



Merkinhuollon takuukäsittelijän käsikirja

Miika Saira

OPINNÄYTETYÖ
2024

Autotekniikka
Älykkäät Koneet

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Autotekniikka
Älykkäät Koneet

Saira, Miika
Merkkihuollon takuukäsittelijän Käsikirja

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2024

Tämä opinnäytetyö käsittelee työtä takuukäsittelijänä merkkihuollossa. Työn tarkoituksena on tehdä selvitystyötä takuutöistä. Opinnäytetyö on toimeksianto Tampereen Autocenter oy:lta.

Työn tavoitteena on perehtyä yrityksessä aikaisemmin suoritettuihin sekä ajankohtaisiin takuutöihin sekä niiden käsittelymenetelmiin. Näiden tarkastelun kautta työllä pyritään luomaan käsikirja takuukäsittelijän työstä, jota voidaan käyttää apuvälineenä takuukäsittelijän työhön perehdyttämisessä.

Opinnäytetyössä käydään läpi uuden auton tehdastakuun taustalla oleviin EU-direktiiveihin sekä kuluttajansuojalakiin. Näiden lakien pohjalta työssä perehdytään autovalmistajien tarjoamaan uuden auton tehdastakuuseen ja tämän takuun piiriin suoritettavien korjausten käsittelyä ja prosesseja, jotka takuutöiden osalta vaaditaan. Takuuprosessin osalta työssä käydään yleisimpiä takuutapauksia tarkemmin läpi sekä perehdytään myös takuuauditointiin. Näiden pohjalta tehtyjen havaintojen osalta työllä pyritään tuomaan myös kehitysehdotuksia käytössä olevaan takuuprosessiin.

Avainsanat: takuulainsäädäntö, takuuprosessi, käsikirja

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automotive technology
Intelligent Machines

Miika Saira:
Service partner warranty administrator's handbook

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 3 pages
April 2024

The purpose of this thesis is to cover the work as a warranty administrator in a Service Partner workshop. The research work for the thesis is carried out by studying warranty cases. This thesis was an assignment by Tampereen Autocenter oy.

The main goal of the thesis was to do research on previous and current warranty work and the processing methods used previously. Through this inspection the aim is to create a handbook to be used as a helpful tool when introducing the warranty administrator work.

The thesis covers the warranty laws of EU and national consumer protection laws that affect the factory warranty of a new vehicle. The thesis covers the warranty provided by car manufacturers for new vehicles, the handling methods and process requirements for work done under the warranty. For warranty process the thesis covers common warranty cases more thoroughly and goes through the warranty audit process. Through the observations made during this research, this thesis aims to bring proposals for improvement of the current warranty process used.

Key words: warranty law, warranty process, handbook

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TAKUU.....	7
	2.1 Takuulainsäädäntö.....	7
	2.2 Tehdastakuu	9
	2.2.1 Jatkotakuut ja Huolenpitosopimukset	10
	2.2.2 Takaisinkutsut.....	12
	2.2.3 Varaosatakuu	13
3	TAKUUJÄRJESTELMÄT	15
	3.1 Korjaamoprosessi	16
	3.1.1 Dokumentointi.....	18
	3.2 Takuujärjestelmä.....	23
	3.2.1 Vauriokoodi	24
	3.2.2 Työvaiheet ja osat	24
	3.2.3 Lisäkustannuskoodit.....	26
	3.2.4 Anomuksen kommentti ja liitteet	27
	3.2.5 GoodWill.....	28
4	YLEISIÄ TAKUUTAPAUKSIA	29
	4.1 Akkutakuu	29
	4.2 Varaosatakuu	31
	4.3 Sähköinen vianhaku.....	31
	4.4 Vuodot ja äänet.....	33
	4.5 Huolenpitosopimus.....	35
	4.6 Maali- ja ruostumattomuustakuu	37
	4.7 Asiakasvalitus takuun lopussa.	39
5	AUDITOINTI	40
6	POHDINTA	42
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	46
	Liite 1. Erään merkin takuukaudet	46
	Liite 2. Erään merkin nesteiden ja kaasujen takuuveloitukset.....	47
	Liite 3. Erään merkin huolenpitosopimus Vauriokoodit	48

ERITYISSANASTO

Goodwill	Takuuajan ulkopuolella suoritettavaa työtä, joka tehdään valmistajan vastaantulona osittain tai kokonaisuudessaan.
Merkkihuolto	Autokorjaamo tai huoltoliike, joka omistaa merkkiedustuksen tietyille merkeille.
Takuu	Tuotteen valmistajan lakisääteinen vastuu tuotteen sopimuksenmukaisuudesta määritetyn takuuajan mukaan.
Työvaihe	Autovalmistajan tietyille työlle määrittämä työkoodi, joka ilmaisee komponentin ja tälle tehtävän toimenpiteen.
Vauriokoodi	Autovalmistajan määrittämä koodi, jolla takuujärjestelmään ilmoitetaan viallinen komponentti ja vian tyyppi.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda käsikirja takuukäsittelijän tehtäviin. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Tampereen Autocenter Oy:n kanssa. Aihe on valittu tarkoituksenaan avustaa minua kollegani perehdyttämisessä omiin tehtäviini takuukäsittelijänä. Tämän käsikirjan avulla pyritään mahdollistamaan tulevaisuudessa ristiin työskentelyä välillämme lomasesonkina sekä ajan saatossa oman takuosaston perustamisen.

Opinnäytetyössä käydään läpi takuuikäisen ajoneuvon korjaamoprosessia ajoneuvon vikaantumisesta, vianmäärittämiseen ja korjaukseen. Työssä käydään läpi tässä suoritettavia toimenpiteitä, jotka vaaditaan takuukäsittelyä varten. Opinnäytetyössä opastetaan myös takuujärjestelmän käyttöön ja sen eri ominaisuuksiin. Tämän lisäksi opinnäytetyössä tuon esille konkreettisia vinkkejä tarkempiin tiettyihin takuutapauksiin.

Työ toteutetaan tekemällä selvitystyötä aikaisemmista takuujärjestelmästä löytyvistä takuutöistä ja niiden käsittelystä. Työssä käytetään apuna myös olemassa olevia takuuohjekirjoja sekä omaa kertynyttä kokemusta.

Työn tilaajana toimii oma työpaikkani Tampereen Autocenter, jossa henkilöstömuutosten takia omat työtehtäväni ovat siirtyneet työnjohdosta päätoimiseen takuukäsittelijän työhön. Lisäksi työllä ajetaan eteenpäin tulevaisuuden suunnitelmaa perustaa oma takuosasto, joka käsittelee kaikkien yrityksen merkkihuoltojen takuutyöt. Tampereen Autocenter Oy sijaitsee Tampereella Lielahdessa. Yritys on perustettu vuonna 2002. Valtuutettuja merkkiedustuksia huollossa yrityksellä on BMW, Volkswagen, Mercedes Benz, Jaguar sekä Land Rover. Tämän lisäksi yrityksellä on erillisessä toimipisteessä vauriokorjaamotoimintaa. Yrityksellä on myös Jaguar ja Land Rover jälleenmyynti, autojen tuontipalvelut sekä vaihtoautomyynti.

2 TAKUU

2.1 Takuulainsäädäntö

EU:ssa on useita direktiivejä ja lainsäädäntöjä, jotka ohjaavat autonvalmistajien tarjoamaa takuuta. Nämä toimivat pohjana ja vähimmäisvaatimuksena EU-maille. EU-lainsäädäntöä voidaan täydentää jäsenvaltion kansallisilla säännöksillä ja kuluttajansuojalailla, jotta ne asettaisivat tiukempia vaatimuksia ja tarjoamaan kuluttajalle lisäsuojaa auton takuuseen liittyen. Tämänhetkinen EU-lainsäädäntö uuden auton takuusta perustuu pääasiassa EU-direktiiviin 2017/2394 kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta. Tällä kumotaan vastaava aiempi asetus 2006/2004 ja pyritään aiempaa tehokkaammin puuttua ja valvoa kuluttajansuojalakien noudatusta jäsenvaltioiden rajojen yli sekä digitaalisessa ympäristössä (Direktiivi 2017/2394/EU). Tähän on edelleen tehty muutoksia EU-direktiivissä 2019/771. Tämä asetus koskee kulutushyödykkeiden myyntiä, niihin liittyviä takuita sekä muita kuluttajan oikeuksia. Direktiivi määrittelee takuun vähimmäiskestoksi 2 vuotta ja edellyttää, että takuu on voimassa kaikissa EU-maissa. Direktiivin 17 artikla myös sitoo takuunmyöntäjää noudattamaan niitä ehtoja, jotka on esitetty takuutodistuksessa tai asiaan liittyvässä mainonnassa riippuen siitä, kumpi on kuluttajalle suotuisampaa. Lisäksi artiklan mukaan tuottaja on takuun keston ajan vastuussa suoraan kuluttajalle tuotteen korjaamisesta tai vaihtamisesta (Direktiivi 2019/771/EU.)

Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että myyjä toimittaa kuluttajalle takuuta koskevan todistuksen viimeistään tavarantoimitusajankohtana. Todistuksen on oltava laadittu ymmärrettävällä kielellä ja siinä on esitettävä ilmoitus siitä, että kuluttajalla on lakisääteinen oikeus saada tuotteessa oleva virhe korjatuksi, eikä takuu muuta sitä, takuunmyöntäjän tiedot sekä tuotteen tiedot, jota takuu koskee. Lisäksi siitä on selvittävä tarvittavat tiedot takuun ehdoista ja siitä, miten takuun kattamien virheiden esiintyessä tulee menetellä. Direktiivin 2019/771 mukaan ”Kun virhe ilmenee, kuluttajan olisi ilmoitettava siitä myyjälle, jotta tämä saa mahdollisuuden saattaa tavara sopimuksen mukaiseksi. Myyjän olisi tehtävä tämä kohtuullisen ajan kuluessa.” Sopimuksen mukaiseksi saattamisella tarkoitetaan tuotteen korjaamista tai tuotteen vaihtamista uuteen virheettömään

tuotteeseen. Kohtuullinen aika tuotteen sopimuksen mukaiseksi saattamiseen voi vaihdella tuotteen ja virheen laadun mukaan. (Direktiivi 2019/771/EU.)

Tämän lisäksi direktiivi määrittelee myös kuluttajalla olevan oikeus vaatia suhteutettua hinnanalennusta tai kaupanpurkua, mikäli myyjä ei ole korjannut tai vaihtanut tuotetta mainitun kohtuullisen ajan puitteissa. Kuluttaja ei täten ole suoraan oikeutettu näihin, vaan kuluttajalla on velvollisuus antaa myyjälle aikaa tuotteen sopimuksenmukaiseksi saattamiseen. Tämä ei kuitenkaan päde, mikäli olosuhteiden perusteella on selvää, että myyjä ei aio toteuttaa korjausta tai myyjä on tästä suoraan kieltäytynyt kohtuuttomien kustannusten takia. Näiden lisäksi direktiivi määrittelee muita kuluttajansuojakeinoja, kuten oikeuden vahingonkorvaukseen, jos virheellisen tuotteen seurauksena aiheutuu vahinkoa tai haittaa (Direktiivi 2019/771/EU.)

Vastaavasti Suomessa direktiiviä 2019/771 täydennetään kuluttajansuojalailla 38/1978. Se antaa direktiiviin verrattuna tarkempia ja paikallisesti sovellettavia säännöksiä kuluttajansuojasta Suomessa. Laki määrittelee kuluttajien oikeudet ja velvollisuudet sekä yritysten vastuun markkinoinnin, kuluttajille tarjottavien tuotteiden ja palveluiden osalta Suomessa. Lailla pyritään suojelemaan kuluttajia epäoikeudenmukaisilta käytännöiltä tavaroita ja palveluita ostaessa (Kuluttajansuojalaki.1978, 38.)

Takuun ja sen merkityksen osalta Suomen kuluttajansuojalaki tarkentaa myyjän virhevastuuta siten, että mikäli voidaan myyjän toimesta todistaa, että virhe johtuu tapaturmasta, tavaran vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ostajanpuolen ulkoisesta tekijästä, ei myyjälle synny virhevastuuta. Takuutodistuksen sekä ostajan oikeuksien osalta laissa säädetään EU-direktiivin kanssa vastaavia asioita. Ostajalle kuitenkin määritetään laissa myös velvoite virheilmoituksesta. Ostajan tulee ilmoittaa virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa. Muutoin ei ostaja voi vedota tuotteen virheeseen. Kohtuullisen ajaksi tällaisessa tapauksessa katsotaan kaksi kuukautta. Ostaja saa kuitenkin vedota virheeseen, mikäli myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tuote ei täytä kuluttajanturvallisuuslain vaatimuksia tai tuote on muuten terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen (Kuluttajansuojalaki.1978, 38.)

Virheen oikaisun osalta laki ilmoittaa ostajalla olevan oikeus vaatia korjausta tai virheetöntä tuotetta, mutta myyjällä ei ole velvollisuutta toteuttaa oikaisua juuri ostajan pyytämällä tavalla. Myyjällä ei myöskään ole velvoitetta oikaista virhettä lainkaan, jos siihen on ylittämätön este tai siitä aiheutuu kohtuuttomia kustannuksia tuotteen arvon ja virheen laadun huomioiden (Kuluttajansuojalaki.1978, 38.)

2.2 Tehdastakuu

Uuden ajoneuvon kunto tarkastetaan jälleenmyyjän toimesta vielä suorittamalla ajoneuvolle luovutushuolto. Tämän yhteydessä ajoneuvo tarkastetaan kuljetusvaurioiden varalta, varmistetaan auton vastaavan ajoneuvotilausta, tarkastetaan ajoneuvon kunto, nestetasot sekä poistetaan testilaitteella autosta kuljetustila. EU direktiivien uusille ajoneuvoille tulee tarjota vähintään kahden vuoden takuun, sen alkamispäivästä lähtien. Takuun alkamispäiväksi luetaan asiakkaalle luovuttamispäivä, auton liikenteeseen ensirekisteröintipäivä tai kun auton mittarilukema ylittää 500 km. Näistä takuun alkamispäiväksi luetaan aikaisimmin täyttyneen ehdon täyttymispäivä. Tämä uuden ajoneuvon takuun aikana ajoneuvon tarvittavat korjaukset voidaan hoitaa asiakkaalle maksutta valtuutetulla merkkihuollolla tai jälleenmyyjällä, mikäli täällä todetaan vian syyksi valmistusvirhe ja korjaus suoritetaan takuehtojen ja korjausohjeiden mukaisesti. Tällä takuulla voi kuitenkin olla myös ajoneuvon ikään ja mittarilukemaan liittyviä rajoituksia kuluvien osien osalta. Esimerkiksi jarrupaloja osalta takuuta voi olla rajoitettu ääneen tai tärinään liittyvissä asiakasvalituksissa tietyin kilometrirajoituksin liitteen 1 mukaisesti. Rajoituksia näiden lisäksi voi löytyä myös mm. renkaan tasapainotuksilla, pyöränkulmien säädöillä pyyhkimensulilla, polttimoilla yms. Näille mahdolliset komponentti kohtaiset esimerkkirajoitukset löytyvät liitteestä 1 (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Hybridit sekä sähköautojen yleistymisen myötä myönnetään yleisesti näille ajovojen korkeajänniteakuille myös oman takuunsa. Akkutakuun kesto vaihtelee automerkkien ja mallien mukaan. Akkutakuun kesto sähköautolla voi esimerkiksi tietyllä merkillä olla jopa 8 vuotta. Näiden kilometrirajoitus vaihtelee auton markkina-alueen sekä auton valmistus sukupolven mukaan. Esimerkiksi tietyllä

merkillä Suomessa vanhempien sukupolvien autoissa kilometrirajoitus on 100 000 km ja uudemmissa taas tämä on 160 000 km. Hybridiajoneuvoissa akkutakuun kesto määräytyy valmistussukupolven mukaan liitteen 1 mukaisesti. Korkeajänniteakun takuu koskee vain korkeajänniteakun sisäisiä komponentteja ja niiden vikaantumista, esimerkiksi akkukennoja ja kennojen valvontaelektroniikkaa (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Auton maalipinnalle auton valmistajat myöntävät usein myös oman takuunsa. Tämän kesto vaihtelee merkeittäin. Tietyllä auton valmistajalla tämä voi olla esimerkiksi 3 vuotta. Maalipinnan takuu kattaa yleisesti viat auton kiinteissä auton pääväriyksellä maalatuissa koripaneeleissa, jotka voidaan todentaa valmistusprosessista johtuviksi. Ulkoisten asennettujen osien kuten esimerkiksi ovenkahvojen tai kattokaiteiden maalipinnan vaurioita ei tämä kuitenkaan kata. Näissä osissa esiintyvät viat, jotka voidaan todeta aiheutuneen valmistusprosessista, eikä ulkoisesta vauriosta voi yleisesti kattaa kuitenkin uuden auton tehdastakuu (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Näiden lisäksi auton korille ja siihen liittyville paneeleille auton valmistajat myöntävät yleisesti myös oman takuunsa. Tämän kesto voi olla esimerkiksi 12 vuotta. Tämä kattaa korroosion, joka tapahtuu kotelorakenteiden sisäpuolelta. Tämä takuu ei kuitenkaan kata korroosiota, jonka lähtösyynä on laiminlyönti tai ulkoinen aiheuttaja, kuten kiveniskeymä. Tämän takuun voimassa olon lisävaatimuksena voi kuitenkin olla esimerkiksi huolto ohjelman täydellinen noudattaminen tarkastushuoltojen osalta. Tässä yhtenä tarkastuskohteena on auton alusta korroosion varalta. Nämä huollot tulevat olla auton huoltohistoriassa suoritettuna ajallaan tai erään autonvalmistajan sallimalla maksimissaan 10 % ylityksellä huoltovälistä. Näiden ehtojen rajaamana tämä takuu kattaa yleisesti korin osien korjaukset tai vaihdot, jotka suoritetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti valtuutetussa merkkihuollossa tai huollon alihankintana palkatussa korikorjaamossa (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

2.2.1 Jatkotakuut ja Huolenpitosopimukset

Tietyillä merkeillä tehdastakuun lopussa asiakas saa kutsun takuunpäättymistarkastukseen. Tämän yhteydessä ajoneuvo tarkastetaan vielä

läpi mahdollisten puutteiden varalta. Tämän yhteydessä havaitut viat voidaan yleisesti vielä korjata takuutyönä. Asiakkaalla on ennen takuun päättymistä mahdollista ostaa autonvalmistajan oma kaupallinen jatkotakuu. Jatkotakuu sopimusten voimassaolo on usein kilometrirajoitettu ja kestoltaan takuuta voi valmistajasta riippuen olla mahdollista jatkaa tehdastakuun päätyttyä vielä kolme vuotta. Nämä toimivat siis takuun jatkona ja kestopensa aikana kattavat samoin ehdoin kuin tehdastakuukin kaikki auton tarpeelliset korjaukset, jotka voidaan todeta valtuutetulla merkkihuollolla tai jälleenmyyjälle valmistusvirheestä johtuviksi. Tämä ei kuitenkaan usein kata akku- tai maalitakuun alaisia korjauksia. Jatkotakuun voimassaolon vaatimuksissa on yleisesti myös, että valmistajan määrittämät huollot suoritetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja ajallaan, sallien esimerkiksi 10 % ylityksen. Erona tehdastakuuseen on myös se, että nämä eivät aina kata sijaisautokuluja. Joillain autonvalmistajilla voi olla myös tietyille markkina-alueilla myydyissä uusissa autoissa valmiina takuunosalta pidennyksiä. Nämä kattavat samalla periaatteella korjaukset kestopensa aikana myös muilla alueilla. Ajoneuvolla voimassa olevat jatkotakuut ja huolenpitosopimukset löytyvät useimmilla merkeillä autontiedoista merkkikohtaisista tietokannoista (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

Jatkotakuiden lisäksi jotkut merkit tarjoavat myös huolenpitosopimuksia, jotka kattavat kaikki auton pyytämät huollot. Sopimukset, jotka autoon on mahdollista aktivoida, nähdään yleensä autonvalmistajien tietokannoista tai erikseen sopimusten myyntialustalta tälle osoitetulta välilehdeltä. Näitä sopimuksia voi olla edullisempia uusiin autoihin myytäviä. Nämä ovat voimassa auton takuunalkamispäivästä sopimuksen keston loppuun. Sopimuksia on erilaisia kilometrirajoituksiltaan sekä ajalliselta kestoltaan. Aktiivinen tai jo päättynyt sopimus on yleisesti myös mahdollista korottaa pidempikieliseen. Tällöin korotuksen hinta on voimassa olevan sopimuksen ja korotettavan sopimuksen hintojen erotus. Sopimuksen korottaminen voi auton valmistajasta riippuen olla mahdollista vielä 15 kuukautta sopimuksen päättymisen jälkeen (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

Myös käytettyihin autoihin voi joillain automerkeillä olla mahdollista ostaa huolenpitosopimus. Sopimukset toimivat vastaavalla tavalla kuin uuden auton sopimukset. Nämä ovat usein uuden auton huolenpitosopimuksia kalliimpia.

Näihin on myös ajallisen keston lisäksi aina määritetty myös kilometrirajoitus. Tämän lisäksi sopimus alkaa aktivointihetkestä ja on voimassa kestopäivän ajan. Tämän takia yleisesti sopimusten aktivointi ajoitetaan lähes aina huoltopäivään. (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

Näiden perus huolenpitosopimuksien lisäksi jotkut auton valmistajat voivat tarjota myös Plus tai Premium sopimuksia. Nämä voivat kattaa auton pyytämien perushuoltokohteiden lisäksi myös esimerkiksi auton jarrut sekä pyyhkimensulat. Pyyhkimensulkien vaihto voi joillain autonvalmistajilla olla kuitenkin rajoitettu suoritettavaksi vain vuoden välein. Plus sopimuksia voi olla myös erikseen uuden auton sekä käytetyn auton. Näissä myös on erilaisia sopimuksia kestoltaan ja hinta näiden osalta on aina perussopimuksia korkeampi. Autossa voimassa olevat huolenpitosopimukset nähdään useimmiten auton tiedoista autonvalmistajan omaa tietokantaa käyttäen (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

2.2.2 Takaisinkutsut

Ajoittain kun havaitaan suuressa erässä valmistusvirheestä johtuvaa vikaa ja tämän korjaaminen vaatii esimerkiksi jonkin komponentin rakenteen muutosta, voi autonvalmistaja julkaista asiasta teknisen takaisinkutsukampanjan. Kyseisiä korjauksia vaativat ajoneuvot valikoidaan runkonumeron mukaan ja tiedot avoimesta kampanjasta sekä kampanja kohtainen korjausohje tulevat näkyviin auton tietoihin (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Autonvalmistajien keskuudessa takaisinkutsukampanjat jaotellaan usein kahteen eri kategoriaan mahdollisen vian vakavuuden tai tämän aiheuttaman turvallisuusriskin perusteella. Turvallisuusriskin tapauksessa tai, jos vika on pakokaasupäästölaitteisiin liittyvä, julkaistaan tuotannossa oleviin autoihin kampanja, joka vaatii äkillisiä toimenpiteitä. Mikäli ajoneuvossa on aktiivinen äkillisten toimenpiteiden kampanja, on loppukäyttäjälle luovutus tai sisäiseen käyttöönotto kiellettyä, kunnes korjausratkaisu on julkaistu ja tämän mukainen korjaus on suoritettu ajoneuvolle. Jo asiakaskäytössä oleville autoilla näissä tapauksissa julkaistaan takaisinkutsu kampanja. Tällöin asiakkaalle lähtee aina kotiin kirje, jossa ilmoitetaan avoimesta kampanjasta ja tämän mahdollisesta

riskistä, sekä kehoitetaan ottamaan yhteyttä lähimpään merkkihuoltoon tai jälleenmyyjään. Vastaava ilmoitus asiasta voidaan välittää myös käytössä olevaan automerkin omaan sovellukseen tai jopa auton näytölle (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Vähemmän kriittisten laadunvalvonnan havaitsemien vikojen osalta voidaan julkaista myös takaisinkutsukampanja. Nämä tulevat myös auton tietoihin näkyviin ja joidenkin kampanjoiden osalta asiakkaisiin voidaan olla yhteydessä kirjeitse. Näiden osalta korjauksen tai tarkastuksen suorittaminen autonvalmistajien ohjeiden mukaisesti tulee suorittaa seuraavalla mahdollisella korjaamokäynnillä tai huollon yhteydessä. Jälleenmyyjän tai merkkihuollon vastuisiin kuuluu kuitenkin huolehtia, että korjaamalla käyvien ajoneuvojen avoimet kampanjat suoritetaan korkealla prioriteetilla. Tämän johdosta ajoneuvojen avoimet takaisinkutsukampanjat on aina syytä tarkastaa ajanvarauksen tai viimeistään auton vastaanoton yhteydessä. Avoin kampanja katoaa auton tiedoista, kun ajoneuvolle luodaan uusi huoltotapahtuma lukemalla avaimen tiedot avainlukijalla tai suorittamalla auton testi merkkitesterillä ja tästä 30 päivän sisällä takaisinkutsukampanjan suoritus anotaan takuujärjestelmästä kampanjaohjeen mukaisesti (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Vastaavasti turvallisuuteen liittyvien vikojen osalta voi runkonumerovalinnan perusteella auton tiedoissa näkyä voimassa oleva komponenttikohtainen takuuajan jatko. Tällöin mikäli asiakasvalituksen perusteella suoritettua vianhaun tuloksena on uusia komponentteja, johon tämä kohdistuu, voidaan korjaus suorittaa asiakkaalle veloitusetta ja korjaus anoa autonvalmistajan takuujärjestelmästä. Tämä käytäntö ei ole kuitenkaan kovin useilla merkeillä käytössä ja näiden töiden tekeminen yleisesti vaatii myös lisähyväksynnän luonnin (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

2.2.3 Varaosatakuu

Myös autonvalmistajien alkuperäisosille sekä lisävarusteille on myönnetty 2 vuoden varaosatakuu EU-direktiivien mukaisesti. Takuun alkamishetkeksi katsotaan ostohetki ja varaosatakuulla ei lähtökohtaisesti ole kilometrirajaa paitsi kuluvilla osilla voi olla erikseen määritettynä esimerkiksi jarruilla. Näiden osalta

takuun kesto on rajattu liitteen 1 mukaisesti. Varaosatakuu on voimassa myös yleisesti voimassa myös valmistajan virallista varaosakanavaa käyttäen tilatuilla tehdaskunnostetuilla vaihto-osilla. Vaihto-osien varaosatakuu voi olla merkistä riippuen oma takuutyypinsä takuujärjestelmässä, mutta toimii yleisesti samalla periaatteella kuin normaali varaosatakuu (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Varaosatakuu on yleisesti kuitenkin voimassa vain, mikäli osan on maksanut asiakas. Täten mikäli alkuperäinen korjaus on suoritettu takuu- tai goodwillkorjauksena, ei osalla ole varaosatakuuta. Joillain merkeillä voidaan goodwill tapauksissa kuitenkin varaosatakuu myöntää osalle, mikäli asiakas maksaa huomattavan osan varaosakulusta. Tämän takia näissä tapauksissa on goodwill töissä kyseisillä merkeillä syytä osoittaa kulujako tämän mukaiseksi. Vastaavasti myöskään jatkotakuiden sopimuksen piiriin uusituille osille ei myönnetä varaosatakuuta, mutta huolenpitosopimuksen piiriin uusituille osille voi merkistä riippuen varaosatakuu olla voimassa. Varaosatakuu on myös voimassa, jos ulkoinen taho esimerkiksi vakuutusyhtiö on maksanut osan, mutta asiakas on tästä maksanut omavastuu osan (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3 TAKUJÄRJESTELMÄT

Takuujärjestelmänä on usein verkkopohjainen tai erikseen tietokoneelle ladattava ohjelma. Ohjelman tärkeimmät toiminnallisuudet tämän työn kannalta ovat takuuanomusten luonti sekä tarkastelu, mutta toimintoja voi joillain merkeillä olla kuitenkin paljon enemmän. Tämä toimii siis kanavana merkkihuollolle anoa jo tehty takuutyö, mutta näiden töiden osalta on huomattava määrä vaatimuksia, jotka on otettava huomioon enne kuin työtä anotaan. Tässä kappaleessa perehdytään näihin vaatimuksiin. Näiden takuutöiden osalta suurimman prioriteetin ottaa töiden asianmukainen dokumentointi. Tämä edellyttää hyvin suunniteltua korjaamoprosessia töiden varaamisen, vastaanoton sekä suorittamisen osalta.

Takuutyön suorituksen jälkeen tulee työt anoa takuujärjestelmästä määritetyn ajan puitteissa. Tämä voi automerkistä riippuen olla esim. 14 päivän sisällä, mikä on yleinen suositus. Anomuksen luomiselle voi tämän lisäksi olla määritettynä myös absoluuttinen takaraja, joka voi olla esimerkiksi 30 päivää (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Anotut takuutyöt menevät prosessoitavaksi. Tämän yhteydessä järjestelmä tarkastaa työn automaattisesti tai työ menee kyseisen autovalmistajan takuuosaston manuaaliseen tarkastukseen. Anottu työ menee hyväksyttäväksi tai palautuu takaisin, mikäli anomuksella havaitaan puutteita. Näissä tapauksissa on anomuksen kommenttikenttään takuuosasto lisännyt aina syyn palautukselle. Usein kyseessä on puuttuva vaadittu liite tai työstä halutaan lisätietoa. Anomukselle liitteen tai vaaditun tiedon lisäämisen jälkeen voidaan anomus lähettää takaisin prosessoitavaksi. Kun anomus tulee takaisin korjattavaksi, on tähänkin määritetty takaraja korjauksen suorittamiseksi tämä voi merkistä riippuen olla esimerkiksi 14 päivää. Mikäli ei tänä aikana korjaa anomusta, se hylätään osittain tai kokonaisuudessaan. Myös anomuksen korjaamiselle voi olla määritettynä ylärajaksi esimerkiksi 10 korjauskertaa, jonka jälkeen anomus voidaan hylätä. Mikäli anomukselta hylätään, jotain perusteltua ja anomus menee jo hyväksyttäväksi. Voidaan tästä usein tehdä uusi hakemus, jossa anotaan vain hylätyt asiat. Tähän tulee yleisesti anomuksen tietokenttään täyttää vanhan

anomuksen anomusnumero sekä kommenttikentässä ilmoittaa anomusnumero ja anottu asia perusteineen. Tätä samaa toimintamallia voidaan myös käyttää, mikäli virheen johdosta anomukselta jää puuttumaan esimerkiksi jokin osa tai työvaihe (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Suurimmassa osassa autonvalmistajien takuujärjestelmistä on käytössä automatisoitu tarkastus, joka lähettää anomukset hyväksyttäväksi. Manuaaliset tarkastukset tulevat lähinnä vain todella isojen korjausten osalta tai mikäli järjestelmä havaitsee jonkin puutteen, mikä ei kuitenkaan johda hylkäämiseen. Tämän takia, mikäli dokumentoinnit on hoidettu asianmukaisesti, laskutetaan takuutyöt sisäisesti Automasterista jo heti anomisen jälkeen anomuksen mukaisesti. Hyväksytyjen anomusten osalta tulee automerkistä riippuen tietyn aikavälin välein hyvityslasku. Hyvityslasku haetaan useimmiten itse takuujärjestelmästä tälle osoitetusta välilehdestä. Hyvityslaskun osalta tulee vielä tarkastaa, että kunkin työmääräimen hyvitetty määrä täsmää laskutettua määrää. Mikäli tässä kohtaa havaitaan, että jotain on vielä hylätty anomukselta, tulee tästä tehdä kysely teknisentuen takuuosastoon asian selvittämiseksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.1 Korjaamoprosessi

Takuukorjausten osalta korjaamoprosessi lähtee käyntiin samalla tavalla, kuin muidenkin töiden osalta. Kaikki alkaa asiakkaan yhteydenotosta jostakin kanavaa pitkin. Kun asiakas ilmoittaa havaitsemastaan viasta. Tulee työnjohtajan kirjata tämä asiakasvalitus työmääräimelle ylös. Vianmäärityksen helpottamiseksi tulee vian ilmentymisen olosuhteet selvittää. Tämä on tärkeää varsinkin, mikäli oire on havaittavissa vain ajoittain. Työnjohtajan ei kuitenkaan tule kirjata työmääräykseen omia johtopäätöksiä tai mitään asentajan vikadiagnoosia tiettyyn suuntaan ohjailevaa tekstiä, vaikka vika olisikin yleinen tiettyyn komponenttiin kohdistuva. Oiretta ei myöskään vielä voida todeta takuunalaiseksi valmistusvirheestä johtuvaksi viaksi tässä vaiheessa vaan ajoneuvo on tutkittava ensin. Työmääräystä perustettaessa on myös syytä tarkistaa ajoneuvosta takuun tai jatkotakuun voimassa olo sekä mahdolliset avoimet takaisinkutsukampanjat ajoneuvon tiedoista. Lisäksi joillain merkeillä asiakkaan pyynnöstä, mikäli työn kesto on enemmän kuin yksi tunti ja autossa on takuu voimassa, on asiakkaalle

tarjottava liikkumISRatkaisua, eli useimmissa tapauksissa huollon sijaisautoa (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Kun ajoneuvo tuodaan huoltoon diagnoosia, korjausta tai huoltoa varten luodaan tehtävistä toimenpiteistä työmääräys. Tämä toimii perustana työstä tehtävälle takuuanomukselle, ohjeena tehtävistä töistä mekaanikkoa varten sekä myös sitovana sopimuksena asiakkaan sekä korjaamon välille. Tätä varten asiakkaalta on pyydettävä suostumus suoritettaviin toimenpiteisiin. Verbaalinen sopimus ei takuutöiden osalta riitä, joten tämä hoidetaan pyytämällä asiakkaan allekirjoitus työmääräykseen sekä työtä vastaanottavan työnjohtajan on allekirjoitettava työmääräys myös sekä lisättävä oma nimenselvennys. Asiakkaan suostumuksen taltiointi on yksi asioista, joita takuuauditoinnissa tarkastellaan. Näiden tietojen lisäksi työmääräyksestä on löydyttävä asiakkaan tiedot, asiakasvalitus asiakkaan omin sanoin sekä täydet tiedot ajoneuvosta sisältäen myös runkonumeron sekä ensirekisteröintipäivämäärän. Joillain merkeillä voi myös olla vaatimuksena esimerkiksi avaimen lukeminen työtä vastaanotettaessa ja tästä raportin tulostus (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Takuutöissä korjausten osalta tulee aina suosia kustannustehokkainta tapaa eli mahdollisuuksien mukaan suosia korjausta osan vaihtamisen sijasta. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, mutta mikäli havaitaan, että osa, joka olisi ollut korjattavissa on vaihdettu uuteen, hylätään takuuanomus kyseisen työn osalta. Tämä sääntö on voimassa erityisesti moottorin sisäisten vikojen osalta. Kuitenkin lähtökohtaisesti, jos kampiakseli, sylinterinkansi tai moottorilohko on vaurioitunut, on vaihtomoottorin asennus korjausta kustannustehokkaampaa. Korjaustoimenpiteissä tulee aina käyttää pelkästään valmistajan omia öljyjä ja muita nesteitä. Suurempien komponenttien osalta, kuten esimerkiksi vetopyörästöjen tai vaihteistojen, on käytettävä aina mahdollisuuksien mukaan tehdaskunnostettua osaa takuutöissä. Mikäli kyseistä osaa ei ole saatavilla, voidaan korjaus suorittaa myös uudella osalla, mutta saatavuusongelma tulee dokumentoida ja kuvakaappausvarastosaldoista voidaan joutua liittämään myös liitedokumentiksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Takuukorjausten suorittamisen jälkeen tulee vaihdetut osat vielä puhdistaa, laputtaa osanumerotarralla tai asettaa uuden osan laatikkoon, ja varastoida

lukittuun tilaan. Tämä koskee myös takaisinkutsukampanjoita sekä goodwill töitä. Osat tulee varastoida, koska mikäli autovalmistaja korvaa työn ovat osat valmistajan omaisuutta ja joissain tapauksissa tulee osia lähettää analysoitavaksi. Vaatimukset osien varastoinnille vaihtelevat merkeittäin. Joillakin autovalmistajilla voi vaatimuksena olla perustakuutöiden 7 päivän varastointi ennen kuin ne voidaan hävittää. Tietyissä tapauksissa jotkut valmistajat vaativat vielä pidempää varastointia. Tällaisia tapauksia voivat olla osat, joista on tehty tekniseen tukeen kysely tai osat, jotka on uusittu teknisen takaisinkutsukampanjan piiriin, mikä on julkiastu alle 12 kuukautta sitten, osat, joiden vikaantuminen on johtanut onnettomuuteen tai ovat aiheuttaneet ajonestävän vikaantumisen. Näiden kyseisten osien varastoinnille voi joillain merkeillä olla varastoinnin osalta vielä pidempikestoisia vaatimuksia. Mikäli ennen varastointiajan umpeutumista autovalmistaja pyytää tiettyä osaa tutkittavaksi, tulee kyseinen osa lähettää pyynnön mukana tulevan ohjeistuksen mukaisesti tai takuuhyvitys kyseisen työn osalta voidaan periä takaisin (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.1.1 Dokumentointi

Työn vastaanoton jälkeen työmääräin sekä auton avaimet viedään asentajalle. Kun asentaja saa työmääräimen, jossa on takuu tai goodwill työtä, on työn dokumentointi erityisen tärkeää. Tämä pätee myös takaisinkutsukampanjoihin sekä huolenpitosopimuksen piiriin suoritettaviin huoltotoimenpiteisiin. Kun työ on asiakasvalituksen perusteella suoritettavaa vianhaku, tulee asentajan ensimmäiseksi todeta asiakasvalituksen paikkansapitävyys. Esimerkiksi jonkin ylimääräisen äänen osalta tämä voi tarkoittaa, että asentaja toteaa auton pitävän epänormaalia ääntä. Tämän jälkeen asentaja suorittaa itse vikadiagnoosin ja tämän perusteella vaaditun korjauksen. Näistä toimenpiteistä asentajan tulee kirjata työmääräimelle vian todennus, suoritettu vikadiagnoosiprosessi sisältäen suoritettut tarkastustoimenpiteet ja vaadittavan korjauksen. Vian syy tulee myös kirjata ylös, jotta voidaan rajata ulkoisen aiheuttajan luomat viat pois. Mikäli asentaja havaitsee työn yhteydessä muita vikoja ajoneuvosta, tulee myös nämä kirjata ylös. Näiden osalta korjauksen suorittaminen tulee vielä hyväksyttää asiakkaalta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Kuvat ja videot havaituista vioista tulee myös aina ottaa mahdollisuuksien mukaan. Esimerkiksi vuodot on aina kuvattava ja korjauksen anomus hylätään, mikäli tästä ei ole liitteenä kuvia. Sama pätee kuluvien sekä alustan osien osalta. Mikäli asiakasvalitus on ylimääräinen ääni ja tämä todetaan korjaamalla takuunalaiseksi viaksi, on tämä taltioitava myös videolle ja anomuksen liitteeksi auttamaan prosessointia. Mikäli autossa havaitaan vikaa, joka on mahdollista kuvata, tulee viasta ottaa tarkka lähikuva (Kuva 1), sekä vian alueelta laajempi kuva (Kuva 1). Näiden lisäksi ajoneuvosta tulee ottaa yleiskuva (Kuva 1), josta näkyy auton rekisterikilpi. Tämä on yleisimmin käytössä oleva autonvalmistajien ohje takuutöiden kuvaamiselle (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)



Kuva 1. Esimerkki lähikuva viasta (Saira. 2023).



Kuva 2. Esimerkkikuva kauempaa vian alueelta (Saira. 03.2023).



Kuva 3. Esimerkki yleiskuva autosta (Saira 03.2024).

Näiden esimerkkikuvien (kuvat 1, 2 ja 3) mukaiset kuvat tulee aina ottaa, mikäli vika voidaan esittää valokuvilla. Tämä koskee myös esim. valojen puutteellista toimintaa, mikä saadaan kuvilla esitettyä. Takuuseen anotut työt, joista puuttuu nämä vaaditut kuvat voi takuujärjestelmä hylätä jo automaattisesti. Usein on suositeltavaa lisätä myös kuva kyseisen osan osanumerotarrasta, jos tämä on mahdollista.

Vikadiagnoosin jälkeen voidaan itse korjaus suorittaa. Tästä asentajan tulee myös dokumentoida työmääräimelle vielä suoritettu korjaus sekä korjauksen lopputulema, eli tuliko kyseinen vika kuntoon. Jos työ vaatii jotain nesteitä kuten jäähdytysnestettä tai moottoriöljyä, tulee asentajan kirjata myös tarvittava neste sekä tämän määrä (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Takuutöiden osalta työmääräimelle kirjoitettavan suppeamman dokumentoinnin tueksi asentaja kirjoittaa myös työmääräykseen liitettävän mekaanikon raportin. Raportista tulee selvittää samat asiat kuin työmääräyksestä, eli asiakasvalitus, vian todennus, vikadiagnoosiprosessi, vaadittava korjaus sekä korjauksen lopputulema. Tähän tulee kiinnittää huomiota varsinkin töiden osalta, joissa vianhaun kesto on suuri. Tämä toimii myös pohjana tulevalle takuuanomukselle, koska tämän dokumentin pohjalta anotaan suoritettu vianhaku. Mekaanikon raportista tulee selvittää päivämäärä, työmääräimen numero, johon raportti liittyy sekä työn suorittanut asentaja. Tässä dokumentissa tulee myös kirjoittaa tarkasti suoritettu vianhaku kaikkine vaiheineen. Nämä vaiheet tulee myös kellottaa raportille kuvan 4 mukaisesti. Tämän lisäksi työmääräykseen tulee todisteeksi liittää Automasterista mekaanikon leimaus, joka tukee raportin kellotuksia sekä valmistajan oman merkkitesterin operaatoraportti, mikäli vianhaku sisältää testerillä tehtävää työtä. Tämä johtuu siitä, että useasti vianhaun osalta tehdään työtä, jolle ei löydy suoraa ohjeaikaa, joten nämä anotaan käyttämällä tehtyä työtä kuvaavaa avoimen ajan työvaihetta. Asentaja ei myöskään voi aina tietää, mitkä toimenpiteet anotaan avoimella ajalla ja mitkä ohjeajallisella, joten mekaanikon raporttiin tulee kellottaa kaikki suoritettut työvaiheet autonvalmistajan vaatimusten mukaisesti. Tämän vaatimukset kellotuksen tarkkuudelle voivat olla esimerkiksi 5 minuuttia (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

TM: **Asentaja:**

28.12.2023

Job 1: Asiakasvalitus: Auto kieltänyt ajon ja mikään sähkölaite ei toimi. Sähköjärjestelmähäiriö

Auto täysin virraton. 12V järjestelmä tuettuna autoon saadaan virrat päälle, mutta ei voi ajaa. Hälyttää korkeajännitejärjestelmän vikaa. Auto siirretty halliin ja asiaa alettu tutkimaan. Auton testin suoritus. Vikakoodien perusteella korkeajännitettä ei tule ulos akusta vaikka akku täysi.

Korkeajännite-akun sulake palanut. Syytä tälle selvitetty mittaamalla sen jälkeen olevat komponentit eli molemmat korkeajännite lämmittimet, AC kompressori sekä CCU. CCU:ssa havaittu sisäinen oikosulku. CCU uusittu + ohjelmoitu autoon sekä suoritettu lopputarkastukset ja testit. Auto tuli kuntoon.

2 x 1,5L jäähdytinneste HT-12

Az-aika: 28.12.2023

12:27 – 12:50 12V järjestelmän tukeminen/lataaminen ja testaus (tyhjä 12V akku)

12:50 – 13:10 Korkeajännite huoltoerottimen virtapiirin tarkastus.

14:40 – 15:00 Korkeajännite sulakkeen tarkastus (irroitus)

15:00 – 15:20 Korkeajännitelinjan mittaus väliltä HV-akku -> CCU

15:20 – 15:40 Korkeajännitelinjan mittaus väliltä CCU -> akkulämmitin

15:40 – 16:00 Korkeajännitelinjan mittaus CCU -> sisätilan lämmitin

29.12.2023

08:00 – 08:20 Korkeajännitelinjan mittaus CCU -> AC kompressori

08:20 – 08:40 AC-kompressorin sisäisen vastuksen mittaus HV adapterilla

08:40 – 09:00 Akkulämmittimen sisäisen vastuksen mittaus HV adapterilla

09:00 – 09:20 Sisätilojen lämmittimen sisäisen vastuksen mittaus HV adapterilla

09:20 – 09:40 CCU sisäinen vastus mittaus HV adapterilla

09:40 – 10:08 HV järjestelmän eristysvastus mittaus ilman CCU:ta

Kuva 4. Kuvakaappaus mekaanikon raportista (Saira 03.2024).

Vianmääritys voi myös ajoittain vaatia koeajoa. Tämä ei kuitenkaan useimmilla merkeillä ole työtä, joka voidaan takuujärjestelmästä anoa muutoin kuin erityistapauksissa, joissa on avattu tekniselle tuelle pyyntö ja tekninen tuki pyytää suorittamaan koeajoa. Muutoin koeajot tulee lähtökohtaisesti suorittaa muun kuin tuottavan henkilöstön, eli asentajien toimesta. Näissä tapauksissa tulee vaadittu koeajo kellottaa raportille, samoin kuin muukin suoritettu vianhakutyö. Mekaanikon raporttia ei myöskään saa muuttaa enää takuuanomuksen lähetyksen jälkeen ja tämä johtaa takuuauditoinnissa ainakin osittaiseen työn hylkäämiseen (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Mekaanikon raportti tulee tehdä aina takuutöissä. Tämä koskee myös huolenpitosopimuksen piiriin tehtäviä huoltoja sekä teknisiä takaisinkutsukampanjoita. Vastaavasti näihinkin kirjataan suoritettut toimenpiteet ja käytettyjen nesteiden määrä. Lisäksi jotkin takaisinkutsukampanjat voivat vaatia lisädokumentointia, kuten esimerkiksi uuden asennetun osan sarjanumeroa tai kuvia tietyistä komponenteista. Nämä selviävät aina kampanjaohjeesta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.2 Takuujärjestelmä

Suoritettut takuunalaiset korjaukset anotaan autovalmistajan omaa takuujärjestelmää käyttäen. Takuujärjestelmistä pystyy uusien takuuanomuksien tekemisen lisäksi myös katsoa vanhoja hakemuksia, tehdä goodwill-kyselyjä ja tarkastella näiden tilaa, tarkastella teknisten takaisinkutsukampanjoiden listauksia autoista, jotka on osoitettu oman jälleenmyyjänumeron toimialueelle sekä tarkastaa ajoneuvojen historiatietoja takuutöiden osalta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Näistä toiminnoista eniten tarvitaan takuuanomusten tekemistä sekä jo tehtyjen anomusten tilan seuranta. Kun suoritettua takuutyötä lähdetään anomaan, tulee ensiksi varmistua, että kaikki tarvittava dokumentointi työstä on suoritettu. Tämän jälkeen voidaan itse työtä lähteä anomaan. Uuden anomuksen avaamiseksi syötetään ensin auton runkonumero sekä työmääräinnumero ja valitaan takuutyyppi (Erään merkin takuujärjestelmän opas. 2021.)

Tämän jälkeen avautuu uusi anomus. Anomuksen yläosaan täyttyvät automaattisesti jälleenmyyjännumero kirjautumistietojen perusteella sekä auton tiedot runkonumeron perusteella. Tästä tulee aina varmistaa takuunalkamispäivän paikkansapitävyys. Lisäksi takuujärjestelmät luovat usein automaattisesti anomus kohtaisen anomusnumeron. Itse tulee täyttää vielä auton mittarilukema sekä korjauspäivä. Korjauspäiväksi luetaan lähes aina päivä, jolloin on asentaja suorittanut viimeisen leimauksen työlle (Erään merkin takuujärjestelmän opas. 2021.)

3.2.1 Vauriokoodi

Ensimmäisenä kohtana perustietojen jälkeen järjestelmään täytetään vauriokoodi. Vauriokoodi on numerokoodi, jolla kuvataan tietyn komponentin vikalajia. Ajoneuvo kohtaisia hyväksytyjä vauriokodeja pääsee tarkastelemaan autovalmistajan omasta tietokannasta. Vauriokoodien osalta numero rakentuu useimmiten tavalla kuin työvaiheetkin, eli ensimmäiset kaksi numeroa määrittävät pääryhmän ja seuraavat kaksi alaryhmän ja tämän jälkeiset itse komponentin. Seuraavat numerot kuvaavat vaurion tyyppiä. Vauriokoodina tulee aina käyttää tarkinta oiretta kuvaavaa koodia, mutta aina ei täysin vastaavaa koodia löydy, joten on käytettävä lähimmäksi vian kuvausta osuvaa. Tämän johdosta on myös tärkeää, että asentaja on dokumentoinut havaitun vian aiheuttajan tarkasti (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Vauriokoodin valinta voi osalla merkeistä myös sulkea takuuanomusten osalta tiettyjä asioita pois. Esimerkiksi vuotoihin tai epänormaaleihin ääniin viittaavilla vauriokodeilla ei käytössä oleva takuujärjestelmä välttämättä hyväksy auton testin suoritusta tai sähköistä vianhakua. Tämä on syytä pitää mielessä ja mikäli nämä ovat kuitenkin tarpeellisia työn suorittamiseen, esimerkiksi kalibroinnin tarpeen takia, tulee tästä yleisesti tehdä erikseen tekniselle tuelle kysely anomuksen manuaalista tarkastusta varten. Kutakin vikaa ja tämän vian aiheuttamia lisävaurioita varten tulee merkistä riippumatta käyttää vain yhtä vauriokoodia. Samalla työmääräimellä suoritettavat takuutyöt anotaan yleisesti kaikki samalla anomuksella (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.2.2 Työvaiheet ja osat

Vauriokoodin syötön jälkeen lisätään takuuanomukselle kaikki tehdyt työvaiheet. Työvaiheet voidaan jaotella perustyövaiheisiin sekä avoimen ajan työvaiheisiin. Erona näillä on se, että perustyövaiheille on määritetty tietty ohjeaika. Lähtökohtaisesti työvaihekoodi samalle työlle on tietyn merkin kaikilla automalleilla sama, mutta ohjeajat voivat vaihdella mallien välillä. Ajoneuvo kohtaiset työvaiheet sekä niiden ohjeajat löytyvät listattuna valmistajan omasta tietokannasta. Työvaihekoodit rakentuvat samalla tavalla kuin

vauriokoodit, eli ensimmäiset neljä numeroa kertovat pää- ja alaryhmän. Seuraavat kolme numeroa määräytyvät komponentin ja työn mukaan. Perustyövaiheita on useimmilla merkeillä komponenttien uusinnan lisäksi myös muille toimenpiteillä, kuten esimerkiksi ohjelmoinnille, tiettyjen antureiden sekä toimilaitteiden kalibroinneille ja akun lataamiselle. Työvaihekoodin perään anomukselle tulee kirjata myös työvaiheelle käytetyt aikayksiköt. Nämä täytetään perustyövaiheelle mallikohtaisen ohjeajan mukaan. Avoimenajan työvaiheelle nämä ilmoitetaan käytetyn ajan mukaan, joka on perusteltavissa tuottavaksi mekaanikonraportin, leimausten sekä operaatoraportin avulla (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Kaikki perustyövaiheet vielä joillain merkeillä jaotellaan pää- sekä sivutyövaiheiksi. Kullakin työvaiheella on oma koodinsa sivu- sekä päätyönä. Päätyövaiheiden ohjeaika on aina sivutyövaihetta suurempi. Päätyövaiheita voidaan merkistä riippumatta käyttää vain yhtä korjaamokäyntiä kohden. Tapauksessa, jossa samalla työmääräyksellä tehdään asiakkaan maksamaa työtä sekä takuutyötä, tulee takuutyöt yleisesti anoa aina sivutyövaiheita käyttäen. Mikäli samalla anomuksella anotaan useita työvaiheita, joilla on samoja sisältöjä, automatisoidut takuujärjestelmät vähentävät automaattisesti työltä aikayksiköitä toiselta työvaiheelta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Perustyövaiheiden lisäksi on avoimenajan työvaiheita. Näitä käytetään, kun tehdylle tuottavalle toimenpiteelle ei ole valmistajan tietokannassa olemassa perustyövaihetta. Tämän lisäksi testerillä suoritettavalle vianhauille sekä sähköisille mittauksille on yleisesti omat työvaiheensa. Nämä löytyvät valmiina Automasteriin tehdyistä merkkikohtaisista takuu vianhaku paketeista. Kaikki avoimen ajantyyövaiheet löytyvät myös useimmiten valmistajien tietokannoista. Useimmilla autonvalmistajilla takuuanomuksessa yhtä työvaihetta voidaan käyttää vain kerran, joten mikäli jotain toimenpiteitä tulee tehdä useamman kerran, tulee seuraavat kerrat anoa kyseisen ryhmän avoimenajan työvaiheella. Näissä tapauksissa tulee myös mekaanikon raporttiin kirjata syy, miksi toimenpide on tehtävä useampaan kertaan (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Työvaiheiden alapuolelle anomukselle lisätään vielä työn vaatimat osat ja niiden lukumäärät. Varaosanumerot sisältävät myös osan pää- ja alaryhmän

ensimmäisessä neljässä numerossa. Anomukselle syötettäessä varaosia syötetään varaosat joillain merkeillä ilman näitä neljää numeroa. Takuujärjestelmä hyväksyy automaattisesti vain työhön vaaditut osat valmistajan korjausohjeiden mukaisesti. Järjestelmä tunnistaa nämä työvaiheen koodin perusteella. Mikäli järjestelmä hylkää jonkin vaurion korjaamiseen vaaditun osan, tulee tästä tehdä yleisesti tehdä teknisen tuen tiketti manuaalista hyväksyntää varten (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.2.3 Lisäkustannuskoodit

Joillain autovalmistajien takuujärjestelmillä on käytössään korjausten lisäkustannuksien osalta käytössä lisäkustannuskoodit. Varaosien alapuolelle anomukseen syötetään koodein työstä aiheutuneet lisäkustannukset. Yleisimmät käytetyt koodit voivat olla sijaisautokuluille, nesteillä tai muille yleisille sopimuksille. Eniten käytössä olevalla sijaisautokustannus koodilla anotaan asiakkaalle sijaisauton vuokraamisesta aiheutuvia kuluja. Tiedetyt merkit velvoittavat takuutöiden osalta merkkihuoltoja tarjoamaan asiakkaalle veloitusetta sijaisautoa, mikäli työn kesto ylittää tunnin. Tällaisissa tapauksissa voidaan sijaisautokulut anoa tälle osoitetulla koodilla tälle osoitetun vauriokoodin alla. Tämä sama käytäntö voi koskea myös teknisiä takaisinkutsukampanjoita, mutta näille voi käytössä olla omia ohjeistuksia. Pidempien takuukorjausten osalta voidaan useimmilla merkeillä sijaisautokuluja anoa myös useammalta päivältä, mutta tälle on määritetty aina maksimiraja. Sijaisauto kuluja voidaan anoa vielä pidemmältä ajalta takuukorjauksen yhteydessä, mikäli vaadittua osaa ei ole saatavilla. Tätä varten valmistajan ohjeistus vaihtelee, mutta useimmiten tulee osalle tehdä pikatilaus. Lisäksi varastosaldoista tulee tallentaa kuvakaappaus dokumentiksi anomukselle ja työmääräimen liitteeksi. Tästä tulee vielä lisäksi tehdä varaosapuolen tiketti tekniseen tukeen. Näissä erikoistapauksissa voidaan sijaisautokuluja anoa autonvalmistajan ohjeiden mukaisesti, mutta tästä on tehtävä aina lisäkyselyjä ennen itse takuuanomusta. Sijaisautokuluja anottaessa lisätään anomuksen kommenttikenttään aina selitys anotulle lisäkustannusoodille (Erään merkin sijaisautokäytännön uudistus. 2024.)

Toisena yleisimmistä käytetyistä koodeista voi olla nesteidenkäytön lisäkustannuskoodi. Tällä koodilla anotaan korjaukseen tarvittavia nesteitä, kuten

öljyjä, jäähdytysnestettä muita kemikaaleja tai pientarviketta, kuten alipaineletkua. Nämä anotaan aina nettohinnalla tarvittun määrän mukaan. Hintojen maksimimäärät ovat kuitenkin määrättyinä useimmiten autonvalmistajan puolesta liitteen 3 mukaisesti. Tälläkin koodilla anottaessa, tulee kommenttikenttään lisätä aina selitys anotulle lisäkustannuskoodille sisältäen myös käytetyn nesteen määrän (Erään merkin takuujärjestelmän opas. 2021.)

Näiden lisäksi käytössä voi olla koodeja liikkeen ulkopuolella suoritettavien korjausten osalta tai muista lisäsopimuksista. Näistä yleisemmin tarvitaan lisäsopimusten koodia. Tätä voidaan takuutöiden ja teknisten takaisinkutsujen osalta käyttää esimerkiksi kierrätyskustannuksien anomiseen. Tämän lisäksi koodia voidaan käyttää joissain erikoistapauksissa asiakashyvityksien osalta. Ulkoisen työn koodia käytetään alihankintana suoritettujen takuukorjausten anomiseen. Tätä käytetään ainoastaan ulkoisesti suoritettaviin korikorjauksiin ja maalauksiin. Ulkoiset työt voidaan useimmiten valmistajan ohjeiden mukaisesti anoa nettohintaan ilman arvonlisäveroa (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

3.2.4 Anomuksen kommentti ja liitteet

Työvaiheiden, osien ja tarvittavien lisäkustannuskoodien lisäyksen jälkeen tulee anomukselle lisätä vielä kommenttikenttään kuvaus työstä. Kommentti kenttään tulee lisätä viankuvaus asiakkaan sanoin, diagnoosiprosessi, kuvaus käytetystä avoimesta ajasta, havaittu vian aiheuttaja sekä vian korjaantuminen. Nämä samat asiat selviävät myös mekaanikon raportista. Tämän takia kommenttikenttään voidaan raportti liittää anomuksen kommenttikenttään. Tähän tulee vielä lisäksi kirjata selitykset anottaville lisäkustannuskoodille (Erään merkin takuujärjestelmän opas. 2021.)

Kommenttikentän alapuolelta löytyy kohta, johon autovalmistajan takuuosaston edustaja kirjoittaa oman kommenttinsa, mikäli anomuksella havaitaan puute. Anomuspohjalta löytyy lisäksi kenttä, johon lisätään kaikki vaaditut liitteet. Vaaditut liitteet vaihtelevat työn luonteen mukaan, useimmiten lisätään kuvat tai video havaitusta viasta (Erään merkin takuujärjestelmän opas. 2021.)

3.2.5 GoodWill

Goodwill anomukset luodaan valmistajan takuujärjestelmässä omalla välilehdellään. Goodwill anomukselle lisätään vauriokoodi sekä tiedot autosta ja korjauksesta. Auton tiedoista tulee aina varmistua, että auton huollot on tehty ajallaan. Korjauksen osalta tässä kohtaan ilmoitetaan korjauspäivämäärä ja tarvittavat lisäkustannuskoodit. Tämän jälkeen tälle saadaan automatisoitu päätös. Tälle on joillain merkeillä kuitenkin mahdollista pyytää myös manuaalista tarkastusta tai hakea hylätylle goodwill anomukselle kolmijakoa. Kolmijaon tapauksissa on aina kuitenkin kyse jälleenmyyjä lähtöisestä vastaantulosta. Tällöin kulut jaetaan osapuolten välillä tasaisesti tai tehdyn anomuksen mukaisesti. Maksuosuuksien suuruus riippuu auton iästä ja jälleenmyyjän halusta tehdä vastaantuloa. Goodwill ei ole mahdollista autoliikkeiden omistuksessa oleville autoille, mikäli autossa on muu kaupallinen takuu tai mikäli auto on myyty autoliikkeestä alle 6 kuukautta sitten. Tällöin vastuu korjauksesta on auton myyjäliikkeellä (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Tehdylle goodwill anomukselle generoituu aina oma valtuutusnumeronsa. Tämä mahdollistaa työn anomisen takuujärjestelmästä takuuajan ulkopuolella. Hyväksytyyn goodwill päätöksen jälkeen voidaan työ anoa takuujärjestelmästä. Anominen suoritetaan muuten, kuin normaali takuutyö, mutta vauriokoodin lisäksi anomukselle syötetään valtuutusnumero sekä töiden ja osien perään merkitään näistä valtuutuksen mukainen kulunjako. Dokumentoinnin osalta vaatimukset ovat samat kuin normaalillakin takuutyöllä. Työmääräimelle tulee lisäksi liittää myös kopiot asiakkaan laskusta sekä jälleenmyyjän sisäisestä laskusta (Erään merkin takuujärjestelmän käyttöopas. 2021).

4 YLEISIÄ TAKUUTAPAUKSIA

4.1 Akkutakuu

Akkutakuun osalta tulee muistaa, että takuu kattaa vain korkeajänniteakun sisäiset komponentit ja niiden vikaantumisen takia aiheutuvat lisävahingot. Työn anominen suoritetaan täysin samalla tavalla kuin minkä tahansa muunkin takuutyön. Dokumentointi on myös suoritettava normaaliin tapaan. Kyseessä on myös sähköisiä osia, joten tiettyjen merkkien parissa näiden uusinnalle on aina tehtävä merkkitesterillä testipolku kokonaan ja saatava tämän ohjatulla vianhaulla vaihtokäsky (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Tämän osalta erityistä tarkkuutta tulee kuitenkin käyttää työvaiheita valittaessa. Kustakin työvaiheesta on syytä tarkastaa sisältötekstit varmistuakseen, että kaikki tarvittavat työt tulee anottua. Työ voi olla myös syytä käydä suorittaneen asentajan kanssa läpi tämän varmistamiseksi. Tämä johtuu siitä, että työ voi vaatia joidenkin korkeajänniteakun sisäisten komponenttien purkua, mitkä eivät sisälly työvaiheisiin tai eivät selviä korjausohjeesta suoraan. Tämän johdosta työt rakentuvat usein monista pienemmistä työvaiheista kuvan 5 mukaisesti. Korjaukset ovat myös usein hyvin aikaa vieviä ja sisältävät myös suuren määrän osia (kuva 5). Kaikki tarvittavat osat ja niiden saatavuus on myös usein hyvä jo työtä varattaessa varmistaa varaosamyynnin kanssa.

JOB: 1, Asiakasvalitus: auto herjaa voimansirtoa, auto rajoittaa tehoa, tekee satunnaisesti, Korkeajänniteakun SME-ohjainlait.		
	Tuo ma 4.3 8:00	
	00, AUTON TESTIN SUORITUS	
	00, AKKU, LATAAMINEN	
	00, KORKEAJÄNNITEAKKUYKSIKÖN UUELLEENLAT.	
	KORKEAJÄNNITE- AKKUYKSIKÖN IRROTUS JA ASENNUS	
	MUISTINHALLINTAELEKTRONIIKAN (SME)IRROTUS JA ASENNUS	
	KOTELON KESKIOSAN IRROTUS JA ASENNUS (KORKEAJÄNNITE- AKKUYKSI	
	KAIKKIEN KENNONVALVONTAELEKTRONIIKKOJEN VAIHTO (AJONEUVODIAG	
	VAIHDA KOMMUNIKAATION JOHTOSARJA	
	VAIHDA KOMMUNIKAATION JOHTOSARJA	
	00, OHJAUSYKSIKÖN/YKSIKÖIDEN OHJELMOINTI/KOODAUS	
	VIAN ETSINTÄ, SÄHKÖTOIMISET/ELEKTRONISET JÄRJESTELMÄT	
	AUTON DIAGNOOSIN -TESTIMODULI- SUORITUS	
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, 5511B5,	85
N-	1002, 8A4A,	85
N-	1002, 543D7,	85
N-	1002, , COMBINATION ALLEN BOLT, 0000	
N-	1002, ,	85
N-	1002, ,	85
N-	1002, 543H, GASKET RING, 85	
N-	1002, 5512F6, GASKET RING, 85	
N-	1002, 546E4, HEX NUT, 85	
N-	1002, 5511B2,	85
N-	1002, 7A5D,	85
N-	1002, 10A4C, HEX BOLT, 85	
N-	1002, 1088B, HEX BOLT WITH WASHER, 85	
N-	1002, ,	35
N-	1002	85

Kuva 5. Korkeajänniteakun sisäisen korjauksen työmääräys.

Kuvassa 5 on työmääräys työltä, jossa korkeajänniteakun sisälle on uusittu ohjainlaite, joka vastaa koko akuston kennojen valvonnasta sekä kahden kennon kennokohtaiset valvontaelektronikat. Tämän lisäksi akustoon on uusittu molemmat kommunikaatiojohtosarjat. Työ koostuu 12 eri työvaiheesta ja suoritettuna valmistajan korjausohjeiden mukaisesti sisältää 28 eri varaosaa.

Akkukennoja uusittaessa niiden jännitetasoja joudutaan myös tasaamaan. Tämä on työtä, joka ei vaadi aktiivista osallistumista asentajalta, joten vaikka tämä on hyvin aikaa vievää, ei tätä voida anoa takuuseen, joten asentajalle on syytä täksi aikaa myös varata muuta työtä tuottavuuden ylläpitämiseksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

4.2 Varaosatakuu

Varaosatakuun anomiseen on useimmilla merkeillä oma välilehtensä. Varaosatakuutöitä anottaessa valitaan takuuanomuksen anomuksen luontisivulta takuutyypiksi varaosatakuu. Tämän jälkeen anomukselle lisätään tiedot, kuin muidenkin töiden osalta. Anomuksen yläkenttään tulee lisätä myös varaosatakuun alkamispäivämäärä. Tämä on aina alkuperäisen asiakkaan tai muun ulkoisen tahon maksaman laskun päivämäärä. Joillain merkeillä anomukselle voidaan vaatia myös varaosan vaihdon jälkeen ajatut kilometrit (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Dokumentoinnin osalta vaatimukset vastaavat muitakin takuutöitä. Mekaanikon tulee raportilla kuvata vianmääritysprosessi, todeta osa vian aiheuttajaksi ja kuvattavissa olevien vikojen osalta ottaa vaaditut kuvat. Liitteeksi työmääräimelle sekä anomukselle tulee kuitenkin aina liittää kopio alkuperäisestä laskusta. Tästä tulee selvittää eriteltynä kyseinen osa, maksajan tiedot, päivämäärä, auton tiedot sekä mittarilukema. Varaosatakuu voi joillain merkeillä olla myös voimassa osissa, jotka on myyty merkkikorjaamolta itsenäisille korjaamoille (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

4.3 Sähköinen vianhaku

Takuutyöt, joissa uusitaan sähköisiä komponentteja vaativat lähtökohtaisesti aina merkkikohtaisella testilaitteella tehtävää vianhakuja. Tämä aloitetaan aina auton testin suorittamisella. Testin perusteella saadaan selville auton vikamuistiin tallentuneet vikakoodit, niiden historiatiedot ja tämänhetkinen tila. Joidenkin autovalmistajien ohjeistuksen mukaisesti auton 12 V järjestelmä tulee olla kytkettynä laturiin testerillä suoritettavan vianhaun ajan. Täten auton testin suoritus sekä akunlataus voidaan aina anoa sähköisen vianhaun osalta. Auton testin suoritus voi myös joissain tilanteissa olla tarpeen useampia kertoja. Näissä tapauksissa anotaan joillain merkeillä seuraavat testit avoimella ajalla tarvittun ajan mukaan ja tämä vaatii normaalit toimenpiteet avoimen ajan dokumentoinnin osalta. Lisäksi on mekaanikon myös raportissaan ilmoitettava syy useamman testin suorittamisen tarpeelle. Joidenkin autovalmistajien ohjeistuksen mukaisesti

on auton testi myös suoritettava uudestaan, mikäli ei korjausta saada suoritettua tietyn aikavälin sisään vianhausta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Auton testin suorituksen jälkeen sähköisille komponenteille tulee suorittaa erilaisia testejä. Tämän yhteydessä voidaan komponenttia testata suoraan tai tämä voi ohjeistaa asentajaa tekemään tiettyjä mittauksia. Testit tulee aina suorittaa loppuun, mikäli tämän perusteella selviää vianaiheuttaja, koska joillain automerkeillä sähköiset komponentit vaativat lähtökohtaisesti aina vaihtokäskyn tallentumisen auton tietoihin. Ilman tätä ei useimmiten ole korjausta mahdollista anoa takuujärjestelmästä. Kaikki komponentit eivät kuitenkaan vaadi vaihtokäskyä, eikä tämän luominen ole aina edes mahdollista (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Takuujärjestelmästä anottaessa töitä, jotka sisältävät sähköistä vianhakua merkkitesterillä tulee näistä taltioida aina ensiksi operaatoraportit sekä muut olennaiset kuvakaappaukset työmääräykseen liitteeksi. Operaatoraporteista selviää asentajan suorittamat testit sekä niihin käytetty aika. Näiden perusteella tulee ennen työn anomista varmistaa, että mekaanikon raporttiin kirjatut ajat täsmäävät operaatoraportin aikojen kanssa, ja jos näin ei ole tulee ne muuttaa mekaanikonraportin ajat oikeiksi. Tämän jälkeen on myös varmistuttava, että asentajan leimaukset Automasterissa vastaavat myös näitä ja leimausraportti liitettävä myös työmääräimen dokumentiksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Työtä anottaessa tulee myös korjausohjeet tarkastaa, sillä korjaus voi vaatia osan vaihdon lisäksi myös kalibrointia, adaptioarvojen nollausta, ohjelmointia tai käyttöönottoa. Tämä ei aina sisällä työvaiheeseen ja voidaan anoa lisäksi avoimella ajalla. Lisäksi autoa ohjelmoitaessa, tulee usein autolle tehdä joitain kalibrointeja. Nämä yleisesti anotaan omilla työvaiheillaan kuvan 6 työmääräimen mukaisesti (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

JOB: 1, Asiakasvalitus: Huoltokampanjan	
Paketti	=====
Takuu vianmääritys asiakasvalituksen perusteella.	
	1, 00, AUTON TESTIN SUORITUS
	1, 00, AKKU, LATAAMINEN
	1, 00, AUTON DIAGNOOSIN -TESTIMODULI- SUORITUS
	1, 00, AUTON TESTIN SUORITUS
=====	
Paketti 6135616 Jalkatilanmodulin vaihto	=====
	1, 00, JALKATILAMODULIN VAIHTO
	1, 00, OHJAUSYKSIKÖN(-IDEN) (CAS)OHJELMOINTI/KOODAUS
	1, 00, AUTON TESTIN JATKAMINEN JAPIKANOLLAUKSEN TEKO
	1, 00, KATTOLUUKUN JA LASINNOSTIMIENPERUSASETUS
	1, 00, RENGASRIKKONÄYTÖN PERUSASETUS
	1002, 8C6I, FOOTWELL MODULE 3, 85
=====	
Vauriokoodi:	
LISÄLENNUS	

Kuva 6. Esimerkkityömääräys sähköisestä vianhausta.

Kuvan työmääräimellä on teknisentakaisinkutsukampanjan yhteydessä auton jalkatilanmoduuli vahingoittunut ja aiheuttanut auton ajovalojen toimimattomuuden. Työmääräimellä on suoritettu diagnostiikka vianaiheuttajan selvittämiseksi auton testillä ja komponenttitesteillä. Tämän jälkeen on jalkatilanmoduuli uusittu ja ohjelmoitu autoon. Ohjelmoinnin jälkeen on auton vikamuisti pitänyt nollata, kalibroida ikkunannostimien moottorit sekä rengaspaineenvalvonta.

4.4 Vuodot ja äänet

Epänormaalien äänien sekä vuotojen osalta tärkein dokumentaatio on kuvat tai video viasta. Kuvien vaatimukset löytyvät aiemmasta osiosta 3.1. Dokumentointi. Vuotojen osalta on tärkeää huomioida se, että kaikkia havaittuja vuotoja ei hyväksytä takuunalaisiksi korjauksiksi. Tämä koskee esimerkiksi joillain merkeillä vetopyörästöjen akselitiivisteitä. Näiden osalta ei tiivisteiden ympäristössä oleva tiivisteeltä hikoillut öljy ei ole vielä vika vaan, että voidaan todeta tiivisteiden vuotavan, on kuvasta selvästi havaittava merkkejä vuodosta esimerkiksi öljytipan muodostumista (Erään merkin huoltotiedote. 2023). Lisäksi useimmilla merkeillä

autojen valojen umpiot vaativat vuodon osalta myös vesitippojen muodostumista sisäpuolelle tai huuruuntuneen alueen tulee olla huomattavan laaja, jotta korjaus hyväksytään takuuseen (Erään merkin huoltotiedote. 2023.)

Vuotojen osalta ei kaikilla merkeillä myöskään ole mahdollista anoa takuujärjestelmästä auton testin suoritusta. Mikäli tämä on kuitenkin tarpeellista korjauksen suorittamisen osalta, on tästä tehtävä tekniselle tuelle pyyntö manuaalista tarkastusta varten. Esimerkiksi kuvassa 7 työmääräimellä on asiakasvalituksena vuoto, mutta korjaus vaatii myös testin suorituksen.

JOB: 1, Asiakasvalitus: kattoluukku vuotaa edelle	
Paketti	=====
	vianmääritys asiakasvalituksen perusteella.
	1, 00, AUTON TESTIN SUORITUS
	LASIKATTOLUUKUN PEITTEEN SÄÄTÖ
	LASIKATTOLUUKUN PEITTEEN TIIVISTEEN VAIHTO
	=====
	=====
	1002, , SEAL GLASS SLIDE-TILT ROOF PANEL, 85
	1002, , LUBRICANT M, 85
	1002, , 85
Asiasta tehty	ohjeiden mukaisesti kattoluukun tiivisteiden uusinta ja kattoluukun säätö. Kattoluukur
Vauriokoodi:	
JOB: 2, Rent takuukorjaus	
Paketti RENT PA ISO	=====
	00, SIIJAISAUTO
RENTP, 1004, , SIIJAISAUTOVELOITUS, 0000	
	=====
	LISÄLENNUS

Kuva 7. Esimerkki työmääräys vuodosta asiakasvalituksena.

Työmääräimellä asiakasvalituksena on vesivuotoa kattoluukun läpi. Tämän korjaamiseksi luukun tiivisteet on uusittu ja kattoluukku säädetty. Kattoluukku vaatii säädön jälkeen myös kalibroinnin, joten auton testin suoritus on perusteltavaa. Tässä tapauksessa olisi itse kalibrointityö vielä voitu anoa avoimella ajalla (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

4.5 Huolenpitosopimus

Huolenpitosopimukset kattavat kaikki auton pyytämät huollot. Huolenpitosopimukseen tehtävien huoltojen osalta vaatimukset vaihtelevat merkkikohtaisesti, esimerkiksi tietyllä merkillä voidaan huollot tehdä maksimissaan 10 viikkoa etukäteen ajallisesti laskettujen huoltojen osalta ja 5000 km etukäteen matkan perusteella laskettujen huoltojen osalta. Aina kun kyseessä on huolto, joka kattaa moottoriöljyn vaihdon polttomoottori- ja hybridi ajoneuvoissa voidaan joillain merkeillä lisäksi anoa lasinpesunesteen täyttö nesteen nett hinnalla maksimissaan liitteen 2 mukaisesti (Erään merkin nesteiden ja kaasujen takuuhinnasto. 2023.) Tämän lisäksi näissä tapauksissa voidaan anoa jäähdytysnesteen täyttö, jos tämä on tarpeen. Vastaavasti sähköajoneuvojen osalta lasinpesunesteen täyttö voidaan anoa huolloissa, jotka sisältävät ajoneuvotarkastuksen. Huolenpitosopimukseen tehtäviä huoltoja anottaessa anotaan kukin huoltotyö omalla vauriokoodillaan liitteen 3 ohjeen mukaisesti (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

Perushuoltokohteiden lisäksi tiettyjen automerkkien plussopimukset kattavat myös auton jarrupalojen sekä -levyjen uusinnat tarpeen mukaan, sekä pyyhkijänsulkien uusinnan. Pyyhkijänsulkien vaihto voidaan suorittaa ja anoa myös vaikkei muita huoltokohteita ole. Dokumentaation osalta tämä kuitenkin vaatii kaikki samat asian kuin takuutyöt muutenkin. Näissä tapauksissa pyyhkijänsulkien vaihdot sopimus kattaa vain vuoden välein, joten tulee myös varmistua siitä, että viime vaihdosta on kulunut vuosi. Jarrujen osalta työtä uusinnalle ei voida aikaa varata suoraan, ellei auto pyydä jarrupalojen uusintaa kaikilla merkeillä. Tämän sijasta tulee aika varata jarrujen kunnon tarkastukseen. Töiden dokumentointi myös täsmää muitakin takuutöitä, joten näistä tulee ottaa vaaditut kuvat. Mikäli jarrulevyt uusitaan, tulee näistä ottaa kuvat molemmin puolin. Kuvat tulee laittaa työmääräimen liitedokumentiksi sekä liitteeksi takuuanomukselle. Jarrujen uusinnan osalta tulee myös aina täyttää mittauspöytäkirja kuvan 8 mukaisesti ja liittää tämä anomukseen ja työmääräimen liitteeksi (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

Measuring brakes

VIN: _____ Date: 26.7.2024 Signature: _____
 Mileage: 230 903 Km

	Front left	Front right
Front axle brake discs	28.4 mm	28.4 mm
Specified minimum thickness (TH) threshold	mm	2.0 mm
Measured remaining thickness	28.0 mm	mm
Lateral run-out	3 mm	3 mm
Brake pad thickness		
	Rear left	Rear right
Rear axle brake discs	22.4 mm	22.4 mm
Specified minimum thickness (TH) threshold	mm	2.2 mm
Remaining thickness	22.2 mm	mm
Lateral run-out	3.5 mm	3.5 mm
Brake pad thickness		

- Picture taken of brake pad
- Picture taken of brake discs (inside and outside)

Under special circumstances: Measuring wheel hub.

Front Axle	Front left	Front right
Lateral run-out wheel hub	mm	mm
Rear Axle	Rear left	Rear right
Lateral run-out wheel hub	mm	mm

Kuva 8. Kuvakaappaus jarrujen mittauspöytäkirjasta (Saira. 03.2024).

Jarrujen kuluvien osien osalta voi joillain merkeillä olla myös tarkempia vaatimuksia sallituista kulutuspintojen paksuuksista. Tietyllä merkillä esimerkiksi jarrupalat voidaan uusia, mikäli niiden kulutuspinna on alle 3,6 mm ja levyt voidaan uusia, jos niiden paksuus on 2,4 mm alle mallikohtaisen minimipaksuuden kuvan 8 mittauspöytäkirjan mukaisesti. Levyjen minimipaksuus on joillain valmistajilla kaiverrettuna levyjen keskiöihin. Tämä löytyy useimmiten myös kyseisen valmistajan tietokannasta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Huolenpitosopimukseen tehtävät huoltotoimenpiteet tehdään myös aina valmistajan korjausohjeiden ja täyttömäärien mukaisesti. Huoltotöille löytyy useimmiten tarvittavat paketit valmistajan omasta tietokannasta. Huoltoja anottaessa kommenttikenttään tulee lisätä auton tiedoista löytyvän huolenpitosopimuspaketin nimi ja kesto. Tämän perään kaikki tehdyt huollot ja selitykset käytetyille lisäkustannuskooduille, mikäli merkillä on nämä käytössä (Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021.)

4.6 Maali- ja ruostumattomuustakuu

Maali- ja ruostetakuissa tulee aina pystyä määrittämään, ettei vaurio ole ulkoisen aiheuttajan aikaansaama. Näiden osalta vian aiheuttajan määrittämien voi osoittautua erittäin hankalaksi tämän takia hankalammissa tapauksissa on suositus tehdä kysely tekniseen tukeen. Tämän lisäksi yleisimpiin vastaaviin vikoihin voi valmistaja olla luonut arvioinnin avustamiseksi lisäohjeita. Esimerkiksi maalitakuun yleisimpiä oireita ovat maalikerrosten hilseily, jonka syynä on se, ettei maalikerrokset ole imeytyneet toisiinsa kunnolla. Toisena on sinkkikuplat, jotka johtuvat galvaanisesta korroosiosta ensimmäisessä maalikerroksessa. Nämä voidaan erottaa ulkoisen aiheuttajan luomasta viasta se, että nämä ovat maalikerroksen alla, eikä maalipinnassa ole havaittavissa pintaa lävistävää jälkeä. Näissä tapauksissa uuden auton maalipinnan tehdastakuu kattaa korjaukset voimassaolonsa ajan. Tälle voi valmistaja olla myös määrännyt lisävaatimuksia asiakkaan osalta ilmoituksen osalta esimerkiksi ilmoitus havaitusta viasta pitää tulla 2 kuukauden sisään tämän havaitsemisesta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Ruostumistakuun osalta korjauksissa tulee aina suosia kustannustehokkainta tapaa. Näille takuille yleisimpiä tapauksia ovat korroosio taitetun pellinreunan ympäristössä, esim. ovipellissä. Näissä tapauksissa, mikäli korroosio on tullut jo esiin maalipinnan alta tai korroosio on maalipinnan alla, mutta korroosion alue on pidempi kuin taitteen leveys, on usein kustannustehokkaampaa vaihtaa osa, kuin suorittaa korjaus. Myös tilanteessa, jossa korroosion alue on taitetta pienempi, mutta korroosio on levinnyt suljetun osan sisälle, on osan vaihto kustannustehokkaampi ratkaisu. Taitteiden lisäksi yleisiä tapauksia ovat avonaisten tai puoliavonaisten saumojen korroosio esimerkiksi helmarakenteiden reunoissa. Näissä tapauksissa korjaus on usein tehokkaampi ratkaisu. Lisäksi yksi yleisimmistä tapauksista on kiinnitettyjen osien tärinän aiheuttamasta hankauksesta johtunut korroosio. Näissä tapauksissa on korjaaminen usein kustannustehokkaampaa, ellei korroosio ole edennyt kaksikerroksiseen peltiin. Näissä tapauksissa on osa syytä vaihtaa. Kaikissa yllä mainituissa tapauksissa ruostumistakuu kattaa korjauksen, mikäli asiakas ilmoittaa havaitusta viasta valmistajan vaatimusten mukaisesti tämän havaitsemisesta. Kaikkia näistä kohdista ei kuitenkaan asiakkaan ole itse

mahdollista havaita, joten korjaamoilla havaituista vioista tulee informoida asiakasta ja suorittaa korjaukset asiakkaan pyynnöstä. Pyöräkotelot ovat myös yksi erittäin yleinen kohde korroosion alulle. Näissä tulee aina olla tarkkana ja ottaa kuva vauriosta pyöräkotelon sisäpuolelta, jossa lokasuojan reuna näkyy. Nämä ovat kuitenkin useimmiten pyörästä lentävien kivien tms. aiheuttamia, joten näitä ei ruostetakuu kata, ellei ole havaittavissa, että korroosio on lähtöisin saumasta. Ruostetakuu ei myöskään kata korroosio vaurioita alustan osissa, kuten tukivarsissa, polttoainetankin kiinnikkeissä tms (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Kaikissa ruoste- ja maalitakuutapauksissa tulee vaurion kohta kuvata selkeillä valokuvilla. Lisäksi autosta tulee ottaa kokonaiskuva, jossa näkyy auton rekisterikilpi. Auton huoltohistoria tulee tarkistaa. Maalitakuu tapauksissa useimmilla valmistajilla on myös vaatimuksena se, että maalipinnan paksuus tulee mitata vaurion lähialueelta. Tällä varmistetaan, ettei autoa ole uudelleen maalattu. Nämä kuvat huoltohistoriasta ja mittaustulos tulee laittaa liitedokumentiksi työmääräimelle, sekä liittää takuujärjestelmään tehtävään takuuanomukseen. Vauriokoodit korroosion osalta on useimmiten määriteltynä erikseen ja löytyvät valmistajan tietokannasta. Useimmiten ruostumistakuun osalta käsitellään korin komponentteja. Näille voi myös olla valmistajan tietokannassa valmiina työvaiheet useimpien komponenttien uusinnalle. Muuten tehtäville peltitoille kuten hitsauksia tehtäessä tulee yleensä anoa avoimen ajan työvaiheella. Tässä tulee noudattaa normaaleja avoimen ajan anomisen käytäntöjä, joten mekaanikon raportin osalta on täytettävä kelloitetuna ja selostettuna avoimen ajan käyttö, asentajan leimausten on vastattava kyseistä dokumentaatiota, sekä leimauksesta liitetään kuvakaappaus työmääräyksen liitedokumentiksi. Alihankinta suoritettujen korikorjausten tai maalausten osalta kustannukset tulee anoa nett hinnalla ulkoisentyön lisäkustannuskoodilla. Tästä tulee kaikilla merkeillä, joilla nämä käytössä liittää myös lasku tai muu tosite liittää anomukseen ja työmääräimen liitedokumentiksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

4.7 Asiakasvalitus takuun lopussa.

Joillain merkeillä on myös mahdollisia tapauksia, joissa asiakas ilmoittaa havaitusta viasta tai vika on pystytty diagnosoimaan takuuajan puitteissa, mutta osapuutteen tai korjaamon ruuhkan takia korjauspäivä saadaan varattua vasta takuuajan päättymispäivän jälkeiselle ajalle. Mikäli kyseessä on auton tehdastakuu, voi tietyillä automerkeillä olla mahdollista saada korjaukselle lisääaikaa jopa 2000 km tai 30 päivää. Tämä usein kuitenkin vaatii lisäkyselyn tekemisen (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Tätä varten on viallinen komponentti pystyttävä määrittämään takuuajan sisäpuolella ja tästä on tehtävä lisäkysely takuuajan puitteissa. Tämän avulla voidaan korjaus lisäkyselyn valtuutusnumeroa käyttäen anoa takuujärjestelmästä korjauksen jälkeen. Järjestelmä ei aina hyväksy automaattisesti korjauspäivää, joten näissä tapauksissa on syytä tehdä tekniselle tuelle pyyntö manuaalista tarkastusta varten. On kuitenkin syytä huomioida, että tätä korjausajan pidennystä ei ole autovalmistajilla mahdollista käyttää huolenpitosopimuksen tai jatkotakuu töiden osalta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

5 AUDITOINTI

Takuuauditointi prosessin tarkoitus on tarkastaa jälleenmyyjän tai merkkihuollon takuuprosessien laadukkuus, tehokkuus ja takuukäsikirjanmukaisuus. Laadukas takuuprosessi alkaa hyvin muotoillusta asiakasvalituksesta ja etenee vianhakuprosessiin, jossa vian aiheuttaja ja kaikki vaiheet on leimattu ja dokumentoitu ajallisesti. Tästä prosessi etenee korjaukseen, joka suoritetaan seuraamalla autovalmistajan korjausohjetta tarkasti ja varmistukseen korjauksen onnistumisesta. Tästä työmääräin dokumentteineen tulee viedä varastoitavaksi.

Kaikkia takuuanomuksiin liittyviä työmääräyksiä ja niiden liitteitä tulee autovalmistajien ohjeistuksen mukaisesti säilyttää tietty aika. Tämä on myös useimmiten määritettynä oleva takuuauditointien suoritusväli. Tämä vaihtelee automerkkien välillä, mutta voi olla esimerkiksi 4 vuotta. Myös takuuhyvityslaskut tulee tarkastuksen jälkeen useimmilla merkeillä varastoida samoin kuin työmääräykset. Uusin versio valmistajan omasta takuukäsikirjasta tulee olla saatavilla. Takuuauditoinnissa tarkastetaan useimmilla merkeillä työmääräysten varastointimenetelmä ja takuukäsikirjan saatavuus. Työmääräysten ja liitedokumenttien varastoinnin osalta suositellaan sähköistä järjestelmää. Mikäli työmääräyksiä varastoidaan kuitenkin vielä paperisena, tulee nämä varastoida lukittuun tilaan, ettei niihin pääse ulkopuolisia käsiksi. Takuuseen vaihdettavien osien varastointiajat ja menetelmät on myös yhtenä tarkastettavana kohteena takuuauditoinnissa. Tämän lisäksi auditoinnissa voidaan tarkastaa myös esimerkiksi käytössä olevan pyöränkulmien mittauslaitteiston kalibroinnin ajantasaisuus ja käytössä oleva asentajien leimausjärjestelmä (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Takuuauditoinnissa käsitellään koko summaa auditointivälin aikana anotuista takuutöistä. Osalla merkeistä tästä kuitenkin ulkopuolelle jätetään teknisten takaisinkutsujen työmääräykset. Auditointiprosessi alkaa auditoijan yhteydenotolla jälleenmyyjään. Tässä auditoija ilmoittaa suoritettavan takuuauditoinnin ajankohdan ja aikasuunnitelman. Takuuauditoinnin vaihtelee merkeittäin, mutta voi kestää jopa työviikon tai pidempää. Useimmiten paria päivää ennen auditoinnin alkua auditoija ilmoittaa työmääräykset, jotka

auditoinnissa tarkastetaan. Tarkastettavien työmääräysten määrä vaihtelee, mutta viime auditoinnissa eräällä automerkillä käytiin läpi 106 työmääräystä.

Kun itse auditointi alkaa pidetään useimmiten aloituskokous, jossa käydään tulevien päivien agenda ja tarkasteluperusteet läpi. Tämän jälkeen auditoija käy itsenäisesti tai takuukäsittelijän kanssa työmääräyslistaa läpi. Työmääräyksistä tarkastetaan ensisijaisesti työn dokumentointi. Vaatimuksena on takuukäsikirjanmukaisuus, joten mikäli työllä anotaan avointa aikaa, tulee kaikki työvaiheet olla kellotettuna myös ohjeajalliset. Toisena tarkastettavana asiana on suoritettujen töiden osalta korjausohjeiden noudattaminen. Kaikkien töiden osalta tulee autovalmistajien korjausohjeita noudattaa ja uusia myös näiden vaatimat osat esimerkiksi pultit yms. onnistuneen ja pitkäkestoisen korjauksen saavuttamiseksi. Auditoinnissa tarkastetaan myös goodwill töitä ja niiden vaadittuja dokumentaatioita merkeillä, joilla on tämä käytössä. Näistä tärkeimpänä on todistukset asiakkaan sekä merkkihuollon tekemästä maksusta. Mikäli näitä ei ole esittää voidaan koko autovalmistajan osuus hylätä. Tekemistään havainnoista auditoija ilmoittaa useimmiten päivittäin ja jälleenmyyjällä tai merkkihuollolla on mahdollisuus vielä esittää todisteita tukemaan anottua työtä. Mikäli todisteita ei ole esittää tai ne eivät ole riittäviä, hylätään anottu työ tai osa siitä. Auditoinnissa tarkastetaan myös satunnaisten korjaamalla käyneiden autojen runkonumeroiden alta avointen takaisinkutsukampanjoiden suoritus näiden priorisoinnin varmistamiseksi (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

Auditoinnin suorituksen jälkeen pidetään vielä loppukokous, jossa käydään läpi takuuauditoinnissa havaitut puutteet ja niiden pohjalta kehityskohteet ja näiden osalta vaaditut toimenpiteet. Auditoijain havaitsemien puutteiden osalta lasketaan autovalmistajalle takaisinmaksettava summa. Mikäli tietyn virheen osalta havaitaan jatkuvaa toistumista, voi tietyillä automerkeillä tämä johtaa ekstrapoloituun takaisinmaksuun, joka peritään koko auditointivälinä kertyneestä takuutöinä anotusta summasta. Perittävän summan lasku tulee merkkihuollolle tai jälleenmyyjälle useimmiten automerkin oman takuujärjestelmän kautta (Erään merkin takuukäsikirja. 2023.)

6 POHDINTA

Opinnäyte työ suoritettiin työnantajalleni Tampereen Autocenter oy:lle. Työssä käsiteltiin takuukäsittelijän työtä. Opinnäytetyössä käytiin läpi takuuseen liittyvää lainsäädäntöä sekä näiden pohjalta esimerkkejä autovalmistajien tarjoamaista tehdastakuista uudelle autolle. Lisäksi työssä käsiteltiin kaupallisia jatkotakuuta sekä muita takuuajan ulkopuolella suoritettavia takuutöitä. Työn lopussa käytiin vielä läpi yleisien takuutapausten osalta käsittelyohjeita sekä valmistajan määrittämän ajan välein suoritettavaa takuuauditointia, jossa takuuprosessin laadukkuus ja takuukäsikirjanmukaisuus käydään läpi. Työ suoritettiin aikaisempien sekä ajankohtaisten takuutöiden käsittelyn tarkastelun kautta ja peilattiin olemassa oleviin takuukäsikirjoihin. Keskeisimpänä asiana takuutöiden osalta aina nousee itse työn dokumentointi, joka toimii kommunikaationa ensin työnjohtajan ja asentajan välillä, ja tästä eteenpäin asentajan ja takuukäsittelijän välillä. Mikäli työn dokumentointi ei ole jo asiakasvalituksen kirjaamisen osalta kunnossa, käy tämä hankaloittamaan koko prosessia lisäten takuukäsittelijän tekemää selvitystyötä.

Yhtenä suurimpana tietyn merkin viime auditoinnista tulleen rokotuksena ilmeni dokumentoinnin puutteellisuus. Tämä oli havaittavissa varsinkin töiden osalta, jotka sisälsivät avoimen ajan käyttöä. Kyseisen merkin takuukäsikirja, vaatii aina avointa aikaa anottaessa mekaanikon raportin kelloituksia tietyllä taajuudella. Tämä koskee myös kaikkia ohjeajallisia töitä. Työmääräyksien osalta, joissa ei näin ole hylätään anottu kokonaistyöaika, joka ylittää mekaanikon leimausraportilta ilmenevän leimatun kokonaisajan. Tämän johdosta tulee myös kiinnittää takuutöissä huomiota kokonaisleimausaikaan ja mikäli anottavan työn osuus ylittää asentajan leimauksen, ei avointa aikaa voida anoa kokonaisuudessaan. Tämä tulee ottaa prosessissa huomioon leimausaikojen tarkastelulla, sillä täydellisen takuukäsikirjan mukaisen mekaanikon raportin vaadituilla kelloituksilla luominen on niin aikaa vievää, että tämä laskisi mekaanikkojen tehokkuutta itse myytävän työn osalta huomattavasti. Vastaavasti mekaanikon raportin tämänhetkinen ohjeistus, eli töiden kelloitukset maksimissaan 20 minuutin välein voidaan säilyttää, mutta takuukäsittelyä aloitettaessa tulisi nämä korjata vaadittuun tarkkuuteen. Tämänhetkisen

takuuprosessin mukaan ei myöskään ole vaadittua kaiken ohjeajallisen työn kellotus mekaanikon raportille, vaan ainoastaan vianhakutyö, jonka asentaja tietää olevan avoimen ajan työtä. Tämän osalta asentajat kuitenkin kellottavat työn aloitus- ja lopetusajankohdat käyttämällä Automasterin leimausjärjestelmää. Tämän pohjalta on myös mahdollista kirjata ajankohdat raportille asentajan tai takuukäsittelijän toimesta. Mekaanikkojen raporttien osalta on myös havaittavissa eri asentajien kesken erilaisia toimintatapoja. Raportit tallennetaan yhteiselle verkkolevyille. Tallennus tapahtuu osittain auton rekisterinumerolla ja osittain työmääräyksen numerolla. Myös itse dokumentoinnin osalta on osittain havaittavissa suuria eroja. Tämän korjaamiseksi tulee toimintaa yhtenäistää. Raporttien osalta on vaadittava asentajilta käsikirjan mukaista rakennetta, eli vian todennus, vianhakuprosessi, korjaus ja korjauksen onnistuminen. Työmääräysten tallennuksen osalta tulisi yhtenäistää työmääräysnumeroon, koska samalla autolla voi olla useampia korjauksia ja rekisterinumeron käyttö hankaloittaa hieman oikean raportin löytämistä. Mekaanikkojen kirjausten lisäksi dokumentoinnin puutteellisuutta on myös ajoittain edelleen havaittavissa jo asiakasvalituksen kirjausten osalta työn varausta tehtäessä. Tämä on kokoprosessin alkuhetki, joten tämän osalta tulee oikeaoppisen asiakasvalituksen ylös kirjauksen varmistamiseksi vielä suorittaa koulutusta.

Yrityksessä on myös käytössä vielä pääasiassa paperiset työmääräykset sekä niiden liitteet. Näiden varastointi vaatii lukollisen tilan, joka on myös järjestetty. Tähän on viimeistä takuuauditointia vuoden 2023 lopussa tehty parannuksia itse arkistoinnin osalta. Työmääräyksien arkistointi on aiemmin ollut laatikoissa käsittelyjärjestyksessä. Tästä siirryttiin kuitenkin työmääräysten säilömiseen kansioissa työmääräysnumeroiden järjestyksessä. Tämän avulla luotiin mahdolliseksi oikeiden työmääräysten löytyminen takuuauditointiin vaaditussa tiukassa aikamääreessä. Aiemmalla arkistointimenetelmällä ei tämä olisi välttämättä ollut mahdollista. Paperisessa muodossa työmääräysten arkistointi on kuitenkin hyvin tilaa vievää ja tämän takia voisi olla kannattavaa siirtyä sähköiseen työmääräysjärjestelmään, joka mahdollistaa sähköisen arkistoinnin työmääräyksille sekä liitteille.

Työn tarkoituksena oli perehtyä takuuprosessiin tarkastelemalla jo suoritettuja takuuköitä ja niiden käsittelytapoja, sekä laatia näiden perusteella

takuukäsittelijän käsikirja auttamaan työssä ja työhön perehdyttämisessä. Työtä suorittaessa pääsin perehtymään täysin uusiin tapauksiin, jollaisia en ole vielä itse ollut käsittelemässä, joten työn suoritus on ollut myös opettavainen kokemus. Työtä voidaan myös siltä osin pitää onnistuneena, että työ on tuonut esille konkreettisia kehitysehdotuksia takuuprosessiin yrityksessä. Työn esittelyä hankaloittaa myös hieman se, ettei yleisesti autovalmistajien jakamia materiaaleja saa jakaa merkkihuollon organisaation ulkopuolelle.

LÄHTEET

Erään merkin huolenpitosopimusehdot. 2021. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin takuujärjestelmän käyttöopas. 2021. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin takuukäsikirja. 2023. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin nesteiden ja kaasujen takuuhinnasto. 2023. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin huoltotiedote. 2023. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin huoltotiedote. 2023. Ei julkinen. Tiedote. Vaatii käyttöoikeuden.

Erään merkin sijaisautokäytännön uudistus. 2024. Ei julkinen. Vaatii käyttöoikeuden.

Direktiivi 2017/2394/EU. kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta. Viitattu 29.3.2024.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32017R2394&qid=1711715585013>

Direktiivi 2019/771/EU. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi tietyistä tavara kauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta. Viitattu 18.2.2024.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fi/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>

Kuluttajansuojalaki. 20.1.1978/38. Viitattu 20.2.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuluttaja>

LIITTEET

Liite 1. Erään merkin takuukaudet

Liite on salattu.

Liite 2. Erään merkin nesteiden ja kaasujen takuuvetoitukset

Liite on salattu.

Liite 3. Erään merkin huolenpitosopimus Vauriokoodit

Liite on salattu.