



Janne Rautavuo

Korikorjaamon laadunvalvonta

Volkswagen Center Espoo

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Autoinsinööri
Auto ja kuljetustekniikka
Korikorjaamon laadunvalvonta
10.1.2011

Tekijä Otsikko	Janne Rautavuo Korikorjaamon laadunvalvonta
Sivumäärä Aika	27 sivua + 2 liitettä 10.1.2011
Tutkinto	Insinööri
Koulutusohjelma	Auto ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Jälkimarkkinointipäällikkö Mikko Kanerva Koulutuspäällikkö Pertti Ylhäinen
<p>Tutkimuskohteena toimi Espoon Volkswagen Center korikorjaamon laadunvalvontaprosessi. Työssä selvitettiin Volkswagen Center Espoon vauriokorjauksen laadunvalvontaprosessin kulkua, ja tarkoituksena oli löytää siitä parannusta vaativia kohteita. Laadunvalvonta käsittää koko korikorjausprosessin, mutta työssä tarkastellaan vain Espoon toimipistettä. Tavoitteena laadunvalvonnan seuraamiselle oli asiakastyytyväisyyden parantaminen. Koko prosessista havaittiin useita parannuskohteita.</p> <p>Työtä varten on haastateltu korikorjaamolla työskenteleviä henkilöitä, autopeltiseppiä, automaalareita sekä työnjohtajia. Lisäksi perehdyttiin korikorjaamolla jo aiemmin suoritettuun laadunvalvontaan sekä hyödynnettiin VV-autotalojen laadunvalvontaraportteja, joita oli kerätty koko vuodelta. Lähdettäessä parantamaan laadunvalvontaa auttavat jo tiedossa olevat kehitysehdotukset ongelmien ratkaisemisessa.</p> <p>Työn aikana syntyneet parannusehdotukset on esitelty johtopäätöksissä, ja ne ovat valmiita sovellettaviksi käytännössä.</p>	
Avainsanat	korikorjaamo, laadunvalvonta, kehitys

Author(s) Title	Janne Rautavuo Car body garage quality control
Number of Pages Date	27 pages + 2 appendices 10 January 2011
Degree	Engineer
Degree Programme	Automotive and transport engineering
Specialisation option	Aftersales marketing
Instructor(s)	Project Manager Mikko Kanerva Principal Lecturer Pertti Ylhäinen
<p>The target of research was to find Espoo Volkswagen Center car body garage quality control process.</p> <p>Quality control includes whole car body repair process and there were lot of targets that need betterment. Car body garage has massive number of work and the targets of quality control needs that every employer taka a part of the job. Our priority is to make customer satisfaction better.</p> <p>Here at this work, I have interviewed car body garage employees, foremen, six car body mechanics and four painters. The reason of this work was to find out what was the situation of quality control and find some development targets. When we want to improve the quality control, we must check what problems we already know.</p> <p>From the results of this work we can find some improvement advices which are immediately ready to apply in practice.</p>	
Keywords	car body garage, quality control, developing

Sisälllys

1	JOHDANTO	1
2	YRITYS	4
3	KORIKORJAAMO	5
4	KORIKORJAAMON PROSESSI	6
4.1	Ajanvaraus	6
4.2	Valmistelevat työt	7
4.3	Työtilaus	7
4.4	Ajoneuvon saapuminen korjaamolle	9
4.5	Takuut	10
4.6	Reklamaatiot	11
4.7	Hallityönjohtajan toimenkuva	12
4.8	Auton luovutus ja laskutus	13
4.9	Työn laatu hallissa	14
5	LAATU	15
5.1	VV-autotalojen laadunvalvonta	16
5.2	Yleisimmät virheet	17
6	LAATUUN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	18
6.1	Asiakastyytyväisyyden mittaus	20
6.2	Laadun parantaminen	21
7	ONGELMAKOHDAT	22
7.1	Ongelmakohdat työnjohdon näkökulmasta	22
7.2	Ongelmakohdat mekaanikoiden ja maalareiden näkökulmasta	23
7.3	Ongelmakohdat asiakkaan näkökulmasta	24
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	25
	LÄHTEET	27

LIITTEET

Liite 1. Korikorjauksen yleisimmät virheet

Liite 2. Korikorjauksen työnlaadun tarkastuslomake

1 JOHDANTO

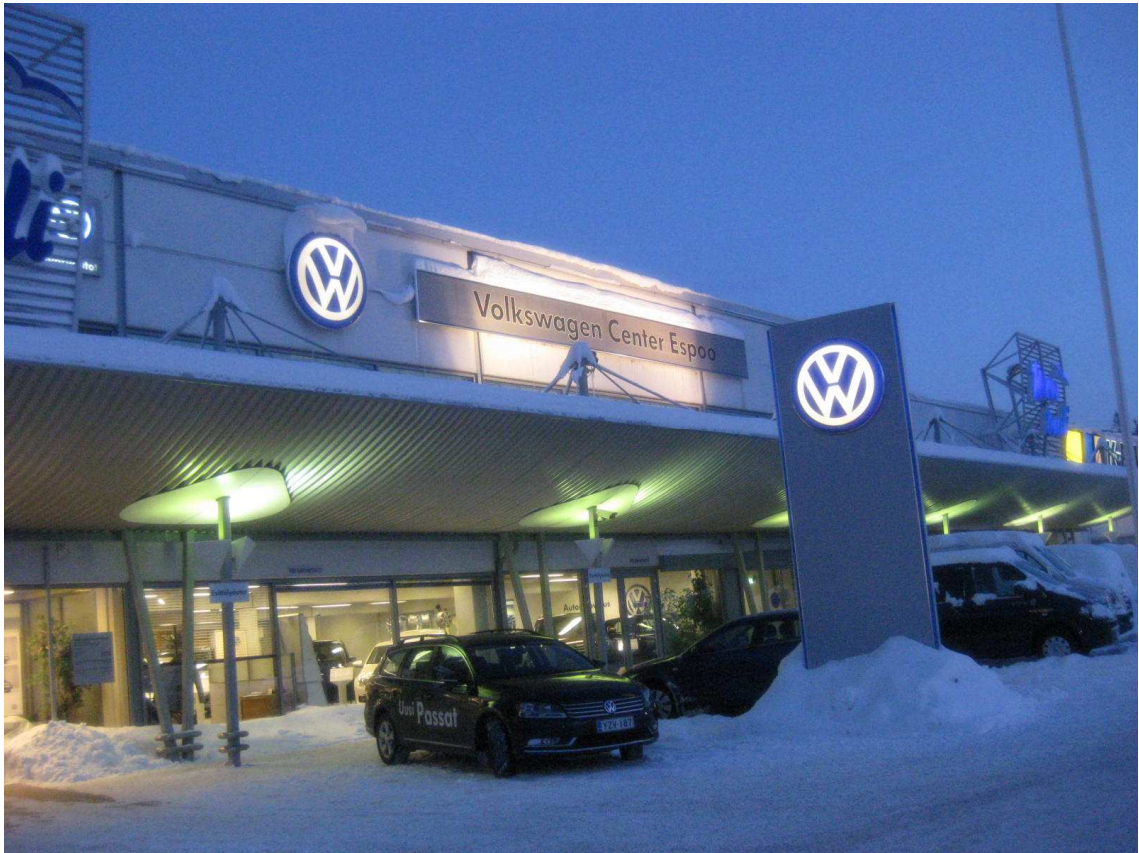
Tällä hetkellä ajoneuvojen korjauspalveluita pyritään myymään asiakaspalvelulla ja laadulla. Näillä kahdella asialla on suora yhteys toisiinsa, ja tarkemmalla laadunvalvonnalla voidaan parantaa asiakastytyväisyyttä. Korikorjauksissa laadun merkitys korostuu, ja halutun tuloksen saavuttaminen vaatii useamman ihmisen yhteistyötä verrattuna vaikka esimerkiksi määräaikaishuoltoon.

Ajatus tämän työn tekemiseen tuli seurattessani VV-autotalojen omaa laadunvalvontaa ja huomattessani, että yksinkertaisilla asioilla kuten huolellisuutta lisäämällä laatua pystyttäisiin merkittävästi parantamaan. Paremman laadun tavoittelemisen on tärkeää, koska tällä tavoin saadaan parannettua asiakastytyväisyyttä ja näin ollen myös korjaamon tuottavuutta. Asiakastytyväisyys onkin yritysmaailmassa tärkeimpänä tavoitteena kehityksen varmistamisessa.

Työssä selvitetään Volkswagen Center Espoon korikorjaamon laadunvalvontaprosessin kulkua ja esitetään parannusehdotuksia tavoitteena laadun kehittäminen. Olen pyrkinyt löytämään mahdollisia kehityskohteita myös asiakkaan näkökulmasta.

Tietoa on koottu työntekijöitä haastatteleamalla sekä tarkastelemalla ongelmakohtia, jotka vaikuttavat korikorjaamon laatuun. Työn tekemisessä hyödynnettiin myös VV-autotaloissa jo aikaisemmin suoritettujen laadunvalvonnan tilastoja, joista pystyi näkemään suurimmat kehityskohteet.

Volkswagen Center Espoon toimitilat (kuva 1) sijaitsevat Suomenojalla, Merituulen ostoskeskuksen kanssa samassa rakennuksessa. Toimintaan kuuluu uusien Volkswagen henkilöautojen myynti, ja käytettyjen autojen myynti. Marraskuussa 2010 samoihin tiloihin tuli myös uusien Seat-henkilöautojen myynti. Automyynnissä työskentelee 17 henkilöä, vaihtoautopäällikkö sekä myyntipäällikkö. Kaikki toimivat autotalon johtajan alaisuudessa.



Kuva 1. Henkilöautomyymälä

Korjaamo (kuva 2) on osastoista suurin ja työllistää noin 50 henkilöä. Toiminnasta vastaa jälkimarkkinointipäällikkö. Korjaamolla tehdään henkilö- ja hyötyajoneuvojen huoltoja ja korjauksia. Samoissa tiloissa toimii lisäksi Express Service-pikahuolto. Puhelinpalvelusta vastaa oma Call Center.

Korikorjaamo toimii samassa rakennuksessa, ja se löytyy huollon töiden vastaanoton vierestä.



Kuva 2. Huoltokorjaamo

2 YRITYS

VV-Auto toimii Volkswagen-, Audi- ja Seat-henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyautojen maahantuojana ja markkinoijana Suomessa. VV-auto Group on osana Kesko-konsernia, joka on johtava kaupan alan palveluyritys ja arvostettu pörssiyritys. Keskon ketjutoimintaan kuuluu noin 2000 kauppaa Pohjoismaissa, Baltiassa, Venäjällä ja Valko-Venäjällä. Kesko toimii ruoka-, käyttötavara-, rauta- sekä auto- ja konekaupassa joka sisältää VV-auton ja Konekeskon liiketoiminnot. VV-auto Groupin vähittäiskauppayhtiöt VV-autotalot Oy ja Turun VV-auto Oy harjoittavat Volkswagenin ja Audin myynti- ja jälkimarkkinointitoimintaa Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Turussa.

VV-Auton liikevaihto vuonna 2009 oli 598 milj. euroa. VV-Auton jälleenmyyntiverkostossa Volkswagen-henkilöautoilla on 40 myynti- ja 59 huoltotoimipaikkaa ja Volkswagen-hyötyautoilla 41 myynti- ja 58 huoltotoimipaikkaa. Audilla on vastaavasti 17 myynti- ja 39 huoltotoimipaikkaa. Vuonna 2009 Volkswagen-henkilöautojen markkinaosuus Suomessa oli 12,6 %. Volkswagen Golf oli Suomen ostetuin henkilöautomalli vuonna 2009. [5]

Audi Center Espoolla ei ole omaa vauriokorjaamaa, joten Espoon Audien korikorjaukset tehdään Volkswagen Center Espoossa. Audien osuus kaikista korikorjauksista on noin 40 %.

3 KORIKORJAAMO

Volkswagen Center Espoon korikorjaamolla suoritetaan korikorjauksia pelkästään kahteen eri automerkkiin, Volkswageniin ja Audiin. Samassa rakennuksessa toimii myös Volkswagen-huolto. Vaurikorjaamon töidenvastaanotto sijaitsee samoissa tiloissa huollon töiden vastaanoton kanssa ja korikorjaamon puoli käsittää neljä työnjohtajaa, kaksi vakituista sekä kaksi osa-aikaista. Asiakaspalvelussa pidetään käytännössä koko ajan kahta työnjohtajaa, ja hallin puolella toimii yksi hallityönjohtaja.

Korikorjaamon ja maalaamon hallipinta-ala jakaantuu lähestulkoon puoliksi, maalaamon ollessa uunin vuoksi hieman suurempi. Esikäsitelytiloissa toimii kuusi autopeltiseppää ja heillä on käytössään viisi nostinta ja korinoikaisupenkit. Oikaisupenkit mahdollistavat vaativatkin korikehikkojen sekä rungonpäiden mittaukset ja niiden dokumentoinnit. Ohjauskulmalaitteet ovat yhteiskäytössä huollon kanssa. Tämän päivän korikorjaamolla erittäin tärkeässä asemassa olevat diagnostiikkalaitteet löytyvät myös merkkikohtaisina ja tietokeelta löytyvät korjausohjeet molemmille automerkeille. Maalaamossa on neljä vakituista automaalaria ja yksi oppisopimuksella. Maalaamon puolella on käytössä yksi polttoainekäyttöinen ruiskutuskammio jonka käyttöaste on erittäin suuri. Maalaamossa käytetään Spies Heckerin maalaustarvikkeita.

Töiden oikeaoppisella organisoinnilla ja oikeilla työkaluilla varmistetaan työntekijöiden viihtyvyys ja että laatu ei pääse kärsimään huonon organisoinnin tuloksena. Yhteistoiminnalla varmistetaan, että Suomen toiseksi myydyin automerkki 2010 pystyy myös tarjoamaan parasta mahdollista korikorjausta ja huoltoa. Tämän lisäksi koko henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti täydennyskoulutuksilla. Korikorjaamolla noudatetaan Autoalan keskusliiton sertifioitua laatuohjelmaa [6] sekä Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan [1] ehtojen mukaisia toimintaohjeita. Koska työnjohtaja valvoo korikorjaamon laatua koko prosessin ajan, niin seuraavassa tarkastellaan työnjohtajan ja koko prosessin toimintaa.

4 KORIKORJAAMON PROSESSI

Työnjohto vastaa korjaamotöiden suorittamisesta sekä tuloskehityksestä. Korikorjaamolla on käytössä yhteiset toimintamallit [2] ja tämä lisää työskentelyn yhtenäisyyttä ja takaa, että kaikki asiakkaat saavat saman palvelun. Työnjohtajilla on käytössään CD400-käyttöjärjestelmä, jolla luodaan ja laskutetaan työmääräykset. Koska korikorjaamolla työnjohtajan tehtävänä on myös toimia vakuutusyhtiön valtuutettuna vahinkotarkastajana, kaikki työtilaukset otetaan vastaan paikan päällä. Ajanvaraukset tehdään Huva-ajanvarausohjelmalla, joka tallentaa varauksen CD400-ohjelmistoon. Puhelinvarauksia tehdään vain harvoin ja yleensä puhelimella neuvotaan asiakkaita mahdollisissa ongelmatilanteissa ja annetaan lisäohjeita, miten tulisi toimia, jos asiakkaan auto vaatii mahdollisesti korikorjausta.

4.1 Ajanvaraus

Kun asiakas tulee korjaamolle, työnjohtaja käy asiakkaan kanssa tarkastamassa ja valokuvaamassa asiakkaan auton korjauskustannuslaskelmaa varten. Tämä tehdään, vaikka asiakkaalla olisikin vahinkotarkastajan laskelma mukanaan. Käytäntö on sekaannusten välttämisen vuoksi, ja työnjohtajan on myös nähtävä vauriot ennen korikorjauksen aloitusta. Autosta otetaan valokuvat, yleiskuvat, josta tulee näkyä rekisterinumero sekä vaurioalue. Kuvia otetaan vaurioista yksityiskohtaisemmin sekä kokonaiskuva vaurioalueesta. Asiakkaan tulee myös osoittaa työnjohtajalle vahingossa syntyneet vauriot ja vauriokohta. Tämä siitä syystä, että autossa voi olla mahdollisesti vanhoja vaurioita tai sellaisia jälkiä, jotka eivät välttämättä ole tulleet samalla tapahtumakerralla. Työnjohtajan tulee kuvata autosta kaikki selkeästi havaittavat vauriot, kuten esimerkiksi haljennut tuulilasi, ovikolhulommot tai puskurin naarmut. Työnjohtaja varaa asiakkaalle ajan huollon varausohjelmaan, josta varaus siirtyy korjaamon käyttöjärjestelmään.

Korjauskustannuslaskelmat pyritään tekemään mahdollisimman pian, kun auto on tarkastettu, mutta viimeistään ennen kuin auto tulee korjattavaksi. Laskennassa käytetään oikaisu-, vetotyö-, ja muovikorjausnormistoa ja maalausohjeistoa. Epäselvissä tapauksissa voidaan olla yhteydessä suoraan vakuutusyhtiön

vakuutustarkastajaan. Laskelmaan täytetään aika pitkälti samoja tietoja kuin työtilaukseen, ja laskelmasta tulee ilmetä ajoneuvon merkki ja malli, ajokilometrit, vuosimalli, ajoneuvon omistajan ja haltijan tiedot, vakuutusyhtiö, vahinkopäivä sekä vahinkolaji. Jos kyseessä on ollut liikennevahinko, niin vahingon aiheuttajan tiedot tulee löytyä myös laskelmasta. Laskelmasta tulee löytyä korjaamon omat yhteistiedot. Tarvittaessa puretaan autoa vauriokohdastaan tarkemman laskelman saamiseksi. Arvio lähetetään vakuutusyhtiöön ennen varsinaista korjausta.

4.2 Valmistelevat työt

Työnjohtajalla on ennen korjausta valmistelevia töitä joihin kuuluvat viikkolistan tulostaminen ja alustavien korjauskustannuslaskelmien tekeminen ja lähettäminen kuvineen sähköisesti vakuutusyhtiöille. Tämän lisäksi varmistetaan myös vakuutusyhtiöiltä puhelimella tai sähköpostilla laskutusluvut ajoneuvoihin. Nämä tiedot kirjataan ylös työmääräykseen niille varattuun kenttään. Mikäli laskutuslupaa ei ole vakuutusyhtiöllä antaa eikä vahinko ole vakuutusyhtiöllä käsittelyssä, on tällaisessa tapauksessa usein vahinkoilmoitus jäänyt asiakkaalta tekemättä. Tällöin työnjohtaja informoi asiakasta täyttämään vahinkoilmoituksen ja olemaan yhteydessä vakuutusyhtiönsä ennen auton tuomista korikorjaamolle. Vakuutusyhtiön ollessa maksajana vaaditaan työn aloittamiseen aina vakuutusyhtiöltä korjauksen aloituslupa. Korjauskustannuslaskelmia tehdessä työnjohtaja siirtää laskelman mukaiset työajat työmääräyksille.

4.3 Työtilaus

Korjaustyöstä on aina tehtävä kirjallinen työtilaus, jossa on oltava työntilaajan ja työn vastaanottajan allekirjoitus autoalan kuluttajaneuvottelukunnan [1] ehtojen mukaisesti. Työtilaukseen kirjataan vain vahinkoon kuuluvat vauriot, ellei asiakkaan kanssa sovita toisin tapauksissa, joissa korjataan useampi vauriokohta. Työnjohtaja merkitsee työtilaukseen kaikki ulkoisesti havaittavissa olevat vaihdettavat osat, jotta varaosat voidaan tilata etukäteen ja koska varaosia voi löytyä samaan automalliin lukematon määrä. Jos kyseessä on liikennevahinko, asiakkaalta pyydetään vastapuolen tiedot, rekisteritunnus, vahinkopäivä ja vastapuolen vakuutusyhtiö.

Asiakkaan ollessa tietämätön kyseisistä tiedoista, pyydetään häntä ilmoittamaan ne työnjohtajalle ensi tilassa, esimerkiksi sähköpostiin, ennen työn varsinaista aloittamista. Toisinaan asiakas ei tiedä vastapuolen tai oman autonsa vakuutusyhtiötä, ja tällöin työnjohtaja voi varmistaa tiedon käyttämällä Liikenteen turvallisuusviraston tietoyhteyttä. Työtilaukseen täytetään kaikki sovitut kentät, aloituspäivä, saapumisaika sekä mahdollinen valmistumisaika. Työnjohtaja kirjaa myös työmääräyksen vahinkotarkastaja kenttään omat nimikirjaimensa sekä päivämäärän. Tämä sen vuoksi, että sen jälkeen kun vauriokuvat on siirretty tietokoneelle, nähdään päivämäärä jolloin kuvat on otettu ja kuka työnjohtaja on ollut ottamassa kuvia. Lisäksi jos korjaus on niin pienimuotoinen, että se tapahtuu odottaessa, kirjataan se myös työtilaukseen. Korjaustyön maksaja on työn tilaaja. Maksajan ollessa joku muu, esim. vakuutusyhtiö, tai takuutöissä on siitä sovittava erikseen.

Korjauksen ajankohta valitaan varausohjelman kalenteriin ja varaukset pyritään ottamaan alkuviikolle jos on epävarmaa, saadaanko auto valmiiksi samaksi viikoksi. Näin toimitaan, koska moni asiakas haluaa ottaa sijaisauton ja viikonloppu tuo asiakkaalle luonnollisestikin lisäkustannuksia viikonlopun osalta. Varausrjestelmässämme on positiot korikorjauksen laajuuden mukaan: pieni korjaus, alle 2 tuntia; keskikokoinen korjaus, alle 10 tuntia ja laaja vauriokorjaus, yli 10 tuntia. Asiakkaan pyytäessä tehdään hänelle korjauskustannusarvio vaurioista ja mahdollisista käteisellä korjattavista pienemmistä vaurioista. Käteisellä maksettavista korjauksista tehdyistä suullisista arvioista merkitään tieto työtilaukseen. Vahinkotarkastuksista ei veloiteta asiakasta, jos hänelle annetaan suullinen arvio. Kirjallinen arvio annetaan asiakkaalle veloituksetta mukaan vain siinä tapauksessa, että asiakas varaa myös korjausajan Volkswagen Center Espoosta.

Työtilauksen prosessointi etenee työnjohtajan saadessa työtilauksen valmiiksi, hän tulostaa sen varaosapuolelle, josta se menee korikorjaamolle nimetylle henkilölle. Sama henkilö varmistaa myös, että tarvittavat osat tilataan autoon ennen korikorjauksen aloittamista. Selkeä ja hyvin tehty työtilaus rakentaa kivijalan onnistuneelle korjaamokäynnille. Puutteelliset tiedot taas hankaloittavat työtä ja muodostuvat aikavarkaiksi.

4.4 Ajoneuvon saapuminen korjaamolle

Asiakkaan tuodessa ajoneuvonsa korikorjaamolle ottaa työnjohtaja auton vastaan ja vahvistaa tilauksen. Tilauksesta tarkastetaan ajoneuvon rekisterinumero, auton asiakastiedot sekä maksaja, ajoneuvon kilometrilukema ja asiakkaan yhteistiedot. Tilatut työt, vaurioiden määrä ja vauriokohdat varmistetaan ja asiakkaalle annetaan aikatauluarvio ajoneuvon korjauksen kestosta. Jos autoon halutaan joitain tilaamattomia lisätöitä, varmistetaan nekin asiakkaan kanssa. Nämä kirjataan myös työmääräykseen tekstillä ”lisätty tuodessa”.

Sitten työmääräys tulostetaan ja työnjohtaja allekirjoittaa sen ensin, ja tämän jälkeen asiakasta pyydetään lukemaan työmääräys läpi, ja jos hän hyväksyy kaikki työmääräykseen merkityt tiedot ja työt, niin häntä pyydetään myös allekirjoittamaan se. Maali- ja koritakuutapauksissa tarvitaan tehtaalta tai maahantuonnista hyväksytty korjaus päätös. Avainkortti täytetään ja asiakkaalle annetaan kopio työmääräyksestä sekä avainkortin toinen osa. Asiakkaalta varmistetaan että voiko auton ilmoittaa valmiiksi tekstiviestillä, ja se kirjataan työmääräykseen. Tässä vaiheessa mainitaan asiakkaalle että auton voi tulla noutamaan avainkorttia vastaan ja että korjaamolta tulee ilmoitus kun auto on noudettavissa. Avainkortin käyttö helpottaa merkittävästi asiointia, sillä mekaanikko löytää korjattavan auton pihalta ja asiakas löytää valmiin auton merkitystä kohdasta.

Avainkortista löytyy korikorjaamon puhelinnumero ja sähköpostiosoite jos asiakkaalle tulee jotain kysyttävää korjauksen aikana. Jos korjaus on sellainen, joka tehdään odottaessa, niin työmääräykseen painetaan leima ”Odottaa”. Jos korikorjauksen ajaksi asiakkaalle on varattu sijaisauto, niin asiakas ohjeistetaan paikkaan josta sijaisauto löytyy. Työ merkitään CD400 ohjelmaan saapuneeksi ja avaimet sekä työmääräys laitetaan muovitaskuun joka viedään odottamaan hallityönjohtajaa. Tässä vaiheessa työmääräyksen mukaan tulostetaan korjauskustannuslaskelma valmiiksi.

Tästä pääsemmekin varsinaiseen aiheeseen eli korikorjaamotöiden suorittamiseen. Hallityönjohtaja käy mekaanikon kanssa henkilökohtaisesti työmääräyksen läpi, ja tämän jälkeen korimekaanikko ajaa auton halliin sisälle omalle nosturilleen. Mekaanikko tarkastaa korjauskustannuslaskelman vielä hallityönjohtajan kanssa, ja hallityönjohtaja ottaa kuvia vaurioista, joita ei mahdollisesti ole ollut vielä näkyvissä

vauriotarkastuksessa sekä korjaa mahdolliset puutteet ja lähettää korjatun kustannusarviolaskelman vakuutusyhtiöön. Jos mekaanikko löytää lisätöitä, niin ne tarkastetaan hallityönjohtajan kanssa, ja hallityönjohtaja varmistaa asiakkaalta tai vakuutusyhtiöltä, saako kyseiset lisätyöt suorittaa. Näitä töitä ei saa tehdä missään tapauksessa ilman työn tilaajan suostumusta.

Kun asiakkaalta saadaan lupa lisätöihin, kirjataan se työmääräimelle sekä tietokoneelle. Ylös kirjataan, mitä on sovittu ja ketkä ovat sopineet. Jos korjauksen aikana on ilmennyt, että luvattua valmistusajankohtaa ei voida saavuttaa, tulee siitä työnjohtajan ilmoittaa asiakkaalle viipymättä. Asiakkaalle tulee myös kertoa uusi valmistumisajankohta. Jos ajoneuvoon on tullut lisätöitä, niin niistä tulee myös kertoa asiakkaalle kustannusarvio.

4.5 Takuut

Jos kyseessä on tehdastakuu asiakkaan reklamoidessa Volkswagenin tai Audin maali- tai koritakuusta, työnjohtaja käy tarkistamassa auton ja arvioimassa mahdollisuudet tehtaan tai maahantuojan vastaan tuloon. Mikäli mahdollisuudet ovat olemassa, otetaan autosta tehdasta ja maahantuontia varten niin sanotut teippikuvat eli siis kuvat, joissa näkyy vauriokohta ja teipille kirjoitettu auton valmistusnumero.

Näin vaurio voidaan kohdentaa kyseiselle ajoneuville. Autosta mitataan myös vaurioalueen vierestä maalipinnan paksuus, ja tällä toimenpiteellä nähdään välittömästi, onko osaa mahdollisesti korjausmaalattu. Jos maalipinnasta selviää että osaa on korjausmaalattu, niin sen jälkeen virheen korjaaminen siirtyy maalauksen suorittaneelle taholle.

Espoon Volkswagenilla työskentelee kaksi takuukäsittelijää, jotka ovat suuri apu kommunikoinnista tehtaan ja maahantuonnin välillä.

4.6 Reklamaatiot

Asiakkaan reklamoidessa oman korjaamo työnlaadusta tai korjauksen lopputuloksesta, työnjohtaja tutkii aluksi auton alkuperäisestä työmääräyksestä huolellisesti vaurioalueen, korjatun kohdan ja mahdolliset lisätyöt. Työnjohtaja menee asiakkaan mukaan katsomaan autoa ja tarkastaa auton objektiivisesti. Auto tutkitaan ja katsotaan, mistä virhe olisi voinut mahdollisesti syntyä.

Mikäli työnjohtaja toteaa, että kyseessä on korikorjaamolla syntynyt työvirhe, pyritään virhe korjaamaan mahdollisimman pian. Tässä korostuvat jo ennen auton korjausta eli ajanvarausta tehdessä otetut kuvat, jos kyseessä on virhe, joka on saattanut syntyä jo ennen korikorjauksen aloittamista. Jos virhe tai puute liittyy vaurioon mutta sitä ei ole korjattu, on vaurion kuuluminen vahinkoon tarkastettava vahinkotarkastajalta joka on hyväksynyt auton korjauskustannuslaskelman. Vahinkotarkastajan annettua lausuntonsa, ilmoitetaan siitä korjaamolta asiakkaalle. Useimmissa tapauksissa vahinkotarkastaja on itse yhteydessä asiakkaaseen. Koska vakuutusyhtiö on maksajan asemassa, myös sillä on päätävävalta korjauksen suorittamiseen.

Reklamoiduista ja uudelleen suoritetuista töistä tallentuu aina tieto CD400-ohjelmaan, ja sieltä on mahdollista tutkia päivämääräntarkasti kuka on suorittanut korjaustyöt ja mistä virhe on voinut aiheutua. Kaikkiin reklamoituihin töihin suhtaudutaan vakavasti sekä pyritään siihen, ettei virhe pääse toistumaan.

4.7 Hallityönjohtajan toimenkuva

Hallityönjohtajan toimenkuvaan kuuluu hakea työt asiakaspalvelutiskin takana olevasta lokeroista ja tuoda työmääräykset hallin puolelle sekä jakaa ne eteenpäin asentajien lokeroihin saapumisjärjestyksen mukaisesti. Hallityönjohtaja kirjaa viikkotyölistaan jokaisen työmääräyksen ja pitää myös listaa ajan tasalla. Tätä seuraamalla on kaikkein helpointa seurata ajoneuvojen mahdollisia valmistumisajankohtia. Jos käytetään alihankkijoita tai muita ulkopuolisia maalaamoita, tulee hallityönjohtajan tilata ja organisoida niiden siirrot. Nämä tulee myös merkitä kalenteriin sekä tietokoneelle.

Hallityönjohtaja vastailee myös asiakkailta tuleviin soittoihin, siirtelee autoja hallissa, korjailee kustannusarviolaskelmia, lähettää ne sekä muuttaa korjatut työajat työmääräyksille. Hallityönjohtaja kontrolloi pääasiallisesti laatua työn kuluessa. Hallityönjohtaja valvoo tuotannon laatua koritöissä ja maalaamossa. Autopeltiseppiltä odotetaan korkeaa itsekritiikkiä ja oman laadun seurantaa. On myös sovittu, että jos tulee virheitä, ne myös korjataan. Pyrkimys on aina siihen, että virheen tekijä on se henkilö, joka virheen myös korjaa. Aamuvuorossa oleva työnjohtaja tarkistaa valmiit autot pesun jälkeen. Hallityönjohtaja valvoo autopeltiseppien kanssa yhdessä alihankkijoilla teetetettyjen autojen laatua.

Mikäli autopeltiseppä havaitsee selkeän väripoikkeaman, sävyeron, roskan tai tms. maalipinnassa, pyytää hän työnjohtajan arvioimaan poikkeaman ja sen uudelleen maalaamistarpeen. Jos autopeltiseppä kokoaa omalla päätöksellään selvästi virheellisesti maalatun työn, hän suorittaa uuden purkamisen ja kokoamisen ilman keikka-ansiota.

4.8 Auton luovutus ja laskutus

Auton valmistuttua pesusta työnjohtaja tarkastaa sen välittömästi. Työnjohtajan tulee tarkastaa korjausjälki ja auton siisteys. Autot saattavat usein olla vielä korikorjauksen jälkeen niin likaisia, että vasta pesun jälkeen voidaan nähdä, onko saavutettu haluttu korjausjälki [3]. Tämä on ehdottomasti ainoa oikea tapa saada käsitys ajoneuvon todellisesta kunnosta ja siisteydestä.

Tarkastuksen ollessa kunnossa asiakkaalle ilmoitetaan välittömästi soitolla tai tekstiviestillä ja kirjataan tämä vielä työmääräykseen. Auton työmääräyksestä tulostetaan tietokoneelta omavastuuosuus vahingon ollessa kasko. Lisäksi tulostetaan muut mahdolliset asiakkaan osuudet, jos autossa on ollut asiakkaalle kuuluvia lisätöitä. Jos lasku on kokonaan käteislasku, niin se laskutetaan heti. Laskut laitetaan muovitaskuun työmääräyksen väliin ja se laitetaan kaappiin, josta löytyy valmiit autot lokeroituna rekisterinumeron viimeisen numeron mukaan.

Asiakkaan tullessa noutamaan autoa asiakkaalle kerrotaan mitä korjaustöitä autoon on tehty ja mitä osia on maalattu. Asiakasta ohjeistetaan uuden maalipinnan suhteen että harjapesua ei tulisi tehdä kahteen viikkoon eikä vahausta tulisi suorittaa neljään viikkoon. Asiakkaan pyytäessä dokumenttia tehdyistä töistä annetaan kopio korjauskustannuslaskelmasta ja tietokoneelta kustannusarvio ja seisonta-aikatodistus, joihin lisätään vielä allekirjoitus ja korjaamon leima. Auto luovutetaan avainkorttia tai henkilöllisyystodistusta vastaan. Tarvittaessa työnjohtaja tarkistaa ajoneuvon asiakkaan kanssa ja näyttää kohteet, jotka on korjattu.

Näillä yleismallisilla toiminta-ohjeilla varmistetaan, että kaikki toimivat yhtenäisesti ja että asiakkaita pystytään palvelemaan tasapuolisesti.

4.9 Työn laatu hallissa

Autopeltisepiltä ja automaalareilta vaaditaan ehdotonta siisteyttä heidän käsitellessään autoja, ja autoihin asennetaan jo ennen halliin ajoa istuinsuojat, ratinsuojus sekä jalkatilansuoja. Mekaanikon oman työn laadun varmentamiseen kuuluu ajoneuvon koeajo ennen ja jälkeen korjauksen, edellyttäen että korjaus on ollut sellainen, että se vaatii koeajoa. Tällä toimenpiteellä hän voi varmistaa ajoneuvon toimivuuden. Jos ilmenee ylimääräinen vika, joka ei kuulu korikorjauksen piiriin, on mekaanikon ilmoitettava asiasta työnjohdolle.

Jos korjauksen aikana autoon tulee sormenjälkiä tai muita omia jälkiä, on ne puhdistettava ennen auton luovuttamista eteenpäin. Jos auto on korjauksen jälkeen likainen ja ulkopuolelta töhryisen näköinen, se viedään pesuun. Kun mekaanikko on saanut auton mielestään valmiiksi, kutsuu hän työnjohtajan paikalle tarkastamaan auton. Jos työnjohtaja on käynyt tarkastamassa auton ja hyväksyy sen niin mekaanikko ajaa auton pois hallista, peruuttaa sen ruutuun ja merkitsee auton sijainnin avainkorttiin. Työmääräykseen tulisi myös merkitä erikseen jos auto on sisäpuhdistuksen tarpeessa. Auton avaimet ja työmääräys viedään pesuhalliin ja jätetään sille kuuluvaan oikeaan lokeroon. Näin ollen pesun jälkeen auto on heti valmis luovutettavaksi.

5 LAATU

Yrity maailmassa laatu ymmärretään pitkälti samana asiana kuin asiakastytyvyisyys. Korikorjauksessa laatu on kuitenkin monikäsitteinen asia. Monille korikorjauksen laadusta puhuttaessa tulee ensimmäisenä mieleen tehdyn työn korjausjälki, mutta laatu on myös paljon muutakin. Työnjäljen lisäksi laatua mitataan sillä, miten korjaamo hoitaa sovitut asiat, miten asiakasta palvellaan kuinka nopeasti asiakasta palvellaan, tai saako asiakas vastauksen kesken korjauksen syntyviin kysymyksiin. Virheettömyys on kiistatta yksi laadun osatekijä ja laatutyön tavoite, mutta korikorjauksessa vaikea saavuttaa.

Hyvällä asiakaspalvelulla saadaan korjattua tilanne jos jokin toinen osa-alue ei ole onnistunut. Laatua voidaankin pitää korikorjauksessa kokonaisuutena siitä hetkestä, kun auton työtilaus otetaan vastaan, siihen hetkeen, kun valmis ajoneuvo luovutetaan. Monet, vaikkakin pieneltä tuntuvat asiat, vaikuttavat suuresti lopputulokseen. Asiakkaalle pitää jäädä selkeä käsitys siitä, mitä autoon ollaan tekemässä, ja sama yhtenäinen käsitys tulee olla korjaamolla työn tekemisen aikana.

Yrityksessä laatu on tärkein kilpailukeino tehdä tuotteensa mahdollisimman haluttavaksi. Asiakkaan ja korjaamon välinen yhteisymmärrys parantaa näin ollen laatua ja käsitystä laadusta. Laatu syntyy kaikkien osapuolien vahvasta panoksesta ja halusta onnistua. Laadunvalvontamittareista parhaana toimiikin asiakastytyvyisyys.

5.1 VV-autotalojen laadunvalvonta

VV-autotaloilla on käytössään sisäinen laadunvalvontajärjestelmä [3] ja siihen kuuluu laadunvalvojaksi nimetty henkilö, joka kiertelee eri toimipisteiden välillä tekemässä muun muassa pistokokeita korjausten laadusta. Tämä laadunvalvonta suoritetaan sekä määräaikaishuolloista että korikorjauksista. Valvontatyö on erittäin perusteellista, ja mainittakoon, että tarkastuksissa katsotaan paljon sellaisia kohtia (liite 1), joita ei vaadita korikorjauksessa tehtävän lakisääteisesti, mutta VV-auto haluaa panostaa asiakastyytyvyyteen ja tarjota parasta mahdollista palvelua asiakkailleen.

Onnistuneella korikorjauksella pystytään tarjoamaan asiakkaalle paitsi luvatut työt luvatussa ajassa, niin myös hyvä mieli. Toki on etujen mukaista että kun vaihdetaan osia, joita on useampia, esimerkiksi kolarissa rikkoutunut rengas, niin että vaihdetun renkaan lisäksi rengaspaineet tarkastetaan jokaisesta renkaasta. Myös ajovalojen tulee olla suunnattu oikein, jos toinen tai molemmat ajovalot on vaihdettu.

On myös korjaamon edun mukaista että jos kaikki polttimot tarkastetaan, saadaan tällä saada lisämyyntiä jos jokin polttimo sattuisikin olemaan vaihtotarpeessa. Yrityksen sisäinen laadunvalvoja käyttää korikorjauksen tarkastusraporteissaan pisteytystä, joissa on 34 eri korjaukseen liittyvää kohtaa (liite 2). Tällä menetelmällä mahdollistetaan puutekohtien seuraaminen.

Laadunvalvoja kirjaa myös ylös toimipisteen, päivämäärän, ajoneuvon, mekaanikon, maalarin, tarkastajan, tehdyn korjauksen sekä havainnot. Näillä tiedoilla voidaan jaotella eri toimipisteet ja ongelmakohdat. Tässäkin kohdassa käy ilmi, että laadunvalvoja voi havaita virheen, jota asiakkaan on mahdoton havaita, esimerkiksi asentajanumeron puuttumisen työmääräykseltä. Kyseessä on pieniä asioita, mutta kokonaisuutena niistä muodostuu realistinen kuva toimipaikkojen välisistä ja koko autotalojen laadusta ja sen valvonnasta. Tästä muodostuu kuva, että VV-autotalot haluaa tarjota asiakkailleen vilpittömästi mahdollisimman hyvää palvelua.

5.2 Yleisimmät virheet

Tarkasteltaessa yleisimpien virheiden taulukkoa (liite 1) huomaamme, että suurimman osuuden tuo lopputarkastuksen puuttuminen työmääräykseltä tai että lopputarkastusriviä ei ole kuitattu. Tämä on tärkeä tehdä, koska muutoin auto saattaa päätyä asiakkaalle asti ilman että lopullista tarkastusta on tehty, ja sen jälkeen mahdolliset virheet jäävät asiakkaan huomattaviksi. Seuraava osuus muodostuu siitä, että vikamuistia ei ole kuitattu, ja mahdollisesti mittaristossa saattaa palaa jokin merkkivalo sen seurauksena. Vikamuistinlukua tarvitaan kaikissa autoissa 2007 vuodesta ylöspäin, joissa joudutaan irrottamaan esimerkiksi ajovaloja, takavaloja, ovia tai peruutustutkien antureita.

Mittarilukeman puuttuminen työmääräyksestä on osana VV-autotalojen omaa laadunvalvontaa ja tällä ei näin ollen ole merkitystä asiakkaalle, mutta se kuvastaa osana työntekijän huolellisuutta. Työmääräykseen kirjatut ajokilometrit kirjoitetaan tietokoneelle ja ne jäävät näkyviin lopulliseen laskuun. Laadusta huolehtimiseen kuuluu tarkastaa että osien istuvuus on kunnollinen, värisävy on oikea, maalipinnassa ei ole epätasaisuuksia eikä sumu, tai teippirajoja ja että auto on puhdas. Varmistamalla nämä kaikki asiat jo ennen auton luovutusta asiakkaalle, on korikorjaus suoritettu ja tarkastettu parhaalla mahdollisella tavalla.

Kuten huomataan, koko korikorjauksen prosessin aikana merkittäviä muutoksia olisi mahdollista saavuttaa jo pelkällä huolellisuuden lisäyksellä sekä itsekriittisemmällä laadunvalvonnalla.

6 LAATUUN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Asiakkaalla on aina jonkinlainen mielikuva korjaamosta, kun hän saapuu sinne, oli sitten kyseessä pieni monimerkkikorjaamo tai iso merkkikorjaamo. Työntekijöiden tehtävä korikorjaamolla on tehdä kaikkensa, että asiakkaan käsitys juuri omasta korjaamosta vahvistuu ja kääntyy positiivisempaan suuntaan. Pienet asiat vaikuttavat usein ratkaisevasti asiakkaan mielikuvaan korjaamosta. Asiakasta pitää pystyä palvelemaan välittömästi, kun hän saapuu korjaamolle. Tämä toimii kiitettävästi korikorjaamon osalta, koska työnjohtajat ovat hyvässä yhteisymmärryksessä ja töiden vastaanottoa on jatkuvasti joku työnjohtajista valvomassa.

Haastatelluista työnjohtajista olivat kaikki samaa mieltä siitä, että suurin laadun heikentäjä tällä hetkellä on liian tiukat aikataulut korjausten suhteen. Töitä otetaan vastaan täyden miehityksen mukaan mutta käytännössä harvoin kaikki mekaanikot ja maalarit ovat paikalla samanaikaisesti. Koska työtaakkaa on niin paljon, tulee tarve käyttää alihankkijoita ja tällöin kaikkia vastaanotettuja töitä ei voida kontrolloida hallitusti.

Tilapäisesti apua työtilanteeseen on saatu muilta pääkaupunkiseudun VV-autotaloilta, mutta on paljon asiakkaita, jotka haluavat käyttää juuri Espoon toimipistettä korikorjaamonaan. Espoon toimipisteen korikorjaamolla on tällä hetkellä myös kaikkein suurin korjausjono, ja uudet varaukset saattavat siirtyä jopa viikkojen päähän ajanvarauksesta.

Seuraava laatuun vaikuttava asia on auton vaurioiden tarkastaminen ja työtillauksen tekeminen. Koska juuri asiakas toimii työn tilaajana, niin asiakkaalta on myös varmistettava kaikki asiat joita hän toivoo tehtävän korikorjaamolla. Korikorjaamolla tulee usein esiin sellaisia tilanteita, että kun asiakas tulee näyttämään autonsa vauriokohtaa korjaamolle, löytyy autosta myös jotain ylimääräistä työtä, toinen vaurio tms. jonka asiakas haluaa korjattavan samalla.

Vauriosta riippuen tämä saattaa jopa kaksinkertaistaa alun perin sovitun työmäärän niin työnjohtajalle kuin mekaanikollekin. Jos näitä ei kirjata ja tehdä ja auto tulee siihen vaiheeseen, että se luovutetaan jo asiakkaalle, tuntee asiakas itsensä petetyksi. Nämä

sovitut lisätyöt saattavat myös unohtua työnjohtajalta, jos asiakas vaikka ilmoittaa lisätöistä jälkeempään puhelimitse. Seuraava ja näkyvin laatuvaikutelma syntyy korjaamohallissa. Mekaanikon tehtävä on noudattaa työmääräyksessä lukevia töitä ja korjauskustannuslaskelmaa. Tästä poikkeaminen on suurin laatua huonontava asia tällä hetkellä korjaamolla. Työmääräyksiä ei lueta tarpeeksi huolellisesti ja sovittuja töitä jää tekemättä.

Jos autossa on keskisuuret tai laajat korjaukset, saattaa työmääräys olla useamman sivun pituinen, ja tällöin mekaanikon tulee lukea se erityisen huolellisesti. Jos auto ehtii mennä jo maalarille asti eikä hankään huomaa asiaa, tulee epäonnistuminen. Työmääräyksissä käytetään jo työtilausta tehdessä tarkistettu-riviä, jonka työnjohtaja allekirjoittaa autopeltiseppän saadessa työn valmiiksi.

Tässä vaiheessa on viimeinen mahdollisuus huomata jos jos jotain on jäänyt tekemättä, kun työnjohtaja kuittaa työmääräyksen. Tosin jos tekemätön kohde on suurempi, esimerkiksi jonkin pintapellin painauma, ja autoon on ehditty oikaista ja maalata jokin toinen vauriokohta, tarkoittaa se sitä että autoa olisi purettava lisää oikaisua ja maalausta varten ja maalattava uudestaan. Tämä toki onnistuu, mutta se vie lisää aikaa niin paljon, että se usein jää hoitamatta.

Jokainen maali vaatii oman osaamisensa, jotta työjälki olisi yhtä sujuvaa. Volkswagen Center Espoon korikorjaamolla oli jokin aika sitten toisen maalinvalmistajan tuotteita, ja silloin huomattiin, että korikorjaamon pullonkaulaksi muodostui maalaamo, koska automaalarit eivät olleet tottuneet maalaamaan uudella maalilla, jolloin osia piti maalata useampaan kertaan, mikä kulutti merkittävästi sitä aikaa jota autolle oli varattu korjaamolla. Kun kyseessä on tavallisimmat maalin sävyt ja värit, joita käytetään päivittäin, ei tällaisiin virheisiin ole varaa. Laadunvalvonnassa huomautettavaa löytyy useammin maalaamon puolelta kuin esikäsitteystä. Laatua syntyy, kun kaikki toimivat yhtenäisellä, sovitulla tavalla.

6.1 Asiakastyytyväisyyden mittaus

Volkswagen Center Espoo huoltokorjaamon ja korikorjaamon asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään Customer Satisfaction Survey, CSS -nimikkeellä.

Asiakaspalautteen tuloksia verrataan koko maan liikkeiden keskiarvoon ja yhtä suurien liikkeiden tuloksiin. Asiakaskyselyt raportoidaan liikkeille kuukausittain.

Joulukuun aikana VV-autotaloissa on otettu käyttöön puhelinpalvelu, joka lähettää korjauksen jälkeen asiakkaalle tekstiviestin, ja asiakkaalla on mahdollisuus vastata maksuttomasti tekstiviestiin asiakaspalautteella. Tällä tavoin asiakaspalautteet voidaan kohdistaa paremmin ja asiakkaaseen saadaan parempi kontakti. Kyselyllä saadaan tuotua esiin, millaisen mielikuvan korjaamokäynti on jättänyt asiakkaaseen. Tämä on tärkeää tietoa korjaamolle, kun myynninedistämiseen käytetään asiakaspalvelua.

Aikaisemmin palautteen antaminen on onnistunut vain VV-auton internetsivuilla.

Uuden puhelinpalvelun avulla palautteet tulevat suoraan työnjohtajan nähtäväksi ja niihin on mahdollista vaikuttaa. Mikäli palautteessa on huomautettavaa korjaamolle, työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja selvittää asian. Tämä kertoo asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja että hänet pyritään pitämään tyytyväisenä.

6.2 Laadun parantaminen

Laadun parantaminen tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla voidaan asettaa ja saavuttaa uusia laatuun liittyviä tavoitteita. Korikorjaamalla helpoin laadun parannuskeino syntyy pysymällä korjausaikataulussa ja suorittamalla työ sovitussa ajassa. Suurin osa reklamaatiosta tulee juuri aikataulujen venymisestä. Joko sovittu korjausaika ylittyy tai sitten tai sitten asiakasta ei ole informoitu ajoissa korjauksen viivystymisestä. On ymmärrettävää, että asiakkaat hermostuvat epätietoisuudesta korjauksen suhteen, koska korjausajan ylittäminen aiheuttaa uudelleenjärjestelyjä myös asiakkaalle.

Valmista autoa saattaa viivyttaa korjaamalla myös se, että laskutuslupaa ei ole saatu vakuutusyhtiöltä. Tämä tosin on jo aika hyvin hoidettu korjaamalla, ja tapaukset ovat olleet yksittäisiä. Ilman aloituslupaa korjausta ei aleta edes tehdä, eli aloituslupa siis on aina joko vakuutusyhtiöltä tai asiakkaalta.

Mekaanikon tulee huolehtia siitä että autoa ei päästetä eteenpäin, ennen kuin joku työnjohtajista on tarkastanut auton. Mekaanikoiden tulee myös huolehtia, että jos korjauskustannuslaskelmasta löytyy korjattavaa, korjattavat asiat kirjataan laskelmaan ja se toimitetaan työnjohdolle välittömästi korjattavaksi. Näin ollen vakuutusyhtiö saa tiedon muutoksesta välittömästi ja mekaanikko saa korjauksen työaikoihin. Jos korjauksen jäljessä on ollut huomautettavaa, niin lähes kaikissa tapauksissa on puuttunut työmääräykseltä työnjohtajan tarkastus ja kuittaus. Koska Volkswagen Center Espoo on valtuutettu merkkikorjaamo, tehdään myös Volkswagenien ja Audien kori- ja maalitakuutöitä. Kaikki takuutyöt hyväksytämme maahantuojalla ja tässä olisi myös parannettavaa, niiltä osin että asiakasta pitäisi pystyä heti maahantuojan vastattua takuukyselyyn informoimaan vastauksesta.

7 ONGELMAKOHDAT

7.1 Ongelmakohdat työnjohdon näkökulmasta

Työnjohtajien haastatteluiden perusteella löytyi esiin selkeitä ongelmakohtia. Tuottavan ja tehokkaan korjaamon perusedellytyksenä on töiden hyvin ja oikein hoidettu järjesteleminen. Tätä pidetään haastavana, koska korjaamolla on jatkuva kiire.

Aikataulujen sovittaminen ja uudelleen järjesteleminen vie jatkuvasti aikaa joka tulisi hyödyntää laadunvalvontaan. Luottamuspulaa on myös havaittavissa mekaanikoiden ja maalareiden kesken. Tiedonkulku ei toimi tarpeeksi hyvin hallissa mekaanikoiden maalareiden välillä. Mekaanikoilta jää myös töitä kokoamatta ilman valvontaa. Tämä edellyttää, että työnjohdon pitää käydä tarkastamassa autoja useasti, mikä taas kuluttaa työnjohtajan aikaa. Mekaanikoiden huomattua korjauskustannuslaskelmien vaativan korjausta, työnjohtoa ei tulla välittömästi informoimaan asiasta.

Koska mekaanikoiden ja maalareiden palkkausjärjestelmä on toteutettu provisiolla, jatkuvan kiireen vuoksi syntyy huolimattomuutta, ja se näkyy hallin puolella. Työtaakan ollessa suuri kasvaa kiireen myötä myös välinpitämättömyys, ja tämä tuo huolimattomuusvirheitä. Mekaanikoilta ja maalareilta odotetaan huolellisuutta vaikkakin se veisi työaikaa. Uusintakorjaukset ovat aina korjaamolle taloudellisesti kannattamatonta toimintaa.

Laatuparametreista näkyy, että laadun heikkenemiseen suuri vaikuttaja on huolimattomuus. Etenkin maalaamon puolella tulee paljon maalipinnan korjaustöitä, jotka vaativat maalipinnan kiillottamista. Tältä vältyttäisiin, jos maalaus olisi suoritettu ensimmäisellä kerralla oikeaoppisesti. Takuutöissä on myös havaittu välinpitämättömyyttä, koska mekaanikot ja maalarit eivät koe niitä mielekkäiksi.

7.2 Ongelmakohtat mekaanikoiden ja maalareiden näkökulmasta

Mekaanikot kokevat, että aikataulujen sovittaminen töille on hankalaa, koska työt saattavat vaihdella pienistä vauriokorjauksista laajoihin, jopa useamman päivän kestäviin korjauksiin. Työnjohto kyllä järjestelee työt, mutta vaihtelu on silti suurta. Töiden vaihtuvuuden lisääntyessä katoaa rutiini ja virheiden osuus suurenee.

Mekaanikot kokevat myös, että työn suuruudesta riippumatta varaosien saanti viivästyttää töiden valmistumista. Tämä lisää huolimattomuutta koska useampi auto saattaa odottaa kokoamista keskeneräisenä. Lisäksi töille annetut ohjeajat mielletään liian pieniksi työn vaatimaan aikaan nähden. Korjaamalla on lisäksi vain yksi nosturipaikka mekaanikkoa kohden, jolloin ei pystytä saavuttamaan parasta mahdollista tehokkuutta. Lähes kaikki korjaukset ovat sellaisia, että ne vaativat nosturin, joten on mahdollista pitää vain yhtä autoa kerrallaan nosturilla.

Maalareiden mielestä maalaamo saisi olla suurempi, ja he kokevat että yksi ruiskutusammio ei ole riittävä. Autojen siirtely hallissa vie työaikaa, ja läpi ajettava kuivatusuuni poistaisi tämän ongelman. Tällä hetkellä maalarit vuorottelevat ruiskutusammion käytöstä ja heidän mielestään toinen ruiskutusammio vähentäisi kiirettä ja lisäisi näin ollen huolellisuutta. Näiden ongelmien poistaminen on kyllä hankalaa, koska rakennusta ei ole mahdollista laajentaa.

Maalareiden työhön vaikuttavat esikäsittelytiloista mekaanikoilta tulevat autot joiden oikaisutyötä ei ole tehty riittäväällä huolellisuudella, ja työn viimeistely kuluttaa näin ollen maalareiden aikaa. Kommunikointi mekaanikoiden ja maalareiden välillä koetaan heikoksi. Myös työnjohdolta toivotaan, että töiden jakaminen olisi tasapuolisempaa. Maalaamista vaikeuttaa, jos maalattavia kohteita ei ole purettu ja valmisteltu riittävästi mekaanikon toimesta. Virheitä tulee, kun oikeita värisävyjä ei löydy ja maalaus joudutaan suorittamaan toistamiseen.

7.3 Ongelmakohdat asiakkaan näkökulmasta

Kun autoa tuodaan korjaamolle, toivottavaa on, että palvelua auton ongelmiin saadaan nopeasti ja asiantuntevasti. Ymmärrettävää on, että etenkin talviaikaan korikorjaamolla on kiirettä, mutta jokaista asiakasta pitäisi pystyä palvelemaan. Maali ja koritakuu-asioissa, joissa maahantuojalle tehdään kysely, olisi suotavaa, että vastaus ilmoitetaan heti, kun vastaus on saatu. Puhelinliikenne tulisi myös hoitaa niin, että jokaiseen puheluun vastattaisiin tai että puhelut ohjautuisivat oikeaan paikkaan. Turhautuneisuus tulee nopeasti jos puhelimeen, ei kukaan vastaa eikä kukaan soita takaisinpäin.

Luvattu valmistumisaika täytyy pystyä pitämään, ja siitä pitää ilmoittaa jos se venyy. Monilla on käytössään myös sijaisauto, ja siitä kustannukset tulevat asiakkaalle. Lisäksi autonvuokrausliike on kiinnostunut koska asiakas palauttaa vuokra-auton. Korjauksesta valmistuneen auton täytyy olla puhdas, jotta siitä voi havaita, että korjaus on suoritettu asianmukaisesti, vaihdetut osat sopivat autoon ja että värisävy on oikea. Jos autoon on pyydetty tekemään lisätöitä, esimerkiksi polttimon vaihto, täytyy myös työnjohtajan mainita erikseen pyytämättä, että kyseinen toimenpide on suoritettu. Jos joitain lisätöitä on tehty pyytämättä, niin niiden ilmoittamisesta ei tulisi jättää missään vaiheessa siihen, kun valmista autoa noudetaan ja lisätöistä pyydetään maksua. Jos auton korjaustoimenpide on ollut sellainen, että se on vaatinut sisäverhouksen purkua, kiinnitty huomio myös siihen, onko verhoilussa likaisia sormenjälkiä.

Maali ja koritakuukorjauksissa autosta tulee saada korjatusta kohdasta uutta vastaava. Koska maksajana on tehdas tai maahantuoja, korjausta saatetaan vähätellä, mutta asiakkaan näkökulma on kriittisempi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Laadunvalvonnan kehittämisellä oli tarkoitus löytää ehdotuksia joilla korikorjaamon tehokkuutta voidaan parantaa. Työssä tarkasteltiin, miten laadunvalvontaa on suoritettu aikaisemmin ja millaiset ovat olleet tulokset. Korikorjaamon työntekijöiltä saatu tieto on arvokasta ja sitä tulisi hyödyntää kehitettäessä laatua paremmaksi. Työn laadun ei tulisi heikentyä, vaikka työtaakka olisi suuri. Korjaamon työtilanne ei saisi heijastua asiakkaalle heikentyneenä laatuna. Jokainen työ tulisi suorittaa samanlaisella huolellisuudella, vaikka uusia töitä olisi jonossa.

Monet muutokset syntyvät pienistä teoista, mutta niiden vaikutukset voivat olla suuret. Yhtenäisemmällä työskentelyllä on mahdollisuus saavuttaa koko korikorjausprosessissa helpommin ja nopeammin haluttu lopputulos. Laadunvalvonnan lisäksi asiakastyytyväisyysmittaukset kertovat, kuinka hyvin korjausprosessi on onnistunut. Helpoimmalla tavalla pitää asiakkaat tyytyväisinä on pysyä aikataulussa, joka on luvattu korjauksen ajanvarausta tehdessä tai korjausta aloitettaessa.

Asiakkaiden aikataulutoivomukset on otettava huomioon, mutta korjauksen suorittamista niiden perusteella on usein lähes mahdotonta suorittaa. Aikatauluista kiinnipitäminen ja asiakkaalle informoiminen korjauksen kulusta ovat keinoja joilla työnjohto voi vaikuttaa korjauksen onnistumiseen.

Aloitus- ja laskutuslupien tulee olla hoidettuna ja kunnossa jo ennen auton tuloa korjaamolle. Tällä tavoin korjaus voidaan aloittaa välittömästi, kun auto on saapunut korjaamolle ja auto on myös valmis luovutettavaksi heti, kun työ on saatu päätökseen.

Mekaanikoilta ja maalareilta vaaditaan kriittisempää laadunvalvontaa, ja virheisiin on puututtava heti. Kommunikointi on pystyttävä toteuttamaan tavalla, jolla ei pääse syntymään epäselvyyksiä. Työt on hoidettava tavalla, joka ei aiheuta lisätöitä prosessin edetessä. Mekaanikoilta vaaditaan myös huomion kiinnittämistä siihen miten työt valmistuvat, ilman että siitä erikseen huomautetaan. Työnjohtoa on informoitava riittävästi, jotta asiakas pystytään pitämään tietoisena korjauksen kulusta.

Kun työnjohtaja tulee halliin tarkastamaan valmiin auton, voi hän myös tässä vaiheessa tarkastaa auton lisäksi että työmääräykseen on merkitty tarvittavat kohdat ja ajokilometrit on korjattu. Mikäli näitä on laiminlyöty, mekaniikko suorittaa puuttuvat toimenpiteet ennen kuin työnjohtaja hyväksyy työmääräyksen.

Seuraavien kuukausien aikana on tarkoitus hyödyntää työssä esiin tulleita kehitysehdotuksia ja näin ollen pyrkiä parantamaan korikorjaamon laatua.

Lähteet

- [1] Moottoriajoneuvojen korjausehdot. Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE). Akl-palvelu Oy. 1.1.2007.

- [2] Autoalan keskusliiton toimintaohje vauriokorjaamoille, vahingon haltuunotto sekä sähköisen vahinkotarkastuksen ja vaurioanalyysin toimintaohje.

- [3] VV-autotalot Oy korikorjausohje, Kim Nyman.

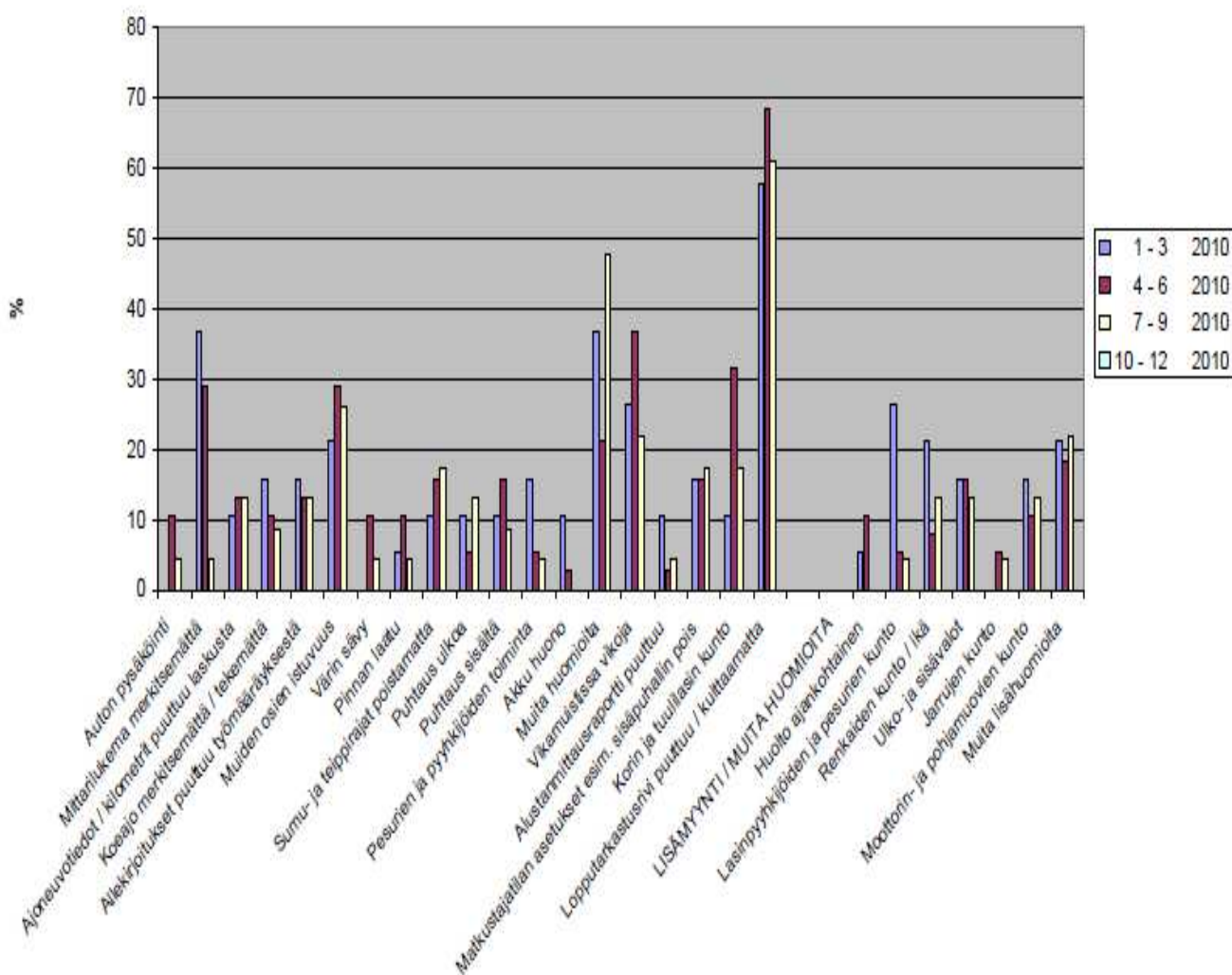
- [4] VV-autotalot korikorjausraportti 2010.

- [5] Kesko Oy [verkkodokumentti, viitattu 10.1.2011].
Saatavissa: <http://kesko.fi>.

- [6] AKL[verkkodokumentti, viitattu 10.1.2011].
Saatavissa: <http://akl.fi>.

Korikorjauksen yleisemmät virheet

Yleisimpien virheiden osuudet tarkastetuissa autoissa



Korikorjaus 2010

Korikorjauksen työnlaadun tarkastuslomake

Toimipiste _____
 Automerkki _____
 Päivämäärä _____
 Rekisterinumero: _____
 Korimekaanikko _____
 Maalari _____
 Muu mekaanikko _____
 Tarkastaja _____
 Tehty korjaus _____

VV-Autotalot Oy

Pistemäärä / 10

Mekaanikot / 6

Työnjohtaja / 2

Pesula / 2

Työmääräys (työnjohtaja)

Avainkortti
 Asiakastiedot
 Puhelinnumero
 Ajoneuvotiedot
 Työvaiheet
 Allekirjoitukset
 Lopputarkastus

Osien istuvuus

Ovien säädöt
 Konepellin säätö
 Takaluukun säätö
 Muiden osien istuvuus

Maalaus

Pohjatyöt
 Värin sävy
 Pinnan laatu
 Värin peitto
 Häivytyt
 Sumurajat / teippirajat

Puhdistus

Puhtaus ulkoa
 Puhtaus sisältä
 Puhtaus vanteet
 Puhtaus moottoritila
 Auton pysäköinti

Kokoonpano ja viimeistely

Valot ja äänimerkki
 Pesurit
 Akku
 Jäähdytysneste
 Järjestelmätesti
 Rengaspaineet
 Alustanmittausraportti
 Matkustajatilän asetukset
 Korin ja tuulilasin kunto
 Muita huomioita
 Mittarilukema
 Koeajo

Havainnot

Tarkastajat: _____



Lisämyynti ja muita huomioita:

Huolto ajankohtainen Akun kunto / ikä
 Maalipinnan kiillotus Jarrujen kunto
 Lasinpyyhkijöiden ja pesurien kunto Moottorin- ja pohjamuovien kunto
 Ulko- ja sisävalot Pölykapselit / pulttien suojat
 Renkaiden kunto / ikä Keskuslukitus / lukkosylinterit

Rekisterinumero:

Muita lisähuomioita

kpl huomiota !

Havainnot