

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

NAUTOS13

2016

Ville Vuori

AUTOKORJAAMON TOIMINTASUUNNITELMA

Ville Vuori

AUTOKORJAAMON TOIMINTASUUNNITELMA

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Autotalo Pelttarin korjaamotoiminnan tehostamista ja laatia uudelle korjaamotoimipisteelle toimintasuunnitelma. Tutkimuksen tuloksena pyritään saamaan korjaamotoimintaan joustavuutta ja vähentämään ylimääräisiä muuttujia suunnittelemalla toimintamallit ennakkoon eri tilanteisiin juuri kyseiselle korjaamolle.

Työssä käsitellään vaihe vaiheelta yleisimmät korjaamotoiminnot yksityiskohtineen niiltä osin, kuin niillä on vaikutusta korjaamon sujuvaan toimintaan. Vaikka toimintasuunnitelma koostuu yksittäisten käytäntöjen käsittelystä, on tärkeämpää hahmottaa kokonaiskuva eri vaiheiden vaikutuksesta kokonaisuuteen. Suunnittelun tietopohjana on käytetty työkokemusten kautta tehtyä seurantaa sekä koulussa opittua tietoa. Käytännössä havaitut tehokkaat toimintamallit on kirjattu suunnitelmaan sellaisenaan, ja muutoksia vaativiin vaiheisiin on palaverissa ja keskusteluissa saatujen ehdotusten pohjalta kirjattu optimaalisimmat käytäntövaihtoehdot.

Työstä saatava lopullinen hyöty on toimia yksilöllisenä ohjenuorana yrityksen korjaamotoiminnalle, ja se on vapaasti muunneltavissa olosuhteiden muuttuessa. Tärkeimpänä lopputuloksena pidetään hajanaisten käytäntöjen laatimista yhteen selkeään kirjalliseen muotoon.

ASIASANAT:

autokorjaamo, toimintasuunnitelma, huolto, varaosat, korjaamotoiminnot, työnjohto, jälkimarkkinointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and transportation engineering

2016 | 37 + 1

Ville Vuori

OPERATIONAL PLAN OF CAR REPAIR SHOP

The main objective of this thesis was to study how the operations of the car repair shop of Autotalo Pelttari could be improved and to compile an operational plan for their new repair shop. The aim was to make repair shop work more flexible and efficient and to reduce the number of work phases by planning the work processes in advance.

The thesis includes detailed descriptions of the most common repair shop processes so far as they affect the operations of the repair shop. The operational plan is based on practical work experience and previous studies of the topic. The plan consists of descriptions of the work procedures and the main focus is on the whole process. Effective work practices are presented as such and the best suggestions for improvement presented by the employees of the company are also included.

The thesis can be used as a guideline for the car repair activities in the company and it is freely modifiable if there are any changes in the company.

KEYWORDS:

Workshop, spare parts, management, car service, strategy plan, after market

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 AUTOTALO PELTTARI	7
3 YLEISTÄ	8
3.1 Toimintasuunnitelman tarkoitus	8
3.2 Huoltoliikkeen varustelu yleisesti	8
3.2.1 Työvälineet, korjaamotarvikkeet ja ajoneuvonostimet	8
3.2.2 Ilmanvaihto ja pakokaasunpoisto	9
3.2.3 Öljypisteet ja paineilma	10
3.2.4 Henkilösuojaus ja työvaatetus	11
3.2.5 Ensiapu	11
3.2.6 Sosiaalitulat	11
3.2.7 Siisteys	12
3.2.8 Jätehuolto	13
4 TYÖTILAUKSET	14
4.1 Työn tilaaminen yleisesti	14
4.2 Talon sisäiset työtilaukset	16
4.3 Fixus- ja merkkikorjaamon yhteistyö	16
5 TYÖN AIKATAULUTUS JA SUUNNITTELU	17
6 VARAOSAT	18
6.1 Tilaaminen	18
6.2 Merkki- ja tarvikevaraosat	19
6.3 Keräily	19
6.4 Varastointi	20
6.5 Renkaiden säilytys	22
6.6 Purettujen varaosien säilytys	22
6.7 Pientarvikkeet	23
7 TYÖN VASTAANOTTO	24
7.1 Työmääräys	24
7.2 Työn valmistelu	24

8 TYÖSUORITE	26
8.1 Leimaaminen työlle	26
8.2 Työnjohto	26
8.3 Lisätyöt	27
8.4 Työn laatu	27
8.5 Erityishuomioita	28
8.5.1 Vaihtoautokunnostus	28
8.5.2 Luovutushuolto ja kuljetusvaurioiden tarkastus	29
8.5.3 Kori- ja kolarikorjaukset	30
8.5.4 Takuukorjaukset ja takaisinkutsut	30
8.5.5 Vianmääritys	31
8.6 Työn lopettaminen	31
9 TYÖN LUOVUTUS JA MYYNTI	33
9.1 Valmiin työn luovuttaminen asiakkaalle	33
9.2 Laskutus	33
9.2.1 Laskulla maksaminen yksityisasiakkaille	33
9.2.2 Laskulla maksaminen yritysasiakkaille	34
9.2.3 Talon sisäinen laskutus	34
9.3 Myyntikate ja alennuskäytännöt	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Korjaamoprosessin ajatusmalli

KUVAT

- Kuva 1. Pakokaasunpoistoimuri.
- Kuva 2. Öljypiste.
- Kuva 3. Korjaamohallin järjestys.
- Kuva 4. Jäteöljyn ja jäähdytysnesteen säilytys.
- Kuva 5. Ajanvarausjärjestelmä.
- Kuva 6. Varaosavarasto.
- Kuva 7. Rengasvarasto.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön taustalla on Kakkostien Auto Oy:n uuden korjaamon perustaminen Raision toimipisteeseen. Korjaamotoiminta toimipisteessä oli ollut käynnissä noin kuukauden ajan, kun toimintasuunnitelma alettiin kokea tarpeelliseksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kerättyjen tietojen ja käytännössä havaittujen kokemusten pohjalta kokoelma toimintamalleja, joiden avulla korjaamotoiminnan sujuvuutta voitaisiin tehostaa entisestään. Korjaamon laajenemisen ja henkilöstön kasvun myötä käytäntöjen laatiminen kirjalliseen muotoon kävi yhä merkityksellisemmäksi. Tavoitteena oli myös selkiyttää automyyntiin ja korjaamon välistä yhteistyötä laatimalla yhteiset pelisäännöt.

Työn aineistopohjaa lähdettiin rakentamaan toukokuussa 2016 seuraten korjaamotoiminnan kehittymistä kohti syksyä. Kesän aikana pohdittiin jatkuvasti erilaisia ratkaisuja ilmeneviin ongelmiin ja toteutettiin niitä tarpeen vaatiessa. Muun muassa työtilausten käsittelyn ja varaosatoimintojen kehittäminen olivat suurimpia pohdinnan aiheita.

Lisäksi syksyllä 2016 Autotalo Pelttarin merkkihuollon laajennusosaan perustettua Fixus-monimerkkikorjaamoa varten oli sovittava yhteistyökäytännöistä.

2 AUTOTALO PELTTARI

Autotalo Pelttari on markkinointinimi, jonka alla toimii kaksi perheyrittystä: Pelttarin Auto Oy ja Kakkostien Auto Oy. (Autotalo Pelttari 2016)

Pelttarin suvussa on ollut yrittäjiä jo 1900-luvun alusta alkaen, jolloin Juho Pelttari perusti kestikievarin ja sekatavarakaupan Äetsään. Ensimmäinen auto Pelttarille ostettiin jo vuonna 1925, jolloin kestikievarin hevoskyyditys vaihtui taksiautoiluun. Usko Pelttari jatkoi sekatavarakaupan pitoa, ja taksia ajettiin kolmellakin autolla. Hän harjoitti myös kuorma-autoliikennettä aina Lappia myöten. Autokauppakaan ei ollut hänelle vierasta, kauppoja tehtiin vuosien varrella useita satoja. (Autotalo Pelttari 2016)

Pelttarin Auto Oy:n historia alkaa vuonna 1958, kun Reino Pelttari rakensi autokorjaamon Äetsään. Toimialana oli autokorjaamon lisäksi käytettyjen autojen kauppa. Toiminta laajeni huoltoasemalla (Union 1965-1984) ja uusien autojen kaupalla vuonna 1965. Keväällä 1994 autokaupan toiminnot siirrettiin Huittisiin ja korjaamotoiminta vuonna 1999. (Autotalo Pelttari 2016)

Kakkostien Auto Oy on perustettu 1982. Toiminta alkoi 1990, jolloin Jukka Pelttari avasi Autotalo Pelttarin uudet toimitilat Huittisissa. Vuonna 1999 laajennetut 2600 m²:n toimitilat sijaitsevat näkyvällä paikalla valtateiden 2 ja 12 risteyksessä Loimijoentie 55:ssä. Merkkiedustuksia Huittisissa ovat Toyota, Citroën, Hyundai, Fiat ja Jeep sekä valtuutettu merkkihuolto Suzuki-, Isuzu-, Chrysler-, Dodge- ja Alfa Romeo -autoille. (Autotalo Pelttari 2016)

Porin toimipiste avattiin vuonna 2006. Porin myymälä Herralahdessa Korjuuntiellä laajentui vuoden 2012 alussa. Porissa edustuksia ovat Renault, Dacia, Hyundai, Fiat, Jeep, Suzuki ja Isuzu sekä valtuutettu merkkihuolto Chrysler-, Dodge- ja Alfa Romeo -autoille. (Autotalo Pelttari 2016)

Raision toimipiste Allastie 1:ssä avattiin 2015. Raisiossa merkkiedustuksia ovat Renault, Dacia, Suzuki ja Isuzu. (Autotalo Pelttari 2016)

Autotalo Pelttari -yrityksiä johtaa Jukka Pelttari. Yritysten yhteinen liikevaihto on 33 milj. euroa, ja ne työllistävät tällä hetkellä 58 henkilöä. (Autotalo Pelttari 2016)

3 YLEISTÄ

3.1 Toimintasuunnitelman tarkoitus

Toimintasuunnitelman tarkoituksena on toimia ohjenuorana huoltoliikkeen toimintamalleihin. Sen tarkoituksena on toimia sekä osana perehdytystä uusille työntekijöille että ajatuksia herättävänä kehitysmateriaalina jo pidempään yrityksessä työskennelleille työntekijöille. Sitä voidaan soveltaa suoraan sellaisenaan tai muunneltuna muuttuvien olosuhteiden vaatimalla tavalla. Suunnitelma tukeutuu Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (KKV 2014) ehtoihin moottoriajoneuvojen korjauksesta ja niiden osista. Muilta osin, kuin mitä tässä toimintasuunnitelmassa ei ole käsitelty, sovelletaan voimassa olevia lakimääräyksiä.

3.2 Huoltoliikkeen varustelu yleisesti

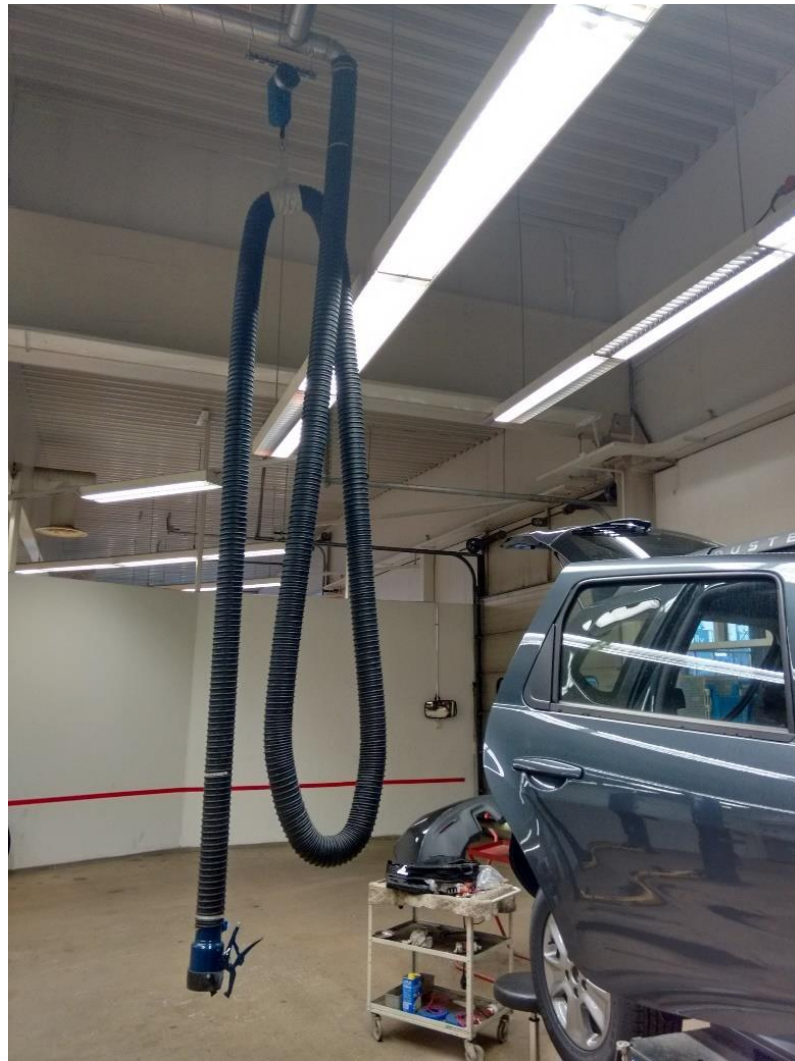
3.2.1 Työvälineet, korjaamotarvikkeet ja ajoneuvonostimet

Jokaisella mekaanikolla on oltava valikoima työvälineitä, joilla kaikki työtehtävät on mahdollista suorittaa niin hyvin kuin mahdollista. Lisäksi korjaamolta tulee löytyä yleisimmät tai merkkimaahantuojaan vaatimat erikoistyövälineet. Mekaanikoilla on kullakin henkilökohtainen yleissarja työvälineitä joko työvälinevaunussa tai -kaapissa, erikoisemmat työvälineet ovat yhteiskäytössä. Työvälineitä ja muita korjaamotarvikkeita hankitaan lisää tarpeen vaatiessa. Mekaanikon velvollisuus on tiedottaa työnjohtoa tai esimiestä korjaamon varustelun puutteista, jotta puutteet saadaan korjatuksi viipymättä. Pienempiä työvälinehankintoja voidaan tehdä työnjohtoon valtuuttamana.

Jokainen korjaamon ajoneuvonostin tarkastutetaan valtuutetulla huoltoliikkeellä määrävällein (Työturvallisuuslaki 738/2002, 43. §). Tarkastuksesta myöhässä olevaa, viallista tai muutoin väärällä tavalla toimivaa nostinta ei saa käyttää missään olosuhteissa. Nostimien yhteydessä on oltava riittävä määrä erikokoisia kumitassuja oikeanlaista nostamista varten, ja rikkiäisiä tassuja päivitetään uusiin. Tarpeen mukaan voidaan asentaa peilejä nostimelle ajon helpottamiseksi. Nostimia käytettäessä on jatkuvasti huolehdittava, ettei ketään ole sen alla, jos lukot eivät ole kytkeytyneenä.

3.2.2 Ilmanvaihto ja pakokaasunpoisto

Korjaamohalleissa on oltava riittävä määrä ilmanvaihtoon kytkettyjä pakokaasunpoistoimureita (kuva 1). Ne sijoitellaan siten, että yksi imuri riittää kahdelle vierekkäiselle nostimelle. Pakokaasuimureita on käytettävä silloin, kun ajoneuvoa joudutaan käyttämään sisätiloissa muulloin kuin siirtämisen aikana. Mikäli yhtään imuria ei ole vapaana, on odotettava sellaisen vapautumista ennen ajoneuvon käyttämistä pidemmän aikaa.



Kuva 1. Pakokaasunpoistoimuri.

Ilmanvaihdosta on huolehdittava, jos hallissa käytetään sumutettavia kemikaaleja tai muutoin ilmaan leijumaan jääviä aineita tai kaasuja. Korjaamohallien nosto-ovia voidaan pitää hetken aikaa auki ilman vaihtumiseksi nopeammin mutta talvella ei kuitenkaan pidempään kuin on välttämätön tarve. Kesäaikaan helteellä hallien ovia voidaan pitää auki

jatkuvastikin. Ovet on kuitenkin oltava aina suljettuina, kun halleissa ei oleskele henkilökuntaa.

3.2.3 Öljypisteet ja paineilma

Korjaamolla yleisimmin käytettävät öljyلاادut tulee olla saatavilla pistoolikeloilta (kuva 2), joita asennetaan korjaamohalleihin siten, että jokaisella työpisteellä on mahdollista käyttää öljypisteitä. Öljypisteiden käyttö tulee korjaamolle pidemmän päälle halvemmaksi isompien öljytoimituserien takia ja ne poistavat tarpeen hakea öljykannuja varastosta, joten vähentävät ympäristön kuormitusta. Lisäksi öljyn annostelu on tarkempaa ja vaivattomampaa pistooleista löytyvän mittarin avulla. Öljypisteiden yhteydessä on myös pistoolit vedelle ja jäähdytysnesteelle. Nesteet tulevat öljypisteille yhteisistä isoista säiliöistä, jotka sijaitsevat omassa turvallisessa tilassaan korjaamohallien yhteydessä.



Kuva 2. Öljypiste.

Paineilmaletkut keloineen sijoitetaan siten, että paineilmaa tarvitsevien työvälineiden ja laitteiden käyttö on mahdollista lähes missä kohtaa korjaamohallia tahansa. Isompien

laitteiden, kuten rengaskoneiden, yhteydessä on omat paineilmantulonsa. Paineilmakelat voidaan sijoitella ajoneuvonostimien pilareihin tai öljypisteiden yhteyteen.

3.2.4 Henkilösuojaus ja työvaatetus

Kunnollisia hyväksytyjä henkilösuojaimia on oltava saatavilla töihin, jotka niitä edellyttävät. Työn suorittaminen ilman asianmukaisia henkilösuojaimia on kielletty, jos työn luonne niiden käyttöä edellyttää. Henkilösuojaimia on saatavilla työpisteiden läheisyydessä sijaitsevista tarvikkeista. Jokaiselle huoltoliikkeen työntekijälle on oltava työtehtävänsä mukainen työvaatetus, joille on myös vaatehuolto ja -pesupalvelu. (Työturvallisuuslaki 15. §) Vaatepalvelu järjestetään sosiaalitalan yhteyteen. Korjaamohalleissa pääasiallisesti työskentelevät käyttävät turvajalkineita.

3.2.5 Ensiapu

Työpaikalla on oltava riittävä määrä ensiapuvälineitä selvästi näkyvillä paikoilla (Työturvallisuuslaki 46. §). Ensiapukaapeissa on oltava autokorjaamon töiden luonteeseen soveltuvia ensiaputarvikkeita, kuten silmänhuuhtelupulloja, puhdistuspyyhkeitä, erikoisia siteitä ja laastareita. Puutteista on ilmoitettava esimiehelle. Kaappeja asennetaan vähintään yksi korjaamohallia kohti, silmänhuuhtelupulloja voidaan asentaa useampia.

3.2.6 Sosiaalitalat

Huoltoliikkeessä tulee olla henkilökunnalle riittävä sosiaalitala (Työturvallisuuslaki 48. §). Siellä on mahdollisuus:

- vaihtaa vaatteet
- säilyttää omaisuuttaan lukittavassa kaapissa
- ruokailla, lämmittää ruokaa ja tiskata astiat
- viettää lounas- ja kahvitaukoa ruokapöydän ääressä
- peseytyä työpäivän jälkeen ja käyttää WC:tä.

Kunnollinen sosiaalitala on työyhteisön hyvinvoinnin kannalta ensiarvoisen tärkeä. Se mahdollistaa luontevammat olosuhteet aloittaa ja päättää työpäivä sekä toimia paikkana,

jossa työn tauotuksesta voi saada parhaimman hyödyn. Sosiaalityö järjestetään korjaamohallien yhteyteen.

3.2.7 Siisteys

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan jälkiensä siivoamisesta työpaikalla niin korjaamohalleissa kuin sosiaalityötiloissakin. Lähtökohta on, että kenenkään ei tarvitsisi siivota muiden jälkiä.

Korjaamohallit on pidettävä tyhjänä ylimääräisestä romusta ja lattiat sekä työtasot pidetään puhtaina siltä osin kuin se on töiden ohessa mahdollista (Kuva 3). Jatkuva huomion kiinnittäminen työpisteen siisteyteen vähentää tarvetta erillisille siivouspäiville ja on usein myös työn laadukkaan suorittamisen kannalta välttämätöntä.



Kuva 3. Korjaamohallin järjestys.

Yhteisten korjaamotarvikkeiden ja -työvälineiden huolto ja puhdistus kuuluvat jokaiselle korjaamohalleissa työskenteleville. Jokaiselle työvälineelle ja -tarvikkeelle on määrätty paikka korjaamolla ja ne on myös palautettava paikoilleen käytön jälkeen.

Mekaanikkojen on käytettävä istuinsuojaa ja tarvittaessa ratsinsuojaa aina autoja käsitellessä. Työkohteiden tulee jäädä siisteydeltään siihen kuntoon kuin ne olivat tullessakin.

3.2.8 Jätehuolto

Vanhat akut ja renkaat säilytetään ongelmajätetekoksessa, jonka on oltava lukittuna korjaamon aukioloajan ulkopuolella. Myös muiden keräyspisteiden on syytä olla lukittujen porttien takana korjaamon pihalla. Näin vältetään asiattomilta romunkerääjiltä, sillä osa kierrätysromusta voi olla vielä käyttökelpoista ja esimerkiksi vaihtoakuista huoltoliike saa hyvitystä.

Kemikaalijätteille on omat säiliönsä, joihin lajitellaan pääasiassa öljy ja jäähdytysneste (kuva 4). Jäteöljyn sekaan voi laskea pieniä määriä jarrunestettä ja muita öljypohjaisia voiteluaineita. Jäähdytysnestettä ei missään nimessä lasketa sekaisin öljyjen kanssa, vaan sille ja muille vesipohjaisille nesteille on oma säiliönsä. Öljyisille kiinteille jätteille on oma säiliönsä, eikä niitä tule sekoittaa muuhun jätteeseen.



Kuva 4. Jäteöljyn ja jäähdytysnesteen säilytys.

4 TYÖTILAUKSET

4.1 Työn tilaaminen yleisesti

Asiakas voi tilata palvelun joko puhelimitse, nettiajanvarauksella tai palvelutiskiltä. Asiakkaalle ehdotetaan vapaita aikoja sen mukaan, miten kauan aikaa työn tekeminen vaatii ja miten aikataulu sen sallii. Lähtökohtaisesti varataan aina seuraava mahdollinen aika, mikäli se asiakkaalle sopii. Työnjohtajan on osattava kokemuksen ja saatavissa olevien tietojen perusteella varata sopiva määrä työaikaa ajanvaraukseen. Liikaa aikaa on aina parempi kuin liian vähän, sillä liian tiukka ajanvaraus johtaa seuraavan asiakkaan odotuttamiseen ja töiden venymiseen. Ohjeaikojen mukaan on helppo arvioida ennestään tuntemattomienkin töiden kestoa, mutta on huomioitava, että ne ovat toisinaan määritetty sen mukaan, että kyseinen työsuoritus on ennestään tuttu.

Sovitusta ajanvarauksesta annetaan aina kirjallinen muistutus asiakkaalle, esimerkiksi tekstiviestillä. Ajanvaraus on sitova, ja toistuvista peruuttamattomista ajanvarauksista korjaamo voi veloittaa asiakkaalta.

Asiakkaalle annettava kustannusarvio työkokonaisuudesta tulee lähtökohtaisesti perustua ajoneuvovalmistajan tai korjaamo-ohjelmistojen antamaan ohjetyöaikaan. Lopullinen kokonaiskustannus ei saisi ylittää 15 % kustannusarviosta (KKV 2014). Työnjohtajan vastuulle jää todellisen korjausajan arviointi ja ohjeaikojen soveltaminen tapauskohtaisesti.

Jokainen työtilaus kirjataan ajanvarausjärjestelmään (kuva 5). Ajanvarauksesta tulee käydä ilmi vähintään asiakkaan ensisijainen yhteystieto, ajoneuvon rekisteritunnus sekä selite työn sisällöstä.

OHJEUET YLLÄPITO Autotalo Peltari, Raisio Käyttäjä: Janne
 vaihda salasanaa kirjautu ulos

8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Asentaja1
 8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Asentaja2
 8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Asentaja3
 8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Asentaja4
 8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Fikus1
 8.00 9.00 10.00 11.00 12.00 13.00 14.00 15.00 Fikus2
 [Päivitä aikapalkit]

Työn suorituspvrm: 1.11.2016 Huoltoaika: 13.00 - 16.00 Mekaanikko: Fikus1
 Sukunimi: Etunimi: Yritys:
 Timonen Timo
 Puhelinno: 050-1234567 Sähköposti: timo.timonen@timo.fi Rent
 Rekisterinumero: TTT-123 Auton tyyppi: Ford Ka a-pyöräsuunt. Tilastointi
 Vuosimalli: 2010 Käyttövoimat: bensini Työ määräin: 12345

Työn kuvaus:
 Oik alatuikvarren vaihto 325C.
 Suuntaus: 89E

Tallenna muutokset Peru muutokset

maarraskuu 2016
 vko MA TI KE TO PE LA SU
 44 1 2 3 4 5 6
 45 7 8 9 10 11 12 13
 46 14 15 16 17 18 19 20
 47 21 22 23 24 25 26 27
 48 28 29 30

PAIVAN ILMOITUSTAUU

Tallenna ilmoitustaulu

YHTIENVETO 1.11.2016:
 Saapumalla: 5 kpl
 Saapunut: 2 kpl
 Valmiina: 2 kpl
 Rent: 0 kpl
 Kokonaismäärä: 9 kpl

Lähetä tekstiviesti

LISTATAAN KAIKKI TYÖT:

Etsi huoltoa hakusanalla: Etsi

TYÖLISTA - TI 1.11.2016	AIKA	ASIAKAS	TH	SAAPUNUT	REK.NRO	AUTO	TYÖN KUVAILUS	KERÄTTY	RENT	MEKAANIKKO	TYÖTILA	VALMIS
08:00 - 10:00	Asiakas Arto			<input checked="" type="checkbox"/>	AAA-111		40TKM huolto	<input type="checkbox"/>	92	Asentaja2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08:00 - 11:00	Asiakas Antti			<input type="checkbox"/>	CCC-333	Audi A3	200 Tkm huolto Sovittu h...	<input type="checkbox"/>	144	Fikus2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08:00 - 11:30				<input checked="" type="checkbox"/>	BBB-222		Jakopää	<input type="checkbox"/>	129	Asentaja3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09:30 - 10:00	Autoliija Aslak			KYLLÄ	EEE-555		Renkaiden alle vaihto.	<input type="checkbox"/>	132	Fikus1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10:00 - 10:30	Kaahari Keijo			KYLLÄ	FFF-666		Talvirenkaiden alle Rajat...	<input type="checkbox"/>	132	Fikus1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12:00 - 13:00	Autoliiva Anna			<input type="checkbox"/>	DDD-444		Alle vaihto 55E Kellonso...	<input type="checkbox"/>	144	Fikus2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kuva 5. Ajanvarausjärjestelmä.

Asiakas on voitava tavoittaa korjausta koskevissa asioissa, jolloin yhteystietojen oikeellisuus on tärkeää. Samoin ajoneuvon rekisterinumeron oikeellisuus on varmistettava Trafi-tiedoista, jotta työlle saadaan tilatuksi oikeanlaiset varaosat.

Selitteeseen on kirjoitettava asiakkaalta saadut korjausta koskevat lähtötiedot ja määräaikaishuollon yhteydessä ajoneuvon kilometrimäärä. Selitetietojen pohjalta on pystyttävä tilaamaan tarvittavat varaosat sekä muutoin valmistelemaan tuleva työsuorite.

Erikoisemmissa työtilauksissa tulee varmistaa varaosien saatavuus ja toimitusaika ennen ajanvarauksen sopimista asiakkaan kanssa, mikäli se vain on mahdollista. Pyrkimyksenä on, että ajanvarausta ei tarvitsisi muuttaa korjaamon taholta asiakkaasta riippumattomista syistä.

4.2 Talon sisäiset työtilaukset

Sisäiset työtilaukset tehdään periaatteessa samoin kuin asiakastilauksetkin, mutta jokainen työtilaus on tehtävä myös kirjallisena. Automyyntin tekemät tilaukset esimerkiksi uusien autojen luovutushuoltoa koskien ovat ensiarvoisen tärkeitä saada työn alle kohtuullisen ajan kuluessa asiakastöiden määrästä riippumatta. Tärkeimpänä prioriteettina on saada uudet autot mahdollisimman pian asiakkaalle.

Kirjallisesta työtilauksesta tulee käydä ilmi samat tiedot kuin asiakastöitä varattaessa kerättävistä ajanvaraustiedoista. Työtilauksen tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- laskutettava asiakas
- tilattavat työt
- tilattavat varaosat (jotka korjaamon on hankittava, eivät tule auton mukana maahantuojalta)
- auton rekisterinumero, merkki, malli, moottorityyppi
- toivottu luovutuspäivämäärä asiakkaalle (viitteellinen tieto korjaamon aikataulutukseen, ei välttämättä toteudu)
- tilaajan nimi ja puhelinnumero.

Työtä tilattaessa sovitaan suunniteltu toteutusajankohta työlle saman tien, minkä pohjalta automyynti voi sopia autolle alustavan luovutusajankohdan asiakkaalle. Varattu aika kirjataan myös työtilaukseen, joka liitetään työmääräykseen. Sisäisille töille on oma määrätty lokero, josta niitä voidaan tarvittaessa ottaa suoraan työn alle esimerkiksi peruuntuneille ajanvarauksille.

4.3 Fixus- ja merkkikorjaamon yhteistyö

Fixus-korjaamon ja merkkikorjaamon välillä voidaan tehdä työtilauksia kumpaankin suuntaan. Lähtökohtana on, että automyynti tekee työtilaukset keskitetysti merkkikorjaamolle, jonka työnjohto voi tarvittaessa tilata kyseisen työn Fixus-korjaamolta (esimerkiksi vaihtoautojen kunnostukset).

Koska korjaamot käyttävät samaa ajanvarausjärjestelmää, voidaan töitä siirtää korjaamoiden välillä suoraan ajanvarauksen kautta. Töiden jakamisesta sopivat korjaamoiden työnjohtajat keskenään.

5 TYÖN AIKATAULUTUS JA SUUNNITTELU

Korjaamon toiminta tulee perustua ajanvarausjärjestelmän päiväkalenteriin (kuva 5). Työt on suunniteltava siten, että aikataulu ei liu'u, jotta asiakas ei joutuisi odottamaan.

Kuva 6. Ajanvarausjärjestelmä

Asiakkaan tuodessa auton huoltoon sovittuna ajankohtana on määrätyn asentajan voitava ottaa ko. auto työn alle mitä pikimmiten. Työn suunnittelun pohjana on, että päällekkäisiä töitä vältettäisiin ja edellinen työ olisi jo valmis ennen seuraavan ottamista työn alle. Aikataulun on tässä suhteessa pidettävä niin hyvin kuin mahdollista.

Aikataulun ulkopuolelle joutuneet keskeneräiset työt tulee suorittaa loppuun vain niille erikseen varattuina jatkoaikoina, ei siirtämällä seuraavaa varattua työtä. Työnjohto seuraa korjaamolle saapuvien töiden laatua ja varautuu suurempien tai monimutkaisempien töiden venymiseen varaamalla tarvittaessa ennalta kalenteriin ylimääräisiä ajanvarauksia keskeneräisille töille. Käytännöksi voidaan ottaa myös tyhjien ajanvarauksien varaaaminen odottamattomien lisätöiden varalle, esimerkiksi yhtenä–kahtena päivänä viikossa 3–4 tuntia yhdelle asentajalle, mikäli ajanvarauskalenteri näyttää täydeltä.

Mikäli työn suorittaminen näyttää venyvän sovitusta valmistumisajankohdasta, tulee lisäajan tarpeesta ilmoittaa asiakkaalle. Jos valmistumisajankohdasta ei ole tarkemmin sovittu, työ tehdään kohtuullisessa ajassa. (KKV 2014) Töiden venymisiä on vältettävä, sillä asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus työtilauksesta, mikäli sen suorittaminen venyy kohtuuttomasti (Kuluttajansuojalaki 8 luvun 9. §).

Työnsuunnittelun kärkiprioriteetteina ovat lyhyelläkin varoitusajalla tehtävät sisäiset työtilaukset sekä toisaalta asiakastyytyväisyyden ja työn laadun ylläpitäminen. Ilman ajanvarauksia tehtäviä töitä voidaan ottaa suoritettavaksi vain, mikäli työnjohtaja katsoo, ettei aikataulu siitä kärsi ja työ voidaan suorittaa laadukkaasti.

6 VARAOSAT

6.1 Tilaaminen

Varaosatilaukset suoritetaan viikko- ja päivätilauksina. Huomioitavaa on, että kertatilauksen arvon on ylitettävä 30 euroa, jotta maahantuojia ei peri pientoimituslisää tilauksesta. Mikäli varaosa on kiireellinen ja sen arvo ei ylitä 30 euroa, voidaan asiakkaalta periä pientoimituslisää vastaava summa kiireellisen osan lisänä (useimmiten 8 euroa).

Jokaiseen tilaukseen tulee merkitä tilausviite, jolla saapuvan tilauksen varaosat voidaan kohdentaa oikealle työlle tai asiakkaalle. Asiakastilauksissa tilausviitteestä tulee käydä ilmi asiakkaan puhelinnumero tai muu yhteystieto sekä ajoneuvon rekisterinumero.

Päivätilaus voidaan lähettää päivittäin kello 11.30 mennessä. Siihen kerätään niin sanottu akuutit varaosat, jotka on saatava korjaamolle niin pian kuin mahdollista. Tilaus voidaan tehdä myöhemminkin päivän aikana, mutta tällöin tilauksen toimitus seuraavaksi päiväksi korjaamolle ei ole enää varmaa. Lisäksi päivätilauksen yhteydessä tilataan myös tehdastilauustuotteet. Tehdastilaustuotteiden toimitusaika on yleensä 2–4 viikkoa.

Viikkotilaus lähetetään viikon välein ja siihen kerätään varaosat, jotka ovat varastoon otettavia tuotteita, kuten erilaiset suodattimet ja muut huolto-osat. Viikkotilauksen yhteydessä huomioidaan tilattavien varaosien menekki ja liikkuvuus varastossa.

Yksittäisen erikoisemman varaosan tilauksen yhteydessä voidaan asiakkaalta periä etukäteismaksuna osa tuotteen hinnasta, etenkin jos kyseessä on arvokkaampi osa. Näin saadaan vakuus siitä, että asiakas ostaa tuotteen sen saavuttua eikä harvoin tarvittavia varaosia jää varastoon ja kuormittamaan tuotepalautuksia.

Tuleville töille tarvittavat varaosat pyritään tilaamaan noin viikkoa ennen työn aloittamista. Näin ehditään varmistua siitä, että saapuneet varaosat ovat oikeanlaisia ja väärin toimitettujen varaosien tilalle ehditään tilata oikeat. Työkohtaisiin varaosatilauksiin tulee aina merkitä tilausviite, josta käy ilmi vähintään ajoneuvon rekisterinumero, jolle varaosat on tilattu.

Luovutushuoltojen yhteydessä tehtäviin varusteluihin tilattaessa varaosia tulee varmistaa, tuleeko joitain osia jo auton mukana maahantuojalta. Tämä käy lähtökohtaisesti ilmi

automyynnin tekemästä työtilauksesta. Auton mukana tulevia varaosia ei laskuteta sisäiseen laskutukseen.

6.2 Merkki- ja tarvikevaraosat

Lähtökohtana on tilata varaosat merkkimaahantuojaan kautta alkuperäisosina, sillä suurin osa asiakkaista asioi sen vuoksi nimenomaan merkkiliikkeessä ja alkuperäisosia käyttämällä auton takuu säilyy. Merkkihuollon pyrkimyksenä on tarjota asiakkaalle ajoneuvovalmistajan vaatimuksiin perustuvaa palvelua, jolloin varaosien laatu on ensiarvoisen tärkeää. Alkuperäisvaraosia käyttämällä varmistetaan varaosien täydellinen sopivuus kyseiseen ajoneuvoon sekä osilta edellytettävän käyttöiän maksimointi.

Yli 5 vuotta vanhoihin autoihin voidaan tarjota vaihtoehtona edullisempia tarvikevaraosia. Esimerkkinä Renaultin niin sanotut "Motrio"-varaosat, jotka ovat tarvikeluonteestaan huolimatta maahantuojaan hyväksymiä tuotteita.

Tarvikevaraosia käytettäessä on kiinnitettävä suurempaa huomiota varaosien laatuun ja valikoida mahdollisuuksien mukaan vain tunnettujen valmistajien tuotteita. Asiakkaalle tulee kuitenkin painottaa alkuperäisvaraosien merkitystä laadukkaana autohuollon osana.

Tarvikevaraosat pyritään ensisijassa tilaamaan omilta tavarantoimittajilta, kuten Kaha, myyntikatteen maksimoimiseksi. Erityistapauksissa varaosia voidaan tilata myös esimerkiksi Fixus-varaosamyynnin kautta.

Fixus-korjaamo käyttää ensisijassa oman merkkiketjunsä tuotteita, mutta voi myös tilata merkkikorjaamolta alkuperäisvaraosia, mikäli kyseisiä tuotteita ei muualta ole saatavissa.

6.3 Keräily

Saapuvasta varaosarahdista eritellään varaosat sen mukaan, ovatko ne jäämässä taloon vai noutaako asiakas ne.

Työkohtaiset varaosat keräillään erikseen määrättyyn yhteiseen keräilyhyllyyn työpisteiden läheisyyteen tai varaosavaraston yhteyteen, mikäli se on tilankäytöllisesti parempi

vaihtoehto. Kunkin työn varaosat järjestellään omiin laatikkoihinsa, ja ne merkitään selkeästi työmääräysnumeron mukaan. Työn alkaessa on keräilyhyllyssä oltava valmiina kyseisen työn varaosat, josta mekaanikon on ne helppo noutaa käyttöön.

Asiakkaan tilaamien varaosien saapumisesta noudettavaksi ilmoitetaan asiakkaalle niin pian kuin mahdollista tämän ilmoittamaan puhelinnumeroon tekstiviestitse, ellei toisin ole sovittu. Asiakastilaukset kerätään huolto- ja varaosatiskin yhteydessä sijaitsevaan kaappiin tai muuhun säilytystilaan odottamaan noutoa, josta ne voidaan luovuttaa asiakkaalle vaivattomasti. Tilaukset järjestellään asiakkaan nimen tai ajoneuvon rekisterinumeron mukaan. Mikäli tilaukseen liittyy erikoisehtoja, kuten sovittu hinta tai alennus, on siitä liitettävä varaosien yhteyteen tieto. Näin vältetään epäselvyyksiltä noutovaiheessa.

6.4 Varastointi

Varastoon hankittavat varaosat säilytetään niille määrätyillä hyllyillä järjestyksessä (kuva 6). Hyllyjä täydennetään aina siten, että viimeisimmäksi saapuneet varaosat laitetaan hyllyn perälle ja jo hyllyssä olleet tuodaan eteen.



Kuva 6. Varaosavarasto.

Osa varaosista on arkaluontoisia ikääntymiselle. Esimerkiksi erilaiset hihnat ja kumiosat ovat ajan myötä haurastuvia osia, jolloin erityisesti niiden osalta tulisi varaosahenkilöstön seurata tuotteiden menekkiä. Näin voidaan taata tuotteiden tasalaatuisuus ja luotettavuus.

Yleisesti ottaen hyllyssä tulisi pitää mahdollisimman uusia osia, periaatteena mikään varastoitava osa ei saisi seisoa hyllyssä yhtä vuotta kauempaa.

Varaosavaraston valikoima rakentuu sen perusteella, paljonko mitäkin tuotteita myydään. Jatkuvasti myytäviä osia, kuten yleisimmät suodattimet, voidaan pitää varastossa suurempi määrä. Myynnin seurannan avulla voidaan määritellä myös erikoisempien varaosien osalta, voidaanko niitä pitää varastossa, mikäli seuranta osoittaa niiden menevän kaupaksi. Yleisimpiin edustettuihin automalleihin tulisi olla jatkuvasti varastosta saatavilla niiden yleisimmät huolto-osat, kuten suodattimet, hihnat sekä jarrupalat ja -levyt.

Maahantuojilla on tietyt ehdot tarpeettomien varaosien palauttamiselle. Ehdot huomioon ottaen tulee arvioida, kannattaako käyttämättä jäänyttä varaosaa siirtää varastoon, jos sen tiedetään olevan harvoin tarvittu tuote. Kauan varastossa säilytetty varaosa voi menettää myyntiarvonsa täysin, ja jokainen tarpeeton varaosa on pois korjaamon kannattavuudesta.

6.5 Renkaiden säilytys

Paloturvallisuuden vuoksi renkaat säilytetään niille erikseen varatussa varastossa hyvässä järjestyksessä (kuva 7).



Kuva 7. Rengasvarasto.

Jokainen määrättyyn autoon kuuluva rengassarja merkitään rekisterinumerotarralla ja järjestetään sen perusteella oikeaan paikkaan. Rengassarjojen käsittely on helpompaa, kun ne on järjestetty rekisterinumeron viimeisen numeron mukaan.

Myytävien uusien renkaiden varastoinnissa on jatkuvasti seurattava renkaiden ikää, sillä kumimateriaali vanhenee ja rengas menettää ominaisuutensa. Liian vanhoja renkaita ei tulisi myydä, vaan varastoylijäämä olisi saatava myydyksi vuoden sisällä.

6.6 Purettujen varaosien säilytys

Takuuna vaihdetut varaosat säilytetään muista varaosista erillään omassa varastohyllyssään. Takuuosia säilytetään niiden autosta purkamisen jälkeen pääsääntöisesti kolmen kuukauden ajan ennen hävittämistä, ellei maahantuoja tarkemmin määrittele, ja ne merkitään selkeästi työn kohteena olleen ajoneuvon mukaan.

Tavallisissa huoltotoimenpiteissä puretut varaosat säilytetään helposti saatavilla niin kauan, kunnes asiakas on noutanut ajoneuvonsa. Asiakas voi haluta nähdä autostaan irrotetut vanhat varaosat työn luovutuksen yhteydessä. Ajoneuvon luovutuksen ja laskutuksen jälkeen voidaan vanhat osat toimittaa kierrätykseen.

6.7 Pientarvikkeet

Jokaiseen huoltolaskuun myydään myös niin sanottu pientarvikelisä. Sen suuruus määräytyy huoltokokonaisuuden hinnan mukaan automaattisesti. Pientarvikelisän tarkoituksena on kattaa korjaustöissä tarvittavien pientarvikkeiden sekä työvälineiden kulumisen kustannuksia. Niitä ovat esimerkiksi letkusiteet, spray-aineet, pienrauta, nippusiteet sekä muut hinnaltaan vähäiset tarvikkeet, joiden laskuttaminen ja ylös kirjaaminen erillisinä tuotteina veisi turhaa aikaa.

7 TYÖN VASTAANOTTO

7.1 Työmääräys

Tulevasta työtilauksesta tehdään työmääräys hyvissä ajoin ennen työn vastaanottamista. Työmääräyksen luomiseksi on siinä oltava vähintään asiakkaan ja ajoneuvon tiedot. On erittäin tärkeää varmistua syötettyjen tietojen oikeellisuudesta, esimerkiksi ajoneuvon rekisterinumero ja sen perusteella saatava VIN-alustanumero ovat oleellisia tietoja ajoneuvon huollon yhteydessä.

Työmääräyksen selitekenttään kirjoitetaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti selostus tulevan työn taustatiedoista, kuten tilatun huollon sisältö tai vianmääritykseen saapuvan auton asiakkaan kokemat ja havainnoimat vikaoireet. Näiden tietojen pohjalta mekaanikon on voitava aloittaa työn tekeminen.

Lisäksi työmääräykseen sisällytetään työ- ja varaosarivit. Työriveistä käy ilmi työtilauksen eri työvaiheet eriteltyinä, niille suunnitellut ohjetyöajat sekä kutakin työkohtaa suorittavan mekaanikon nimi. Varaosat lisätään työrivien yhteyteen jo etukäteen niiltä osin, kun tiedetään mitä varaosia työssä tarvitaan. Näin varastosaldo pysyy oikeana eikä työlle menevää osaa myydä epähuomiossa toisaalle ja tuotetta osataan tilata lisää. Työn kuussa tarvittavia lisävaraosia ja työrivejä voidaan lisätä työmääräykseen työn aikanakin.

7.2 Työn valmistelu

Vastaanotettaessa työtä pyydetään asiakkaalta allekirjoitus työmääräykseen, jolla tämä hyväksyy sovitun työsuorituksen tehtäväksi. Tässä yhteydessä kerrataan asiakkaan kanssa työsuorituksen yksityiskohdat ja kysytään, onko asiakkaalla tullut mieleen muuta huoltoa koskevaa kysyttävää tai lisähavaintoja.

Tässä yhteydessä asiakkaalle esitetään lisämyyntiä koskevat kysymykset, esimerkiksi:

- Ovatko pyyhkijänsulat vaihtokunnossa? Saatte ne huollon yhteydessä xx € hintaan.
- Saammeko uusia polttimoita, mikäli niitä on palanut?
- Saammeko täyttää lasinpesunestesäiliön?

- Saammeko tehdä jarrujen herkistyksen, mikäli havaitaan tarvetta?

Kun asiakas on luovuttanut avaimet ja allekirjoittanut työmääräyksen, siirtyy ajoneuvo korjaamon hallintaan odottamaan työn alkamista. Työmääräyskansio avaimineen ja mahdollisine huoltoasiakirjoineen siirretään mekaanikon noudettavaksi erikseen määrättyyn tulevien töiden lokeroon. Lisäksi kyseessä oleva työ merkitään ajanvarausjärjestelmään saapunut-tilaan.

8 TYÖSUORITE

8.1 Leimaaminen työlle

Ennen työn aloittamista mekaanikko avaa korjaamo-ohjelmasta työmääräyksen leimaus-
taulun. Jokainen työmääräyksen työrivi leimataan erikseen, mikäli se on mahdollista.

Leimausaika alkaa siitä, kun mekaanikko aloittaa työsuoritteeseen suoraan liittyvän val-
mistelun ja päättyy työn valmistumiseen tai keskeytymiseen. Leimausaikoja voidaan jat-
kaa ja keskeyttää milloin tahansa, mikäli työtä esimerkiksi jatketaan eri ajankohtina. Las-
kutettua työmääräystä ei voi enää jatkaa, vaan on perustettava uusi työmääräys ja aloi-
tettava uusi leimaus sen pohjalta.

Leimattujen työaikojen pohjalta määräytyy työsuoritteiden laskutus asiakkaalta sekä työ-
tehokkuuden seuranta. Ruokatauko vähennetään automaattisesti laskutettavasta työ-
ajasta.

8.2 Työnjohto

Työnjohdon tehtävä on jakaa työt mekaanikoille aikataulun perusteella sekä toimia päät-
tävänä ja ohjeistavana elimenä asiakkaan ja mekaanikon välillä. Työnjohdon vastuulla
on aikataulun pitäminen, töiden suunnittelu ja kustannusten arviointi.

Työnjohdon on seurattava aktiivisesti korjaamon tapahtumia ja pysyttävä ajan tasalla
jokaisen määräämänsä työn kulusta. Työnjohtajan on tunnettava mekaanikkojen yksilöl-
liset kyvyt erilaisissa työtehtävissä ja otettava ne huomioon työaikataulua suunnitellessa.
Siitä huolimatta erilaisia työtehtäviä tulee pyrkiä jakamaan tasapuolisesti kunkin mekaa-
nikon kesken. ”Työn suunnittelussa ja mitoituksessa on otettava huomioon työntekijöi-
den fyysiset ja henkiset edellytykset, jotta työn kuormitustekijöistä työntekijän turvallisuu-
delle tai terveydelle aiheutuvaa haittaa tai vaaraa voidaan välttää tai vähentää” (Työtur-
vallisuuslaki 13. §).

Työnjohto on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen työn aikana, ennen sitä ja sen jäl-
keen. Työnjohtajilla on velvollisuus neuvoa asiakasta tämän mieltä askarruttavissa ky-
symyksissä ajoneuvon huoltoon liittyen sekä ohjeistaa ajoneuvon käyttöön liittyvissä asi-

oissa. Ajoneuvon huoltohistoriasta esimerkiksi edellisen omistajan ajalta voi kertoa yksityiskohtia, jotka ovat välttämättömiä tietoja ajoneuvon oikean huolto-ohjelman noudattamisen kannalta. Asiakastiedot, laskutus- ja hintatiedot yms. ovat aina salassa pidettäviä tietoja, eivätkä ne kuulu kolmansille osapuolille.

8.3 Lisätyöt

Työsuorituksen aikana esiintyvät muuttujat selvitetään työnjohdon kautta aina, kun se on tarpeellista. Korjaustyön aikana ajoneuvossa havaitut muut vikakohteet, jotka vaativat korjausta, tulee selvittää työnjohdolle. Työnjohto ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja neuvottelee lisätöiden tekemisestä sekä selvittää, onko niiden korjaamatta jättämisestä haittaa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle. Mikäli asiakkaaseen ei saada yhteyttä kohtuullisessa ajassa, voidaan työtilauksen yhteydessä tehdä enintään 100 euron arvosta lisätöitä, jos ne ovat tarkoituksenmukaisia tilattujen töiden yhteydessä. Sovittua tarjoushintaa työsuorituksesta ei kuitenkaan saisi ylittää. (KKV 2014)

8.4 Työn laatu

Työnjohtajan laatu vastuusta huolimatta on työn laadusta huolehtiminen ensisijassa mekaanikon vastuulla. Työ tulee suorittaa kohtuullisessa ajassa laadusta tinkimättä. Mekaanikolla on velvollisuus pidättäytyä työstä, jota hän ei koe pystyvänsä toteuttamaan turvallisesti ja hänellä on siihen pätevä peruste (Työturvallisuuslaki 23. §). Huolellisesti suoritettu työ on ennen kaikkea ajoneuvon ajoturvallisuuden tähden tärkeää.

Huoltoliikettä ei voida pitää vastuullisena, mikäli asiakas kieltää korjaamasta työn aikana havaittuja muita liikenneturvallisuuksien vaikuttavia vikoja. Puutteellisessa kunnossa oleva ajoneuvo voidaan luovuttaa asiakkaalle vain tämän omalla vastuulla ja siitä kirjallisesti sopimalla. Sopimuksella vapautetaan huoltoliike vastuusta.

Ajoneuvon huollossa käytetään vain siihen täydellisesti sopivia alkuperäisvaraosia tai sellaisia osia, joiden oikeanlainen toiminta autossa voidaan taata (KKV 2014).

Keskeneräinen ajoneuvo on selvästi merkittävä sen käytön estämiseksi, mikäli ajoneuvo joudutaan väliaikaisesti siirtämään pois työpisteeltä.

Korjaamon on pyrittävä suorittamaan ajoneuvon korjaus tai huolto asiakkaalle edullisin ratkaisuin. Jos havaitaan, että ajoneuvon korjaaminen sen käyttöarvo huomioon ottaen on asiakkaan kannalta epäedullista tai korjausta ei voida tehdä, asiakasta on tästä tiedotettava ennen korjaustyön jatkamista. (KKV 2014.)

8.5 Erityishuomioita

8.5.1 Vaihtoautokunnostus

Kaikille taloon saapuville vaihtoautoille tehdään vaihtoautotarkastus. Sen tavoitteena on varmistaa, että ajoneuvo on tieliikennekelpoinen ja ajokunnossa autoliikkeestä myytävänä.

Tarkastuksessa tehdään auton katsastusta vastaava tarkastuskokonaisuus ja kirjataan ylös tarvittavat korjaustoimenpiteet. Kaikista korjauskohteista ja niiden välttämättömyydestä tulee neuvotella kyseisen auton myyjän kanssa. Päämääränä ei ole tehdä vaihtoautosta niin sanotusti uutta vastaavaa, vaan kunnoltaan sellainen, että sen myynti tuottaa mahdollisimman hyvän myyntituoton yritykselle – vaikka se jouduttaisiinkin myymään erilaisine puutteineen.

Lähtökohtaisesti ajoneuvon jarrulaitteet, valaisimet, alla olevat renkaat ja pyöränriputukset on oltava myyntihetkellä sellaisessa kunnossa, että ajoneuvon turvallinen käyttö on mahdollista. Automyyjän määriteltäväksi jää viime kädessä, millaisessa kunnossa ajoneuvo myydään. Näin ollen korjaamo ei vastaa ajoneuvon ajoturvallisuudesta muutoin kuin tekemänsä tarkastuksen tuloksesta tiedottamisen ja korjaustöidensä osalta.

Automyyntiin niin halutessa voidaan ajoneuvolle tehdä myös niin sanottu BWW-turvatar- kastus, jonka avulla myytävälle ajoneuvolle voidaan myöntää määrätty kuntoluokitus. BWW-järjestelmässä on eri turvatasoille tarkoin määritellyt tarkastuskohteet, joiden on oltava kunnossa, jotta kyseinen taso voidaan ajoneuvolle myöntää.

Jokainen myytävä auto varustetaan Autotalo Pelttarin rekisterikilventaustalla ja/tai tar- ralla ja kaikki kilpailijoiden mainokset poistetaan autosta.

8.5.2 Luovutushuolto ja kuljetusvaurioiden tarkastus

Uusille maahantuojalta saapuville autoille tehdään luovutushuolto ennen asiakkaalle luovutusta. Sen tarkoituksena on viimeistellä auto tieliikennekäyttöön.

Autorahdin saavuttua autoliikkeeseen tehdään jokaiselle autolle kuljetusvauriotarkastus. Siinä tarkastetaan auton ulkopinnat mahdollisilta lommoilta, maalivaurioilta ja muilta kuljetuksen aikana syntyneiltä vioilta. Tarkastuksen suorittaa automyynti mahdollisimman pian ajoneuvon saapumisesta, kuitenkin maahantuojan tai kuljetusliikkeen määräämän vastuuajan puitteissa.

Uusille autoille tilataan korjaamolta luovutushuolto, jonka yhteydessä tehdään myös mahdolliset varustelut. Luovutushuollon keskeisiä toimenpiteitä ovat

- rekisterikilpien kiinnittäminen
- akun ja kaapelikenkien kiinnityksen tarkastus
- rengaspaineiden tarkastus
- pyöränpulttien kireyden tarkastus
- kaikkien toimilaitteiden oikeanlaisen toiminnan tarkastus
- moottoriöljyn, jarru- ja jäähdytysnesteen sekä muiden mahdollisten nesteiden määrän tarkastus
- jäähdytysnesteen pakkaskestävyyden mittaus
- lasinpesunesteen täyttö
- irrallisena toimitettavien varusteiden asennus
- koeajo ja ajotoimintojen testaus

Lisäksi uusiin autoihin tehdään polttoainetäyttö, joka on henkilöautoille 8 litraa ja pakettiautoille 10 litraa. Luovutushuollossa ei poisteta suojakalvoja tai likaantumissuojia, vaan se tehdään autopesussa ennen luovutusta. Siitä huolimatta puhtauteen on kiinnitettävä huomiota.

8.5.3 Kori- ja kolarikorjaukset

Korikorjausta vaativan ajoneuvon saapuessa korjaamolle on siitä ensimmäisenä otettava valokuvat. Valokuvista on käytävä mahdollisimman selkeästi ja kattavasti ilmi vaurioiden koko ja laatu. Vahinkotarkastuksen perusteella laaditaan korjauskustannuslaskelma CABAS-ohjelmalla, joka valokuvineen lähetetään vakuutusyhtiölle hyväksyttäväksi.

Ennen CABAS-laskelman lähettämistä vakuutusyhtiöön on asiakkaalla oltava tehtynä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle, jonka numero on sisällytettävä laskelmaan. Huoltoliike ei voi tehdä vahinkoilmoitusta asiakkaan puolesta. Ainoastaan tuulilasien kiveniskemäkorjaukset voidaan tehdä ilman vahinkoilmoitusta, mikäli kyseessä olevalla vakuutusyhtiöllä on sellainen käytäntö ja asiakkaalla on tuulilasivakuutus.

Huoltoliike neuvottelee tarvittaessa vakuutusyhtiön kanssa vaihtoehtoista korjaukseen liittyen ja on yhteydessä asiakkaaseen päätöksen osalta. Vasta vakuutusyhtiön hyväksynnän jälkeen tilataan tarvittavat varaosat korjaustyölle ja ajoneuvo voidaan ottaa korjaamon hallintaan. Vakuutusyhtiön korvauksen ulkopuolelle jäävän korjauslaskun on asiakas velvollinen maksamaan (KKV 2014).

8.5.4 Takuukorjaukset ja takaisinkutsut

Merkkimaahantuojiilla on määritellyt ehdot siitä, mitkä vikakohteet kuuluvat takuun piiriin. Mitään takuutöitä ei saa jäädä huoltoliikkeen kustannettavaksi, mikäli maahantuoja antaa kielteisen päätöksen takuuanomuksesta. Epäselvät tapaukset tulee aina selvittää maahantuojan kautta ennakkoon, erityisesti silloin, kun kyseessä on rajatapaus, kuten normaalissa käytössä kuluva osa. Viime kädessä asiakkaan on maksettava työkokoisuus, jonka hän haluaa teettää kielteisestä takuupäätöksestä huolimatta.

Asiakkaalta voidaan veloittaa korjaustyön täysi summa, mikäli takuukorjauksen yhteydessä havaitaan vian johtuvan käyttäjävirheestä tai epänormaalista ajoneuvon käytöstä. Huoltoliikkeen velvollisuus ei ole pitää ajoneuvoa uudenveroisena takuuajan aikana.

Huoltoliike on velvollinen korjaamaan vian veloituksetta, mikäli sen katsotaan johtuvan aiemmasta korjaustyöstä tai viallisesta osasta (Kuluttajansuojalaki 5 luvun 18. §). Korjauskustannusten periminen siirtyy huoltoliikkeen ja maahantuojan tai varaosatoimittajan välille, mikäli kyseessä ei ole huoltoliikkeen vika.

Merkkimaahantuojilta ajoittain saataviin takaisinkutsutiedotteisiin tulee reagoida viipymättä. Asiakkaille on soitettava takaisinkutsusta ja pyydetävä käyttämään ajoneuvoa huoltoliikkeessä, ellei maahantuoja ole lähettänyt kutsua asiakkaalle postitse. Takaisinkutsukampanjoihin liittyvät varaosat tilataan samoin kuin muutkin varaosat, ja työkokonaisuudesta tehdään takuuanomus maahantuojalle kustannusten korvaamiseksi.

8.5.5 Vianmääritys

Vikakoodinluku ja -tyhjäys sisältää ajoneuvon OBD-portin kautta luettavan vikadiagnosin. Se on oma työkokonaisuus, joka veloitetaan asiakkaalta riippumatta siitä, suostuuko tämä diagnoosin mukaisiin jatkotoimenpiteisiin vai ei. Lähtökohtaisesti jokainen korjaamohalliin ajettu ja erityistä tarkastelua vaativa ajoneuvo on veloituksen alainen, ilmaisia vianmääritystöitä ei ole olemassa. Vianmääritys on laajempi kokonaisuus, joka sisältää esimerkiksi antureiden mittausta, äänien kuuntelua tai muuta diagnosointityötä vikakoodinluvun lisäksi. Siitä veloitetaan käytettyyn työaikaan pohjautuva summa. Kaikista vikadiagnooseista tulostetaan asiakkaalle kirjallinen tosite, mikäli se on laitteiston puolesta mahdollista.

8.6 Työn lopettaminen

Valmiiksi saatu ja tarkastettu työ lopetetaan leimaamalla työmääräys valmis-tilaan joko työriivi- tai työmääräyskohtaisesti työn luonteesta riippuen. Tällöin työsuorituksille tallentuu niihin kulunut aika, joka määrittää automaattisesti työstä veloittettavan summan työmääräykselle.

Jokainen ajoneuvolle tehty huolto merkitään huoltokirjaan. Huoltokirjamerkinnästä on käytävä ilmi, mikä määräaikaishuolto on kyseessä tai vaihtoehtoisesti mitä toimenpiteitä ajoneuvolle on tehty, työn suorituspäivämäärä, yrityksen leima sekä työtä pääasiallisesti suorittaneen mekaanikon allekirjoitus. Huoltokirjan voi hyvien tapojen mukaisesti jättää

ajoneuvoon matkustajan istuimelle avonaiseksi huoltomerkinnän kohdalta, jotta asiakkaan ei tarvitse sitä erikseen etsiä ja tarkistaa.

Työn aikana kertyneet suoraan huoltoon tai korjaukseen liittyvät asiapaperit liitetään työmääräyksen mukaan työmääräyskansioon. Työmääräyspaperiin kuitataan käytetyt varaosat, sekä tarvittaessa kirjataan ylös myös muut työssä tarvittavat laskutettavat varaosat ja tarvikkeet tuotenumeroineen. Öljyjä ja muita nesteitä käytettäessä kirjataan aina todellinen käytetty litramäärä, vaikka se vastaisikin ohjearvoa. Työmääräykseen kirjoitetaan lyhyesti myös työn aikana havaitut viat ja puutteet sekä mahdolliset muut huomiot, joista työnjohtajan on syytä asiakasta tiedottaa tämän noutaessa ajoneuvoaan. Huolloista täytetään myös huoltopöytäkirja, josta käy ilmi kyseisessä huollossa tehdyt toimenpiteet ja tarkastuskohteet virallisena asiakirjana.

Ennen kaikkea työmääräyksen pohjalta olisi työnjohtajan pystyttävä laatimaan lopullinen lasku asiakkaalle oman työnseurantansa tukena, siten että mikään kustannus ei jäisi siinä huomioimatta.

Työmääräyskansio toimitetaan töiden vastaanottoon valmiiden töiden lokerikkoon tai suoraan työnjohtajalle ennen ajoneuvon ajamista ulos korjaamohallista. Näin säästetään turhia minuutteja asiakkaan odotusajasta, kun työnjohto voi ehtiä laatia laskun jo valmiiksi ennen kuin autoaan odottava asiakas havaitsee sen valmistuneen. Valmis ajoneuvo ajetaan huoltoliikkeen edustalle parkkiin siten, että asiakkaan on siitä helpoin lähteä, minkä jälkeen avaimet luovutetaan töiden vastaanottoon.

9 TYÖN LUOVUTUS JA MYYNTI

9.1 Valmiin työn luovuttaminen asiakkaalle

Valmistunut työ merkitään ajanvarausjärjestelmään valmiiksi, jolloin asiakas saa siitä tiedon tekstiviestillä. Valmiin työn luovutuksessa on muistettava käydä asiakkaan kanssa läpi työsuorituksen sisältö ja se, mistä lopullinen hinta muodostuu; työn sisältämät korjaus- ja huoltokohteet työaikoineen sekä käytetyt varaosat ja nesteet (KKV 2014). Lisäksi voidaan ohjeistaa seuraavan huollon ajankohdasta ja sisällöstä, vaikkei asiakas sitä erikseen kysyisikään.

Luovuttamisen yhteydessä voidaan suositella asiakkaalle myynnissä olevia lisävarusteita ja autohoitoon liittyviä tuotteita, kuten lisäaineita, erityisesti mikäli niiden käyttöä voidaan suoraan perustella huollon yhteydessä ilmenneillä seikoilla.

9.2 Laskutus

Työkokonaisuuden ja varaosien laskutuksen suoritetaan huoltotiskillä. Maksutapoina ovat käteinen ja pankki- sekä luottokortit.

Jokaisesta työkokonaisuudesta tulostetaan asiakkaalle tosite riippumatta siitä, onko työ tehty takuuna vai asiakkaan laskuun. Kuitista on käytävä ilmi työkohteiden erittely sekä niihin käytetyt varaosat samalla lailla kuin luovutuksen yhteydessä on selostettu. Hinnoittelu ei asiakkaan kappaleessa näy, mikäli työkokonaisuuden on maksanut esimerkiksi automyynti.

Mikäli asiakas ei kykene tai ole halukas maksamaan laskua työkokonaisuudesta, voi korjaamo kieltäytyä luovuttamasta ajoneuvoa asiakkaalle (KKV 2014).

9.2.1 Laskulla maksaminen yksityisasiakkaille

Huoltoliike ei voi antaa luottoa laskulla maksuun yksityisasiakkaille. Yksityisasiakkaille ainoana vaihtoehtona saada suorittaa maksu laskulla on hakea luottoa Resurs Bankin

kautta, joka hoitaa tarvittaessa kaikki laskumaksamiseen liittyvät luottotieto- ja perintäselvitykset. Luottohakemuksen voi asiakas tehdä etukäteen netissä tai paikan päällä huoltotiskillä henkilökunnan avustuksella. Kun luotto on myönnetty, Resurs Bank maksaa laskun summan huoltoliikkeelle ja asiakas saa laskun postitse suoraan Resurs Bankilta haluamissaan erissä. Ainoastaan asiakkaasta riippumattomista syistä, kuten internetiyhteyden ollessa poikki tai muun tietoteknisen esteen vuoksi, voidaan asiakkaalle toimittaa lasku huoltoliikkeen toimesta jälkikäteen postitse 7 päivän maksuajalla.

9.2.2 Laskulla maksaminen yritysasiakkaille

Yritysasiakkaille myytäessä laskulla on maksuajaksi merkittävä pääsääntöisesti 14 päivää. Laskua varten on yritykseltä saatava täydelliset yhteystiedot yritystunnuksineen. Lisäksi suurempien summien yhteydessä on syytä tarkistaa yrityksen luottotiedot, mikäli yritys ei ole entuudestaan luotettavaksi tunnettu.

Laskuun on muistettava aina merkitä viitetieto vastaanottajaa varten. Useimmiten ajoneuvon rekisterinumero riittää, ellei asiakas toisin pyydä.

9.2.3 Talon sisäinen laskutus

Laskutettaessa esimerkiksi automyyntiin tilaamia työkokonaisuuksia tulee muistaa huomioida laskussa verotuksen muutos ja eri työtuntihinnoittelu. Sisäinen lasku lähetetään suoraan sähköisesti, ja siitä tulostetaan toinen kappale korjaamon säilytettäväksi. Aivan kuten asiakastöissä, myös sisäisen laskun yksityiskohdista on työn tilannehenkilön oltava tietoinen.

9.3 Myyntikate ja alennuskäytännöt

Periaatteena on, että jokaisesta varaosasta tulee jäädä määrätty myyntikate korjaamolle, mikäli joudutaan antamaan alennuksia.

Lähtökohtaisesti tuotteita myydään ohjehinnoilla, joista voidaan pyöristää loppusummaa selkeämmäksi. Isompien työtilausten yhteydessä voidaan tarvittaessa antaa suurempia alennuksia varaosista kilpailukyvyn edistämiseksi. Työveloituksesta ei anneta alennusta,

sillä työtuntien laskutus vaikuttaa mekaanikkojen tuloksen seurantaan. Asiakaskorjaamoille tarjotaan kiinteä alennusprosentti, kuitenkin siten, että taloon jäävä kate-ehto täyttyy.

Talon sisäisessä laskutuksessa varaosien alennusryhmät päivittyvät automaattisesti, mikäli varaosatiedot löytyvät korjaamo-ohjelman filmiltä. Muualta hankitut varaosat myydään pääsääntöisesti ovh-hinnalla sisäisessä laskutuksessa.

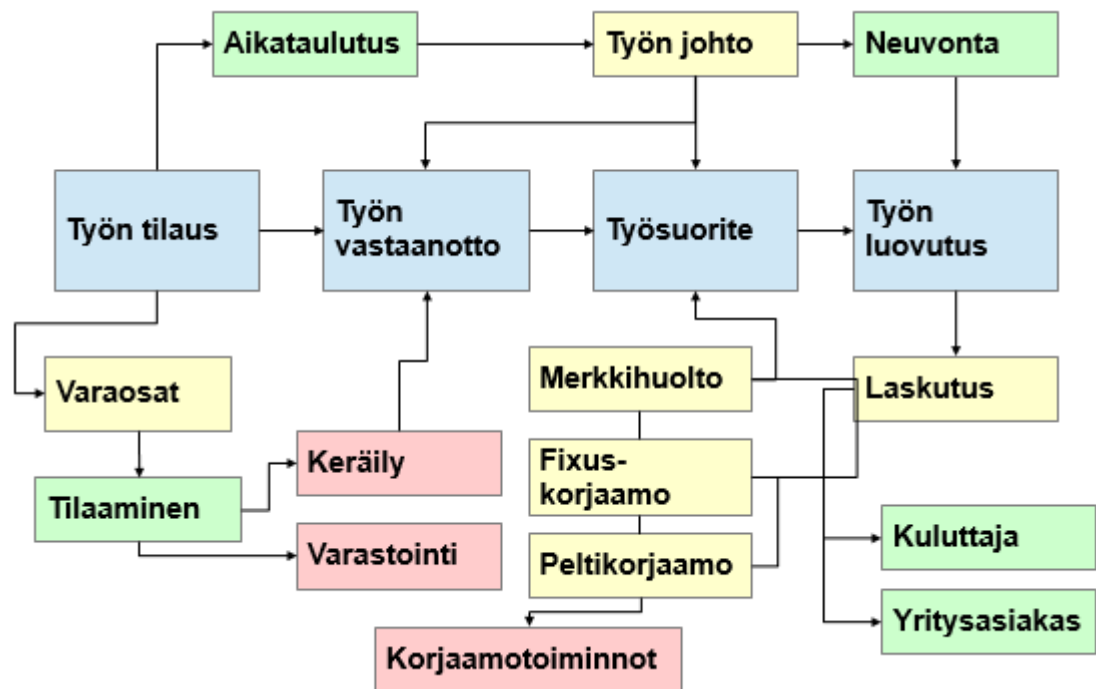
LÄHTEET

KKV 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Moottoriajoneuvojen ja niiden osienkorjausehdot. Viitattu 1.11.16 www.kkv.fi > Tietoa ja ohjeita > Sopimukset > Vakiosopimusehdot.

Autotalo Pelttari 2016. Tietoa yrityksestä. Viitattu 1.11.16 www.autotalopelttari.fi > Yhteystiedot > Tietoa yrityksestä.

Kuluttajansuojalaki 38/1978.

Työturvallisuuslaki 738/2002.



Liite 1. Korjaamoprosessin ajatusmalli