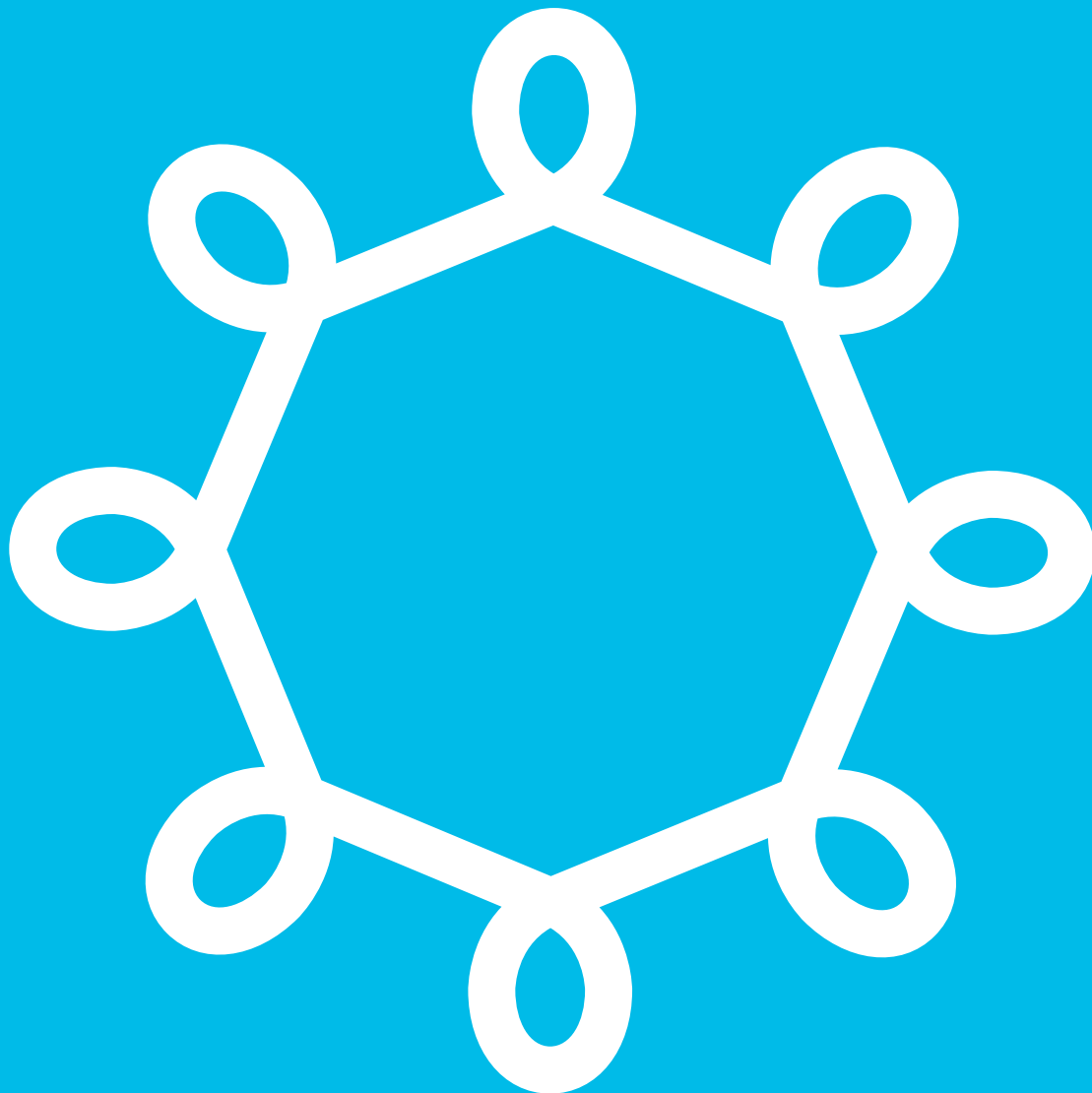


HSL Helsingin seudun liikenne

Vuosikertomus



HSL Helsingin seudun liikenne

Vuosikertomus 2014

Sisällys

Tämä on HSL	4
Toimitusjohtajan katsaus	6
Vuoden varrelta	8
Asiakkaat	14
Henkilöstö	16
Ympäristö	20
Joukkoliikenne lukuina	22
Talous	26
Hallinto ja organisaatio	30





HSL kuljetti vuonna 2014

353,3

miljoonaa matkustajaa.





Strategiset tavoitteet ja niiden toteutuminen 2014

HSL:illä oli vuonna 2014 yhdeksän strategiasta johdettua tavoitetta, joiden toteutumista seurattiin niitä varten kehitettyjen mittareiden avulla.

1. Asiakkaiden matkaketju perustuu joukkoliikenteen runkoverkkoon ja sujuviin liityntäyhteyksiin



Joukkoliikenteen luotettavuus (ajettujen vuorojen osuus aikataulun mukaisista)
Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa (asiakastytyväisyyskysely, arvosanojen 4-5 osuus)
Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin (asiakastytyväisyyskysely, arvosanojen 4-5 osuus)

Tavoitetaso	Toteuma
99,74 %	99,75%
88,00 %	87,43%
87,00 %	85,39%

2. Tarjoamme asiakkaille ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helpokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput



Etukäteen hankituilla lipuilla tehtyjen nousujen osuus: kehitetään mittari ja aikasarja
Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla (asiakastytyväisyyskysely, arvosanojen 4-5 osuus)
Lippu- ja informaatiojärjestelmäuudistuksen vuosittaisen suunnitelman toteutumisaste

100,00 %	100,00%
88,00 %	88,20 %
100,00 %	85,00 %

3. Ohjaamme liikenteen kasvun joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn



Joukkoliikenteen osuus moottoriliikenteestä

- Helsingin niemen rajalla aamuruuhkassa
- Kehä I:n tasoon ulottuvilla poikittaislinjoilla (koko vrk)

Kokonaismatkustajamäärä suhteutettuna kokonaisasukasmäärään (nousua/asukas/v)

HSL:n arvostusindeksi (julkisuuskuva, brändi)

Asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (BEST-tutkimus)

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

(asiakastyytyväisyyskysely, arvosanojen 4-5 osuus)

Tavoitetaso Toteuma

73,90 %

73,0

20,0%

20,69 %

307

295,77

33

40

85,00 %

79,40 %

90,00 %

90,00 %

4. Raideliikenneverkkoon perustuva liikennejärjestelmä tiivistää yhdyskuntarakennetta ja vahvistaa seudun vetovoimaisuutta



HLJ 2015:n valmistelu siten, että strategisuus ja vaikuttavuus vahvistuvat, maankäyttö ja liikenne sovitetaan yhteen aiempaa paremmin ja eri liikennemuotojen roolit määritellään Yritysten tyytyväisyysindeksi: kehitetään mittari ja aikasarja

100,00 %

100,00 %

100,00 %

100,00 %

5. Lisäämme vähäpäästöisen liikenteen osuutta joukkoliikenteessä



Bussiliikenteen päästö- ja energiatehokkuusindeksi EU:n haitta-arvojen kautta (snt/matkustajakm)

0,734

0,746

6. Parannamme joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistamme koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä



Lipputulot/toimintamenot

Joukkoliikenteen tuottavuus: matkustajakilometrin hinnan nousu on pienempi kuin joukkoliikenteen kustannusindeksin nousu.

Matkalipun tarkastuksen tehokkuus: tarkastettujen matkustajien määrä/tarkastuspäivät

Uusien rahoituslähteiden osuus kokonaisrahoituksesta

Junaliikenteen kilpailuttamisen työohjelman toteutumisaste

49,80 %

49,30 %

0,70 %

6,0 %

245

240

100,00 %

100,00 %

100,00 %

100,00 %

7. Kehitämme osaamistamme tavoitteellisesti ja monipuolisesti toiminnan ja tulosten parantamiseksi



HSL-tason osaamisen kehittämissuunnitelma vuodelle 2015, johdettu strategisista tavoitteista ja tunnistetuista osaamisen kehittämisen muutostarpeista

100,00 %

100,00 %

8. Vahvistamme esimiestyön ammattimaisuutta ja henkilöstön työyhteisötaitoja



Henkilöstökysely, esimiestyö-indeksi

Henkilöstökysely, yhteistyö-indeksi

3,9

3,8

4,0

3,94

9. Teemme tuloksellista yhteistyötä työkavereiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa



Henkilöstökysely, organisaation toimivuus -indeksi

Henkilöstökyselyn tuloksista johdettu, konkreettinen ja todennettavissa oleva suunnitelma, jossa on määritelty toimenpiteet (suunnitelman toteutumis-%)

3,45

3,27

100,00 %

30,0 %

Joukkoliikenteestä ykkösvalinta

HSL onnistui viidentenä toimintavuotenaan suhteellisen hyvin sekä toiminnallisesti että taloudellisesti. Asettamistamme tavoitteista saavutimme 59,3 prosenttia ja tulos muodostui 5,0 miljoonaa euroa ylijäämäiseksi, kun talousarviossa varauduttiin 8,3 miljoonan euron alijäämään. Bussiliikenteen operointikustannuksissa syntyi säästöjä, koska poltto- ja voiteluaineiden hinnat pysyivät alhaisina, ja junaliikenteen kalustokorvauksissa säästettiin matalan korkotason ansiosta.

Myös asiakkaiden mielestä onnistuimme hyvin. Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikennepalveluihin on pysynyt vuosia korkealla, ja vuoden 2014 kyselyissä päästiin ennätyslukemiin: lähes 88 prosenttia matkustajista antoi joukkoliikenteelle hyvän tai erittäin hyvän arvostuksen.

Aloitimme jo syksyllä 2013 uuden strategiamme valmistelutyön, johon osallistuivat niin henkilökunta, keskeiset sidosryhmät kuin asiakkaamme. HSL:n hallitus hyväksyi toimintastrategian vuoden 2014 alussa ja yhtymäkokous marraskuussa. Uusi strategia ohjasi jo toimintaamme ja olemme vahvasti sitoutuneet tekemään työtä toteuttaaksemme vuoteen 2025 ulottuvan visiomme: Joukkoliikenne on ykkösvalinta, ja Helsingin seutu on älykkään, kestävän ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjä.

Liikenne ja maankäyttö nivoutuvat yhteen

HSL:n työssä keskeisellä sijalla on Helsingin seudun liikennejärjestelmän kehittäminen. Valtion, Helsingin seudun kuntien ja HSL:n solmima maankäytön, asuminen ja liikenteen MAL-aiesopimus tarjoaa mahdollisuudet eheyttää seudun yhdyskuntarakennetta sekä sovittaa liikennettä ja maankäyttöä entistä tiiviimmin yhteen. Elokuussa saatiin aikaan myös valtion ja

seudun kuntien välinen sopimus liikenteen infrahankkeiden tukemisesta ja asuntotuotannon edistämisestä. Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelman (HLJ 2015) luonnos ja vaikutusten arviointi valmistuivat yhtä aikaa seudun 14 kunnan maankäyttösuunnitelman ja asuntostrategian luonnosten kanssa.

HSL:n tavoitteena on laajentua koko Helsingin seudulle. Näin joukkoliikennettä voitaisiin suunnitella toimivampana kokonaisuutena ja hankkia entistä tehokkaammin. Maan hallituksen käynnistämä selvitystyö metropolihallinnosta jatkui, ja HSL on ollut keskeisesti mukana suunnittelemassa metropolihallinnon toimintoja. Valtionvarainministeriön asettama työryhmä sai joulukuussa valmiiksi ehdotuksensa metropolihallintoa koskevaksi lakiesitykseksi. Maan hallitus ei kuitenkaan antanut esitystä huhtikuussa työnsä lopettavalle eduskunnalle.

HSL:ssä jatkettiin taksa- ja lippujärjestelmän sekä lippu- ja informaatiojärjestelmän (LIJ 2014) uudistusten valmistelua. Tavoitteena on saada uusi matkakorttijärjestelmä käyttöön vuonna 2017. LIJ-hanke tuo koko seudun joukkoliikenteen ajantasaisen matkustajainformaation piiriin ja mahdollistaa uudenlaisia palveluja matkustajille. Strategiamme mukaisesti ne ovat omiaan lisäämään joukkoliikenteen houkuttelevuutta ja kilpailukykyä suhteessa henkilöautoiluun.

Raideliikenne vahvistuu

HSL valmistautuu kilpailuttamaan alueensa sisäisen lähijunaliikenteen VR-Yhtymän kanssa neuvotellun suorahankintasopimuksen päättyessä. Tavoitteena on, että kilpailutettu liikenne alkaisi vuonna 2018. VR teki helmikuun 2015 alussa HSL:lle tarjouksen uudesta sopimuksesta siirtymäkaudelle 2016-2021. Tarjous toisi merkittäviä säästöjä ja nopeuttaisi vanhan kaluston

poistumista. Jos HSL hyväksyy tarjouksen, lähijunalii-
kenteen kilpailutus siirtyy kolmella vuodella eteenpäin.
Muussa tapauksessa kilpailutuksen valmistelu jatkuu
suunnitellulla aikataululla.

Valmistautuminen Kehäradan liikenteen alkamiseen
ja Vantaan bussilinjaston uudistukseen jatkui kiihtyväl-
lä tahdilla. Kehärata on valtakunnallisesti merkittävä
hanke, jonka myötä kesällä 2015 avautuu raideyhteys
lentoasemalle ja sieltä muun Suomen raiteille. Syksyllä
2015 aloittaa myös uusi runkobussilinja 560 Rastilasta
Myyrmäkeen.

Sipoon ja Kirkkonummen bussiliikennepalvelut
siirtyivät syyskauden alkaessa HSL:n hoidettaviksi.
Bussiliikenne järjestettiin uudella sopimusmal-
lilla, jossa liikennöitsijä suunnittelee aikataulut HSL:n
määrittelemien reittien ja palvelutaso-ohjeiden mu-
kaan. HSL:n tavoitteena oli luoda kumpaankin kuntaan
entistä selkeämpi linjasto.

Ensimmäinen henkilöstöstrategiamme valmisteltiin
yhdessä uuden toimintastrategian kanssa. Molempien
valmistelua ohjasivat vahvasti HSL:n arvot: asiakas-
lähtöisyys, jatkuva kehittyminen, yhteistyö ja ympäris-
tövastuu. HSL:ssä työskentelee osaava, innostunut ja
työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka osaltaan mahdol-
listaa uuden toimintastrategiamme sekä henkilöstö-
strategiamme tavoitteiden toteuttamisen.

Toimitusjohtaja

Sari Rantanen



Katsaus vuoteen 2014



Sipoon ja Kirkkonummen uudet bussilinjat aloittivat

Sipoon ja Kirkkonummen bussilinjastot siirtyivät HSL:n järjestäviksi syksyllä 2014. Esimerkiksi Kirkkonummella linjaversioiden määrä väheni yli sadasta noin kahteenkymmeneen. Sipoon liikenteessä pyrittiin parantamaan etenkin ilta- ja viikonloppuliikennettä.

HSL vastaa linjaston suunnittelusta, liikennöitsijöiden kilpailuttamisesta ja liikenteen hankkimisesta, ja liikennöitsijät laativat linjojen aikataulut HSL:n määrittämän palvelutason perusteella.

Uuden suunnitelman mukainen liikennöinti käynnistyi elokuussa. Kirkkonummella tehtiin heti liikenteen käynnistyttyä liuta pikaisia korjauksia koululaisten matkoista saadun runsaan asiakaspalautteen vuoksi. Lokakuussa muutoksia tehtiin samasta syystä vielä lisää, ja samalla lisättiin toivottu suora bussiyhteys Kirkkonummelta Helsinkiin aamun työmatkaliikenteeseen.

Kutsuplus lisäsi suosiotaan ja keräsi palkintoja

Kutsuplussin palvelualue laajeni vuoden alussa Tapiolaan, Itäkeskukseen ja Myllypuroon ja syksyllä liikennöintiä piteni puoleenyöhön. Matkustajamäärä kasvoi vauhdilla koko vuoden: joulukuussa tehtiin lähes 10 000 Kutsuplus-matkaa. Rekisteröityneitä asiakkaita oli vuoden lopussa yli 21 000.

Asiakkuusjohtamisen ammattilaisten CXPA Finland palkitsi Kutsuplussin Suomen parhaana asiakastekona. Raadin mukaan Kutsuplus mullistaa joukko-liikennepalveluiden kulutustottumukset, vaikuttaa merkittävästi ympäristöön ja asumisviihtyvyyteen ja parhaimmillaan kannustaa satunnaisia asiakkaita joukkoliikenteen vakioasiakkaisiksi.

Kutsuplussin järjestelmäkehittäjä Ajelo Oy palkittiin ITS Europan älyliikennekonferenssin sovelluskilpailussa. Raati antoi kiitosta konseptin helppoudesta ja erityisesti big datan menestyksellisestä käytöstä julkisella sektorilla.

HSL valmistelee lähijunaliikenteen kilpailutusta

HSL valmistautuu kilpailuttamaan lähijunaliikenteen, kun nykyinen sopimus VR:n kanssa päättyy. HSL ostaa lähijunaliikenteen palveluita vuosittain yli 70 miljoonalla eurola ja saa sillä noin 7 miljoona junakilometriä vuodessa. Lähijunaliikenne on tarkoitus kilpailuttaa yhtenä kokonaisuutena, joka sisältää liikennöinnin ja Flirt-junien kunnossapidon. Lähijunaliikenteeseen on tulossa 34 uutta Flirt-junaa vuoden 2017 toukokuuhun mennessä. HSL vuokraa junat pitkäaikaisella vuokrasopimuksella Junakalusto Oy:ltä.

Kilpailutusta valmisteltiin vuonna 2014 monin toimin siten, että kilpailutettu lähijunaliikenne voisi alkaa vuonna 2018. VR jätti HSL:lle alkuvuodesta 2015 tarjouksen siirtymäkauden lähijunaliikenteestä vuosille 2016–2021. Tarjous on HSL:lle merkittävästi nykyistä sopimusta edullisempi. Jos HSL hyväksyy tarjouksen, lähijunaliikenteen kilpailutus siirtyy kolmella vuodella eteenpäin.

Raitiolinjasto selkeytyy ja vahvistuu

Raitioliikenteen linjastosuunnitelman laadinta saatiin loppusuoralle. Alkuvuonna suunnitelmaluonnos oli asukkaiden kommentoitavana HSL:n verkkosivuilla ja suunnitelman blogisivustolla. Luonnos esiteltiin maaliskuussa HSL:n hallitukselle, joka päätti pyytää siitä jäsenkuntien lausunnot. HSL:n hallitus hyväksyi lausuntojen ja palautteen perusteella viimeistellyn suunnitelman helmikuussa 2015.

Linjastomuutokset toteutuvat vaiheittain vuosien 2016–2024 aikana. Niiden myötä raitioliikenteestä muodostuu kantakaupungin alueelle nykyistä vahvempi verkko, jolla matkustaminen on helppoa tiheiden vuorovälien vuoksi. HSL:n tavoitteena on luoda helposti hahmotettava ratikkaverkosto, joka palvelee mahdollisimman monen matkustajan liikkumistarpeita ja joka kytkeytyy saumattomasti muihin liikennemuotoihin.



Kehäradan junien tunnuksot ovat I ja P

HSL päätti kesällä, että Kehäradan liikenteessä aloittavien junien tunnuksiksi tulee I ja P. Tunnuksella I junat ajavat Helsingistä päärataa pitkin Tikkurilan kautta Lentoasemalle ja sieltä edelleen Martinlaakson radalle. P-junat lähtevät Helsingistä Martinlaakson radalle ja kiertävät Vantaankosken kautta Lentoasemalle ja sieltä edelleen pääradalle. Junat liikennöivät Kehäradalla päivisin 10 minuutin välein.

Kehäradan uusien asemien rakentaminen jatkui vuonna 2014. Radalle tulee ensimmäisessä vaiheessa viisi uutta asemaa: Vehkala, Kivistö, Aviapolis, Lentoasema ja Leinelä.

Lopullinen päätös siitä, millä pääradan asemilla I- ja P- junat pysähtyvät, tehdään keväällä 2015, kun Kehäradalla tehtävien testiajojen perusteella saadaan tietoa todellisista ajoajoista.

Katsaus vuoteen 2014

HLJ-luonnos lausunnoille kuntiin ja sidosryhmille

Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelmaluonnos (HLJ 2015) valmistui lausuntokierrokselle yhdessä seudun maankäyttösuunnitelman ja asuntostrategian kanssa. Suunnitelmat kattavat seudun 14 kuntaa, ja ne viimeistellään alkuvuonna 2015. Suunnitelmissa esitetään yleispiirteinen kuvaus siitä, mihin rakennetaan asunnot ja työpaikat sekä millaiset ovat liikenneyhteydet ja joukkoliikennepalvelut eri puolilla seutua.

Vuonna 2050 Helsingin seudulla on 2 miljoonaa asukasta ja yli miljoona työpaikkaa. Jotta liikenteen sujuvuus voidaan varmistaa, maankäyttöä pitää tiivistää. Kun palvelut ja asuminen keskitetään hyvien joukkoliikenneyhteyksien varteen, tarve liikkumiseen vähenee.

Tiivis kaupunkirakenne tukee joukkoliikennettä, kävelyä ja pyöräilyä. Joukkoliikenteen perustan muodostaa runkoverkko eli tiheästi liikennöitävä raideliikenne ja sitä täydentävä runkobussiliikenne.



HSL peräsi rahoitusta ja selkeyttä metropolihallintoon

Suomen hallituksen asettama työryhmä jatkoi vuonna 2014 metropolihallinnon valmistelua. Asiaa koskevissa lausunnoissaan HSL korosti, että metropolihallinnolle tulee turvata riittävä rahoitus ja selkeä päätöksentekojärjestelmä. HSL:n mukaan työryhmän tulisi myös esittää kestävä rahoitusmalli alueen joukkoliikenteen palvelutason säilyttämiseksi.

Hallituksen jatkolinjaukset mm. metropolihallinnon rajauksesta 14 kunnan alueelle olivat pitkälti samansuuntaiset HSL:n näkemysten kanssa. HSL huolehtii liikennejärjestelmäsuunnittelusta näiden kuntien alueella, ja linjaukset vahvistavat maankäytön, asumisen ja liikenteen yhteensovittamista.

Työryhmän ehdotuksen pohjalta valmistui loppuvuonna luonnos metropolihallintoa koskevaksi lakiesitykseksi. Helmikuussa 2015 kuitenkin selvisi, ettei hallituksen esitys ehdi valmistua nykyisen eduskunnan käsiteltäväksi.

Koillis-Helsingin ja Keravan linjastojen suunnittelu käynnistyi

HSL aloitti Koillis-Helsingin linjaston suunnittelun alkusyksystä 2014, ja julkisti ensimmäiset luonnokset vuoden lopussa. Niitä kommentoitiin poikkeuksellisen paljon, ja alkuvuodesta 2015 HSL muokkasi palautteen perusteella suunnitelmiaan.

Kaikkein eniten palautetta annettiin linjan 72 ehdotetuista reittimuutoksista. Tammikuussa Malmitalolla järjestetyn asukastilaisuuden kävijämäärä yllätti HSL:n ja helmikuussa pidettiin kaksi uutta tilaisuutta.

Koillis-Helsingin bussilinjaston uudistus perustuu muun muassa muutoksiin junaliikenteessä ja eri alueiden asukas- ja matkustajamäärissä. Kehäradan junien myötä palvelutaso pääradalla muuttuu metromaisemmaksi, minkä vuoksi Malmin rooli liityntäasemana korostuu.

Myös Keravan uuden bussilinjaston suunnittelu aloitettiin. Koillis-Helsingin linjastosuunnitelmaa tehdään vuosille 2016–2023, Keravan vuosille 2016–2026.

Sähköisellä uutiskirjeellä yli 50 000 tilaajaa

HSL.fi-verkkopalvelu laajeni maaliskuussa Oma HSL -osiolla, johon rekisteröidytään HSL.fi -sivustolla. Palvelu tarjoaa HSL:lle mahdollisuuden täydentää asiakasrekisteriään ja parantaa asiakasviestintäänsä, sillä kaikilta HSL.fi:hin rekisteröityviltä asiakkailta kysytään lupa sähköiseen asiakasviestintään.

Palvelussa asiakas voi valita linjat, joista haluaa saada liikennetiedotteet, uutiset ja poikkeusinfot. Tiedot saa Oma HSL -palveluun, ja halutessaan ne voi tilata myös sähköpostiin. Lisäksi HSL lähettää palveluun rekisteröityneille asiakkaille sähköisen uutiskirjeen noin kerran kuukaudessa. Vuoden lopussa kirjeellä oli yli 53 000 tilaajaa.



Kampanjointi tavoitti keski-ikäiset ja työnantajat

HSL:n matkakorttikampanjalla yllettiin 15 000 uuden matkakortin tilaukseen, kun erityisesti yli 50-vuotiaat innostuivat tilaamaan itselleen kortin. Uudet matkakorttiasiakkaat saivat kampanjan aikana tilata netistä maksettua matkakortin, johon oli ladattu 14 päivän kausilippu.

Kampanja oli suunnattu erityisesti keski-ikäisille ja senioreille, joiden joukkoliikenteen käyttö on selvästi vähäisempää kuin muiden ikäryhmien. Kampanja tavoitti kohderyhmänsä hyvin: 45 prosenttia tilaajista oli yli 50-vuotiaita. Kaikista kortintilaajista 60 prosenttia oli miehiä. Tilauksia tuli asukaslukuun suhteutettuna tasaisesti kaikista HSL-alueen kunnista.

Työsuhdematkalippuetua tehtiin tutuksi työnantajille suunnatulla kampanjalla. Kampanja poiki noin 250 yhteydenottoa yrityksiltä, joista suurin osa oli pieniä, alle kymmenen hengen yrityksiä.





Tyytyväisten
matkustajien
osuus
on uusi ennätys.

87,7%

Joukkoliikenteen suosio on vankka

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen palveluihin nousi ennätysellisen korkealle.

Vuonna 2014 HSL-alueella tehtiin 353,3 miljoonaa matkaa, mikä on 0,6 prosenttia edellisvuotta enemmän. Matkustajamäärät kasvoivat seutubusseissa (6,2 %), lähijunissa (3,2 %) ja Suomenlinnan lautalla (0,7 %). HSL:n Liikkumistutkimuksen 2012 mukaan joukkoliikenteen osuus pääkaupunkiseudulla tehdyistä matkoista on kasvanut edellisestä tutkimusvuodesta 2008 yhdellä prosenttiyksiköllä 43 prosenttiin. Joukkoliikenteen lisäksi myös jalankulun ja pyöräilyn suosio erityisesti pääkaupunkiseudun kunnissa on kasvanut.

HSL:n liikenteessä kulkee entiseen tapaan tyytyväisiä matkustajia. Vuoden 2014 asiakastyytyväisyyskyselyssä lähes 88 prosenttia matkustajista antoi joukkoliikenteelle hyvän tai erittäin hyvän arvosanan. Tyytyväisten matkustajien osuus kasvoi edellisvuodesta eniten metroliiikenteessä, jossa tyytyväisiä oli nyt 93 prosenttia matkustajista. Joukkoliikenteen yleisarvosanaksi asiakkaat antoivat 4,10 (asteikolla 1-5). Tyytyväittämiä oli alle puolitoista prosenttia matkustajista.

HSL menestyi jälleen myös kansainvälisessä BEST-tutkimuksessa, jossa selvitetään alueen asukkaiden mielipiteitä joukkoliikenteestä. Vuonna 2014 Helsingin seudun asukkaista 79 prosenttia oli tyytyväisiä

joukkoliikenteeseen. HSL-alueen asukkaat antoivat muita BEST-kaupunkeja paremmat arvostukset muun muassa joukkoliikenteen luotettavuudelle (83 % tyytyväisiä).

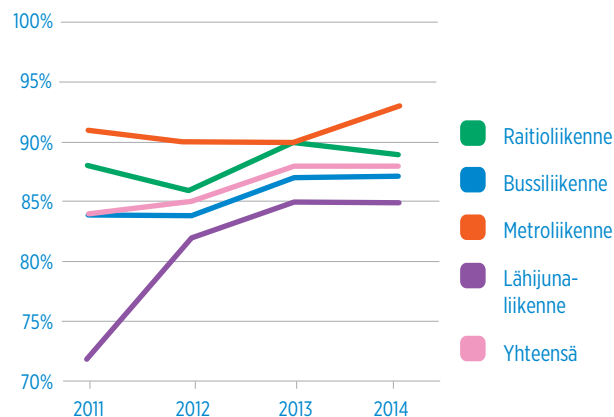
Pilotti vei asiakkaat Linnanmäelle ja varikoille

HSL:n asiakasohjelman rakentaminen jatkui. Ohjelman avulla HSL pyrkii entistä paremmin ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja toiveita ja kehittämään palveluja asiakaslähtöisesti.

Kevästä alkaen HSL pilotoi asiakasohjelmaa kanta-asiakkailleen. Pilotissa kerättiin kokemuksia siitä, minkälaiset edut asiakkaita kiinnostavat. Etujen ja alennusten saamisen ehtona on HSL:n matkakortti tai rekisteröityminen HSL:n verkkopalveluun. Vuoden lopussa palveluun rekisteröityneitä oli noin 50 000.

Tapahtumien lisäksi HSL:n kanta-asiakkaille on tarjolla alennuksia mm. autovuokraamoiden palveluista ja yhteiskäyttöautoista. Marraskuussa HSL aloitti yhteistyön Kliento Oy:n kanssa. HSL:n asiakkaat voivat käyttää matkakorttiaan asiakaskorttina Klienton kanta-asiakaspalvelussa mukana olevissa kivijalkaliik-keissä, kahviloissa ja ravintoloissa.

Yleisarvosanan perusteella tyytyväisten matkustajien osuuden kehitys 2011-2014 liikennemuodoittain



Kanta-asiakasedut testissä

Asiakasohjelman pilotissa kerättiin kesän ja syksyn aikana kokemuksia erilaisista kanta-asiakaseduista. HSL lanseeraa kanta-asiakasohjelmansa keväällä 2015.



HSL:n kanta-asiakkaille oli elokuussa tarjolla alennushintaisia lippuja Tikkurila Festivaalille. Tilaisuuden aikana HSL kestiti asiakkaitaan omassa HSL lounge'ssa, jossa oli tarjolla virvokkeita ja naposteltavaa. Lounge'n katsomosta oli erinomaiset näkymät lavalle.

”HSL lounge on festareiden paras paikka! Täällä pääsee istumaan, ei ole vessajonoja ja tarjoilu pelaa.”



Auton vapaapäivänä 22. syyskuuta HSL järjesti kanta-asiakkailleen edullisen Linnanmäki-illan. Viidellä eurolla sai pääsylipun kaikkiin laitteisiin. Varatut 6 000 lippua myytiin loppuun reilussa viikossa.

Harmillisesti illaksi osui syksyn ensimmäinen kylmä ja sateinen keli. Siitä huolimatta yli 4 000 asiakasta tuli paikalle huvittelemaan kanssamme. Suojaksi sateelta jaossa oli HSL:n pinkkejä sadeviittoja.



Lokakuussa HSL:n kanta-asiakkailla oli tilaisuus päästä kurkistamaan kulissien taakse raitiovaunuvarikolla. HSL järjesti yhteistyössä HKL:n kanssa vierailut Töölön ja Koskelan varikoille. Vierailuille mahtui mukaan 100 nopeinta ja paikat täyttyivät hetkessä.

Koululaisten syysloma oli mitä mainioin ajankohta varikkovierailuille. Mukana oli innokkaita koulupoikia yhtä innokkaiden isien ja vaarien kanssa.



Asiakaslähtöistä yhteistyötä kehittämässä

HSL:n henkilöstöstrategia valmistui toimintastrategian rinnalle. Monilla eri foorumeilla pohdittiin yhteistuumin, miten tavoitteiden toteutumista parhaiten edistetään arjen töissä.

HSL:n vuoteen 2018 ulottuva henkilöstövisio kuuluu: ”Olemme innostuneita, yhteistyöhön ja kehittämiseen sitoutuneita. Teemme työmme asiakas- ja ratkaisulähtöisesti.” Tältä pohjalta HSL:läiset pohtivat ryhmissä ja yhteisten pelipöytien äärellä, miten strategioita parhaiten toteutetaan arjen työssä.

Strategioiden käsittelyn yhteydessä henkilöstölä oli mahdollisuus tehdä strategian toteutumista tukevia aloitteita. Niistä valittiin toteutettavaksi reittioppaan terminaalikarttojen sekä jälleenmyyjien koulutusmateriaalin kehittämiseen liittyvät aloitteet.

Toimintastrategian tavoitteiden pohjalta suunniteltiin myös osaamisen kehittämistä. Samalla osaamisen kehittämiskeinoja pohdittiin entistä monipuolisemmin.

Syksyllä HSL:ssä otettiin käyttöön yhteiset työpaikkakäyttäytymisen pelisäännöt. Niitä käytiin läpi esimiesten kesken ja ryhmissä. Pelisäännöillä tuetaan yhteisen arjen sujumista ja varmistetaan yhtenevät menettelytavat ristiriitatilanteissa.

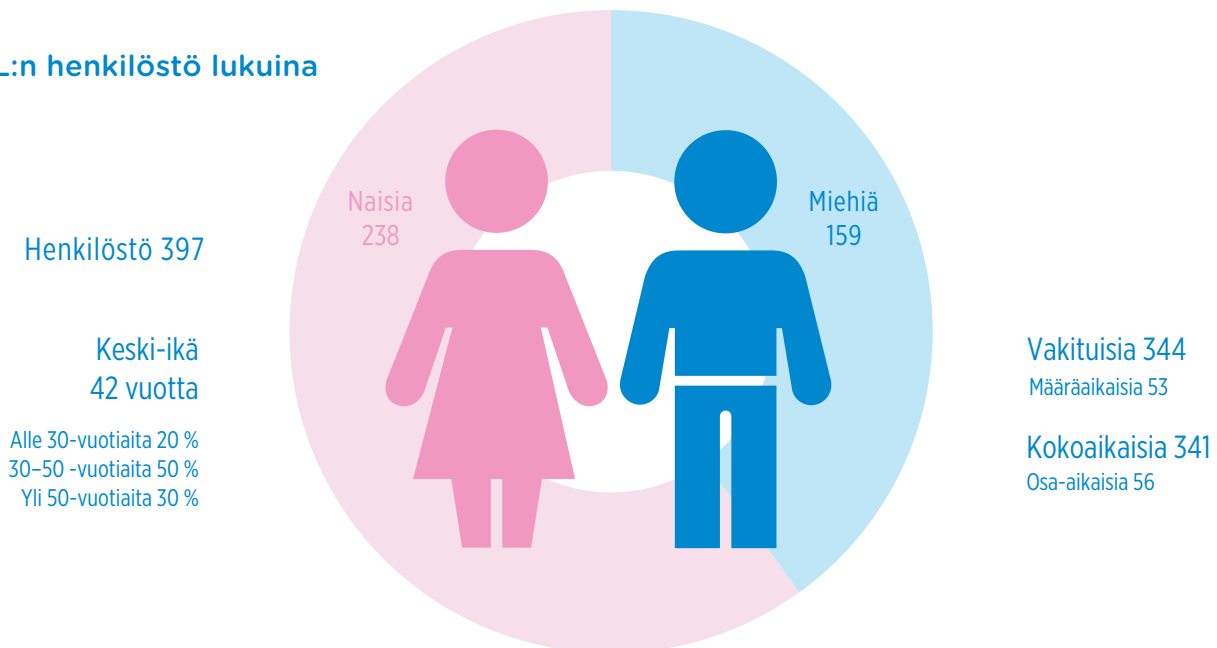
Toimiva työyhteisö, selkeät tehtävät

Työtyytyväisyys oli vuoden 2014 henkilöstökyselyn perusteella lähes samalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Kokonaisarvosana (asteikolla 1-5) oli 3,79 (3,80 vuonna 2013). Henkilöstökyselyyn vastasi 81 prosenttia henkilöstöstä.

Henkilöstön kokemat vahvuudet liittyivät ensisijaisesti omaan työhön ja lähiyhteisön kanssa tehtävään yhteistyöhön. Positiivisimmiksi arvioitiin suhde työtovereihin, oma osaaminen sekä oman ja ryhmän tehtävien selkeys. Myös HSL:n tuottamia palveluja arvostetaan ja ympäristövastuun koetaan toteutuvan hyvin.

Kriittisintä palautetta henkilöstökyselyssä annettiin tiedon jakamisesta osastojen välillä sekä osastojen välisestä työnjaosta ja yhteistyöstä. Työnantajaa arvioitaessa korjaamisen varaa löytyy palkkauksessa ja eduissa. Omassa työssä tyytymättömyyttä aiheuttaa koettu kiire.

HSL:n henkilöstö lukuina



Strategiapeli sytytti

HSL:n henkilökunta mietti pelipöytien äärellä yhdessä strategian ja asiakasohjelman mukais-
ta käytännön toimintaa. Peleihin osallistui 327
HSL:läistä ja niissä syntyi 246 lennokasta ja idea-
rikasta aloitetta.



”Pelit olivat hienoa yhdessä tekemistä ja yhteistyötä. HSL:läiset antoivat sisältöihin osaamisensa pelaajina, pelinohjaajina ja jälkitöissä. Pelimateriaalit, tietokysymykset ja tilanteet syntyivät nekin oman väen voimin. Projektiryhmäläiset ja strategialähettiläät laativat tietokysymyksiä ja tilanteita, jotka johtoryhmä pisteytti. Eri yksiköissä ja tehtävissä työskentelevät HSL:läiset kokoontuivat sekaryhminä pelipöytien ääreen.

Peli herätti miettimään tiedon jakamista ja omaa roolia, toimintaa ja aktiivisuutta työntekijänä. Se toi esiin ihmisten erilaisia tapoja ajatella ja muistutti, että erilaisuus on rikkaus. Pelipalautteista tuli selväksi, että meillä on valtavasti halua tehdä yhdessä.”

Heli Rautio, asiakkuussuunnittelija



”Strategiapeli – leikkiä työaikana? No ei sentään, vaan erinomainen tapa avata strategian sisältö ja merkitys osaksi jokapäiväistä työtä. Kun HSL alkoi värvätä pelinohjaajia, kiinnostuin heti. Me perehdyimme strategian saloihin pelaamalla omat strategiapelimme. Siinä kirkastuivat monet HSL:n yhteiset asiat ja toimintatavat. Peli pakotti myös ideoimaan toiminnan kehittämistä aloitteiden muodossa.

Ohjaamassani ryhmässäni pelaajat innostuivat ja lähtivät tosis-
saan leikkiin mukaan. Oli mukava tutustua eri osastojen ihmisiin,
joita näkee normipäivänä liian harvoin. Strategiatyöhön käytetyt
resurssit valuvat kuitenkin hukkaan, jos emme toimi strategioiden
hengessä. Tämä haastaa meidät kaikki joka päivä.”

Kai Kalmar, turvallisuusasiantuntija

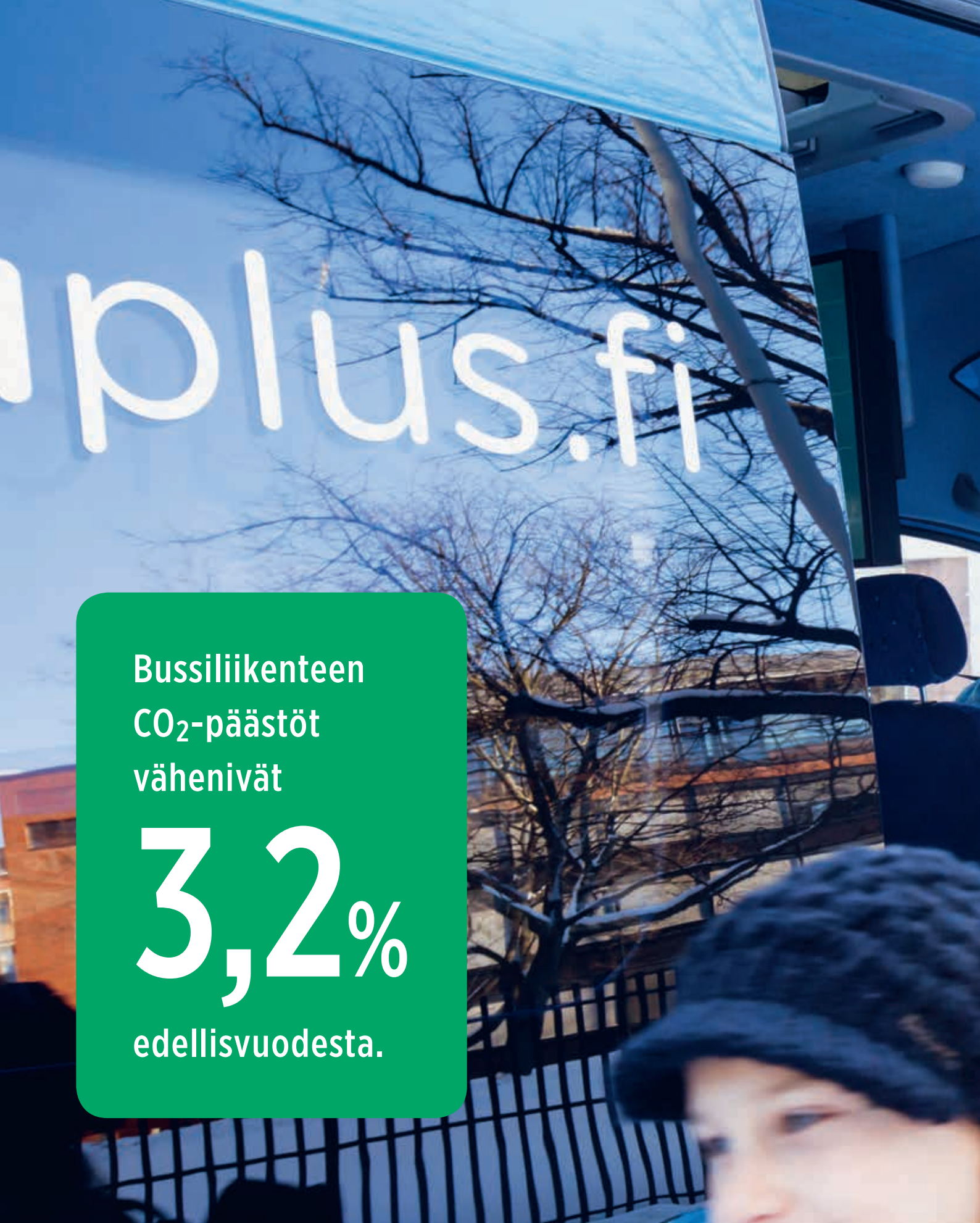


”Omassa peliryhmässäni syntyi paljon hyvää keskustelua, vaikka peli toikin eteemme paljon sellaisia tilanteita ja kysymyksiä, jotka eivät kosketa meidän työtämme tai joihin tarkastaja ei voi kuvitella törmäävänsä.

Tarkastusyksikössä kehitimmekin pelistä oman version, johon rakensimme tarkastajien työssä eteen tulevia tilanteita. Olemme pelanneet peliä matkalippujen tarkastajakurssilla, ja se on ollut menestys. Saimme kurssilaisilta palautetta, että peli on ollut kurssin antoisin oppitunti.”

Anne Toura, matkalippujen tarkastaja





plus.fi

Bussiliikenteen
CO₂-päästöt
vähenivät

3,2%

edellisvuodesta.



Kestävän kehityksen kärkijoukoissa

HSL:n arvoihin kuuluu, että kaikessa toiminnassa otetaan huomioon ympäristö ja toiminnan vaikutuksista jaetaan avoimesti tietoa. Ympäristövastuuseen liittyviä HSL:n strategisia tavoitteita ovat vähäpäästöisen liikenteen osuuden lisääminen joukkoliikenteessä sekä liikenteen kasvun ohjaaminen joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn.

HSL edistää vähäpäästöistä ja kestäväää liikennettä sekä strategisella tasolla liikennejärjestelmäsuunnittelun kautta että toiminnallisella tasolla mm. joukkoliikennesuunnittelun, palveluhankintojen, kohtuuhintaisen joukkoliikennelippujen ja liikkumisen ohjauksen keinoin.

Vuonna 2014 valmistuneen Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelmauonnoksen valmistelussa on otettu vahvasti huomioon raideliikenneverkkoon tukeutuva liikennejärjestelmä ja yhdyskuntarakenteen tiivistämismahdollisuudet. Suunnitelmasta laaditussa ohjelmataason vaikutusarvioinnissa (SOVA) välillisten ja välittömien ympäristövaikutusten arviointi on ollut keskeistä.

Päästöjä vähennetään monin keinoin

HSL:n tavoitteena on vähentää bussiliikenteessä typpioksidien (Nox) ja partikkelien (PM) päästöjä 80 prosenttia vuoden 2010 tasosta vuoteen 2018 mennessä. Hiilidioksidipäästöt (CO2) on tarkoitus puolittaa samassa ajassa. Päästötaso aleni lähes tavoitteiden mukaisesti kaluston uusiutumisen sekä biopolttoaineiden käytön seurauksena. Vuonna 2014 liikenteeseen

saatiin sata uutta vähäpäästöisimmän Euro 6-luokan bussia sekä viisi hybridibussia kahden entisen lisäksi. Kokemusten mukaan polttoaineenkulutus, päästöt sekä melu vähenevät hybriditeknikan avulla merkittävästi.

HSL edistää ympäristöystävällistä bussiliikennettä myös ympäristöbonuskilpailuilla. Vuoden 2014 kilpailussa hyväksytyillä tarjouksilla bussiliikenteen hiilidioksidipäästöt laskivat 2 650 tonnia ja lähipäästöt yhteensä 7 560 kg vuodessa.

HSL on sopinut HKL:n metro- ja raitioliikenneyksiköiden kanssa pohjoismaisen uusiutuvan energian käytöstä vuosina 2014 - 2016. Pohjoismaista tuulivoimaa hankitaan niin paljon kuin sitä on saatavilla, loput käytetystä sähköstä on pohjoismaista vesivoimaa.

HSL:ssä noudatetaan sertifioitua ISO 9001 ja 14001 -standardien mukaista laatu- ja ympäristöjärjestelmää. Laatu- ja ympäristöjärjestelmä tukee HSL:n toimintaa ja kehittämistä, ja sen avulla seurataan toiminnassa tapahtuvia muutoksia. Ulkoisessa auditoinnissa vuonna 2014 HSL sai erityistä kiitosta ympäristövastuun ja ympäristöindikaattoreiden kattavasta seurannasta ja raportoinnista.

Työsuhdematkalipun suosio kasvoi



Vuonna 2014 HSL houkutteli kampanjalla uusia työpaiikkoja työsuhdematkalipun käyttäjäksi ja teki tunnetuksi työnantajille suunnattuja palveluitaan. Kampanja tuotti noin 250 yhteydenottoa ja kolmisenkymmentä yritystä päätti sen innostamana hankkia työsuhdematkalipun.

HSL-alueella oli vuonna 2014 yli 70 000 työsuhdematkalipun käyttäjää. Autoedun käyttäjiä oli noin 35 000. Työsuhdematkalipun suosio on kasvanut edellisestä vuodesta lähes 10 prosenttia, kun taas autoedun suosio on hieman laskussa.



Sähköbussit tekevät tuloaan



Kuva Alex Hallberg



Transdev-bussiyhtiö (entinen Veolia) on jo useamman vuoden ajan testannut täyssähköbusseja Espoon linjalla 11. Testit on osa eBUS-hanketta, jossa tutkitaan, miten sähköbussit soveltuvat kaupunkiliikenteen ajoneuvoiksi meidän oloissamme. Suomen ilmasto ja varsinkin ankarat talviolosuhteet tarjoavat erinomaisen testiympäristön muun muassa sähköbussien akkujen kestävyydelle.

HSL on tiiviisti mukana eBus-hankkeessa, jossa kartutetaan osaamista sähköbussiliikenteen ja sen infran suunnittelusta, sillä sähköbussien laajamittainen käyttöönotto edellyttää latausverkoston rakentamista. Lisäksi tutkitaan kuljettajien ajotavan vaikutusta sähkönkulutukseen sekä matkustajien kokemuksia sähköbussilla matkustamisesta.

HSL:n tavoitteena on, että vuonna 2025 kaikki liityntälinjat ajetaan sähköbusseilla, joiden käyttämä sähkö on kestävästi tuotettua.

Uusinta tekniikkaa ratikkakiskoilla



Kaksi ensimmäistä kotimaista Artic-raitiovaunua on ollut matkustajaliikenteessä vuoden 2014 ajan. Artic on energia- ja tehokkuudeltaan uusinta tekniikkaa. Suunnittelussa on kiinnitetty huomiota muun muassa jarrutusenergian hyödyntämiseen, korieristykseen, rakenneratkaisuihin sekä nykyaikaiseen led-valaistukseen. Kääntyvien telien ansiosta vaunu tuottaa liikkeessään entistä vähemmän melua ja tärinää kaupunkiympäristöön.

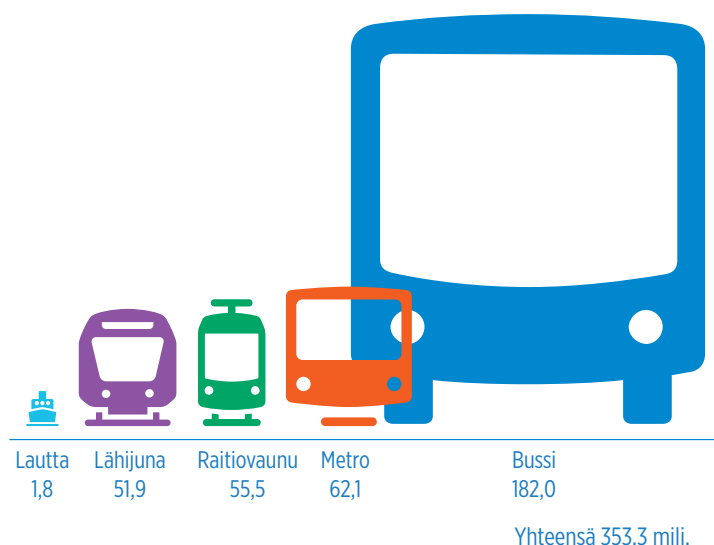
Kotimainen Artic on suunniteltu erityisesti Helsingin raitioliikenneverkon tarpeisiin ja kestämaan pohjoista ilmastoa. HKL on tilannut kaikkiaan 40 uutta vaunua, jotka viimeisetkin saadaan liikenteeseen vuonna 2018.



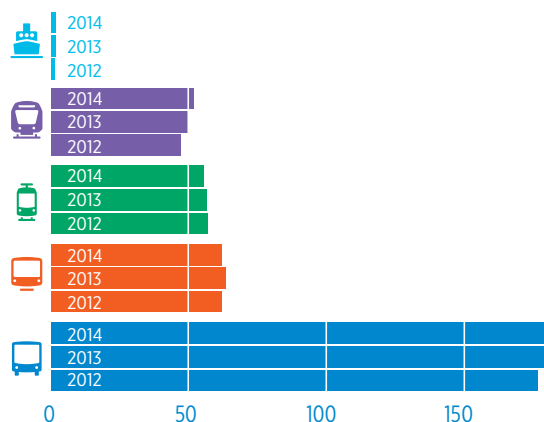
Kulkuvälineet vertailussa

HSL:n liikenteessä tehtiin vuonna 2014 noin 353,3 miljoonaa matkaa. Käytetyin kulkuneuvo on bussi, jolla tehdään yli puolet kaikista matkoista. Liikenne on luotettavaa, sillä yli 99 prosenttia suunnitelluista lähdöistä ajettiin.

Matkustajamäärät kulkuvälineittäin

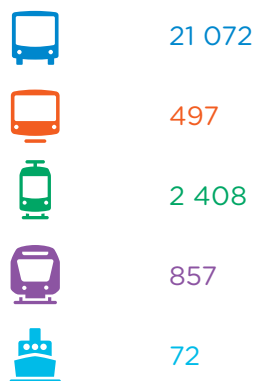


Matkustajamäärät kulkuvälineittäin 2012–2014 (milj.) *)



*) Vuoden 2013 matkustajamäärät metrossa ja Helsingin bus-silinoilla on tarkistettu vuonna 2014. Sen vuoksi vuoden 2013 matkojen kokonaismäärä, 351,4 miljoonaa, poikkeaa aiemmin ilmoitetusta.

Lähtöjä arkipäivänä



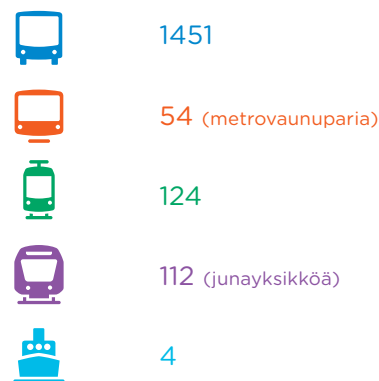
Yhteensä 24 906

Linjojen määrä



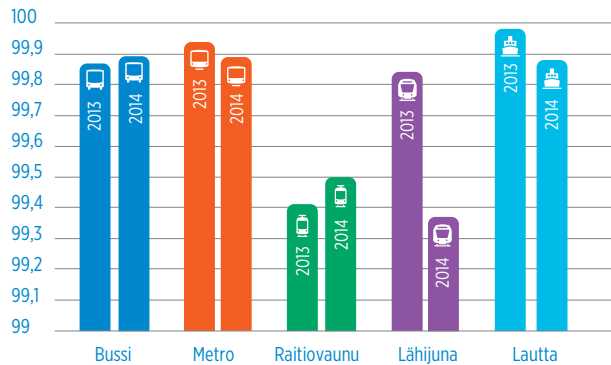
Yhteensä 349

Ajoneuvojen määrä



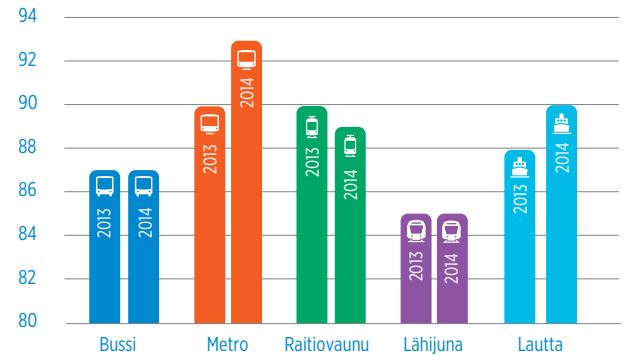
Yhteensä 1 745

Liikennöinnin luotettavuus (%)



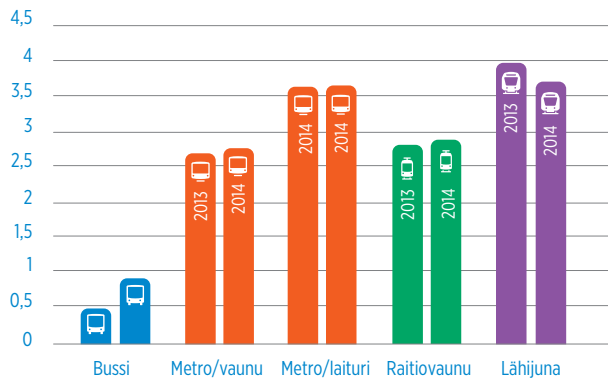
Prosenttiosuus kertoo ajettujen lähtöjen osuuden suunnitelluista lähdöistä. Metro- ja raitiovaunuliikennettä häiritsi päivän kestänyt työtaistelu syyskuussa. Toteutuneissa luotettavuusluvuissa on eritelty lakon vaikutus koko vuoden luotettavuuteen.

Yleisarvosanan perusteella tyytyväiset (%)



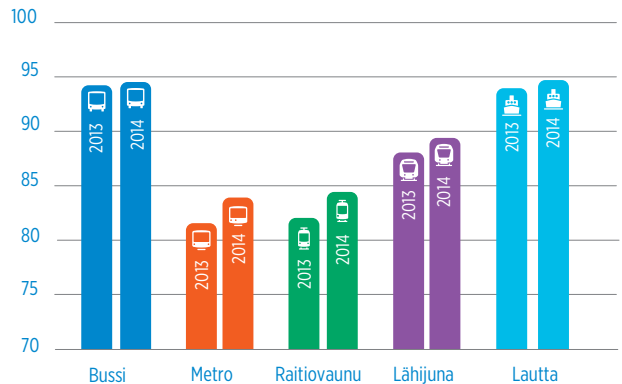
Vuoden 2014 asiakastyytyväisyyskyselyissä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5 asteikolla 1 - 5) oli kaikkiaan 87,7 prosenttia.

Liputta matkustaneet (%)



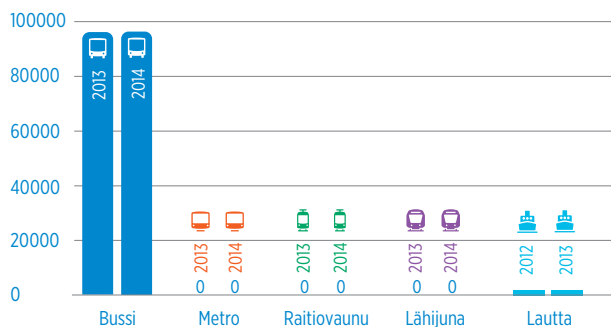
Ilman asianmukaista lippua matkusti vuonna 2014 keskimäärin 2,7 % tarkastetuista, saman verran kuin edellisenä vuonna. Bussiliikenteen tarkastuksia suunnattiin erityisesti runkolinjalle 550, jossa kokeillaan avorahastusta. Ilman linjaa 550 liputtomien osuus bussiliikenteessä oli 0,72 %.

Turvallisuuteen tyytyväiset (%)



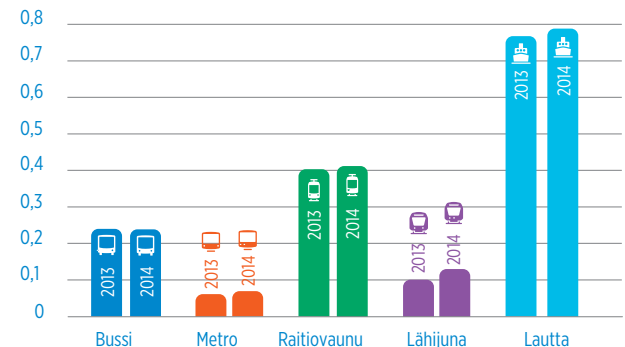
HSL tiedustelee asiakaskyselyissä, sujuivatko matkat ilman järjestyshäiriöitä. Matkustajien mielestä turvallisinta kulkeminen on Suomenlinnan lautalla ja busseissa.

Liikennöinnin hiilidioksidipäästöt (tonnia)



Bussiliikenteen päästömäärä on noussut, koska ajokilometrien määrä on kasvanut. Päästöt/matkustajakilometri ovat vähentyneet. Metron ja raitiovaunujen käyttämä sähkö on tuotettu pohjoismaisella tuuli- ja vesivoimalla.

Tuotantokustannukset (euroa/matkustajakilometri)



Tuotantokustannus lasketaan jakamalla kulkumuodon operointikustannukset matkustajakilometreillä. Tunnusluku kuvaa myös liikennevälineiden kuormitusta ja siten suunnittelun onnistumista.

HSL:n lipputulot olivat
287,3
miljoonaa euroa.



6



Kustannustason nousu erittäin maltillista

HSL:n vuoden 2014 tulos oli noin 5 miljoonaa euroa ylijäämäinen. Hyvään tulokseen vaikuttivat erityisesti arvioitua matalampi polttoaineen hintataso ja alhainen korkotaso.

HSL:n toimintatulot olivat yhteensä 595,2 miljoonaa euroa, 6,5 milj. euroa (1,1 %) alle talousarvion (TA 601,6 milj. euroa). Toimintatuloista 48,3 prosenttia on lipputuloja ja 48,8 prosenttia kuntaosuuksia. Lipputulosten osuus toimintatuloista kasvoi 0,9 prosenttiyksikköä edellisvuodesta.

Lipputulot olivat yhteensä 287,3 milj. euroa ja ne alittivat talousarvion 5,6 milj. eurolla (1,9 %). Lipputulot kasvoivat edellisestä vuodesta 3,4 prosentilla. HSL-joukkoliikenteen lippujen hintoja korotettiin vuoden 2014 alussa keskimäärin 3,0 prosenttia.

Kunnat maksavat HSL:n kulut kuntaosuuksina siltä osin kuin niitä ei voida kattaa lipputuloin muilla tuloilla. Kuntaosuudet olivat yhteensä talousarvion mukaiset 290,2 milj. euroa, ja ne kattoivat 49,9 prosenttia HSL:n toimintamenoista. Kuntaosuudet laskivat vuoden 2013 tasosta 1,1 milj. euroa (0,4 %).

Muut toimintatulot, yhteensä 17,7 milj. euroa, koostuvat pääosin valtion tuista, tarkastusmaksutulosta ja liikennöitsijöiltä laskutettavista matkakorttilaitteista ja taukotilojen vuokrista. Valtion suurten kaupunkien joukkoliikennetukea saatiin 6,1 milj. euroa. Tarkastusmaksutuloja kertyi 4,8 milj. euroa ja niistä kirjattiin luottotappiovarauksiin 2,3 milj. euroa.

Toimintamenoja toteutui yhteensä 582,1 milj. euroa, mikä jäi 19,5 milj. euroa alle talousarvion (3,2 %). Toimintamenoista 554,9 milj. euroa (95,3 %) oli palvelujen ostomenoja. Operointikustannukset olivat yhteensä 464,5 milj. euroa, infrakustannukset 66,1 milj., muut ulkopuolisten palvelujen ostot 24,3 milj. euroa ja henkilöstökulut 19,1 milj. euroa.

Joukkoliikenteen kustannustaso nousi vuonna 2014 keskimäärin 0,9 prosenttia, kun talousarviossa oli varauduttu 2,5 prosentin nousuun. Kustannuksiin vaikuttivat alentavasti eniten talousarviotasoa alhaisempina toteutuneet poltto- ja voiteluaineiden hintataso sekä korkotaso.

Investointimenot olivat yhteensä 13,6 miljoonaa euroa, joista 11,4 miljoonaa euroa liittyi LIJ 2014 -hankkeeseen ja nykyiseen matkalippujärjestelmään.

Suurista joukkoliikennehankkeista kustannuspaineita

Liikenteen hankinta muodostaa HSL:n kustannuksista noin 80 prosenttia. Noin puolet kaikista kustannuksista kertyy bussiliikenteestä. Sen vuoksi polttoaineiden hintakehityksellä ja kuljettajien palkkatasolla on suuri vaikutus HSL:n talouteen.

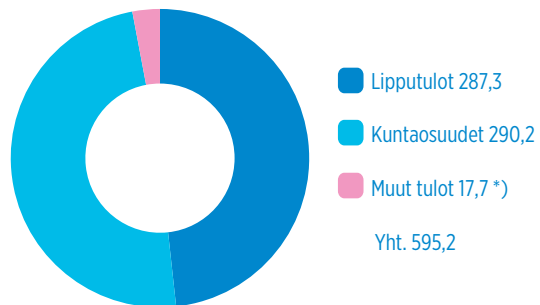
Vuonna 2014 maltilliset palkkaratkaisut sekä poltto- ja voiteluaineiden ja sähkön hinnan halpeneminen johtivat siihen, että joukkoliikenteen keskimääräinen kustannustason nousu oli selvästi vähäisintä HSL:n tähänastisen toiminnan aikana. Myös korkotaso oli historiallisen matala, mikä alensi junaliikenteen kustannuksia, sillä korkotasoon sidotut junakalustoyhtiön vuokrat olivat selvästi arvioitua pienemmät.

Raakaöljyn hinnan ennustetaan pysyvän totuttua matalammalla tasolla myös vuonna 2015, mikä heijastuisi myönteisesti HSL:n talouteen.

Talouden yleinen heikko kehitys kuitenkin vaikuttaa myös HSL:n talouteen. Työttömyyden kasvu vähentää työmatkaliikennettä ja lipputuloloja. Heikentyneet talousnäkymät vähentävät kuntien mahdollisuuksia panostaa joukkoliikenteen kehittämiseen. Toisaalta Kehäradan ja Länsimetron kaltaiset merkittävät joukkoliikenneinvestoinnit tuovat paineita korottaa lippujen hintoja yleistä kustannustason nousua enemmän tai kasvattaa kuntaosuuksia, jotta joukkoliikenteen palvelut voidaan edelleen pitää kilpailukykyisenä.

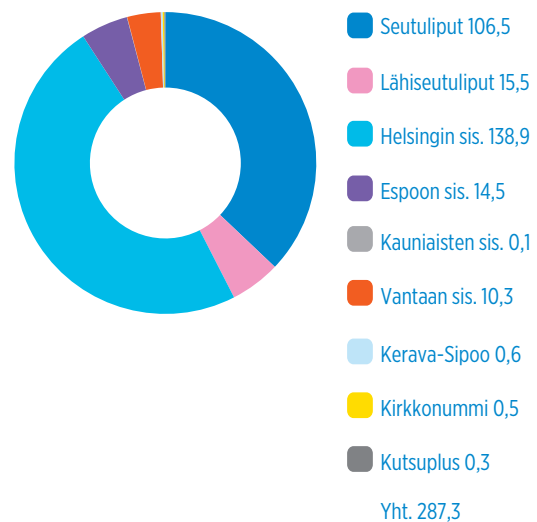


Toimintatulot 2014

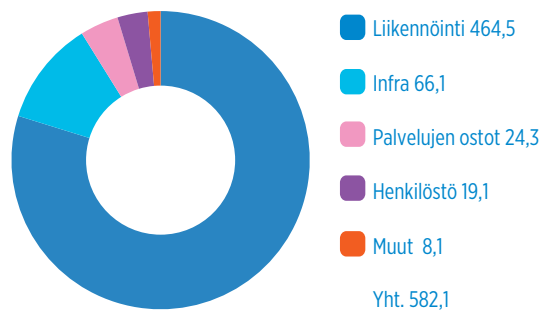


*) mm. valtion tuet, tarkastusmaksutulot ja vuokratuotot

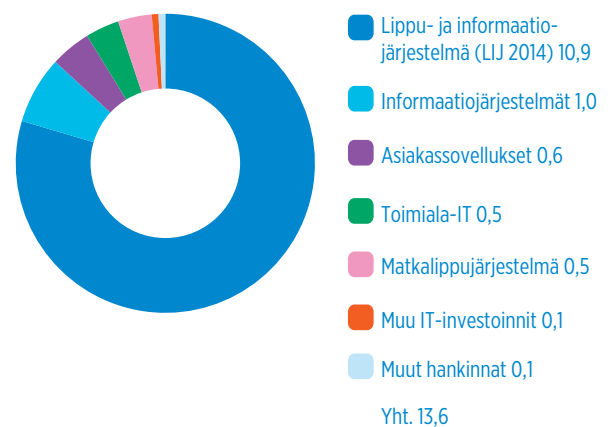
Lipputulot 2014



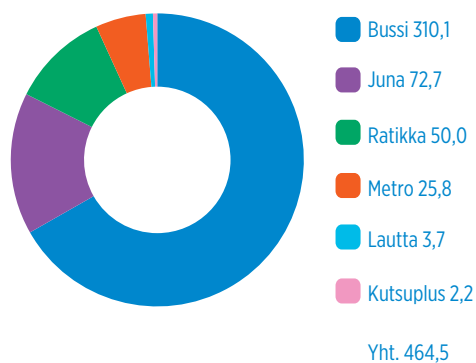
Toimintamenot 2014



Investoinnit 2014



Liikennöintikustannukset 2014



Luvut ilmoitettu miljoonina euroina.

Tuloslaskelma

Toimintatuotot		01.01.-31.12.2014	01.01.-31.12.2013		
Myyntituotot		289 174 899,70	280 088 442,55		
Kuntaosuudet		290 244 000,00	291 379 000,00		
Tuet ja avustukset		7 301 993,50	6 662 526,33		
Muut toimintatuotot		8 453 299,53	595 174 192,73	8 344 098,36	586 474 067,24
Toimintakulut					
Henkilöstökulut:	Palkat ja palkkiot	-15 378 205,66	-15 132 192,55		
Henkilösivukulut:	Eläkekulut	-2 864 675,59	-2 744 739,14		
	Muut henkilösivukulut	-890 022,28	-860 752,44		
Palvelujen ostot		-554 935 073,23	-542 999 746,19		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		-848 256,82	-1 041 481,48		
Muut toimintakulut		-7 225 136,74	-582 141 370,32	-7 029 159,96	-569 808 071,76
Toimintakate			13 032 822,41	16 665 995,48	
Rahoitustuotot ja -kulut					
Korkotuotot		134 450,12	64 378,77		
Muut rahoitustuotot		8 983,91	30 440,08		
Korkokulut		-2 218,41	-2 693,60		
Muut rahoituskulut		-168 081,20	-26 865,58	-421 537,55	-329 412,30
Vuosikate			13 005 956,83	16 336 583,18	
Poistot		-8 055 232,30	-8 055 232,30	-5 898 924,62	-5 898 924,62
Tilikauden tulos			4 950 724,53	10 437 658,56	
Tilikauden ylijäämä (+) / alijäämä (-)			4 950 724,53	10 437 658,56	

Rahoituslaskelma

		TP 2014	TP 2013
Toiminnan rahavirta	Vuosikate	13 005 956,83	16 336 583,18
Investointien rahavirta			
	Investointimenot	-13 582 553,79	-13 392 244,64
Toiminnan ja investointien rahavirta		-576 596,96	2 944 338,54
Rahoituksen rahavirta			
Muut maksuvalmiuden muutokset			
	Vaihto-omaisuuden muutos	-29 053,20	0,00
	Saamisten muutos	6 366 162,70	-5 012 811,11
	Korottomien velkojen muutos	-1 932 100,20	7 054 931,68
Rahoituksen rahavirta		4 405 009,30	2 042 120,57
Rahavarojen muutos		3 828 412,34	4 986 459,11
Rahavarat 31.12.		59 659 371,95	55 830 959,61
Rahavarat 1.1.		55 830 959,61	50 844 500,50

Tase

Vastaavaa	31.12.2014	31.12.2013
Pysyvät vastaavat	43 149 107,16	37 621 785,67
Aineettomat hyödykkeet	29 587 816,95	24 932 687,74
Aineettomat oikeudet	19 083 304,37	15 945 474,74
Tietokoneohjelmistot	1 124 930,44	1 759 398,64
Muut pitkävaikutteiset menot	485 698,41	694 481,68
Ennakkomaksut	8 893 883,73	6 533 332,68
Aineelliset hyödykkeet	10 175 167,27	9 302 974,99
Kiinteät rakenteet ja laitteet	4 834 802,54	5 703 727,42
Koneet ja kalusto	278 527,48	344 270,76
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	5 061 837,25	3 254 976,81
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	3 386 122,94	3 386 122,94
Vaihtuvat vastaavat	101 158 644,66	103 667 341,82
Vaihto-omaisuus	29 053,20	0,00
Saamiset	41 470 219,51	47 836 382,21
Pitkäaikaiset saamiset	400 000,00	400 000,00
Lainasaamiset	400 000,00	400 000,00
Lyhytaikaiset saamiset	41 070 219,51	47 436 382,21
Myyntisaamiset	25 767 600,74	37 821 750,26
Lainasaamiset	1 750,00	1 750,00
Muut saamiset	9 036 644,49	9 519 033,91
Siirtosaamiset	6 264 224,28	93 848,04
Rahoitusomaisuusarvopaperit	25 177 715,00	154 365,00
Muut arvopaperit	25 177 715,00	154 365,00
Rahat ja pankkisaamiset	34 481 656,95	55 676 594,61
Vastaavaa yhteensä	144 307 751,82	141 289 127,49
Vastattavaa	31.12.2014	31.12.2013
Oma pääoma	48 207 717,34	43 256 992,81
Peruspääoma	9 230 475,00	9 230 475,00
Muu oma pääoma	9 758 669,01	9 758 669,01
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	24 267 848,80	13 830 190,24
Tilikauden yli-/alijäämä	4 950 724,53	10 437 658,56
Vieras pääoma	96 100 034,48	98 032 134,68
Lyhytaikainen	96 100 034,48	98 032 134,68
Saadut ennakot	24 824 048,62	22 412 417,37
Ostovelat	51 622 624,01	53 256 472,89
Muut velat	2 936 476,25	4 505 546,69
Siirtovelat	16 716 885,60	17 857 697,73
Vastattavaa yhteensä	144 307 751,82	141 289 127,49

HSL:n hallitus 2014

Jäsen

Risto Rautava (KOK/H), pj.
Hennariikka Andersson (KOK/H)
Jaana Pelkonen (KOK/H)
Janne Tähtikunnas (KOK/E)
Markku Weckman (KOK/V)
Sirpa Hertell (Vihr./E) vpj.
Ville Ylikahri (Vihr./H)

Hanna Valtanen (Vihr./V)
Tarja Kantola (SDP/H)
Martti Tieaho (SDP/E) 10.6.2014 asti
Jukka Hako (SDP/V)
Pekka M. Sinisalo (PS/Ki)
Hanna Mithiku (Vas./H)
Björn Månsson (RKP/H)

Varajäsen

Harri Nikander (KOK/ Ke)
Ted Apter (KOK/H)
Aura Salla (KOK/H) 18.11.2014 asti
Sini Jokinen (KOK/H) 18.11.2014 alkaen
Ulla Palomäki (KOK/E)
Laura Simik (KOK/H)
Heli Halava (Vihr./E)

Jessica Karhu (Vihr./H)
Jouni Vauhkonen (Vihr./V)
Mirva Haltia-Holmberg (SDP/H)
Hannele Kerola (SDP/E)
Markku J. Jääskeläinen (SDP/V)
Matti Kopra (PS/H)
Hannu Koponen (Vas./H)
Christel Liljeström (RKP/Si)



HSL:n hallitus ja johto, takana vasemmalta Olavi Louko (asiantuntija, Espoo), Ilkka Heinänen (HSL), Kati Hepokorpi (HSL), Tarmo Aarnio (asiantuntija, Kirkkonummi), Pekka M. Sinisalo, Björn Månsson, Mikael Grannas (asiantuntija, Sipoo), Hanna Valtanen, Finn Berg (asiantuntija, Kauniainen), Mirva Haltia-Holmberg, Christel Liljeström, Pekka Sauri (asiantuntija, Helsinki), Ville Ylikahri, Janne Tähtikunnas, Hannele Kerola, Henry Westlin (asiantuntija, Vantaa), Jukka Hako, Markku Weckman, Reijo Mäkinen (HSL), Mari Flink (HSL), Harri Nikander, Pirkko Lento (HSL). Edessä vasemmalta Sini Puntanen (HSL), Tero Anttila (HSL), Jaana Pelkonen, Hanna Mithiku, Risto Rautava, Sirpa Hertell, Suvi Rihtniemi (HSL).

HSL:n tarkastuslautakunta

Jäsen

Ilkka Malmivaara (KOK/V) pj.
Jaana Meklin (KOK/H)
Kimmo Kyrölä (Vihr./E) vpj.
Juhani Turkkila (SDP/H)
Saana Lehto (PS/E)

Varajäsen

Heikki Hiltunen (KOK/E)
Sini Jokinen (KOK/H) 18.11.2014 asti
Hanna Laakso (KOK/H) 18.11.2014 alkaen
Petteri Niskanen (Vihr./V)
Hannele Halonen (SDP/V)
Kari Paunonen (PS/E)

H (Helsinki), **E** (Espoo), **V** (Vantaa), **Ka** (Kauniainen),
Ke (Kerava), **Ki** (Kirkkonummi), **Si** (Sipoo)

Asiantuntijat

Teknisen toimen johtaja
Apulaiskaupunginjohtaja
Kaupunginjohtaja
Kaupunginjohtaja
Kunnanjohtaja
Kunnanjohtaja
Apulaiskaupunginjohtaja
Kaupunginhallituksen puheenjohtaja

Olavi Louko, Espoo
Pekka Sauri, Helsinki
Torsten Widén, Kauniainen
Petri Härkönen, Kerava
Tarmo Aarnio, Kirkkonummi
Mikael Grannas, Sipoo
Juha-Veikko Nikulainen, Vantaa
Finn Berg, Kauniainen

Tilintarkastus

Tilintarkastuksesta vastaa KPMG Julkishallinnon Palvelut Oy
Vastuullisena tilintarkastajana JHTT, KHT Leif-Erik Forsberg

Olen kiinnostunut ja autan

HSL:n liikennevälineissä tehdään noin miljoonaa matkaa vuorokaudessa ja 360 miljoonaa matkaa vuodessa. Suomesta ei todennäköisesti löydy toista organisaatiota, jolla on yhtä paljon säännöllisiä asiakaskäyntejä. HSL onkin ainutlaatuinen näköalapaikka metropolialueen asukkaiden elämään, jossa joukkoliikenteellä on merkittävä rooli ihmisten arjen sujuvuudessa.

Valtava määrä asiakkaita on siunaus ja kirous. On hienoa, kun pystymme HSL:ssä helpottamaan satojen tuhansien ihmisten päivittäistä liikkumista. Haluamme tarjota asiakkaillemme helppoa, edullista ja luotettavaa joukkoliikennettä. HSL:n onnistuminen perustetävässään näkyy siinä, että matkustajamäärät ovat kasvaneet tasaisesti vuosi vuodelta Helsingin seudulla.

Isoon määrään ihmisiä mahtuu myös aina niitä, jotka ovat tyytymättömiä. Usein syystä, kun tehdyt linjaukset eivät ole heille se kaikkein paras ratkaisu. Joukkoliikennealalla pitää hyväksyä se, että kaikki eivät koskaan ole täysin tyytyväisiä ja kritiikki kuuluu osana työhön. HSL:n tavoitteena on kuitenkin etsiä ne ratkaisut, jotka olisivat mahdollisimman monen ihmisen kannalta parhaat.

Viime vuonna HSL:ssä käynnistettiin hanke asiakaskokemuksen systemaattiseksi kehittämiseksi. Ensimmäiseksi työssä määriteltiin, millainen on hyvä HSL:n asiakaskokemus. Siinä toteutuvat seuraavat asiat:

1. HSL ymmärtää tarpeeni ja osoittaa olevansa kiinnostunut minusta.
2. HSL pitää minut ajan tasalla.
3. Asiointi HSL:n kanssa on vaivatonta.
4. Matkustaminen on sujuvaa ja luotettavaa.
5. Palvelusta välittyy ystävällisyys.

Nämä ovat yksinkertaisia mutta kunnianhimoisia tavoitteita. Tällaista palvelua matkustajilla on lupa jatkossa odottaa HSL:ltä. Vaikka HSL ei voi aina luvata, että linjat ja reitit kulkevat juuri siitä mihin yksittäinen asiakas ne piirtäisi, teemme parhaamme, jotta olemme huomioineet mahdollisimman monien eri ihmisten tarpeet ratkaisuissamme.

Asiakkaiden tarpeiden pohjalta kehitämme myös aivan uudenlaisia palveluita. Näistä Kutsuplus on hyvä esimerkki. Kutsuplus-palvelu palkittiin viime vuonna Suomen parhaana asiakastekona. Palvelua suunniteltessa vuonna 2011 HSL halusi tarjota vaivatonta, luotettavaa, mukavaa ja joustavaa asiakaskokemusta.



Tavoitteena oli kehittää 'juuri sinulle sopiva kyyti'. Tässä on onnistuttu. Kutsuplussin suosio kasvoi vahvasti vuonna 2014 ja kasvu jatkuu edelleen.

Miten HSL:ssä sitten päästään edellä kuvattuun palvelukokemukseen kaikissa palveluissa ja liikenteessä? Olemme tehneet viisi palvelulupausa, jotka kuuluvat seuraavasti:

1. Olen kiinnostunut ja autan.
2. Pidän ajan tasalla.
3. Ratkaisen ja ehdotan.
4. Kuuntelen ja toimin yhdessä.
5. Illahdutan ja innostan.

Tämän vuoden aikana HSL:ssä tehdään töitä, jotta koko henkilökunta tuntee ja tietää HSL:n palvelulupaukset ja toteuttaa niitä omassa työssään. Samoin HSL:n hallitus on valmis sitoutumaan näihin teeseihin. Yhteistyössä asiakkaiden kanssa onnistumme strategisessa tavoitteessamme, jonka mukaan vuonna 2025 joukkoliikenne on ykkösvalinta ja Helsingin seutu älykkään, kestävä ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjänä.

Risto Rautava, Hallituksen puheenjohtaja

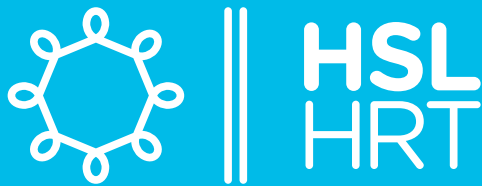


HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6 A, Helsinki
PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444

www.hsl.fi





Liikuttaa meitä kaikkia