



OSAVUOSIKATSAUS

1/2013

HSL Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä

ESPOO
HELSINKI
KAUNIAINEN
KERAVA
KIRKKONUMMI
SIPOO
VANTAA

SISÄLLYSLUETTELO

1	Katsaus tarkastelukauteen 1.1. – 30.4.2013	2
1.1	Toimintaympäristö	2
2	Talouden ja toiminnan tunnuslukuja	2
2.1	Keskeisiä tapahtumia tarkastelukaudella	3
3	Tuloslaskelma 1.1. – 30.4.2013 ja vuosiennuste 2013	10
4	Investoinnit 1.1. – 30.4.2013 ja vuosiennuste 2013	12

1 Katsaus tarkastelukauteen 1.1. – 30.4.2013

1.1 Toimintaympäristö

Viime vuodenvaihteessa Helsingin seudun väkiluku oli 1 384 000 henkeä. Väestö kasvoi 7 400 hengellä (1,3 %) vuonna 2012, mikä oli 70 % koko maan väestön kasvusta. Edellisen kerran seudulla ylettiin suurempaan kasvuun vuonna 1970.

Seudun väestön kasvu suuntautui edellisvuosia vahvemmin pääkaupunkiseudulle, jossa asukasluku nousi viime vuonna 15 000:lla (1,4 %). Vuonna 2012 Helsingin väestö kasvoi 8 500 hengellä (1,4 %), Espoon 4 300 hengellä (1,7 %) ja Vantaan 2 100 hengellä (1,0 %). Kehysalueella väestö lisääntyi 2 400 hengellä (0,8 %).

Luonnollisen kasvun osuus (syntyneiden enemmisyys kuolleisiin verrattuna) oli 6 700 henkeä (0,5 %) väestöstä. Kotimainen muuttovoitto nousi 3 600 henkeen (0,3 %). Ulkomainen muuttovoitto (maahanmuuton ja maastamuuton erotus) pysyi samalla korkealla tasolla kuin edellisvuonna ja oli 7 100 henkeä (0,5 %).

Työvoimatutkimuksen mukaan seudulla oli viimeksi kuluneen vuoden aikana 710 000 työllistä ja 751 000 työpaikkaa.

Kansantalouden tuotannon alamäki koko maassa jatkuu. Tilastokeskuksen mukaan tuotanto laski helmikuussa 2,9 % vuotta aiemmasta. Lasku on jatkunut yhdeksän kuukautta, ja tuotanto väheni helmikuussa eniten tänä aikana. Viimeisten ennusteiden mukaan paranemista ei ole odotettavissa ennen vuotta 2014. Investointien määrän ennustetaan laskevan vuonna 2013 yli prosentilla ja työttömyysasteen pysyvän korkeana yli kahdeksassa prosentissa.

2 Talouden tunnuslukuja

Vuoden 2013 ensimmäinen osavuosikatsaus perustuu eurojen osalta neljän kuukauden toteutumatietoihin. Matkustajamäärätietoja on saatavilla kolmelta kuukaudelta. Osavuosikatsaus sisältää myös vuositasen ennusteen, joka on vielä erittäin epävarma.

Maaliskuun lopun tietojen mukaan HSL-liikenteessä (ilman junaliikennettä) tehtiin 66,2 milj. nousua, hieman edellisvuotta vähemmän. Vuositasolla matkustajamäärän arvioidaan kuitenkin kasvavan bussiliikenteessä reilut kolme prosenttia, metrolinjojen liikenteessä ja Suomenlinnan lautoilla noin neljä prosenttia ja junaliikenteessä hieman alle kaksi prosenttia.

Toimintatuottojen arvioidaan kuitenkin jäävän vuositasolla 586,6 milj. euroon (0,2 %) alle talousarvion. Lipputulosten arvioidaan jäävän noin 1,4 milj. euroa talousarviota pienemmiksi.

Toimintakulujen arvioidaan jäävän 580,7 milj. euroon ja alittavan talousarvion 5,8 milj. eurolla (1,0 %). Joukkoliikenteen operointikustannuksissa syntyy säästöjä arviolta 6,7 milj. euroa. Säästöt syntyvät pääosin bussiliikenteen osalta talousarviossa ennakoitua selvästi pienemmästä kustannustason nousuennusteesta. Talousarviossa 2013 bussiliikenteen kustannustason nousuennuste oli 4,0 %. Loppuvuoden 2012 ja alkuvuoden 2013 osalta poltto- ja voiteluaineiden kustannuskehitys on ollut ennakoitua selvästi maltillisempaa. Ennuste koko vuodelle 2013 on nyt 2,4 %. Myös junaliikenteen kalustokorvausten ennakoidaan jäävän selvästi arvioitua pienemmiksi alhaisen korkotason vuoksi.

Tilikauden tuloksen arvioidaan jäävän 1,0 milj. euroa alijäämäiseksi, kun talousarviossa oli varauduttu 6,1 milj. euron alijäämään.

Investointimenojen arvioidaan olevan 19,2 milj. euroa, kun talousarviossa oli varauduttu 18,0 milj. euron investointimenoihin. Investoinnit ylittävät talousarvion 1,2 milj. eurolla. Ylitys johtuu edellisvuodelta siirtyneistä LIJ2014-hankkeen kuluista. Ylityksestä tehdään esitys hallitukselle syksyllä.

2.1 Keskeisiä tapahtumia tarkastelukaudella

HLJ 2011:n toteuttamisen edistäminen ja seuranta

Helsingin seudun maankäytön, asumisen ja liikenteen aiesopimuksen (MAL-aiesopimus) toteutusta edistettiin yhteistyötahojen (kunnat, valtio) kanssa.

Valmisteltiin yhteistyössä Uudenmaan ELY-keskuksen kanssa liikenneosion seuranta MAL-aiesopimuksen toteutumisesta seurantajaksolta 2012 seurantakokouksen (2.5.2013) käsittelyä varten. Liikenneosion seuranta perustuu HSL:n HLJ-toimikunnan johdolla toteutettavaan HLJ 2011:n kehittämisohjelman toteutumisen seurantaan. Helsingin seudun pääväylä- ja ratainvestointien toteutumisen seuranta jatkettiin yhteistyössä kuntien ja valtion edustajien kanssa.

Käynnistettiin HLJ-toimikunnan johdolla Bussi-KUHA -selvitys bussiliikenteen infrahankkeiden priorisoinnista vaikuttavuuden perusteella. Valmisteltiin työohjelma toukokuussa 2013 käynnistyvälle KUHA-toteuttamisohjelman 2014–2017 laatimiselle sekä siihen sisältyvälle MAL-rahoituksella toteutettavien KUHA-hankkeiden ohjelman 2014–2015 päivittämiselle.

HSL ja Liikennevirasto käynnistivät liityntäpysäköinnin toteutuksen kustannus- ja vastuunjakoneuvottelut.

HLJ 2015:n ohjelmointi ja valmistelu

Seuraavan liikennejärjestelmäsuunnitelman HLJ 2015 valmistelua jatkettiin HSL:n hallituksen 2.10.2012 hyväksymän puiteohjelman mukaisesti. Valmisteltiin lähtökohtaselvityksiä (Nykytilatarkastelu, Tulevaisuus- ja rahoitustasotarkastelu, Pohjoismainen arviointi liikennepoliittisista valinnoista) sekä tehtiin ohjelmointi- ja valmisteluyhteistyötä seudun 14 kunnan yhteisen maankäyttösuunnitelman kanssa. Valmisteltiin HLJ 2015:n pääselvityksen eli strategiaselvityksen työohjelmaa HLJ-toimikunnan johdolla ja yhteistyössä maankäyttösuunnitelman kanssa.

Liikennetutkimukset ja –ennusteet

Jatkettiin liikenne-ennustemallien kehittämistä ja päivittämistä. Ylläpidettiin ja kehitettiin liikennetilannetta kuvaavia tilasto- ja muita tietoja sekä tiedonhankintamenetelmiä. Seudun liikenneverkkojen nykytilan eli syksyn 2012 atk-kuvausten päivitystyö valmistui.

Valmisteltiin laajaa logistiikka-alueiden tavaraliikenteen määräpaikkatutkimusta. Saatavia tietoja käytetään liikenne-ennustejärjestelmässä tavaraliikenteen aiheuttaman ns. pohjakysynnän päivittämiseen. Valmisteltiin jakeluliikenteen reitinvalintatutkimusta, josta saadaan kuvailevaa tietoa jakeluliikenteestä seudulla.

Syksyn 2012 tutkimusten (Henkilöhaastattelututkimus ja Helsingin autolauttasatamien tavara-autoliikenteen tutkimus) aineistoja analysoitiin ja päätulokset valmistuvat ennen kesää.

Tutkimustietoja liikenteestä ja liikkumisesta päivitettiin HLJ-prosessin edellyttämässä aikataulussa. HLJ:ssä käytetään liikenne-ennustemallijärjestelmää joukkoliikenne- ja väylähankkeiden vaikutusten arviointiin.

Vuoden 2012 lippulajitutkimuksen (U-bussiliikenne pl. Kirkkonummi) tulokset valmistuivat ja valmisteltiin lähijunaliikenteen ja metron lippulajitutkimuksia, jotka toteutetaan syksyllä 2013.

Joukkoliikenteen hankinta

Kevään aikana ratkaistiin bussiliikenteen tarjouskilpailut 29/2012 ja 27/2013, joiden mukainen liikenne alkaa kesäliikennekauden alussa 16.6.2012 ja vuoden 2014 alussa.

Ladattavien täyssähköbussien kokeilu nelivuotisessa eBus-hankkeessa Espoon sisäisessä liikenteessä käynnistyi syksyllä 2012 ja jatkuu nelivuotisena hankkeena. Kevään kuluessa on tulossa toinen uusi sähköbussi kokeiluun. Kevään aikana käynnistettiin myös eCharge-projekti, jossa selvitetään sähköbussien tarvitseman latausinfrastruktuurin vaatimukset sekä vaikutukset bussien operointiin.

Maaliskuussa hallitus hyväksyi osaltaan VTT:n kanssa tehtävän nelivuotisen puitesopimuksen aiheesta Älykäs vähähiilistä energiaa käyttävä liikenne.

Päästöt

Ympäristöbonuksen ja kaluston uusiutumisen ansiosta bussiliikenteen päästötaso on alentunut vuoden alussa syysliikenteeseen 2012 verrattuna tavoitteiden mukaisesti.

Joukkoliikenteen luotettavuus

Ajetut lähdöt

Kulkumuoto	Tavoite 2013	Luotettavuus 2013/1-3	Luotettavuus 2012
Bussiliikenne	99,87	99,83	99,87
Metro	99,90	99,92	99,90
Raitiovaunu	99,42	99,53	99,42
Lähijuna	99,36	99,00	99,04

Luotettavuuden tunnuslukuna on ajettujen lähtöjen %-osuus suunnitelluista lähdöistä.

Lähijunaliikenteen liikenteen luotettavuus on parantunut merkittävästi edellisiin talviin verrattuna. Luotettavuuden parantamiseksi tehdyillä Liikenneviraston, VR:n ja HSL:n yhdessä suunnittelemissa toimenpiteillä on ollut vaikutusta.

Bussi- ja raitiovaunuliikenteessä pitkästä ja lumisesta talvesta huolimatta oli vähemmän ongelmia kuin edellisenä talvena. Ongelmakohteet kerättiin ja toukokuun aikana käydään ohjeet läpi yhdessä liikennöitsijöiden ja kunnossapitäjien kanssa sekä varaudutaan samalla seuraavaan talveen.

Metrossa uuteen liikenteenohjausjärjestelmään siirtyminen vuoden 2012 lopussa on aiheuttanut jonkin verran ongelmia liikenteen säännöllisyydelle.

Veolian Vantaan varikon yhden päivän työnseisauksen takia n. 5 % HSL:n bussiliikenteestä jäi ajamatta tuona päivänä.

Häiriöpäivystyksen ohjeita päivitetään toiminnan helpottamiseksi ja yhdenmukaisen toiminnan takaamiseksi. Vakavimmista häiriöistä tehdään kortit HSL:n valmiussuunnitelmaan ja päivittäisistä ongelmista häiriönhallinnan ohjekansioon.

Elielin aukioista tehtiin kuljettajakoulutusta varten opetusvideo parantamaan terminaalien liikenneturvallisuutta ja sujuvuutta.

Vuosittain kokoontuvassa HSL:n, bussiliikennöitsijöiden, kuljettajien työsuojelun ja kuntien edustajista koostuvassa KUSTI - työryhmässä sovittiin vuoden 2014 rakentamiskohteet. Vuodelle 2014 sovittiin kahden uuden taukotilan ja kuuden WC-tilan rakentamisesta kuljettajille. Häiriönhallinnan yhteistyötä on jatkettiin ELY-keskuksen, Liikenneviraston, poliisin ja kuntien kanssa kokeilulla, jossa HSL:n työntekijä osallistuu Uudenmaan tieliikennekeskuksen toimintaan. Yhteistyö on helpottaa häiriönhallintaa luomalla uusia kontakteja ongelmien selvittämiseen.

Joukkoliikenteen suunnittelu

Kehäradan aloittamiseen liittyvät Vantaan linjastosuunnitelmat koostettiin yhteen ja kehäradan junaliikenteeseen suunniteltiin kaksi eri liikennöintivaihtoehtoa. Suunnitelmia käsiteltiin HSL:n hallituksessa 16.4.2013. Hallitus päätti pyytää suunnitelmista lausunnot HSL:n jäsenkunnilta. Vantaalle laadittiin myös palvelulinjasuunnitelma.

Sipooseen valmistui linjastoluonnos vuonna 2014 aloittavaksi linjastoksi ja linjastoluonnoksesta käytiin asukasvuorovaikutusta. Sipoon linjastosuunnitelman ennakoidaan valmistuvan vuoden 2013 toisella vuosikolmanneksella.

Länsimetron uuden liityntälinjastosuunnitelman laatiminen aloitettiin asukkaille suunnatulla Internet-pohjaisella liikkumiskyselyllä, jolla kartoitetaan lähtötietoja varsinaista suunnittelua varten. Liikkumiskyselyä kokeillaan ensimmäistä kertaa HSL:n laatimissa linjastosuunnitelmissa. Liikkumiskysely on auki 16.6.2013 asti, jonka jälkeen varsinainen suunnittelutyö aloitetaan.

Raitioliikenteen toimintaedellytyksiä kehitettiin raitiolinjoille 2, 3 ja 7 tehtävällä luotettavuuden kehittämisohjelmalla, jossa suunnitellaan liikennöinnin luotettavuutta parantavia toimenpiteitä. Ongelmapaikkojen kartoitus valmistui ja suunnittelutyö käynnistyi ensimmäisen vuosikolmanneksen aikana.

Merkittävimmät liikennöintimuutokset

Tapiolassa bussit siirtyivät poikkeusreiteille 28.1.2013 Länsimetron rakennustöiden takia. Poikkeusreiteille siirtymisen jälkeen useiden Tapiolaan liikennöivien bussilinjojen matkustajamäärät ovat laskeneet selvästi. Poikkeusreitit ovat voimassa Länsimetron valmistumiseen saakka.

HSL:n hallitus päätti 22.1.2013 muuttaa syysliikenteen 2013 alussa raitiolinjan 3B linjaksi 3 ja raitiolinjan 3T linjaksi 2. Linjojen reitit eivät muutu.

Kutsuplus-liikenne

Kutsuplus on maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen, uusi kutsujoukkoliikennemuoto joka tulee täydentämään nykyistä joukkoliikennetarjontaa ja tarjoamaan kilpailukykyisen vaihtoehdon henkilöautomatkalle. Tosiaikaisen, automatisoidun ohjaus- ja palvelujärjestelmän tehokkuus perustuu siihen että matkan tilaaminen, maksaminen ja reittioptimoidut kuljettajan ajo-ohjeet saadaan muutamassa sekunnissa. Suunnilleen samaan suuntaan matkustavia pyritään keraamaan samaan autoon. Järjestelmän mahdollistama ajoneuvotehokkuus kasvaa voimakkaasti ajoneuvo- ja matkustajamäärien kasvaessa.

Lauttasaari otettiin 18.1. mukaan palvelualueeseen. Arviolta vuonna 2015, kun autoja on riittävästi, palvelualue voidaan laajentaa kattamaan tulevan vyöhykeuudistuksen (n. 2016) mukaiset vyöhykkeet ABC. Tämän uskotaan luovan huomattavasti lisää kysyntää, sillä tarve Kehä I ja III välisen poikittaisliikenteen tehostamiseen on suuri.

Palvelun testaus oli hyvässä vauhdissa jo vuoden 2013 alussa, jolloin Kutsuplussaan oli rekisteröitynyt 399 henkilöä, pääosin opiskelijoita. Käyttäjäkunnan laajentamiseksi keväällä tehtiin myös yrityskäyntejä. Rekisteröityneiden määrä lähes viisinkertaistui raportointikaudella ja huhtikuun lopussa rekisteröityneitä oli 1964.

Ystävänäpäivänä 14.2. asiakkaille tarjottiin ilmaista kyytiä ja toteutettiin asiakaskysely. Samalla saatiin testattua palvelua suuremman kysynnän tilanteissa. Järjestelmä kesti ruuhkan hyvin, vaikka aamun ja illan ruuhkissa kyytejä kyettiin tarjota ainoastaan murto-osalle matkustajia johtuen lähinnä autojen hyvin rajallisesta määrästä. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä uuteen palveluun ja yleisön palaute on ollut hyvin rohkaisevaa (<http://www.liikenteensuunta.fi/fi/artikkelit/tk/kayttajat-ihastuivat/>).

Palvelu julkistettiin 3.4.2013, jolloin rajatulle testimatkustajajoukolle suunnattua teknistä markkinointia ei olla vielä käynnistetty, nousivat lipputulot huhtikuussa 50% verrattuna edellisen kuukauden lipputuloihin.

Keväällä käyttöön on saatu mm. jaettu matkakukkarot perheiden ja yritysten käyttöön sekä kolme valinnaista palveluluokkaa: pika, normaali ja säästö. Kutsuplus-palvelun kehitys jatkuu. Palvelun luotettavuuteen ja sekä matkan tilaamisen joustavuuteen yksityis- ja yritysratkaisuihin tullaan kiinnittämään erityistä huomiota.

Operatiiviset tutkimukset

HSL kehittää joukkoliikenteen laadunvalvontaa syksyllä 2012 aloitetulla laatututkimuksella (JOLA), jossa tarkastellaan kaluston kuntoa ja liikennöintisopimuksissa määriteltyjen laatuksien toteutumista. Havainnointitutkimusta tehdään ympäri vuoden tammi-toukokuun ja elo-marraskuun aikana. Keväällä 2013 laatututkimus laajeni myös raitiovaunu- ja metrolienteeseen. Havaintojen raportointiin ja tutkimustulosten analysointiin on kehitetty joukkoliikenteen laatututkimuksen tietojärjestelmä (JOLA Web), joka otetaan käyttöön vuonna 2013.

Asiakastytyväisyystutkimusaineiston analyysityökalu ASTY Web on otettu käyttöön. Työkalu mahdollistaa laajan tutkimusaineiston hyödyntämisen entistä tehokkaammin ja helpottaa huomattavasti kustomoitujen tuloksien saatavuutta. Tunnus ASTY Webbiin annetaan alkuvaiheessa HSL:n työntekijöille sekä sidosryhmille.

Kokonaistulokset liikennöintialueittain

	syksy 2012
Helsingin sisäinen	96,5 %
Espoon sisäinen	97,5 %
Vantaan sisäinen	97,0 %
Keravan sisäinen	96,2 %
Seutuliikenne	97,3 %
Yhteensä	97,0 %

Syksyllä 2012 joukkoliikenteen laatututkimuksen tulosten keskiarvo on 97 % minimipisteiden ollessa 35 % ja maksimipisteiden ollessa 100 %. Liikennealueittain tarkasteltuna parhaimmat laatupisteet sai Espoon sisäinen liikenne (98 %) ja alhaisimmat laatupisteet Keravan sisäinen liikenne (96 %). Suurimmat laatueroavaisuudet tarkasteltavista tekijöistä löytyivät ajoneuvon sisäkattojen, sisäseinien ja tukitankojen kunnosta ja matkustamon kellon toimivuudesta.

Kokonaistulokset bussiliikennöitsijöittäin

	syksy 2012
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	99,2 %
Helsingin Bussiliikenne Oy	96,9 %
Nobina Finland Oy	95,6 %
Korsisaari Oy	94,2 %
Oy Pohjolan Kaupunkiliikenne Ab	99,3 %
Oy Andersson Ab	97,9 %
Taksikuljetus Oy	98,2 %
Tammelundin Liikenne Oy	98,9 %
Veolia Transport Finland Oy	97,4 %
Westendin Linja Oy	97,4 %
Åbergin Linja Oy	99,4 %
Yhteensä	97,0 %

Liikennöitsijöistä korkeimmat laatupisteet sai Åbergin Linja Oy. Keskimäärin alhaisimmat laatupisteet sai Korsisaari Oy. Keskiarvon yläpuolelle sijoittui kahdeksan liikennöitsijää ja keskiarvon alapuolelle kolme liikennöitsijää. Kunkin liikennöintialueen ja liikennöitsijän tutkimusmäärät perustuvat tutkittavien liikennöintikohteiden lukumäärään, minkä vuoksi alueiden ja liikennöitsijöiden tutkimusmäärät eroavat toisistaan.

Matkalippu- ja informaatiojärjestelmät

Helsingin seudun matkakorttijärjestelmä uusitaan ja samalla toteutetaan ajantasainen matkustajainformaatiojärjestelmä koko seudulle. Lippu- ja informaatiojärjestelmä (LIJ2014) -hankkeen rinnalla ja tiiviissä yhteistyössä hankkeen kanssa valmistellaan myös tulevaisuuden taksa- ja lippujärjestelmää (TLJ2016). LIJ-hankkeen toiminnallisten määrittelyjen vaihe on edennyt hieman ennakoitua hitaammin. Suunnittelu-, toteutus- ja testausvaiheisiin päästään siirtymään muutama kuukausi suunniteltua myöhemmin kesästä 2013 alkaen.

Taksa- ja lippujärjestelmän valmistelua jatkettiin HSL:n hallituksen linjausten mukaisesti. Tulevassa järjestelmässä vyöhykkeet ovat kaarimaisia alueita, joiden rajat perustuvat ensisijaisesti etäisyyteen Helsingin keskustasta. Pääkaupunkiseudun alueella (Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa) on minimiostoksena kaksi kaarta. Hallitus päätti kaarten rajoista kesäkuussa 2012. Jatkoselvitys lippujen hinnoittelusta valmistui. Hallitus käsitteli maaliskuussa 2013 hinnoittelu-periaatteita ja laati niistä esityksen, joka lähetettiin HSL:n jäsenkuntiin ja Kuuma-kuntiin lausunnoille. Lausuntojen määräaika on 30.9.2013. Lippujen hinnoitteluperiaatteita koskevat linjaukset on tarkoitus tehdä vuoden 2013 loppuun mennessä.

Vuoden 2013 aikana selvitetään, miten uusi vyöhykemalli näyttäytyy matkustajille mm. pysäkeillä, internetissä ja muussa matkustajille jaettavassa informaatioissa. LIJ- ja TLJ-hankkeiden yhteinen viestintäsuunnitelma laaditaan myös vuoden 2013 aikana.

Syksyllä 2013 käynnistetään lipunmyynnin kehittämisselvitys, jossa kuvataan nykytila myyntikanavittain ja hahmotellaan tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksia. Selvityksen perusteella linjataan lipunmyynnin kehittämistavoitteet vuosille 2014–2018.

Matkakortin nettipalvelun 1. vaihe otettiin koekäyttöön huhtikuussa (ns. beta-versio). Matkakortin tiedot voi tarkistaa Internetissä sekä asettaa hälytyksiä kauden tai arvon päättymisestä. Matkakorttien latauspalvelu toteutetaan LIJ2014-hankkeen yhteydessä.

Nykyisten informaatiojärjestelmien ja tulevan seudullisen matkustajainformaatiojärjestelmän tehtäväjakoa on tarkennettu. Nykyinen reaaliaikainen aikataulutieto- ja valoetusjärjestelmä Helmi korvataan uudella, mutta informaationäyttöjen ohjauksessa käytetään myös jatkossa osin nykyjärjestelmiä. Infojärjestelmien korvautuvuus uusilla tarkentuu alkukesän 2013 aikana LIJ-hankkeen edetessä.

Helmi-järjestelmän linjoilla on käytössä liikennevaloetudet sekä ajantasainen matkustajainformaatio bussin sisällä, osalla pysäkeistä sekä internetissä. Helmi-järjestelmä kattaa teknisesti kaikki yhdeksän raitiolinjaa ja yhteensä 34 Helsingin sisäistä linjaa sekä kahdeksan seutulinjaa, joista kaksi viimeisintä (515 ja 551) otetaan operatiiviseen käyttöön kesäliikenteen 2013 alussa.

Kampin terminaalin ikäänntyneen matkustajainformaatiojärjestelmän näyttötaulut uusitaan ja liitetään Mono-järjestelmään kesäkuun 2013 loppuun mennessä. Uudet näytöt ovat yhteensopivia LIJ2014-hankkeen kanssa.

Reittioppaan kokonaisuudistus valmistui joulukuussa 2012. Uudistunut reittiopas otetaan virallisesti käyttöön vuoden 2013 ensimmäisen puoliskon loppuun mennessä. Keväällä palvelusta on ollut käytössä nk. beta-versio, jonka avulla on korjattu havaittuja puutteita ja virheitä. Uuteen Reittiopas-kokonaisuuteen on koottu mm. vanha reittiopas nimettynä reittihauksi, omat pysäkit, linjahaku ja poikkeusinfo.

HSL:n valmistelee reaaliaikaisen liityntäpysäköintitietojärjestelmän rakentamista. Järjestelmän hankintatekninen määrittely on aloitettu ja määrittelyt sekä muu tarjouspyyntöaineisto valmistuvat vuoden loppuun mennessä.

Joukkoliikenteen tietojärjestelmät (Toimiala-IT)

Toimialan IT-järjestelmiä kehitetään käyttäjien tarpeiden mukaan. Alkuvuodesta 2013 hankittiin aikataulujen taitto- ja korjaustyökaluohjelmisto helpottamaan erilaisten aikataulutuotteiden valmistamista. Lisäksi toimiala-IT:n resursseja on vahvistettu palkkaamalla kaksi määräraikaista suunnittelijaa.

Asiakaspalvelut

Asiakaspalvelut käsittävät HSL:n asiakaspalvelupisteet Rautatientorilla, Itäkeskuksessa ja Pasilassa sekä liikenneinfokeskuksen ja asiakaspalautteiden käsittelyn.

Rautatientorin palvelupisteessä asioi tarkastelujaksolla noin 69 000 asiakasta, Itäkeskuksessa noin 16 400 asiakasta ja Pasilassa noin 11 000 asiakasta. Tavoitteena on, että keskimääräiset jonotusajat pysyvät alle 3 minuutissa. Rautatientorin palvelupisteen toteutuneet jonotusajat olivat keskimäärin 3,39 minuuttia. Muissa palvelupisteissä keskimääräiset jonotusajat olivat alle 2 minuuttia.

Liikenneinfokeskuksessa tavoitteena oli vastata yli 90 %:iin saapuneista puheluista. Tarkastelu-jaksolla saapuneita puheluita oli noin 32 000 kpl ja vastattuja noin 29 800 kpl (vastausprosentti 89,3).

Tarkastelujaksolla saatiin noin 12 600 asiakaspalautetta, joista suurin osa kohdistui kuljettajaan (36,1 %) ja liikennöintiin (21,6 %).

HSL:n uusasiakaskampanja alkoi huhtikuun alussa. Ensimmäisen kampanjaviikon aikana tilattiin yli 10 000 korttia. Huhtikuun loppuun mennessä tilauksia oli tullut lähes 30 000. Asiakaspalveluissa tarkistettiin tilausten oikeellisuus, tehtiin matkakortit ja postitettiin valmiit kortit saatamateriaalien kera asiakkaille. Lisäksi lähetettiin sähköpostiviestit niille kampanjaan osallistuneille, joilla ei ollut oikeutta kampanjamatkakorttiin. Kampanja työllisti 12 henkilöä täysipäiväisesti korttitilausten parissa. Ylimääräisiä tiloja järjestettiin matkakorttien latauksia varten mm. liikenneneuvontaan ja atk-koulutusluokkaan.

Asiakaspalvelupisteissä ja puhelinneuvonnassa opastettiin asiakkaita täyttämään netissä olevaa tilauslomaketta.

Matkalippujen tarkastus

HSL tarkastaa matkaliput kaikissa HSL-alueen joukkoliikennevälineissä (bussi-, metro-, raitiovaunu-, lähijuna- ja vesiliikenteessä). VR ostaa HSL:ltä VR-lipuilla matkustavien tarkastamisen lähiliikenteessä sekä koko maan kaukojunaliikenteen tarkastustoiminnan.

Tavoitteena on pitää tarkastettujen matkustajien määrä vähintään vuoden 2012 tasolla (tavoite 235 matkustajaa / tarkastuspäivä, vuoden 2012 toteutuma 232) sekä suunnata tarkastuksia niin, että liputtomien matkustajien määrä vähenee. Tarkastelujaksolla tarkastettiin 260 matkustajaa/ tarkastuspäivä (vastaavalla jaksolla edellisenä vuonna 210 matkustajaa).

Tarkastelujaksolla tarkastettiin yhteensä noin 1 342 000 matkustajan liput (vastaavalla jaksolla edellisenä vuonna 1 074 000). Liputta tai virheellisellä matkalipulla matkusti keskimäärin 2,7 % (edellisenä vuonna 3,2 %). Eniten liputta matkustavia tavattiin

- lähijunaliikenteessä 4,10 % (edellisenä vuonna 4,68 %)
- raitiovaunuissa 2,90 % (edellisenä vuonna 3,40 %)
- metron laiturialueella 3,15 % (edellisenä vuonna 3,27 %)
- metrossa 2,69 % (3,25 %).

Viestintä

Tammikuussa toteutettiin Tapiolan keskustan rakennustöiden vuoksi bussien siirtäminen poikkeusreiteille, jotka ovat voimassa 2015 loppuun saakka.

HSL käynnisti asiakasohjelman rakentamisen, joka on tarkoitus lanseerata 2015.

Autoilijoille toteutettiin uusiasiakashankintakampanja, jolla saatiin yli 30 000 uutta matkakorttitilausta.

Liikkumisen ohjaus toteutti parikymmentä viisaan liikkumisen neuvontakäyntiä työnantajille, rekrytoi uusia Setä/Täti Sinisiä ja oli mukana laatimassa kaikki Helsingin kaupungin virastot kattavaa henkilöstön liikkumiskyselyä, jonka tuloksia hyödynnetään Viisaat liikkumisvalinnat työpaikalla -kuntaohjelmassa. Aikataulujen sähköisen taitto- ja korjaustyökalun sekä hsl.fi-sivuston rakentaminen alkoi.

Talous ja hallinto

HSL:n toiminnan ja taloudenohjauksen järjestelmien uudistamishanke, TOIMI! –hanke päättyi 25.4.2013.

Hallitus päätti maaliskuussa 2011 valita hankkeen toimittajaksi Logica Suomi Oy:n (CGI).

Kokonaistoimituksen hinta oli 1,6 milj. euroa. Hanke toteutui pääosin aikataulussa ja pysyi budjetissa.

Vuoden 2012 alussa otettiin käyttöön taloushallinnon perusjärjestelmät eli kirjanpito, käyttöomaisuuden, osto- ja myyntireskontran sekä laskutuksen järjestelmät (AX) sekä palkka- ja henkilöstöhallinnon perusjärjestelmät (Populus).

Talouden suunnittelun ja seurannan uusi Budnetti -työkalu otettiin käyttöön maaliskuun 2013 alussa.

Projektien taloudellinen seuranta otettiin käyttöön AX projektimoduulissa vuoden 2013 alussa ja hankintojen hallinnan AX työkalu on valmis käyttöön otettavaksi.

Kaikkiaan 60 HSL:läistä osallistui projektiin sen eri vaiheissa. Hankkeen toimitusvaiheessa kahden vuoden aikana järjestettiin noin 80 vaatimusmäärittelyworkshopia ja yli 50 koulutuspäivää.

TOIMI! -hankkeen myötä HSL:ssä päästiin monessa tehtävässä eroon manuaalisesta tietojen syöttämisestä. Samalla kun otettiin käyttöön uusia järjestelmiä, kehitettiin myös useita prosesseja.

Henkilöstö

Osaamisen ja koulutuksen hallintaan liittyvät AX-työkalut olivat ensikäytössä tämänkeväisissä tavoite- ja kehityskeskusteluissa.

Vuoden 2012 henkilöstökyselyn tulosten pohjalta valmisteltua toiminnan kehittämissuunnitelmaa toteutettiin ja seurattiin aktiivisesti.

3 Tuloslaskelma 1.1. – 30.4.2013 ja vuosiennuste 2013

	TP 2012	TA 2013	ENN. 2013	ERO ENN2013/TA2013 Eur	%	TOT. 2013 1.1.-30.4.2013	TOT-%.2013/ TA2013	TOT-%.2013/ ENN2013
Toimintatuotot	564 840 309	587 982 840	586 621 321	-1 361 519	-0,2 %	193 549 673	32,9 %	33,0 %
Myyntituotot	270 393 349	279 280 000	277 921 000	-1 359 000	-0,5 %	93 815 920	33,6 %	33,8 %
Seutuliikenteen lipputulot	102 482 257	104 624 480	104 448 000	-176 480	-0,2 %	35 176 802	33,6 %	33,7 %
Lähiseutuliikenteen lipputulot (LS 2)	1 835 757	1 909 760	2 105 000	195 240	10,2 %	683 330	35,8 %	32,5 %
Lähiseutuliikenteen lipputulot (LS 3)	8 799 769	8 661 410	9 592 000	930 590	10,7 %	3 259 557	37,6 %	34,0 %
Helsingin sisäiset lipputulot	131 599 002	136 427 800	135 338 000	-1 089 800	-0,8 %	45 054 803	33,0 %	33,3 %
Espoon sisäiset lipputulot	14 104 679	14 701 000	14 350 000	-351 000	-2,4 %	5 247 052	35,7 %	36,6 %
Kauniaisten sisäiset lipputulot	87 813	94 000	94 000	0	0,0 %	37 895	40,3 %	40,3 %
Vantaan sisäiset lipputulot	9 864 077	10 330 880	10 092 000	-238 880	-2,3 %	3 682 363	35,6 %	36,5 %
Keravan ja Sipoon sisäiset lipputulot	471 913	664 670	615 000	-49 670	-7,5 %	254 262	38,3 %	41,3 %
Kirkkonummen sisäiset lipputulot	407 469	469 000	479 000	10 000	2,1 %	188 272	40,1 %	39,3 %
Kutsuplus-lipputulot	2 629	697 000	108 000	-589 000	-84,5 %	11 278	1,6 %	10,4 %
Lipputulot yhteensä	269 655 366	278 580 000	277 221 000	-1 359 000	-0,5 %	93 595 614	33,6 %	33,8 %
Muut myyntituotot yhteensä	737 983	700 000	700 000	0	0,0 %	220 306	31,5 %	31,5 %
Kuntaosuudet	277 771 000	291 379 000	291 379 000	0	0,0 %	97 126 332	33,3 %	33,3 %
Korvaukset kunnilta	277 771 000	291 379 000	291 379 000	0	0,0 %	97 126 332	33,3 %	33,3 %
Muut myyntitulot	2 430 161	1 300 000	1 300 000	0	0,0 %	458 236	35,2 %	35,2 %
Tuet ja avustukset	5 819 770	6 455 910	6 513 391	57 481	0,9 %	117 634	1,8 %	1,8 %
Vuokratuotot	2 039 684	2 425 000	2 425 000	0	0,0 %	426 242	17,6 %	17,6 %
Muut toimintatuotot	6 386 345	7 142 930	7 082 930	-60 000	-0,8 %	1 605 309	22,5 %	22,7 %
Toimintakulut	-552 252 640	-586 525 230	-580 705 623	5 819 607	-1,0 %	-185 956 092	31,7 %	32,0 %
Henkilöstökulut	-16 994 633	-17 124 603	-17 435 912	-311 309	1,8 %	-5 760 402	33,6 %	33,0 %
Palvelujen ostot	-527 899 035	-561 275 007	-554 978 073	6 296 934	-1,1 %	-178 306 462	31,8 %	32,1 %
Bussiliikenteen operointikustannukset	-296 585 355	-315 775 000	-311 927 000	3 848 000	-1,2 %	-101 312 813	32,1 %	32,5 %
Junaliikenteen operointikustannukset	-64 255 053	-69 760 000	-67 790 000	1 970 000	-2,8 %	-22 713 326	32,6 %	33,5 %
Metroliikenteen operointikustannukset	-24 320 211	-24 640 000	-25 157 000	-517 000	2,1 %	-8 265 944	33,5 %	32,9 %
Raitioliikenteen operointikustannukset	-48 364 698	-50 120 000	-49 523 000	597 000	-1,2 %	-15 990 774	31,9 %	32,3 %
Lauttaliikenteen operointikustannukset	-4 004 225	-4 335 000	-3 919 000	416 000	-9,6 %	0	0,0 %	0,0 %
Kutsuplus -operointikustannukset	-164 184	-1 469 000	-1 078 750	390 250	-26,6 %	-321 167	21,9 %	29,8 %
Liikenteen operointikustannukset yhteensä	-437 693 726	-466 099 000	-459 394 750	6 704 250	-1,4 %	-148 604 024	31,9 %	32,3 %
Bussiliikenteen infrapalvelut	-3 955 409	-3 847 000	-3 847 000	0	0,0 %	-1 172 091	30,5 %	30,5 %
Junaliikenteen infrapalvelut	-2 321 954	-2 621 000	-2 621 000	0	0,0 %	-875 708	33,4 %	33,4 %
Metroliikenteen infrapalvelut	-43 257 594	-42 966 000	-42 966 000	0	0,0 %	-14 322 060	33,3 %	33,3 %

	TP 2012	TA 2013	ENN. 2013	ERO ENN2013/TA2013 Eur	%	TOT. 2013 1.1.-30.4.2013	TOT-%.2013/ TA2013	TOT-%.2013/ ENN2013
Raitioliikenteen infrapalvelut	-18 551 160	-19 558 000	-19 558 000	0	0,0 %	-6 519 276	33,3 %	33,3 %
Lauttaliikenteen infrapalvelut	-239 028	-459 000	-459 000	0	0,0 %	-153 092	33,4 %	33,4 %
Infrapalvelut yhteensä	-68 325 144	-69 451 000	-69 451 000	0	0,0 %	-23 042 227	33,2 %	33,2 %
Muut palvelujen ostot yhteensä	-21 880 165	-25 725 007	-26 132 323	-407 316	1,6 %	-6 660 212	25,9 %	25,5 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-962 477	-1 044 770	-1 335 287	-290 517	27,8 %	-342 489	32,8 %	25,6 %
Vuokrakulut	-3 542 910	-4 177 620	-4 124 278	53 342	-1,3 %	-543 573	13,0 %	13,2 %
Muut kulut	-2 853 584	-2 903 230	-2 832 073	71 157	-2,5 %	-1 003 166	34,6 %	35,4 %
Toimintakate	12 587 669	1 457 610	5 915 698	4 458 088	305,8 %	7 593 581	521,0 %	128,4 %
Rahoitustuotot ja -kulut	136 758	-70 000	-250 000	-180 000	257,1 %	-2 358	3,4 %	0,9 %
Vuosikate	12 724 427	1 387 610	5 665 698	4 278 088	308,3 %	7 591 223	547,1 %	134,0 %
Poistot	-5 457 845	-7 441 610	-6 650 168	791 442	-10,6 %	-1 615 429	21,7 %	24,3 %
Tilikauden tulos	7 266 583	-6 054 000	-984 470	5 069 530	-83,7 %	5 975 794	-98,7 %	-607,0 %
Tilikauden yli-/alijäämä	7 266 583	-6 054 000	-984 470	5 069 530	-83,7 %	5 975 794	-98,7 %	-607,0 %
Toimintatuotot / Toimintakulut, %	102,3 %	100,2 %	101,0 %	0,008	0,8 %	104,1 %	103,8 %	102,8 %
Toimintatuotot ilman kuntaosuuksia	287 069 309	296 603 840	295 242 321	-1 361 519	-0,5 %	96 423 341	32,5 %	0,0 %
- ilman kuntaosuuksia, %	52,0 %	50,6 %	50,8 %	0,003	0,5 %	51,9 %	102,5 %	201,7 %
Toimintakate, %	2,2 %	0,2 %	1,0 %	0,008	306,8 %	3,9 %	1582,6 %	156938,5 %
Vuosikate, %	2,3 %	0,2 %	1,0 %	0,007	309,3 %	3,9 %	1661,9 %	172076,3 %
Vuosikate / Poistot, %	233,1 %	18,6 %	85,2 %	0,665	356,9 %	469,9 %	2520,1 %	2958,0 %

4 Investoinnit 1.1. – 30.4.2013 ja vuosiennuste 2013

Hankeryhmä	TP2012	TA 2013	TOT. 1.1. - 30.4.13	Ennuste 2013	Muutos ENN2013/TA2013	
	€	€	€	€	€	%
Toimiala-IT	655 321	1 550 000	134 880	1 237 000	-313 000	-20,2 %
Asiakassovellukset	126 110	400 000	66 613	460 000	60 000	15,0 %
Matkakorttijärjestelmä	856 262	830 000	316 974	880 000	50 000	6,0 %
LIJ2014	10 067 963	12 534 000	2 936 617	14 019 000	1 485 000	11,8 %
Muut informaatiojärjestelmät	833 977	1 670 000	193 388	1 635 000	-35 000	-2,1 %
Muut IT-investoinnit	563 416	816 000	276 206	816 000	0	0,0 %
Muut yhteiset hankinnat	151 927	200 000	50 823	200 000	0	0,0 %
Investointimenot yhteensä	13 254 976	18 000 000	3 975 502	19 247 000	1 247 000	6,9 %