

Turvanasi-ketjun asiakaslehti • Helmikuu 2013

KIPINÄ



*Pitkä kokemus
asiakkaiden parhaaksi*

*Palokunta luottaa
Gloriaan*

*Tule mukaan kehittämään
paloturvallisuutta*

Uudistunut Kipinä – nyt entistä tuhdimpi!

TURVANASI®
työssä joka hetki

KIPINÄ

Lokakuu 2012

Julkaisija	Turvanasi-ketju Läntinen teollisuuskatu 2 02920 Espoo Puhelin 010 569 4700
Toimitus	Kauko Mannerjärvi Mika Nilsson Teemu Enbuske Jari Vaaramaa
Kansikuva	Teemu Enbuske
Ulkoasu	Mainospalvelu Kristasta Oy Krista Jännäri
Painatus	Aldus Oy 6.000 kpl

Sisältö

- 3** Pitkällä kokemuksella asiakkaiden parhaaksi
- 4** Palokunta luottaa Glorian 12 kg sammuttimeen
- 6-7** Tule mukaan kehittämään maan parasta paloturvallisuutta
- 8** Turvanasi-liike ja Konecranes käsi kädessä
- 9** Tapahtumia
- 10** Gloria PD 12 GA 12 kg jauhesammutin
- 11** Käsiammuttimien käyttöohjeet
- 12** Turvanasi-ketju Suomessa

Turvanasi mukana tapahtumissa, s. 9



Anna palautetta

Asiakastyytyväisyys on termi, joka kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakastyytyväisyys on Turvanasi-ketjun tärkeimpiä tavoitteita kehityksen varmistamisessa. Tyytyväinen asiakas suosittelee meitä helpommin ja ostaa todennäköisemmin samaa tuotetta tai palvelua meiltä uudestaan. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari myös Turvanasi-ketjun ISO 9000 laatustandardissa, jossa asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisin väliajoin jotta sitä voitaisiin kasvattaa kehitystoimenpiteillä.

Meille on erittäin tärkeää tietää miten asiakkaamme kokevat meiltä saamansa palvelun. Jos ja kun Teitä pyydetään osallistumaan asiakastyytyväisyystutkimukseemme, toivomme saavamme Teiltä rehelliset ruusut ja risut. Palautteen avulla parannamme entisestään tuotteitamme ja palvelujamme. Lisää asiakastyytyväisyystutkimuksestamme tämän lehden sivuilla 6-7.

Mika Nilsson



PITKÄLLÄ KOKEMUKSELLA

asiakkaiden parhaaksi

Sammutinhuolto S. Saari Kokkolasta on Suomen vanhin sammutinhuolto-alue, jonka liikevaihdosta koko toiminnan ajan yli puolet on koostunut sammuttimien liittyvistä huoltotehtävistä.

Alkuhavinat alkuperäiseltä nimeltään Sammutintäyttö Saari Ky:lle antoi sammuttimien yleistymisen 1960-luvun alkupuolella. Mako-yhtiön edustajat kiersivät palolaitoksilla väräämässä henkilöitä, jotka uskaltaisivat perustaa sivutoimenaan sammuttimien täyttöön liittyviä yrityksiä.

Palokorpraali **Sulo Saari** oli täynnä energiaa ja asuntolaina harteillaan. Mako-yhtiö antoi koulutuksen, ja niin Sulosta tuli sammutintäyttöyrittäjä Keski-Pohjanmaalle.

Saunasta maakuntaan

Yrityksen toimitilana oli, luonnollisesti, kerran viikossa lämpiävä sauna. Lauan-taisin jauhe ja sammuttimet kerättiin hetkeksi saunasta portaille. Muuten saunassa leijaili jauhepöly koko työviikon.

Sammutintäyttö Saari täytti sammuttimia myös maakunnassa. Niinpä henkilöauton perään hommattiin pressullinen peräkärri, jossa jauheet, typpipullo ja CO2-ponnepullot olivat sulassa sovussa imurin ja muovisuppilon kanssa.

Tuohon aikaan sammuttimia ei vielä juurikaan tarkistettu, vaan kyseessä olivat yrityksen nimenkin mukaisesti lähinnä täytöt.

Toiminnan laajennettua yritys siirtyi saunasta suurempiin tiloihin, jotka oli suunniteltu nimenomaisesti sammutintöitä varten. Sulon poika **Veikko** kasvoi isänsä töitä seuraten ja niinpä oli luonnollista, että ammattikoulun käytyään hän aloitti työt yrityksessä.

Vaan ei Veikko 25 työvuodellaan kuitenkaan ole yrityksen pitkäaikaisin työntekijä. Se meriitti kuuluu yrityksen ikonille **Juha Kattilakoskelle**, jonka työsuhte on kestänyt yli 30 vuotta.



Sammutinhuolto Saaren asiakkaita palvelevat Veikko Saari (tak.vas.), Timo Jokela, Juha Kattilakoski, Henry Heinua, Taneli Heinua (ed.vas.), Samuli Heinua ja Joonas Raivisto.

Juha on ehtinyt nähdä työuransa varrella sammutinhuoltoalan kehityksen sammuttimista koko palokaluston huoltoon. Ja mikä hienointa, viisikymppisen miehen työura jatkuu edelleen, ja varmaan seuraavien kymmenen vuoden kuluessa hänen tehtäväkenttensä ja toimenkuvansa muuttuvat vielä suuresti-kin.



Sulo Saari on ollut yksi uranuurtajista sammutinhuoltoalalla Suomessa, ja hän seuraa edelleen kiinnostuneena alan tahtumia.

Turvanasi-ketju yrittäjien tukena

Kauppiasvetoisen Turvanasi-ketjun perustaminen muutama vuosi sitten oli iso askel tulevaisuuteen.

Kaikki palokalustoa ohjaavat lait, asetukset, vakuutusehdot, Tukes ja EU, muodostavat melkoisen viidakon ohjeineen ja määräyksineen. Turvanasi-ketjulla on tärkeä rooli tuoreen ja ajantasaisen tiedon hankkijana. Sen ansiosta ketjun yrittäjät pysyvät tietoisina siitä, mitä kaikkea vaaditaan, jotta palokaluston tila täyttää viranomaisvaatimukset sekä tyydyttää luokituslaitoksia, vakuutusyhtiöitä ja monia muita aihepiiriin liittyviä toimijoita. Ennen kaikkea tämä on luonnollisesti asiakkaidemme etu.

Tulevaisuudessa raportoinnin merkitys korostuu entisestään tärkeänä työvaiheena koko työketjussa. Samoin yhteinen räätälöity toiminnanohjausjärjestelmä sekä Turvanasi tarjoama jatkuva koulutus vievät toimintaamme turvallisesti eteenpäin kohti uusia haasteita.

Henry Heinua
yrittäjä
Sammutinhuolto S. Saari

Palokunta luottaa Glorian 12 kg sammuttimeen



Gloria PD12GA jauhesammutin on juuri laukaistu ja liekit taltutettu.



Jauhe leviää tehokkaasti ilmapölyn mukana.

Kuumuus yläkerran huoneessa, täyden palon vaiheessa rikkoo yläkerran ikkunan ja liekit pääsevät valloilleen.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen palomiehet pitivät talonpolttoharjoituksen Hyvinkäällä 20.11.2012. Nykyään niin harvinaisessa harjoituksessa palomiehet pääsivät normaalien harjoitusten lisäksi käytännössä kokeilemaan myös jauhesammuttimen tehon. Harjoituksen arvokas oppi olikin siinä, että säästääkseen arvokkaita minuitteja ja oikealla tavalla käytettynä jauhesammutin on todella tehokas työkalu.

Kuvissa näkyvä talon yläkerran huone oli täyden palon vaiheessa ja lämpötilat olivat korkeimmillaan jopa 700–800 astetta. Palomiehet laukaisivat 12 kilon Gloria-jauhesammuttimen huoneen ovelta liekkien vaatiman korvausilman mukana. Näin jauhe leviää ilmassa tehokkaasti ja menee ilmapölyn mukana suoraan palopesäkkeeseen tukahduttamaan liekit.

Liekkien tukahduttua lämpötilat rakennuksessa laskevat huomattavasti, joten palomiehet saavat enemmän aikaa tehdä turvallisesti perinteisen letkuselvityksen lopullista sammutustyötä varten.

Osallistu, vaikuta ja voita!



GLORIA®

Voit nyt osallistua Turvanasi-ketjun kehittämiseen vastaamalla www.turvanasi.fi-sivuilla olevaan asiakastyytyväisyyskyselyyn huhtikuun loppuun mennessä.

Kyselyn vastaaminen vie vain pari minuuttia. Yhteystietosi jättämällä osallistut **Gloria F6** -sammuttimen arvontaan.



www.turvanasi.fi

TURVANASI®
työssä joka hetki



Tommi Laivuori, Teemu Enbuske ja Jari Vaaramaa
analysoimassa asiakastytyväsystutkimuksen tuloksia.

Tule mukaan kehittämään maan parasta paloturvallisuutta

Turvanasi-ketju haluaa ottaa käyttäjien palautteet ja kehitysideat osaksi jatkuvaa kehittämistä ja palveluprosessia. Ketjun kehittämisestä vastaava kehitysryhmä on julkaissut uuden asiakaspalautekyselyn yhtenä tärkeimmistä työkaluistaan. Kysely on osa Turvanasi-ketjun laatujärjestelmää (ISO 9001:2008).

Käyttäjätarpeiden kuuntelu

Paloturva-alan edelläkävijänä Turvanasi-ketju tunnistaa asiakkaidensa tarpeita ja ennakoii lakien ja asetusten vaatimuksia. Kehitäksemme tuotteitamme ja palveluitamme sekä räätälöidäksemme tarjontaamme yrityskohtaisesti olemme paljon yhteydessä asiakkaisiimme.

Yhteydenpitoa on tarkoitus kehittää ja monipuolistaa jatkuvasti ja siksi uusimpana työkaluna on nyt otettu käyttöön asiakaspalautekysely.

Ensimmäinen kysely tehtiin pilottina marras-joulukuussa 2012 siten, että loppukäyttäjät valikoitiin satunnaisotannalla paikallisten yrittäjiemme toimesta. Vaikka vastausprosentti (31,3 %) sinänsä oli hyvällä tasolla, kysely lähetettiin





rajalliselle joukolle (noin 150 henkeä), eikä tuloksia ole yleistettävissä koko maan laajuisesti. Kyselyn alustava runko ja käytettävyys saatiin silti testattua ja kysely todettiin valmiiksi otettavaksi laajempaan käyttöön.

Yhtenä osana kyselyä kuunnellaan muun muassa asiakkaidemme palvelutarpeita (katso taulukko sivulla 8). Siniseen palkkiin on koottu käyttäjien kysyntä kyseisiin palveluihin pilottiselvityksen pohjalta ja punaiseen palkkiin niiden saatavuus. Saatavuustieto on koottu selvittämällä kuinka moni Turvanasi-liikkeistämme tarjoaa ko. palvelua. Taulukosta käy ilmi, että pois lukien sammuttimien tarkastusten ja huoltojen toimivasta markkinasta, muita turvallisuutta edistäviä palveluita ei vielä käytetä. Turvanasin ohjausryhmän tehtänä on seuraavaksi selvittää johtuuko palveluiden heikko kysyntä siitä, että palveluita ei tiedoteta riittävästi, ne ovat väärin hinnoiteltuja, niiden merkitystä ei nähdä riittävän isona vai jostain muusta.

Merkitys ketjun toimintaan

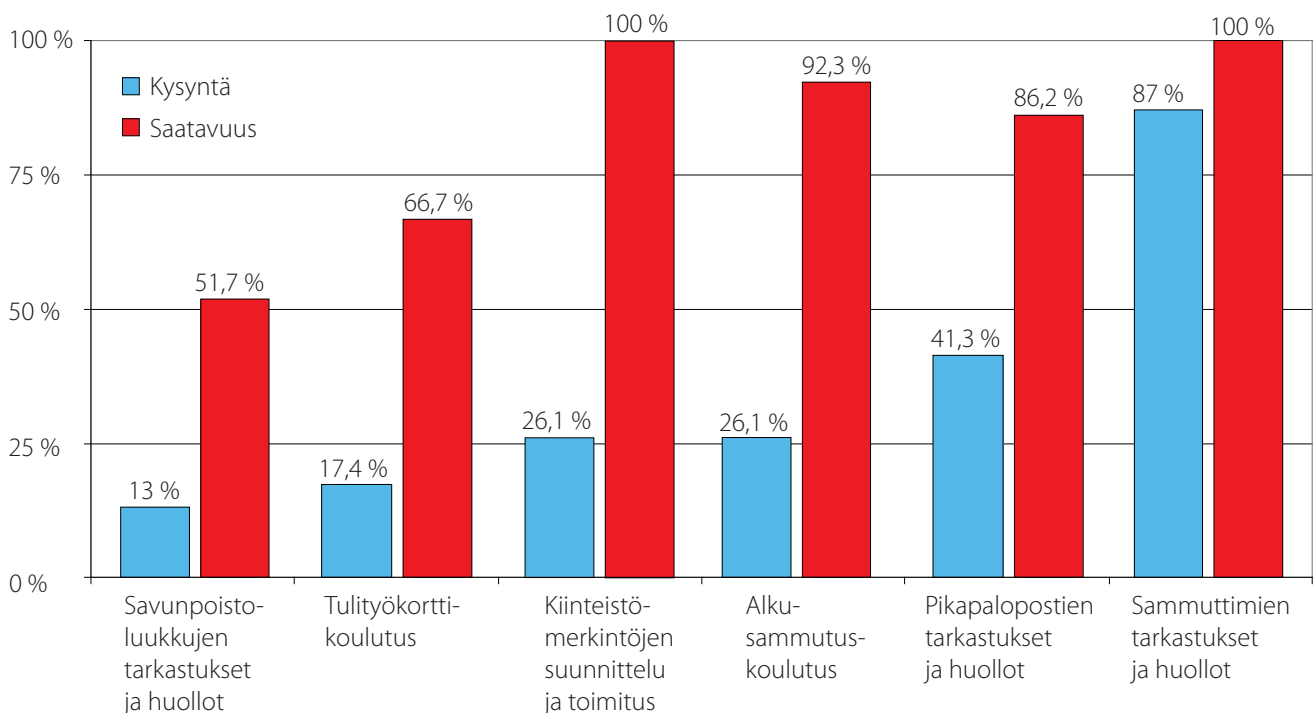
Asiakastytyväisyys on yksi toimintamme tärkeimpiä tavoitteita kestävä kehityksen varmistamisessa. Siksi ketjussa pyritään löytämään yhä uusia tapo-



Tommi Laivuori on ollut kaksi ja puoli vuotta mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa Mercantilen tutkimustoimintaa. Erityisesti autokorjaamopuolella asiakastytyväisyyttä on onnistuttu parantamaan huomattavasti.

ACE Consulting yhdistää nuorten ammattilaisten ideat, työkalut ja innostuksen kumppaniasiakkaiden kokemukseen ja toimialaosaamiseen. Yhtenä ACEn ydintoiminteenä ovat markkina- ja asiakastutkimukset.

Palveluiden kysyntä ja saatavuus





Teemu Enbuske ja Turvanasi-laatuksikirja.

ja asiakaskokemuksen, tyytyväisyyden sekä uskollisuuden tunnistamiseen ja mittaamiseen. Koska tyytyväisyys ja sitoutuminen ovat lähtökohtaisesti olleet hyvällä tasolla, asiakkailla nähdään suuri arvo myös toiminnan kehittämisen kannalta. Koko ketjun tavoitteena on toimia ISO9001:2008 -laatu järjestelmän mukaisesti ja tarjota tasalaatuista huippupalvelua koko maan laajuisesti.

Osallistuminen kehittämiseen

Kysely on nyt avattu ketjun nettisivuille osoitteeseen: www.turvanasi.fi. Kyseleyn voi vastata milloin vain, mutta erityisesti siihen tullaan kannustamaan ja aktivoimaan vähintään kerran vuodessa.

Ensimmäinen jakso päättyy huhtikuun loppuun ja siihen mennessä vastanneiden kesken arvotaan **GLORIA F6NI-nestesammutin**. Lisäksi erityisen hyvät havainnot ja kehitys ideat tullaan huomioimaan. Tule siis mukaan kehittämään paloturvallisuutta sekä saamaasi palvelulaatua ja anna palautteesi lomakkeella!

Tommi Laivuori
Teemu Enbuske

Turvanasi-liike ja Konecranes:

Käsi kädessä paloturvallisuuden kehityksessä

Turvanasi-ketjun jatkuvassa palvelun kehittämässä suuressa roolissa ovat niin liikkeiden henkilökunta kuin heidän asiakkaansakin. Kehitystyöstä asiakkaat pääsevät nauttimaan parempana palveluna, kun heidän tarpeitansa todella kuunnellaan ja niihin vastataan.

Hyvinkäältä löytyy hyvä esimerkki Turvanasi-ketjun liikkeen luotettavasta ja arvostetusta yhteistyöstä asiakkaan kanssa. **Krista Kotilainen** on ollut töissä Konecranesin Hyvinkään tehtaalla kaksi vuotta. Viime vuodesta alkaen hän on saanut keskittyä täysipäiväisesti työsuojelupäällikön (Safety Manager) tehtäviin. Tuota ennen tehtävä hoidettiin muiden töiden ohessa.

Hyvinkään Sammutinhuolto Oy:n yrittäjä **Markku Lindholm** on tehnyt yhteistyötä Kristan kanssa hänen taloon tulosta lähtien sekä vastannut Hyvinkään tehtaalla alkusammutuskaluston kunnossapidosta jo vuodesta 1977 asti. Markku kertoo huomanneensa paljon parannusta paloturvallisuudenkin osalta Kristan tultua taloon, etenkin talossa työskentelevien ihmisten asenteissa on ollut huimaa kehitystä paloturvallisuutta kohtaan. Kristan mukaan kehityksen on mahdollistanut yrityksen ylimmän johdon täysi sitoutuminen turvallisuuden parantamiseen.



Krista osallistui Turvanasi-ketjun kehittämiseen vastaamalla asiakastytyväisyyskyselyyn ja voitti arvonnassa Gloria F6 käsiammuttimen. Hyvinkään Sammutinhuolto Oy:n yrittäjä Markku Lindholm luovuttaa palkinnon ilomielin pitkäaikaiselle yhteistyökumppanille.



Vuoden 2012 loppupuolella Turvanasi-ketju oli näkyvästi mukana eri tapahtumissa.

Suomen Palopäälystöliitto järjesti onnettomuuksien ehkäisyn ja yritysturvallisuuden opintopäivät Lappeenrannassa 13.–15.11.2012. Tapahtumaan osallistui noin sata turvallisuusalan ammattilaista, palotarkastajia, turvallisuus-kouluttajia, yritysturvallisuuden päättäjiä sekä muita alan johtavia asiantuntijoita. Teemu Enbuske oli tapahtumassa mukana kertomassa Turvanasi-ketjun tarjoamista valtakunnallisista paloturvallisuuden palveluista ja tuotteista.

Korjaamomessut 24.11.2012 Tampereella keräsi 2500 autokorjaamoalan ammattilaista korjaamoista ympäri Suomen. Turvanasi-ständillä kerrottiin autokorjaamo väelle tuotteista ja palveluista, joita Turvanasi-liikkeistä on saatavilla. Tiedon vastaanotto kuulijoiden kesken oli terve tullutta. Eräskin korjaamoyrittäjä koki olevansa "hukassa" paloturvallisuusasioiden, jotka ovat lakisääteisesti hänen vastuullaan, hoitamisessa. Tapahtuman jälkeen hän tiesi, kenen puoleen kääntyä jotta saa korjaamonsa paloturvallisuuden kuntoon.

Korjaamomessuilla Turvanasi-ketjua olivat edustamassa Kai Vainio Rauman Sammutin Oy:stä, Mika Nilsson ja Teemu Enbuske Turvata Oy:stä.



Monelle opintopäivien kuulijoista paikallinen Turvanasi-liike oli jo entuudestaan tuttu, mutta tieto Turvanasi-ketjun valtakunnallisuudesta tuli tarpeeseen.

GLORIA®

PD 12 GA jauhesammutin 12 kg



Gloria PD 12 GA on esimerkiksi tulitöihin soveltuva, erittäin tehokas käsiammutin.

ABC-jauheella täytetyt jauhesammuttimet ovat monipuolisuutensa ansiosta yleisin sammutinmalli Suomessa. Ne sopivat kuitumaisten ja nestemäisten aineiden sekä kaasupalojen sammuttamiseen.

ABC-jauheiden sammutusvaikutus perustuu palamisen ketjureaktion keskeyttämiseen kemiallisesti, eli erilliset jauhehiukkaset reagoivat ns. radikaalien kanssa, jolloin palo sammuu.

Jauhe vaikuttaa myös jäähdyttävästi ja kalvoa muodostaen kuitumaisiin aineisiin.



Palo- ja teholuokat:	55A 233B C
Sammute:	Adex ABC-jauhe
Käyttölämpötila:	-30° C – +60° C
Korkeus x leveys x syvyys	590 x 265 x 205 mm
Hyväksynät:	EN3, CE, MED (Ruorimerkki)
Kokonaispaino:	17,3 kg

Käytä oikein GLORIA®-käsिसammutinta

Väärin



Oikein



Turvanasi-jälleenmyyjät

Alahärmä

Sammutinhuolto ja Myynti Kauko Kangas Oy
(06) 4848 326

Espoo

Sammutinhuolto E. Havantola Oy
(09) 295 3021

Hamina

Kymen Sammutinhuolto Ky
(05) 344 6130

Hyvinkää

Hyvinkään Sammutinhuolto Oy
(019) 488 002

Hämeenkyrö

Kyrön Sammutin ja Pienkone Oy
(03) 3714 666

Hämeenlinna

Kanta-Hämeen Sammutinhuolto Oy
(03) 653 2333

Iisalmi

Sammutinhuolto Aarno Marin Ky
(017) 824 991

Imatra

Teknosafe Oy
(05) 680 7700

Joensuu

Eltamix Oy / Turvatalo
010 666 6390

Jyväskylä

ELDREX Oy
(014) 337 0300

Kajaani

Kajaanin Sammutinhuolto
(08) 6140 464

Kitee

Eltamix Oy / Kiteen Lukko
010 666 6380

Kokkola

Sammutinhuolto S. Saari Ky
(06) 831 1488

Kotka

Kotkan Sammutinkeskus Oy
(05) 260 1580

Kouvola

Turvatarvike Oy
(05) 312 2215

Kuopio

Savon Palokalusto ky
017 264 7220

Lahti

Lahten Palokalusto Oy
(03) 873 0150

Maarianhamina

Hamsafe
(018) 22 860

Mikkeli

Savon Sammutinhuolto Oy
(015) 368 981

Oulu

Pauli Moilanen Oy
(08) 534 0600

Pori

Porin Sammutinhuolto Ky
(02) 646 3160

Porvoo

Sammutinhuolto J. Lankinen Oy
(019) 524 9790

Raasepori

Tekno-Test T & G Lindberg
(019) 241 3429

Rauma

Rauman Sammutin Oy
(02) 822 0230

Rovaniemi

Sammutinhuolto Avap Oy
(010) 4252 100

Savonlinna

Savonlinnan Sammutinhuolto Oy
(015) 522 227

Tampere

Tamrex Oy
(03) 3142 1500

Uusikaupunki

Vakka-Suomen Sammutinhuolto Ky
(02) 842 4220

Vaasa

Kyrönmaan Sammutinhuolto Ky
(06) 322 3465

Vammala

Vamsafe Oy
(03) 514 1777

Varkaus

Suomen Pointex Oy
(017) 552 4383

