



JULMO – sähköinen palvelupyyntö

Haluamme palvella toimitilavuokralaisiamme kokonaisvaltaisesti ja tarjota asiantuntevaa palvelua toimitilojen huoltotöissä käyttämällä laadukkaita palveluntuottajia. Meille on tärkeää, että palvelupyyntöjen jättäminen on kiinteistöjemme käyttäjille vaivatonta.

JULMO-palvelu on sähköinen kanavamme palvelupyyntöjen tekemiseen, jonka kautta voi helposti tehdä palvelupyyntöjä verkossa. JULMO-palvelu ei vaadi kirjautumista.

PALVELUPYYNNÖN JÄTTÄMINEN

Milloin, miten ja kenelle palvelupyyntö tehdään?

EI KIIREELLISET ASIAT (ASIA VOI ODOTTAA VIIKONLOPUN YLI)

Kiinteistön palvelupyynnöt → Palvelupyyntö JULMO-palvelussa 24/7

Siivous- ja jäteasiat → Palvelupyyntö JULMO-palvelussa 24/7

KIIREELLISET ASIAT

Kiinteistön palvelupyynnöt → Soita huoltoyhtiön 24/7-palvelunumeroon

Siivous- ja jäteasiat → Soita huoltoyhtiön 24/7-palvelunumeroon

TEKNINEN MANAGERI

Kiinteistön haastavat ja toistuvat ongelmat ylläpitoasioissa

→ Palvelupyyntö JULMO-palvelussa 24/7

→ Soitto tai sähköposti

HUOM! Tavoitteellinen vastausaika on arkisin 24 tunnin sisällä.

Viikonlopun ja pyhäpäivän jälkeen vastausaika on ensimmäisenä arkipäivänä.

SAGAXIN ASSET MANAGER

Toimitilavuokraukseen ja vuokrasopimukseen liittyvät asiat

→ soitto tai sähköposti

HUOM! Tavoitteellinen vastausaika on arkisin 24 tunnin sisällä. Viikon-

lopun ja pyhäpäivän jälkeen vastausaika on ensimmäisenä arkipäivänä.

PALVELUPYYNNÖN JÄTTÄMINEN

Palvelupyynnön jättäminen on vaivatonta JULMO-palvelussa. Se ei vaadi erillistä kirjautumista.

→ **JULMO-palvelu löytyy osoitteesta: <https://m.fimx.fi/extjulmo/sagax>**

MITÄ TAPAHTUU PALVELUPYYNNÖN JÄTTÄMISEN JÄLKEEN?

- Kun olet jättänyt palvelupyynnön, saat sähköpostiisi seurantalinkin.
- Seurantalinkki mahdollistaa palvelupyynnön tarkemman eri vaiheiden seurannan ja kommentoinnin.
- Seurantalinkin kautta voit ottaa palvelupyynnön myös aktiiviseurantaan. Silloin saat tiedon jokaisesta palvelupyynnön liittyvästä eri työvaiheesta.

KUN PALVELUPYYNTÖ ON HOIDETTU

- Kun palvelupyynnön on hoidettu, saapuu sähköpostiisi ilmoitus työn valmistumisesta.
- Ilmoitus sisältää linkin seurantasivulle, josta näet palvelupyynnön koko käsittelyketjun ja tarkan selvityksen tehdystä työstä.
- Seurantasivulla sinulla on mahdollisuus kommentoida valmistunutta palvelupyynnön ja lähettää se tarvittaessa uudelleen käsiteltäväksi.
- Seurantasivulla voit myös antaa palautetta palvelupyynnön hoitamisesta.

PALVELUPYYNNÖN KÄSITTELY JA SEURANTA

- JULMO-palvelun ja huoltoyhtiöiden 24/7-palvelunumeron kautta jätetyt palvelupyynnöt kirjautuvat sähköiseen huoltokirjaan.
- Tekninen manageri seuraa palvelupyynnöitä ja niiden vasteaikoja säännöllisesti huoltokirjasta.
- Jokainen yhteydenotto/palvelupyynnön rekisteröidään omaksi tapahtumaksi.
- Kun palvelupyynnön jätetään ohjeistuksen mukaan, asia välittyy suoraan palvelutuottajalle, joka viestin saatuaan käsittelee asian.

REKLAMAATION JÄTTÄMINEN

Mikäli sovitut asiat eivät hoidu pyynnöistä huolimatta, tilojen käytettävyyteen aiheutuu ongelmia tai kun asia on riski turvallisuudelle ja omaisuudelle tai se on vuokrasopimuksen vastainen tai tilanteessa, joka on mahdollisesti sisältänyt huonoa palvelua tai ei vastaa kaikkien osapuolin näkemystä, saattaa olla syytä laatia reklamaatio.

Reklamaation saatuaamme voimme korjata tilanteen, sekä tarjota parempaa palvelua ja tiloja asiakkaillemme.

MITEN TOIMIN JA MITÄ HYÖTYÄ?

- **Voit jättää reklamaation JULMO-palvelussa valitsemalla ilmoitustyyppiksi ”reklamaatio”.**
- **Voit jättää reklamaation myös soittamalla huoltoyhtiön 24/7-palvelunumeroon. Muistathan korostaa, että kyseessä on reklamaatio, jotta pyyntö kirjautuu oikein järjestelmään.**
- **Reklamaatio ohjautuu välittömästi asianomaiselle palveluntuottajalle sekä tekniselle managerille ja Sagaxin Asset Managerille, sekä tarvittaessa heidän tuuraajillensa.**
- **Kun reklamaatiosi on vastaanotettu, tekninen manageri huolehtii asian hoidosta ja on sinuun yhteydessä.**
- **Vuokrasopimusta koskeva tai siihen rinnastettava reklamaatio pyydetään tekemään suoraan Sagaxin Asset Managerille sähköpostitse tai puhelimitse.**