

Kaupunginhallitus 22.05.2023 § 147

§ 147

## HSL-palvelumaksun käyttöön ottaminen

Valmistelijat / lisätiedot:  
Kautto Hanna

etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Puhelinnumero 09 816 21

### Päätösehdotus

Esittelijä  
Kaupunginjohtaja Mäkelä Jukka

Kaupunginhallitus päättää, että Espoon kaupunki veloittaa HSL:n kassapalveluista seuraavan suuruisen palvelumaksun 1.6.2023 alkaen:

- Kausilipun lataus: 5 euroa
- Vuorokausilipun, kertalipun tai arvon lataus: 1 euro
- Muutos HSL-kortin tietoihin, kuten asiakasryhmään: 8 euroa
- Palvelumaksun enimmäisveloitus: 8 euroa/kerta-asiointi/kortti

Palvelumaksua ei peritä:

- 70 vuotta täyttäneiltä (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys)
- Toimintarajoitteisilta asiakkailta (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys)
- Asiakasryhmän päivittämisestä HSL-kortille sellaisilta asiakkailta, joiden asiakasryhmää tai alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa HSL-sovelluksessa (Kelan maksamaa kansan- tai takuueläkettä tai kuntoutustukea saavat, 70 vuotta täyttäneet, liikuntarajoitteiset, opiskelijat, joiden alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa Opetushallituksen Oma opintopolku -palvelusta, vaihto-opiskelijat sekä henkilöt, joilla on sovelluksen käytön estävä toimintarajoite)
- Laskutusasiakkailta (esim. Kelan tai hyvinvointialueen maksusitoumusasiakkailta)
- Kaupungin sisäisesti (muistiotositeilla ladattavista HSL-korteista, esim. koulut, päiväkodit)
- Asiakaspalvelussa tai jälleenmyyjällä tapahtuneiden virheiden korjauksesta

### Käsittely

### Päätös

Kaupunginhallitus:  
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### Selostus

HSL on päättänyt 20.4.2023, että se ottaa 1.6.2023 alkaen käyttöön palvelumaksun matkakortin lataus- ja asiakaspäivitystapahtumissa, jotka asiakkaalla on mahdollisuus tehdä maksutta HSL-sovelluksessa tai verkkopalvelussa itsepalveluna.

HSL:n perustelut palvelumaksulle: Palvelumaksun tarkoituksena on vähentää palvelupisteen ruuhkautumista ja ohjata asiakkaita itsepalveluun. Ruuhkien väheneminen parantaa sekä asiakaskokemusta että työntekijäkokemusta palvelupisteasioinnissa.

HSL:n asiakasmäärien hillitsemiseksi kuntien asiointipisteillä on tärkeää, että Espoon ja Vantaan kaupungit etenevät yhtenäisesti ja ottavat käyttöön samat palvelumaksut samaan aikaan HSL:n kanssa. Vantaan kaupunki valmistelee Espoon tavoin vastaavaa palvelumaksua ja samassa aikataulussa kuin HSL.

Jos Espoon kaupunki tarjoaisi ilmaiseksi palvelun, josta HSL veloittaa, etenkin Leppävaaran ja Matinkylän asiointipisteissä asiakasmäärät hyvin todennäköisesti lisääntyisivät (AB-vyöhyke = edullista matkustaa Helsingistä). Ilmiöstä, jossa Helsingistä matkustetaan HSL-lippuostoksille naapurikaupunkeihin maksuttoman palvelun perässä, on jo viitteitä. Sekä Leppävaaran että Matinkylän asiointipisteissä on jo käytössä maksimimäärä kassoja, joten palvelut ruuhkautuisivat. HSL-myyntipalvelujen jatkaminen maksuttomana johtaisi mahdollisesti siihen, että asiointipisteet tarvitsisivat lisää sekä henkilöstöä että tiloja.

Lisäksi maksutonta palvelua HSL:n puolesta tarjoamalla Espoon asiointipisteet profiloituisivat entistä vahvemmin HSL-myyntipisteiksi kuntalaisneuvonnan sijaan. Jo nyt Espoon asiointipisteiden asiakaskäynneistä noin 70 % liittyy HSL:n asioihin.

Julkisten palvelujen digitalisoituminen on muuttanut ja muuttaa neuvontapalvelujen tarvetta: perinteisten kassapalvelujen tarve vähenee, sen sijaan tukea verkkoasiointiin kaivataan koko ajan enemmän – sekä kasvokkain että etänä, verkon välityksellä. Tämän vuoksi Espoon asiointipalvelut on vuodesta 2022 alkaen, kaupunginhallituksen päätöksellä muuttanut liiketoimintamalliaan eli käytännössä karsinut kassapalvelujaan lakkauttamalla puolet asiointipisteistään ja luomalla tilalle digitukeen keskittyvän Espoo-info-palvelun.

Jos Espoo tarjoaisi ilmaiseksi HSL-matkakorttipalvelut, toisin kuin HSL itse, tämä sotisi myös uudistunutta asiointipalvelujen liiketoimintamallia vastaan: henkilöstön työajasta suurin osa kuluisi edelleen kassapalveluihin, mahdollisesti osuus vain kasvaisi. Tämä olisi pois Espoo-info- ja digitukityöltä – myös liikkuvalla Espoo-infolta, koska sitä tehdään osittain samalla henkilöstöresurssilla.

Espoon ja Vantaan kaupunkien asiointipalvelujen yhteinen näkemys on, että selkeyden vuoksi maksujen on hyvä olla yhtenevät kaikilla julkisilla toimijoilla.

Kaikki nyt maksullisiksi muuttuvat HSL-palvelut voi hoitaa ilmaiseksi verkon kautta. Espoon asiointipalvelut tarjoaa tukea HSL-digiasiointiin jatkossakin maksutta. Välttämättä asiakas ei tarvitse omaa älylaitetta tai tietokonetta, koska HSL-matkakorttia pystyy lataamaan myös esimerkiksi kaupungin asiakaskoneilla.

Lisätietoja HSL:n oman palvelupisteen palvelumaksuista:

[HSL:n toimitusjohtajan päätös palvelumaksun käyttöönotosta](#)

[HSL:n tiedote 8.5.2023: HSL:n palvelupisteen palvelumaksut muuttuvat 1.6.](#)

**Päätöshistoria**

**Liitteet**

**Oheismateriaali**

**Tiedoksi**