

Helsinki



316 CDI

Helsingin Matkapalvelu

Näin tilaat matkoja Miljassa

Helsinki

Helsingin
Matkapalvelu

2026

Sisältö

Näin tilaat matkoja	3
1. Yleisesti	4
2. Käyttöönotto ja sisäänkirjautuminen	4
3. Matkustusalue	5
4. Matkan tilaaminen	5
5. Matkapalvelun nouto- sekä jättöpaikat	6
6. Matkan lisätiedot	6
7. Avustaminen kuljetuksessa	7
8. Ei voi jättää yksin -merkintä asiakastiedoissa	7
9. Saattaja ja seuralaiset	7
10. Apuvälineet	7
11. Porraskiipijätilaus	8
12. Tilauksen muokkaaminen ja peruminen	8
13. Matkan tila	9
14. Hylätty tilaus	9
15. Minun tietoni-sivu	10
16. Muutospyyntö	10
17. Miten itsepalvelukanava eroaa muista tilauskanavista	10
18. Helsingin Matkapalvelun asiakaspalvelun yhteystiedot	11

Näin tilaat matkoja

Tilaa matkoja Milja-itsepalvelukanavassa



Milja-itsepalvelukanavassa voit tehdä ja perua Helsingin Matkapalvelun matkatilauksia, seurata auton saapumista sekä tarkistaa tulevat ja menneet matkat ja jäljellä olevien matkojen määrän.

Milja-itsepalvelukanava toimii sekä selaimessa että mobiilisti. Voit asentaa sovelluksen omalle mobiililaitteellesi joko AppStoressa (iPhone, iPad) tai Play-kaupassa (Android) maksutta. Löydät Milja-itsepalvelukanavan myös osoitteesta: hel.fi/milja.

Voit käyttää itsepalvelukanavan lisäksi jatkossakin myös kaikkia muita palvelukanaviamme.

Muita tapoja tilata matkoja



Tilaa matka chatissä

Matkan voit tilata avaamalla yhteyden asiakaspalveluumme Helsingin Matkapalvelun sivuilta palvelukeskus.hel.fi/fi/helsingin-matkapalvelu sivun oikeassa alalaidassa olevasta chat-painikkeesta.



Tilaa matka tekstiviestillä

Voit tilata matkan Voit tilata matkan tekstiviestillä numerosta **046 851 0973**. Ilmoita tekstiviestitilauksessa samassa viestissä kaikki tarvittavat tiedot.



Tilaa matka soittamalla

Voit tilata matkan puhelimitse asiakaspalvelukeskuksestamme numerosta **09 231 23000**. Jos haluat palvelua ruotsiksi, soita numeroon **09 231 23010**.



Tilaa matka sähköpostitse

Matkan voit tilata myös sähköpostilla helsinginmatkapalvelu@hel.fi. Merkitse sähköpostitilauksen aiheeksi **Tilaus**. Ilmoita tilauksen samassa viestissä kaikki tarvittavat tiedot.

1. Yleisesti

Jokainen tilaus käsitellään Helsingin Matkapalvelussa tarkastusprosessin kautta ennen sen vahvistamista. Tilaus voidaan hylätä, mikäli tilaustiedot ovat puutteelliset tai se ei täytä kuljetuspalvelun ehtoja. Tutustuthan huolellisesti itsepalvelukanavan käyttöohjeeseen ennen tilausten tekoa.

Huomioithan, että terveydenhuoltoon, kuntoutukseen tai apuvälinehuoltoon liittyvät matkat eivät kuulu Helsingin Matkapalvelun kautta järjestettäviin matkoihin.

Kun tilaat matkan sairaalaan, terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon kohteeseen, kirjaathan matkan syyn mahdollisimman tarkasti. Näin voimme varmistaa, kuuluuko matkan järjestäminen Helsingin Matkapalvelulle vai esimerkiksi Kelalle.

2. Käyttöönotto ja sisäänkirjautuminen

Milja-itsepalvelukanava toimii selaimessa, osoitteessa hel.fi/milja sekä mobiililaitteelle ladattavan sovelluksen kautta. Voit käyttää Milja-itsepalvelukanavaa, jos olet Helsingin Matkapalvelun asiakas ja puhelinnumerosi ja sähköpostiosoitteesi on tallennettu asiakastietoihin. Jos tiedot puuttuvat ole yhteydessä ensisijaisesti Helsingin Matkapalveluun tai omaan kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajaan.

Voit rekisteröityä palvelun käyttäjäksi, kun tietosi on tallennettu asiakastietoihin ja Matkapalvelu on aktivoinut itsepalvelukanavan. Rekisteröityminen tapahtuu Milja-itsepalveluportaalin sisäänkirjautumissivulla osoitteessa hel.fi/milja tai mobiililaitteelle ladatun Milja-sovelluksen kautta.

Klikkaa **Kirjaudu käyttäjätunnuksella** -painiketta ja avautuvasta ikkunasta löydät linkin palveluun rekisteröitymiseen. Saat sitä kautta sähköpostiisi linkin, jonka kautta luodaan salasana. Käyttäjätunnukseksi on rekisteröitymisessä antamasi sähköpostiosoite. Tämän jälkeen voit kirjautua sisään itsepalvelukanavaan luomillasi tunnuksilla (käyttäjätunnus ja salasana).

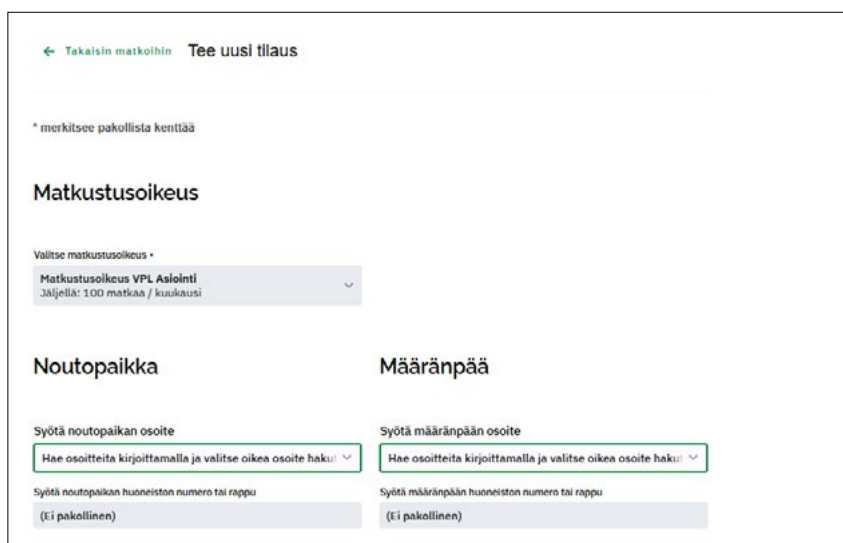
Sisäänkirjautuminen ei ole mahdollista, jos sama puhelinnumero tai sähköpostiosoite on tallennettu useammalle kuin yhdelle asiakkaalle.



3. Matkustusalue

Milja-itsepalvelukanavan kautta matkoja voi tilata Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa, Vantaalla ja Sipoossa tai muissa asiakastietoihin määritellyissä kunnissa.

4. Matkan tilaaminen



The screenshot shows a web form for booking travel. At the top, there are navigation links: a left arrow, 'Takaisin matkoihin', and 'Tee uusi tilaus'. Below this is a note: '* merkitsee pakollista kenttää'. The main section is titled 'Matkustusoikeus'. Underneath, there is a dropdown menu for 'Valitse matkustusoikeus' with the selected option 'Matkustusoikeus VPL Asolinti' and subtext 'Jäljellä: 100 matkaa / kuukausi'. Below this are two columns: 'Noutopaikka' and 'Määränpää'. Each column has a text input field for 'Syötä noutopaikan osoite' and 'Syötä määränpään osoite' respectively, with a search button 'Hae osoitteita kirjoittamalla ja valitse oikea osoite haku:'. Below each input field is a smaller text input for 'Syötä noutopaikan huoneiston numero tai rappu' and 'Syötä määränpään huoneiston numero tai rappu', both marked as '(Ei pakollinen)'. The entire form is enclosed in a thin black border.

Voit tilata Milja-itsepalvelukanavan kautta niitä matkoja, joihin sinulla on matkustusoikeus. Sinun on mahdollista tarkastella myös päivätoimintamatkoja, mutta et voi tilata tai perua niitä itse itsepalvelukanavan kautta. Lisätietoja sinulle myönnettyistä matkoista saat omalta kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajaltasi. Pikamatkoja ei ole mahdollista tilata Miljan kautta.

Tilaa matka noutoajan tai saapumisajan mukaan. Itsepalvelukanavan kautta tilattujen matkojen aikaisin mahdollinen nouto-aika on aina yhden tunnin päähän nykyhetkestä. Saapumisajan mukaan tilatut matkat tulee tilata viimeistään kaksi tuntia ennen haluttua perilläoloaika. Suunnittelethan lähtöajan siten, että saavut kohteeseen ajoissa.

Jos tarvitset kuljetusta aikaisemmin kuin itsepalvelukanavan kautta on mahdollista tilata, voit tilata matkan puhelimitse, tekstiviestitse, chatin kautta tai sähköpostitse Helsingin Matkapalvelusta. Matkoja on mahdollista tilata ennakkoon tulevan kuukauden loppuun asti.

5. Helsingin Matkapalvelun nouto- ja pysähdyspaikat

Käytä ensisijaisesti Helsingin Matkapalvelun merkitsemiä ennalta sovittuja nouto- ja pysähdyspaikkoja. Ennalta sovitut paikat on määritelty siksi, että niihin on turvallista ja luovallista pysähtyä. Näissä paikossa asiakkaan ja kuljettajan on helppo kohdata. Tunnistat merkityt paikat, kun haet osoitetta ja osoitteen lisäksi tulee tarjolle vaihtoehto, jossa lukee esimerkiksi "Kampin kauppakeskus Fredrikinkatu 63, MATKAPALVELUN PYSÄHDYSPAIKKA".

Tilaus voidaan hylätä, jos valitsemasi osoite ei sovellu pysähdyspaikaksi.

Suurissa yleisötapahtumissa, esimerkiksi musiikkifestivaalit tai markkinat, Helsingin Matkapalvelu saa tapahtumajärjestäjältä sopivan nimetyn pysähdyspaikan, jonka löydät tapahtuman nimellä hakien. Helsingin Matkapalvelu päivittää ja muokkaa aktiivisesti pysähdyspaikkoja.

Noutopaikka	Määränpää
Syötä noutopaikan osoite	Syötä määränpään osoite
<input type="text" value="Muotoilijankatu 8 A, Helsinki"/>	<input type="text" value="Fredrikinkatu 63"/>
<input type="button" value="X"/>	<div><p>Fredrikinkatu 63 Helsinki Fredrikinkatu 63</p><p>✓ Fredrikinkatu 63 Helsinki KAUPPAKESKUS KAMPPI Fredrikinkatu 63 MATKAPALVELUN Fredrikinkatu 63, 00100 Helsinki</p></div>
Syötä noutopaikan huoneiston numero tai rappu	
<input type="text" value="A"/>	

6. Matkan lisätiedot

Kirjaa ilmoita matkaa koskevat lisätiedot -kohdassa kuljetukseen liittyviä lisätietoja. Tiedot välittyvät kuljettajalle ja matkanteko on sujuvaa. Tällaisia lisätietoja ovat esimerkiksi: "Nouto pääovelta. Kohteessa ajo sisäpihalle Kankurinkujan kautta."

<input type="checkbox"/> Valitse saapumisaika	Tilauksen lisätiedot
Noutopäivä ja -aika	<input type="checkbox"/> Lisää avustaja
<input type="text" value="01.06.2026"/>	<input type="checkbox"/> Lisää seuralainen
<input type="text" value="17:45"/>	Ilmoita matkaa koskevat lisätiedot •
	<input type="text" value="Nouto pääovelta"/>

7. Avustaminen kuljetuksessa

Kuljettajan tehtävänä on auttaa asiakasta vain kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa esimerkiksi autoon nousussa ja sieltä poistumisessa. Jos olet oikeutettu saattajalisään, valitset sen matkaasi ja haluat, että kuljettaja hakee sisältä ja saattaa sisälle, on lisätietojen kirjaaminen suositeltavaa.

Kuljettaja tarvitsee tarkat tiedot avustuksen tarpeesta (esimerkiksi ovikoodi, ovi on auki, summeri, kerros, yhteystiedot). Jos lisätiedot ovat vajaat tai niitä ei ole, avustaminen vaikeutuu.

8. Ei voi jättää yksin -merkintä asiakastiedoissa

Kun asiakastietoihin on merkitty, ettei kuljettaja saa jättää asiakasta yksin, ovat saattamiseen liittyvät lisätiedot sekä vastaanottajan yhteystiedot pakolliset. Jos lisätiedot ovat vajaat tai niitä ei ole, matka hylätään.

Asiakas ei voi itse muuttaa tai poistaa Ei voi jättää yksin -merkintää.

9. Saattaja ja seuralaiset

Kun tilaat matkan Milja-itsepalvelukanavan kautta, voit ottaa mukaasi yhden saattajan ja yhden seuralaisen. Jos matkaan on lähdössä tätä useampi matkustaja, tilaa matka Helsingin Matkapalvelusta puhelimitse, tekstiviestillä, chatin kautta tai sähköpostilla.

Saattajalla tai seuralaisella voi olla mukana pieni apuväline.

The screenshot shows a booking interface with the following elements:

- Noutopäivä ja -aika:** 01.06.2026 and 17:45.
- Assistance options:**
 - Lisää avustaja
 - Lisää seuralainen
 - 0-6 vuotta 7-17 vuotta Aikuinen
 - Seuralaisen apuväline
- Ilmoita matkaa koskevat lisätiedot** (expandable section)

10. Apuvälineet

The screenshot shows a selection screen for assistance and equipment with the following options:

- Manuaalinen pyörätuoli
- Porraskiipijä
- Rollaattori
- Kuljettaja hakee asiakkaan sisätiloista
- Kuljettaja avustaa asiakkaan kohteeseen sisälle

A green button at the bottom reads: **MUUTA VALINTOJA**

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat, esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku tai lastenrattaat. Valitsethan tilausta tehdessä valintalaatikoista kaikki matkaan mukaan tulevat apuvälineet, jotta voimme huomioida ne kuljetuksessa.

Jos tilaussivulla ei ole valittavissa käytössäsi olevaa apuvälinettä, ole yhteydessä omaan kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajaan asiakastietojen päivittämiseksi.

Tieto mukana matkustavista opas- tai avustajakoirista sekä lemmikeistä tulee kirjata tilauksen lisätietoihin.

11. Porraskiipijätilaus

Voit tilata porraskiipijäkuljetuksia Milja-itsepalvelukanavan kautta, jos sinulle on myönnetty porraskiipijän käyttöoikeus. Tilauksen lisätiedoissa on ilmoitettava yhteystiedot, ovikoodi tai sumneri, portaiden määrä sekä onko kiipijän tarve nouto- vai kohdeosoitteessa tai kummassakin osoitteessa. Tilausta ei ole mahdollista hyväksyä, jos matkaa koskevat lisätiedot ovat puutteelliset.

Voit tehdä porraskiipijätilauksen Milja-itsepalvelukanavan kautta aikaisintaan seuraavalle vuorokaudelle. Näin varmistamme, että saat tarvitsemaasi apua. Näet lopullisen saapumisajan tilaamallasi porraskiipijätilaukselle, kun sen tilana on **Tilaus vahvistettu**.

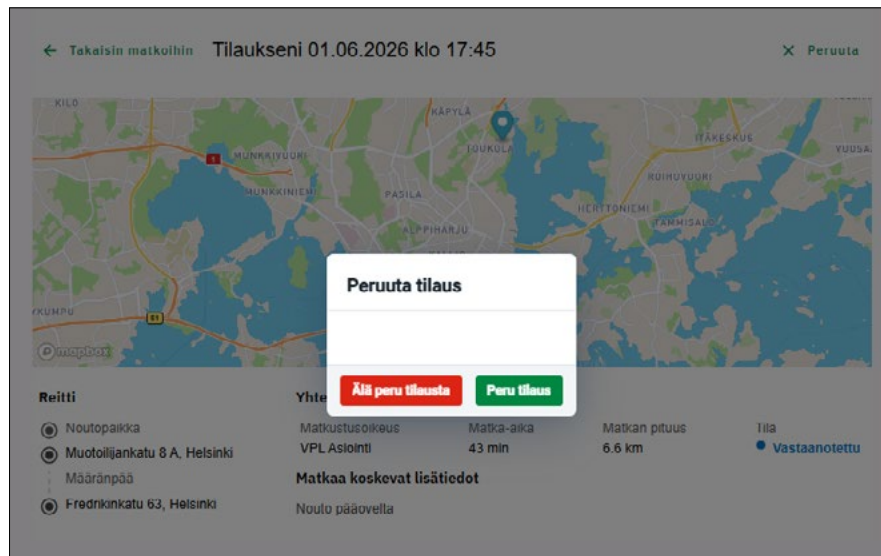
Porrasvetotilauksia ei ole mahdollista tilata Milja-itsepalvelukanavan kautta.

12. Tilauksen peruminen ja muutos tilaukseen

Voit perua tilaamasi matkan itsepalvelukanavassa viimeistään tunti ennen noutoaikaa. Tallennettua tilausta ei voi muokata itsepalvelukanavan kautta. Jos tilauksen noutoaikaan on yli tunti tai saapumisaikaan yli kaksi tuntia ja haluat tehdä muutoksen matkaasi itsepalvelukanavan kautta, tulee sinun peruuttaa virheellinen tilaus ja tehdä uusi korjatuilla tiedoilla.

Voit myös muokata tilausta Helsingin Matkapalvelun muiden tilauskavavien kautta.

Kun noutoaikaan on alle tunti tai jos matka on jo välittynyt autolle, muutokset matkaan voi tehdä vain Helsingin Matkapalvelun kautta. Peruutettua tilausta ei pysty palauttamaan takaisin voimassa olevaksi.



13. Matkan tila

Voit seurata tilauksen etenemistä itsepalvelukanavasta kohdasta **Tulevat matkat**. Kun kaikki tiedot on asianmukaisesti syötetty, matkan tilaksi muuttuu viimeistään matkustuspäivänä **Tilaus vahvistettu**. Asiakkaan tulee seurata tilauksen etenemistä itse. Jos tilausta ei ole vahvistettu 30 minuuttia ennen noutoaikaa, ole yhteydessä Helsingin Matkapalveluun.

Tulevat ja menneet matkat näkyvät listattuina omilla sivuillaan.

31.10.2025 18:05	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Muotoilijankatu 8 A Helsinki	 Tilaus vastaanotettu	AVAA MATKA >
31.10.2025 16:41	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Oulunkyläntie 22 Esteeton hakuosoite Helsinki	 Tilaus vastaanotettu	AVAA MATKA >
25.10.2025 08:20	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Muotoilijankatu 8 A Helsinki	 Tilaus vastaanotettu	AVAA MATKA >
30.08.2025 10:00	Elimäenkatu 15 A 6 Helsinki	Muotoilijankatu 8 A Helsinki	 Tilaus vahvistettu	AVAA MATKA >

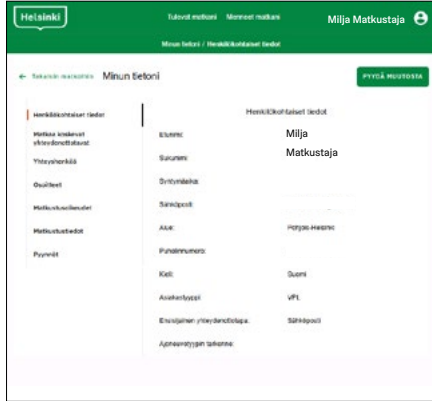
Tilauksen etenemisen vaiheet:

- **Tilaus vastaanotettu:** Tilaus on lähetetty. Matkaa ei ole vielä vahvistettu Helsingin Matkapalvelussa
- **Tilaus vahvistettu:** Tilaus on tarkastettu ja vahvistettu
- **Auto matkalla:** Auto on matkalla noutopaikalle
- **Auto saapunut:** Auto odottaa noutopaikalla
- **Auto matkalla:** Asiakas on kydyssä ja matkaa ajetaan kohteeseen
- **Matka valmis:** Matka ajettu ja valmis
- **Tilaus peruttu:** Tilaus on peruttu tai asiakas ei ole saapunut autoon

14. Hylätty tilaus

Helsingin Matkapalvelu voi hylätä tilauksen, mikäli se on kuljetuspalvelun sääntöjen vastainen tai sitä ei voida toteuttaa. Helsingin Matkapalvelu ei ilmoita asiakkaalle erikseen hylätystä tilauksesta. Hylätty tilaus siirtyy **Menneet tilaukset** -välilehdelle ja sen tila on **Tilaus peruttu**. Näet peruutuksen syyn, kun avaat perutun matkan tiedot. Asiakas on itse vastuussa tilauksen tilan seuraamisesta.

15. Minun tietoni -sivu



Kun käytät Milja-itsepalvelukanavaa selaimen kautta, pääset **Minun tietoni** -välilehdelle klikkaamalla oman nimesi vieressä olevaa ikonia. Siellä voit nähdä omia matkustustietoja, kuten merkatut apuvälineet, autovaatimuksen ja matkustusoikeudet. Jos haet muutosta ja tietoihisi tehdään muutos, esimerkiksi apuväline muuttuu, tulee sinun kirjautua uudelleen sisään, jotta muutos tulee Miljassa voimaan.

Matkustusoikeudet-kohdasta voit tarkistaa kunkin matkaoikeuden jäljellä olevan matkamäärän. Huomioithan, että Milja-itsepalvelukanavassa näkyvä matkamäärä kertoo ainoastaan kuluvan kuukauden jäljellä olevien matkojen määrän. Asiakkaana sinun tulee huolehtia, että varaamasi matkat eivät ylitä sinulle myönnettyjen matkojen määrää kuluvan tai tulevien kuukausien osalta.

Voit lisätä suosikkiosoitteita ainoastaan, kun käytät Milja-itsepalvelukanavaa selaimen kautta. Lisätyt suosikkiosoitteet näkyvät myös Miljan mobiilisovelluksessa.

16. Muutospyyntö

Minun tietoni -välilehden kautta voit lähettää muutospyynnön päivittääksesi puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen.

Itsepalvelukanavia on mahdollista käyttää suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kielivalinta määräytyy asiakastietojen mukaan. Jos haluat muuttaa kielen, olethan yhteydessä omaan kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajaasi.

17. Miten Milja-itsepalvelukanava eroaa muista tilauskanavista

- Voit tilata matkan aikaisintaan tunnin päähän nykyhetkestä (noutoajan mukaan).
- Voit ottaa mukaan yhden saattajan ja seuralaisen, yhteensä enintään kolme henkilöä.
- Matkaa ei voi muokata.
- Pikamatkoja ei voi tilata.
- Pysähdystä matkan varrella ei voi tilata.
- Päivätoimintamatkoja ei voi tilata tai perua.

Helsingin Matkapalvelu asiakaspalvelun yhteystiedot

Palvelemme 24 tuntia vuorokaudessa.

Tilaukset ja peruutukset, puh. 09 231 23 000

Neuvonta, puh. 09 231 23 001

Palaute, puh. 09 231 23 002

Tiedustelut autojen aikatauluista, puh. 09 231 23 003

Työ- ja opiskelumatkat, puh. 09 231 23 004

Tekstiviestitilaukset tai -peruutukset, puh. 046 851 0973

Tilausnumeroon soittaminen maksaa normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Voit tarkistaa hinnan omalta puhelinoperaattoriltasi.

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
*Best
together***

Helsinki

**Palvelukeskus
Helsinki**

**Palvelukeskus Helsinki
Helsingin Matkapalvelu**

Elimäenkatu 15
00510 Helsinki
PL 9500
00099 Helsingin kaupunki

palvelukeskus.hel.fi

   Palvelukeskus Helsinki