



Vikailmoitukset aina Auroranlinnan omaan 24/7-keskukseen

Sekä ovenavauspyynnöt että asuntoa tai kiinteistöä koskevat vikailmoitukset pitää tehdä aina Auroranlinnan omaan vikailmoituskeskukseen, ei kiinteistöjen huoltoyhtiöihin. Vikailmoitus ja ovenavauspyyntö tehdään puhelimitse vain numeroon 010 286 6245. Ei-kiireelliset vikailmoitukset suositellaan tekemään sähköisesti auroranlinna.fi -etusivulta kohdasta "Tee sähköinen vikailmoitus".

Auroranlinnalla on ollut oma 24/7-periaatteella toimiva vikailmoituskeskus vuoden 2009 alusta alkaen. Asukkaat ovat kuitenkin voineet olla vika-asioissa yhteydessä myös oman kiinteistön huoltoyhtiön toimistoon, joka on muutenkin hoitanut isännöinnin tukipalveluita. Nyt Auroranlinnan ja huoltoyhtiöiden sopimukset ovat muuttuneet eivätkä nämä tukipalvelut kuulu enää huoltoyhtiölle.

– Pääsyyinä muutokseen on Helsingin kaupungin omistamien asuntokiinteistöyhtiöiden työnjaon selkeyttäminen. Heka-yhtiöiden toimistot keskittyvät jatkossa palvelemaan Hekan asukkaita ja Auroranlinna huolehtii omien asuntojensa asukkaiden palveluista. Yksi osa tätä muutosta on, että Auroranlinnan taloista tulevat vikailmoitukset ja ovenavauspyynnöt on hoidettu 1.9.2018 alkaen vain Auroranlinnan omassa vikailmoituspalvelussa, kertoo Auroranlinnan toimitusjohtaja Tatu Rasia.

– Vikailmoituspalvelun uusi toimintaperiaate koskee kaikkia taloja riippumatta siitä, mikä huoltoyhtiö niistä vastaa. Kiinteistöjen huoltoyhtiöt eivät muutu eli samat Hekan alueyhtiöt tai yksityiset kiinteistöhoitoliikkeet vastaavat edelleen samojen kohteiden huolosta kuin ennenkin, Rasia täydentää.

Asukkaiden kannalta järjestelmä on selkeä.

– VIKAILMOITUS- JA OVENAUSAUSASIOISSA TARVITSEE MUISTATA VAIN YKSI PUHELINNUMERO 010 286 6245. Kun siihen soitetaan, ilmoitus kirjataan aina huoltokirjaohjelmaamme, jolloin myös me Auroranlinnan toimistossa saamme asiasta tiedon ja voimme seurata sekä miten työ tehdään että millaisia vikoja taloissamme on, jatkaa Auroranlinnan ylläpitöpäällikkö Rauno Kadenius.

– Jos kyse ei ole välitöntä korjausta vaativasta viasta, suosittelemme tekemään vikailmoituksen netin kautta. Ilmoituksen voi tehdä auroranlinna.fi -etusivulta klikkaamalla ensin oman kodin osoitteen ja täyttämällä sitten lomakkeen. Kun laittaa ilmoituksen sähköpostiosoitteensa, saa postilaatikkoonsa ensin tiedon ilmoituksen vastaan ottamisesta ja sitten seurantatiedon työn etenemisestä. Näin ei tarvitse miettiä, onkohan asialle tehty jotain vai ei, Kadenius lisää.

– Ovenavauspalvelun on jo aiemmin tuottanut eri palveluntuottaja kuin huoltoyhtiö. Oma 24/7-palvelukeskuksemme näkee heti talonkirjasta, onko asukas kirjoilla talossa, tilaa avauksen sekä informoi, kauanko oven avaajalla suunnilleen kuluu aikaa matkaan, Kadenius täydentää. □

VIKAILMOITUS SÄHKÖISESTI

Mene internetissä osoitteeseen auroranlinna.fi. Klikkaa etusivun laatikkoa "Tee sähköinen vikailmoitus". Valitse oman kotitalon osoite ja täytä sitten vikailmoituslomake. Paina lopuksi "Lähetä"

Vikailmoitukset ja ovenavaukset

010 286 6245



24h

Maintenance and door opening

010 286 6245

Asukaspalvelut nyt Itä-Pasilassa

Osa Kiinteistö Oy Auroranlinnan asukkaiden isännöinnin palveluista - käytännössä talonkirjaan tehtävät tietomuutokset sekä autopaikkoihin, saunavuoroihin ja talopesuloihin liittyvät asiat – siirtyi syyskuun alussa Lassila & Tikanoja Oyj:n Itä-Pasilassa olevan asukaspalvelupisteen hoidettaviksi. Muutos ei koske Kirkkonummen eikä Suomenlinnan talojen asukkaita.



Kiinteistö Oy Auroranlinna ja Heka ovat sopineet isännöinnin tukipalveluiden selkeyttämisestä Auroranlinnan omistamissa kiinteistöissä. Kaupungin ara-vuokra-asunnot omistavan Hekan alueelliset isännöintiyhtiöt keskittyvät nyt Hekan omien talojen ja niiden asukkaiden asioiden hoitoon. Vapaaehtoiset vuokratilat omistava Auroranlinna otti tähän liittyen syyskuun alussa omaan hoitoonsa myös Auroranlinnan taloihin liittyvät isännöinnin tukipalvelut. Käytännössä nämä

◁ Lassila & Tikanojan asiakaspalvelupisteessä otetaan ensin vuoronumero, ja mennään sitten asioimaan vuoronumeron mukaiselle palvelutiskille.

palvelut tuottaa Lassila & Tikanoja, kertoo Auroranlinnan toimitusjohtaja Tatu Rasia.

– Kiinteistönhuoltoon, kuten vikakorjauksiin ja piha-alueen ylläpitoon liittyviin töihin, muutos ei kuitenkaan vaikuttanut. Kiinteistöllä tehtävät työt hoitaa edelleen useimmissa yhtiöissä Heka, Rasia jatkaa.

– Aiemmin talonkirjatietojen ylläpidosta sekä autopaikkoihin, saunavuoroihin ja talopesuloihin liittyvien asioiden hoidosta vastasivat Hekan alueelliset isännöintiyhtiöt tai huoltoyhtiöt. Muutoksen jälkeen Auroranlinnan asukkailla ei käytännössä ole tarve asioida Hekan alueyhtiöiden tai huoltoyhtiöiden toimistoissa. Poikkeuksia ovat vain Kirkkonummen ja Suomenlinnan kohteemme, joista asioidaan edelleen huoltoyhtiössä, Rasia jatkaa.

– Vastaamme useiden vuokra-asuntojen omistajien, nyt myös Auroranlinnan ja Helsingin Korkotukiasuntojen, asukkaille tarkoitetuista asukaspalveluista. Niitä tarjo-

taan pääkaupunkiseudulla keskitetysti Itä-Pasilassa osoitteessa Asemapäällikönkatu 12 b olevassa palvelupisteessämme. Jos tulee käymään meillä, pitää muistaa, että sisäänkäyntimme on kävelytasolla Junailijankujalla Junailijanaukion vieressä. Huomaa, että oviemme vieressä on pieni b-kirjain. Moni kävijä kuuluu menneen ensin vieressä olevan B-rapun ovesta sisään, esittelee palvelupisteen toimintaa vetävä toimistopäällikkö Piija Komulainen Lassila & Tikanojalta.

– ASIAT HOITUVAT L&T:N KANSSA USEIN SÄHKÖISESTI TAI PUHELIMITSE. Periaatteessa vain avainten noudot ja palautukset vaativat käyntiä Itä-Pasilassa. Muuten meille kannattaa lähettää sähköpostia osoitteeseen avaimet.pks@lassila-tikanoja.fi tai soittaa numeroon 010 636 5000. Palvelemme arkisin normaalisti kello 7-17, mutta kuukauden kaksi viimeistä ja ensimmäinen arkipäivä aukioloaikaa on jatkettu klo 20:een, Piija Komulainen kertoo.

– Erikseen on varmaan syytä korostaa, että vikailmoitukset ja ovenavauspyynnöt eivät kulje asiakaspalvelupisteemme kautta. Ne hoidetaan puhelimitse numerossa 010 286 6245 ja sähköisesti

ASUKASPALVELUT ON NYT YHTENÄISTETTY

Syyskuun 2018 ensimmäinen päivä paransi asukkaidemme asuimen arjen palveluita. Siihen asti autopaikkoihin, saunavuoroihin, talonkirja-asioihin, talopesuloihin sekä osin myös vikailmoitukseen liittyviä asioita oli käyty hoitamassa oman kotitalon huoltoyhtiön toimistossa. Syyskuun alusta lähtien kaikki nuo asiat on hoidettu keskitetysti palveluntuottajaksi valitun Lassila & Tikanojan asiakaspalvelukeskuksessa. Poikkeuksina ovat sijaintinsa takia Kirkkonummen Heikkiläntori 2 ja Suomenlinna, joissa nämä palvelut saa kohteen huoltoyhtiöstä edelleen.

Muutoksen jälkeen siis kahta vaille kaikissa kiinteistöissämme isännöinnin tukipalvelut tuottaa Lassila & Tikanoja Oyj:n pääkaupunkiseudun asiakaspalvelukeskus Itä-Pasilassa. Asukkaat saavat aina samanlaista palvelua, ja asiat hoituvat helposti kaikille samaa sähköpostiosoitetta tai puhelinnumeroa käyttäen. Myös aiempaan verrattuna pitemmät aukioloajat ovat etu. Itä-Pasilassa on helppo pistäytyä junalla, ratikalla, bussilla tai toki myös omalla pyörällä tai autolla, jos asia vaatii käyntiä kuten avainten haku tai palautus.

Vikailmoitukseen syyskuun alku ei tuonut isoa muutosta. Asukkaita on ohjeistettu olemaan yhteydessä omaan vikapalveluumme jo vuoden 2009 alusta lähtien. Jatkossa olennaista on vain muistaa,

että vikailmoituksille on oma puhelinnumero 010 286 6245 ja oma sähköinen vikailmoituslomake nettisivuillamme, ja että arjen asukaspalveluille on oma numeronsa 010 636 5000 ja oma sähköpostiosoitteensa avaimet.pks@lassila-tikanoja.fi.

Auroranlinnassa valmistellaan nyt myös sähköisen allekirjoituksen käyttöön ottoa. Tarkoitus on saada palvelu toimimaan tämän syksyn aikana niin, että esimerkiksi suoraan vuokraamiemme asuntojen vuokrasopimukset voi allekirjoittaa ja irtisanoa omilla pankkitunnuksilla tai sirullisen henkilökortin tunnistautumista hyväksi käyttäen käymättä Eevankatu 2:n toimistollamme. Kun tämä toteutuu, myös asunnon avaimiin liittyvät palvelut siirtyvät Lassila & Tikanojan asiakaspalvelukeskuksen hoitoon.

Nyt tehdyt muutokset liittyvät Auroranlinnan ja Hekan toimintojen kehittämiseen. Kaupungin ara-asunnot omistava Heka keskittyy isännöinnissään omiin kohteisiinsa ja asukkaihinsa, ja vapaaehtoisia vuokratiloja omistava Auroranlinna isännöi omat kohteensa ja vastaa omien asukkaidensa tarvitsemista palveluista. □

Tatu Rasia, toimitusjohtaja, Kiinteistö Oy Auroranlinna



△ Asemapäällikönkatu 12 b:llä on oma sisäänkäynti Junailijankujan varressa. Lassila & Tikanojan asiakaspalveluun ei pääse vieressä olevan 12 B-rapun oven kautta.



△ Pasilan asemalta tullessa Elisän masto, Lild ja Alko ohjaavat kohti Junailijanaukiota ja Junailijankujaa.

auroranlinna.fi -nettietusivulta kohdasta ”Tee sähköinen vikailmoitus”, Komulainen tähdentää.

– Muuttoilmoituksen tekeminen ja oikeiden asukastietojen merkitseminen Auroranlinnan asiakastietojärjestelmään eli talonkirjaan on tärkeää. Jos avain jää kotiin tai katoaa, ovien aukaisupalvelu voi avata oven vain asunnon asukkaaksi merkityille asukkaille. Lähtökohtaisesti kunkin oma vuokranantaja ilmoittaa meille ne henkilöt, joiden nimiin vuokrasopimukset tehdään, mutta ei muita henkilöitä. Kannattaa kysyä sähköpostitse, ovatko asukastiedot ajan tasalla. Kun asioitte näissä asioissa kanssamme, tarkistamme tietysti yhteydenottajan henkilöllisyyden, Piija Komulainen toteaa.

– NYT VASTAAMME KAIKKIEN ASUKKAIDEN AUTOPAIKKA, SAUNAVUORO JA TALOPESULA-ASIOISTA. Eli jos asukas haluaa varata tai irtisanoa autopaikan tai saunavuoron tai kysellä pyykituvan käytöstä, kannattaa olla ensin yhteydessä sähköpostilla tai soittamalla. Junailijankujalle pitää tulla sitten hakemaan tai palauttamaan esimerkiksi autopaikan avaimet, mahdollinen emännänavain ja pesulan varauslukko. Täällä asioidessa pitää olla mukana ajokortti, henkilöllisyystodistus tai passi henkilöllisyyden varmistamiseksi, Piija Komulainen sanoo.

– Myöhemmin syksyllä tarkoitus on siirtää myös Auroranlinnalta suoraan asuntojen vuokranneiden asukkaiden sekä huoneistokorjauksia tekevien urakoitsijoiden avainten nouto ja palautus meille. Toistaiseksi he asioivat edelleen Auroranlinnan asuntopalvelussa Länsi-Pasilan Eevankatu 2:ssa. Jälleenvuokrattujen asuntojen eli asuntojen, joissa vuokranantaja on joku muu kuin Auroranlinna, asukkaat noutavat

ja palauttavat jatkossakin asuntojensa avaimet vuokranantajansa kanssa sopimastaan paikasta, Komulainen muistuttaa.

– MEILLE ON HELPPO TULLA. Juna-asemalta pääsee joko Veturitorin kautta tai Ratapihantie 3:n kohdalta Alkon ja Lidlin välistä portaita ylös Junailijanaukiolle nouseen. Kävelyalueella kulkeva Junailijankuja yhdistää Veturitorin ja Junailijanaukion. Bussi- ja ratikkapysäkkejä on mm. Asemapäällikönkadulla ja Ratapihantiellä aivan toimistomme eteen nousevien portaiden lähellä. Oman auton voi jättää Veturiparkkiin, josta nousee hissi suoraan Junailijankujalle Asemapäällikönkadun yli menevän kävelysillan toiselle puolen, tai Resiina-

parkkiin, josta pääsee mm. Ratapihantie 3:n aulaan Junailijanaukiolle vievien portaiden viereen. Pyörän voi jättää vaikka ovemente viereen, Piija Komulainen ohjeistaa.

– Palvelemme asiakkaita vuoronumerojärjestyksessä. Tavoitteena on pitää jonotusajat lyhyinä. Jos kuunvaihe sattuu viikonloppuun, helpotamme asiakkaiden arkea olemalla auki myös lauantaina klo 8-16, Komulainen lisää. □

AIRBNB PERUSTE IRTISANOMISELLE

Ajatus omalla asunnolla tienaimisestä tuntuu monesta hokuttelevalta, kun esimerkiksi Airbnb-palvelu on tehnyt siitä helppoa. Helsingin kaupungin vuokra-asunnoissa asunnon jälleenvuokraaminen on kuitenkin ehdottoman kiellettyä ilman lupaa ja täysin kiellettyä ansaintatarkoituksissa. Jos Auroranlinnan asunnossa asuva jää kiinni asuntonsa vuokraamisesta esimerkiksi Airbnb:n kautta, tämä on yksin vuokrasopimuksen välittömän irtisanomisen peruste.

– Vuokraehdoissamme on selkeästi kielletty jälleenvuokraus ilman lupaa. Jos asukas on tehnyt vuokrasopimuksen Auroranlinnan kanssa ja muuttaa väliaikaisesti työn tai opiskelun takia toiselle

paikkakunnalle, hän voi hakea Auroranlinnalta lupaa vuokrata asunnon edelleen tietyksi määräajaksi. Silloinkaan väliaikaiselta vuokralaiselta peritty vuokra ei voi ylittää asunnon normaalia vuokraa. Jos vuokranantaja on jokin kaupungin toimiala, liikelaitos tai yhtiö, väliaikaisen jälleenvuokrauksen mahdollisuus pitää selvittää oman vuokranantajan kanssa, tiivistää periaatteet Auroranlinnan isännöitsijä Anne Juuti.

– Auroranlinnan tehtävä on tarjota vapaarahoitteisia asuntoja Helsingissä työtä tekeville henkilöille. Vuokratasomme on myös kohtuullinen moniin yksityisiin verrattuna. Jälleenvuokraus on näidenkin seikkojen vuoksi kiellettyä vuokra-asunnoissamme, Juuti muistuttaa. □

Asuntotarkastus paljasti paljon vesivuotoja

Ympäristö suree ja rahaa palaa turhaan, kun asuntojen wc-istuimet tai hanat vuotavat. Ilmanvaihto toimii huonosti, jos tuloilmaventtiilin suodatin tai poistoilmaventtiili on likainen. Palovaroitin ei auta, jos se ei toimi tai ole paikoillaan. Kaikkia näitä ongelmia tuli vastaan paljon, kun Auroranlinnan asunnot käytiin läpi.



◁ Jos vesihana tippaisee, vaikka hana on kiinni, asiasta pitää tehdä vikailmoitus.

hana tiputtaa koko ajan, kertoo tarkastuksiin osallistunut Terveysilman Teemu Parkkinen.

– Lisäksi kannattaa katsoa altaiden alustoja. Jos esimerkiksi keittiön vesihanan alla kaapissa on vettä, se voi tulla hanasta tai vesi- tai viemärijohdon vuotavasta liitoksesta, joita kannattaa silmäillä myös säännöllisesti. Wc-istuimen pikkuvuodon voi havaita laittamalla kuivaa wc-paperia istuimen kauluksen alle pöntön takaseinällä. Isommat huomaa siitä, että istuimen veden pinta väreilee tai istuin lorisee tai täyttää aika ajoin säiliötä itsestään, Parkkinen vinkkaa.

Asuntojen tuloilmaventtiilien suodattimien vaihto ja palovaroitin ovat Auroranlinnan asunnoissa asukkaiden vastuulla. Samaten asukkaiden tulee ilmoittaa Auroranlinnan vikailmoituskeskukseen, jos asunnon vesihana tai wc-istuin vuotaa. Kiinteistöyhtiö teetätti kesällä Terveysilma Oy:llä asuntojen ja yleistilojen tuloilmaventtiilien, vesikalusteiden ja palovaroitinien kuntotarkastuksen, jossa löytyi korjattavaa yllättävän paljon.

– Jos asunnon wc-istuin tai vesihana vuotaa näkyvästi pitkän aikaa, vettä valuu turhaan jätevedenpuhdistamolle ja Itämereen jopa tuhansia kuutioita per asunto, mistä luonto ei todellakaan kiitä asukasta. Lisäksi vuodosta aiheutuu kiinteistölle jopa tuhansien eurojen turha lisäkulu per asunto, jos viasta ei ilmoiteta heti vikailmoituspalvelumme numeroon 010 286 6245. Viemäriin turhaan valuva raha tietysti käytettäisiin mieluummin paremmin asukkaita hyödyttävästi, toteaa Auroranlinnan ylläpitöpäällikkö Rauno Kadenius.

– PAHIMMILLAAN VUOTAVA WC-ISTUIN KUULUI porrashuoneeseen asti, kun kiersimme kohteita. Yhdessä noin 100 asunnon kohteessa löytyi 18 asunnosta iso tai pieni vesivuoto, mutta oli myös täysin kunnossa olevia taloja. Kaikkien olisi tärkeää seurata säännöllisesti, tiputtavatko asunnon hanat tai vuotaako wc-istuin edes pikkuisen. Hanan vuodon huomaa, jos allas sen alla kostuu itsestään. Isommassa vuodossa



△ Velco-venttiilin suodatin on helppo vaihtaa. Kuten suodattimesta näkee, se on myös tarpeen vaihtaa säännöllisesti.

– Tarkistimme kaikki tuloilmaventtiilit ja vaihdoimme nyt likaiset suodattimet. Jos venttiileissä oli vikaa, ne korjattiin. Viallisista vesikalusteista on raportoitu eteenpäin Ohjeistimme myös joitakin asukkaita venttiilien toiminnasta. Niitä ei saa sulkea tai tukkia. Monessa asunnossa piti myös kertoa, että liesituuletin pitäisi puhdistaa ja sen suodattimet pestä tai vaihtaa tapauksesta riippuen, Teppana lisää.

– PALOVAROITTIMET OVAT ASUNNOS-
SA PAKOLLISIA, yksi aina alkavaa 60 asuntoneliötä kohti. Jos varotin ei toiminut tai sellainen puuttui, jätimme asuntoon korjauskehotuksen. On hyvä muistaa, että palovaroitinien kestoikä on noin 10 vuotta, ja vaihtaa ne ajoissa, Teppana tiivistää.

– Halusimme tällaisella tarkastuksella tarkistaa, missä kunnossa asunnot ovat. Tämä ei poista sitä, että suodatinvaihdot, palovaroitinien kunnon seuranta sekä vikailmoitusten teko kuuluvat edelleen asukkaiden vastuulle, Rauno Kadenius korostaa.

Auroranlinna toimii Ekokompassi-ympäristöohjelmaa noudattaen. Veden ja energian säästö ja hyvistä sisäilmaoloista huolehtiminen sekä niihin liittyvistä asioista tiedottaminen ovat osa sekä hyvää ylläpitoa että yhtiön ympäristövastuullisuutta.

Velco-venttiilien, joita pääosa tuloilmaventtiileistä on, suodattimen vaihdosta on opasvideo osoitteessa www.terveysilma.fi/fi/vaihtosuodatin_velco-venttiiliin. □

▽ Pala vessapaperia kiinni wc-istuimen takareunassa paljastaa heti pienenkin vuodon.

