

Hyvä Asiakkaamme,

elämme parhaillaan sitä pimeintä vuodenaikaa, jolloin monet meistä tuntevat kaamosväsymystä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan jopa 40 % suomalaisista kärsii syksyisin ja talvisin joistakin kaamosoireista: ärtyneisyys, mielialan lasku, uneliaisuus, univaikeudet, makeanhimo, painonnousu ja haluttomuus. Avuksi tähän THL suosittelee mm. kirkasvalohoitoa, liikuntaa, terveellistä ja monipuolista ruokavaliota, huolehtimista sosiaalisesta elämästä sekä kahvin ja alkoholin vähentämistä. Toisaalta pari viikkoa eteenpäin niin päivä alkaa pidentyä ja kaamos väistyy.



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Saimme runsaasti vastauksia 4. – 14.10.2016 välisenä aikana toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn. Palautteenne on meille arvokas asia. Kiitämme kaikkia vastaajia..

Asiakkailtamme kysyttiin ensimmäistä kertaa arvojen toteutumisen tärkeydestä toiminnassamme. **Huolellinen – laadukas, avulias – halu palvella hyvin sekä vastuuntuntoinen – sitoutunut nousivat saamiemme vastausten perusteella korkealle asiakkaidemme arvoasteikolla.** Nämä arvot liittyvät läheisesti asiakaspalveluun ja onkin mukava huomata, että asiakaspalvelua koskevat tulokset ovat nousseet ja vahvistavat siten asiakkaiden tärkeinä pitämien arvojen toteutumista myös toiminnassamme.

Yhteydenpidon ja asiakaspalvelun koetaan parantuneen jokaisella osa-alueella. Merkittävimmät parannukset ovat tapahtuneet: **yhteydenpidon aktiivisuudessa, annettujen neuvojen ja ohjeiden selkeydessä sekä mahdollisten ongelmien tiedottamisessa etukäteen.** Pyrkimyksemme ohjeidemme ja

tiedotteidemme selkeyteen sekä helppolukuisuuteen on saatettu kokea ”käskyttämisenä.”

Kolikolla on siis ne kaksi puolta tässäkin asiassa.

Tekstiilipuolella – niin yhteiskäyttöisten kuin vuokratekstiileidenkin osalta - toivottiin enemmän valinnanvaraa. Tällä tekstiilipalveluiden osa-alueella pyrimme olemaan aktiivisia ja seuraamaan tekstiiliteollisuuden kehityssuuntia. Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukkaita, käytännöllisiä, käyttömiellyttäviä ja hyvännäköisiä työvaatteita. Asiakashan tekee aina sen lopullisen valinnan ja tähän valintaan lienee aina vaikuttamassa jonkin verran myös ystävämme ”Euro.”

Tässä oli lyhyt kooste asiakaskyselyymme saaduista vastauksista.

Asiakastyytyväisyyskyselyn merkeissä otamme teihin yhteyttä jälleen ensi vuonna.

Arvonnassa palkintona olleen S-ryhmän 100 euron arvoisen lahjakortin voitti Soile Mikkonen Meri-Toppilan päiväkodista. Onnea voittajalle!



MATOT JA PATJAT PESULAAN

Lähettyessänne mattojanne tai patjojanne pesulaan toivomme teidän ottavan huomioon seuraavat asiat. Mikäli matto on niin iso, ettei sitä voida toimittaa meille palautuspussissa on huolellisesti pakatun (ei teippauksia) maton mukana oltava selkeä kirjallinen tieto asiakkaasta.

Meille tulevien mattojen tulee olla vesipesun kestäviä (kone- tai tasopesu). Kemiollista pesua vaativat matot voimme välittää asiakkaan esittämästä erillisestä pyynnöstä edelleen 5Tähden Mattohuoltoon. Muutoin mattojen mukana olevassa viestissä on oltava seuraavat tiedot: asiakasnumero (löytyy esim. laskusta), asiakkaan nimi, riittävän selvä yksilöintitieto esim. maton tarkka toimitusosoite, kustannuspaikka tms. sekä puhelinnumero mikäli meillä on tarvetta ottaa yhteyttä.

Patjojen osalta: merkitsethän asiakastiedot sekä patjan sisukseen että patjanpäälliseen, sillä pesula pesee patjan päällisen ja sisuksen toisistaan erillään. Välitättehän tämän ohjeistuksen kaikille teillä pyykkihuollossa mukana oleville henkilöille, kiitos. Näin toimien varmistatte sen, että niin matot, patjat kuin patjojen päällisetkin palautuisivat teille pesulasta sovitusti.

TASKUJEN TYHJENTÄMISESTÄ

Pesuprosessiin päästessään sakset, injektioneulat ym. terävät esineet saattavat aiheuttaa paitsi ikävän vaaratilanteen pesulan henkilökunnalle myös laajamittaista tekstiilien rikkoontumista tai tuhoutumista käyttökelvottomiksi.

Yksi mustekynän patruuna väärässä paikassa ei sotke vain sitä vaatetta, jonka taskussa mustekynä on livahtanut pesuerään. Sotkeentuneet tekstiilit lasketaan tällöin useissa kymmenissä kappaleissa.

Työvaate, jonka taskuun on jäänyt purukumi pesun ajaksi, on entinen työvaate.

Pesulallahan on oikeus korvauttaa tapahtunut vahinko, mikäli vahingon aiheuttaja on jäljitettävissä.

TILAUKSEEN OIKEA TOIMITUSPÄIVÄMÄÄRÄ

Hyväksyessänne TK-Netin kautta tekemänne tilauksen olisi hyvin tärkeää, että merkitsisitte toimituspäiväksi **oikean toimituspäivän** eli sen päivän, jolloin pesulan auto käy teillä. Voitte tarkistaa päivän esim. pyykkipisteenne infotaulusta tai soittamalla meille p. 044 3158 230.

TEKSTIILIEN MERKKAUKSESTA

Asiakaspalvelun parantamiseksi, pesulakierron nopeuttamiseksi ja asiakkaalle palautumisen varmistamiseksi kaikissa tekstiileissä tulee olla vesipesun kestävä merkki. Pesula merkkää sekä pesulan että asiakkaan omistamat tekstiilit.

Merkistä löytyy oikeat asiakastunnisteet: pesulan asiakasnumero, asiakkaan nimi ja asiakkaan määrittelemä yksilöintitieto.

Merkkaus on asiakkaalle maksullinen.

Asiakkaan tulee toimittaa merkkaamattomat tekstiilit pesulaan maksuttomassa palautuspussissa (ent. reklamaatiopussi), jota voi tilata tarpeen mukaan lähettämön numerosta 0443158229 tai TK-Netin kautta tilauskoodilla 30515.

Hygieniasyistä asiakkaalta kaikki pesulaan merkattaviksi toimitetut tekstiilit pestään - myös asiakkaalta puhtaina lähteneet.

VUOKRATYÖVAATTEIDEN KÄYTÖSTÄ

Miksi vuokratyövaatteissa olevia merkkejä ei saa poistaa: merkki sisältää vaateen yksilöintitietojen lisäksi laskutuksen kohdentumistiedon eli sen, ketä vaatekappaleesta laskutetaan. Kun meille tulee

ilman merkkiä oleva vuokratyövaate ottaa pesulan työntekijä vaateen kierrosta pois, sillä ilman merkkiähän me emme voi tietää minne k.o. vaate pitäisi pesun jälkeen toimittaa. Laskuhan tästä merkittömästä vaatteesta osaa ohjautua vaateen vuokraajalle, koska vaatetta ei kuitenkaan ole poistettu rekisteristä.

KORVAUTETUT TEKSTIILIT

Pesulalla on oikeus korvauttaa vuokratuote joissakin tapauksissa: asiakas palauttaa tuotteen kesken sopimuskauden, tekee tuotteeseen muutoksia, tuote menee hukkaan tai se rikkoutuu asiakkaan hallussa jne.

Asiakkaan niin halutessa voi pesula hävittää korvautetut tekstiilit, mutta tämä sovitaan Asiakkaan kanssa aina erikseen. Asiakkaan halutessa käyttää korvautettua vaatetta edelleen tulee se toimittaa pesulaan palautuspussissa uudelleen merkattavaksi merkkausohjeineen (vähintään asiakasnumero ja asiakkaan nimi.) Korvautetun vaateen palautuessa pesulaan vastoin em. ohjetta hävitetään se pesulan toimesta automaattisesti.

LIKAPYYKKITELINEIDEN PALAUTUKSISTA

Palauttaessanne vuokraamianne likapyykkitelineitä pesulaan pyytäisimme teitä ilmoittamaan likapyykkitelineen numeron, palautuspäivän sekä yksikön nimen ja asiakasnumeron sähköpostitse pesula.laskuts@ppshp.fi -osoitteeseen, kiitos.

PESUAINESANASTOA

Mitä kaikkea pesu- ja puhdistusaineet oikein sisältävät? Viime numerossa käsiteltiin **tensidejä** ja nyt vuoron saa zeoliitti. **Zeoliitti** on yleinen pyykinpesuaineissa käytetty veden pehmentin. Sen tehtävänä on sitoa pyykinpesuveden kovuustekijöitä, kuten kalsiumia ja magnesiumia yhdisteiksi, joista ei ole haittaa pesutapahtumassa. Näin muut pesuaineen komponentit toimivat pesun aikana tehokkaammin. Veden pehmentäjät ovat välttämättömiä pyykinpesuaineissa: ilman niitä pesuaine ei toimi.

Zeoliitti on epäorgaaninen, saven kaltainen synteettisesti valmistettu yhdiste. Sitä on käytetty pyykinpesuaineissa jo 1970-luvulta asti, ja erityisesti 1990-luvun alusta, jolloin se tuli laajalti korvaamaan fosfaattia. Zeoliitti tarvitsee toimiakseen lisäksi polykarboksylaatteja.

Zeolitti ei ole biohajoavaa, mutta se ei aiheuta ympäristöhaittoja. Jätevedenpuhdistamolla se painuu lietteeseen.

On hyvä muistaa, että zeoliitteja on monenlaisia. Pesuaineissa käytettävä zeoliitti on turvallista ihmisen terveyden kannalta. Se ei tiettävästi aiheuta ihoärsytystä ja/tai allergioita.

Tällä hetkellä moni markkinoilla olevista pyykinpesuaineista sisältää zeoliittia. Saatavilla on kuitenkin myös zeoliittomia pyykinpesuaineita.

(Teknokemian Yhdistys ry)

Jatkuu seuraavassa numerossa...

Pesulan käyttämät pesuaineet eivät sisällä zeoliittia.

TUOKSUMUISTI

Miksi puhtaan pyykin tuoksu saattaa tuoda mieleemme lapsuuden aurinkoiset kesäpäivät, pyykkinarulla kuivumassa olleet lakanat ja äidin nauttimassa kupillisesta kahvia pyykinpesun jälkeen pirtin pöydän ääressä?



Kun haju / tuoksu joutuu nenään, se matkustaa hermoja pitkin aivojen hajukeskukseen. Hajukeskus on osa aivoalueiden joukkoa, johon kuuluu myös tunteita säätelevä aivojen osa. Tästä syystä hajut / tuoksut ja tuntee ovat sidoksissa toisiinsa. Ymmärryksenäni mukaan tuoksumuisti toimii meillä läpi elämämme, vaikka muu muisti häviäisikin.

LUKIJAN PALSTA

Seuraavasta Pesulan Sanomat -numerosta alkaen (helmikuulla 2017) haluaisimme julkaista myös "Lukijalta" -palstaa, johon toivoisimme saavamme sinulta hyvä lukija pesulamaailmaan liittyviä mielipiteitä, palautteita, huomioita, ehdotuksia, kuvia, jne... Materiaalin voit lähettää 31.01.2017 mennessä s-postitse: soile.hautala@ppshp.fi

PESULAN YHTEYSTIETOJA

Puhelinnumerot:

Asiakaspalvelu p. 044 3158 230

Lähetäjä p. 044 3158 206

Sirulliset vuokratyövaatteet p. 044 3158 204

Ompelimo p. 044 3158 231

Palautumattomat tekstiilit p. 044 3158 232

Kadonneet tavarat p. 044 3158 232

Pöytäliinojen vuokraus p. 044 3158 231

Pyykin kuljetus p. 044 3158 202

Sähköpostiosoitteet:

pesula.lahettamo@ppshp.fi

pesula.ompelimo@ppshp.fi

pesula.palaute@ppshp.fi

pesula.laskutus@ppshp.fi

Osoitetieto:

Oulun Keskuspesula Oy

Kiviharjuntie 7

90220 Oulu

Pesula on avoinna maanantaista perjantaihin klo 07.00 – 15.00

www.oulunkeskuspesula.fi

Lämmin kiitoksemme kuluneesta vuodesta. Toivotamme Sinulle ja läheisillesi hyvää ja rauhallista joulua sekä menestyksellistä pian alkavaa uutta vuotta 2017.

