypää-arvoa korotetaan 30 prosentilla, jossa kumminkin leikkurina toimii hankintahetken hinta. Ajoneuvon vakuutuksen lunastusturvassa on olemassa uusarvoehto. Tämä vaihtelee eri vakuutusyhtiöiden välillä, mutta periaatteena on se, että kun uudehko auto vaurioituu lunastuskuntoiseksi, korvataan ajoneuvo uuden auton hankintahinnalla. Mikäli ajoneuvon on saanut edullisesti verrattuna ajoneuvon hintatasoon, voi ajoneuvon käypäarvo olla yli hankintahinnan. Tällöin lunastuksen rahallinen korvaus maksetaan käyvän arvon mukaan, jolloin lunastusturvasta ei tule lisäetua. Lunastusturva edistää ajoneuvon lunastusrajaa, jolloin ajoneuvo on oikeutettu lunastukseen pienemmällä korjauskustannuksella. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)



Kuva 1. Lunastuskuntoinen ajoneuvo (Tuominen 2013).

## 2.6 Vaurioajoneuvon realisointi

Ajoneuvon lunastuksen jälkeen ajoneuvon omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiö realisoii vaurioituneet ajoneuvot eteenpäin. Realisointi tarkoittaa ajoneuvojen eteenpäin myyntiä vaurioituneena. Vaurioituneita ajoneuvoja voi ostaa joko yritykset tai yksityinen henkilö, joka korjaa ajoneuvon itse. Vaurioiden laajuus määrittää, onko ajoneuvo yksityisen ihmisen ostettavissa. Mikäli ajoneuvo on vaurioitunut pahasti ja siinä on paljon viretietoja, ei kuluttajalla ole mahdollista ostaa ajoneuvoa. Tällaisessa tapauksessa ajoneuvo menee purkamolle, jossa ajoneuvosta voidaan ottaa käyttökelpoiset osat talteen ja myydä purkuosina eteenpäin. Loput ajoneuvosta menee purun jälkeen kierrätykseen hyötykäyttäväksi. Yksityishenkilön ostaessa vaurioituneen ajoneuvon on hänen toimitettava rekisteröintikatsastukseen viretietojen korjauksista tositteet, kuten alustan mittauspöytäkirja. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy 2021.)

Viretietojen tarkoitus on auttaa katsastajaa havaitsemaan ajoneuvossa olleiden vaurioiden laajuus vaurioituneen ajoneuvon rekisteröintikatsastuksessa. Viremerkinnöillä ilmoitetaan katsastajalle vahinkotarkastusmenettelyn yhteydessä havaituista ajoneuvon vaurioista. Viretiedoilla vakuutusyhtiön edustaja suosittelee, että katsastuksessa kiinnitetään huomiota



viremerkinnällä ilmoitettuihin tarkastuskohteisiin esimerkiksi ajoneuvon turvavarusteisiin tai korirakenteeseen. Viremerkinnät eivät kerro kokonaisuudessaan kaikkia tarvittavia korjaustarpeita, ja ajoneuvon korjaaminen voi edellyttää muitakin korjaustoimenpiteitä kuin ne, joihin viretiedoissa viitataan. Viremerkinnät eivät estä katsastusviranomaista vaatimasta muunlaisia selvityksiä ja tositteita rekisteröintikatsastuksessa, joita ei ole myyntiehdossa esitetty. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy, [Viitattu 02.05.2021].)

Korjaustavan ja vaurioiden arvioinnista riippumatta rekisteröintikatsastuksessa tyypillisesti tarvittavia asiakirjoja ovat sähköinen tarkastusraportti turvavarusteiden toimintakunnosta, ajoneuvovalmistajan korjausohje tai viittaus ohjeeseen, selvitys korjauksessa käytettyjen osien hankinnasta esimerkiksi ostokuitti, raportti turvalaitteiden toimintakunnon sähköisestä tarkastuksesta, sähköisten järjestelmien tarkastusraportti ja osaluettelo. Osaluettelo sekä korjauksenaikaiset valokuvat tulisi ottaa aina todisteeksi korjaustavoista. (Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy, [Viitattu 02.05.2021].)

## **3 KORJAUKSEN LAATU**

### **3.1 Laatutarkastus**

Suomen vahinkotarkastuksen SVT Oy:n tarkastaman vahingon vauriokorjauksen laatutarkastuksen suorittaa Suomen vahinkotarkastus SVT Oy. Laatutarkastus voidaan suorittaa korjauksen yhteydessä korjaamalla tai erikseen sovittuna ajankohtana SVT:n tarkastusasemilla. Laatutarkastuksessa arvioidaan korjauksen onnistumista tietyin kriteerein, esimerkiksi maalaus, osien sopivuus ym. korjaustyön laatu. Laatutarkastukset suoritetaan aina ilman ajoneuvojen purkamista. (Liite 1.)

Laatutarkastuksissa tarkastellaan vauriokorjauksessa ollutta ajoneuvoa ja sille suoritettua korjausta. Maalaustuloksen laatua arvioidaan seuraavien tekijöiden osalta: värisävy, valumat, roskat, pohjatyöt, maalikalvon paksuus, häivytyt, maalipinnan laatu sekä muut virheet. Maalaustuloksen vaatavuustaso voi vaihdella auton eri osissa. Esitetyt laatuvaatimukset on suhteutettava auton muiden maalipintojen laatuun eli alkuperäisen maalauksen taso, hoitamattomuuden tai ikääntymisen tuomat muutokset jne. kuitenkin hyvän korjaustavan mukaisesti. Arvioitavat alueet jaetaan laatuvaatimustason perusteella kolmeen luokkaan. Pinnoilla, joihin luonnonvalo parhaiten osuu, ja jotka ovat seisaaltaan autoa katsellessa parhaiten näkyvissä omaavat tiukimmat laatuvaatimukset. Laatutarkastuksessa käytetään apuna maalipinnan paksuusmittaria. Paksuusmittarilla voidaan mitata pellin päällä olevaa maalipinnan, lakan ja pinnoitteen kokonaispaksuutta. Paksuusmittarilla voidaan myös todeta autosta päällemaalattuja sekä pakkeloituja kohtia. (Liite 1.)

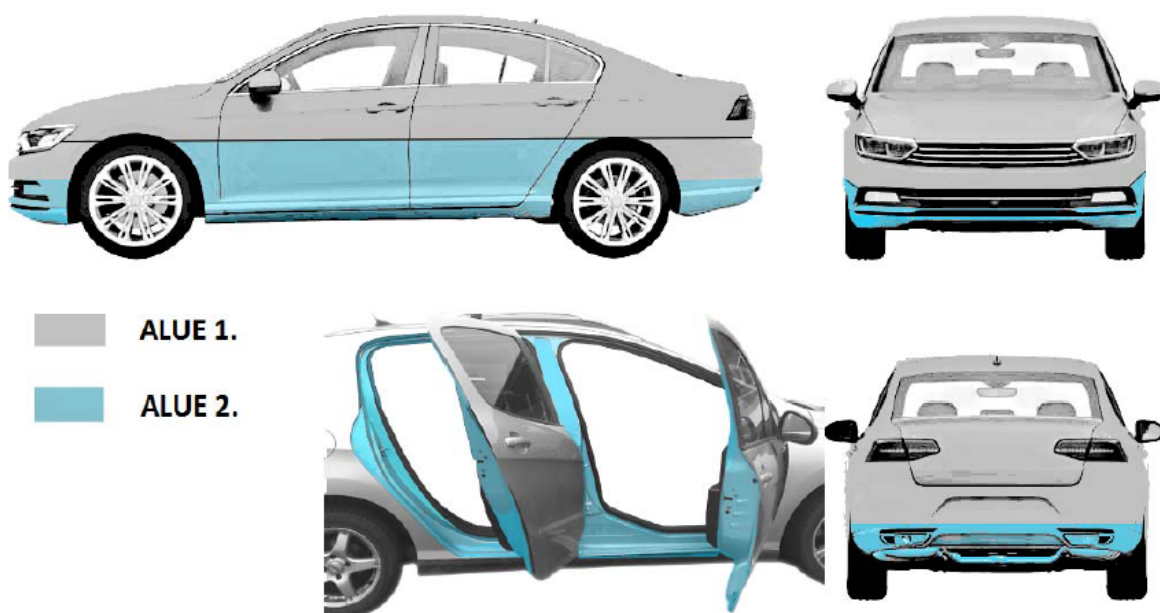
### **3.2 Laatuluokitukset**

Laatuluokitukset jaotellaan kolmeen osaan. Alue 1: Ulkopinnat (tasopinnat), jotka ovat katsojan välittömässä näkökentässä. Alue 2: Pinnat, jotka eivät ole välittömässä näkökentässä, tai eivät ole tavallisen huomion kohde esimerkiksi sisäpinnat oviaukoissa, näkyvät pinnat ovien sisäosissa ja pakettiauton tavaratilassa. Alue 3: Pinnat, jotka vain harvoin näkyvät loppuasennuksen jälkeen, ovat aina peitetyt tai eivät ole muuten näkyvillä, sekä muut sisäpinnat. Kuviossa 2. eriteltynä laatutarkastuksen alueet. (Liite 1.)

Alue 1: Ulkopinnat (tasopinnat), jotka ovat katsojan välittömässä näkökentässä.

Alue 2: Pinnat jotka eivät ole välittömässä näkökentässä, tai eivät ole tavallisen huomion kohde ja esim. sisäpinnat oviaukoissa, näkyvät pinnat ovien sisäosissa ja pakettiauton tavaratilassa.

Alue 3: Pinnat jotka vain harvoin näkyvät loppuasennuksen jälkeen, ovat aina peitetyt tai eivät ole muuten näkyvillä, sekä muut sisäpinnat.



Kuvio 2. Laatutarkastuksen alueet (Liite 1).

Laatutarkastuksessa tarkastellaan silmämääräisesti korjattua ajoneuvoa noin yhden metrin etäisyydeltä. Laatutarkastukselle optimaalinen olosuhde on päiväsaikaan päivänvalossa. Suoraa auringonpaistetta on vältettävä, sillä auringonpaiste voi korostaa tai vähentää olemassa olevaa lopputulosta. Mikäli pinnassa havaitaan virheitä, mitataan pintaa maalipinnan paksuusmittarilla. (Liite 1.)

### 3.3 Laatutarkastuksen tilaaja

Laatutarkastuksen tilaajana toimii yleensä vakuutusyhtiö. Laatutarkastuksen tilaajana voi toimia myös korikorjaamo tai asiakas. Mikäli laatutarkastuksen tilaa jokin muu taho kuin vakuutusyhtiö, on laatutarkastuksesta koituvat kustannukset tilaajan maksettavana. Laatutarkastuksessa varmistetaan korjauksen menetelmät, onko korjaus suoritettu

laskelman mukaisesti. Samalla nähdään, että korjauksen lopputulos vastaa alkuperäistä kuntoa. Mikäli ajoneuvossa on havaittavissa virheellinen lopputulos korikorjauksen jälkeen, on korikorjaamo velvollinen korjaamaan ajoneuvon vahinkoa edeltäneeseen kuntoon. Vakuutusyhtiö ei korvaa tehtyä työtä moneen kertaan. (Liite 1.)

## 4 KÄYTÄNNÖN ANALYSOINTI

### 4.1 Opinnäytetyön käytännönsuuden analysointi

Opinnäytetyössä tavoiteltiin kattavaa otantaa asiakaskokemuksista vauriokorjauksissa puhelinhaastattelumenetelmällä. Opinnäytetyössä suoritettiin puhelinhaastattelu asiakkaille, joiden ajoneuvot olivat olleet korikorjauksessa vakuutusyhtiön kautta eri korikorjaamoissa ympäri Suomea. Asiakkaiden ajoneuvoille oli tehty laatutarkastus korikorjauksen jälkeen ennen puhelinhaastatteluja. Haastateltaviksi oli valikoitunut vakuutusyhtiön toimesta 100 asiakasta. Haastatteluiden ongelmaksi muodostui asiakkaiden huono tavoitettavuus. Asiakkaita lähestyttiin puhelimitse, joista osaa ei tavoitettu lainkaan puhelimitse. Osa puolestaan ilmoitti, että ei halua osallistua haastatteluun. Lopputulema oli, että opinnäytetyötä varten saatiin 25 haastateltavaa, jotka tavoitettiin puhelimitse ja suostuivat osallistumaan puhelinhaastatteluun.

### 4.2 Puhelinhaastattelut

Puhelinhaastatteluissa asiakkailta kysyttiin muutama ennalta suunniteltu kysymys. Tarkoituksena puhelinhaastatteluilla oli saada asiakkailta vastaukset ennalta suunniteltuihin kysymyksiin, jotka kertovat asiakastytyväisyydestä kolarikorjauksen jälkeen. Haastattelun kestoksi oli määritelty 5 minuuttia. Haastattelun tulokset otettiin asiakkailta arvoasteikolla 1–10 (ykkösen ollessa heikoin ja kymmenen ollessa paras). Puhelinhaastatteluista saatuja vastauksia ei julkaista.

Puhelinhaastatteluissa esitettiin seuraavat kysymykset:

- Antaisitteko te minkä arvosanan vahingonilmoittamisesta asteikolla 0–10? Oliko se mielestänne helppoa / sujuvaa, vai aiheuttiko se vaikeuksia?
- Oliko vakuutusyhtiön asiakaspalvelu mielestänne hyvää?
- Oliko asiakaspalvelu sujuvaa?
- Palveltiinko teidät ammattitaitoisesti?
- Saitteko vauriokorjaamolla mielestänne hyvää asiakaspalvelua?
- Oliko vauriokorjaamon asiakaspalvelu sujuvaa /ammattitaitoista?

- Oliko korjaus sovitun mukainen, valmistuiko se sovitussa ajassa?
- Minkä antaisitte arvosanana korjaamolle tehdystä työstä, olitteko tyytyväinen lopputulokseen?
- Jos tarkkaillaan kokonaisuutena vahinkotapahtumaa? Oliko asia hyvin hoidettu, vai jäikö jotakin epäselvää tai olitteko tyytymätön johonkin palveluista? (Vapaa sana, jos haluaa jotenkin kommentoida tapahtumaa.)

Puhelinhaastattelun lopuksi asiakkaita kiitettiin vastauksista ja toivottiin hyvää jatkoa.

### 4.3 Puhelinhaastattelun tulosten analysointi

Puhelinhaastatteluun vastanneiden tuloksia tarkasteltiin kysymyskohtaisesti keskiarvon mukaan. Vahingon ilmoittamisesta vakuutusyhtiöön asiakkaat ovat antaneet keskiarvallisesti arvosanaksi 9,30. Tämä tarkoittaa sitä, että vahingonilmoittaminen on tehty sujuvaksi kyselyyn osallistuneiden mielestä. Vakuutusyhtiön asiakaspalvelua kysyttäessä keskiarvallinen vastaus oli 8,98. Asiakkaat olivat kokeneet vakuutusyhtiön asiakaspalvelun olevan hyvää ja ammattitaitoista. Vauriokorjaamon asiakaspalvelun laatua kysyttäessä asiakkailta olivat he antaneet arvosanaksi 8,48. Vauriokorjaamoiden asiakaspalvelu oli ollut asiakkaiden mielestä hyvää sekä ammattitaitoista. Korjaukset olivat asiakkaiden mielestä olleet sovitun mukaisia. Korikorjaamo oli antanut asiakkaille arvion korjauksen kestosta ja tähän asiakkaat olivat antaneet arvosanaksi 8,30. Korikorjaamot olivat osanneet arvioida korjauksen keston asiakkaiden mielestä hyvin. Asiakkaat olivat olleet tyytyväisiä korikorjaamoiden lopputulokseen. Tähän asiakkaat olivat antaneet arvosanaksi 8,71. Suurin osa haastatelluista asiakkaista olivat tyytyväisiä eivätkä olleet huomanneet ajoneuvon korjauksen laadussa puutteita. Kokonaisuutena asiakkaat olivat tyytyväisiä. Kokonaisuutena vahinkotapahtuman kokonaiskäsittelylle asiakkaat antoivat keskiarvallisesti arvosanaksi 8,80.

Vastauksissa asiakkailta nousi eritoten esille yksi asia. Asiakkaat olivat todella tyytyväisiä, että heidän autoillensa tehtiin vahinkotarkastajan toimesta korikorjauksen jälkeinen laaduntarkastus. Moni asiakas kertoi tämän luovan luottamuksen tunteen korikorjaukseen. Asiakkaille jäi mielikuva, että ajoneuvot oli korjattu ammattitaitoisesti ja laadukkaasti turvallisuusmääräyksiä noudattaen. Tämä nousi asiakkaiden mielikuvissa ajoneuvon

turvallista käyttöä lisääväksi. Asiakkaat mielsivät korjaukset onnistuneiksi sekä ajoneuvojen rahallisen arvon säilyvän, sillä ajoneuvot oli korjattu ”alkuperäiseen kuntoon”.

Vaikka kaikki ajoneuvot eivät läpäisseet laatutarkastusta täydellisesti, monessa ajoneuvossa oli viimeistelyissä jäänyt tekemättä asioita. Esimerkiksi ajoneuvosta oli puuttunut suojatulppa jostain, millä ei ole ajoneuvon käytön kannalta merkitystä, mutta korjaustoimenpide oli ollut puutteellinen ajoneuvon korjaukseen liittyen. Laatutarkastuksien hylkäyksien syytä tai määrää ei julkaista opinnäytetyössä, sillä se on luottamuksellista tietoa, joka pidetään yrityksen sisällä.

## 5 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä Suomen vahinkotarkastus SVT Oy:lle tehtiin asiakastyytyväisyyskysely, jossa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun vahinkotapahtumassa. Tämä opinnäytetyö on tärkeä Suomen vahinkotarkastus Oy:lle, sillä aiemmin vastaavaa asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole tehty. Kyselyllä saatiin selvitettyä laadullisuutta vauriokorjauksissa sekä vahinkotapahtuman yhteistyökumppanien toimintaa. Opinnäytetyön tulosten pohjalta saadaan kehitettyä menetelmiä, joissa nähdään kehittämisen tarvetta.

Puhelinhaastattelujen aikana havaittiin, että asiakkaat olivat lähtökohtaisesti hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Suurimmalla osalla asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneilla asiakkailla oli hyvä mielikuva kokonaisuudesta vahinkotapahtuman hoitamisesta. Puhelinhaastatteluissa esille nousi kehitettävä kohde. Tämä tuli ilmi asiakkaiden antamasta avoimesta palautteesta. Avoimessa palautteessa nousi esille viestinnän puutteellisuus siitä, mitä ajoneuvolle on tehty korikorjauksen aikana. Lisäksi palautteessa ilmeni, että asiakkaille olisi tärkeää osata antaa tarkka aika ajoneuvon valmistumisajankohdasta. Valmistumisajankohtaa arvioidessa pitää huomioida varaosien mahdolliset odotusajat, joihin korikorjaamo ei voi vaikuttaa. Asiakkaat arvostaisivat suuresti, mikäli korikorjaamo ilmoittaisi asiakkaalle, ellei ajoneuvo valmistu annetussa aikataulussa. Annettuun aikatauluun voi vaikuttaa varaosien saatavuus, työvoiman sairastuminen sekä alun perin väärin suunniteltu aikataulutus suoritettavalle korikorjaukselle. Kokonaisuutena asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä ja osoittivat erikoiskiitoksen laatutarkastusta kohtaan. Tämän työn tekijä pitää laatutarkastusta tärkeänä alan asiakaspalvelun ja teknisen palvelun kehittämisen kannalta. Samalla korikorjaamot pysyvät kilpailukykyisenä ja pystyvät reagoimaan muuttuvassa jatkuvan kehityksen ympäristössä. Laaduntarkastuksella varmistetaan myös, että pystytään tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua sekä ammattitaitoista korikorjaamista tulevaisuudessakin. Tämän työn tekijä arvostaa hyvää ja laadukasta palvelua, sekä nopeaa ja mutkatonta asiointia. Näillä keinoilla pyritään lisäämään asiakastyytyväisyyttä, joka on nykypäivänä tärkeä osa-alue liiketoiminnassa menestymistä.



## LÄHTEET

- Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy. 2021.Yritys. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021].  
Saatavana: <https://www.svt.fi/yritys/>
- Incar Oy. 2017. Miten toimia vahingon sattuessa. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.04.2021].  
Saatavana: <https://www.vahinkoilmoitus.fi/miten-toimia-vahingon-sattuessa/>
- Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy. 2021. Vahinkotarkastus. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana: <https://www.svt.fi/vahinkotarkastus/>
- CAB Group AB. 2020. Sujuvia prosesseja järjestelmiemme avulla. [Verkkosivu]. [Viitattu 03.05.2021].  
Saatavana:<https://cabgroup.se/fi/cabgroup/tietoameista.4.458a0e481768423ff281d80d.html>
- CAB Group AB. 2020. Tehokas vauriokorjausprosessi. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021].  
Saatavana:  
<https://cabgroup.se/fi/ajoneuvot/tuotteet/vauriokorjaamo.4.1ec71a301768412a3bb1329c.html>
- Heikkilä, M. 21.3.2011. Turkuun puuhataan erityistä autoalan täydennyskoulutusta. [Verkkajulkaisu]. Turku: Turun Sanomat. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana:  
<https://www.ts.fi/teemat/auto+ja+liikenne/206416/Turkuun+puuhataan+erityista+autoalan+taydennyskoulutusta>
- Autoalan Keskusliitto Oy. 2021. Korikorjaamoiden laatuluokitus. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana: <https://korikorjaamoluokitus.fi/laatuluokiteltu-korikorjaamo/tutustu-laatuluokitukseen>
- Tuominen, A. 7.8.2013. Kun auto menee lunastukseen, kannattaa korvauksesta olla tarkkana. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Yle Uutiset. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana:  
<https://yle.fi/uutiset/3-6764765>
- Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy. Ei päiväystä. Viretietomerkinnot. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana: <https://www.vaurioajoneuvo.fi/tietoa-ostamisesta/viretietomerkinnot/>
- Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy. 2021. Vaurioajoneuvomyynti. [Verkkosivu]. [Viitattu 02.05.2021]. Saatavana: <https://www.svt.fi/vaurioajoneuvomyynti/>

## LIITTEET

Liite 1. Henkilö- ja pakettiautojen maalauksen laaduntarkastus. Salassa pidettävä.

Liite 2. Haastattelujen tulokset. Salassa pidettävä.