



# meidän taloyhtiö

MYYRMÄEN HUOLLON ASIAKASLEHTI 1/2011

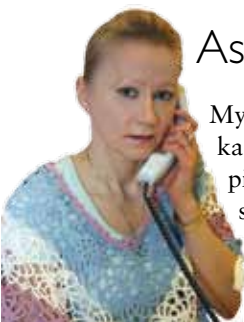
## Runsasluminen talvi lisää kustannuksia

Runsas lumen tulo ilahduttaa monia, mutta kiinteistöjen omistajille, taloyhtiöille ja isännöitsijöille se on aiheuttanut tänä talvena taas isoja lisäkustannuksia. Lumitöitä joudutaan tekemään ylitöinä, lumien katolta tiputtamiseen on vuokrattava lisähenkilökuntaa ja lumen poivienti on tilattava lisäkustannuksin kuljetusliikkeeltä tai kaupungilta. Kuvassa Myyrmäen Huollon huoltotiimi lähdössä töihin. **Sivu 4**



## Asukkaat voivat tietämättään vahingoittaa kylpyhuonettaan

Kosteiden tilojen saneeraukseen erikoistunut JJT-Rakennus Oy on yksi Myyrmäen Huollon luottokumppaneista. Yhtiön toimitusjohtajan Tommy Moreliuksen mielestä noin 90 prosenttia asuntojen korjaustarpeesta johtuu ikääntymisestä, loput huonosta käytöstä. Asukkaiden kannattaisi tarkastaa laattojen saumat, muovimattojen saumat, silikonit ja lattia-kaivot kerran kuussa. Samalla pitää muistaa huolehtia märkätilojen ilmanvaihdosta. **Sivu 6**



## Asiakaspalvelu palvelee monipuolisesti

Myyrmäen Huollon asiakaspalvelussa aika ei käy pitkäksi. Puheluita tulee solkenaan, asiakkaita käy paikan päällä ja sähköposteihin vastailaan siinä välissä.

Suurin osa kysymyksistä on asiallisia, mutta paljon esiintyy myös tietämättömyyttä.

– Neuvoa kysytään jopa sähkölamppun vaihtamisesta. Ongelmiin havahdutaan usein perjantaisin vähän ennen neljää, vaikka asia olisi haitannut jo useita päiviä, asiakaspalvelija Sari Leppänen kertoo. **Sivu 8**

## &gt;&gt; PÄÄKIRJOITUS

## Yhteistyökumppanimme palveluksessasi!



Myyrmäen Huolto haluaa olla hyödyksi asiakkailleen muutoinkin kuin omalla osaamisellaan. Siksi olemme tehneet erikoisosaajien kanssa yhteistyösopimuksia, joihin myös asiakasyhtiömme voivat halutessaan liittyä.

Kiinteistövakuutusten kilpailuttamisessa on huomioitava talon ikä, vahinkohistoria, omavastuusuuden määrittely sekä tehdyt ja tulevat remontit. Vahinkoilmoitusten teko vaatii myös taitoa asianmukaisen korvausten saamiseksi. Siksi olemme solmineet meklarisolimuksen Finib Oy:n kanssa.

Finib on kiinteistövakuuttamiseen erikoistunut suomalainen yhtiö. Heidän meklaripalvelunsa on vakuutusyhtiöistä riippumatonta. Meklarin tehtävä on kilpailuttaa vakuutusyhtiöitä ja etsiä asiakkaalleen parhaiten tarpeita vastaavia vakuutuksia ja vakuutusyhtiöitä sekä neuvoa vahinkotapahtumissa.

Sähkön hinta vaihtelee samalla tavoin kuin polttoaineen hinta. Yhteistyökumppanimme Skapat Energia kilpailuttaa noin 15 sähköyhtiön marginaalit eli sähköyhtiöiden katteen, jonka osuus sähkön hinnasta voi olla 10 prosenttia. Kilpailutuksen pohjalta valitaan uusi sähköntoimittaja ja aloitetaan sähkön hankinta tukkumarkkinoiden hinnalla.

Skapat Energian asiantuntijat seuraavat aktiivisesti sähkön tukkuhintoja sähköpörssissä ja etsivät sähkölle edullisimmat ostoajankohdat. Kun sähkön ostohinta kiinnitetään tietylle ostoajaksolle, ei hinta sen aikana muutu. Siksi tiedät sähkömenosi vuosiksi eteenpäin.

Kaukolämmön lasku koostuu perusmaksusta ja kulutetun energian maksusta. Energian hinnan määrää kaukolämpöyhtiö (Vantaan Energia). Sitä ei voi kilpailuttaa. Perusmaksu perustuu laskelmiin, joissa määritellään talon tarvitsema tilausteho. Mikäli kaukolämmön perusmaksuja määrittelevä tilausvesivirta tai tilausteho on ollut useita vuosia samansuuruinen, kannattaa maksut tarkistuttaa.

Noin 80 prosentissa tehdyistä tarkasteluista on havaittu, että kaukolämpöasiakkaan nykyinen tehontarve on alhaisempi tehtyjen energiasäästötoimenpiteiden ansiosta. Skapat Energia tekee halutessasi tarvittavat laskelmat ja selvittää maksatko perusmaksua liikaa. Toimenpiteisiin kuuluu tilausvesivirran tarpeen määrittely kolmen viimeisen kalenterivuoden kaukolämmön kulutuksesta. Tämän jälkeen perusmaksun pudottamisesta pitää sopia Vantaan Energian kanssa heidän toimintamallinsa mukaan (tällä hetkellä he tekevät 3 kk kestävästä tilaustehon mittauksen).

Ottakaa täysi hyöty näistä yhteistyökumppaneistamme!

**Mika Lehtonen**  
toimitusjohtaja

## Myyrmäen Huolto Oy:n strategiset tavoitteet

**T**aloyhtiön hoito on joukkuepeliiä, jossa hyvin toimiva joukkue pystyy tarjoamaan asiakkailleen parasta palvelua. Mielestämme asiakkaamme saavat parhaan hyödyn tarjotessamme sekä isännöinnin, kiinteistöhoiton että teknisen isännöinnin saman katon alta.

Kiinteistöhoitossa toiminta-ajatuksenamme on toimia kuin ”Oma talonmies”. Tällä tarkoitamme sitä, että kiinteistönhoitaja toimii pienellä maantieteellisellä alueella näkyvästi ja tuntee hoitamansa kiinteistöt. Asukkaat tuntevat hänet ja hän asukkaat, toisin sanoen kiinteistönhoitaja on helposti lähestyttävä.

Strategiamme mukaisesti toimimme Myyrmäessä ja sen lähialueilla. Tätä periaatetta noudatamme myös uusasiakashankinnassamme, jotta voimme säilyttää hyvän palvelutason.

Kiinteistönhoitajamme hoitavat tehtävänsä vastuullisesti ja ennakoiden. Pitkään alueella toiminut kiinteistöhoitaja tuntee hoitamansa talot ja niiden tekni-

**”Hyvin hoidetut lumityöt ovat sekä huoltoyhtiön että taloyhtiön käyntikortti ulospäin.”**

kan. He raportoivat isännöitsijälle tai hallitukselle havaitsemistaan korjausta vaativista asioista, mikäli eivät voi asiaa heti itsenäisesti hoitaa kuntoon. Tällaisena lumisena talvena hyvin hoidetut lumityöt ovat sekä huoltoyhtiön, että taloyhtiön käyntikortti ulospäin. Viime aikoina on julkisuudessa keskusteltu taloyhtiön hallituksen vastuusta katolta puotavien lumien ja jään aiheuttamista vaaroista. Vaikka emme voi poistaa hallituksen vastuuta, vastuullisena toimijana seuraamme kattojen lumitilanteen kehittymistä ja tarvittaessa teemme toimenpide-ehdotukset taloyhtiön hallitukselle.

Asiakasyhtiömme asioita hoitaa aina nimetty isännöitsijä apu-



**Henkilöt vasemmalta oikealle:** Timo Suurnäkki, As Oy Myyrinranta, Koskikuja 7, Asko Haimi, As Oy Myyrinkoivu, Pudasrinne 4, Arja Äyräväinen, As Oy Myyrinrunko, Myyrmäentie 6, Jouko Stenroos, As Oy Myyrinjuuri, Norotie 7, Marko Laiho, As Oy Myyrinruomi, Suvantotie 4, Nina Karjalainen, As Oy Myyrinvesi, Kuohurine 1, Timo Ovaska, As Oy Myyrinnotko, Ojahaanpolku 6, Ari Katz, As Oy Myyrintertut, Norotie 8, puheenjohtaja, Ari Juutilainen, As Oy Myyrintila, Uomakuja 6, Timo Heinonen, As Oy Myyränniitty, Uomatie 15, varapuheenjohtaja, Pirkko Innamaa, As Oy Myyrinpaju, Pudaskuja 4.

naan kiinteistösihteeri. Strategiamme mukaisesti pidämme taloyhtiöiden määrän isännöitsijää kohden kohtuullisena, jotta yhtiöitä pystytään hoitamaan ammattitaidolla ja parhaalla mahdollisella tavalla.

Taloyhtiön historian ja asukkaat tunteva isännöitsijä pystyy parhaiten huolehtimaan taloyhtiön pitkäjänteisestä kehittämisestä. Isännöitsijämme seuraavat lainmuutoksia, tiedottavat niistä hallituksille ja ryhtyvät tarvittaviin toimiin.

Uusi asunto-osakeyhtiölaki toi runsaasti uusia vaateita. Myyrmäen Huollon hallitus mm. päätti jo ennen lain voimaantuloa, että julkisuudessa runsaasti palstatilaa saanut asukkaan korjausilmoitusten vastaanottaminen on asukkaalle maksuton. Yhtiö on palkannut kaksi uutta teknistä isännöitsijää vastaamaan uuden asunto-osakeyhtiölain tuomiin haasteisiin ja antamaan apua alueemme asiakasyhtiöiden asukkaiden ja osakkaiden korjaus- ja remonttihankkeisiin.

Olemme hankkineet sähköisen huoltokirjaohjelman, jonka avulla talojen korjaushistoria on selkeästi tallennettu ja taloyhtiön hallituksen on helppo saada tietoa tehdyistä toimenpiteistä. Tällä tulevaisuuden työkalulla varmistamme huolellisen dokumentoinnin jatkossakin.

Hallituksen keskeisiä tavoitteita on taata Myyrmäen Huollon tulevaisuus hyvänä työnantajana, alueen viihtyvyyden kehittäjänä ja arvostettuna kumppanina taloyhtiöille.

## >> MIELIPIDE

# Hallitustyön on oltava avointa ja vastuullista

Huolimattomuus ja piittaamattomuus voivat aiheuttaa taloyhtiöille suuria vahinkoja. Hallituksella on myös paljon mahdollisuuksia hoitaa tehtävänsä hyvin. Avukseen se tarvitsee sekä osakkaiden tuen, että isännöitsijätoimiston palveluja ja yhteistyötä.

Jokaisessa taloyhtiössä asuu eri-ikäisiä, erilaisessa elämäntilanteessa olevia ja erilaisista asioista pitäviä ihmisiä. Jotkut asukkaat ovat kotoisin erilaisista kulttuureista. Pelkästään yhteisen kielen puute voi aiheuttaa väärinkäsityksiä puolin ja toisin. Kaikesta olisi selvittävä kunnialla. Hallituksen päätettäväksi tulee väistämättä asioita, jotka eivät miellytä tai vastaa kaikkien asukkaiden tarpeita. Se meidän on hyväksyttävä.

Monista asioista voidaan olla eri mieltä myös hallituksen sisällä. Erilaiset mielipiteet salliva keskustelu on tärkeää, sillä ainoastaan se mahdollistaa uusien ja kenties entistä parempien näkökulmien löytämisen. Hallituksen varajäsenet ovat myös hyvänä

apuna asioita pohdittaessa ja heidän aktiivisuutensa on arvokasta.

Kokouksissa pyritään usein välttämään äänestämistä, sillä se koetaan negatiivisena asiana. Mielestäni se on kuitenkin hyvä ja demokraattinen työkalu, jota kannattaa käyttää silloin, kun sitä yhtä ja ainoaa oikeaa vaihtoehtoa

**”Päätösten on oltava oikeudenmukaisia ja tasa-arvoisia.”**

ei ole. Kun päätökset on tehty, on koko hallituksen toimittava niiden mukaisesti.

Raha-asiat ovat usein kimmuranteja. Helpointa hallitukselle olisi hoitaa vain pakolliset, kaikkein kiireellimmät korjaukset ja jättää kaikki muu odottamaan parempia aikoja. Rahaa ei kuluisi ja kaikki olisivat tyytyväisiä? Parempia aikoja ei kuitenkaan odottamalla tule. Ajan mittaan vauriot pahenevat ja niiden korjaukset käyvät hankalammaksi ja kalliimmaksi.

Hallituksen on uskallet-

tava puolustaa perusteltuja korjauksia ja pitää taloyhtiö ajanmukaisessa kunnossa, jotta sen arvo säilyisi. Hallituksen tulee osata myös korjaustöiden kilpailuttaminen. Halvimman vaihtoehdon valitseminen oikopäätä saattaa johtua vain laiskuudesta pe-rehtyä vaihtoehtoihin tarkemmin. On toivottavaa, että hal-

litus osaa käyttää tarvittaessa asiantuntijoiden apua. Isännöitsijällä ja isännöintiyhtiöllä on tietoa ja ammattitaitoa, asukkaissakin on monenlaisia osajajaa.

Hallituksen vastuulla on myös puuttua ilkkivaltaan ja häiriköintiin. Yleensä asiat selviävät diplomatian keinoin, mutta joskus ne on annettava viranomaisten hoidettaviksi. On muistettava, että hallitus ei ole talopoliisi, eikä sillä ole oikeuksia mennä ihmisten asuntoihin.

Hallituksella on vastuu avoimesta ja rehellisestä tie-

dottamisesta. Toiminnan tulee olla mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää. Hallitus on osakkaiden valitsema ja vastaa heille tekemisistään ja tekemättä jättämisistään.

Uskon vakaasti, että kaikenlainen yhteistyö ja avoimuus taloyhtiön hallituksen ja asukkaiden kesken lisää asumisviihtyvyyttä ja aktivoi halua osallistua taloyhtiön kehittämiseen. Yhteinen tekeminen ja päämäärä on kaikkien etu, naapurisopu tuottaa kaikille paljon iloa.

**Ulla-Maija Svärd**  
As Oy Myyrinkuohon  
hallituksen puheenjohtaja



Myyrmäen Huollon asiakaslehti 1/2011  
Päätösmittaja Mika Lehtonen Toimituspäällikkö Ralf Ahlskog  
ralf.ahlskog@rac.fi Toimitusneuvosto Mika Lehtonen, Antti Kämäräinen, Heidi Holopainen, Elisa Komi, Ralf Ahlskog, Liisi Koivu  
Taitto Minna Rautiainen

Julkaisija Myyrmäen Huolto, Patotie 2, 01601 Vantaa Puh. 09 530 6140 sähköposti: etunimi.sukunimi(at)myyrmäenhuolto.fi  
www.myyrmaenhuolto.fi

Lähetä toimitukselle juttuideoita!  
Seuraava Meidän Taloyhtiö -lehti ilmestyy kesäkuussa.



”Lumen poisvienti on taloyhtiölle aina kustannus.”

teilta. Iso ongelma ovat ulkomaalaisten omistuksessa olevat autot, joita on pysäköity mihin sattuu. Yhdessä asunnossa voi asua vaikka 15 baltialaista rakennusmiestä ja jokaisella on oma auto. Kun parkkipaikat eivät riitä, niitä pysäköidään sinne tänne. Autoja ei saa siirrettyä, kun omistajista ei rekisterin perusteella saa tietoja, huoltomestari Mika Ylitalo harmittelee.

### Läjityspaikat vähissä

Lumenläjityspaikat ovat vuodesta toiseen yleensä samassa paikassa, mutta esimerkiksi julkisivusaneerauksissa syn-

# LUMISOTA MYYRMÄESSÄ

Runsasluminen talvi on aiheuttanut lisätöitä ja kustannuksia niin taloyhtiöille kuin niiden kunnossapidosta huolehtiville isännöintitoimistoillekin. Resurssit ovat olleet äärirajoilla, mutta huolellisella valmistautumisella haasteista on selvitty kohtuullisen hyvin.

Jouluna pääkaupunkiseudun lumi-peite hipoi ennätyslukemia. Myyrmäen Huollossa lumen tuloon on kuitenkin varauduttu. Ennen ensilumia on varmistettu, että työvälineet ovat valmiina, traktorit ja aurat huollettu, hiekoittimet tarkistettu ja tonttien sepeli-laatikot täytetty.

Auruskaluston tieltä käydään keräämässä pyörätelineet, penkit ja pihakalus-



Myyrmäen Huollon konetiimi lähdössä lumitöihin. Kuvassa vasemmalta: Kari Partanen, Eetu Karttunen, Jukka Taponen, Mika Ahtola, Mika Ylitalo ja Moritz Kannaspuro.

tyy muutoksia aiheuttavia uusia väyliä ja pelastusteitä. Syksyisin tehtävä läjityspaikkakatselmus tehdään

teet sisätiloihin. Romuautojen ja romupyörien poistamista tehostetaan. Vesipostit ja palopostiventtiilit talojen sisällä pannaan kiinni. Ulkoa sisälle ilmaa johtavia korvausilmaventtiilejä pienennetään tai suljetaan putkien jäätymisen estämiseksi. Ovien ja lämmitystolppien lukot voidellaan ja lämmitysautomaatiikan toiminta tarkistetaan.

– Meillä on yhteistyökumppanimme kanssa hinausoikeus autopaikkaton-

tarvittaessa yhdessä taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan kanssa.

Yhteistyökumppanit huolehtivat lumen ajamisesta Petikon lumenkaatopaikalle. Taloyhtiö on aina siirron tilaaja, mutta käytännössä Myyrmäen Huolto esittää taloyhtiölle, milloin se pitää tehdä. Kuljetus on taloyhtiölle aina ylimääräinen kustannus.

– Jos taloyhtiöt ovat tehneet talkoötöinä kukkaistutusaltaita tai muita rakennelmia, ne tulisi itse siirtää pois



Lumimiehet toivovat asukailta kärsivällisyyttä ja varovaisuutta työkonoiden työskennellessä piha-alueilla.

ennen talven tuloa. Istutuksia ja rakennelmia ei saisi tehdä sellaisiin paikkoihin, missä on talvisin lumenkasauspaikat. Kun väärään paikkaan tehdyt istutukset tai rakennelmat jäävät lumimassojen alle, ne hajoavat lumen painosta tai viimeistään aurattaessa. Jos taloyhtiö on tehnyt päätöksen, että lunta ei tiettyyn paikkaan saa kasata, eikä sille löydy muuta järkevää paikkaa, se on vietävä pois. Se aiheuttaa meille haasteita ja taloyhtiölle lisäkustannuksia, huoltotoimen päällikkö **Antti Kämäräinen** kertoo.

– Ongelmia aiheuttavat myös pelastustiet, joissa on asfalttipohja ja korkeat kanttikivet. Puskulevyllä aurattaessa lumi ei nouse kanttikiven yli. Tiet pitää aurata myöhemmin erikseen kauhalla, Ylitalo lisää.

## Työtehtävät ovat selvät

Kiinteistöhuoltosopimuksiin on pääsääntöisesti sisällytetty lumityöt. Kuuden hengen konetiimi seuraa säätilannetta päivittäin. Yleensä vasta perjantaina voidaan kertoa, onko viikonloppu vapaa. Jos on olemassa pienikin riski lumen tulosta, osa miehistä jää lumipäivys-



Huoltotoimen päällikkö Antti Kämäräinen kehottaa asukkaita malttiin ja pukeutumaan sään mukaiseen varustukseen talvikeleillä.

täjiksi. Työnantaja korvaa varuillaan olon. Aamuyöstä katsotaan tilanne ja kutsutaan tarvittaessa miehet töihin. Työt voidaan aloittaa jo aamukahdelta.

– Koneita ja traktoreita säilytetään lämpimässä hallissa, joten ne ovat aina lähtövalmiina. Aurusjärjestys on vakio, mutta kiertosuuntia vaihdetaan tasapuolisuuden vuoksi. Ensin aurataan väylät ja pelastustiet, lopuksi parkkiruudut. Aurauksessa käytetään pääsääntöisesti kampaterää, joka rikkoo lumen ja jään pinnan ja nostaa alla olevan sepelein esiin. Näin ei aurauksesta synny liukkaita ja tasaisia pintoja. Mikäli mahdollista, tiet hiekoitetaan jo aurattaessa traktorin perässä olevalla hiekoittimella.

Suolaa käytetään ainoastaan sadevesikaivojen sisällä olevan jään sulattamiseen, Kämäräinen selvittää.

Parkkiruudut aurataan sen jälkeen, kun autot on siirretty. Yleensä päiväsaikaan on väljää. Aina jää

kuitenkin ruutuja, joiden molemmin puolin on pysäköitynä auto. Väliä ei uskalla aurata, koska kauha voi maahan osuessaan heittää traktoria voimakkaasti sivusuuntaan, jolloin onnettomuusriski on ilmeinen.

– Tekemättömistä lumitöistä tulee joskus valituksia, mutta nämä kohteet ovat yleensä kaupungin vastuulla olevia jalkakäytäviä. Joskus kaupungin tiekarhu jättää auratun lumen taloyhtiön tonille. Jos näin käy, auramme toki tien uudelleen auki, Kämäräinen lupaa.

## Lumi pakkautuu joka paikkaan

Joissakin taloyhtiöissä ulkokynnykset ovat matalia. Kun ovi avataan, lumi pääsee väliin ja ovi voi jäädä raolleen. Se voi aiheuttaa porraskäytävän patterin jääntymisen. Ovea voidaan pitää ikävin seurauksin auki myös turhan päiten esimerkiksi tavaraa kuormattaessa. Lunta voi jokainen potkia pois ovenraosta, huoltomies ei yöllä sitä lapion kanssa tule tekemään.

Räystäälle muodostuneet jääpuikot ja lumilipat pudotetaan heti, kun sellaisia havaitaan. Jokaiseen taloyhtiöön on hankittu puomit, lippusiimat ja varoituskyltit. Ensimmäiseksi varoitetaan katolta putoavasta vaarasta ja sen jälkeen ryhdytään pudotustöihin. Kaksi miestä on aina katolla ja yksi alhaalla varoittamassa. Jos katolla on isoja lumikuormia ja yläpohjassa lämpövuotoja, muodostuu helposti jäätä. Jos sulamisvesi ei keväällä pääse jääntymisen vuoksi sadevesikouruun, se voi paineessa nousta ylöspäin ja tunkeutua rakenteisiin. Viime talvena moni asunto kastui tämän vuoksi.

– Lumen pudotuksella ongelmia voi ehkäistä, mutta vahingoissa on usein kyse myös rakenteellisista virheistä. Läpivienti on auki tai räystästä vuotaa. Jos pakkasella muodostuu jääpuikkoja, lämpövuodot ovat huomattavia. Silloin kannattaa harkita vaikkapa puhallusvillan lisäämistä eristeeksi, Kämäräinen ehdottaa.

Useimmat parvekkeet ovat nykyisin lasitettuja, mutta tuiskujen mukana lunta kerääntyy niihinkin. Suositeltavinta on harjata parvekkeet lumesta puhtaiksi, koska parvekkeen pinnoitteet voivat lapiottaessa vahingoittua. Lapiotöissä on oltava muutenkin tarkkana, ettei heitä lumikuormaa ihmisten niskaan. Myyrmäen Huolto vastaa tuuletusparvekkeiden, tamppaustelineiden ja porraskäytävien edustojen lumitöistä.

Märkätilojen käyttöikä voi pidentää tarkkailemalla säännöllisin väliajoin laattojen ja mattojen saumakohtia. Sauman paikkaus vie huoltomieheltä puolisen tuntia, mutta jos kosteutta pääsee rakenteisiin, edessä on yleensä koko kylpyhuoneen saneeraus.



## Kylpyhuoneremonteissa ei kannata fuskata

Jo 15 vuotta Myyrmäen Huollon yhteistyökumppanina toiminut JJT-Rakennus Oy tekee kaikenlaisia sisätilojen saneerauksia, puusepäntöitä ja jonkin verran uudistuotantoa. Rakennuspuolella yhtiöllä on vakituista porukkaa kymmenen ja kiireapulaisia puolenkymmentä. Heikinlaaksossa sijaitsevassa puusepäneraassa työskentelee kaksi puuseppää.

Myös monet Myyrmäessä asuvat yksityishenkilöt tilaavat korjauksia JJT-Rakennukselta.

Puusepille löytyy töitä esimerkiksi keittiöremonttien yhteydessä, koska allaskaapit ja kodinkoneiden ympäril-

Saunapaneeleista saa uuden näköisiä moderneilla käsittelyaineilla.



le rakennettavat kalusteet vaativat usein mittailaustyötä. Verstaalla korjataan paljon myös vanhoja ikkunoita ja ovia.

– Ikkuna- ja ovitehtaat eivät lähde tekemään tuotteita massatuotannosta poikkeavilla mitoituksilla. Edullisin ja nopein tapa on tehdä ne itse tai kunnostaa vanhat. Yhteistyökumppanimme Helsingin Lasi toimittaa meille lasien lisäksi korjattavia pokia ja karmeja.

Pikaisia korjauksia teemme myös Myyrmäen varastotiloissamme sijaitsevassa pajassa, toimitusjohtaja Tommy Morelius sanoo

Myyrinvuolteen ala-aulan vinyylit vaihdettiin klinkkerilattiaksi.



### JJT-Rakennus Oy

Liikevaihto n. 2,5 miljoonaa euroa  
Henkilöstö 12  
Perustamisvuosi 1988  
Kotipaikka Röykkä

### Korkea työmoraali tuottaa siistiä jälkeä

Moreliukselle on tärkeää, että työt tehdään sotkematta ihmisten asuntoja. Kun tehdään purkutöitä tai rouhitaan, tehokkaat alipainekoneet imevät pölyn pois. Mikäli kohteessa tehdään töitä pitkään, aluspahvitkin vaihdetaan vähintään viikon välein. Tarvittaessa työt lopetetaan ennen työajan päättymistä, jotta paikat ehditään siivota asumiskuntoon.

Myyrmäen Huollon ja JJT-Rakennuksen yhteistyö perustuu luottamukseen. Työt aloitetaan yleensä muutaman päivän sisällä tilauksesta ja tehdään kerralla loppuun. Laadukas työ on paras myyntityökalu ja pitää yrityksen tilauskannan tasaisena.

– Kilpailutamme urakoitsijamme kerran vuodessa ja JJT-Rakennuksen veloituserusteet ovat olleet vuodesta toiseen kilpailukykyiset. Urakoita on kilpailutettu monilla muillakin kriteereillä ja JJT-Rakennus on pärjännyt myös niissä. JJT-Rakennus tuntee toimintatapamme ja tarpeemme. Heillä on myös hyvä paikallistuntemus. Kun jo-

Tommy Moreliuksen luotsaama JJT-Rakennus on tehnyt yhteistyötä Myyrmäen Huollon kanssa jo 15 vuotta.

kin asia on sovittu tehtäväksi, meidän ei tarvitse perään soitella, Myyrmäen Huollon huoltotoimen päällikkö **Antti Kämäräinen** kehuu.

Vaikka tilaaja yleensä määrää, miten työt tehdään, kaikkeen ei JJT-Rakennuksessa suostuta.

– Emme esimerkiksi suostu laatoittamaan kylpyhuonetta vanhojen mattojen päälle. Ehtona on, että työt tehdään kunnolla. Näin kohteet pysyvät käyttökunnossa kymmeniä vuosia. Myyrmäen Huollon kanssa pitkään kestänyt asiakassuhde helpottaa työntekoa, koska heidän vaatimuksensa ovat asiallisia. Työt tilataan erittäin ammattitaitoisesti, eikä yllätyksiä tule, Morelius painottaa.

### Säästöä remonttiin

– Asukkaat voivat halutessaan auttaa saneeraustoissa ja säästää kustannuksissa. Purkutyöt, kuten tapettien repimiset, asukas voi tehdä itse. Jos puretaan kylpyhuoneen laatoituksia, on ensin tutkittava, että kiinnityslasteissa ei ole asbestia. Analysointiin menee noin pari päivää, Morelius lupaa.

Asiakas voi halutessaan käydä itse valitsemassa materiaalit rautakaupasta, jonka jälkeen JJT-Rakennus huolehtii tavaran noutamisesta. Mikäli JJT-rakennuksella on voimassa olevia alennussopimuksia tavarantoimittajien kanssa, asiakaskin hyötyy niistä.

Morelius sanoo yhtiönsä laskuttavan alle 20 000 euron remontit vasta sen jälkeen, kun työt on tehty. Yksikään lasku ei lähde, ennen kuin asiakas on työn hyväksynyt. Alle kymppitonin remonteissa JJT-Rakennus on valmis antamaan asiakkaille myös luottoa, mikäli vakuudet ovat kunnossa.

– Omasta omaisuudesta kannattaa pitää huolta. Remontit ovat paljon edullisempia, kun tilannetta ei päästetä kehittymään pahaksi, Morelius sanoo ja muistuttaa lopuksi:

– Märkätilojen seinä ei saa pestä suihkulla, märkä rätki riittää. Vaikka kylpyhuoneissa olisi asianmukaiset vesieristykset, niitä ei ole tehty uimahalleiksi. Kylpyhuonetta ei saa käyttää, jos huomataan saumojen tai laattojen olevan rikki.

JJT-Rakennus käyttää vesieristeenä Artextia. Sitä levitetään saneerattavissa kylpyhuoneissa joka puolelle vähintään 6 mm. Myyrmäen Huollon työnvalvojat käyvät mittaamassa eristeen paksuuden, kun työ on tehty. Toistia tehdään pöytäkirjat ja ne dokumentoidaan myös valokuvien.

# Kysymyksiä ja vastauksia vikapäiväystykselle

**M**yymäen Huollon vikapäiväystykseen tulee päivittäin satoja soittoja, sähköposteja ja nettilomakkeita. Puheluihin pyritään vastaamaan heti ja sähköposteihin saman päivän aikana. Suurin osa kysymyksistä on aiheellisia, mutta kyselyitä tulee myös huoltosopimusten piiriin kuulumattomista asioista. Joskus soittaja on kaivannut vain päiväkahviseriaa. Alla on yleisimpiä kysymyksiä.

### Nettiyhteys ei toimi, onko vika pistorasiassa?

Pistorasioiden huolto kuuluu taloyhtiön vastuulle. Netin tai television toimivuuden kannalta on erittäin harvinaista, että vika on pistorasiassa. Esimerkiksi TV-yhtiöt tekevät päivisin ohjelman siirtokeijun mittauksia ja kuva saattaa hetkeksi katketa. Pitäisi olla malttia odottaa hetki. Mikäli vika ei ole pistorasiassa, huoltokäynnistä laskutetaan. Monissa taloyhtiöissä laajakaistan siirtonopeus on vain 1-2 mb. Se ei siitä nouse, vaikka operaattori olisikin myynyt asukkaalle vähintään 10 mb siirtonopeutta edellyttävän viihdepaketin.

### Ikkunat ovat menneet huuruun tai jäätyneet.

#### Miten ne saa kirkkaiksi?

Netistä saa hyviä neuvoja ikkunoiden oikeanlaiseen tiivistämiseen. Ilman pitää kiittää ikkunoiden välissä, jotta kosteus pysyy poissa. Yleensä ulkoikkunan alareunaan jätetään rako, josta ilma pääsee sisään ja sisäikkunan yläreunaan vastaava rako, josta se pääsee purkautumaan sisätiloihin. Liian tiiviit ikkunat jäätyvät helposti. Ikkunoihin ei saisi kuitenkaan vetää liikaa. Nykyisin useimmissa asunnoissa on koneellinen ilmanvaihto, joka huolehtii ilmanvaihdesta, jolloin ikkunatkin voivat olla tiiviimmät ja energiatehokkaammat.

### Hana tai WC vuotaa, mitä tehdä?

Hanavuodoista pitäisi ilmoittaa heti, kun sellaisen havaitsee. Niillä kun ei ole tapana tyrehtyä itsestään. Vika on helpompi hoitaa heti alkumetreillä eikä vasta sen jälkeen, kun vesi lainehtii pitkin asuntoa. Jokaisessa WC-pytyin vesisäiliössä on sulkuvipu, josta veden vuotamisen voi estää. Sen jälkeen voi kutsua huoltomiehen paikalle.

### Patteri on kylmä, mitä pitää tehdä?

Aseta lämpömittari jokaiseen huoneeseen ainakin kaksi metriä ikkunasta ja tarkista huoneiden lämpötila. Jos asunnossa on normaali 21 - 23 astetta, termostaatti on sulkenut venttiilin ja patterin kuuluu olla kylmä. Tarkista myös termostaatin asento. Sitä olisi hyvä muutenkin käänellä silloin tällöin, ettei se jumiudu kiinni.

Jos patteriverkostossa on tehty korjauksia, veden kiertoa on verkostossa silloin rajoitettu. Kun verkkoa aletaan täyttää, ilma kulkeutuu ylimmän kerroksen pattereihin ja ne voivat paukkua ja olla kylmiä. Patterit pitää silloin ilmata. Ilmauksen voi tehdä itsekin, mutta riskinä on, että ilmaruuvi lähtee kokonaan irti ja saadaan aikaiseksi vesivahinko. Suosittelemme huoltomiehen kutsumista.

### Auton lämmitystolppa ei toimi, työpaikan tolppa toimii.

Autotolpat ovat aikaohjattuja, joten niistä tulee sähköä vain tiettyinä kellon-aikoina, aamuisin ja iltapäivisin. Monessa taloyhtiössä on tolppissa vikavirtasuojat. Jos auton lohkolämmittimessä on vikaa, vikavirtasuojaa laukeaa. Työpaikoilla ei vikavirtasuojaa välttämättä ole ja silloin uskotaan taloyhtiön tolpan olevan rikki, kun lämmitys toimii työpaikalla. Ajastinkelloissa on saattanut olla jäätymissä kovilla pakkasilla.

## >> HENKILÖKUNTA ESITTÄYTYY



# Asiakaspalveluhoitaja Sari Leppänen: Asiakaspalvelu on kutsumustyö

**S**ari Leppänen on työskennellyt Myyrmäen Huollon asiakaspalvelussa jo 18 vuotta. Hän vastaa asiakkaiden kysymyksiin yleensä ensimmäisenä ja välittää ne tarvittaessa eteenpäin.

Myyrmäen Huollon asiakaspalvelussa kohdataan alueen asukkaiden kirjo iloineen ja murheineen. Asiakaspalvelussa käydään henkilökohtaisesti esimerkiksi tekemässä muuttoilmoitukset sekä hakemassa ja luovuttamassa avaimet.

Asiakaspalvelun työmäärä on kasvanut samaa tahtia kuin Myyrmäen Huollon asiakas- kunkin. Leppänen kans- sa asiakkaita palvelee toinenkin

asiakaspalvelija, **Arja Puustinen**. Silti asiakaspalvelupisteessä voi joskus olla jonossa useita ihmisiä.

– Jokaista on palveltava hätäilemättä. Kun katsotaan autopaikat ja sovitaan saunavuorot, aikaa voi kuluu yhden asiakkaan palvelemiseen jopa 15 minuuttia. Asia voi hoitua tosi nopeastikin, jos joku vaikkapa hakee asiakaspalvelun yhteydessä olevasta löytötavarapisteestä hukkaamaansa tavaraa. Kaikenlaista täältä kysellään, kadonneista tekehampaista lähtien, Leppänen nauraa.

Asiakaspalveluhenkilöstö toivoisi ihmisten soittavan heti oikeisiin numeroihin, jotka on kerrottu muun muassa Myyrmäen Huollon koti-

sivuilla. Esimerkiksi vikapäivystyksen numero on 040 3549319 eikä asiakaspalvelun numero, joka toimii myös puhelinkeskukseksi. Tavoitteena on pitää puhelinvaihte vapaana eikä varattuna.

### Puheluita jopa satoja päivässä

Puheluita Leppänen vastaanottaa päivän aikana parhaimmillaan satoja. Vastaamiseen kuluu keskimäärin minuutti, mutta jos asia koskee vaikkapa muuttoilmoitusta, aikaa kuluu enemmän. Sähköpostejakin kertyy päivän aikana vastattavaksi keskimäärin kolmisenkymmentä. Vastaukset pyritään antamaan saman päivän aikana.

– Useimmat soitot ovat asiallisia. Moni asia selviää asuntojen ilmoitustauluilta tai asiakkaan tekemistä sopimusasiakirjoista, kuten esimerkiksi autopaikkojen sähkötolppien virransyöttöajat. Yleisimmät kysymykset koskevat vapaita autopaikkoja, **Leppänen** selvittää.

Sähköpostien määrä on Leppänen mukaan lisääntynyt tasaisesti, varsinkin nuoret haluavat käyttää sähköpostia. Sähköpostilla vastaaminen on kuitenkin hitaampaa kuin puhelinpalvelu, jossa asian voi selvittää kerralla. Vaikka Leppänen kertookin yrittävänsä sulkea sähköpostivastuksistaan pois mahdolliset jatkokysymykset, pallolelu vaatii silti yleensä useita vastauksia.

### Muista myös lähtöilmoitus

Leppäsellä on myös yksi selkeä toive asukkaille: muuttoilmoitus pitää tehdä maistraatin lisäksi myös isännöitsijälle.

– Emme saa tietoja maistraatista. Pois muutettaessa pitäisi käydä tekemässä myös lähtöilmoitus. Saunavuorot jäävät muuten perumatta eivätkä autopaikat vapaudu, Leppänen muistuttaa.

Asiakaspalvelussa on pysyttävä rauhallisena ja kuunneltava asiakasta. Sen Leppänen varmasti osaa, koska henkilökohtaisia haukkuja hän ei muista saaneensa, kiitosta silloin tällöin.

– Asiakaspalvelu on minulle kutsumustyötä, asiakkailta tuleva suora palaute on palkitsevaa. Työyhteisökin on mukava ja työtäni helpottaa, että tunnen hyvin koko henkilökuntamme, Leppänen summaa.



### Sari Leppänen

- Ikä: 40 v.
- Perhesuhteet: avoliitossa
- Koulutus: laskentamerkonomi
- Kielitaito: englanti ja auttava ruotsi
- Harrastukset: kuntosalilla ja pyöräily
- Motto: Rehellisyys maan perii

