



Laatukäsikirja

Versio 1.0

Sisällysluettelo

1. Organisaation esittely

2. Käsikirja järjestelmä

2.1 Järjestelmän piiriin kuuluvat toiminnot

2.2 Järjestelmän dokumentaatio

2.2.1 Ohjeet ja niiden valvonta

2.2.2 Tallenteet ja niiden valvonta

3. Asiakkaat ja yhteistyötahot

3.1 Toimintaympäristön kartoitus

3.2 Asiakasanalyysi - ja segmentointi

4. Johtaminen

4.1 Organisaation perustehtävä ja toiminta ajatus

4.2 Organisaation laatupolitiikka

4.3 Tavoitteet, laatukriteerit ja niiden toteutumisen seuranta

4.4 Toiminnan organisointi

4.5 Markkinointi ja tiedottaminen

4.6 Osto – ja yhteistyösopimukset

4.7 Toiminnan jatkuva parantaminen

5. Resurssit

- 5.1 Henkilöresurssit
 - 5.1.1 Henkilöresurssien riittävyyden turvaaminen
 - 5.1.2 Rekrytointi, koulutustaso, perehdytys ja työhön opastus
 - 5.1.3 YVL koulutukset
- 5.2 Tilat
- 5.3 Laitteet ja välineet
- 5.4 Tietoturva riskien ennakointi ja hallinta
- 5.5 Liitosta erottamisen kriteerit

6. Palvelut ja niiden toteuttaminen

- 6.1 Organisaation palvelut
- 6.2 Prosessikuvaukset
- 6.3 Palveluprosessien dokumentaatio
 - 6.3.1 Asiakastyön aloittamisesta-> lopettamiseen liittyvät dokumentit
 - 6.3.2 Vahingonmäärän arviointimenetelmät ja lausunnot
 - 6.3.3 Dokumentaation arviointi ja parantaminen

7. Laadun mittaus, arviointi ja parantaminen

8. Laadunhallinnan periaatteet YVL:ssä

9. Tarkastuspalkkioiden laskutus

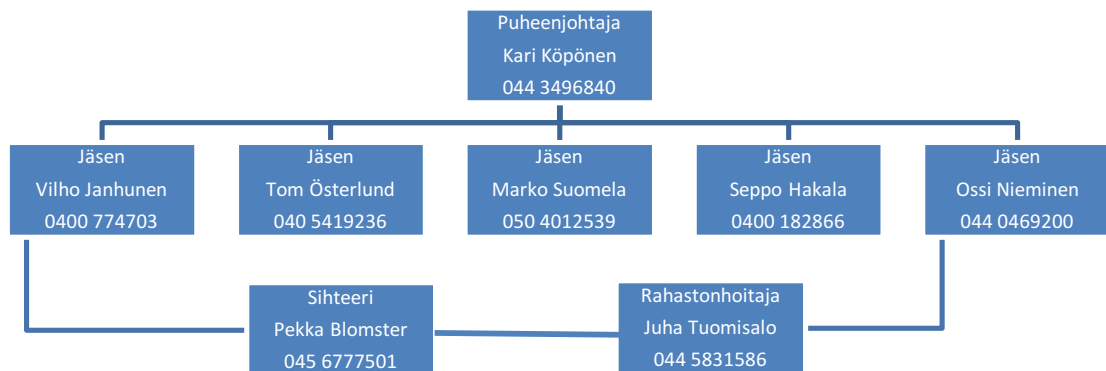
10. Lähteet

1. ORGANISAATION ESITTELY

YVL - Yksityiset vahinkotarkastajat ry. Yhdistys perustettiin vuonna 2008. Kaikki yhdistyksen jäsenet toimivat itsenäisinä yrittäjinä, joko osakeyhtiö pohjalta tai toiminimellä. Kaikkiaan yhdistyksessä on jäseniä 25, eri puolella suomea. YVL on koko maan kattava asiantuntijaverkosto ja vuonna 2016 tarkastettiin noin 5500 kappaletta vahinkoja erilaisiin teknisiin laitteisiin polkupyöristä maansiirtokoneisiin.

Alueiden tarkastajien tiedot tarkemmin www.vahinkotarkastajat.fi

Seuraavassa kaaviossa 1. on hallituksen kokoonpano



Kaavio 1. Hallituksen kokoonpano

2. KÄSIKIRJAJÄRJESTELMÄ

Laatukäsikirjalla tarkoitetaan organisaation yhteisiä toimintatapoja. Tällä käsikirjalla pyritään yhteisten pelisääntöjen ja mallien avulla kehittämään toimintaa asiakkaat ja sidosryhmät huomioon ottaen. Käsikirjan avulla kasataan kaikki kuvaukset, ohjeistukset, palautteet yms. kokonaisuudeksi joka tukee organisaatiomme missioita, visioita sekä arvoja.

Vahinkotarkastajiin kohdistuu lainsäädännön lisäksi erilaisia vaatimuksia sekä odotuksia yksityisten asiakkaiden sekä asiakasyhtiöiden tahoilta. Vahinkotarkastajien on tunnistettava toimintaansa kohdistuvat vaatimukset sekä pyrittävä järjestelemään toimintansa siten, että erilaisten asiakkaiden vaatimukset kyetään täyttämään mahdollisimman tasalaatuisesti.

Laatukäsikirjan ei ole tarkoitus esitellä, kuinka haluaisimme toimia vaan miten toimimme. Koska käsikirjan on tarkoitus lisätä läpinäkyvyyttä toiminnastamme sekä toimia oppaana jäsenistöllemme, niin käsikirjassa on käytetty ISO 9001- standardien periaatteita vain ohjeellisesti. Tässä käsikirjassa nousee erityisesti esiin sitouttaminen, prosessit dokumentointi, laadunhallinta sekä niiden jatkuva parantaminen.

2.1 Järjestelmän piiriin kuuluvat toiminnot

Tässä vaiheessa järjestelmän piiriin kuuluvat: Asiakkaat, johtaminen, resurssit, palvelut ja laadun kehittäminen ja sen arviointi. Nämä ovat edempänä yksityiskohtaisemmin. Järjestelmää täydennetään tarpeen mukaan. Onkin sovittu, että jos täydennettävää löytyy niin, niistä tehdään koonti ja mietitään niiden tarpeellisuutta johtoryhmässä. Tämän jälkeen voidaan tehdä päivitys. Päivitys tehdään kerran vuodessa.

2.2 Järjestelmän dokumentaatio

Dokumentaatio sisältää kaksi osa-aluetta, jotka tallennetaan.

1. **Ohjeet**, joilla ohjataan toimintoja ja menettelyjä.
2. **Tallenteet**, jotka ovat dokumentteja toteutuneesta toiminnasta.

2.2.1 Ohjeet ja niiden valvonta

Vakuutusyhtiöiden ehdot ja liikennevakuutuslaki ohjaavat toimintaamme pääosin. Tämän käsikirjan liitteeksi niitä ei laiteta, vaan ne ovat kootusti YVL:n **extranetissä**. Jokaisella asiakasyhtiöllä on omat kansionsa, minne ohjeet tallennetaan. Ohjeisiin ja niiden valvontaan nimetään henkilö, jonka vastuulla on viimeisimpien ohjeiden ja muun materiaalin saatavuus jäsenistölle. Näihin merkataan käyttöönotto päivämäärä. Nimetty henkilö vastaa myös vanhentuneiden tietojen pois keräämisestä sekä niiden tallentamisesta sääntöjen mukaan. Ohjeet täytyy olla saatavilla mahdollisimman helposti ja niissä ei saa olla ristiriitoja, joista täytyy erikseen kysellä. Esimerkkeinä seuraavat:

1. Vapaaehtoiset vakuutusehdot
2. Liikennevakuutusehdot ja normit
3. Korvaussopimukset
4. Yhtiöiden käytänteet kertakorvaustilanteissa
5. Koulutusmateriaali
6. Muut ulkopuolelta tulevat käytänteet

Näiden ohjeiden päivittämisestä pidetään kirjaa, milloin ja miten se on tehty.

2.2.2 Tallenteet ja niiden valvonta

Toteutunut toiminta eli käytännössä lunastukset, kertakorvaukset ja muut laskelmat tallentuvat ensisijaisesti cabakseen ja siitä suoraan vakuutusyhtiöille. Cabaksen päivityskin toteutetaan automaattisesti verkossa. Yksittäisen tekijän täytyy tallentaa tekemänsä laskelmat ja muut siihen liittyvät asiakirjat omalle koneelle esim. PDF-muodossa, jolloin ne toimivat oikeusturvana sekä ohjeina tuleviin koitoksiin. Näitä tallenteita valvoo **jokainen tarkastaja itse**.

3. ASIAKKAAT JA YHTEISTYÖTAHOT

Vahinkotarkastajilla on laaja asiakas - ja yhteistyöverkosto. Onkin selvää, että yksittäisen prosessin kaikkia osapuolia voi olla vaikea tyydyttää. Näissä vaaditaankin yksittäiseltä tarkastajalta moninaisia taitoja ja työkaluja. Usein haetaan kompromisseja. Tässä osiossa pyritäänkin selvittämään toimintaympäristö ja sen tarpeet, jotta haasteisiin vastaaminen olisi helpompaa. Vahinkotarkastaja toimii myös käyntikorttina kyseiselle vakuutusyhtiölle.

3.1 Toimintaympäristön kartoitus

Kartoitusta tehtäessä yksittäinen vahinkotarkastus kulminoituukin usein ajoneuvon tai tuotteen haltijaan sekä omistajaan. Mutta näinhän se ei ole vaan prosessiin saattaa sisältyä useita eri sidosryhmiä ja osatekijöitä. Esimerkkeinä seuraavat:

- Asiakasyhtiöt
- Maahantuojan korjaamot
- **Vakuutusyhtiön asiakas**
- Yleiskorjaamot ja purkaamot
- Vauriotuotteen tai ajoneuvonrealisoija

Seuraava kaavio 2. kuvaakin hyvin toimintaympäristöä ja ammatillista yhteistyötä missä keskiönä on **asiakas**.



Kaavio 2. Sidosryhmät

3.2 Asiakasanalyysi – ja segmentointi

Tässä kohdassa esitellään organisaation sidosryhmät. Segmentteihin jakaminen auttaa organisaatiota tunnistamaan sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset sekä kehittämään niitä. Vuonna 2017 helmi-maaliskuussa asiakasyhtiöille tehdyn kyselytutkimuksen perusteella esiin nousi asioita, mitkä ovat seuraavassa taulukoituna. Muiden sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset on selvitetty kokemusten perusteella.

SIDOSRYHMÄ	TARPEET JA VAATIMUKSET
Asiakasyhtiöt	• Ehtojen tuntemus • Nopea vahingon haltuunotto • Luotettavuus • Selkeä raportointi • Palvelujen samankaltaisuus eri alueilla • Ammattitaito • Käyvänarvon lausunnot
Henkilöasiakas	• Puolueettomuus • Vahingon määrän perustelu • Nopea vahingon käsittely • Vaihtoehdot korvauksissa
Maahantuojaan korjaamot	• Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet
Yleiskorjaamot ja purkaamot	• B-osien jatkuva käyttö korjauksissa • Jatkuva vuorovaikutus • Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet
Vauriotuotteiden realisoijat	• Mahdollisimman tarkat varusteet ja puutteet • Oma jäännösarvon näkemys

Taulukko 1. Sidosryhmät ja heidän tarpeet sekä vaatimukset.

4. JOHTAMINEN

Johdon on osoitettava organisaatiolle suunta. Toiminnan suunnittelu, toteutus, mittaus, arviointi ja parantaminen, sekä näiden perusteella tehdyt johtopäätökset kuuluvat organisaation johdolle. YVL:ssä jokainen tarkastaja on kuitenkin oman yrityksensä johto, joten vastuu näistä on ensisijaisesti jäsenillä. Organisaation johto ottaa kantaa erikoistapauksiin harkitusti.

4.1 Organisaation perustehtävä ja toiminta ajatus

YVL:n perustehtävä on tuottaa laadukasta vahinkotarkastuspalvelua eri vakuutusyhtiöille ja sidosryhmille.

Yksityisten vahinkotarkastajien liiton asiakkaita ovat: Lähitapiola, Folksam, Suomen vahinkovakuutus, Pohjantähti, Liikennevakuutuskeskus, Van Ameyde Krogius Oy, Crawford & Company, Protector Forsikring ASA ja Autovahinkokeskus.

Tarjoamme asiakkaillemme koko maan kattavan asiantuntija verkoston, tietotaitoa korjaamo- ja vakuutusteknisissä asioissa.

Visio:

Liitto toimii yksityisten tarkastajien tunnustettuna edunvalvojana.

Liitto vastaa jäsenten koulutuksellisiin tarpeisiin.

Liitto toimii jäsenistönsä kaksisuuntaisena informaatio- ja yhteistyökanavana.

4.2 Organisaation laatupolitiikka

Arvot

Uskomme, että:

- laadukas vahinkotarkastustoiminta vaikuttaa merkittävästi korjaustoimintaan ja ympäristöön

- puolueettomuuden takaamiseksi vahinkotarkastustoiminta on säilytettävä riippumattomana ajoneuvoalan kaupasta ja korjaamotoiminnasta.

Miten teemme työmme:

- Kehitämme jäsentemme asiakaspalveluvalmiuksia jotta tarkastustoiminnan tarvitsijat kokevat asioinnin miellyttävänä, joustavana ja oikeudenmukaisena.
- Pidämme yllä ja kehitämme jäsentemme ammatillista asiantuntemusta.
- Toimimme yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa toiminnan kehittämiseksi ja laadun ylläpitämiseksi.
- Seuraamme alan kehitystä.
- Edistämme osaltamme kestäväää kehitystä.

Tehtävä:

- Kannatamme vahinkotarkastustoiminnan järjestämistä yksityisen yritteliäisyyden pohjalta.
- Parannamme kyseessä olevan yritteliäisyyden taloudellisia ja muita edellytyksiä.
- Kehitämme vahinkotarkastustoiminnan teknistä suoristustasoa sekä käytännön laatua.

4.3 Tavoitteet, laatukriteerit ja niiden toteutumisen seuranta

Organisaation ja yksittäisen yrittäjän tavoitteena on täyttää eri sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset mahdollisimman kattavasti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokainen yrittäjä tutustuu eri sidosryhmiin, vaikka taulukon avulla ja tekee tarvittavat itse arvioinnit, onko kaikki eri osa-alueet toteutuneet prosessissa. Organisaation johtoryhmä käy tätä läpi myös vuositasolla asiakasyhtiöiden edustajien kanssa.

4.4 Toiminnan organisointi

Jokainen organisaation jäsen määrittelee itse tietyn asiakasyhtiön kanssa vastuut ja valtuudet. Palvelu toteutetaan niin pitkälle, että maksava yhtiö voi raportoinnin perusteella, joko maksaa vahingon tai evätä sen.

4.5 Markkinointi ja tiedottaminen

Markkinoinnilla organisaatiossa tarkoitetaan sisäistä sekä ulkoista. Tiedonkulku on taattava johdolta jäsenistölle. Kehitystä ei tapahdu jos ikäviäkin asioita ei käsitellä kyseisen yrittäjän kanssa. Sisäisessä markkinoinnissa ei saa olla katvealueita.

Ulkoinen markkinointi tehdään pääasiassa hyvän palvelun avulla. Tämän lisäksi käytössämme on laatukäsikirja, mikä käy hyvin toiminnan esittelyä eli palvelukansiona.

Hyvin toimiva sisäinen markkinointi mahdollistaa markkinoinnin ulospäin.

4.6 Osto- ja yhteistyö sopimukset

Toimittaessa vakuutus- ja rahoitusallalla täytyy toiminnan olla läpinäkyvää sidosryhmien suuntaan. Läpinäkyvyys tuo toimintaan luotettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että tekemämme yhteistyö eri palvelutoimittajien kanssa on heillä tiedossa.

Esimerkkeinä:

- Tilitoimisto Satalaskenta Oy
- IT eXpert Finland Oy

4.7 Toiminnan jatkuva parantaminen

YVL on heterogeeninen ja melko iso joukko erilaisia ihmisiä. Vaikka kehitysalueena onkin lähes koko toiminta niin, on tärkeää, että toiminnan kehittäminen tapahtuu pienin askelin sen pysyvyyden varmistamiseksi. Toiminnan jatkuva parantaminen pyritään varmistamaan jäsenten sitouttamisella. Toiminnan jatkuvaan parantamiseen on myös luotu työkalu, joka esitellään käsikirjassa myöhemmin.

5. RESURSSIT

Organisaation johdon, kuten myös ammatinharjoittajankin on varmistettava toiminnalle riittävät resurssit asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakastyytyväisyyden ja toiminnan laadun jatkuvaksi parantamiseksi.

Tähän kuuluu: pätevä henkilöstö, tilat, laitteet ja välineet sekä riskien ennakointi ja hallinta. Seuraavassa niistä lisää.

5.1 Henkilöresurssit

Kaikilla organisaation jäsenillä täytyy olla soveltuva koulutus, ammattitaitoon ja kokemukseen perustuva pätevyys. Henkilöstön riittävydestä ja koulutuksesta on huolehdittava. Suomessa ei saa olla sellaista aluetta, missä emme pysty palvelemaan.

5.1.1 Henkilöresurssien riittävyyden turvaaminen

Organisaation johto huolehtii siitä, että palvelulupaus täyttyy joka puolella suomea, eikä katvealueita ole. Mikäli näitä on, niin täytyy siihen kohtaan suunnitella tarkastajan valintaa tai muita toimenpiteitä, millä palvelu tuotetaan.

Loma-ajat sovitaan alueen tarkastajien kesken, etteivät ne ole päällekkäin. Mikäli alueen tarkastajan lomia ei pystytä tuuraamaan omin voimin, voidaan siihen pyytää viereisen alueen tarkastaja avuksi. **Palvelun täytyy toimia myös loma-aikoina.**

5.1.2 Rekrytointi, koulutustaso, perehdytys ja työhön opastus

Rekrytoinnissa otetaan huomioon jo alueella olevien tarkastajien mielipide. Kaikkien alueiden tarkastajat ovat itsenäisiä yrittäjiä. Rekrytointi sovitaankin aina erikseen hallituksessa.

Koulutustason vähimmäisvaatimukset ovat: Autoalan perustutkinto, vahva työkokemus korikorjauksesta ja maalauksesta sekä CABAS osaaminen.

Perehdytys ja työhön opastus toteutetaan alueen tarkastajan sekä laatukäsikirjan avulla.

5.1.3 YVL koulutukset

Koulutukset ovat jäsenistölle **pakollisia**. Minimivaatimus on keväisin ja syksyisin järjestettävät koulutukset. Kun jäsen laiminlyö useita kertoja järjestettävät koulutukset, niin hänen on myös osoitettava kirjallisesti organisaation johdolle, miten hän on tarvittavan tiedon hankkinut.

5.2 Tilat

Ohje tiloille ja ympäristölle laskelman teossa

Tarkan kustannusarvion tekemiseen CABAS-järjestelmän avulla tarvitaan vankka tietämys vahingonkorjauksesta. Laskelman tekoon tarvitaan oikeat välineet ja erillinen työpiste, jotta laskelma voidaan tehdä tarkasti.

Tarvitaan hyvä työpiste ja esimerkiksi nosturi, jotta ajoneuvon alustan vaurioita pystytään tarkastamaan. Hyvä työpiste sisältää myös työkaluja osien irroittamista ja kiinnittämistä varten.

Hyvä työympäristö vaatii sopivan valaistuksen, joka mahdollistaa värien tarkan analysoinnin ja valokuvaamisen.

Rutiinit ovat tärkeitä korjauslaskelman tekemisessä, ettei yhtäkään vaurioitunutta osaa jätetä huomioimatta.

Kun ajoneuvolle tehdään vahinkotarkastus, on sen oltava puhdas, jotta kaikki vahinkoon liittyvät asiat voidaan ottaa tarkasti huomioon. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017).

Käytännössä nämä em. asiat eivät tietenkään toteudu muuten kuin korjaamotiloissa. Tarkastajan onkin huolehdittava riittävästä vauriokuvien laadusta sekä ylöskirjauksista.

5.3 Laitteet ja välineet

CABAS- laskentajärjestelmä

Tämä järjestelmä on yhteispohjoismaisesti käytössä ja alunperin se on ruotsalainen. Laskentajärjestelmä on käytössä ympäri Suomen kaikissa korjaamoissa, vakuutusyhtiössä sekä tarkastusorganisaatioissa. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017)

CABAS-laskentajärjestelmä, joka on pääasiassa tarkoitettu kolarikorjausarvioiden tekemiseen henkilö- ja kevyisiin pakettiajoneuvoihin. CABAS-järjestelmän sisältää vahingonkorjaukseen tarvittavat työajat, varaosat ja maalauksen. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017)

Järjestelmä vaatimukset

- Windows Vista SP2
- Windows 7 SP1
- Windows 8 (ei RT)
- Windows 8.1 (ei RT)
- Windows Server 2008 SP2
- Windows Server 2008 R2 SP1
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

Yhteys

Asiakasohjelmisto asennetaan paikalliseen tietokoneeseen, tietojen haku ja talletus tapahtuu palvelimelle. CABAS - järjestelmän käyttö vaatii internetyhteyden, yhteyden vähimmäisraja on 2Mbit/s (lataaminen ja lähettäminen) jotta ohjelma toimii.

Järjestelmää voidaan käyttää myös alemmilla nopeuksilla mutta kuvien talletus ja 3D kuvien käyttö häiriintyy alemmasta nopeudesta. Tiedonsiirto paikallisen tietokoneen ja palvelimen välillä tapahtuu https, portti 443 kautta.

CABAS ja CAB Plan asennus ja päivitys tapahtuvat Amazon CloudFrontin kautta jotta saadaan hyväksyttävä latausnopeus ja käytettävyys. Tämän vuoksi pitää olla asennuksen yhteydessä pääsy HTTPS (portti 443) *.cloudfront.net sivulle.

Turvallisuus

Käyttäjä tunnustetaan käyttäjänimellä ja salasanalla. Turvalliset salasanasäännöt ovat käytössä jotta salasanat eivät olisi liian helppoja, CABAS ei käytä itsekehitettyä salasanasääntöä vaan käyttää aidonnuksen Active Directory´ä käyttäjän tunnistamiseen. Käyttäjän pitää antaa käyttäjänimi ja salasana sisäänkirjautumisen yhteydessä. Käyttäjänimi ja salasana salataan ja talletetaan käyttäjän hakemistoon (Documents and settings) joka muistaa ne seuraavan sisäänkirjautumisen yhteydessä. Liikenne tietokoneen ja palvelimen välillä on suojattu SSL´llä sekä käytössä on sertifikaatti varmentamaan käyttäjän. Kaikki tiedostot jotka CABAS lataa on signeerattu Consulting AB´n sertifikaatilla. Kaikki sertifikaatit on antanut Thawte. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017).

5.4 Tietoturva riskien ennakointi ja hallinta

Tietoturvasuunnitelman tärkeys yritykselle

Tietoturvasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttaminen ovat yrityksellemme hyvin tärkeää. Käsittelemme asiakkaiden tietoja päivittäin työssämme, eikä ole yhdentekevää miten laitteita, jotka näitä tietoja sisältävät käsitellään.

Tarkastajan tulee huolehtia, että asiakkaidemme tiedot pysyvät salassa ja samalla meidän pitää huolehtia oman yrityksemme tietojen pysyminen vain yrityksemme sisäisinä.

Mahdolliset ulkopuoliset toimijat esim. kirjanpitäjä, eivät käsittele luottamuksellisia asiakastietojamme.

Tietoturvan tavoitteet

Tietoturvallisuuden tavoitteena yrityksessämme on taata tiedostojen ja laitteiden käyttö luotettavasti. Huomioon otettavaa on oikeuksien hallinta: Järjestelmien käyttäjällä tulee olla oikeudet vain hänelle tarkoitettuihin tai hänen tarvitsemiinsa palveluihin, laitteisiin, tiedostoihin, kansioihin.

Laitteiden ja muiden komponenttien rikkoutumiseen varaudutaan käyttämällä vaihtoehtoisia järjestelmiä, jotka on hajautettu. Näin minimoidaan tietojen joutuminen väärin käsiin tai niiden katoaminen.

Kaikki tallennusmediat on varmuuskopioitu ja niitä säilytetään paikassa, johon sivulliset eivät pääse

Uhkien välttäminen

Tietokoneisiin sallitaan pääsy vain salasanoin ja käyttäjätunnuksilla.

Salasanat vaihdetaan riittävän usein ja pidetään vahvoina.

Puhelimessa neuvoteltaessa muistetaan, ettei asiakkaan tietoja joudu ulkopuolisen tietoon.

Puhelimet suojattava automaattisesti aktivoituvien suojakoodein.

Tietoturvallisesti säilytettävä aineisto

- Sähköiset aineistot
- Asiakasrekisteri
- Paperiaineisto
- Yhteistyösopimukset
- Tietojärjestelmiin liittyvät lisenssit ja yhteistyösopimukset
- Asiakkaan varmuus kopioidut tiedostot

Murtautuminen palvelimelle tai työasemiin

Ylläpidetään tehokkaat ja ajanmukaiset viruksentorjunta ohjelmat ja palomuurit. Jotka päivitetään automaattisella päivityksellä, jota valvotaan myös manuaalisesti.

Asiakkaiden luona käytettävät kannettavat tietokoneet menevät automaattisesti lukitus-tilaan lyhyen käyttämättömyyden jälkeen.

Virukset ja haittaohjelmat

Työasemiin asennetaan tehokkaat virusturva ja palomuuriohjelmat, joiden päivityksestä huolehditaan myös manuaalisesti tarkistamalla, vaikka käytössä onkin automaattinen päivitys.

Työasemalle ei ladata epäluotettavia tiedostoja internetistä. Oikeudet uusien ohjelmien asennuksiin on vain tietyillä henkilöllä/henkilöillä.

Tietovuoto

Tietovuoto henkilökunnan toimesta pyritään estämään henkilökunnan koulutuksella ja ohjeistamisella.

Työntekijät veloitetaan, ettei salasanoja, asiakastietoja, asiakkaan tiedostoja tai yrityksen arkaluontoisia asioita vuodeta ulkopuoleiselle. Mikäli asiakas on papereista tunnistettavissa, tulee ne säilyttää tilassa, johon muilla ei ole pääsyä.

Myös asiakirjojen, papereiden ja käytöstä poistettavien kiintolevyjen tyhjentäminen ja hävittäminen oikealla tavalla torjuvat tietojen joutumista ulkopuoliselle.

Asiakastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään asianmukaisesti.

Laiterikko

Jos laiterikon takia jotkin tiedot tai tiedostot katoavat tai vahingoittuvat, käytetään olemassa olevia varmuuskopioita tietojen palauttamiseksi. Siksi on hyvin tärkeää, että kaikista tiedostoista on otettu varmuuskopioinnit ja ne ovat niin tehty, että ne voi ottaa käyttöön tarpeen vaatiessa. Näin turvataan että yritykselle tai asiakkaalle ei koidu vahinkoa tai tietoturvauhkaa.

Laitteistoa huolletaan säännöllisesti. Ja uusitaan 2-3 vuoden välein, tarvittaessa.

Yhteisiä toimenpiteitä turvallisuuden kehittämiseksi

Henkilökunnan koulutus.

Pitämällä henkilöstö ajan tasalla muutoksista ja ohjelmien käyttöön järjestetään tarvittaessa koulutusta. Tällöin virheen mahdollisuus vähenee.

Tietoturvasuunnitelman noudattaminen

Laadittua tietoturvasuunnitelmaa pitää kaikkien yrityksessä työskentelevien noudattaa ja jos jotain poikkeavaa ilmenee siitä pitää raportoida välittömästi.

Vastuu

Toimitusjohtaja/Yrittäjä toteuttaa tietoturvan toteutumista yrityksessä.

5.5 Liitosta erottamisen kriteerit

Yhdistys voi erottaa jäsenen. Yhdistyslaissa ja yhdistyksen säännöissä sanotaan, milloin jäsen voidaan erottaa yhdistyksestä. Lain mukaan yhdistys voi erottaa jäsenen ainakin seuraavilla perusteilla:

- Jäsen ei ole hoitanut velvoitteitaan.
- Jäsen ei ole maksanut jäsenmaksuaan.
- Jäsen on huomattavasti vahingoittanut yhdistystä, esimerkiksi ottanut itselleen yhdistyksen rahoja.
- Jäsen ei enää täytä laissa tai yhdistyksen säännöissä mainittuja jäsenyyden ehtoja, esimerkiksi laiminlyönyt toistuvasti pakolliset koulutukset.

Erottaminen pitää perustella. Siinä on kerrottava, mikä on se vahingollinen teko tai jäsenyyden ehto, joka on erottamisen syynä. Erottamisesta päättää yhdistyksen kokous, elleivät säännöt määrää sitä hallituksen tehtäväksi. Jäsenen erottamiseen ei tarvita varoituskertoja, vaan se punnitaan tapauskohtaisesti ja siinä otetaan huomioon aiheutetun vahingon vakavuus.

6. PALVELUT JA NIIDEN TOTEUTTAMINEN

Vahinkotarkastuksen tarkoitus on määrittää vahingon määrä. Organisaatio tarkastaa kaikki ajoneuvot polkupyöristä maansiirtokoneisiin. Vahingon suuruus määritetään mahdollisimman tarkalla vaurioanalyysillä, jossa otetaan huomioon valmistajan korjausohjeet. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Korjauksen kannattavuudessa täytyy ottaa huomioon vakuutusehdot, käypä arvo ja vaurioituneen kohteen jäännösarvo. Mikäli korjaus ei kannata, niin yksi vaihtoehto vahingon hoidossa on lunastaminen. Jos asiakas haluaa pitää vaurioituneen ajoneuvon, niin siitä voidaan sopia rahakorvaus. Tällöin vähennetään käyvästä arvosta vaurioituneen ajoneuvon arvo ja maksetaan erotus asiakkaalle. Tätä kutsutaan myös kertakorvaukseksi. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Erilaiset vakuutusehdot esim. kasko vahingoissa, jotka toimivat asiakkaan vakuutusturvana täytyy ottaa huomioon vahinkoa määritettäessä. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Ydinprosessi organisaatiossa on vahinkopalvelut, josta edelleen vahinkotarkastus, jotka on jaettu seuraavassa pienempiin palveluprosesseihin:

6.1 Organisaation palvelut

Kenttätarkastus

Kenttätarkastuksessa asiakas voi halutessaan olla mukana ja se voidaan suorittaa korjaamolla tai missä tahansa asiakkaan haluamassa paikassa. Kohteena voi olla, mikä tahansa vahinkoon liittyvä. Liikennevahinkoihin tai kasko eli vapaaehtoiseen vakuutukseen sisältyvät vahingot tarkastetaan kentällä, mikäli tilanne niin vaatii. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Sähköinen tarkastus ja laskelma kuvista

Cabas – laskentajärjestelmällä tehty laskelma, mitä auto- ja vakuutuslalla yhteisesti käytetään. Valmis laskelma tai kuvat vastaanotetaan korjaamolta tai asiakkaalta. Tarkastetaan laskelma tai tehdään laskelma kuvien perusteella. Mitään epäselvyyttä

tapauksessa ei saa olla. Tässä tarkastuksessa ei tarvitse käydä kohteen luona. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Venevahinko tarkastus

Venevahinkotarkastuksen syynä on yleensä korvattavuuden perusta, jossa asiakas voi olla mukana. Vene voi sijaita missä tahansa. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Laatutarkastus

YVL:n hoitaman vahingon vauriokorjauksen laatutarkastus. Tarkastus voidaan suorittaa korjauksen yhteydessä korjaamalla tai erikseen sovittuna ajankohtana asiakkaan luona. Tarkastuksessa arvioidaan korjastyön laatua. Laskelmaan kohdistuva laatutarkastus tapahtuu myös samalla. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Kertakorvaus

Kertakorvaus on arvioidun vahinkomäärän rahallinen korvaus. Kertakorvaus voi olla myös vahinkomäärän rahallinen korvaus silloin, kun asiakas ei halua luopua ajoneuvosta. www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Lunastus

Lunastuksessa määritetään rahallinen korvaus ja silloin omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. Tämä silloin, kun korjaus ei ole enää kannattavaa ja ehdot niin määräävät. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Tavarantarkastus

Halutessa puolueetonta asiantuntija arviota siitä, onko korjaus asianmukaista tai onko vakuutusyhtiön määrittämä ajoneuvon hinta oikea. Voidaan pyytää HTT-tavarantarkastajan lausunto aiheesta. Tarkoitus on päästä riitatilanteesta sovintoon. Tämän maksaa työntilaaaja. (www.keskuskauppakamari.fi. Luettu 11.2.2017.)

Vahinkopaikka tutkinta

Jos epäillään väärinkäytöstä, niin on käytävä vahinkopaikalla ja yritettävä demostroida tapahtunutta. Tällä fyysisellä tarkastuksella pyritään ottamaan selville vastaavatko vauriot ja ilmoitettu paikka toisiaan. Mikäli siitä ei ole varmuutta tai asiakas kiertelee vastauksissaan voidaan asia ohjata maksavan yhtiön suostumuksella vakuutusetsivälle tai pyytää asiakkaalta lisäselvityksiä tapahtuneesta.

Tuotteen vakuutuskelpoisuus tarkastus ja riskianalyysi

Asiakkaan hakiessa vakuutusta tuotteelleen, voidaan siihen tehdä vakuutuskelpoisuus tarkastus. Tämä tarkastus koskee ainoastaan vähän erikoisempia tuotteita, kuten: harraste-ajoneuvot, maatalouskoneet, jne. Tarkastuksessa pyritään ottamaan selville asiakkaan mielipide tuotteen arvosta mahdollisen vahingon sattuessa. Mikäli arviot tuotteen arvosta eroaa dramaattisesti tarkastajan sekä vakuutuksenottajan välillä, niin voidaan hakemus sillä kriteerillä hylätä. Tuotteen vahinkoherkkyys kartoitetaan myös tilastojen avulla.

Käsitteitä:

Käypänä arvona pidetään sitä arvoa, joka ajoneuvolla on ollut ennen vahinkoa. Tällä tarkoitetaan sitä käteishintaa, joka myytäessä olisi ajoneuvosta voitu vahinkohetkellä käteiskaupassa saada. Käytännössä käypä arvo arvioidaan erilaisten laskennallisten hinnastojen perusteella sekä vastaavia merkkejä myyvien liikkeiden hintatietojen perusteella. On huomioitava, etteivät autoliikkeiden ulosmyyntihinnat sellaisenaan ole osoitus käyvästä arvosta, koska ulosmyyntihintoihin vaikuttavat useat tekijät, kuten maksutapa, mahdollinen vaihto-auto, käteiskauppa sekä myytävän auton kunnostustaso sekä mahdollinen takuu. (www.liikennevahinkolautakunta.fi. Luettu 4.3.2017)

Jäännösarvona pidetään sitä summaa, jonka vakuutusyhtiö arvioi saavansa, kun se myy vahingoittuneen ajoneuvon tai esineen. Jäännösarvoa tarvitaan vahingon määrän (käyvänarvon ja jäännösarvon erotus) ja arvonnlisäveroa vastaavan määrän laskemista varten.

Eriävä mielipide tarkoittaa vakuutusyhtiön edustajan sekä vahingon kärsineen näkemyseroa auton tai esineen arvosta. Mikäli tarkastaja joutuu tällaisen tilanteen eteen, niin täytetään sopimuspaperit asiakkaan kanssa normaalisti ja kerrotaan asiakkaalle hänen oikeutensa. Sopimuspapereissa on lisäteksti useimmilla yhtiöillä nimellä **eriävä mielipide** ja siihen pyydetään asiakkaan allekirjoitus. Tällä perusteella valitusprosessi lähtee etenemään ja korvaava yhtiö lähettää valitusohjeet. Valitus käsitellään sitten joko liikennevahinkolautakunnassa(liikennevahinko) tai finanssineuvonnassa(kaskovahinko). Nämä lautakunnat tekevät sitten päätöksen asiasta tarkastajan ja asiakkaan lausuntojen perusteella.

6.2 Prosessikuvaukset

Toiminnan kuvauksien tarkoitus rajattiin niiden ymmärtämiseen, toimintojen samankaltaistamiseen ja parantamiseen tulevaisuudessa. Kaaviot ja niiden selvitykset ovat osa laatukäsikirjaa. Tasojen kuvausten luonti toteutettiin Microsoft word-ohjelmalla.

Prosessikuvauksissa päädyttiin 3:een tasoon. Tämä johtui siitä, että eri asiakkailla on erilaisia käytänteitä ja niille olisi pitänyt tehdä jokaiselle omannäköisensä työnkulkukaavio. Kuvauksista saatava informaatio katsottiin organisaation johtoryhmässä kolmella tasolla riittäväksi. Kaaviossa 3. kolmen tason kuvaukset.



Kaavio 3. Tasot

Taso 1.Prosessikartta

Kaavio 4. on YVL:n organisaation toimintaa kuvaava prosessikartta. Tämä kartta sisältää ohjaus-, tuki ja ydinprosessit. Näiden prosessien avulla tuotetaan palvelu asiakas- ja sidosryhmille. Tärkeimpinä ohjaukseen liittyvinä tekijöinä toimivat vakuutusyhtiöiden ehdot ja sidosryhmien omat toimintamallit. Organisaation johto toimii lähinnä äänitorvena asiakasyhtiöiden ja jäsenistön välillä. Tämä johtuu siitä, että kaikki jäsenet ovat yrittäjiä.

Yhdistyksen strategia on tuottaa laadukasta vahinkotarkastupalvelua kaikille vakuutusyhtiöille. Jokainen jäsen määrittelee oman strategiansa itse ja on myös vastuussa päivittäisistä prosesseista mutta toiminnan pitää olla kannattavaa ja pitkäjänteistä. Yhdistyksen itsessään ei tarvitse eikä saakkaan tuottaa voittoa.

Tukiprosesseina toimii mm. IT-, kirjanpito-, tietopalvelut tärkeimpinä. Näissä tietoliikenneyhteydet sekä tietoturvan on toimittava. Erilaiset nettiportaalit esim. nettiauto toimivat hyvinä työkaluina hinnoitteluun. Kollegoilta saatava tuki esim. raskaankaluston tarkastuksissa on korvaamatonta. Onkin selvää, että kukaan jäsenistöstä ei tiedä kaikkia osa-alueita vaan silloin voidaan tehdä yhteistyötä keskenämme.

Nämä edellä mainitut prosessit mahdollistavat ydinprosessiemme laadukkaan toiminnan.



Kaavio 4. Prosessikartta

Taso 2. Toimintamalli

Kaaviossa 5. nähdään YVL:n toimintamalli ydinprosesseista yleisesti. Prosessi alkaa tarkastuspyynnöstä ja päättyy sovittuun vahingon määrään ja lähetykseen takaisin kyseiseen asiakasyhtiöön. Toimintamallissa täytyy kiinnittää erityistä huomiota palvelulupaukseen (24 h kuluessa yhteys asiakkaaseen). Asiakasyhtiöillä on erilaisia käytänteitä ulkopuolisten tarkastajien suhteen. Käytännössä siitä, että lähettääkö korvaava yhtiö sopimuspaperit vahingon määrästä vai tarkastaja. Nykyään pankkipalvelujen liittäminen vakuutuspalveluihin aiheuttaa haasteita tietojen käsittelyssä ja tietoturvassa. Käytännöt sovittava korvaavan yhtiön kanssa.



Kaavio 5. Toimintamalli

Taso 3. Prosessikaavio

Seuraava kaavio 6. näyttää toiminnan aika tarkasti mutta tässäkin on vakuutusyhtiö kohtaisia eroja, jotka pitää tarkentaa kyseisen yhtiön edustajan kanssa. Perusmalli käy pohjaksi kaikille. Tästä kaaviosta on uudenkin tarkastajan helppo seurata työnkulkua.

Kaikki palvelu lähtee asiakkaan tarpeesta. Olisikin hyvä jos kauttamme tulisi vakuutuskelpoisuuksien tarkastaminen. Tämä on kriittinen työvaihe ja vaatii erityistä ammattitaitoa. Kyseessä tulee olemaan uusi palveluprosessi, joten kokemuksia aiheesta organisaatiolla ei ole. Kehittämisen arvoinen asia. **Vain vakuutusyhtiön pyynnöstä erikseen.**

Työnkulku alkaa tarkastuspyynnöstä ja siihen sovelletaan 24 h palvelulupausa. Kaaviossa 5 vasemmalta alkaen on vihreän sävyillä merkattu perustarkastukset, jotka menevät rutiinilla takaisin korvaavaan yhtiöön. Kaaviossa oikealle päin siirryttäessä ja värien vaihtuessa punaisempaan tulee eteen kriittisemmät

tarkastukset , joiden kanssa täytyy olla tarkkana. Näissä tapauksissa, tulee tarkastajan ammattitaito paremmin esille. Tapauksissa onkin tasapainoiltava hyvän palvelun tuottamisessa asiakasyhtiöille sekä heidän asiakkailleen. Onkin selvää, että kaikissa tapauksissa ei kaikkia osapuolia voida miellyttää. Näiden punasävyisten vahingon arvioinnin tueksi voidaan ottaa eri asiantuntijoita mutta tietenkin korvaavan yhtiön suostumuksella.

Tarkastukset asiakkaan tai korjaamon luona eivät ole toisiaan poissulkevia vaan ne voivat kääntyä myös toiseen suuntaan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että olemassa oleva perustarkastus ajoneuvon purkamisen jälkeen voi kääntyä lunastukseksi tai selkeä lunastus, kun tapausta ruvetaan punnitsemaan, niin se voikin olla korjaus. Tapauskohteisesti käytettävä harkintaa ja otettava asiakkaiden (vakuutusyhtiö, henkilöasiakas) mielipiteet huomioon.

Käyvänarvon lausunnon sekä arvioidun jäännösarvon lunastustapauksissa tekee aina kyseinen tarkastaja. Laskutuslupaa korjaamolle ei saa antaa ilman yhtiön erillistä suostumusta.



Kaavio 6. Prosessikaavio

6.3 Palveluprosessien dokumentaatio

Prosesseista dokumentoidaan kaikki tarpeellinen. Tarpeellisuus kasvaa kaaviossa 5. vasemmalta-> oikealle siirryttäessä. Vakuutusyhtiöiden ehdot ohjaavat toimintaamme suurelta osin ja niitä ei voi ohittaa. Sidosryhmiemme esim. korikorjaamoiden laatu vaihtelee paljon ja heillä on myös omia ohjureita. Nämä on otettava huomioon vahinkotarkastuksessa. **Cabakseen täytyy lisätä määrite:** esimerkiksi kesken, kertakorvaus, lunastus. Tämä varmistaa sen, että maksava yhtiö tietää missä kohtaa prosessissa mennään.

Vakuutusyhtiöiden ehdot ja sopimukset ovat pääasiassa sähköisessä muodossa. Nämä on varmistettava, että ne ovat ajan tasalla. Kaikki dokumentit tallennetaan cabaksen asiakirja osioon. Käytännössä kaikki tapaukseen liittyvät asiakirjat ovat yhden rekisterinumeron alla ja näin ollen niitä on helppo kaivaa esiin tarvittaessa.

6.3.1 Asiakastyön aloittamisesta-> lopettamiseen liittyvät dokumentit

Tarkastuspyynnön saatuaan tarkastajan täytyy kirjata kaikki kyseiseen prosessiin kuuluneet toiminnot aikajärjestyksessä sen loppuun asti.

Seuraavassa esimerkkejä:

1. Tarkastuspyyntö saatu
2. Otettu yhteys asiakkaaseen
3. Tuote tarkastettu
4. Pyydetty korjaamolta korjauskustannukset
5. Vahingonmäärä ilmoitettu asiakkaalle
6. Vahingonmäärä sovittu asiakkaan tai korjaamon kanssa
7. Korjauslupa korjaamolle tai sopimukset lähetetty asiakkaalle
8. Maksavalle yhtiölle tieto aiheesta

Näistä em. toimenpiteistä kootaan oma asiakirja esim. word-ohjelman avulla ja tallennetaan se cabaksen asiakirja osioon sekä omalle koneelle. Tämän tallentamisen tarkoitus on, että jos tapaus tulee esiin tulevaisuudessa, niin sitä on helppo

analysoida. Myös käydyt e-mail keskusteluketjut tallennetaan. Kyseisen yhtiön sopimuspaperit liitetään myös cabakseen. Kuntoselvityslomakkeen, käyttö otettava selville korvaavan yhtiön edustajan kanssa. Dokumentointi omalle koneelle toimii myös tarkastajan oikeusturvana. **Korvaavan yhtiön täytyy tietää prosessin etenemisestä.**

Lomakkeita

- Asiakasyhtiön saate ja sopimus
- Luovutuskirja
- Kuntoselvitys lomake
- Avaintieto lomake
- Laatutarkastus lomake

6.3.2 Vahingonmäärän arviointimenetelmät lunastustapauksissa ja lausunnot

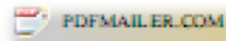
Kaikki tieto kuvataan mitä vahingonmäärän arviointiin tarvittiin. Näihin kuvauksiin pätee myös aikajärjestys ja tarkka päivämäärä. Esimerkkeinä seuraavat:

1. Autoliikkeen hinta-arvio sekä henkilö
2. Erilaiset hinta-arvio tietojärjestelmät esim. nettiauto
3. Muut mahdolliset tietolähteet arvioinnin tukena
4. Mahdolliset puutteet vertailukohteisiin
5. Mahdolliset lisäykset vertailukohteisiin

Nämä kaikki dokumentoidaan ja liitetään cabas asiakirja osioon ja mahdollisesti myös omalle koneelle. Kaikki asiakkaan mahdolliset eriävät mielipiteet ja perustelut kirjataan. Nämä kaikki em. asiat vahvistavat asemiamme, mahdollisissa erimielisyyksissä tulevaisuudessa. Kaikki hinnoittelu perustuu vahvaan näyttöön ja musta tuntuu, asioita ei kannata asiakkaalle esittää. Mahdollisten HTT lausuntojen tarpeellisuus selvitetään korvaavan yhtiön kanssa. Vahingonmäärää arvioitaessa

tuote koekäytetään ja tehdään kirjaukset puutteista ja vioista mahdollisuuksien mukaan.

Seuraavassa on yksi esimerkki hinnoittelusta. Muitakin tapoja varmasti on.



Print and send PDF files as Emails with any application, ad-sponsored and free of charge www.pdfmailer.com

AJONEUVON ABC-123 KÄYPÄ ARVO

Asiakkaalle tarjottu 3.3.2017 autosta ABC-123 lunastushintaa 7500€+14x10,06€ seisonta päivät. Asiakas ei ole tähän tyytyväinen vaan vaatii autostaan 9500€n hintaa. Auto on Peugeot 307 1.6 cc 80kw, 3-värinen nahkasisusta. Mittarilukema 120000km. Rekisteröity 19.4.2006. Auton tuontimaa Saksa.

Tarkastajan arvioima hinta perustuu:

1. ID 1234567. myytyyn samanlaiseen autoon. Tämän auton mittarilukema ollut myyntihetkellä syysy 2016 138500km. Auto ollut tehokkaammalla 2.0 moottoriversiolla 105 kw. Myyntihinta 6900€ (ilmoitus liitteenä).
2. ID 8910111. Tästä autosta soitettu myyjälle 22.3.2017 jakajyyttökätelismyyntihintaa ilman, vaihdokkia. Myyjän vastaus oli 7000€ sisältäen 2-venkaat ja auton varustelneen. Auto ollut myyjällä keuhstä 2016 saakka ja tuontimaa Saksa. Mittarilukema 120000km. Kyseessä isompi moottori 105kw ja auto rekisteröity 6/2006. Yritetty myydä tätä autoa syksystä 2016 (ilmoitus liitteenä)
3. ID 1234567. Tästä autosta soitettu myyjälle 22.3.2017 jakajyyttökätelismyyntihintaa. Myyjä ilmoitti sen olevan 8500€. Kyseessä tehokkaampi moottori 130kw sekä mittarilukema 66000km. Näin ollen vahingonkärsinyt saati noin 1000€n välillä 50000km vähemmän ajatun auton (ilmoitus liitteenä).
4. ID 1234567. Tämä auto varustettu isommalla moottorilla sekä automaattii vaihteistolla. Mittarilukemaksi ilmoitettu 115000km. Auto on myös vuoden uudempi ja rekisteröity 7/2006. Hittapyynti 6800€ (ilmoitus liitteenä).
5. ID 1234567. Tämä auto on rekisteröity 11/2005 ja on varustettu 80kw:n moottorilla. Autossa on kangaspenkit ja huoltokirja. Mittarilukemaksi ilmoitettu 121000km. Hintapyynti 6990€ (ilmoitus liitteenä).

Asiakas vetoaa auton hintaa korottavien tekijöihin seuraavasti:

1. Auton kattoa on kunnostettu huoltoliikkeessä, josta kuitit liitteenä. Tämän kunnostus tehty juuri viime kesän lopulla, jotta auto on ajokunnossa ensi kesänä uusille autokouluoppilaille. Kustannus 631,58 euroa.

Vastaus: Kuitien mukaan auton katto on edelleen epäkunnossa ja ei aukea loppuunasti. Tästä pitäisi tehdä vähintään 500€n vähennys johtuen siitä, että avo-autojen kattomekanismi erittäin monimutkainen ja vaikeita korjata. Tätä ei ole otettu huomioon hinnoittelussa.



2. Auton moottorin kunnostus: Vaihdettu jakohihna, vesipumppu, moottorin öljüsteet, jarrulevyt, jarrupalat, pakoputki sekä kaikki nesteet vaihdettu. Osasta on kuittitallilla (liitteinä). Jarruremontin voi jokainen huomata kun katsoo uusia jarrulevyjä ja moottorisilan remonteista kuitteja mm. hihnan osalta. Pienemmät osat (öljüsteet) olen hankkinut totta kai Biltemasta tai Motonetista. itse tehnyt valaosantyyöstä. Osien hinta 292 (kuittitallilla) +350 (putki, jarrulevyt, öljüsteet, nesteet) eli osatyhteensä 642 euroa. Omalle työlle hintaa kohtuullinen 300 euroa eli yhteensä osat laity 942 euroa.

Vastaus: Kyseessä normaali kunnossapito huollot & nämä eivät nosta auton arvoa vaan antavat käyttäjälle ajovermuuttaja turvallisuutta.

3. Polkimien hankkiminen uudestaan uuteen autokouluautoon 170 euroa ja polkimien uudelleen asennuskatsastuksineen uuteen autoon on taas 550 euroa.

Vastaus: Polkimien asennusta ei ole tutkittukärsineen autossa. Mikäli pohjalevyn sekä lattialaverhoiluun on tehty reikiä tai muita muutoksia asennuksen yhteydessä, niin polkimet alentavat auton arvoa. Tätä ei ole otettu huomioon hinnoittelussa.

Kuva 1. Käyvän arvon selvitys

6.3.3 Dokumentaation arviointi ja parantaminen

Vahingonmäärän arviointiin tehtyä dokumentointia täytyy mitata. Tämä tehdään pääosin tarkastajan itse arvioinnin perusteella mutta jos ongelmat näyttävät kasaantuvan tietyn tekijän tietylle osa-alueelle, täytyy niihin puuttua myös organisaation. Tällöin pyydetään kyseisen asiakasyhtiön edustaja paikalle ja selvitetään kyseisen tarkastajan kanssa solmukohdat. Kaikkien ongelmien selvittämisen perusta on niistä puhuminen ja niiden aukaiseminen.

7. LAADUN MITTAUS, ARVIOINTI JA PARANTAMINEN

Tämä käsikirja ei ole oikotie toiminnan parantamiseen, vaan se on yksi työkalu siihen. Kuten jo aikaisemmin on todettu, vaatii jatkuva parantaminen organisaation sitoutumista toimintaan.

Kyselytutkimuksen perusteella, kehittyi seuraavanlainen työkalu laadun seuraamiseen. Taulukon tarkoituksena on, että jokainen tarkastaja seuraa toteutuneen työn jälkeen, miten eri sidosryhmille tuotettu palvelu on onnistunut. Taulukossa on esimerkkejä niistä asioista, mitä palvelussa voidaan mitata. Taulukkoon voi jokainen lisätä sellaisia kriteerejä, mitkä ovat itselle tai tietylle alueelle tärkeitä. Taulukko voidaan tallentaa omalle koneelle tai cabakseen tehdyn työn jälkeen. Tärkeintä on, että selvitetään itselle onko työ kriteerien perusteella onnistunut. Kun tätä arviointia tehdään muutama kerta, niin siitä tulee automaatio ja toiminnasta saadaan yhdenmukaista.

Vaihtoehdot ovat välillä **0= ei toteutunut, 1= toteutui osittain, 2=toteutui suurelta osin ja 3= toteutui täysin**. Tämänkin taulukon käyttö toimii tarkastajan oikeusturvana. Tallennetaan joka työn jälkeen omalle koneelle ja mahdollisesti cabakseen.

AJONEUVON TAI TUOTTEEN IDENTIFIOINTI				
SIDOSRYHMÄ	0	1	2	3
ASIAKASYHTIÖ - Kuittaus tarkastuspyyntöön 24 h palvelulupaus - Tiedotettu prosessin etenemisestä - Selkeä raportointi-> voidaan tehdä korvauspäätös - Tarpeeksi verrokkeja hinnoitteluun - Käyvänarvon lausunnon selkeys - Lomakkeiden asiallinen täyttö				
HENKILÖASIAKAS - Puolueettomuus - Vahingon määrän perustelu - Nopea vahingon käsittely - Eri korvausvaihtoehtojen esittely - Asiallinen käytös				
MAAHANTUOJAN KORJAAMOT - Nopeat vastaukset vahinkoihin - Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään - Selkeät työohjeet				
YLEISKORJAAMOT JA PURKAAMOT - Nopeat vastaukset vahinkoihin - Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään - Selkeät työohjeet - B-osien jatkuva käyttö korjauksissa - Jatkuva vuorovaikutus				
VAURIOTUOTTEIDEN REALISOIJAT - Mahdollisimman tarkasti lisävaruste erittelyt - Mahdollisimman tarkasti puutteet ja muut vauriot - Oma jäännösarvon näkemys - Muut vauriotuotteen hinnoitteluun vaikuttavat - Cabasin lunastussivujen täyttäminen				

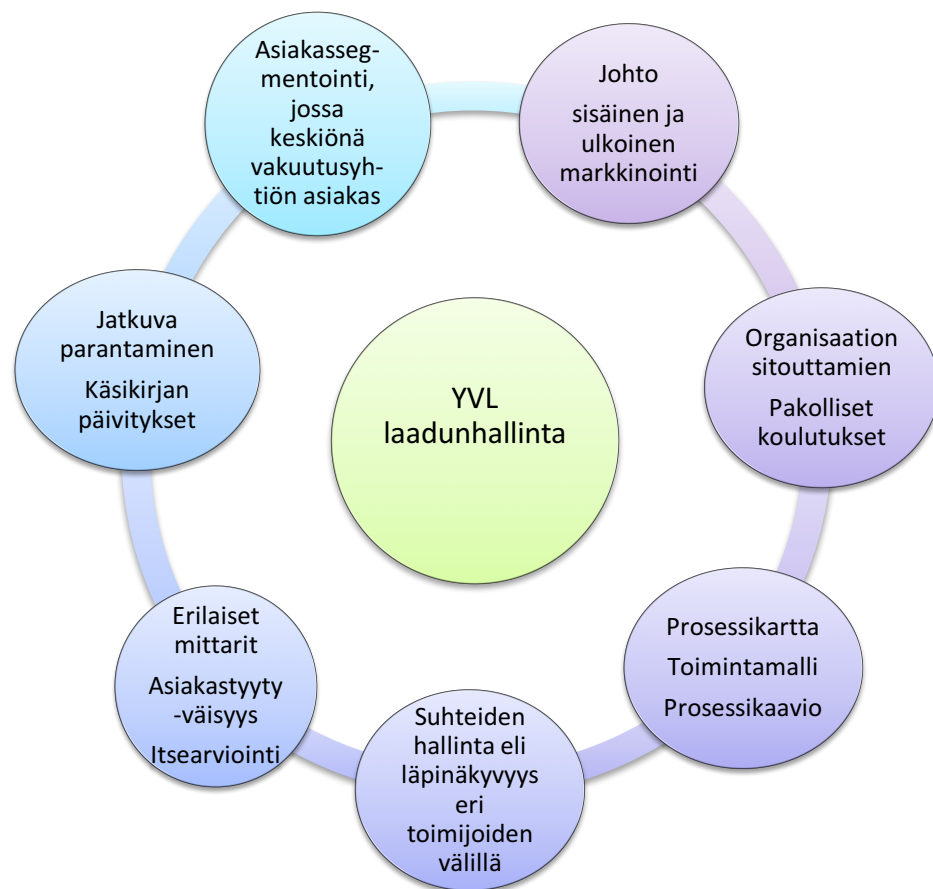
Taulukko 2. Arviointi lomake

Edellinen taulukko on alkuun tarkoitettu organisaatiolle. Kun käsikirja toimitetaan asiakasyhtiöille ja muille sitä tarvitseville sidosryhmille, niin he voivat tehdä arviointia taulukon perusteella toteutuneesta palvelusta. Asiakasyhtiön edustaja voi esim. pistokokeen omaisesti ottaa jonkun tehdyn työn ja soittaa siitä alueen tarkastajalle. Yhdessä he tekevät toiminnasta analyysin ja miettivät mikä meni pieleen ja mikä onnistui.

Tulevaisuudessa käsikirjan käyttöönoton jälkeen tehdään määräajoin asiakastyytyväisyyskyselyitä, joiden tarkoituksena on varmistaa toiminnan parantuminen.

8. LAADUHALLINNAN PERIAATTEET YVL:SSÄ

Laadunhallinnan tavoitteena, mikä kaaviossa 7. esitellään on saada aikaan jatkuvan parantamisen malli. Parantaminen alkaa asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeiden ja vaatimusten selvittämisellä. Tässä mallissa johto osoittaa suunnan jäsenistölle, joka sitoutuu siihen täysipainoisesti. Markkinoinnin täytyy olla aukotonta. Prosessimaisuus mahdollistaa toimintojen samankaltaistamisen sekä niiden mittaamisen. Erilaisten mittareiden avulla, toimintoja voidaan parantaa ja ne voidaan siirtää laatukäsikirjaan. Toiminnan täytyy olla läpinäkyvää joka suuntaan. Laadunhallinnan täytyy olla integroitu jokapäiväiseen toimintaan.



10. LÄHTEET

www.cab.se. Viitattu 2.3.2017.

www.keskuskauppakamari.fi. Viitattu 11.2.2017.

www.liikennevahinkolautakunta.fi. Viitattu 4.3.2017.

www.svt.fi. Viitattu 26.11.2016.