

## Palvelupyynnön tekeminen

Tiedote asiakkaille 16.3.2020

Palvelupyyntö tehdään nettisivujemme [www.novapolis.fi](http://www.novapolis.fi) -kautta

Sivun yläreunasta löydät painikkeen ”Tee palvelupyyntö”.

Klikkaaminen ohjaa sinut tämän näköiselle lomakkeelle:

# KPY NOVAPOLIS

Jos olet huomannut puutteita kiinteistön toiminnassa tai huollossa, kuten siisteydessä, kulkuväylien kunnossapidossa tai vaikka oman toimistosi lämpötilassa, ole hyvä ja täytä tämä lomake. Antamasi tiedot välittyvät KPY Novapoliksen asiakaspalvelun kautta palvelukumppaneille.

Pidämme sinut ajan tasalla asian etenemisestä sähköpostitse, niin halutessasi. Tarvittaessa otamme sinuun yhteyttä henkilökohtaisesti.

Jos tarvitset lisätietoa, ota yhteys asiakaspalveluumme, +358 46 870 4008. Asiakaspalvelumme palvelee arkipäivisin klo 8-16

Valitse kohde \*

Valitse

Huonenumero

Tilaan pääsy

Valitse

Otsikko \*

Ilmoitus \*

Vapaamuotoinen palvelupyynnön kuvaus

Palvelupyynnötyyppi \*

Valitse

Ilmoittaja \*

Puhelin \*

Sähköposti

Haluan tilamuutokset sähköpostiini

Liitteet tilamuutoksen mukana ilmoittajan sähköpostiin

**Liitteet**

Ei uusia liitteitä

**Valitse tiedosto**

Voit liittää niin monta tiedostoa kuin haluat.  
Yleisimmät tiedostotyypit ovat: sallittuja (kuvat, dokumentit, tekstitiedostot jne).  
Yksittäisen liitteen maksimikoko on 50 MB.

Lähetä ilmoitus

Tyhjennä ilmoitus

Tähdellä (\*) merkityt kohdat ovat pakollisia.

Aloita täyttäminen valitsemalla ”Kohde”.

Vaihtoehtoina on Microkadun kampukset ja Viestikadun kampukset.

# KPY NOVAPOLIS

Syötettyäsi kolme ensimmäistä kirjainta, aukeaa alasvetovalikko. Esimerkiksi näin:

Valitse kohde \*

Valitse
mic
100 KPY Novapolis Microkatu 1, A-D -osat, Microkatu 1
100 KPY Novapolis Microkatu 1, E-G -osat, Microkatu 1
100 KPY Novapolis Microkatu 1, H-L -osat, Microkatu 1
<b>100 KPY Novapolis Microkatu 1, M-R-osat, Microkatu 1</b>
100 KPY Novapolis Microkatu 1, P-talo, Microkatu1
100 KPY Novapolis Microkatu 1, R+ -osa, Microkatu 1
100 KPY Novapolis Microkatu 1, S-osa, Microkatu 1
100 KPY Novapolis Microkatu 1, T-osa, Microkatu 1

Valitse vaihtoehdoista oikea rakennusosa. Jos et ole aivan varma mikä rakennusosa on kyseessä (tai jos ilmoituksesi koskee vaikkapa piha-aluetta), valitse paras arvaus ja tarkenna kohteen sijaintia ”**Vapaamuotoinen palvelupyynnön kuvaus**” -kenttään).

Seuraavassa kentässä määritellään saako huoltomies käydä tilassa yleisavaimella vai onko käynnistä sovittava kanssasi (tai jonkun muun henkilön kanssa, laitathan myös hänen yhteystiedot näkyviin lomakkeelle):

Tilaan pääsy

Valitse
<b>Valitse</b>
Sisäänpääsy yleisavaimella
Soita ja sovi aika

# KPY NOVAPOLIS

Jos huoltopyyntö koskee yrityksesi tiloja, ”**Otsikkoon**” on hyvä määritellä:

- ytimekäs ongelman kuvaus
- yrityksen (vuokralaisen) nimi
- rakennusosa
- tilanumero (jos tiedossa)
- kerros

Jos huoltopyyntö koskee yleisiä tiloja (esim. wc:t, aulat, käytävät, pukuhuoneet, piha jne), ”**Otsikkoon**” tulee määritellä:

- ytimekäs ongelman kuvaus
- rakennusosa
- tilanumero ja/tai tilan kuvaus
- kerros

Esimerkiksi näin:

## Otsikko \*

Esimerkiksi: Käsisaippua on loppu miesten wc tilassa, M-osa, 14 kerros

”**Vapaamuotoinen palvelupyynnön kuvaus**” -kohtaan tulee kuvailla tarkemmin ongelmaa ja sen laatua. Tässä kohtaan on hyvä myös esittää toive palvelupyynnön kiireellisyydestä. Esimerkiksi: ”Pyydetään palvelua/huoltoa/korjausta tänään / 3 päivän sisään / viikon sisällä”. Luokittelemme palvelupyynnot eri kiireellisyysasteisiin ja pyrimme reagoimaan niihin aina määritetyssä aikataulussa.

Erittäin kiireellisissä tapauksissa tulee olla heti yhteydessä KPY Novapoliksen asiakaspalveluun soittamalla 0468704008 arkisin klo 8-16 välisenä aikana ja muina aikoina kiinteistöhuollon päivystysnumeroon 0205305500.

Tällaisia voisivat olla esimerkiksi vesivuoto, havaittu murtovarkaus yms.

Seuraavaksi palvelupyyntö luokitellaan **tyypin** mukaan (huomaa myös tyyppi ”Palaute”, kts tämän ohjeen viimeinen sivu):

## Palvelupyynnötyyppi \*

Valitse
Valitse
Ilmanvaihto
Kiinteistönhuolto, sisätilat
Kiinteistönhuolto, ulkoalueet
Lämmitys
Muut
Palaute
<b>Siivous</b>

# KPY NOVAPOLIS

Seuraaviin kenttiin (**Ilmoittaja \***, **Puhelin \***, **Sähköposti**) lomakkeen täyttäjä syöttää omat tietonsa. Puhelinnumero -kenttään voit syöttää oman numerosi lisäksi esimerkiksi yhteyshenkilön tiedot, vaikkapa näin (kuitenkin max. 50 merkkiä):

**Puhelin \***

0441231234, oven avauksesta sovitaan 0401231234

Jos haluat saada sähköpostiisi tiedot huoltopyynnön etenemisestä, valitse kenttä

**"Haluan tilamuutokset sähköpostiini"**.

Kohtaan **"Liitteet tilamuutoksen mukana ilmoittajan sähköpostiin"** laitettu valinta tarkoittaa, että mikäli olet liittänyt tiedostoja huoltopyyntöön, saat myös jokaisen tilamuutospäivityksen mukana nuo samat liitteet.

Huoltopyyntöön voi liittää yleisiä tiedostotyyppejä (kuvia, dokumentteja, tekstitiedostoja ym).

Lähetettyäsi huoltopyynnön KPY Novapoliksen henkilökunta käsittelee sen viipymättä, arvioi kiireellisyyden sekä välittää sen eteenpäin oikealle henkilölle. Jos huoltopyynnössä on jotain tarkennettavaa, tai on kyse esimerkiksi niin sanotusta lisätyöstä, josta aiheutuu laskutettavia kustannuksia, olemme yhteydessä huoltopyynnön lähettäjään.

## Palautteen lähettäminen

Palvelupyyntölomakkeen kautta voit antaa meille myös palautetta.

Silloin **"Palvelupyyntötyyppi"** -valikosta valitaan **"Palaute"**.

**"Otsikkoon"** ja **"Vapaamuotoinen palvelupyynnön kuvaus"** -kohtiin voit kirjoittaa palautteesi.

Toivomme että kaikki palautteet lähetettäisiin jatkossa tämän kanavan kautta!

Ongelmatapauksissa ota yhteyttä [asiakaspalvelu@novapolis.fi](mailto:asiakaspalvelu@novapolis.fi) tai soita 046 870 4008.

*Palveluterveisin*

*KPY Novapolis Oy*