



27.1.2023

Asia/5

5 Liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2022

HEL 2022-014260 T 02 02 01

Päätösehdotus

Johtokunta merkitsee asian tiedoksi ja lähettää tiedossa olevat sitovien tavoitteiden toteumatiedot kaupunginkanslialle.

Esittelijän perustelut

Vuoden 2022 talousarviossa ja tulosbudjetissa liikenneliikelaitoksen (HKL) sitovat tavoitteet olivat:

- Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) pysyy vähintään vuoden 2020 tasolla ja saavuttaa metrolienteessä tason 4,15.
- Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdöistä) ylittää tavoitetason 99,85 %.
- Tilikauden tulos on vähintään nolla.

HKL on saavuttamassa kolmesta sitovasta tavoitteesta yhden.

Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

Tavoite: Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdöistä) ylittää tavoitetason 99,85 %.

Toteuma: Liikennöinnin luotettavuutta koskeva sitova tavoite ei toteutunut.

Vuonna 2022 metrolienteessä ajettiin 98,98 % tilatuista lähdöistä, mikä jäi alla luotettavuustavoitteen 99,85 %. Ajamattomien lähtöjen syissä korostuu erityisesti kuljettajaresurssien puute, mikä aiheutti 92 % ajamattomista lähdöistä.

Asiakastyytyväisyyttä koskeva tavoite

Tavoite: Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) pysyy vähintään vuoden 2020 tasolla ja saavuttaa metrolienteessä tason 4,15.

Toteuma: Asiakastyytyväisyyden sitova tavoite ei toteutunut.

Metrolienteen liikennöitsijäarvosana oli 4,09, mikä jäi alle tavoitteen 4,15. Keväällä 2022 toteutetussa tutkimuksessa liikennöitsijäarvosana oli vielä tavoitetasoa korkeampi, mutta syksyn aikana liikennöinnin luotettavuus heikentyi etenkin kuljettajaresurssien puutteesta johtuen.



27.1.2023

Asia/5

Tämä näkyi kyselytutkimuksen ”Aikataulussa pysyminen” -tuloksen merkittävänä laskuna laskien koko liikennöitsijäarvosanan tavoitetason alapuolelle.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöitsijän laatua mittaavien kysymysten keskiarvo Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän (HSL) tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys sekä aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla. Kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.

Taloutta koskeva tavoite

Tavoite: Tilikauden tulos vähintään nolla.

Toteuma: Tilikauden tulosta koskeva tavoite toteutuu.

Tieto on alustava ja lopullinen tulos selviää kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2023.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Saara Kanto

Lisätiedot

Saara Kanto, toimitusjohtaja, puhelin: 310 20277
saara.kanto(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano