



25.01.2022

Asia/4

4 Sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2021

HEL 2021-013148 T 02 02 01

Päätösehdotus

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

Esittelijän perustelut

Vuoden 2021 talousarviossa ja tulosbudjetissa liikenneliikelaitoksen (HKL) sitovat tavoitteet olivat:

- Tilikauden tulos on vähintään nolla
- Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) pysyy vähintään syksyn 2019 tasolla ja saavuttaa seuraavat tavoitetasot: raitioliikenne 4,04 ja metroliikenne 4,08
- Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdöistä) ylittää kolmen edellisen vuoden keskiarvon ja saavuttaa tavoitetasot raitioliikenteessä 99,85 % ja metroliikenteessä 99,85 %

HKL on saavuttamassa kolmesta sitovasta tavoitteesta kaksi. Sitovien tavoitteiden mittareita on kaikkiaan viisi kappaletta, joista neljä on toteutumassa tavoitteen mukaisesti.

Tilikauden tulosta koskeva tavoite

Tavoite: Tilikauden tulos on vähintään nolla.

Toteuma: Tilikauden tulosta koskeva sitova tavoite toteutuu.

Lopullinen tulos selviää, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2022.

Asiakastyytyväisyyttä koskevat tavoitteet

Asiakastyytyväisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöitsijän laatua mittaavien kysymysten keskiarvo Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän (HSL) tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä molemmissa liikennöintimuodoissa on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys. Raitioliikenteessä huomioidaan lisäksi kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky. Metroliikenteessä huomioidaan lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.



25.01.2022

Asia/4

Tavoite: Asiakastyytyväisyys (liikennöitsijäarvosana) pysyy vähintään syksyn 2019 tasolla ja saavuttaa seuraavat tavoitetasot: raitioliikenne 4,04 ja metroliikenne 4,08.

Toteuma: Asiakastyytyväisyyden sitova tavoite ei toteudu.

Raitioliikenteen liikennöitsijäarvosana oli 3,97 eikä siten saavuttanut tavoitetta 4,04. Asiakkaiden tyytyväisyys on pysynyt samalla tasolla kuin vuonna 2020. Koronan vuoksi kuljettajien asiakaspalvelutehtävät ovat olleet keskeytettynä lähes koko vuoden. Lisäksi asiakkaiden siisteyden ja hygieenisyyden odotukset ovat nousseet. Näiden vuoksi palvelun ja neuvonnan arvosanat ovat koronaa edeltäviä vuosia alhaisemmalla tasolla.

Metroliikenteen liikennöitsijäarvosana oli 4,16 ja ylitti tavoitteen 4,08. Asiakkaiden tyytyväisyys on pysynyt vuoden 2020 tasolla.

Liikennöinnin luotettavuutta koskeva tavoite

Tavoite: Liikennöinnin luotettavuus (ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdoista) ylittää kolmen edellisen vuoden keskiarvon ja saavuttaa tavoitetasot raitioliikenteessä 99,85 % ja metroliikenteessä 99,85 %.

Toteuma: Liikennöinnin luotettavuuden sitova tavoite toteutuu.

Metroliikenteessä ajettiin 99,90 % ja raitioliikenteessä 99,93 % tilatuista lähdoista vuonna 2021 eli luotettavuustavoite 99,85 % toteutui molemmissa liikennöintimuodoissa. Tulokseen vaikuttaa koronan vuoksi supistettu liikennetuotanto, joka on mahdollistanut erinomaisen liikennöinnin luotettavuuden.

Esittelijä

yksikön johtaja
Karoliina Rajakallio

Lisätiedot

Sari Valasjärvi, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 35711
sari.valasjarvi(a)hel.fi
Ari Päivärinta, taloussuunnittelupäällikkö, puhelin: 310 78433
ari.paivarinta(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

[Työterveysliikkelaitoksen johtokunta 12.01.2022 § 6](#)



25.01.2022

Asia/4

HEL 2021-013148 T 02 02 01

Päätös

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi työterveysliikelaitoksen sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jäämisen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Lena Meyer, palvelupäällikkö, puhelin: +358931054079
lena.meyer(a)hel.fi