

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Jani Ollinen

Opinnäytetyö

## **Laatujärjestelmä Tampereen Infra/ korjaamopalvelut**

Työn ohjaaja A-Test & Consulting Oy, Jouko Peipinen, laatupäällikkö

Työn tilaaja Tampereen Infra/ korjaamopalvelut, Timo Aaltonen, korjaamopäällikkö

Tampere 5/2010

Tekijä(t)	Jani Ollinen
Työn nimi	Laatujärjestelmä Tampereen Infra / korjaamopalvelut
Sivumäärä	23 sivua + 5 liitesivua
Valmistumisaika	Toukokuu 2010
Työn ohjaaja	A-Test & Consulting, Jouko Peipinen, laatupäällikkö
Työn tilaaja	Korjaamopalvelut, Timo Aaltonen, korjaamopäällikkö

---

## TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä on laadittu AKL- pohjainen laatujärjestelmä Tampereen kaupungin korjaamopalvelulle. Tämä kyseinen työ toimii myös ohjeena laatukäsikirjan tekoon. Työ sisältää poikkeuksia normaaliin laatujärjestelmään, koska korjaamo toimii kaupunkikonsernissa. Kaupunkikonsernissa toiminta eroaa kaupallisen korjaamon toiminnasta, koska asiakaskunta koostuu kaupungin eri organisaatioista.

Työn tarkoituksena oli laatia korjaamolle laatukäsikirja, joka johtaisi yrityksen sertifiointiin. Yrityksellä on jo olemassa ympäristöjärjestelmä, jota ei ole sertifioitu.

Opinnäytetyö tehtiin, koska yritys halusi toimintojensa vastaamaan tämän päivän vaatimuksia korjaamoalalla. Yrityksen toimintoja verrataan kaupallisten korjaamoiden toimintaan. Luomalla yritykseen laatukäsikirja saadaan toiminta vertailukelpoiseksi.

Writer	Jani Ollinen
Thesis	Quality systems Tampereen Infra / repair workshop service
Pages	23 +5
Completion time	May 2010
Thesis supervisor	A-Test & Consulting, Jouko Peipinen, quality chief
Co- operating Company	Repair workshop service, Timo Aaltonen, repair workshop chief

---

## **ABSTRACT**

In this thesis a AKL based quality system has been established for the city of Tampere repair workshop department. This study also serves as a guide for preparation of the quality manual. The study contains exceptions to the normal quality system because the repair workshop operates in the municipality sector. Operation in municipality sector differs from the commercial sector because the clientele consists of various departments of the city.

The purpose of the work was to establish a quality manual which would lead to the company to be ISO certified. The company already has environmental system.

The thesis was done because the company wanted its functions to correspond with today's requirements within the repair industry. Company's functions are compared to a commercial repair workshop. By creating a quality manual for the company, the operation is made comparable.

---

keyword

quality, quality systems, repair workshop

## **ALKUSANAT**

Haluan jakaa vilpittömät kiitokset perheelleni kaikesta jaksamisesta. En tiedä, olisiko tästä tullut yhtään mitään ilman vaimoni ja lasteni jatkuvaa kannustusta. Lisäksi haluan kiittää A-Test & Consulting laatupäällikkö Jouko Peipistä asiantuntevasta työn ohjauksesta ja työhön liittyvästä materiaalista. Kiitokset kuuluvat myös korjaamopalvelujen korjaamopäällikkö Timo Aaltoselle, työryhmälle sekä koko henkilökunnalle, jotka jakoivat auliisti auttaa minua työhön liittyvissä kysymyksissä.

Tampereella toukokuussa 2010

Jani Ollinen

## SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
ALKUSANAT .....	4
1 Johdanto .....	8
2 AKL-laatuohjelman tavoitteet.....	9
Jatkuva toiminnan ja palvelun laadun parantaminen .....	9
3 AKL-laatuohjelman käsitteet ja rakenne.....	10
3.1 AKL -laatuohjelman normikirja.....	10
3.2 Toimintatapamme.....	10
3.3 Toiminnan erillisohjeet.....	10
3.4 Vastuhenkilö ja varahenkilö.....	11
3.5 Poikkeustilanteet .....	11
3.6 Poikkeustilanneohjeet.....	11
3.7 Korjaavat toimenpiteet .....	11
3.8 AKL -laatuohjelman laatukäsikirja .....	12
3.9 Laadun omavalvonta .....	12
3.10 Sisäiset tarkastukset .....	12
3.11 AKL -laatuohjelman sertifiointi.....	12
3.12 Vuosikatselmukset.....	12
3.13 AKL-LAATUOHJELMAN RAKENNE.....	13
4 AKL-laatuohjelman normikirjasta yrityskohtaiseksi laatukäsikirjaksi.....	14
5 Työssä käytettävät normit .....	15
5.1 Yrityksen johdon normit.....	15
5.1.1 Johdon vastuu.....	15
5.1.2 Laatutiedostot ja kokouskäytännöt.....	15

5.2	Koko yritystä koskevat normit .....	16
5.2.1	Rekisterit .....	16
5.2.2	Asiakastilat ja henkilöstö .....	16
5.2.3	Asiakaskuljetukset.....	16
5.2.4	Toimintaohjeet ja tukimateriaali .....	16
5.2.5	Asiakaspalautteiden käsittely .....	16
5.2.6	Virhevastuu ja takuutoiminta .....	16
5.2.7	Goodwill-toiminta .....	17
5.2.8	Ostotoiminta.....	17
5.2.9	Mainonta ja ilmoittelu .....	17
5.2.10	Asiakastyytyväistutkimukset.....	17
5.2.11	Työympäristö .....	17
5.3	Korjaamon normit .....	17
5.3.1	Työtilauksen ennakkovaraus.....	17
5.3.2	Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa .....	18
5.3.3	Tavaran vastaanotto .....	18
5.3.4	Työnkulun ohjaus ja valvonta .....	18
5.3.5	Työn laadun varmistaminen .....	18
5.3.6	Työn luovutus asiakkaalle.....	18
5.3.7	Mittaus- ja testauslaitteiden tarkastus, kalibrointi ja huolto.....	18
5.3.8	Asiakastyytyväisyyden varmistaminen .....	18
5.3.9	Jättemateriaalin käsittely .....	18
5.4	Varaosamyynnin normit .....	19
5.4.1	Myyntitapahtuma varaosatiskillä .....	19
5.4.2	Puutuvan varaosan tilaus.....	19
5.4.3	Asiakasinformaatio .....	19
5.5	Sisäiset tarkastukset.....	19

5.6	Katselmukset .....	19
5.7	Sertifiointi.....	19
6	Työvaiheiden kuvaus .....	20
6.1	Laatuohjelman esittely henkilökunnalle.....	20
6.2	Laatupäällikön ja työryhmän nimeäminen .....	20
6.3	Toimintatapojen kirjoitus työryhmän kanssa .....	21
6.4	Kirjoitukseen liittyvä ohjeistus.....	21
6.5	Laatukäsikirjan sivujen tarkastus .....	21
6.6	Toiminnan muuttaminen toimintatapojen mukaiseksi .....	21
6.7	Tarkastuskoulutus ja esikatselmus .....	22
6.8	Sertifiointikatselmus.....	22
6.9	Projektin aikataulu.....	22
	Lähteet.....	23
	Liitteet .....	23

## 1 Johdanto

Tämän työn tarkoituksena oli laatia laatukäsikirja Tampereen Infran korjaamopalveluille. Yritys toimii Tampereen kaupungin omistamien työkoneiden, henkilöautojen, kuorma-autojen ja linja-autojen täyden palvelun huoltokorjaamona. Yrityksellä on kaksi toimipistettä. Viinikankadun toimipisteeseen on keskitetty työkoneiden, henkilöautojen kuorma-autojen korjaukseen, huoltoon ja katsastukseen liittyvät toiminnot. Jokipohjantiemä toimipiste on keskittynyt linja-autojen huoltoon, korjaukseen ja katsastustoimintoihin, koska Jokipohjantiemällä samalla alueella toimii Tampereen kaupunkiliikenteen linja-auto varikko. Lisäksi siellä on pienkoneiden huolto- ja korjaustoimintaa.

Yritys on korjaamoalan mittakaavassa suuri, koska asentajia on tällä hetkellä 70 ja huolto- ja korjaustoimenpiteitä tehdään vuodessa n. 24000 kpl. Tämä seikka sekä kaksi toimipistettä lisäsivät työn haastavuutta.

Yrityksen laatujärjestelmän laatimisen pohjana käytettiin AKL-laatuohjelmaa. Ohjelma on tarkoitettu nimenomaan korjaamoalalle. Laatuohjelma noudattaa standardia ISO 9001:2000, jota soveltamalla saatiin yritykselle laatukäsikirja. Laatujärjestelmä laadittiin siihen vaiheeseen, että jäljellä olisi enää sertifiointikatselmus. Sertifiointikatselmuksen suorittaa AKL:n valtuuttama taho.

Laatuohjelman laadintaa helpotti, että työnohjaajana toimi laatualan ammattilainen. Hänen ohjeistuksellaan sekä antamallaan materiaalilla työ helpottui huomattavasti.

Laatuohjelman laatiminen lähti liikkeelle kuvaamalla ensin yrityksen toimintatavat. Toimintatapakuvaavuuksissa käytettiin nykyisiä toimintatapoja, jotta helpotettaisiin järjestelmän laadintaa. Toimintatapakuvaavuuksien jälkeen suoritettiin laatukäsikirjan sivujen tarkastus, jossa käytiin tuleva käsikirja normeittain läpi. Tämän vaiheen jälkeen suoritettiin laatuohjelman vaatimat tarkastuskoulutukset sekä esikatselmus. Esikatselmuksella varmistettiin toiminnan vastaavan toimintatapakuvaavuuksia. Lisäksi esikatselmus valmistaa yritystä sertifiointikatselmukseen, joka johtaa yrityksen sertifiointiin.



## 2 AKL-laatuohjelman tavoitteet

### Jatkuva toiminnan ja palvelun laadun parantaminen

AKL -laatuohjelman tavoitteena on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palveluiden laadun parantaminen. Työvälineenä on yrityksen itsensä valmistama laatukäsikirja, joka noudattaa AKL-laatuohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia. Tavoitteen saavuttamiseksi ohjelma / 1/

- keskittyy asiakkaan kokeman laadun kriittisiin kohtiin
- kohdistuu työn tekemiseen ja palvelutapahtumiin
- on käytännönläheinen
- ohjaa välittömään toiminnan parantamiseen
- soveltuu erikokoisille ja erityyppisille yrityksille
- hyödyntää henkilöstön osaamisen
- perustuu pääosin henkilöstön omavalvontaan
- on kustannuksiltaan kohtuullinen
- arvioi ja hyödyntää olemassa olevat toimintatavat
- on ongelmia ennaltaehkäisevä
- antaa poikkeustilanneohjeet.

### **3 AKL-laatuohjelman käsitteet ja rakenne**

AKL-laatuohjelman normit ovat asiakaslaadun kannalta kriittisille toiminnan alueille määriteltyjä perusvaatimuksia. / 1/

#### **3.1 AKL -laatuohjelman normikirja**

Normikirja sisältää AKL-laatuohjelman laatunormit ja niille yksittäiset toimintatapavaatimukset, jotka yrityksen tulee omissa toiminnoissaan täyttää. / 1/

Yrityksen toimiessa kuntasektorilla joidenkin normien osalta toiminta poikkeaa toimintatapavaatimuksista. Tällöin laatukäsikirjaan laitettiin maininta ”yrityksessä ei kyseistä toimintaa”.

#### **Toimintatapavaatimukset**

Normien perusvaatimuksia on tarkennettu toimintatapavaatimuksilla, jotka määrittelevät normin sisällä tapahtuvan toiminnan. Toimintatapavaatimuksien mukaisesti toimimalla yritys täyttää kyseisen normin vaatimukset. Toimintatapavaatimukset ovat minimivaatimuksia, jotka yrityksen todellinen toiminta voi ylittää. / 1/

#### **3.2 Toimintatapamme**

Yrityksen oman toimintatavan kuvaus on toimintatapavaatimukset täyttävästä tai sen vaatimukset ylittävästä toimintatavasta. Toimintatavan kuvaus kirjataan yrityksen laatukäsikirjaan. / 1/

#### **3.3 Toiminnan erillisohjeet**

Erilliset toiminta- ja työohjeet ovat yksityiskohtaisia, laatukäsikirjan toimintatapakuvaus täsmentäviä ohjeita, esimerkiksi korjaus- ja määrä-aikaishuollon-työohjeet, säätöarvot, varaosa- ja hinnastoluettelot, yrityksen omat toimintaohjeet, talous- ja tietohallinnon ohjeet, joihin laatukäsikirjan toimintatapakuvaus voidaan viitata. / 1/

### **3.4 Vastuuhenkilö ja varahenkilö**

Laatukäsikirjaan kuvatuille toiminnoille nimetään vastuuhenkilö ja hänelle varahenkilö. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö, jota kyseinen toiminta koskee, toimii laatukäsikirjassa kuvatun, sovitun toimintatavan mukaisesti. / 1/

### **3.5 Poikkeustilanteet**

Poikkeustilanteet ovat tilanteita, jossa asiakas tai yrityksen sisäiset toiminnot havaitsevat ja reklamoivat palvelun laadun tai sisällön poikkeavan sovitusta. Yrityskohtaisesti sovitaan, miten toiminnassa havaittujen poikkeamien raportointi ja korjaavat toimenpiteet hoidetaan. / 1/

### **3.6 Poikkeustilanneohjeet**

Poikkeustilanneohjeet ovat tapauksiin, jotka eivät toteudu ennalta suunnitellun tai asiakkaalle luvattun mukaisesti. Poikkeustilanneohjeet kuvataan laatukäsikirjan kyseiseen toimintaohjeeseen yhteyteen. / 1/

## **Asiakaspalautteet ja niiden käsittely**

Asiakaspalautteilla tarkoitetaan sekä ulkoisia että yrityksen sisältä tulleita palautteita, jotka käsitellään yrityksessä sovitun toimintatavan mukaisesti. / 1/

Asiakaspalaute voi olla tyytymättömyyden tai tyytyväisyyden ilmaus tai parannusehdotus yrityksen toimintaan. Se voi olla vaatimus virheen poistamiseksi tai muu palaute. Palautteen käsittelyä varten tulee yrityksellä olla järjestelmä, jonka mukaisesti jokainen vastaanotettu palaute käsitellään. / 1/

### **3.7 Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka toteuttamalla varmistetaan, että toiminnassa havaittu laatupoikkeama ei toistu. Käytännössä se tarkoittaa yrityksen henkilöstön osaamisen varmistamista tai tarvittaessa toimintatapojen muuttamista. / 1/

### **3.8 AKL -laatuohjelman laatukäsikirja**

Yritys valmistaa normikirjaan perustuvan yritys- tai toimipaikkakohtaisen laatukäsikirjan. Tähän kuvataan sovitut toimintatavat, poikkeustilanneohjeet, vastualueet ja vastuhenkilöt. / 1/

### **3.9 Laadun omavalvonta**

AKL-laatuohjelman toimivuuden seuranta perustuu omavalvontaan. Kukin työntekijä vastaa itse oman työnsä vaatimukset täyttävästä laadusta./ 1/

### **3.10 Sisäiset tarkastukset**

AKL-laatuohjelma edellyttää yrityksen toimintaan kohdistuvia säännöllisesti suoritettavia sisäisiä tarkastuksia. Niitä tekevät yrityksen oma henkilöstö tai ulkopuoliset AKL:n hyväksymät tarkastajat. Tarkastuksien tavoite on antaa yritysjohdolle ja vastuuhenkilöille kuva siitä, miten hyvin yrityksen toiminnot vastaavat laatukäsikirjaan kuvattuja toimintatapoja. / 1/

### **3.11 AKL -laatuohjelman sertifiointi**

Yritykselle myönnetään AKL -laatuohjelman sertifikaatti yrityksen läpäistyä hyväksytysti sertifiointikatselmuksen. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta kerrallaan edellyttäen, että yritys on hyväksytysti suorittanut vuosikatselmukset. Sertifikaatti uudistetaan kolmen vuoden välein, kun yritys täyttää mainitut ehdot./ 1/

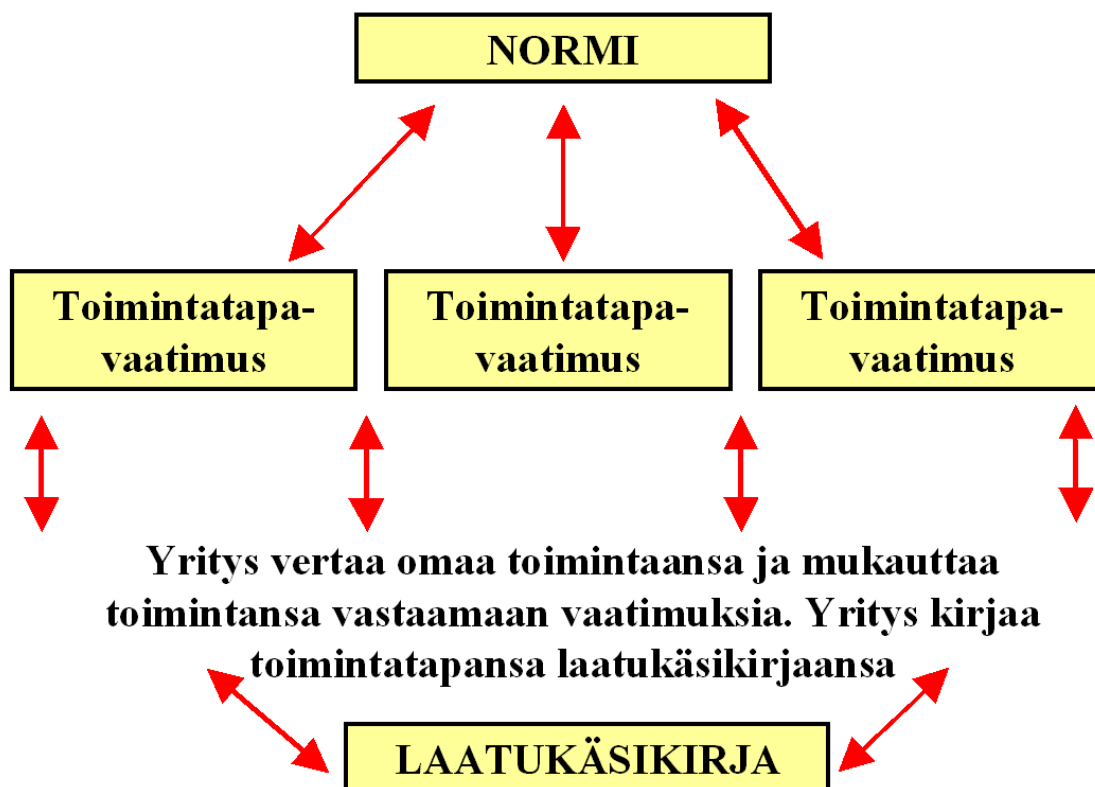
### **3.12 Vuosikatselmukset**

Katselmus koskee yrityksen koko laatuohjelmaa, ja sen tekee vuosittain AKL:n hyväksymä ulkopuolinen katselmoija. / 1/

Katselmuksessa arvioidaan yrityksen laatuohjelman toimivuus kokonaisuutena. Yrityksen käytännön toimintatapojen vastaavuus laatukäsikirjassa kuvattuun varmistetaan. / 1/

### 3.13 AKL-LAATUOHJELMAN RAKENNE

Laatuohjelman rakenne on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Laatuohjelman rakenne

## **4 AKL-laatuohjelman normikirjasta yrityskohtaiseksi laatukäsikirjaksi**

### **Työryhmätyöskentely ja sen kuvaus**

Yrityksen aloittaessa AKL-laatuohjelman toteutuksen se perustaa valmennusorganisaation ohjaamana laatutyöryhmä. Se toimii yrityksen johdon nimeämän laatupäällikön johdolla. Työryhmään valitaan vetäjä ja sihteeri sekä jäsenet ja varajäsenet. / 1/

### **Toimintatapa kuvauksien määrittely**

Työryhmä määrittelee yrityksen omat toimintatavat siten, että ne täyttävät AKL-laatuohjelman asettamat vaatimukset. / 1/

Työryhmä toteaa ja arvioi yrityksen nykyiset toimintatavat. Jos ne täyttävät AKL-laatuohjelman ja yrityksen omat vaatimukset, kirjataan ne yrityskohtaisiksi toimintatavoiksi. Tarvittaessa nykyisiä toimintatapoja muutetaan ja ne kirjataan laatukäsikirjaan. Uudet, vahvistetut ja aiempaa paremmat toimintatavat otetaan käyttöön vaiheittain työskentelyn aikana. / 1/

### **ISO 9001 -standardin mukainen toteutus**

AKL-laatuohjelman vaatimusten mukaisesti tehty yrityskohtainen laatuohjelma täyttää suurimmalta osin myös ISO 9001:2000 -standardin vaatimukset. Pienin täydennyksin yrityksen laatuohjelma voidaan täydentää ISO 9001 -sertifiointivaatimukset täyttäväksi, jos päämiehet tai asiakkaat sitä edellyttävät. /1/

## **5 Työssä käytettävät normit**

Työssä käytettävät normit (liite 1) ovat AKL:n korjaamoalalle laatimat. Normeissa otetaan huomioon yrityksen johto, yritystä koskevat, korjaamo, varaosat, sisäiset tarkastukset, katselmukset sekä sertifiointi . Normien numerointi näkyy liitteestä.

### **5.1 Yrityksen johdon normit**

Yrityksen johdon normeissa käsitellään, kuinka johto sitoutuu noudattamaan laatuohjelman perusteella laadittua käsikirjaa. Lisäksi se määrittelee yrityksen johdon vastuun laatutiedostoihin sekä kokouskäytäntöön liittyvät seikat.

#### **5.1.1 Johdon vastuu**

Johdon vastuu-osiossa määritellään yrityksen toimintapolitiikka, tiedottaminen, toiminnan tavoitteet, laatumittarit ja laadun seurannan periaatteet. Lisäksi osiossa käsitellään laatuohjelman kattavuus, toiminta- ja laatuorganisaatio, laatukäsikirjan ylläpito, jakelu yrityksessä sekä ohjeistus johdon katselmukseen.

Laatukäsikirjaan tulee myös kuvaus laatutiedostojen ylläpidosta, arkistoinnista, saatavuudesta ja tiedostojen hävittämisestä. Lisäksi kuvataan yrityksen kokous- ja kokousdokumenttien käytäntö.

#### **5.1.2 Laatutiedostot ja kokouskäytännöt**

Laatutiedosto ja kokouskäytäntö-osiossa yritys määrittää menettelytavat laatutiedostojen, tunnistamista, keräämistä, saatavuutta, arkistointia, ylläpitoa ja tiedostojen hävittämistä varten. Tämän lisäksi määritellään toimintatavat säännön mukaisiin kokouksiin ja kokousdokumenttien sisällölle.

## **5.2 Koko yritystä koskevat normit**

Nämä normit käsittelevät koko yritystä koskevia toimintatapavaatimuksia. Normeissa käsitellään kaikki yrityksen sellaisiin yleisiin toimintoihin liittyvät asiat kuin esimerkiksi rekisterit, asiakastilat ja henkilöstö, asiakaspalautteiden käsittely ja ostotoiminta.

### **5.2.1 Rekisterit**

Laatuohjelma vaatii, että yrityksellä on asiakas- ja ajoneuvorekisteri. Rekistereitä koskevissa normeissa määritellään toimintatavat yrityksen asiakas- ja ajoneuvorekisterin perustamiselle, päivittämiselle sekä tietojen sisällölle. Rekistereistä tulee ilmetä asiakkaan ajoneuvon tiedot. Lisäksi sen tulee sisältää ajoneuvojen toimenpidehistoria. Tietojen perustaminen ja päivitysvastuu on yleensä asiakaskontaktissa olevalla henkilöllä.

### **5.2.2 Asiakastilat ja henkilöstö**

Asiakastilat ja henkilöstö -osiossa kiinnitetään huomiota yrityksen ulkoalueisiin, opasteisiin, henkilöstön pukeutumiseen. Lisäksi annetaan ohjeistukset puhelimenkäytölle ja asiakkaan kohtaamiselle.

### **5.2.3 Asiakaskuljetukset**

Asiakaskuljetus-osiossa käsitellään ohjeet asiakaspalveluhenkilöille, joiden tulee tuntea liikenneyhteydet yleisillä kulkuneuvoilla. Laaditaan ohjeistus mahdollisesta sijaisauto-palvelusta sekä muista kuljetusmuodoista, joita yrityksellä on tarjota.

### **5.2.4 Toimintaohjeet ja tukimateriaali**

Yrityksen työohjeille ja tukimateriaalille laaditaan toimintakuvaukset. Samalla laaditaan ohjeistus niiden käsittelyille ja arkistoinnille. Toimintatapakuvauksissa tulee ottaa huomioon miten toimitaan, jos työohjeet tulevat esimerkiksi maahantuojalta.

### **5.2.5 Asiakaspalautteiden käsittely**

Ohjelma vaatii yritykseltä asiakaspalautteen vastaanotto- ja käsittelyjärjestelmää. Normeissa laaditaan ohjeet palautteen käsittelylle, korjaaville toimenpiteille sekä toiminnan valvomiselle.

### **5.2.6 Virhevastuu ja takuutoiminta**

Yrityksen tulee laatia ohjeistukset korjaamotyön, mahdollisten varaosien sekä tarvikkeiden takuuehdoille. Kuvauksessa tulee ottaa huomioon myös takuun ja virhevastuun piiriin kuuluvat asiakasvaatimusten käsittely.



### **5.2.7 Goodwill-toiminta**

Goodwill toiminta-osio käsittelee niitä seikkoja, miten yritys haluaa kuvata takuun ja virhevastuun ulkopuolelle jäävien asiakasvalitusten hoitamiseksi.

### **5.2.8 Ostotoiminta**

Ostotoiminta- normi käsittelee sovitut toimintatavat ostotoimenpiteille, vastuuhenkilöt sekä heidän vastuurajansa. Kuvaukseen otetaan mukaan palveluiden ja tuotteiden laatuvaatimukset. Lisäksi määritellään niiden toimittajien laatuvaatimukset ja valvontatapa.

### **5.2.9 Mainonta ja ilmoittelu**

Jos yrityksellä on mainontaa tai ilmoittelua, tulee sen laatia kuvaukset näille toiminnoille. Toiminnoissa tulee ottaa huomioon mainontaa ja ilmoittelua koskevat viranomaismääräykset ja suositukset. Huomiota vaatii myös päämiehen antamat ohjeet sekä hyvän kauppatavan vaatimukset.

### **5.2.10 Asiakastyytyväistutkimukset**

Asiakastyytyväistutkimusten-normissa kuvataan toimintatapa mahdollisille tulosten hyödyntämiselle.

### **5.2.11 Työympäristö**

Laaditaan kuvaukset siistille ja turvalliselle työympäristölle. Kuvauksiin otetaan mukaan ennakoiva työvälineiden huolto.

## **5.3 Korjaamon normit**

Korjaamon normeissa käsitellään korjaamon työhön liittyviä normeja. Normeissa käsitellään työtilauksiin liittyvät seikat, tavaran vastaanotto, työnkulun ohjaus ja valvonta, työn laadun varmistaminen, työn luovutus asiakkaalle, mittaus- ja testauslaitteiden kalibrointi ja huolto, asiakastyytyväisyyden varmistaminen ja jätemateriaalin käsittely.

### **5.3.1 Työtilauksen ennakkovaraus**

Työtilauksen ennakkovaraus-normissa laaditaan kuvaus ennakkovarausten tekotavalle, sisällölle sekä henkilö- ja aikavaraukselle. Varaosien ja tarvikkeiden saatavuus kuvataan tähän osioon myös.

### **5.3.2 Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa**

Työtilauksen tekeminen työnvastaanotto-osiossa varmistetaan työtilauksen tekemiseen liittyvät toimintatavat. Toimintatapakuvauksessa huomioidaan työtilauksen sisältöön liittyvät seikat kuten vikojen kuvaus, korjausten määrittely, hintatieto jne.

### **5.3.3 Tavarahan vastaanotto**

Tavarahan vastaanotto-normissa määritellään, miten yrityksessä jokainen saapuva tavara-lähetys tarkastetaan. Laaditaan tarkastukselle ohjeistus jossa huomioidaan toimituksen vastaavuus tilaukseen, asiakirjat, toimituskunto sekä kuljetusvauriot.

### **5.3.4 Työnkulun ohjaus ja valvonta**

Työnkulun ohjauksen ja valvonnan ohjeistuksella varmistetaan, että työtilauksessa on sovitut toimenpiteet, hintatiedot ja toimitusajat.

### **5.3.5 Työn laadun varmistaminen**

Yritys laatii kuvaukset työn laadun varmistamiseksi. Laadun varmistuksessa määritellään työn laadun edellytykset, työn laatuun vaikuttavien kriittiset kohdat ja toimintaohjeet laatu-poikkeamien välttämiseksi.

### **5.3.6 Työn luovutus asiakkaalle**

Normissa määritellään kuvaukset, miten työ luovutetaan asiakkaalle. Kuvauksissa laaditaan ohjeet tehtyjen töiden, laskun ja työn aikana tehtyjen havaintojen selvityksestä asiakkaalle.

### **5.3.7 Mittaus- ja testauslaitteiden tarkastus, kalibrointi ja huolto**

Mittaus- ja testauslaitteiden-osiossa määritellään ohjeet mittaus- ja testauslaitteille. Ohjeistus sisältää laiterekisterin ylläpidon, säännön mukaiset tarkastukset sekä kalibrointien tekemisen.

### **5.3.8 Asiakastyytyväisyyden varmistaminen**

Yritys laatii ohjeistuksen siitä, miten varmistetaan, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.

### **5.3.9 Jättemateriaalin käsittely**

Jättemateriaalin käsittely normissa kuvataan ohjeistus toiminnassa syntyvien jättemateriaalien käsittelyä varten.

## **5.4 Varaosamyynnin normit**

Korjaamon varaosamyynnillä tulee olla sovitut toimintatavat. Toimintatapojen kuvauksien tulee varmistaa, että tuotteet soveltuvat asiakkaan tarpeisiin sekä sisältää asennusohjeet ja takuuehdot.

### **5.4.1 Myyntitapahtuma varaosatiskillä**

Varaosatiskillä tapahtuvasta myyntitapahtumasta laaditaan kuvaus. Kuvauksessa käsitellään myyntiä yksityis- ja yritysasiakkaille. Samalla kuvataan toimintatavat tilauksille, millä tavalla ne voidaan suorittaa. Tilaukset voi suorittaa käymällä varaosamyynnissä, puhelin-, sähköposti- ja faksitilauksina tai muulla tavalla.

### **5.4.2 Puuttuvan varaosan tilaus**

Normissa laaditaan kuvaus, miten menetellään jos varaosaa tai tarviketta ei ole heti saatavilla. Menettely tavoissa kuvataan puuttuvan osan tai tarvikkeen tilaus, toimitusajasta huolehtiminen sekä miten toimitaan kun osa tai tarvike on saapunut.

### **5.4.3 Asiakasinformaatio**

Asiakasinformaatiota koskevassa normissa tehdään toimintatapakuvaus asiakastiloissa esiintyvillä tiedoilla. Tiedoissa huomioidaan tuotteiden hintatiedot, takuuehdot sekä muu tarvittava tuoteinformaatio.

## **5.5 Sisäiset tarkastukset**

AKL-laatuohjelma edellyttää sisäisiä tarkastuksia. Yrityksen tulee tehdä sisäiset tarkastukset toimintatapojensa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Normi määrittelee tarkastusten tavoitteet, tarkastussuunnitelman, kohteiden valinnan, tarkastusten tekijät, tarkastuksista informoinnin sekä korjaavien toimenpiteiden tekeminen.

## **5.6 Katselmukset**

Yrityksen, joka toteuttaa ja toimii AKL-laatuohjelman mukaan, tulee teettää ohjelman edellyttämät katselmukset. Katselmuksia koskevissa normeissa määritellään katselmusten tavoitteet, toiminnan rakenne, tekijät, tulosten raportoinnin sekä korjaavien toimenpiteiden tekemisen.

## **5.7 Sertifiointi**

Sertifiointia koskeva normi on kuvattu etukäteen AKL:n toimesta. Normissa kuvataan sertifiointista yritykselle aiheutuvia velvollisuuksia, oikeuksia, sertifikaatin voimassa olo, hyödyntämistä, sertifikaatin peruuttaminen sekä sertifiointitunnusten käyttöä.

## **6 Työvaiheiden kuvaus**

Työvaiheiden kuvaus-osiossa kuvataan, kuinka laatujärjestelmän eri työvaiheet toteutettiin. Työvaiheita on kahdeksan. Kuten aikaisemmassa vaiheessa on maininta, käytössä oli kaikki tekemiseen liittyvä materiaali, joka helpotti ohjelman laadintaa olennaisesti. Oma työnkuva tässä työssä oli toimia niin sanottuna laatuvalmentajana ja sihteerinä, joka vetää työryhmää ja laatii toimintatapakuvaukset ja kirjoittaa ne puhtaaksi laatuksikirjaa varten.

### **6.1 Laatuohjelman esittely henkilökunnalle**

Työn laadinta lähti liikkeelle laatuohjelman esittelyllä henkilökunnalle. Henkilökunnalle järjestettiin kaksi tilaisuutta, jossa korjaamopäällikkö esitteli PowerPoint-tyyppisen esityksen. Esitys sisältää, mitä laatuohjelma tarjoaa yritykselle, miksi yritys tarvitsee laatuohjelman jne. Lisäksi esitys sisältää laatuohjelman taustaa sekä korjaamoalan normikirjan rakenteen.

### **6.2 Laatupäällikön ja työryhmän nimeäminen**

Laatuohjelman esittelyn jälkeen tapasimme korjaamopäällikön ja kahden toimipisteen korjaamoesimiesten kanssa. Kävimme normistoa läpi ja suunnittelimme työryhmän kokoonpanoa. Käytäntönä on, ellei korjaamolla ole laatuhenkilöä, niin laatupäälliköksi nimetään korjaamopäällikkö. Normisto huomioon ottaen on hyvä ajatella, että työryhmään osallistuu yrityksen kaikilta osastoilta henkilö tai henkilöitä. Näin sovimme että työryhmään kuuluu molemmilta korjaamoilta korjaamoesimiehet, etumiehet sekä lisäksi asentajia ja hitsaajia. Myöhemmässä vaiheessa, kun käsiteltiin varaosiin liittyvää normistoa, mukaan tuli varaosien työnjohto.

Kun suunnitelmat olivat valmiit, työryhmän vahvuudeksi tuli 13 henkilöä yrityksen eri osastoilta. Vahvuus vaihteli käsiteltävien normien ja työkiireiden vuoksi. Sovimme, että molempien toimipisteiden työryhmät kokoontuvat samaan aikaan, jolloin toimintatapaukset saatiin yhdellä kertaa kuvatuksi ajan säästämiseksi.

### **6.3 Toimintatapojen kirjoitus työryhmän kanssa**

Ensimmäisenä laadittiin työryhmän kanssa toteutussuunnitelma (liite 2), jonka sisällä normit käydään läpi. Toteutussuunnitelma toimii samalla koko projektin aikatauluna. Projektin aikataulusta lisää kohdassa 6.9

Työryhmän kanssa työskentely aloitettiin, ja tutkimme laatuohjelman normien vaatimuksia. Jokaisella normilla on omat vaatimukset, jonka yrityksen tulisi saavuttaa. Toimintatapakuvaukset käsiteltiin normeittain toteutussuunnitelman mukaan. Näin ollen tapasimme työryhmän kanssa yhdeksän kertaa. Tapaamisemme kesti yhdestä tunnista neljään tuntiin riippuen kyseissä olevista normeista. Laadimme työryhmän kanssa toimintatapakuvaukset niin, kuin yrityksessä tällä hetkellä toimitaan. Toimintatapoja kuvattaessa keskustelimme toimintatapoihin liittyvistä ongelmista ja niihin liittyvistä parannuskeinoista. Nämä seikat huomioimme kirjoittaessa kuvauksia.

Toimintatapakuvaukset laadittuani lähetin ne tarkastettavaksi korjaamopäällikölle. Hän tarkasti kuvaukset ja kommentoi, mitä tulisi toimintatapakuvauksissa muuttaa. Nämä muutokset kirjattiin kuvauksiin.

### **6.4 Kirjoitukseen liittyvä ohjeistus**

Kirjoitettaessa toimintatapojen kuvauksia tulee asiat kirjata tarkasti. Kirjoituksessa ei riitä epämääräinen maininta, että ”tehdään”, vaan kuka tekee ”etumies tekee”. Kirjoituksissa ei käytetä henkilön tai yrityksen nimiä, koska ne voivat vaihtua usein. Toimintatapojen kuvauksen loppuun tulee määrätä vastuu- ja varahenkilö. Lisäksi laatukäsikirjan ulkoasua koskee määräyksiä (liite3), joita tulee noudattaa./1/

### **6.5 Laatukäsikirjan sivujen tarkastus**

Saatuani toimintatapakuvaukset korjaamopäälliköltä, kirjoitin ne puhtaaksi ja lähetin ne sähköpostitse tarkastettavaksi työn ohjaajalle. Hän tarkasti kuvaukset ja kommentoi, mitä tulisi toimintatapa kuvauksissa muuttaa. Nämä muutokset kirjattiin kuvauksiin.

### **6.6 Toiminnan muuttaminen toimintatapojen mukaiseksi**

Tässä vaiheessa yritys muuttaa toimintatapansa toimintatapojen kuvauksen mukaiseksi. Toimintatavat, jotka vaativat laajempia toimia tai investointeja, voidaan ottaa käyttöön myöhemmin.

## **6.7 Tarkastuskoulutus ja esikatselmus**

Tässä vaiheessa suoritimme yrityksen omasta henkilökunnasta valituille henkilöille tarkastuskoulutuksen. Koulutuksen tavoitteena oli, että henkilöt ymmärtävät tarkastuksen tavoitteet, osaavat suorittaa tarkastuksen sekä laatia tarkastuksen pohjalta raportin. Lisäksi koulutuksessa kiinnitettiin huomiota tarkastuksissa havaittujen epäkohtien korjaamiseen sekä valvontaan.

Samassa yhteydessä työn ohjaaja suoritti esikatselmuksen. Esikatselmuksen tarkoituksena on valmistaa yritys sertifiointikatselmukseen. Esikatselmus vastaa sisällöltään sertifiointikatselmusta.

## **6.8 Sertifiointikatselmus**

Sovimme yrityksen ja työn ohjaajan kanssa, että sertifiointikatselmus järjestettäisiin 1-2 kk kuluttua esikatselmuksesta. Tämä käytäntö on siksi, että yritys pystyisi opettelemaan ja seuraamaan laatimaansa laatuohjelmaa. Sertifiointikatselmuksen tulee suorittamaan AKL:n valtuuttama taho.

## **6.9 Projektin aikataulu**

Projektin läpiviemiseksi tuli varata riittävästi aikaa, pelkästään yrityksen koon vuoksi ja siksi, että toimipisteitä on kaksi. Projekti alkoi marraskuussa 2009 henkilökunnan informaatio vaiheella ja esikatselmus vaihe tarkastus koulutuksineen pidettiin kesäkuussa 2010. Lopullinen vaihe eli sertifiointikatselmus pidetään heinä-elokuussa 2010. Näin ollen koko projektin pituudeksi tuli 10kk. Lisäksi käytin omaa aikaa  $100 \pm$  kymmenen tuntia projektiin liittyvissä tehtävissä.

## **Lähteet**

Painettu lähde

- 1 Autoalan Keskusliitto ry, 2005. Laatuohjelman normikirja

## **Liitteet**

- 1 Normiluettelo
- 2 Toteutussuunnitelma
- 3 Laatukäsikirjan sivujen tunnisteet

Tampereen Infra / Korjaamopalvelut Tampere	<u>AKL-LAATUOHJELMA AUTOKORJAAMOLLE</u> NORMIKIRJA	Versio: 1.0 Päiväys: 28.2.2005
Ryhmä: 2. Normiluettelo	2. Normiluettelo	Sivunumero: 1(2)

	<u>Versio</u>	<u>Päiväys</u>
<b>Ryhmä 1. Johdanto</b>	1.0	28.2.05
<b>Ryhmä 2. Normiluettelo</b>	1.0	28.2.05
<b>Ryhmä 3. Johdon normit</b>		
3.1. Johdon sitoutuminen	1.0	28.2.05
3.2. Johdon vastuu	1.0	28.2.05
3.3. Laatumetodit ja kokouskäytännöt	1.0	28.2.05
<b>Ryhmä 4. Koko yrityksen normit</b>		
4.1. Rekisterit	1.0	28.2.05
4.2. Asiakastilat ja henkilöstö	1.0	28.2.05
4.3. Asiakaskuljetukset	1.0	28.2.05
4.4. Toimintaohjeet ja tukimateriaali	1.0	28.2.05
4.5. Asiakaspalautteiden käsittely	1.0	28.2.05
4.6. Virhevastuu ja takuutoiminta	1.0	28.2.05
4.7. Goodwill-toiminta	1.0	28.2.05
4.8. Ostotoiminta	1.0	28.2.05
4.9. Mainonta ja ilmoittelu	1.0	28.2.05
4.10. Koulutus	1.0	28.2.05
4.11. Asiakastytyväisyyystutkimukset	1.0	28.2.05
4.12. Työympäristö	1.0	28.2.05
<b>Ryhmä 5. Korjaamon normit</b>		
5.1. Työtilauksen ennakkovaraus	1.0	28.2.05
5.2. Työtilauksen tekeminen		
työnvastaanotossa	1.0	28.2.05
5.3. Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella	1.0	28.2.05
5.4. Tavarain vastaanotto	1.0	28.2.05
5.5. Työnkulun ohjaus ja valvonta	1.0	28.2.05
5.6. Työn laadun varmistaminen	1.0	28.2.05
5.7. Työn luovutus asiakkaalle	1.0	28.2.05
5.8. Mittaus- ja testauslaitteiden tarkastus, kalibrointi ja huolto	1.0	28.2.05
5.9. Asiakastytyväisyyden varmistaminen	1.0	28.2.05
5.10. Jättemateriaalin käsittely	1.0	28.2.05

Tekijä/ kirjoittaja:	Hyväksyjä:	Käyttöönottopäivä: Laatukäsikirjan versio:
----------------------	------------	---



Tampereen Infra / Korjaamopalvelut Tampere	<u>AKL-LAAJUOHJELMA AUTOKORJAAMOLLE</u> NORMIKIRJA	Versio: 1.0 Päiväys: 28.2.2005
Ryhmä: 2. Normiluettelo	2. Normiluettelo	Sivunumero: 2(2)

**Ryhmä 6. Varaosamyynnin normit**  
(sovelletaan, jos varaosa / tarvikemyyntiä asiakkaille)

6.1.	Myyntitapahtuma varaosatiskillä	1.0	28.2.05
6.2.	Puuttuvan varaosan tilaus	1.0	28.2.05
6.3.	Vaihto- ja purkuosat	1.0	28.2.05
6.4.	Asiakasinformaatio	1.0	28.2.05

**Ryhmä 7. Sisäiset tarkastukset** 1.0 28.2.05

**Ryhmä 8. Katselmukset** 1.0 28.2.05

**Ryhmä 9. Sertifiointi** 1.0 28.2.05

Tekijä/ kirjoittaja:	Hyväksyjä:	Käyttöönottopäivä: Laatukäsikirjan versio:
----------------------	------------	---

## Laatuohjelman toteutus työkirjatyöskentelyllä

## Toteutussuunnitelma

Tampereen ~~Infratuotanto~~ Liikelaitos  
AKK korjaamopalvelut

Toteutettava ~~laatuohjelma~~: AKL- Laatuohjelma Korikorjaamolle ja Automaalaamolle

1. TOTEUTUSVAIHE	Toteutuksen aiheet	ajankohta
Henkilökunta info ja laatuökirjan teon peruskoulutus	laatuohjelman esittely toimintatapojen kirjoittaminen toimintapolitiikka, tavoitteet laadun mittaus <del>normien 3.1, 3.2, 3.3 vaatimukset</del>	__ / __ 09 klo __ -
Laatukoulutus ja toimintatavan laadinta	työryhmän koulutus jatkuu normien 3.1 – 3.3 ja 4.1 – 4.3 vaatimukset	__ / __ 09 klo __ -
Laatukoulutus ja toimintatavan laadinta	normien 4.4 – 4.7 ja 5.1 – 5.3 vaatimukset	__ / __ klo __
Laatukoulutus ja toimintatavan laadinta	normien 4.7 – 4.12 ja 5.4 – 5.7 vaatimukset	__ / __ klo __
Laatukoulutus ja toimintatavan laadinta	normien <del>5.8, 5.10</del> 5.10 ja 6.1 – 6.4 vaatimukset	__ / __ klo __
Tarkastus- ja ylläpitokoulutus Koko henkilöstö	<del>normien 7, 8, 9 vaatimukset</del> laadun kehittäminen laatuohjelman ylläpito	__ / __ klo __
Esikatselmus	laatukäsikirjan tarkastus avaintehtävien seuranta sertifiointiin edellytysten varmistaminen	__ / __ klo __
Sertifiointikatselmus	Tavoite sertifiointivalmis 07/10	__ / __ klo __

Tampereen Infra/Korjaamopalvelut Tampere	AKL-LAATUOHJELMA AUTOKORJAAMOLLE NORMIKIRJA	Versio: 1.0 Päiväys: 28.2.2005
Ryhmä: 1. Johdanto	Johdanto	Sivunumero: 7(8)

### Laatukäsikirjan sivun tunnisteet

Tampereen Infra/Korjaamopalvelut Tampere	AKL-LAATUOHJELMA KORJAAMOLLE NORMIKIRJA	Versio: 2.0. Päiväys: 22.8.2003
Pääryhmä	Normin nimi	Sivunumero: 1 (1)

### Ylätunniste

#### Pääryhmä:

Esim: 5. Korjaamo  
6. Varaosamyynti  
jne.

#### Normin nimi:

Esim: 5.7 Työn laadun varmistaminen

#### Versionumero:

Esim: 1.0 on ensimmäinen painos normikirjasta. Päivitykset muuttavat versionumeroa seuraavasti:

- 1.0 muuttuu, kun normikirjasta päivitetään normin teksti.
- 1.0 muuttuu, kun normikirjasta päivitetään toimintapavaatimus.

Päiväys: Normin käyttöönottopäivä. Käyttöönottopäivä muuttuu kun normin tai normin toimintapavaatimuksen sisältöä muutetaan. Samalla muuttuu versionumero.

### Alatunniste

#### Tekijä/ kirjoittaja:

Yrityksen henkilö, joka on kirjoittanut laatukäsikirjaan ko. sivulla olevan toimintatapakuvausten. Jos tekijä on eri henkilö kuin kirjoittaja, tulee tähän myös hänen nimensä.

#### Hyväksyjä:

Yleensä yrityksen johtaja hyväksyy sovitut toimintatavat laatukäsikirjaan. Alkuperäisessä paperiversiossa on hyväksyjän omakätinen al-

Tekijä/kirjoittaja: Jani Ollinen	Hyväksyjä:	Laatukäsikirjan versio: Käyttöönottopäivä:
----------------------------------	------------	---

Tampereen <a href="#">Infra</a> / Korjaamopalvelut Tampere	AKL-LAATUOHJELMA AUTOKORJAAMOLLE NORMIKIRJA	Versio: 1.0 Päiväys: 28.2.2005
Ryhmä: 1. Johdanto	Johdanto	Sivunumero: 8(8)

lekirjoitus tai "puumerkki". Sähköisessä versiossa voidaan hyväksyä, kun kohdassa lukee hyväksyjän nimi.

**Käyttöönottopäivä:**

Päivämäärä, josta alkaen ko. toimintatapa on otettu käyttöön. Käyttöönotto on tapahtunut henkilöstötilaisuudessa, jossa toimintatavan sisältö on käyty läpi.

Tekijä/kirjoittaja: Jani Ollinen	Hyväksyjä:	Laatukäsikirjan versio: Käyttöönottopäivä:
----------------------------------	------------	---