

Opinnäytetyö (AMK)
Auto- ja kuljetustekniikka
Autotekniikka
2013

Jaro Dahlman

KORJAAMON KEHITTÄMINEN

– Käyttöauto Oy, Porin toimipiste



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Autotekniikka

2013 | Sivumäärä 33

Ohjaaja: Vesterinen Kalevi

Jaro Dahlman

KORJAAMON KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön aiheena on tutkia Käyttöauto Oy:n Porin toimipisteen korjaamon kehittämismahdollisuuksia. Tavoitteena on kehittää korjaamon ydinprosessia ja toimintaa. Kehittämismahdollisuuksia tutkiessa täytyy tutustua korjaamon toimintamalleihin ja ydinprosessiin. Ydinprosessissa on seitsemän eri vaihetta. Ne kattavat ajanvarauksesta aina jälkiseurantaan asti. Ydinprosessin toimivuus on elintärkeä toimivalle korjaamolle.

Opinnäytetyön aineistona käytettiin asentajien ja huoltoneuvojen tyytyväisyyskyselyä sekä kirjoittajan omia työkokemuksia. Kyselyn avulla selvitettiin, mitkä ovat työntekijöiden mielestä parannusta vaativia kohteita, sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä ydinprosessin toimivuuteen. Kehittämiskohteiden selvittämiseksi haastattelin myös Porin toimipisteen laadunvalvojaa, joka työssään seuraa prosessin onnistumista.

Kyselyn ja haastattelun vastausten perusteella isoimmat kehityskohteet olivat huoltoneuvojen työajan riittävyys ja parkkipaikkakortin puuttuminen. Tyytyväisyyskyselyn perusteella tuli myös muita pienempiä kehittämissuhteita, esimerkiksi ongelmat huollon ajanvarausjärjestelmän kanssa ja työmääräyksen puutteet, kuten allekirjoitusten puuttuminen.

ASIASANAT:

huollon ydinprosessi, korjaamo, kehittäminen, tyytyväisyyskysely

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme | Specialisation

2013 | 33 pages

Instructor: Vesterinen Kalevi

Jaro Dahlman

DEVELOPMENT OF THE GARAGE

The subject of the thesis is the study of possible developments in the Pori unit of Käyttöauto Ltd. The objective is to develop the core process and activities of the garage. While examining the development opportunities one must get to know the operations and core process of the garage. The core process has seven stages that cover the process from booking the appointment to post monitoring. A functional core process is vital to an efficient garage.

Materials used for the thesis include a questionnaire for mechanics and service advisors and the writers own personal work experiences. The questionnaire was used to assess employees' views of possible improvements and satisfaction with the functions of the core process. The quality manager of the Pori unit was also interviewed to help assess development targets. His job is to monitor the efficiency of the process.

Based on the questionnaire and interview, the biggest issues were the insufficient work time of the service advisors and the missing of parking lot card. The questionnaire also pointed out some other minor suggestions like problems with the reservation system and deficiencies in the work order like missing signatures.

KEYWORDS:

service, core process, garage, development, questionnaire

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	7
1 JOHDANTO	8
2 KÄYTTÖAUTO OY	9
3 KORJAAMON YDINPROSESSI	10
3.1 Ajanvaraus	12
3.2 Valmistelevat työt	13
3.3 Työn vastaanotto ja työmääräys	14
3.4 Korjaus- ja huoltotoimenpiteiden suorittaminen	15
3.5 Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu	16
3.6 Auton luovutus ja laskuttaminen	18
3.7 Jälkiseuranta	19
4 KYSELYN LAATIMINEN	20
4.1 Asentaja kysely	20
4.2 Huoltoneuvoja kysely	20
5 KYSELYN TULOKSIEN JA HAASTATTELUN ANALYSOINTI	21
5.1 Tyytyväisyyskysely asentajat	21
5.1.1 Työmotivaatio	21
5.1.2 Varaosien toiminta	22
5.1.3 Huoltoneuvojen toiminta	22
5.1.4 Työlle varattu aika	22
5.1.5 Työmääräyksen selkeys	23
5.1.6 Työympäristö	23
5.1.7 Käytössä olevat työkalut / diagnoosilaitteet	23
5.1.8 Työn vaativuus	23
5.2 Tyytyväisyyskysely huoltoneuvojat	24
5.2.1 Työmotivaatio	24
5.2.2 Varaosien toiminta	25
5.2.3 Asentajien toiminta	25
5.2.4 Työympäristö	25
5.2.5 Työajan riittävyys	25

5.2.6 Työilmapiiri	25
5.2.7 Huva:n toiminta	26
5.2.8 Muut työhön liittyvien ohjelmien toiminta	26
5.3 Laadunvalvojan haastattelu	26
6 KEHITYSEHDOTUKSET	28
6.1 Varaosat	28
6.2 Huoltoneuvojat	28
6.3 Työmääräys	28
6.4 Parkkipaikkakortti	29
6.5 Työajan riittävyys	30
6.6 Huollon ajanvarausjärjestelmä	30
7 YHTEENVETO	32
LÄHTEET	33

LIITTEET

- Liite 1. Työtilauksen malliesimerkki
- Liite 2. Työmääräyksen malliesimerkki
- Liite 3. Lisälehtiön malliesimerkki
- Liite 4. Kyselylomake asentajat
- Liite 5. Kyselylomake huoltoneuvojat

KUVAT

Kuva 1. Käyttöauto Oy, Pori	9
Kuva 2. Asentajien lokerikko	15
Kuva 3. Valmiit työmääräykset	17
Kuva 4. Parkkipaikka- ja pesukortti	30

KUVIOT

Kuvio 1. Korjaamon ydinprosessi	10
Kuvio 2. Ydinprosessiin vaikuttavat tekijät	11

TAULUKOT

Taulukko 1. Asentajien tyytyväisyys	21
Taulukko 2. Huoltoneuvojen tyytyväisyys	24

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)

Elsa	Huollon apuohjelma, jossa on korjausohjeita, nähdään ajoneuvon tarkat tiedot, huoltohistoria, avoimet laadunparannuskampanjat ja tulostetaan huoltoselostus huoltoon varten.
Huva	Huollon ajanvarausohjelma
CD400	Laskutusjärjestelmä
Saga	Huollon ohjelma, jolla käsitellään takuu asioita.
Kaista	Huoltoneuvojan apuohjelma, joka sisältää huoltoneuvojan työpöydän.
Liikkumisturva	Määräaikaishuoltoon sisältyvä palvelu, joka on voimassa huollon välisenä aikana. Voimassaolo vaatii merkkiliikkeen huollon. Sisältää hinauksen ja mahdollisen vaihtoehtoisen liikkumistavan, jos ajoneuvoon tulee tekninen vika ja jättää tielle.
CSS	Asiakastytytvyisyyskysely, jota valvoo maahantuonti.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Käyttöauto Oy:n Porin toimipisteen huollon toimintaa ja sen ydinprosessia. Tarkoituksena on tehdä kysely asentajille ja huoltoneuvojille, jotta selviää mitä ongelmakohtia korjaamalla esiintyy. Kyselyn laatimiseen käytän omia työkokemuksia sekä asentajana että huoltoneujana. Tavoitteena on selvittää mitä kehityskohteita korjaamosta löytyy, sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä ydinprosessiin.

Opinnäytetyössä käydään läpi huollon ydinprosessi ja toimintamalli. Ydinprosessissa on seitsemän eri vaihetta. Vaiheet käsittävät aina ajanvaruksesta luovutukseen ja jälkiseurantaan asti. Huollon ydinprosessin toimivuus on elintärkeä toimivalle korjaamolle.

Selvittääkseni kehityskohteita ja asentajien tyytyväisyyttä laadin tyytyväisyyskyselyn, jossa on kaksi eri osiota. Tyytyväisyyskysely sisältää tyytyväisyyskyselyn sekä vapaasanaosion, jossa työntekijä saa itse antaa ehdotuksia.

Opinnäytetyön kehitysehdotuksia on tarkoitus käyttää lähitulevaisuudessa Porin toimipisteessä. Vaikka korjaamon ydinprosessissa ei ole ollut varsinaisia ongelmia, sitä voidaan aina parantaa, jotta prosessista saadaan mahdollisimman onnistunut kokonaisuus.

2 KÄYTTÖAUTO OY

Seinäjoen Käyttöauto Oy perustettiin vuonna 1970 Jaakko ja Kaisu Viitalan sekä Viljo ja Arja Kuismasen toimesta. Vuonna 1972 Seinäjoen Käyttöauto Oy:n koko osakekanta siirtyi toimitusjohtaja Jaakko Viitalan omistukseen. Nykyään toimitusjohtajana toimii Jaakko Viitalan poika Jyrki Viitala. Sukupolvenvaihdos tapahtui vuonna 1988. Tällä hetkellä yrityksellä on 13 toimipistettä ja edustus 20 automerkin kanssa. Toimipisteet sijaitsevat Alavudella, Alajärvellä, Jyväskylässä, Kauhajoella, Kokkolassa, Närpiössä, Porissa, Raumalla, Tampereella, Vaasassa ja Seinäjoella. Vaasassa ja Seinäjoella on molemmissa kaksi toimipistettä. (kayttoauto.fi)

Käyttöauto lukuina:

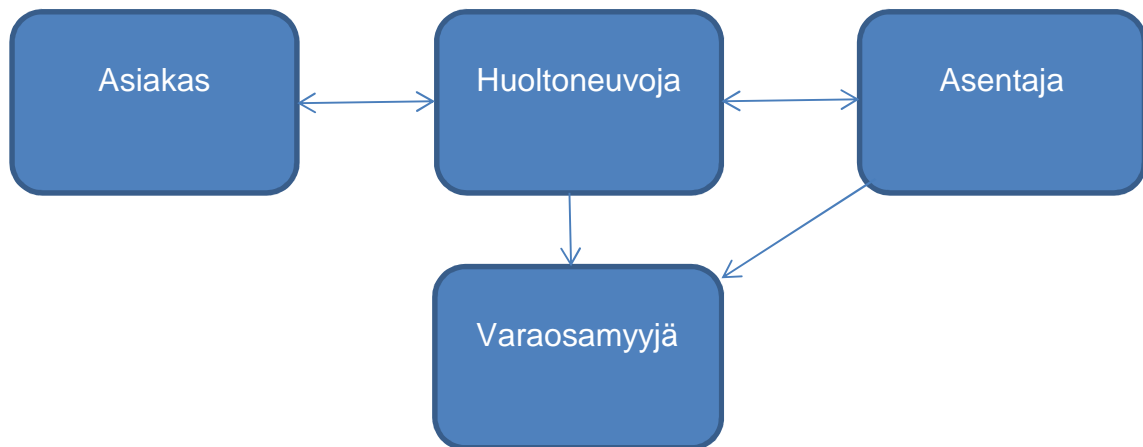
- 13 toimipistettä
- 20 automerkin edustus
- Yli 500 työntekijää
- Liikevaihto 288 miljoonaa euroa vuonna 2011

Porissa Käyttöauto Oy aloitti toimintansa vuonna 2010, kun yritys osti Automarkku Oy:n toimipisteen. (Kuva 1.) Porin toimipisteessä myydään ja huolletaan Volkswagen sekä Audi hyötyajoneuvoja ja henkilöautoja. Seat-merkin edustus Poriin saapui Tammikuussa 2013. Tällä hetkellä korjaamossa työskentelee neljä huoltoneuvojaa, hallityönjohtaja, takuukäsittelijä, neljä varaosamyymää ja 14 asentajaa, joista kaksi on peltiseppiä ja yksi varustelija / vaihtoautotarkastaja. (kayttoauto.fi)



Kuva 1. Käyttöauto Oy, Pori.

3 KORJAAMON YDINPROSESSI

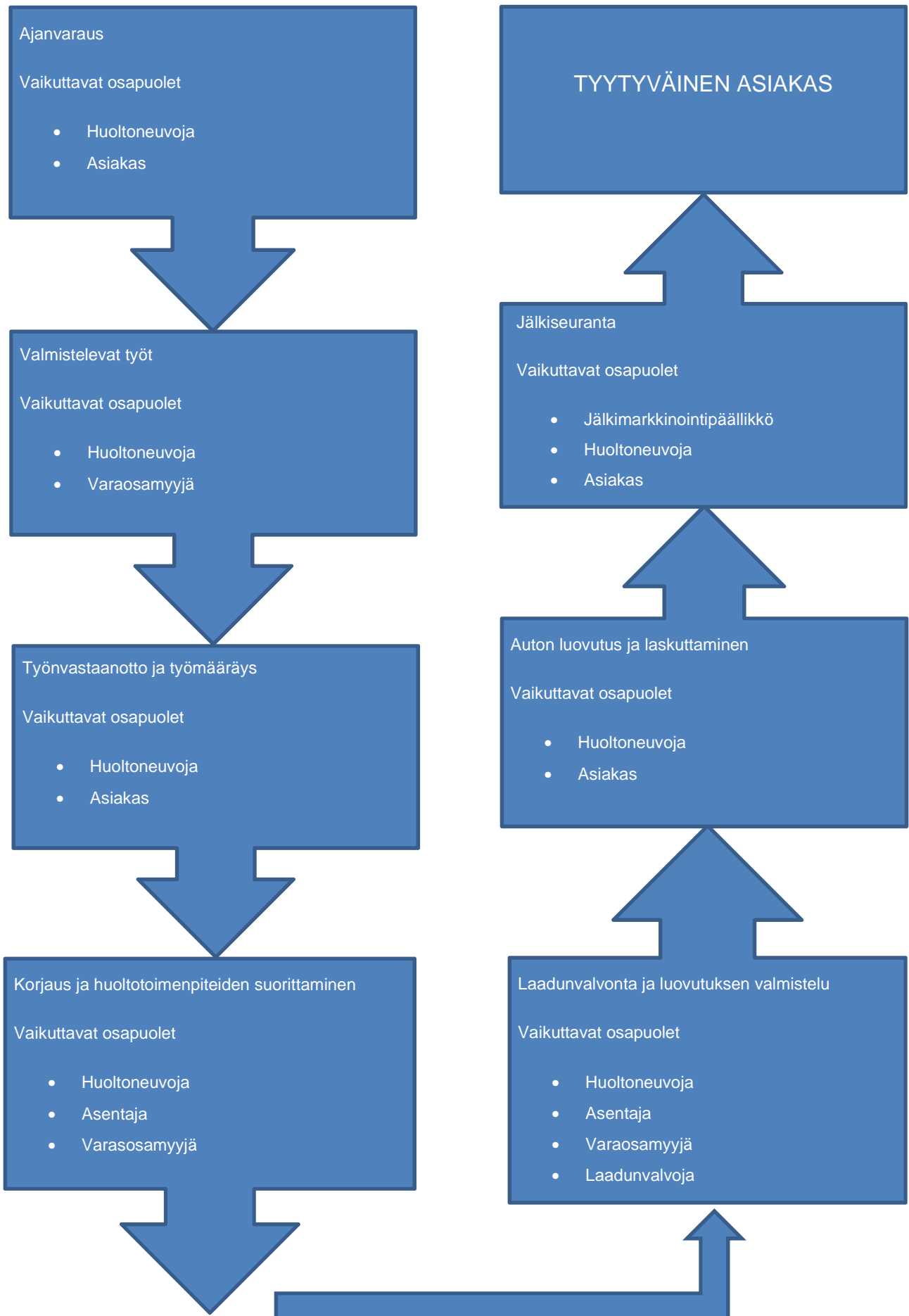


Kuvio 1. Korjaamon ydinprosessi.

Huollon ydinprosessi kuvaa jokapäiväistä työtilannetta korjaamolla. Prosessissa on seitsemän vaihetta, jotka ovat:

- Ajanvaraus
- Valmistelevat työt
- Työn vastaanotto ja työmääräys
- Korjaus ja huoltotoimenpiteiden suorittaminen
- Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu
- Auton luovutus ja laskuttaminen
- Jälkiseuranta

Ydinprosessin tarkoituksena ja tavoitteena on varmistaa työvaiheiden kattavuus ja laadukkuus. Useimmille asiakkaille huollon laatu on yhtä tärkeää kuin tuotteen laatu. Prosessilla yritetään myös välttää uusintakorjauksia ja pyritään hoitamaan huolto / korjaukset kerralla kuntoon. Huolto siis vaikuttaa yhä suuremmissa määrin asiakkaan auton ostopäätökseen. Jälkimarkkinointi on myös huomattava osa koko yrityksen liikevaihdosta, joten huollon laatu on merkittävä toiminnan kannalta. Jälkimarkkinointiin kuuluu auton oston jälkeiset toiminnot huollon, korjauksen, varustelun ja varaosien myynnin. (VV-auton itseopiske-
luohjelma. 2013.)



Kuvio 2. Ydinprosessiin vaikuttavat tekijät.

3.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus voidaan tehdä puhelimitse, internetin välityksellä tai asiakas voi henkilökohtaisesti tulla varaamaan huoltoa / korjausta paikanpäälle. Aikaa varatessa huoltoneuvojan täytyy pitää keskustelun rakenne selvänä ja kuunnella asiakasta tarkasti, jotta saadaan kaikki autossa esiintyvät ongelmat ja toivomukset kirjattua ylös työtilaukseen. (Liite 1.) Varausta tehtäessä täytyy huomioida, että jokainen tilaus on erilainen. Tilaus täytyy käsitellä oikein, tässä auttaa tilaustyyppien arviointi. Tilaukset voidaan luokitella kolmeen eri tilaustyyppiin.

Tyypit ovat:

- Pientilaus, jossa uusintakorjauksen riski on minimaalinen. Nopea ja yksinkertainen huoltotoimenpide.
- Vakiotilaus, yleensä normaali määräaikaishuolto tai vastaava suhteellisen helppo korjaustyö.
- Diagnoositilaus, jossa uusintakorjauksen riski erittäin suuri. Vian hakua, vaatii hyvin koulutettuja mekaanikkoja / vianhakijoita.

Ajanvaraustilanne on tärkeä, koska siinä annetaan asiakkaalle ensivaikutelma. Siksi ajanvarausta varten täytyy sisäistää tietyt vaiheet, jottei mitään unohdu kiireellisenäkään hetkenä.

Tätä varten on luotu lista mitä tarvitsee muistaa ja kysyä:

- Ajoneuvotietojen varmistus.
- Asiakastietojen varmistus, nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.
- Laadunparannuskampanjoiden tarkastus ELSA ohjelmasta.
- Lisätöiden tarjoaminen ja kysyminen.
- Korvaavan liikkumistavan tarjoaminen. Korvaava liikkumistapa tarkoittaa sijaisautoa tai esim. sijaispyörää.
- Saapumistarkastuksen tarjoaminen. Tarkastus on pienimuotoinen ajoneuvon läpikäynti mekaanikon kanssa kun ajoneuvo on nosturilla.

- Varmistetaan aika asiakkaan kanssa.
- Muistutetaan asiakasta ottamaan auton huoltokirjan mukaan ja jos asiakas on halunnut sijaisauton niin myös ajokortti.

(Audi top service. 2008.)

3.2 Valmistelevat työt

Valmistelevien töiden tarkoitus on uusintatöiden minimoiminen ja mahdollisimman kattava valmistelu. Valmisteleviin töihin kuuluu pääsääntöisesti varaosien varaus / tilaus, korvaavan liikkumistavan hankinta ja mahdollinen tekninen kysely maahantuonnista, jos kyse on erikoisesta viasta.

Kun ajanvaraustilanne on päättynyt, niin alkaa ensimmäinen vaihe valmistelemissä töissä. Huoltoneuvoja katsoo, minkälainen työtilaus on kyseessä ja laittaa tilauksen oikean väriseen muovitaskuun. Muovitaskuja on neljää eri väriä ja työtilaukset jaetaan sen mukaan millaisesta työtilauksesta on kyse. Jos kyseessä on diagnoositilaus, niin käytetään keltaista muovitaskua. Vakiotilauksessa käytetään läpinäkyvää taskua ja jos auto on tuotu pihaan hinausautolla tai on ajo-kyvytön, niin muovitasku on väriltään sininen. Uusintakorjauksia varten on myös oma muovitasku, jonka väri on punainen. Näin uusintakorjaukseen osaa varautua paremmin. Kun työtilauksen on laitettu erivärisiin muovitaskuihin, huoltoneuvojat ja mekaanikot huomaavat minkälaisesta työtilauksesta on kyse. Keran viikossa pidetään hallityöjohtajan ja vianhakijamekaanikkojen kanssa pala- veri, jossa otetaan kaikki seuraavan viikon diagnoositilaukset tarkasteluun. Tämä tehdään sen takia, jos mekaniikoille tulisi mieleen vastaavia tapauksia ja osattaisiin varata / tilata tarvittavia varaosia.

Diagnoositilauksessa valmistelevat työt ovat varaosien kannalta erittäin vaikeita, koska ajoneuvo ei ole vielä käynyt korjaamalla vianhaussa. Yleensä näissä tilanteissa olemme pyytäneet asiakkaita pikahuoltoon, jossa luetaan vikamuisti ja

saadaan jonkinmoinen käsitys missä vika voi olla ja mitä osia korjaaminen mahdollisesti vaatii.

Huoltoneuvojen ja varaosamyyjien yhteistyö on erittäin tärkeä tässä prosessin vaiheessa, koska oikeiden osien varaus antaa hyvän pohjan koko korjaustoi-
menpiteelle. (Audi top service. 2008.)

3.3 Työn vastaanotto ja työmääräys

Vastaanotto alkaa jo siinä vaiheessa, kun asiakas ajaa auton huollon parkkipai-
kalle. Huollettavien / korjattavien ajoneuvojen parkkipaikat pitää olla selkeästi
merkattu, kuten myös huollon sisäänkäynti täytyy olla helposti löydettävissä.

Kun asiakas tuo ajoneuvon huoltoon työtilaus muutetaan työmääräykseksi ja
kirjataan mahdolliset lisätyöt, esimerkiksi asiakas on huomannut, että autosta
kuuluu kolinaa takapäästä. (Liite 2.) Samalla kun lisätyöt kirjataan työmääräyk-
seen, niin käydään asiakkaan kanssa läpi sovitut työt ja annetaan arvio, koska
ajoneuvon voi tulla noutamaan. Jos kyseessä on määräaikaishuolto tai vau-
riokorjaus, niin asiakkaalta on myös kysyttävä, saako ajoneuvon pestä. Asia-
kasta pyydetään vielä allekirjoittamaan työmääräys ja varmistetaan asiakkaan
puhelinnumero mistä hänet saa kiinni. Lopuksi kysytään haluaako hän kopion
työmääräyksestä, josta käy ilmi sovitut työt. Kun asiakas on luovuttanut avaimet
huoltoneuvojalle, avaimiin kiinnitetään lappu, johon merkataan asiakkaan nimi /
puhelinnumero, työmääräyksen numero ja ajoneuvon rekisterinumero.

Jos asiakas aikaa varatessa on ilmoittanut tarvitsevänsä sijaisautoa, niin huol-
toneuvoja täyttää hänen kanssaan sijaisauton käyttöluvan ja ottaa kopion käyt-
töluvasta korjaamon omiin arkistoihin. Tämän jälkeen hän saattaa asiakkaan
sijaisauton luo. Samalla huoltoneuvoja täyttää sijaisauton ajopäiväkirjan ja kat-
soo lähtökilometrit ajoneuvosta. Viimeinen vaihe ennen korjaus- ja huolto-
prosessia on asiakkaan ajoneuvon kilometrien ylöskirjaaminen ja huoltokirjan täyt-
tö. (Audi top service. 2008.)

3.4 Korjaus- ja huoltotoimenpiteiden suorittaminen

Kun työ on vastaanotettu ja asiakkaan kanssa on sovittu kaikki edellä mainitut asiat, niin työmääräys viedään asentajien lokerikkoon (kuva 2.) ja asentaja kuu-
lutetaan paikalle keskuksen kautta. Tämän jälkeen asentaja hakee työmääräyk-
sen lokerikostaan ja leimautuu työlle CD400 avulla. Seuraavaksi hän ottaa ajo-
neuvon halliin sisälle omalle nosturille ja aloittaa työmääräyksessä mainitut
huolto / korjaustoimenpiteet. (Audi top service. 2008.)



Kuva 2. Asentajien lokerikko.

Jos asentaja huomaa, että toimenpide pitkittyy tai ajoneuvosta löytyy lisää viko-
ja, hänen täytyy viedä työmääräys ja tarvittavien osien hinnat hallityöjohtajalle,
joka soittaa asiakkaalle viivästyksestä tai mahdollisesta lisäviasta. Hallityöjohta-
ja antaa asiakkaalle hinta-arvion lisätöistä ja merkitsee työmääräykseen onko
lupa saatu. Jos hallityöjohtaja on estynyt tai kiireellinen voi myös huoltoneuvoja
soittaa ja kysyä saako korjauksia tehdä. Soittajan täytyy merkata työmääräyk-
seen myös oman puumerkkinsä, jotta selviää ketä on puhunut asiakkaan kans-

sa tapauksesta. Puumerkistä selviää kuka on ollut yhteydessä asiakkaaseen ja mitä hänen kanssaan on sovittu. Tämä tehdään sen takia, jos esimerkiksi tulee kysymyksiä ajoneuvoa luovutettaessa.

Korjaus- ja huoltotoimenpiteen jälkeen asentaja käy vielä koeajolla varmistaakseen ajoneuvon toimivuuden. Näin asentaja varmistuu siitä, että huolto tai korjaus on onnistunut ja ajoneuvo on valmis luovutettavaksi asiakkaalle. (Audi top service. 2008.)

3.5 Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu

Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu vaikuttaa merkittävästi huollon laatuun ja onnistuneeseen ydinprosessiin. Tässä prosessin vaiheessa huoltoneuvojan on huolehdittava siitä, että asiakkaan kanssa sovittu työ on hoidettu asianmukaisesti ja ajoneuvo voidaan luovuttaa asiakkaalle sovitussa kunnossa. Huoltoneuvoja tarkistaa huolellisesti ajoneuvoon suoritettujen huolto- ja korjaustöiden lopputuloksen ja valmistelee työmääräyksen tai laskun valmiiksi asiakasta varten. Huoltoneuvoja kirjaa kaikki tehdyt työt ja huomiot asiakkaalle annettavaan kuittiin. Myös ne lisätyöt kirjataan, joihin asiakas ei ole antanut korjauslupaa ja varsinkin viat, jotka ovat turvallisuuteen liittyviä. Näin huoltoneuvoja, joka luovuttaa asiakkaalle ajoneuvon takaisin, tietää mitä autolle on tehty, onko jotakin jäänyt tekemättä ja miksi on jäänyt tekemättä.

Laskussa tulee olla seuraavat asiat luettavissa:

- Työvaiheet ja materiaalit eriteltynä.
- Kuitin tehneen huoltoneuvojan nimi.
- Lisätyöt tai viat / puutteet dokumentoituna.
- Liitteenä huoltotaulukot, pakokaasujen päästömittaustuloste jne.

Kun huoltoneuvoja on saanut katsottua työmääräyksen kuntoon, hän lähettää asiakkaalle viestin CD400:n avulla tai soittaa hänelle. Tämän jälkeen huoltoneuvoja vie valmiin työmääräyksen luovutettavien autojen pöydälle. (Kuva 3.) Asiakkaan saatua ilmoituksen sovittuun numeroon, että auto on

valmis, hän luultavasti lähtee pikimmiten noutamaan autoaan. Tämän takia kuitti / lasku täytyy tehdä ennen viestin lähettämistä, näin vältetään turhalta kiireeltä, eikä asiakas joudu odottamaan turhaan huoltotiskillä laskuaan. (Audi top service. 2008.)



Kuva 3. Valmiit työmääräykset.

Laadunvalvoja tarkastaa kuukaudessa tietyn määrän korjauksessa ja huollossa olleita ajoneuvoja. Jokaisella merkillä on omat tarkastukset, jotka laaduntarkastaja tarkastaa. Kaikkia ajoneuvoja, jotka menevät korjaamon läpi on mahdotonta tarkastaa, joten jokaisella merkillä on tietty määrä huoltoja ja korjauksia, joita täytyy tarkastaa kuukaudessa.

Tarkastukset menevät seuraavanlaisesti:

- Volkswagen henkilöautot, kahdeksan tarkastusta kuukaudessa. Kuusi huoltoa ja kaksi korjausta.

- Volkswagen hyötyajoneuvot, kaksi tarkastusta kuukaudessa. Yksi huolto ja yksi korjaus.
- Audi henkilöautot, neljä tarkastusta kuukaudessa. Kolme huoltoa ja yksi korjaus
- Seat henkilöautot, kaksi tarkastusta. Yksi huolto ja yksi korjaus.

Maahantuonti järjestää jokaiselle merkille oman laajan tarkastuksen kerran vuodessa, johon osallistuu maahantuonnin henkilöstöä ja laadunvalvoja. (Välimäki 2013.)

3.6 Auton luovutus ja laskuttaminen

Asiakkaan saapuessa noutamaan korjaamolla ollutta autoa huoltoneuvoja kysyy hänen nimeään tai auton rekisterinumeroa ja hakee työmääräyksen luovutettavien pöydältä. Tämän jälkeen molemmat istuvat huollon tiskin ääreen ja huoltoneuvoja alkaa käydä ajoneuvolle käytyjä toimenpiteitä lävitse. Asiakkaalle annetaan selkeä selitys mitä lasku / kuitti sisältää.

Seuraavat asiat käydään lävitse luovutettaessa ajoneuvoa asiakkaalle:

- Selvitys tehdyistä työvaiheista.
- Selvitys takuukorjauksista ja mahdollisista hyvityksistä.
- Selvitys vioista, jotka on havaittu korjaamokäynnin aikana.
- Vaihdetujen osien näyttäminen asiakkaalle jos hän on tätä erikseen pyytänyt .
- Huoltoluettelon läpikäynti.
- Läpikäynti seuraavan huollon ajankohdasta ja toimenpiteistä.
- Liikkumisturvan esittely määräaikaishuollon yhteydessä.

(Audi top service. 2008.)

3.7 Jälkiseuranta

Käyttöauto Oy Porin toimipiste käyttää kahta eri asiakastyytyväisyyskyselyä. Ensimmäinen on maahantuojan, eli VV-auton suorittama ja toinen on Käyttöauton oma tyytyväisyyskysely. Molempia kyselytuloksia seuraa jälkimarkkinointipäällikkö.

Asiakastyytyväisyys kysely (CSS) on ulkoistettu maahantuojan toimesta. Maahantuoja hoitaa kyselyjen teon ja lähettää tulokset jälkimarkkinointipäällikölle, joka aloittaa tarvittavat toimenpiteet tuloksesta riippuen. Tämän kyselyn tulokset jäävät maahantuojan arkistoon, jos korjaamo saa liian kauan huonoa palautetta maahantuonti antaa palautetta korjaamolle, että kehitystä on tapahduttava. Pahimmassa tapauksessa korjaamo menettää edustamansa merkit. Tämä tyytyväisyyskysely tapahtuu puhelimitse, jossa maahantuonnin edustaja soittaa asiakkaalle ja kyselee kysymyksiä huollon tapahtumista.

Käyttöauton oma tyytyväisyyskysely toimii tekstiviestin kautta, jossa asiakasta pyydetään arvioimaan huollonlaatu. Arviointi on 1-10, yksi on heikoin ja kymmenen on parhain. Kaikki alle kahdeksan arvosanaksi saaneet työt otetaan tarkasteluun. Seuraavaksi jälkimarkkinointipäällikkö tuo palautelapun asiaa käsittelevälle huoltoneuvojalle. Tämän jälkeen he keskustelevat täytyykö tehdä jotakin jatkotoimenpiteitä. Tarvittaessa huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle ja kysyy mikä on mennyt vikaan ja sopii asiakkaan kanssa mahdollisista hyvityksistä tai tarjouksista seuraavalla korjaamokäynnillä. Tämä tyytyväisyyskysely lähtee jokaiselle asiakkaalle tekstiviestillä. (Audi top service. 2008.)

4 KYSELYN LAATIMINEN

Päädyin tekemään kyselyn, koska niin selviää jo pidempään olleen henkilökunnan tyytyväisyys ja mielipiteet mitä pitäisi parantaa. Molemmat kyselyt toteutettiin nimettöminä, jotta saataisiin mahdollisimman paljon mielipiteitä ja ehdotuksia ydinprosessin / korjaamon ongelmakohtiin. Päätin jakaa kyselyn kahteen eri osaan, jossa ensimmäinen osa on tyytyväisyyskysely. Käytin kyselyssä arvoasteikkoa yhdestä viiteen, josta yksi oli heikko, kolmonen hyvä ja viisi oli erinomainen. Toinen osio on vapaasana osio johon asentajat ja huoltoneuvojat saavat itse kertoa näkemyksiään ja mahdollisia kehityskohteita.

4.1 Asentaja kysely

Olen itse työskennellyt asentajana Automarkku Oy:n aikana. Näin minulla oli jonkinlainen käsitys, mitä asentaja työssään tarvitsee ja mitkä tekijät vaikuttavat onnistuneeseen työsuoritukseen. (Liite 4.)

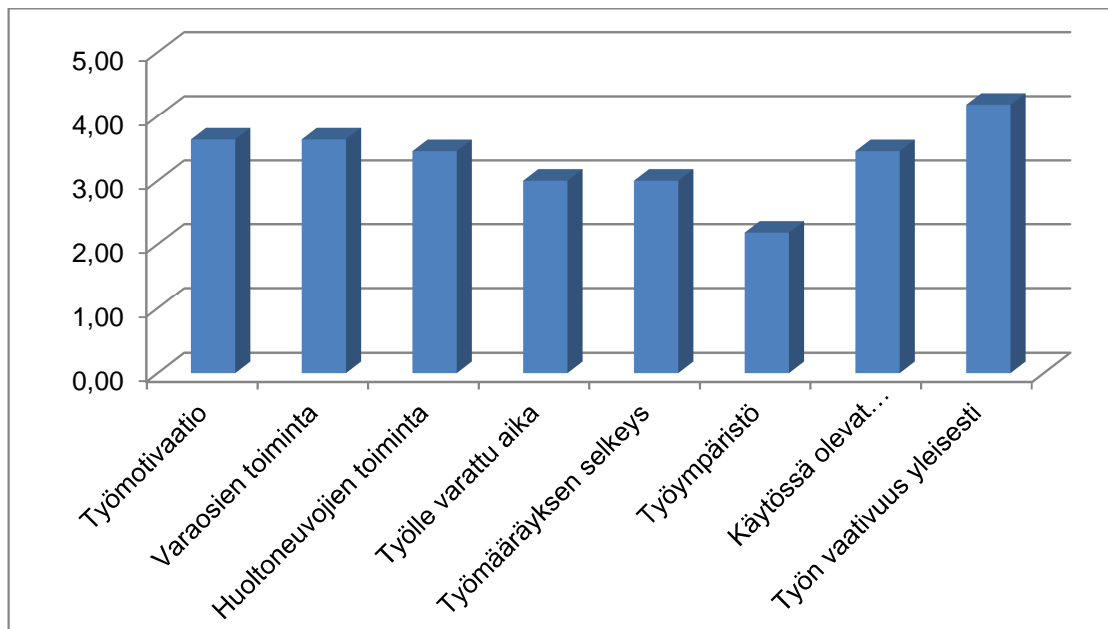
4.2 Huoltoneuvoja kysely

Päätin tehdä huoltoneuvojille, hallityönjohtajalle ja takuukäsittelijälle saman kyselyn, koska he käyttävät työssään samoja ohjelmia ja työympäristö on suunnilleen sama. Kyselyn pohjana käytin omia kokemuksia huoltoneuvojana. (Liite 5.)

5 KYSELYN TULOKSIEN JA HAASTATTELUN ANALYYSINTI

5.1 Tyytyväisyyskysely asentajat

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 11 asentajaa 14 asentajasta. Asentajien vastauksista laskettiin keskiarvo joka näkyy alla olevassa kaaviossa. (Taulukko 1.)



Taulukko 1. Asentajien tyytyväisyys.

5.1.1 Työmotivaatio

Asentajien työmotivaatio on melko hyvä. Korkea työmotivaatio on erittäin tärkeä ja sitä voi aina parantaa. Motivaatioon vaikuttaa koko huoltoprosessi ja työolosuhteet. Mitä parempi motivaatio asentajalla on työhön, sitä parempi on myös työjälki ja pienempi mahdollisuus huolimattomuusvirheisiin.

5.1.2 Varaosien toiminta

Varaosa-osaston toimintaan asentajat ovat kyselyn mukaan tyytyväisiä, vaikka muutamia kehitysehdotuksia asentajilla oli. Ensimmäinen ehdotus oli, että varastossa olisi enemmän pientarvikkeita, kuten pultteja ja muttereita, joita tarvitaan tietynlaisissa töissä. Toinen ehdotus oli, että varaosamyyjät olisivat aktiivisemmin palvelemassa asentajia, jottei heidän tarvitse odottaa ja työt edistyisivät nopeammin. Viimeisenä he ehdottivat, että varaosien kapasiteettiä kasvatettaisiin. Tämä kuitenkin vaatisi kokonaan uusia hyllykköjä ja varaston pinta-alan kasvattamista. Edellä mainittu toimenpide, kuitenkin merkitsee suuria investointeja.

5.1.3 Huoltoneuvojen toiminta

Asentajat olivat tyytyväisiä huoltoneuvojen toimintaan. Aina kumminkin on parantamisen varaa ja asentajien mielestä huoltoneuvojen täytyisi parantaa töiden jaksottamista. Tällä tarkoitetaan sitä, että huoltoneuvojat suunnittelisivat paremmin töiden järjestämisen.

5.1.4 Työlle varattu aika

Asentajat ovat olleet tyytyväisiä työlle varattuun aikaan. Eli aikaa on riittävästi eikä liian paljon. Asentajilla on tuntipalkan lisäksi urakkapalkkaus. Urakkapalkkaus tuntipalkan lisänä tarkoittaa, että mitä nopeammin asentaja tekee työnsä loppuun ja alittaa työlle merkatun ohjeajan, niin sitä enemmän hän saa urakasta palkkaa. Jos asentaja on paljon odotuksella, eli työ valmis ja hän ei tee mitään töitä, hänen urakkapalkka pienenee. Asentajan urakkapalkka määräytyy asentajan tuotosta per läsnäolotunti. Siksi on tärkeää, että huoltoneuvoja varaa juuri sopivasti aikaa työlle.

5.1.5 Työmääräyksen selkeys

Työmääräyksen täytyy olla selkeä ja helposti luettava, jotta asentaja ymmärtää heti mistä on kyse ja mitä vikoja ajoneuvossa on. Asentajien mielestä työmääräykset ovat tarpeeksi selkeitä, mutta työmääräyksissä täytyisi olla vielä laajempi kuvaus viasta ja vian esiintymistavasta.

5.1.6 Työympäristö

Asentajien tyytyväisyys työympäristöön on kohtalainen. Heidän mielestä halli on liian ahdas ja työpöytiä ei ole tarpeeksi. Heidän mielestä myös korjaamohallin ilmanvaihto ei toimi tarpeeksi hyvin tarkoittaen, että kesällä on liian kuuma ja ilma ei vaihdu.

5.1.7 Käytössä olevat työkalut / diagnoosilaitteet

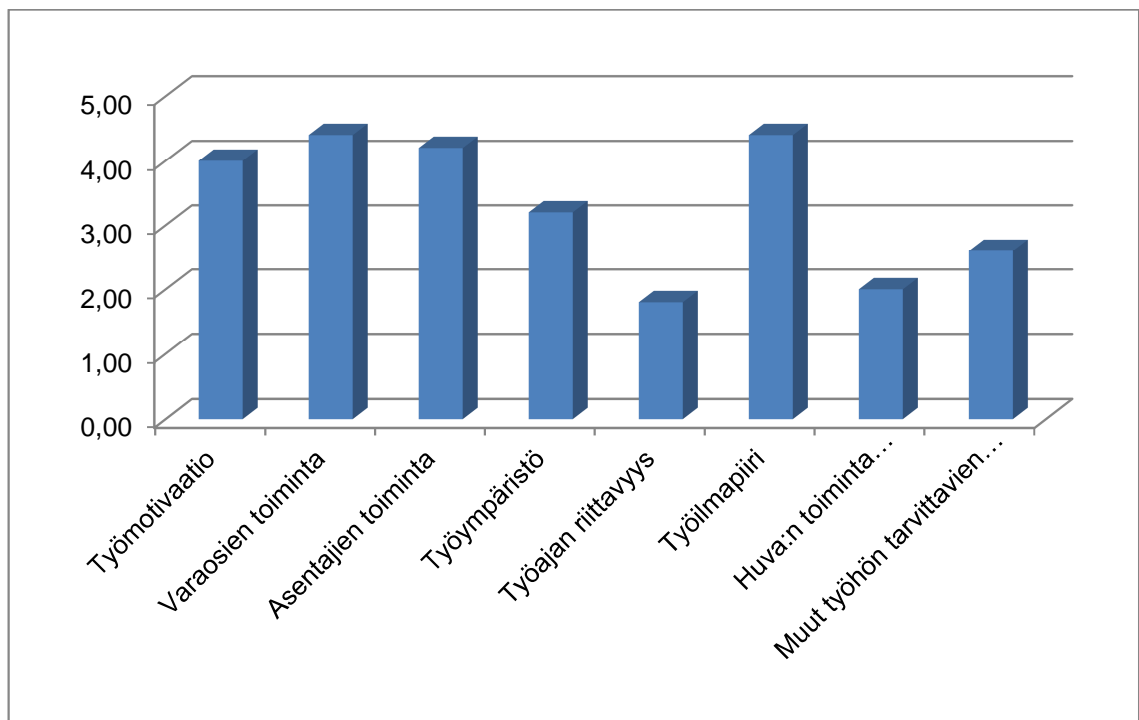
Pääsääntöisesti asentajat olivat tyytyväisiä heidän käytössä oleviin työkaluihin ja diagnoosilaitteisiin. Asentajilta tuli kehitysehdotuksena, että testereiden eli diagnoosilaitteiden lukumäärää täytyisi kasvattaa, koska kokoajan joku asentaja odottaa testerin vapautumista joltakin muulta asentajalta. Nykypäivän korjaamossa tarvitaan testeriä melkein jokaisessa työssä.

5.1.8 Työn vaativuus

Työn vaativuus oli erittäin hyvällä tasolla, joka tarkoittaa sitä että huoltoneuvojat ovat onnistuneet varaamaan oikeanlaiset työt oikeille asentajille. Näin saadaan korjaamosta maksimaalinen potentiaali irti.

5.2 Tyytyväisyyskysely huoltoneuvojat

Tyytyväisyyskyselyyn vastasi kaikki kolme huoltoneuvojaa, takuukäsittelijä ja hallityöjohtaja. Joten sain hyvän pohjan kyselyn tulosten analysointiin, koska kaikki vastasivat siihen. Tyytyväisyyskyselyn tuloksista tein kaavion, jossa näkyy tuloksien keskiarvo. (Taulukko 2.)



Taulukko 2. Huoltoneuvojen tyytyväisyys.

5.2.1 Työmotivaatio

Tyytyväisyyskysely osoitti, että huoltoneuvojen, takuukäsittelijän ja hallityönjohtajan työmotivaatio on erittäin hyvä. Kuten myös asentajilla, työmotivaatio vaikuttaa koko työsuoritukseen ja yleiseen jaksamiseen.

5.2.2 Varaosien toiminta

Varaosien toimintaan he olivat erityisen tyytyväisiä. Kuten asentajat niin myös huoltoneuvojat halusivat, että varaston kapasiteettiä nostettaisiin. Näin huoltoneuvoja voisi esimerkiksi varautua paremmin tuleviin diagnoositilauks tyypisiin töihin, joihin on vaikea tilata osia.

5.2.3 Asentajien toiminta

Asentajien toiminta on myös huoltoneuvojien mielestä hyvällä tasolla. Kuten asentajien kyselystä huomataan, molemmista tuli hyvät tulokset. Tästä voidaan päätellä, että asentajien ja huoltoneuvojien yhteistyö toimii mainiosti.

5.2.4 Työympäristö

Kyselyn mukaan työympäristö on hieman parempi huoltoneuvojilla mitä asentajilla. Vaikkakin huoltoneuvojien tiskillä on sama ongelma kesällä mitä asentajilla, eli on erittäin lämmin ja ilma ei kulje.

5.2.5 Työajan riittävyys

Kyselyn tuloksesta huomasit, että huoltoneuvojien työaika ei riitä suorittamaan kaikkia tehtäviä, joita heidän työnsä vaatii. Huoltoneuvojat joutuvat jäämään melkein joka päivä ylitöihin, koska he eivät ehdi tekemään kaikkia tehtäviä tai soittamaan jätettyjä soittopyyntöjä.

5.2.6 Työilmapiiri

Työilmapiiri on erittäin hyvä. Kaikki työntekijät tulevat hyvin toimeen keskenään. Hyvä työilmapiiri motivoi työskentelyä. Näin myös työmotivaatio kasvaa ja saadaan työntekijät viihtymään paremmin työpaikalla.

5.2.7 Huva:n toiminta

Huollon ajanvarausjärjestelmä on erittäin tärkeä työkalu huoltoneuvojille ja tuloksista näkyy, että he eivät ole kovin tyytyväisiä tähän järjestelmään. Tähän vaikuttaa se, että Käyttöauto Oy:ssä on hetki sitten otettu käyttöön uusi ajanvarausjärjestelmä, joka eroaa merkittävästi vanhasta järjestelmästä. Osa huoltoneuvojista käyttää vanhaa järjestelmää ja osa uutta järjestelmää. Tästä tekee haastavaa se, että uusi ja vanha ajanvarausjärjestelmä eivät sovi yhteen. Esimerkkinä, jos huoltoneuvoja tekee ajanvarauksen vanhalla järjestelmällä ja toinen huoltoneuvoja käyttää uutta varausjärjestelmää samaan varaukseen, hän ei pysty tekemään muutoksia varaukseen. Näin voi tapahtua esimerkiksi tilanteessa, kun asiakas soittaa toiselle huoltoneuvojalle ja haluaa muuttaa sovittua aikaa.

5.2.8 Muut työhön liittyvien ohjelmien toiminta

Huoltoneuvojat käyttävät työssään ajanvarausjärjestelmän lisäksi Elsa-ohjelmaa sekä Saga ja Kaista internet sivustoa.

Muihin huoltoneuvojien käyttämiin ohjelmiin he olivat vähän tyytyväisempiä kuin huollonajanvarausjärjestelmään. Näissäkin ohjelmissa on paljon kehitettävää. Kehitysehdotuksissa esiintyi monta kertaa, että ohjelmat ovat liian hitaita ja kaatuvat liian usein. Tämä hidastaa merkittävästi ajanvarausta ja hankaloittaa työntekoa.

5.3 Laadunvalvojan haastattelu

Päätin haastatella laadunvalvojaa, koska hän on työssään huomannut mitkä useimmiten puuttuu tai on tekemättä, kun ajoneuvon huolto- ja korjaustoimenpide on päättynyt. Haastattelussa keskityttiin puutteisiin, joita laadunvalvoja on huomannut huollon ydinprosessin aikana.

Laadunvalvoja on huomannut seuraavanlaisia puutteita:

- Koeajomerkintä puuttuu kokonaan työmääräyksestä.
- Huoltoluettelosta puuttuu huoltoneuvojan allekirjoitus.
- Työmääräyksestä puuttuu joko huoltoneuvojan, asiakkaan tai molempien allekirjoitus. Myös asiakkaan sähköpostin merkitseminen unohtuu usein.
- Jokaisesta tarkastuksesta oli puuttunut parkkipaikkakortti, josta näkyy huollon parkkipaikat, johon ajoneuvon on jätetty huollon jälkeen.

(Välimäki, 2013.)

6 KEHITYSEHDOTUKSET

6.1 Varaosat

Varaosiin voisi ottaa enemmän tarvittavia muttereita, pultteja ja tiivisteitä. Asentajien kanssa voisi keskustella asentajien palaverissa mitä pientarvikkeita varaosiin otettaisiin. Pientarvikkeet vievät vähän tilaa ja eivät ole kalliita investointeja.

6.2 Huoltoneuvojat

Seuraavassa huoltoneuvojapalaverissa voisi laadunvalvoja tulla informoimaan mitä yleensä hänen tarkastamistaan työmääräyksistä puuttuu. Kuten laadunvalvojan haastattelusta jo ilmeni. Palaverissa voisi myös käsitellä huoltoneuvojien työmääräyksiä merkintätapoja.

Jokaisella huoltoneuvojalla on omanlaisensa tapa tehdä merkinnät työmääräykseen, joten voitaisiin sopia yhteisiä merkintätapoja joita kaikki noudattaisivat. Näin ei tulisi sekaannuksia ja ei unohdettaisi asiakkaalle annettavaan kuittiin korjaamolle tarkoitettuja merkintöjä.

6.3 Työmääräys

Työmääräyksen osalta on tullut jo parannuksia niin asentajille kuin huoltoneuvojillekin. Käyttöauton Oy:n Porin toimipisteessä on otettu käyttöön työmääräyksen lisälehti, joka selkeyttää työmääräystä paljon. (Liite 3.) Lisälehdessä tarkoitus on pienentää työmääräykseen kirjoitettavia vikoja ja helpottaa työmääräyksen lukua. Jos asentaja huomaa ajoneuvossa vian, hän kirjaa sen lisälehteen eikä työmääräykseen niin kuin ennen oli tapana.

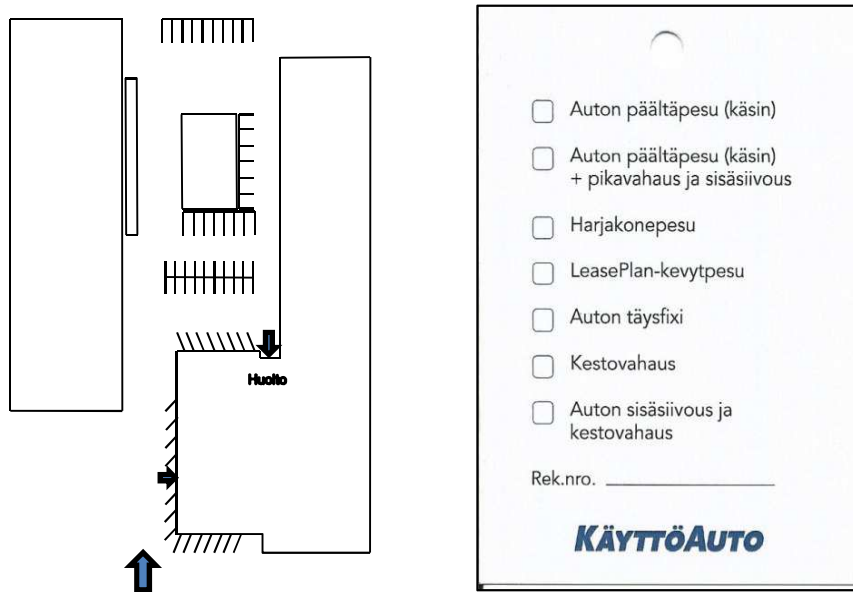
Ainoa ongelma on, että lisälehteä eivät käytä kaikki asentajat, vaan he tekevät kuin ovat tottuneet ennenkin tekemään. Tällä hetkellä lisälehdet ovat hallityöjoh-

tajan kopin vieressä, joten uskon ettei asentajat aina muista ottaa lehteä ja sen takia toimivat kuin ennen on toimittu. Luultavasti, jos huoltoneuvojat muistaisivat laittaa lehden työmääräyksen väliin jo siinä vaiheessa kun asiakas varaa huoltoa, niin lehtien käyttö yleistyisi huomattavasti.

Asentajat saisivat kirjoittaa myös lisälehteen tarkemmin mitä on tehty ja mitä osia on täytynyt irrottaa, jotta työ on saatu tehtyä. Näin huoltoneuvoja saa paremman kuvan työn laajuudesta ja osaa laskuttaa oikean määrän asiakkaalta. Huoltoneuvoja säästää myös aikaa siinä, ettei hänen tarvitse kysellä asentajalta mitä on tehty. Eli pyrittäisiin siihen, että asentajat eivät selitä yhdellä sanalla mitä on tehty.

6.4 Parkkipaikkakortti

Parkkipaikkakortti on kokonaan puuttunut Käyttöauto Oy:n Porin toimipisteen toimintatavasta. (Kuva 4.) Laadunvalvojan tekemässä tarkastuksessa kuitenkin parkkipaikkakortti täytyisi olla jokaisessa avaimessa liitettynä ja ajoneuvon paikka merkittynä. Joten suunnittelin alustavan mallin tuosta parkkipaikkakortista, joka voisi tulla pesulapun kääntöpuolelle. Näin huoltoneuvoja voisi kysyä ajoneuvon parkkipaikkaa asiakkaalta hänen tuodessa sitä huoltoon. Asentaja säästyy turhalta etsimiseltä ja aikaa säästyy varsinaiseen huolto / korjaustöihin. Vastaavasti asiakkaan ei tarvitse etsiä ajoneuvoaan, kun hän on saanut huoltoneuvojalta avaimen.



Kuva 4. Parkkipaikka- ja pesukortti.

6.5 Työajan riittävyys

Kuten kyselystä kävi ilmi, huoltoneuvojen työaika ei riitä kaikkiin tehtäviin joita heiltä vaaditaan. He joutuvat jäämään viikoittain ylitöihin, joka vaikuttaa yleiseen työmotivaatioon ja työn rasittavuuteen. Tähän ongelmaan on kuitenkin tulossa parannus, koska korjaamolle on palkattu työntekijä, joka alkaa hoitaa call centeriä. Tämä tarkoittaa sitä, että huoltoneuvojat ehtivät paremmin palvelemaan huoltotiskille tulevia asiakkaita. Kun call center alkaa kunnolla toimia, hän ryhtyy varaamaan huolto- ja korjausaikoja Porin ja Rauman toimipisteisiin. Joten tulevaisuudessa näkee, onko tämä lisäys auttanut huoltoneuvojen työnajan riittävyyteen.

6.6 Huollon ajanvarausjärjestelmä

Kaikkien huoltoneuvojen täytyisi alkaa käyttää uutta huollon ajanvarausjärjestelmää. Näin saataisiin turha kahden järjestelmän käyttö poissuljettua. Huoltoneuvojille voitaisiin myös järjestää uuden koulutuksen aiheesta, jotta he saisivat

paremman pohjan järjestelmän käytön aloittamiselle. Näin myös kynnys uuden ajanvarausjärjestelmän käyttämiselle pienenesi.

7 YHTEENVETO

Opinnäytteen tarkoitus oli tutustua huollon ydinprosessiin ja tehdä tyytyväisyyskysely huoltoneuvojille ja asentajille. Tavoitteena oli kehittää ja parantaa korjaamon toimintaa. Vastausten ja havaintojen perusteella tein kehitysehdotuksia, jotka mielestäni parantavat huollon toimintaa.

Kyselyn ja haastattelun perusteella suurimmat kehityskohteet olivat huoltoneuvojien ajan riittävyys ja parkkipaikkakortin puuttuminen. Tyytyväisyyskyselyssä tuli myös muita kehittämisehdotuksia ilmi, kuten esimerkiksi huollon ajanvarausjärjestelmän uudelleenkoulutus.

Ehdotetut kehitysehdotukset ja tyytyväisyyskyselyn tulokset toimitin jälkimarkkinointipäällikölle, joka myöhemmin päättää otetaanko mitään ehdotuksia käyttöön.

LÄHTEET

Audi top service. 2008. Prosessit ja toimintatavat käsikirja.

Käyttöauto Oy. 2013. Viitattu 21.03.2013. www.kayttoauto.fi

VV-auton itseopiskeluohjelma. 2013. Huollon ydinprosessi.

Välimäki, J. 2013. Laadunvalvoja Käyttöauto Oy, Pori. Haastattelu. 31.05.2013.

Liite 1. Työtilauksen malliesimerkki

KÄYTTÖAUTO		TYÖTILAUS 72743																																																																			
Pori		13.06.13 Sivu 1																																																																			
Tilaaja .. 8128213 Kerätty (19) DAHLMAN JARO OLAVI		Maksaja... 8128213 KUITTI DAHLMAN JARO OLAVI (34)																																																																			
Rek.numero . HCI-777		Kaupintanro																																																																			
Tuloaika . . 13.06.13 Klo		Valm.aika . . 13.06.13 Klo 10:00																																																																			
Maksuehto . PER HETI		Valm.nro . . WAUZZZ8E4																																																																			
Yht.tiedot 040		Takuuviite																																																																			
Viite		Puh.																																																																			
Puh. 040		Moott.nro. . AVF																																																																			
Avauspvm 13.06.13		Rek.pvm . . 07.10.22 / 04.06.09																																																																			
Merkki AUDI		KM.																																																																			
Malli 5D A4 AVANT 1.9TDI-8																																																																					
Teht.mallikd																																																																					
Korj.mallikd																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rivi/Työvaihe</th> <th>O.A</th> <th>Asentaja</th> <th>O.A</th> <th>Asentaja</th> <th>O.A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 KAMP</td> <td></td> <td>KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 01090006 VAI</td> <td></td> <td>HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP .</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>1,60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 85181950 VAI</td> <td></td> <td>RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,10</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 01400050 VAI</td> <td></td> <td>JARRUNESTEHUOLTO .</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,50</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 01500000 VAI</td> <td></td> <td>GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>TIEDOT PALVELIMELLE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>0,60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>- Kylmäkäynnistettäessä auto aluksi tehoton, kun käynyt hetken tehot palaavat takaisin - Mittaristossa ei pala häiriövaloja</p>				Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A	1 KAMP		KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)				2 01090006 VAI		HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP .						1,60				3 85181950 VAI		RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN						0,10				4 01400050 VAI		JARRUNESTEHUOLTO .						0,50				5 01500000 VAI		GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ						TIEDOT PALVELIMELLE						0,60			
Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A																																																																
1 KAMP		KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)																																																																			
2 01090006 VAI		HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP .																																																																			
		1,60																																																																			
3 85181950 VAI		RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN																																																																			
		0,10																																																																			
4 01400050 VAI		JARRUNESTEHUOLTO .																																																																			
		0,50																																																																			
5 01500000 VAI		GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ																																																																			
		TIEDOT PALVELIMELLE																																																																			
		0,60																																																																			
KÄYTTÖAUTO OY PL 19 (KORJUUNTIE 18) Puh/Tel 02-6307300		28361 PORI Fax 02-6339001																																																																			
Kotipaikka SEINÄJOKI Kaupparek.nro 393.136 www.kayttoauto.fi		Y- tunnus 0653423-0 VAT FI06534230 ALV.REK																																																																			
Varaosat til. 13.6 →																																																																					

KÄYTTÖAUTO

Pori

 TYÖTILAUS 72743
 13.06.13 Sivu 2
 Teitä palveli Dahlman Jaro/takuu

Tilaaja .. 8128213

Maksaja... 8128213 KUITTI

DAHLMAN JARO OLAVI

DAHLMAN JARO OLAVI

Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A

 POLTTIMOT ()
 SULAT ()
 NESTEET ()
 JARRUNESTEET ()
 LISÄYSÖLJY ()

 ÖLJYMÄÄRÄ _____
 PESUNESTEMÄÄRÄ _____
 ALIHANKINTATYÖT TARKAST. ()
 KOEAJO _____ km _____ kuittaus

Sovellamme Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan laatimia moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja.

Työnjohtajan allekirjoitus

Tilaajan allekirjoitus

/ /
pv kk vvvv

Sähköposti

 KÄYTTÖAUTO OY
 PL 19 (KORJUUNTIE 18)
 Puh/Tel 02-6307300

 28361 PORI
 Fax 02-6339001

 Kotipaikka SEINÄJOKI
 Kaupparek.nro 393.136
 www.kayttoauto.fi

 Y-tunnus 0653423-0
 VAT FI06534230
 ALV.REK

Liite 2. Työmääräyksen malliesimerkki

KÄYTTÖAUTO		TYÖMÄÄRÄYS 72743																																																	
Pori		13.06.13 Sivu 1																																																	
Tilaaja 8128213		Maksaja... 8128213 KUITTI																																																	
DAHLMAN JARO OLAVI		DAHLMAN JARO OLAVI																																																	
Rek.numero . HCI-777 Tuloaika . . 13.06.13 Klo Maksuehto . PER HETI Yht.tiedot 040 Viite Puh. 040 Avauspvm 13.06.13 Merkki . . . AUDI Malli . . . 5D A4 AVANT 1.9TDI-8 Teht.mallikd Korj.mallikd		Kaupintanro Valm.aika . 13.06.13 Klo 10:00 Valm.nro . . WAUZZZ8E Takuuviite Puh. 72743 Moott.nro. . AVF Rek.pvm . . 07.10.22 / 04.06.09 KM. 227877																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rivi/Työvaihe</th> <th>O.A</th> <th>Asentaja</th> <th>O.A</th> <th>Asentaja</th> <th>O.A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 KAMP</td> <td></td> <td>KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 01090006 VAI</td> <td></td> <td>HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP . 1,60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 85181950 VAI</td> <td></td> <td>RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN 0,10</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 01400050 VAI</td> <td></td> <td>JARRUNESTEHUOLTO . 0,50</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 01500000 VAI</td> <td></td> <td>GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ TIEDOT PALVELIMELLE 0,60</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> - Kylmäkäynnistettäessä auto aluksi tehoton, kun käynyt hetken tehot palaavat takaisin - Mittaristossa ei pala häiriövaloja </td> </tr> <tr> <td>6 REK</td> <td></td> <td>REKLAMOITU AUTOA TUODESSA</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A	1 KAMP		KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)				2 01090006 VAI		HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP . 1,60				3 85181950 VAI		RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN 0,10				4 01400050 VAI		JARRUNESTEHUOLTO . 0,50				5 01500000 VAI		GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ TIEDOT PALVELIMELLE 0,60				- Kylmäkäynnistettäessä auto aluksi tehoton, kun käynyt hetken tehot palaavat takaisin - Mittaristossa ei pala häiriövaloja						6 REK		REKLAMOITU AUTOA TUODESSA			
Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A																																														
1 KAMP		KAMPANJAT TARKASTETTU:AVOIMIA KYLLÄ () EI (X)																																																	
2 01090006 VAI		HUOLTO (SOPEUTUVA) + NON STOP . 1,60																																																	
3 85181950 VAI		RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN 0,10																																																	
4 01400050 VAI		JARRUNESTEHUOLTO . 0,50																																																	
5 01500000 VAI		GFS/OHJATTU VIANETSINTÄ TIEDOT PALVELIMELLE 0,60																																																	
- Kylmäkäynnistettäessä auto aluksi tehoton, kun käynyt hetken tehot palaavat takaisin - Mittaristossa ei pala häiriövaloja																																																			
6 REK		REKLAMOITU AUTOA TUODESSA																																																	
KÄYTTÖAUTO OY PL 19 (KORJUUNTIE 18) Puh/Tel 02-6307300		28361 PORI Fax 02-6339001																																																	
Kotipaikka SEINÄJOKI Kaupparek.nro 393.136 www.kayttoauto.fi		Y- tunnus 0653423-0 VAT FI06534230 ALV.REK																																																	

KÄYTTÖAUTO

TYÖMÄÄRÄYS 72743
13.06.13 Sivu 2
Teitä palveli Dahlman Jaro/takuu

Pori

Tilaaja .. 8128213

Maksaja... 8128213 KUITTI

DAHLMAN JARO OLAVI

DAHLMAN JARO OLAVI


Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A
---------------	-----	----------	-----	----------	-----	----------	-----

- Kuuluu satunnaisesti kolinaa takaa vasemmalta
- Oikea ajovalopolttimo palanut

POLTTIMOT (X)
SULAT (X) Jos huonot
NESTEET (-)
JARRUNESTEET (X)
LISÄYSÖLJY (-)

ÖLJYMÄÄRÄ 3,6 ESP
PESUNESTEMÄÄRÄ -
ALIHANKINTATYÖT TARKAST.()
KOEAJO 227882 km JD kuittaus

Sovellamme Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan laatimia moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja.


Työnjohtajan allekirjoitus


Tilaaajan allekirjoitus 14/06/2013
pv kk vvvv

Sähköposti

KÄYTTÖAUTO OY
PL 19 (KORJUUNTIE 18)
Puh/Tel 02-6307300

28361 PORI
Fax 02-6339001




Kotipaikka SEINÄJOKI
Kaupparek.nro 393.136
www.kayttoauto.fi

Y-tunnus 0653423-0
VAT FI06534230
ALV.REK

Liite 3. Lisälehtiön malliesimerkki

KÄYTTÖAUTO

TYÖMÄÄRÄYS: _____
TEHDYT LISÄTYÖT JA HUOMIOT




SEAT

	Soilettu/	Annettu h-a
Rivi nro	Lupa korjata	
5.	Lämpötila-anturista vilkoja vilkamuistissa	JD/OK 80,-
	→ Anturi uusittu	
6.	Alusta tarkastettu, löytyi välystä vasemmasta alaturkivarren taaimmasta puolesta	JD/OK 350,-
	→ Puola uusittu	
	/	
	/	
	/	
	/	
	/	
	/	
	/	
	/	
	- Oikea ajovalopoltin uusittu. Ajovalo umpio irrotettu + kiinnitetty.	

Liite 4. Kyselylomake asentajat

KYSELYLOMAKE

Asentaja

Ympyröi jokaisen alapuolella luetellun kohteen oikealta puolelta numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi kohteen laadusta.
Käytä taulukon ylimmällä rivillä olevaa arvosteluasteikkoa.

Tyytyväisyys korjaamon eri osa-alueisiin	Asteikko				
	Heikko	Hyvä			Erinomainen
1. Työmotivaatio	1	2	3	4	5
2. Varaosien toiminta	1	2	3	4	5
3. Huoltoneuvojen toiminta	1	2	3	4	5
4. Työlle varattu aika	1	2	3	4	5
5. Työmääräyksen selkeys	1	2	3	4	5
6. Työympäristö	1	2	3	4	5
7. Käytössä olevat työkalut / diagnosilaitteet	1	2	3	4	5
8. Työn vaativuus yleisesti	1	2	3	4	5

Mikä on suurin ongelmakohta minkä kohtaat päivittäin työssäsi?

PARANNUS/KEHITYS EHDOTUKSIA

Asentajat:

Varaosamyyjät:

Huoltoneuvojat/hallityöjohtaja:

Liite 5. Kyselylomake huoltoneuvojat

KYSELYLOMAKE

Huoltoneuvoja / hallityönjohtaja / takuukäsittelijä

Ympyröi jokaisen alapuolella luetellun kohteen oikealta puolelta numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi kohteen laadusta.
Käytä taulukon ylimmällä rivillä olevaa arvosteluasteikkoa.

Tyytyväisyys korjaamon eri osa-alueisiin	Asteikko				
	Heikko	Hyvä			Erinomainen
1. Työmotivaatio	1	2	3	4	5
2. Varaosien toiminta	1	2	3	4	5
3. Asentajien toiminta	1	2	3	4	5
4. Työympäristö	1	2	3	4	5
5. Työajan riittävyys	1	2	3	4	5
6. Työilmapiiri	1	2	3	4	5
7. Huva:n toiminta (huollonajanvaraus)	1	2	3	4	5
8. Muut työhön tarvittavien ohjelmien toiminta	1	2	3	4	5

Mikä on suurin ongelmakohta minkä kohtaat päivittäin työssäsi?

PARANNUS/KEHITYS EHDOTUKSIA

Asentajat:

Varaosamyyjät:

Huoltoneuvojat/hallityöjohtaja: