

Matti Louhisuo

Yrityksen laatuohjelman päivittäminen

Satakunnan Autotalo Oy

Opinnäytetyö

Kevät 2015

Tekniikan yksikkö

Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

Auto- ja työkonetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Kone- ja tuotantotekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Matti Louhisuo

Työn nimi: Yrityksen laatuohjelman päivittäminen

Ohjaaja: Jukka Aarnio

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 31

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda yrityksen sisäinen laatuohjelma ajan tasalle Satakunnan Autotalo Oy:lle. Satakunnan Autotalo on täyden palvelun tarjoava autotalo Satakunnassa. Yrityksen käytössä oleva laatuohjelma oli jo suurilta osin vanhentunut yrityksen suurten sisäisten muutosten myötä. Laatuohjelman ylläpidon välineenä käytetään yrityksen itselleen laatimaa laatukäsikirjaa. Yrityksen laatukäsikirja on laadittu Autoalan Keskusliiton (AKL) sekä ISO 9001 -standardin vaatimusten mukaisesti. Satakunnan Autotalolla on ollut käytössään AKL-laadunhallintajärjestelmä jo vuodesta 2003. Laatuohjelman päivitys oli hyvin tärkeä ja ajankohtainen asia kohdeyritykselle, sillä se mahdollisti AKL-laatusertifikaatin uudistamisen. Laatusertifikaatti on yritykselle tärkeä positiivinen asia liiketoiminnan kannalta, ja se on monen automerkkiedustuksen vaatimuksena.

Opinnäytetyön teoriaosassa käydään läpi laatukäsikirjan rakennetta, sekä kerron laadunhallintajärjestelmän teoriaa laadun ja ISO 9001 -standardin osalta.

Työn kuvauksessa kerrotaan kohdeyrityksestä, laatukäsikirjan rakenteesta ja muutoksista sekä auditoinnista tarkemmin.

Avainsanat: laatukäsikirja, laadunhallintajärjestelmä, ISO 9001, laatuohjelma

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical and Production Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Matti Louhisuo

Title of thesis: Upgrade of the quality manual for Satakunnan Autotalo Oy

Supervisor: Jukka Aarnio

Year: 2015

Number of pages: 31

Number of appendices: 2

The subject of the thesis was to upgrade the quality manual for Satakunnan Autotalo Oy. Satakunnan Autotalo Oy is a full service car dealer in Satakunta. The corporation operates in Pori and Kankaanpää. It was very important to upgrade the corporation quality manual, because of the big inside modifications of the corporation.

The quality manual includes the corporation working instructions and responsibility fields of the employees. It is a good tool to admin the good quality in the corporation and for its products. Satakunnan Autotalo Oy has the first quality manual of 2003 and its latest upgrade was in 2008. The corporation needs to update the quality manual if it wants to have the ISO 9001 - quality certification. This is the reason why it is important to upgrade the quality manual, because many carmakers demand that their dealership corporation has the approved certification.

This thesis tells more about progressing the quality manual, AKL- ISO 9001 – quality standards and ISO 9001 - certification.

Keywords: quality manual, ISO 9001, quality standards, certification

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 LAATU	9
2.1 Laatu käsitteenä.....	9
2.2 Tuotteen laatu	10
2.3 Laatumarkkinat.....	10
2.4 Laatujohtaminen.....	10
2.5 Laadunhallintajärjestelmä	11
3 LAATUKÄSIKIRJA	12
3.1 Yleistä	12
3.2 Laatukäsikirjan rakenne	12
3.3 Dokumentointi	13
3.4 Sertifiointikatselmus	13
4 ISO 9001 -JÄRJESTELMÄ.....	15
4.1 ISO 9001	15
4.2 ISO 9001:n edut.....	15
5 KOHDEYRITYS	17
6 TYÖN KULKU	19
6.1 Lähtötilanne	19
6.2 Laadun merkitys Satakunnan Autotalolle	19
6.3 Laatu asiakkaille.....	20
6.4 Laatukäsikirja	20
6.5 Laatukäsikirjan muutokset.....	21
6.5.1 Johdon normit sekä yrityksen yhteiset normit	22
6.5.2 Automyynnin normit	23

6.5.3 Korjaamon normit.....	23
6.5.4 Varaosamyynnin normit	24
6.6 Sisäinen auditointi	25
6.7 Auditointi	25
6.8 Laatuohjelman käyttöönotto	26
6.9 Laatuohjelman ylläpito	27
7 YHTEENVETO.....	29
LÄHTEET	30
LIITTEET	31

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Laadun kaksi päälinjaa.....	9
Kuvio 2. Laadunhallinnan perusteet.....	11
Kuvio 3. ISO 9001 -standardin laadunhallintakaavio.....	16

Käytetyt termit ja lyhenteet

AKL	Autoalan Keskusliitto
Normi	Ohje/sääntö
ISO	International Organization for Standardization
ISO 9001	Laatujärjestelmästandardi
Akkreditoitu	Akkreditoitu yritys on saanut pätevyyden sertifioida.

1 JOHDANTO

Autoliikkeiden järkevää ja selkeää toimintaohjelmaa on mahdotonta korostaa liikaa. On erittäin tärkeää, että jokaisella autoliikkeellä on yrityksensä sisäinen toimintaohjelma, jota noudattamalla voidaan taata tehokkain, turvallisin ja ympäristöystävällisin työskentely. Autoalan Keskusliitto (AKL) on laatinut jäsenistölleen laadunhallintajärjestelmän, jonka tavoitteena on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palveluiden laadun parantaminen. Työvälineenä toimii yrityksen itselleen valmistama laatukäsikirja, joka noudattaa AKL:n laatuohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda ajan tasalle yrityksen sisäinen, ISO 9001 -standardiin perustuva laatukäsikirja Satakunnan Autotalo Oy:lle. Laatukäsikirjan päivitys kohdeyritykseen on hyvin ajankohtainen ja tärkeä viime vuosina käyttöön otettujen yrityksen organisaation suurten muutosten vuoksi. Laadunhallintajärjestelmän päivittämisen kautta yritys pystyy uudistamaan vanhaksi menneen laatusertifikaattinsa. ISO 9001 -standardisoitu laatusertifikaatti on yritykselle tärkeä positiivisesti ulospäin näkyvä asia. Voimassa oleva laatusertifikaatti kertoo yrityksen asiakkaille yrityksen panostavan toiminnassaan laatuun sekä laadun jatkuvaan tehostamiseen. Tämän lisäksi monet automerkkiedustukset vaativat voimassa olevaa laatusertifikaattia jälleenmyyjiltään.

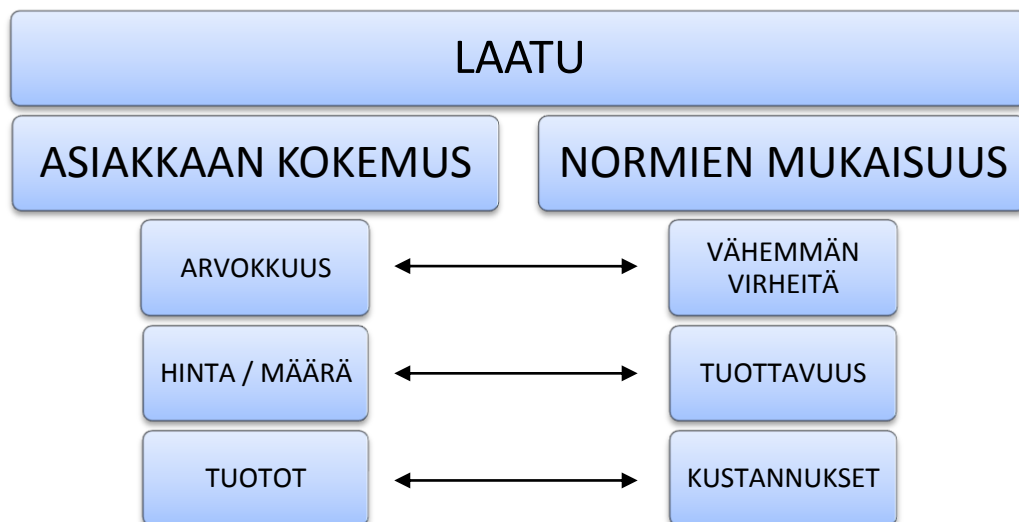
Olen työskennellyt Satakunnan Autotalolla opintojeni ohella kolmena kesä kautena jälkimarkkinoinnin eri työtehtävissä, joten kohdeyritys ja sen henkilökunta ovat tulleet itselleni tutuiksi. Tämä auttaa huomattavasti työskentelyssä kohdeyrityksen sisällä.

2 LAATU

2.1 Laatu käsitteenä

Laatua on alun perin ajateltu ainoastaan tuotteen virheettömyytenä, mutta nykyään laatua tarkastellaan tuotteen vastaavuutena käyttötarkoitukseensa. Asiakas tarpeineen on tärkein tekijä yrityksen liiketoiminnan jatkuvuudelle, ja siksi yritysten pitää valmistaa tuotteitaan nimenomaan asiakkaiden kysynnän perusteella eikä pelkästään yrityksen omien näkemysten mukaisesti.

Laatu on käsitteenä varsin laaja ja on siksi ymmärrettävissä monin eri tavoin. Laatu on kokonaisuus, joka koostuu prosessin lopputuloksesta sekä koko muusta toiminnasta. Eri toimialoilla laatu määritellään eri tavoin, mutta kaikissa tapauksissa laatu kuitenkin pohjautuu yrityksen johdon näkemykseen hyvästä tavasta harjoittaa liiketoimintaa. Laadun lopullinen tarkoitus on täyttää asiakkaiden tarpeet ja taata liiketoiminnan jatkuvuus. Hyvin johdetussa yrityksessä laatu ei siis ole pelkkä käsite, vaan yrityksen johdon tulee ottaa laatu huomioon kaikessa toiminnassaan. Monen yrityksen toimintaa ohjataan normein ja tällöin voidaan nähdä laadun syntyvän kahdesta päälinjasta: asiakkaan kokemuksesta ja yrityksen normienmukaisuudesta.



Kuvio 1. Laadun kaksi päälinjaa (Karlöf & Lövingsson, 2004, 104).

2.2 Tuotteen laatu

Tuotteella yleisesti tarkoitetaan fyysistä esinettä, palvelua tai prosessin tulosta. Tuotteen laatu pystytään mittaamaan sen vastaavuudella asiakkaan odotuksiin. Tuote syntyy yrityksen toiminnan tuloksena. Toiminta käsittää kaikki ne yrityksen prosessit, jotka liittyvät sen liiketoimintaan. Toiminnan laatu on yrityksen sisäinen väline tuottavuuden parantamiseen sekä kustannusten minimoimiseen. Toiminnan laadun lopullinen periaate on valmistaa tuote ilman virhesuorituksia sekä korjauksia. Siksi suureen huomioon nousevat toimenpiteet, jotka varmistavat tavoitellun laadun. Virheiden välttämiseksi toimintaa tulee ohjata ja mitata siten, että toiminnassa ei ole virheitä tai epätäydellisyyttä. Tämä vaatii huolellista suunnittelua, ja lopputuloksena syntyy laatujärjestelmä tai laatusuunnitelma. (Karlöf & Lövingsson 2004, 22.)

2.3 Laatukulttuuri

Kaikilla yrityksillä on oma organisaatiokulttuurinsa, eli yrityksen sisäisiä olettamuksia asiakkaista, työtehtävistä, työntekijöistä ja tuotteista, jotka ovat toiminnan aikana toimineet hyvin ja niistä on syntynyt yrityksen käyttäytymisnormeja. Kun olemassa olevaan organisaatiokulttuuriin lisätään koko yrityksen kattava laatujohtaminen, saadaan yrityksen laatukulttuuri, joka tukee toiminnan tehokkuutta ja työn mielekkyyttä samalla tehden työstä laadukasta kehittäen toimintaa jatkuvasti. Ei riitä, että pelkästään yrityksen johdolla on selvä näkemys laadusta. Näkemys on saatettava jokaisen työntekijän tietoon ja heidän tulee toimia sen mukaisesti (Laatuakatemia.)

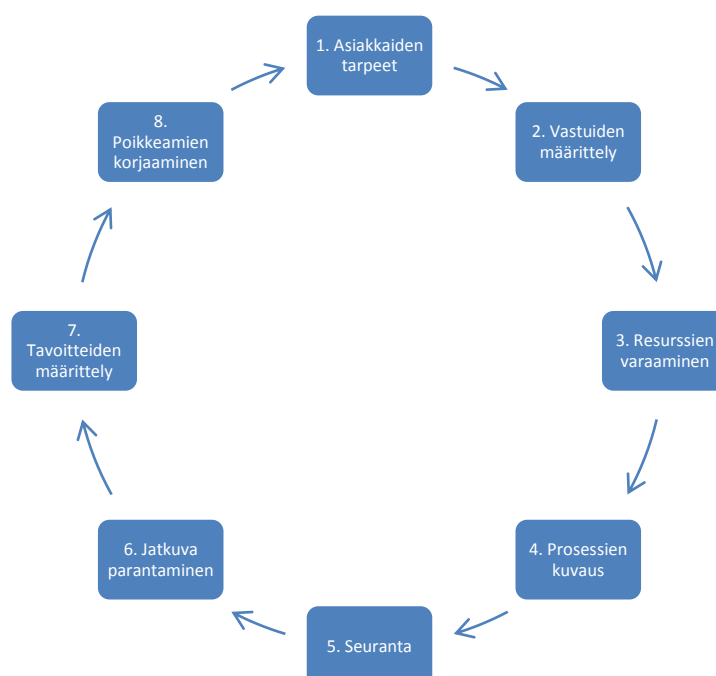
2.4 Laatujohtaminen

Laatujohtaminen on johtamisen lähestymistapa. Se keskittyy laatuun, perustuu kaikkien jäsenten mukanaoloon sekä tähtää pitkäaikaiseen menestymiseen. Laatujohtamisen lähtökohtana on palvelun tai tuotteen tuottamiseen liittyvien prosessien laadun ylläpitäminen. Yrityksen johdon tehtävä on antaa työntekijöilleen vaa-
dittavat resurssit ja työkalut laadukkaasti tuotteen valmistamiseen. Hyvä työilmapii-

ri, koulutus sekä työntekijöiden korkea työmotivaatio ovat kehityksen lähtökohtia. Työntekijöiden jatkuva aktiivisuus ja luovuus mahdollistavat yritykselle laadullisesti korkeatasoisen tuotteen. Yrityksen johto luo toimintatavat tuotteiden parantamiseksi, kustannusten alentamiseksi, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyden lisäämiseksi sekä yrityksen talouden parantamiseksi. Laatujohtamisen perusoletuksena on, että laatu on ilmaista, virheiden korjaaminen maksaa ja laadukkaat tuotteet takaavat pitkäaikaisen menestyksen. (Laatuakatemia 6.7.2010.)

2.5 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä koostuu prosesseista, joissa kuvataan yrityksessä yhteisessä käytössä olevat pelisäännöt, parhaat menettelytavat sekä miten toimitaan mahdollisissa ongelmatilanteissa. Laadunhallintajärjestelmän keskeisin tarkoitus on taata yrityksen hyvän laadun- ja asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen. Laadunhallinnan perusteina on jatkuva laadun tarkkailu ja –parantaminen. Laadunhallinnan tehostamiseksi ja seuraamiseksi on laadittu yrityksen sisäinen laatukäsikirja, joka koostuu laadunhallin perusteista.



Kuvio 2. Laadunhallinnan perusteet, (FK, Finanssialan Keskusliitto).

3 LAATUKÄSIKIRJA

3.1 Yleistä

Laatukäsikirja on yrityksen sisäinen toimintaohje. Laatukäsikirjan tarkoitus on selkeyttää yrityksen sisäiset toimintamallit sekä yrityksen eri työtehtävien vastuuhenkilöt. Yrityksen käytössä oleva laatukäsikirja on yrityksen itsensä laatima ja se käsittelee ainoastaan kyseisen yrityksen sisäisiä toimintamalleja. Laatukäsikirjasta tulisi löytyä kaikki yrityksen toimintaa koskevat asiat. Siitä tulee käydä ilmi yrityksen laatu politiikka ja yrityksen asettamat laatutavoitteet tuotteilleen. Laatukäsikirjan sisältö tulisi sovittaa palvelemaan kyseisen yrityksen omia tarpeita. Laatukäsikirjan ylläpito on tärkeää, sillä yrityksessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat usein paljon sisäisiin toimintamalleihin ja täten laatukäsikirjan sisältöön. (SFS-EN ISO 9001:2008.)

3.2 Laatukäsikirjan rakenne

Laatukäsikirjan pää rakenne on yrityksen koosta ja toimialasta riippuen aina lähes yhtenäinen, usein jopa satoja sivuja sisältävä kansio. Laatukäsikirja tukeutuu ISO 9001 -standardin vaatimukseen. Sisällön tulisi kuitenkin olla selkeää, helposti luettavaa eikä turhan yksityiskohtaista.

Laatukäsikirjasta voidaan puhua myös normikirjana, sillä sen sisältö on jaoteltu tarkasti yrityksen sisäisiin toimintaohjeisiin, normeihin. Sisältö koostuu ns. päänormeista ja näiden alaotsikoista, joissa käsitellään yrityksen työtehtävät sekä vastuuhenkilöt tarkasti. Autoalalla nämä päänormit koostuvat yleisesti johdon normeista, yrityksen sisäisistä yhteisistä normeista, automyyntin normeista sekä jälkimarkkinoinnin eri osa-alueiden normeista.

3.3 Dokumentointi

Laatukäsikirjan auditoinnin tarkoitus on tarkastaa käsikirjan sisällön vastaavuus yrityksen toimintamalleihin. Auditointi jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen auditointiin. Yrityksen sisäinen auditointi on johdon keino tarkkailla laatujärjestelmän toimivuutta. Sisäinen auditointi järjestetään yleensä yrityksen sisäisesti ja se toimii ennakotarkastuksena ulkoista auditointia varten. Sisäiset tarkastukset myös ylläpitävät laadunhallintajärjestelmän tehokkuutta. Sisäisen auditoinnin tehokkuutta voidaan lisätä teettämällä tarkastukset yrityksen ulkopuolisella, alan tuntevilla, taholla. (FK, Finanssialan Keskusliitto.)

Ulkoinen auditointi on virallinen auditointi. Sitä käytetään, kun yritys haluaa hankkia itselleen laatusertifikaatin. Ulkoinen auditointi on aina ulkopuolisen tahon järjestämä ja täten puolueeton. Ulkoinen taho tutustuu yrityksen laadunhallintajärjestelmään ja laatukäsikirjaa hyväksikäyttäen tarkastaa yrityksen toiminnan käytännönmukaisuuden. Ennen tarkastusta tarkastava taho sopii yrityksen johdon kanssa, miten tarkastus etenee, mitä tarkastuskeinoja käytetään sekä mahdollisesti, keitä henkilöitä haastatellaan. Ulkoisesta auditoinnista laaditaan aina pöytäkirja sekä loppuraportti. Loppuraportti käydään yrityksen johdon kanssa tarkasti läpi ja samassa yhteydessä sovitaan mahdollisesta jälkiseurannasta sekä mahdollisten laatupoikkeamien korjaamisesta. (FK, Finanssialan Keskusliitto.)

3.4 Sertifiointikatselmus

Jotta yritys saisi Autoalan Keskusliiton hyväksymän laatusertifikaatin, sillä tulee olla käytössään dokumentoitu laadunhallintajärjestelmä. Sertifiointikatselmuksessa yrityksen standardien ja ohjelmien vaatimuksenmukaisuutta arvioidaan vastamaan laadunhallintajärjestelmää. Sertifiointiprosessin saa suorittaa vain akkreditoitu yritys. Akkreditoitu tarkoittaa, että viranomainen on antanut kyseiselle yritykselle pätevyyden sertifioida. Suomessa sertifioidia yrityksiä ovat muun muassa; AKL-sertifiointi Oy, Suomen Standardisoimisliitto SFS ry sekä FIMKO Oy.

Sertifiointikatselmuksen suorittava yritys tekee tarkastusprosessin arvioitavalle yritykselle. Mikäli arvioinnin aikana ei havaita vakavia poikkeamia standardin vaa-

timuksiin nähden, yritykselle voidaan suositella laatusertifikaattia. Laatusertifikaatti on voimassa kerrallaan kolme (3) vuotta, edellyttäen että yritys on hyväksytysti suorittanut vuosikatselmukset. Vuosikatselmukset suorittaa vuosittain AKL:n hyväksymä ulkopuolinen katselmoija. Katselmukset koskevat aina yrityksen koko laatuohjelmaa. (FK, Finanssialan Keskusliitto.)

4 ISO 9001 -JÄRJESTELMÄ

4.1 ISO 9001

ISO 9001 on maailman tunnetuin standardi ja käytetyin johtamismalli, joka perustuu jatkuvan parantamisen filosofiaan. Siksi standardi toimii hyvänä työkaluna liiketoiminnan, prosessien ja johtamisen kehittämisessä. Standardi soveltuu kaikenkokoisille yrityksille kaikilla toimialoilla. Standardien avulla on mahdollista toteuttaa järjestelmällinen tapa ohjata organisaation prosesseja. ISO 9001 -standardisarjaa ylläpitää ISO (International Organization for Standardization). (Inspecta.)

ISO 9001 -standardi toimii mallina laadunhallintajärjestelmän dokumentoinnille. Se ei sisällä valmiita laaturatkaisuja, vaan antaa pohjan yrityksen omalle sisäiselle laatujärjestelmälle. Standardi edellyttää laadunhallintajärjestelmän kirjallista kuvaamista, jolloin se edesauttaa laatutason ylläpitämistä ja mahdollistaa laadun jatkuvan kehityksen. (Inspecta.)

Omaksuttaessa ISO 9001 -standardia on pyrittävä kohti parempaa asiakastyytyväisyyttä sekä laadunhallintajärjestelmän jatkuvaa kehittämistä. Jatkuva kehittäminen tarkoittaa yrityksen tehokkuuden lisääntymistä sekä laatupolitiikan ja laatutavoitteiden toteutumista. Laatujärjestelmän jatkuvan parantumisen edellytyksenä on tulevaisuuteen suunnitellut kehittämisprosessit. (Inspecta.)

4.2 ISO 9001:n edut

ISO 9001 -sertifikaatti on luotettava todistus, joka osoittaa yrityksen toimivan asiakaslähtöisesti ja järjestelmällisesti laadun kehittämisessä. Standardin etuja on muun muassa:

- Auttaa vastaamaan asiakkaiden laatuodotuksia.
- On tunnustettu kaikkialla maailmassa.
- On kolmannen osapuolen antama pätevä todiste yrityksen laatuun panostamisesta.
- Parantaa työntekijöiden tietoisuutta, osallistumista ja motivaatiota.

- Parantaa riskienhallintaa.
- On työkalu toimittajasuhteiden kehittämisessä.
- Tukee yrityksen jatkuvaa toiminnan ja laadun kehitystä.
- Oikeuttaa käyttämään sertifiointimerkkiä, esimerkiksi mainonnassa



Kuvio 3. ISO 9001 -standardin laadunhallinnan kaavio (FK, Finanssialan Keskusliitto.)

5 KOHDEYRITYS

Yritys sai alkunsa lokakuussa 1973, jolloin Satu ja Pentti Servo perustivat Kankaanpään Autotalo Oy:n. Toiminta alkoi Opel-edustuksella ja kaksi vuotta myöhemmin lisäksi tuli Datsun/Nissan-myynti. Alusta alkaen yritys on tarjonnut, automyyntiin lisäksi, myös korjaamo- ja varaosapalveluja. Toiminnan tasaisesti kasvaessa alkuperäiset toimitilat jäivät pieniksi ja alkoi uuden automyyntihallin rakentaminen, joka otettiin käyttöön 1985. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Vuonna 1995 Nissan-myyntipiiri laajeni Poriin, jonne perustettiin täyden palvelun autoliike, Satakunnan Autotalo. Seuraavan vuoden maaliskuussa lisänä tuli Saab-edustus. Keväällä 1998 Satakunnan Autotalo avasi omat kotisivunsa internetissä sekä saman vuoden joulukuussa käyttöön valmistui uusi Nissan-Saab-myyntialueen laajennus. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Toukokuussa 1999 toimintaa laajennettiin merkittävästi, sillä Kankaanpään Autotalo Oy osti Porin Vehon henkilöautojen liiketoiminnat ja kiinteistön, joka sijaitsi aivan Nissan-Saab-liikkeen vieressä, Helmenttiellä Porissa. Tämä laajennus mahdollisti uusia järjestelyitä liiketoiminnan kaikilla osa-alueilla. Samassa yhteydessä merkki- ja valikoima laajeni Citroën, Honda sekä Mercedes-Benz-automerkeillä. Jälkimarkkinoinnin kysynnän jatkuvasti kasvaessa korjaamotilat uudistuivat ja huippumoderni henkilöautokorjaamo otettiin käyttöön. Samalla kaksi peltikorjaamoa yhdistyi yhdeksi suureksi kokonaisuudeksi. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Liiketoiminnan painottuessa yhä enemmän Poriin ja useiden merkkien kohdalla myyntipiirin laajentuessa myös Raumalle, päätettiin yhtiön nimi muuttaa Satakunnan Autotalo Oy:ksi. Alkuperäinen nimi, Kankaanpään Autotalo, jäi aputoiminimeksi Kankaanpään liikkeelle. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Vuoden 2004 alusta merkki- ja valikoima laajeni jälleen, uutena merkkinä alkoi Mitsubishi henkilö-, maasto- ja nelivetoautojen ja niiden varaosien myynti sekä toiminta maahantuojaan valtuuttamana huoltokorjaamona Satakunnan alueella. Keväällä yrityksen kaikille toimipisteille myönnettiin Autoalan Keskusliiton laatusertifikaatti. Luonnollisena laajenemisena etelään avattiin saman vuoden lokakuussa Rauman

Autotalo Oy, joka toimi Satakunnan Autotalo Oy:n tytäryhtiönä edustaen Citroën ja Nissan-merkkejä Rauman talousalueella. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Vuonna 2008 alkaneen taantuman aikana Satakunnan Autotalon rakennetta tiivistettiin huomattavasti. Edustettaviksi automerkeiksi valittiin Citroen, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Opel ja Saab ja toiminta keskitettiin Kankaanpäähän ja Poriin. Vuoden 2010 keväällä Opel edustus tuli myös Porin toimipisteeseen. (Satakunnan Autotalo Oy.)

Satakunnan Autotalo toimii edelleen Porissa ja Kankaanpäässä tarjoten automyynnin ja jälkimarkkinoinnin kaikki palvelut. Edustettavina merkkeinä ovat Opel, Citroen, Mercedes-Benz ja Mitsubishi sekä lisäksi Saabin jälkimarkkinointi. Uutena merkkiedustuksena yritys aloitti KIA:n myynnin sekä huollon Kankaanpään toimipisteessä syksyllä 2014. Yrityksen toimitusjohtajana toimii nykyisin Mikko Servo. (Satakunnan Autotalo Oy.)

6 TYÖN KULKU

6.1 Lähtötilanne

Opinnäytetyön aiheen antoi Satakunnan Autotalo Oy:n toimitusjohtaja Mikko Servo. Projektin tarkoituksena oli päivittää yrityksen laatuohjelma sekä laatuohjelman ylläpitämiseen tarkoitettu, laatunormit sisältävä, laatukäsikirja. Yrityksen laatuohjelma oli vanhentunut vuosien aikana tapahtuneiden yrityksen isojen sisäisten muutosten myötä. Itse olen työskennellyt Satakunnan Autotalolla kolmena kesä kautena, opintojeni ohella, joten olen tutustunut hyvin kohdeyritykseen, yrityksen toimintamalleihin sekä sen henkilökuntaan. Tämä auttoi työskentelyssä yrityksen sisällä ja sen henkilökunnan kanssa.

Yrityksellä on ollut käytössään ISO 9001 -standardiin perustuva laatukäsikirja jo vuodesta 2003, mutta sen viimeisimmät päivitykset ovat vuodelta 2008. Näiden päivitysten jälkeen yritys on kokenut suuria muutoksia, varsinkin vuonna 2012. Toimipisteitä on vähennetty, henkilökuntaan on tullut muutoksia ja edustettavat automerkit sekä niiden toimintavaatimukset ovat muuttuneet. Nämä yrityksen sisäiset muutokset johtivat koko laatuohjelman tarkkaan läpikäymiseen.

En ole aiemmin ollut tekemisissä minkään yrityksen laadunhallintajärjestelmän kanssa, joten projektin aluksi riitti tutustumista sekä ISO 9001 -standardin rakenteeseen ja vaatimuksiin, kuten myös kohdeyrityksen sisäiseen laatukäsikirjaan.

6.2 Laadun merkitys Satakunnan Autotalolle

Hyvän laadun tarjoaminen on jokaisen toimivan yrityksen tavoitteena. Myös Satakunnan Autotalo haluaa tarjota asiakkailleen mahdollisimman laadukasta palvelua. Autotalon tuote on autojen myynti, niiden huolto ja autonvaraosien myynti. Työ on asiakaspalvelua, joten asiakassuhteiden säilymiseksi ja uusien asiakkaiden saamiseksi henkilökunnan toiminnan tulee olla mahdollisimman laadukasta ja edustavaa. Laadun takaamiseksi Satakunnan Autotalolla on käytössään AKL-9001-sertifikaattiin tukeutuva laadunhallintajärjestelmä.

6.3 Laatu asiakkaille

Nykyisin asiakkaat ovat hyvin laatumietoisia, niin hintojen kuin tuotteidenkin suhteen. Internet on mahdollistanut asiakkaalle helpon tavan vertailla eri palveluntuottajia, heidän tarjoamiaan tuotteita, tuotteiden hintoja sekä seurata toisten asiakkaiden palautteita eri yrityksistä. Yksi tyytymätön asiakas voi omilla mielipiteillään ohjata mahdolliset uudet asiakkaat kilpaileviin yrityksiin, kun taas tyytyväinen asiakas jakaa positiivista kuvaa yrityksestä ja palaa todennäköisesti uudestaan yrityksen asiakkaaksi.

Auton ostossa tai auton huollossa käyttämisessä asiakkaalle hyvä työnlaatu on nykyisin erittäin tärkeää. Monissa huollon asiakaskyselyissä käy ilmi, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan hyvästä palvelusta. Hyvän palvelun mittareiksi nostetaan usein asiakkaan huomiointi, asiantunteva henkilökunta, korjaamokäyntien minimointi sekä lyhyet odotusajat. Muun muassa näitä asioita myös Satakunnan Autotalo mittaa ja pyrkii kehittämään säännöllisesti.

6.4 Laatukäsikirja

Satakunnan Autotalo Oy:n itselleen laatima laatukäsikirja koostuu eri työalueittain viidestä päänormista, joiden alaotsikoissa on kuvattu tarkasti työtehtävät ja niiden vastuuhenkilöt. Nämä päänormit ovat johdon normit, koko yrityksen normit, korjaamon normit, varaosamyynnin normit ja automyynnin normit. Lisäksi normikirjasta löytyy johdanto-osio, normiluettelo, sisäiset tarkastukset, katselmukset sekä sertifiointin asiat. Yrityksen laatukäsikirja on noin 200-sivuinen ja se on koottu kansion sisälle tarkasti osa-alueittain. Tämän lisäksi laatukäsikirjan yhteydestä löytyy useita liitteitä, yrityksen käyttöön laadittuja lomakkeita sekä alihankinta- ja yhteistyösopimuksia.

Laatukäsikirja on luotu nimenomaan Satakunnan Autotalon käyttöön, yrityksen omien toimintamallien mukaan, parhaan työnlaadun takaamiseksi. Laatukäsikirja on siis koottu toimintamalleilla, jotka takaavat yrityksen tuotteelle, tässä tapauksessa asiakaspalvelulle, parhaan mahdollisen laadun. Tämän vuoksi laatukäsikirja on tärkeää päivittää usein, sillä pienetkin muutokset yrityksessä saattavat muuttaa

toimintamalleja. Tiettyjen toimintamallien muututtua laatukäsikirjaan voidaan tehdä lisäyksiä tai toimintamallia voidaan selkeyttää ja tarvittaessa poistaa turhaksi todetut ohjeistukset. Yrityksen henkilökunnan tulee tutustua laatukäsikirjaan ja sisäistää laatukäsikirjassa kuvatut toimintamallit, varsinkin omien työtehtäviensä ja vastuualueidensa osalta. Laatukäsikirja on henkilökunnan saatavilla tulostettuna paperiversiona kummassakin yrityksen toimipisteessä, ja sitä säilytetään sähköisenä versiona yrityksen verkkokansiossa.

Opinnäytetyön liitteenä on Satakunnan Autotalo Oy:n laatukäsikirjan normiluettelo (Liite 1), josta selkeytyy laatukäsikirjan sisältö.

6.5 Laatukäsikirjan muutokset

Laatukäsikirjan uudelleen laadinta alkoi tutustumalla sen sisältöön sekä rakenteeseen. Alusta asti oli tiedossa, että laatukäsikirja tulee kokemaan suuria muutoksia. Muutokset johtuivat suurimmaksi osin yrityksen liiketilojen muutoksista sekä edustettavien automerkkien ja niiden maahantuojien muutoksista.

Raumalla sijaitseva Rauman Autotalo on lopetettu, ja Porissa aiemmin kahdessa eri osoitteessa toimivan autotalon palvelut on nyt muutettu kokonaan yhden katon alle osoitteeseen Helmentie 14. Tämän yhdistymisen seurauksena huollon vastaanotto, varaosamyynti, varaosavarasto sekä automyyjien toimipisteet on järjestetty uudelleen. Rakenteellisten muutosten lisäksi automerkkiedustuksista Nissan ja Chevrolet ovat jääneet pois ja uusien Saabien myynti on lopetettu. Lisäksi, vanhaan laatukäsikirjaan verrattuna, henkilökunta on osittain vaihtunut ja tästä johtuen eri työtehtävien vastuuhenkilöt vaihtuneet.

Muutokset koskivat koko laatukäsikirjaa, joten muutostyöt jaksotettiin erikseen päänormeittain; johdon, yrityksen yhteisiin, automyyntiin, korjaamon, sekä varaosamyntin osioihin. Näiden osioiden sisältö tarkastettiin erikseen kyseisten osioiden vastuuhenkilöiden kanssa.

Normien päivitysten lisäksi laatukäsikirjasta poistettiin kaikki Rauman Autotaloa, Nissania sekä Chevroletia koskeva teksti. Samalla laatukäsikirjaan päivittyivät esiintyvät päivämäärät, versionumerot sekä tarvittavat nimet. Tekstin asetteluun ja

oikeinkirjoitukseen panostettiin enemmän sekä turhat asiaa toistavat lauseet pyrittiin karsimaan pois. Myös laatukäsikirjan liitteet tarkastettiin ja uudistettiin. Liitteistä päivitystä vaativat muun muassa alihankinta- ja yhteistyösopimukset sekä organisaatiokaavakkeet.

6.5.1 Johdon normit sekä yrityksen yhteiset normit

Johdon normit sekä yrityksen yhteiset normit tarkastettiin yhdessä toimitusjohtaja Mikko Servon kanssa. Johdon normien muutokset koskivat lähinnä laadunseurainta ja sen raportointia. Laadunseurantavälineet päivitettiin vastaamaan yrityksen tämänhetkistä tarvetta. Isoimmat muutokset koskivat automyynnin tuloksen seurainta sekä jälkimarkkinoinnissa automerkkikohtaisen tuloksen seurainta. Laatuohjelman seurannan raportointiväliksi kirjattiin riittäväksi kaksi kertaa vuodessa.

Yrityksen yhteisten normien osalta laatukäsikirjaan tuli isoja muutoksia. Porin toimipisteen yhdistymisen ohessa jälkimarkkinoinnin tilat supistuivat, mutta samalla kaikki edustettavat automerkit siirtyivät samalle osastolle. Tämän vuoksi käytännölliset piti yhdistää ja selkeyttää toimiviksi. Isompia muutoksia tuli varsinkin alanormeihin; 4.3. asiakastilat ja henkilöstö, 4.4. toimintaohjeet ja tukimateriaali, 4.5. asiakaspalautteiden käsittely, 4.9. ostotoiminta, 4.11. koulutus, sekä 4.12. asiakastyytyväisyystutkimukset.

Porin toimipisteen muutosten yhteydessä yritys otti jälkimarkkinoinnin henkilöstölle käyttöön yksilöidyt puhelimet sekä puhelinporttaalin, joka mahdollistaa paremman saapuvien puheluiden seurannan ja puheluiden siirron työpisteiden välillä.

Myös yrityksen internet-kotisivut uudistuivat. Nykyisten kotisivujen kautta asiakas pystyy esimerkiksi varaamaan sähköisesti huoltoajan, mistä työnjohtajien tulee jatkuvasti olla ajan tasalla ja ottaa huomioon työvarauksissa. Netissä asiakas pystyy antamaan myös palautetta saamastaan palvelusta, minkä vuoksi palvelutiskillä olevasta palautelaatikosta päätettiin luopua. Näin ollen palautteet ohjautuvat suoraan yrityksen johdolle.

Uutena palveluna yritys tarjoaa nykyisin asiakkailleen mahdollisuuden avata liikkeeseen A-asiakastilin, joka mahdollistaa joustavan maksamisen asiakkaan haluamissa maksuerissä.

Näiden lisäksi päivityksen vaati maahantuojien koulutusrekisteri ja siinä kuvatut käytännöt.

6.5.2 Automyynnin normit

Automyynnin normit sisältävät automyynnin sisäiset toimintaohjeet sekä vastuualueet. Toimintaohjeissa on kuvattu automyynnin eri työtehtävät tarkasti. Esimerkkinä näistä on uusien autojen vastaanotto, vaihtoautojen arviointi, vaihtoautojen kunnostus, esittelyautojen hallintajärjestelmä, koeajon järjestäminen, tarjous ja sen antaminen sekä asiakkaan tyytyväisyyden varmistus.

Automyynnin normit tarkastettiin yhdessä myyntijohtaja Torsti Paanasen kanssa sekä Kankaanpään normit myyntipäällikkö Hannu Sinnemäen kanssa. Automyynnin normeihin laatukäsikirja ei tarvinnut kovin suuria muutoksia. Myyntitehtävät ja -käytännöt ovat säilyneet pitkään samanlaisina. Vastuuhenkilöt automyynnissä ovat säilyneet samoina Porissa ja Kankaanpäässä. Isoimmat muutokset aiheutuivat Porin toimipisteen yhteytymisestä ja Nissan-edustuksen pois jäännistä.

Tiettyjen normien osalta sisältöä haluttiin selkeyttää, joten turhat asiatoistot ja liialliset itsestäänselvyydet karsittiin pois. Lisäksi asiakaskeskeisyyteen haluttiin lisää vaativuutta. Suurimmat muutokset koskivatkin kohtia: tilaus- ja kauppasopimuksen tekeminen, auton luovutus asiakkaalle ja vaihtoauton vastaanotto, sekä asiakkaan tyytyväisyyden varmistus.

6.5.3 Korjaamon normit

Korjaamon normit sisältävät kaikki korjaamon sisäiset toimintaohjeet ja vastuualueet. Toimintaohjeissa on kuvattu esimerkiksi työtilauksen ennakkovaraus, työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa, työnkulun ohjaus ja valvonta, työn laadun

varmistaminen, korikorjaamo ja maalaamo sekä asiakastyytyvyyden varmistaminen.

Korjaamon normit tarkastettiin yhdessä jälkimarkkinointipäällikkö Tapio Niemen kanssa. Korjaamon perustoimintamallit ovat säilyneet pitkään samoina, joten korjaamo-osion perustekstiä ei tarvinnut lähteä paljoa muuttamaan. Suurempia muutoksia korjaamon normeihin tuli lähinnä maahantuojan takuuasioihin, korjaamon jätehuollon valvontaan, työnkulun ohjaukseen sekä työn jälkeisen laadun valvontaan.

Huollon tarjoama sijaisautopalvelu vaihtui Hertz:stä SIXT-autovuokraamoon, joka tarjoaa palveluitaan autotalon asiakkaille samoissa liiketiloissa. Uuden autovuokraamon toimintamallit muutettiin laatukäsikirjaan.

6.5.4 Varaosamyynnin normit

Varaosamyynnin normit sisältävät kaikki varaosamyynnin sisäiset toimintaohjeet ja vastualueet. Varaosamyynnin toimintamalleissa on kuvattuna esimerkiksi: varaosien hintatietojen ilmoittaminen, tavaran vastaanotto varastoon, myyntitapahtuma varaosatiskillä, puuttuvan varaosantilaus, vaihto- ja purkuosat, sekä asiakasinformaatio.

Varaosamyynnin normit tarkastettiin yhdessä varaosapäällikkö Jukka Väkevän kanssa ja Kankaanpään toimipisteen normit tarkastettiin yhdessä varaosamyyjä Jukka Vanhatuunan kanssa. Varaosamyynnin normien isoimmat muutokset koskivat lähinnä varaosatilauskäytäntöä ja uusien varaosapakettien käyttämistä. Lisäksi muutoksia tuli automerkkiedustusten muuttumisesta sekä henkilökunnan muutoksista. Lisäksi huollon ja varaosamyynnin välisten toimintamallien muutokset kirjattiin laatukäsikirjaan.

Pääpiirteittäin varaosavarastokäytäntö ja työskentelytavat varaosamyynnissä ovat kuitenkin pysyneet lähes ennallaan, muutokset koskivatkin ensisijaisesti henkilökunnan vastualueita ja asiakaspalvelun yksityiskohtia.

6.6 Sisäinen auditointi

Laatukäsikirjan muutosten valmistumisen jälkeen sen kokonaisuus tarkastettiin yrityksen toimitusjohtajan kanssa, jonka jälkeen laatukäsikirja lähetettiin eteenpäin sisäisen auditoinnin suorittajalle. Sisäisen auditoinnin suorittajaksi toimitusjohtaja Servo oli sopinut lopputyötään tekevän insinööriopiskelija Lepistön. Sisäisen auditoinnin tarkoitus on tarkastaa laatukäsikirjan sisällön vastaavuus yrityksen toimintamalleihin. Laatukäsikirjassa kuvatut toimintamallit käydään auditoinnissa läpi kyseisen työtehtävän vastuuhenkilön kanssa. Tällä tavoin mahdolliset poikkeamat työnkuvauksessa löydetään ja niistä laaditaan tarkastuslistaan poikkeamamerkinnot. Mahdollisten poikkeamien esiinnyttyä laatukäsikirja tarkastetaan uudelleen ja siihen tehdään poikkeamien vaatimat tarpeelliset muutokset.

Sisäinen auditointi suoritettiin erikseen kummassakin toimipisteessä, Porissa ja Kankaanpäässä. Laatupoikkeamia tuli kummassakin toimipisteessä vain muutama. Nämä poikkeamat koskivat lähinnä varaosatilaukskäytäntöä sekä vastuualueita, joita haluttiin selkeyttää lopulliseen laatukäsikirjaan. Nämä poikkeamat tarkastettiin ja niiden osalta tarvittavat muutokset kirjattiin laatukäsikirjaan.

6.7 Auditointi

Varsinaista auditointia varten laatukäsikirja lähetettiin auditoinnista vastaavan yrityksen edustajalle. Auditoinnin ja sertifiointikatselmuksen suorittavaksi yritykseksi valikoitui AKL-sertifiointi Oy. Auditoinnin suoritti pääarvioija Mari Pajala.

Auditointikatselmus suoritettiin 12.6.2014. Auditointi jaettiin toimipisteittäin kahteen osioon, eli Porin ja Kankaanpään toimipisteiden tarkastukset suoritettiin erikseen saman päivän aikana. Auditointipäivä aloitettiin Porissa läpikäymällä laatuohjelma osioittain jaettuna. Yrityksen yhteiset normit ja johdon normit tarkastettiin kokonaisuudessaan Porissa, koska ne sisältävät yritysorganisaation yhteiset asiat. Jälki-markkinointi ja automyynti tarkastettiin kummassakin liikkeessä erikseen, koska niiden toimintamallit eroavat hieman toisistaan.

Positiivisina asioina auditoija piti varsinkin laatukäsikirjan kuvauksien huolellista ja selkeää laadintalinjaa, johdon sitoutumista laatuohjelman toteuttamiseen, laatuvaatteiden selkeää määrittelyä sekä yrityksen asiakaskeskeisyyden ymmärtämistä.

Normien kirjallisen läpikäymisen jälkeen auditoija lähti tekemään katselmuskierroksen liikkeen tiloissa. Katselmuksen aikana auditoija tarkkaili ja haastatteli, varsinkin asiakaspalvelua ja vertasi vastaavuutta laatukäsikirjan kuvauksiin. Haastatteluja tehtiin sekä jälkimarkkinoinnin että automyyntin puolella. Samalla auditoija tarkasti liikkeen tilojen, varsinkin korjaamon ja varaosavaraston, vastaavuutta laatukäsikirjaan.

Laatupoikkeamia kirjattiin Porin liikkeessä kaksi (2). Merkittävä poikkeama oli vielä puuttunut johdon katselmus. Lievänä poikkeamana kirjattiin laatukäsikirjan automyyntin normissa oleva väärä kuvaus ajoneuvon liikenteestä poistamisesta. Lisäksi havaintona kirjattiin varastossa olevien vanhenevien tuotteiden merkkauksen tehostaminen, mikä on suositeltavaa varaston realisoinnin takia.

Kankaanpäässä laatupoikkeamia merkittiin edellä olevien lisäksi yksi merkittävä poikkeama puuttuvasta palo- ja pelastussuunnitelmasta. Lisäksi havaintona kirjattiin varaosavaraston hyllypaikkojen merkintöjen lievä vastaamattomuus hyllytettyjen tuotteiden tuotenumerointiin.

Yhteenvetona auditoija mainitsi yrityksen laatukäsikirjan toimintatapakuvausten olevan laadittu selkeiksi kokonaisuuksiksi sekä laatukäsikirjan olevan ohjineen hyvä työkalu yrityksen prosessien hallintaan ja sen parantamiseen.

6.8 Laatuohjelman käyttöönotto

Laatuohjelman auditoinnin jälkeen laatukäsikirjaan tehtiin vaadittavat muutokset auditoinnissa huomioitujen laatupoikkeamien mukaisesti. Laatukäsikirjan virheelliset normien kuvaukset muutettiin vastaamaan oikeaa toimintatapaa, laatupoikkeamiin lukeutuva johdon katselmus pidettiin 4. syyskuuta sekä palo- ja pelastussuunnitelman teko aloitettiin Kankaanpään liikkeeseen. Valmis laatukäsikirja tulostettiin ja kansioitiin yrityksen kumpaankin toimipisteeseen. Lisäksi laatukäsikirja liitteineen on tallennettuna yrityksen verkkokansiossa.

Auditoinnin suorittamisen jälkeen auditointiyritys suositteli Satakunnan Autotalolle laatusertifikaattia, joka astui voimaan 16.6.2014. Laatusertifikaatti on asiakkaiden nähtävillä seinällä kehystettynä kummassakin toimipisteessä. Uudistettu laatusertifikaatti on myös opinnäytetyön liitteenä (Liite 2).

6.9 Laatuohjelman ylläpito

Yritykselle on tärkeää ylläpitää ja kehittää omaa laatuohjelmaansa. Yrityksen sisäiset muutokset vaikuttavat helposti laatuksikirjassa kuvattuihin toimintamalleihin. Esimerkiksi henkilöstön muutokset aiheuttavat usein vastuuhenkilöiden vaihtumisen. Tämän vuoksi on tärkeää, että yritys suorittaa laatuohjelmalleen säännöllisesti tarkastuksia. Laatuksikirjan kahdeksannessa normissa yritys on kuvannut toimintamallinsa tarkastusten tekemiseen.

Tarkastuksien tavoitteena on varmistaa yrityksen laatuohjelman käytännön toimivuus, ylläpito sekä laadun jatkuva parantaminen. Yksittäisiin toimintamalleihin kohdistettujen tarkastusten avulla yritys varmistaa itse määrittelemiensä tärkeiden ja kriittisten toimintojen oikean toteutumisen. Tarkastusten avulla pystytään tekemään tarvittavat muutokset ja parantavat toimenpiteet laatuohjelmaan.

Tarkastusten tekemiseen Satakunnan Autotalo käyttää tästä eteenpäin ulkopuolista AKL-laatuohjelman tuntevaa tahoa. Tarkastuksia tehdään kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kevään tarkastuksessa käydään läpi jälkimarkkinoinnin (korjaamo ja varaosamyynti) normit ja syksyllä tarkastetaan automyyntin, johdon, sekä yrityksen yhteiset normit. Tarkastukset suoritetaan yrityksen molemmissa toimipisteissä. Tarkastusten tekemisen ohjeena toimivat yrityksen laatuksikirja ja sen toimintatapakuvausten. Tarkastusten tekijä vertaa toimintatapakuvausten ja käytännön toiminnan yhdenmukaisuutta.

Tarkastuksista laaditaan aina tarkastusraportti, johon merkitään tarkastuksessa havaitut laatu poikkeamat ja muut tarkastuksessa esille tulleet asiat. Yrityksen sisäinen laaturyhmä arvioi laatu tarkastusten perusteella yrityksen toimintaa ja päättää yhdessä yrityksen johdon kanssa korjaavista toimista.

Tarkastusten lisäksi laatuohjelman kehittämiseen käytetään yrityksen sekä autovalmistajien keräämiä asiakaspalautteita. Autotalon toiminta on asiakaspalvelua, joten asiakaspalautteet ovat tärkein ohjeistus yrityksen toiminnan parantamiseen. Asiakkaiden jatkuva tyytyväisyys on hyvän laadun merkki. Vastaavasti negatiivinen palaute täytyy osata käsitellä oikein ja miettiä, tarvitaanko laatuohjelman ohjeistukseen muutoksia.

7 YHTEENVETO

Laadun merkitys on hyvin keskeisessä asemassa jokaisella palveluntuottajalla. Asiakaspalvelun laatua tarkastellaan erittäin kriittisesti asiakaskunnan puolelta, joten on hyvin tärkeää panostaa jatkuvaan laadun kehittämiseen. Laadukas tekeminen kehittää positiivista mainetta, joka auttaa yritystä panostamaan laatuun ja sen jatkumiseen. Hyvän palvelun takaamiseksi vaaditaan varsinkin toimiva laatu-konsepti ja laadun tarkkailu. Lisäksi on hyvin tärkeää osata hyödyntää laadittua laatuohjelmaa sekä oppia mahdollisista reklamaatioista. Asiakaspalvelu on erittäin suuressa osassa täyden palvelun autotalon toimintaa, sillä yksi ja sama henkilö on usein yrityksen pitkäaikainen asiakas. Esimerkiksi henkilö X asioi automyynnissä ja ostaa uuden auton. Tämän jälkeen hänet todennäköisesti saadaan myös huollon asiakkaaksi, missä on hyvin tärkeää tarjota laadukasta palvelua, jotta asiakas-suhde säilytetään huollon sekä varaosamyynnin puolella useiksi vuosiksi eteen-päin. Hyvän ja laadukkaan palvelun kautta henkilö X saadaan käyttämään yrityk-sen palveluita aina uudestaan, aina uuden auton hankkimisen kautta.

Opinnäytetyön tavoite oli ajantasaistaa Satakunnan Autotalon sisäinen laadunhal-lintajärjestelmä. Työn aihe tuntui aluksi sisällöltään suppealta ja liian kirjalliselta. Nopeasti kävi kuitenkin ilmi laatuohjelman laajuus ja yksityiskohtaisuus. Laatukä-sikirja sisältää yrityksen koko tuotteen, tässä tapauksessa autoalan eri palvelujen valmistusprosessin, joka on hyvin keskeinen aihe myös autoinsinöörin arjessa. Henkilökohtaisesti mielenkiintoista oli vaikuttaa, varsinkin jälkimarkkinoinnin osal-ta, tutuksi tulleen yrityksen laatuohjelmaan. Samalla täyden palvelun autotalon kokonaisuus tuli tutummaksi koko yrityksen toimintatapojen kirjaamisen myötä. Työmäärää helpotti suuresti jo valmiina ollut laatukäsikirja vuodelta 2008, jota käy-tettiin pohjana uudelle käsikirjalle. Käsikirjan muutokset olivat kuitenkin osittain isoja ja pelkästään tutustuminen AKL-laatuohjelmaan ja ISO 9001 -standardiin sekä niiden vaatimuksiin vei aikansa. Projektin aikataulu lopulta venyikin hyvin pitkälle. Laatukäsikirjan muutokset saimme hyvällä aikataulutuksella kirjattua, mut-ta auditointipäivä siirtyi lopulta kesäkuulle 2014. Auditointiprosessi eteni kuitenkin lopulta nopeasti eikä merkittäviä laatu-poikkeamia ilmennyt. Yritys sai uudistetun laatusertifikaattinsa toimipisteiden seinille jo ennen juhannusta 2014.

LÄHTEET

- AKL-Sertifiointi Oy. Ei päiväystä. Sertifiointitoiminta. [www-dokumentti]. Saatavana: http://www.akl.fi/akl-sertifiointi_oy/sertifiointitoiminta
- FK, Finanssialan Keskusliitto. Ei päiväystä. ISO 9001:2008 Laatu-käsikirjan laatimismallit. [pdf-dokumentti]. [Viitattu 23.2.2014]. Saatavana: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/hakemukset/Dokumentit/ISO_9001_2008_Laatu_kasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf
- Inspecta. Ei päiväystä. Laatu-järjestelmän sertifiointi. (ISO 9001). [www-dokumentti]. [Viitattu 12.3.2014] Saatavana: http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Laatu_jarjestelman_sertifiointi-ISO-9001/
- Karlöf, B. & Lövingsson, F,H. 2004. Johtamisen näkökulmat, Peruskäsitteitä- ja malleja. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Laatuakatemia. 6.7.2010. Laadun historia. [www-dokumentti]. [Viitattu 23.2.2014]. Saatavana: <http://www.kotiposti.net/tuurala/Laadun%20historia.htm>
- Laatuakatemia. 24.9.2010. Laatu-käsite ja tehtävät. [www-dokumentti]. [Viitattu 23.2.2014]. Saatavana: <http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm>
- Laatuakatemia. Ei päiväystä. Laatu-kustannukset. [www-dokumentti]. [Viitattu 23.2.2014]. Saatavana: http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu_kustannukset.htm
- Satakunnan Autotalo Oy. Ei päiväystä. Yrityksemme historia. [www-dokumentti]. [Viitattu 13.3.2014]. Saatavana: <http://www.satakunnanautotalo.fi/yritysinfo/yritysesittely>
- SFS-EN ISO 9001:2008. Laadunhallintajärjestelmät

LIITTEET

Liite 1. Satakunnan Autotalon laatukäsikirjan normiluettelo

Liite 2. Uudistettu laatusertifikaatti

Liite 1 Satakunnan Autotalon laatukäsikirjan normiluettelo

Satakunnan Autotalo Oy Pori, Kankaanpää	AKL-LAATUOHJELMA LAATUKÄSIKIRJA	Versio: 2.10. Päiväys: 01.10.2013
Ryhmä: 2. Normiluettelo	2. Normiluettelo	Sivunumero: 1(2)

	versio	päiväys
<u>Ryhmä 1. Johdanto</u>	2.4.	01.03.14
Ryhmä 2. Normiluettelo	2.10.	01.03.14
<u>Ryhmä 3. Johdon normit</u>		
3.1. Johdon sitoutuminen	2.3.	01.03.14
3.2. Johdon vastuu	2.8.	01.03.14
3.3. Laatutiedostot ja kokouskäytännöt	2.5.	01.03.14
<u>Ryhmä 4. Koko yrityksen normit</u>		
4.1. Rekisterit	2.5.	01.03.14
4.2. Asiakastilat ja henkilöstö	2.4.	01.03.14
4.3. Asiakaskuljetukset	2.4.	01.03.14
4.4. Toimintaohjeet ja tukimateriaali	2.5.	01.03.14
4.5. Asiakaspalautteiden käsittely	2.7.	01.03.14
4.6. Virhevastuu ja takuutoiminta	2.5.	01.03.14
4.7. Goodwill-toiminta	2.6.	01.03.14
4.8. Takaisinkutsut ja kampanjat	2.5.	01.03.14
4.9. Ostotoiminta	2.4.	01.03.14
4.10. Mainonta ja ilmoittelu	2.4.	01.03.14
4.11. Koulutus	2.4.	01.03.14
4.12. Asiakastytytvyisyystudkimukset	2.3.	01.03.14
Koko yrityksen normeja täydentävät normit		
<u>Ryhmä 5. Korjaamon normit</u>		
5.1. Työtilauksen ennakkovaraus	2.6.	01.03.14
5.2. Työtilauksen tekeminen		
työnvastaanotossa	2.8.	01.03.14
5.3. Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella	2.3.	01.03.14
5.4. Työnkulun ohjaus ja valvonta	2.5.	01.03.14
5.5. Työn laadun varmistaminen	3.4.	01.03.14
5.6. Työn luovutus asiakkaalle	2.1.	01.03.14
5.7. Mittaus- ja testauslaitteiden vastaanotto, tarkistus, kalibrointi ja huolto	2.1.	01.03.14
5.8. Korikorjaamo ja maalaamo	2.1.	01.03.14
5.9. Korroosionestokäsittely	2.1.	01.03.14
5.10. Asiakastytytvyisyyden varmistaminen	2.5.	01.03.14

Tekijä/ kirjoittaja: Matti Louhisuo	Hyväksyjä: Mikko Servo	Käyttöönottopäivä: 16.08.2014 Huom.:
--	---------------------------	---

Satakunnan Autotalo Oy Pori, Kankaanpää	AKL-LAATUOHJELMA LAATUKÄSIKIRJA	Versio: 2.10. Päiväys: 01.10.2013
Ryhmä: 2. Normiluettelo	2. Normiluettelo	Sivunumero: 1(2)

Ryhmä 6. Varaosamyynnin normit

6.1.	Varaosien hintatietojen ilmoittaminen	2.4.	01.03.14
6.2.	Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle	2.5.	01.03.14
6.3.	Tavaran vastaanotto varastoon	2.3.	01.03.14
6.4.	Myyntitapahtuma varaosatiskillä	2.3.	01.03.14
6.5.	Puuttuvan varaosan tilaus	2.5.	01.03.14
6.6.	Ennen asennusta vialliseksi todetut varaosat ja tarvikkeet	2.4.	01.03.14
6.7.	Vaihto- ja purkuosat	2.4.	01.03.14
6.8.	Käytöstä poistettujen osien ja materiaalien vastaanotto	2.1.	01.03.14
6.9.	Asiakasinformaatio	2.1.	01.03.14

Ryhmä 7. Automyynnin normit

7.1.	Autojen vastaanotto	2.5.	01.03.14
7.2.	Vaihtoautojen arviointi	2.5.	01.03.14
7.3.	Vaihtoautojen kunnostus	2.6.	01.03.14
7.4.	Myyntitapahtuma	2.5.	01.03.14
7.5.	Esittelyautojen hallintajärjestelmä	2.4.	01.03.14
7.6.	Koeajon järjestäminen	2.4.	01.03.14
7.7.	Tarjous ja sen antaminen	2.4.	01.03.14
7.8.	Tilaus- ja kauppasopimuksen tekeminen	2.5.	01.03.14
7.9.	Luovutuskunnostus, varustelu ja luovutuskunnon varmistaminen	2.6.	01.03.14
7.10.	Auton luovutus asiakkaalle ja vaihtoauton vastaanotto	2.5.	01.03.14
7.11.	Asiakkaan tyytyväisyyden varmistus	2.5.	01.03.14

Ryhmä 8. Sisäiset tarkastukset 2.1. 01.03.14

Ryhmä 9. Katselmukset 2.1. 01.03.14

Ryhmä 10. Sertifiointi 2.1. 01.03.14

Ryhmä 11. ISO 9001:2000 –lisäosio

Tekijä/ kirjoittaja: Matti Louhisuo	Hyväksyjä: Mikko Servo	Käyttöönottopäivä: 16.06.2014 Huom.:
--	---------------------------	---

Liite 2 Uudistettu laatusertifikaatti

