

26.08.2025

122/00.02.03/2025

Aloite Hsl:n
palvelupisteen
lisäämisestä Helsingin
rautatieaseman lähelle

Helsingin kaupunki
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto

Viite
Lausuntopyyntö HEL 2025-006572

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän lausunto Helsingin kaupunginhallituksen lausuntopyyntöön: Aloite Helsingin kaupungin oman HSL palvelupisteen perustamisesta Helsingin päärautatieaseman läheisyyteen

HSL kiittää saamastaan lausuntopyynnöstä liittyen Helsingin kaupunginhallituksen aloitteeseen perustaa kaupungin oma HSL palveluita tarjoava palvelupiste Helsingin keskustaan.

Lausuntopyynnössä todetaan muissa HSL:n jäsenkunnissa olevan kunnan toimesta perustettu palvelupiste, jossa yhtenä palvelutarjoamana on HSL:n palvelut. Helsingillä omaa kunnan ylläpitämää palvelupistettä ei ole. HSL:n ylläpitämä palvelupiste palvelee helsinkiläisiä ja muita alueen asukkaita ja vierailijoita. HSL siirsi oman palvelupisteensä seudullisesti saavutettavissa olevaan Mall of Triplaan Pasilaan. HSL:n päätökseen palvelupisteen siirtoon vaikuttivat tilantarve ja taloudelliset syyt.

HSL puoltaa vahvasti sitä, että Helsinki perustaa oman palvelupisteen. Myös muissa HSL:n jäsenkunnissa on HSL palveluita tarjoava piste, joko kunnan oman infopisteen yhteydessä tai kunnan kirjaston yhteydessä.

HSL on käynyt keskusteluja aiempina vuosina Helsingin kaupungin toimijoiden kanssa mahdollisuuksista perustaa oma palvelupiste. Keskusteluja on käyty esimerkiksi Helsingin kaupungin kirjastotoimen kanssa, mutta tähän mennessä Helsinki ei ole päätenyt perustamaan omaa palvelupistettä.

HSL puoltaa palvelupisteen perustamista keskeiseen sijaintiin ja käyttämään hyväksi jo olemassa olevia tiloja ja resursseja mahdollisuuksien mukaan. HSL pitää hyvänä ideana kaupungin palvelupisteen perustamista esimerkiksi Helsinki-infojen yhteyteen Keskustakirjasto Oodiin, International House Helsinkiin ja Kulttuurikeskus Stoaan. Kunnan muiden palveluiden yhteyteen sijoittamalla saadaan kokonaistaloudellisesti kustannustehokkaampi ratkaisu kuin vain yhteen asiaan keskittyvällä palvelupisteellä. Olemassa olevat tilat ja

henkilöstö pienentävät pisteen perustamiskustannuksia sekä vähentävät ylläpitokustannuksia.

HSL:n Triplan palvelupisteessä asioitiin n. 70 000 kertaa aikavälillä 1-6/2025. Kuten asiakaspalvelutoiminnoissa yleensäkin, myös HSL:n asiakkaiden asiointitarpeisiin liittyy kausivaihtelua. Tämä on hyvä ottaa huomioon mahdollisen palvelupisteen sijaintia, toimitiloja ja henkilöstöresursseja mietittäessä. HSL:n asiantuntijat ovat tässä mielellään apuna.

Mikäli Helsinki perustaa oman palvelupisteen, HSL vastaa uuden pisteen henkilöstön koulutuksesta HSL:n myynti- ja tariffijärjestelmään. HSL myös vastaa myyntijärjestelmien ylläpidosta ja kehittämisestä sekä lippujen hinnoista, lipunmyyntisopimuksista, myyntijärjestelmän tuottamien myynti- ja tapahtumaraporttien ylläpidosta ja kehittämisestä, matkalippuihin ja lipunmyyntiin liittyvästä ohjeistuksesta ja tiedotusmateriaalista sekä HSL:n tilipohjaisista digitaalisista palveluista kuten HSL-lippukauppa ja HSL sovellus.

Helsinki vastaisi oman kuntansa asukkaiden HSL:n matkalippujen myynti- ja neuvontapalveluista kunnan palvelupisteessä. Jäsenkunnan järjestämä palvelupiste vastaa ensisijaisesti oman kunnan asukkaille tarpeellisista matkalippujen myynti- ja neuvontapalveluista, mutta palvelee myös muiden kuntien asukkaita. Myös HSL:n Triplan palvelupiste palvelisi jatkossa kaikkia HSL:n asiakkaita.

Mahdollisen palvelupisteen tarjoamat palvelut on määritelty perussopimusta täydentävässä sopimuksessa myynti- ja neuvontapalveluista. Osan HSL:n palveluista saa tällä hetkellä vain HSL:n omasta palvelupisteestä.

Palvelupistesopimuksessa määritellään HSL ja jäsenkunnan välinen laskutus, palkkiot ja korvaukset. Jäsenkunta voi kerätä myyntitapahtumista palvelupalkkiota. HSL maksaa jäsenkunnalle sopimuksessa määriteltyä myyntipalkkiota. Palkkion määräytymisperusteet ovat yhdenmukaiset kaikkien jäsenkuntien palvelupisteiden osalta. Tällä hetkellä määritellyistä tapahtumista maksetaan 0,81€ tapahtumalaskentaraportin perusteella.

HSL puoltaa myös asiakaskokemuksen näkökulmasta Helsingin oman palvelupisteen perustamista, erityisesti koskien ikääntyvien ja maahanmuuttajien palveluita. Tätä puoltaa myös uudessa Helsingin kaupungin strategiassa mainittu kohta turvata ikääntyville mahdollisuudet asioida myös muuten kuin digitaalisesti, ja se että ikääntyneen väestön määrän kasvaessa kaupungin palveluita suunnitellaan huomioiden syrjäytymisvaarassa olevat helsinkiläiset.

Palvelupisteen tai -pisteiden perustaminen Helsinkiin parantaisi joukkoliikenteen saavutettavuutta ja lisäisi joukkoliikenteen houkuttelevuutta erityisesti helsinkiläisille, tukien myös Helsingin uutta strategiaa.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL)

Vesa Silfver
vs. toimitusjohtaja



Lisätietoja antaa

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL)

Hanna Rantanen
asiakaspalveluyksikön päällikkö
Puh. 050 324 1485
hanna.rantanen@hsl.fi

Jarkko Kinnunen
suunnittelija (yhteistyö kuntien palvelupisteiden kanssa)
Puh. 040 751 5982
jarkko.kinnunen@hsl.fi

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä 28.8.2025.
Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa HSL:n kirjaamosta.