

# Sitovat tavoitteet 2020

Johtoryhmä 19.1.2021

Johtokunta 28.1.2021



# Sitovat tavoitteet 2020

HKLHKL saavuttamassa viidestä (5) sitovasta tavoitteesta viisi (5)

		Tavoite 2020	Toteuma 2020	
1.	Tilikauden tulos vähintään nolla [M€]	0	>0	■
	Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) paranee vuodesta 2018 ja saavuttaa seuraavat tavoitetasot:			
2.	Raitioliikenne (toteuma 2019: 4,01)	4,03	4,03	■
3.	Metroliikenne (toteuma 2019: 3,90)	4,05	4,15	■
	Liikennöinnin luotettavuus säilyy vuoden 2016 tasolla			
4.	Raitioliikenne [%]	99,84	99,93	■
5.	Metroliikenne [%]	99,84	99,96	■



# Tilikauden tulos

**Tavoite:** Tilikauden tulos vähintään nolla (0).

**Toteuma:** HKL on saavuttanut tavoitteen.



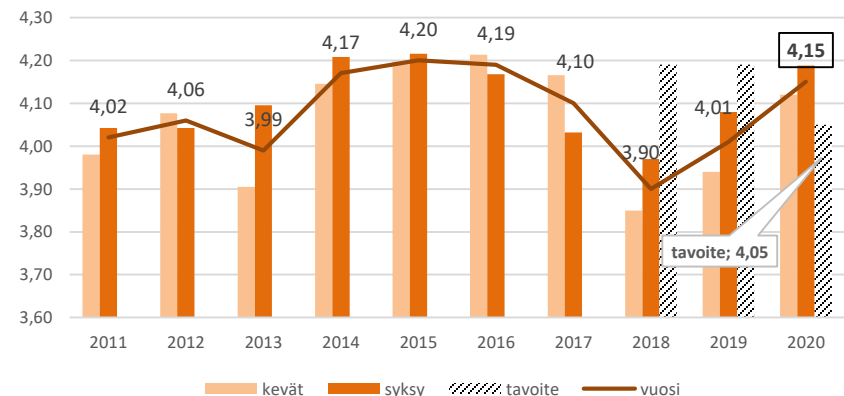
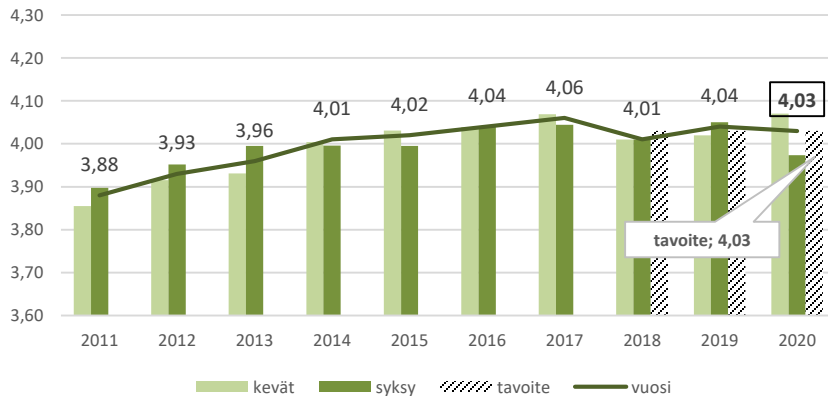
**Selite:** Lopullinen tulos selviää, kun tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2021.



# Asiakastyytyväisyys - liikennöitsijäarvosana

**Tavoite:** Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) paranee vuodesta 2018 ja saavuttaa seuraavat tavoitetasot:

- Raitioliikenne 4,03
- Metroliikenne 4,05



**Toteuma:** Raitioliikenteen liikennöitsijäarvosana 4,03



**Selite:** Tavoite saavutettiin. Asiakkaiden tyytyväisyys on kuitenkin selvästi heikentynyt kevään tuloksista. Tulosta selittää se, että koronaviruksen vuoksi kuljettajien asiakaspalvelutehtävät lopetettiin. Myös asiakkaiden siisteysvaatimus on noussut koronan tuoman poikkeustilanteen vuoksi.

Tutkimus toteutettiin supistettuna ja otos on noin kolmannes normaalista, joten tulosten luotettavuus on aiempaa heikompi.

**Toteuma:** Metroliikenteen liikennöitsijäarvosana 4,15

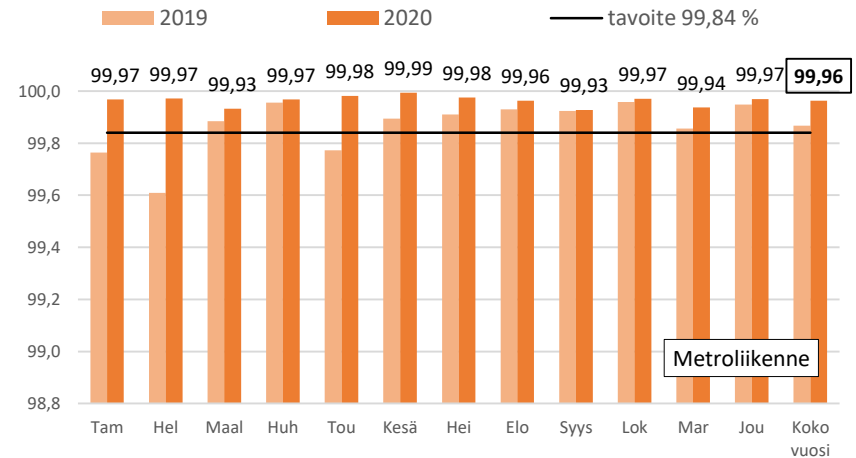
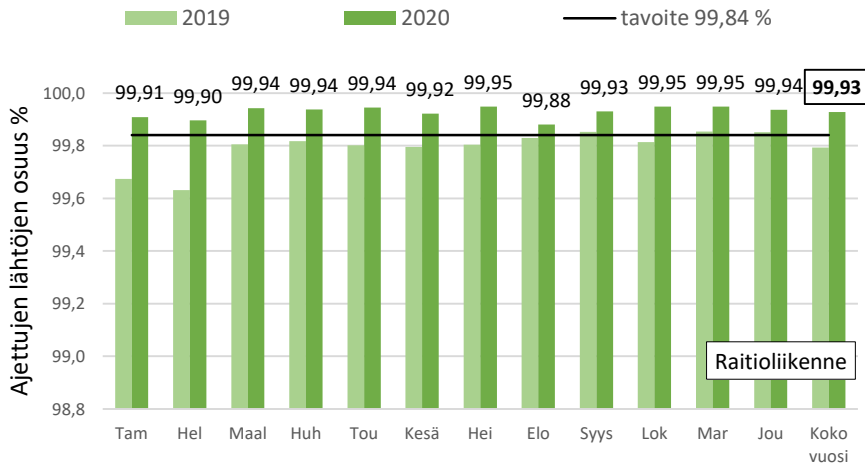


**Selite:** Tavoite ylitettiin reilusti. Asiakkaiden tyytyväisyys jatkaa nousua ja on saavuttanut laajentumista edeltäneen tason.

Tutkimus toteutettiin supistettuna ja otos on noin kolmannes normaalista, joten tulosten luotettavuus on aiempaa heikompi.

# Liikennöinnin luotettavuus

**Tavoite:** Liikennöinnin luotettavuus säilyy vuoden 2016 tasolla  
 - Raitioliikenne 99,84 %  
 - Metroliikenne 99,84 %



**Toteuma:** Raitioliikenteen luotettavuus 99,93 %



**Selite:** Tavoite ylitettiin. Koronan tuomassa poikkeustilanteessa ajettiin harvennettua liikennettä maaliskuusta alkaen. Tämä supistettu liikennetuotanto vapautti sekä kalusto- että kuljettajaresursseja ja mahdollisti siten erinomaisen liikennöinnin luotettavuuden.

**Toteuma:** Metroliikenteen luotettavuus 99,96 %



**Selite:** Tavoite ylitettiin. Koronan tuomassa poikkeustilanteessa ajettiin harvennettua liikennettä maaliskuusta alkaen. Tämä supistettu liikennetuotanto vapautti sekä kalusto- että kuljettajaresursseja ja mahdollisti siten erinomaisen liikennöinnin luotettavuuden.