

Leasingajoneuvojen tukipalvelujen merkitys sosiaali- ja terveystalouden tuotannossa

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK)

2025

Tiina Heikkinen

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Tiina Heikkinen	Opinnäytetyö, AMK	2025
	Sivumäärä	
	37+12	
Työn nimi		
Leasingajoneuvojen tukipalvelujen merkitys sosiaali- ja terveystalouden tuotannossa		
Tutkinto ja koulutusala		
Tradenomi (AMK), liiketalous ja logistiikka		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Pirkanmaan hyvinvointialue		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyössä paneuduttiin leasingsopimusten tarjoamiin tukipalveluihin ja niiden merkitykseen sosiaali- ja terveystalouden tuottamisessa. Tutkimuksen kohteena oli leasingajoneuvojen kunnossapitopalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueella.</p> <p>Työn tavoitteena oli mallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä olevat leasingajoneuvojen tukipalvelut, selvittää kriittiset tukipalvelut sosiaali- ja terveystalouden toiminnan turvaamiseksi sekä mitä kustannusvaikutuksia olisi ajoneuvojen tukipalvelujen yhdenmukaistamisella.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia, haastatteluja, sekä erilaisista dokumenteista ja Microsoft Forms -kyselylomakkeilla kerättyjä tietoja.</p> <p>Saadut tulokset osoittivat, että eniten käytetyt tukipalvelut olivat renkaiden vaihto, ajoneuvojen huollot sekä sijaisauto huoltojen ajaksi. Sosiaali- ja terveystalouden tuotannossa kriittisimmiksi tukipalveluiksi osoittautuivat päivittäisapu, sijaisauto huoltojen ajaksi ja renkaiden säilytys. Tulosten välillä havaittu yhteys otettiin huomioon tarkastellessa tukipalvelujen yhdenmukaistamisen kustannusvaikutuksia, jonka mukaan yhdenmukaistamisella olisi mahdollista saada aikaan merkittäviä säästöjä kuukausikustannuksista.</p> <p>Jatkotutkimuksena ehdotetaan selvitystä kriittisten tukipalvelujen toteuttamisesta leasingsopimuksista irrallisena palveluna.</p>		
Asiasanat		
ajoneuvoleasing, ajoneuvot, kunnossapito, Pirkanmaan hyvinvointialue, tukipalvelut		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Tiina Heikkinen	Thesis, UAS	2025
	Number of Pages	
	37+12	
Title of Publication		
The role of leased vehicle support services in the production of social and health services		
Degree, Field of Study		
Bachelor of Business Administration and Logistics (UAS)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>The thesis focused on the support services provided by leasing contracts and their importance in organizing social and health services. The study focused on vehicle maintenance services in the Wellbeing Services County of Pirkanmaa.</p> <p>The study aimed to model the leasing vehicle support services available in the Wellbeing Services County of Pirkanmaa, to identify the critical support services for securing the functioning of social and health services, and to estimate the cost implications of harmonizing vehicle support services.</p> <p>The research methods used were participant observation, interviews, and data collected from various documents and Microsoft Forms questionnaires.</p> <p>The results showed that the most used support services were tire changes, maintenance of the vehicles, and replacement car during maintenance. In the production of social and health services, the most critical support services were found to be daily assistance, a replacement car for maintenance, and tire storage. The link between the results was considered when examining the cost implications for harmonizing support services, which showed that it could lead to significant savings in monthly costs.</p> <p>A further study is proposed to investigate implementing critical support services separately from leasing contracts.</p>		
Keywords		
vehicle leasing, vehicles, maintenance, Wellbeing Services County of Pirkanmaa, support services		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	1
1.2	Tavoite ja rajaukset	2
1.3	Tutkimuskysymykset	3
1.4	Tutkimusmenetelmät	3
2	Leasing.....	6
2.1	Leasing käsitteenä	6
2.2	Hyödyt.....	6
2.3	Haitat.....	8
3	Tukipalvelut	9
3.1	Tarve.....	9
3.2	Hankinta.....	11
3.3	Yhteistyö ja yhdenmukaisuus	12
4	Tutkimuksen toteutus ja tulokset.....	15
4.1	Menetelmien esittely.....	15
4.2	Nykytilanne ja käyttäjäkokemukset	16
4.3	Tukipalvelujen mahdollisuudet.....	24
5	Johtopäätökset	30
5.1	Tulosten hyödyllisyys.....	30
5.2	Tutkimuksen haasteellisuus.....	31
6	Yhteenveto ja pohdinta	32
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	32
6.2	Eettisyys.....	32
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	33
	Lähteet	34

Liite 1. Kysely ajoneuvojen käyttäjille

Liite 2. Kysely palveluntuottajille

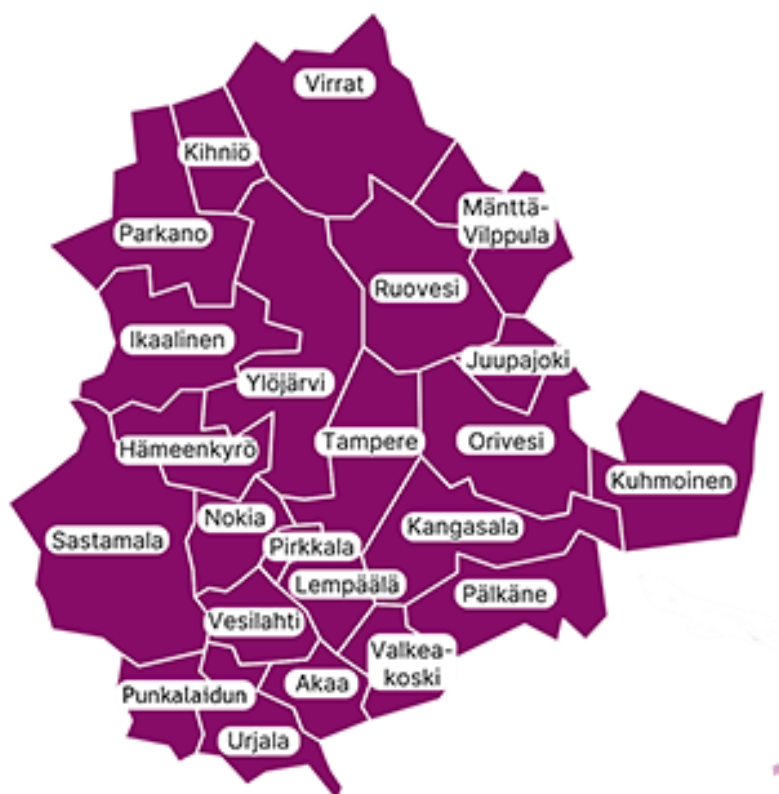
Liite 3. Kysely Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoille

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Ajoneuvot, kuten mitkä tahansa koneet, tarvitsevat toimiakseen säännöllistä huolenpitoa. Ajoneuvon takuu ja virhevastuu pysyvät voimassa vain, kun ajoneuvo huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti (KKV). Työkäytössä olevat ajoneuvot vaativat ylläpitotoimia, joita niiden käyttäjäorganisaatioilla harvoin on mahdollista omana toimintanaan toteuttaa. Ajoneuvot vaativat siten tukipalveluina hankittavia ylläpito-, huolto- ja korjaustoimenpiteitä, jotta niiden käyttö on turvallista ja toimintaan voidaan luottaa. Mikäli ajoneuvon säännöllinen huolto laiminlyödään, voi siitä olla seurauksena turvallisuusriski, esimerkiksi jarrujen tai ohjausjärjestelmän vikaantumisen takia (Järvileasing a).

Opinnäytetyössä tarkastellaan ajoneuvojen tukipalveluja Pirkanmaan hyvinvointialueen näkökulmasta, joka vastaa 545 406 asukkaan julkisista sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluista 23 kunnan alueella (Tilastokeskus 2025). Pirkanmaan kunnat on esitetty karttana kuvassa 1.



Kuva 1. Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnat (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024)

Pirkanmaan pinta-ala on 15 549,55 km² (Maanmittauslaitos 2025). Alueen maantieteellisen laajuuden vuoksi useiden kuntien alueella jo välimatkojen pituus edellyttää ajoneuvon käyttöä käyntikohteiden väliseen siirtymiseen palvelujen tuottamiseksi. Jotta sosiaali- ja terveyspalvelut voidaan järjestää lain edellyttämällä ja ihmisarvoa kunnioittavalla tavalla, tulee henkilöstöllä olla luotettavat työvälineet käytettävissään. Ajoneuvoille järjestettävillä tukipalveluilla on suora vaikutus henkilöstön sekä työturvallisuuteen, että työn sujuvuuteen.

Tarve aiheen tutkimiseen syntyi, koska Pirkanmaan hyvinvointialueella suurin osa sosiaali- ja terveyspalvelujen käytössä olevista ajoneuvoista on hankittu ennen hyvinvointialueen perustamista. Hyvinvointialueeseen liittyneillä 23 kunnalla ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymällä on ollut ajoneuvoja hankittaessa erilaiset tarvemääritykset, joten sopimusten sisältämät tukipalvelut ovat myös keskenään erilaisia, ja osin puutteellisia palvelujen katkoksettomaan järjestämiseen.

1.2 Tavoite ja rajaukset

Työn tavoitteena on mallintaa, millaisia tukipalveluja Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen leasingajoneuvoissa on tällä hetkellä käytössä. Lisäksi tavoitteena on selvittää, mitkä ovat kriittisiä tukipalveluja sosiaali- ja terveyspalvelujen oman toiminnan turvaamiseksi sekä millaisia kustannusvaikutuksia voitaisiin saada aikaan ajoneuvojen tukipalvelujen yhdenmukaistamisella.

Ensin kartoitetaan, mitä tukipalveluja ajoneuvojen leasing sopimukseen tällä hetkellä sisältyy. Samalla kerätään tietoa tarvittavista tukipalveluista, niiden saatavuudesta sekä mahdollisuudesta järjestää palvelut kokonaistaloudellisesti kannattavalla tavalla. Tutkimus rajataan koskemaan leasingajoneuvoja, sisältäen sekä huolto- ja rahoitusleasingajoneuvot.

Tutkimuksessa ei käsitellä henkilötietoja. Kyselylomakkeiden vastaukset kerätään nimettöminä, eikä haastatteluista saatuja aineistoa käsitellä vastaajien tai heidän edustamiensa yritysten tiedoilla. Leasing- ja puitesopimustoimittajiin sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoihin viitataan nimityksillä "Asiantuntija A", "Asiantuntija B" ja niin edelleen. Saatua tuloksia ei vertailla euromääräisinä, ajoneuvomerkeittäin tai -malleittain. Kustannusvai-
kutusten osalta tutkimuksen tavoitteena on selvittää vain leasing sopimusten perustaso, johon voidaan peilata tukipalvelujen kuluja prosenttiosuutena ajoneuvon kokonaisleasinghinnasta.

Vaikka tutkimus toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen näkökulmasta, sen tuloksia voidaan hyödyntää myös muiden hyvinvointialueiden selvitystyön pohjana. Hyvinvointialueilla ei ole omaa ajoneuvokalustojen kunnossapitoon liittyvää toimintaa ja siksi niiden oman toiminnan toteuttamiseen hankittavat ajoneuvot vaativat ulkopuolisia tukipalveluja.

1.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitä leasingajoneuvojen tukipalveluja Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen käytössä on tällä hetkellä?
 - a. Mitkä ovat eniten hyödynnetyt leasingajoneuvojen tukipalvelut?
 - b. Ovatko leasingajoneuvojen käyttäjät tyytyväisiä nykyisiin tukipalveluihin ja niiden saatavuuteen?
- 2) Mitkä ovat kriittiset leasingajoneuvojen tukipalvelut sosiaali- ja terveyspalvelujen katkoksettoman toiminnan turvaamiseksi?
 - a. Mitä vaikutuksia leasingajoneuvojen tukipalveluilla on sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen?
- 3) Mitä kustannusvaikutuksia on leasingajoneuvojen tukipalvelujen yhdenmukaistamisella?

Tutkimuskysymyksistä kysymykset 1 ja 2 alakysymyksittäin asetettiin siten, että niiden avulla oli mahdollista saada konkreettista hyödynnettävää tietoa tuleviin leasingsopimuksiin liitettävistä tukipalveluista. Tutkimuskysymykseen 3 oli haastavaa saada selkeää vastausta, koska eri toimijoilta saatavissa olevat palvelut eroavat toisistaan, jonka vuoksi suora vertailu palveluiden välillä oli vaikeaa. Tästä huolimatta kysymys otettiin mukaan tutkimukseen, sillä se on Pirkanmaan hyvinvointialueen kannalta ajankohtainen ja nousee ratkaisevaksi asiaksi uuden hankintalain mukanaan tuomissa muutoksissa. Tieto valmisteilla olevasta, uudesta hankintalaista tuli ilmi opinnäytetyön toteutuksen aikana. Valtioneuvosto (2025) toteaa asiasta tiedotteessaan että

hallitusohjelman mukaisesti esityksessä rajoitetaan sidosyksiköiden käyttöä hankintojen toteuttamisessa asettamalla sidosyksikön omistukselle yleisen edun huomioon ottava vähimmäisomistusosuutta koskeva vaatimus (10 prosenttia).

Nykyisen mallin mukaan osa leasingpalveluista on sidosyksikön tuottamia. Mikäli uusi hankintalaki esityksen mukaisena toteutuu, ei näitä palveluja voida jatkossa enää hyödyntää samalla tavalla kuin nykyisin.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytettiin monimenetelmällistä tutkimusotetta, joka tuo etua verraten vain laadullisen tai määrällisen tutkimusmenetelmän käyttöön, mikäli menetelmä tutkijan

mielestä on mahdollinen (Seppänen-Järvelä & Åkerlund 2024). Dokumentoidun tiedon keräys ja analysointi sekä haastattelut ja osallistuva havainnointi edustivat laadullista eli kvalitatiivista menetelmää, joista Sarajärven ja Tuomen (2018, 62) mukaan juuri haastattelut ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto ovat yleisempiä aineistonkeruumenetelmiä. Määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää, joka vastaa kysymyksiin: *kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein* (Vilkkä 2007, 14), hyödynnettiin Microsoft Forms -lomakkeella toteutetuissa kyselyissä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija harjoittaa kenttätyötä, jota käyttää tutkimuksensa aineistossa (Tieteen termipankki 2025).

Nykytila kartoitettiin keräämällä tietoja Pirkanmaan hyvinvointialueen ajoneuvorekisteristä ja ajoneuvojen leasingosopimuksista. Lisäksi aineistoa kerättiin palveluntuottajilta haastatteluiden sekä Microsoft Forms -lomakkeella toteutetun kyselyn avulla (Liite 2). Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa leasingtoimittajaa, eli yritystä, jonka kanssa Pirkanmaan hyvinvointialueella oli tutkimushetkellä voimassa yksi tai useampia leasingajoneuvon sopimuksia. Palveluntuottajaksi katsotaan myös yritys, joka kuuluu voimassa olevaan leasingajoneuvojen puitejärjestelyyn ja jonka kanssa hyvinvointialueella on mahdollisuus solmia sopimus leasingajoneuvoista.

Tietoja eniten hyödynnetyistä leasingajoneuvojen tukipalveluista sekä käyttäjien tyytyväisyydestä nykyisiin tukipalveluihin ja niiden saatavuuteen kerättiin nimettömänä vastattavalla Microsoft Forms -kyselylomakkeella (Liite 1), jossa käytettiin valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja. Käyttäjällä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa henkilöä, joka käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen hankkimaa leasingajoneuvoa työtehtäviensä hoitamiseen. Lisäksi ajoneuvojen hankintavastuulliset henkilöt Pirkanmaan hyvinvointialueelta sisältyvät käyttäjiin kyselyn osalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kokemuksia toiminnan kannalta kriittisistä tukipalveluista selvitettiin kyselyssä, jossa oli valmiiksi annettuja vaihtoehtoja sekä vapaa-muotoinen vastauskenttä (Liite 3). Tietoa tukipalvelujen vaikutuksista omaan palvelutuotantoon kerättiin myös Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoille toteutetulla yhteishaastattelulla.

Tukipalvelujen yhdenmukaistamiseen liittyen kerättiin palveluntuottajilta tietoa saatavissa olevista palveluista. Tämä toteutettiin haastatteluilla sekä kyselyllä, jossa oli valmiiksi annettuja vaihtoehtoja. Haastattelukutsu ja linkki nimettömänä vastattavaan kyselyyn lähetettiin 12 palveluntuottajalle. Näistä 10 oli nykyisiä leasingtoimittajia, ja 2 puitesopimuksen piiriin kuuluvia toimittajia, joiden kanssa ei ollut voimassa olevia sopimuksia tutkimuksen aikana. Haastatteluun osallistui 7, ja kyselyyn vastasi 5 palveluntuottajaa.

Eri palvelutasojen kustannusvaikutuksia analysoitiin vertaamalla nykyisiä leasingsopimuksia sekä selvittämällä palveluntuottajilta hintavaikutuksia perustason ja Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttäjien toivoman tason välillä. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoilta tiedusteltiin, mistä tukipalveluista he olisivat valmiita luopumaan, jotta tukipalvelujen ja niiden kustannusten yhdenmukaistaminen olisi mahdollista tulevaisuudessa.

2 Leasing

2.1 Leasing käsitteenä

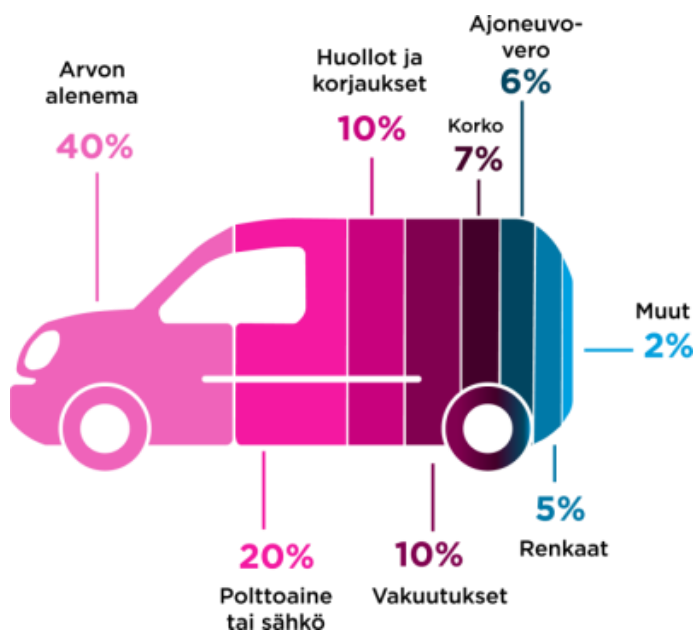
Leasing on vuokraamista, jossa omaisuuden hallinta siirtyy vuokraajalle sopimuksen keston ajaksi. Asiasta voidaan käyttää myös termiä käytön siirto. Merrill (2020, 10) määrittelee termin artikkelissaan siten, että vuokrasopimukseen sisältyy paitsi omaisuuden hallinnan siirtäminen vuokralle ottajalle, myös oikeus määrätä omaisuuserän käytöstä erilaisiin harkinnanvaraisiin tarkoituksiin vuokralle ottajan määrittelemällä tavalla. Täten vuokraaja voi käyttää omaisuutta olennaisesti samalla tavalla kuin omistaja.

Leasing toimii samalla periaatteella kuin osamaksulla ostaminen, mutta sopimuskauden päättyessä vuokrakohde palautuu palveluntarjoajalle. Leasingsopimuksessa voi kuitenkin olla mukana lunastuslauseke, joka antaa vuokraajalle mahdollisuuden ostaa kohde itselleen sopimuskauden päättyessä. (Bisnes.fi.)

2.2 Hyödyt

Leasing on erinomainen keino minimoida riskejä suhteessa omaisuuden omistamiseen ja houkutteleva tapa rahoittaa omaisuuden hankintaa erityisesti, kun siihen ei haluta sitoa pääomaa (Merrill 2020, 1). Leasing tarjoaa vaihtoehdon, että joku muu kantaa riskin ajoneuvon arvonalenemasta, kertoo Pasi Nieminen Autoliitosta MTV Uutisille (MTV 2025).

Arvonalenema alkaa heti ajoneuvon käyttöönotosta, ja se on ennakoitavissa oleva kulu. Samoin suurin osa ajoneuvoon normaalisti kohdistuvista huolloista ja korjauksista, renkaiden vaihdosta ja uusimisesta aiheutuvat kustannukset sekä rahoituskustannukset ovat ennakoitavissa. Nämä neljä tekijää kattavat jopa 62 % ajoneuvon suorista, ennakoitavista kuluista ja ne voidaan helposti sisällyttää leasingmaksuun. Lisäksi ajoneuvovero ja vakuutusmaksut voidaan vuokraajan toiveesta liittää leasingopimuksen kuukausimaksuun. Tällöin ainoaksi ennakoimattomaksi kuluksi jää ajoneuvon käyttövoiman kulut, jotka Drivalia Lease Finland Oy:n laskelman mukaan muodostavat noin 20 % ajoneuvon kokonaiskuluista (Drivalia a). Drivalia on havainnollistanut ajoneuvojen kulurakenteen kuvassa 2.



Kuva 2. Yritysauton suorien kulujen jakauma (Drivalia a)

Aku Tuomola (2024) vertailee kattavasti Financer-blogissaan ajoneuvojen eri hankintavaihtoehtoja ja mainitsee yhdeksi leasingin suurimmista hyödyistä juuri kulujen ennakoitavuuden. Leasing sopimuksessa on tarkkaan määritetty sopimuskauden pituus, kauden aikana sallitut ajokilometrit sekä sopimukseen sisältyvä huolto- ja tukipalvelujen taso, ja sen mukaan ajoneuvosta maksetaan kuukausittain kiinteästi hinnoiteltua vuokraa. Leasing mahdollistaa myös ajoneuvon vaihtamisen sopimuskauden päättyessä, jolloin käytössä on aina uusimmat varusteet sisältävä ajoneuvo (Järvileasing b).

Internetistä koostetun katsauksen mukaan, ajoneuvojen leasingpalveluja tarjoavien yritysten perussopimukset sisälsivät yleisesti ajoneuvon rahoituskulujen ja sovitun ajokilometri määrän lisäksi määräaikaishuollot sekä kesä- ja talvirenkaat vanteineen. Taulukossa 1 on havainnollistettu perussopimukseen sisältyvien palvelujen eroja yritysten sivustoilta löytyneiden tietojen mukaan.

Perussopimusten palvelut	Ayvens	Arval	Beely	Drivalia	K-Auto	Toyota
Autoon liittyvät rahoituskustannukset	x	x	x	x	x	x
Määräaikaishuollot	x	x	x	x	x	x
Sijaisauto määräaikaishuoltojen ajaksi	x					x
Pientarvikkeet (esim. pyyhkijänsulat ja polttimot huollon yhteydessä)	x				x	
Öljyt ja jäähdytysnesteet (huollon yhteydessä)	x				x	x
Huoltojen ulkopuoliset tekniset korjaukset	x				x	x
Kesä- ja talvirenkaat vanteineen	x	x	x	x	x	x
Renkaiden vaihdot ja uusinnat	x	x		x	x	x
Renkaiden kausisäilytys		x			x	
Tiepalvelu 24/7	x	x		x	x	x

Taulukko 1. Ajoneuvoleasing perussisällöt eri toimittajilla (Ayvens; Arval; Beely; Drivalia b; K-Auto 2025b; Toyota)

Leasingsopimuksen kiinteään kuukausihintaan on edellisten lisäksi mahdollista sisällyttää yrityksestä ja sopimuksista riippuen myös liikenne- ja kaskovakuutus ja jopa tankkaus- ja pesusopimukset. Huoltoleasing on siten käyttäjälle helpoin ratkaisu ajoneuvon hankintaan, kun käytettävyyttä halutaan taata kiinteillä kuluilla.

2.3 Haitat

Vaikka leasinghankinta ei vaadi suuria investointeja, on se kokonaishinnaltaan kaikista kaltein hankintavaihtoehto ja sopimukseen sisällytettävät tukipalvelut nostavat kaikki osaltaan leasingpalvelun kuukausihintaa. Tämän vuoksi esimerkiksi ajoneuvojen hankinnassa on tärkeää tarkastella kriittisesti tukipalvelujen tarpeellisuutta ja niiden vaikutusta kuukausikuluihin eri sisältöisillä palvelutasoilla.

Sopimusten joustamattomuus ja kilometrirajoitukset saattavat myös tulla käyttäjälle kalliiksi, mikäli ajomäärä, käyttötarpeen pituus tai tarvittavat lisäpalvelut on arvioitu väärin (Järvileasing b). Leasing on määräaikainen sopimus, josta saattaa olla vaikea irrottautua kesken sopimuskauden. Koska kaikki edellä mainitut vaikuttavat kuukausittaisen leasingmaksun suuruuteen, saattaa leasingsopimuksen ennen aikaisesta irtisanomisesta aiheutua käyttäjälle merkittäviä kuluja. Nämä kulut koostuvat irtisanomismaksusta, jäljellä olevien leasingvuokrien prosenttiosuudesta sekä mahdollisista ylikilometrimaksuista (K-Auto 2025a).

3 Tukipalvelut

3.1 Tarve

Kunnossapito

Kunnossapidon tavoitteena on huolehtia koneiden ja laitteiden kunnosta siten, että niillä suoritettava työ voidaan toteuttaa ympäristön ja laadun kannalta mahdollisimman edullisesti ja turvallisesti, sekä palvelu voidaan tuottaa asiakastyytyväisyyden näkökulmasta mahdollisimman laadukkaasti ja edullisesti (Aps, R. ym.). Leasingajoneuvojen tukipalveluilla taataan ajoneuvon käyttökunto, mahdollisimman vaivaton ylläpito sekä oletetun arvon säilymä leasingkauden aikana.

Mikulic ym. (2020) ovat tutkineet ajoneuvojen käyttötavan ja kunnossapidon vaikutuksia ajoneuvon liikennekelpoisuuteen. He pohtivat tutkielmassaan muun muassa sitä, että oikeushenkilöiden omistamat ajoneuvot ovat yleisesti ottaen huonommassa kunnossa kuin yksityishenkilöiden, johtuen lisääntyneestä käytöstä Mikulic ym. (2020, 1). Tämä tarkoittaa sitä, että yritysten ja organisaatioiden työkäyttöön hankkimia ajoneuvoja käytetään enemmän kuin yksityiskäytössä olevia. Tutkimuksen päätelmien mukaan ajoneuvojen käyttäjät eivät lähtökohtaisesti myöskään pidä yhtä hyvää huolta työnantajan tarjoamasta ajoneuvosta kuin omastaan. Mikulic ym. (2020, 3) mukaan yksityishenkilöiden omistamien ajoneuvojen tekninen kunto on myös parempi kuin yritysten omistamien ja hallinnoimien ajoneuvojen, huolimatta leasingsopimukseen sisällyvistä säännöllisistä määräaikaishuolloista. Tämä johtuu siitä, että suuret ajomäärät altistavat ajoneuvon osat raskaalle kulumiselle ja suuri vuotuinen kilometrimäärä vaikuttaa ajoneuvon kestävyYTEEN (Mikulic ym. 2020, 4).

Ohjaava lainsäädäntö

Sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi 01.01.2023 hyvinvointialueille (STM 2024). Sen mukaan hyvinvointialueiden on turvattava järjestämisvastuullaan olevien palvelujen esteettömyys sekä saavutettavuus ja palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4§). Tämän lisäksi asiakkaan asemasta ja oikeuksista on voimassa myös se, mitä niistä muualla lainsäädännössä säädetään.

Pirkanmaan alueen laajuuden ja välimatkojen pituuden vuoksi järjestämisvastuu luo tarpeen suurelle määrälle työkäytössä tarvittavista ajoneuvoista, koska kotiin vietäviä palveluja on tarjottava mm. ikääntyneille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille, jotka eivät selviydy itsenäisesti arjessaan. Palvelujen tuottamista ohjaavat keskeisimpinä säädöksinä:

- sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 14§), joka määrittelee hyvinvointialueen velvollisuuden järjestää kotihoitoa osana sosiaalipalveluita
- terveydenhuoltolaki (1326/2010, 25§), joka velvoittaa järjestämään kotisairaanhoidoa osana perusterveydenhuoltoa tai erikoissairaanhoidoa tai niiden yhdistelmää
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, 5§), joka edellyttää palveluilla tuettavan ensisijaisesti iäkkään henkilön kotona asumista
- vammaispalvelulaki (675/2023, 18§), jonka mukaan vammaisille henkilöille on turvattu mahdollisuus itsenäiseen asumiseen tarvittavien tukipalveluiden avulla.

Ajoneuvoja käytetään edellä mainittujen velvoittavien lakien ja säädösten mukaisesti asiakkaiden hoitoon liittyvien palvelujen viemisestä kotiin, henkilökunnan työtehtävien hoitoon palvelujen tuottamisessa sekä hyvinvointialueen vastuulla olevien kuntouttavan työtoiminnan ja perhetukikeskusten toiminnan järjestämiseen, joihin saattaa sisältyä myös asiakkaiden kuljettamista.

Työturvallisuus

Tukipalvelujen tarvetta tulee käsitellä myös työturvallisuuden näkökulmasta. Tässä yhteydessä korostuu työnantajan vastuu varmistaa, että ajoneuvot ovat turvallisia työvälineitä säännöllisen huollon ja kunnossapidon avulla (Harjanne ym. 2021, 51).

Työturvallisuuslain mukaan työssä saa käyttää vain sellaisia koneita, työvälineitä ja muita laitteita, jotka ovat niitä koskevien säännösten mukaisia sekä kyseiseen työhön ja työolosuhteisiin sopivia ja tarkoituksenmukaisia. Koneita, työvälineitä ja muita laitteita on käytettävä, hoidettava, puhdistettava ja huollettava asianmukaisesti ja huolto-, säätö-, korjaus-, puhdistus-, häiriö- ja poikkeustilanteisiin on varauduttava niin, että ne eivät aiheuta vaaraa tai haittaaöntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (738/2002, 41§.) Leasingajoneuvojen tukipalveluissa tämä tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että määräaikaishuollot on tehty ajallaan ja ajoneuvossa ilmenevään vikaan puututaan välittömästi.

Ajoneuvolaki määrittelee ajoneuvon kuntoon liittyvät vaatimukset ja vastuutahot. Sen mukaan ajoneuvon on oltava liikenteeseen soveltuva ja kunnoltaan turvallinen (82/2021, 3§). Mikäli ajoneuvossa havaitaan turvallisuuteen vaikuttava puute tai vika, ei ajoneuvoa saa käyttää ennen sen korjaamista (82/2021, 4§). Vastuu ajoneuvon kunnosta on ensisijaisesti ajoneuvon omistajalla, tai rekisteriin ilmoitetulla haltijalla sekä ajoneuvon kuljettajalla. Työnantajan on ajoneuvon haltijana huolehdittava, että ajoneuvo tarkastetaan ja huolletaan

riittävän usein, ja että se on siten tieliikennekelpoinen, kun ajoneuvo luovutetaan työntekijän kuljetettavaksi (82/2021, 12§).

Vastuu ajoneuvon kunnosta on jokaisella sen käyttäjällä. Lisäksi työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijä uuteen ajoneuvoon ennen sen käyttöönottoa. Työturvallisuuskeskus (2021, 52) ohjeistaa ottamaan huomioon ainakin seuraavat asiat: vikatilanteissa toimimisen, polttoaineen laadun sekä käyttöohjekirjan tärkeyden ajoneuvon päivittäisestä tarkkailusta, huolto-ohjelmista ja poikkeustilanteista.

Galanti ym. (2021) käsittelee artikkelissaan yksittäisen työntekijän vaikutusta turvallisuuden parantamiseen opastuksen ja tietojen vaihdannan keinoin. Työntekijät tuovat helpommin esiin ajoneuvoissa havaitsemiaan vikoja ja tapahtuneita vahinkoja, kun työyhteisössä ei ylläpidetä syyllistämisen kulttuuria vaan avointa vuorovaikutusta, jolloin työntekijöiden ei tarvitse pelätä joutuvansa korvausvastuuseen. Näin havaitut viat saadaan korjattua mahdollisimman nopeasti, mikä osaltaan edistää työturvallisuutta.

3.2 Hankinta

Ajoneuvoihinsa on hankittava tarvittavat tukipalvelut, jotta niiden toimivuus voidaan varmistaa ja käyttö on luotettavaa. Koska kyseessä on julkinen toimija, ohjaa kaikkea hankintaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Sen mukaan hyvinvointialueen hankintayksikkönä tulee turvata yritysten ja yhteisöjen tasapuoliset mahdollisuudet tarjota palvelujaan hankintojen kilpailutuksessa ja hankinnat on toteutettava tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina (1397/2016, 2§). Koska Pirkanmaan hyvinvointialue ei voi itse järjestää ajoneuvojen tukipalveluja, ne on hankittava kilpailuttamalla lain vaatimusten mukaisesti. Julkisissa hankinnoissa tämä prosessi on monivaiheinen ja aikaa vievä, sillä hankintojen on täytettävä lain tarkat vaatimukset.

Leasingajoneuvojen hankintaprosessi alkaa käyttäjältä tulevalla tarveilmoituksella tai hankintayksikön kartoituksella päättyvissä olevista leasingosopimuksista, jolloin kontaktoidaan käyttäjiä tarvevaatimuksista. Vaiheessa 2 markkinakartoituksella selvitetään, onko käyttäjän tarpeita mahdollista täyttää valmiilla tuotteella. Vaiheessa 3 julkaistaan joko avoin tarjouspyyntö tai osoitetaan tarjouspyyntö puitejärjestelyssä mukana oleville toimittajille. Tarjouspyynnössä on kerrottu vain tarvemääritykset, esimerkiksi ”B-segmentin ajoneuvo, automaatti, leasingaika 36 kk, sopimuksen aikaiset kilometrit 60 000 km”. B-segmentti tarkoittaa ajoneuvon kokoluokkaa pienehkö auto, esimerkiksi Dacia Sandero, Nissan Micra tai Toyota Yaris (Teknavi 2019). Vaiheessa 4 kaikki ehdot täyttävät tarjoukset vertaillaan ennalta ilmoitettujen kriteerien mukaisesti, ajoneuvojen kohdalla kyseessä on yleensä leasingpalvelun kuukausihinta. Vaiheessa 5 tehdään valinnasta julkinen viranhaltijapäätös, johon

sisältyy valitusaika. Päätös toimitetaan tiedoksi kaikille tarjouksen jättäneille. Lopuksi vaiheessa 6 solmitaan hankinnan kohteesta sopimus voittaneen tarjouksen jättäjän kanssa. Leasingajoneuvojen hankintaprosessin kulku on havainnollistettu kuviossa 1.



Kuvio 1. Hankintaprosessi (mukailltu, Logistiikan Maailma 2025)

Kuntaliiton erityisasiantuntija Olli Jylhä (2022) toteaa Kuntalehden artikkelissa, että *leasingiin voidaan sisällyttää huolto- ja ylläpitopalveluita, jolloin näitä palveluita ei tarvitse erikseen hankkia*. Lisäksi ajoneuvon hankinta huoltoleasingilla on hankintalain näkökannalta tavara-hankinta, vaikka hankintaan sisältyisi huolto- ja/tai ylläpitopalveluita (Jylhä 2022). Siksi tarvittavien tukipalvelujen hankinta on helpointa toteuttaa leasingkokonaisuutena, mikäli mahdollista.

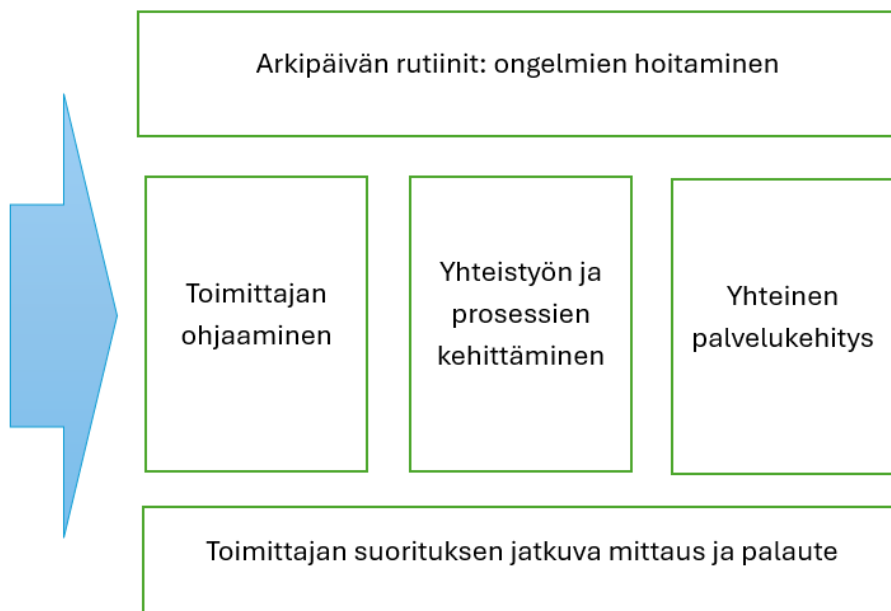
Asiakkaalle luodaan lisäarvoa tekemällä hankinnasta helpompaa ja käytöstä huolettomampaa. Asiakas kokee saavansa lisäarvoa, kun tuotteesta tai palvelusta maksettu hinta on hänen kokemuksensa mukaan pienempi kuin hankinnasta saatu hyöty. Lisäarvo on aina asiakaskohtaista ja jokainen arvioi kustannusten ja hyödyn suhdetta oman elämänsä tai liiketoimintansa näkökulmasta. (Pietilä, 2011.) Ajoneuvojen hankinnassa leasingilla hankintayksikölle muodostuu lisäarvoa siitä, että halutut tukipalvelut voidaan sisällyttää pakettina mukaan jo hankintavaiheessa, eikä yksittäisiä tukipalveluja ole tarpeen kilpailuttaa erikseen. Käyttäjille tukipalvelut luovat lisäarvoa huolettoman käytön muodossa, koska tiedetään etukäteen mitä palveluja huoltoleasingiin sisältyy, missä huoltopisteet sijaitsevat sekä mihin otetaan yhteyttä ongelmatilanteissa.

3.3 Yhteistyö ja yhdenmukaisuus

Kriittisten tukipalvelujen toteutumista tulee tarkastella sekä toimittajayhteistyön, että sisäisen tiimityön näkökulmasta. Aira (2012, 129) painottaa, että yhteistyö tähtää tavoitteiden toteutumiseen. Tehokkaalla yhteistyöllä organisaation sisällä on olennainen osa tukipalvelujen toteutumisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi reittioptimointien hyödyntämistä, joilla ajoneuvojen käyttöä ja ajoreittejä suunnitellaan eri työvuoroissa siten, että hukkakäyttö vähenee ja ajoneuvo on tarvittaessa käytettävissä sopiville välimatkoille. Lisäksi tiimien välinen yhteistyö ja tietojen vaihto mahdollistavat sen, että ajoneuvoa voitaisiin väliaikaisesti

lainata toiselta yksiköltä tai tiimiltä. Käytännössä huollon tai korjauksen vuoksi poissa tuotantokäytöstä oleva ajoneuvo on korvattu henkilökunnan omalla ajoneuvolla, tai mikäli mahdollista, käyttämällä muita liikkumismuotoja, kuten polkupyörää. Asiantuntijat A, B, C ja D (2025) kertovat, että yksiköiden käytössä ei ole ylimääräisiä ajoneuvoja, eikä vara-autoa ole saatavissa muualta, ellei sitä ole sisällytetty leasingsopimukseen.

Palvelujen yhdenmukaistamisen ja sen kustannusvaikutusten arvioinnissa hyödynnetään toimittajayhteistyön kehittämiseen liittyviä näkemyksiä. Iloranta & Pajunen-Muhonen (2018, 301) korostavat, että onnistuneessa yhteistyössä molemmat osapuolet ymmärtävät yhteiset tavoitteet. Käytännössä uuden toimittajan kanssa yhteistyö alkaa käymällä läpi asiakkaan tarpeita ja vertaamalla niitä toimittajan toteutusmahdollisuuksiin sopimuksen rajoissa. Asiakkuuden edetessä yhteistyötä kehitetään juuri tähän toimittajasuhteeseen sopivaksi, jolloin toimintatavat hioutuvat parhaaksi mahdolliseksi palveluksi. Luontevimmin yhteistyö kehittyy, kun toimittajaan voi olla yhteydessä matalalla kynnyksellä ja vastaan tulevat ongelmat ratkaistaan heti, jolloin myös ongelmien aiheuttamat kustannukset pysyvät maltillisina. Palvelun tasoa seurataan läpi koko yhteistyön ja toimittajalle annetaan asianmukaista palautetta. Toimittaja yhteistyön kehittämistä voidaan Iloranta ym. mukaan lähestyä jaotteleamalla eritasoiset suoritukset kuvion 2 mukaisesti.



Kuvio 2 Toimittajarajapintaan liittyvät tehtävät eriteltyinä (mukailtu Iloranta & Pajunen-Muhonen 2018)

Yhteistyön edellytyksenä on, että molemmilla osapuolilla on sama käsitys siitä, mitä ostaja toimittajalta odottaa (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2018, 301). Hyvä lähtökohta yhteistyölle saavutetaan suorittamalla huolellinen markkinakartoitus ennen hankintaa, käymällä vuoropuhelua osapuolten välillä ja asettamalla tarjouspyynnön ehdot riittävän selkeästi. Huonosti laaditusta ja epäselvästä tarjouspyynnöstä kärsii molemmat osapuolet ja asiakkaan näkökulmasta tämä saattaa käydä kalliiksi, koska asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua tai on sitoutunut maksamaan palveluista, jota ei tarvitse.

4 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

4.1 Menetelmien esittely

Koska tutkimuksen tekijän pääasialliset työtehtävät liittyvät tutkimuskohteena olevan ajoneuvokaluston hallinnointiin, oli laajasti hyödynnetty tutkimusmenetelmä osallistuva havainnointi, jossa tutkija ei tavallisesta havainnoinnista poiketen pelkästään seuraa tutkittavaa ilmiötä, vaan vaikuttaa siihen läsnäolollaan (Tieteen termipankki 2025). Siten tietoa käytössä olevista tukipalveluista ja niiden toteutumisesta oli reaaliaikaisesti saatavissa koko tutkimusajan.

Tällä hetkellä käytössä olevat tukipalvelut mallinnettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä, jossa lähtökohtana on kerätyn aineiston monitahoinen tarkastelu. Sarajärven ja Tuomen (2018, 62) mukaan yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelut sekä erilaisista dokumenteista kerätty tieto.

Haastattelu ei ole tutkimusmuotona aivan ongelmaton, mutta Hirsjärvi & Hurme (2022) mainitsevat sen soveltuvan hyvin erilaisiin tutkimustarkoituksiin suoran, kielellisen vuorovaikutuksen vuoksi. Lisäksi suunniteltujen kysymysten järjestystä on mahdollista muuttaa haastattelun edetessä sen rytmiin ja esiin tulleisiin asioihin liittyen. Hyviksi puoliksi voidaan lukea myös, että kasvokkain tutkijan on mahdollista tulkita vastausten taustalla olevia motiiveja haastateltavan ilmeistä ja eleistä (Hirsjärvi & Hurme 2022).

Tutkimuksessa suurin osa ajankäytöstä kohdistui tietopohjan keräämiseen sekä osallistuvaan havainnointiin, joita toteutettiin koko tutkimuksen ajan. Kyselylomakkeiden laadinta ja kyselyjen toteutus sujui vaivattomasti, mutta haastatteluihin ja aineistojen analysointiin kului aikaa ennakoitua enemmän, koska saatuja tuloksia ei ollut mahdollista vertailla yhtä tehokkaasti, kuin määrällisen menetelmän tarjoamia vastauksia. Työajan jakauma eri menetelmien välillä, sekä niihin käytetty aika, on havainnollistettu taulukossa 2.

Tukipalvelu
Leasingtoimittajan oma 24/7 päivystys vikatilanteissa
Automerkin 24/7 tiepalvelu
Päivittäiset tukipalvelut, esim. käynnistysapu
Hinaukset äkillisten teknisten vikojen varalta
Määräaikaishuollot
Sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi
Ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon
Sijaisauto toimitettuna määräaikaishuollon ajaksi
Teknisten vikojen korjaukset
Nopea varakaluston saatavuus (2 h) äkillisten teknisten vikojen sattuessa
Katsastukset
Vaurioiden arviointi
Vauriotapauksissa korjausten järjestely
Kesä- ja talvirenkaat
Renkaiden vaihtotyöt
Renkaiden kausisäilytys
Ajoneuvon nouto renkaanvaihtoon
Ajoneuvon toimintojen opastus auton luovutuksessa
Käyttäjätuki (ajoneuvon käytön opastus puhelimitse)
Sisäpesut 1x vuodessa

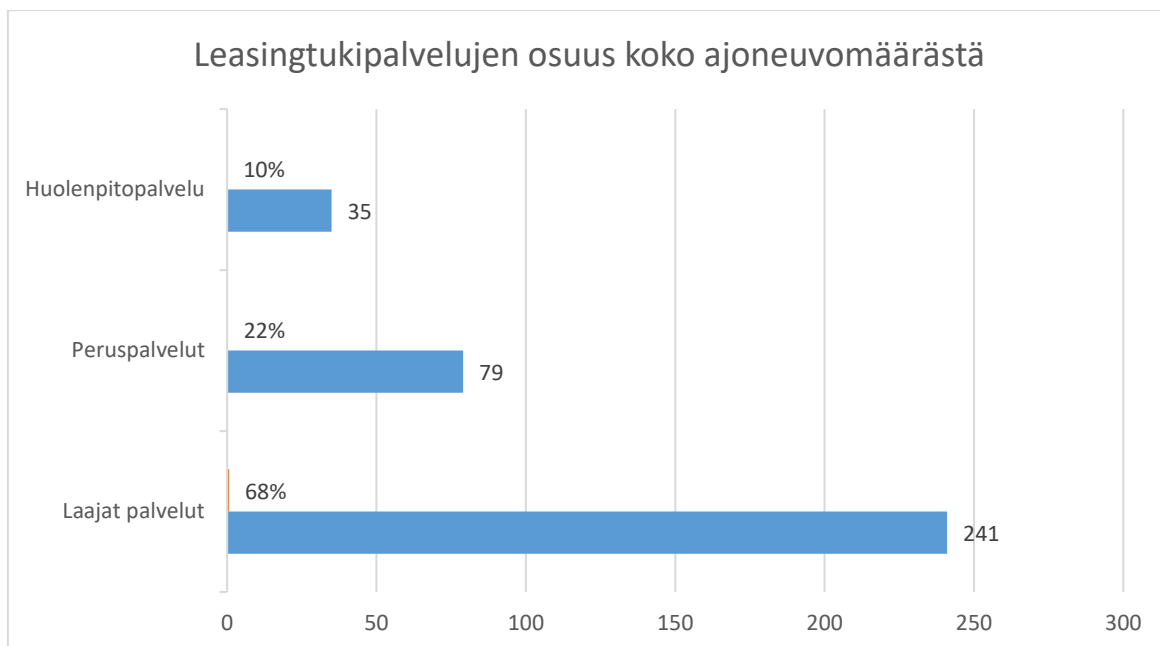
Taulukko 3. Käytössä olevat leasingtukipalvelut

Huoltoleasingajoneuvojen sopimukset sisältävät erilaisia, edellä taulukossa mainittuja huollon tukipalveluja. Vähimmillään sopimukseen sisältyy vain määräaikaishuollot, renkaat ja renkaiden vaihdot, laajimpiin sopimukseen sisältyy kaikki mainitut tukipalvelut. Rahoitusleasing ei nimensä mukaisesti sisällä muuta, kuin ajoneuvon rahoituskulut, ja siksi on ollut tarpeen hankkia näitä ajoneuvoja varten ylimääräinen huolenpitopalvelu, joka sisältää edellä taulukossa mainittuja palvelut. Pääosa Pirkanmaan hyvinvointialueen ajoneuvokalustosta on huoltoleasingajoneuvoja. Eri leasingtyyppien jakauma on havainnollistettu kuviossa 3.



Kuvio 3. Ajoneuvomäärät leasingtyypeittäin, n=355

Kun verrataan erityyppisiä leasing sopimukseen sisältyvien keskenään, sisältyy kaikista laajimmat tukipalvelut 241 ajoneuvon leasing sopimukseen. Tämän lisäksi 26 ajoneuvolle on katsottu olleen tarpeen hankkia ylimääräinen huolenpitopalvelu oman huoltoleasing sopimuksen lisäksi, jolloin myös näille ajoneuvoille on järjestetty laajat tukipalvelut. Huolenpitopalvelu lisäpalveluna on ollut tarpeen hankkia myös 9 rahoitusleasing ajoneuvolle, joihin ei muutoin kuuluisi mitään tukipalveluja. Tukipalvelutyyppeiden hajonta esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Tukipalvelutyyppien osuus koko ajoneuvomäärästä, n=355

Eniten hyödynnetyt tukipalvelut

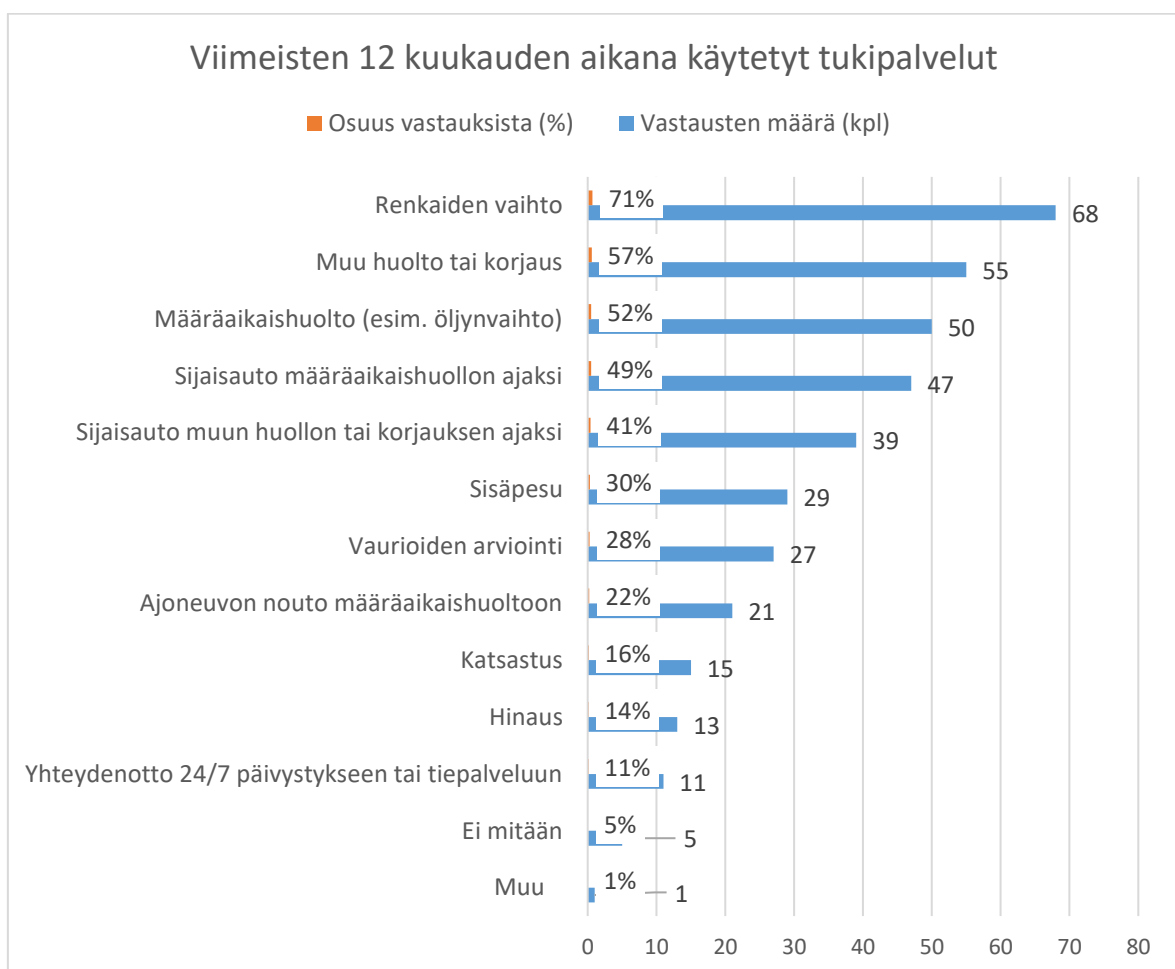
Tämä osa tutkimuksesta toteutettiin nimettömänä vastattavalla Microsoft Forms -kyselyllä, jossa ajoneuvojen käyttäjiä pyydettiin valitsemaan valmiiksi annetuista vaihtoehdoista, mitä tukipalveluja he olivat käyttäneet viimeisen 12 kuukauden aikana. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus valita "Muu" ja tarkentaa vastauksensa avoimella kentällä.

"Muu"-vaihtoehtoon saatiin yhteensä 14 vastausta. Näistä jätettiin huomioimatta kaksi ajoneuvon ulkopesua koskevaa vastausta, koska ulkopesumahdollisuus sisältyy polttoainekoritin käyttöön, eikä sitä siten katsottu kuuluvaksi leasingsopimuksen tukipalveluihin. Loput 12 vastausta yhdistettiin sopiviin valmiisiin vastausvaihtoehtoihin seuraavasti:

- Lasinpesunesteen täyttö (2 kpl) sekä pyyhkijöiden vaihto (1 kpl) katsottiin sisältyväksi määräaikaishuoltoihin, koska mainitut palvelut yleisesti kuuluivat leasingsopimukseen huollon yhteydessä suoritettuna.
- Käynnistys (1 kpl) kuuluu vastausvaihtoehtoon yhteydenotto 24/7 päivystykseen.
- Lisävalojen asennukseen vienti ja tuonti (1 kpl) sekä yhteydenotto auton merkkivalon takia (1 kpl) kuuluu muihin huoltoihin.
- Leasingauton palautus sopimuskauden lopussa (1 kpl) oli ainoa Muu-vaihtoehdoksi luettava palvelu ja se jätettiin omaan vastausvaihtoehtoonsa.

- Vastauksista Pelkkä ajo (1 kpl), Olen huomannut autossa vian, toinen työntekijä hoitanut auton korjausasiaa (1 kpl) sekä Ei ole nyt osunut minun työvuorolleni mikään näistä (3 kpl) koottiin kyselyn jälkeen vaihtoehto Ei mitään.

Käytetyimmiksi tukipalveluiksi nousivat renkaiden vaihto ja määräaikaishuolto, jotka sisältyvät kaikkiin leasingsopimuksiin. Myös "Muu huolto- tai korjaus" -vaihtoehtoa oli hyödynnetty laajasti. Vastauksista korostuu käyttäjien kokemaa tarve sijaisautolle kaikkien huolto- toimenpiteiden ajaksi. Kuviossa 5 on nähtävissä, mitkä tukipalvelut ovat olleet käyttäjien eniten hyödyntämiä.



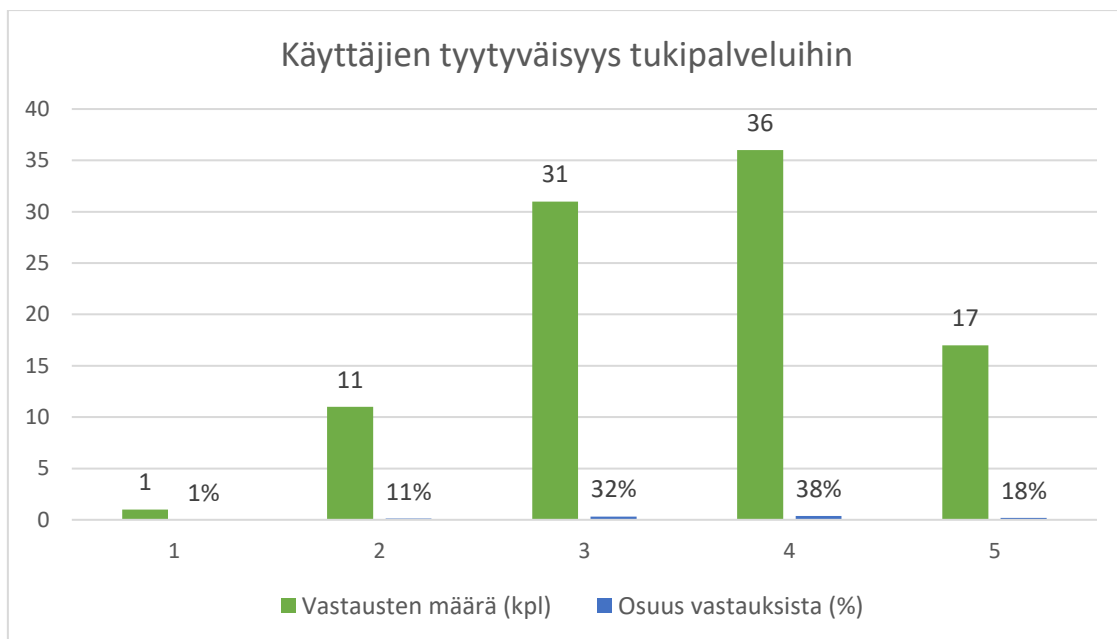
Kuvio 5. Eniten käytetyt tukipalvelut, n=96

Käyttäjätyytyväisyys

Määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan tarkastella muun muassa frekvensseillä, eli tutkitavan ilmiön lukumäärillä (Tilastokeskus a). Esimerkiksi käyttäjien tyytyväisyyttä selvitettiin

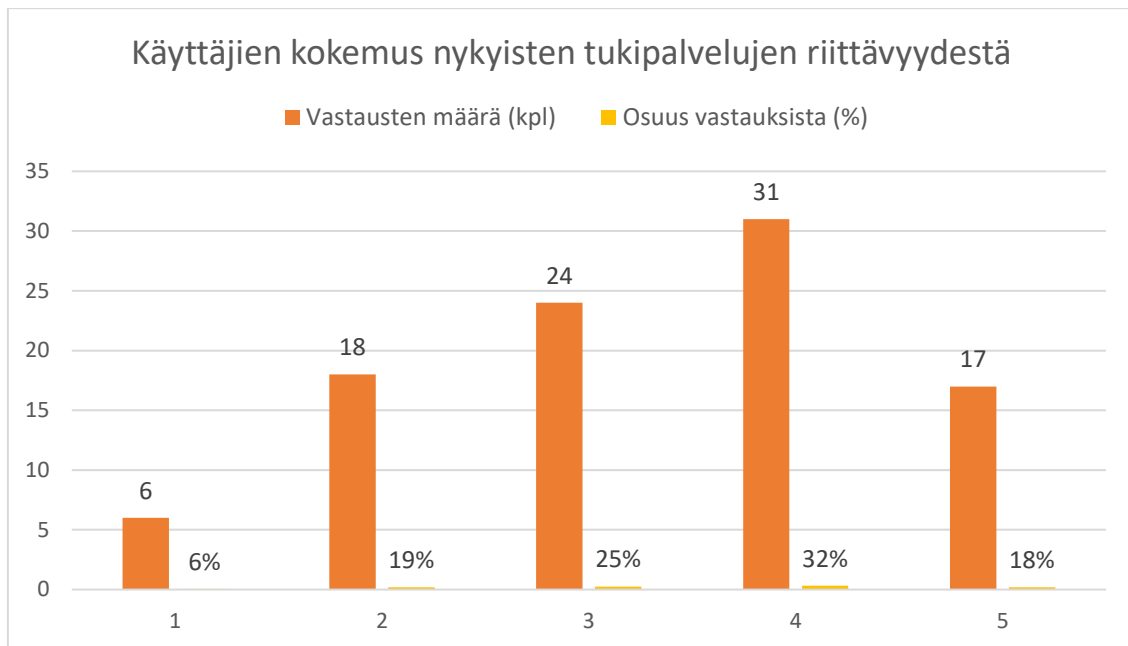
asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoittaa huonointa ja 5 parasta mahdollista tyytyväisyyttä. Tämän perusteella laadittiin frekvenssitaulukko, joka esittää eri vastausten määrät ja niiden suhteet selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa.

Kysyttäessä käyttäjien tyytyväisyydestä nykyisin saatavissa oleviin tukipalveluihin asteikolla 1–5, jossa 1 oli erittäin tyytymätön ja 5 hyvin tyytyväinen, yli puolet vastanneista (56 %) antoivat arvosanaksi 4 tai 5 eli olivat joko hyvin tai melko tyytyväisiä. Vastausten frekvenssi eli hajonta on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Käyttäjätyytyväisyys tukipalveluihin, n=96

Kysyttäessä käyttäjien tyytyväisyydestä nykyisin tukipalvelujen riittävydestä asteikolla 1–5, jossa 1 on ”parannettavaa löytyy” ja 5 ”nykyiset on riittävät”, huomataan tyytyväisyyden hivenen laskevan. Myös tähän kysymykseen saatuja vastauksia havainnollistetaan frekvensseillä. Vastausten hajonta on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7. Käyttäjäkokemus tukipalvelujen riittävyydestä, n=96

Käyttäjille suunnatussa kyselyssä viimeisenä oli vapaan tekstikentän kysymys, jossa kysyttiin käyttäjien mielipidettä, mikä tukipalvelu tulisi lisätä nykyiseen valikoimaan. Vastauksena saatiin 23 kpl ehdotuksia, joista yleisimmäksi (13 kpl) nousi toive, että ajoneuvojen käyttö huolloissa ja renkaanvaihoissa suoritettaisiin muun tahon, kuin hoitohenkilöstön toimesta. Vastauksista 5 kpl koski toivetta, että renkaanvaihto ja huollot olisi mahdollista suorittaa samalla paikkakunnalla, kuin mikä on auton sijaintipaikkakunta. Ehdotuksista 1 kpl koski autoihin saatavaa selkeää ohjeistusta ja puhelinnumeroita, joihin otetaan yhteyttä ongelmatapauksissa sekä huoltoja varatessa ja 2 kpl toiveista koski autojen sisäpesujen mahdollisuutta.

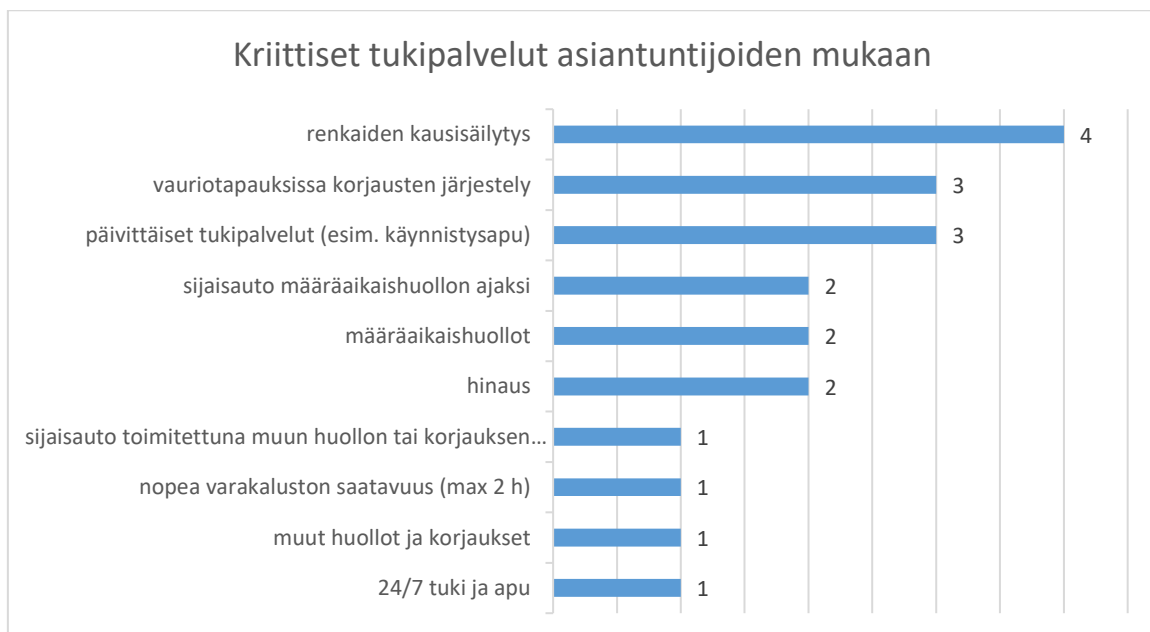
Vuoden 2024 alusta lähtien on uusissa leasingajoneuvojen kilpailutuksessa ollut ehto, että mikäli renkaanvaihto tai huoltopiste sijaitsee eri paikkakunnalla, kuin mikä on ajoneuvon sijaintikunta, tulee leasingtoimittajan järjestää ajoneuvon toimitus mainittuihin toimenpiteisiin ja järjestää käyttäjälle sijaisauto näiden ajaksi. Käytössä olevien sopimuskausien ollessa yleisesti noin 36 kk, rasittaa vanhempien sopimusten poikkeavat ehdot käyttäjiä enimmillään vuoden 2026 loppuun.

Osallistuvan havainnoinnin sekä asiantuntijoiden A, B, C ja D (2025) haastattelujen perusteella käyttäjille aiheutuu hämmennystä ja käytännön ongelmia siitä, että ajoneuvoja on hankittu puitejärjestelyn sisällä useilta eri toimittajilta minikilpailutusten tuloksina. Siten yhdessä yksikössä saattaa kaikki ajoneuvot olla hankittu eri toimittajalta ja jokaisen huoltopiste

on eri paikassa, koska toimittajilla on omat tukipalvelusopimuksensa eri huoltoyhtiöiden kanssa.

Kriittiset tukipalvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoille toteutettiin nimettömänä vastattava Microsoft Forms -kysely, johon vastasi 4/5 kutsun saaneesta. Kyselyyn osallistuneet asiantuntijat vastaavat kokonaisuudessaan 68 % hyvinvointialueen leasingajoneuvoista, joten otosta voidaan pitää kattavana. Kyselyn ensimmäisessä osassa selvitettiin, mitkä tukipalvelut asiantuntijat kokevat kriittisimmiksi. Kaikissa vastauksissa kriittisimmäksi tukipalveluksi nousi renkaiden kausisäilytys. Kysymykseen saadut vastaukset ja niiden vastausmäärät on esitetty kuviossa 8.



Kuvio 8. Kriittiset tukipalvelut vastuhenkilöiden mukaan, n=4

Vaikutus omaan palvelutuotantoon

Asiantuntijat A, B, C ja D (2025) toivat haastatteluissa esiin päivittäisavun tarpeellisuuden. Esimerkkinä mainittiin alkuvuoden 2024 poikkeuksellisen kova pakkasjakso, jolloin useat ajoneuvot eivät käynnistyneet aamulla tai päivän aikana tehtävien asiakaskäyntien yhteydessä. Asiantuntijoiden G ja H (2025) näkemyksen mukaan ongelmat johtuivat palvelutuotannolle tyypillisistä, useista pysähdyksistä ja lyhyistä ajomatkoista, joiden takia ajoneuvojen akut eivät ehtineet ajon aikana latautua riittävästi. Lisäksi useat käynnistykset kuormittivat akkua entisestään. Näissä tilanteissa ajoneuvon toimintakyvyn palauttamiseen riitti

käynnistysavun saaminen. Niissä ajoneuvoissa, joiden tukipalveluihin ei sopimuksen mukaisesti vastaavaa ollut saatavissa, jäi vaihtoehdoksi ajoneuvon hinaus sopimuskorjaamolle ladattavaksi. Tällaisessa tilanteessa jälkimmäinen toimintamuoto vie moninkertaisesti aikaa, aiheuttaen suuresti ongelmia omaan palvelutuotantoon. (Asiantuntija E 2025.)

Asiantuntijat A, B, C ja D (2025) toivat haastattelussa ilmi huolensa, että leasingajoneuvon toimittajasta ja ajoneuvon merkistä riippumatta kaikissa ajoneuvoissa tulisi olla yhteneväiset ja selkeät ohjeet yllättävien tilanteiden varalle. Nykyisellään ei kaikista ajoneuvoista käyttäjillä ole esimerkiksi tietoa mihin otetaan yhteyttä, mikä on ajoneuvon huolto paikka, missä säilytetään ja vaihdetaan renkaat tai mitä ovat kyseisen ajoneuvon leasingsopimukseen sisältyvät tukipalvelut. Ajoneuvoissa olisi myös tarpeen olla laminoitu ohje kyseessä olevan ajoneuvon toiminnoista, koska samoissa yksiköissäkin saattaa olla käytössä useampia eri automerkkejä ja -malleja.

Tukipalveluiden ongelmista haastattelussa sekä kyselyssä esiin nousi, että eniten ongelmia on ollut ajoneuvojen noudossa määräaikaishuoltoon, ajoneuvojen noudossa renkaiden vaihtoon, päivittäiset tukipalvelut (esimerkiksi käynnistysapu) sekä toimintojen opastuksessa ajoneuvon luovutustilanteessa (Asiantuntija A, B, C ja D 2025). Haastattelussa todettiin myös, että mainituista ongelmista ajoneuvojen noudot eivät sisälly kaikkiin nykyisiin leasingsopimuksiin ja tämä osaltaan lisää sekaannuksia käyttäjien keskuudessa.

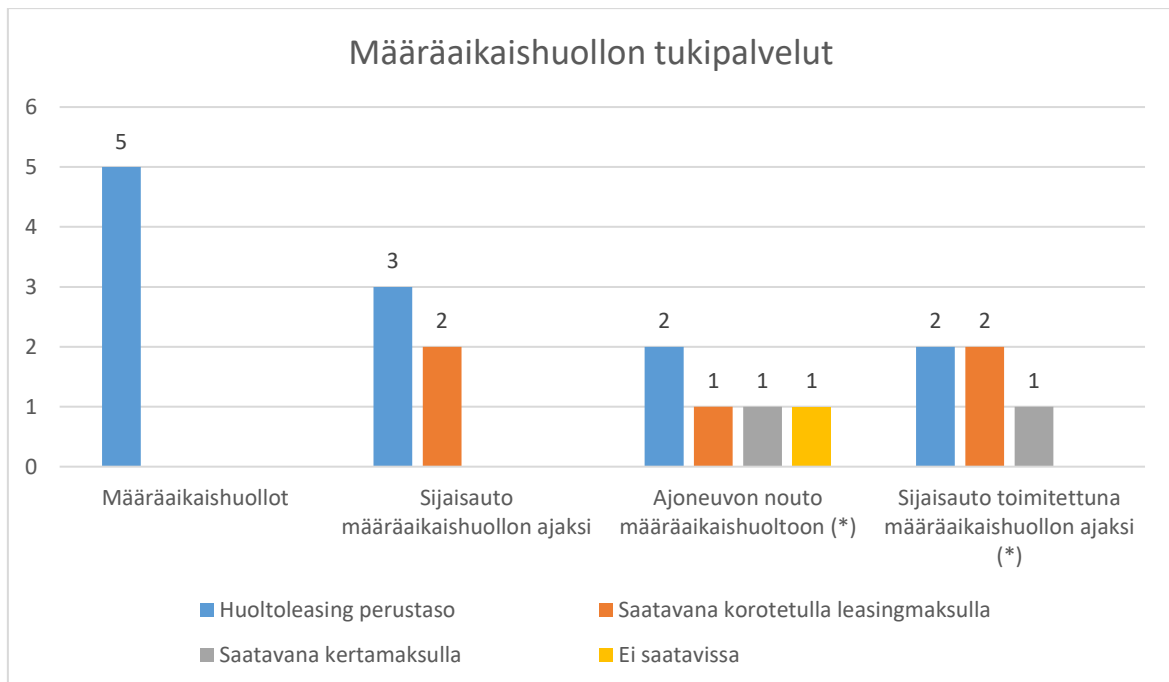
4.3 Tukipalvelujen mahdollisuudet

Saatavuus

Tukipalvelujen yhdenmukaistamiseen liittyen kerättiin palveluntuottajilta tietoa saatavissa olevista palveluista haastatteluilla, sekä Microsoft Forms -kyselyllä. Kutsu haastateltavaksi sekä sen mukana linkki nimettömänä vastattavaan kyselyyn lähetettiin 12 palveluntuottajalle, joista 10 oli nykyisiä leasingtoimittajia ja 2 puitesopimuksen piiriin kuuluvia toimittajia, joiden kanssa ei tutkimuksen aikana ollut voimassa olevia sopimuksia. Haastatteluun osallistui 7 ja kyselyyn vastasi 5 palveluntuottajaa.

Nimettömänä toteutetun Microsoft Forms -kyselyyn vastanneilla määräaikaishuollot kuuluivat kaikkiin leasingsopimuksiin ja SOTE-palvelujen toiminnan kannalta tarpeellinen sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi oli saatavissa kaikkien vastaajien kautta, vaikka se ei sisältyisikään nykyisiin sopimuksiin. Kysyttäessä leasingajoneuvon nouto- sekä sijaisauton toimitusmahdollisuudesta määräaikaishuoltoihin liittyen, mikäli ajoneuvon sijaintipaikkakunnalla ei ole leasingkumppanin sopimaa huoltopistettä, saatiin keskenään ristiriitaiset vastaukset.

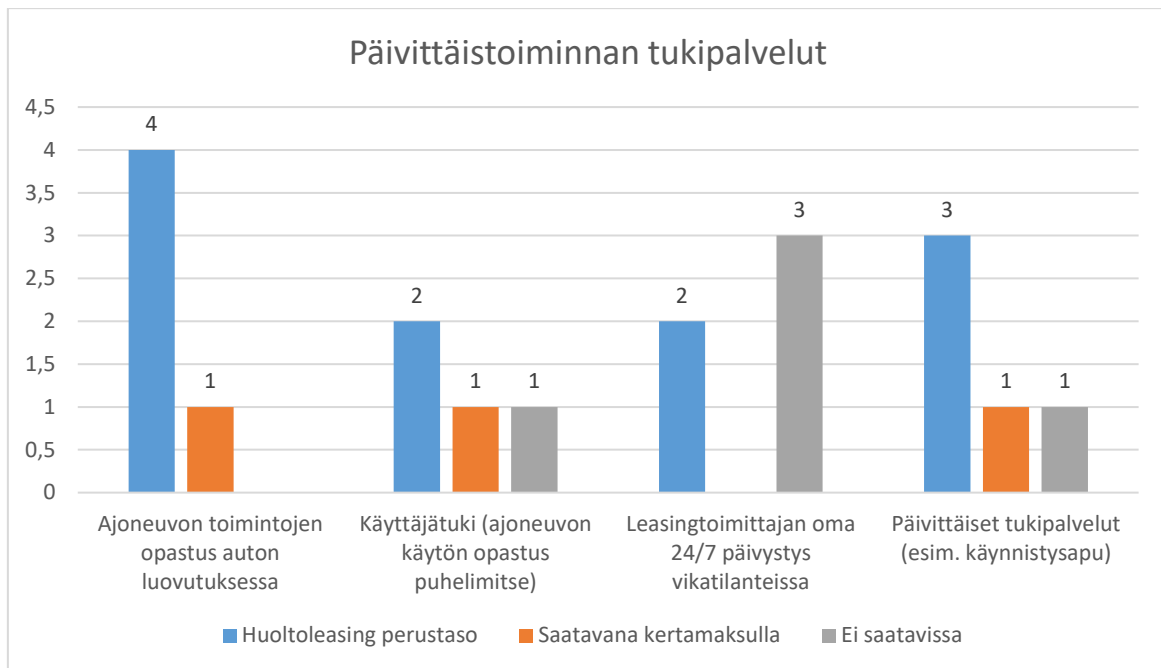
Vastaushajontaa selittää osaltaan se, ettei esimerkiksi asiantuntija F (2025) haastattelussa kertoman mukaan heillä ole itsellään sijaisautoja toimitettavaksi, vaan he käyttävät autovuokraamoja, joiden kanssa ovat solmineet yhteistyösopimuksen. Saaduista vastauksista on kuitenkin tulkittavissa, että leasingtoimittajan olisi mahdollista järjestää myös nouto ajoneuville, mutta vain 2/5 vastaajalla palvelu sisältyi leasing sopimuksen perustasaan. Vastausten jakauma on nähtävissä kuviossa 9.



Kuvio 9. Määräaikaishuollon tukipalvelujen saatavuus, n=5

Myös muun huolto- ja korjaustarpeen ilmetessä on vastanneilta palveluntuottajilta apua saatavissa. Käyttäjien kannalta näistä tärkeimmät tukipalvelut ovat huollot, sijaisauto sekä apu vauriokorjausten järjestelyissä.

Päivittäistoimintaan liittyvistä tukipalveluista kaikilla kuului leasing sopimuksen perustasaan automerkin tiepalvelu 24/7, hinaukset, teknisten vikojen korjaukset sekä autoon sijoitettu kirjallinen ohje siitä mihin otetaan yhteyttä ongelma- tai kolaritapauksissa. Leasingtoimittajien vastausjakauma käyttäjien tärkeiksi kokemista päivittäisistä tukipalveluista ja niiden saatavuudesta on nähtävissä kuviossa 10.



Kuvio 10. Saatavuus tärkeimmistä päivittäistukipalveluista, n=5

Ajoneuvojen renkaat ja niiden vaihtotyöt sisältyivät kaikkiin nykyisiin leasing sopimuksiin, kausisäilytys jos se ei ollut mukana sopimuksessa, oli saatavissa lisämaksulla, mutta ajoneuvojen käyttäjien yleisesti toivomaa ajoneuvon noutoa renkaanvaihtoon, mikäli rengaspiste ei ollut ajoneuvon sijaintipaikkakunnalla, pystyi tarjoamaan vain 2/5 kyselyyn vastanneista palveluntuottajista.

Palveluntuottajien haastatteluissa nousi esiin varsinkin se, ettei sijaisauton sisällyttäminen leasing sopimuksiin ole heidän mielestään asiakkaan etu. Asiantuntijat F ja H (2025) toivat esiin, että sijaisauton asettaminen ehdoksi kilpailutuksissa, muodostuu heillä ongelmaksi tarjouksen jättämiselle. Myös asiantuntija I (2025) mielestä ei ole taloudellisesti kannattavaa sisällyttää sijaisautoa kaikkiin leasing sopimuksiin, vaan asiakkaan näkökulmasta olisi edullisempaa hankkia sijaisautot tarvittaessa autovuokraamosta. Asiantuntijat J ja K (2025) kertoivat, että vaikka sijaisauton toimitus heidän kauttaan onnistuu, nostaa se useimmissa sopimuksissa hintaa turhaan.

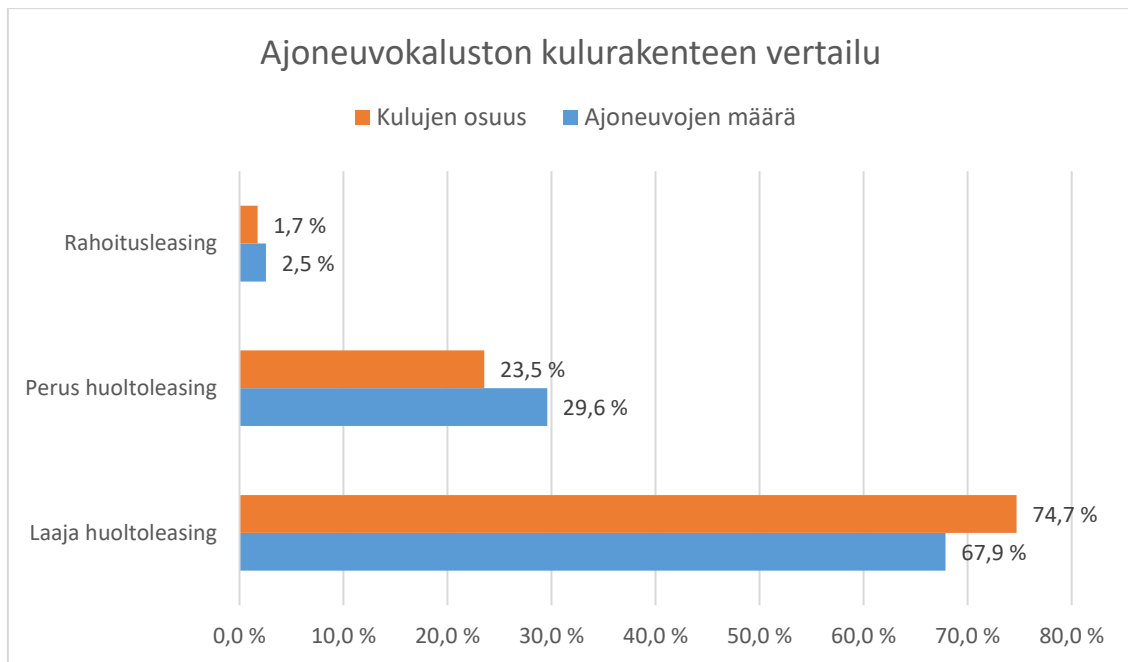
Ajoneuvojen nouto- ja toimituspalvelu sijaisautoa tarvittaessa on saatavissa vain harvan palveluntuottajan kautta. Tämä yhdistettynä käyttäjien toivomaan leasing ajoneuvon huoltoon noutoon on palveluna saatavissa nykyisissä sopimuksissa ainoastaan laajoissa leasing palveluissa. Asiantuntijat G ja J (2025) kertovat yhdistelmän tulevan asiakkaalle ehkä liiankin kalliiksi, sekä palveluntuottajalle hankalaksi toteuttaa.

Toivottu sijaisautokokonaisuus (sisältäen sijaisauton toimitettuna ja huoltoon vietävän auton samalla noudettuna) on sellainen, jota emme suoraan tuollaisenaan ole toteuttaneet. Palvelu on melko arvokasta tällä kaavalla. Tyypillisesti vastaavissa tapauksissa saattaisi olla viisasta sopia paikallisen huoltoliikkeen kanssa jonkinlainen diili. Meillä leasingpalvelussa mukana on joko sijaisauto TAI huoltoon noutopalvelu määräraikaishuollon ajaksi. Näiden kahden palvelun yhdistäminen ei ole tyypillistä, jonka vuoksi hinta ei ole kovinkaan maltillinen. (Asiantuntija J 2025.)

Yhdenmukaistamisen kustannusvaikutukset

Microsoft Forms -kyselyssä saaduista vastauksista käy ilmi, että leasingajoneuvojen kustannuksia pienentääkseen asiantuntijat A, B, C ja D olisivat valmiita luopumaan varsinkin leasingtoimittajan omasta päivystysavusta sekä käyttäjien toivomasta, ajoneuvojen noudosta erilaisiin huoltotoimenpiteisiin. Haastattelussa tuli esiin myös asiantuntijoiden kanta, että kaikkiin autoihin maksettava sijaisauto ei ole realistinen kulu. (Asiantuntija A, B, C ja D 2025.)

Tukipalvelujen muodostamaa kulurakennetta selvitettiin ajoneuvorekisterin (Pirkanmaan hyvinvointialue 2025) kustannustietojen perusteella. Laajat tukipalvelut sisältyvät enemmistöön nykyisistä leasing sopimuksista ja ne muodostavat suurimman koko ajoneuvokaluston kuluista. Nykyinen hankintamalli ei kuitenkaan ole kustannustehokas, koska koko tukipalveluvalikoimaa on todellisuudessa tarpeen hyödyntää vain osassa ajoneuvoista. Kuviossa 11 on havainnollistettu eri leasing tyyppien ja niiden muodostamien kulujen osuudet koko ajoneuvokalustosta.



Kuvio 11. Ajoneuvokaluston kulurakenteen vertailu, n=355

Tukipalvelujen yhdenmukaistamisen mahdollisia kustannusvaikutuksia lähestyttiin selvittämällä Pirkanmaan hyvinvointialueen ajoneuvorekisteristä nykyinen ajoneuvojen kuukausittainen keskiarvohinta, jota ilmentää vertailussa indeksiluku 1. Keskiarvohintaan on huomioitu koko ajoneuvokaluston kaikkien leasingajoneuvojen kuukausittaiset kulut, sisältäen mahdolliset ylimääräisenä hankitut ajoneuvopalvelut, ja vakuutuskulut (Pirkanmaan hyvinvointialue 2025).

Kustannusvaikutusten laskennassa on käytetty haastatteluissa (Asiantuntija H, I ja J 2025), ajoneuvorekisteristä (Pirkanmaan hyvinvointialue 2025) sekä osallistuvalla havainnoilla kerättyjä tietoja. Perustason keskiarvolaskennassa huomioitiin ajoneuvosopimukset, joihin sisältyi tukipalveluista määräaikaishuollot, renkaat vaihtoineen ja uusintoineen (Pirkanmaan hyvinvointialue 2025).

Vertailu suoritettiin siten, että ensin lisättiin käyttäjien, asiantuntijoiden A, B, C, D ja E (20225) sekä osallistuvan havainnoinnin mukaan tarpeellisten tukipalveluiden osuudet yksitellen perustasoon, ja saatujen tulosten suhdetta verrattiin lähtöarvoon. Tämän jälkeen verrattiin tulosta, jossa oli huomioitu yhdessä sijaisauton, rengashotellin ja päivittäisavun aiheuttama kustannuslisäys. Viimeiseksi verrattiin laskennallista tulosta, jossa kaikissa ajoneuvoissa oli käytössä laajat tukipalvelut. Vertailun laskennalliset kustannusvaikutukset ovat nähtävissä taulukosta 4.

	indeksi	muutos %
Nykyinen keskiarvo	1,000	
Keskiarvo, peruspalvelut	0,777	-22,3
Keskiarvo + sijaisauto	0,790	-21,0
Keskiarvo + rengashotelli	0,797	-20,3
Keskiarvo + päivittäisapu	0,812	-18,8
Keskiarvo + kolme lisäpalvelua	0,844	-15,6
Keskiarvo, laajat tukipalvelut	1,117	11,7

Taulukko 4. Tukipalvelujen yhdenmukaistamisen kustannusvaikutukset, n=355

Taulukosta voidaan todeta, että mikäli koko ajoneuvokaluston tukipalvelut olisivat vain perustasoa, sisältäen rahoituskulujen lisäksi ainoastaan määräaikaishuollot, renkaat ja niiden uusimisen sekä vakuutusmaksut, saataisiin tällä aikaan säästöä 22,3 % nykyiseen keskiarvohintaan verrattuna. Mikäli ajoneuvojen leasingsopimukseen lisättäisiin ylimääräisinä tukipalveluina kaikki kolme kriittiseksi ilmennettyä ja käyttäjien toivomat lisäpalvelut eli sijaisauto, rengassäilytys sekä päivittäisapu (esimerkiksi käynnistysapu), olisi laskennallinen säästö 15,6 % nykyiseen keskiarvohintaan verrattuna. Jos taas haluttaisiin ylläpitää kaikissa ajoneuvoissa nykyisen tasoiset, kaikista laajimmat tukipalvelut, olisi laskennallinen kustannusten nousu 11,7 % nykyiseen keskiarvohintaan verrattuna. Laajat tukipalvelut on kuvattu sivulla 15, taulukossa 3.

5 Johtopäätökset

5.1 Tulosten hyödyllisyys

Tutkimus täytti tarkoituksensa ja tuloksista saatiin selvitettyä konkreettisesti hyödynnettävää tietoa tutkimuskysymyksille 1 ja 2 alakysymyksineen eli nykyisin käytössä olevat tukipalvelut, eniten hyödynnetyt tukipalvelut ja käyttäjien tyytyväisyys nykyiseen palvelutasoon sekä palvelujen saatavuuteen. Myös asiantuntijoiden näkemys kriittisistä tukipalveluista ja tukipalvelujen merkitys sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen saatiin selvitettyä.

Tutkimuskysymykseen 3 eli tukipalvelujen yhdenmukaistamisen hintavaikutuksiin saatiin vain viitteellisiä tuloksia, joista voidaan kuitenkin todeta, että tulevien leasing sopimusten sisältöä yhdenmukaistamalla on mahdollista saavuttaa merkittäviä säästöjä ajoneuvojen kuukausikustannuksissa. On kuitenkin huomioitava, että tämän tutkimuksen perusteella ei voida arvioida, kuinka suureksi kertaluontoisina ostettavien palvelujen kustannukset muodostuvat. Esimerkiksi sijaisauton tarpeen ilmetessä palvelun käyttö aiheuttaa yksittäisiä, ennalta määrittelemättömiä lisäkustannuksia, sillä palvelutarpeen laajuutta on hyvin vaikea ennakoida tarkasti esimerkiksi äkillisten vikaantumisten tapauksissa.

Osallistuvasta havainnoinnista ja asiantuntijoiden haastattelusta saatujen tietojen perusteella sijaisautojen puute ajaa työntekijät käyttämään tarvittaessa omaa, henkilökohtaista ajoneuvoaan työtehtävissä, josta muodostuu kaksi ongelmaa: kilometrikorvaus oman auton käytöstä on jopa kaksinkertainen verrattuna leasingajoneuvosta aiheutuviin kuluihin, ja mikäli työntekijän omalle ajoneuville aiheutuu onnettomuus työkäytössä, ei työnantajan vakuutus korvaa siitä aiheutuvia kustannuksia.

Kaikista tutkintamenetelmistä yhteisesti nousee esiin myös päivittäisavun tarve, eniten talveen keskittyvän käynnistysavun muodossa. Kyseisellä tukipalvelulla on suuri merkitys ongelmatilanteissa, mutta sitä ei yleisesti ole kaikkien palveluntuottajien mahdollista tarjota. Tämän tarpeen kattamiseksi tulee jatkossa selvittää toiminnan kannalta varma yhteistyökumppani.

Asiantuntijahaastattelujen perusteella nykyisen kaltaisen laajan tukipalveluvalikoiman ylläpitäminen leasing sopimuksissa ei ole jatkossa taloudellisesti mahdollista. Tulevissa ajoneuvohankintojen kilpailutuksissa tulisi tietyistä tukipalveluista pyytää käyttökertaan perustuva tarjous sen sijaan, että palvelut sisällytettäisiin automaattisesti kaikkiin sopimuksiin.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tulevien leasing sopimusten sisältöä yhdenmukaistamalla on mahdollista saavuttaa merkittäviä säästöjä ajoneuvojen kuukausikustannuksissa. On kuitenkin huomioitava, että tämän tutkimuksen perusteella ei voida arvioida,

kuinka suuriksi kertaluontoisina ostettavien tukipalvelujen kustannukset muodostuisivat. Esimerkiksi sijaisauton tarpeen ilmetessä palvelun käyttö aiheuttaa yksittäisiä, ennalta määrittelemättömiä lisäkustannuksia.

Käyttäjien vastauksissa eniten käytetyt tukipalvelut olivat kaikkiin leasingsopimukseen sisältyvät renkaiden vaihto ja määräaikaishuolto. Myös muu huolto- tai korjaus -vaihtoehto oli hyvin käytetty. Lisäksi sijaisauton tarve kaikkien huoltojen yhteydessä korostuu vastauksista, joka viittaa siihen, että palvelutuotannon käytössä oleva ajoneuvomäärä on tiukasti mitoitettu tarpeeseen, eikä ajoneuvon poissaoloa saada helposti korvattua muutoin, kuin huollon aikaisella sijaisautolla.

5.2 Tutkimuksen haasteellisuus

Tietopohjan kerääminen työhön osoittautui haastavaksi, koska aiempi ajoneuvopalveluihin liittyvä tutkimus ja artikkelit keskittyivät pääsääntöisesti raskaaseen liikenteeseen. Sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvää aineistoa oli saatavissa runsaasti, mutta sekin suurimmalta osin koski hoitometodeja tai henkilöstön jaksamista. Teoreettisen viitekehyksen asettaminen osoittautui sen takia vaikeaksi. Asetetun aiheen tutkiminen sen sijaan oli helpompaa, koska asia oli tuttua.

Ajoneuvojen käyttäjille suunnatun kyselyn laatiminen oli luontevaa tekijän aiemman kokemuksen ja havainnoinnin pohjalta. Kyselyn toteuttaminen organisaation sisällä onnistui vaittomasti sähköpostitse jaettavan linkin avulla, mikä osaltaan näkyi myös vastausten runsaassa määrässä.

Asiantuntijoille suunnattujen haastattelukysymysten laadinta osoittautui haasteellisemmaksi. Tämä johtui osittain siitä, että haastattelut aloitettiin ennen käyttäjäkyselyn tulosten valmistumista. Mikäli tutkimusmenetelmät olisi ajoitettu peräkkäin, olisi haastattelukysymyksiä voitu tarkentaa käyttäjäkyselystä nousseiden aiheiden perusteella. Lisähaasteita toi asiantuntijoiden edustamien yritysten erilaisuus ja vaihteleva palveluvalikoima, mikä vaikeutti yhtenäisten kysymysten laatimista.

Erityisen haasteellista oli kustannusvaikutusten arviointi, sillä ajoneuvokannan nykyiset sopimukset sisälsivät eritasoisia palvelupaketteja, eikä kaikista ollut saatavilla selkeitä palvelukuvauksia. Lisäksi sopimukset oli hinnoiteltu kokonaisuuksina ja tiedusteltuihin yksittäisten palvelujen hinnoittelusta Pirkanmaan aluerajauksen puitteissa, saatiin palveluntuottajilta vain muutamia vastauksia.

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti eli oikeellisuus tarkoittaa Tilastokeskuksen määritelmän mukaan sitä, miten hyvin käytetty menetelmä mittaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta (Tilastokeskus b). Reliabiliteetti ilmaisee miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä (Avoin tiede 2018). Tutkimuksen oikeellisuus sekä luotettavuus on pyritty varmistamaan sopivilla tutkimusmenetelmillä ja analyyseillä.

Ajoneuvojen käyttäjille suunnattu kysely lähetettiin 125 vastaanottajalle, ja siihen saatiin 96 vastausta. Vastausprosentti oli 76,8 %, mikä voidaan katsoa hyväksi vastausmääräksi. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueelta haastatellut asiantuntijat hallinnoivat 68 % tutkimuksen kohteena olleesta ajoneuvojen leasingkalustosta. Näin ollen sekä käyttäjäkyselyn, että asiantuntijahaastatteluiden tuloksia voidaan pitää tutkimuksen kannalta riittävän kattavina ja kokemuksia todenmukaisesti kuvaavina.

Nykyisille leasingkumppaneille sekä puitesopimuksessa mukana oleville toimittajille lähetettiin haastattelukutsu ja kysely yhteensä 12 yritykselle. Kyselyyn saatiin 5 vastausta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 42 %. Haastatteluja toteutettiin lisäksi 7 yrityksen kanssa, ja näiden haastateltujen osuus vastasi 58 % kaikista kutsutuista yrityksistä. Haastateltujen yritysten tarjoama kattaa 92 % Pirkanmaan hyvinvointialueen leasingajoneuvokannasta tutkimushetkellä. Tämän perusteella saatuja vastauksia voidaan pitää luotettavana otoksena.

Tutkimusaihe liittyi opinnäytetyön tekijän pääasiallisiin työtehtäviin Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tutkimuksen aikana suoritettiin osallistavaa havainnointia päivittäin osana normaalia työskentelyä. Tekijällä oli lisäksi tutkimusta edeltäen kahden vuoden kokemus ajoneuvokaluston hallinnasta hyvinvointialueella, mikä vahvisti havainnointien ja tehtyjen johtopäätösten luotettavuutta.

6.2 Eettisyys

Tutkimuksessa ei kerätty eikä käsitelty henkilötietoja, eikä tutkimusraportista ole tunnistettavissa yksittäistä vastaajaa tai hänen edustamaansa yritystä. Tutkimuksessa ei myöskään käsitelty hintatietoja tai mitään liikesalaista tietoa.

Kaikki tutkimuksessa käytetty tieto kerättiin ja käsiteltiin luottamuksellisesti ainoastaan tutkimustarkoitusta varten. Työssä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksia eli *rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten*

arviinnissa (TENK 2023). Haastatteluihin ja kyselytutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujille kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta etukäteen.

Työssä kiinnitettiin huomiota tutkimuksen rehellisyyteen, tarkkuuteen, avoimuuteen ja muiden osapuolten oikeuksien kunnioittamiseen. Tutkimus ei aiheuttanut haittaa osallistujille tai heidän edustamilleen organisaatioille haittaa, eikä loukannut kenenkään oikeuksia.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Koska nykyisenkaltaisen, laajan tukipalveluvalikoiman ylläpitäminen leasingsopimuksissa ei enää jatkossa ole mahdollista, tulisi selvittää varsinkin kriittiseksi osoittautuneiden tukipalvelujen järjestämistä muulla tavoin. Kolmesta esiin nousseesta tukipalvelusta päivittäispalvelut, esimerkiksi käynnistysapu, saattaa olla hankalasti toteutettavissa koko ajoneuvokalustolle, ja se vaatisi sopimuksen tekemistä usean toimijan kanssa. Tämä olisi kuitenkin erittäin tarpeellinen jatkotutkimusaihe tulevien hankintojen näkökulmasta.

Olisi myös tarpeellista selvittää kuinka monen eri toimijan kanssa on 01.01.2023 alkaen tehty yhteistyötä leasingsopimusten ulkopuolisista tukipalveluista, miten paljon mainittuja palveluja on ostopalveluna hyödynnetty, sekä paljonko niiden yhteenlasketut kustannukset tekevät vuositasolla. Tämä selvitys olisi arvokas osa markkinakartoitusta ja antaisi esitietoa palvelujen mahdollisista tuottajista.

Lähteet

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Jyväskylä. Viitattu 02.02.2025. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>

Ajoneuvolaki 82/2021

Arval Oy. Palvelut ja peruspaketit. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://www.arval.fi/yksityisleasing/mita-on-yksityisleasing>

Asiantuntija A. Pirkanmaan hyvinvointialue. Haastattelu 03.03.2025

Asiantuntija B. Pirkanmaan hyvinvointialue. Haastattelu 03.03.2025

Asiantuntija C. Pirkanmaan hyvinvointialue. Haastattelu 03.03.2025

Asiantuntija D. Pirkanmaan hyvinvointialue. Haastattelu 03.03.2025

Asiantuntija E. Pirkanmaan hyvinvointialue. Haastattelu 11.04.2025

Asiantuntija F. Yritys A. Haastattelu 26.02.2025.

Asiantuntija G. Yritys B. Haastattelu 27.02.2025.

Asiantuntija H. Yritys C. Haastattelu 03.03.2025.

Asiantuntija I. Yritys D. Haastattelu 13.03.2025.

Asiantuntija J. Yritys E. Haastattelu 19.03.2025.

Asiantuntija K. Yritys F. Haastattelu 04.04.2025.

Asp, R. ym. Kunnossapito - menestystekijä. Opetushallitus. Viitattu 19.04.2024. Saatavissa <http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/kunnossapito/>

Avoin tiede. 2018. Todennettavuus ja toistettavuus. Viitattu 05.05.2025. Saatavissa <https://avointiede.fi/fi/ajankohtaista/todennettavuus-ja-toistettavuus>

Ayvens. Ohjeita autoiluun. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://auto-kauppa.ayvens.com/fi/yksityisleasing/ohjeita-autoiluun/>

Beely. Beelyn kuukausihintaan sisältyvät palvelut. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://beely.fi/palvelut>

Bisnes.fi. Leasing. Viitattu 27.04.2025. Saatavissa <https://bisnes.fi/leasing/>

Drivalia a. Yritysauton suorien kulujen jakauma. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://drivalia.fi/fi/fin/hp/all-services>

Drivalia b. Käytännön ohjeita autosi kunnossapitoon. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://drivalia.fi/fi/fin/for-drivers>

Galanti, T. ym. 2021. The Role of Organizational Support in Non-Technical Dimensions of Safety: A Case Study in the Automotive Sector. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2685. Viitattu 29.03.2025. Saatavissa <https://doi.org/10.3390/ijerph18052685>

Harjanne, K. ym. 2021. Työturvallisuus ja työterveys autoliikenteen työpaikoilla. Työturvallisuuskeskus. 2. uudistettu painos. Viitattu 02.02.2025. Saatavissa <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyoturvallisuus-ja-tyoterveys-autoliikenteen-tyopaikoilla.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gummerus, Viitattu 27.04.2025. Saatavissa https://lut.primo.exlibris-group.com/permalink/358FIN_LUT/b5ag28/alma992075922706254

Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. 2018. Hankintojen johtaminen. Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Tietosanoma, Tallinna.

Jylhä, O. 2022. Lakiklinikka: Julkinen hankinta leasingillä. Kuntalehti. Viitattu 27.04.2025. Saatavissa <https://kuntalehti.fi/uutiset/laki/lakiklinikka-julkinen-hankinta-leasingilla/>

Järvileasing a. Mitä riskejä on laiminlyödä auton huolto. Viitattu 26.04.2025. Saatavissa <https://www.autotalojarvi.fi/mita-riskeja-on-laiminlyoda-auton-huolto/>

Järvileasing b. Miksi autoleasing on järkevämpää kuin ostaminen? Viitattu 21.04.2025. Saatavissa <https://www.jarvileasing.fi/miksi-autoleasing-on-jarkevampaa-kuin-ostaminen/>

K-Auto 2025a. Voinko palauttaa leasing-auton kesken sopimuskauden? Viitattu 21.04.2025. Saatavissa <https://www.k-auto.fi/ukk/rahoitus-ja-leasing/voinko-palauttaa-leasing-auton-kesken-sopimuskauden/>

K-Auto. 2025b. Yritysleasingiin sisältyvät palvelut. Viitattu 21.04.2025. Saatavissa <https://www.k-auto.fi/leasing/yritysleasing/#palvelut>

KKV. Huollot ja korjaukset. Viitattu 26.04.2025. Saatavissa <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/autojen-huollot-ja-korjaukset/huollot-ja-korjaukset/>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021

Logistiikan maailma. 2025. Hankintaprosessi. Viitattu 27.04.2025. Saatavissa <https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintaprosessi/>

Maanmittauslaitos. 2025. Pinta-alat kunnittain 01.01.2025. Viitattu 20.04.2025. Saatavissa <https://www.maanmittauslaitos.fi/tietoa-maanmittauslaitoksesta/organisaatio/tilastot>

Merrill, T. 2020. The Economics of Leasing. Journal of Legal Analysis, Volume 12, 2020, Pages 221–272. Viitattu 14.04.2025 Saatavissa <https://doi.org/10.1093/jla/laaa003>

Mikulic, I. ym. 2020. Effects of Driving Style and Vehicle Maintenance on Vehicle Roadworthiness. Viitattu 14.04.2025. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/346121411_Effects_of_Driving_Style_and_Vehicle_Maintenance_on_Vehicle_Roadworthiness/stats

MTV. 2025. Autoleasing yleistyy – nämä ovat plussat ja miinukset, 12.04.2025. Viitattu 14.04.2025. Saatavissa <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/autoleasing-yleistyy-nama-ovat-plussat-ja-miinukset/9136670>

Pietilä, A. 2011. Asiakasuskollisuus syntyy 4 lähteestä (2/6): Lisäarvo. Viitattu 21.04.2025. Saatavissa <https://blog.loyalistic.com/fi/asiakasuskollisuus-syntyy-4-lahteesta-26-lisaarvo>

Pirkanmaan hyvinvointialue. 2025. Ajoneuvorekisteri (saatavilla rajoitetusti). Viitattu 14.03.2025.

Pirkanmaan hyvinvointialue. 2024. Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnat. Viitattu 30.01.2025. Saatavissa <https://www.pirha.fi/tietoa-meista/tietoa-pirkanmaan-hyvinvointialueesta>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Seppänen-Järvelä, R. & Åkerlund, L. 2024. Monimenetelmällinen tutkimus. Gaudeamus Oy. Viitattu 30.04.2025. Saatavissa https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/b5aq28/alma992142124406254

STM. 2024. Hyvinvointialueet vastaavat sote-palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Viitattu 15.03.2025. Saatavissa <https://stm.fi/hyvinvointialueet>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2024

Teknavi. 2019. Tunnetko erilaiset autoluokat? Tässä pikaopas segmenttien syövereihin. Viitattu 04.05.2025. Saatavissa <https://teknavi.fi/reportaasi/tunnetko-sina-erilaiset-autoluokat-vaihtoehtoihin-kannattaa-perehtya-ennen-hankintaa/>

TENK. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 27.04.2025. Saatavissa <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010

Tieteen termipankki. 2025. Osallistuva havainnointi. Viitattu 06.05.2025. Saatavissa https://tieteentermipankki.fi/wiki/Antropologia:osallistuva_havainnointi

Tilastokeskus a. Frekvenssi. Viitattu 29.01.2025. Saatavissa <https://stat.fi/meta/kas/frekvenssis.html>

Tilastokeskus b. Validiteetti. Viitattu 05.05.2025. Saatavissa <https://stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Tilastokeskus. 2025. Väestötietoja maakunnittain. Viitattu 20.04.2025. Saatavissa https://stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestotietoja-maakunnittain

Toyota. Toyota Easy Yksityisleasing. Viitattu 19.04.2025. Saatavissa <https://www.toyota.fi/ostajalle/rahoitus/toyota-easy-yksityisleasing#/>

Tuomola, A. 2024. Autoleasing – Kannattaako leasing-auto? Financer-blogi. 23.07.2024. Viitattu 03.02.2025. Saatavissa <https://financer.fi/lainaa/artikkelit/kannattaako-leasing-auto/>

Työturvallisuuskeskus. 2021. Työturvallisuus ja työterveys autoliikenteen työpaikoilla. Viitattu 20.04.2025. Saatavissa <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyoturvallisuus-ja-tyoterveys-autoliikenteen-tyopaikoilla.pdf>

Työturvallisuuslaki 38/2002

Valtioneuvosto. 2025. Hankintalain muutokset lausuntokierrokselle. Viitattu 20.04.2025. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/hankintalain-muutokset-lausuntokierrokselle>

Vammaispalvelulaki 675/2023

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 27.01.2025. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liite 1. Kysely ajoneuvojen käyttäjille

1. Mitä seuraavista ajoneuvojen tukipalveluista olet käyttänyt viimeisen 12 kk aikana? Valitse kaikki käyttämäsi tukipalvelut. *

- Määräaikaishuolto (esim. öljynvaihto)
- Ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon
- Sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi
- Yhteydenotto 24/7 päivystykseen tai tiepalveluun (virka-ajan ulkopuolella)
- Hinaus
- Vaurioiden arviointi
- Muu huolto tai korjaus
- Sijaisauto muun huollon tai korjauksen ajaksi
- Katsastus
- Renkaiden vaihto
- Sisäpesu
- Muu...

Seuraavat kysymykset koskevat ajoneuvon toimitusta

2. Oletko ollut vastaanottamassa toimitettavaa ajoneuvoa (uusi tai vara-auto) viimeisen 6 kk aikana? *

- KYLLÄ
- EI

2.1. Jos olet, saitko mielestäsi tarvittavan opastuksen ajoneuvon käyttöön?

	1	2	3	4	5	
En saanut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sain hyvä opastuksen

2.2. Saitko luovutuksen yhteydessä tiedot ajoneuvon huoltopaikasta?

KYLLÄ

EI

2.3. Saitko luovutuksen yhteydessä tiedot ajoneuvon renkaiden vaihto- ja säilytyspaikka (ei vara-auto)?

KYLLÄ

EI

Seuraavat kysymykset koskevat ajoneuvon määräaika- eli suunniteltuja huoltoja

3. Tiedätkö mikä on pääasiallisesti käyttämäsi ajoneuvon huoltopiste? *

KYLLÄ

EI

EI KOSKETA MINUA, asiasta huolehtii osastollamme toinen henkilö

4. Onko pääasiallisesti käyttämääsi ajoneuvoa käytetty määräaikaishuollossa (esim. öljynvaihto) viimeisen 6 kk aikana? *

KYLLÄ

Ei

EN TIEDÄ

4.1. Jos on, oliko huoltopiste samalla paikkakunnalla kuin ajoneuvon pääasiallinen sijoituspaikka?

KYLLÄ

EI

4.2. Toimititko sinä tai yksikön toinen henkilö ajoneuvon huoltoon itse vai noudettiinko se leasingkumppanin toimesta?

VEIMME ITSE

NOUDETTIIN

4.3. Saitteko sijaisauton määräaikaishuollon ajaksi?

KYLLÄ

EI

Seuraavat kysymykset koskevat ajoneuvon muita huoltoja ja korjauksia

5. Onko pääasiallisesti käyttämäsi ajoneuvo on ollut muussa huollossa tai korjauksessa (esim. kolarikorjaus) viimeisen 6 kk aikana? *

KYLLÄ

EI

5.1. Jos on, saitteko sijaisauton huollon tai korjauksen ajaksi?

KYLLÄ

EI

Seuraavat kysymykset koskevat ajoneuvon renkaanvaihtoja

6. Tiedätkö mikä on pääasiallisesti käyttämäsi ajoneuvon renkaanvaihto- ja säilytyspaikka? *

- KYLLÄ
- EI
- EI KOSKETA MINUA, asiasta huolehtii osastollamme toinen henkilö

6.1. Onko renkaanvaihto- ja säilytyspaikka samalla paikkakunnalla kuin ajoneuvon pääasiallinen sijoituspaikka? *

- KYLLÄ
- EI
- EN TIEDÄ

Seuraavat kysymykset koskevat vikatilanteita tien päällä

7. Onko käyttämässäsi ajoneuvoissa ohjeistus, mihin otetaan yhteyttä äkillisessä vikatilanteessa tien päällä? *

- KYLLÄ
- EI
- EN TIEDÄ

8. Onko käyttämässäsi ajoneuvossa ilmennyt vikatilanne tien päällä viimeisen 6 kk aikana? *

- KYLLÄ
- EI

8.1. Jos kyllä, oletko saanut tarvitsemasi avun (esim. käynnistysapu)

- LEASINGTOIMITTAJAN KAUTTA
- TYÖYKSIKÖSTÄ
- HINAUSYHTIÖLTÄ
- Muu...

Seuraavat kysymykset koskevat vahinkotilanteita ja onnettomuuksia (myös pienet kolhut)

9. Oletko joutunut vahinkotilanteeseen tai onnettomuuteen työajoneuvolla viimeisen 6 kk aikana? *

- KYLLÄ
- EI

9.1. Jos kyllä, pystyikö ajoneuvolla jatkamaan matkaa?

- KYLLÄ
- EI

9.2. Jos ei, saitteko tilalle vara-auton?

- SAMAN TYÖVUORON AIKANA
- SEURAAVANA PÄIVÄNÄ
- EMME SAANEET LAINKAAN

Seuraavat kysymykset liittyvät työajoneuvojen tukipalveluihin yleisesti

10. Oletko ollut tyytyväinen käyttämiisi tukipalveluihin? *

	1	2	3	4	5	
Erittäin tyytymätön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hyvin tyytyväinen

11. Ovatko nykyiset tukipalvelut mielestäsi riittävät? *

	1	2	3	4	5	
Parannettavaa löytyy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nykyiset on riittävät

12. Jos mielessäsi on tukipalvelu, joka olisi ehdottomasti lisättävä nykyiseen valikoimaan, voit kertoa siitä tässä

Liite 2. Kysely palveluntuottajille

Mitä huoltoleasingajoneuvojen tukipalveluja yrityksenne voi tarjota (myös alihankintana toteutetut)?

() jos auton sijoituspaikkakunta on eri kuin huollon paikkakunta*

	Huoltoleasing perustaso	Saatavana korotetulla leasingmaksulla	Saatavana kerätämällä	Ei saatavissa
Leasingtoimittajan oma 24/7 päivystys vikatilanteissa	0	0	0	0
Automerkin tiepalvelu 24/7	0	0	0	0
Päivittäiset tukipalvelut (esim. käynnistysapu)	0	0	0	0
Hinaukset äkillisten teknisten vikojen varalta	0	0	0	0
Määräaikaishuollot	0	0	0	0
Sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi	0	0	0	0
Ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon (*)	0	0	0	0
Sijaisauto toimittuna määräaikaishuollon ajaksi (*)	0	0	0	0
Teknisten vikojen korjaukset	0	0	0	0
Nopea varakaluston saatavuus (2 h) äkillisten teknisten vikojen satuessa	0	0	0	0
Muut huollot ja korjaukset	0	0	0	0

Ajoneuvon nouto muihin huolto- ja korjaustoimenpiteisiin (*)	0	0	0	0
Sijaisauto toimittuna muun huollon tai korjauksen ajaksi (*)	0	0	0	0
Katsastukset	0	0	0	0
Vaurioiden arviointi	0	0	0	0
Vauriotapauksissa korjausten järjestely	0	0	0	0
Renkaat	0	0	0	0
Renkaiden vaihtotyöt	0	0	0	0
Renkaiden kausisäilytys	0	0	0	0
Ajoneuvon nouto renkaanvaihtoon (*)	0	0	0	0
Ajoneuvon toimintojen opastus auton luovutuksessa	0	0	0	0
Kirjallinen ohje ongelma- ja kolari tapausten varalle ajoneuvossa	0	0	0	0
Käyttäjätuki (ajoneuvon käytön opastus puhelimitse)	0	0	0	0
Sisäpesu 1x vuodessa	0	0	0	0
Tuulilasin kiveniskemien paikkaus	0	0	0	0
Tuulilasin vaihto	0	0	0	0

Vapaamuotoiset terveiset, huomioita ja parannusehdotuksia, risut ja ruusut kyselystä

Liite 3. Kysely Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoille

Mitkä mielestänne ovat toiminnan kannalta **kriittisiä tukipalveluja**?

(*) jos auton sijoituspaikkakunta on eri kuin huollon paikkakunta

- leasingtoimittajan 24/7 päivystys vika- ja kolaritilanteissa
- automerkin 24/7 tiepalvelu
- hinaukset
- määräaikaishuollot
- sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi
- ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon (*)
- muut huollot ja korjaukset
- ajoneuvon nouto muihin huolto- ja korjaustoimenpiteisiin
- sijaisauto toimitettuna muun huollon tai korjauksen ajaksi
- ajoneuvon nouto katsastukseen
- vauriotapauksissa korjausten järjestely
- nopea varakaluston saatavuus (max 2 h)
- ajoneuvon nouto renkaidenvaihtoon (*)
- renkaiden kausisäilytys
- päivittäiset tukipalvelut (esim. käynnistysapu)
- toimintojen opastus auton luovutuksessa
- käyttäjätuki (ajoneuvon käytön opastus)
- sisäpesut 1x vuodessa

Onko kokemuksesi mukaan tukipalvelut toimineet hyvin?

	1	2	3	4	5	
Huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hyvin

Missä tukipalveluissa on ollut ongelmia?

- leasingtoimittajan 24/7 päivystys vika- ja kolaritilanteissa
- automerkin 24/7 tiepalvelu
- hinaukset
- määräaikaishuollot
- sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi
- ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon (*)
- muut huollot ja korjaukset
- ajoneuvon nouto muihin huolto- ja korjaustoimenpiteisiin
- sijaisauto toimitettuna muun huollon tai korjauksen ajaksi
- ajoneuvon nouto katsastukseen
- vauriotapauksissa korjausten järjestely
- nopea varakaluston saatavuus (max 2 h)
- ajoneuvon nouto renkaidenvaihtoon (*)
- renkaiden kausisäilytys
- päivittäiset tukipalvelut (esim. käynnistysapu)
- toimintojen opastus auton luovutuksessa
- käyttäjätuki (ajoneuvon käytön opastus)

sisäpesut 1x vuodessa

Kuinka pahana ongelmana olet kokenut sen, että ajoneuvoissa on hankinta-ajasta ja leasingtoimittajasta johtuen eritasoisia palveluja?

1 2 3 4 5

Ei juurikaan haittaa ○ ○ ○ ○ ○ Haittaa erittäin suuresti

Miten olette selvinneet tilanteista, joissa tukipalvelua ei ole ollut saatavissa, koska se ei ole kuulunut ko. ajoneuvon sopimukseen?

Työntekijä on käyttänyt omaa autoaan tehtävien hoitamiseen

Työkaveri on käynyt antamassa apuvirtaa

Paikalle on soitettu hinausauto

Naapurin isäntää pyydetty vetämään auto ojasta

Muu...

Olisitko valmis maksamaan saman hinnan jokaisen auton ajoneuvopalvelusta vain varoiksi?

Jos et, mistä tukipalvelusta olisit valmis luopumaan?

leasingtoimittajan 24/7 päivystys vika- ja kolaritilanteissa

automerkin 24/7 tiepalvelu

hinaukset

määräaikaishuollot

sijaisauto määräaikaishuollon ajaksi

- ajoneuvon nouto määräaikaishuoltoon (*)
- muut huollot ja korjaukset
- ajoneuvon nouto muihin huolto- ja korjaustoimenpiteisiin
- sijaisauto toimitettuna muun huollon tai korjauksen ajaksi
- ajoneuvon nouto katsastukseen
- vauriotapauksissa korjausten järjestely
- nopea varakaluston saatavuus (max 2 h)
- ajoneuvon nouto renkaidenvaihtoon (*)
- renkaiden kausisäilytys
- päivittäiset tukipalvelut (esim. käynnistysapu)
- toimintojen opastus auton luovutuksessa
- käyttäjätuki (ajoneuvon käytön opastus)
- sisäpesut 1x vuodessa
- Muu...