

Elina Haapala

LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN TILITOIMISTOLLE

Liiketalouden koulutusohjelma  
taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto  
2014

# LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN TILITOIMISTOLLE

Haapala, Elina

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Toukokuu 2014

Ohjaaja: Mäkinen, Jukka

Sivumäärä: 39

Liitteitä: 1

Asiasanat: laatu, taloushallinto, prosessi

---

Opinnäytetyön aiheena oli laatukäsikirjan laatimisen aloittaminen tilitoimistolle. Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja tehtiin kohdeyrityksenä toimineen tilitoimiston toimeksiannosta. Työn tavoitteena oli laatia kohdeyrityksen käyttöön laatukäsikirjan alustava sisällysluettelo sekä yhtenä laatukäsikirjan osana prosessikuvaus yhdestä tilitoimiston palveluprosesseista.

Opinnäytetyössä käytetty aineisto koottiin eri sidosryhmien erilaisista laatuvaatimuksista. Suomen Taloushallintoliitto ry:n laatuohjeita tarkasteltiin tärkeänä tekijänä tilitoimistopalveluiden laadun määrittämisessä. Mutta kohdeyrityksen näkemykset laadusta sekä kohdeyrityksen asiakkaiden tarpeet ja toiveet olivat silti tärkeimmät laatuvaatimukset, joita pidettiin silmällä läpi opinnäytetyön.

Opinnäytetyössä tutkittiin kirjanpito-prosessin sisältöä ja kulkua. Sen pohjalta laadittiin prosessikuvaus. Kuvaus tehtiin perustasolla, jotta sitä olisi helppo mukauttaa palvelemaan kaikkien kohdeyrityksen asiakkaiden tarpeita. Kuvausta testattiin yhdellä esimerkkiasiakkaalla. Prosessikuvaus osoittautui päteväksi ja kohdeyrityksen tarpeisiin sopeutuvaksi.

## DRAFTING A QUALITY MANUAL FOR AN ACCOUNTING FIRM

Haapala, Elina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in business administration

May 2014

Supervisor: Mäkinen Jukka

Number of pages: 39

Appendices: 1

Keywords: quality, business administration, process

---

The subject of this thesis was to start drafting a quality manual for an accounting firm. This thesis was a functional study and it was made as an assignment from a target company. The objective of the thesis was to draft a preliminary table of contents for a quality handbook and as a part of the hand book a process description of one of the accounting firm's services processes.

The data used in the thesis was compiled from the various quality requirements of different interest groups. The Association of Finnish Accounting Firms quality guidelines were viewed as an important factor in determining the quality of accounting services. But the target company's views on quality and their client's needs and wishes were still the main quality requirement that was kept in mind all through the thesis.

In the thesis, the content and the progress of the accounting process was studied. On this basis a process description was made. It was made on a basic level that it would be easy to modify to serve the needs of all the clients of the target company. The description was then tested on an example client. The process description turned out to be valid and adaptable to the target company's needs.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS .....	7
3	LAATU TILITOIMISTOSSA .....	10
3.1	Asiakslähtöinen toiminta.....	11
3.2	Kohdeyrityksen laatuvaatimukset.....	13
3.3	Taloushallintoliiton laatuohjeet ja tilitoimistostandardi .....	13
3.4	Muiden sidosryhmien asettamat laatuvaatimukset .....	15
4	TILITOIMISTON PROSESSIT .....	18
4.1	Avainprosessien tunnistaminen .....	19
4.2	Prosessien kuvaaminen ja toiminnan organisointi prosessin mukaiseksi.....	20
4.3	Prosessien jatkuva parantaminen .....	21
5	LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMISEN ALOITTAMINEN .....	23
5.1	Laatukäsikirjan runko .....	23
5.2	Käsikirjan ylläpitäminen.....	25
5.3	Seuranta, mittaus, parantaminen .....	26
6	KIRJANPITOPROSESSI OSANA LAATUKÄSIKIRJAA.....	27
7	ESIMERKKI KIRJANPITOPROSESSIN TOTEUTUMISESTA .....	32
7.1	Asiakas A .....	32
7.2	Asiakas A:n kirjanpito-prosessin toteutumisen tarkastelu .....	35
8	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on aloittaa tilitoimiston laatukäsikirjan laatiminen. Opinnäytetyössä tarkoituksena on laatia laatukäsikirjaan alustava sisällysluettelo sekä tarkastella yhtä tilitoimiston palveluosa-aluetta ja tehdä siitä prosessikuvaus. Työssä käydään läpi kirjanpito-prosessin sisältö ja kulku ja tarkastellaan sen toteutumista yhden esimerkkiasiakasyrityksen kautta. Opinnäytetyössä prosessikuvauksen ohella kootaan prosessin kulkuun liittyvät lomakkeet tilitoimiston käyttöön.

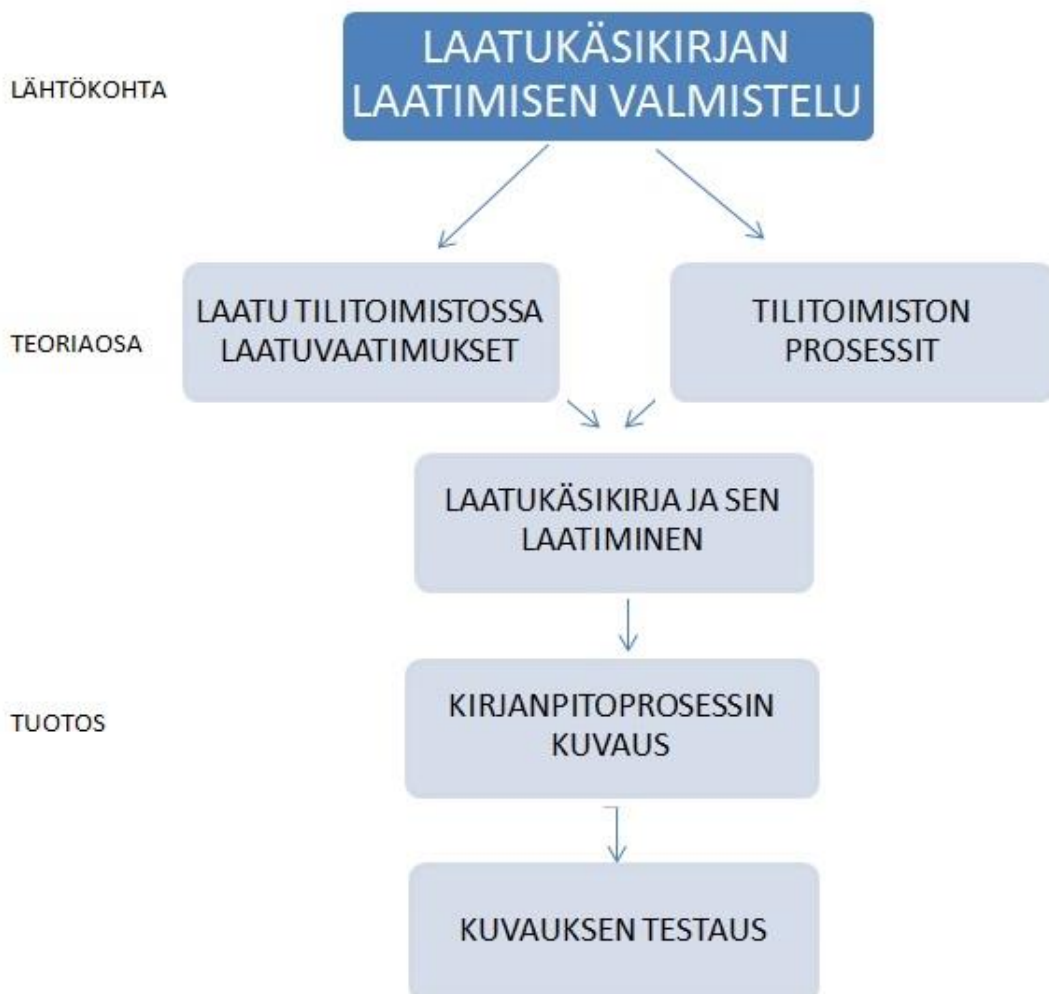
Kohdeyrityksenä oleva tilitoimisto on aloittanut toimintansa keväällä 2013. Yrityksessä työskentelevillä kirjanpitäjillä on vuosien työkokemus erikokoisissa tilitoimistoista ja siten myös näkemystä erilaisista toimintatavoista tilitoimistoalalla. Ajatus laatukäsikirjan tekemiseen on tullut yrityksen perustamisvaiheessa, liiketoimintasuunnitelmaa tehdessä. Yrityksessä on ollut tavoitteena luoda yritykseen selkeät toimintatavat ja sen vuoksi laatukäsikirjan laatiminen on päätetty aloittaa mahdollisimman nopeasti. Laatukäsikirjaa laatiessa tapahtuvat tilitoimiston prosessien läpikäynti ja prosessikohtaisten toimintaohjeiden luominen toimivat hyvänä pohjana yrityksen kasvua ja kehitystä silmällä pitäen.

Kirjallista materiaalia liittyen palveluiden laatuun sekä prosessiajatteluun löytyy laajalti, mutta puhtaasti taloushallinnon prosesseita ja palvelun laatua käsitteleviä lähteitä on vähänlaisesti. Suomen Taloushallintoliitto ry. on tärkein tilitoimistopalveluiden laatua määrittävä tekijä. Tilitoimistoalalla Taloushallintoliiton laatuohjeistukset ja tilitoimistostandardi toimivat liiton jäsenyritysten laatujärjestelmien pohjana. Ne kuitenkin ovat vain suosituksia ja niiden soveltaminen yksittäisen tilitoimiston käyttöön vaatii kohdeyrityksen omien toimintojen tarkastelua. Kohdeyritykselle tästä opinnäytetyöstä on merkittävä hyöty, koska sen avulla tulee kirjanpito-prosessin kautta luotua pohjaa prosessikuvausten laatimiseen muihin tilitoimiston prosesseihin. Kohdeyrityksen näkökulmasta opinnäytetyöstä merkityksellisen tekee sen tuoma hyöty Taloushallintoliitto ry:n jäseneksi pyrkimiseen. Liiton jäsenyyden yhtenä kriteerinä on hyvän tilitoimistotavan noudattaminen, joten laatujärjestelmän rakentami-

sen aloittaminen ja TAL-STA:n soveltaminen käytäntöön ovat hyvä osoitus tämän kriteerin täyttymisestä.

## 2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyy kohdeyrityksen laatukäsikirjan laatimiseksi alustava sisällysluettelo sekä kirjanpito-prosessin kuvaus ja siinä käytettävät lomakkeet. Tutkimustiedon tarkoitus toiminnallisessa opinnäytetyössä on tavoitella tietoa, jolla tekijä voi itse toiminnallista osuutta/tuotosta perustellusti täsmentää, rajata, kehittää, uudistaa sekä luoda kohdetta ja käyttäjää paremmin palvelevaksi (Vilka 2010, 5). Opinnäytetyössä lähdeaineistoa onkin tarkasteltu kohdeyrityksen toiminnan ja oman laatu näkemysten kautta.



Kuvio 1. Viitekehys

Lähtökohtana opinnäytetyön tekemiselle on kohdeyrityksenä toimivan tilitoimiston laatukäsikirjan laatimisen aloittaminen ja toiminnan kehittäminen yritystoiminnan alkuvaiheessa. Opinnäytetyön aluksi tarkastellaan laatua tilitoimistossa sekä Taloushallintoliiton ja muiden sidosryhmien laatuvaatimuksia. Tämän jälkeen tarkastellaan tilitoimiston prosesseja, niiden tunnistamista, prosessikuvausten laatimista ja parantamista ajatellen. Tämän jälkeen käsitellään kohdeyrityksen laatukäsikirjaa ja sen laatimisen suunniteltua kulkua alustavan sisällysluettelon kautta. Käytännön toteutuksena opinnäytetyöstä syntyy kirjanpito-prosessin runko ja kuvaus, jota testaan esimerkkiasiakasyrityksen kautta. Tämä tuotos toimii mallina muista tilitoimiston prosesseista tehtäviin prosessikuvauksiin laatukäsikirjan laatimisen edetessä.

Opinnäytetyössä käytettävä aineisto:

- Työkokemus alalta
- Tieto yrityksen tarpeista
- Taloushallintoliitto ry.
- Asiakaskeskustelut
- Kirjallisuus
- Lehtiartikkelit
- www-sivustot

Olennaista ei ole aineiston määrä vaan laatu toiminnallisen osuuden toteuttamista varten. Aineiston määrää ja laatua ohjaa aineiston kyky perustella valintoja vakuuttavasti toiminnallisessa osuudessa. (Vilka 2010, 43.) Tilitoimiston palveluita ja niiden laatua tarkastellaan omien laatu näkemysten kautta ja kirjallisesta aineistosta on haettu vahvistusta omille näkemyksille ja kokemuksille. Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kirjallisen materiaalin lisäksi kohdeyrityksen henkilöstön työkokemuksen mukanaan tuomista tiedoista. Lisäksi kohdeyrityksen asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista saatua tietoa asiakkaiden toiveista, tarpeista ja laadun merkityksestä on käytetty hyväksi palveluiden laadun määrittelyssä.

Opinnäytetyötä tehdessä johtajatuksena on pidetty kahta Kirjanpitolain kohtaa, jotka ovat mielestäni tilitoimiston toiminnan peruseriaatteita. Kirjanpito velvollisen on noudatettava hyvää kirjanpito tapaa (Kirjanpitolaki 1336/1997 1 luku 3§.) Hyvälle kirjanpito tavalle on varmasti yhtä monta määritelmää kuin on kirjanpitäjiäkin, mutta



kirjanpitolain luvussa 3 mainittu oikeiden ja riittävien tietojen antaminen (Kirjanpitolaki 1336/1997, 3 luku 2§.) on mielestäni tärkein asia pitää mielessä hyvää kirjanpitoa tavoitellessa, ei pelkästään lain kohdan mainitsemista tilinpäätöksessä ja toimintakertomuksessa, vaan myös juoksevassa kirjanpidossa, jonka tietojen pohjalta ne laaditaan.

### 3 LAATU TILITOIMISTOSSA

Yksi laadun määritelmä on:

”1. Toteutetaan se, mitä asiakkaan kanssa on sovittu.

2. Toimitaan ja tehdään työt talon sisällä kuin on määritetty.”

(Pesonen 2007, 37.)

Asiakassuhteen alussa tehtävässä toimeksiantosopimuksessa selvitetään asiakkaan tarpeet ja toiveet, joiden pohjalta muokataan yksilöllinen palvelumalli sekä tehdään tilitoimiston ja yrityksen välinen työnjako. Toimeksiantosopimuksessa sovitaan mitä tilitoimiston palveluita asiakas ostaa ja mitä taloushallinnon osa-alueita jää asiakasyrityksen itsensä hoidettavaksi. Lisäksi toimeksiantosopimuksessa sovitaan tilitoimiston ja yrityksen välisestä viestinnästä raportoinnin muodossa. Jokainen asiakasyritys on oma yksilöllinen kokonaisuutensa ja jokainen yrittäjä oma yksilönsä. Vuorovaikutus ja viestintä on sopeutettava jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Joillekin yrittäjille riittää ajantasaisesti toimitetut kirjalliset raportit, jotkut taas toivovat vapaamuotoisempaa viestintää. Asiakasyritysten palveluprosessi kartoitetaan yksityiskohtaisesti heti toimeksiannon alkaessa.

Todellinen laatu syntyy tekemällä kerralla oikein, onpa sitten kysymys suunnittelusta, valmistuksesta tai asiakaspalvelusta (Hokkanen 2006, 31). Aloittavalle tilitoimistolle on eduksi jo liiketoimintasuunnitelmaa tehdessään määrittellä yrityksen palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Tilitoimistoa perustettaessa pitää suunnitella tarjottavan palvelun sisältö, kartoittaa yrityksen asiakaskunta ja heidän odotuksensa, tehdä oman yrityksen tuottamalle tulokselle tavoitteet sekä määrittää muut toimintatavat työn toteutukselle. Näiden aluksi tehtyjen ratkaisujen perusteella muotoutuu väylä haluttuun lopputulokseen, laadukkaaseen tilitoimistopalveluun.

Laadusta puhuttaessa useimmille syntyy edelleen mielikuva tuotteesta ja sen ominaisuuksista. Tänä päivänä laatu ymmärretään kuitenkin huomattavasti laajempaan kaikkeen toimintaan liittyvänä. Lopputuotteen laatu ei synny sattumalta vaan sen

varmistamiseksi on huolehdittava siitä, että kaikki työt tehdään siten kuin haluttu lopputulos edellyttää. (Jokipii 1998.)

### 3.1 Asiakaslähtöinen toiminta

Grönroosin (2009, 100) mukaan tulisi aina muistaa, että tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee. Kohdeyrityksen henkilöstön mukaan tilitoimistotyö on asiakaspalvelutyötä, jossa asiakaskeskeisyys ja asiakastyytyväisyys ovat keskeinen osa palvelun laatua. Henkilöstön työkokemus tilitoimistoissa on osoittanut, että keskinäinen luottamus tilitoimiston ja asiakkaan välillä on merkityksellistä.

Asiakkailla on tietty odotusarvo yrityksen tuotteista. Odotuksiin vaikuttavat aiemmat kokemukset, yrityksen imago, asiakkaiden tarpeet ja kilpailevat toimittajat. Odotukset liittyvät muun muassa tuotteiden laatuun, ratkaisujen toimivuuteen, ammattimaisuuteen ja asiantuntemukseen, uskottavuuteen, osaamiseen ja yhteistyökykyyn. (Lecklin 2006, 91.) Nämä samat odotukset ovat nousseet esiin kohdeyrityksessä asiakaskeskusteluissa. Asiakkaan luottamus tilitoimiston henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen on korostunut taloushallinnon alalla, alaa ohjaavan lainsäädännön vuoksi. Lait ja asetukset säätelevät tehtävää työtä ja asiakkaalle on tärkeää, että hän voi luottaa siihen, että juuri hänen yrityksessään taloushallinto hoidetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Kohdeyrityksessä asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa on myös käynyt ilmi, että merkittävä tekijä asiakastyytyväisyyden muodostumisessa on oikea-aikaisen informaation saaminen yrityksen taloushallinnosta. Moni asiakas sanoo kokevansa kirjanpitäjän tavoitettavuuden ja helposti lähestyttävyyden eduksi informaation saamisessa. Kohdeyrityksessä on lisäksi huomattu, että yrittäjillä voi olla monia pieniä kysymyksiä yrityksensä taloushallintoon liittyen, joita ei välttämättä tule kysytyksi muuten kuin yleisen keskustelun ohessa. Näiden pienten kysymysten vastaukset kuitenkin helpottavat yrittäjää työssään.

Kun palveluntarjoaja ja asiakas oppivat tuntemaan toisensa paremmin, palveluprosessi sujuu entistä jouhevammin ja nopeammin ja siinä tehdään vähemmän korjausta vaativia virheitä (Grönroos 2009, 181). Tilitoimistopalveluiden hinnoittelussa käytetään useita erilaisia hinnoittelumalleja. Eniten käytetty malli lienee tuntiperusteinen

hinnoittelu, jossa tilitoimisto laskuttaa asiakasta tehtyjen työtuntien mukaan sovitulla tuntihinnalla. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 59.) Palvelun laadun parantuminen näkyikin herkästi niin sanoitusta rutiinitöistä laskutettavien työtuntien vähenemisenä. Kuitenkin pitkäaikaisten asiakassuhteiden kannattavuus on parempaa, koska uusien asiakkaiden hankinnan kustannukset jäävät pois. Nyrkkisääntönä on, että uuden asiakkaan hankkiminen maksaa tavanomaisten palvelutoimintojen (myyntikäynnit, uusista tuotteista ja palveluista kertominen jne.) lisäksi viisi kuusi kertaa enemmän kuin nykyisen tyytyväisen asiakkaan säilyttäminen (Grönroos 2009, 180).

Asiakkaiden hinnan, mukavuuden, ajan ja kustannusten muodossa tekemät uhraukset ja asiakkaiden kokemus saamastaan arvosta vaikuttavat ratkaisevasti uskollisuuteen ja asiakassuhteen pituuteen (Grönroos 2009, 182). Kohdeyrityksessä onkin panostettu hyvien asiakassuhteiden ylläpitämiseen, tarkoituksena pitkäaikaisten asiakassuhteiden saavuttaminen.

Koska rutiinitöihin käytetään toimintojen tehostumisen vuoksi vähemmän aikaa, antaa se tilitoimistolle mahdollisuuden erilaisten lisäpalveluiden, kuten neuvontapalveluiden tarjoamiseen. Näiden lisäpalveluiden osalta voidaan käyttää korkeampaa tuntihintaa, mikä parantaa kannattavuutta (Helanto ym. 2013, 60). Pitkäaikaisissa asiakassuhteissa neuvonta- ja konsultointipalveluiden tarjoaminen on myös helpompaa läheisten asiakassuhteiden ansiosta, koska kirjanpitäjällä on laajempaa tietoa asiakkaan yrityksen toiminnasta. Tämän tiedon ansiosta tilitoimistossa pystytään ennakkoimaan asiakkaan tarpeita ja tarjoamaan lisäpalveluita ennen kuin asiakas itse välttämättä osaa niitä pyytää.

Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä uskollisia yritykselle ja lisäävät ostojensa määrää ja viestivät positiivisesti myös muille potentiaalisille asiakkaille. Laadun seurauksen yrityksen asema markkinoilla vahvistuu. (Lecklin 2006, 24.) Kohdeyrityksellä onkin tavoitteena saavuttaa toiminta-alueellaan hyvä maine asiakaslähtöisen toimintansa ansiosta.

### 3.2 Kohdeyrityksen laatuvaatimukset

Työntekijöiden työkokemuksen ja ammattitaidon kautta, on kohdeyritykselle muodostunut selkeät laatuvaatimukset toiminnalleen. Tilitoimistossa tehdyn työn tulee olla virheetöntä ja kustannustehokasta niin tilitoimiston kuin asiakkaankin näkökulmasta. Tilitoimiston kustannuksia silmällä pitäen on tärkeää, että turhaa työtä ei tehdä. Virheiden eliminointi ja turhien työvaiheiden karsiminen on kohdeyrityksen mukaan yksi keino ylimääräisten kustannusten välttämiseksi.

Laatukäsikirjaan tehtävien prosessikuvausten ja työohjeistusten tarkoitus on toimia työkaluna yrityksen kasvussa ja kehityksessä. Kohdeyrityksen tulevaisuudessa palkatessa lisää henkilökuntaa, tulee laatukäsikirja toimimaan myös perehdytysoppaana uudelle työntekijälle.

Selkeät ja yhtenäiset toimintatavat ovat apuna hyvän työilmapiirin luomisessa, kun kaikki työntekijät tietävät miten yrityksessä kuuluu toimia ja työntekijöiden välinen vastuunjako on selvä. Lisäksi laatukäsikirjan ylläpitämiseen osallistuminen tarjoaa kaikille työntekijöille yhtäläiset mahdollisuudet tuoda omat näkökulmansa esiin yrityksen toimintaa kehitettäessä.

Kohdeyrityksessä käydyissä keskusteluissa tilitoimistopalveluiden laadusta on palveluiden tasalaatuisuus yksi esiin nostettu asia. Yhtenäiset toimintatavat takaavat sen, että jokainen asiakas saa samantasoista palvelua riippumatta siitä kuka toimistossa työn tekee. Yhtenäisillä toimintatavoilla turvataan asiakkaalle palvelun katkeamaton tarjoaminen, esimerkiksi päävastuullisen kirjanpitäjän sairauspoissaolon aikana. Asiakastyytyväisyys on kohdeyrityksen mielestä parhain tapa markkinoida. Kohdeyrityksessä ajatellaan, että hyvin tehty työ puhuu puolestaan.

### 3.3 Taloushallintoliiton laatuohjeet ja tilitoimistostandardi

Suomen Taloushallintoliitto ry (TAL) on taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen toimialajärjestö. Liitto

edustaa noin 800 ammattitaitoista taloushallinnon yritystä ja sen päämääränä on kehittää tilitoimistoalaa yhdessä jäsenyritystensä kanssa. (Suomen Taloushallintoliitto ry:n www-sivut 2013.)

Taloushallintoliiton jäsenyritykseksi pääseminen edellyttää alla olevien kriteerien täyttymistä:

- On vakavarainen ja riippumattomassa asemassa.
- Omaa hyvät valmiudet toimeksiantojen hoitamiseen.
- On toiminut päätoimisesti vähintään kaksi vuotta.
- Alistuu liiton hallituksen valvontaan ja toiminnan tarkastuksiin.
- Noudattaa hyvää tilitoimistotapaa.

(Suomen Taloushallintoliitto ry:n www-sivut 2013)

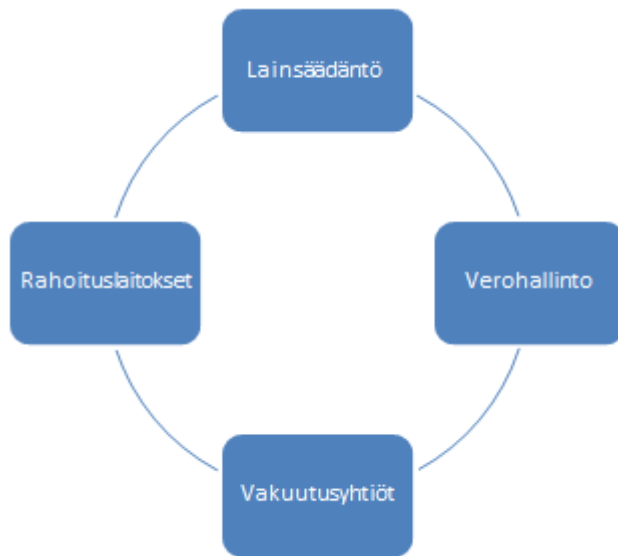
Kohdeyritys ei vielä ole Taloushallintoliiton jäsen, koska se ei ole toiminut päätoimisesti vielä kahta vuotta, vaikka muilta osin liiton edellytykset täytyvätkin.

Taloushallintoliiton tavoitteena on kehittää tilitoimistoalaa ja edistää hyvää tilitoimistotapaa. TAL-laatu sisältää Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STAn, joka on ohjeistus hyvän tilitoimistotavan noudattamiseen, sekä ohjeita ja työkaluja hyvän tilitoimistotavan toteuttamiseen. Toimialastandardi asettaa taloushallinnon palveluyrityksen toiminnalle laadullisen vaatimustason, jota noudattamalla taloushallinnon palveluyritys voi tuottaa laadukasta palvelua ja oikeaa tietoa asiakkaalle ja viranomaisille, sekä muille sidosryhmille. (Suomen Taloushallintoliitto ry:n www-sivut 2013.)

TAL-STA toimialastandardi on jaettu neljään osa-alueeseen: eettinen ohjeistus, toimeksiannon hoitaminen, kirjanpito palvelu ja palkanlaskentapalvelu. Taloushallintoliiton www-sivuilla on jäsenyrityksille tarjottu jokaiseen osa-alueeseen linkit niihin soveltuviin TAL-laatulomakkeisiin. (Suomen Taloushallintoliitto ry:n www-sivut 2013.) Koska kohdeyritys ei vielä ole liiton jäsen, on yrityksessä luotu muun muassa sivustolla näkyvien linkkiotsikoiden pohjalta omia lomakkeita prosessien dokumentoimiseksi. Esimerkiksi asiakkaan palveluprosessin kuvausta varten on luotu asiakkaan perustietolomake, jossa on yrityksen perustiedot ja kirjanpidon tekemiseen liittyviä olennaisia tietoja.

TAL-STA on tarkoituksella väljästi tulkittava toimialastandardi, joka ei anna tyhjentäviä listoja pakollisista noudatettavista seikoista. Se on kirjoitettu pääosin suosituksen ja ohjeiden muotoon, joista voi poiketa, mikäli taloushallinnon palveluyritys katsoo jonkin toisen toimintatavan perustelluksi ja hyväksyttäväksi (Lyytinen 2012, 58.) Kohdeyrityksessä tarkastellaankin TAL-STA:a lähinnä pohjana omien olemassa olevien toimintatapojen muovaamisessa.

### 3.4 Muiden sidosryhmien asettamat laatuvaatimukset



Kuvio 2. Laatuvaatimuksia asettavat sidosryhmät

Kirjanpitolaki ja -asetus sekä muu lainsäädäntö asettavat omat vaatimuksensa, joiden täyttäminen on olennaisen tärkeää taloushallinnossa. Näiden vaatimusten täyttämistä helpottamaan Kirjanpitolautakunta antaa lausuntoja ja yleisohjeita. Kirjanpitolautakunta toimii työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä ja sen tehtävänä on muun muassa ohjeiden ja lausuntojen antaminen hakemuksen perusteella kirjanpitolain soveltamisesta, yleisten neuvojen ja ohjeiden antaminen kirjanpitolain soveltamisesta ja kirjanpidon pitämisestä, tarkoituksena hyvän kirjanpitotavan edistäminen. (Työ- ja Elinkeinoministeriön www-sivut 2014.) Muun muassa Yleisohje kirjanpidon menettelmistä ja aineistosta 1.2.2011 antaa ohjeita esimerkiksi tosittien tietosisällöstä ja

laatimisesta, kirjanpidon laatimisesta, kirjanpitomerkinnoistä ja täsmäytyksistä sekä kirjanpitoaineistosta ja sen säilytyksestä.

Verohallinnolle annettavat ilmoitukset on oltava luotettavalla tavalla laadittua ja sisällöltään oikein. Jälkikäteen tehtävät korjaukset esimerkiksi arvonlisäveron kausiveroilmoituksiin tulee asiakkaalle kalliiksi. Tilitoimiston tekemä korjaustyö maksaa ja Verohallinto perii asiakkaalta viivekorkoa sekä määrää mahdollisesti veronkorotuksia. Toistuvasti annettavat korjausilmoitukset voivat lisäksi herättää Verohallinnossa mielenkiintoa yrityksen kirjanpidon oikeellisuudesta ja saattaa johtaa verotarkastukseen. Verotarkastus on viranomaistoimi, jossa selvitetään:

- mikä on tarkastettavan toiminnan laatu ja laajuus
- vastaavatko kirjanpitomerkinnot tosiasioita
- onko kirjanpidosta ilmenevät tiedot ilmoitettu Verohallinnolle oikein.

Koska verotarkastus kohdistuu erityisesti yrityksen kirjanpitoon ja muuhun siihen liittyvään aineistoon, Verohallinto valvoo myös kirjanpitojen luotettavuutta. Verotarkastuksella annetaan neuvoja ja ohjausta sekä kerätään vertailutietoja muista verovelvollisista. (Verohallinnon www-sivut, 2014.)

Asiakasyritysten rahoitusasioiden hoitamista varten laaditaan tilitoimistossa erilaisia laskelmia sekä toimitetaan pankille muun muassa yritysten tilinpäätöstietoja. Pankki tarvitsee rahoitusneuvottelua varten selvityksen, mihin rahoitusta haetaan. Pankille on suositeltavaa toimittaa hankkeeseen liittyvää materiaalia ennen rahoitusneuvottelua ajanvarauksen yhteydessä tai viimeistään tapaamiseen. Rahoitushankkeesta on hyvä kerätä kattavasti tietoa, jotta asiaksi käsittely saadaan pankissa nopeasti alkuun. Materiaali voi liittyä yrityksen tilinpäätöstietojen lisäksi mm. hankkeen kannattavuuslaskelmiin tai sopimukseen yhteistyökumppaneiden kanssa. (OP-Pohjolan www-sivut, 2013.) Onkin ensiarvoisen tärkeää, että tilitoimiston laatimat tilinpäätös ja muut laskelmat ovat sisällöltään oikein sekä luotettavalla ja selkeällä tavalla laadittuja, jotta asiakasyrityksen rahoitusasioiden hoitaminen helpottuu eikä ongelmia pankin kanssa tule.

Muita sidosryhmiä, joihin säännöllisesti raportoidaan, ovat muun muassa vakuutusyhtiöt. Vakuutusyhtiöille annettavat ilmoitukset yrityksen maksamista palkoista vaikuttavat niin yrityksen maksamiin vakuutusmaksuihin ja saataviin vakuutuskorvauk-



siin kuin myös esimerkiksi yrityksen työntekijöiden työeläkkeisiin ja tapaturmavakuutuskorvauksiin. Virheellisesti annettujen tietojen korjaaminen on työlästä niin tilitoimistolle kuin vakuutusyhtiöllekin ja asiakkaalle syntyy ylimääräisiä kustannuksia.

## 4 TILITOIMISTON PROSESSIT

Prosessit tuovat järjestystä kaaokseen. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta sekä mahdollistavat työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden. (Laamanen 2001, 23.) Kohdeyrityksen toiminnan pilkkominen osiin ja niiden tarkastelu prosesseittain on oivallinen tapa toiminnan alkuvaiheessa luoda väylää tulevaisuuden toimintatavoille ja toiminnan kehittämiseksi. Laatukäsikirjassa prosessijaottelun taustalla onkin tehdä selkeät prosessikuvaukset työohjeiksi.

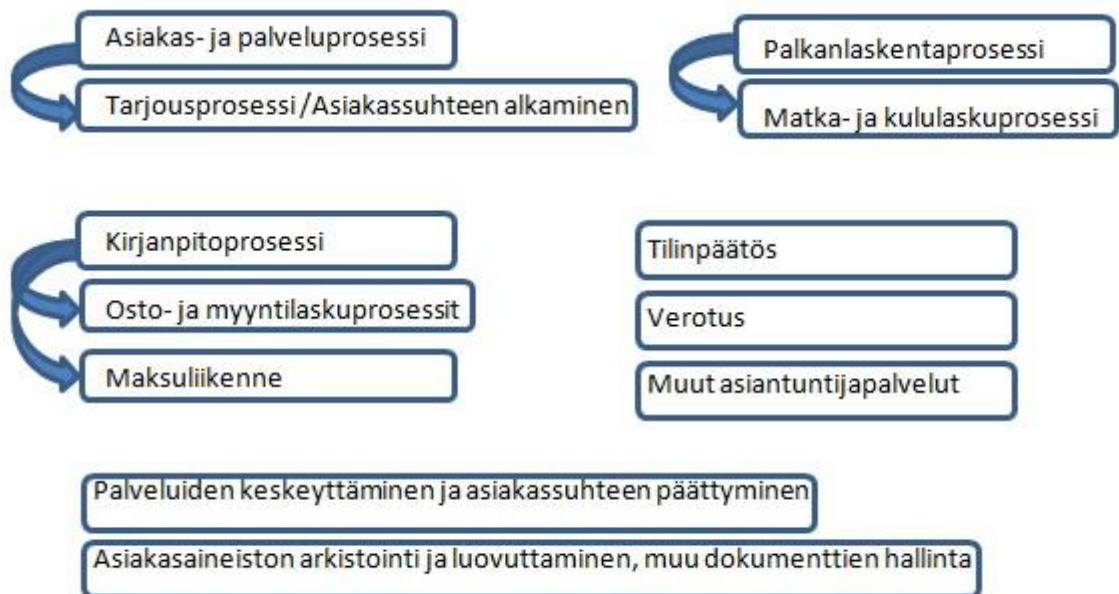
Prosessikartoitus työanalyysin menetelmänä on systemaattinen selvitys siitä, mitä organisaatiolle annettuja tehtäviä eri prosessit toteuttavat ja myös miten ne toteuttavat näitä tehtäviä ja päämäärien saavuttamista. Kartoituksessa kuvataan aina nykytilanne, ei sitä miten haluttaisiin toimia. Kartoituksen avulla nähdään tehdäänkö oikeita asioita ja käytetäänkö työaika oikeiden asioiden tekemiseen. Toisaalta vain tietämällä mitä tehdään ja miten paljon tekemiseen kuluu aikaa, voidaan suunnitella muutoksia tavoitteiden ja tehtävien muuttuessa, kokonaisuus halliten. (Johansson 2007, 28.)



Kuvio 3. Prosessin mukaisen toiminnan kehittämisen vaiheet (Laamanen 2001, 50)

#### 4.1 Avainprosessien tunnistaminen

Kohdeyrityksessä avainprosessien tunnistaminen on helppoa Taloushallintoliiton laatuohjeiden prosessijaottelun pohjalta. Tätä jaottelua on kuitenkin kohdeyrityksessä muovattu paremmin sen omaan toimintaan soveltuvaksi.



Kuvio 4. Kohdeyrityksen avainprosessit

Helanto ym. (2013, 49) kuvaavat pääkirjanpidon prosessin koostuvan myyntilasku-, ostolasku-, matka- ja kululasku- ja palkanlaskennan prosesseista. Kohdeyrityksen prosessijaottelussa kuitenkin myynti- ja ostolaskuprosessit sisältyvät kirjanpito prosessiin ja palkanlaskennan prosessi pitää sisällään matka- ja kululaskuprosessin.

Avainprosessien tunnistamisen yhteydessä niitä pyritään tarkastelemaan myös suhteessa muihin palveluntarjoajiin kilpailuetua silmällä pitäen. Esimerkiksi tilitoimiston käytössä oleva taloushallinnon ohjelmisto tarjoaa mahdollisuuden asiakkaan taloushallinnon sähköistämiseen. Vaikka kirjanpitoa voi tehdä niin sanotusti vanhanakaisesti, pyrkimys on kuitenkin asiakaskohtaisesti tarkastella hyötyjä ainakin joidenkin taloushallinnon osien sähköistämiseen. Sähköisen taloushallinnon perusajatuksiin kuuluu tiliöintien automatisointi ja saman tiedon kahdenkertaisen tallennuksen poistaminen (Helanto ym. 2013, 48).

Esimerkiksi ostolaskujen kirjaamisessa kirjanpitoon voi sähköisten ostoreskontran käytössä olla merkittävä ajallinen ja sitä kautta myös kustannuksellinen hyöty asiakkaalle. Ajallisesti asiakkaan laskunkäsittelyssä sähköisessä ostoreskontrassa kuluu korkeintaan saman verran aikaa kuin laskun maksamiseen verkkopankissa. Tilitoimistossa säästyy laskun ja siihen liittyvän maksun kirjaaminen, koska tiliöinnin ja alv-käsittelyn tarkastaminen riittää. Lasku näkyy raporteilla reaaliaikaisesti ja asiakas pystyy hyödyntämään raportteja jo kuluvan kuukauden kustannuksia ennakoivissa. Lisäksi lasku on milloin vain ostoreskontrasta haettavissa, eikä tarvitse paperitositteiden seasta mapista etsiä.

Sähköiseen taloushallintojärjestelmään voidaan myös tallettaa kirjanpidon ja taloushallinnon dokumentteja. Sähköisesti arkistoitujen laskujen, päivä- ja pääkirjojen, tilinpäätösdokumenttien ja muiden taloushallinnon dokumenttien hallinta on monipuolisten hakukriteerien ansiosta tehokasta ja paperisen arkistoinnin tarve vähenee dramaattisesti. (Helanto ym. 2013, 30.)

#### 4.2 Prosessien kuvaaminen ja toiminnan organisointi prosessin mukaiseksi

Prosessilähtöisessä toiminnassa työyhteisö on ajattelevien ihmisten ja tavoitteellisen toiminnan organisaatio, jossa hallitaan ja hyödynnetään tietoa asiakaslähtöisesti. Prosessikuvaukset ovat välineitä prosessijohtamisessa. Ne ovat tärkeitä dokumentointia, viestintää ja ajatusten selkeyttämistä varten.” (Johansson 2007, 27.)

Prosessikuvaukset laaditaan laatukäsikirjaan yleisellä tasolla. Kuvauksen laadinnassa on tärkeää, että siitä ei tule liian yksityiskohtaista. Sanoma hukkuu detaljeihin. Pää-tavoite on lisätä ymmärrystä. (Laamanen 1993, 27.) Jokainen prosessi on kuitenkin jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllinen ja laatukäsikirjan pohjalta laaditaan asiakaskohtaiset prosessikuvaukset ja toimintaohjeet.

Asiakassuhteen alkaessa tehtävä toimeksiantosopimus luo hyvän rungon kunkin asiakkaan prosessikuvausten tekemiselle. Kuitenkin käytännön tasolla prosessi hioutuu uuden asiakkaan kohdalla toimeksiantoa hoidettaessa. Moni kohdeyrityksen asiakas on jo useita vuosia toiminut yrittäjänä ja yrityksen taloushallinnon prosessit ovat löy-

täneet uomansa. Laatukäsikirjan avulla tehtävät yrityskohtaiset prosessikuvaukset voivat kuitenkin avata uusia keinoja asiakasyrityksen taloushallinnon hoitamiseen kustannustehokkaammin ja vaivattomammin.

Prosessikuvaus antaa varsinkin lyhyen aikaa organisaatiossa tai prosessissa työskennelleille usein enemmän kuin muille. Prosessikuvaukset ovat valmistuttuaan myös erinomainen apuväline uusien työntekijöiden perehdyttämisessä – ei vain omiin työtehtäviin vaan myös niiden liittymisestä koko kokonaisuuteen (Johansson 2007, 27.) Kohdeyrityksessä prosessikuvausten yksi tärkeä tehtävä on, että kuka tahansa yrityksen työntekijöistä pystyy tekemään asiakkaan kirjanpidon tarvittaessa, eikä tilitoimiston palvelun tarjoamiseen tule katkoksia.

#### 4.3 Prosessien jatkuva parantaminen

Laamanen (2001, 209) kirjoittaa prosessien kehittämiseen kehitetyistä konsepteista, joista prosessin suunnittelu ja suorituskyvyn parantaminen soveltuu mielestäni parhaiten kohdeyritykselle, koska tälle lähestymistavalle on olennaista prosessin tarkastelu sidosryhmien tarpeiden valossa. Kehitysmallille on myös ominaista, että pyritään jatkuvaan parantamiseen. Prosessille nimetään omistaja, joka on vastuussa kehittämistyöstä kehitysprojektin jälkeenkin. (Laamanen 2001, 210.) Kohdeyrityksellä prosessin omistaja on tilitoimistoyrittäjä, joka vastaa toiminnan suunnittelusta ja organisoinnista. Suorituskykyä mitataan koko prosessin näkökulmasta, ja asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien tarpeet toimivat kehitystyön lähtökohtana. Kehitysmahdollisuuksien tarkastelu kohdistuu sekä itse prosessiin ja sen tehokkuuden parantamiseen että tuotteeseen ja sen mahdolliseen kehittämiseen. (Laamanen 2001, 210.)

Prosessien parantamisessa on keskeistä prosessin tarkka kuvaaminen ja mittaaminen. Mittaamisen avulla yritetään löytää ne tekijät, joihin pitää vaikuttaa, että koko prosessin suorituskky paranee. Tyypillisiä analyyseja ovat läpimenoaika, virtaus, jalostusarvo, hävikki, kustannukset, virheet, poikkeamat ja asiakaspalautteet. (Laamanen 2001, 210.) Kohdeyrityksellä prosessin mittareina toimivat poikkeamat palvelun tuottamisessa, virheet kirjanpidossa/laskelmissa, asiakastyytyväisyys sekä prosessin läpimenoaika suhteessa palvelun kannattavuuteen. Palvelun tuottamisen poikkeamal-

la tarkoitetaan kohdeyrityksestä johtuvia palvelun keskeytyksiä, jotka voivat johtua esimerkiksi sairauspoissaoloista. Tämän poikkeaman hallitsemiseksi jokaiselle asiakasyritykselle on määritetty varahenkilö, joka vastaa päävastuullisen kirjanpitäjän poissa ollessa palvelun jatkuvuudesta.

Virheitä kirjanpidossa ja laskelmissa pyritään ehkäisemään työvaiheille laadituilla tarkistuslistoilla, joiden avulla voidaan minimoida kirjanpitäjästä johtuvia virheitä. Asiakastyytyväisyyttä pyritään selvittämään säännöllisien asiakaskeskusteluiden kautta sekä tilinpäätöspalaverien yhteydessä.

Prosessin läpimenoajan suhdetta palvelun kannattavuuteen tarkastellaan kuukausittaisen laskutuksen yhteydessä, jolloin nähdään vastaako asiakkaan kirjanpitoon käytetty aika sovittua laskutusta. Lisäksi vuositasolla asiakaskohtaista kannattavuutta on suunniteltu tarkkailtavan asiakasyrityksen tilinpäätöslaskutuksen yhteydessä.

## 5 LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMISEN ALOITTAMINEN

Kohdeyrityksessä päätettiin heti liiketoiminnan alkaessa luoda yhtenäiset ja oikeat toimintatavat. Tämän vuoksi päätettiin aloittaa laatukäsikirjan laatiminen mahdollisimman nopeasti. Eteneminen käsikirjan laatimisessa päätettiin aloittaa toimintojen kuvauksesta, yksi prosessi kerrallaan.

Yleisin tilitoimistossa tehtävä työ on asiakkaiden kuukausikirjanpitojen laatiminen. Tästä syystä käsikirjan laatiminen aloitettiin kirjanpito-prosessin kartoituksella. Kirjanpito-prosessi on asiakaskohtainen, joka tarkoittaa sitä, että laatukäsikirjassa käydään läpi niin sanottu perusprosessi, jota sitten asiakaskohtaisesta mukautetaan käytäntöön.

Laatukäsikirjassa kirjanpito-prosessin rinnalla kulkee asiakasaineiston arkistointi ja dokumentointi. Kirjanpito-prosessissa apuvälineenä olevia lomakepohjia ja dokumentointimalleja ja ohjeita pyritään kehittämään prosessikuvauksen yhteydessä. Käsikirjan ohjeita käytäntöön sovellettaessa kiinnitetään jokaisen asiakkaan kohdalla huomioita oikeanlaiseen ja riittävään dokumentointiin.

Kuukausikirjanpitojen ohella kohdeyrityksessä lasketaan paljon palkkoja. Palkanlaskennassa dokumentointi on merkittävässä roolissa jo pelkästään lainsäädännön vuoksi ja onkin tärkeää prosessikuvausta laatiessa kiinnittää siihen erityistä huomiota. Tämän vuoksi laatimisen seuraavaksi vaiheeksi on päätetty ottaa palkanlaskenta.

### 5.1 Laatukäsikirjan runko

Laatukäsikirjaa laadittaessa lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet. Sisältö ja rakenne tulee sovittaa mahdollisimman hyvin niitä palveleviksi. (Lecklin 2006, 31.) Laatukäsikirjan sisällön on suunniteltu koostuvan ainakin näistä osa-alueista. Koska laatukäsikirjan laatiminen on vasta alkuvaiheessa, on sen rakenne ja sisältö vielä

suunnitteluvaiheessa. Kohdeyrityksen laatukäsikirjan sisällysluettelon suunnitelun lähtökohtana on ollut VirtuaaliKYLÄn virtuaalioppimisympäristön verkkosivuilta (2014) saatava laatukäsikirjapohja niiltä osin kun sen on koettu sopivan kohdeyrityksen toimintaan. Laatukäsikirjan sisällössä on otettu huomioon asioita, jotka ovat nousseet esiin kohdeyrityksen liiketoimintasuunnitelmaa laatiessa. Lisäksi kohdeyrityksessä on pidetty tärkeänä sitä, että laatukäsikirjassa on oltava tiettyihin asioihin, kuten asiakasaineiston dokumentointiin, selkeät toimintaohjeet yrityksen kasvua ja mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttämistä silmälläpitäen.

Alustava sisällysluettelo	
1.	Taustatiedot
2.	Taloussuunnitelma
3.	Toiminnan perusteet
4.	Henkilöstö
5.	Asiakkaat
6.	Toiminnan kuvaus
-	Prosessikuvaukset
-	Kirjanpito-prosessin kuvaus
7.	Toiminnan parantaminen

Kuvio 5. Laatukäsikirjan alustava sisällysluettelo

Ensimmäisenä lukuna oleva Taustatiedot sisältää yrityksen organisaatiokuvauksen sekä tietoa yrityksestä ja sen toimintaympäristöstä. Luvussa käsitellyt selvitykset fyysisistä toimitiloista ja teknisistä laitteista ja ohjelmistoista pitävät sisällään myös kullekin osa-alueelle yksityiskohtaiset tiedot niiden ylläpitämistä varten. Näitä on muun muassa yhteyshenkilöt ohjelmiston tarjoajayrityksessä sekä IT-tukipalveluita tarjoavassa yrityksessä. Toisena lukuna käsikirjassa on Taloussuunnitelma, jossa on mm. yrityksen laskutusperiaatteet ja taloudelliset tavoitteet. Kolmanteen lukuun on suunniteltu kirjattavaksi ylös yrityksen toiminnan perusteet, laatu-, ympäristö-, ja turvallisuuspolitiikka ja tavoitteet. Tässä luvussa esitetään yrityksen laatujärjestelmän rakenne. Seuraavana, neljännessä luvussa, on vuorossa henkilöstö, sen vastuut,



koulutussuunnitelmat ja perehdytysuunnitelma. Tämän jälkeen käsikirjassa on luku viisi, otsikolla Asiakkaat. Luku sisältää asiakasryhmien arviointia, markkinointi- ja tiedotussuunnitelmat, myynti niin uusille asiakkaille kuin vanhoillekin, asiakastytyväisyyden selvittäminen ja asiakaspalautteen kerääminen.

Luvussa kuusi käsikirjassa käsitellään tilitoimiston toimintaa. Toiminnan kuvaus kertoo kootusti yrityksen tarjoamista palveluista. Palvelut on jaettu aiemmin luvussa 4 mainittuihin prosesseihin, jotka ovat ydinprosesseja. Ydinprosessit ovat ulkoista asiakasta palvelevia prosesseja (Lecklin 2006, 130). Ydinprosessien ohella käsitellään tukiprosessit. Ne tukevat organisaation toimintaa ja luovat edellytyksiä ydinprosessien onnistumiseksi (Lecklin 2006, 130). Näitä on muun muassa kirjanpidon ja tilinpäätöksen työvaiheohjeistukset, taloushallinnon ohjelmiston käyttöön liittyvät ohjeet sekä tiedonhakuväylien kartoitus. Toiminnan ja sen prosessien kuvauksen ohella lukuun sisältyy tarkastus- ja mittaussuunnitelma, jotta palvelun laadun varmistus on säännöllistä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä kirjanpito-prosessin kuvaus sisältyy tähän lukuun muiden myöhemmin tehtävien prosessikuvausten kanssa.

Tärkeä osa käsikirjassa on luku seitsemän toiminnan parantamisesta, jossa muun muassa määritetään keinot laadun poikkeamien hallintaan. Näitä poikkeamia ovat esimerkiksi itse tunnistetut virheet ja kielteiset asiakaspalautteet. Toiminnan parantamiselle on olennaista, että poikkeamille löydetään korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Samassa luvussa määritetään aikataulu sisäisille arvioinneille sekä kirjallisen materiaalin ja ohjeiden ylläpidolle.

## 5.2 Käsikirjan ylläpitäminen

Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja sisältää toimintaan liittyvää viisautta (oppimista). Laatukäsikirja palvelee käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttäessä ja työn suorittamisessa. (Lecklin 2006, 32.) Tätä tarkoitusta silmällä pitäen laatukäsikirjan tulee olla ajantasainen ja yrityksen kehityksen mukana muuntuva. Sisällön tarkastus ja päivitys tulee tapahtua säännöllisin väliajoin. Tarkoitus on, että laatukäsikirjaa ei tarvitse päivittää kovin usein (Lecklin 2006,32). Kirjaksi painettuun tai tulostettuun laatukäsikirjaan tulee harvemmin

muutoksia päivitettyä, joten käsikirjasta tulee ylläpitää sähköistä, helpommin täydennettävää versiota. Yrityksen sisäisissä palavereissa esiin tulevat asiat lisätään sähköisessä muodossa olevaan käsikirjaan. Päivitysten ja muutosten lisääminen käsikirjaan on nimetty yhden työntekijän vastuulle.

Lisäksi laatukäsikirjaan liitettävät lomake- ja laskentapohjat ym. ovat sähköisessä muodossa tilitoimiston järjestelmässä. Näin ollen sähköinen laatukäsikirja on järkevä sijoittaa samaan paikkaan. Laatukäsikirjan liitteenä olevista lomake- ja laskentapohjista on käsikirjassa niin sanottu tiedostokartta, jonka perusteella löytää helpoimmin tarvitsemansa tiedostot.

### 5.3 Seuranta, mittaus, parantaminen

Säännöllisissä palavereissa sekä tilinpäätösneuvottelun yhteydessä asiakkaan kanssa käytävissä keskusteluissa käydään läpi asiakkaan saamaa palvelua sekä asiakkaan toiveita tulevan suhteen. Asiakastyytyväisyys on olennainen mittari palvelun laadusta. Kohdeyrityksessä on suunniteltu ensimmäistä asiakastyytyväisyyskyselyä tehtäväksi kahden vuoden kuluessa toiminnan alkamisesta, asiakaskunnan vakiinnuttua.

Toimiston sisäisissä palavereissa käsitellään prosessien kuvauksia ja kulkua vähintään kerran puolessa vuodessa. Näissä palavereissa tarkastellaan muun muassa dokumentoinnin riittävyyttä sekä järkevyyttä. Erilaisten seurantalomakkeiden ylläpitäminen on tärkeää, mutta aikaa vievää, joten välillä on hyvä käydä läpi, onko niissä järjeistämisen tarvetta. Lisäksi kerran vuodessa tarkastellaan asiakaskohtaista kannattavuutta ja työhön käytettyjen resurssien määrää.

Yksittäisten asiakkaiden kohdalla laatukäsikirjan soveltamista kirjanpitoon tarkastellaan säännöllisesti kirjanpidon yhteydessä. Kohdeyrityksen sisällä on kuitenkin sovittu, että säännöllisin väliajoin joku muu kuin kirjanpidosta yleensä vastaava kirjanpittäjä tekisi kuukausikirjanpidon, jotta tulisi kartoitettua työvaiheet, dokumentointi ja mahdolliset kehityksen tarpeet. Työn kierron mukanaan tuoma sisäinen auditointi tarkastelee myös prosessin joustavuutta erilaisien asiakkaiden tarpeisiin.

## 6 KIRJANPITOPROSESSI OSANA LAATUKÄSIKIRJAA

Liiketoimintaprosessien kehittämisen kolme päätavoitetta Laamasen (1993, 13) mukaan ovat seuraavat:

1. Prosessi tuottaa haluttuja tuloksia (tuotteita), joista on hyötyä asiakkaille.
2. Prosessi on tehokas ja minimoi käytettävät resurssit (aika, raha, inhimillinen kuormitus jne.)
3. Prosessi on joustava ja sopeutuu nopeasti muuttuviin olosuhteisiin (asiakkaiden tarpeet, kilpailutilanne jne.)

Kirjanpito prosessin tarkoituksena on laatia asiakkaalle oikeat ja riittävät tiedot sisältävä kuukausikirjanpito yrityksen talouden seuranta ja tilinpäätöstä ajatellen sekä laatia ja antaa virheetön alv-ilmoitus Verohallinnolle. Asiakkaalla tarpeena ja vaatimuksena prosessissa on luotettavalla tavalla laaditut, selkeät raportit ja maksettavan tai palautettavan arvonlisäveron määrä. Kirjanpito palvelun sopiva hinta on myös asiakkaalle tärkeä seikka. Tilitoimiston tavoitteena kirjanpito prosessille ovat asiakastyytyväisyys, sisällön virheettömyys, prosessin läpimeno nopeus ja kannattavuus.

Prosessin onnistumista voidaan mitata esimerkiksi korjausten ja selvityspyyntöjen määrällä, prosessiin käytetyllä ajalla, tilitoimiston kannattavuudella, asiakastyytyväisyydellä sekä tilitoimiston henkilöstön työhyvinvoinnilla.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja pysyminen ajan tasalla jatkuvissa lainsäädännön muutoksissa on keskeinen resurssi prosessin suorittamisessa. Muita keskeisiä resursseja prosessin suorittamiseen ovat tilitoimiston ammattitaitoisien henkilökunnan ohella toimivat koneet ja laitteet sekä ajantasaiset ohjelmistot ja tietolähteet. Yksittäisen yrityksen kohdalla tärkeää on, että yrityksen kirjanpidon tekemisestä on laadittu selkeä toimintatapakuvaus, jotta kuka tahansa toimiston henkilöstöstä pystyy prosessista suoriutumaan sen tarkoituksen mukaisesti sekä tavoitteet ja asiakkaan tarpeet täyttäen.

Kirjanpitoa pitää tarkastella säännöllisesti ja löytää kehittämistarpeet. Saman kirjanpitäjän pääasiallisesti tehdessä kirjanpitoa, on työn kierrolla saatavissa näkökulmia prosessin kehittämiseksi. Lisäksi selkeiden ohjeistusten laatu ja toiminnan suunnitelmallisuus omalta osaltaan kehittävät prosessin kulkua.

Toimeksiantosopimus määrittää asiakkaan palveluprosessin sisällön. Taloushallintoliiton Toimeksiantosopimus tilitoimiston palveluista KL2004 toimii pohjana toimistomme tekemille toimeksiantosopimuksille. Siinä yksilöidään kirjanpito-, laskenta-, verotus ja yhtiöoikeudellisten palveluiden, palkanlaskentapalveluiden sekä pankkiyhteyspalveluiden osalta hyvin yksityiskohtaisesti tilitoimiston ja asiakkaan velvollisuudet mm. aineiston toimittamisen ja raportoinnin aikatauluista ja sisällöstä. Toimeksiantosopimus on ladattavissa Taloushallintoliiton www-sivuilla. (Suomen Taloushallintoliitto ry. www-sivut 2013)



Kuvio 6. Kirjanpitoa prosessi

Kohdeyrityksessä kirjanpitoa prosessi on kuvattu kuvion 6 mukaiseksi. Asiakkaalla kirjanpitoa prosessi alkaa aineiston kokoamisesta ja toimittamisesta tilitoimistoon. Toimeksiantosopimuksessa on sovittu aineiston sisällöstä ja toimitusaikataulusta tarkemmin. Lisäselvityksiä aineistoon asiakas antaa tarvittaessa. Prosessi päättyy asiakkaan osalta sovittujen raporttien saamiseen.

Tilitoimistolla on kirjanpito-prosessin toteuttamisessa apuvälineinä erilaisia lomakepohjia ja dokumentointimalleja ja ohjeita. Prosessin alkaessa aineiston vastaanotolla on aineiston seuranta varten aineiston seurantalomake, johon on koottu toimiston asiakkaat aakkosjärjestykseen sekä kausiveroilmoituksen ilmoitusjakson mukaiseen järjestykseen. Lomakkeeseen merkitään aineiston saapumisaika, kirjanpidon teko-päivä sekä kausiveroilmoituksen lähetyspäivämäärä.

ASIAKASLISTA									
	Tammikuu			Helmikuu			Maaliskuu		
Asiakkaan nimi	tuotu	tehty	alv	tuotu	tehty	alv	tuotu	tehty	alv
ALV KUUKAUSITTAIN									
ASIAKAS 1									
ASIAKAS 2									
ASIAKAS 3									
ALV NELJÄNNESVUOSITTAIN									
ASIAKAS 4									
ASIAKAS 5									

Kuvio 7. Asiakasseuranta

Kaikilla kohdeyrityksen asiakkailla tositempimapsin sisältö noudattaa samaa, kohdeyrityksen laatiman sisällysluettelon järjestyttä.

1. Perustietolomake ja pikaohje
2. Verohallinnon perustiedot
3. Kirjeenvaihto
4. Juoksevan kirjanpidon muut olennaiset asiat

Kuvio 8. Tositempimapsin sisällysluettelo

Asiakkaan tiedoista laaditaan toimeksiannon alkaessa asiakkaan perustietolomake (Liite 1). Perustietolomake sisältää kaiken olennaisen tiedon asiakkaasta ja sen liike-toiminnasta. Perustietolomakkeessa on muun muassa tietoa yrityksen hallinnosta ja toiminnan laajuudesta. Lisäksi lomakkeessa on tietoa siitä, mitä toimeksiantosopi-muksessa on tilitoimiston tarjoamista palveluista sovittu asiakkaalle tarjottavan sekä muiden toimeksiantosopimuksessa sovittujen kohtien pääpiirteet. Aineiston lajitte-

lussa apuna on asiakaskohtainen pikaohje, josta selviää muun muassa kirjausjärjestys. Verohallinnon perustiedoissa on tieto asiakkaan arvonlisäveron ilmoitusjakson pituudesta sekä verotilin muut asiakaskohtaiset tiedot, kuten verotilin viitenumero.

Asiakkaan aineisto järjestetään mappiin tositelajeittain yrityskohtaiseen kirjausjärjestykseen. Jo aineistoa lajitellessa voi käydä ilmi puuttuvaa aineistoa, jota pyydetään asiakkaalta kirjallisesti, yleensä sähköpostilla. Jos aineistoa puuttuu laajemmin tai jos aineistossa on enemmän epäselvyyksiä, on selvityspyyntöä varten oma lomakkeensa. Kaikki tilikauden aikaa käydyt, kirjanpitoon olennaisesti liittyvät kirjeenvaihto, esimerkiksi sähköpostit säilytetään tositemapin alkuvaiheilla. Lisäksi kirjanpitäjä voi arkistoida omia muistioitaan kirjeenvaihdon yhteyteen. Täten niin kutsutun hiljaisen tiedon dokumentointi onnistuu paremmin. Sisällysluettelon mukaisesti muita juoksevaan kirjanpitoon tarvittavia olennaisia tietoja ovat esimerkiksi osamaksuerien seurantalista, käyttäjätunnukset Luottokunnan verkkopalveluun ja muihin mahdollisiin verkkopalveluihin, joista kirjanpitäjä noutaa kirjanpitoaineistoa itse.

Aineiston kirjaamiseen on kohdeyrityksessä apuvälineinä muun muassa myynti- ja ostoreskontran käyttöohjeet sekä muut ohjelman yleiset käyttöohjeet. Lisäksi juoksevassa kirjanpidossa tehtäviä jaksotuksia varten on omia laskentapohjiaan, mm. pakollisten vakuutusmaksujen ja laskennallisten poistojen jaksotuksiin tilikauden aikana.

Tarkistukset ja täsmäytykset ovat olennaisen tärkeä vaihe koko prosessissa ja takaavat raportoinnin luotettavuuden. Tarkastukset ja täsmäytykset suoritetaan tilitoimiston tarkistuslistan mukaisesti. Tarkistuslista on kohdeyrityksessä muovautunut kokemusperäisesti. Tarkistuslistan tarkoituksena on varmistaa kirjanpidon virheettömyys. Tarkistuslistan mukaiset asiat voidaan kirjanpito-prosessissa käydä läpi jo kirjaamisvaiheessa, mutta ennen raportointia tulee lista käydä vielä läpi, jotta varmistetaan siitä, ettei mikään vaihe ole jäänyt huomaamatta.

## Kirjanpidon tarkistuslista

Taseen tilit		
pankki- ja saatavtilit .....		<input type="checkbox"/>
osto- ja muut velat .....		<input type="checkbox"/>
verotili .....		<input type="checkbox"/>
Täsmäytysnäkyvä		
ostoreskontra .....		<input type="checkbox"/>
myyntireskontra .....		<input type="checkbox"/>
pankkitilit .....		<input type="checkbox"/>
Tulos sama tuloslaskelmassa ja taseessa		
Erottavat tositteet .....		<input type="checkbox"/>
Tuloslaskelman juoksevat kulut		
vuokrat .....		<input type="checkbox"/>
muut kulut .....		<input type="checkbox"/>
Alv-laskelma .....		<input type="checkbox"/>

Kuvio 9. Kirjanpidon tarkistuslista

Viimeisenä vaiheena kirjanpito-prosessissa on raportointi. Asiakkaalle toimitettavat raportit laaditaan toimeksiantosopimuksen mukaisesti. Kopiot asiakkaalle lähetetyistä raporteista taltioidaan kirjanpidon kohdekuukauden tositteiden yhteyteen. Jos asiakkaan kanssa on sovittu muiden kuin kirjanpito-ohjelmasta muodostuvien raporttien toimituksesta, on niistä laatimisohteet asiakkaan tositemateriaalissa juoksevan kirjanpidon olennaisten asioiden yhteydessä.

## 7 ESIMERKKI KIRJANPITOPROSESSIN TOTEUTUMISESTA

Kirjanpito prosessi on asiakaskohtainen. Seuraavassa kuvataan esimerkkiasiakkaan kirjanpito prosessin kulku ja tunnistaa sen kehitystarpeita sekä samalla testata laadittua prosessikuvausta.

### 7.1 Asiakas A

Asiakas A on toimistopalveluluita tuottava mikroyritys. Mikroyritys määritellään yritykseksi, jonka henkilöstön määrä on alle 10 henkilöä ja jonka liikevaihto tai taseen loppusumma ei ylitä 2 miljoonaa euroa (Euroopan Unionin www-sivut 2014). Asiakas A valikoitui esimerkkiyritykseksi, koska yrityksen kirjanpito on selkeä kokonaisuus ja sen kirjanpito prosessi on ollut helppo kuvata.



Asiakas A:n kohdalla kirjanpito prosessi alkaa asiakkaan tuodessa tositaiteiston tilitoimistoon. Asiakas A:n kausiveroilmoituksen ilmoituskausi on kuukausi ja toimeksiantosopimuksessa on sovittu aineiston toimituksesta kohdekuukautta seuraavan kuukauden puoleen väliin mennessä. Asiakas A:lla on käytössään kirjanpito ohjelmiston myynti- ja ostoreskontrapalvelut, joiden kautta reskontrien tiedot ovat reaaliaikaisesti tilitoimiston saatavilla. Asiakas A:n toimitettavaksi näin ollen jää kassa- ja pankkitositteet ja muu kirjanpidon aineisto. Toimeksiantosopimuksessa on sovittu kirjanpidon laatimisesta seitsemän työpäivän kuluessa aineiston toimituksesta.





Tilitoimiston vastaanottaessa aineiston, siitä tehdään merkintä asiakas-seurantalistaan, jossa dokumentoidaan milloin aineisto on tuotu, milloin kirjanpito on laadittu sekä milloin viranomaisilmoitukset on annettu. Lisäksi aineiston saapumisesta laitetaan merkintä asiakkaan tositteiden yhteyteen vastaanottajan kuittauksella. Aineiston toimittamisen viivästyessä asiakasta muistutetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla. Muistutusajankohdasta laitetaan merkintä asiakkaan tositemappiin.



Asiakas A:n tositteet ovat asiakkaan toimesta lajiteltu mappiin. Pankkitositteet ovat tiliotteen mukaisessa järjestyksessä, kassatositteet päivämääräjärjestyksessä sekä kopiot ostoreskontraan syötetyistä paperilaskuista tositenumerojärjestyksessä. Tällä tavoin toimiessa säästyy aikaa siinä, ettei tilitoimiston tarvitse erikseen lajitella tositteita. Tilitoimistossa vain erotellaan eri tosittelajien tositteet toisistaan merkitsemällä ne värillisillä lapuilla, mikä helpottaa aineiston selaamista.



Asiakas A:n tositemapin päällä on asiakastietolomake, joka sisältää yrityksen perustiedot, koosteen toimeksiantosopimuksen sisällöstä sekä yleiset toimintaohjeet. Lisäksi mapin päällä on ns. pikaohje, joka sisältää mm. aineiston kirjausjärjestyksen. Aineiston kirjaamisessa noudatetaan tiettyä kirjausjärjestystä, joka on asiakaskohtaisesti hyväksi havaittu.

Asiakas A:n kirjanpidon kirjausjärjestyksessä ensimmäisenä on kassatositteiden kirjaus. Yritykselle tilittyy Luottokunnan suorituksia, jotka saadaan ohjelmasta massatiliöityä, niin ettei jokaista suoritusta tarvitse erikseen käsin kirjata. Massatiliöinnin yhteydessä jokainen suoritus täsmäytetään kassakirjaan kirjattuihin pankki- ja luottokorttimyynnteihin. Tämän jälkeen kirjataan päiväkohtaisesti muut kassatapahtumat ja kuukauden käteismyynnit. Massatiliöintiä tehtäessä jo selviää kuun vaihteessa jäljelle

jäävät luottokorttisaamiset. Kassakirjausten jälkeen tarkistetaan taseesta luottokorttisaamis- ja kassatilien saldon täsmääminen kassaraporttiin.

Seuraavaksi kirjataan pankkitilien tapahtumat. Yrityksen tiliote tulee suoraan ohjelmaan konekielisesti. Tiliotteelta tapahtumien kirjaaminen on nopeaa, koska myyntisuoritukset ja ostolaskujen maksut kirjaantuvat ohjelmasta kirjanpitoon ja reskontriin automaattisesti. Lisäksi tiliotteelta on jo luottokunnan suoritukset massatiliöity. Palkkojen maksuun liittyvät suoritukset kirjaantuvat tiliotteelta myös automaattisesti, asiakas A:lla käytössä olevan saman ohjelman sisällä toimivan palkkaohjelman ansiosta. Kirjanpitäjän kirjattavaksi näin ollen jää vain murto-osa tiliotteen tapahtumista.

Tämän jälkeen tulostetaan ohjelmasta ostolaskuluettelo, johon laitetaan laskujen tarkastuksen yhteydessä merkinnät laskujen tiliöintien ja alv-käsittelyn tarkastuksesta. Asiakas A huolehtii itse laskujen käsittelystä ja maksamisesta ostoreskontran kautta. Ostoreskontraan on toimittajien tietoihin tallennettu valmiiksi oletuskirjanpidon tilit, joihin pääasiallisesti laskut kirjataan. Tämä nopeuttaa laskujen tarkastusta, koska jokaista tiliöintiä ei tarvitse muuttaa. Laskuja on kuukaudessa keskimäärin 20–30 kpl ja useimmat laskut ovat toistuvia, joten laskujen tarkastamiseen ei kulu kauaa aikaa.

Myyntilaskujen tekeminen ja myyntireskontran hoito ovat asiakas A:n vastuulla. Kirjanpidon yhteydessä tarkastetaan, että reskontran suoritukset täsmäävät tiliotteelle ja kassaan tulleisiin suorituksiin. Asiakas A:lla kaikki myynti on yleisen arvonlisäverokannan alaista, joten kaikissa myyntilaskutositteissa tulee olla alv-kirjaus 24 % mukaan. Tämä tarkastetaan parhaiten alv-laskelmalta, jolta näkyy myynnin kirjanpidon tilille kirjattujen tositteiden alv-kirjaukset yhdellä silmäyksellä. Useimmiten mitään poikkeavuuksia alv-kirjauksissa ei ole, mutta jos olisi, ohjeistettaisiin asiakasta reskontraan tehtävissä korjauksissa.

Palkkatositteet tulevat kirjanpitoon palkanlaskennan yhteydessä. Kuukausikirjanpitoa tehtäessä tarkastetaan lähinnä palkkavelkoihin kirjattujen palkkojen määrä suhteessa maksettuihin palkkoihin.



Verotilin tapahtumat tarkastetaan ja mahdolliset hyvitys- ja viivästyskorot kirjataan viimeiseksi, jonka jälkeen käydään taseen tilit läpi sekä tulostetaan ohjelmasta täsmäytysnäkyvä, joka näyttää pankkitilien, osto- ja myyntireskontran kirjanpidon tilien saldojen täsmäämisen pankin tiliotteen ja sähköisten reskontrien saldoihin.

Seuraavaksi on vuorossa alv-laskelman tarkastaminen. Kirjanpito-ohjelman alv-laskelma käydään tili tililtä läpi, jotta varmistutaan siitä, ettei alv-kirjauksia ole tehty sinne, mihin ne eivät kuulu. Vielä ennen alv-laskelman lukitsemista ja alv-kirjauksen tekemistä tarkastetaan tuloslaskelman juoksevat kulut sekä mahdolliset erottavat tositteet. Kun kaikki loput tarkistukset on tehty, lukitaan alv-laskelma ja kirjanpito-ohjelmasta muodostuu alv-tosite, joka tulostetaan tositemappiin.



Lopuksi muodostetaan tehdyn alv-laskelman perusteella kausiveroilmoitus ja tilisiirto veron maksamista varten. Kausiveroilmoitus tulostetaan tositemappiin ja kopio siitä sekä tieto maksettavan arvonlisäveron määrästä lähetetään asiakkaalle sovitusti sähköpostilla. Muodostettu tilisiirto on asiakkaan maksettavissa ohjelmassa. Kauden tuloslaskelma ja tase sekä muut raportit ovat asiakkaan itse ohjelmasta luettavissa.

## 7.2 Asiakas A:n kirjanpito-prosessin toteutumisen tarkastelu

Asiakas A:n kirjanpito-prosessi on vuosien kuluessa hyvin hioutunut ja sujuu ongelmitta. Asiakas A on kokenut yrittäjä, joka ymmärtää kirjanpidon laatimisen käytännöistä paljon, mikä näkyy tositteiden järjestyksessä ja sisällössä. Kaikista selvitystä vaativista asioista on yleensä selvitys jo aineiston mukana, joten lisäselvityksiä pitää harvoin pyytää.

Käytössä oleva taloushallinnon ohjelmisto on osoittautunut Asiakas A:n kohdalla äärimmäisen hyväksi, koska kaikki toiminnot ovat yhdessä paikassa varastohallinnasta myynti- ja ostoreskontraan sekä palkkaohjelmasta kirjanpitoon.

Kirjanpito laaditaan jo nykyiseltään hyvin paljolti sähköisiä keinoja hyödyntäen. Kuitenkin ostolaskujen käsittelyä voisi vielä enemmän sähköistää. Osa ostolaskuista tulee vielä paperilla. Jos asiakkaan laskujen toimittajat lähettäisivät enemmän verkkolaskuja ja paperilaskut kiertäisivät reskontraan skannauspalvelun kautta, olisi ostolaskujen tarkastaminen vielä nopeampaa ja helpompaa.

Kirjanpito-prosessikuvauksesta poiketen asiakas A:n kohdalla tarkastuslistan mukaisia täsmäytyksiä tehdään jo kirjaamisvaiheessa, joten tarkastamis- ja täsmäytysvaiheessa kirjanpidon tarkistuslistalla enää varmistetaan, että jokainen vaihe on tehty.

Asiakas A saa tarvitsemansa raportit luettavakseen ohjelmasta halutessaan. Yrittäjän kiireisen arjen tietäen, kirjanpitäjää mietityttää kuinka paljon todellisuudessa asiakas raportteihin tutustuu. Tätä ajatellen, voisi olla hyvä kuukauden kausiveroilmoitusta ja maksettavan alv:n määrää ilmoittaessa, lähettää myös kuukauden tuloslaskelma ja tase mahdollisilla huomiomerkinnoilla varustettuna asiakkaalle.

Tilitoimiston tavoitteet täyttyvät prosessin hoituessa nykyisen kaltaisesti. Sisältö on virheetöntä ja prosessin läpimenonopeus on hyvä kannattavuutta ajatellen. Yhtenä tavoitteena ollutta asiakastyytyväisyyttä mitataan keskusteluissa asiakkaan kanssa. Tilinpäätösneuvottelun yhteydessä käydään päättynyttä vuotta läpi ja kartoitetaan asiakkaan toiveita ja tarpeita palvelun kehittämiseksi.

Kirjanpito-prosessin onnistuminen punnitaan tilinpäätöksen yhteydessä. Hyvin laaditun kirjanpidon pohjalta tilinpäätöksenkin laadinta on helpompaa sekä aikaa ja kustannuksia säästävää. Jos tilikauden aikana annetuista kausiveroilmoituksista ei selviytyspyyntöjä ole tullut ja muistiotositteilla tehtyjä korjauksia on vähän, on kirjanpidon perusteella tehtävä tilinpäätös luotettavampi.

Tilitoimiston kannalta tämän yrityksen asiakaskannattavuus on hyvä. Taloudellisesti ajatellen, prosessiin käytetty aika ja toimeksiantosopimuksessa sovittu laskutus ovat

hyvässä suhteessa toisiinsa nähden. Tilitoimiston henkilöstön kannalta ajatellen, kirjanpito on miellyttävä ja helppo tehdä. Asiakkaan kannalta ajatellen, yhteistyö tilitoimiston kanssa toimii ja taloushallinnon asiat ovat hyvällä mallilla.

## 8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli aloittaa tilitoimiston laatukäsikirjan laatiminen. Työssä käytiin läpi tilitoimiston laatua määrittäviä ohjeita ja vaatimuksia sekä tilitoimiston prosessien tunnistamista ja kuvausta. Työssä käsiteltiin kohdeyrityksen laatukäsikirjan laatimisen valmistelua ja suunniteltua etenemistä alustavan sisällysluettelon pohjalta. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi myös kohdeyritykselle kirjanpito-prosessin kuvaus osana laatukäsikirjaa sekä prosessissa käytettäviä lomakkeita

Teoriaosassa vahvana piirteenä esiin nousi asiakaslähtöisyys. Asiakaspalveluun panostaminen on tärkeää tilitoimistoalalla, koska kilpailu asiakkaista on kovaa. Laadukkaan ja ammattitaitoisen tilitoimiston maine luo etua kilpailijoihin nähden.

Taloushallinnon prosessit ovat Taloushallintoliiton toimesta pääasiallisesti jo määriteltä ja opinnäytetyön yhteydessä kohdeyrityksen käytäntöihin muokattu, mikä helpottaa kohdeyrityksen laatutyöskentelyn etenemisessä. Laatukäsikirjan laatiminen jatkuu palkanlaskennan prosessikuvauksen tekemisellä käyttäen lähtökohtana kirjanpito-prosessin kuvausta, koska prosessikuvaus on yksinkertainen ja helposti muihin tilitoimiston palveluihin sopeutettava.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyneen kirjanpito-prosessin kuvauksen soveltumista käytäntöön testattiin esimerkkiasiakkaan kautta. Prosessikuvaus osoittautui toimivaksi ja käyttökelpoiseksi. Kohdeyrityksessä on tehdyn prosessikuvauksen pohjalta aloitettu asiakaskohtaisten kirjanpito-prosessikuvausten laatiminen ja niiden tarkastelu.

Kirjanpidon prosessin kuvaus ja sen apuvälineinä toimivat lomakkeet ovat yleisesti tilitoimistoille käyttöönotettavissa. Esimerkiksi kirjanpidon tarkastamisen ja täsmäytämisen seurantaan tehty kirjanpidon tarkistuslista olisi hyvä apuväline varsinkin aloitteleville kirjanpitäjille.

## LÄHTEET

- Euroopan Unionin www-sivut. Viitattu 5.2.2014. <http://europa.eu/>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor International Oy.
- Hokkanen, S. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: PainoPorras Oy.
- Johansson, V. 2007. Prosessien kuvaaminen. Teoksessa Rouvari, A., Laitinen, M., Luokkanen, S., Saarti, J. & Tyrväinen, J. 2007. Laatu ratkaisee – laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura, 27-36.
- Jokipii, P. 1998. Laatu järjestelmä toiminnan kehittäjänä. Viitattu 19.11.2013. <http://www.agronet.fi/>
- Kirjanpitolaki. 1997. L 30.12.1997/1336 muutoksineen.
- Laamanen, K. 1993. Liiketoimintaprosessien kehittäminen. Helsinki: Metalliteollisuuden Kustannus.
- Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatukeskus.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lyytinen, E. 2012. Toimialastandardi laadun runkona. Tilisanomat 4/2012, 58-60.
- OP-Pohjolan www-sivut. Viitattu 27.3.2014. <https://www.op.fi/>
- Pesonen, H. 2007. Laatu! asiantuntijayrityksen laatuopas, Helsinki: Infor.
- Suomen Taloushallintoliitto ry. www-sivut. Viitattu 20.11.2013. <http://www.taloushallintoliitto.fi>
- Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut. Viitattu 6.2.2014. <http://www.tem.fi/>

Verohallinnon www-sivut. Viitattu 6.2.2014 <http://www.vero.fi/>

Vilka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. viitattu 16.3.2014  
[http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen\\_ont.pdf](http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf),

VirtuaaliKYLÄn www-sivut. Viitattu 7.2.2014. [www.virtuaali.info/](http://www.virtuaali.info/)



## LIITE 1

	YRITYKSEN NIMI		Asiakassuht. alkupvm
Kirjallinen sopimus	<input type="checkbox"/> pp.kk.vvvv		
	<input type="checkbox"/> Yhtiöjärjestyksen kopio	<input type="checkbox"/>	Kaupparekisteriote
	<input type="checkbox"/> Ennakkoverolippu	<input type="checkbox"/>	YTJ tarkistettu
Y-tunnus			
Yritysmuoto			
Yhteyshenkilö			
Lähiosoite			
Postinumero ja postitoimipaikka			
Puhelin yritys		Faksi	
Puhelin gsm			
Sähköposti			
Perustettu / rekisteröity	/		
Päätoimiala			
Tilikausi			
Pääoma euroa			
Arvioitu liikevaihto			
Taseen loppusumma			
Työntekijöiden määrä			
Toimipisteiden määrä			
Omistaja hlötunnus ja omistusos (omistusosuus = % tai esim 1/3)			
Hallituksen jäsenet -allekkain			
Toimitusjohtaja			
Tilintarkastaja (yhteystiedot)			
Varatilintarkastaja (yhteystiedot)			
Hinnoitteluperusteet			
Palvelut ja valtuutukset	<input type="checkbox"/> Kpito, alv, tilinpäätös, verotus	<input type="checkbox"/>	Vero-katsot
	<input type="checkbox"/> Ostoreskontra	<input type="checkbox"/>	Kela-katsot
	<input type="checkbox"/> Maksatus	<input type="checkbox"/>	Pankki
	<input type="checkbox"/> Myyntilaskutus	<input type="checkbox"/>	Vakuutusyhtiöt
	<input type="checkbox"/> Myyntireskontra	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Palkanlaskenta	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Laskentapalvelut	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Yhtiöoikeudelliset palvelut		
Muita perustietoja asiakkaasta			

<b>Asiakkaan aineisto</b>	Tositteiden ja muun aineiston toimitus tilitoimistoon (huomioita aikataulusta ja sisällöstä)		
<b>Käteinen raha</b>	<input type="checkbox"/>	ei ole käteistapahtumia	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	asiakas laatii kassakirjan	<input type="checkbox"/>
			kassakone
			muu järjestely, mikä
<b>Myyntisaamiset</b>	<input type="checkbox"/>	tilitoimisto tekee MR:n	<input type="checkbox"/>
		Asiakkaan laatiman reskontran täsmäytys	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	muu tapa, mikä	<input type="checkbox"/>
			ei laskutusmyyntiä
<b>Ostovelat</b>	<input type="checkbox"/>	tilitoimisto tekee OR:n	<input type="checkbox"/>
		Asiakkaan laatiman reskontran täsmäytys	
	<input type="checkbox"/>	muu tapa, mikä	
<b>Jaksotukset juoksevassa kirjanpidossa</b>	<input type="checkbox"/>	ei jaksotuksia	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	lomapalkat	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	korot	<input type="checkbox"/>
			TyEL
			poistot
			muu, mikä
			muut sos. vakuutukset
			varastoalvonta
<b>Muut tiedot</b>			
Vakuutukset			
Vakuutusyhtiö			
Yhteyshenkilö			
Osakas / yhtiömies	eläkevakuutus	<input type="checkbox"/>	YEL
Osakas / yhtiömies	tapaturmavakuutus	<input type="checkbox"/>	lakisääteinen
		<input type="checkbox"/>	TyEL (TEL)
		<input type="checkbox"/>	vapaaehtoinen
Yksityiskäytöt ja luontaisedut			
Autot ja kuljetusvälineet			
Vuorat (toimitilat, koneet, laitteet, leasingmaksut)			
<b>Muuta huomioitavaa</b>			
<b>Raportointi</b>			
<b>Juokseva kirjanpito, alv</b>			
	Jakso	<input type="checkbox"/>	kuukausittain
		<input type="checkbox"/>	muu jakso, mikä
Milloin valmis			
Mitä	<input type="checkbox"/>	alv-tiedot	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	pääkirja	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	muu:	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	muu:	<input type="checkbox"/>
			tuloslaskelma ja tase
			kustannuslaskentarap.
			päiväkirja
			myyntika teraportit
Miten toimitus	<input type="checkbox"/>	postitetaan	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	sähköpostilla, osoite:	
	<input type="checkbox"/>	alv-tiedot faksataan, nro	
	<input type="checkbox"/>	muut tiedot faksataan, nro	
	<input type="checkbox"/>	asiakkaalle soitetaan, nro	
	<input type="checkbox"/>	muu tapa, mikä	
<b>Ilmoitukset</b>		Tehdään tilitoimistossa	Asiakas tekee
Alv-valvontailmoitus		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnantajasuoritusten valvontailmoitus		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteisömyynti-ilmoitus		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palkkailmoitukset		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuosi-ilmoitus maksetuista osingoista		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>