

SISÄLLYSLUETTELO

Tekninen lautakunta pöytäkirja 03.06.2014

Pöytäkirjan kansilehti	1
1 § Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
2 § Työjärjestyksen hyväksyminen	4
3 § Pöytäkirjan tarkastaminen	5
4 § Asiantuntijoiden selvitykset ja ajankohtaiset asiat	6
5 § Tiedoksi merkittävät asiat	7
6 § Kuntalain 51 §:n ottomenettelyä varten saapuneet päätökset/J-VN	8
7 § Vuoden 2014 toimitilainvestointien hankeryhmittäisten lisämäärärahojen tarve/Tilakeskus/J-VN	13
8 § Kiinteistötekniikan viran (vakanssi 600098) kelpoisuusehtojen muuttaminen/J-VN	14
9 § Urakka- ja palveluhankintasopimusten hyväksyminen kesällä 2014	15
10 § Toimitilojen vuokrausta koskeva päätöksenteko kesällä 2014	16
11 § Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken sekä jatkotoimenpiteet sen täytäntöönpanoksi/ J-VN	17
Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken, liite	22
12 § Lausunto: Helsingin kaupunkisuunnittelulautakunnan esitys Vuosaaren voimalaitosalueen asemakaavan muutokseksi (nro 12248)/J-VN	30
13 § ELMON alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimus/J-VN	31
Elmon alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimus	32
Elmon alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimus karttaliite	35
14 § HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset 2013	36
HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2013	38
HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2013	104
15 § Suutarinkuja, katusuunnitelman hyväksyminen välillä Sutarsinpolku - Itäpellontie; 40 Ylästö	165
Karttaote, katusuunnitelmapiirustukset, -selostus Suutarinkuja 40 Ylästö	166
16 § Louhikkopolku, katusuunnitelman hyväksyminen; 71 Ilola	170
Karttaote, katusuunnitelmapiirustukset, -selostus Louhikkopolku, 71 Ilola	171
17 § Pienet liikenneturvallisuuskohteet 2015	175
Ehdotus pieniksi liikenneturvallisuuskohteiksi v. 2015	176
Yleissuunnitelmat Pienet liikenneturvallisuuskohteet 2015	178
Kohdekartta, Pienet liikenneturvallisuustoimenpiteet 2015	189
18 § Esitys Vantaan kaupungille joukkoliikenteen pienkohteiden rakentamisesta vuodelle 2015	190
Esitys Vantaan kaupungille joukkoliikenteen pienkohteiden rakentamisesta vuodelle 2015/Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä	194
19 § Myyrmäen aseman peruskorjaus, rakennus-/ pääurakoitsijan (RU) valinta ja sopimus- asiakirjojen hyväksyminen	202
20 § Muut esille tulleet asiat	203
Selvitys Kanniston koulun sisäilmaepäilyn jatkotoimenpiteistä	204
21 § Kuntalain 51 §:n ottomenettelyä varten saapuneet päätökset	205
22 § Keimolanmäen rakennusurakka / urakkatarjouksen hyväksyminen	206

SISÄLLYSLUETTELO

Tekninen lautakunta pöytäkirja 03.06.2014

Muutoksenhakuohje 1. Oikaisuvaatimus Tekniselle lautakunnalle	208
Muutoksenhakuohje 5. Hankintaoikaisu ja markkinaoikeusvalitus hankinta-asiassa	210
Muutoksenhakuohje 6. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto	213



Teknisen lautakunnan kokous

Aika 3.6.2014 klo 17.00 – 18.40
Paikka Kielotie 28, kokoushuone 447, Tikkurila

Osallistujat

Jäsenet	Läsnä	Varajäsenet	Läsnä
Porthén Jari, puheenjohtaja	x	Linnankoski Risto	
Päivinen Tapio, varapuheenjohtaja		Lopperi Kari	x
Eskelinen Ritva	x	Pesonen Eva	
Hirvonen Juha		Kekkonen Ilmari	x
Kaasalainen Silvo	x	Kuusela Minna	
Jormola Jukka		Rannisto Jukka-Pekka	
Kaukola Ulla	x	Snygg Sari	
Lehtonen Olavi		Riikonen Jyrki	x
Mäkinen Virpi	x	Nurmi - Kokko Tiina	
Orlando Carita		Merjola - Repo Nina	
Saastamoinen Tuula	x	Mielonen Mikko	
Salminvuola Mia	x	Hakulinen Teija	
Simonen Juha		Suoverinaho Jussi	x
Tenhunen Juha	x	Fahlström Kenny	
Kaupunginhallituksen edustaja		Kaupunginhallituksen varaedustaja	
Mäntynen Taisto	x	Kyyrö Marja	
Nuorisovaltuuston edustaja		Nuorisovaltuuston varaedustaja	
Ngo Duy		Kivimäki Hanna	
Muut osallistujat			Läsnä
Nikulainen Juha-Veikko, apulaiskaupunginjohtaja			
Wallenius Pekka, tilakeskusjohtaja			x
Westlin Henry, apulaiskaupunginjohtaja vs.			x
Nordström Ralf, talous- ja hallintojohtaja			
Kivistö Pirjo, viestintäpäällikkö			x
Salomaa Helena, sihteeri pöytäkirjanpitäjä			x

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Todettiin

Allekirjoitukset

Puheenjohtaja Jari Porthén

Pöytäkirjanpitäjä Helena Salomaa

Pöytäkirjan tarkastus

Aika ja paikka 5.6.2014, Kielotie 13, 01300 Vantaa



Kaukola Ulla

Kaasalainen Silvo

Pykälät 8 – 10 ja 19, 22 tarkastettiin ja hyväksyttiin kokouksessa.

Pöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika ja paikka

6.6.2014 virka-aikana, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa (Tikkurila)



1 §

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 1

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään todeta kokous lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Päätös:

Todettiin kokous lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.



2 § Työjärjestyksen hyväksyminen

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 2

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään hyväksyä kokouksen esityslista kokouksen työjärjestykseksi.

Päätös:

Hyväksyttiin kokouksen työjärjestykseksi esityslista jonka lisäksi käsitellään lisälista, ja kohdassa Muut esille tulleet asiat käsitellään Kanniston koulun tilanne.

Lisälistan asiat

- Kuntalain 51 §:n mukaista ottomenettelyä varten saapuneet päätökset
- Keimolanmäen rakennusurakka/urakkatarjouksen hyväksyminen



Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 3

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään

- a) todeta tarkastetuksi ja allekirjoitetuksi edellisen kokouksen pöytäkirja nro 06 /20.5.2014
- b) valita tämän kokouksen pöytäkirjan tarkastajiksi Kaukola Ulla ja Kaasalainen Silvo (varalla Lehtonen Olavi ja Orlando Carita)
- c) tarkastaa pöytäkirja viimeistään torstaina 5.6.2014 klo 14.00 mennessä.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys



4 §

Asiantuntijoiden selvitykset ja ajankohtaiset asiat

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 4

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Merkitään seuraavat asiantuntijoiden esittelyt ja kokouksessa ajankohtaisista asioista saatavat selvitykset tiedoksi:

Kokouksessa selostettiin seuraavia asioita:

Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken sekä jatkotoimenpiteet sen täytäntöönpanoksi, Henry Westlin

Keimolanmäen rakennusurakka/urakkatarjouksen hyväksyminen, Henry Westlin

Kokouksessa jaettiin pöydälle lautakunnan Asuntomessumatkan Jyväskylään 7.8.2014 ohjelmaluonnos.

Päätös:

Merkittiin selostukset ja Asuntomessumatkan ohjelmaluonnos tiedoksi.



5 § **Tiedoksi merkittävät asiat**

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 5

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään merkitä seuraavat asiat tiedoksi:

Päätös:

Ei tiedoksi merkittäviä asioita



Kuntalain 51 §:n ottomenettelyä varten saapuneet päätökset/J-VN

Tekniselle lautakunnalle on kuntalain 51 §:n mukaista ottomenettelyä varten saapuneet päätökset.

Talous- ja hallintojohtaja Ralf Nordström

§ 9 Anomus vuokran alennuksesta / Salosen Herkku Oy

§ 10 Vuokranmaksuvapautus / Kaivokselantie 6

§ 11 Saatavista luopuminen vuokrasaatavien tililtä

Kaupungininsinööri Henry Westlin

§ 59 As Oy Vantaan Spinelli / Rubiinikehä 13:sta lupa sijoittaa kaksi tikasauton nostopaikkaa ja pelastustie sekä jätevesiviemäriputkilinja Rubiinipuistoon suunnitelmien mukaan

§ 60 Laiduntamissopimuksen tekeminen Vantaan ja Helsingin kaupunkien välillä 9.6.2014 -5.10.2014

§ 61 Liikennevirasto/Kehärata - projekti, lupa sijoittaa pelastusauton nostopaikat ja ajoreitti Tikkurilantien katualueelle suunnitelman mukaisesti

§ 62 Sopimus taideteoksen tilaamisesta Tikkurilantien ja Riipiläntien kiertoliittymän alikulkuun Kivistössä

§ 63 Kehäradan Vehkalan aseman työmaapalvelun suunnittelutarjouksen hyväksyminen A-Insinöörit Oy 110 500 €

Toimitilapäällikkö Pasi Salo

§ 97 Asunnon vuokraus / Vapaalanpolku 11

§ 98 Asunnon vuokraus/Laajavuorenrinne 3

§ 99 Asunnon vuokraus / Pähkinärinteentie 31

§ 100 Perämootoreiden hankinta huoltoveneeseen

§ 101 Asunnon vuokraus / Kyläraitti 12

§ 102 Asunnon vuokraus / Näätäkuja 3

§ 103 Asunnon vuokraus / Knaapinkuja 10

Rakennuttajapäällikkö Juha Vuorenmaa

§ 16 Simonmetsän päiväkodin korjaustyön rakennusautomaatiourakoitsijaksi valittiin Schneider-Electric Buildings Finland Oy kokonaishintaan 20 200 €

§ 17 Kulomäen koulun vesikaton uusimisen urakoitsijaksi valittiin Ruuffi Oy kokonaishintaan 61 300 €

Kaupunginarkkitehti Arja Lukin

§ 5 Katriinan sairaalan B-osan rakennushistoriaselvityksen laadinta

Katupäällikkö Janne Juntunen

§ 143 Pitkäsuon louhinta 2014, urakkatarjouksen hyväksyminen/ Destia Oy kokonaisarvo arvio 133 500 €

§ 144 Nilsaksenpolku; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 145 Raappavuorentie rajatorpantieltä pohjoiseen; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 146 Lipputie - Tapparakuja, johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 147 Merkkikuja, katusuunnitelma; 97 Kuninkaanmäki

§ 148 Kolohonganreitti, katusuunnitelma välillä Merkkikuja - Kolohongankuja; 97 Kuninkaanmäki

§ 149 Timmermalmintie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 150 Vekalan aseman LP-alue, katusuunnitelma; 25 Myllymäki

§ 151 Jokiniementie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 152 Koivulehdontie ja Koivuhaantie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 153 Teknobulevardi; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 154 Martinkyläntie - Myllykiventie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

§ 155 Jokiniementie, katusuunnitelma, Pitkäsentien liittymä; 94 Hakunila

Puistopäällikkö Aino Leino

§ 27 Vantaan Energia Oy:n lupa sijoittaa johtoja ja laitteita Karhumäenkallioon ja Karhumäenpuistoon suunnitelmien mukaisesti

§ 28 Maitorpanpuisto, 23 Kivistö, puistosuunnitelman hyväksyminen



§ 29 Vantaan Energia Oy:n lupa sijoittaa johtoja ja laitteita Paratiisinrinteeseen ja Paratiisinnoroon suunnitelmien mukaisesti

Liikennesuunnittelupäällikkö Leena Viilo

- § 66 Tikkurilantie / Pakkalantie kiertoliittymä / 41 Viinikkala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 38933 muutos D
- § 67 Haarikkokuja / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54193
- § 68 Haarikkotie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54192
- § 69 Kyläkaivontie välillä Talkootie - Metsätähdentie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54190
- § 71 Talkootie välillä Hiekkaharjuntie - Heinätie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54189
- § 72 Heinätie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54191
- § 73 Heidehofinkuja Emeleuksenkuja / 64 Kuninkaala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 26410 muutos D
- § 74 Kuninkaala 1 Asemakaava-alue / 64 Kuninkaala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 18346 muutos E
- § 75 Säveltie / 71 Ilola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 45783 muutos A
- § 76 Lauhatie välillä Kuminatie - Murattikuja - Lauhapolku / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 17348 muutokset M, N, O, P
- § 77 Sinivuokontie Valkovuokontie välillä Talkootie - Tervakkotie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 47113 muutokset B ja C
- § 78 Tervakkotie välillä Tähtimöntie - Keltavuokontie / 60 Hiekkaharju Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 52950 muutokset B ja C
- § 79 Peltolantie välillä Mesikukantie - Osmankäämintie / 68 Koivuhaka / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 31912 Muutokset F ja G
- § 80 Ylästöntie välillä Lentoasemantie - Kirkkotie / 51 Pakkala / 69 Helsingin pitäjän kirkonkylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 26003 muutokset Q, R, S, T, U
- § 81 Lauri Korpisen katu Jokiniemestä länteen / 62 Jokiniemi Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54099
- § 82 Jokiniementie välillä Kuriiritie - PL 2360 / 62 Jokiniemi Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 27002 muutos M
- § 83 Lauri Korpisen katu ja -polku, Valtuustokatu, Arvo Tammisen polku / 62 Jokiniemi Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 27004 muutos A
- § 84 Peltolantie välillä Liljatie - Keltamotie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54100
- § 85 Bäckbyntie / 68 Koivuhaka Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54111
- § 86 Fasaanitie / 81 Korso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42727 muutos A
- § 87 Kimalaisenranta / 86 Nikinmäki Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 53591 muutokset A, B, C
- § 88 Tuulikintie välillä Laurintie - Ritvantie / 75 Päiväkumpu Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 45161 muutos A
- § 89 Hiirakkotie / 94 Hakunila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 24190 muutokset K ja L
- § 90 Merimiehenkuja / 18 Vantaanlaakso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 33828 muutokset C ja D
- § 91 Soidinpolku / 81 Korso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 29052 muutos A
- § 92 Raudikkokuja / 94 Hakunila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 24199 muutokset G, H, I, J
- § 93 Leenantie / 80 Matari Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 30668 muutokset A, B, C
- § 94 Venuksentie PL 0-20, Venuksenkuja, Venuksenpolku / 82 Mikkola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 16705 muutokset O ja P
- § 95 Jokiuomanpuisto / 17 Martinlaakso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 32451 muutos A
- § 96 Kontiotie välillä Ilvestie - Hirvitie / 84 Leppäkorpi Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54070
- § 97 Koivukylänväylä välillä Leineläntie - Asolanväylä / 70 Koivukylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 54071
- § 98 Aamutie, Päivätie, Iltatie, Usvatie / 18 Vantaanlaakso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 24250 muutos N



- § 99 Messikuja / 18 Vantaanlaakso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 45984 muutos A
- § 100 Fidelix Oy:n osoiteviitta-lupa
- § 101 Aviabulevardi välillä Mekaanikontie - Teknikontie / 52 Veromies Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42714 muutos A
- § 102 Peltolantie Sinirikonpuisto / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 44323 muutos B
- § 103 Osmankäämintie välillä Peltolantie - Kurjenpolventie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 38546 muutos F
- § 104 Liljatie välillä Peltolantie - Lummetie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 49309 muutos A
- § 105 Savikkatie välillä Peltolantie - Lummetie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 31732 muutos C
- § 106 Keltamotie välillä Lummetie - Peltolantie / 63 Viertola, Tikkurila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 39795 muutokset C, D, E
- § 107 Aviabulevardi välillä Tikkurilantie - Mekaanikontie / 52 Veromies Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 47213 muutos A
- § 108 Tilkunpelto Kartanonkosken liikuntapuisto / 51 Pakkala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 52971
- § 109 Tikkurilantie välillä Rälssitie - Manttaalitie / 52 Veromies Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 31594 muutos J
- § 110 Valimotie välillä Sähkötie - Voimakuja / 50 Tammisto Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 40045 muutokset A ja B
- § 111 Vantaanpuistontie välillä Vanha Hämeenlinnantie - Vantaanreitti / 21 Piispankylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 40042 muutokset A ja B
- § 112 Kannistontie välillä Lipputie - Rakuunatien JK + PP-tie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 37146 muutokset D, E, F
- § 113 Kersantintie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 43811 muutokset A, B, C
- § 114 Keimolantie välillä Kannistontie - Kivipellontie PLV 340 - 693 / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 44144 muutos A
- § 115 Maitorpantie Maitorpanpolku / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42728 muutokset D, E, F, G, H, I, J
- § 116 Kannistontie välillä Keimolantie - Lipunkantajanpuisto / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 37144 muutos C
- § 117 Vestrantie välillä Marstrand - Luhtaanmäentie / 22 Keimola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 40297 muutos A
- § 118 Keimolantie Kivistöntien liittymä / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 50615 muutos A
- § 119 Vantaanpuistontie välillä Vantaanreitti - Vassinmäki / 21 Piispankylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 40043 muutos A
- § 120 Keimolantie välillä Moreenitie - Kannistontie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 40299 muutos C
- § 121 Mustankivenpuisto / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 45210 muutokset A ja B
- § 122 Kannistontie välillä Lipunkantajanpuisto - Lipputie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 37145 muutokset C, D, E
- § 123 Vapaalantie välillä Vapaalankuja - Rajatorpantie / 13 Vapaala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 31077 muutokset B ja C
- § 124 Maitorpantie PLV 252.54 - 692 / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 43812 muutokset B ja C
- § 125 Vantaanpuistontie välillä Vassinmäki - Piispankyläntie / 21 Piispankylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 49724 muutos A
- § 126 Keimolantie Laavatien ja Punakiventien liittymä / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 43142 muutos A
- § 127 Maitorpankuja / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 43813 muutos B
- § 128 Keimolantie välillä Syväkiventie - Punakiventie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 53491
- § 129 Syväkiventie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 53484
- § 130 Keimolantie välillä Sarvivälkkeeentie - Syväkiventie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 53490



- § 131 Keimolantie välillä Tikkurilantie - Sarvivälkkeentie / 23 Kivistö Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 53489
- § 132 Orvokkitie välillä Lehdokkitie - Lummetie / 61 Tikkurila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 25170 muutos E
- § 133 Liljatie välillä Peltolantie - Lummetie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 49309 muutokset A ja B
- § 134 Robert Huberintie välillä Äyritie - Markkatie / 52 Veromies Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 50514 muutokset C ja D
- § 135 Liljatie välillä Kuminatie - Peltolantie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 45288 muutokset A ja B
- § 136 Kuninkaantie välillä Kuriiritie - Tiedekeskus / 64 Kuninkaala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 18388 muutokset O ja P
- § 137 Hagelstamintien kiertoliittymä Tilkkuntie / 51 Pakkala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 33861 muutokset I ja J
- § 138 Peltolantie välillä Osmankäämintie - Liljatie / 63 Viertola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 29806 muutos F
- § 139 Pohjolanatie välillä Pirtakuja - Kuninkaanmäentie / 96 Itä-Hakkila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 38451 muutokset C ja D
- § 140 Kolohongan asemakaava-alueen pohjoisosa / 97 Kuninkaanmäki Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 11799 muutos R
- § 141 Maakotkanpolku / 81 Korso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 52947
- § 142 Epinkoskentie välillä Leikkitie - Satupuisto / 71 Ilola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42035 muutos F
- § 143 Epinkoskentie välillä Satupuisto - Tuusulan raja / 71 Ilola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42036 muutokset A ja B
- § 144 Ilkanpolku / 73 Rekola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 30669 muutos A
- § 145 Värttinäpolku välillä Koulutie - Keskustie / 96 Itä-Hakkila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 7253 muutokset I, J ja K
- § 146 Porttisuontie, Porttikaari / 64 Kuninkaala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 50714 muutos A
- § 147 Koivukylänväylä - Talvikkitie - Asolanväylä kiertoliittymä / 70 Koivukylä Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 49832
- § 148 Honkanummentie Valkoisenlähteentiestä etelään / 96 Itä-Hakkila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 23084 muutos M
- § 149 Mirjantie välillä Kustaantie - Reinontie / 73 Rekola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 29842 muutos D
- § 150 Metsolantie välillä Korsonaukio - Otavantie / 83 Metsola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42776 muutos F
- § 151 Mäyräkuja / 83 Metsola Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 42778 muutokset B ja C
- § 152 Linnoittajanpolku / 91 Länsimäki Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 15503 muutos L
- § 153 JK+PP-tie välillä Korsontie - Korson koulu / 81 Korso Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 23016 muutos D
- § 154 Somerikkotie PLV. 2150 - 2300 / 93 Vaarala Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 29486 muutos G
- § 155 Peijaksentie LP-alue / 75 Päiväkumpu Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 41929 muutokset A ja B
- § 156 Honkanummentie / 66 Hakkila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 49199 muutokset D, E, F, G, H ja I
- § 157 Honkanummentie välillä Lahdenväylä - Lahdentie / 96 Itä-Hakkila Liikennemerkki- ja ajoratamaalaussuunnitelma LOS 47122 muutokset B, C, D, E, F ja G
- § 158 HELVI- ylläpitoprojektin 2014–2015 tilaus
- § 159 Osallistuminen Hämeenlinnanväylän (Vt3), Kuninkaantammen ja eteläisen Myyrmäen eritasoliittymän hankearviointiin

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 6

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:



Päätetään olla ottamatta teknisen lautakunnan käsiteltäväksi esittelyosassa mainittuja ottamiskelpoisia päätöksiä.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys



7 §

Vuoden 2014 toimitilainvestointien hankeryhmittäisten lisämäärärahojen tarve/Tilakeskus/J-VN

VD/4578/02.01.00.04/2014

J-VN/PW/AL/RA

Viite: Kaupunginvaltuuston 18.11.2013 hyväksymät toimitilainvestointien määrärahat vuodelle 2014 olivat yhteensä 37,885 M€.

Osavuositarkastuksessa 1-2014 arvioitiin vuoden 2014 investointimäärärahaennusteeksi 39,519 M€ eli ylitystä 37,885 M€ kokonaismäärärahoihin olisi yhteensä 1,634 M€. Ylitys 1,634 M€ johtuu muutaman suuren hankkeen aikatauluviiveistä ja laskutuksen siirtymisestä edelliseltä vuodelta vuodelle 2014. Ennusteeseen liittyy epävarmuuksia mm. usean hankkeen varhaisen valmisteluvaiheen sekä mahdollisten uusien yllättävien kiireellisten korjaustarpeiden vuoksi.

a) Uudisrakentaminen (talousarvion kohta 91 1)

Uudisrakennusten työohjelman mukaisten hankkeiden kustannusennuste on 10,170 M€, joka ylittää 0,93 M€:lla uudisrakennusten investointimäärärahan 9,24 M€.

Ylitys johtuu pääosin Dickursby koulu- ja päiväkotihankkeen urakoitsijan konkurssin vuoksi valmistumisen siirtymisestä vuoden lopulta 2013 alkuvuoteen 2014. Hankeryhmän osalta tila-keskus hakee lisämäärärahaa 900 000 e vuodelle 2014.

b) Peruskorjaukset (talousarvion kohta 91 2)

Peruskorjaustyöohjelman mukaisten hankkeiden kustannusten ennustetaan olevan n. 28,428 M€, joka ylittää 0,604 M€:lla työohjelman mukaisten peruskorjausten investointimäärärahan 27,824 M€.

Ylitys johtuu pääosin edellisen vuoden hankkeiden aikatauluviiveistä sekä laskutuksen siirtymisestä vuodelle 2014 (mm. Dickursby koulun korjaustyöt). Hankeryhmän osalta tilakeskus hakee lisämäärärahaa 600 000 e vuodelle 2014.

Vuokra- ja osaketilojen muutostyöt (talousarvion kohta 91 3)

Vuokra- ja osaketilojen muutostöiden työohjelman mukaisen hankkeiden kustannusten ennustetaan olevan n. 0,921 M€, joka ylittää 0,1 M€:lla työohjelman mukaisten peruskorjausten investointimäärärahan 0,821 M€.

Ylitys johtuu edellisen vuoden hankkeiden laskutuksen siirtymisestä vuodelle 2014 sekä uusien yllättävien korjausten tarpeesta. Hankkeiden varhaisen valmistelutilanteen johdosta tilakeskus ei kuitenkaan hae hankeryhmälle lisämäärärahaa vielä tässä vaiheessa. [Aloita listateksti tästä HUOM! älä koske otsikkoon, äläkä poista sisennyksiä tai kappalevälejä, koska niihin täydentyy tietoja esityslistan koostamisvaiheessa]

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 7

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään esittää kaupunginhallitukselle ja -valtuustolle

- a) korotettavaksi vuoden 2014 talousarvion investointiosan kohdan 91 1 "Uudisrakennukset" määrärahaa 900 000 eurolla, ja
- b) korotettavaksi vuoden 2014 talousarvion investointiosan kohdan 91 2 "Peruskorjaukset" määrärahaa 600 000 eurolla

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Täytäntöönpano: esitys kaupunginhallitukselle

Muutoksenhakuohje: 6.2 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

tilakeskusjohtaja Pekka Wallenius, puh. 09 839 22376 etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi



8 § **Kiinteistötekniikan viran (vakanssi 600098) kelpoisuusehtojen muuttaminen/J-VN**

VD/4549/01.01.00.00/2014

J-VN, HW, PT

Hallintosäännön 18 § 3 momentin mukaan asianomainen lautakunta päättää niiden kelpoisuusehtojen muuttamisesta, joiden osalta päätösvalta ei ole kaupunginvaltuustolla tai kaupunginhallituksella.

Kaupungininsinööri esittää maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan kuntatekniikan keskuksen mittausosastolla olevan kiinteistötekniikan viran (vakanssi 600098) kelpoisuusehtojen muuttamista ajantasaisiksi siten, että kelpoisuusehdoissa otetaan huomioon maanmittausalan koulutusjärjestelmän muutos. Maanmittausalan tekniikan tutkinnon on korvannut maanmittausalan alempi korkeakoulututkinto (insinööri AMK, maanmittaus).

Kiinteistötekniikan tehtävänä on mm. toimia tonttijaon laatijana ja kiinteistötoimitusten toimitusinsinöörinä. Vakanssin tehtäväkuvaus pysyy ennallaan eikä kelpoisuusehtojen muutos vaikuta muihin palvelussuhteen ehtoihin.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 8

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään muuttaa kiinteistötekniikan viran (vakanssi 600098) kelpoisuusehdoksi: "Soveltuva alempi korkeakoulututkinto tai maanmittaustekniikan tutkinto, jolloin vaaditaan hyvä kokemus tehtäväalueelta."

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirjan tämä pykälä heti kokouksessa.

Täytäntöönpano: ote henkilöstöpalvelut Maiju Väänänen

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

kaupungininsinööri Henry Westlin puh. 09-8392 2427, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi



9 § **Urakka- ja palveluhankintasopimusten hyväksyminen kesällä 2014**

VD/VD/4762/00.01.01.02/2014

J-VN/HW/PW/HS

Tekninen lautakunta 26.2.2013 § 10 on päättänyt ratkaisuvallan delegoinnista mm. palveluhankinnoissa ja urakalla teettämisessä seuraavasti:

Urakalla teettäminen (alv 0 %)

- apulaiskaupunginjohtaja 1 000 000 euroon saakka
- tulosaluejohtaja 500 000 euroon saakka
- tulosityksiköiden päälliköt 200 000 euroon saakka

Palveluhankinnat (alv 0 %)

- apulaiskaupunginjohtaja 500 000 euroon saakka
- tulosaluejohtajat 200 000 euroon saakka
- tulosityksiköiden päälliköt 50 000 euroon saakka

Työohjelmien toteuttaminen edellyttää päätöksentekoprosessin toimimista myös lautakunnan kesätauon aikana.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 9

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään

- a) lautakunnan johtosäännön 4 §:n kohdan 5 ja nojalla oikeuttaa maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan apulaiskaupunginjohtaja ratkaisemaan kaikki kiireelliset tilakeskuksen ja kuntatekniikan keskuksen urakat ja palveluhankinnat ajalla 4.6. – 15.8.2014
- b) oikeuttaa tilakeskus ja kuntatekniikan keskus panemaan em. päätökset täytäntöön ja velvoittaa, että tehdyt päätökset tuodaan lautakunnalle tiedoksi

Päätetään tarkastaa ja hyväksyä pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa

Täytäntöönpano: tilakeskus ja kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimusohje

Lisätiedot:

Pekka Wallenius 09 8392 2376, Henry Westlin 09 8392 2427, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi



10 § Toimitilojen vuokrausta koskeva päätöksenteko kesällä 2014

VD/VD/4763/00.01.01.02/2014

J-VN/PW/PS/HS

Tekninen lautakunta 26.2.2013 § 10 on hyväksynyt lautakunnalle kuuluvan päätösvallan delegoinnin seuraavasti:

Toimitilapäällikön tehtävänä on tilakeskuksen hallinnassa olevien ja hallintaan tulevien toimitilojen vuokralle ottaminen ja antaminen kun vuokrasopimus laaditaan enintään 10 vuoden ajaksi, tai vuokrattavan tilan huoneistoala on enintään 300 m² tai kun voimassa olevaa sopimusta jatketaan enintään 1 vuodella tai kysymyksessä on lyhytaikainen käyttöoikeuden myöntäminen (enintään 14 vrk).

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 10

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään

- a) lautakunnan johtosäännön 4 §:n kohta 10 ja 13 nojalla oikeuttaa maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan apulaiskaupunginjohtaja ratkaisemaan kiireelliset vuokraukset ajalla 4.6. - 15.8.2014.
- b) oikeuttaa tilakeskus panemaan em. päätökset täytäntöön ja velvoittaa saattamaan tehdyt päätökset lautakunnan tietoon.

Päätetään tarkastaa ja hyväksyä pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys

Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Täytäntöönpano: lautakunnan sihteeri

Muutoksenhakuohje: 1.Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

Pasi Salo puh. 09 8392 8756, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi



11 § **Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken sekä jatkotoimenpiteet sen täytäntöönpanoksi/ J-VN**

VD/4847/00.04

J-VN/HW

Pääkaupunkiseudulla pääasiallisena vesihuoltolaitoksena toimii HSY. Vesihuoltolaitoksen toimintaa säätelee keskeisesti vesihuoltolaki (9.2.2001/119, ennakoidut muutokset 1.9.2014 alkaen: HE 218/2013 hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi vesihuoltolain sekä maankäyttö- ja rakennuslain muuttamisesta). Sammutusveden toimittamisen osalta toimintaa säätelee lisäksi pelastuslaki (29.4.2011/379) ja hulevesijärjestelmän osalta jatkossa merkittävästi myös maankäyttö- ja rakennuslaki (edellä mainittu HE 218/2013).

Lainsäädäntöä tarkentavat HSY:n vesihuollon toimintaperiaatteet on sovittu sen jäsenkuntien (Espoo, Helsinki, Kauniainen ja Vantaa) kaupunginvaltuustojen hyväksymissä Helsingin seudun ympäristöpalvelut –kuntayhtymän perussopimuksessa ja Sopimuksessa pääkaupunkiseudun vesi- ja viemärlaitostointojen yhdistämisen periaatteista ja edellytyksistä, liitteineen. Sopimusten keskeisenä tavoitteena on jäsenkuntien tasapuolinen kohtelu vesihuoltoyhteistyössä.

Tasapuolinen kohtelu edellyttää joidenkin nykyisten toimintatapojen yhtenäistämistä kunkin jäsenkunnan ja HSY:n kesken. Yhtenäisten toimintatapojen valmistelua varten käynnistettiin vuonna 2010 jäsenkuntien ja HSY:n kesken ns. Kuntatekniikan yhteistyöprojekti, joka valmistui keuhällä 2012. Sen lähtökohtina olivat lainsäädäntö, edellä mainittu HSY:n perustamisvaiheen sopimukset sekä nykyiset käytännöt.

Kuntatekniikan yhteistyöprojektin tulosten pohjalta jäsenkunnat ja HSY ovat neuvotelleet edelleen "Puitesopimuksen kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken". Puitesopimus on liitteenä 1. HSY:n osalta toimivalta sopimuksen tekemiseen on HSY:n hallituksella. Puitesopimuksen ydinsisältönä ovat kustannusvaikutuksia aiheuttavat periaatteet.

Hulevesijärjestelmän vastuujalon periaatteita valmisteltiin Kuntatekniikan yhteistyöprojektissa. Vesihuoltolaki ja maankäyttö- ja rakennuslaki ovat kuitenkin muuttumassa, ja hallituksen esityksen mukaan vastuu hulevesien kokonaishallinnasta siirtyisi maankäyttö- ja rakennuslain säätämänä kunnalle. Lakimuutokset toisivat myös muutoksia osapuolten oikeuksiin periä hulevesimaksuja. Ennakoitujen lakimuutosten johdosta hulevesijärjestelmään liittyviä kysymyksiä ei ole käsitelty puitesopimuksessa. Neuvotteluja asiasta tulee jäsenkuntien ja HSY:n kesken jatkaa, joko osana jäljempänä kuvatun seurantaryhmän työtä tai muulla yhteistyöfoorumilla.

HSY:n ja jäsenkuntien kesken on allekirjoitettu loppuvuodesta 2009 sopimus (HSY:n hallituksen päätös 20.11.2009), jolla jatkettiin silloisten vesihuoltolaitosten ja jäsenkuntien välisten yhteistyösopimusten voimassaoloa HSY:n ajalle. Kyseiset yhteistyösopimukset olivat pääosin vesihuoltolaitosten ja jäsenkuntien kuntatekniikan organisaatioiden välisiä palvelusopimuksia. Sopimus jatkoi myös muita kuntatekniikan yhteistyöhön liittyviä keskinäisiä sitoumuksia. Vuonna 2009 allekirjoitetun sopimuksen nimenä oli Puitesopimus kuntateknisten töiden toteuttamisesta yhteistyössä. Samankaltaisista nimistään huolimatta nyt käsittelyssä oleva sopimus ja vuoden 2009 sopimus ovat tarkoitukseltaan erilaisia. Vuonna 2009 allekirjoitetun sopimuksen tarkoituksena oli varmistaa HSY:n ja jäsenkuntien välisen yhteistyön jatkuvuus siirtymävaiheessa. Nyt käsittelyssä oleva sopimus määrittää yhteisiä toimintatapoja kaupunkien tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi, ja sen pohjalta on tarkoitus päivittää aiempien vesihuoltolaitosten aikaiset palvelusopimukset yhteisten periaatteiden mukaisiksi jäljempänä kuvatulla tavalla.

Puitesopimuksen sisältö



Puitesopimus täsmentää lainsäädännössä, HSY:n perussopimuksessa ja Sopimuksessa pääkaupunkiseudun vesi- ja viemärlaitostointojen yhdistämisen periaatteista ja edellytyksistä kirjattuja jäsenkuntien ja HSY:n vastuita ja yhteistyötä sekä työ- ja kustannusjakoa koskien vesihuollon toiminta-alueen laajentumista, vesihuoltoinvestointien ohjelmointia, suunnittelua, ja rakentamista sekä vesihuoltojärjestelmän ylläpitoa. Puitesopimuksen ydinsisältönä ovat kustannusvaikutuksia aiheuttavat periaatteet.

Puitesopimus kattaa seuraavat asiakokonaisuudet:

- Vesihuollon kehittämissuunnitelmien laatimisen periaatteet
- HSY:n vesihuollon toiminta-alueen määrittäminen
- HSY:n vesihuollon laajentumisen kustannusjako
- HSY:n vesihuoltoverkoston sijoittaminen
- HSY:n vesihuoltoverkoston siirtäminen
- Yhteishankkeiden kustannusjakoperiaatteet
- Palveluiden ostamisen ja myynnin yleiset periaatteet jäsenkuntien ja HSY:n kesken
- Jäsenkuntien HSY:lle tarjoamat suunnittelu-, rakennuttamis- ja rakentamispalvelut
- Hankintayhteistyö
- Yleisen sammuksveden toimittaminen HSY:n vesijohtoverkostosta
- HSY:n jäsenkunnille tarjoamat muut vesihuoltoon liittyvät palvelut
- HSY:n verkoston sijaintitiedot ja sijaintipalvelut
- HSY:n ylläpitämä asukkaille suunnattu tieto

Puitesopimuksen täytäntöönpano

Aiempien vesihuoltolaitosten ja jäsenkuntien kesken laaditut palvelusopimukset, joiden voimassaoloa on jatkettu HSY:n ajalle, tulee päivittää puitesopimuksen mukaisiksi. Lähtökohtaisesti kaikesta palvelutuotannosta tulee laatia palvelusopimus, joten sopimustarve tulee tarkistaa myös sellaisten tehtävien osalta, joista palvelusopimusta ei aiemmin ole ollut. Palvelusopimukset ovat lähtökohtaisesti HSY:n ja yhden jäsenkunnan yhden hallintokunnan välisiä sopimuksia, joten niitä kutsutaan jatkossa kahdenvälisiksi palvelusopimuksiksi. Kahdenvälisten palvelusopimusten päivittäminen tai laatiminen puitesopimuksen pohjalta on keskeinen keino puitesopimuksen täytäntöönpanoksi.

Puitesopimuksessa on myös kohtia, joihin ei liity osapuolten välistä palvelutuotantoa ja joita sovelletaan siten suoraan, ilman tarkempia sopimuksia. Nämä sopimuskohdat ovat luonteeltaan yhteistoiminnan periaatteita tai vesihuollon investointikustannusten jakoa kuvaavia. Suora soveltaminen koskee mm. vesihuollon kehittämissuunnitelmien laatimisen periaatteita, HSY:n vesihuollon toiminta-alueen määrittämistä, HSY:n vesihuollon laajentumisen kustannusjakoa, HSY:n vesihuoltoverkoston sijoittamista ja HSY:n vesihuoltoverkoston siirtämistä.

Puitesopimuksen täytäntöönpano tapahtuu vaiheittain. Heti sopimuksen tultua voimaan otetaan käyttöön suoran soveltamisen piirissä olevista asioista sovitut periaatteet, lukuun ottamatta osapuolille välittömiä kustannusvaikutuksia aiheuttavia periaatteita, jotka otetaan käyttöön 1.1.2015 alkaen. Palvelutuotannon osalta puitesopimus tulee täytäntöönpannuksi laadittavien uusien tai päivitettävien kahdenvälisten palvelusopimusten hyväksymisen myötä, tavoitteellisesti viimeistään 31.12.2015. Aiemmat kahdenväliset palvelusopimukset tai mahdolliset muut päätökset kumoutuvat kuvatus täytäntöönpanon vaiheistuksen mukaisesti.

Kahdenvälisten palvelusopimusten laatiminen

Seuraavassa kuvattu menettely koskee sekä olemassa olevien sopimusten päivytystä että uusien sopimusten laatimista.

Kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan yhteisesti sovittavista asiakokonaisuuksista, joita ovat mm. seuraavat:



- vesihuollon suunnittelu ja rakennuttaminen (jäsenkuntien tuottama palvelu HSY:lle)
- vesihuollon rakentaminen (jäsenkuntien tuottama palvelu HSY:lle)
- palopostien ja sammutusvesiasemien suunnittelu, rakentaminen ja ylläpito (HSY:n tuottama palvelu pelastuslaitoksille/jäsenkunnille)

Asiakokonaisuudet tarkistetaan ja hyväksytään yhteisesti jatkotyön käynnistyessä.

Sammutusvesirakenteiden osalta tulee tarkistaa tarvittava sopimusdokumentaatio suhteessa sammutusvesisuunnitelmiin.

Muuttuvan hulevesilainsäädännön täytäntöönpano edellyttää hulevesijärjestelmään liittyvän vastuunjaon, yhteistyön ja keskinäisen palvelujen oston periaatteiden jatkovalmistelua ja sopimista jäsenkuntien ja HSY:n kesken. Näiden yhteisesti sovittavien puitteiden jälkeen hulevesijärjestelmään liittyvästä osapuolten välisestä palvelutuotannosta on mahdollista laatia tarvittavat kahdenväliset palvelusopimukset.

Kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan kaksivaiheisesti siten, että kustakin asiakokonaisuudesta laaditaan ensin HSY:n ja kaikkien jäsenkuntien kesken yhteinen sopimusmalli. Sopimusmallit laaditaan puitesopimuksen ja kuntatekniikan yhteistyöprojektin muiden tulosten pohjalta (virkamiestasolla sovitut tarkennukset puitesopimuksen käytännön soveltamiseen). Asiakokonaisuuteen liittyvät kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan tämän jälkeen sopimusmallin määrittelemän yhteisen mallin mukaisesti. Jäsenkuntien ja HSY:n toimivaltaiset toimet tai viranomaiset hyväksyvät kahdenväliset palvelusopimukset.

Kahdenvälisten palvelusopimusten laatimisen lisäksi jatkotyössä tulee selvittää mahdollisesti tarvittava muu puitesopimusta tarkentava yhteistoiminnan ohjeistus.

Puitesopimuksen kustannusvaikutukset

Puitesopimuksessa esitetyillä periaatteilla pyritään varmistamaan aiheuttamisperiaatteen mukainen kustannusten jako ja keskinäisten kustannusten läpinäkyvyys sopimusosapuolten kesken.

Merkittävimmät kustannusvaikutukset sopimusosapuolille nykytilanteeseen nähden aiheutuisivat esitetyistä kustannusjakomalleista liittyen jäsenkunnan aloitteesta tehtyihin johtosiirtoihin (mm. asemakaavamuutoksista johtuen), palopostien ja sammutusvesiasemien suunnitteluun, rakentamiseen ja ylläpitoon sekä vesihuollon laajentumiseen. HSY on arvioinut kustannusvaikutuksia niiltä osin kuin se on tässä vaiheessa ollut mahdollista. Kustannusvaikutukset esitetään otettavaksi budjetoinnissa huomioon vuodesta 2015 alkaen.

Puitesopimuksessa esitetty johtosiirtojen kustannusjakomalli lisäisi HSY:n kustannuksia arviolta 1,5 - 3,0 milj. euroa vuodessa nykytasoon (noin 1,0 milj. euroa vuodessa) verrattuna ja pienentäisi vastaavasti jäsenkuntien johtosiirtokustannuksia. HSY:lle johtosiirroista aiheutuvat kokonaiskustannukset olisivat tällöin arviolta 2,5 – 4,0 milj. euroa vuodessa. HSY:n investointiohjelmaluonnoksessa 2015-2024 johtosiirtokustannuksiin on esitetty varattavaksi 3,0 milj. euroa vuodessa. Puitesopimuksessa esitetty kustannusjakomalli perustuu vastaavaan kustannusjakoon, jota jäsenkunnat soveltavat mm. energiayritysten ja teleoperaattoreiden kanssa.

Puitesopimuksen perusteella HSY alkaisi periä jäsenkunnilta maksuja palopostien suunnittelusta, rakentamisesta ja ylläpidosta (osallistuen myös itse kustannuksiin sammutusvesirakenteista verkostohuoltoon saamansa hyödyn suhteessa). Muutoksen taustalla on muutama vuosi sitten uudistettu pelastuslaki, joka on tarkentanut yhtäältä vesihuoltolaitoksen velvollisuutta toimittaa sammutusvettä vesijohtoverkostostaan pelastuslaitoksen tarpeisiin ja toisaalta kunnan velvollisuutta vastata tämän vesihuoltolaitokselle aiheuttamista lisäkustannuksista. HSY:n lisätulot olisivat arviolta 0,2-1,5 milj. euroa vuodessa pelastuslaitosten määrittämien palvelutasojen mukaisesti. Jäsenkunnille aiheutuisivat vastaavat lisäkustannukset. HSY:n lisätulojen osalta on kuitenkin huomattava, että



tehtävät aiheuttaisivat HSY:lle tuloja vastaavat lisäkustannukset joko omana työnä tai palvelujen ostona, sillä kyseessä olisi palvelutason nosto nykyisestä. HSY:n sammutusvesirakenteisiin liittyvä palvelujen tuottaminen on myös luonteeltaan vesihuoltolain soveltamisalan ulkopuolista toimintaa, joten sen tuotoilla tai kustannuksilla ei tule olla vaikutusta vesimaksuihin.

Vesihuollon laajentumisen osalta puitesopimuksessa esitetään jäsenkunnan osallistumista kustannuksiin sellaisten asemakaavakohteiden osalta, jotka sijaitsevat irrallaan olemassa olevasta yhdyskuntarakenteesta ja sellaisten haja-asutuskohteiden osalta, joiden toteuttamisesta ei ole yhteisesti sovittu kehittämissuunnitelmien laatimisen yhteydessä. Periaatteet pienentäisivät jonkin verran HSY:n kustannuksia ja lisäisivät vastaavasti jäsenkuntien kustannuksia nykyisestä, mutta muutosten suuruutta ei ole tässä vaiheessa mahdollista arvioida. Kustannusvaikutuksia arvioidaan kohteiden yksilöityessä.

Seurantaryhmän perustaminen

Kahdenvälisten palvelusopimusten laatimista varten sekä puitesopimuksen täytäntöönpanoa muutoinkin edistämään ja varmistamaan esitetään perustettavaksi seurantaryhmä, johon jäsenkunnat ja HSY nimeävät edustajansa. Seurantaryhmä myös seuraa puitesopimuksen noudattamista, soveltamista käytäntöön ja tarvetta sopimuksen muutoksille.

Seurantaryhmä perustaa tarvittavat työryhmät sopimusmallien ja kahdenvälisten palvelusopimusten valmistelua varten. Seurantaryhmä hyväksyy sopimusmallit sekä valmistelee kahdenväliset palvelusopimukset jäsenkuntien ja HSY:n hyväksymismenettelyyn.

Seurantaryhmän puheenjohtajana ja kokoonkutsujana toimii HSY:n edustaja. Seurantaryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa. Seurantaryhmä raportoi työnsä edistymisestä HSY:n jäsenkuntatapaamisissa.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 11

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään esittää kaupunginhallitukselle, että se

- hyväksyy puitesopimuksen ehdolla, että HSY ja muut jäsenkunnat tekevät vastaavan sisältöiset päätökset
- oikeuttaa maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala tekemään siihen tarvittaessa merkitykseltään vähäisiä muutoksia
- oikeuttaa maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala nimeämään kaupungin edustajat perustettavaan seurantaryhmään
- velvoittaa osaltaan seurantaryhmän huolehtimaan kahdenvälisten palvelusopimusten laatimisesta ja muista sille asetetuista tehtävistä
- oikeuttaa teknisen lautakunnan hyväksymään puitesopimuksen pohjalta laadittavat kahdenväliset palvelusopimukset

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken

Oheismateriaali:

Taustaraportti sopimukselle "Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken"

HSY:n hallituksen päätös 20.11.2009 puitesopimuksen tekemisestä jäsenkuntien kuntateknisten palveluiden

käytöstä



Täytäntöönpano: esitys kaupunginhallitukselle

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:
kaupungininsinööri Henry Westlin, p. 09-8392 2427, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken

1 Osapuolet

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä HSY
PL 100, 00066 HSY
Y-tunnus 2274241-9

Espoon kaupunki

Helsingin kaupunki

Kauniaisten kaupunki

Vantaan kaupunki

Edellä mainituista käytetään yhdessä nimeä osapuolet. Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaungeista käytetään nimeä jäsenkunnat. Helsingin seudun ympäristöpalvelut –kuntayhtymä HSY:stä käytetään nimeä HSY.

2 Sopimuksen tarkoitus

Tämä sopimus, nimeltään ”Puitesopimus kuntatekniikan yhteistyöstä HSY:n ja sen jäsenkuntien kesken”, täsmentää vesihuoltolaissa (sopimushetkellä 9.2.2001/119, ennakoit muttokset 1.9.2014 alkaen: HE 218/2013) ja muussa lainsäädännössä, HSY:n perussopimuksessa ja Sopimuksessa pääkaupunkiseudun vesi- ja viemärlaitostointojen yhdistämisen periaatteista ja edellytyksistä kirjattuja HSY:n ja jäsenkuntien vastuita ja yhteistyötä sekä työ- ja kustannusjakoa koskien vesihuollon toiminta-alueen laajentumista, vesihuoltoinvestointien ohjelmointia, suunnittelua ja rakentamista sekä vesihuoltojärjestelmän ylläpitoa.

Tämän sopimuksen tarkoituksena on yhtenäistää toimintatapoja kunkin jäsenkunnan ja HSY:n kesken siltä osin kuin sillä on vaikutusta jäsenkuntien tasapuoliseen kohteluun vesihuoltoyhteistyössä. Tämä sopimus korvaa Sopimuksessa pääkaupunkiseudun vesi- ja viemärlaitostointojen yhdistämisen periaatteista ja edellytyksistä kuvattua vesihuollon seudullisen kehittämissuunnitelman (kuvattu asianomaisen sopimuksen liitteessä 1), joka oli toimintatapojen yhtenäistämiseen tähtäävä suunnitelma.

Tässä sopimuksessa jäsenkunnalla tarkoitetaan kaikkia kuntatekniikan yhteistyöhön osallistuvia sekä siitä tai vesihuollosta päättäviä jäsenkunnan organisaatioita.

3 Vesihuollon kehittämissuunnitelmien laatimisen periaatteet

Vesihuollon kehittämissuunnitelmien avulla jäsenkunnat ottavat ensisijaisesti kantaa siihen, missä ja millä aikataululla järjestetty vesihuolto tavoittaa jäsenkunnan eri alueet. Kehittämissuunnitelmissa keskitytään yhdyskuntarakenteen kehittämisen aiheuttamien vesihuollon muutostarpeiden sekä nykyisten verkostojen ulkopuolella olevien vesihuollon tarpeissa olevien alueiden tunnistamiseen.

Vesihuollon seudullinen ja kuntakohtaiset kehittämissuunnitelmat laaditaan samanaikaisesti, jotta varmistetaan suunnitelmien vuorovaikutteisuus. Vesihuollon seudullisen kehittämissuunnitelman roolina on varmistaa jäsenkuntien tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu vesihuoltoyhteistyössä, ja sen laatimisen yhteydessä **jäsenkunnat sopivat** kriteerit asemakaava-alueiden ulkopuolisten alueiden liittämiseksi HSY:n vesihuoltoon.

Vesihuollon seudullisesta kehittämissuunnitelmasta pyydetään lausunnot jäsenkunnilta, ja sen hyväksyy HSY:n hallitus. Vesihuollon kuntakohtaisen kehittämissuunnitelman hyväksyy asianomainen jäsenkunta.

Vesihuollon kehittämissuunnitelmien tarkastelujakso on kymmenen (10) vuotta ja päivitysväli neljä (4) vuotta.

4 HSY:n vesihuollon toiminta-alueen määrittäminen

HSY:n vesihuollon toiminta-alue kuvataan ajantasaisella, karttapohjaisella esityksellä alueesta, jolla HSY:llä on tai tulee tarkastelujaksolla olemaan huolehtimisvelvollisuus vesihuollosta.

HSY:n vesihuollon toiminta-alue vahvistetaan kunkin jäsenkunnan alueella sijaitsevan osansa osalta erikseen asianomaisen jäsenkunnan päätöksellä. Toiminta-aluepäätökset tehdään vesihuollon kehittämissuunnitelmien pohjalta ja niitä tarkentaen. HSY:n toiminta-alue muodostuu jäsenkuntakohtaisten toiminta-alueiden summana.

Toiminta-alueen tarkastelujakso on kolme (3) vuotta ja päivitysväli yksi (1) vuosi. Toiminta-alueen säännöllinen päivitys liitetään HSY:n talousarvion käsittely- ja hyväksymisprosessiin.

5 HSY:n vesihuollon laajentumisen kustannusjako

HSY:n vesihuoltoverkostojen laajentamisessa noudatetaan seuraavassa esitettyä kustannusjakoa HSY:n ja asianomaisen jäsenkunnan kesken. Kustannusjako koskee ensi-investointia. HSY vastaa kokonaan myöhemmistä vesihuolto-omaisuuden ylläpidon ja saneerauksen kustannuksista ensi-investoinnin kustannusjaosta riippumatta.

Asemakaavoitettu alue

Asemakaavoitetulla alueella vesihuollon toteutus tapahtuu HSY:n kustannuksella.

Mikäli asemakaava-alueen ensimmäisen liittyvän kiinteistön etäisyys olemassa olevasta vesihuoltoverkostosta on alle yksi (1) kilometri, HSY toteuttaa tarvittavat siirtolinjat alueelle kustannuksellaan.

Mikäli asemakaava-alueen ensimmäisen liittyvän kiinteistön etäisyys olemassa olevasta vesihuoltoverkostosta on yli yksi (1) kilometri, käytetään käsitettä satelliitti-asemakaava. Tällöin tarvittavat siirtolinjat alueelle toteutetaan jakaen kustannukset siten, että jäsenkunnan maksuosuus on 50 % ja HSY:n maksuosuus on 50 % kustannuksista. Kuitenkin siirtolinjojen niillä osuuksilla, joilla on vahvistettu asemakaava tai osayleiskaava, HSY toteuttaa siirtolinjat kustannuksellaan.

HSY on pääsääntöisesti velvollinen rakentamaan vain yleisellä alueella ja vain sellaisella alueella, jolla vesihuolto on asianmukaisesti kunossapidettävissä. Liitoskohdat sijoitetaan lähtökohtaisesti yleiselle katualueelle.

Asemakaavoitetun alueen ulkopuolinen alue (haja-asutusalue)

Asemakaava-alueiden ulkopuolisilla alueilla verkostojen laajentaminen tapahtuu vesihuollon kehittämissuunnitelmissa ja niitä tarkentavassa HSY:n toiminta-aluepäätöksessä esitetystä kiireellisyysjärjestyksessä HSY:n kohteille osoitettujen investointivarojen puitteissa.

Mikäli jäsenkunta haluaa HSY:n vesihuoltoa laajennettavaksi kehittämissuunnitelmissa/toiminta-aluepäätöksissä yhteisesti sovittujen alueiden lisäksi muille asemakaavoitetun alueen ulkopuolisille alueille, jäsenkunnan maksuosuus on 50 % ja HSY:n maksuosuus on 50 % verkostojen laajentamisesta syntyvistä kustannuksista.

6 HSY:n vesihuoltoverkoston sijoittaminen

HSY:llä on oikeus sijoittaa verkostonsa yleisille alueille jäsenkunnan hyväksyttyä sijoituksen. Jäsenkunta ei peri maapohjakorvausta verkoston sijoittamisesta jäsenkunnan omistamalle tai hallitsemaalle yleiselle alueelle.

Rakennusluvan tai toimenpideluvan vaativan rakenteen maapohjakorvauksessa noudatetaan tehtävässä maanvuokrasopimuksessa sovittavia periaatteita.

7 HSY:n vesihuoltoverkoston siirtäminen

Jäsenkunnan aloitteesta tehtyjen johtosiirtojen kustannukset jaetaan seuraavasti:

-alle 40 vuotta käytössä ollut johto-osuus: HSY:n osuus on 2,5 % / käyttövuosi, loppuosasta kustannuksia vastaa jäsenkunta

-yli 40 vuotta käytössä ollut johto-osuus: HSY vastaa kustannuksista

Siirrettävät eri-ikäiset verkon osat käsitellään elementtikohtaisesti. Muihin verkostoon liittyviin rakennelmiin kuten pumppaamoihin ja paineenkorotusasemiin sovelletaan samoja periaatteita. Muut mahdolliset kohteet sovitaan tapauskohtaisesti.

Johtosiirron kustannuksiin luetaan kaikki siitä johtuvat tosiasialliset kustannukset.

Siirron myötä vesihuollon taso ei saa olennaisesti laskea eivätkä rakennus- tai ylläpitokustannukset olennaisesti nousta alkuperäisestä ratkaisusta. Mikäli vesihuollon taso tai rakennus- tai ylläpitokustannukset muuttuvat merkittävästi, tämä otetaan huomioon neuvottelemalla sovellettavasta investointikustannusjaosta.

HSY poistaa käytöstä poistetut laitteensa kustannuksellaan jäsenkunnan erikseen niin vaatiessa.

8 Yhteishankkeiden kustannusjakoperiaatteet

Yhteishankkeella tarkoitetaan rakennushanketta, jossa vesihuolto toteutetaan samanaikaisesti kadunrakentamisen kanssa.

Yhteishankkeiden suunnittelu-, rakennuttamis- ja rakentamiskustannusten jakamisessa noudatetaan yleisesti aiheuttamisperiaatetta.

9 Palveluiden ostamisen ja myynnin yleiset periaatteet jäsenkuntien ja HSY:n kesken

HSY:n ja jäsenkuntien välisen laskutuksen tulee perustua omakustannushintaan tai voimassa oleviin hinnastoihin. Työt tehdään tilauksesta, ja laskutuksen perusteena tulee olla osapuolten välillä todennetut suoritteet.

10 Jäsenkuntien HSY:lle tarjoamat suunnittelu-, rakennuttamis- ja rakentamispalvelut

Mikäli jäsenkunta toimii sellaisen yhteishankkeen yleis- tai rakennussuunnittelun päätilaajana, jossa suunnittelutyön tekee konsultti, jäsenkunta saa laskuttaa aiheuttamisperiaatteen mukaisen osan suunnitteluttamisen johtamisesta syntyvistä yhteisistä kustannuksista HSY:ltä.

Mikäli jäsenkunnan organisaatio tekee HSY:n kanssa erikseen sovitusta toimeksiannosta vesihuoltosuunnittelua tai sen konsulttihakemusta, jäsenkunta saa laskuttaa tämän kustannukset HSY:ltä.

Mikäli jäsenkunta toimii kokonaisurakkaperiaatteella toteutettavan yhteishankkeen rakentamisen päätilaajana, jäsenkunta saa laskuttaa aiheuttamisperiaatteen mukaisen osan rakennuttamisen johtamisesta syntyvistä yhteisistä kustannuksista HSY:ltä.

Mikäli jäsenkunnan organisaatio tekee HSY:n kanssa erikseen sovitusta toimeksiannosta vesihuollon rakentamisen ohjauksesta, jäsenkunta saa laskuttaa tämän kustannukset HSY:ltä.

Mikäli jäsenkunnan oma tuottajaorganisaatio toimii laskutyöperiaatteella päätoteuttajana, se saa laskuttaa HSY:ltä vesihuollon rakentamisen omakustannushintaan sisältyvät yleiskustannukset.

Kustannusjaon perusteiden tulee olla yhtenevät kaikkien jäsenkuntien ja HSY:n kesken.

11 Hankintayhteistyö

HSY:llä ja jäsenkunnalla on oikeus osallistua/liittyä toistensa ko. jäsenkunnan alueella toteutettaviin vesihuoltoon liittyviin materiaali-, palveluhankinta- ja urakkakilpailutuksiin ilman erillistä valtakirjaa. Menettelynä käytetään ns. hankintarengasta. Hankinta suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä siten, että jokin osapuolista toimii lain tarkoittamana hankintayksikkönä ja toteuttaa kilpailutuksen. Kukin osapuoli tekee kuitenkin itse omalta osaltaan hankintapäätöksen ja sopimuksen yhden tai useamman valitun toimittajan kanssa, jollei muuta sovita. Jokainen hankintayksikkö vastaa myös mahdollisista hankintapäätöksensä muutoksenhakuprosesseista. Toimittajat laskuttavat kutakin osapuolta suoraan.

12 Hulevesijärjestelmien vastuun periaatteet

Vesihuoltolaki ja maankäyttö- ja rakennuslaki ovat sopimushetkellä muuttumassa (HE 218/2013). Lakimuutokset tuovat muutoksia kunnan ja vesihuoltolaitoksen vastuisiin hulevesijärjestelmän osalta. Molempien lakien muutokset on tarkoitettu astuviksi voimaan 1.9.2014.

Tämän sopimuskohdan osalta laaditaan osapuolten kesken sopimus mainittujen lakien muutosten astuttua voimaan.

13 Yleisen sammutusveden toimittaminen HSY:n vesijohtoverkostosta

HSY varautuu uusien alueiden suunnittelussa pelastuslaitoksen kanssa sovittavan yleisen sammutusvesimäärän toimittamiseen.

HSY huolehtii sammutuskäyttöön tarkoitettujen palovesiasemien ja palopostien suunnittelusta, rakentamisesta ja ylläpidosta jäsenkunnan lukuun ja veloittaa tästä aiheutuvat kustannukset jäsenkunnalta. Siltä osin kuin HSY käyttää sammutusvesirakenteita vesijohtoverkoston huoltoon, HSY:n maksuosuus on 50 % ja jäsenkunnan maksuosuus on 50 % yhteisten rakenteiden kustannuksista.

14 HSY:n jäsenkunnille tarjoamat muut vesihuoltoon liittyvät palvelut

HSY:n jäsenkunnille tarjoamien muiden vesihuoltoon liittyvien palveluiden tarjonnan pääperiaate on, että lakisääteisen tehtävän lisäksi tuotetuista palveluista ei saa syntyä vesihuoltolain soveltamisalan mukaisille asiakkaille taloudellista rasitetta tai palvelutason heikkenemistä. HSY ja jäsenkunnat sopivat muiden vesihuoltoon liittyvien palveluiden ostamisesta ja myynnistä erillisissä tarkemmissa sopimuksissa.

15 HSY:n verkoston sijaintitiedot ja sijaintipalvelut

HSY toimittaa kustannuksellaan verkostonsa sijaintitiedot ja siinä tapahtuvat muutokset jäsenkunnalle tämän hyväksymällä tavalla.

16 HSY:n ylläpitämä asukkaille suunnattu tieto

HSY ylläpitää verkkosivuillaan vesihuoltolain edellyttämiä tietoja talousveden laadusta ja jäteveden puhdistuksen tasosta sekä vesihuollosta perittävistä maksuista ja niiden muodostumisesta. Maksujen muuttumisesta ja mahdollisista muista sopimusehtojen muutoksista vesihuoltolaitos myös lähettää asiakkaille lain edellyttämän ilmoituksen (kirjeen), jossa yksilöidään muutokset, niiden perusteet ja voimaantulon ajankohta.

Keskitetyn vesihuollon laajuudesta ja sen laajentumissuunnitelmista tiedottaakseen HSY ylläpitää verkkosivuillaan seudullista vesihuollon kehittämissuunnitelmaa, HSY:n vesihuollon toiminta-aluekarttaa sekä tietoa siitä, missä jäsenkuntakohtaisia vesihuoltolaitosten toiminta-aluekarttoja ja kuntakohtaisia vesihuollon kehittämissuunnitelmia ylläpidetään.

Ennalta arvaamattomista ja äkillisesti syntyneistä vedentoimituksen tai viemärivereden vastaanoton keskeytyksistä tai rajoituksista HSY tiedottaa olosuhteet huomioon ottaen viipymättä asiakkaalle sekä asianomaiselle jäsenkunnalle.

Huolto-, korjaus- ym. töiden takia tapahtuvista, etukäteen tiedossa olevista keskeytyksistä tai rajoituksista HSY tiedottaa hyvissä ajoin ennen töiden aloittamista. Rajoitettuja alueita koskevista keskeytyksistä ja rajoituksista tiedotetaan liittyjäkohtaisesti ja laaja-alaisista keskeytyksistä sekä rajoituksista yleisten tiedotusvälineiden välityksellä.

17 Sopimuksen täytäntöönpano ja seuranta

Aiempien vesihuoltolaitosten ja jäsenkuntien kesken laaditut palvelusopimukset, joiden voimassaoloa on jatkettu HSY:n ajalle, tulee päivittää puitesopimuksen mukaisiksi. Lähtökohtaisesti kaikesta palvelutuotannosta tulee laatia palvelusopimus, joten sopimustarve tulee tarkistaa myös sellaisten tehtävien osalta, joista palvelusopimusta ei aiemmin ole ollut. Palvelusopimukset ovat lähtökohtaisesti HSY:n ja yhden jäsenkunnan yhden hallintokunnan välisiä sopimuksia, joten niitä kutsutaan

kahdenvälisiksi palvelusopimuksiksi. Kahdenvälisten palvelusopimusten päivittäminen tai laatiminen puitesopimuksen pohjalta on keskeinen keino puitesopimuksen täytäntöönpanoksi.

Kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan yhteisesti sovittavista asiakokonaisuuksista. Kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan kaksivaiheisesti siten, että kustakin asiakokonaisuudesta laaditaan ensin HSY:n ja kaikkien jäsenkuntien kesken yhteinen sopimusmalli. Sopimusmallit laaditaan puitesopimuksen ja sen soveltamisesta virkamiestasolla sovittujen tarkennusten pohjalta. Asiakokonaisuuteen liittyvät kahdenväliset palvelusopimukset laaditaan tämän jälkeen sopimusmallin määrittelemän yhteisen mallin mukaisesti. Jäsenkuntien ja HSY:n toimivaltaiset toimielimet tai viranomaiset hyväksyvät kahdenväliset palvelusopimukset.

Puitesopimuksessa on myös kohtia, joihin ei liity osapuolten välistä palvelutuotantoa ja joita sovelletaan suoraan, ilman tarkempia sopimuksia. Nämä sopimuskohdat ovat luonteeltaan yhteistoiminnan periaatteita tai vesihuollon investointikustannusten jakoa kuvaavia. Suora soveltaminen koskee mm. vesihuollon kehittämissuunnitelmien laatimisen periaatteita, HSY:n vesihuollon toiminta-alueen määrittämistä, HSY:n vesihuollon laajentumisen kustannusjakoa, HSY:n vesihuoltoverkoston sijoittamista ja HSY:n vesihuoltoverkoston siirtämistä.

Puitesopimuksen täytäntöönpano tapahtuu vaiheittain. Heti sopimuksen tultua voimaan otetaan käyttöön suoran soveltamisen piirissä olevista asioista sovitut periaatteet, lukuun ottamatta osapuolille välittömiä kustannusvaikutuksia aiheuttavia periaatteita, jotka otetaan käyttöön 1.1.2015 alkaen. Palvelutuotannon osalta puitesopimus tulee täytäntöönpannuksi laadittavien uusien tai päivitettävien kahdenvälisten palvelusopimusten hyväksymisen myötä, tavoitteellisesti viimeistään 31.12.2015. Aiemmat kahdenväliset palvelusopimukset tai mahdolliset muut päätökset kumoutuvat kuvatus täytäntöönpanon vaiheistuksen mukaisesti.

Kahdenvälisten palvelusopimusten laatimista varten sekä puitesopimuksen täytäntöönpanoa muutoinkin edistämään ja varmistamaan perustetaan seurantaryhmä, johon jäsenkunnat ja HSY nimeävät edustajansa. Seurantaryhmä myös seuraa puitesopimuksen noudattamista, soveltamista käytäntöön ja tarvetta sopimuksen muutoksille.

Seurantaryhmä perustaa tarvittavat työryhmät sopimusmallien ja kahdenvälisten palvelusopimusten valmistelua varten. Seurantaryhmä hyväksyy sopimusmallit sekä valmistelee kahdenväliset palvelusopimukset jäsenkuntien ja HSY:n hyväksymismenettelyyn.

Seurantaryhmän puheenjohtajana ja kokoonkutsujana toimii HSY:n edustaja. Seurantaryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa. Seurantaryhmä raportoi työnsä edistymisestä HSY:n jäsenkuntatapaamisissa.

18 Sopimuksen tarkistaminen

Mikäli osapuolten olosuhteet tai toimintaa koskevat säädökset muuttuvat tämän sopimuksen voimaantulon jälkeen siten, että se vaikuttaa osapuolen asemaan, tarkistetaan sopimus muuttuneita olosuhteita vastaavaksi.

Aloitteen sopimuksen tarkistamiseksi voi tehdä osapuoli tai seurantaryhmä.

19 Sopimusta koskevat erimielisyydet

Sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan sopijapuolten välisin neuvotteluin ja viime kädessä HSY:n yhtymäkokouksessa.

20 Sopimuksen voimassaolo

Tämä sopimus tulee voimaan sen jälkeen kun osapuolet ovat sen allekirjoittaneet. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Sopimus päättyy mikäli sopimus korvataan kokonaan uudella sopimuksella tai mikäli kuntayhtymä puretaan perussopimuksen mukaisesti. Sopimus päättyy myös yksittäisen jäsenkunnan osalta, mikäli se eroaa kuntayhtymästä.

Tämä sopimus on allekirjoitettu viitenä (5) samasanaisena kappaleena, yksi kullekin osapuolelle.

Helsingissä kuun päivänä 201

HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT -KUNTAYHTYMÄ HSY

ESPOON KAUPUNKI

HELSINGIN KAUPUNKI

KAUNIAISTEN KAUPUNKI

VANTAAN KAUPUNKI



12 § **Lausunto: Helsingin kaupunkisuunnittelulautakunnan esitys Vuosaaren voimalaitosalueen asemakaavan muutokseksi (nro 12248)/J-VN**

VD/4000/00.04

J-VN/HW/LV/Thu

Helsingin kaupunkisuunnittelulautakunta pyytää Vantaan kaupungin lausuntoa Vuosaaren voimalaitosalueen asemakaavan muutokseksi 9.7.2014 mennessä.

Asemakaavan muutos mahdollistaa uuden, biopolttoaineita hyödyntävän voimalaitoksen rakentamisen Vuosaaren sataman alueelle. Kaava mahdollistaa myös energiatuotantoon liittyvien toimitilojen, voimalaitosta palvelevien polttoainevarastojen, pistolaiturin, rautatie- ja maantiekuljetuksien lastauspaikkojen sekä polttoaineen kuljettimen rakentamisen.

Asemakaavan muutos ei aiheuta huomattavia muutoksia Vantaan alueen liikenteeseen tai maankäyttöön. Asemakaavan muutoksen selostuksessa ei ole kuitenkaan mainittu mahdollisen suurmuuntamon maakuljetusten reittiä.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 12

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään esittää kaupunginhallitukselle annettavaksi seuraava lausunto:

"Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston tulee selvittää onko mahdollista että tuleva voimalaitos luo tarpeen kuljettaa suurmuuntamo Vuosaaresta pohjoiseen. Jos mahdollisuus on olemassa, tulee tutkia erikoiskuljetusten reitit paino- ja kokorajoitteiden osalta jotta kuljetukset onnistuvat. Vantaan kaupungilla on tarve selvittää Vuosaaren rautatietunnelin soveltuvuus suurmuuntamokuljetuksille Vaaralan muuntamoasemalle."

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Asiaa koskeva Helsingin kaupunkisuunnittelulautakunnan päätös löytyy www.hel.fi/ksv kohdasta päätöksenteko 15.4.2014

- Asemakaavan muutosehdotuksen selostus osoitteesta
http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Paatos/2014/Ksv_2014-04-15_Kslk_11_Pk/CE43B0B7-BEB6-433A-99A3-C8CA1AAAE245/Liite.pdf

Täytäntöönpano: esitys kaupunginhallitukselle

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

liikenneinsinööri Tiina Hulkko, puh. 09 839 23428, [etunimi.sukunimi\[at\]vantaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)



13 § **ELMON alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimus/J-VN**

VD/4782/10.00.01.05/2014

J-VN/HW/MVä/IV/PJä

Vantaan kaupunki sekä Vantaan ja Helsingin seurakuntayhtymät ovat neuvotelleet sopimuksen Elmon alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinnasta ja hoidosta.

Sopimuksella seurakunnat luovuttavat vastikkeetta kolmenkymmenen vuoden määräajaksi liitekartan mukaiset yleiskaavassa/asemakaavassa VU alueella sijaitsevat latupohjat kaupungin rakennettaviksi ja ylläpidettaviksi. Ne palvelevat talvisin hiihtoreitteinä ja kesäisin lenkipolkuina.

Kolmenkymmenen vuoden määräajan kuluttua kaupunki ennallistaa alueet omalla kustannuksellaan ja luovuttaa ne takaisin seurakunnille. Mikäli alueen käyttötarkoitus jatkuu tämänkin jälkeen keskeisiltä osiltaan samankaltaisena eikä alueeseen kohdistu maankäytöllisiä alueen käyttötarkoituksen muuttamista koskevia suunnitelmia, sitoutuvat osapuolet neuvottelemaan alueen jatkokäytöstä tämän sopimuksen keskeisiä periaatteita noudattaen. Tällöin kysymykseen voi tulla myös maanvuokrasopimus latupohjista.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 13

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään esittää kaupunginhallitukselle, että kaupunki tekee Vantaan ja Helsingin seurakuntayhtymien kanssa oheisen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimuksen ja oikeuttaa samalla kuntatekniikan keskuksen tekemään sopimukseen mahdolliset teknisluonteiset tarkistukset.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

- Elmon alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimus
- Karttaliite

Täytäntöönpano: esitys kaupunginhallitukselle

Muutoksenhakuohje: 6.2 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

kehitysinsinööri Paula Jääskeläinen, puh. 09-83923865, paula.a.sukunimi[at]vantaa.fi

1. Sopimuksen osapuolet

- 1.1 Vantaan kaupunki**
Asematie 7, 01300 Vantaa
(jäljempänä Kaupunki).
- 1.2 Vantaan seurakuntayhtymä**
PL 56, 01301 Vantaa
ja
Helsingin seurakuntayhtymä
Kolmas Linja 22 B
00530 Helsinki

2. Sopimuksen tarkoitus

Tällä sopimuksella seurakunnat luovuttavat sopimusalueella sijaitsevan liitekartan mukaiset, yleiskaava/asemakaavassa VU alueella sijaitsevat latupohjat Vantaan kaupungin rakennettaviksi ja ylläpidettäviksi talvisin hiihtoreitteinä ja kesäisin lenkkipolkuina kolmenkymmenen (30) vuoden määräajaksi. Kaupunki suunnittelee ja toteuttaa reitit sopimusalueelle ja hyväksyy suunnitelman seurakunnilla.

2. Sopimuksen luonne

Sopimus ei muodosta maanvuokralain mukaista vuokrasopimusta eikä ole kiinnityskelpoinen vaan on luonteeltaan alueen hoitosopimus. Ts. seurakunnat voivat kontrolloida, että muuta kuin sopimuksen käyttötarkoituksen mukaista rakentamista alueella ei tapahdu ilman maanomistajan erillistä lupaa.

3. Julkisen palvelun periaate ja vastikkeettomuus

Osapuolet toteavat, että latupohjat palvelevat Elmon urheilu- ja liikunta-alueen kävijöitä sen asemakaavan/yleiskaavan osoittamassa käyttötarkoituksessa. Elmon urheilualueen ainoita maanomistajia ovat tämän sopimuksen allekirjoitushetkellä kaupunki ja seurakuntayhtymät.

Kaupungin oikeus ylläpitää ja pysyttää liikuntareitit ja latupohjat sekä niitä palvelevat reitin valaisinlaitteet vastikkeetta seurakuntayhtymien omistamilla mailla, liittyy Elmon urheilualueen maankäyttöön kumpaakin julkisyhteisöä/sopimusosapuolta hyödyttävällä tavalla. Siksi luovuttamisen vastikkeettomuus liittyy julkisten liikuntapalveluiden tuottamiseen ja voi jatkua seurakuntien omistamilla mailla tämän sopimuksen voimassa ollessa, ellei asema- tai yleiskaavoituksella muuteta alueen käyttötarkoitusta, aluetta luovuteta liiketoimintaan tai muuta käyttötarkoitusta varten kolmannelle osapuolelle (esimerkiksi kaupallista hyödyntämistä varten) ja liikuntapuiston käyttäjille rakennettavien reittien käyttö pysyy yleisölle maksuttomana (mikä tuottaa Elmon liikuntatoimintaa palveleville tonteille asiakasvirtoja ja hyödyttää alueen asukkaita). Mikäli liikuntareittien ylläpitoa edistää esimerkiksi mainoslaitteiden sijoittaminen reittien varrelle tai muu maksutuloa ylläpitäjälle tuottava toimintatapa, sopivat osapuolet että tällaiset toimintatulot jaetaan osapuolten kesken. Seurakunnat ja kaupunki mainitaan

yhdessä alueen reittiopasteissa ja muussa markkinointi-/tiedotusmateriaaleissa palvelun tarjoajina.

4. Vahingot ja haitat

Käyttäjien turvallisuudesta reiteillä vastaa reittien ylläpitäjä, eli kaupunki. Mikäli reittien suunnittelusta, rakentamisesta, ylläpidosta tai muusta syystä aiheutuu vahinkoja kolmannelle osapuolelle, vastaa vahinkojen korvaamisesta kaupunki. Kaupungilla on oikeus ja velvollisuus tarvittaessa raivata yleisölle reiteillä vaaraa aiheuttavat puut tai muu kasvillisuus ilman seurakuntien erillistä lupaa sekä hakea näitä toimenpiteitä varten mahdollisesti tarvittavat viranomaisluvut tämän sopimuksen perusteella.

Reiteiltä kaadettavat puut kuuluvat seurakunnille ja kaupunki toimittaa puutavaran rakentamisvaiheen päätyttyä Elmonaukiolle tai muualle erikseen osoitetulle paikalle, josta ne voidaan lastata poisvientiä varten. Siltä osin kun ulkoilureittejä toteutetaan sähkölinjojen rasitealueelle/huoltoteille vastaa kaupunki rakentamiseen liittyvien lupien hankkimisesta Fingrid Oyj:ltä.

5. Sopimuksen irtisanominen

Mikäli kohdassa 2. määriteltyt alueen käytön edellytykset eivät toteudu tai alueen käyttötarkoitusta tosiasiallisesti tai muuten muutetaan, voivat seurakunnat irtisanoa sopimuksen päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Mikäli irtisanominen toimitetaan, kaupunki sitoutuu ennallistamaan alueen omaan lukuunsa ja kustannuksellaan 12 kk sisällä irtisanomisen toimittamisesta. Mikäli kaupunki ei ole mainitussa määräajassa ennallistanut aluetta sopimuksen mukaisella tavalla, seurakunnilla on oikeus teettää ennallistaminen kaupungin lukuun ja kustannuksella.

7. Sopimuksen päättymisen ja ennallistamiskustannukset

Tämä sopimus on voimassa 30 vuoden määräajan. Tämän määräajan kuluttua kaupunki luovuttaa alueen takaisin seurakuntayhtymille ja ennallistaa alueen omalla kustannuksellaan. Mikäli alueen käyttötarkoitus jatkuu tämänkin jälkeen keskeisiltä osiltaan samankaltaisena, eikä alueeseen kohdistu muita maankäyttöllisiä, alueen käyttötarkoituksen muuttamista koskevia suunnitelmia, sitoutuvat osapuolet neuvottelemaan alueen jatkokäytöstä tämän sopimuksen keskeisiä periaatteita noudattaen. Tällöin kysymykseen voi tulla myös maanvuokrasopimus latupohjista. Niiden alueiden osalta, jossa reitit kulkevat Fingrid Oyj:n hallinnoimalla sähkölinjojen huoltoteillä/rasitealueella, seurakunta ei tule vaatimaan vuokraa tulevaisuudessa.

8. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Tämän sopimuksen tulkinnasta syntyvät erimielisyydet, joista sopijapuolet eivät pääse neuvotteluteitse yhteisymmärrykseen, ratkaistaan Vantaan käräjäoikeudessa.

Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) yhtäpitävää kappaletta, yksi Vantaan seurakuntayhtymälle, yksi Helsingin seurakuntayhtymälle ja yksi Vantaan kaupungille.

Vantaalla xx. päivänä xxxkuuta 2014

Vantaan kaupungin

puolesta valtakirjalla

Irene Varila

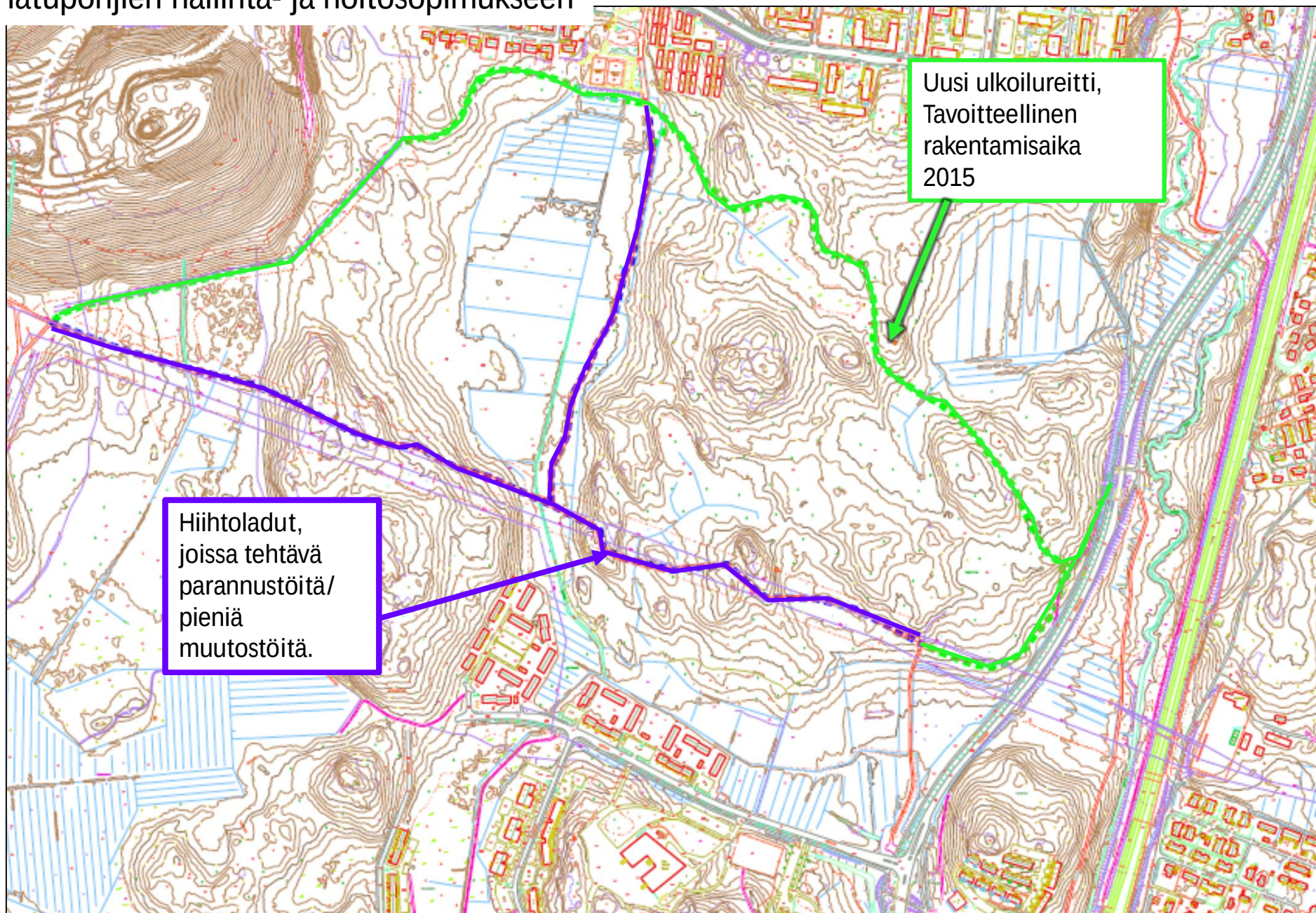
lakimies

puolesta valtakirjalla

xx xxx

LIITE: Kartta hiihtoladuista/ ulkoilureiteistä.

Liitekartta Elmon alueen ulkoilureittien ja latupohjien hallinta- ja hoitosopimukseen





14 § HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset 2013

VD/4486/08.00.00.03/2013

HW/THu

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on seurata koko HSL:n alueen joukkoliikenteen laatua sekä joukkoliikennejärjestelmän että liikennöitsijöiden toiminnan laadun osalta. Tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja VR:n lähiliikenteestä keväällä 14.1.-23.5.2013 ja syksyllä 2.9.-29.11.2013 arkisin kello 6-18. Kyselyyn osallistui keväällä 25 099 ja syksyllä 22 212 matkustajaa.

Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun. Yleisarvosana asteikolla 1-5 oli joukkoliikenteelle keväällä 3,98 ja syksyllä 4,13, joista molemmat arvot olivat hieman korkeampia kuin edellisenä vuonna. Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä yleisarvosana koko vuodelta 2013 oli noussut arvoon 4,07, jossa kevään yleisarvosana oli hieman laskenut ja syksyn noussut edellisestä vuodesta. Espoon sisäisessä liikenteessä vastaava koko vuoden luku on 4,08, Helsingissä 4,14 ja Keravalla 4,01.

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä vuonna 2013 nousi vuoden 2012 arvosta 4,14 arvoon 4,19. Myös muilla liikennöntialueilla Keravaa lukuun ottamatta arvosana nousi. Helsingissä bussiliikenteen järjestelmän arvosana nousi arvoon 4,19 ja Espoossa arvoon 4,21. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosanaksi on annettu 4,22 vuonna 2013.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä keväällä 2013 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä laski edelliseen kevääseen verrattuna kaikkien osatekijöiden osalta 1-7 prosenttiyksikköä. Osalla laatutekijöistä tyytyväisten osuus on laskenut jo useamman vuoden. Näitä ovat "Istumapaikan saanti" (vuonna 2011 91 %, 2012 87 %, 2013 80 %), "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (93 % → 85 % → 81 %) ja "Odottamisolosuhteet pysäkillä" (63 % → 59 % → 56 %). Näistä etenkin turvallisuus ja odottamisolosuhteet pysäkeillä ovat Vantaan kaupungin vastuulla. Muita laatutekijöitä olivat esimerkiksi "Liikennöinti aikataulun mukaan" (2012 66 %, 2013 63 %), "Linja palvelee matkustustarpeitani" (85 % → 80 %) sekä "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (77 % → 72 %). Näiden laatutekijöiden osalta arvosanoihin on saattanut vaikuttaa keväälle ajoittunut Veolian työnseisaus.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä syksyllä 2013 tyytyväisten osuus on pysynyt melko samana kaikissa osatekijöissä. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin osatekijään "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (94 %). Pientä laskua edelliseen syksyyn verrattuna oli osatekijöissä "Istumapaikan saanti" (88 %) ja "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on saatavilla" (88 %), ja pientä nousua osatekijöissä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (89 %) ja "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (82 %). Toiseen välineeseen vaihtamiseen oltiin yhtä tyytyväisiä kuin edellisenä syksynäkin (80 %), samoin kuin liikennöintiin aikataulun mukaan (73 %). Kaikista vähiten tyytyväisiä oltiin osatekijään "Odottamisolosuhteet pysäkillä", jonka tyytyväisten osuus oli laskenut vuoden 2012 arvosta 72 % arvoon 70 %.

Liikennöinnin osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2013 3,77, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 3,83. Bussien arvosana nousi keväällä 0,01 yksikköä edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyllä 2013 bussien arvosana nousi 0,04 yksikköä edelliseen syksyyn verrattuna arvoon 3,83 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 3,93. Koko vuonna 2013 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on noussut 0,04 yksikköä vuoden 2012 arvosta.

Liikennöitsijän arvosana oli keväällä 2013 koko seudulla 3,77 ja Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,64. Vantaan osalta arvo on laskenut edellisestä keväästä 0,1 yksiköllä, joka todennäköisesti johtuu Veolian työnseisauksesta. Syksyllä 2013 liikennöitsijän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä oli 3,78, joka oli laskenut 0,05 yksikköä edellisestä vuodesta. Kokonaisuudessaan vuonna 2013 liikennöitsijöiden arvosana oli HSL:n alueella 3,82 ja Vantaalla 3,76, jossa laskua edellisvuodesta oli 0,04 yksikköä.

Tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä ovat keväällä 2013 laskeneet kaikkien osatekijöiden suhteen. Kuljettajan palvelukyvyyn osalta lasku oli yhdeksän prosenttiyksikköä (tyytyväisiä 64 %), kuljettajan neuvontakyvyyn osalta kolme prosenttiyksikköä (61 %) ja kuljettajan ajotavan osalta seitsemän prosenttiyksikköä (63 %). Vaunujen siisteyden osalta tyytyväisten osuus on laskenut seitsemän prosenttiyksikköä (53 %) ja matkustusmukavuuden osalta kahdeksan (56 %). Muuhun HSL-alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat alimpien joukossa, ja muihin kuntiin verrattuna huonoja etenkin vaunujen siisteyden ja sisätilojen varustelun suhteen.



Myös syksyllä 2013 liikennöitsijään liittyvissä kysymyksissä tyytyväisten osuus on laskenut kaikissa osatekijöissä, ja on nyt lähellä vuoden 2011 arvoja. Kuljettajan palvelukykyyn oli tyytyväisiä 72 % (vuonna 2012 76 %), kuljettajan neuvontakykyyn 66 % (67 %), kuljettajan ajotapaan 69 % (73 %) ja matkustusmukavuuteen 66 % (70 %). Eniten syksyllä oli laskenut tyytyväisten osuus vaunujen siisteyteen, joka oli edellisenä syksynä 72 % ja vuonna 2013 vain 64 %.

Keväällä 2013 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan sisäinen linja, numero 77 Päiväkumpu-Kylmäoja. Kymmenen huonoimman linjan joukosta kuusi oli Vantaan sisäisiä linjoja ja kaksi Keravan suunnan seutulinja, jotka kulkevat Vantaan kautta. Huonoimman kokonaisarvosanan oli saanut Vantaan linja 87 Mellunmäki-Honkanummi-Korso-Leppäkorpi. Seuraavana pohjalukemissa on linja 69 ja sen reittimuunnokset, välillä Hakunila-Sotunki-Tikkurila, sekä linja 60 Jokiniemi-Tikkurila-Veromies. Neljänneksi huonoimman kokonaisarvosanan sai Vantaan runkolinjamaisiin linja 62, joka kulkee välillä Mellunmäki-Tikkurila. Muita linjoja kymmenen huonoimman listalla oli 68 Kuusijärvi/Kuninkaanmäki-Tikkurila-Tammisto, 738+B+K Rautatientori-Lahdenväylä-Koivukylänväylä-Lahdentie-Kerava), 61 Tikkurila-Lentoasema sekä 633 Rautatientori-Vallinoja-Kerava. Syksyn 2013 linjojen kokonaisarvosanoja ei vertailtu.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 14

Kaupungininsinöörin esitys:

Merkitään tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2013.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liitteet:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2013 (voi ladata osoitteesta https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/asiakastyytyvaisyystutkimus_kevat2013_20_2013.pdf)
- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2013 (voi ladata osoitteesta https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/hsl_n_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_syksy2013.pdf)

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Tiina Hulkko, puh. 09 839 23428, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi



20
.....
2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2013

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus,
kevät 2013
Tulosraportti

HSL Helsingin seudun liikenne

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Jenni Nikula (09) 4766 4273
jenni.nikula@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat /HSL 2013
Kansikuva: HSL/ Lauri Eriksson

Edita Prima Oy
Helsinki 2013

Esipuhe

Julkaisu sisältää keväällä 14.1.–23.5.2013 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselyn tulokset. Kyselyn suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Raportin sisällön suunnittelusta vastasi liikennetutkija Jenni Nikula operatiiviset tutkimukset -ryhmästä.

Kyselyn tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Kyselystä saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Jenni Nikula (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Katja Onnenlehto ja Heidi Reponen sekä linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Ville Lepistö. Johtoryhmään kuuluivat myös Anna Planting ja Marko Vihervuori HSL:n liikennejärjestelmäosaston liikennetutkimukset ja -ennusteet -ryhmästä sekä Teija Visa HSL:n liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä.

Kyselyn käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuuhenkilöinä olivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty myös uutta ASTY Web analyysityökalua.

Helsingissä 16.9.2013

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Taloustutkimus Oy		Päivämäärä 16.9.2013	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus, kevät 2013			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Kevään 2013 tutkimusjakson aikana (14.1.–23.5) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 25 099 matkustajalta (metro 1 111, raitiovaunu 1 522, bussi 20 892, lähijuna 1 574). Kyselyitä tehdään arkisin klo 6-18 (perjantaisin klo 6-16). Matkustajat antoivat tämän vuoden tammi-toukokuussa HSL-alueen joukkoliikenteelle yleisarvosanan 3,98 (asteikko 1–5), joka on hieman korkeampi kuin vuotta aiemmin vastaavaan aikaan. Hyvän arvosanan joukkoliikenteelle antoi 82 % matkustajista. Huonon arvosanan antoi vain 2 % matkustajista. Keskimäärin tyytyväisimpiä olivat metron matkustajat ja tyytymättömmimpiä lähijunaliikenteen matkustajat. Vuoden 2012 kevätjaksoon verrattuna eniten muutoksia matkustajien tyytyväisyydessä on tapahtunut metro- ja junaliikenteessä. Yleisesti tyytyväisyys metroon on laskenut ja junaan puolestaan noussut. Muutoksista huolimatta matkustajien tyytyväisyys on tavallisesti korkeinta metroluonteissa. Tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen lisääntyi vuoden takaisesta kaikissa liikennemuodoissa metroa lukuun ottamatta. Erityisesti tammi-helmikuussa tyytyväisyys oli korkeampi kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Tyytyväisyys kohosi eniten junaliikenteessä. Myös raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys luotettavuuteen on kasvanut useana keväänä peräkkäin. Metroluonteissa tyytyväisyys luotettavuuteen laski. Junaliikenteessä tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut merkittävästi viimeisen kahden vuoden aikana. Keväällä 2013 tyytyväisiä junaliikenteen sujuvuuteen oli 80 prosenttia matkustajista, kun keväällä 2011 tyytyväisiä oli vain 16 prosenttia matkustajista. Sen sijaan tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen laski viime keväästä erityisesti Vantaankosken radalla. Metroluonteissa uusien opastenäyttöjen käyttöön ottoon liittyneet ongelmat näkyvät matkustajien tyytyväisyydessä tänä keväänä. Tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen oli alhaisimmillaan vuodenvaihteessa, jonka jälkeen tyytyväisyys on alkanut elpyä hiljalleen. Matkustajien tyytyväisyys siisteyteen on kasvanut. Junissa erityisesti vanhemman kaluston siisteyteen ollaan aiempaa tyytyväisempiä. Bussiliikennöitsijöistä parhaan kokonaisarvosanan sai tänäkin keväänä Åbergin linja. Heikoin kokonaisarvosana annettiin Korsisaarelle. Tutkimuskaudella oli kaksi Veolia Transport Vantaan kuljettajien työnseisausta, mikä näkyy myös työseisauksen piirissä olleiden linjojen tuloksissa. Eniten työnseisaus vaikutti kokonaisarvosanaan ja luotettavuuteen, jotka laskivat selvästi ensimmäisen työseisauksen jälkeen ko. linjoilla.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 20/2013			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-205-3 (nid:)	Kieli: Suomi	Sivuja: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Taloustutkimus Oy			Datum 16.9.2013
Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, våren 2013			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Våren 2013 under undersökningsperioden (14.1 – 23.5) kartlades åsikterna hos sammanlagt 25 099 passagerare (spårvagn 1 522, buss 20 892, metro 1 111, närtåg 1 574). Enkäterna utförs på vardagar mellan klockan 6 och 18 (på fredagar kl. 6-16). Passagerarna gav januari-maj i år kollektivtrafiken i HRT-området det allmänna vitsordet 3,98 (skala 1-5) vilket är något bättre än förra året vid samma tidpunkt. 82 % av passagerarna gav kollektivtrafiken ett gott betyg. Endast 2 % av passagerarna gav ett dåligt betyg. De i genomsnitt mest nöjda passagerarna använde metron och de i genomsnitt minst nöjda passagerarna använde närtågen. Jämfört med vårperioden 2012 har det skett mest ändringar i passagerarnas nöjdhet med metro- och närtågs- trafiken. Allmänt har nöjdheten med metron sänkt och nöjdheten med tågen stigit. Trots förändringarna är passagerarna vanligen mest nöjda med metron. Nöjdheten med hur fordon håller tidtabell har ökat i alla trafikslag förutom i metron. Särskilt i januari-februari var passagerarna mer nöjda än förra året vid motsvarande tid. Nöjdheten ökade mest i tågtrafiken. I metro- trafiken minskade nöjdheten med pålitligheten. I tågtrafiken har nöjdheten med resans smidighet ökat avsevärt under de senaste två åren. Våren 2013 var 80 procent av passagerarna nöjda med tågtrafikens smidighet, när våren 2011 endast 11 procent av passagerarna var nöjda. Däremot har nöjdheten med hur byten fungerar minskat från förra våren särskilt på Vanda- forsbanan. Problem i samband med ibruktagandet av de nya elektroniska infotavlorna i metrotrafiken kan fortfarande ses i de vitsord som passagerare gav. Nöjdheten med hur de elektroniska infotavlorna fungerar var som sämst vid årsskiftet och efter det har nöjdheten börjat hämta sig så småningom. Passagerarna är nu mer nöjda med renligheten. Vad gäller tågen var passagerarna mer nöjda än tidigare med renlighet särskilt i de gamla vagnarna. Passagerarna är också mer nöjda än tidigare med renligheten på metrostationerna. Åbergin linja Oy fick även denna vår det bästa helhetsvitsordet bland busstrafikföretagen. Det svagaste helhetsvitsordet fick busstrafikföretaget Korsisaari. Under undersökningsperioden hade Veolia Transport Vandas chaufförer två arbetsnedläggelser vilket också påverkade resultat på de busslinjer som var med i arbetsnedläggelsen. Mest påverkade arbetsnedläggelsen helhetsvitsord och pålitlighet som minskade klart efter de första dagarna på dessa busslinjer.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 20/2013			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN 978-952-253-205-3 (häft)	Språk: Finska	Sidantal: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN978-952-253-206-0 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Taloustutkimus Oy		Date of publication 16.9.2013	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2013			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During the spring 2013 survey period (14 January – 23 May), a total of 25,099 passengers responded to the survey (Metro 1,111; tram 1,522; bus 20,892; commuter train 1,574).The surveys are conducted Monday to Friday 6am-6pm (on Fridays 6am-4pm). In January-May this year, passengers gave the HSL area public transport services an overall grade of 3.98 (on a scale of 1 to 5). This is slightly higher than at the same time in the previous year. A total of 82% of the passengers gave public transport a good grade and only 2% gave a poor grade. On average, Metro passengers were the most satisfied while commuter train passengers were the least satisfied. Compared to spring 2012, the biggest changes in passenger satisfaction were on the Metro and commuter train services. In general, satisfaction with the Metro service has decreased while that with the train services has increased. Despite the changes, the Metro usually has the highest passenger satisfaction rating. Satisfaction with the punctuality of services improved from the previous year on all modes of transport with the exception of the Metro. In January-February, in particular, passengers were more satisfied with the punctuality than in the previous year. The biggest increase in satisfaction was on train services while on the Metro, the satisfaction with the reliability of services was down. On train services, passengers have been increasingly satisfied with the smoothness of travel during the past two years. In spring 2013, 80% of train passengers were satisfied with the smoothness of travel, compared to only 16% in spring 2011. On the other hand, passengers were less satisfied with the ease of transfers than last spring, in particular on the Vantaankoski rail line. With regard to the Metro services, problems in the introduction of new platform displays affected passenger satisfaction this spring. Satisfaction with the signposting was at its lowest at the turn of the year but has since gradually improved. Satisfaction with cleanliness is on the rise; passengers are more satisfied than before with the cleanliness of older trains, in particular, as well as with the cleanliness of Metro stations. With regard to bus services, the highest overall score was again given to Åbergin Linja. The poorest overall score was given to Korsisaari. During the survey period, there were two stoppages by the drivers of Veolia Transport Vantaa. The stoppages are reflected in the results of the affected bus routes. The stoppages had the biggest impact on the overall score and satisfaction with reliability; these clearly fell after the first day of stoppage on the routes in question.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL publications 20/2013			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN 978-952-253-205-3 (Print)	Language: Finnish	Pages: 41+liitteet
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, PO.Box 100, 00077 HSL, Tel. +358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto	11
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	14
2.1	Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain	14
2.2	Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöntialueittain	16
3	HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit	18
3.1	Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana	18
3.1.1	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain	18
3.1.2	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä	20
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	22
3.3	Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	23
3.4	Matkustajien kokema turvallisuus	24
3.5	Aikataulukirjan tarpeellisuus	25
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	26
4.1	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain	26
4.2	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä	28
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin	30
5.1	Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin	30
5.2	Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin	31
5.2.1	Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat	31
5.2.2	Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin	34
5.3	Tyytyväisyys linjoittain	36
6	Taustatiedot	40
6.1	Näytteen rakenne	40
	Liite 1. Arvosanat linjoittain keväällä 2013	42
	Liite 2. Kyselylomakkeet	55
	Liiteosio: Laatukannusteet	63

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla jatkuvalla kyselytutkimuksella tammikuun puolesta välistä marraskuun loppuun. Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa. Bussi- ja raitiovaunun laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta.

Tässä raportissa on esitetty kevään tutkimusjakson 14.1.–23.5.2013 tulokset, jotka perustuvat 25 099 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 522, bussit 20 892, metro 1 111, junaliikenne 1 574). Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Keväällä 2013 tiedonkeruuseen osallistui 23 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

Kyselyyn valittujen matkustajien määrät on linjoittain kiintiöity aamuruuhkan, päivä- ja iltaruuhkan kesken matkustajamäärien suhteessa. Linjakohtainen näyte on lisäksi pyritty keräämään mahdollisimman tasaisesti koko tutkimusjakson ajalta. Kyselyitä on pyritty tekemään mahdollisimman kattavasti linjan koko reitillä.

Kyselylomakkeella matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä). Osa kysymyksistä mittaa joukkoliikennejärjestelmää ja osa puolestaan liikennöintiä. Keskeiset esitettävät tulokset selitteineen ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle asteikolla 1–5. Raitiovaunu- ja bussilomakkeessa yleisarvosanaa kartoitetaan kysymyksellä E (lomake liite 2).

Kokonaisarvosana: matkustajan antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kyselyhetkellä matkusti. Kysymys B7. raitiovaunu- ja bussilomakkeessa.

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitiovaunu- ja bussiliikenne: aikataulussa pysyminen (A4), matkustusväljyys (C8), matkustustarpeiden palvelu (C9), matkan sujuvuus (C10), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C11), matkat sujuvat ilman järjestyshäiriöitä (C12), odottamisolosuhteet pysäkillä (C13) ja informaation saatavuus (D14).

Metro- ja lähijunaliikenne: matkustusväljyys (A3), matkustustarpeiden palvelu (C5), matkan sujuvuus (C6), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C7), matkat sujuvat hyvin ilman järjestyshäiriöitä (C9), asemien siisteys (C10) ja informaation saatavuus (D12).

Liikennöitsijän arvosana: liikennöinnin laatua mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitio- ja bussiliikenne: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6)

Metro- ja lähijunaliikenne: kuljettajan ajotapa (A1), aikataulussa pysyminen (C8), vaunujen siisteys (A2), opasteiden toimivuus asemilla (C11)

Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Vuoden 2011 alusta tutkimus on tehty yhtenäisenä koko HSL-alueella¹. Tätä ennen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu erikseen Helsingin sisäisessä liikenteessä (HKL) ja seudullisessa bussiliikenteessä (YTV). Tutkimukset ovat olleet sisällöltään yhtenevät vuodesta 2008 alkaen. Tässä tutkimusraportissa esitetyt aikasarjat vuosilta 2008–2010 perustuvat näiden kahden erillisen tutkimuksen aineistoihin.

Vuoden 2011 alusta matkustajien mielipidettä on alettu kartoittaa kattavasti lähiliikenteen junissa. Aiemmin junaliikenteen kyselyt on tehty Helsingin sisäisen liikenteen tutkimuksessa kolmella juna-asemalla (Malmi, Malminkartano, Puistola). Koska junakyselyn toteuttamistapa sekä alueellinen kattavuus muuttui selvästi uudistuksen myötä, junaliikenteen tuloksia esitetään vasta vuodesta 2011 alkaen.

¹ Pois lukien Kirkkonummen ja Sipoon bussiliikenne, jossa ei ole kilpailutettuja linjoja. HSL:n jäsenkuntia vuonna 2011 olivat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava ja Kirkkonummi.

Tutkimusjakson olosuhteet ja poikkeustilanteet

Kevään tutkimuskausi kattaa liikenteen kannalta keskimäärin hankalimmat talvikuukaudet, mistä johtuen kevätkauden tulokset ovat usein syksyn tuloksia alhaisempia. Tuloksia on perusteltua siksi vertailla vain vastaaviin tutkimuskausiin.

Vuoden 2013 talviliikenne sujui mallikkaasti ja joukkoliikenteen luotettavuus oli parempi kuin muutamina edellistalvina. Erityisesti juna- ja raitiovaunuliikenteen luotettavuus on kohonnut, mikä näkyy myös kevään tuloksissa positiivisesti. Parantunut luotettavuus ja tyytyväisyys siihen heijastuvat myös muihin arvosanoihin.

Tutkimuskaudelle osui kaksi Veolia Transport Vantaan bussinkuljettajien lakkoa. Ensimmäinen 3.4.2013 ja toinen pidempi 14.- 20.5. välisenä aikana. Ulosmarssi vaikutti seutulinjoihin 452, 453, 516, 530, 623, 633, 650, 652, 731, 732, 734, 738 ja 973, Vantaan sisäisiin linjoihin 37, 38, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 68, 69, 70, 87, 88 ja Keravan sisäiseen linjaan 5. Matkustajien tyytyväisyys näihin linjoihin keskimäärin laski ensimmäisen ulosmarssin jälkeen. Lakon vaikutus näkyy selvästi koko Vantaan sisäisen liikenteen tuloksissa.

Raitiovaunuliikenteeseen vaikutti tutkimuskauden aikana Hakaniemen työmaa, jonka johdosta linja 7A, 7B ja 6 ajoivat Sörnäisten ja Hakaniemen välin poikkeusreittiä Kallion ja Helsinginkadun kautta 2.huhtikuuta alkaen. Helsingin Hakaniemessä vaihdetaan pysäkkialueella raitiovaunukiskot sekä uusitaan metroaseman lippuhallin kannen vesieristys eli pysäkkialueen pohja. Poikkeusreitin vuoksi matkustajien tyytyväisyys laski linjojen 7A ja 7B vaihtojen toimivuuden arvosanaan.

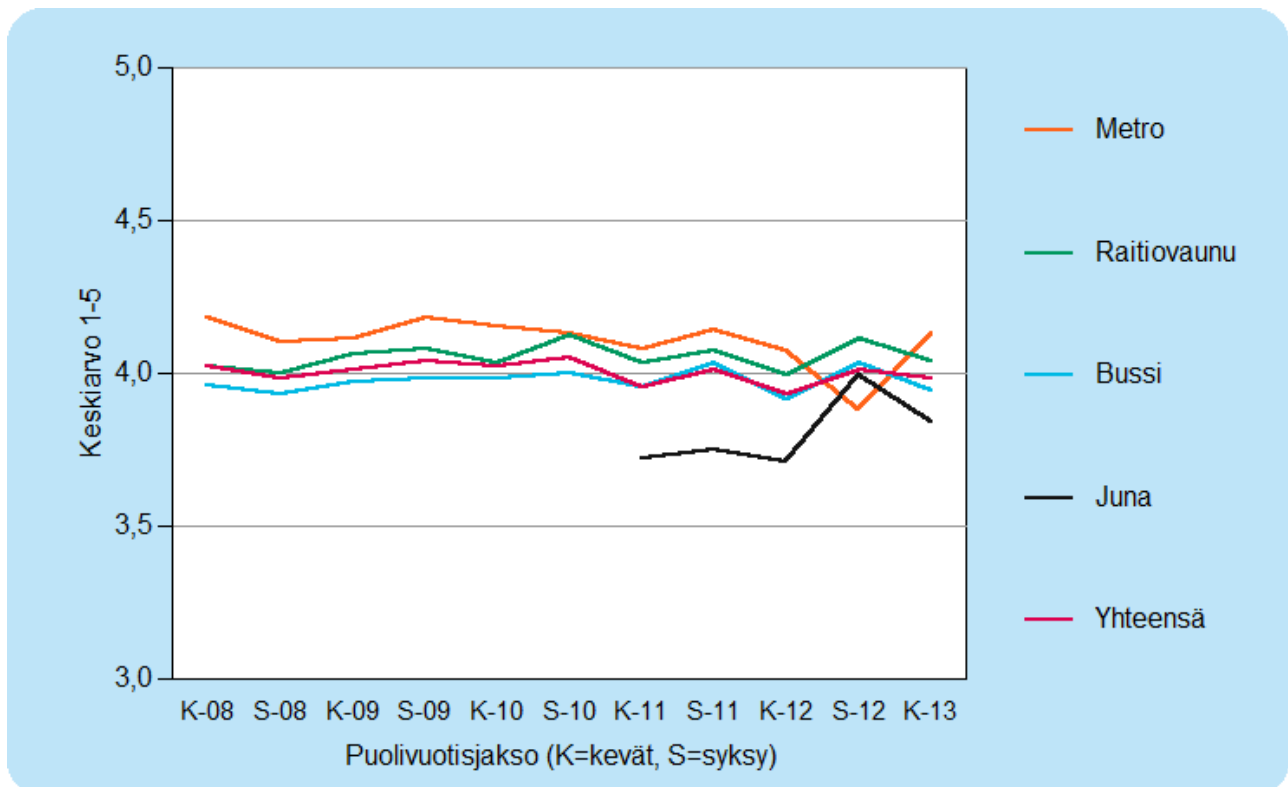
Bussiliikenteessä poikkeusjärjestelyjä tehtiin Tapiolassa, kun Merituulentie suljettiin bussiliikenteeltä uuden bussiterminaalin ja Länsimetron rakennustöiden vuoksi. Kaikki Merituulentiellä sijaitsevan Sampokujan pysäkkien kautta ajavat linjat siirtyivät poikkeusreiteille 28. tammikuuta. Poikkeusreitit kulkevat joko Etelätuulentietä, Revontulentietä, Tapiolantietä tai Westendinkatua pitkin. Reittien lisäksi myös useiden linjojen aikatauluihin tuli muutoksia. Yhteensä muutokset vaikuttavat 23 bussi- ja palvelulinjaan: Espoon linjoille 2, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18 ja 19, seutulinjoille 105, 106, 107, 109, 110, 194, 195, 501, 505, 510, 514 ja 550 sekä Tapiolan palvelulinjoille P10–P14. Muutoksilla on ollut vaikutuksia poikkeusreiteillä olevien Espoon sisäisten linjojen matkustajien tyytyväisyyteen, muttei seutulinjojen tyytyväisyyteen. Erityisesti tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja tyytyväisyys linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin laski Tapiolassa sisäisillä linjoilla.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle keväällä 2013 yleisarvosanan 3,98 yhdestä viiteen asteikolla. Yleisarvosana on korkeampi kuin edelliskeväänä kaikissa liikennemuodoissa.

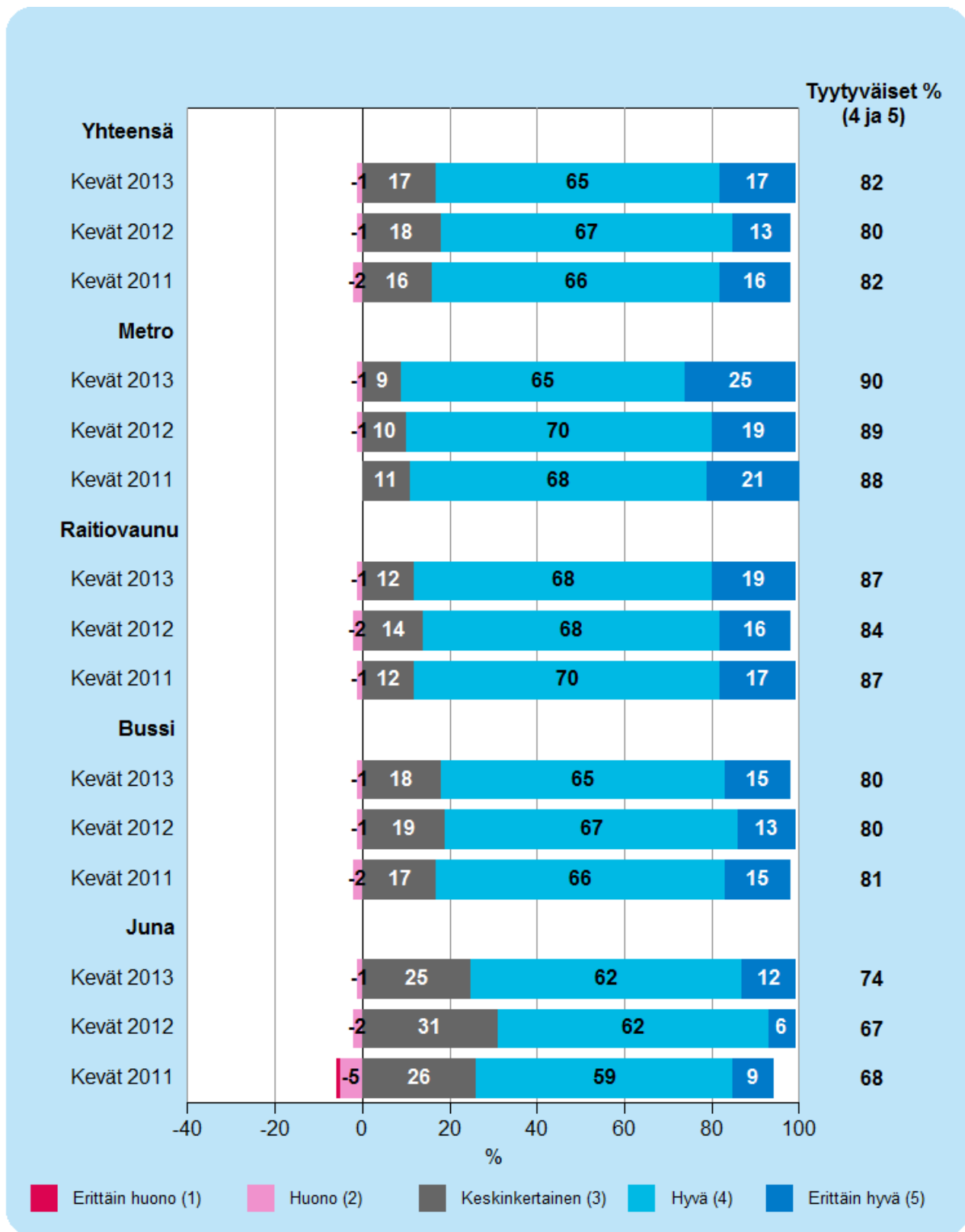
Yleisarvosanan kanssa yksittäisistä laatutekijöistä korreloi eniten matkanteon sujuvuus, vaihtojen toimivuus sekä aikataulussa pysyminen. Erityisesti junaliikenteessä näiden tekijöiden vaikutus yleisarvosanaan on erittäin suuri. Muissa liikennemuodoissa eri tekijöiden yhteys yleisarvosanaan on tasaisempaa.



Kuva 1. Matkustajien antama yleisarvosana (1-5) HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain keväisin.

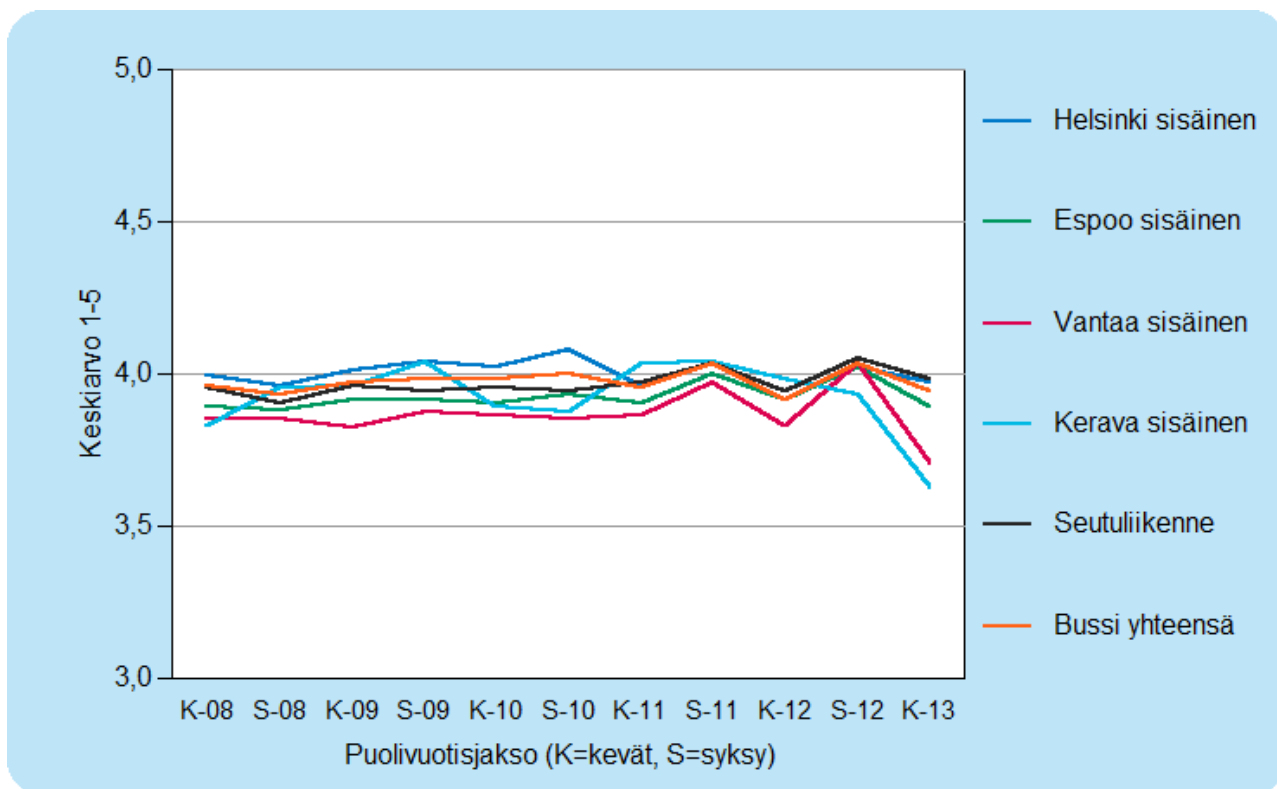
	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	4,06	4,03	4,00	3,99	4,04
Bussi	3,97	3,98	3,95	3,91	3,94
Metro	4,11	4,15	4,08	4,07	4,13
Juna	-	-	3,72	3,71	3,84
Yhteensä	4,01	4,02	3,95	3,93	3,98



Kuva 2. Matkustajien antamien kevään yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain.

2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain

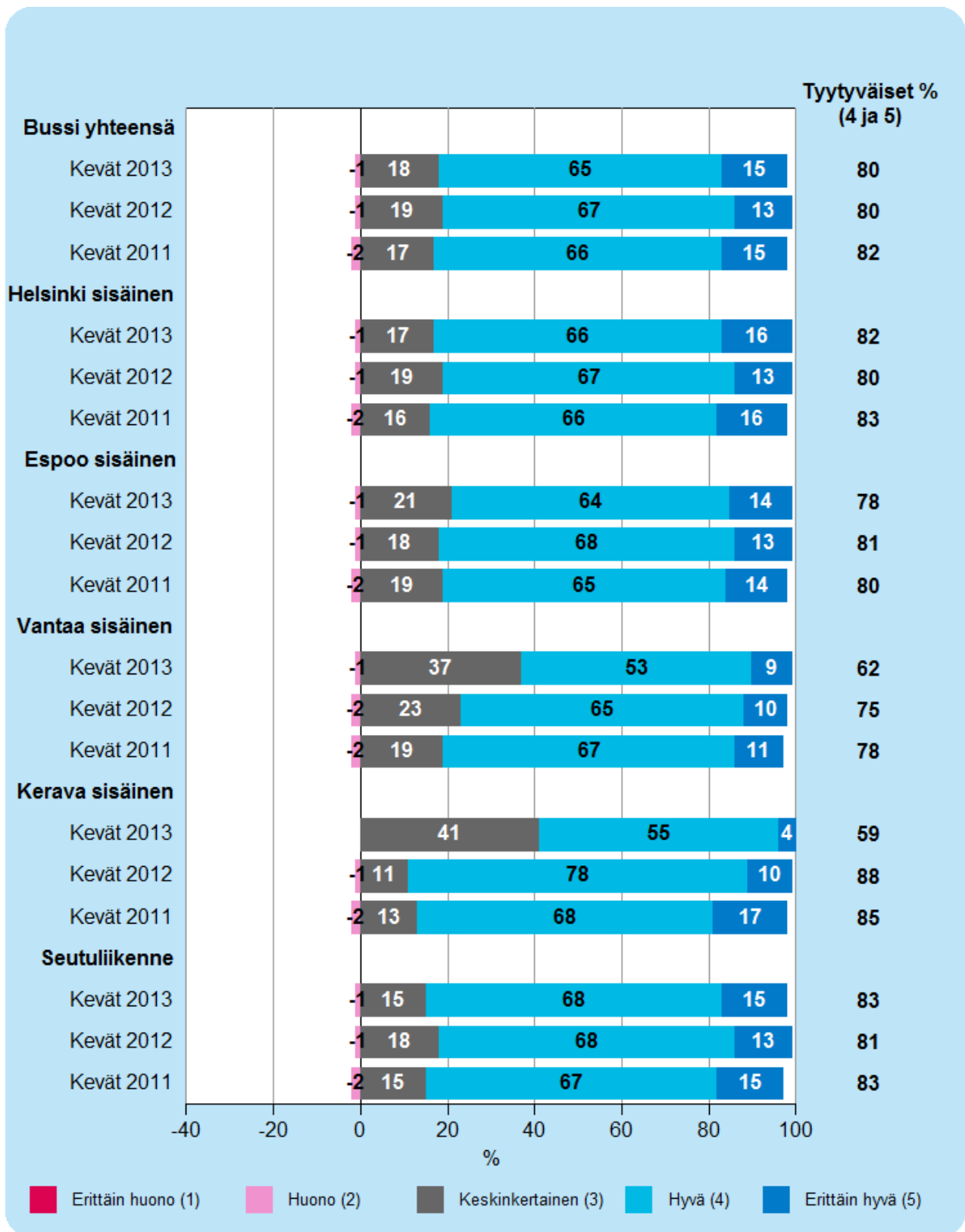
Helsingin sisäisessä sekä seutuliikenteessä tyytyväisyys joukkoliikenteeseen on kasvanut edelliskeväästä. Vantaan ja Keravan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys on laskenut selvästi, kun yhä useampi matkustaja on arvioinut joukkoliikenteen keskimertaiseksi hyvän tai erittäin hyvän sijaan. Vantaan tuloksia laskee pääsääntöisesti Veolia Vantaan työnseisaukset 3.4. ja 14.-20.5.



Kuva 3. Matkustajien antama yleisarvosana (1–5) HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Taulukko 2. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöintialueittain keväisin.

	keväät 2009	keväät 2010	keväät 2011	keväät 2012	keväät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,01	4,02	3,96	3,91	3,97
Espoon sisäinen liikenne	3,91	3,90	3,90	3,91	3,89
Vantaan sisäinen liikenne	3,82	3,86	3,86	3,83	3,70
Keravan sisäinen liikenne	3,96	3,89	4,03	3,98	3,62
Seutuliikenne	3,96	3,95	3,97	3,94	3,98
Bussiliikenne yhteensä	3,97	3,98	3,95	3,91	3,94



Kuva 4. Matkustajien antamien kevään yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain.

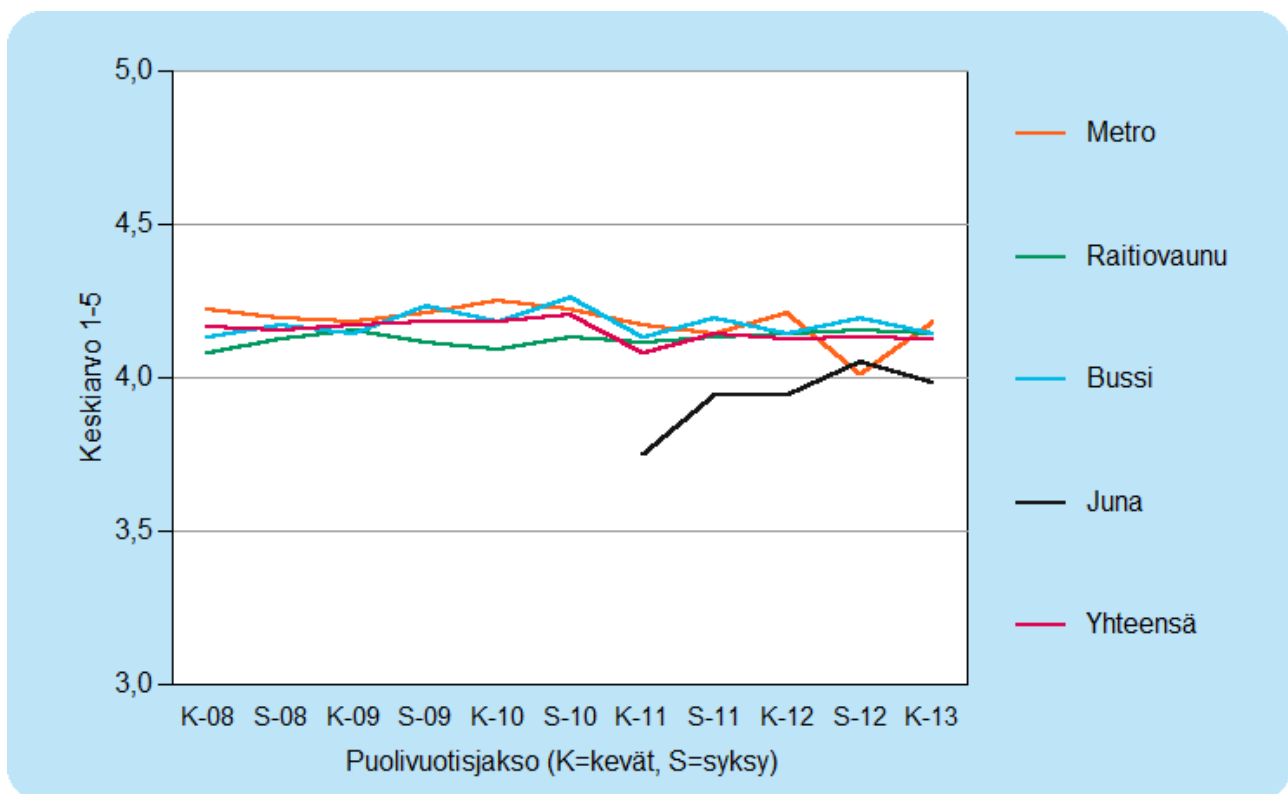
3 HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit

3.1 Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana

Joukkoliikennejärjestelmän laatua mitataan useilla yksittäisillä laatutekijöillä, joita ovat: istumapaikan saanti, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus sekä lisäksi vain raitio- ja bussiliikenteessä aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä. Metrossa ja lähijunissa aikataulussa pysyminen lasketaan liikennöinnin osatekijäksi.

Joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden pohjalta laskettua keskiarvoa kutsutaan **järjestelmän arvosanaksi**, joka toimii yhtenä HSL:n toiminnan laadun mittarina.

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain



Kuva 5. Järjestelmän arvosanan (1–5) kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

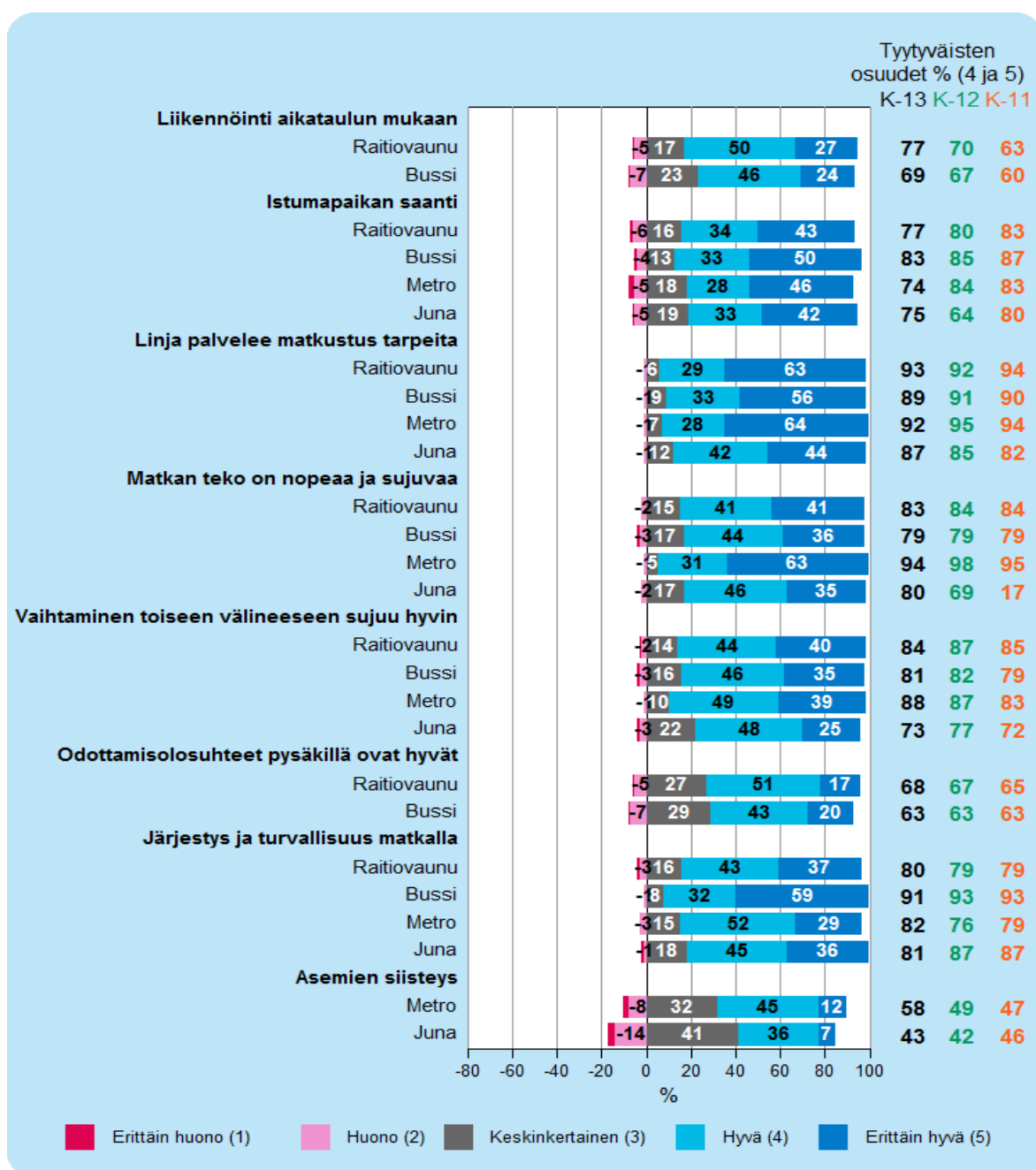
Taulukko 3. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	4,15	4,09	4,11	4,14	4,14
Bussi	4,14	4,18	4,13	4,14	4,14
Metro	4,18	4,25	4,17	4,21	4,18
Juna	-	-	3,75	3,94	3,98
Yhteensä	4,15	4,09	4,11	4,14	4,14

Raitiovaunuliikenteessä matkustajien tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen on kasvanut selvästi kahtena peräkkäisenä hyvin sujuneen talvikauden johdosta. Kevätkautena sujuneen talviliikenteen johdosta. Luotettavuuden parantumisesta huolimatta vaihtojen sujuvuuteen raitiovaunuliikenteessä ollaan aiempaa tyytymättömämpiä. Tyytyväisyyttä laskee linjojen 7A ja 7B alhaisempi tyytyväisyys, mikä selittyy Hakaniemen työmaasta johtuvista poikkeusreiteistä.

Metromatkustajista tyytyväisiä istumapaikan saantiin on kymmenen prosenttiyksikköä vähemmän kuin vuotta aiemmin. Metrossa matkustajamäärät kasvoivat yli neljä prosenttia tammi-toukokuussa 2013 viime vuoden vastaavasta jaksosta. Kasvua on ollut erityisesti Kaisaniemen ja Kalasataman asemilla.

Junissa matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kehittynyt huomattavasti keväästä 2011. Sujuvuus arvioidaan nyt samalle tasolle raitiovaunu- ja bussiliikenteen kanssa. Erityisesti junaliikenteessä sujuvuus korreloi vahvasti yleisen tyytyväisyyden kanssa.

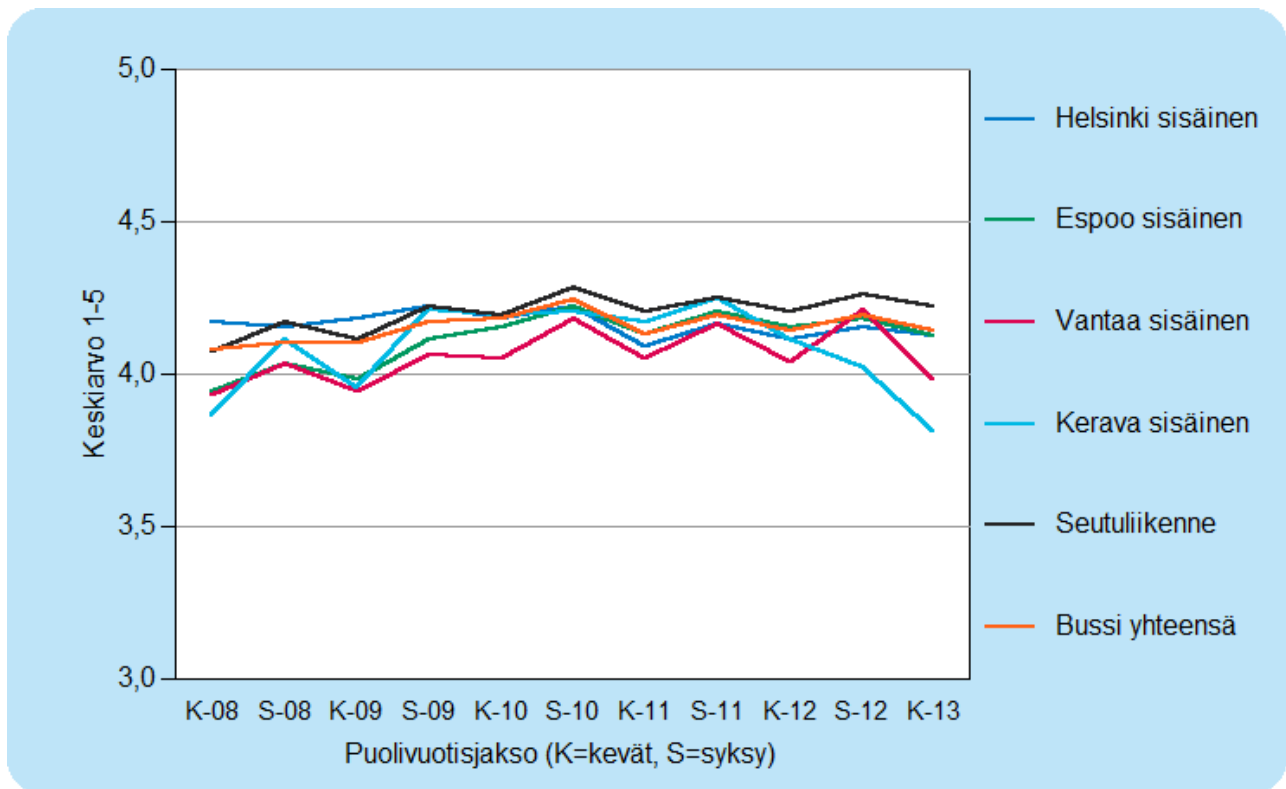


Kuva 6. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanjakaumat (%)

3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä

Keravan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään on laskenut edelleen, kun matkustajien tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen sekä turvallisuuteen matkan aikana laski merkittävästi kuluneen kevään aikana. Myös Vantaalla järjestelmän arvosanan on edelliskevättä alhaisempi. Vantaan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen ja linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin on laskenut Veolian työnseisauksien seurauksena.

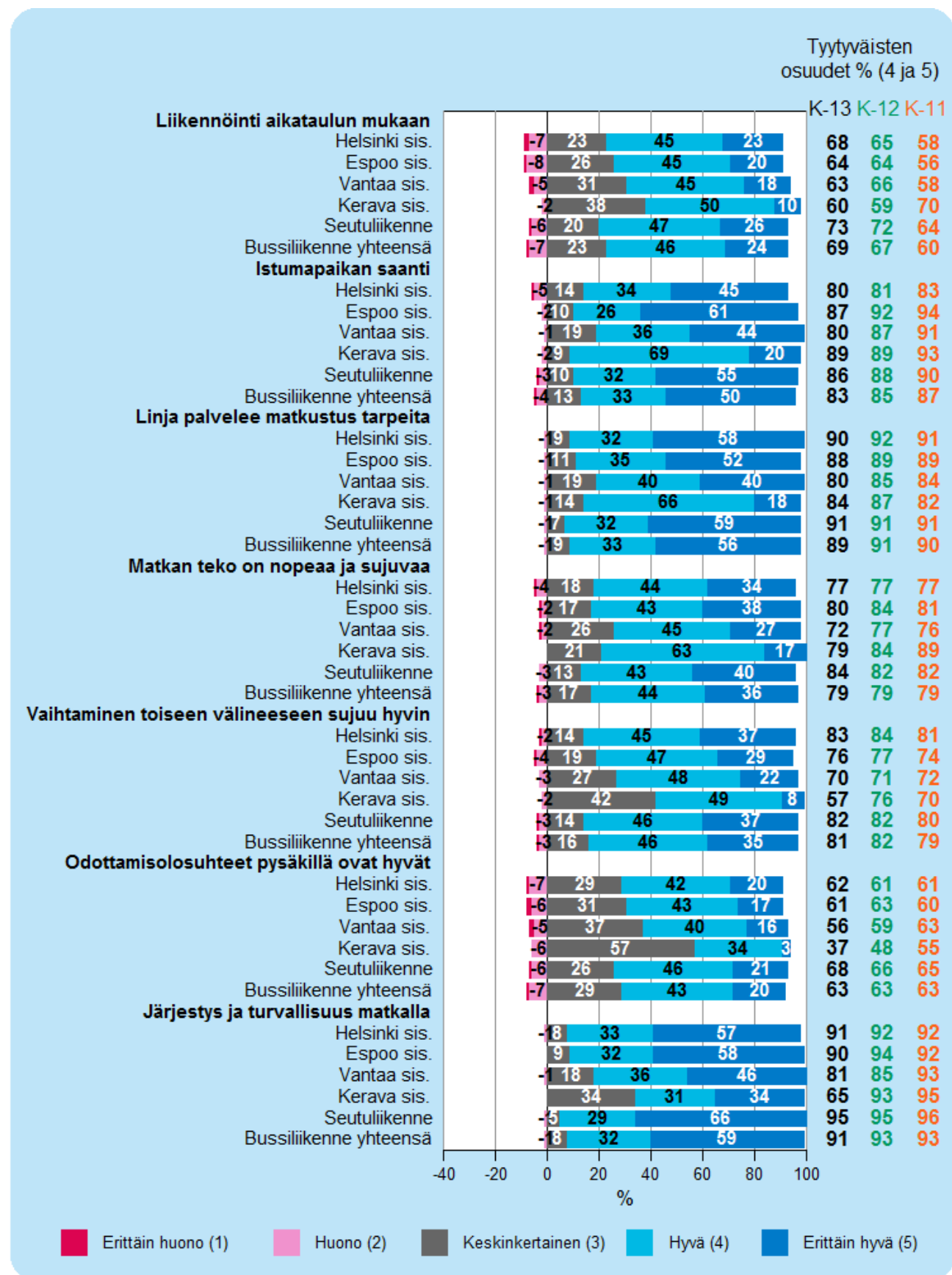
Tapiolassa poikkeusreiteillä olevilla Espoon sisäisillä linjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen, matkanteon sujuvuuteen ja linjan kykyyn vastata matkustustarpeisiin laski kevään aikana. Espoon sisäisen liikenteen kokonaistulos on tästä huolimatta vuodentakaisella tasolla.



Kuva 7. Järjestelmän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

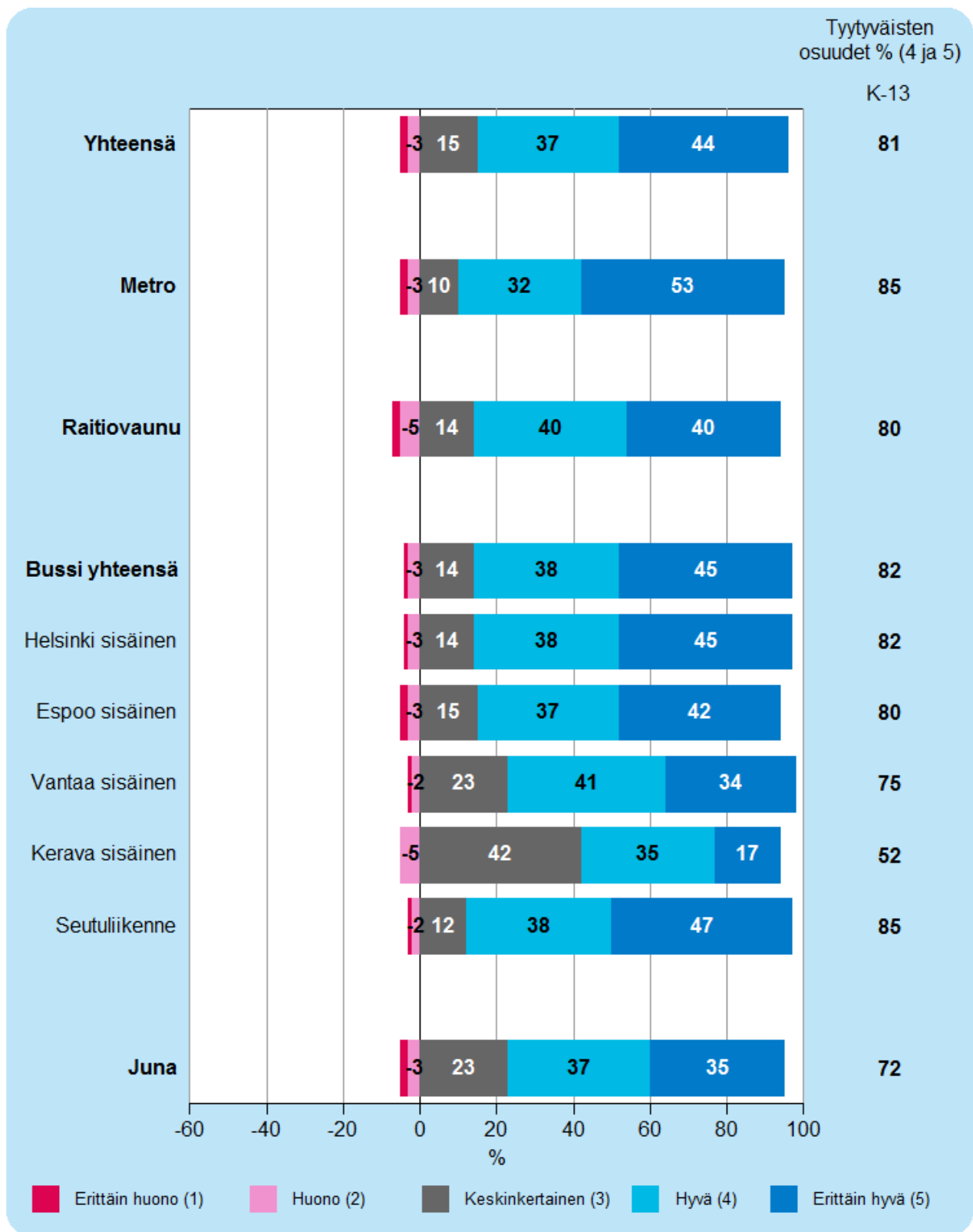
Taulukko 4. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,18	4,18	4,09	4,11	4,12
Espoon sisäinen liikenne	3,98	4,15	4,13	4,15	4,12
Vantaan sisäinen liikenne	3,94	4,05	4,05	4,04	3,98
Keravan sisäinen liikenne	3,95	4,19	4,17	4,11	3,81
Seutuliikenne	4,11	4,19	4,20	4,20	4,22
Bussiliikenne yhteensä	4,10	4,18	4,13	4,14	4,14



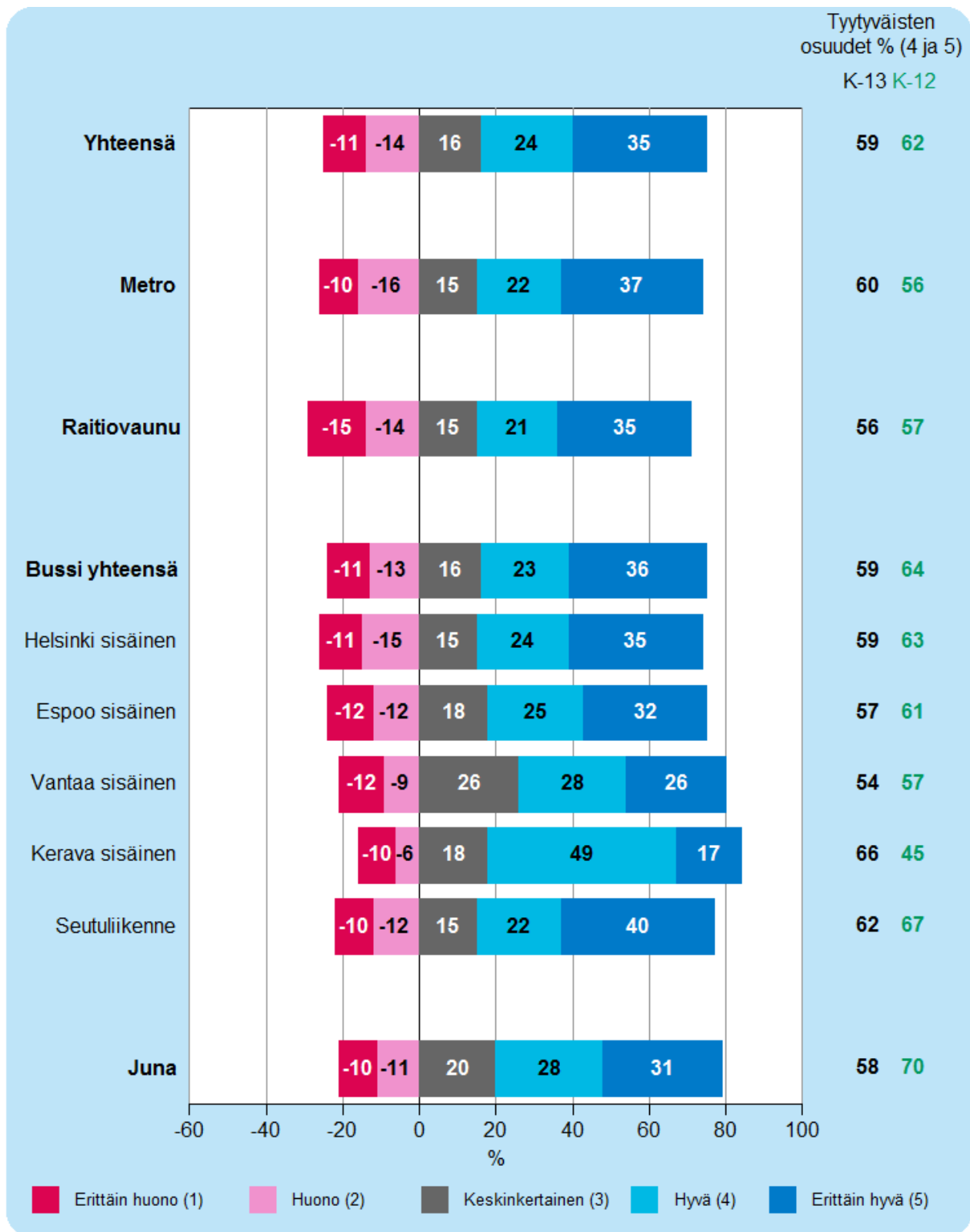
Kuva 8. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



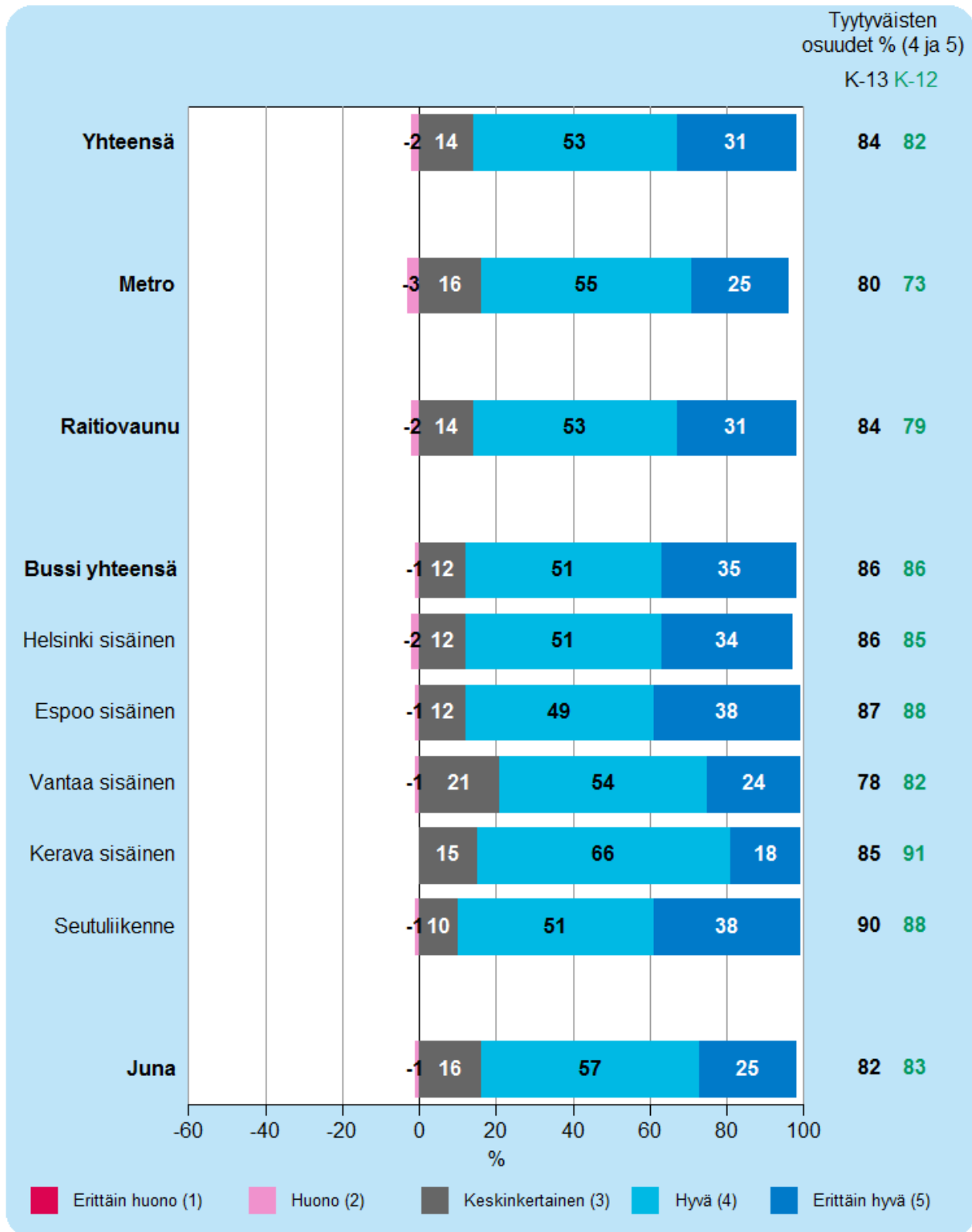
Kuva 9. Matkalipuntarkastajien toiminnalle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.3 Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista



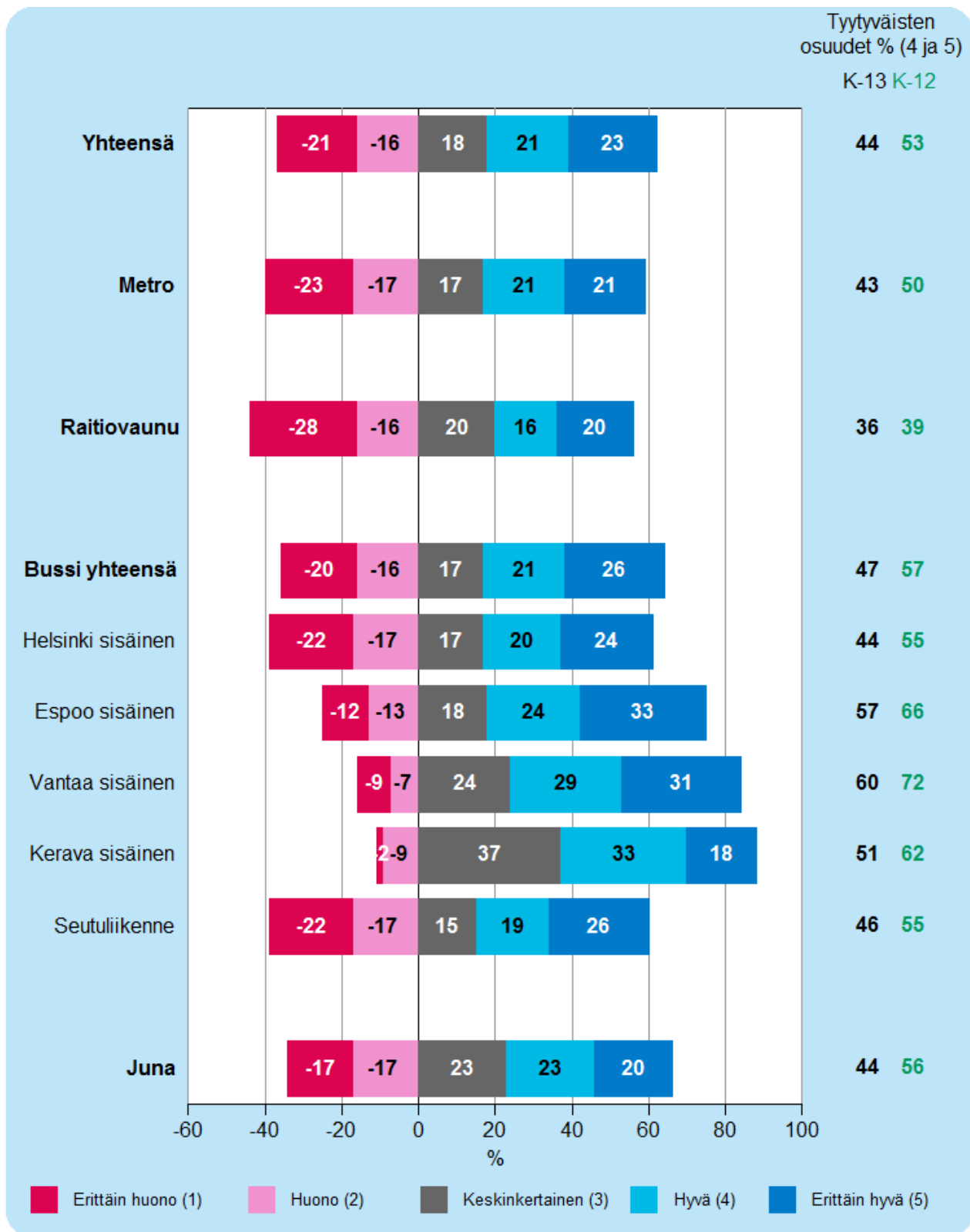
Kuva 10. Halukkuudelle ostaa matkalippu netistä (jos se olisi mahdollista) annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.4 Matkustajien kokema turvallisuus



Kuva 11. Koetulle turvallisuudelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain keväällä 2013.

3.5 Aikataulukirjan tarpeellisuus



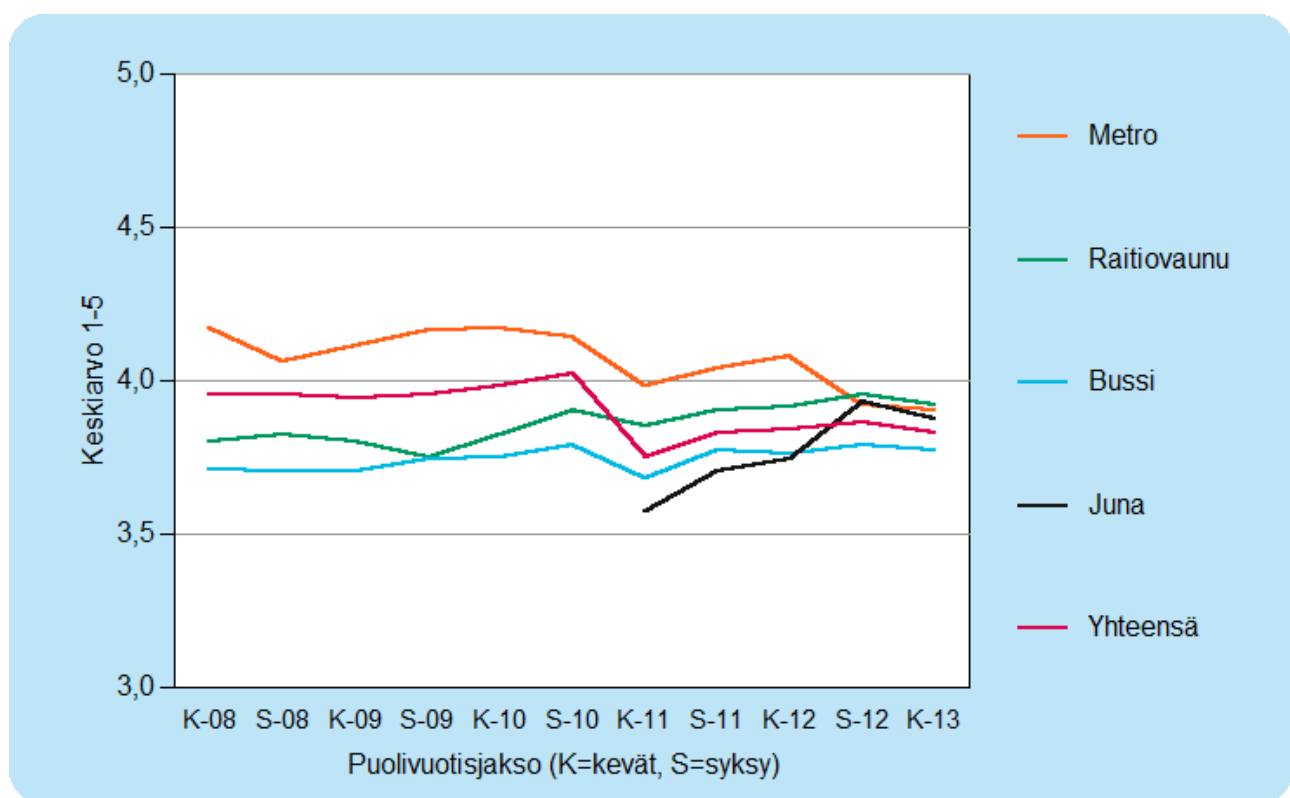
Kuva 12. Aikataulukirjan tarpeellisuudelle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoit-
tain keväällä 2013.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua mitataan useamman osatekijän avulla, joita ovat kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys sekä lisäksi raitio- ja bussiliikenteessä kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Osatekijöiden keskiarvoa käytetään liikennöinnin laadun mittarina ja sitä kutsutaan **liikennöitsijä arvosanaksi**.

4.1 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain



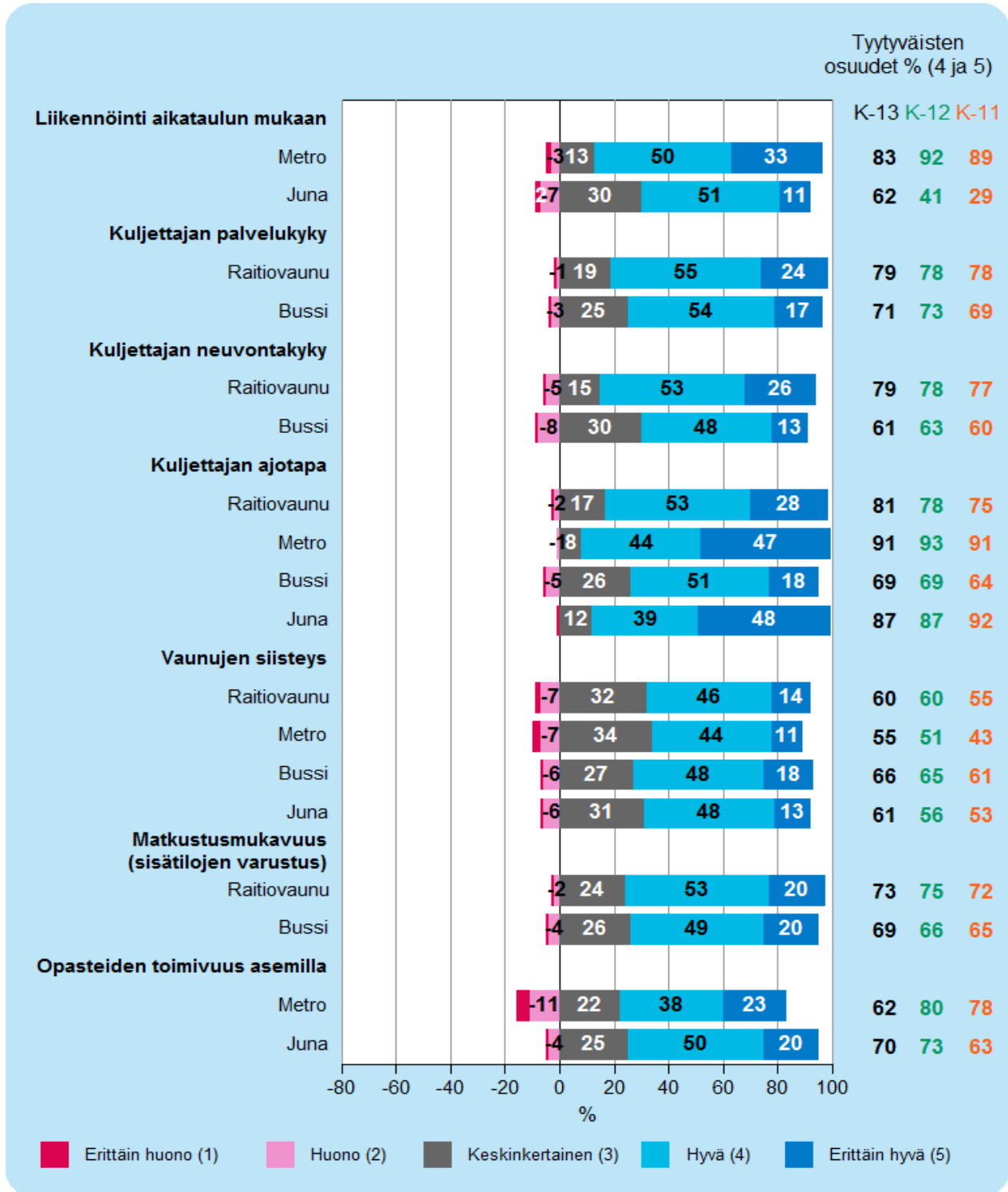
Kuva 13. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Taulukko 5. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Raitiovaunu	3,80	3,82	3,85	3,91	3,92
Bussi	3,70	3,75	3,68	3,76	3,77
Metro	4,11	4,17	3,98	4,08	3,90
Juna	-	-	3,57	3,74	3,87
Yhteensä	3,94	3,98	3,75	3,84	3,83

Metrolla liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä trendi on laskeva, kun taas raitiovaunu- ja erityisesti junaliikenteessä kehitys on ollut positiivista. Metroliikenteessä menneenä kevätkautena arvosanoja laskee ohjausjärjestelmän uusimisesta aiheutuneet häiriöt pidemmältä aikaväliltä. Erityisesti se näkyy tyytyväisyydessä metron aikataulussa pysymiseen sekä opasteiden toimivuuteen asemilla. Avoimissa vastauksissa matkustajat antoivat kritiikkiä myös opasteiden vähyydestä asemilla.

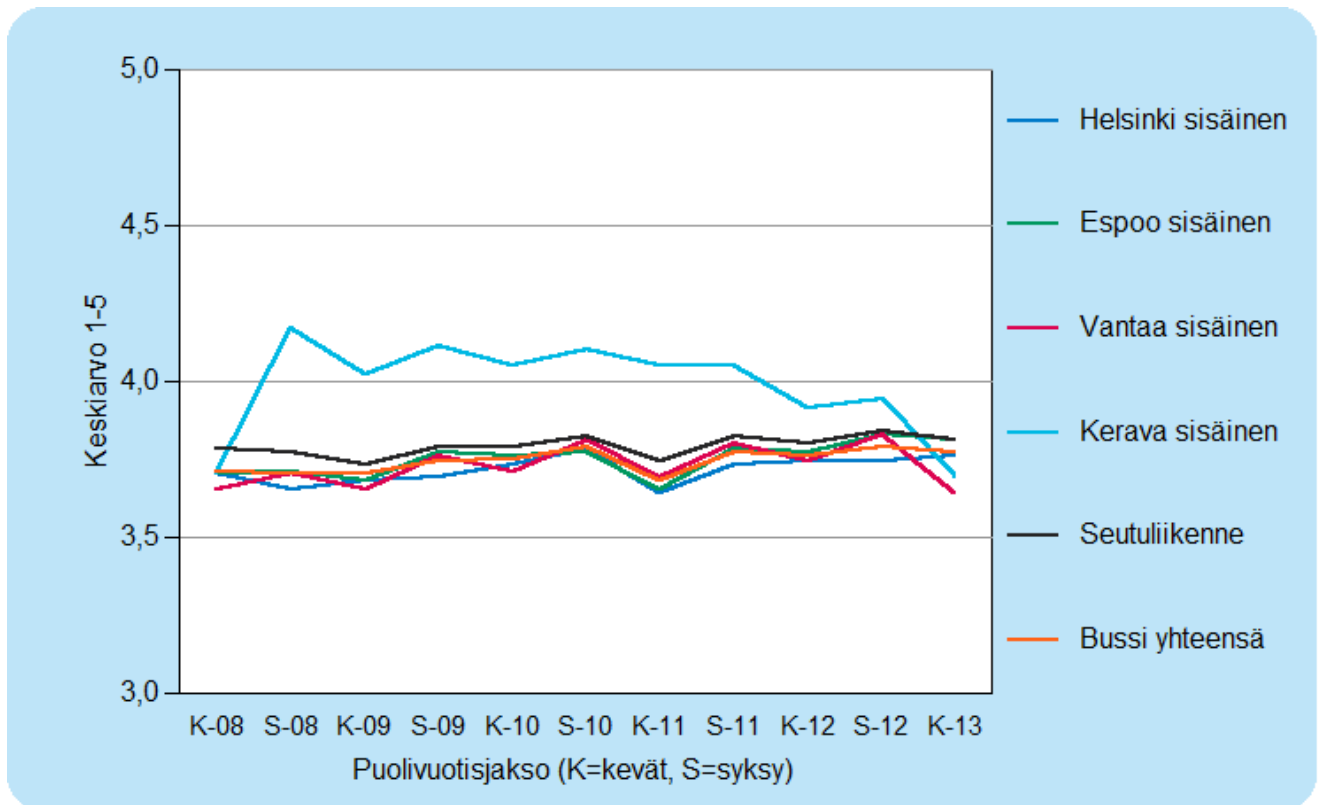
Junaliikenteessä tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen on kasvanut, mutta matkustajat arvioivat junan edelleen muita liikennemuotoja epäluotettavammaksi. Junien siisteys on myös matkustajien mielestä parantunut.



Kuva 14. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain

4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä

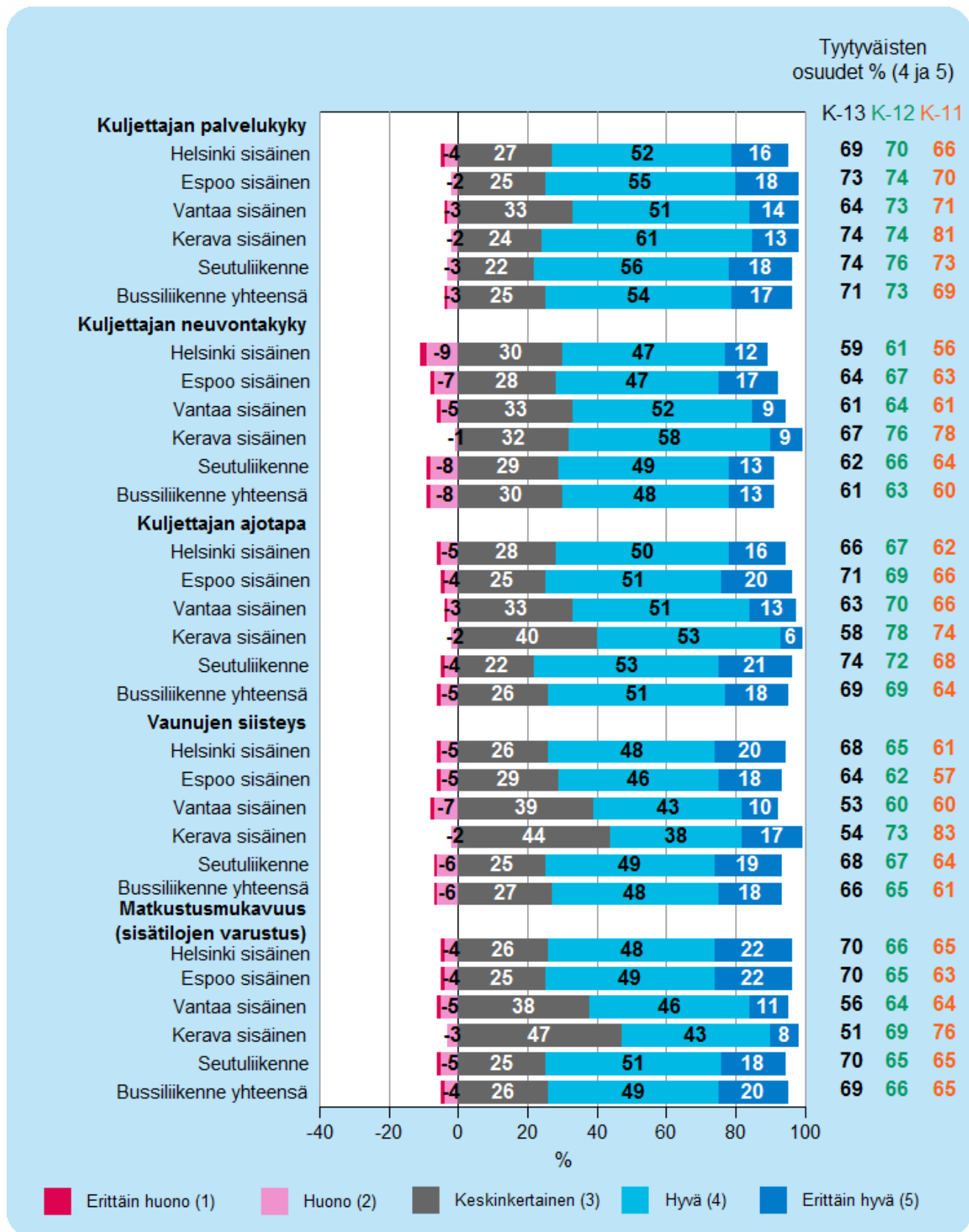
Keravan ja Vantaan sisäisessä liikenteessä tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on heikentynyt selvästi. Vantaalla arvosanoja laskee pääsääntöisesti Veolian työnseisauksen aiheuttamat ongelmat. Matkustusmukavuudessa tyytyväisten osuus on kasvanut Helsingin, Espoon ja sisäisessä liikenteessä sekä seutuliikenteessä.



Kuva 15. Liikennöitsijän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvassa asteikko on katkaisu.

Taulukko 6. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,68	3,73	3,64	3,74	3,76
Espoon sisäinen liikenne	3,68	3,76	3,65	3,77	3,81
Vantaan sisäinen liikenne	3,65	3,71	3,69	3,74	3,64
Keravan sisäinen liikenne	4,02	4,05	4,05	3,91	3,69
Seutuliikenne	3,73	3,79	3,74	3,80	3,81
Bussiliikenne yhteensä	3,70	3,75	3,68	3,76	3,77



Kuva 16. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain kevään tutkimusjaksoilla.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin

Matkustajat antavat **kokonaisarvosanan** (1-5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä.

VR:n saama kokonaisarvosana on kasvanut merkittävästi kahtena peräkkäisenä vuotena. Samoin raitiovaunuliikenteessä trendi on positiivinen.

Taulukko 7. Kokonaisarvosana kevään tutkimusjaksoilla vuodesta 2009 alkaen.

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,00	3,94	3,99	4,04	4,05
HKL-Metroliikenne	4,25	4,36	4,18	4,25	4,17
VR	-	-	3,57	3,71	3,89

5.2 Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin

Tarkastelun kohteena olevat bussiliikenteen liikennöitsijät:

- Oy Andersson Ab (And)
- Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy (ESL)
- Helsingin Bussiliikenne Oy (HelB)
- Korsisaari (KOR)
- Nobina Finland Oy (NOF)
- Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab (PKL)
- Taksikuljetus Oy (TAK)
- Tammelundin Liikenne Oy (TL)
- Veolia Transport Finland Oy (VEO)
- Åbergin Linja Oy (ÅL)

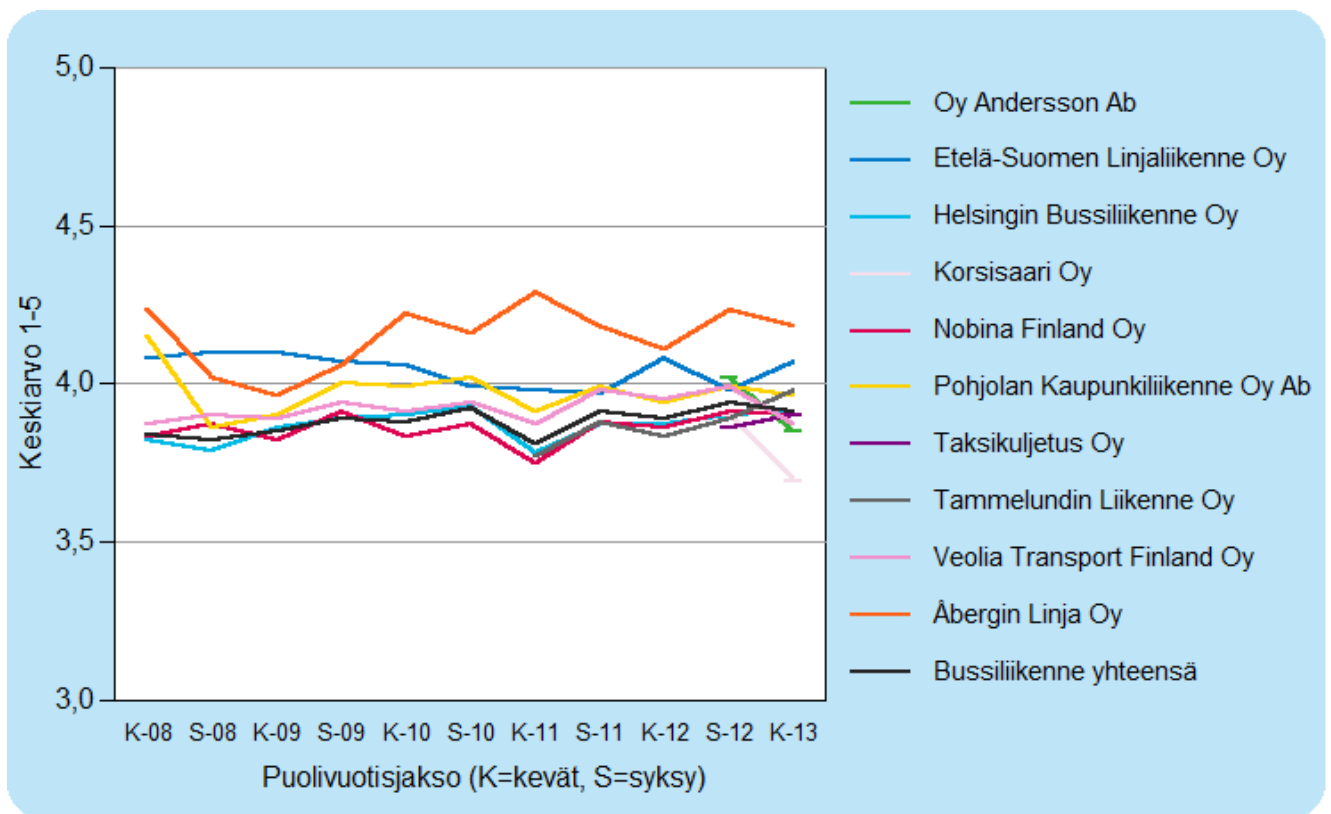
Liikennöitsijän saamat keskimääräiset arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2012 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä.

5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat

Matkustajat antavat **kokonaisarvosanan** (1-5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä.

Parhaan kokonaisarvosanan sai Åbergin linja ja alhaisimman Korsisaari. Useilla liikennöitsijöillä arvosanan kehitys on ollut positiivista. Tammelundin liikenteellä kokonaisarvosana nousi eniten vuoden takaisesta.

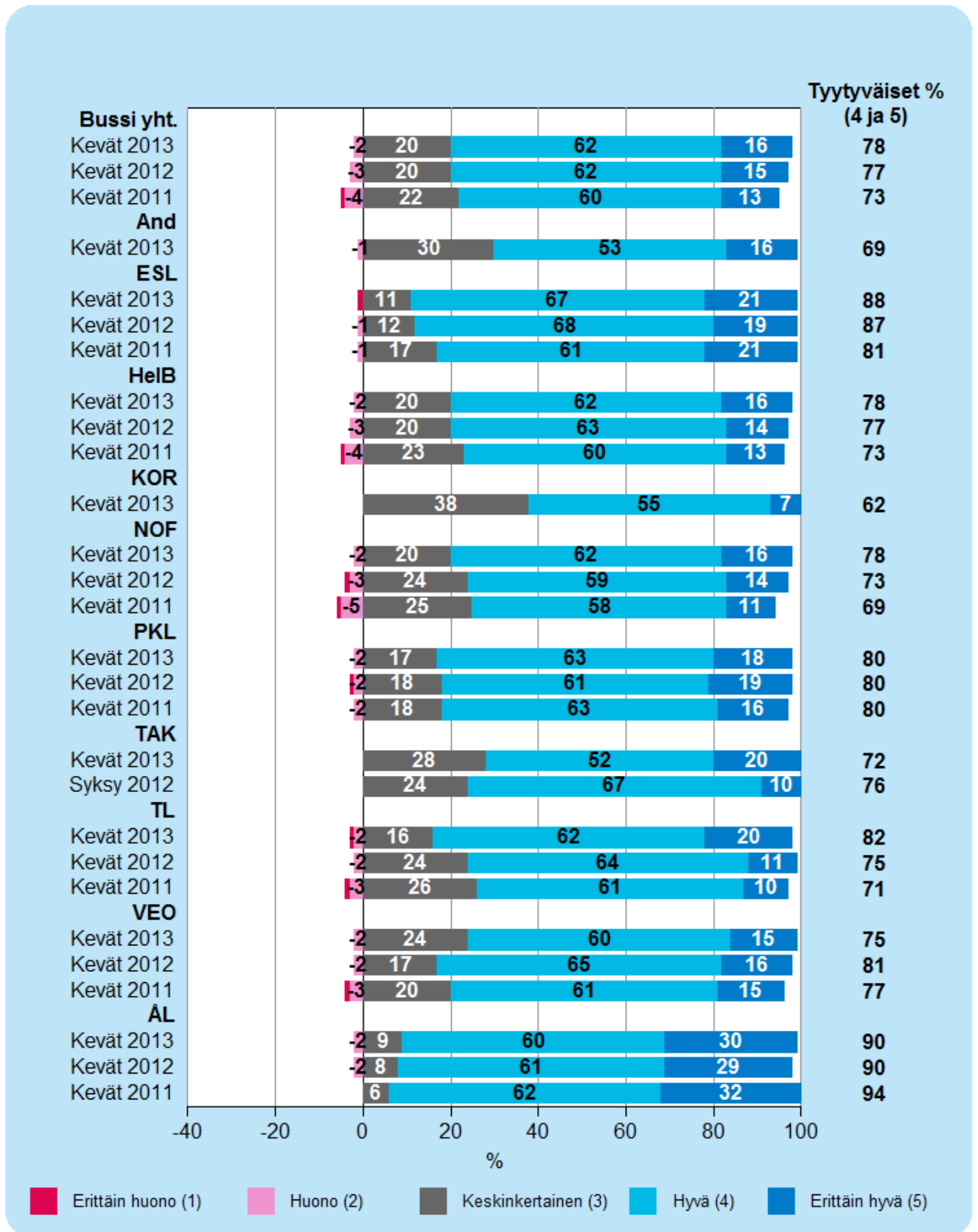
Veolian tulos laski hieman edelliskeväästä työnseisauksien aiheuttamien liikennöintiongelmien vuoksi.



Kuva 17. Kokonaisarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Taulukko 8. Kokonaisarvosanat bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,10	4,06	3,98	4,08	4,07
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,86	3,90	3,78	3,87	3,91
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,69
Nobina Finland Oy	3,82	3,83	3,75	3,86	3,90
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	3,85
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,90	3,99	3,91	3,94	3,96
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	3,90
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,77	3,83	3,98
Veolia Transport Finland Oy	3,89	3,91	3,87	3,95	3,87
Åbergin Linja Oy	3,96	4,22	4,29	4,11	4,18
Bussiliikenne yhteensä	3,85	3,88	3,81	3,89	3,91



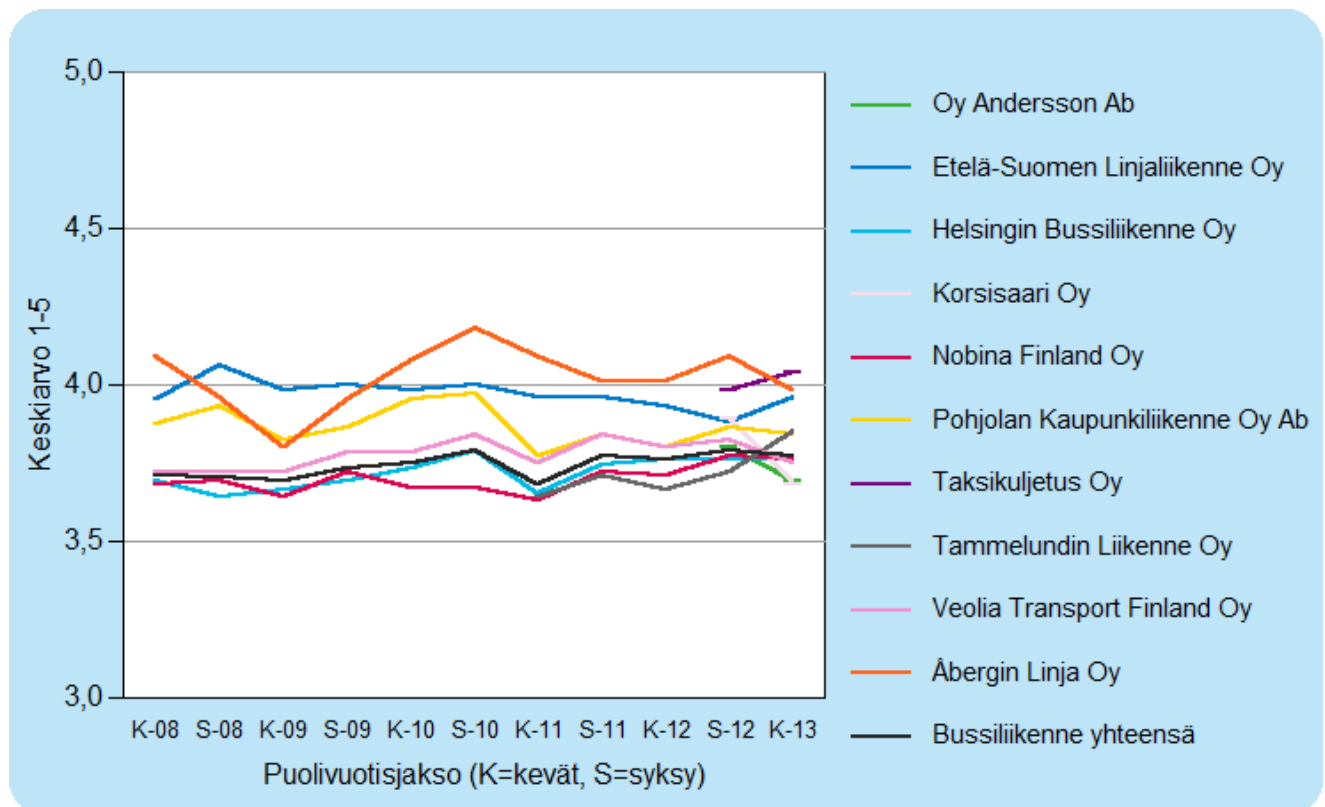
Kuva 18. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla. Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HeIB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÄL = Åbergin Linja Oy.

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin

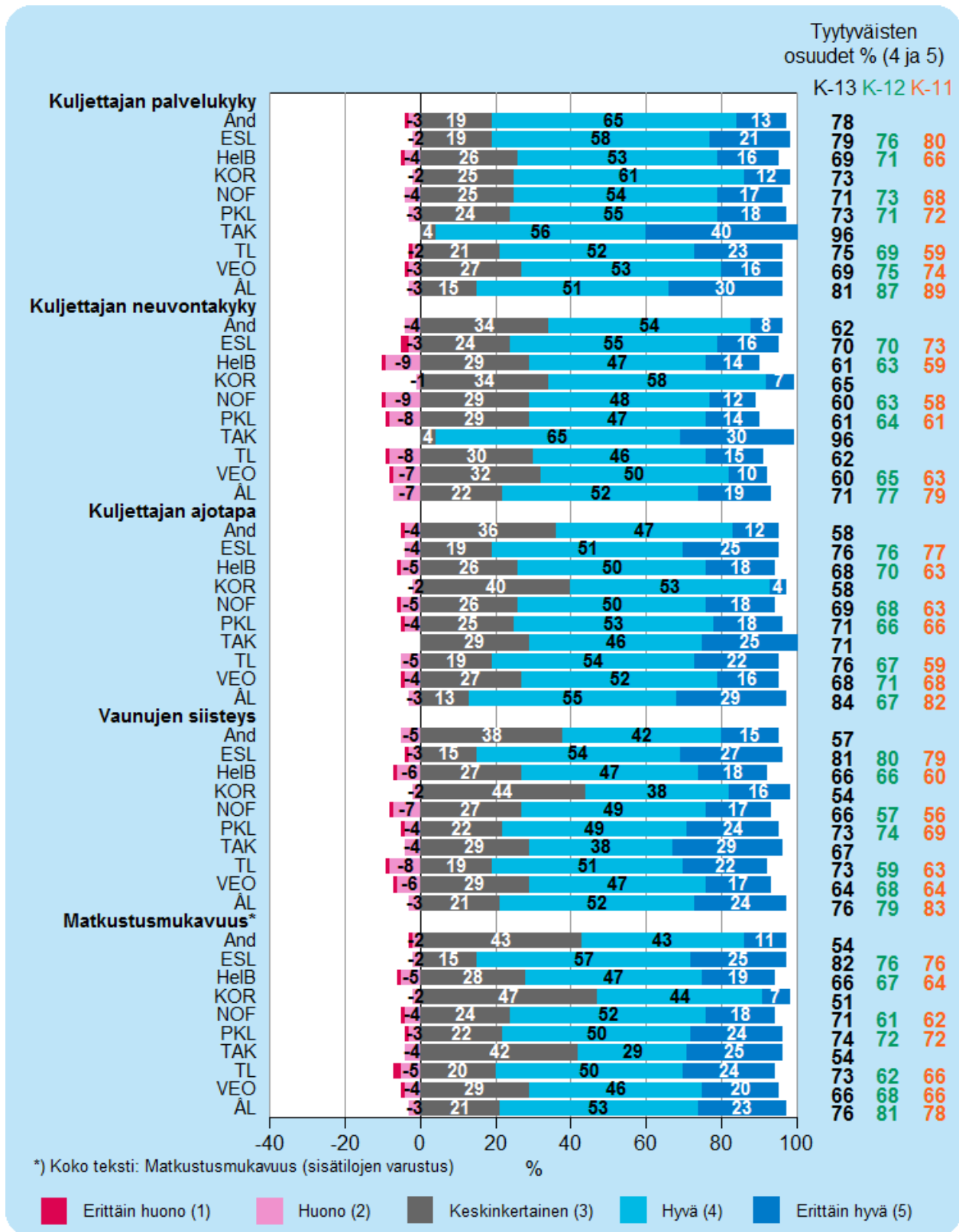
Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6).

Taulukko 9. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin kevään tutkimusjaksoilla

	kevät 2009	kevät 2010	kevät 2011	kevät 2012	kevät 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	3,98	3,98	3,96	3,93	3,96
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,66	3,73	3,65	3,76	3,76
Korsisaari Oy	-	-	-	-	3,68
Nobina Finland Oy	3,64	3,67	3,63	3,71	3,76
Oy Andersson Ab	-	-	-	-	3,69
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,82	3,95	3,77	3,80	3,84
Taksikuljetus Oy	-	-	-	-	4,04
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,64	3,66	3,85
Veolia Transport Finland Oy	3,72	3,78	3,75	3,80	3,75
Åbergin Linja Oy	3,80	4,08	4,09	4,01	3,98
Bussiliikenne yhteensä	3,69	3,75	3,68	3,76	3,77



Kuva 19. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



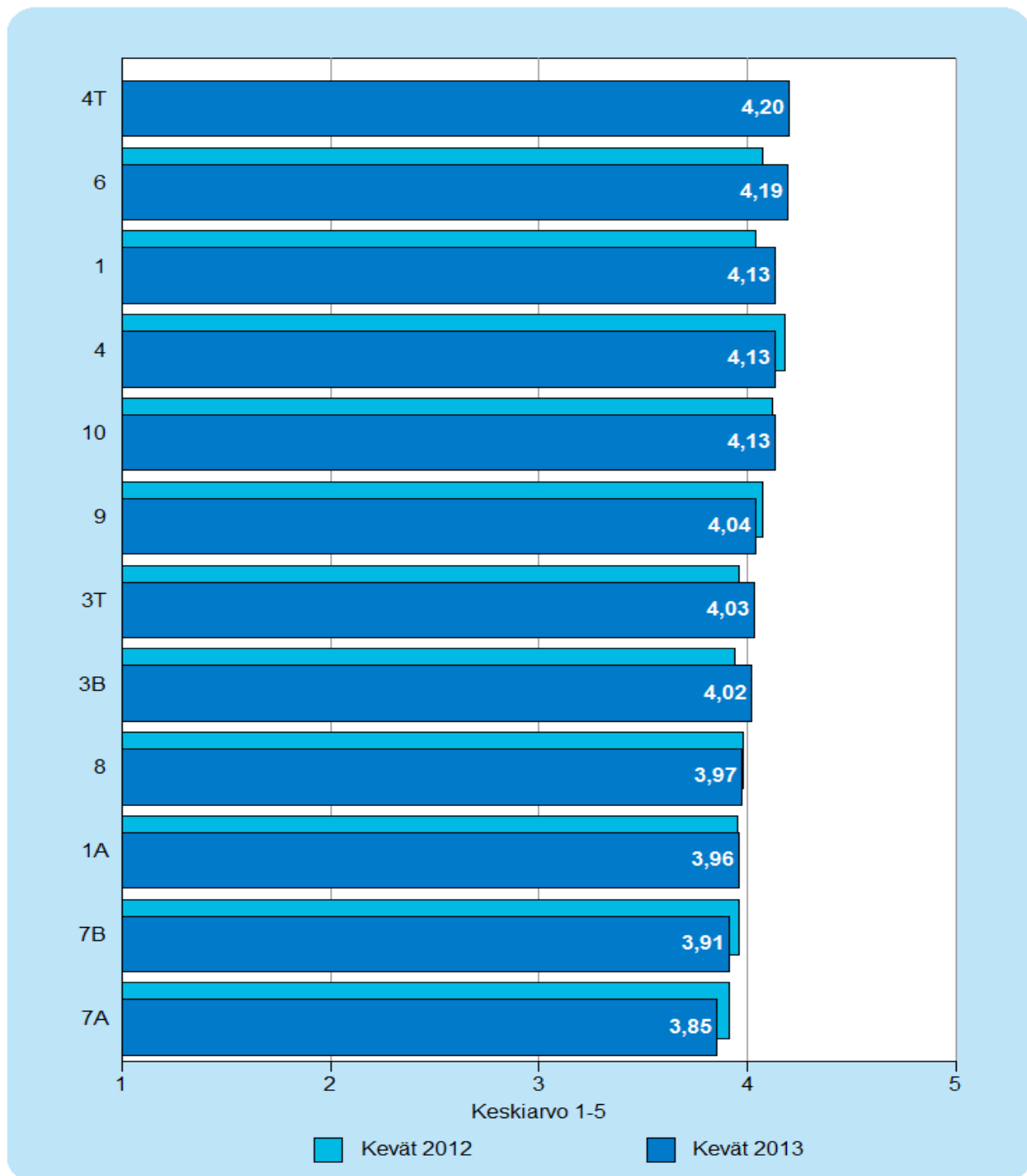
Kuva 20. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.

Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussi-
liikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK =
Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÄL = Åbergin Linja
Oy.

5.3 Tyytyväisyys linjoittain

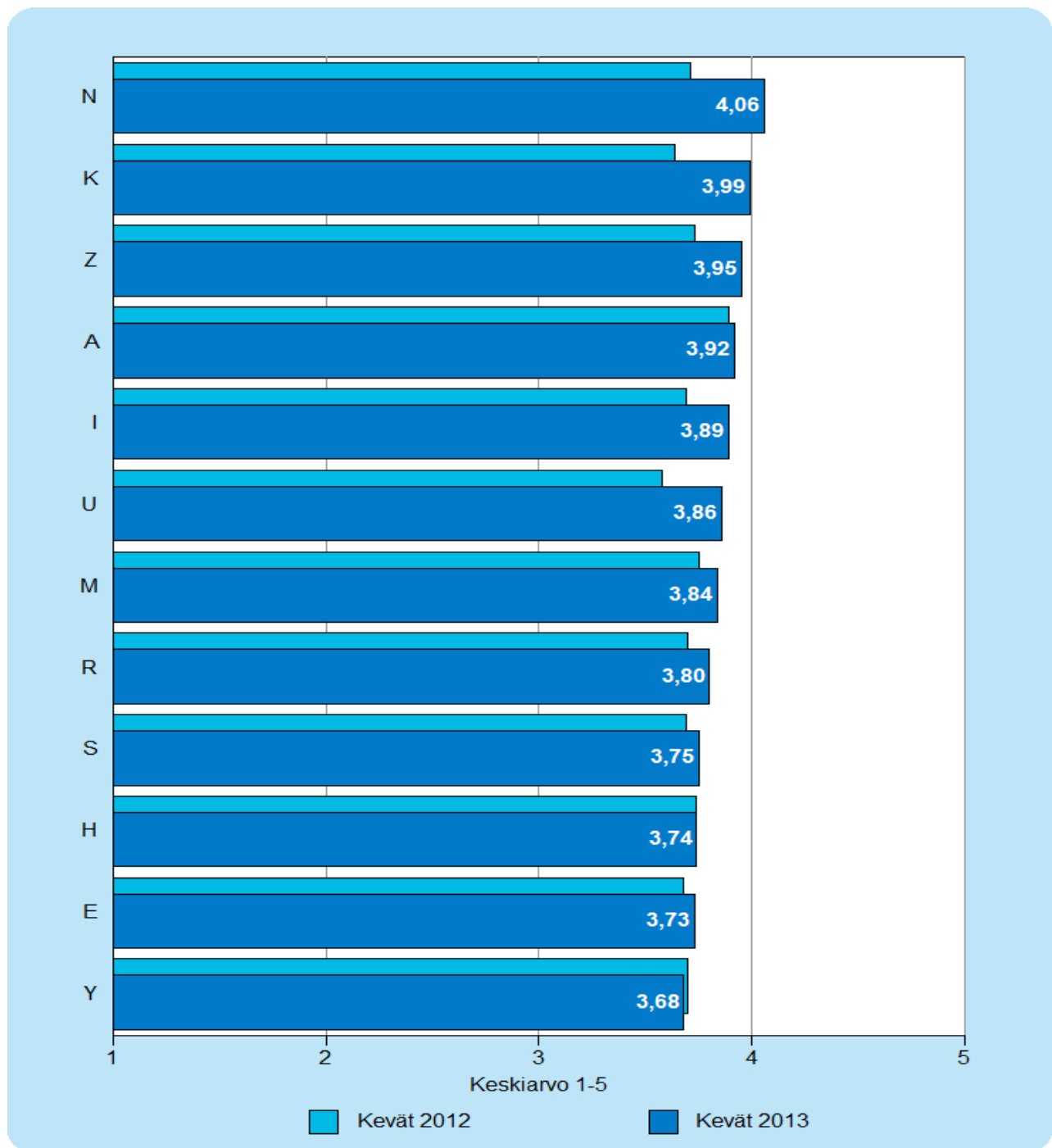
Raitiovaunu- ja junalinjat

Kokonaisarvosanalla mitattuna parhaat raitiolinjat ovat 4T (Katajanokan terminaali – Munkkiniemi) ja 6 (Hietalahti – Arabia). Raitiovaunuliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa korreloi eniten aikataulussa pysyminen, siisteys ja matkustusmukavuus.



Kuva 21. Raitiovaunulinjojen kokonaisarvosanat

Parhaan kokonaisarvosana junaliikenteessä annettiin linjalle N (Kerava) ja heikoin linjalle Y (Kirkkonummi). Junaliikenteessä kokonaisarvosanaan vaikuttavat eniten tyytyväisyys aikataulussa pysymiseen, matkustustarpeiden palveluun, siisteyteen ja vaihtojen toimivuuteen.



Kuva 22. Junaliikenteen linjojen kokonaisarvosanat

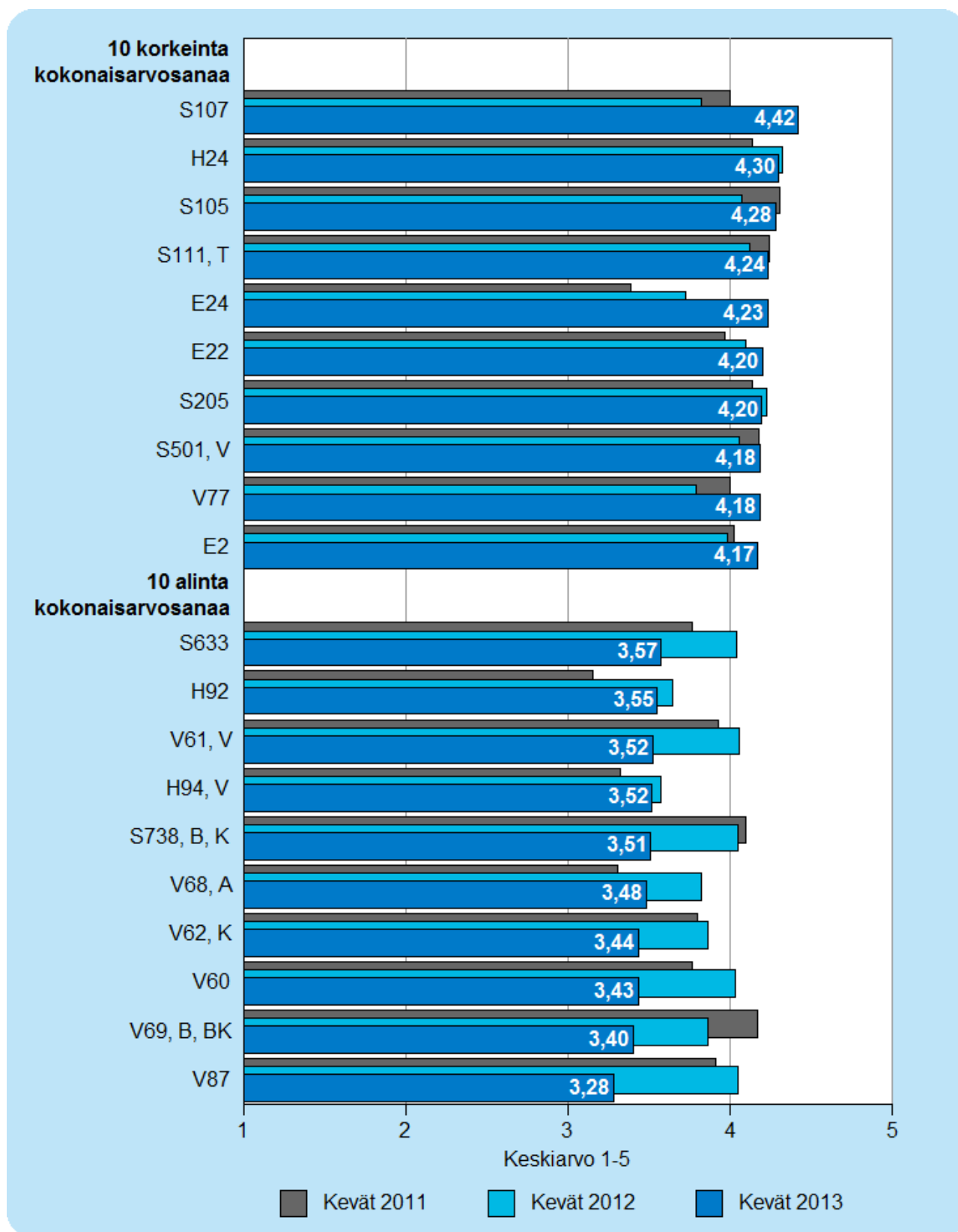
Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa

Bussilinjoittaisessa tarkastelussa pyritään nostamaan esiin keskeisimpiä tuloksia. Kaikkien linjojen yksityiskohtaiset arvosanat kevään tutkimusjaksolta löytyvät liitteestä 1. Bussiliikenteessä kokonaisarvosanan kanssa eniten korreloi keskimäärin aikataulussa pysyminen, siisteys ja matkustusmukavuus.

Taulukko 10. Kokonaisarvosanan perusteella kymmenen parhaimman ja heikoimman bussilinjan reitit.

10 korkeinta	Reitti
S107	Kamppi-Tapiola-Suurpelto
H24	Merikatu-Seurasaari
S105	Kamppi-Tapiola-Mankkaa
S111,T	Kamppi – Westernd - Haukilahti
E24	Leppävaara – Rastaala – Veini - Jupperi
E22	Hämevaara-Leppävaara
S205	Kamppi-Meilahti-Munkkiniemi-Perkkaa-Leppävaara
S501, V	Lauttasaari – Hanasaari – Tapiola / Otaniemi
V77	Päiväkumpu - Kylmäoja
E2	Otaniemi – Tapiola - Soukka

10 alinta	Reitti
S633	Rautatientori – Vallinoja – Kerava
H92	Itäkeskus (M)-Myllypuro
V61, V	Tikkurila-Lentoasema (V suoraan Tikkurilantietä)
H94, V	Itäkeskus (M), Porttitie- Kontula (M)-Kontulankaari Kontula (M)-Kontulankaari (94V)
S738, B, K	Rautatientori-Ahjo-Kerava-Mattilanpuisto (B välillä Mattilanpuisto ja Sorsakorpi, K Bästukärren kautta...Lahdenväylä-Kehä III-Vanha Porvoontie-Koivukylänväylä-Lahdentie-Keravantie-Ratatie)
V68, A	Kuusijärvi/Kuninkaanmäki-Tikkurila-Tammisto (A Kuusijärveltä...)
V62, K	Mellunmäki-Tikkurila (K Fazerintien kautta)
V60	Jokiniemi-Tikkurila-Veromies
V69, B, BK	Hakunila-Sotunki-Tikkurila (B Kuninkaanmäkeen/Kuninkaanmäestä, K Hakkilassa reittiä... Vanha Proboontie-Koivukylänväylä-Lahdentie...)
V87	Itäkeskus (M), Porttitie- Kontula (M)-Kontulankaari Kontula (M)-Kontulankaari (94V)



Kuva 23. Kymmenen parasta ja heikointa bussilinjaa kokonaisarvosanan perusteella.

Käytetyt lyhenteet: H = Helsingin sisäinen linja, E = Espoon sisäinen linja, V = Vantaan sisäinen linja, Ke = Keravan sisäinen linja, S = seutulinja.

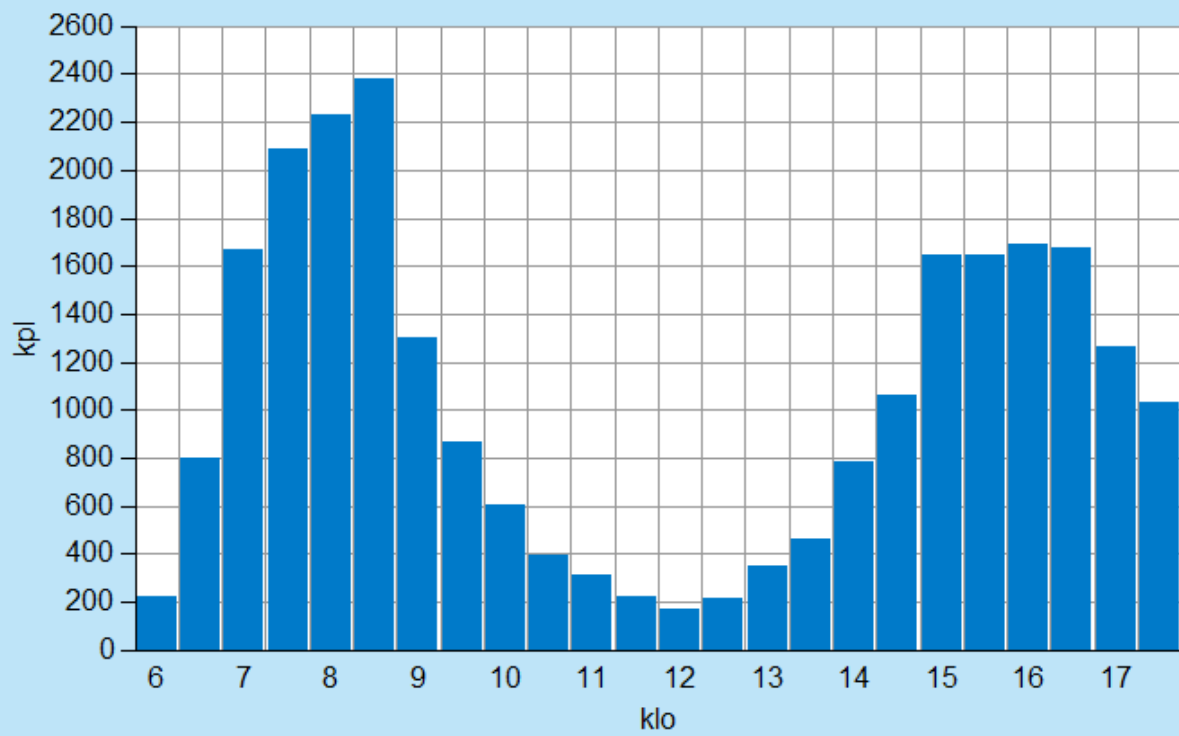
6 Taustatiedot

6.1 Näytteen rakenne

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (ikä, sukupuoli jne.) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaisi mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja tutkimuksen tulokset olisivat sitä kautta luotettavia.

Taulukko 12. Näytteen jakaumat keväällä 2013.

	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Juna	Yhteensä
Vastaajia	1 522	20892	1111	1574	25 099
Sukupuoli					
naisia	70	70	73	69	70
miehiä	30	30	27	31	30
Ikäjakauma					
15–19	6	10	7	6	10
20–29	26	25	22	26	25
30–44	30	29	28	31	29
45–59	24	26	33	30	26
60–	14	11	10	8	11
Mitä lippua käytti matkalla					
Matkakortin kautta	75	79	83	69	78
Matkakortin arvoa	20	17	14	15	17
Kertalippua	2	3	2	6	3
Kännykkälippua	4	0	2	1	1
Muuta	2	2	1	9	3
Asuinkunta					
Helsinki	88	52	82	28	53
Espoo, Kauniainen	4	28	8	26	26
Vantaa	3	17	7	19	16
Kerava	0	1	1	7	1
Muut	4	2	3	21	3
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään 4 päivänä viikossa	54	56	73	61	57
2-3 päivänä viikossa	26	24	17	22	23
Yhtenä päivänä viikossa	9	8	4	6	8
Harvemmin	12	12	7	11	12
Mahdollisuus oman auton käyttöön					
Autonkäyttömahdollisuus oli	26	30	28	36	30
Ei mahdollisuutta	74	70	72	64	70



Kuva 24. Haastatteluiden jakauma keväällä 2013 kellonajan mukaan. (päättyy klo 18:00, jakso puoli tuntia)

Liite 1. Arvosanat linjoittain keväällä 2013

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun atkipä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siistey	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väily	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvus	Vaihdo toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
1	920	50	4.13	4.24	4.18	4.21	3.90	3.90	4.77	4.42	4.29	4.44	4.24	3.96	4.07	4.33	4.06	4.13
1A	5 507	52	3.93	3.79	4.16	4.09	3.63	3.90	4.55	4.55	4.46	4.36	4.16	3.82	3.88	4.29	4.08	3.96
3B	16 014	202	4.03	4.05	4.13	3.85	3.48	3.96	4.24	4.61	4.25	4.29	4.11	3.86	3.93	4.17	4.06	4.02
3T	13 866	159	4.02	4.12	4.05	3.97	3.69	3.97	4.54	4.52	4.34	4.29	4.25	3.94	3.97	4.26	4.11	4.03
4	29 095	249	4.07	3.95	4.06	4.15	3.73	3.89	3.98	4.56	4.25	4.20	4.29	3.82	3.94	4.18	4.06	4.13
4T	4005	10	4.11	3.86	4.11	4.33	3.60	3.80	3.50	4.70	4.20	4.25	4.40	4.00	3.90	4.20	3.80	4.20
6	19 702	112	3.94	3.92	4.11	4.10	3.81	4.09	4.29	4.66	4.26	4.32	4.25	3.84	3.97	4.25	4.15	4.19
7A	11 245	106	3.88	3.83	3.97	3.76	3.51	3.74	4.24	4.38	4.13	4.11	4.04	3.51	3.79	4.02	3.84	3.85
7B	12 797	123	3.98	3.95	4.13	3.85	3.62	3.97	4.30	4.39	4.09	4.13	4.00	3.61	3.93	4.05	4.00	3.91
8	22 944	122	3.99	4.00	3.98	3.86	3.37	3.68	3.93	4.47	4.08	4.04	3.62	3.65	3.80	3.95	4.02	3.97
9	19 779	134	4.08	4.07	4.03	3.83	3.63	3.93	3.97	4.56	4.18	4.33	4.17	3.75	3.95	4.11	4.10	4.04
10	23 616	203	3.93	3.94	4.11	4.05	3.76	3.93	4.00	4.59	4.20	4.14	4.30	3.85	3.93	4.16	4.00	4.13
Yht	179 490	1522	4.00	3.97	4.07	3.98	3.63	3.90	4.12	4.54	4.21	4.21	4.13	3.78	3.92	4.14	4.04	4.05

Metro

Linja	Nousijat			Soveltuvuus												
	lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kuljettajien alotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- väilyys	matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Metro	216 383	1111	4.36	4.09	3.52	4.10	4.54	4.56	4.24	4.07	3.58	3.64	3.90	4.18	4.13	4.17

Juna

Linja	Nousijat			Sovelluvuus												
	lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljettajien alotapa	Aikataulussa pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- väilyys	matkustus- tarpeisiin	Matkanteon sujuvuus	Vaihtaminen toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Asemien siisteys	Opasteiden toimivuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
A	17 607	194	4.32	3.80	3.81	4.18	4.23	4.12	3.88	4.10	3.44	3.80	3.93	3.99	3.79	3.92
E	13 053	177	4.15	3.59	3.42	3.85	4.24	4.16	3.84	3.96	3.33	3.79	3.74	3.90	3.72	3.73
H	8981	103	4.28	3.21	3.50	3.68	4.20	3.83	3.94	4.25	3.50	3.91	3.72	3.90	3.85	3.74
I	12 815	86	4.48	3.64	3.63	4.13	4.48	4.20	4.03	4.32	3.42	3.83	3.89	4.10	3.98	3.89
K	19 534	128	4.57	3.57	3.70	4.13	4.43	4.19	4.04	4.23	3.29	3.81	3.91	4.05	3.89	3.99
M	36 481	149	4.21	3.64	3.62	3.97	4.19	4.16	3.83	3.94	2.91	3.83	3.83	3.84	3.75	3.84
N	32 611	202	4.42	3.74	3.77	4.51	4.35	4.17	4.03	4.20	3.38	3.94	3.97	4.11	4.00	4.06
R	12 712	102	4.52	3.29	3.82	3.63	4.38	3.89	3.93	4.40	3.50	3.78	3.85	3.95	3.80	3.80
S	6453	58	4.21	3.72	3.46	4.10	4.23	4.07	3.88	4.11	3.26	3.93	3.83	3.94	3.77	3.75
U	11 625	163	4.16	3.76	3.43	4.14	4.12	4.12	3.90	4.12	3.49	3.89	3.81	3.98	3.80	3.86
Y	2578	112	4.11	3.41	3.48	4.11	4.00	4.07	3.83	4.05	3.42	3.81	3.70	3.91	3.71	3.68
Z	6889	100	4.35	3.44	3.98	4.12	4.30	4.06	3.98	4.41	3.61	3.84	3.90	4.08	3.83	3.95
Juna	181 339	1574	4.34	3.62	3.66	4.09	4.29	4.12	3.93	4.14	3.30	3.85	3.87	3.98	3.84	3.89

Bussi

Linja	Nousijat lokakun aktiivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysyminen	Vaurujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teen sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotettamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H14	9 958	444	3.66	3.60	3.66	3.71	3.69	3.75	3.40	4.38	3.81	4.09	4.40	3.65	3.67	3.92	3.97	3.81
H16	1 117	81	4.13	3.73	4.03	3.99	4.26	4.31	4.86	4.15	4.42	4.12	4.67	3.68	4.09	4.27	3.97	4.05
H17	338	104	3.78	3.60	3.65	3.63	4.00	3.98	4.75	3.92	3.97	3.87	4.57	3.42	3.80	4.02	3.72	3.84
H18	9 283	234	3.71	3.66	3.79	3.77	3.77	3.86	3.61	4.32	3.87	4.14	4.56	3.73	3.76	4.00	3.97	3.84
H20	5 253	205	3.74	3.66	3.71	3.94	3.86	4.02	4.31	4.59	4.00	4.19	4.64	3.67	3.80	4.19	3.96	3.90
H21V	5 545	151	3.81	3.54	3.63	3.95	3.70	3.74	4.35	4.67	4.23	4.30	4.65	3.66	3.68	4.26	3.98	3.88
H22	2 319	94	3.97	3.84	3.88	3.89	3.97	3.82	4.66	4.46	4.23	4.32	4.67	3.58	3.89	4.26	3.97	3.98
H23	5 977	187	3.92	3.58	3.80	3.89	3.96	3.96	4.21	4.60	4.17	4.26	4.58	3.74	3.84	4.21	4.02	3.96
H24	1 249	77	3.99	3.93	4.01	4.38	4.27	4.18	4.71	4.58	4.37	4.22	4.86	3.63	4.08	4.39	4.12	4.30
H39	6 101	178	3.85	3.62	3.88	3.68	3.83	3.81	4.12	4.31	3.83	4.04	4.45	3.58	3.80	4.00	3.94	3.88
H39B	1 743	79	3.71	3.55	3.65	3.93	3.69	3.59	3.90	4.35	3.83	4.15	4.62	3.75	3.64	4.07	4.05	3.82
H40	4 530	142	3.77	3.53	3.75	3.89	3.76	3.94	4.28	4.60	4.17	4.24	4.50	3.85	3.75	4.22	4.12	3.95
H41	4 744	151	3.79	3.49	3.87	3.95	3.76	3.90	4.18	4.60	4.09	4.27	4.60	3.64	3.76	4.19	4.03	3.96
H42	3 923	105	3.92	3.80	3.86	3.86	3.71	3.84	4.17	4.39	3.98	4.19	4.61	3.64	3.83	4.12	4.01	3.95
H43	6 571	190	3.72	3.58	3.65	3.89	3.78	3.82	4.27	4.51	4.19	4.28	4.52	3.76	3.71	4.20	4.07	3.89
H45	4 225	123	3.72	3.73	3.78	4.02	3.72	3.80	4.19	4.49	4.13	4.22	4.54	3.38	3.75	4.14	4.06	3.92
H51	4 961	63	3.83	3.45	3.68	4.06	4.05	4.00	4.54	4.56	4.25	4.13	4.59	3.81	3.80	4.28	4.16	4.00
H52	3 390	60	3.88	3.52	3.75	3.56	3.90	3.84	4.68	4.51	4.00	3.80	4.46	3.68	3.78	4.10	4.10	4.00
H52A	1 294	30	3.69	3.65	3.86	3.89	3.83	3.52	4.34	4.39	4.21	3.96	4.52	3.63	3.71	4.14	4.00	3.97
H53	417	35	3.88	3.64	3.65	4.15	3.94	3.89	4.94	4.60	4.46	4.19	4.76	3.77	3.80	4.41	3.97	3.96
H54	6 608	248	3.85	3.65	3.84	3.82	3.66	3.70	4.10	4.51	4.20	4.08	4.53	3.74	3.74	4.14	4.02	3.90
H55K	2 528	164	3.92	3.48	3.68	3.60	4.27	4.28	4.29	4.21	3.69	4.17	4.53	3.58	3.93	4.01	3.89	3.96
H56	2 585	52	3.81	3.66	3.92	4.06	3.88	3.90	4.82	4.73	4.30	4.37	4.72	3.69	3.83	4.38	4.08	3.98
H57	4 181	65	3.80	3.73	3.85	3.85	4.02	4.03	4.63	4.68	4.02	3.96	4.75	3.98	3.89	4.27	4.00	4.06
H58	10 975	275	3.89	3.64	3.75	3.72	3.99	4.10	4.02	4.54	4.01	4.18	4.66	3.76	3.88	4.13	4.04	3.95
H58B	2 788	75	3.75	3.63	3.78	3.78	4.01	3.93	3.65	4.37	4.04	4.11	4.67	3.73	3.82	4.05	4.07	3.99
H59	7 158	189	3.82	3.63	3.82	3.66	3.88	3.92	4.01	4.59	4.10	4.15	4.59	3.52	3.81	4.09	3.94	3.97
H62	1 547	60	3.91	3.70	3.85	3.98	3.78	3.90	4.60	4.38	4.10	4.31	4.55	3.79	3.83	4.24	4.04	3.91
H63	5 462	60	4.03	3.82	3.89	3.72	4.22	4.47	4.34	4.64	4.18	4.07	4.65	3.75	4.09	4.19	4.08	4.11
H64	4 294	162	3.75	3.54	3.62	3.87	3.89	3.84	4.26	4.36	3.93	4.00	4.19	3.62	3.73	4.03	3.81	3.82

Linja	Nousijat lokakun- aktivä	Kyseilyen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisärs	Matkustus- mukavus	Matkustus- vällys	Sovelt. mak- taseiin	Matkan- teon suluuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallsuus	Odottamis- osuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H65A	12 422	392	3.74	3.52	3.67	3.61	3.76	3.85	4.19	4.61	3.86	4.24	4.65	3.76	3.71	4.13	3.97	3.79
H66A	7 670	300	3.74	3.50	3.73	3.69	3.73	3.83	4.31	4.53	3.93	4.23	4.56	3.83	3.70	4.15	3.97	3.85
H67	7 320	254	3.86	3.66	3.77	3.83	3.93	3.94	4.06	4.48	3.96	4.20	4.50	3.73	3.83	4.11	4.00	3.96
H68	8 284	77	4.03	3.48	3.89	4.00	4.20	4.41	4.45	4.51	4.05	4.23	4.63	3.97	4.00	4.26	4.09	4.15
H69	6 376	209	3.71	3.56	3.70	3.58	3.77	3.94	4.13	4.16	3.82	3.95	4.21	3.66	3.74	3.93	3.83	3.73
H70T	7 069	232	3.70	3.55	3.80	3.62	3.76	3.78	4.00	4.38	3.82	4.04	4.53	3.81	3.72	4.03	3.95	3.78
H70V	4 007	143	3.82	3.50	3.82	3.91	3.54	3.58	4.37	4.57	4.14	4.14	4.55	3.81	3.65	4.21	4.00	3.77
H71	6 428	98	3.87	3.52	3.71	4.19	4.20	4.13	4.24	4.57	4.11	4.33	4.43	3.87	3.89	4.25	4.08	4.10
H71V	1 832	30	3.89	3.38	3.63	3.97	4.10	4.20	3.83	4.57	4.03	4.11	4.31	3.52	3.84	4.05	3.75	4.11
H72	6 847	252	3.68	3.57	3.65	3.69	3.54	3.62	3.94	4.20	3.89	3.97	4.14	3.67	3.61	3.93	3.71	3.65
H73	5 147	231	3.90	3.66	3.90	3.96	3.76	3.79	4.21	4.50	4.18	4.11	4.48	3.67	3.80	4.16	4.08	3.97
H75	6 365	203	3.82	3.62	3.83	4.05	3.67	3.76	4.53	4.59	4.16	4.23	4.56	3.94	3.74	4.29	4.06	3.95
H74	1 883	85	4.06	3.48	3.73	3.68	3.67	3.76	4.52	4.42	3.99	4.19	4.61	3.67	3.74	4.15	3.98	3.90
H75A	1 015	61	3.89	3.68	4.00	4.14	3.90	3.90	4.77	4.47	4.49	4.33	4.58	3.62	3.87	4.34	3.98	4.05
H76A	1 516	61	3.90	3.67	3.95	4.19	3.87	4.02	4.88	4.73	4.64	4.37	4.60	3.90	3.88	4.47	4.11	4.07
H76B	1 480	63	4.02	3.69	3.82	3.97	3.93	3.87	4.78	4.63	4.54	4.25	4.73	3.78	3.86	4.38	4.09	3.98
H77	4 373	154	3.83	3.66	3.63	3.76	3.49	3.51	4.07	4.25	3.86	4.19	4.34	3.73	3.62	4.03	3.77	3.70
H77A	1 896	66	3.85	3.61	3.63	3.69	3.58	3.65	4.15	4.28	4.00	4.07	4.14	3.66	3.66	4.00	3.66	3.73
H78	11 397	87	3.80	3.61	3.82	3.67	3.75	3.80	4.20	4.52	4.13	4.11	4.37	3.75	3.76	4.11	4.01	3.99
H79	9 435	66	3.72	3.71	3.61	3.64	3.54	3.52	4.09	4.47	4.00	4.18	4.18	3.56	3.62	4.02	3.82	3.80
H80	3 220	119	3.77	3.68	3.73	3.70	3.93	3.97	4.23	4.55	4.34	4.35	4.44	3.86	3.82	4.21	4.00	3.94
H81	5 848	187	3.84	3.62	3.80	3.74	3.90	3.99	4.38	4.46	4.34	4.34	4.41	3.62	3.83	4.18	4.04	3.95
H82	5 080	163	3.84	3.77	3.76	3.72	3.77	3.97	4.21	4.63	4.32	4.41	4.50	3.94	3.82	4.25	4.02	4.06
H83	1 421	71	4.00	3.52	3.84	3.93	3.86	3.99	4.31	4.31	4.10	4.19	4.58	3.91	3.84	4.19	4.00	4.00
H84	5 342	161	3.75	3.47	3.64	4.01	3.65	3.62	3.79	4.52	4.27	4.26	4.49	3.87	3.63	4.17	3.99	3.81
H85	4 163	125	3.74	3.45	3.67	4.11	3.66	3.80	4.01	4.39	4.15	4.20	4.42	3.85	3.67	4.16	3.95	3.97
H86	3 424	142	3.75	3.65	3.85	4.02	3.67	3.70	4.29	4.56	4.34	4.35	4.55	3.90	3.72	4.29	3.96	3.97
H88	2 293	71	3.90	3.69	3.84	4.16	3.94	3.93	4.30	4.46	4.43	4.37	4.71	3.99	3.86	4.35	4.06	3.97
H89	1 080	67	3.91	3.60	3.87	4.08	3.97	3.92	4.40	4.57	4.44	4.31	4.52	3.92	3.86	4.32	4.11	4.02
H90	1 402	96	3.88	3.52	3.91	4.03	3.61	3.76	4.39	4.46	4.45	4.19	4.37	3.75	3.73	4.23	3.99	3.99

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysynnin	Vaunujen siistey	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon suluus	Vaihto toiseen	Järjestys- turallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H91	6	3	3.67	3.67	3.33	3.00	3.33	3.00	4.00	3.67	4.00	4.33	3.33	3.33	3.40	3.67	3.00	3.33
H91K	73	18	4.44	4.13	4.22	4.00	4.18	4.24	4.94	4.29	4.56	4.00	4.67	3.88	4.24	4.33	4.06	4.17
H92	2 373	81	3.48	3.40	3.39	3.48	3.60	3.79	3.91	3.96	3.78	3.73	3.71	3.39	3.53	3.71	3.58	3.55
H93	541	65	3.57	3.56	3.64	3.79	3.71	3.73	4.30	4.10	3.94	3.81	4.02	3.48	3.64	3.92	3.71	3.84
H93K	708	67	3.48	3.43	3.57	3.64	3.51	3.55	3.85	3.85	3.76	3.57	3.64	3.33	3.51	3.66	3.39	3.57
H94	3 569	106	3.51	3.29	3.57	3.34	3.52	3.57	3.94	3.89	3.77	3.77	3.79	3.36	3.49	3.70	3.56	3.52
H94A	2 812	63	3.69	3.50	3.60	3.60	3.72	3.72	4.20	4.08	3.98	4.07	4.19	3.58	3.65	3.96	3.84	3.76
H94B	104	30	3.57	3.80	3.62	3.76	3.79	3.68	3.93	3.71	3.76	3.89	3.75	3.21	3.69	3.72	3.41	3.59
H94V	484	34	3.53	3.64	3.52	3.36	3.39	3.47	3.59	3.61	3.56	3.42	3.38	3.31	3.51	3.46	3.25	3.47
H95	4 189	139	3.52	3.42	3.61	3.40	3.64	3.66	3.82	3.88	3.68	4.03	4.10	3.35	3.57	3.75	3.53	3.61
H96	5 116	125	3.86	3.55	3.87	4.02	3.76	3.86	4.45	4.53	4.61	4.42	4.53	3.93	3.78	4.36	4.11	4.06
H97	1 743	71	3.60	3.44	3.56	3.46	3.55	3.60	3.94	3.80	3.60	3.67	3.79	3.25	3.55	3.64	3.45	3.51
H97V	2 295	60	3.55	3.59	3.56	3.83	3.60	3.68	4.07	4.14	4.05	3.95	3.90	3.47	3.60	3.92	3.69	3.68
H98	2 101	60	3.77	3.51	3.70	4.00	3.61	3.57	4.57	4.53	4.43	4.20	4.26	3.61	3.63	4.23	4.08	3.90
HKI	303 213	9271	3.80	3.59	3.75	3.81	3.80	3.86	4.18	4.45	4.06	4.16	4.47	3.72	3.76	4.12	3.97	3.90
E2	830	60	4.12	3.84	4.05	4.23	3.83	3.57	4.63	4.58	4.62	4.27	4.69	3.81	3.88	4.40	4.21	4.17
E3	1367	67	3.80	3.80	3.95	3.78	3.36	3.74	4.52	4.40	3.98	4.08	4.65	3.78	3.73	4.17	3.82	3.89
E4	885	59	3.88	3.81	3.86	3.91	3.70	3.60	4.46	4.28	4.32	4.24	4.59	3.81	3.77	4.23	3.86	3.98
E5	1 522	75	3.97	3.81	3.92	3.78	3.65	3.88	4.34	4.57	4.22	3.95	4.46	3.84	3.85	4.17	3.91	3.89
E10	1 106	51	4.20	3.79	4.04	3.56	3.83	3.91	4.80	4.35	4.20	3.70	4.65	3.53	3.96	4.11	4.04	4.02
E10K	1 100	41	3.79	3.48	4.08	3.68	4.00	3.95	4.80	4.58	4.35	4.21	4.54	3.88	3.86	4.29	3.85	3.90
E11	2 041	106	3.68	3.60	3.86	3.70	3.47	3.61	4.35	4.30	3.99	3.96	4.33	3.52	3.64	4.02	3.73	3.80
E12	2 177	109	3.67	3.69	3.79	3.45	3.58	3.58	4.27	4.26	4.00	3.80	4.36	3.50	3.66	3.95	3.74	3.73
E13	631	61	3.64	3.63	3.63	3.84	3.79	3.74	4.39	4.31	4.21	3.98	4.18	3.55	3.69	4.07	3.57	3.79
E14	2 128	115	3.78	3.79	3.75	3.64	3.67	3.75	4.35	4.27	4.05	3.87	4.35	3.61	3.75	4.02	3.71	3.85
E15	2 793	92	3.89	3.66	3.72	3.71	3.65	3.79	4.27	4.23	3.89	3.87	4.38	3.44	3.74	3.97	3.71	3.83
E16A	132	17	4.35	3.90	4.00	3.53	4.12	3.88	4.88	4.12	3.94	3.67	4.63	3.59	4.05	4.05	3.88	4.00
E16B	116	41	4.40	3.97	3.85	3.32	3.95	4.12	4.37	4.44	4.07	4.36	4.64	3.73	4.06	4.13	3.80	3.85

Linja	Nousijat lokakuun aktiivä	Kyseilyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sileys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. mak- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
E21	1 397	78	3.95	3.64	3.82	3.68	3.88	4.13	4.06	4.42	3.97	4.12	4.65	3.62	3.88	4.07	4.00	3.97
E21V	242	12	4.10	3.60	3.83	3.33	3.33	4.08	4.45	4.40	3.83	3.42	4.18	3.42	3.79	3.86	3.91	3.75
E22	871	72	3.93	3.69	3.96	4.11	4.04	4.24	4.55	4.51	4.51	4.10	4.62	3.70	3.97	4.30	4.04	4.20
E23	1 110	85	3.90	3.44	3.76	3.99	4.05	4.22	4.65	4.42	4.30	3.97	4.66	3.65	3.87	4.23	4.06	4.04
E23V	464	19	4.17	3.50	4.00	4.42	4.11	4.32	4.53	4.68	4.74	4.22	4.53	3.63	4.02	4.39	4.22	4.42
E24	856	61	3.86	3.73	3.85	3.92	3.95	4.08	4.50	4.50	4.28	4.14	4.73	3.93	3.90	4.29	3.95	4.23
E25	399	14	4.00	4.00	4.14	3.86	4.00	4.14	4.79	4.29	4.43	4.14	4.71	3.79	4.06	4.29	4.00	4.00
E25A	485	29	3.82	3.44	3.79	3.86	3.68	3.71	4.34	4.24	4.29	4.13	4.67	3.68	3.69	4.17	3.79	3.79
E26	1 342	72	3.96	3.82	3.99	3.94	3.89	4.06	4.60	4.53	4.24	3.97	4.51	3.92	3.94	4.24	4.07	4.16
E27	1 686	50	3.98	3.86	4.07	3.98	4.08	4.12	4.63	4.46	4.37	4.22	4.42	3.94	4.02	4.29	4.04	4.10
E27V	634	41	3.76	3.42	3.73	3.74	3.67	3.74	4.67	4.61	4.32	4.21	4.41	3.90	3.66	4.27	3.88	3.88
E28	453	35	3.88	3.65	3.68	3.74	3.50	3.63	4.74	4.24	4.31	3.91	4.56	3.65	3.67	4.16	3.91	3.79
E28B	182	3	5.00	4.33	4.33	4.00	4.00	4.67	5.00	4.67	4.67	4.00	4.50	4.00	4.47	4.40	4.00	4.33
E28K	332	7	3.86	3.50	3.71	3.83	4.14	4.29	4.86	4.57	4.43	3.80	4.33	4.14	3.90	4.28	3.86	4.29
E28KB	37	2	4.00	4.00	3.00	3.50	4.00	4.00	5.00	5.00	4.50	3.50	4.00	4.50	3.80	4.29	4.00	3.50
E28KT	139	7	4.00	3.50	4.14	3.14	3.00	3.71	4.43	4.33	3.50	3.43	4.57	3.43	3.67	3.83	3.57	4.00
E28T	165	19	4.11	3.72	3.89	3.44	3.37	3.58	4.56	4.67	4.06	3.50	4.83	3.53	3.73	4.08	4.05	3.94
E29	811	37	3.97	3.50	3.77	3.61	3.56	3.66	4.41	4.35	4.14	3.72	4.41	3.31	3.69	3.99	3.89	3.83
E29T	444	39	4.03	3.67	3.97	3.69	3.89	4.08	4.82	4.43	4.34	4.40	4.50	3.58	3.93	4.25	3.82	4.08
E31	3 550	120	3.77	3.75	3.87	3.90	3.65	3.83	4.41	4.54	4.32	4.08	4.50	3.87	3.77	4.23	3.93	4.00
E35	1 223	96	3.94	3.74	3.84	3.72	3.48	3.73	4.59	4.36	4.11	3.90	4.57	3.69	3.75	4.13	3.95	3.96
E42	4 243	131	3.75	3.77	3.86	3.52	3.62	3.77	4.40	4.51	4.16	4.00	4.47	3.70	3.75	4.11	3.94	4.00
E43	2 537	111	3.97	3.88	3.99	3.66	3.77	3.76	4.73	4.43	4.10	3.94	4.63	3.78	3.87	4.18	3.92	3.86
E46	1 670	99	4.04	4.04	4.05	3.72	3.80	3.99	4.65	4.39	4.19	4.06	4.55	3.70	3.98	4.18	4.04	3.98
E51	576	52	4.02	3.73	3.80	3.45	3.98	4.20	4.75	4.40	4.29	4.13	4.67	3.71	3.94	4.20	4.00	3.98
E65	21	14	3.77	3.82	3.79	3.85	4.14	4.14	4.86	4.29	4.08	3.93	4.46	3.21	3.93	4.10	3.64	4.23
E65K	785	48	3.77	3.81	3.74	3.74	3.96	4.08	4.32	3.85	4.00	3.90	4.36	3.55	3.87	3.96	3.76	3.83
E82	816	27	3.96	3.96	3.93	3.59	4.15	4.22	3.70	4.31	4.11	3.92	4.26	4.00	4.04	3.98	3.96	4.00
E82B	177	6	4.60	4.17	4.17	4.33	4.17	4.00	4.83	4.17	4.40	3.80	4.83	4.33	4.22	4.39	4.00	4.17
E82K	55	15	3.67	3.50	3.73	3.33	3.87	4.13	4.33	4.13	3.93	3.64	4.53	3.40	3.78	3.90	3.87	3.87

Linja	Nousijat lokakuun aktiivä	Kyseilyen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sistey	Matkustus- mukaus	Matkustus- välyys	Sovelt. mak- tapesin	Matkan- teon suiuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
E82KB	66	18	3.89	3.43	3.47	3.44	3.78	3.53	4.17	3.83	3.67	3.63	4.17	3.17	3.62	3.72	3.61	3.65
E85	174	40	4.18	3.94	3.75	3.79	3.64	3.33	4.84	4.35	4.28	4.08	4.41	3.75	3.77	4.22	3.87	3.80
E85K	72	2	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	5.00	4.50	5.00	4.50	5.00	3.50	4.60	4.57	4.00	4.50
E86	259	52	3.94	3.65	3.64	3.12	3.78	3.88	4.80	3.98	3.75	3.71	4.27	3.31	3.78	3.85	3.84	3.58
E86HT	79	4	4.25	3.75	4.00	3.50	4.00	4.00	4.75	4.50	4.50	4.50	4.75	4.00	4.00	4.36	4.25	4.00
E86T	41	7	4.43	3.50	3.71	3.00	4.00	3.71	5.00	4.14	3.71	3.57	4.29	2.57	3.87	3.76	3.71	3.57
E87	57	5	3.40	3.00	3.00	3.20	3.80	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.80	2.80	3.44	3.83	3.20	3.00
E87K	166	27	4.08	3.78	4.04	3.48	3.74	4.08	4.81	4.56	4.37	3.84	4.62	3.44	3.94	4.16	3.96	3.96
E88	112	10	4.22	4.00	3.60	3.56	3.50	3.70	4.80	4.60	4.10	3.86	4.70	3.40	3.80	4.14	4.30	4.00
E88KB	21	23	4.10	4.10	4.00	3.30	3.52	3.78	4.65	4.39	4.17	4.09	4.43	3.18	3.90	4.03	3.91	3.87

Espoo	52 002	2731	3.88	3.72	3.86	3.73	3.75	3.86	4.46	4.38	4.15	3.98	4.48	3.68	3.81	4.12	3.89	3.94
V30	476	51	3.98	3.60	3.80	4.12	3.52	3.60	4.69	4.45	4.58	4.28	4.59	3.88	3.70	4.37	4.00	4.16
V35	604	45	3.80	3.72	3.75	3.78	3.78	3.75	4.70	4.20	4.24	3.74	4.55	4.07	3.76	4.18	3.91	3.84
V35B	42	6	4.17	4.60	4.17	4.33	3.83	4.17	4.50	4.17	4.50	4.00	4.33	4.17	4.19	4.29	4.17	4.50
V38	28	41	4.08	3.79	4.17	4.08	3.65	3.58	4.92	4.33	4.45	3.97	4.47	3.82	3.85	4.29	3.86	4.00
V43	308	10	3.80	3.71	3.90	4.00	3.67	3.89	4.90	4.40	4.40	3.67	4.60	3.70	3.79	4.24	3.80	4.00
V43K	304	31	4.07	3.63	3.74	3.87	3.29	3.55	4.76	4.23	4.13	4.03	4.70	3.26	3.66	4.14	3.72	3.77
V43T	18	1	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.60	3.57	3.00	3.00
V44	103	23	3.90	3.70	3.71	3.68	3.64	3.82	4.64	4.30	4.26	4.10	4.62	3.73	3.75	4.19	3.96	4.00
V45	403	18	3.78	3.70	3.65	4.11	3.89	3.69	4.78	4.29	4.44	3.93	4.61	4.18	3.74	4.33	4.00	4.06
V45K	377	24	3.46	3.14	3.55	3.54	3.13	3.38	4.83	4.13	3.79	3.45	4.52	3.63	3.33	3.98	3.57	3.71
V46	729	51	3.94	3.32	3.93	4.02	3.98	3.84	4.84	4.47	4.32	3.71	4.57	3.68	3.80	4.23	3.90	3.82
V50	1159	84	4.00	3.81	3.94	3.98	3.86	3.91	4.86	4.38	4.06	3.90	4.63	3.62	3.90	4.20	3.95	4.00
V51	1895	94	3.90	3.75	3.84	3.90	3.65	3.74	4.54	4.20	3.92	3.95	4.46	3.68	3.78	4.09	3.92	3.92
V51K	348	7	4.29	3.80	4.33	4.00	4.00	3.86	5.00	5.00	4.71	4.00	4.86	4.00	4.06	4.51	4.17	4.29
V52	475	30	3.79	3.30	3.79	4.00	3.54	3.17	4.66	4.50	3.93	3.44	4.66	3.80	3.52	4.14	3.80	3.74
V30	476	51	3.98	3.60	3.80	4.12	3.52	3.60	4.69	4.45	4.58	4.28	4.59	3.88	3.70	4.37	4.00	4.16

	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. paiveliu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Alkat. pysynnen	Vaunujen silets	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapailein	Matkan- teon suluuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V53	5 051	133	3.89	3.68	3.83	3.64	3.54	3.65	4.34	4.49	4.09	4.01	4.49	3.72		3.72	4.11	3.85	3.75
V54	430	21	4.05	3.60	3.85	4.00	3.65	3.75	4.81	4.25	4.25	3.69	4.57	3.76		3.78	4.19	4.10	4.05
V55	3 870	113	3.94	3.83	3.87	3.84	3.54	3.78	4.43	4.52	4.12	4.01	4.54	3.96		3.79	4.20	4.05	3.98
V56	1 153	39	4.00	3.63	3.64	3.97	3.69	3.62	4.49	4.49	4.18	3.89	4.54	3.79		3.71	4.19	4.03	3.97
V56K	190	15	4.07	3.54	3.93	3.77	3.43	3.54	5.00	4.71	4.50	4.00	4.57	3.43		3.70	4.28	3.73	3.71
V57	818	31	4.03	3.64	4.00	4.10	3.52	3.74	4.73	4.68	4.61	4.26	4.60	3.94		3.79	4.42	3.90	4.10
V60	607	30	3.63	3.63	3.59	3.62	3.63	3.63	4.23	4.20	3.97	3.93	3.89	3.63		3.62	3.93	3.63	3.43
V61	4 142	74	3.59	3.72	3.59	3.76	3.62	3.64	3.79	4.01	3.90	3.89	4.03	3.69		3.63	3.87	3.51	3.51
V61V	582	44	3.43	3.69	3.56	3.70	3.57	3.59	3.95	4.02	3.82	3.80	3.88	3.45		3.57	3.81	3.34	3.60
V62	7 595	125	3.50	3.59	3.55	3.54	3.27	3.33	3.74	3.81	3.56	3.66	3.79	3.32		3.45	3.63	3.31	3.43
V62K	390	38	3.45	3.47	3.59	3.61	3.50	3.30	3.73	3.84	3.63	3.79	4.03	3.47		3.46	3.73	3.50	3.47
V63	1 397	91	3.56	3.58	3.64	3.53	3.47	3.45	3.83	3.82	3.78	3.61	3.77	3.48		3.54	3.69	3.33	3.48
V63N	702	18	3.94	4.00	3.78	3.78	3.33	3.65	3.88	4.28	4.00	4.18	4.65	3.41		3.74	4.02	3.94	4.00
V68	1 086	49	3.47	3.44	3.30	3.41	3.37	3.39	3.96	3.83	3.75	3.83	4.00	3.40		3.39	3.74	3.41	3.41
V68A	408	15	3.60	3.64	3.33	3.20	3.40	3.40	3.86	3.67	3.67	3.73	3.80	3.40		3.48	3.62	3.33	3.67
V69	278	15	3.27	3.64	3.53	3.36	3.40	3.40	3.60	3.67	3.47	3.27	3.27	3.20		3.45	3.40	3.00	3.33
V69B	126	13	3.18	3.60	3.77	3.64	4.00	4.00	4.38	4.15	3.85	4.08	4.33	3.54		3.71	4.00	3.69	3.38
V69BK	77	6	3.83	3.40	3.67	3.33	3.67	3.83	5.00	4.17	4.33	4.50	5.00	3.83		3.68	4.31	3.83	3.67
V70	2 556	111	3.72	3.45	3.72	3.69	3.57	3.73	4.40	4.31	3.96	3.98	4.38	3.69		3.64	4.06	3.88	3.85
V71	925	61	3.90	3.47	3.95	3.60	3.58	3.80	4.62	4.00	4.19	3.77	4.47	3.47		3.74	4.01	3.92	3.92
V72	2 618	100	3.86	3.63	3.81	3.81	3.73	3.80	4.36	4.36	4.10	4.10	4.57	3.69		3.76	4.14	3.94	3.95
V73	509	51	3.86	3.70	3.74	3.78	3.86	3.88	4.76	4.30	4.20	3.92	4.76	3.84		3.81	4.22	3.96	4.02
V75K	91	10	3.40	3.86	3.50	3.50	3.00	3.20	4.80	4.10	4.00	4.43	4.56	3.40		3.39	4.11	3.80	3.50
V75M	91	11	4.30	3.80	3.91	4.10	3.91	4.00	4.60	3.80	3.82	4.00	4.50	2.82		3.98	3.95	4.09	4.10
V77	425	51	4.36	4.11	4.20	3.96	3.96	4.08	4.63	4.31	4.44	4.41	4.63	3.76		4.14	4.31	4.13	4.18
V87	1 853	60	3.50	3.35	3.45	3.54	3.37	3.32	3.87	3.77	3.72	3.70	3.81	3.55		3.40	3.71	3.35	3.28
Vantaa	45 239	1841	3.74	3.63	3.71	3.72	3.53	3.61	4.22	4.18	3.96	3.87	4.26	3.63		3.64	3.98	3.70	3.72

Linja	Nousijat lokakun- akipvä	Kyseilyn määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajotapa	Alkat. pysminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavus	Matkustus- välyys	Sovelt. matk- tapaisin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Ke5	385	35	3.74	3.69	3.45	3.59	3.50	3.38	3.97	3.97	3.89	3.50	3.77	3.23	3.55	3.70	3.51	3.54
Ke5B	178	65	4.00	3.77	3.92	3.84	4.06	3.93	4.30	4.08	4.14	3.82	4.40	3.57	3.94	4.02	3.82	4.02
Ke8	26	20	4.35	4.26	3.95	3.85	3.90	3.75	3.85	4.05	3.75	4.00	4.45	3.55	4.04	3.93	3.85	3.90

Kerava	589	120	3.85	3.74	3.62	3.68	3.69	3.56	4.06	4.01	3.96	3.63	3.99	3.34	3.69	3.81	3.62	3.70
102	2506	38	3.86	3.88	4.22	4.16	4.03	3.89	4.14	4.56	4.47	4.22	4.67	3.97	3.98	4.31	3.97	4.27
102T	3354	77	3.88	3.75	4.04	4.20	4.03	3.81	4.27	4.44	4.33	4.33	4.66	4.03	3.90	4.32	4.08	4.10
103	2397	70	3.83	3.78	3.87	3.99	3.81	3.86	4.30	4.54	4.29	4.29	4.71	4.11	3.83	4.32	4.09	3.98
103T	1381	47	3.82	3.38	3.89	4.07	3.89	3.91	4.61	4.60	4.39	4.46	4.62	4.06	3.78	4.40	4.07	4.02
105	1599	118	4.17	3.84	4.12	4.15	4.11	4.08	4.60	4.64	4.56	4.31	4.77	3.88	4.06	4.42	4.00	4.28
106	4236	82	3.89	3.66	4.06	3.40	4.06	4.10	4.46	4.36	3.90	4.07	4.65	3.70	3.95	4.08	3.96	3.90
106K	483	31	3.90	3.85	3.90	3.39	4.16	4.14	4.45	4.06	3.63	3.93	4.45	3.73	3.99	3.95	4.00	3.71
107	2236	21	4.00	3.86	4.10	4.05	3.86	3.85	4.25	4.26	4.33	4.11	4.57	3.76	3.93	4.19	4.14	4.42
109	4537	133	3.86	3.68	3.68	3.68	3.72	3.68	4.26	4.33	4.08	3.98	4.33	3.65	3.73	4.05	3.80	3.91
109T	620	10	3.90	3.50	3.22	3.10	3.30	3.20	3.40	3.50	3.40	3.70	3.60	3.20	3.42	3.41	3.20	3.40
110	3384	105	3.87	3.68	3.94	3.69	3.94	3.96	4.34	4.56	4.13	4.01	4.72	3.80	3.88	4.18	3.98	3.99
110A	135	20	3.89	3.82	3.74	3.59	3.89	4.16	4.41	4.32	4.16	3.89	4.22	3.47	3.90	4.01	3.95	3.89
110T	2654	10	4.00	3.00	4.11	3.90	4.00	3.88	4.70	4.20	4.30	4.14	4.44	3.60	3.80	4.18	3.90	4.00
111	1155	93	3.95	3.66	3.98	4.28	3.92	3.93	4.65	4.59	4.64	4.41	4.75	3.93	3.89	4.47	3.92	4.13
111T	766	11	4.36	3.33	3.82	4.18	4.36	4.36	5.00	4.67	4.55	4.22	4.70	4.10	4.05	4.49	4.45	4.40
112	2289	105	4.04	3.65	3.96	4.25	3.43	3.47	4.33	4.58	4.40	4.31	4.64	3.98	3.71	4.36	4.04	3.93
121	438	12	4.17	3.70	4.08	3.58	3.75	3.83	3.42	4.42	4.58	4.43	4.83	4.08	3.91	4.19	3.75	4.00
121A	2660	76	3.84	3.61	3.83	3.97	3.46	3.52	4.00	4.56	4.49	4.40	4.72	3.89	3.65	4.29	4.01	3.89
121AT	105	10	3.90	3.50	3.90	3.56	3.70	3.60	4.90	4.80	4.40	4.56	4.80	3.70	3.72	4.39	4.10	4.10
121K	222	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.50	3.75	3.25	4.50	4.50	4.25	5.00	4.00	4.05	4.21	4.25	3.75
122	1148	99	3.97	3.69	3.89	4.02	3.65	3.60	4.53	4.58	4.54	4.26	4.70	3.92	3.76	4.36	3.97	3.98
122A	1466	21	4.10	3.79	4.10	4.05	3.86	3.95	4.67	4.52	4.76	4.53	4.62	3.95	3.96	4.44	4.10	4.10
132	4688	130	3.95	3.67	3.91	4.16	3.79	3.80	4.18	4.57	4.35	4.30	4.74	4.08	3.82	4.34	4.05	4.07
143	1180	50	3.71	3.49	3.76	4.12	3.74	3.71	3.96	4.62	4.41	4.16	4.69	3.83	3.68	4.26	3.94	3.88

Linja	Nousijat lokakun akkipä	Kyseilyen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. alotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovell. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
143A	762	40	3.68	3.68	3.72	4.05	3.65	3.70	4.18	4.62	4.55	4.29	4.51	3.68	3.69	4.27	4.03	3.92
145	1259	21	3.86	3.40	3.80	4.10	3.38	3.60	4.48	4.43	4.29	4.27	4.52	3.80	3.61	4.27	3.75	3.70
145K	108	8	4.00	3.86	3.88	4.50	3.75	3.38	4.63	5.00	5.00	4.50	4.88	3.25	3.77	4.54	4.25	4.00
145KN	206	33	3.88	3.72	4.00	4.44	3.91	3.85	4.45	4.60	4.50	4.44	4.77	4.03	3.87	4.46	4.06	3.94
147	3826	114	3.82	3.65	3.95	4.07	3.62	3.61	4.44	4.52	4.34	4.22	4.59	3.84	3.73	4.29	4.07	3.98
150	1848	60	3.90	3.60	3.83	4.10	3.86	3.86	3.98	4.73	4.45	4.29	4.66	4.07	3.81	4.33	4.10	4.12
150A	1967	32	3.77	3.63	3.78	4.14	3.56	3.66	4.03	4.25	4.06	4.04	4.66	4.20	3.68	4.20	4.06	4.00
150K	1966	43	3.83	3.72	4.05	4.31	3.81	3.87	4.81	4.68	4.57	4.42	4.71	4.10	3.86	4.51	4.12	4.21
158	1955	79	3.85	3.67	3.80	3.74	3.58	3.62	4.25	4.44	4.29	4.28	4.73	3.86	3.70	4.23	4.00	3.74
154	3103	115	3.80	3.61	3.89	4.05	3.76	3.75	4.25	4.53	4.26	4.17	4.63	3.88	3.76	4.25	3.98	3.95
156	3826	88	3.76	3.71	3.89	4.09	3.70	3.79	4.48	4.45	4.19	4.14	4.55	3.86	3.77	4.25	3.95	3.97
160	1245	70	3.85	3.59	3.72	3.97	3.41	3.35	4.38	4.39	4.22	4.06	4.70	3.96	3.59	4.24	3.93	3.81
160K	1275	25	3.61	3.57	3.67	4.20	3.54	3.20	4.68	3.92	3.79	3.91	4.52	4.12	3.52	4.16	3.79	3.84
165	1881	83	3.96	3.66	3.94	3.84	3.33	3.46	4.04	4.36	4.28	4.13	4.58	3.95	3.67	4.17	4.07	3.77
194	524	60	3.83	3.75	3.86	3.76	3.76	3.86	4.86	4.45	4.00	4.04	4.75	3.52	3.81	4.20	3.86	3.88
195	3984	103	3.89	3.74	4.05	4.03	4.02	4.05	4.62	4.46	3.95	4.15	4.70	3.72	3.95	4.23	4.07	4.03
205	2683	105	4.10	3.77	4.00	4.21	3.99	3.83	4.36	4.61	4.37	4.04	4.64	3.61	3.94	4.26	3.89	4.20
206	572	54	4.00	3.47	3.92	4.04	3.54	3.39	4.60	4.46	4.36	4.24	4.69	3.61	3.66	4.29	4.06	3.94
206A	208	11	3.90	3.88	3.36	4.30	3.73	3.91	4.91	4.36	4.45	4.22	4.80	3.73	3.76	4.40	3.91	4.20
212	775	54	4.04	3.70	3.83	3.83	3.34	3.28	4.60	4.62	4.30	4.21	4.69	3.65	3.64	4.27	3.92	3.75
213	1218	93	3.85	3.51	3.73	3.78	3.40	3.24	4.46	4.32	4.13	4.09	4.69	3.60	3.55	4.15	3.96	3.58
231	1573	61	3.98	3.71	4.13	3.88	3.90	4.15	4.64	4.49	4.18	4.21	4.57	3.46	3.97	4.20	4.08	4.19
231K	1157	24	4.00	3.82	4.17	3.87	4.05	4.17	4.79	4.75	4.21	4.32	4.58	3.75	4.04	4.32	4.13	4.04
247A	457	26	4.08	4.00	4.04	3.72	4.12	4.21	4.78	4.69	4.58	4.30	4.68	3.77	4.09	4.36	4.19	4.13
248	753	28	3.62	3.53	3.77	3.54	3.81	4.04	4.11	4.63	3.96	4.07	4.58	3.52	3.75	4.06	4.04	3.93
248A	2041	63	3.84	3.64	3.90	3.63	3.84	3.92	4.44	4.48	4.10	4.17	4.56	3.83	3.83	4.17	3.98	4.02
270	2333	84	3.90	3.59	3.75	3.89	3.84	4.13	4.41	4.46	4.28	4.14	4.65	3.80	3.84	4.23	4.05	3.99
270A	2259	34	3.85	3.44	3.94	3.81	3.91	4.13	4.18	4.53	4.21	4.26	4.74	3.79	3.85	4.22	3.91	3.97
315	2745	104	3.79	3.53	3.75	3.88	3.97	4.09	4.45	4.46	4.11	4.01	4.62	3.83	3.83	4.19	3.97	3.98
324	1245	129	3.70	3.51	3.72	3.44	3.74	3.79	4.03	4.10	3.48	3.61	4.57	3.50	3.69	3.82	3.83	3.72
324K	591	13	4.08	3.88	4.25	4.27	4.00	4.25	4.85	4.50	4.50	4.40	4.75	3.58	4.09	4.41	4.00	4.17

Linja	Nousijat lokakuun aktiiv. määrä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapaisin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odotamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
345	1518	96	3.87	3.65	3.95	3.89	4.00	4.13	4.41	4.44	3.94	4.05	4.64	3.62	3.92	4.14	4.01	4.00
360	596	46	3.79	3.50	3.73	3.84	3.67	3.62	4.49	4.39	3.96	3.97	4.57	3.43	3.66	4.09	3.87	3.81
360K	246	8	3.75	3.14	3.63	3.88	3.63	3.50	4.38	4.38	4.13	3.83	4.50	3.38	3.53	4.07	4.00	4.00
361	228	23	3.67	3.72	3.76	3.91	3.45	3.38	4.87	4.29	4.19	3.83	4.64	3.55	3.60	4.18	3.86	3.91
362	1463	103	3.91	3.45	3.98	3.91	3.78	3.80	4.69	4.42	3.98	4.07	4.58	3.68	3.78	4.19	3.92	3.91
363	1380	90	3.92	3.53	3.87	3.94	3.70	3.72	4.28	4.64	4.02	4.19	4.50	3.82	3.75	4.20	3.99	3.88
363A	1226	14	3.85	3.20	3.54	3.62	3.79	4.00	4.71	4.57	4.00	3.92	4.36	3.93	3.67	4.16	3.57	3.79
364	131	22	3.76	3.67	3.68	4.05	3.73	3.59	4.45	4.45	3.95	4.13	4.77	3.62	3.69	4.20	3.95	3.95
415	225	21	3.90	3.75	4.00	4.14	4.14	4.20	4.85	4.33	4.30	4.00	4.74	3.76	4.00	4.30	4.24	4.05
451	648	42	3.70	3.63	3.88	4.05	3.79	3.80	4.64	4.26	4.12	3.96	4.71	3.88	3.76	4.23	3.95	3.95
435	82	23	4.19	3.75	3.87	3.61	4.13	4.09	4.91	4.35	4.00	3.71	4.65	3.74	4.01	4.14	3.87	3.91
452	1807	28	3.65	3.82	4.00	3.54	3.54	3.56	4.46	4.56	4.33	4.06	4.41	3.70	3.71	4.15	3.81	3.67
452K	1465	74	3.82	3.39	3.68	3.79	3.51	3.69	4.41	4.54	4.21	4.04	4.60	3.84	3.62	4.20	4.00	3.79
453	3110	109	3.80	3.49	3.81	3.94	3.47	3.58	4.40	4.55	4.23	4.25	4.61	3.63	3.63	4.23	3.92	3.84
474	800	20	4.30	3.69	3.74	3.90	3.80	3.55	4.10	4.05	3.55	3.78	4.30	3.79	3.82	3.92	3.79	4.00
474A	334	31	3.55	3.23	3.70	3.59	3.52	3.39	4.39	4.10	3.77	3.63	4.37	3.29	3.48	3.88	3.77	3.48
474AK	272	8	3.38	3.00	3.88	4.57	3.63	3.25	4.75	3.63	3.50	3.29	4.13	3.25	3.43	3.87	3.38	3.75
474K	174	10	3.80	3.71	3.88	4.00	3.38	3.38	4.90	4.56	3.90	4.00	4.50	4.00	3.63	4.27	3.60	3.70
474V	139	19	3.74	3.39	3.53	3.44	3.58	3.37	4.42	4.05	3.47	3.61	4.11	3.44	3.52	3.79	3.79	3.61
474VK	286	12	3.67	3.25	3.45	3.30	3.55	3.60	3.83	3.82	3.91	4.25	4.82	3.27	3.50	3.89	3.67	3.67
501	360	37	4.00	3.65	3.81	4.03	4.30	4.11	4.78	4.39	4.49	3.94	4.83	3.89	3.97	4.34	4.05	4.09
501V	305	52	3.90	3.68	4.08	4.29	4.37	4.14	4.75	4.49	4.53	4.07	4.82	3.73	4.03	4.38	4.12	4.30
503	1670	100	3.92	3.73	3.95	4.01	3.99	3.83	4.39	4.54	4.27	4.22	4.71	3.85	3.88	4.28	4.09	4.00
504	1485	83	3.99	3.69	3.95	3.94	4.10	4.05	4.36	4.46	4.01	3.97	4.70	3.51	3.95	4.13	4.00	4.05
505	1548	107	3.93	3.78	3.87	3.64	3.77	3.81	4.61	4.44	3.97	4.01	4.73	3.65	3.83	4.15	4.00	3.91
506	4641	117	3.93	3.80	3.95	3.73	4.01	3.97	4.50	4.52	3.86	3.96	4.81	3.82	3.93	4.17	4.03	3.95
510	3829	132	3.95	3.70	3.92	3.87	4.21	4.18	4.42	4.52	4.18	4.19	4.73	3.87	3.99	4.26	4.03	4.04
512	398	13	3.69	2.91	3.46	3.54	3.92	3.77	4.85	4.92	4.46	3.83	4.38	3.50	3.55	4.21	3.92	3.85
512A	1676	87	3.95	3.79	3.79	3.89	4.11	4.15	4.64	4.62	4.39	4.09	4.63	3.73	3.96	4.29	4.02	4.11
514	247	32	3.97	3.75	3.94	3.94	3.72	3.53	4.69	4.50	4.06	3.82	4.66	3.77	3.78	4.21	3.91	3.97
516	909	102	4.05	3.89	3.93	3.76	3.86	3.82	4.73	4.62	4.36	4.24	4.79	3.70	3.91	4.31	4.03	3.95

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyen määrä	Kuljet. päiveu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. ajolapa	Aikat. pysynnen	Vaunujen siistey	Matkustus- mukavus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tapa	Matkan- teon suluus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Liikennöitsijä avosana	Järjestelmä avosana	Yleis- avosana	Kokonais- avosana
518	471	31	4.23	3.68	3.83	3.97	3.77	3.52	4.65	4.39	4.10	4.14	4.69	3.90	3.81	4.26	3.90	3.87
519	2 600	90	4.01	3.91	3.94	3.86	3.77	3.93	4.52	4.44	4.35	4.24	4.63	3.69	3.91	4.25	4.10	4.09
520	471	40	3.95	3.65	4.05	3.82	3.65	3.95	4.58	4.43	4.34	4.20	4.68	3.56	3.85	4.23	4.05	4.15
530	1 994	112	3.94	3.81	4.10	3.96	3.83	3.83	4.45	4.49	4.31	4.05	4.55	3.95	3.90	4.25	3.97	4.13
535	286	44	3.68	3.42	3.83	4.00	3.41	3.31	4.64	4.40	4.30	3.97	4.75	3.76	3.53	4.26	3.98	3.79
550	29 730	311	3.83	3.62	3.88	3.86	3.75	3.88	4.15	4.64	4.34	4.26	4.54	3.91	3.79	4.24	3.99	4.01
577	1 814	59	3.92	3.49	3.69	3.64	3.65	3.76	4.28	4.23	3.98	4.05	4.34	3.91	3.70	4.06	3.88	3.82
611	2 240	103	3.98	3.76	3.97	4.06	4.13	4.11	4.62	4.57	4.32	4.39	4.70	3.78	3.99	4.35	4.07	4.10
612	632	41	3.63	3.72	3.73	3.95	3.83	3.77	4.78	4.13	3.93	3.68	4.69	3.68	3.73	4.12	4.05	3.97
613	414	29	3.93	3.50	3.75	3.96	3.81	3.63	4.24	4.34	4.21	4.09	4.83	3.72	3.72	4.20	3.93	3.75
615	3 472	62	3.97	3.98	4.07	4.51	3.92	3.90	4.66	4.73	4.45	4.47	4.73	3.84	3.97	4.48	4.15	4.10
620	1 553	60	4.00	4.11	4.03	4.23	3.84	3.91	4.66	4.67	4.37	4.17	4.63	3.76	3.98	4.36	4.12	4.03
623	1 284	50	3.57	3.43	3.71	3.72	3.16	3.43	4.46	4.47	4.18	4.00	4.54	3.53	3.46	4.13	3.88	3.76
623Z	453	40	3.75	3.74	3.78	3.79	3.62	3.53	3.88	4.31	3.95	4.14	4.64	3.34	3.68	4.01	3.84	3.59
633	1 567	80	3.66	3.71	3.56	3.45	3.54	3.49	3.75	3.80	3.49	3.67	3.85	3.22	3.59	3.60	3.52	3.57
650	2 929	86	3.76	3.49	3.64	4.02	3.62	3.53	3.92	4.62	4.12	4.11	4.58	3.96	3.61	4.19	4.02	3.92
650K	454	7	3.86	3.75	4.14	4.14	3.71	3.86	5.00	4.43	4.14	3.86	4.86	3.57	3.86	4.29	4.00	4.00
652	533	46	4.02	4.00	3.87	3.91	3.80	3.72	4.53	4.39	4.20	4.18	4.57	3.80	3.88	4.23	4.04	3.93
652A	265	5	4.20	4.20	4.20	4.40	4.60	4.60	5.00	4.80	4.80	4.25	5.00	4.60	4.36	4.69	4.20	4.40
730	1 473	91	4.03	3.66	3.99	3.80	3.57	3.50	4.46	4.51	4.10	4.07	4.76	3.78	3.75	4.21	4.01	3.84
731	3 944	120	3.91	3.57	3.84	3.73	3.49	3.49	4.29	4.14	3.63	3.97	4.38	3.70	3.66	3.98	3.76	3.71
732	1 487	85	3.91	3.62	3.85	4.00	3.70	3.59	4.62	4.31	4.31	4.29	4.74	3.86	3.74	4.30	3.89	3.88
734	1 804	91	4.04	3.69	3.81	4.11	3.81	3.77	4.66	4.48	4.10	4.15	4.70	3.74	3.83	4.28	3.90	4.01
738	699	40	3.53	3.57	3.70	3.67	3.38	3.20	3.85	3.83	3.75	3.75	4.00	3.33	3.47	3.74	3.56	3.59
738B	105	8	3.88	3.88	3.75	3.00	3.00	3.00	3.63	3.63	3.63	3.50	3.38	3.13	3.50	3.41	3.13	3.13
738K	247	12	4.00	3.56	3.58	3.67	3.00	3.08	4.25	4.00	3.50	3.63	4.25	3.33	3.44	3.80	3.83	3.45
740	1 227	51	3.76	3.71	3.78	4.17	3.73	3.83	4.53	4.53	4.28	4.31	4.60	3.92	3.76	4.33	4.08	4.00
741	2 220	43	3.88	3.47	3.93	3.79	3.65	3.98	4.42	4.47	4.02	3.86	4.47	3.77	3.78	4.11	3.88	3.93
741K	1 374	79	3.91	3.58	3.82	3.87	3.89	3.90	4.26	4.53	4.09	4.17	4.60	3.85	3.82	4.19	4.00	3.97
742	883	52	3.92	3.55	3.67	3.65	4.02	4.04	4.71	4.24	4.10	3.98	4.61	3.24	3.84	4.07	3.92	3.78
973	949	32	3.81	3.67	3.77	3.56	3.66	3.75	4.31	3.97	3.72	3.83	4.00	3.65	3.73	3.86	3.55	3.72

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kky	Kuljet. neuvonta- kky	Kuljet. aiotapa	Alkat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- vällyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Likennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
973K	375	38	3.58	3.61	3.47	3.30	3.30	3.37	3.68	3.70	3.53	3.73	3.66	3.29	3.47	3.56	3.45	3.47
Seutu	198 531	6 929	3.88	3.65	3.89	3.91	3.79	3.82	4.36	4.48	4.21	4.15	4.60	3.81	3.81	4.22	3.98	3.97
Bussi	599 574	20 892	3.83	3.62	3.80	3.83	3.77	3.83	4.27	4.44	4.11	4.12	4.50	3.74	3.77	4.14	3.94	3.91

Liite 2. Kyselylomakkeet

B T-10441						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>ainoastaan linjaa</u>, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
15. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2–3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Mistä/miten etsitte useimmin tietoa joukko-liikenteen aikatauluista? 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 4 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 5 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 6 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä 8 ☐ Muualta, mistä? _____ 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta			
Muita kommentteja: 			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Suunta: Vaunun nro: Vaunun täyttöaste (1-4):	pv kk klo Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija:	Alue: Jokeri 1 ☐ Länsi 2 ☐ Itä Kieli: 1	
Vain koodausta varten:			

R T-10442						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
15. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolella... ➡

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2–3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Mistä/miten etsitte useimmin tietoa joukko- liikenteen aikatauluista? 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 4 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 5 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 6 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä 8 ☐ Muualta, mistä? _____ 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla		
Muita kommentteja: _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Suunta: Vaunun nro: Vaunun täyttöaste (1-4):	pv kk klo Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta	Alue: Kieli: 1 Haastattelija:	
Vain koodausta varten:			

M						
T-10443						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
13. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2–3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin		Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan		Syntymävuosi: 1 9	
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Mistä/miten etsitte useimmin tietoa joukko-liikenteen aikatauluista? 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 4 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 5 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 6 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä 8 ☐ Muualta, mistä? _____ 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella	
Miltä asemalta nousitte metroon: _____			
Muita kommentteja: _____ _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Suunta:	pv	kk	klo
Vaunutyyppi: 1 ☐ Uusi vaunu 2 ☐ Vanhanmallinen vaunu	Metron täyttöaste (1-4):		Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
Haastattelija:			Kieli: 1
Vain koodausta varten:			

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY KEVÄT 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>ainoastaan linjaa</u>, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junavaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan</u> liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Paikallisjuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Juna-asemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>HSL-alueen</u> (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen</u> joukkoliikennettä?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
13. Ostaisin matkalipun netistä, jos se olisi mahdollista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Koen joukkoliikenteessä kulkemisen turvalliseksi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Aikataulukirja on minulle tärkeä tietolähde aikatauluista ja reiteistä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkalipun tarkastajien toiminta on kohtelasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen</u> joukkoliikenteelle	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin		Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuivat seisomaan		Syntymävuosi: 1 9	
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka		Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu	
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei		Mistä/miten etsitte useimmin tietoa joukko-liikenteen aikatauluista? 1 ☐ Aikataulukirjasta 2 ☐ Joukkoliikennevälineessä saatavilla olevasta irtoaikataulusta 3 ☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa 4 ☐ Pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella 5 ☐ Matkapuhelimella tai muulla mobiililaitteella 6 ☐ Liikenneneuvonnasta (puh. 0100-111) 7 ☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä 8 ☐ Muualta, mistä? 9 ☐ En etsi/tarvitse aikataulutietoa	
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta		Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipooissa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella	
Miltä asemalta nousitte junaan: 			
Muita kommentteja: 			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Junatunnus: 1 ☐ A 5 ☐ K 9 ☐ S 2 ☐ E 6 ☐ L 10 ☐ U 3 ☐ H 7 ☐ M 11 ☐ Y 4 ☐ I 8 ☐ R 12 ☐ Z 13 ☐ N		Junatyyppi: 3 ☐ Flirt 4 ☐ SM4 5 ☐ Muu	
Haastattelija:		Junavaunun täyttöaste (1-4):	
		Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta	
		Kieli: 1	
Vain koodausta varten:			

Taloustutkimus Oy
12.12.2012 PAh/rrl T-10444 J

Liiteosio: Laatukannusteet

Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavana PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta (<http://www.hsl.fi/julkaisut>)



HSL:n julkaisuja 20/2013
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-205-3 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-206-0 (pdf)

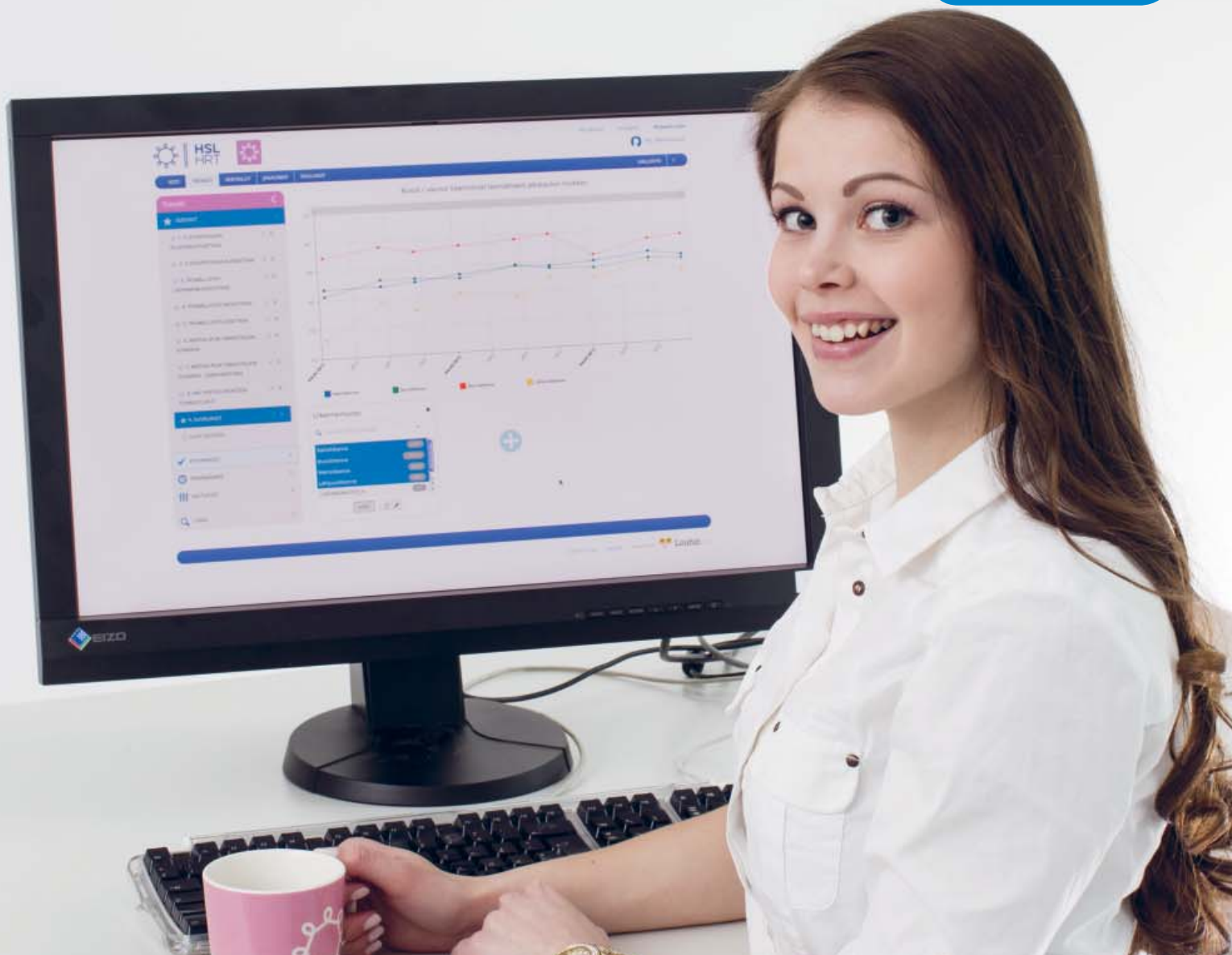


HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki
PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444
etunimi.sukunimi@hsl.fi



HRT Helsingforsregionens trafik
Semaforbron 6 A, Helsingfors
PB 100 • 00077 HRT
tfn (09) 4766 4444
fornamn.efternam@hsl.fi

5
.....
2014



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2013



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, syksy 2013

Tulosraportti

HSL Helsingin seudun liikenne

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Hanna Kitti (09) 4766 4444
hanna.kitti@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat / HSL 2014
Kansikuva: HSL/Tommi Tuomi, malli Ella Haaksluoto

Edita Prima Oy
Helsinki 2014

Esipuhe

Julkaisu sisältää syksyllä 2013 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä mittaavan tutkimuksen tulokset. Tutkimuksesta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Raportin kokosi liikennetutkija Jenni Nikula operatiiviset tutkimukset -ryhmästä.

Tuloksia käytetään joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa ja kilpailutetun bussiliikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimuksen avulla saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Tutkimuksen johtoryhmään kuuluvat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Jenni Nikula (varapuheenjohtaja) 28.2.2014 saakka, Hanna Kitty (varapuheenjohtaja) 1.3.2014 alkaen, Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Katja Onnenlehto ja Heidi Reponen sekä linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Ville Lepistö sekä Teija Visa HSL:n liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä.

Tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy, jossa vastuuhenkilöinä toimivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston joukkoliikennesuunnittelijoiden sekä muiden HSL:n asiantuntijoiden antamiin arvioihin. Tulosten analysoinnissa on hyödynnetty myös Asty Web analyysityökalua.

Helsingissä 7.4.2014

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Taloustutkimus Oy		Päivämäärä 7.4.2014	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, syksy 2013			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Tuloksia raportoidaan kolmesta tutkimusjaksosta: keväästä, kesästä ja syksystä. Vuoden 2013 aikana tutkimukseen osallistui 50 222 matkustajaa, joista 22 212 syksyn tutkimusjakson (syysmarraskuu) aikana. Kyselyitä tehdään arkisin klo 6-18 (perjantaisin klo 6-16). Tutkimuksen toteutus on ulkoistettu tutkimuslaitokselle. Syksyn 2013 tutkimusjaksolla joukkoliikenteessä eniten huomiota herättänyt muutos oli runkolinjan 550 siirtyminen avorahastukselliseksi liikennöitsijävaihdon ja uuden kaluston käyttöönoton yhteydessä. Matkustajat ovat suhtautuneet muutokseen erittäin positiivisesti ja avorahastus sai kiitosta myös avoimissa vastauksissa. Syysjaksolle osui kaksi työnseisausta, jotka vaikuttivat joukkoliikenteen liikennöintiin. Marraskuun alussa juna-liikenne oli pysähdyksissä veturimiesten lakon takia yhden päivän ja viikkoa myöhemmin Nobina Westin kuljet-tajien ulosmarssi lamaannutti erityisesti Espoon bussiliikenteen. Kumpikaan työnseisaus ei vaikuttanut matkus-tajien tyytyväisyyteen merkittävästi. Syksyn 2013 tutkimusjaksolla 89,4 prosenttia matkustajista antoi hyvän (4) tai erittäin hyvän (5) arvosanan HSL-alueen joukkoliikenteelle. Tyytyväisten matkustajien osuus on noussut reilut kaksi prosenttiyksikköä kahden vuoden aikana. Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen luotattavuuteen on kasvussa. Syksyllä 2013 raitiovaunuliikenteessä 78 prosenttia ja bussiliikenteessä 76 prosenttia matkustajista antoi luotettavuudelle hyvän tai erinomaisen arvosanan. Tyytyväisyys on noussut yli kahdeksan prosenttiyksikköä kahdessa vuodessa kummassakin liiken-nemuodossa. Junaliikenteessä tyytyväisyys on samassa ajassa noussut 45 prosentin tyytyväisyydestä peräti 70 prosentin tyytyväisyyteen. Metron luotettavuuteen tyytyväisiä on syksyisin ollut tasaisesti yli yhdeksän matkustajaa kymmenestä. Huomattavaa positiivista kehitystä on myös matkustajien mielipiteissä vaihtojen toimivuuteen bussi- ja raitio-vaunuliikenteessä. Raitiovaunulinjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen on noussut yli 90 prosenttiin, mikä on yli kuusi prosenttiyksikköä enemmän kuin pari vuotta sitten. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus on kasva-nut samassa ajassa kolme prosenttiyksikköä, ollen viimeisimmässä mittauksessa 83 prosenttia. Junaliikenteessä tyytyväisyyden kehitys on ollut huimaa. Luotettavuuden merkittävän paranemisen lisäksi myös tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut selvästi. Syksyllä 2013 junaliikenteen sujuvuuteen oli tyytyväisiä 88 prosenttia matkustajista, mikä on liikennemuodoista toiseksi paras heti metron jälkeen. Kasvua kahdessa vuodessa on ollut 15 prosenttiyksikköä. Lisäksi junissa yhä useampi matkustaja raportoi matkansa sujuvan ilman järjestyshäiriöitä. Muissa liikennemuodoissa vastaavaa kasvua ei ole havaittavissa. Myös siisteys liikennevälineissä on matkustajien mielestä parantunut kahdessa vuodessa. Junien siisteys on matkustajien mukaan kohentunut eniten. Viimeisimmässä mittauksessa junien siisteyteen oli tyytyväisiä 73 prosenttia matkustajista, kun kaksi vuotta sitten tyytyväisten osuus oli vain vähän yli puolet. Samoista lukemis-ta tyytyväisyys metrovaunujen siisteyteen on ponnistanut 61 prosenttiin. Metroliikenteessä lisäksi asemien siisteys koetaan entistä paremmaksi. Myös bussien ja raitiovanujen saamat hyvät siisteysarvosanat ovat kas-vaneet useita prosenttiyksiköitä.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytyväisyys, matkustajatytyväisyys			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Taloustutkimus Oy		Datum 7.4.2014	
Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, våren 2013			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Resultat rapporteras om tre undersökningsperioder: om våren, sommaren och hösten. Under år 2013 deltog 50 222 passagerare i undersökningen, varav 22 212 under höstens undersökningsperiod (september–oktober). Enkäterna utförs på vardagarna kl. 6–18 (på fredagarna kl. 6–16). Genomförandet av undersökningen har externaliserats till en forskningsinstitution. Under höstens undersökningsperiod var den mest betydande ändringen i kollektivtrafiken att stamlinje 550 övergick till öppen betalning i samband med byte av trafikföretaget och ibruktagande av ny materiel. Passagerarna har ställt sig mycket positivt till förändringen och öppen betalning fick beröm även i öppna svar. Under höstens undersökningsperiod inföll två arbetsnedläggelser som påverkade kollektivtrafikens trafikering. I början av november stannade tågtrafiken p.g.a. lokförarnas strejk för en dag och en vecka senare lamslog utmarsch av Nobina West bussförare busstrafiken särskilt i Esbo. Ingendera av arbetsnedläggelser påverkade passagerarnas tillfredsställelse avsevärt. Under höstens 2013 undersökningsperiod gav 89,4 procent av passagerare bra (4) eller mycket bra (5) vitsord för kollektivtrafiken i HTR-området. Antalet nöjda passagerare har ökat drygt två procentenheter under två år. Passagerarnas tillfredsställelse med kollektivtrafikens pålitlighet är på väg att öka. På hösten 2013 gav 78 procent av passagerare i spårvagnstrafiken och 76 procent av passagerare i busstrafiken bra eller utmärkt vitsord för pålitlighet. Tillfredsställelse har ökat över åtta procentenheter i två år i båda transportsätten. I tågtrafiken har tillfredsställelse ökat under samma tid från 45 procent till hela 70 procent av nöjda passagerare. Passagerare som är nöjda med metrons pålitlighet har varit på höstarna jämnt över nio passagerare av tio. Betydande positiv utveckling har också skett när det gäller passagerarnas tillfredsställelse med smidighet av omstigningar i buss- och spårvagnstrafiken. På spårvagnslinjerna har tillfredsställelse med smidighet av omstigningar ökat till över 90 procent, vilket är över sex procentenheter mer än för några år sedan. Inom samma tid har antalet nöjda passagerare i busstrafiken ökat med tre procentenheter och var 83 procent i den senaste mätningen. I tågtrafiken har utvecklingen av antalet nöjda passagerare varit häftig. Utöver att pålitligheten har förbättrats avsevärt har även tillfredsställelse med resans smidighet ökat tydligt. På hösten 2013 var 88 procent av passagerare nöjda med tågtrafikens smidighet, vilket är näst bäst av alla transportsätt genast efter metron. Ökningen har varit 15 procentenheter i två år. Dessutom rapporterar allt flera passagerare att deras tågresor går utan ordningsproblem. I andra transportsätt har man inte observerat motsvarande ökning. Också renhet i trafikmedel har enligt passagerare förbättrats i två år. Renhet på tåg har enligt passagerare förbättrats mest. I den senaste mätningen var 73 procent av passagerare nöjda med renhet på tåg, då antalet nöjda passagerare för två år sedan var endast drygt hälften. Från samma siffror har tillfredsställelse med renhet i metrovagnar ökat till 61 procent. I metrotrafiken även renhet på metrostationer upplevs bättre än förut. Goda renhetsvitsord också för bussar och spårvagnar har ökat med flera procentenheter. I HRT observerade man kvalitetsbrist i kundnöjdhetsundersökningens material och därför har man strukit otillförlitliga resultat sedan hösten 2011. Tidsserier har kontrollerats och reparerats. Resultaten blev bättre efter repareringen.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Språk: Finska	Sidantal: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Taloustutkimus Oy		Date of publication 7.4.2014	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, spring 2013			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. Results are reported for three survey periods: spring, summer and autumn. In 2013, a total of 50,222 passengers participated in the survey. The number of participants during the autumn survey period (September-November) was 22,212. The surveys are conducted Monday to Friday 6am-6pm (on Fridays 6am-4pm). An external research institute conducts the surveys. During the autumn 2013 survey period, the most pronounced change was the move to open fare collection on trunk route 550 in conjunction with the change of operator and introduction of new vehicles. Passengers have responded extremely positively to the change and open fare collection received support also in the open-ended responses. During the autumn period, there were two stoppages that affected public transport. At the beginning of November, train services were disrupted for one day due to a stoppage by train drivers and a week later, the walkout of the drivers of Nobina West paralyzed the bus services in Espoo, in particular. Neither of the stoppages had any significant impact on passenger satisfaction. During the autumn 2013 survey period, 89.4 per cent of passengers gave HSL area public transport either a good (4) or very good (5) grade. The share of satisfied passengers has increased by a little over two percentage points during the past two years. Passenger satisfaction with the reliability of public transport is on the rise. In autumn 2013, 78 per cent of tram passengers and 76 per cent of bus passengers rated the reliability of the services good or very good. On both modes of transport, the satisfaction with the reliability has increased by over eight percentage points in two years. In the same time, the train passengers' satisfaction has increased from 45 per cent to no less than 70 per cent. As for the Metro, the number of satisfied passengers has steadily remained at nine out of ten every autumn. Passengers' opinion of the ease of transfers on bus and tram services has also improved remarkably. On tram services, the satisfaction with the ease of transfers is now over 90 per cent, up by more than six percentage points from two years ago. On bus services, the share of satisfied passengers has increased by three percentage points to 83 per cent over the same time period. On train services, passenger satisfaction has improved in leaps and bounds. In addition to the significant increase in the satisfaction with the reliability of the services, also the satisfaction with the smoothness of travel has clearly improved. In autumn 2013, 88 percent of train passengers were satisfied with the smoothness of travel. This is the second best score after the Metro and up by 15 percentage points in two years. Also, an increasing number of train passengers say that their journeys go without disturbances. No similar development is seen for other modes of transport. The cleanliness of vehicles has also improved within the past two years in passengers' opinion. The biggest improvement has taken place on trains. In the latest survey, 73 per cent of train passengers were satisfied with the cleanliness of trains while two years ago the share of satisfied passengers was only a little over 50 per cent. On the Metro, the share of satisfied passengers has jumped to 61 per cent from about the same figure. With regard to the Metro, also the cleanliness of stations is deemed better than before. The satisfaction with the cleanliness of buses and trams has also improved by several percentage points.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL publications 5/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)	Language: Finnish	Pages: 58
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, PO.Box 100, 00077 HSL, tel. +358 (0) 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	11
1.1	Tutkimusjakson olosuhteet, poikkeustilanteet ja muutokset.....	13
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	14
2.1	Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain	14
2.2	Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöntialueittain.....	15
3	HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit	17
3.1	Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana.....	17
3.1.1	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain	17
3.1.2	Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä.....	20
3.2	Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan	22
3.3	Tyytyväisyys matkakorttiin	23
3.4	Tyytyväisyys lippuvalikoimaan	24
4	Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun	25
4.1	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain	25
4.2	Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä.....	28
5	Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin.....	30
5.1	Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin	30
5.2	Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin.....	31
5.2.1	Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat.....	31
5.2.2	Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin.....	34
6	Taustatiedot.....	36
6.1	Näytteen rakenne	36
	Liite 1. Arvosanat linjoittain syksyllä 2013.....	38
	Liite 2. Kyselylomakkeet.....	50
	Liiteosio: Laatukannusteet.....	58

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla ympärivuotisella kyselytutkimuksella (14.1.–29.11.2013). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatukannusteiden laskennassa. Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavissa PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta.

Tässä raportissa on esitetty syksyn tutkimusjakson 2.9.–29.11.2013 tulokset, jotka perustuvat 22 212 matkustajalta kerättyihin vastauksiin (raitiovaunut 1 018, bussit 19 379, metro 705, junaliikenne 1 110). Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Syksyllä 2013 tiedonkeruuseen osallistui 19 Taloustutkimus Oy:n kenttätöntekijää. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

Kyselyyn valittujen matkustajien määrät on linjoittain kiintiöity aamuruuhkan, päivä- ja iltaruuhkan kesken matkustajamäärien suhteessa. Linjakohtainen näyte on lisäksi pyritty keräämään mahdollisimman tasaisesti koko tutkimusjakson ajalta. Kyselyitä on pyritty tekemään mahdollisimman kattavasti linjan koko reitillä.

Kyselylomakkeella matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä). Osa kysymyksistä mittaa joukkoliikennejärjestelmää ja osa puolestaan liikennöintiä. Keskeiset esitettävät tulokset selitteineen ovat:

Yleisarvosana: matkustajan antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle asteikolla 1–5. Raitiovaunu- ja bussilomakkeessa yleisarvosanaa kartoitetaan kysymyksellä E (lomake liite 2).

Kokonaisarvosana: matkustajan antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kyselyhetkellä matkusti. Kysymys B7 raitiovaunu- ja bussilomakkeessa.

Järjestelmän arvosana: joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitiovaunu- ja bussiliikenne: aikataulussa pysyminen (A4), matkustusväljyys (C8), matkustustarpeiden palvelu (C9), matkan sujuvuus (C10), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C11), matkat sujuvat ilman järjestyshäiriöitä (C12), odottamisolosuhteet pysäkillä (C13) ja informaation saatavuus (D14).

Metro- ja lähijunaliikenne: matkustusväljyys (A3), matkustustarpeiden palvelu (C5), matkan sujuvuus (C6), vaihtaminen toiseen joukkoliikennevälineeseen (C7), matkat sujuvat hyvin ilman järjestyshäiriöitä (C9), asemien siisteys (C10) ja informaation saatavuus (D12).

Liikennöitsijän arvosana: liikennöinnin laatua mittaavien osatekijöiden (kysymysten) keskiarvo:

Raitio- ja bussiliikenne: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6)

Metro- ja lähijunaliikenne: kuljettajan ajotapa (A1), aikataulussa pysyminen (C8), vaunujen siisteys (A2), opasteiden toimivuus asemilla (C11)

Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Vuoden 2011 alusta tutkimus on tehty yhtenäisenä koko HSL-alueella. Tätä ennen asiakastyytyväisyyttä on tutkittu erikseen Helsingin sisäisessä liikenteessä (HKL) ja seudullisessa bussiliikenteessä (YTV). Tutkimukset ovat olleet sisällöltään yhtenevät vuodesta 2008 alkaen. Tässä tutkimusraportissa esitetyt aikasarjat vuosilta 2008–2010 perustuvat näiden kahden erillisen tutkimuksen aineistoihin. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa hyödynnetään yhä enenevässä määrin uutta Asty Web -tietokantatyökalua, josta löytyvät tutkimustulokset vuodesta 2011 alkaen.

Syksyn 2013 aineiston analyysin yhteydessä havaittiin, ettei osa asiakastyytyväisyystutkimustuloksista ole uskottavia. Epäily tulosten luottavuudesta kohdistuu vain yhden kenttätyöntekijän toimittamiin lomakkeisiin. HSL on poistanut kaikki kyseisen kenttätyöntekijän lomakkeet aineistosta syksystä 2011 lähtien. Raportin aikasarjat on korjattu.

1.1 Tutkimusjakson olosuhteet, poikkeustilanteet ja muutokset

Syksyn 2013 tutkimusjaksolla joukkoliikenteessä eniten huomiota herättänyt muutos oli runkolinjan 550 siirtyminen avorahastukselliseksi liikennöitsijävaihdon ja uuden kaluston käyttöönoton yhteydessä. Matkustajat ovat suhtautuneet muutokseen erittäin positiivisesti ja avorahastus sai kiitosta myös avoimissa vastauksissa.

Matkustajien tyytyväisyys 550:n luotettavuuteen kasvoi 87 prosenttiin (+8 %-yksikköä syksystä 2012) ja matkanteen sujuvuuteen 93 prosenttiin (+5 %-yksikköä). Uusi kalusto nosti siisteyteen tyytyväisten matkustajien osuuden 90 prosenttiin (+19 %-yksikköä) ja matkustusmukavuuden 92 prosenttiin (+16 %-yksikköä). Uudelle liikennöitsijälle (HeiB) liikenteen hoidosta annetuista kokonaisarvosanoista 97 % oli hyviä tai erittäin hyviä.

Toinen näkyvä muutos oli raitiovaunujen 3B ja 3T linjatunnusten muuttaminen muotoon 2 ja 3. Muutos ei näy vaikuttaneen matkustajien mielipiteisiin kyseisillä linjoilla, eikä herättänyt liiemmin kommentteja avoimissa vastauskentissä.

Syysjaksolle osui kaksi työnseisausta, jotka vaikuttivat joukkoliikenteen liikennöintiin. Marraskuun alussa junaliikenne oli pysähdyksissä veturimiesten lakon takia yhden päivän ja viikkoa myöhemmin Nobina Westin kuljettajien ulosmarssi lamaannutti erityisesti Espoon bussiliikenteen. Kumpikaan työnseisaus ei vaikuttanut matkustajien tyytyväisyyteen merkittävästi. Myöskään avoimissa vastauksissa työnseisauksien aiheuttamat hankaluudet matkustamisessa eivät nousseet esiin. Junaliikenteessä avoimet vastaukset kohdistuivat junien myöhästymisiin, tai myöhästymisiin varautumiseen talvikauden alkaessa.

Marraskuun puolessa välissä metrossa pidennettiin liikennöintiä perjantai ja lauantaiöisin. Muutos ajoittui tutkimuskauden aivan loppupäähän, joten yömetron vaikutuksia ei vielä näistä tuloksista ole nähtävissä. Joissain avoimissa vastauksissa se nousi positiivisena asiana kuitenkin jo esiin. Eniten metron avoimissa vastauksissa palautetta kuitenkin tuli kriittiseen sävyyn asemien siisteydestä, opastenäyttöjen toimimattomuudesta sekä turvallisuudesta. Länsimetron valmistumista odotetaan myös hartaasti avointen vastausten perusteella.

Syksyn 2013 aineiston analyysin yhteydessä havaittiin, ettei osa asiakastyytyväisyystutkimustuloksista ole uskottavia. Epäily tulosten luottavuudesta kohdistuu vain yhden kenttätyöntekijän toimittamiin lomakkeisiin. HSL on poistanut kaikki kyseisen kenttätyöntekijän lomakkeet aineistosta syksystä 2011 lähtien. Poistamisen seurauksena tulokset paranevat. Raportin aikasarjat on korjattu.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

2.1 Yleisarvosanat HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain

Matkustajat antoivat HSL-alueen joukkoliikenteelle vuonna 2013 yleisarvosanan yhdestä viiteen asteikolla 4,07. Yleisarvosana on noussut tasaisesti kahden vuoden ajan. Syksyllä 2013 tyytyväisyys oli ennätyskorkealla kaikissa liikennemuodoissa. Erityisesti junaliikenteessä kehitys on ollut huimaa.

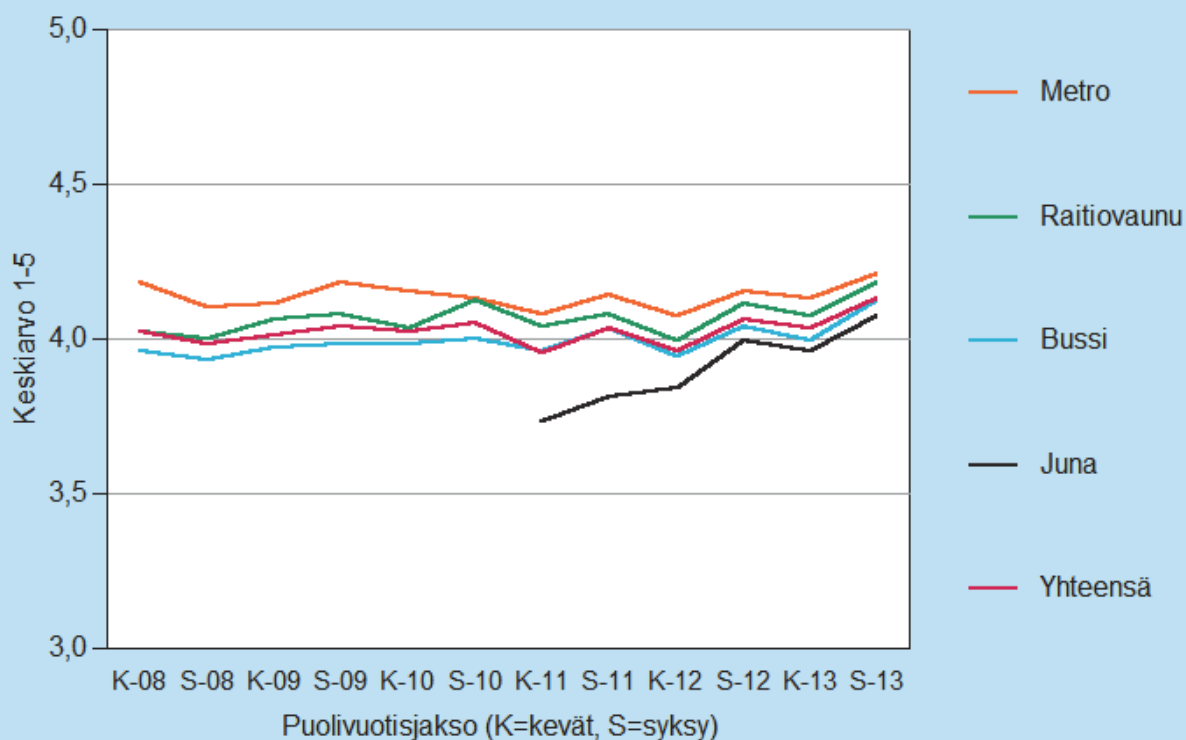
Syksyn tulokset ovat koko vuoden tuloksia korkeampia, koska syystutkimusjaksolle ei osu lainkaan perinteisesti hankalia talvikuukausia.

Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain vuosittain sekä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5).

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Raitiovaunu	4,05	87 %	4,05	86 %	4,11	89 %
Bussi	4,00	84 %	3,99	84 %	4,05	87 %
Metro	4,11	91 %	4,10	89 %	4,16	90 %
Juna	3,77	73 %	3,93	82 %	4,01	86 %
Yhteensä	3,99	84 %	4,01	85 %	4,07	87 %

Taulukko 2. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain syksyisin.

Syksy	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Raitiovaunu	4,08	89 %	4,11	88 %	4,18	91 %
Bussi	4,03	85 %	4,04	86 %	4,12	89 %
Metro	4,14	94 %	4,15	90 %	4,21	91 %
Juna	3,81	76 %	3,99	84 %	4,07	87 %
Yhteensä	4,03	86 %	4,06	86 %	4,13	89 %



Kuva 1. Matkustajien antama yleisarvosana (1-5) HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

2.2 Yleisarvosanat bussiliikenteessä liikennöintialueittain

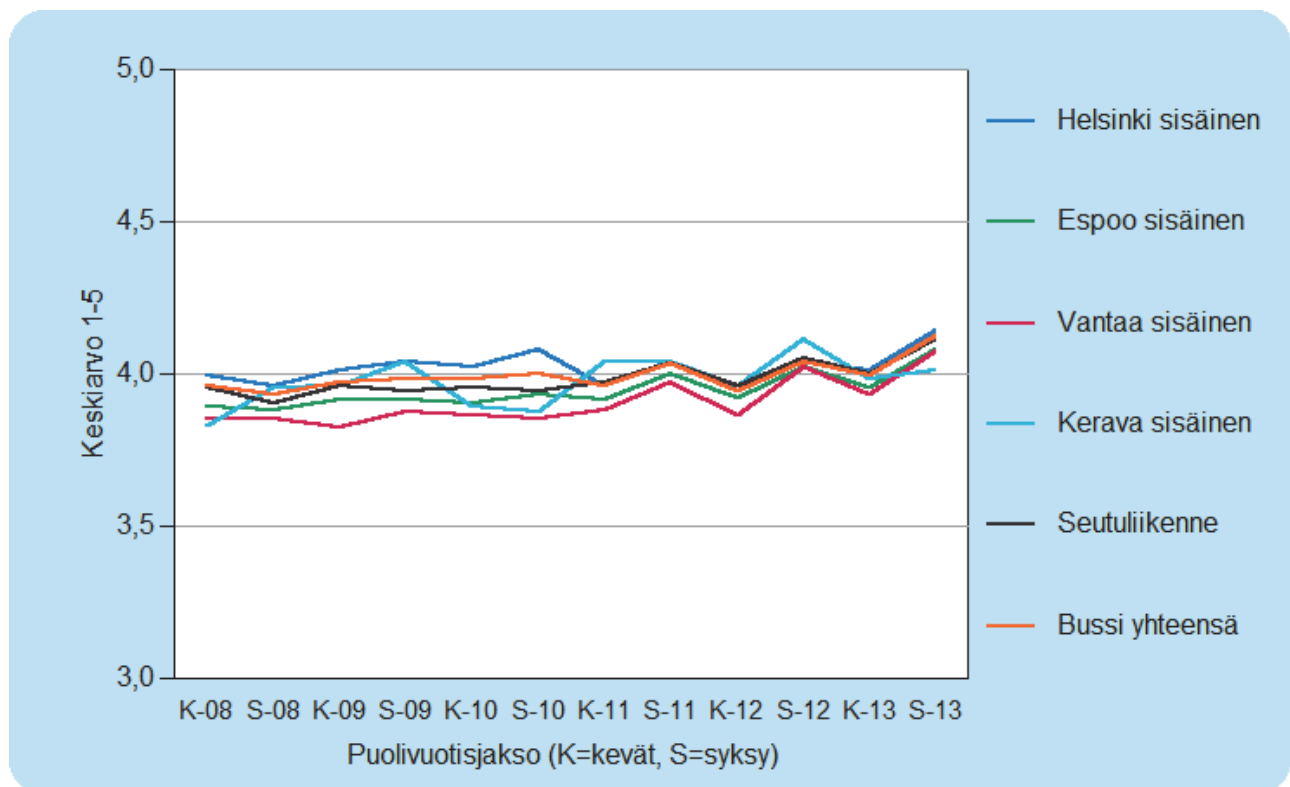
Bussiliikenteessä tyytyväisyys on kohonnut eniten seutuliikenteessä sekä Helsingin ja Espoon sisäisessä liikenteessä. Keravan sisäistä liikennettä lukuun ottamatta kehitys on ollut bussiliikenteessä positiivista.

Taulukko 3. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöinti-alueittain vuosina 2011–2013 sekä tyytyväisten matkustajien osuus (arvosanat 4 ja 5).

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %	Yleisarvosana	Tyytyväisten osuus %
Helsingin sisäinen liikenne	4,01	84 %	3,99	84 %	4,07	87 %
Espoon sisäinen liikenne	3,96	82 %	3,97	83 %	4,01	85 %
Vantaan sisäinen liikenne	3,93	80 %	3,95	83 %	4,00	84 %
Keravan sisäinen liikenne	4,04	87 %	4,01	87 %	4,02	91 %
Seutuliikenne	4,00	84 %	4,00	85 %	4,04	87 %
Bussiliikenne yhteensä	4,00	84 %	3,99	84 %	4,05	87 %

Taulukko 4. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöinti-alueittain syksyisin.

Syksy	2011		2012		2013	
	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %	Keskiarvo	Tyytyväisten osuus %
Helsingin sisäinen	4,04	89 %	4,04	88 %	4,14	90 %
Espoon sisäinen	4,00	84 %	4,02	84 %	4,08	88 %
Vantaan sisäinen	3,97	82 %	4,02	86 %	4,07	87 %
Keravan sisäinen	4,04	89 %	4,11	89 %	4,01	88 %
Seutuliikenne	4,03	81 %	4,05	86 %	4,11	89 %
Yhteensä	4,03	85 %	4,04	86 %	4,12	89 %



Kuva 2. Matkustajien antama yleisarvosana (1–5) HSL-alueen joukkoliikenteelle bussiliikenteessä liikennöinti-alueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

3 HSL:n toimintaan kohdistuvat mittarit

3.1 Joukkoliikennejärjestelmää mittaavat laatutekijät ja järjestelmän arvosana

Joukkoliikennejärjestelmän laatua mitataan useilla yksittäisillä laatutekijöillä, joita ovat: istumapaikan saanti, matkustustarpeiden palvelu, matkanteon sujuvuus, vaihtamisen sujuvuus ja matkustusturvallisuus sekä liiksäksi vain raitio- ja bussiliikenteessä aikataulussa pysyminen ja odottamisolosuhteet pysäkillä. Metrossa ja lähijunissa aikataulussa pysyminen lasketaan liikennöinnin osatekijäksi.

Joukkoliikennejärjestelmää mittaavien osatekijöiden pohjalta laskettua keskiarvoa kutsutaan **järjestelmän arvosanaksi**, joka toimii yhtenä HSL:n toiminnan laadun mittarina.

3.1.1 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät liikennemuodoittain

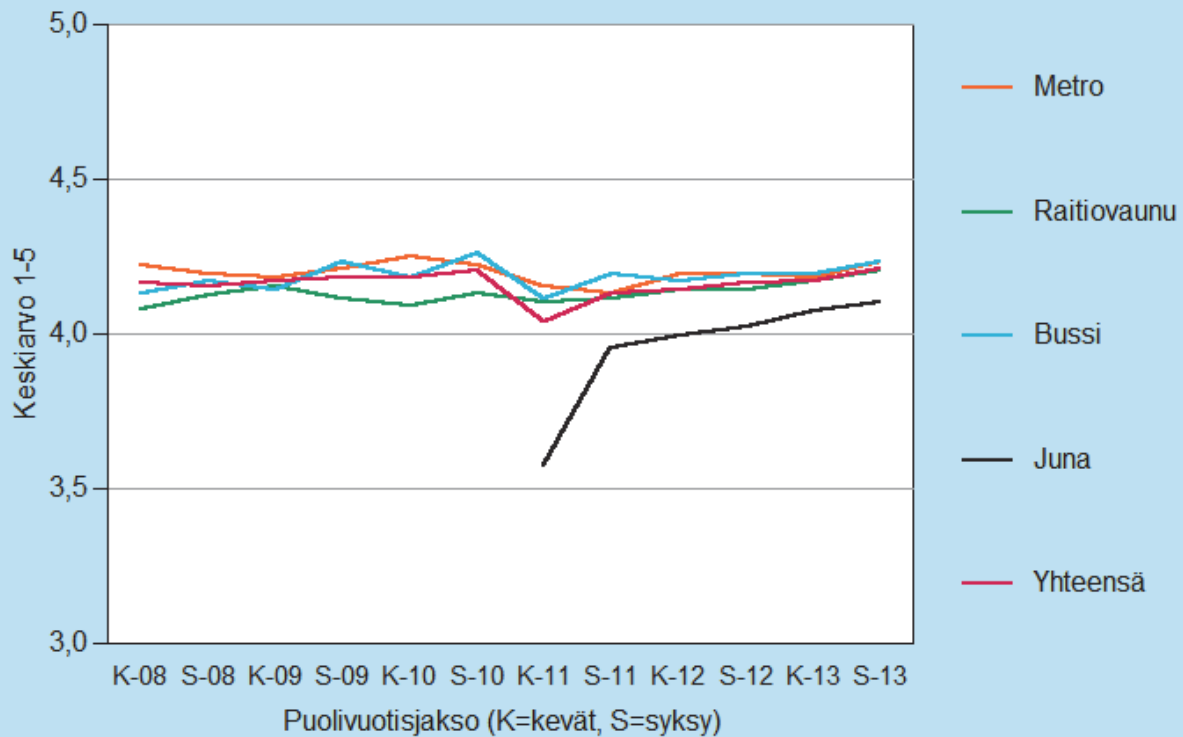
Tyytyväisyys joukkoliikennejärjestelmään on korkealla tasolla ja edelleen lievässä kasvussa kaikissa liikennemuodoissa.

Taulukko 5. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain vuosina 2011–2013.

Koko vuosi	2011	2012	2013
Raitiovaunu	4,10	4,14	4,18
Bussi	4,16	4,19	4,22
Metro	4,14	4,19	4,20
Juna	3,72	4,01	4,09
Yhteensä	4,08	4,16	4,19

Taulukko 6. Järjestelmän arvosana liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Raitiovaunu	4,11	4,13	4,11	4,14	4,20
Bussi	4,23	4,26	4,19	4,19	4,23
Metro	4,21	4,22	4,13	4,19	4,23
Juna	-	-	3,95	4,02	4,10
Yhteensä	4,18	4,20	4,13	4,16	4,21

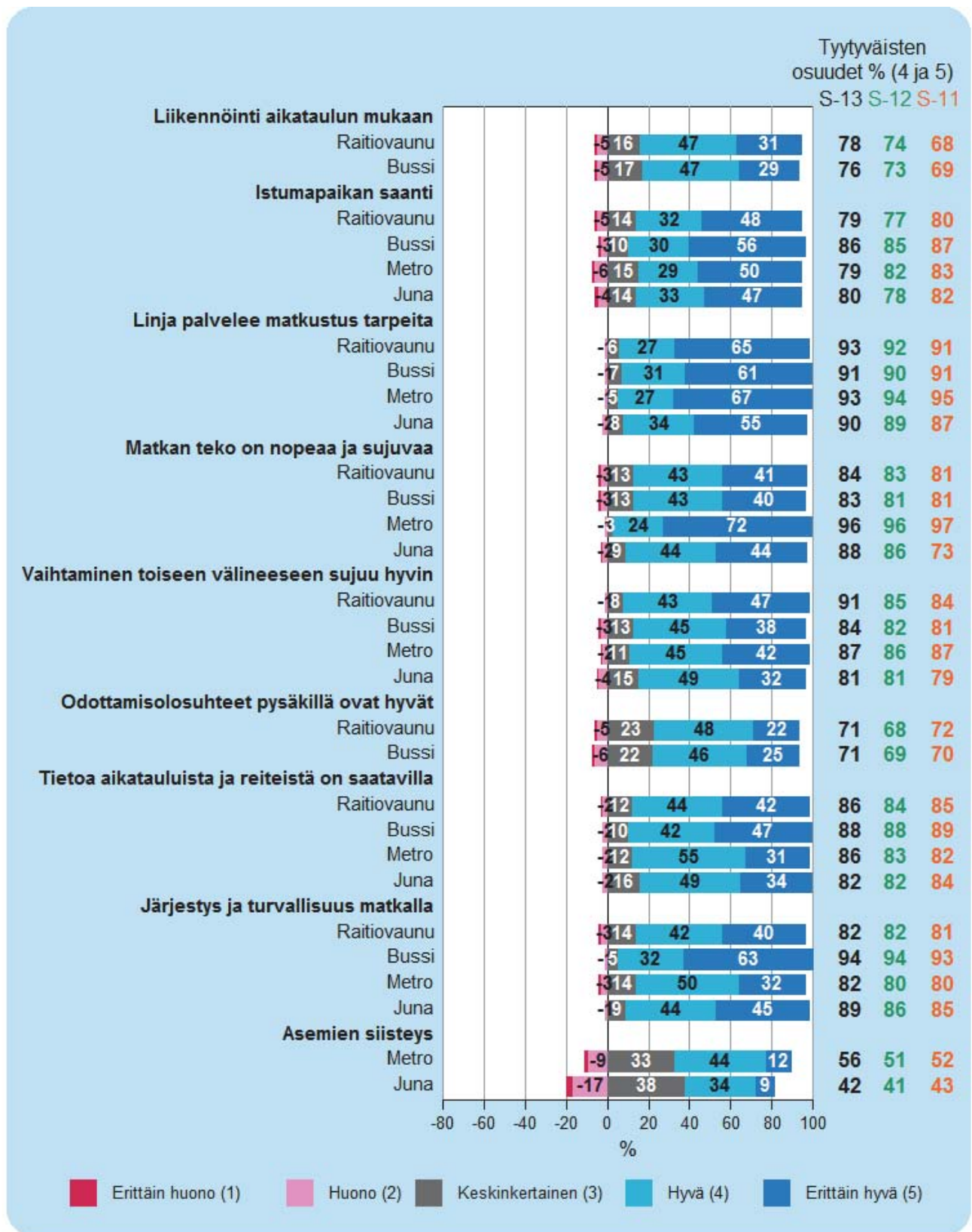


Kuva 3. Järjestelmän arvosanan (1–5) kehitys liikennemuodoittain. Kuvan asteikko on katkaistu.

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen luotattavuuteen on kasvussa. Syksyllä 2013 raitiovaunuliikenteessä 78 prosenttia ja bussiliikenteessä 76 prosenttia matkustajista antoi luotettavuudelle hyvän tai erinomaisen arvosanan. Tyytyväisyys on noussut yli kahdeksan prosenttiyksikköä kahdessa vuodessa kummassakin liikennemuodossa. Juna- ja metrolinjojen luotattavuus raportoidaan liikennöinnin laatutekijöissä, kappaleessa 4.

Huomattavaa positiivista kehitystä on myös matkustajien mielipiteissä vaihtojen toimivuuteen bussi- ja raitiovaunuliikenteessä. Raitiovaunulinjoilla tyytyväisyys vaihtojen toimivuuteen on noussut yli 90 prosenttiin, mikä on yli kuusi prosenttiyksikköä enemmän kuin pari vuotta sitten. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus on kasvanut samassa ajassa kolme prosenttiyksikköä, ollen viimeisimmässä mittauksessa 83 prosenttia.

Junaliikenteessä tyytyväisyyden kehitys on ollut huimaa. Luotettavuuden merkittävän paranemisen lisäksi myös tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen on kasvanut selvästi. Syksyllä 2013 junaliikenteen sujuvuuteen oli tyytyväisiä 88 prosenttia matkustajista, mikä on liikennemuodoista toiseksi paras heti metron jälkeen. Kasvua kahdessa vuodessa on ollut 15 prosenttiyksikköä. Lisäksi junissa yhä useampi matkustaja raportoi matkansa sujuvan ilman järjestyshäiriöitä. Muissa liikennemuodoissa vastaavaa kasvua ei ole havaittavissa.



Kuva 4. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikenne-
muodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

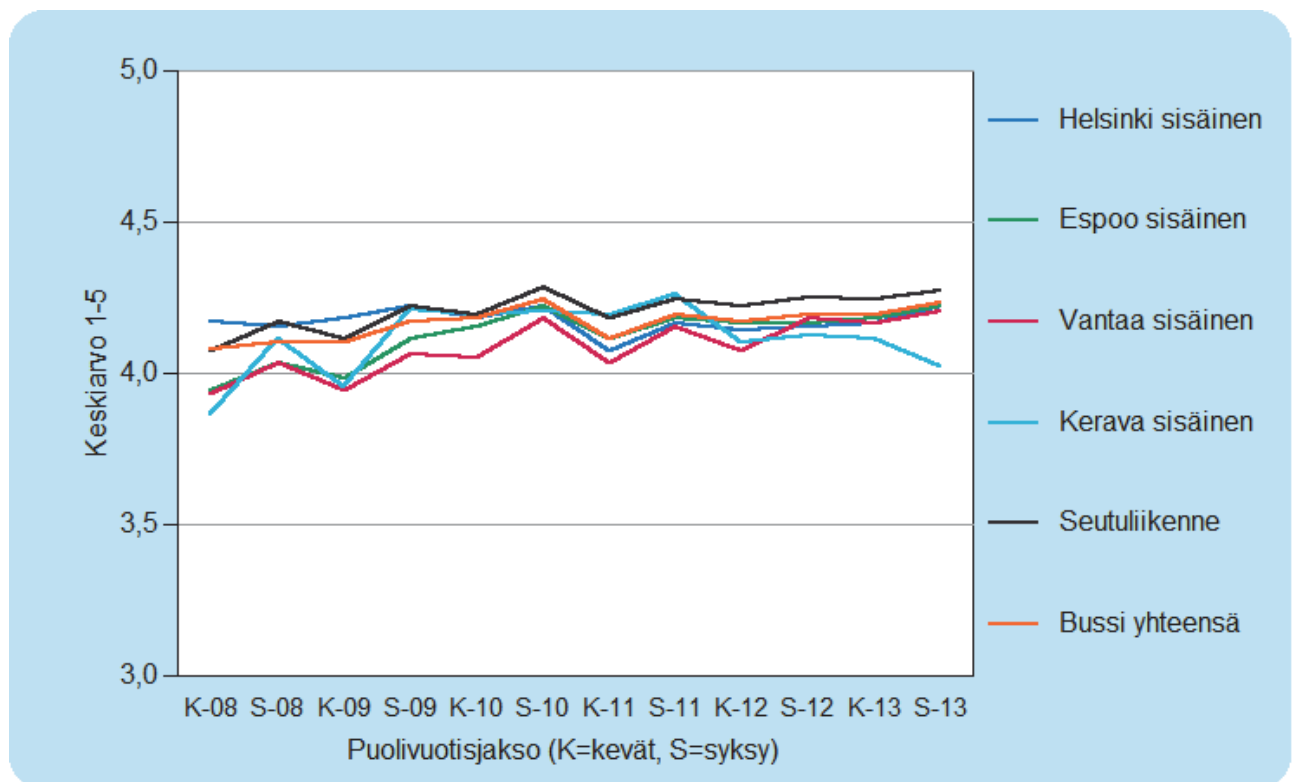
3.1.2 Joukkoliikennejärjestelmän laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 7. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011–2013.

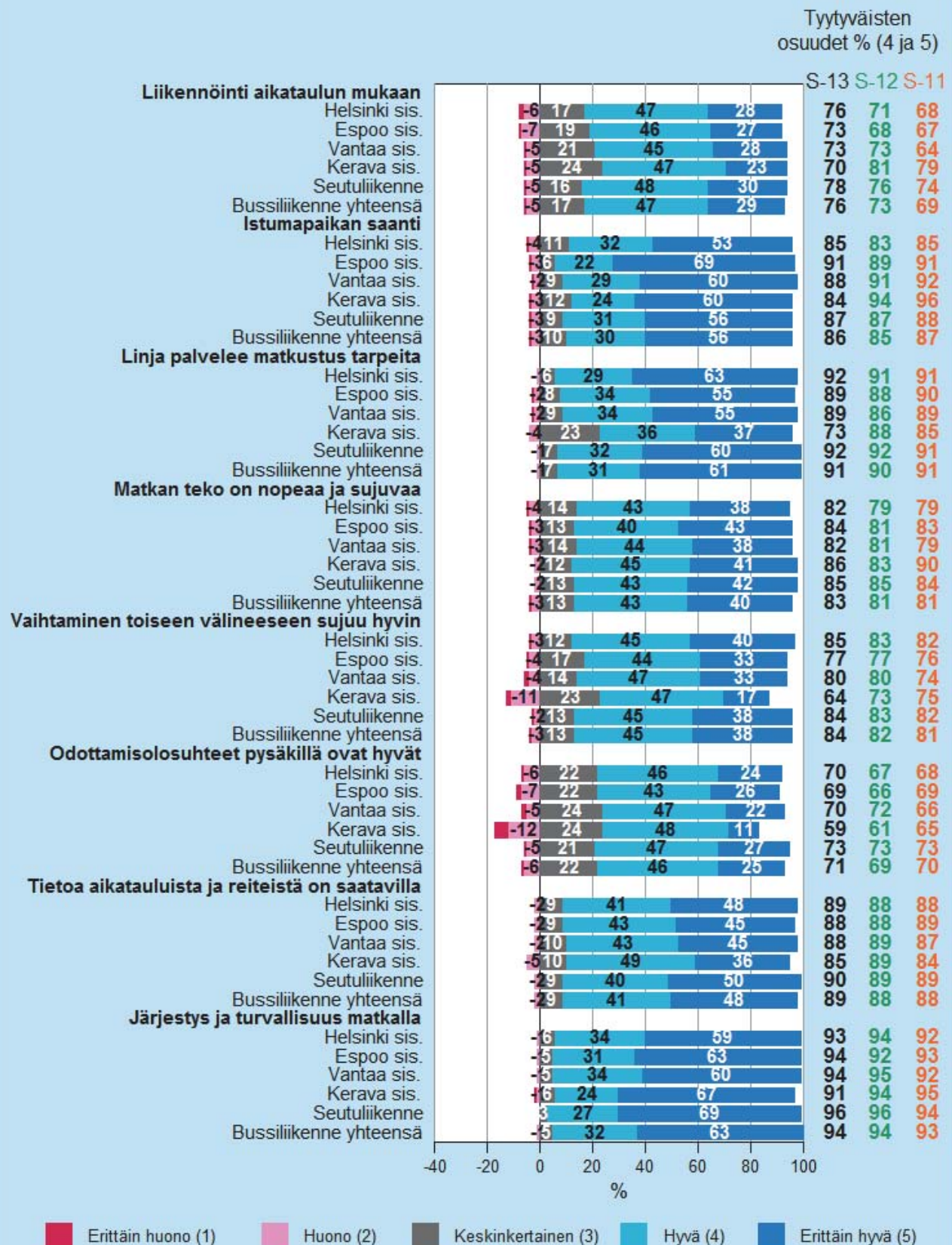
Koko vuosi	2011	2012	2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,12	4,16	4,19
Espoon sisäinen liikenne	4,16	4,18	4,21
Vantaan sisäinen liikenne	4,09	4,14	4,19
Keravan sisäinen liikenne	4,23	4,13	4,10
Seutuliikenne	4,22	4,24	4,26
Bussiliikenne yhteensä	4,16	4,19	4,22

Taulukko 8. Järjestelmän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Helsingin sisäinen liikenne	4,22	4,22	4,16	4,15	4,22
Espoon sisäinen liikenne	4,11	4,22	4,18	4,16	4,22
Vantaan sisäinen liikenne	4,06	4,18	4,15	4,18	4,20
Keravan sisäinen liikenne	4,21	4,20	4,26	4,12	4,02
Seutuliikenne	4,22	4,28	4,24	4,25	4,27
Bussiliikenne yhteensä	4,17	4,24	4,19	4,19	4,23



Kuva 5. Järjestelmän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvan asteikko on katkaistu.



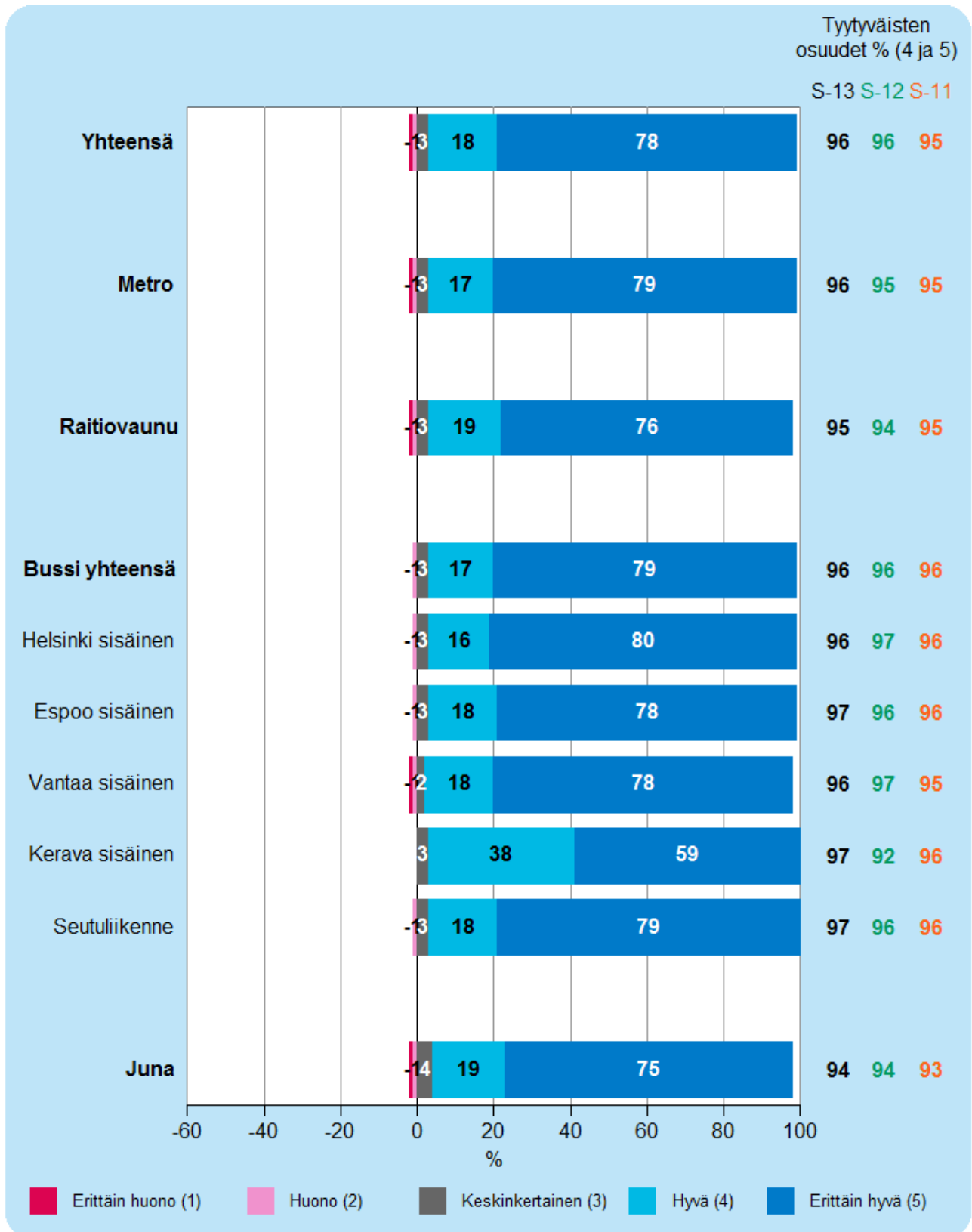
Kuva 6. Järjestelmän arvosanan muodostavien osatekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

3.2 Tyytyväisyys matkalipuntarkastajien toimintaan



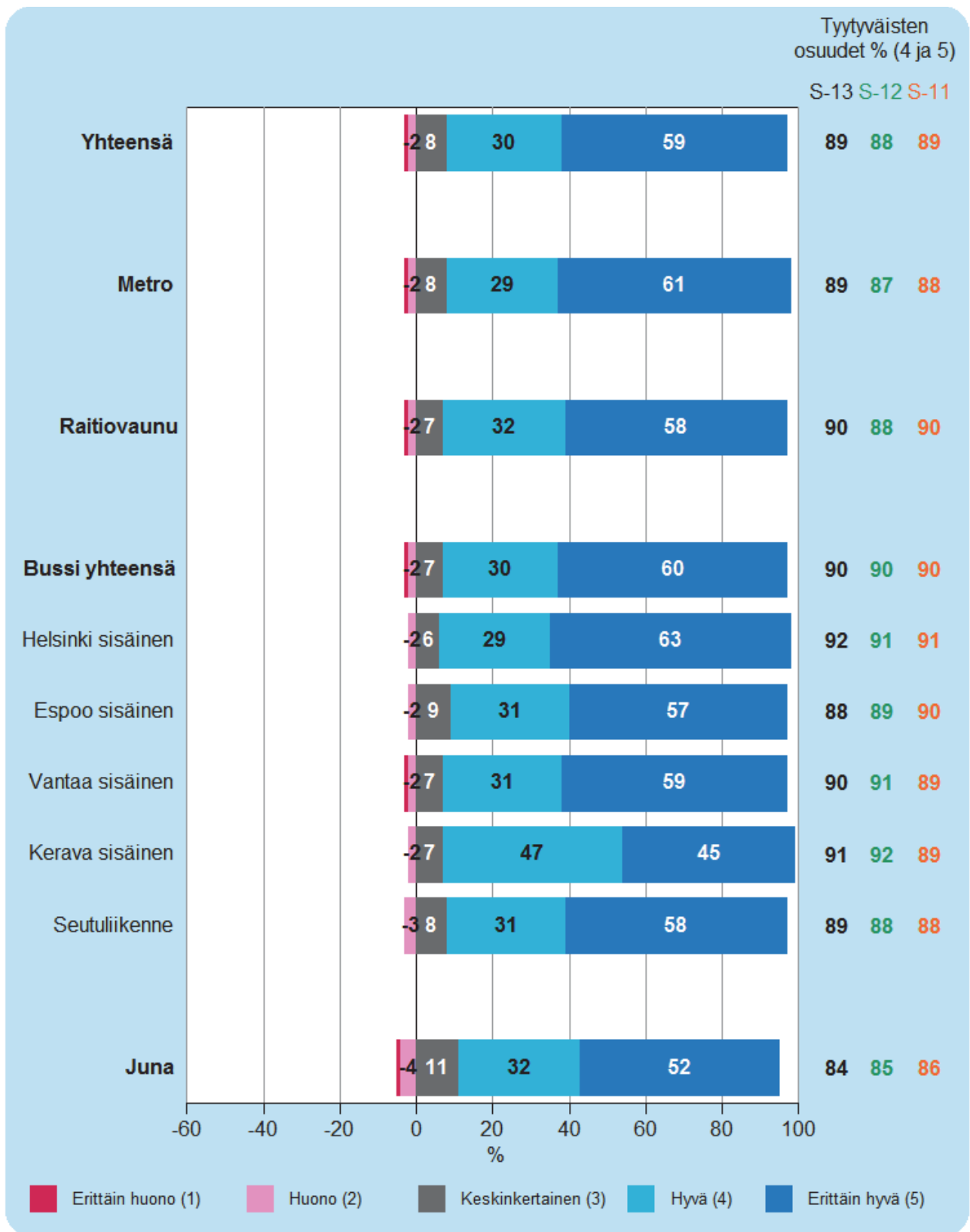
Kuva 7. Matkalipuntarkastajien toiminnalle annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2013.

3.3 Tyytyväisyys matkakorttiin



Kuva 8. Matkakortin sopivuuden ja helppokäyttöisyyden saamien arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2013.

3.4 Tyytyväisyys lippuvalikoimaan



Kuva 9. HSL-alueen lippuvalikoiman soveltuvuudesta annettujen arvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain syksyllä 2013.

4 Matkustajien tyytyväisyys liikennöinnin laatuun

Liikennöinnin laatua mitataan useamman osatekijän avulla, joita ovat kaikissa liikennemuodoissa kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys sekä lisäksi raitio- ja bussiliikenteessä kuljettajan palvelu- ja neuvontakyky sekä matkustusmukavuus ja metro- ja lähijunaliikenteessä lisäksi aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla.

Osatekijöiden keskiarvoa käytetään liikennöinnin laadun mittarina ja sitä kutsutaan **liikennöitsijä arvosanaksi**.

4.1 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät liikennemuodoittain

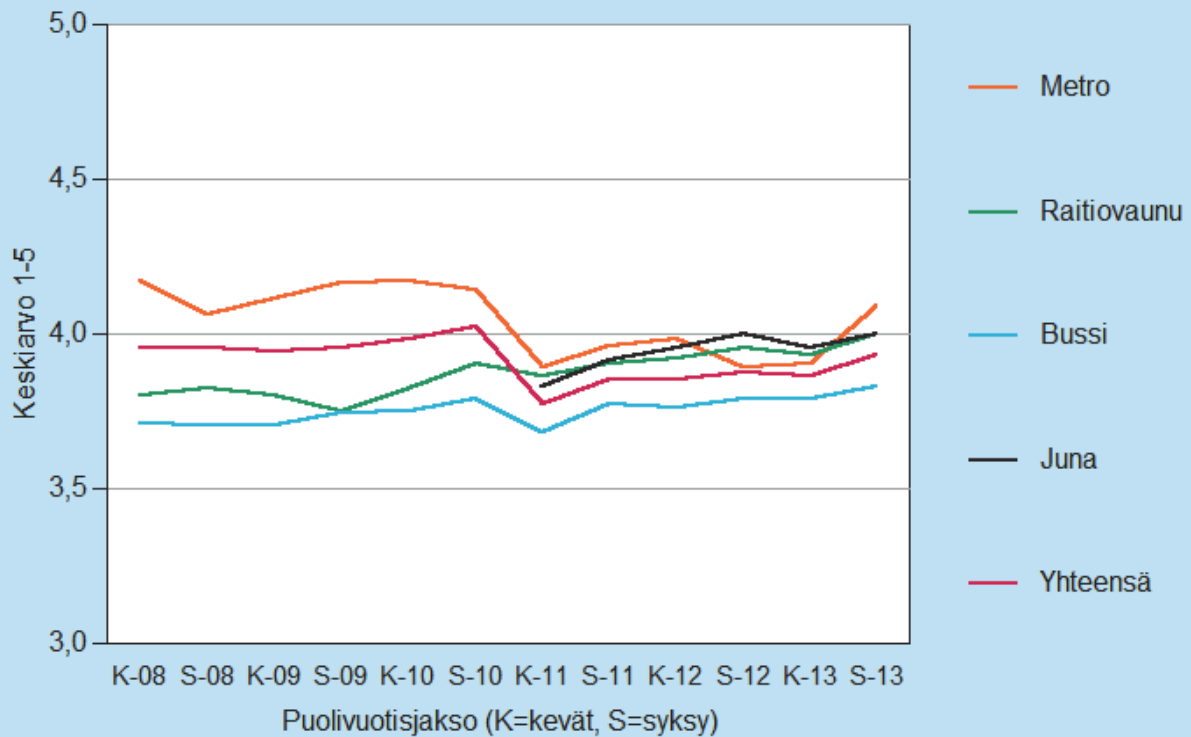
Tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on kasvussa. Metroliikenteessä tyytyväisyys ampaisi erinomaiselle tasolle syksyllä 2013 muutaman edeltävään syksyyn verrattuna. Muissa liikennemuodoissa kehitys on loivempaa, mutta tasaista.

Taulukko 9. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain vuosina 2011–2013.

Koko vuosi	2011	2012	2013
Raitiovaunu	3,88	3,93	3,96
Bussi	3,73	3,78	3,82
Metro	3,93	3,95	3,99
Juna	3,88	3,99	3,99
Yhteensä	3,81	3,86	3,90

Taulukko 10. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Raitiovaunu	3,75	3,90	3,90	3,95	4,00
Bussi	3,74	3,79	3,77	3,79	3,83
Metro	4,16	4,14	3,96	3,89	4,09
Juna	-	-	3,91	4,00	4,00
Yhteensä	3,95	4,02	3,85	3,87	3,93

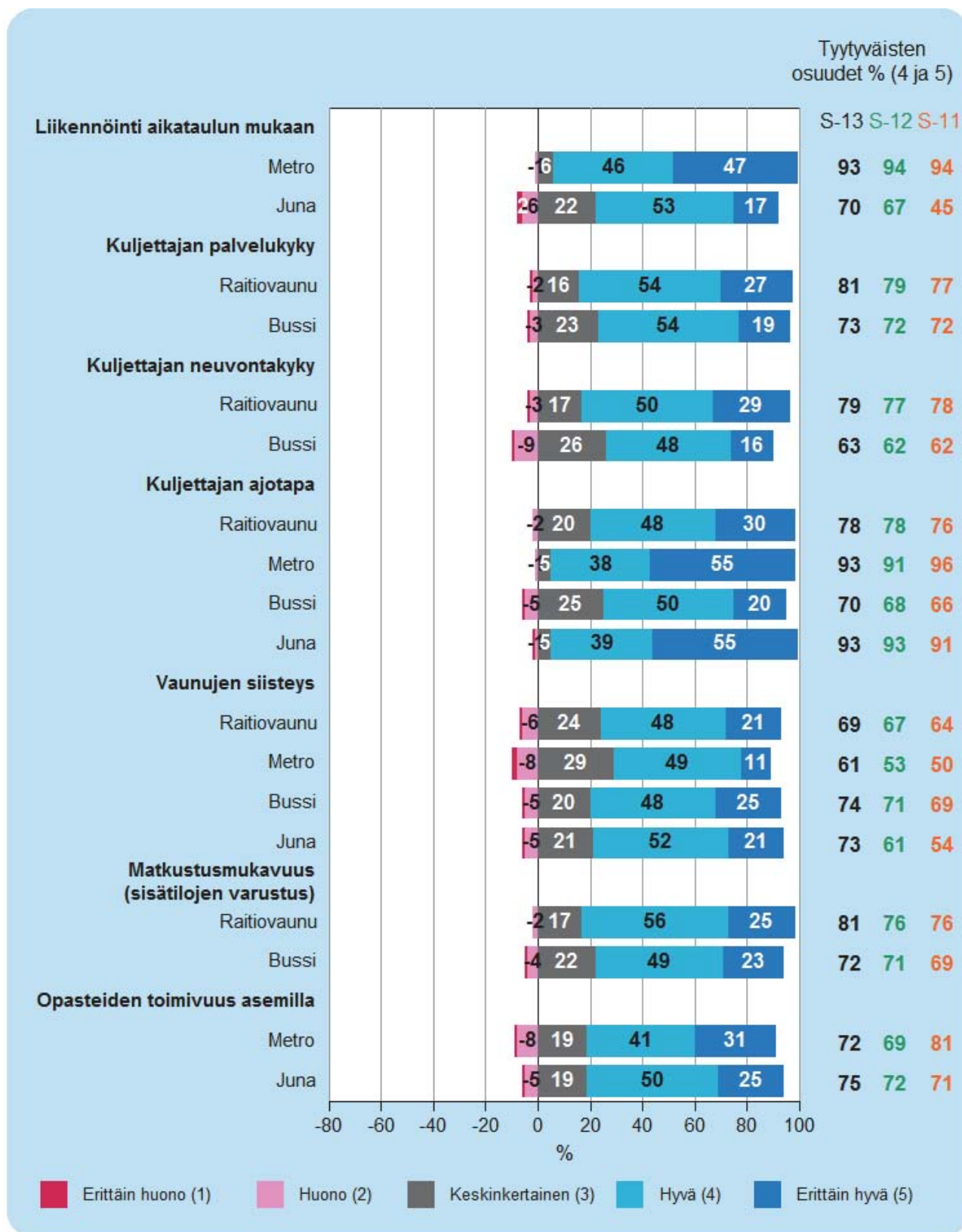


Kuva 10. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen keskiarvo. Kuvassa asteikko on katkaistu.

Junaliikenteessä tyytyväisyys on parissa vuodessa noussut 45 prosentin tyytyväisyydestä peräti 70 prosentin tyytyväisyyteen. Metron luotettavuuteen tyytyväisiä on syksyisin ollut tasaisesti yli yhdeksän matkustajaa kymmenestä.

Raitiovaunuliikenteessä positiivista kehitystä on ollut kuljettajien palvelukyvyn kasvussa. Bussiliikenteessä puolestaan kuljettajien ajotapa on matkustajien mielestä parantunut selvästi.

Myös siisteys liikennevälineissä on matkustajien mielestä parantunut kahdessa vuodessa. Junien siisteys on matkustajien mukaan kohentunut eniten. Viimeisimmässä mittauksessa junien siisteyteen oli tyytyväisiä 73 prosenttia matkustajista, kun kaksi vuotta sitten tyytyväisten osuus oli vain vähän yli puolet. Samoista luke- mista tyytyväisyys metrovaunujen siisteyteen on ponnistanut 61 prosenttiin. Metroliikenteessä lisäksi ase- mi- en siisteys koetaan entistä paremmaksi. Myös bussien ja raitiovaunujen saamat hyvät siisteysarvosanat ovat kasvaneet useita prosenttiyksiköitä.



Kuva 11. Liikennöintiä mittaavien arvosanojen suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennemuodoittain syksyn tutkimusjaksoilla.

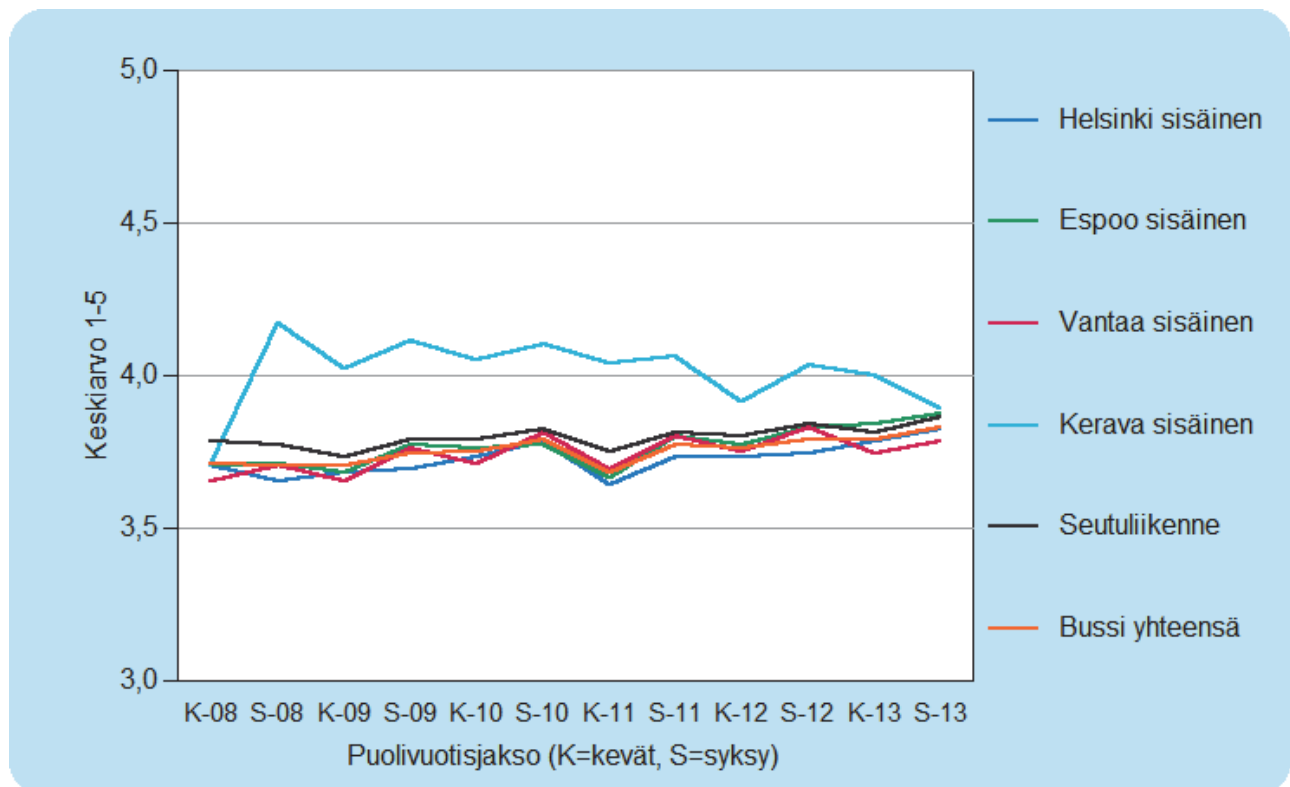
4.2 Liikennöintiä mittaavat laatutekijät bussiliikenteessä

Taulukko 11. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain vuosina 2011–2013.

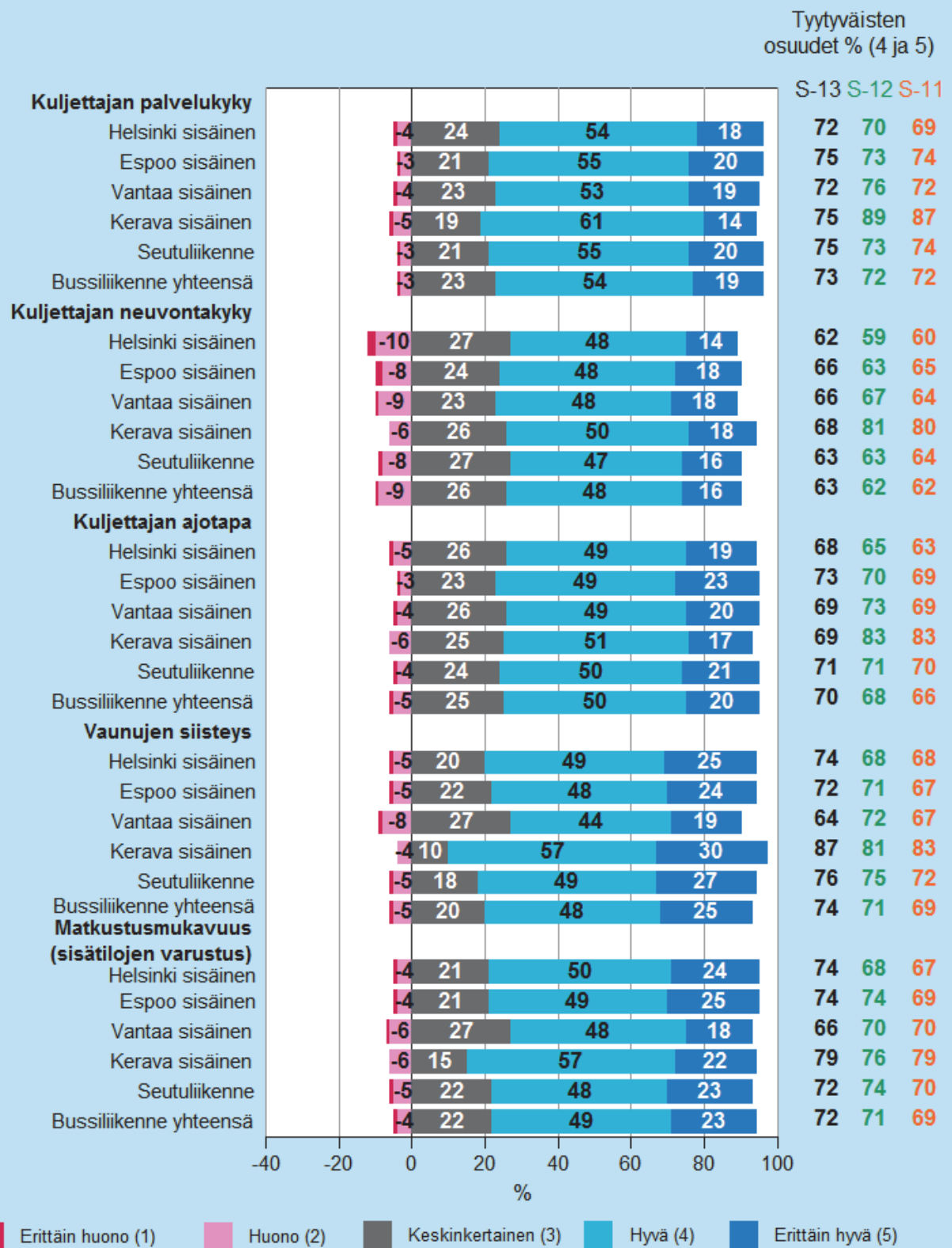
Koko vuosi	2011	2012	2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,68	3,74	3,80
Espoon sisäinen liikenne	3,73	3,81	3,87
Vantaan sisäinen liikenne	3,75	3,80	3,76
Keravan sisäinen liikenne	4,07	3,95	3,94
Seutuliiikenne	3,78	3,83	3,84
Bussiliikenne yhteensä	3,73	3,78	3,82

Taulukko 12. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Helsingin sisäinen liikenne	3,69	3,78	3,73	3,74	3,82
Espoon sisäinen liikenne	3,77	3,77	3,80	3,83	3,87
Vantaan sisäinen liikenne	3,76	3,81	3,80	3,83	3,78
Keravan sisäinen liikenne	4,11	4,10	4,06	4,03	3,89
Seutuliiikenne	3,79	3,82	3,81	3,84	3,86
Bussiliikenne yhteensä	3,74	3,79	3,77	3,79	3,83



Kuva 12. Liikennöitsijän arvosana (1–5) bussiliikenteessä liikennöintialueittain. Kuvassa asteikko on katkaisu.



Kuva 13. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) bussiliikenteessä liikennöintialueittain syksyn tutkimusjaksoilla.

5 Matkustajien tyytyväisyys liikennöitsijöihin

5.1 Tyytyväisyys raitiovaunu-, metro- ja junaliikenteen liikennöitsijöihin

Matkustajat antavat **kokonaisarvosanan** (1-5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä

VR:n ja HKL-Raitioliikenteen saamat kokonaisarvosanat ovat parantuneet kahden viime vuoden aikana. HKL-Metroliikenteelle annetut kokonaisarvosanat ovat olleet erinomaisella tasolla jo pitkään.

Taulukko 13. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuosina 2011–2013 sekä tyytyväisten (arvosanat 4 ja 5) matkustajien osuus.

Koko vuosi	2011		2012		2013	
	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %	Kokonais-arvosana	Tyytyväisten osuus %
HKL-Raitioliikenne	4,00	84 %	4,08	86 %	4,10	87 %
HKL-Metroliikenne	4,21	91 %	4,23	91 %	4,22	91 %
VR	3,68	66 %	3,97	80 %	4,07	84 %

Taulukko 14. Kokonaisarvosana syksyn tutkimusjaksoilla vuodesta 2009 alkaen.

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
HKL-Raitiovaunuliikenne	4,08	4,04	4,02	4,10	4,15
HKL-Metroliikenne	4,18	4,28	4,23	4,22	4,28
VR	-	-	3,77	4,01	4,11

Liikennöitsijän arvosana lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Raitioliikenteessä tekijät ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6). Metroliikenteessä puolestaan liikennöitsijäarvosanaan lasketaan kuljettajan ajotapa (A1), aikataulussa pysyminen (C8), vaunujen siisteys (A2), opasteiden toimivuus asemilla (C11)

Taulukko 15. Liikennöitsijäarvosana raitio- ja metroliikennöinnistä.

	2011	2012	2013
HKL-Raitioliikenne	3,88	3,93	3,96
HKL-Metroliikenne	4,02	4,06	3,99

5.2 Tyytyväisyys bussiliikenteen liikennöitsijöihin

Tarkastelun kohteena olevat bussiliikenteen liikennöitsijät:

- Oy Andersson Ab (And)
- Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy (ESL)
- Helsingin Bussiliikenne Oy (HelB)
- Korsisaari (KOR)
- Nobina Finland Oy (NOF)
- Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab (PKL)
- Taksikuljetus Oy (TAK)
- Tammelundin Liikenne Oy (TL)
- Veolia Transport Finland Oy (VEO)
- Åbergin Linja Oy (ÅL)

Liikennöitsijän saamat keskimääräiset arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2012 lokakuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärillä.

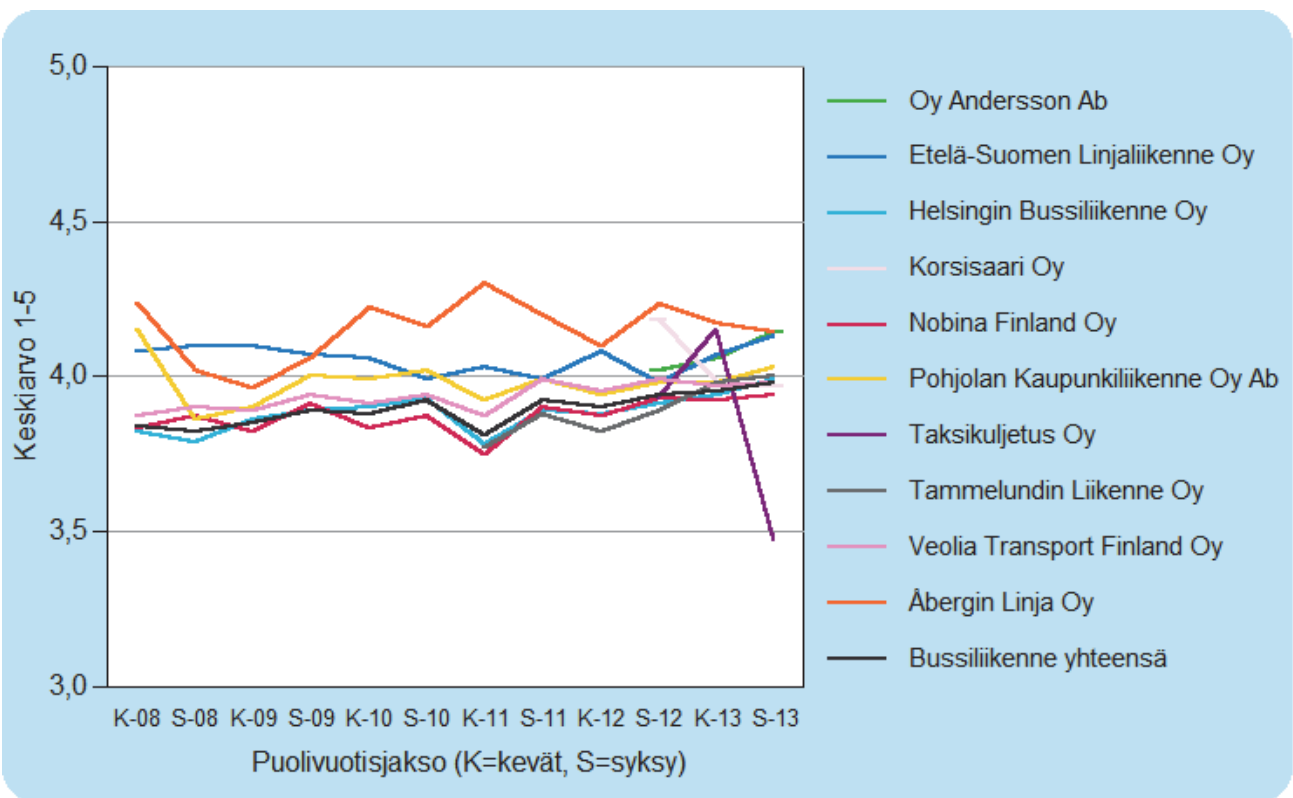
5.2.1 Bussiliikennöitsijöille annetut kokonaisarvosanat

Matkustajat antavat **kokonaisarvosanan** (1-5) liikennöitsijälle sen linjan liikenteen hoidosta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä.

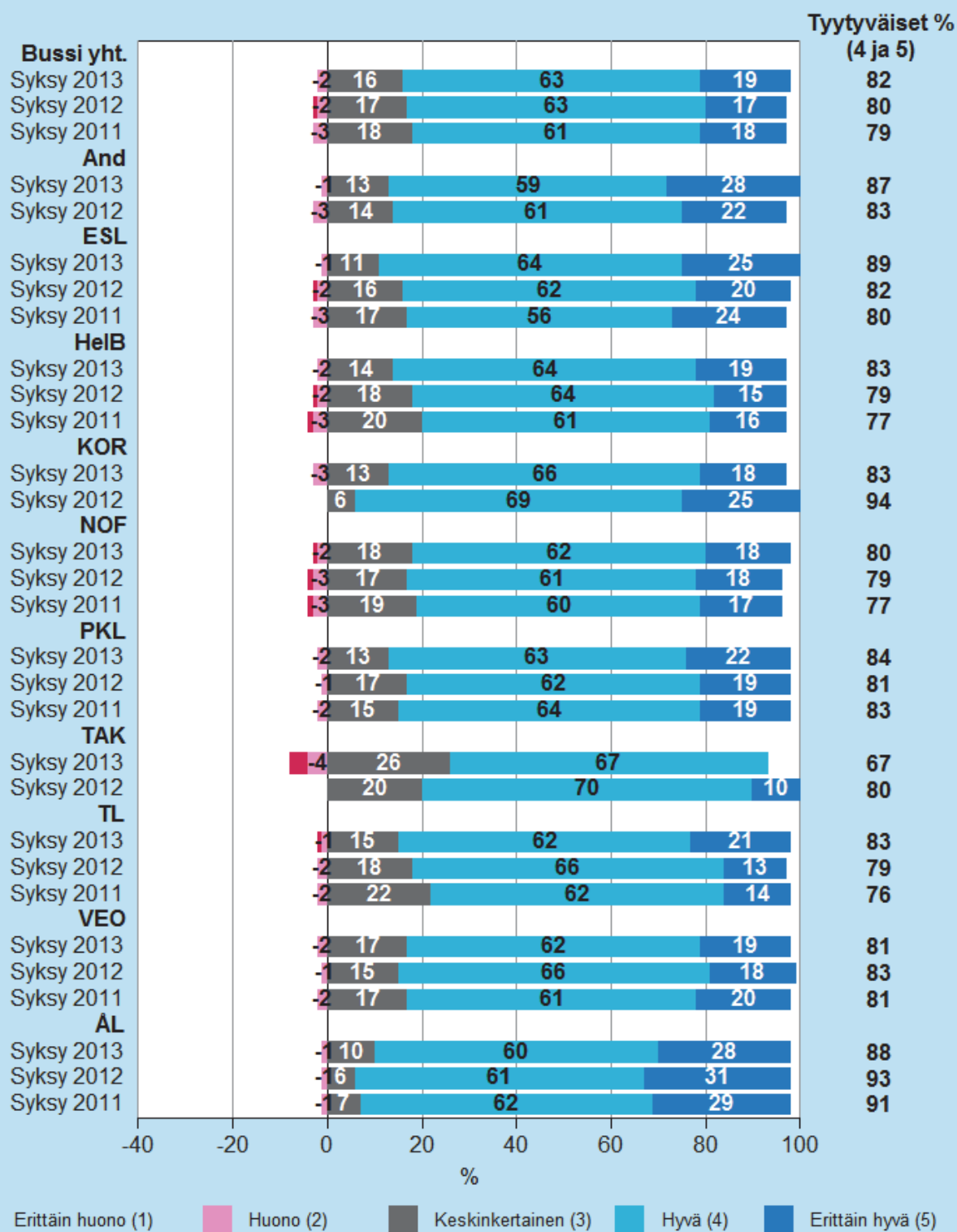
Parhaimmat kokonaisarvosanat saivat Åbergin linja, Andersson ja Etelä-Suomen linjaliikenne. Heikon kokonaisarvosana oli keskimäärin Nobinalla. Taksikuljetuksella tulos laski eniten, mutta myös Korsisaarella tulos aleni selvästi. Avoimissa vastauksissa ei ilmennyt syytä arvosanan heikentymiselle.

Taulukko 16. Kokonaisarvosanat bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,07	3,99	3,99	3,98	4,13
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,89	3,93	3,89	3,91	3,99
Korsisaari Oy	-	-	-	4,18	3,97
Nobina Finland Oy	3,91	3,87	3,90	3,93	3,94
Oy Andersson Ab	-	-	-	4,02	4,14
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	4,00	4,02	3,99	3,98	4,03
Taksikuljetus Oy	-	-	-	3,93	3,47
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,88	3,89	4,00
Veolia Transport Finland Oy	3,94	3,94	3,99	3,99	3,98
Åbergin Linja Oy	4,06	4,16	4,20	4,23	4,14
Bussiliikenne yhteensä	3,89	3,92	3,92	3,94	3,98



Kuva 14. Kokonaisarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



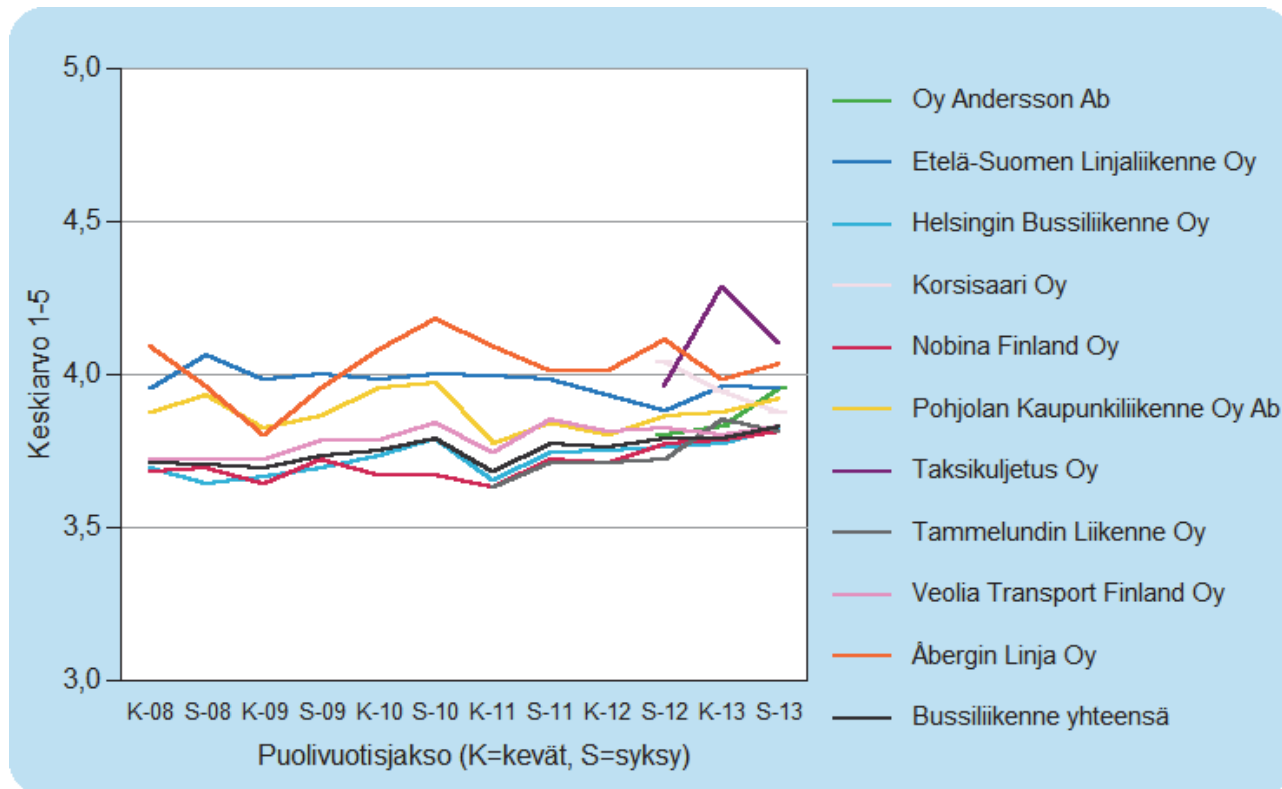
Kuva 15. Kokonaisarvosanojen suhteelliset jakaumat (%) liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla. Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

5.2.2 Liikennöitsijän arvosana ja liikennöinnin osatekijät bussiliikennöitsijöittäin

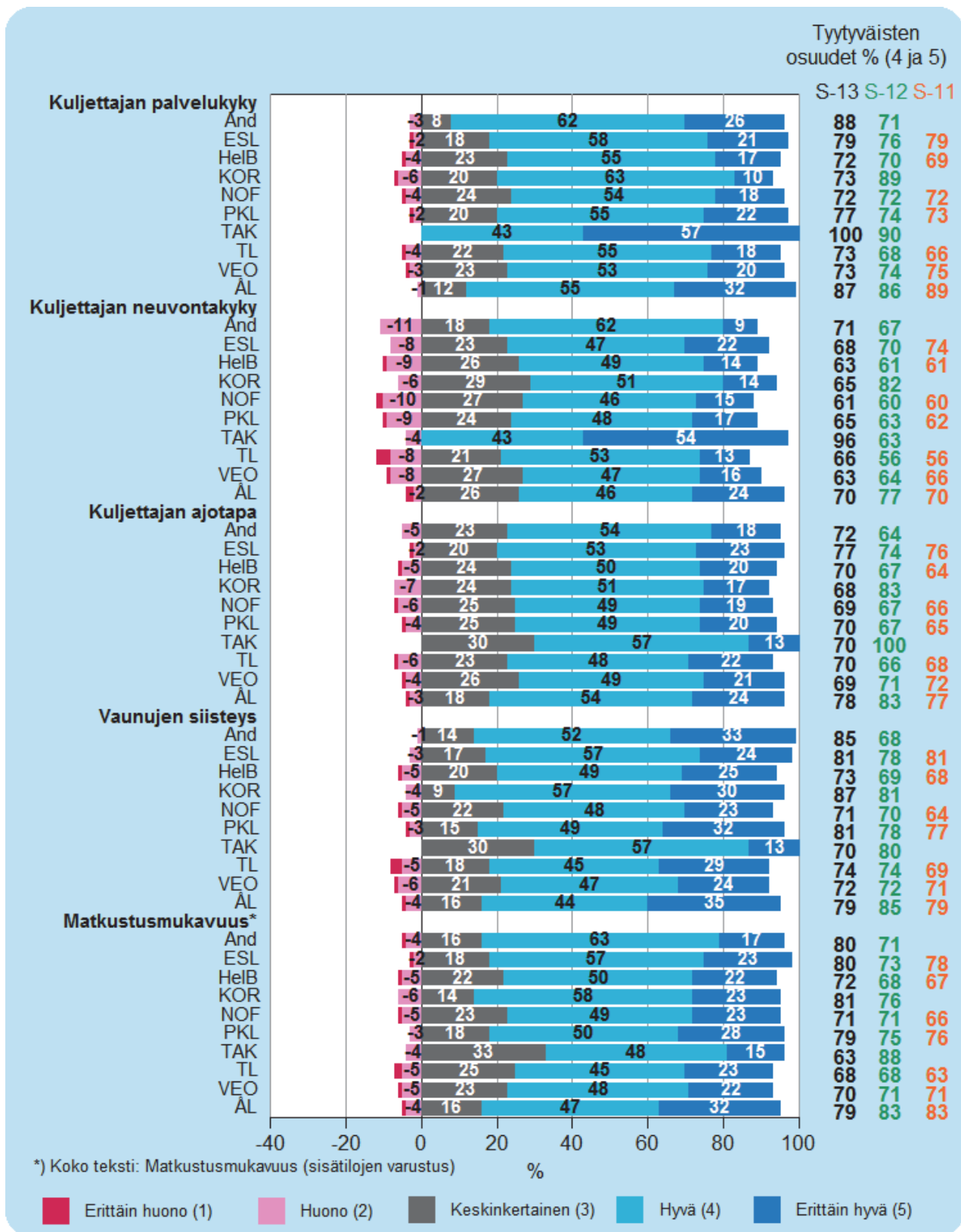
Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä lasketaan niiden laatutekijöiden keskiarvona, joihin liikennöitsijät itse voivat vaikuttaa. Näitä laatutekijöitä bussiliikenteessä ovat: kuljettajan palvelukyky (A1), kuljettajan neuvontakyky (A2), kuljettajan ajotapa (A3), vaunujen siisteys (A5), matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) (A6).

Taulukko 17. Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä liikennöitsijöittäin syksyn tutkimusjaksoilla

	syksy 2009	syksy 2010	syksy 2011	syksy 2012	syksy 2013
Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy	4,00	4,00	3,98	3,88	3,95
Helsingin Bussiliikenne Oy	3,69	3,79	3,74	3,76	3,82
Korsisaari Oy	-	-	-	4,04	3,87
Nobina Finland Oy	3,72	3,67	3,72	3,77	3,81
Oy Andersson Ab	-	-	-	3,80	3,95
Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab	3,86	3,97	3,84	3,86	3,92
Taksikuljetus Oy	-	-	-	3,96	4,10
Tammelundin Liikenne Oy	-	-	3,71	3,72	3,81
Veolia Transport Finland Oy	3,78	3,84	3,85	3,82	3,83
Åbergin Linja Oy	3,95	4,18	4,01	4,11	4,03
Bussiliikenne yhteensä	3,73	3,79	3,77	3,79	3,83



Kuva 16. Liikennöitsijäarvosanojen (1–5) kehitys liikennöitsijöittäin. Kuvassa asteikko on katkaistu.



Kuva 17. Liikennöitsijää mittaavien laatutekijöiden suhteelliset arvosanajakaumat (%) liikennöitsijöittäin.

Käytetyt lyhenteet: And = Oy Andersson Ab, ESL = Etelä-Suomen Linjaliikenne Oy, HelB = Helsingin Bussiliikenne Oy, KOR = Korsisaari, NOF = Nobina Finland Oy, PKL = Pohjolan Kaupunkiliikenne Oy Ab, TAK= Taksikuljetus Oy, TL = Tammelundin Liikenne Oy, VEO = Veolia Transport Finland Oy, ÅL = Åbergin Linja Oy.

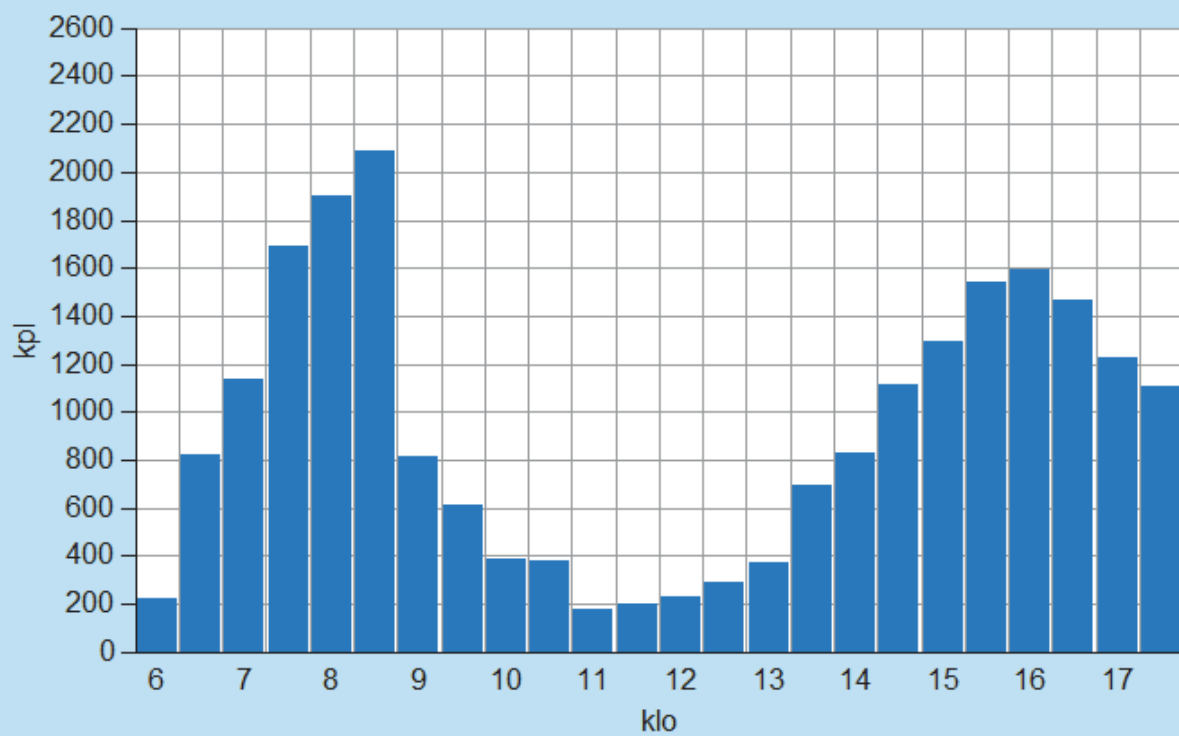
6 Taustatiedot

6.1 Näytteen rakenne

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (ikä, sukupuoli jne.) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaisi mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja tutkimuksen tulokset olisivat sitä kautta luotettavia.

Taulukko 18. Näytteen jakaumat syksyllä 2013.

	Raitiovaunu	Bussi	Metro	Juna	Yhteensä
Vastaaaja	1 018	19 379	705	1110	22 212
Sukupuoli					
naisia	72	70	70	68	70
miehiä	28	30	30	32	30
Ikäjakauma					
15–19	5	8	6	6	7
20–29	24	25	20	24	24
30–44	28	27	32	28	28
45–59	25	26	28	29	26
60–	18	14	13	13	14
Mitä lippua käytti matkalla					
Matkakortin kautta	73	79	82	66	76
Matkakortin arvoa	21	18	13	19	18
Kertalippua	3	3	4	8	4
Kännykkälippua	4	0	2	0	1
Muuta	2	1	2	10	3
Asuinkunta					
Helsinki	88	58	85	30	63
Espoo, Kauniainen	5	24	6	21	18
Vantaa	3	15	5	25	13
Kerava	0	1	0	9	2
Muut	4	2	3	15	4
Kuinka usein matkustaa linjalla					
Vähintään 4 päivänä viikossa	53	57	74	62	60
2-3 päivänä viikossa	25	22	15	18	21
Yhtenä päivänä viikossa	10	8	5	7	8
Harvemmin	13	13	6	13	12
Mahdollisuus oman auton käyttöön					
Autonkäyttömahdollisuus oli	29	29	35	41	32
Ei mahdollisuutta	71	71	65	59	68



Kuva 18. Haastatteluiden jakauma syksyllä 2013 kellonajan mukaan. (päättyy klo 18:00, jakso puoli tuntia)

Raitiovaunu

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kysely- jen määrä	Kuljet. paive- lu-kyky	Kuljet. neuvon- ta-kyky	Kuljet. ajota- pa	Aikat. pysymi- nen	Vaunu- jen sisteys	Matkus- tus- mukavuus	Matkus- tus-väljyys	Sovelt. matk.- tarpelisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvalli- suus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saata- vuus	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestel- mä arvo- sana	Yleis- arvosaa- na	Ko- konais- arvosana
1	920	37	4.39	4.16	4.24	3.97	4.08	4.29	4.83	4.47	4.38	4.47	4.57	3.80	4.57	4.23	4.36	4.14	4.24
1A	5507	60	4.00	4.00	4.14	4.09	4.00	3.96	4.46	4.54	4.33	4.39	4.25	4.05	4.34	4.02	4.30	4.12	4.04
2	13866	100	4.04	4.01	4.09	3.91	3.93	4.05	4.42	4.59	4.35	4.53	4.32	3.86	4.28	4.03	4.28	4.19	4.14
3	16014	100	3.90	4.09	4.08	4.02	3.79	4.09	4.38	4.62	4.28	4.46	4.05	3.80	4.24	3.99	4.23	4.11	4.23
4	29095	135	4.25	4.11	4.17	4.20	3.90	4.12	3.91	4.62	4.18	4.34	4.37	4.09	4.20	4.11	4.24	4.22	4.33
4T	4005	40	4.12	4.06	3.90	4.08	3.75	3.87	3.56	4.48	4.03	4.17	4.23	3.82	4.11	3.94	4.05	4.13	3.97
6	19702	80	3.86	3.71	3.92	4.07	3.73	3.92	4.33	4.63	4.20	4.37	4.11	3.87	4.19	3.83	4.22	4.28	4.12
7A	11245	80	4.01	4.04	4.01	3.76	3.80	4.01	4.19	4.41	4.00	4.17	4.23	3.74	4.25	3.98	4.07	4.15	3.92
7B	12797	81	4.09	4.17	4.08	3.74	3.77	3.94	4.28	4.36	4.06	4.18	4.23	3.70	4.37	4.01	4.08	4.27	4.00
8	22944	80	4.00	3.94	4.03	4.01	3.71	3.86	4.11	4.56	4.16	4.26	3.53	3.68	4.39	3.91	4.05	4.14	4.05
9	19779	80	4.05	4.16	4.04	4.12	3.80	4.12	4.09	4.54	4.30	4.30	4.28	3.96	4.12	4.03	4.23	4.13	4.20
10	23616	145	4.06	4.06	4.04	4.20	3.90	4.06	3.90	4.55	4.17	4.34	4.39	3.98	4.18	4.02	4.22	4.18	4.16
Yhteen- sä	17949 0	1018	4.03	4.04	4.06	4.03	3.83	4.03	4.19	4.56	4.21	4.36	4.17	3.87	4.24	4.00	4.20	4.18	4.15

Nousijat lokakuun arkipä			Soveltuvuus																
Linja	Kyselyjen määrä	Kuljettajien ajotapa	Aikataulus- pysyminen	Vaunujen siiteys	Matkustus- välyys	Soveltu- vuus mat- kustus- tarpeisiin			Matkante- on suju- vuus	Vaihtami- nen toiseen	Järjestys ja turvalli- suus	Asemien siiteys	Opastei- den toimi- vuus	Informaati- on saata- vuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana	
Metro	216383	705	4.46	4.39	3.60	4.21	4.58	4.67	4.25	4.09	4.13	3.55	3.94	4.09	4.23	4.21	4.28		
Juna																			
Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kysely- jen määrä	Kuljettaji- en ajotapa	Aikataulus- se pysymi- nen	Vaunu- jen siiteys	Matkus- tus-välyys	Soveltu- vuus mat- kustus- tarpeisiin	Matkante- on suju- vuus	Vaihtami- nen toiseen	Järjestys ja turvalli- suus	Asemien siiteys	Opastei- den toimi- vuus	Informaati- on saata- vuus	Liikennöitsi- jä arvosana	Järjestel- mä arvo- sana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana		
A	17607	126	4.54	4.01	4.00	4.53	4.59	4.54	4.14	4.38	4.15	3.56	4.07	4.16	4.29	4.16	4.37		
E	13053	110	4.50	3.38	3.65	3.91	4.34	4.19	4.05	4.30	4.20	3.25	3.84	3.84	4.01	3.94	3.90		
H	8981	47	4.40	3.43	3.87	3.98	4.21	4.11	3.95	4.47	4.19	3.74	3.74	3.86	4.08	3.95	4.02		
I	12815	68	4.60	3.80	3.82	4.04	4.37	4.34	4.07	4.30	4.14	3.21	3.95	4.04	4.06	4.11	4.03		
K	19534	149	4.32	3.86	3.78	4.09	4.50	4.24	4.10	4.28	4.08	3.17	3.92	3.97	4.06	4.13	4.10		
M	36481	87	4.44	3.94	4.05	4.36	4.55	4.46	4.12	4.25	4.20	2.98	3.92	4.09	4.12	4.16	4.29		
N	32611	150	4.40	3.79	3.89	4.45	4.41	4.26	4.06	4.24	4.07	3.14	4.01	4.02	4.09	4.12	4.08		
R	12712	97	4.44	3.40	3.92	3.46	4.25	3.97	3.95	4.41	4.17	3.57	3.93	3.92	3.93	3.84	3.83		
S	6453	32	4.67	3.94	3.75	4.28	4.35	4.38	4.00	4.55	4.10	3.50	3.70	4.01	4.18	4.03	4.19		
U	11625	101	4.48	3.67	3.46	4.20	4.35	4.22	4.11	4.39	4.11	3.34	3.91	3.88	4.10	3.95	3.99		
Y	2578	66	4.45	3.02	3.61	4.03	4.16	3.94	3.95	4.42	4.00	3.55	3.88	3.74	4.01	3.87	3.65		
Z	6889	77	4.45	3.68	4.05	3.87	4.29	4.18	4.02	4.63	4.12	3.71	4.08	4.07	4.12	3.99	4.09		
Yhteen- sä	18133		4.45	3.76	3.86	4.18	4.43	4.29	4.07	4.33	4.13	3.27	3.94	4.00	4.10	4.07	4.11		
	9	1110																	

Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			kyky	palvelu- kyky															
102	2506	38	3.71	3.67	4.00	4.19	4.18	3.86	4.42	4.58	4.51	4.33	4.53	3.78	4.28	3.88	4.34	4.08	4.06
102T	3354	48	3.77	3.60	3.85	4.02	3.96	3.87	4.47	4.52	4.17	4.22	4.56	3.67	4.48	3.81	4.23	4.15	4.04
103	2397	38	3.81	3.28	3.71	4.14	3.89	3.60	4.16	4.31	4.17	4.26	4.69	3.97	4.08	3.66	4.24	3.92	3.86
103T	1381	42	3.85	3.37	3.98	4.11	4.15	3.95	4.53	4.33	4.37	4.26	4.85	4.15	4.36	3.86	4.37	4.00	3.92
105	1599	120	4.24	3.93	3.95	4.14	4.17	4.10	4.45	4.47	4.38	4.13	4.80	4.10	4.40	4.08	4.35	4.07	4.33
106	4236	71	3.85	3.64	3.80	3.76	4.01	4.09	4.61	4.30	3.94	3.92	4.65	4.01	4.47	3.88	4.17	4.17	3.84
106K	483	22	4.00	3.79	3.86	3.52	3.86	4.11	4.48	4.36	3.91	4.32	4.64	3.95	4.36	3.92	4.17	4.19	4.00
107	2236	21	3.43	3.31	3.52	3.60	3.67	3.67	3.95	4.40	4.10	3.95	4.57	3.95	4.38	3.52	4.07	3.89	3.67
109	4537	139	3.86	3.72	3.80	3.82	3.74	3.66	4.43	4.55	4.17	4.09	4.66	3.86	4.32	3.76	4.22	4.08	3.83
109T	620	10	4.22	4.17	4.25	4.10	4.11	4.11	4.70	4.30	3.80	4.25	4.80	4.30	4.60	4.17	4.32	4.40	4.14
110	3384	110	3.99	3.69	3.89	3.81	4.18	4.10	4.25	4.63	4.19	4.14	4.68	4.05	4.37	3.97	4.25	4.17	4.03
110T	2654	36	3.94	3.70	3.85	3.68	4.22	4.17	4.67	4.58	4.47	4.30	4.58	4.23	4.62	3.98	4.36	4.14	4.06
111	1155	68	3.92	3.98	3.74	4.43	4.14	3.97	4.60	4.56	4.62	4.29	4.75	4.22	4.55	3.95	4.50	4.13	4.13
112	2289	75	3.88	3.63	3.90	4.10	3.77	3.63	4.36	4.67	4.40	4.43	4.70	3.93	4.39	3.76	4.37	4.24	3.80
121	438	10	4.20	3.83	4.10	4.50	3.50	3.80	4.30	4.50	4.60	4.60	4.40	4.40	4.40	3.89	4.47	4.20	4.00
121A	2060	81	3.61	3.63	3.85	4.17	3.89	3.85	4.19	4.62	4.42	4.27	4.76	4.20	4.47	3.76	4.37	4.09	3.94
121K	222	10	4.40	4.00	3.80	4.20	3.80	4.00	4.70	4.70	4.60	4.50	4.89	4.30	4.50	4.00	4.56	4.30	4.00
122	1148	74	3.85	3.55	3.85	4.01	3.81	3.70	4.28	4.62	4.49	4.34	4.63	4.15	4.29	3.75	4.36	4.16	3.94
122A	1466	37	3.81	3.52	3.78	3.97	3.73	3.46	4.35	4.57	4.24	4.26	4.84	4.08	4.46	3.66	4.33	4.17	3.92
132	4688	122	3.96	3.67	3.92	4.09	3.94	3.85	4.29	4.60	4.42	4.33	4.54	4.15	4.27	3.87	4.35	4.11	4.12
143	1180	48	3.77	3.78	3.74	4.23	3.83	3.71	4.10	4.65	4.46	4.41	4.79	4.00	4.42	3.76	4.38	4.02	3.89
143A	762	46	3.96	3.89	3.87	4.28	3.96	3.84	4.00	4.61	4.37	4.12	4.66	4.11	4.57	3.90	4.31	4.20	4.08
145	1259	20	4.33	3.73	4.25	4.50	4.40	4.05	4.50	4.65	4.70	4.50	4.65	4.10	4.55	4.15	4.51	4.20	4.20
145KN	206	42	3.70	3.71	3.80	3.97	3.76	3.64	4.30	4.67	4.28	4.40	4.70	4.05	4.25	3.72	4.34	4.05	3.92
145N	137	10	4.00	3.33	3.70	4.40	3.90	3.22	4.00	4.50	4.10	4.11	4.50	4.30	4.30	3.63	4.27	4.20	3.60
147	3826	125	3.80	3.64	3.70	3.97	3.65	3.63	4.30	4.55	4.27	4.26	4.64	3.94	4.47	3.68	4.28	4.07	3.91
150	1848	85	3.80	3.82	3.82	4.16	3.90	3.77	4.35	4.70	4.29	4.35	4.54	4.06	4.38	3.83	4.35	4.08	4.10
150A	1967	43	3.73	3.90	3.95	4.10	3.95	3.83	4.33	4.52	4.38	4.20	4.53	3.73	4.52	3.87	4.26	4.12	3.93
150K	1966	10	4.00	3.71	4.10	4.60	4.00	4.00	4.63	4.67	4.88	4.38	4.22	3.70	4.50	3.96	4.44	4.00	4.11
154	3103	65	3.86	3.85	3.89	4.16	3.92	3.94	4.42	4.56	4.25	4.07	4.47	4.06	4.17	3.89	4.28	4.03	3.97

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
154T	992	4	3.50	4.00	3.75	4.50	3.50	3.25	4.25	4.50	3.75	4.50	5.00	3.75	4.75	3.60	4.32	3.75	3.50
156	3826	58	3.93	3.76	3.89	4.07	3.79	3.79	4.07	4.58	4.39	4.18	4.70	4.19	4.40	3.83	4.31	4.11	3.98
158	1955	72	3.85	3.68	3.67	4.03	3.96	3.88	4.35	4.58	4.27	4.20	4.68	4.03	4.39	3.81	4.31	4.06	4.00
160	1245	42	3.93	3.81	3.76	3.95	3.81	3.80	4.45	4.44	4.00	4.10	4.71	3.83	4.31	3.82	4.21	4.00	3.93
160K	1275	48	3.96	3.59	3.81	4.13	4.09	3.87	4.81	4.49	4.23	4.29	4.81	4.02	4.25	3.86	4.40	4.09	4.02
165	1881	84	3.88	3.39	3.83	3.96	3.45	3.48	4.09	4.38	4.11	4.20	4.70	3.96	4.45	3.61	4.20	4.02	3.71
194	524	66	3.91	3.64	3.86	3.77	3.74	3.66	4.76	4.40	4.16	4.16	4.60	3.79	4.35	3.76	4.24	4.00	3.87
195	3984	113	3.91	3.70	3.91	3.95	4.03	3.93	4.70	4.47	4.06	4.10	4.70	3.91	4.31	3.89	4.27	4.10	4.08
205	2683	101	3.88	3.58	3.88	4.22	4.30	4.01	4.09	4.55	4.46	4.16	4.79	3.80	4.22	3.93	4.30	4.03	4.10
206	572	61	3.80	3.63	3.75	4.08	3.72	3.32	4.75	4.73	4.39	4.47	4.80	3.65	4.30	3.64	4.41	4.15	3.87
212	775	52	3.92	3.61	3.88	3.90	3.57	3.49	4.81	4.40	4.17	4.15	4.73	3.79	4.18	3.69	4.28	4.00	3.80
213	1218	93	4.00	3.75	3.90	3.85	3.76	3.46	4.68	4.40	4.22	4.15	4.68	3.89	4.39	3.78	4.27	4.12	3.81
231	1573	17	3.75	3.40	3.59	3.88	3.82	3.82	4.88	4.53	3.88	3.80	4.53	3.53	4.35	3.68	4.15	3.82	3.81
231K	1157	63	3.90	3.79	3.87	4.14	4.10	4.02	4.57	4.59	4.31	4.21	4.61	3.76	4.21	3.93	4.31	4.19	4.09
247A	457	20	4.06	3.75	4.11	4.11	4.40	4.10	4.70	4.75	4.35	4.58	4.80	3.90	4.40	4.08	4.46	4.26	4.24
248	753	61	3.86	3.64	3.95	3.91	3.84	4.07	4.24	4.32	4.07	4.15	4.38	3.72	4.36	3.87	4.11	4.05	3.89
248A	2041	31	4.03	3.69	3.96	3.97	4.20	4.23	4.39	4.77	4.35	4.46	4.77	4.16	4.37	4.02	4.41	4.24	4.21
270	2333	115	3.87	3.63	4.04	3.81	4.07	4.19	4.32	4.49	4.13	4.09	4.62	3.77	4.15	3.96	4.17	4.10	4.11
315	2745	66	3.83	3.63	3.77	3.95	3.98	3.74	3.92	4.27	3.70	3.94	4.63	3.78	4.30	3.79	4.03	4.00	3.97
324	1245	128	3.87	3.65	3.81	3.85	3.92	3.79	4.27	4.16	3.35	3.76	4.59	3.79	4.37	3.81	3.97	3.96	3.89
324K	591	10	3.56	3.00	3.50	4.00	3.90	3.90	4.00	4.30	4.30	4.30	4.44	4.00	4.00	3.57	4.19	4.00	4.00
345	1518	93	3.84	3.68	3.89	4.00	3.98	3.87	4.48	4.41	3.96	3.99	4.64	3.74	4.44	3.85	4.17	4.06	3.92
360	596	30	3.87	3.68	3.83	4.00	4.13	3.83	4.60	4.50	4.10	4.05	4.55	3.90	4.33	3.87	4.24	4.00	4.00
360K	246	7	4.00	4.00	4.00	4.43	4.43	3.57	4.71	4.86	4.43	4.00	4.86	3.57	4.86	4.00	4.41	4.43	4.00
361	228	10	3.90	3.71	3.80	4.22	4.00	4.00	4.70	4.50	4.10	4.40	4.60	3.70	4.30	3.88	4.32	4.20	3.78
362	1463	50	3.78	3.42	3.94	4.15	3.92	3.73	4.27	4.56	4.00	4.11	4.61	3.86	4.40	3.76	4.22	4.08	4.00
363	1380	49	3.89	3.48	3.79	3.94	3.77	3.82	4.40	4.33	3.83	4.09	4.41	3.76	4.51	3.75	4.11	4.09	3.82
363A	1226	22	3.62	3.75	4.00	4.00	3.95	3.86	4.71	4.52	4.32	4.00	4.64	3.82	4.36	3.84	4.29	3.91	4.00
364	131	14	3.79	3.33	3.86	4.38	3.64	3.64	4.36	4.46	4.21	4.00	4.57	3.71	4.43	3.65	4.24	3.93	3.93
415	225	22	4.14	4.00	3.68	4.27	4.14	4.14	4.50	4.50	4.23	4.33	4.95	3.71	4.77	4.02	4.36	4.19	4.09

Linja	Nousijat lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky															
435	82	14	3.54	3.56	3.62	3.23	3.92	3.85	5.00	4.21	4.14	3.80	4.54	3.43	4.29	3.70	4.05	4.07	3.43
451	648	43	4.20	3.63	3.88	4.02	4.05	3.88	4.43	4.34	4.38	4.04	4.66	3.68	4.44	3.93	4.22	4.00	4.08
452	1807	33	4.00	3.48	3.88	4.14	3.82	3.63	4.73	4.75	4.45	4.32	4.72	4.13	4.44	3.76	4.46	4.03	4.03
452K	1465	35	3.82	3.31	3.66	4.09	3.97	3.80	3.94	4.62	4.11	4.17	4.62	3.74	4.03	3.71	4.18	4.00	3.88
453	3110	69	3.84	3.59	3.75	3.90	3.82	3.65	4.44	4.60	4.08	4.18	4.59	3.67	4.34	3.73	4.21	4.09	3.82
474	800	45	3.82	3.63	3.73	3.79	3.69	3.52	4.72	4.37	4.12	4.24	4.68	3.75	4.24	3.68	4.24	3.91	3.86
474A	334	37	3.59	3.52	3.54	3.70	3.51	3.36	4.06	4.11	3.47	3.69	4.51	3.81	4.30	3.50	3.91	3.91	3.54
474AK	272	10	3.60	3.00	3.50	3.60	3.10	3.40	4.50	4.20	3.00	3.43	4.78	3.20	4.50	3.32	3.82	3.38	3.30
474K	174	2	4.00	4.00	4.00	4.50	4.00	3.00	4.50	4.00	3.50	3.00	4.50	4.00	4.50	3.80	4.00	3.50	4.00
474V	139	2	3.50	3.50	3.00	4.00	2.50	3.50	4.50	4.50	4.00	3.50	4.50	4.50	4.50	3.20	4.21	4.00	3.50
474VK	286	8	4.00	3.60	4.13	4.25	4.29	3.75	4.25	4.00	3.25	3.40	4.75	4.13	4.63	3.95	4.00	4.25	4.00
501	360	49	4.00	3.61	3.85	4.15	4.45	4.33	4.88	4.63	4.67	4.18	4.86	3.78	4.29	4.05	4.45	4.10	4.22
501V	305	32	4.30	4.06	4.35	4.53	4.58	4.33	4.90	4.55	4.63	4.20	4.81	4.03	4.13	4.33	4.52	4.06	4.39
503	1670	66	3.82	3.59	3.68	3.85	3.92	3.78	4.72	4.61	4.36	4.00	4.81	3.69	4.37	3.76	4.29	4.13	4.02
504	1485	96	4.05	3.49	3.98	4.03	4.29	4.01	4.43	4.47	4.09	4.13	4.76	3.82	4.47	3.96	4.25	4.15	4.06
505	1548	112	3.92	3.66	3.93	3.85	3.85	3.73	4.65	4.56	3.96	4.17	4.71	3.84	4.52	3.82	4.25	4.13	3.96
506	4641	123	3.93	3.74	3.96	3.76	4.00	3.90	4.53	4.47	3.92	4.00	4.76	3.86	4.44	3.91	4.19	4.17	4.01
510	3829	94	3.75	3.68	3.82	4.00	4.19	4.16	4.62	4.51	4.23	4.12	4.60	3.97	4.48	3.92	4.29	4.08	4.08
514	247	10	4.11	3.83	3.89	3.80	4.50	4.11	4.80	4.30	4.30	3.88	4.63	3.78	4.50	4.09	4.21	4.30	4.11
514K	135	14	4.00	3.71	3.64	3.93	3.86	3.50	4.85	4.29	4.14	4.17	4.79	3.43	4.57	3.74	4.23	4.14	3.71
516	909	69	3.97	3.59	3.87	4.00	3.62	3.52	4.58	4.59	4.36	4.27	4.77	3.71	4.26	3.71	4.33	4.15	4.02
518	471	57	4.04	3.83	3.87	3.59	3.70	3.43	4.39	4.55	4.04	4.09	4.65	3.95	4.27	3.77	4.18	4.11	3.80
519	2600	60	3.93	3.95	3.88	3.82	3.80	3.91	4.53	4.51	4.28	4.18	4.53	3.97	4.42	3.90	4.26	4.22	4.07
520	471	29	4.08	3.95	3.79	3.88	3.89	3.62	4.41	4.19	4.00	4.23	4.54	3.57	4.48	3.86	4.12	4.00	3.96
530	1994	101	4.09	3.74	3.97	4.08	3.99	3.97	4.28	4.33	4.11	4.00	4.46	3.90	4.36	3.95	4.17	4.00	3.95
535	286	42	3.69	3.56	3.76	4.15	3.60	3.39	4.45	4.38	4.29	3.97	4.68	3.86	4.31	3.60	4.25	3.95	3.73
550	29730	200	4.03	3.87	4.01	4.25	4.38	4.38	4.09	4.61	4.42	4.29	4.61	4.08	4.41	4.13	4.34	4.24	4.34
552	1294	20	3.70	3.21	3.85	3.90	3.55	3.35	4.55	4.65	4.45	4.35	4.84	4.10	4.40	3.53	4.41	4.10	3.65
554	1676	66	4.03	3.61	3.69	3.70	4.16	4.05	4.47	4.48	4.26	4.08	4.56	3.63	4.39	3.91	4.17	4.14	3.95
577	1814	80	4.01	3.65	3.86	3.80	3.89	3.81	4.77	4.68	4.49	4.27	4.63	3.66	4.22	3.84	4.33	4.30	4.04

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyiden määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen sisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
611	2240	102	3.86	3.80	3.86	4.05	4.02	4.00	4.55	4.45	4.18	4.15	4.67	3.98	4.39	3.91	4.29	4.13	4.09
612	632	33	4.00	3.50	3.83	4.26	3.78	3.84	4.56	4.13	3.94	4.15	4.57	3.77	4.09	3.79	4.20	4.00	3.87
612K	336	8	4.25	3.75	4.38	3.88	3.75	3.71	4.71	4.50	4.14	4.17	4.83	3.57	4.38	3.97	4.26	4.00	4.00
613	414	40	3.68	3.47	3.48	4.38	3.97	3.65	4.13	4.50	4.15	3.90	4.68	3.88	4.35	3.65	4.23	4.03	3.93
615	3472	62	3.75	3.89	3.93	4.18	3.71	3.65	4.47	4.55	4.42	4.31	4.49	3.59	4.34	3.79	4.29	4.16	3.96
620	1553	60	4.02	3.69	3.82	4.11	3.75	3.60	4.45	4.54	4.25	4.22	4.67	3.81	4.37	3.77	4.29	4.10	3.86
623	1284	49	4.17	3.76	3.94	3.91	4.06	4.06	4.50	4.43	4.19	4.16	4.55	3.85	4.15	4.00	4.23	4.10	4.09
623Z	453	41	4.03	3.65	3.85	4.00	3.70	3.61	4.15	4.58	4.15	4.23	4.61	3.61	4.30	3.76	4.19	4.15	3.98
633	1567	82	4.07	3.87	3.80	3.81	3.72	3.66	4.28	4.22	3.88	4.08	4.76	3.76	4.45	3.82	4.11	3.96	3.88
650	2929	76	3.89	3.70	3.87	4.01	3.82	3.67	4.33	4.59	4.13	4.11	4.70	3.90	4.20	3.79	4.26	4.09	3.92
650K	454	5	4.20	4.50	4.20	4.80	4.60	4.60	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	4.20	4.20	4.42	4.83	4.60	4.50
652	533	29	3.73	3.61	3.87	4.13	4.00	3.71	4.23	4.72	4.42	4.32	4.83	3.62	4.43	3.78	4.32	4.17	3.96
652A	265	22	4.18	3.82	3.73	4.00	3.80	3.81	4.45	4.77	4.33	4.39	4.68	4.14	4.36	3.87	4.39	4.05	3.95
730	1473	65	4.03	3.61	3.89	3.84	3.63	3.55	4.48	4.50	4.27	4.09	4.80	3.88	4.30	3.74	4.26	4.03	3.95
731	3944	118	3.76	3.40	3.71	3.79	3.49	3.39	4.39	4.24	3.85	4.01	4.56	3.85	4.38	3.55	4.10	4.03	3.67
732	1487	92	3.81	3.64	3.84	4.18	3.82	3.55	4.62	4.53	4.25	4.27	4.67	3.96	4.46	3.73	4.35	4.12	3.87
734	1804	63	3.89	3.56	3.84	4.05	3.66	3.70	4.21	4.35	4.11	4.02	4.62	3.80	4.26	3.73	4.17	4.03	3.97
738	699	48	3.73	3.73	3.57	3.93	3.41	3.02	4.46	3.98	3.77	3.93	4.68	3.71	4.33	3.49	4.06	4.04	3.53
738K	247	12	3.82	3.90	4.08	4.17	3.75	3.50	4.83	4.42	4.33	3.86	4.75	3.50	4.17	3.81	4.27	4.25	3.67
740	1227	59	3.75	3.49	3.95	4.05	3.64	3.54	4.36	4.63	4.37	4.23	4.66	4.02	4.47	3.67	4.33	4.24	3.75
741	2220	65	3.89	3.54	3.76	3.87	3.95	3.92	4.48	4.47	4.25	4.22	4.68	3.75	4.23	3.81	4.25	4.00	4.00
741K	1374	66	3.78	3.65	3.82	4.02	3.82	3.94	4.43	4.32	4.03	3.89	4.62	3.78	4.25	3.80	4.16	4.03	4.09
742	883	58	3.97	3.78	3.79	3.98	4.02	3.98	4.49	4.46	4.28	4.16	4.79	3.33	4.41	3.91	4.21	4.17	4.06
973	949	68	3.79	3.66	3.71	3.70	3.68	3.62	4.71	4.21	4.10	4.03	4.62	3.53	4.30	3.69	4.13	4.00	3.88
973K	375	13	3.92	3.78	3.92	3.62	4.08	4.00	4.92	4.33	4.42	4.18	4.67	3.83	4.38	3.94	4.28	4.00	4.00
E10	1106	24	3.68	3.56	3.92	4.00	4.17	4.23	4.71	4.39	4.32	4.05	4.64	3.68	4.42	3.91	4.25	4.13	3.91
E10K	1100	42	4.13	3.97	4.10	3.78	4.20	4.10	4.98	4.52	4.20	4.08	4.51	4.05	4.51	4.10	4.30	4.25	4.12
E11	2041	94	3.79	3.79	3.92	4.17	3.94	4.07	4.71	4.53	4.44	4.08	4.65	4.12	4.26	3.90	4.38	4.13	4.08
E12	2177	109	3.87	3.73	3.92	3.90	3.91	3.90	4.66	4.54	4.32	4.14	4.60	3.93	4.44	3.87	4.30	4.21	4.07
E13	631	65	3.86	3.78	3.90	3.98	4.08	4.03	4.86	4.64	4.60	4.40	4.70	3.95	4.38	3.93	4.45	4.07	4.11

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Kuljet. neuvonta- kyky	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			palvelu- kyky	Kuljet.															
E14	2128	105	3.82	3.57	3.91	3.85	3.94	3.95	4.78	4.51	4.31	4.08	4.59	3.92	4.50	3.84	4.29	4.14	3.98
E15	2793	93	3.91	3.71	3.97	4.07	3.91	3.97	4.82	4.44	4.12	3.94	4.72	4.08	4.43	3.89	4.31	4.15	3.99
E16	117	25	4.38	4.59	4.17	4.04	4.20	4.29	4.88	4.52	4.58	4.16	4.79	4.16	4.25	4.32	4.45	4.04	4.43
E16A	132	9	3.89	4.00	3.78	3.88	4.11	4.11	4.67	4.22	3.44	3.78	4.44	3.78	4.00	3.98	4.03	3.89	3.88
E16B	116	13	4.31	4.00	4.00	3.85	4.00	4.15	5.00	4.54	4.23	3.80	4.92	4.31	4.46	4.09	4.38	4.31	4.08
E18	3399	126	3.97	3.67	3.89	3.91	4.03	3.95	4.66	4.32	3.98	3.94	4.56	3.66	4.16	3.90	4.15	4.07	4.03
E19	2303	57	3.86	3.84	3.83	3.87	3.98	4.02	4.70	4.44	4.21	3.98	4.39	3.98	4.34	3.91	4.22	4.09	3.95
E2	830	66	3.86	3.84	3.72	4.13	3.70	3.63	4.73	4.44	4.33	4.13	4.70	3.86	4.29	3.75	4.33	4.09	4.05
E20	723	47	3.80	3.58	4.02	3.86	3.74	3.91	4.00	4.36	4.17	4.00	4.48	3.73	4.17	3.81	4.09	4.02	3.93
E21	1397	35	3.97	3.59	3.71	3.88	3.97	4.03	3.85	4.58	4.28	4.03	4.41	3.79	4.38	3.85	4.12	4.14	4.06
E21K	93	10	4.00	3.00	4.10	4.00	4.00	4.10	4.50	4.60	4.00	3.78	4.50	3.80	4.10	3.84	4.17	4.00	4.00
E21V	242	25	3.96	4.00	4.14	3.88	4.04	4.50	4.28	4.50	4.48	4.14	4.57	3.96	4.38	4.13	4.26	4.21	4.17
E22	871	72	3.89	3.71	4.00	4.12	4.20	4.24	4.69	4.56	4.52	4.31	4.69	3.90	4.24	4.01	4.40	4.20	4.21
E23	1110	58	3.84	3.52	3.66	4.05	4.24	4.25	4.59	4.33	4.34	3.96	4.64	3.74	4.34	3.90	4.24	4.02	3.96
E23V	464	44	4.02	3.90	4.00	4.21	4.28	4.31	4.70	4.40	4.50	4.28	4.75	3.86	4.23	4.10	4.39	4.02	4.10
E24	856	61	3.95	3.78	3.87	4.11	4.27	4.20	4.74	4.42	4.23	4.02	4.55	3.62	4.38	4.01	4.24	4.05	4.08
E25	399	27	4.07	3.80	3.88	4.15	4.04	4.04	4.52	4.69	4.67	4.22	4.54	4.00	4.35	3.97	4.40	4.04	3.96
E25A	485	43	3.93	3.47	3.83	3.91	3.93	3.88	4.56	4.35	4.16	3.88	4.49	3.72	4.05	3.81	4.15	3.93	3.81
E26	1342	70	4.02	3.70	4.05	4.06	3.84	4.00	4.65	4.38	4.38	4.42	4.56	3.93	4.29	3.92	4.34	4.13	4.05
E27	1686	41	3.69	3.38	3.70	3.83	3.83	3.90	4.30	4.11	4.21	4.17	4.53	3.97	4.08	3.70	4.16	3.97	3.95
E27V	634	51	3.94	3.42	3.82	4.02	3.72	3.90	4.60	4.72	4.34	4.26	4.21	3.83	4.57	3.76	4.28	4.00	3.86
E28	453	32	4.16	4.00	4.03	3.87	3.69	3.88	4.78	4.47	4.45	4.14	4.67	3.68	4.19	3.95	4.29	3.84	4.00
E28B	182	11	4.09	4.00	3.80	3.36	3.73	3.73	4.73	4.55	4.27	4.22	4.55	3.91	4.18	3.87	4.23	3.82	3.91
E28K	332	20	3.85	3.33	3.89	3.80	4.11	3.72	4.80	4.65	4.45	3.67	4.65	3.85	3.95	3.78	4.27	4.05	3.89
E28T	165	9	3.78	4.20	4.22	3.33	4.22	4.50	4.78	4.78	4.67	4.25	4.89	4.11	4.89	4.18	4.40	4.00	3.78
E29	811	59	3.84	3.55	3.82	3.86	3.96	4.00	4.49	4.32	4.23	3.89	4.51	3.91	4.22	3.84	4.17	4.04	3.93
E29T	444	19	4.11	3.77	4.37	4.50	3.89	4.00	4.82	4.63	4.44	4.56	4.82	3.89	4.39	4.03	4.52	4.22	3.94
E3	1367	31	3.80	3.78	4.03	3.74	3.74	3.71	4.61	4.52	4.26	3.93	4.62	4.10	4.42	3.81	4.25	3.94	3.90
E31	3550	74	3.99	3.71	3.70	3.88	3.76	3.74	4.25	4.34	4.03	3.90	4.50	3.82	4.40	3.78	4.10	4.04	3.90
E4	885	69	4.14	3.84	4.03	4.09	3.93	3.81	4.56	4.49	4.49	4.05	4.61	3.81	4.22	3.95	4.30	4.06	4.06

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
E42	4243	84	3.91	3.81	3.84	3.91	3.88	3.88	4.06	4.40	4.11	4.00	4.45	3.75	4.11	3.86	4.10	4.19	4.08
E46	1670	61	3.96	3.92	3.92	3.82	3.87	3.95	4.58	4.39	4.03	4.05	4.57	3.81	4.42	3.92	4.18	4.05	3.96
E5	1522	37	3.91	3.66	4.00	4.19	3.85	3.86	4.14	4.38	4.19	4.16	4.29	4.00	4.16	3.85	4.19	3.97	3.97
E51	576	41	3.79	3.53	3.90	3.89	4.03	3.92	4.50	4.38	4.16	4.03	4.72	3.82	4.18	3.83	4.22	4.00	3.92
E533	1223	61	4.14	3.97	3.86	3.84	3.69	3.80	4.73	4.47	4.32	4.05	4.78	3.75	4.29	3.89	4.28	4.02	3.96
E543	2537	52	3.84	3.72	4.06	3.71	3.71	3.77	4.59	4.35	4.32	4.05	4.52	3.81	4.24	3.82	4.19	4.08	3.96
E65	21	24	3.92	3.47	3.88	3.96	4.00	4.08	4.71	4.29	3.96	3.43	4.54	3.63	4.17	3.87	4.07	4.04	4.09
E65K	785	28	3.96	3.94	4.08	4.04	4.28	4.22	4.54	4.46	4.11	4.13	4.70	3.72	4.54	4.10	4.24	4.07	3.96
E82	816	27	3.96	3.68	3.74	3.73	3.58	3.85	4.07	4.04	3.74	3.81	4.12	3.67	4.11	3.76	3.88	4.00	3.78
E82B	177	26	3.64	3.71	3.60	3.44	3.67	4.04	3.96	4.20	4.00	3.84	3.92	3.52	4.04	3.73	3.84	3.80	3.65
E82K	55	10	4.10	3.50	3.80	3.50	3.60	4.10	4.50	4.50	4.00	3.25	4.60	3.80	4.60	3.82	4.02	4.30	3.90
E85	174	26	3.84	3.64	3.76	3.68	3.25	3.16	4.38	4.19	4.00	3.75	4.24	3.36	4.04	3.53	3.94	3.68	3.25
E85A	382	12	3.58	3.67	3.83	3.58	3.08	3.08	4.50	3.58	3.58	3.58	4.00	3.00	4.75	3.45	3.69	3.83	3.55
E85K	72	3	4.67	4.33	4.33	4.67	4.33	4.00	4.67	4.67	5.00	4.33	4.67	4.33	5.00	4.33	4.62	4.00	4.33
E86	259	20	4.30	3.91	4.25	3.00	4.05	4.00	4.95	4.00	4.10	3.56	4.71	2.84	4.28	4.10	3.88	3.89	3.94
E86H	81	9	4.11	3.57	4.22	2.67	3.88	3.78	4.67	4.00	3.78	3.25	4.38	3.11	4.00	3.91	3.69	3.78	3.50
E86HT	79	21	3.58	3.80	3.47	3.43	3.80	3.86	4.65	4.14	3.95	3.67	4.57	2.90	4.29	3.70	3.90	3.95	3.65
E86T	41	14	3.64	3.54	3.43	2.57	3.64	3.86	4.21	3.79	3.43	3.77	4.36	3.57	4.29	3.62	3.67	3.71	3.00
E87	57	18	4.00	3.77	4.00	3.65	3.65	3.82	4.56	4.06	4.18	3.69	4.61	3.71	4.33	3.85	4.06	3.94	3.78
E87K	166	15	3.93	3.75	4.00	3.53	4.07	3.87	4.86	3.60	4.00	3.67	4.87	3.60	4.27	3.92	4.02	4.00	3.60
E88	112	8	3.71	2.86	3.13	3.43	3.00	3.14	4.75	3.75	3.88	2.88	4.00	2.88	3.75	3.17	3.65	3.14	3.63
E88K	77	18	3.89	3.67	3.94	3.38	4.00	3.93	4.71	4.33	4.35	4.47	4.53	3.76	4.28	3.89	4.22	4.06	4.13
E88KB	21	5	3.80	2.67	3.20	2.00	3.00	3.00	5.00	4.40	3.60	3.80	4.60	3.20	4.20	3.13	3.80	3.80	3.00
H14	9958	440	3.77	3.68	3.77	3.88	3.88	3.84	3.82	4.53	3.92	4.14	4.48	3.72	4.37	3.79	4.07	4.12	3.97
H16	1117	82	3.93	3.73	3.87	4.06	4.18	4.14	4.80	4.46	4.36	4.27	4.70	4.08	4.27	3.97	4.39	4.10	4.27
H17	338	103	3.96	3.70	3.84	3.67	4.11	4.02	4.84	4.00	4.09	3.88	4.60	3.85	4.26	3.92	4.13	4.01	3.78
H18	9283	239	3.69	3.61	3.65	4.00	3.98	3.99	4.03	4.31	3.96	3.99	4.52	3.94	4.38	3.78	4.11	4.07	3.97
H20	5253	204	3.89	3.64	3.74	3.94	4.00	3.99	4.36	4.48	3.94	4.21	4.60	3.99	4.34	3.85	4.22	4.12	4.00
H21V	5545	153	3.84	3.65	3.71	3.99	3.84	3.89	4.39	4.69	4.24	4.41	4.70	3.72	4.30	3.78	4.30	4.12	3.99

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet.		Kuljet. neuvonta- kyky	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
			Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. ajotapa															
H23	5977	180	3.97	3.67	3.78	3.85	3.99	3.99	4.32	4.58	4.19	4.13	4.54	3.76	4.32	3.88	4.20	4.15	4.01
H24	1249	72	3.94	3.57	3.94	4.28	4.36	4.25	4.81	4.62	4.32	4.07	4.79	3.90	4.31	4.01	4.40	4.25	4.26
H39	6101	74	3.87	3.62	3.94	4.00	3.96	3.97	4.11	4.57	4.03	4.25	4.59	3.93	4.36	3.87	4.21	4.26	4.06
H39B	1743	76	3.76	3.58	3.67	3.93	4.03	3.96	4.57	4.48	3.87	4.12	4.59	3.88	4.41	3.80	4.20	4.04	3.93
H40	4530	153	3.74	3.53	3.76	4.01	3.94	3.89	4.29	4.58	4.13	4.26	4.55	3.78	4.32	3.77	4.23	4.17	3.97
H41	4744	153	3.81	3.59	3.78	3.92	3.89	3.85	4.16	4.61	4.13	4.32	4.62	3.79	4.38	3.78	4.22	4.15	3.94
H42	3923	119	3.85	3.69	3.81	3.88	3.85	3.87	4.40	4.44	4.11	4.21	4.50	3.71	4.24	3.81	4.18	4.07	3.84
H43	6571	192	3.85	3.61	3.82	3.91	3.83	3.81	4.07	4.51	4.05	4.28	4.52	3.84	4.35	3.78	4.17	4.20	3.93
H45	4225	124	3.73	3.63	3.91	4.02	3.80	3.81	4.09	4.43	3.97	4.05	4.43	3.67	4.33	3.78	4.09	4.03	3.99
H51	4961	45	3.82	3.79	3.88	4.05	3.86	3.98	4.58	4.64	4.32	4.37	4.58	4.27	4.45	3.86	4.40	4.23	4.05
H52	3390	40	3.71	3.39	3.90	3.69	3.95	3.97	4.70	4.32	3.97	3.82	4.61	3.97	4.37	3.78	4.15	4.13	3.80
H53	417	20	4.00	3.62	3.89	3.95	4.15	4.11	4.80	4.75	4.53	4.22	4.70	4.20	4.45	3.95	4.45	4.25	4.05
H54	6608	160	3.97	3.69	3.84	4.03	3.81	3.75	4.49	4.64	4.38	4.13	4.54	3.66	4.42	3.81	4.27	4.18	3.99
H55	1092	154	3.98	3.62	3.86	4.00	4.29	4.33	4.65	4.48	4.06	4.12	4.49	3.77	4.31	4.02	4.22	4.23	4.01
H56	2585	59	3.78	3.51	3.58	3.76	3.91	3.74	4.61	4.45	4.18	4.00	4.63	3.65	4.26	3.70	4.18	4.16	4.04
H57	4181	61	3.85	3.64	3.85	3.95	4.02	3.77	4.56	4.52	3.97	4.10	4.72	4.02	4.46	3.83	4.26	4.08	4.00
H58	10975	299	3.95	3.80	3.84	3.90	4.23	4.09	3.98	4.53	3.96	4.19	4.59	3.86	4.40	3.98	4.15	4.19	4.04
H58B	2788	40	4.00	3.75	3.92	3.79	4.18	4.10	3.95	4.63	4.18	4.22	4.65	3.60	4.56	3.99	4.14	4.03	4.03
H59	7158	180	4.01	3.79	3.93	3.87	4.09	4.05	3.77	4.51	3.97	4.15	4.56	3.60	4.38	3.98	4.06	4.04	4.08
H62	1547	65	3.84	3.63	3.95	4.23	4.06	4.06	4.55	4.52	4.25	4.45	4.48	4.02	4.40	3.91	4.35	4.26	4.03
H63	5462	67	3.88	3.64	3.95	4.03	4.25	4.26	4.47	4.66	4.27	4.11	4.51	4.05	4.40	4.00	4.30	4.20	4.12
H64	4294	162	3.89	3.65	3.72	4.17	4.14	4.03	4.49	4.55	4.09	4.20	4.52	3.97	4.29	3.88	4.28	4.09	4.10
H65A	12422	405	3.82	3.59	3.68	3.68	3.84	3.93	4.23	4.46	3.82	4.16	4.55	3.89	4.42	3.77	4.11	4.11	3.89
H66A	7670	310	3.83	3.55	3.65	3.85	3.87	3.86	4.20	4.58	3.95	4.24	4.58	3.96	4.35	3.75	4.19	4.11	3.95
H67	7320	250	3.93	3.64	3.75	4.00	4.02	3.99	4.13	4.58	4.06	4.26	4.51	3.91	4.51	3.87	4.21	4.15	4.02
H68	8284	61	3.75	3.71	3.76	4.14	4.30	4.19	4.30	4.49	3.81	4.15	4.53	3.83	4.40	3.94	4.18	4.07	4.03
H69	6376	210	4.02	3.68	3.85	3.84	4.15	4.20	4.53	4.62	4.14	4.11	4.54	3.95	4.39	3.98	4.25	4.28	4.12
H70T	7069	230	3.78	3.65	3.79	3.78	3.84	3.80	4.06	4.42	3.91	4.05	4.57	3.90	4.35	3.77	4.10	4.10	3.90
H70V	4007	143	3.82	3.52	3.79	4.11	3.80	3.75	4.33	4.57	4.10	4.27	4.62	4.03	4.37	3.74	4.29	4.17	3.90
H71	6428	90	4.03	3.73	3.93	4.25	4.20	4.23	4.47	4.61	4.28	4.22	4.51	3.98	4.37	4.03	4.33	4.19	4.15

Linja	Nousijat lokakuun arkipäivä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- väljyys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
H71V	1832	30	3.97	3.70	4.17	4.15	3.97	4.10	4.48	4.64	4.17	4.52	4.67	3.77	4.34	3.98	4.34	4.23	4.18
H72	6847	251	3.89	3.70	3.76	3.91	3.74	3.71	4.34	4.52	4.00	4.20	4.52	3.94	4.38	3.76	4.20	4.24	3.89
H73	5147	220	3.81	3.57	3.82	3.79	3.85	3.73	4.07	4.46	4.07	4.19	4.47	3.85	4.46	3.75	4.13	4.20	3.94
H74	1883	71	3.85	3.51	3.65	4.00	4.03	3.99	4.58	4.62	4.20	4.22	4.61	3.54	4.33	3.81	4.25	4.25	3.97
H74N	452	10	3.90	2.80	3.60	4.30	3.70	3.70	4.80	4.44	4.33	4.00	4.44	4.10	4.50	3.54	4.35	4.30	3.90
H75	6365	202	3.90	3.69	3.82	4.03	3.72	3.78	4.43	4.57	4.22	4.27	4.39	3.86	4.26	3.78	4.25	4.12	4.03
H75A	1015	61	3.84	3.50	3.80	3.93	3.91	3.91	4.78	4.53	4.40	4.00	4.47	3.57	4.31	3.79	4.24	4.05	3.93
H76A	1516	95	3.95	3.63	3.87	4.00	4.03	3.98	4.75	4.58	4.66	4.31	4.67	4.00	4.29	3.89	4.42	4.07	4.16
H76B	1480	16	4.00	4.00	4.00	4.25	3.81	3.87	4.94	4.63	4.81	4.33	4.75	3.88	4.25	3.94	4.51	4.00	4.31
H77	4373	150	3.86	3.52	3.75	4.18	3.43	3.47	4.40	4.55	4.27	4.23	4.37	3.81	4.31	3.61	4.26	4.11	3.79
H77A	1896	50	3.96	3.77	3.84	3.77	3.86	3.90	4.81	4.62	4.46	4.33	4.60	4.04	4.10	3.86	4.37	4.18	3.91
H78	11397	90	3.78	3.56	3.84	3.73	3.88	3.91	4.33	4.41	4.23	4.06	4.28	3.76	4.33	3.79	4.12	4.11	3.90
H79	9435	71	3.74	3.63	3.84	4.03	3.58	3.61	4.57	4.61	4.36	4.22	4.41	3.83	4.19	3.68	4.29	4.12	3.88
H80	3220	112	3.77	3.60	3.76	3.93	3.87	4.02	4.26	4.51	4.29	4.30	4.48	3.86	4.22	3.80	4.23	4.19	3.95
H81	5848	189	3.93	3.51	3.84	4.15	4.13	4.12	4.66	4.60	4.54	4.49	4.56	3.63	4.14	3.91	4.38	4.21	4.08
H82	5080	161	3.88	3.68	3.81	4.00	3.97	4.06	4.16	4.55	4.37	4.41	4.41	3.84	4.35	3.88	4.25	4.20	4.06
H83	1421	65	3.94	3.65	3.94	3.75	4.16	4.13	4.54	4.27	4.14	4.13	4.47	3.69	4.24	3.96	4.14	4.19	4.02
H84	5342	152	3.74	3.62	3.63	3.88	3.61	3.64	3.99	4.46	4.22	4.25	4.41	3.86	4.33	3.65	4.15	4.07	3.84
H85	4163	122	3.77	3.62	3.93	4.09	4.00	3.87	3.93	4.42	4.19	4.31	4.62	3.91	4.46	3.84	4.21	4.09	3.98
H86	3424	115	3.86	3.75	3.80	3.97	3.72	3.74	4.41	4.61	4.43	4.47	4.48	3.90	4.39	3.77	4.33	4.09	3.82
H88	2293	61	3.96	3.81	4.02	4.27	4.00	4.00	4.53	4.63	4.43	4.41	4.74	4.07	4.39	3.96	4.44	4.25	4.15
H89	1080	65	3.89	3.47	3.72	3.95	3.92	3.97	4.55	4.64	4.50	4.51	4.63	4.02	4.24	3.79	4.40	4.15	4.20
H90	1402	90	3.90	3.66	3.91	4.08	3.79	3.68	4.39	4.51	4.44	4.31	4.34	3.93	4.22	3.79	4.29	4.10	4.04
H91	6	14	4.00	3.57	3.71	4.14	4.29	4.29	4.86	3.93	4.36	3.31	4.31	3.57	4.57	3.97	4.07	4.07	4.00
H91K	73	6	4.40	4.20	3.83	4.17	4.33	4.50	4.40	4.00	4.00	4.20	5.00	4.00	3.80	4.25	4.25	4.40	4.00
H92	2373	80	3.71	3.59	3.45	3.90	3.59	3.80	4.15	4.31	4.27	4.26	4.32	3.91	4.30	3.63	4.16	4.05	3.78
H93	541	86	3.78	3.84	3.83	4.09	3.93	3.99	4.66	4.33	4.29	4.18	4.53	3.88	4.07	3.87	4.28	4.09	3.88
H93K	708	44	3.83	3.90	4.05	4.32	4.17	4.12	4.70	4.45	4.40	4.33	4.60	3.86	4.14	4.01	4.38	4.09	4.15
H94	3569	139	3.68	3.61	3.62	3.82	3.75	3.82	4.29	4.35	4.25	4.29	4.31	3.62	4.32	3.70	4.13	4.15	3.82
H94A	2812	62	3.74	3.49	3.80	4.08	3.77	3.75	4.74	4.60	4.49	4.09	4.34	3.88	4.21	3.71	4.32	4.04	3.98

Nousijat lokakuun arkipä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Matkustus- välitys	Sovelt. matk- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saatavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Linja																			
H94B	104	31	4.03	3.86	3.83	4.23	4.13	4.04	4.74	4.30	4.58	4.48	4.45	3.73	4.44	3.98	4.36	4.22	4.00
H94V	484	5	3.40	3.25	3.40	3.60	3.40	4.00	4.60	4.80	4.60	4.20	4.40	4.40	4.75	3.49	4.37	4.00	3.80
H95	4189	142	3.75	3.49	3.58	3.51	3.79	3.81	4.57	4.48	4.15	4.21	4.44	3.82	4.29	3.68	4.17	4.07	3.66
H96	5116	120	3.76	3.69	3.71	4.10	3.86	3.85	4.57	4.51	4.46	4.29	4.32	3.93	4.29	3.77	4.31	4.08	3.99
H97	1743	69	3.71	3.65	3.62	4.00	3.83	3.96	4.52	4.46	4.19	4.16	4.31	3.85	4.24	3.75	4.21	4.15	3.97
H97V	2295	64	3.82	3.76	3.87	4.07	3.76	3.85	4.66	4.48	4.13	4.44	4.53	3.87	4.31	3.81	4.31	4.16	3.92
H98	2101	75	3.79	3.73	3.84	4.24	3.81	3.80	4.65	4.52	4.47	4.17	4.57	3.77	4.37	3.79	4.34	4.08	4.04
Ke5	385	51	3.73	3.69	3.80	3.80	4.18	4.00	4.42	4.16	4.40	3.68	4.61	3.54	4.14	3.88	4.09	3.98	3.98
Ke5B	178	51	3.78	3.77	3.72	3.96	4.02	3.92	4.54	4.06	4.16	3.75	4.50	3.63	4.18	3.84	4.09	4.10	3.96
Ke8L	31	20	4.55	4.42	3.85	3.85	3.95	3.74	3.55	3.25	3.11	3.11	4.20	2.65	4.17	4.10	3.39	3.95	3.47
V30	476	44	3.76	3.73	3.80	4.12	4.13	3.95	4.89	4.56	4.26	3.98	4.60	3.70	4.32	3.88	4.30	4.02	3.93
V35	604	51	3.80	3.63	3.63	4.02	4.06	4.10	4.78	4.18	4.20	3.73	4.50	4.02	4.18	3.84	4.20	3.96	3.86
V38	28	42	3.83	4.08	3.84	3.85	3.46	3.59	4.56	4.08	4.25	4.00	4.47	3.53	4.11	3.76	4.11	3.97	4.10
V43	308	18	3.89	4.00	3.78	4.00	3.89	4.06	4.72	4.50	4.11	4.12	4.29	3.94	4.33	3.92	4.24	4.17	4.12
V43K	304	19	3.74	3.50	3.47	3.68	3.47	3.53	4.84	4.39	4.11	3.84	4.37	3.21	4.26	3.54	4.06	3.83	3.84
V43T	18	4	4.00	3.75	4.25	3.75	3.75	3.75	5.00	4.50	4.00	4.00	5.00	4.00	3.75	3.90	4.32	4.00	4.00
V44	103	20	3.84	3.50	3.85	4.05	3.47	3.50	4.85	4.16	4.10	4.11	4.60	3.35	4.40	3.63	4.17	3.95	3.84
V45	403	34	3.71	3.75	3.56	4.03	3.74	3.67	4.68	4.35	4.21	3.82	4.44	3.59	4.38	3.68	4.16	3.91	3.79
V45K	377	9	4.22	3.80	4.11	4.00	3.33	3.78	4.78	4.33	4.22	3.83	4.78	3.78	4.00	3.85	4.25	4.22	3.89
V46	729	50	4.14	3.71	3.86	4.16	4.24	3.98	4.72	4.35	4.24	3.85	4.54	3.84	4.28	3.99	4.24	4.06	4.18
V50	1159	81	4.15	3.87	4.14	3.89	4.02	4.01	4.83	4.47	4.22	4.20	4.71	3.88	4.36	4.04	4.31	4.14	4.20
V51	1895	66	3.86	3.62	3.81	4.02	3.69	3.77	4.64	4.25	3.89	3.96	4.63	3.77	4.15	3.75	4.17	3.94	3.89
V51K	348	38	3.95	4.00	3.84	3.89	3.74	3.70	4.29	4.19	3.89	4.00	4.61	3.89	4.46	3.84	4.11	4.03	3.95
V52	475	30	3.90	3.89	4.03	4.03	3.34	3.57	4.63	4.33	3.97	4.15	4.69	3.97	4.57	3.75	4.25	4.14	3.87
V53	5051	136	3.98	3.72	3.87	4.01	3.73	3.76	4.30	4.48	4.23	4.06	4.59	3.83	4.32	3.81	4.21	4.13	3.92
V54	430	22	4.00	3.76	3.86	4.29	4.10	3.80	4.60	4.62	4.29	4.18	4.84	4.14	4.55	3.90	4.42	4.19	4.05
V55	3870	111	3.84	3.68	3.82	3.88	3.70	3.69	4.46	4.45	4.04	4.01	4.53	3.81	4.28	3.75	4.17	4.03	3.97
V56	1153	47	3.94	3.67	3.54	3.79	3.42	3.37	3.83	4.13	4.09	3.62	4.50	3.61	4.35	3.59	3.94	4.00	3.80
V56K	190	6	4.17	3.80	3.67	3.67	3.67	3.80	5.00	4.83	4.67	4.40	4.83	4.17	4.33	3.82	4.51	4.00	4.00
V57	818	31	4.00	3.74	3.97	4.47	3.63	3.63	4.81	4.53	4.46	3.88	4.52	4.14	4.58	3.79	4.40	4.30	4.10

Linja	Nousijat lokakuun arkipvä	Kyselyjen määrä	Kuljet. palvelu- kyky	Kuljet. neuvonta- kyky	Kuljet. ajotapa	Aikat. pysyminen	Vaunujen siisteys	Matkustus- mukavuus	Matkustus- välitys	Sovelt. matk.- tarpeisiin	Matkan- teon sujuvuus	Vaihto toiseen	Järjestys ja turvallisuus	Odottamis- olosuhteet pysäkillä	Infon saataavuus	Liikennöitsijä arvosana	Järjestelmä arvosana	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
V60	607	74	3.74	3.56	3.72	3.92	3.78	3.76	4.46	4.46	4.42	4.24	4.56	3.86	4.29	3.71	4.27	3.93	4.17
V61	4142	100	3.64	3.65	3.76	3.98	3.84	3.85	4.25	4.48	4.21	4.13	4.59	3.90	4.29	3.75	4.22	4.09	3.95
V61V	582	22	3.81	3.42	3.71	4.00	3.60	3.71	4.42	4.50	4.20	4.35	4.63	3.95	4.48	3.65	4.29	3.95	3.95
V62	7595	179	3.87	3.74	3.91	4.01	3.57	3.64	4.40	4.43	4.20	4.17	4.46	3.92	4.28	3.74	4.23	4.12	3.95
V63	1397	77	3.76	3.92	3.88	4.01	3.92	3.99	4.27	4.46	4.18	4.06	4.56	3.80	4.32	3.89	4.19	4.01	4.11
V63N	702	23	3.74	3.88	3.83	4.09	3.74	3.52	4.26	4.30	4.22	3.90	4.50	3.48	4.09	3.74	4.11	4.09	4.00
V68	1086	58	3.81	3.90	3.89	3.23	3.57	3.77	4.47	4.31	4.24	4.10	4.42	3.78	4.19	3.79	4.08	3.93	3.79
V68A	408	14	3.86	3.67	4.21	4.00	3.86	3.92	4.54	4.46	4.29	4.27	4.25	3.55	4.38	3.90	4.19	4.15	4.00
V69	278	21	3.80	3.56	3.76	4.00	4.11	3.65	4.62	4.56	4.28	4.17	4.50	3.89	4.33	3.77	4.29	4.14	4.00
V69B	126	3	4.33	4.00	3.67	3.67	3.33	3.33	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	4.00	5.00	3.73	4.60	4.00	4.33
V69BK	77	4	4.50	4.00	4.25	4.50	3.25	3.50	5.00	4.75	4.50	4.50	5.00	4.33	3.75	3.90	4.65	4.00	4.00
V69K	123	9	4.00	3.43	3.25	3.89	3.56	3.78	4.89	3.89	4.00	4.00	4.89	4.00	4.38	3.60	4.22	4.00	3.63
V70	2556	76	3.88	3.68	3.72	3.76	3.70	3.83	4.68	4.49	4.16	4.13	4.53	3.68	4.36	3.76	4.20	4.09	3.95
V71	925	45	3.74	3.53	3.67	3.73	4.12	4.07	4.55	4.37	4.05	3.90	4.35	3.50	4.12	3.83	4.06	3.81	4.00
V72	2618	70	3.84	3.79	3.90	3.74	3.79	3.80	4.41	4.16	3.93	3.93	4.56	3.75	4.32	3.82	4.07	4.05	4.04
V73	509	33	3.80	3.89	3.88	3.56	3.80	3.79	4.56	4.13	3.88	3.86	4.39	3.29	4.22	3.83	3.95	3.97	3.75
V75K	91	11	3.44	3.63	3.73	3.00	3.20	3.40	4.20	3.67	3.36	3.80	3.80	3.18	3.60	3.48	3.57	3.82	3.50
V77	425	30	4.00	3.95	3.88	4.04	4.22	4.15	4.93	4.38	4.20	4.07	4.47	3.97	4.34	4.04	4.29	4.04	4.03
V87	1853	81	3.87	3.67	3.79	3.77	3.74	3.62	4.56	4.38	4.04	3.97	4.59	3.94	4.28	3.74	4.18	4.04	3.83
Bussi	596219	19379	3.87	3.67	3.83	3.96	3.91	3.89	4.38	4.50	4.18	4.17	4.56	3.87	4.35	3.83	4.23	4.12	3.98

B B T-10954						
HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 2013						
Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>ainoastaan linjaa</u> , jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.						
A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bussit liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bussit ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan</u> liikenteen hoidosta						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u>?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan <u>HSL-alueen</u> (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) <u>joukkoliikennettä</u> yleisemmin.						
D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u>?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>						
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➡						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2–3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Muita kommentteja: _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Alue: E ☐ V ☐ Ke ☐ H ☐ Seu ☐ Jokeri 1 ☐ Länsi 2 ☐ Itä	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija: Kieli: 1
Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PAh/rrl B T-10954			

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 2013

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tämän linjan palveluun?

	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajat palvelevat asiakkaita ystävällisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Kuljettajat osaavat kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kuljettajan ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Vaunut liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Vaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkustusmukavuus (sisätilojen varustus) on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B. 7. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle tämän linjan liikenteen hoidosta

	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat tälle linjalle?

	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
8. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä tällä linjalla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Linja palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.

D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan HSL-alueen joukkoliikennettä?

	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Matkakortti on minulle sopiva ja helpokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolella... ➔

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta			
Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti			
Muita kommentteja: _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Linjan nro: Vaunun nro: pv kk klo	Vaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Kieli: 1	Suunta: Sää: 1 ☐ 2 ☐ 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Haastattelija:	

Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PAH/mr
RV T-10955

HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 2013

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Metrovaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä metrolla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan</u> liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Metro palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Metro pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Metromatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Metroasemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin metroasemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.

D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolella... ➔

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 6 ☐ Kirkkonummella 2 ☐ Espoossa 7 ☐ Sipoossa 3 ☐ Vantaalla 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 4 ☐ Kauniaisissa 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella 5 ☐ Keravalla		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Miltä asemalta nousitte metroon: 			
Muita kommentteja: 			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Vaunutyyppi: 1 ☐ Uusivaunu 2 ☐ Vanhanmallinen vaunu pv kk klo	Metron täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Haastattelija:	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta Kieli: 1	

HSL:N JOUKKOLIIKENTEN MATKUSTAJAKYSELY SYKSY 2013

Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan ainoastaan linjaa, jolla matkustatte vastatessanne tähän kyselyyn. Pyydämme Teitä palauttamaan tämän lomakkeen tutkimusavustajalle.

A. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tämän linjan</u> palveluun?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Kuljettajien ajotapa on miellyttävä ja sujuva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Junavaunut ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Istumapaikan saa tähän aikaan päivästä junalla matkustettaessa	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B. 4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle <u>tämän linjan</u> liikenteen hoidosta	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat <u>tälle linjalle</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
5. Paikallisjuna palvelee matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Paikallisjuna pysyy hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Junamatkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Juna-asemat ovat siistit	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Opasteet toimivat hyvin juna-asemilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Seuraavissa kysymyksissä toivomme Teidän arvioivan HSL-alueen (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Sipoo) joukkoliikennettä yleisemmin.

D. Missä määrin alla olevat väittämät sopivat kuvaamaan <u>HSL-alueen joukkoliikennettä</u> ?	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
12. Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Matkakortti on minulle sopiva ja helppokäyttöinen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. HSL:n alueen lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Yleisarvosana <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Jatkuu kääntöpuolella... ➡

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Kuinka usein keskimäärin matkustatte tällä linjalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2 – 3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Yleensä tällä linjalla matkustaessanne... 1 ☐ on yli puolet istumapaikoista vapaana 2 ☐ on jonkin verran istumapaikkoja vapaana 3 ☐ ei ole istumapaikkoja vapaana 4 ☐ monet matkustajat joutuvat seisomaan	Mikä kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne tällä hetkellä? 1 ☐ Työntekijä 2 ☐ Toimihenkilö 3 ☐ Johtavassa asemassa/yrittäjä 4 ☐ Opiskelija/koululainen 5 ☐ Kotiäiti/-isä tai vanhempainlomalla 6 ☐ Eläkeläinen 7 ☐ Työtön 8 ☐ Muu		
Tämän matkanne pääasiallinen tarkoitus on... 1 ☐ työmatka 2 ☐ koulumatka (tai matka oppilaitokselle/-lta) 3 ☐ asiointi-/ostosmatka 4 ☐ vapaa-ajan matka	Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa (esim. kotoa töihin, töistä kauppaan, kaupasta kotiin) teette tänään joukkoliikenteellä? 1 ☐ 1 matkan 2 ☐ 2 matkaa 3 ☐ 3 matkaa 4 ☐ 4 matkaa 5 ☐ 5 matkaa tai enemmän		
Olisiko Teillä ollut mahdollisuus käyttää henkilöautoa tällä matkalla? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei	Missä asutte? 1 ☐ Helsingissä 2 ☐ Espoossa 3 ☐ Vantaalla 4 ☐ Kauniaisissa 5 ☐ Keravalla 6 ☐ Kirkkonummella 7 ☐ Sipoossa 8 ☐ Muualla Uudellamaalla 9 ☐ Uudenmaan ulkopuolella		
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Muuta	Onko käytössänne...? 1 ☐ mopokortti 2 ☐ henkilöauton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti		
Miltä asemalta nousitte junaan: 			
Muita kommentteja: 			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
Junatunnus: 1 ☐ A 5 ☐ K 9 ☐ S 2 ☐ E 6 ☐ L 10 ☐ U 3 ☐ H 7 ☐ M 11 ☐ Y 4 ☐ I 8 ☐ R 12 ☐ Z 13 ☐ N Junavaunun täyttöaste: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐	Junatyyppi: 3 ☐ Flirt 4 ☐ SM4 5 ☐ Muu Kieli: 1 ☐	Suunta: 1 ☐ 2 ☐ Haastattelija: 	pv kk klo Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta
Taloustutkimus Oy 21.8.2013 PÄh/ri T-10957 J			

Liiteosio: Laatukannusteet

Bussiliikenteen laatukannusteisiin vaikuttavat periaatteet ja asiakastyytyväisyystulokset on koottu erilliseen liiteosioon, joka on ladattavana PDF-muodossa HSL:n nettisivuilta

HSL:n julkaisuja 5/2014
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-226-8 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-225-1 (pdf)



HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki
PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444
etunimi.sukunimi@hsl.fi



HRT Helsingforsregionens trafik
Semaforbron 6 A, Helsingfors
PB 100 • 00077 HRT
tfn (09) 4766 4444
fornamn.efternam@hsl.fi

www.hsl.fi



15 § **Suutarinkuja, katusuunnitelman hyväksyminen välillä Sutarsinpolku -
Itäpellontie; 40 Ylästö**

VD/3925/10.03.01.00/2014

Katutekniikka on laatinut päätöksen mukaisen suunnitelman. Hanketunnus on 414402/2.

Katupäällikkö on hyväksynyt katusuunnitelmaehdotuksen ja päättänyt asettaa sen maankäyttö- ja rakennusasetuksen 43 §:n mukaisesti nähtäville.

Suunnitelma on ollut nähtävillä ajalla 8.5. – 21.5.2014.
Katusuunnitelmaehdotuksesta ei ole jätetty muistutuksia.

Kustannusarvio on	
katu:	156 000 €
vh:	215 000 €
Yhteensä	371 000 € (alv 0%)

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 15

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään hyväksyä seuraava katusuunnitelma:

Nimi: SUUTARINKUJA

Asemapiirustus nro	54436
Pituusleikkaus nro	54436

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite

Karttaote, katusuunnitelmapiirustukset, katusuunnitelmaselostus

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

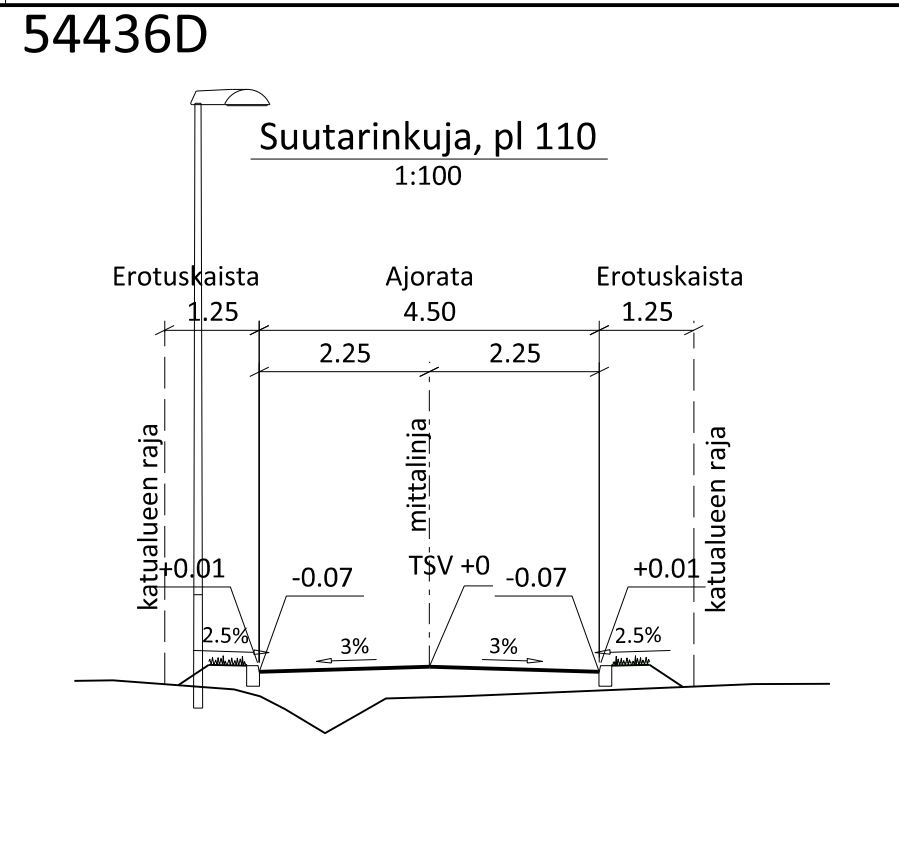
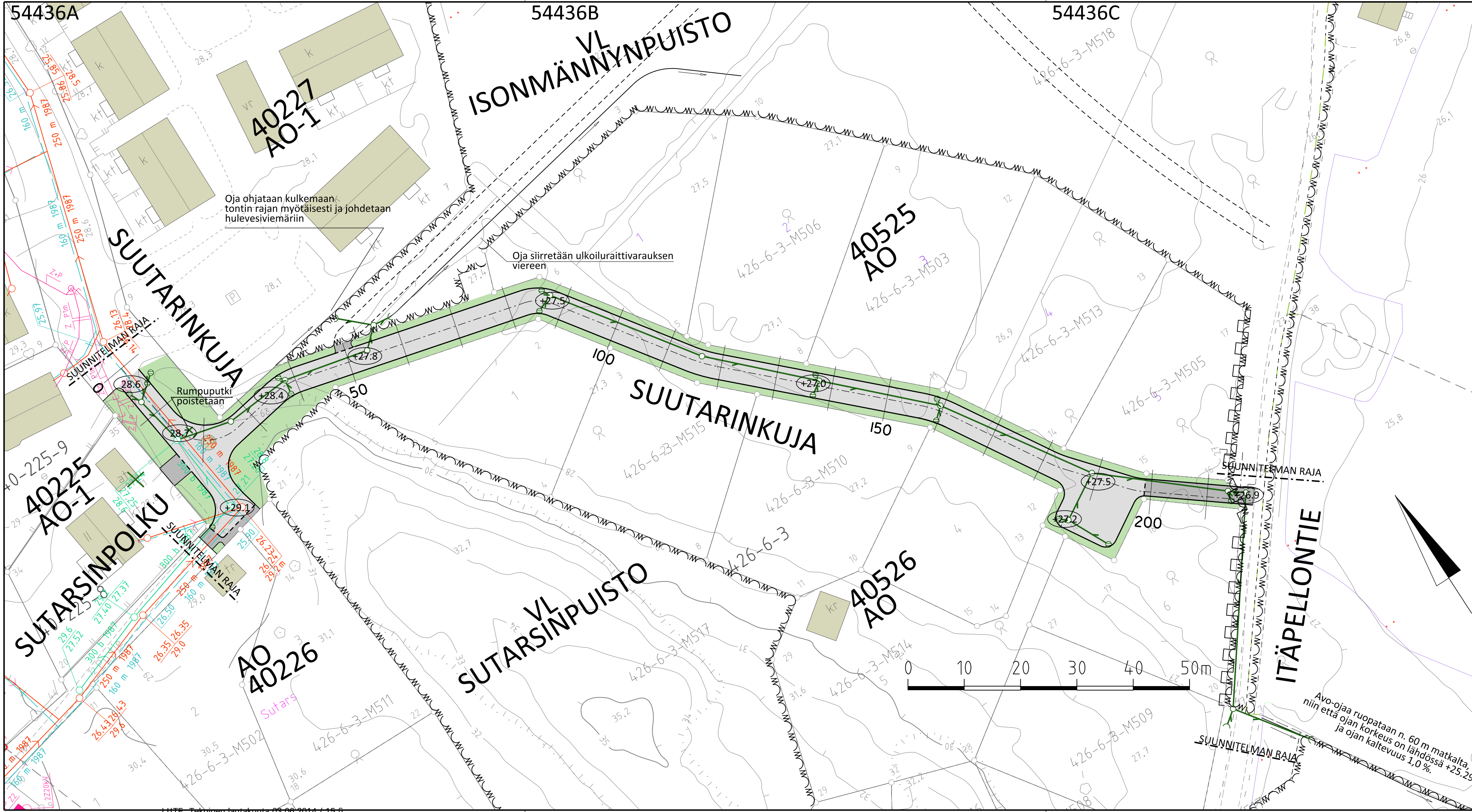
Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

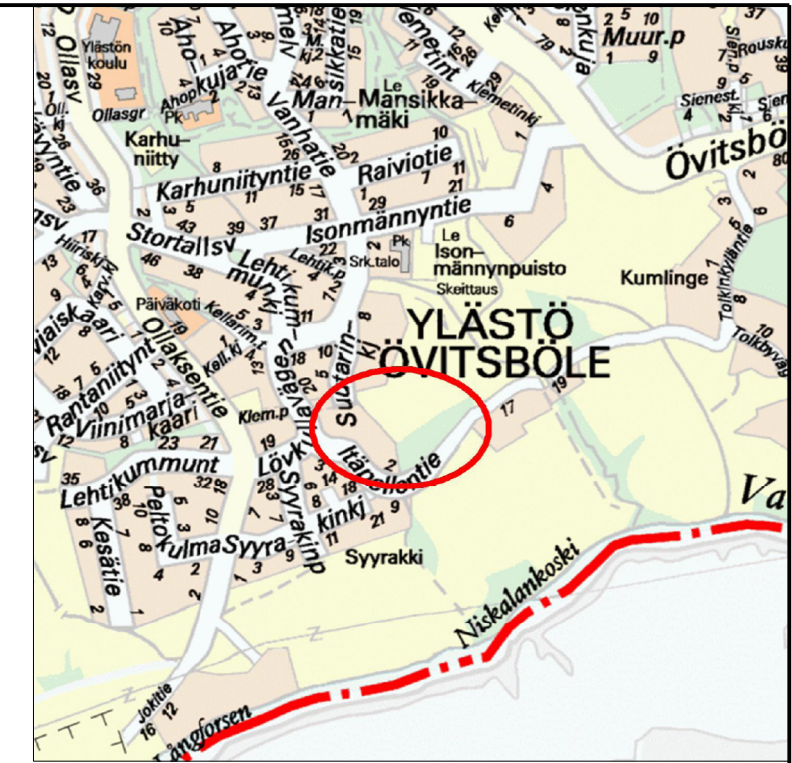
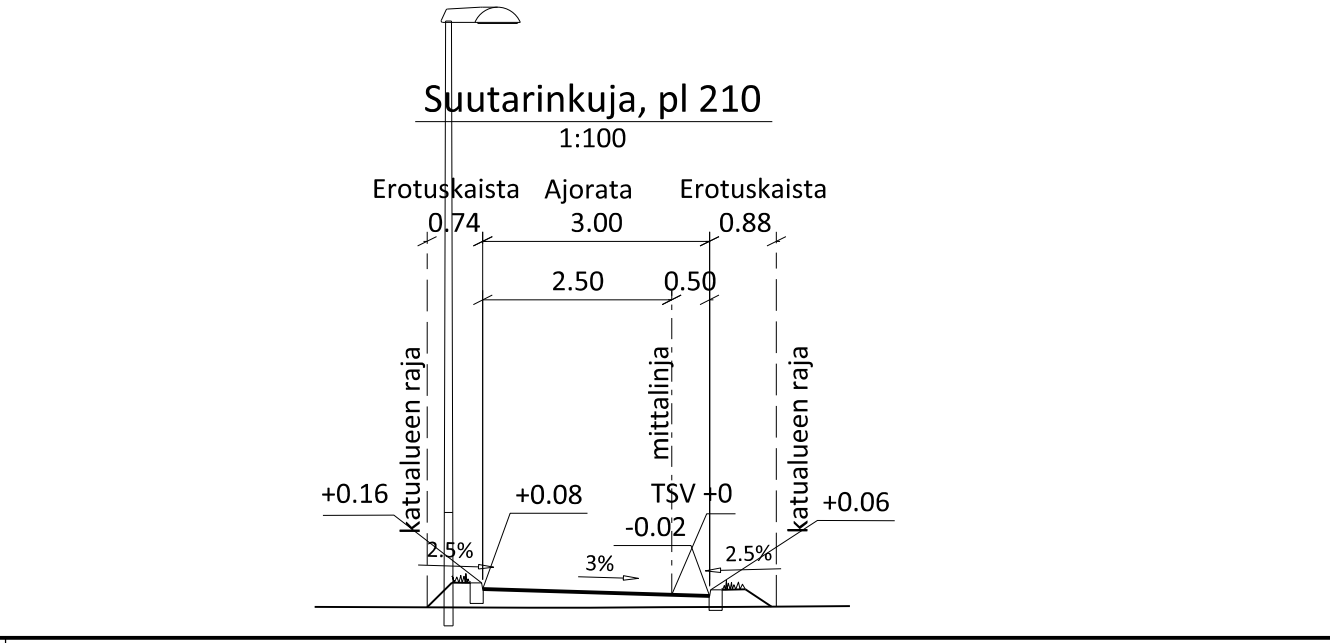
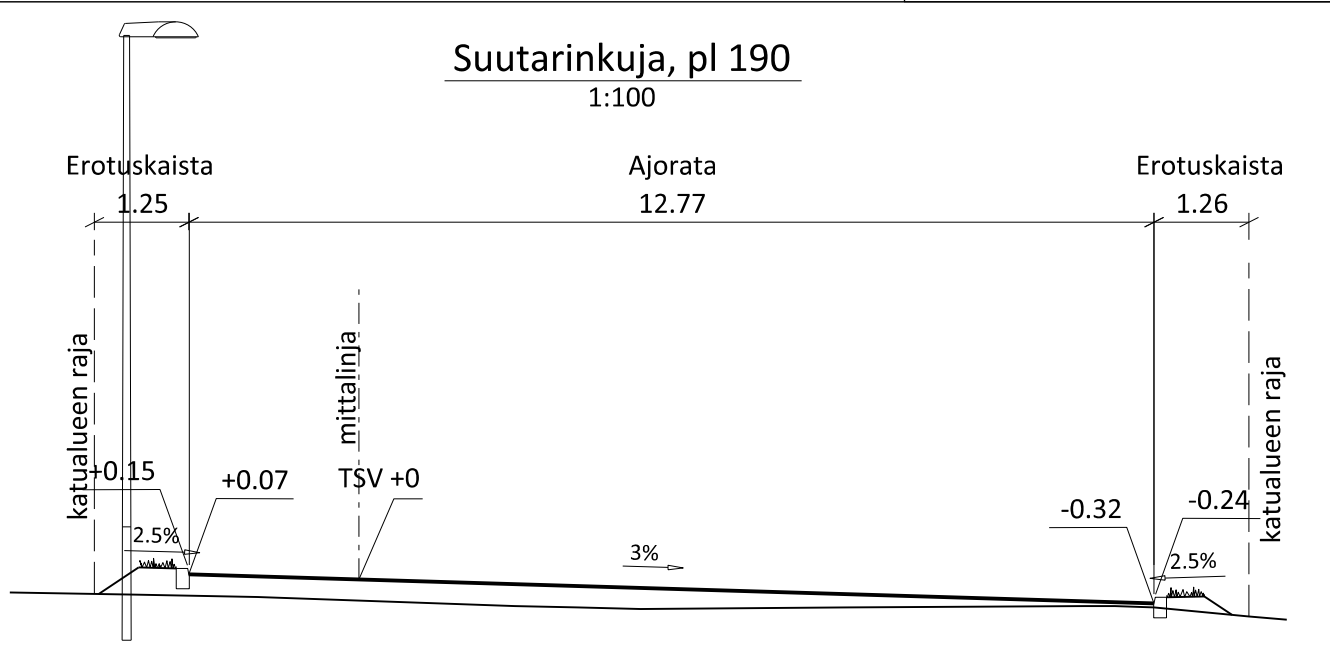
Katupäällikkö Janne Juntunen p. 8392 2699, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

YLÄSTÖ SUUTARINKUJA välillä Sutarsinpolku - Itäpellontie





- MERKINNÄT
- Ajorata, asfaltti
 - Jk+pp -tie. asfaltti
 - Luonnonreunatuki V170, harmaa
 - Madallettu reunatuki
 - Katunurmi
 - Hulevesiviemäri ja hulevesikaivo
 - Likimääräinen korkeusasema



 VANTAAN KAUPUNKI KUNTATEKNIIKAN KESKUS		Hyv.	
		Tark.	
29.04.2014		Suunn. Mikko Kettunen	
40 YLÄSTÖ YLÄSTÖ 7B		Mittakaava	Koord.järj.
SUUTARINKUJA		1:500	ETRS-GK25
VÄLILLÄ SUTARSINPOLKU-ITÄPELLONTIE		1:100	Korkeusjärj. N2000
ASEMAPIIRUSTUS		Liitt. piir.nro	
TYYPPIPOIKKILEIKKAUS			
201 KADUT	Hyv.	Hyv.	
209 KATUSUUNNITELMAT		Piir.nro	
		54436	
GEOTEK-NIIKKA	Tark.	Tark.	
		Suunn.	

Vantaan kaupunki
Maankäytön ja ympäristön toimiala
Kuntatekniikan keskus
Katutekniikka

1 (2)

Kohteiden nimet:	SUUTARINKUJA välillä Sutarsinpolku-Itäpellontie	Piirustus nro	54436
Selostuksen laati:	Mikko Kettunen Suunnitteluinsinööri	pvm:	29.4.2014
Selostuksen hyväksyi:	Olli Lappalainen Kadunsuunnittelupäällikkö	pvm:	5.5.2014
Tiedoksi:	Tekninen lautakunta		

Kohde

Suutarinkuja sijaitsee Ylästön (40) kaupunginosassa. Katusuunnitelma koskee Suutarinkujaa välillä Sutarsinpolku – Itäpellontie ja se on esitetty piirustuksessa nro 54436. Tässä selostuksessa Suutarinkujalla viitataan nyt suunniteltavaan osaan, ellei toisin mainita.

Katusuunnitelma on voimassa olevan asemakaavan Ylästö 7B (nro 402900) mukainen.

Lähtökohdat ja suunnittelun tavoitteet

Suutarinkuja on rakennettu välillä Lehtikummuntie – Sutarsinpolku. Nyt suunniteltava kadun osa on täysin uusi ja sijoittuu pääosin rakentamattomaan metsämaastoon. Lännessä alue rajautuu Sutarsinpuistoon ja idässä Isonmännynpuistoon. Kadun molemmin puolin rakentuu uusia omakotitontteja.

Suutarinkujan rakentaminen mahdollistaa asemakaavan mukaisen asuntorakentamisen Sutarsin alueella.

Kadun pääasialliset käyttäjät ovat alueen asukkaat.

Liikenteellinen ratkaisu

Suutarinkuja on asuinalueen tonttikatu. Suutarinkujan eteläpää rakennetaan yhdistettynä jalkakäytävänä ja pyörätienä, joka liittyy suojeltuun Itäpellontiehen. Pohjoispäässä Suutarinkujan rakennettu osa liittyy Lehtikummuntiehen. Nyt suunniteltava osa Suutarinkujasta liittyy olemassa olevaan katuun Sutarsinpolun kohdalla.

Suutarinkujan katualueen leveys on kadun kohdalla 7,0 metriä ja yhdistetyn jalkakäytävän ja pyörätien kohdalla 5,0 m. Ajoradan leveys on 4,5 metriä ja kevyen liikenteen väylän leveys 3,0 m. Ajoradan molemmin puolin rakennetaan 1,25 m erotuskaistat, yhdistetyn jalkakäytävän ja pyörätien kohdalla erotuskaistojen leveys vaihtelee välillä 0,6 – 1,0 m.

Vantaan kaupunki
Maankäytön ja ympäristön toimiala
Kuntatekniikan keskus
Katutekniikka

2 (2)

Pintamateriaalit, kasvillisuus ja rakenteet

Ajorata sekä yhdistetty jalkakäytävä ja pyörätie päällystetään asfaltilla. Erotuskais-
talle istutetaan nurmikko.

Valaistus

Uuden valaistuksen rakentaminen tehdään erillisen valaistussuunnitelman mukai-
sesti.

Tasaus ja kuivatus

Suutarinkuja rakennetaan osittain penkereelle, joka on paksuimmillaan noin 0,5 m.
Suutarinkujan alkupäässä leikataan kalliota noin 20 m matkalla. Suutarinkuja liittyy
molemmista päistään nykyisten katujen tasaukseen.

Suutarinkuja kuivatetaan hulevesiviemäreillä. Pohjoinen hulevesiviemäri johdetaan
avo-ojaan, joka laskee Mustikkasuonojaan, ja eteläinen avo-ojaan, joka laskee Van-
taanjokeen. Katualue toimii tulvatilana.

Esteettömyys

Suutarinkujan suunnitteluratkaisut täyttävät esteettömyydelle asetetun perustavoite-
tason.

Kustannusarvio

Rakentamiskustannukset ovat yhteensä noin 371 000 euroa (alv 0 %), josta kadun-
rakentamisen osuus on 156 000 euroa ja vesihuollon 215 000 euroa (sis. jätevesi-
pumppaamon).

Muuta

Suutarinkujan rakentaminen on vuoden 2014 rakentamishjelmassa.



16 § **Louhikkopolku, katusuunnitelman hyväksyminen; 71 Ilola**

VD/3909/10.03.01.00/2014

Katutekniikka on laatinut päätöksen mukaisen suunnitelman. Hanketunnus on 617303

Katupäällikkö on hyväksynyt katusuunnitelmaehdotuksen ja päättänyt asettaa sen maankäyttö- ja rakennusasetuksen 43 §:n mukaisesti nähtäville.

Suunnitelma on ollut nähtävillä ajalla 8.5. – 21.5.2014.
Katusuunnitelmaehdotuksesta ei ole jätetty muistutuksia.

Kustannusarvio on	
katu:	55 000 €
vh:	10 000 €
Yhteensä	65 000 € (alv 0%)

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 16

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään hyväksyä seuraava katusuunnitelma:

Nimi: LOUHIKKOPOLKU

Asemapiirustus nro	54336
Pituusleikkaus nro	54336

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite

Karttaote, katusuunnitelmapiirustukset, katusuunnitelmaselostus

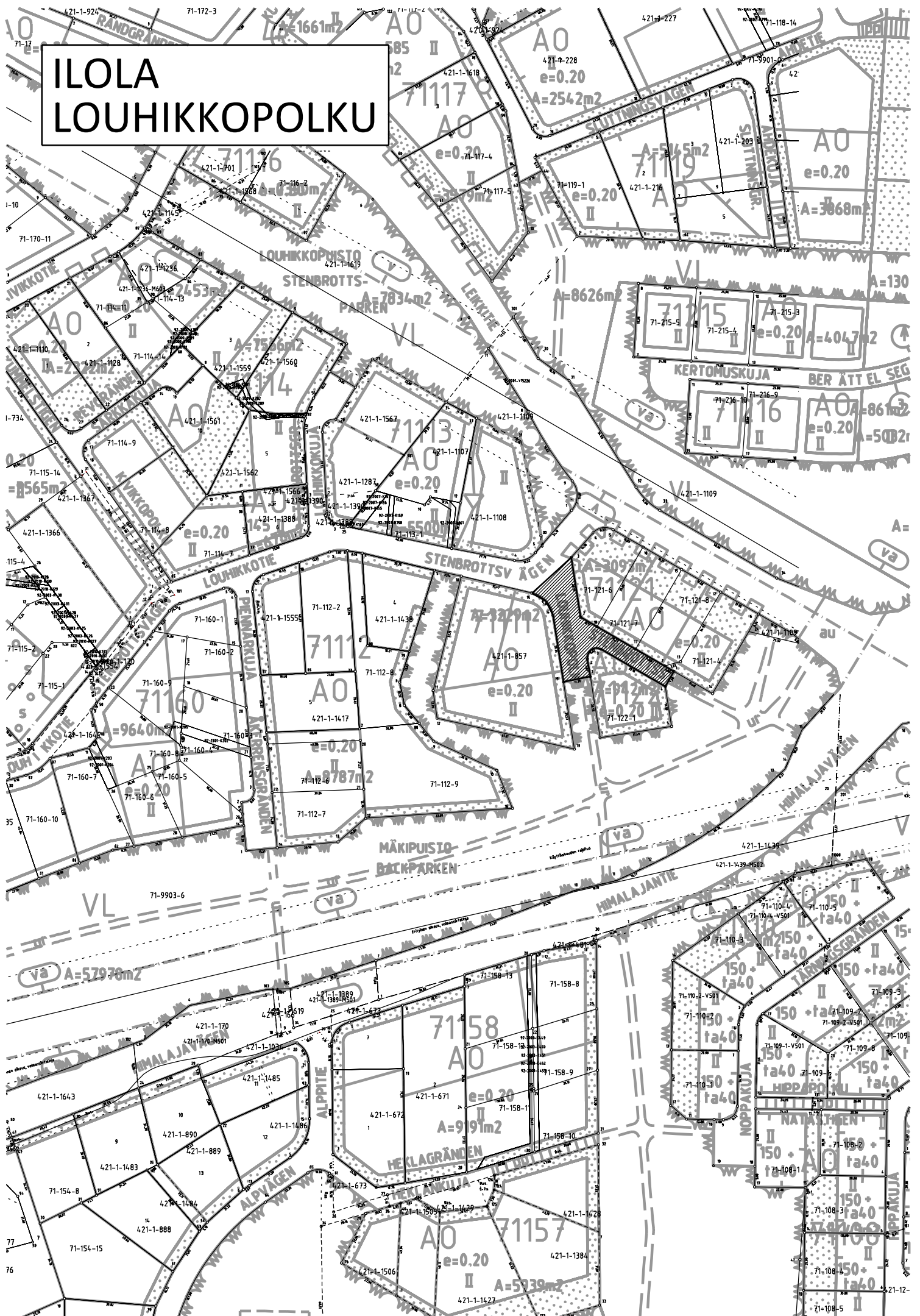
Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

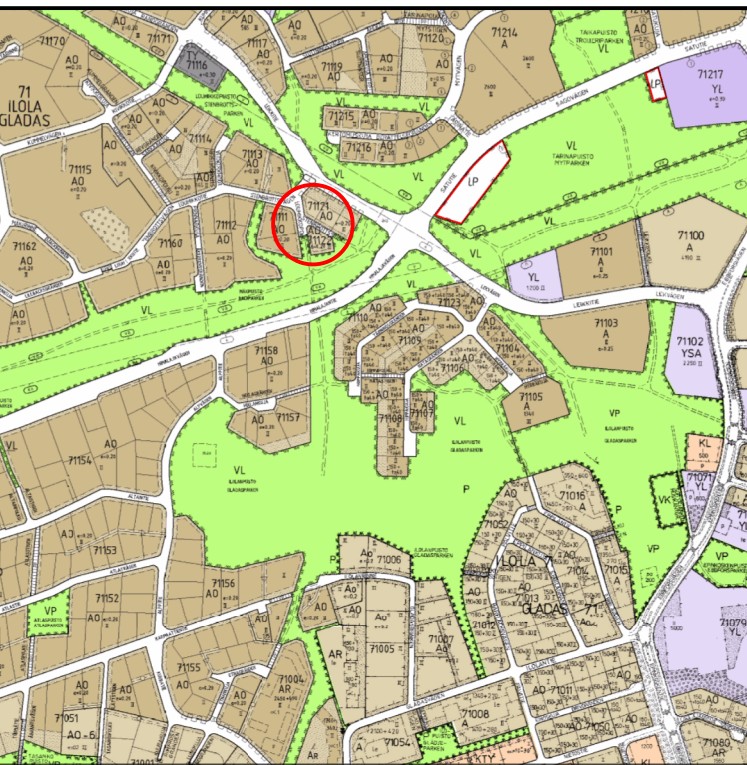
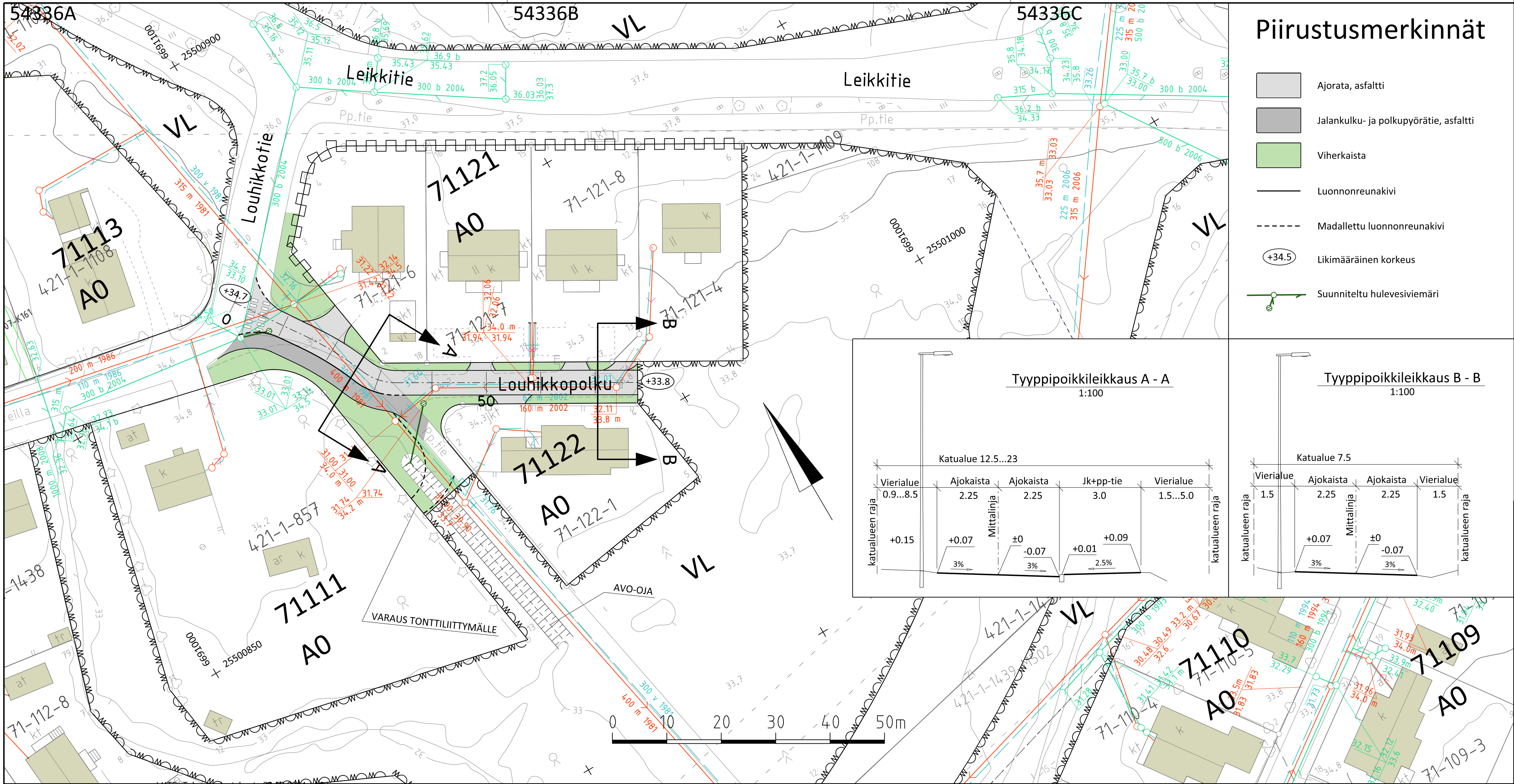
Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

Katupäällikkö Janne Juntunen p. 8392 2699, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

ILOLA LOUHIKKOPOLKU





 VANTAAN KAUPUNKI KUNTATEKNIIKAN KESKUS		Hyv.	
		Tark.	
5.5.2014		Suunn. Mikko Valkonen	
71 ILOLA		ILOLA 4 B 71	
LOUHIKKOPOLKU		Mittakaava 1:500 1:100	Koord.järj. ETRS-GK25 Korkeusjärj. N2000
KATUSUUNNITELMA ASEMAPIIRUSTUS JA TYYPPIPOIKKILEIKKAUKSET		Liitt. piir.nro 54336su.dgn	
201	KADUT	Hyv.	
209	KATUSUUNNITELMAT	Piir.nro 54336	
GEOTEK- NIIKKA		Tark. Suunn.	

Vantaan kaupunki
Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala
Kuntatekniikan keskus
Katutekniikka

1 (2)

Kohteiden nimet:	Louhikkopolku	Piirustus nro	54336
Selostuksen laati:	Mikko Valkonen Suunnitteluinsinööri	pvm:	5.5.2014
Selostuksen hyväksyi:	Olli Lappalainen Kadunsuunnittelupäällikkö	pvm:	5.5.2014
Tiedoksi:	Tekninen lautakunta		

Kohde

Louhikkopolku sijaitsee Ilolan (71) kaupunginosassa. Katusuunnitelma koskee Louhikkopolkua ja se on esitetty piirustuksessa nro 54336.

Katusuunnitelma on voimassa olevan asemakaavan (*Ilola 4 B 71*) mukainen.

Lähtökohdat ja suunnittelun tavoitteet

Louhikkopolun eteläpuolella sijaitsee Mäkipuiston lähivirkistysalue. Katu sijoittuu pääosin rakennetulle pientaloalueelle.

Louhikkopolun rakentaminen mahdollistaa asuinalueen paremman liittymisen Ilolan liikenneverkkoon sekä kevyen liikenteen erottamisen muusta liikenteestä.

Kadun pääasialliset käyttäjät ovat alueen asukkaat, kevyessä liikenteessä on myös läpikulkua mm. Ilolanrinteeseen.

Liikenteellinen ratkaisu

Louhikkopolku on pientaloalueen asuntokatu, joka liittyy pohjoispäästään rakennettavalla T-liittymällä nykyiseen Louhikkotiehen.

Louhikkopolun katualueen leveys vaihtelee 23 metristä 7,5 metriin. Ajoinleveys on 4,5 metriä. Ajoinleveyden länsireunaan rakennetaan 3,0 metriä leveä yhdistetty jalkakäytävä ja pyörätie, joka erkanelee Louhikkopolusta 30 metrin kohdalla kadun alkupäästä kohti Ilolanrintettä. Suunniteltu ratkaisu on sovitettu kaavan mukaiselle katualueelle.

Vantaan kaupunki
Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala
Kuntatekniikan keskus
Katutekniikka

2 (2)

Pintamateriaalit, kasvillisuus ja rakenteet

Ajorata ja yhdistetty jalkakäytävä ja pyörätie päällystetään asfaltilla. Reunatuet ovat harmaata graniittia.

Valaistus

Uuden valaistuksen rakentaminen tehdään erillisen valaistussuunnitelman mukaisesti.

Tasaus ja kuivatus

Louhikkopolun tasaus noudattaa pääpiirteissään alueen nykyistä maanpintaa. Louhikkopolku liittyy pohjoispäästään nykyisen Louhikkotien tasaukseen.

Louhikkopolun alkupää kuivatetaan hulevesiviemärillä, josta vedet johdetaan uuteen avo-ojaan, joka laskee Kylmäojaan ja edelleen Keravanjokeen. Lisäksi Louhikkotien ja Louhikkopolun risteysalueelle lisätään yksi hulevesikaivo, josta vedet johdetaan nykyiseen hulevesiviemäriverkkoon. Louhikkopolun eteläpään vedet johdetaan painanteita myöten nykyiseen avo-ojaan.

Mahdollisessa tulvatilanteessa Louhikkopolun vedet virtaavat kaivettavaan avo-ojaan tai Louhikkopolun eteläpuolella olevaan avo-ojaan.

Esteettömyys

Louhikkopolun suunnitteluratkaisut täyttävät esteettömyydelle asetetun perustavotetason.

Kustannusarvio

Rakentamiskustannukset ovat yhteensä noin 65 000 euroa (alv 0 %), josta kadunrakentamisen osuus on 55 000 euroa ja vesihuollon 10 000 euroa.

Muuta

Louhikkopolun rakentaminen on vuoden 2014 rakentamishjelmassa.



17 § **Pienet liikenneturvallisuuskohteet 2015**

VD/4714/08.00.00.02/2014

HW/LV/HMa

Onnettomuudet aiheuttavat inhimillisten kärsimysten lisäksi taloudellisia menetyksiä. Suomessa käytössä olevan onnettomuuskustannusmallin mukaan liikenneonnettomuuksien yksikkökustannukset ovat henkilövahinkoon johtaneissa onnettomuuksissa noin 493 000 euroa ja omaisuusvahinkoon johtaneissa onnettomuuksissa noin 2 950 euroa (Tieliikenteen ajokustannusten yksikköarvot 2010).

Tämän laskentatavan mukaan Vantaalla vuonna 2012 tapahtuneet onnettomuudet ovat maksaneet 96,9 milj. euroa, josta kaupungille kohdistuvien kustannusten osuus on ollut noin 19,3 milj. euroa. Kaupungin kustannuksista suurin osa kohdistuu terveys- ja sosiaalitoimelle.

Kunnallistekniikan rakentamishjelmaan vuodelle 2015 esitetään varausta pieniä liikenneturvallisuuskohteita varten. Määrärahalla on aiemmin tehty suojakorokkeita suojateille, korotettuja suojateitä, reunakivijärjestelyjä, hidastetyssyjä, nopeusnäyttötauluja ja käsijohteita. Myös jalankulkijoiden painonappiliikennevaloja on voitu toteuttaa näistä määrärahoista. Vuodelle 2015 valmisteltu ehdotus toteutettavista toimenpiteistä, joiden kustannusarviot vaihtelevat 6000 – 30000 euroon, on yhteishinnaltaan 300000 €.

Toimenpidelistä perustuu asukkaiden aloitteisiin, eri hallintoyksiköiden toiveisiin ja havaintoihin liikenneturvallisuusongelmien ratkaisemiseksi sekä koulujen lakkautusten aiheuttamien koulureittien muutoksiin. Ehdotusta laadittaessa valintakriteerinä on otettu huomioon todelliset onnettomuusriskit ja liikenneturvallisuustoimenpiteiden erityistarpeet, kuten koulujen ja päiväkotien ympäristöt sekä esitetyn toimenpiteen kannatuksen laajuus ja töiden sijoittuminen kooltaan ja euromäärältään sopivaan kokoluokkaan. Pienet liikenneturvallisuustoimenpiteet ovat osa lasten ja nuorten hyvinvointistrategiaa.

Käsijohteita rakennetaan vanhusneuvoston vapaaehtoisten toimijoiden laatiman kartoituksen ja kuntatekniikan keskuksen havaintojen mukaan.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 17

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään hyväksyä liitteen mukainen pienten liikenneturvallisuus kohteiden toimenpide-ehdotus v. 2015 rakentamishjelman pohjaksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

Ehdotus pieniksi liikenneturvallisuuskohteiksi v. 2015

Kohdekartta

Yleissuunnitelmat (11 kpl)

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

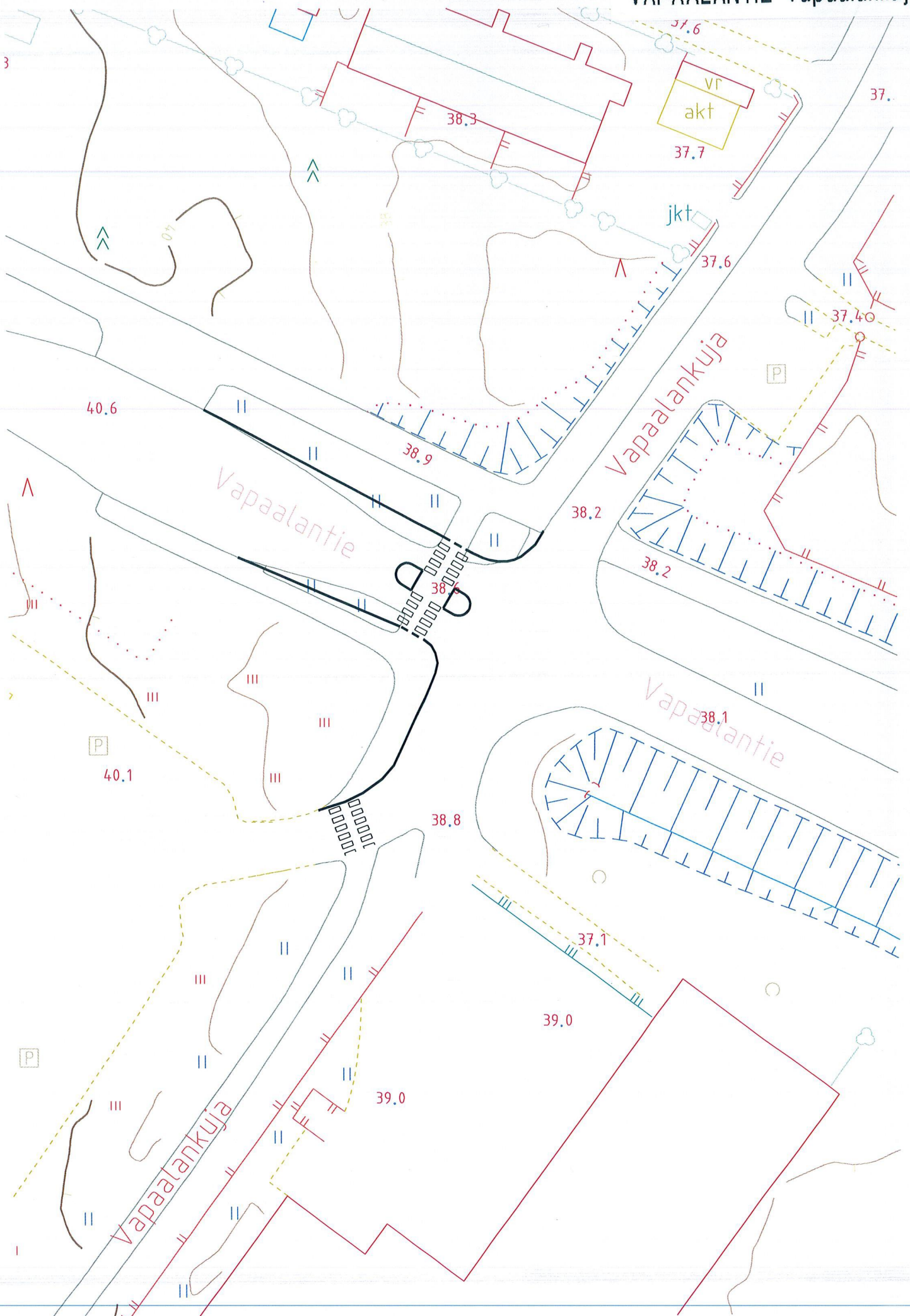
Lisätiedot:

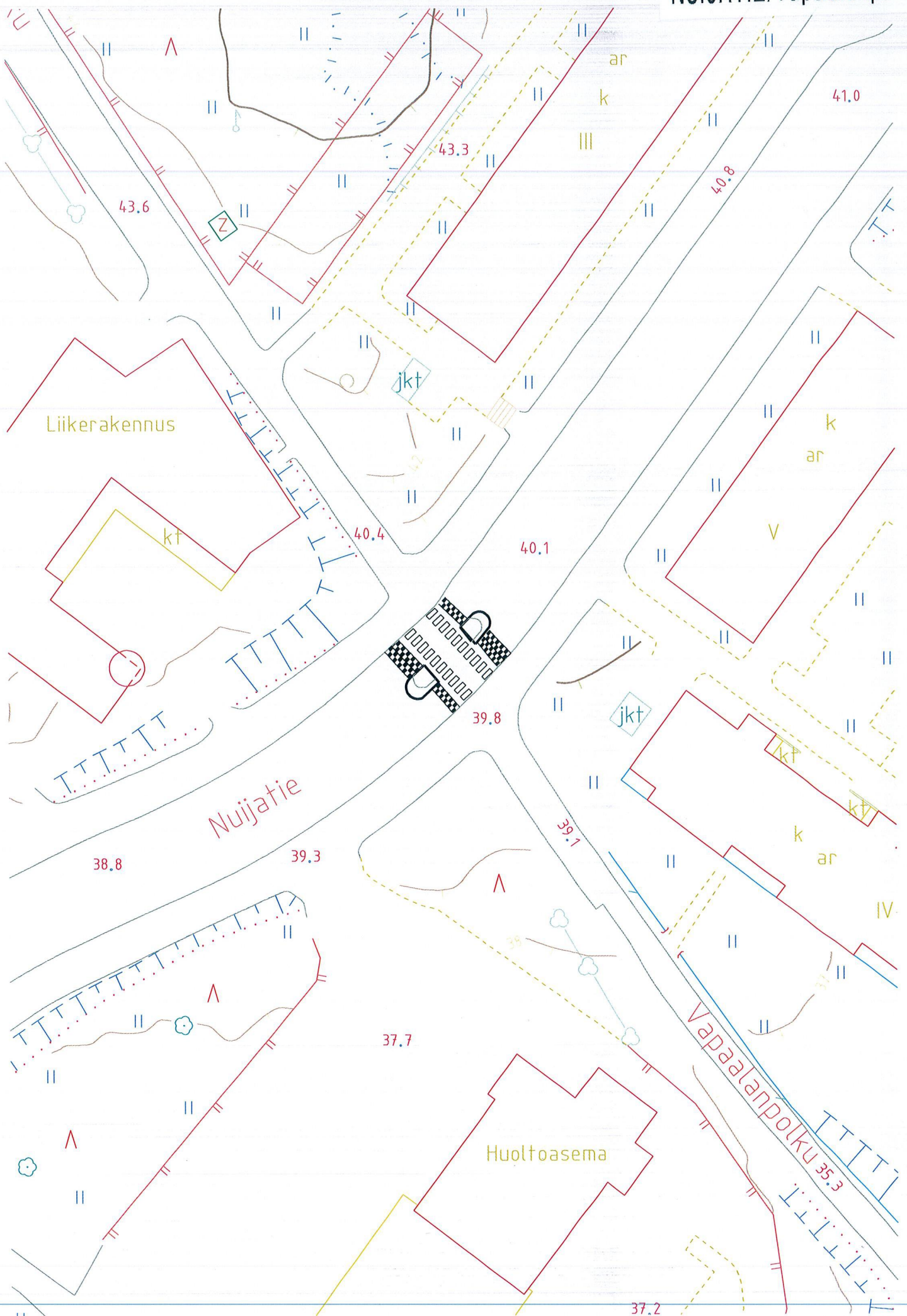
suunnittelurakennusmestari Hillevi Malm, puh.09-83922424, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

Ehdotus pieniksi liikenneturvallisuus- ja esteettömyyskohteiksi 2015

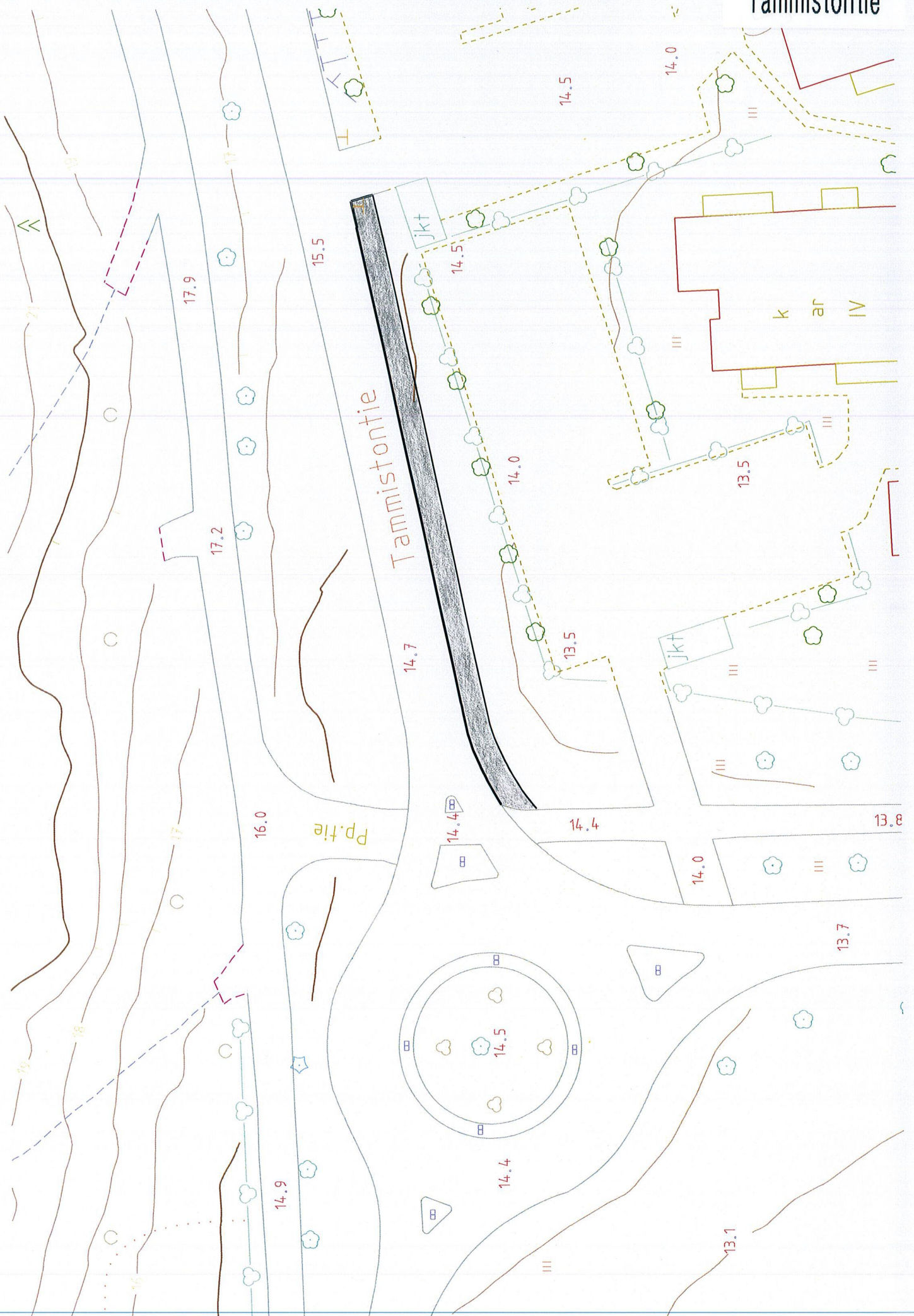
kosa	paikka	toimenpide	kust.arvio	esittäjä	peruste
13 Vapaala	Vapaalantie /Vapaalankuja	Suojasaareke ja yhteysjärjestelyt	30000	Sivi	Liittyy Tuomelan koulun lakkautukseen, jolloin Hämevaaran ja Koivuvaaran oppilaat siirtyvät Rajatorpan kouluun
13 Vapaala	Nuijatie/Vapaalanpolku	Korotettu suojatie, jossa poistumisluiskat loivemmat	20000	Hämevaaralaisilta tullut aloite	Liittyy Tuomelan koulun lakkautukseen, jolloin Hämevaaran ja Koivuvaaran oppilaat siirtyvät Rajatorpan kouluun
15 Myyrmäki	Vaskivuorentie /Ojahaantie	pysäkin siirto	19000	asukkaat	Vanha pysäkki sijaitsee kaarteessa, jolloin sen edessä olevan suojatien näkyvyys jää olemattomaksi autoilijoille. Myös jalankulkijoiden on vaikea nähdä pysäkin takaa tulevia autoja
50 Tammisto	Tammistontie	jalkakäytävä	15000	asukkaat	Tammistontie 16 koululaiset joutuvat kulkemaan ajoradalla päästäkseen lähimmälle suojatielle.
51 Pakkala	Ylästöntie /Lentoasemantie /Hägelstamintie	Kiertoliittymään yliajettavat kiveykset	30000	Kansainvälisen koulun ja Kartanonkosken koulun oppilaiden vanhemmat	Kiertoliittymä mahdollistaa liian suuret nopeudet etenkin poistuvien suojateiden kohdilla.
65 Simonkylä	Koivukyläntie Simonkallion koulun kohdalla	tyynytyösyys vaihdetaan pitkänmalliseksi hidasteeksi, jossa poistumisluiskat loivemmat	30000	Viereisen kerrostalon asukkaat	Viereisen kerrostalon asukkaat ovat valittaneet tyynytyösyysjen aiheuttamasta melusta.
65 Simonkylä	Koivukyläntie Malminiityn pohjoispuolella	leveä suojasaareke	10000	Viheralueyksikkö	Viheralueyksikkö on pyytänyt suojasaarekettä latupohjan kohdalle hiihtäjien tienylitysten helpottamiseksi
65 Simonkylä	Simonkyläntie /Kehäkukantie- Viertopolku	Suojasaareke ja yhteysjärjestelyt	10000	koululaisten vanhemmat	Alamäessä liian suuret nopeudet, jotta lapset uskaltaisivat suojatielle.
80 Matari	Rekolantie /Ajomiehenkuja	ajojohde ja tonttiliittymä oikealle paikalleen	10000	asukkaat	Useat alueen asukkaat ovat valittaneet autoilijoiden holtitonta ajoa jalkakäytävän yli liikekiinteistön parkkialueelle. Liikekiinteistön rakennusluvan mukainen tonttiliittymä on Ajomiehenkujan puolelta.
80 Matari	Pirjontie /Ullantie	Suojatie- ja yhteysjärjestelyt	6000	Pirjontien asukkaat	Mikkolasta Ullantien kautta kulkeva läpiajoliikenne haittaa Pirjontieellä kulkevia etenkin ko. risteys on pimeä ja selkiytymätön.
94 Hakunila	Sotungintie urheilupuiston kohdalla	suojasaarekkeet suojateille	20000	Kadunpito	Suunnitellut suojasaarekkeet jääneet rakentamatta.
YHT.			200000		
			100000		
Esteettömyyskohteisiin Rakentamishjelmassa varattu Euroa			300 000		

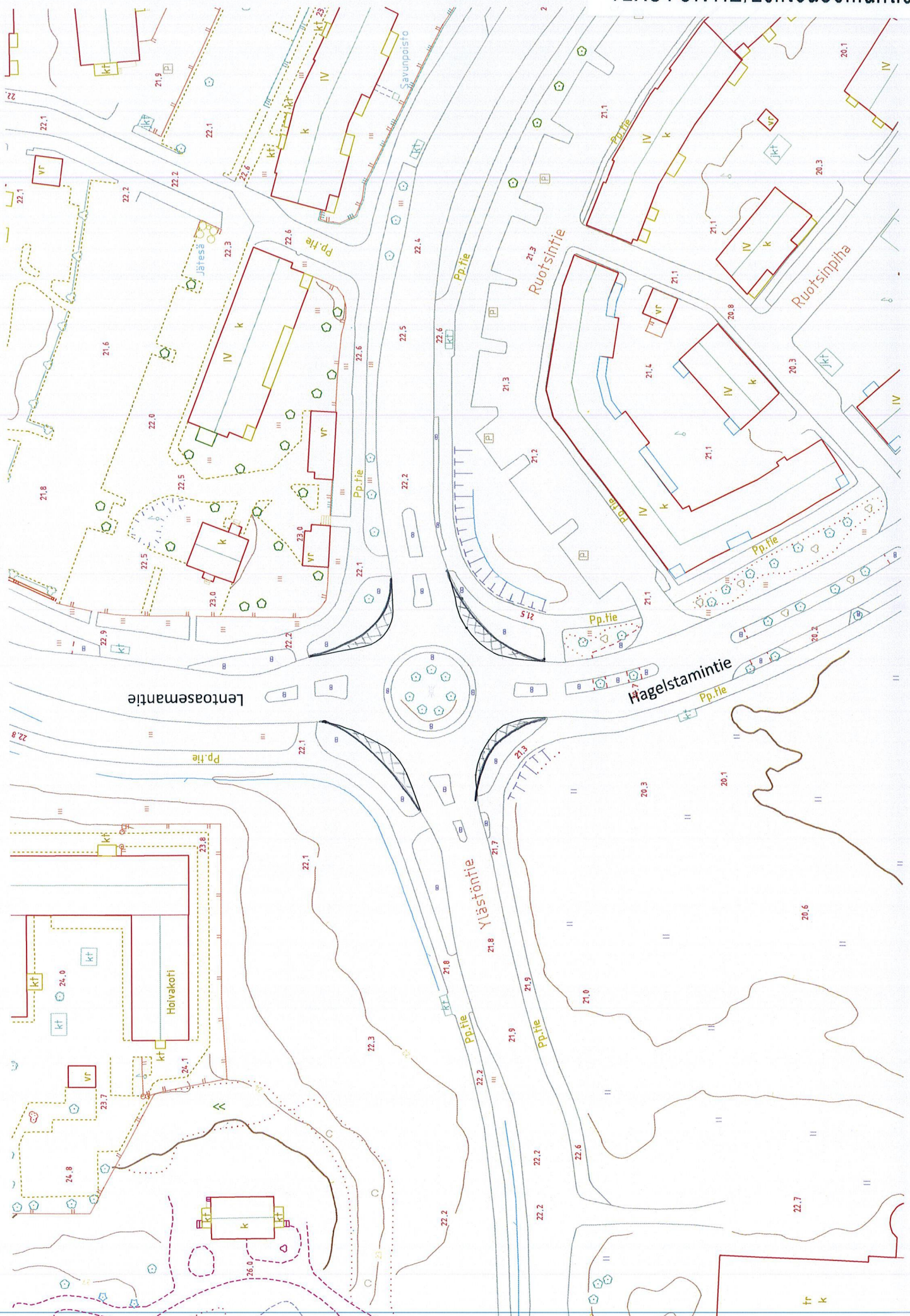
VAPAALANTIE-Vapaalankuja





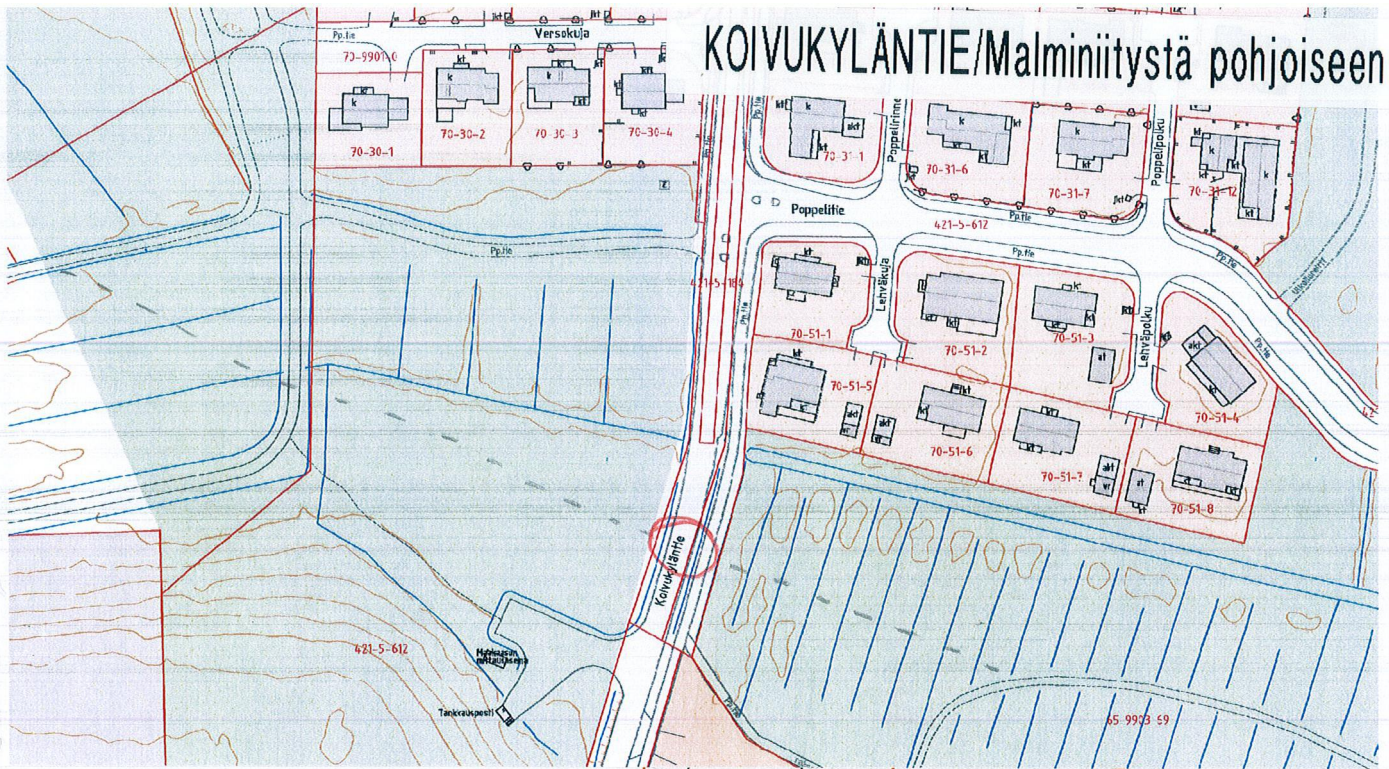








KOIVUKYLÄNTIE/Malmiintystä pohjoiseen



Saarekkeen leveys 3,0m
Kaistat 3,5m

Kaukolämpö

Kaavaraaja

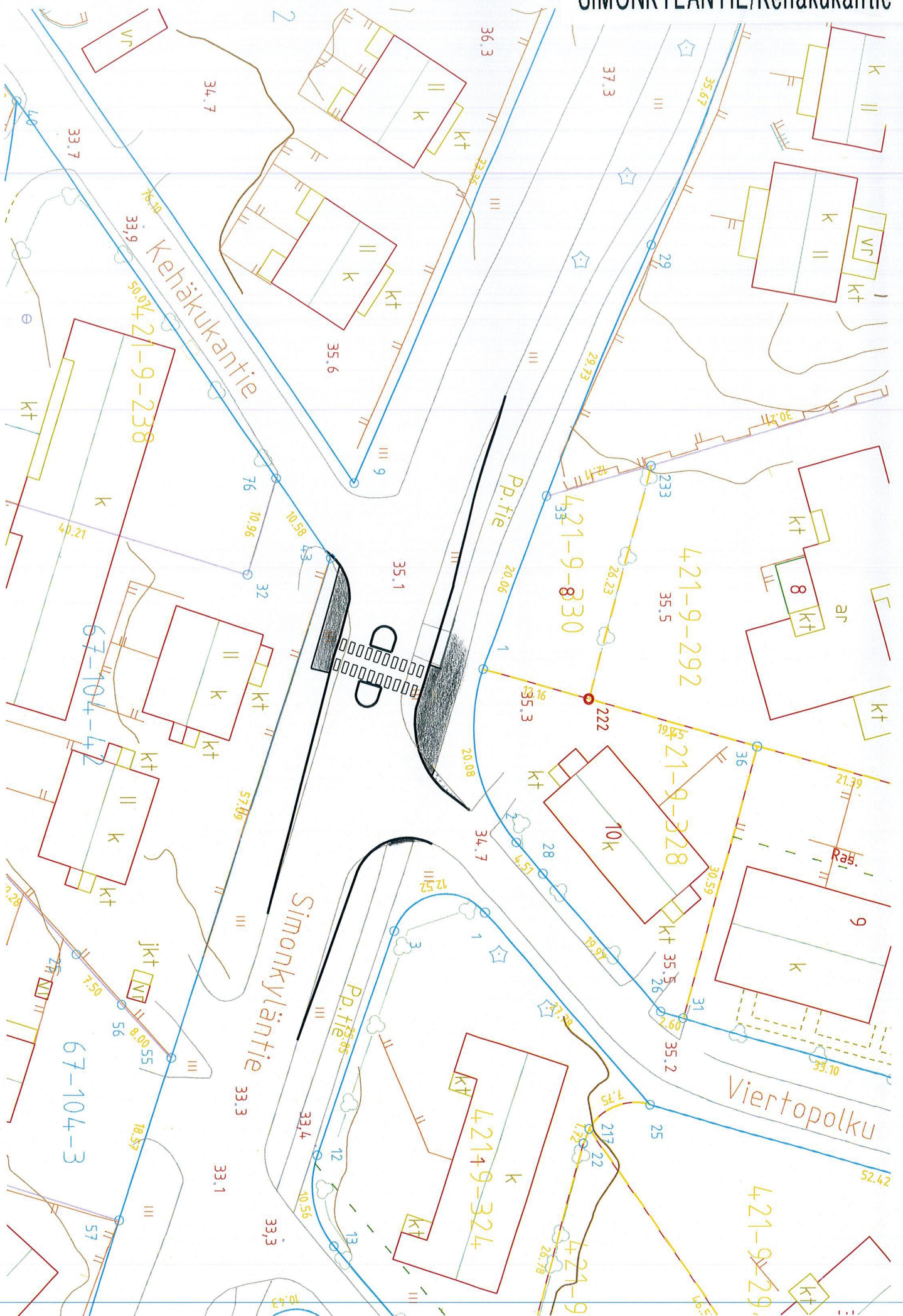
~12,5m

Ojat ja rummut

24,3

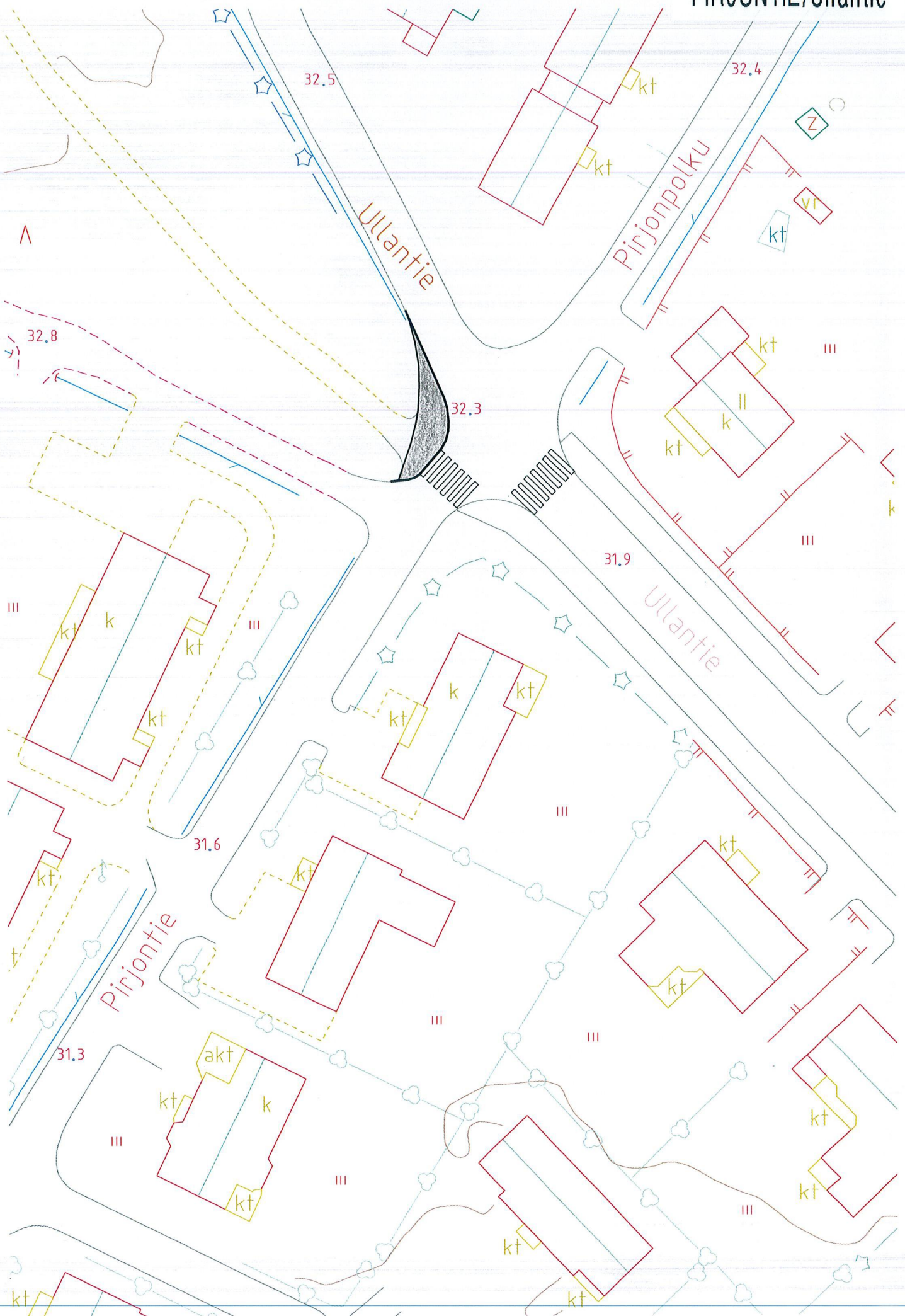
24,3

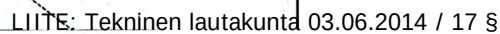
23,8

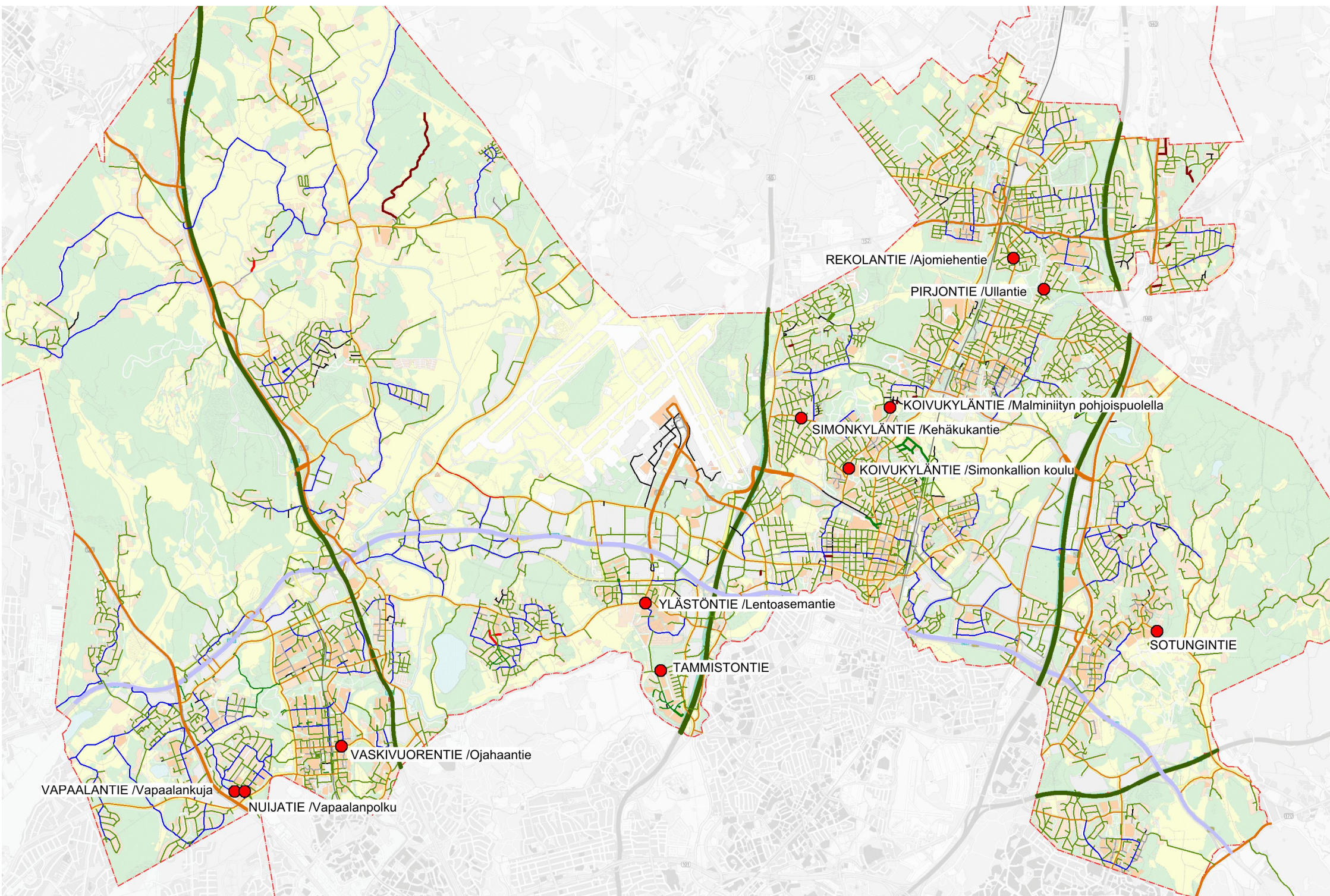


Rekolantie











18 §

Esitys Vantaan kaupungille joukkoliikenteen pienkohteiden rakentamisesta vuodelle 2015

VD/2152/08.00.00.03/2014

HW/LV/EK/THu

Kunnat vastaavat omalla alueellaan olevien pysäkkien ja kääntöpaikkojen rakentamisesta, varustelusta ja ylläpidosta, elleivät ne kuulu muulle viranomaiselle. Kunnat vastaavat alueellaan olevien terminaalien toteuttamisesta ja ylläpidosta, ellei kustannusten jaosta erikseen toisin sovita.

HSL ja kunnat laativat yhteistyössä yleiset periaatteet pysäkkien ja terminaalien yleisestä varustelusta ja laatutasosta.

HSL tekee kunnille vuosittain esitykset bussi-, raide- ja vesiliikenteen toimintaedellytysten turvaamiseksi tarvittavien väylien, pysäkkien, kääntöpaikkojen, terminaalien, asemien, laituripaikkojen ja vastaavan joukkoliikenteen tarvitseman infran rakentamisesta ja niiden toteutusaikataulusta siten, että ne voidaan ottaa huomioon kuntien talousarviovalmistelussa sekä suunnittelu- ja rakentamishjelmissä. Kunnat sisällyttävät HSL:n esitykset toimenpideohjelmiinsa talousarviossa tähän tarkoitukseen osoitettujen määrärahojen sallimassa aikataulussa.

HSL on tehnyt yhdessä Vantaan kaupungin kanssa vuonna 2012 Vantaan joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelman, joka sisältää bussiliikenteen infrastruktuurin sujuvoittamistoimenpiteitä Vantaan katu- ja tieverkolle. Selvityksen perusteella valitaan keskeiset parantamiskohteet, jotka esitetään toteutettavaksi suunnitelmakaudella 2013–2016.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän (HSL) esittää Vantaan kaupungille toteutettavaksi seuraavat joukkoliikenteen rakentamishankkeet vuodelle 2015. Esitykset perustuvat Vantaan kaupunginhallituksen hyväksymiin joukkoliikenteen nimettyihin hankkeisiin ja Vantaan joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelmaan (LUOKE).

Vantaan kaupungin arviot toteuttamismahdollisuuksista ovat kursivoidulla tekstillä.

Sähköinen informaatio

HSL vastaa joukkoliikennettä koskevasta sähköisestä pysäkki-informaatiosta ja sen suunnittelusta pysäkeille, asemille ja terminaaleihin. Käytännön toteutuksesta ja kustannusten jaosta sovitaan sähköisestä informaatiosta tehtävällä sopimuksella tai tapauskohtaisesti erikseen.

Vantaa vastaa näyttölaitteiden asennuksessa tarvittavien lupien ja laitteiden vaatiman sähköistyksen asennuksesta alueensa pysäkeillä, terminaaleissa ja muissa kohteissa. HSL vastaa näyttölaitteiden hankinta-, käyttö- ja huoltokustannuksista sekä yhteisten järjestelmien ylläpidosta. Isommista kertahankinnoista, kuten esim. terminaalien rakentamisen yhteydessä, laitteet sisällytetään kaupungin rakennusurakkaan.

Patterinäytöt asennetaan ensisijaisesti lasikatospysäkeille.

Pysäkkikatokset

Pysäkkikatosten uusimista ja peruskunnostusta esitetään noin 20 pysäkille. Yhden pysäkin kunnostusarvio on 15 000 euroa. Peruskunnostus kohdistuu joukkoliikenteen kannalta keskeisten väylien pysäkkikatoksiin.

Lisäksi varaudutaan runkolinjan 560 pysäkkikatosten teippaamiseen runkolinjan väreihin.

Kaupunki varautuu lisäämään katoksia pysäkeille ja uusimaan huonokuntoisia teräskatoksia valaistuiksi lasikatoksiksi yhteensä 20 pysäkillä. Toteutettavat kohteet valitaan pysäkkien nousijamäärien perusteella huomioiden katosten tekniset toteuttamismahdollisuudet. Näiden lisäksi varaudutaan vuonna 2015 liikennöinnin aloittavan linjan 560 pysäkkien (10 kappaletta) teippaukseen runkolinjan väreihin. Kehärataan liittyvä uusi linjasto tulee todennäköisesti aiheuttamaan myös uusia tarpeita katoksille, joita lisätään uuden linjaston käyttäjämääriltään suuriksi arvioiduille keskeisille pysäkeille.



Terminaalit ja kääntöpaikat

Esitetään Martinlaakson terminaalin muutoksia LUOKE-kohteen numero 37 mukaisesti.

Kaupunki teettää Martinlaakson terminaalin muutoksista konsulttityön, jonka perusteella terminaalia pyritään parantamaan vuoden 2015 aikana.

Pysäkit

Esitetään suunniteltavaksi, korjattavaksi, rakennettavaksi ja parannettavaksi (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Peijaksen sairaalan pysäkin rakentaminen esteettömäksi
- Tuupakantie (LUOKE nro. 46)
- Kulomäentie-Metsolanportti (LUOKE nro. 72)
- Sairaalakatu (LUOKE nro. 79)
- Peijaksentie (LUOKE nro. 81)
- Laurintie (LUOKE nro. 85)
- Laurintie (LUOKE nro. 86)
- Vaskivuorentie (LUOKE nro. 38)
- Kaivosrinteenkuja (LUOKE nro. 41)
- Kaivosvoudintie (LUOKE nro. 42)
- Unikkotie (LUOKE nro. 64)
- Hanabölenttielle pysäkit Peijaksentien eteläpuolelle
- Härkähaantielle Isontammentien risteykseen pysäkkipari Vantaankosken koululaisia varten

Toimenpiteillä pyritään parantamaan joukkoliikenteen luotettavuutta ja näin vähentämään ajoaikojen kasvusta johtuvia kustannuksia. Lisäksi pyritään pysäkkien olosuhteiden parantamiseen joukkoliikenteen laatutason ylläpitämiseksi. Toimenpiteillä kehitetään esimerkiksi pysäkkien kaarresäteitä, pituuksia sekä näkemiä. Peijaksen sairaalan alueella tutkitaan pysäkkien uudelleenmuotoilua ja esteettömyyttä. Härkähaantien pysäkit ovat katusuunnitelmassa, ja ne toteutetaan kadun rakentamisen yhteydessä.

Kaupunki suunnittelee ja toteuttaa muut toimenpiteet, mikäli tarkemmassa suunnittelussa ei ilmene ongelmia, jotka estäisivät parannustoimenpiteet tai tekisivät niistä kohtuuttoman kalliita.

Liittymät ja katujärjestelyt sekä joukkoliikenteen sujuvoittaminen

Runkoverkon sujuvoittaminen on tarpeen useissa liittymissä. Liikennemäärien kasvu on aiheuttanut ajoaikojen pidentymistä joukkoliikenteen linjastossa, mikä nostaa liikennöintikustannuksia. Joukkoliikenteen etuisuuksia liikennevaloihin, bussikaistoja ja muita viivytyksiä vähentäviä parannustoimenpiteitä tulee tutkia ja toteuttaa myös muiden joukkoliikenteen reittien varrella tehtävien tie- ja katurakennustöiden yhteydessä.

Esitetään suunniteltavaksi, korjattavaksi, rakennettavaksi ja parannettavaksi (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Hiekkaharjuntie (LUOKE nro. 26)
- Hakunilantie (LUOKE nro. 32)
- Kivimäentie (LUOKE nro. 44)
- Kukintie (LUOKE nro. 47)
- Tikkurilantie (LUOKE nro. 61)
- Urheilutie (LUOKE nro. 62)
- Koivukylänväylä-Epinkoskentie (LUOKE nro. 67)
- Kallioimartentie (LUOKE nro. 69)
- Metsolantie (LUOKE nro. 73)
- Asolanväylä-Sairaalakatu (LUOKE nro. 76)
- Maauunintie (LUOKE nro. 77)
- Sairaalakatu (LUOKE nro. 80)
- Nahkaisentie (LUOKE nro. 82)



- Kulomäentie-Kiiltomadontie (LUOKE nro. 84)

Esitetyt toimenpiteet kuuluvat tärkeimpiin joukkoliikennettä sujuvoittaviin toimenpiteisiin. Kaupunki suunnittelee ja toteuttaa toimenpiteet, mikäli tarkemmassa suunnittelussa ei ilmene ongelmia, jotka estäisivät parannustoimenpiteet tai tekisivät niistä kohtuuttoman kalliita.

Liikennevalo-ohjauksen kehittäminen paikannuksen perusteella

Vantaan joukkoliikenteen liikennevaloetuisuuksien tarpeet Vantaan tie- ja katuverkolla.

Liikennevaloetuisuuslaitteet liikennevalokojeeseen ja kojeen uudelleen ohjelmointi maksavat n. 10 000 € risteystä kohden. HSL vastaa tarvittavien ajoneuvolaitteiden hankinnasta ja asennuksesta.

Esitämme liikennevaloetuisuuden suunnittelua ja toteutusta (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Martinkyläntie (LUOKE nro. 15)
- Rälssitie-Tasetie (LUOKE nro. 19)
- Asematie-Kielotie (LUOKE nro. 57)

Kohteet toteutetaan kun HSL:n uusi lippu- ja informaatiojärjestelmä (LIJ2014) otetaan käyttöön (tämän hetkisen tiedon mukaan vuoden 2015 loppuun mennessä).

Muut sujuvoittamistoimenpiteet tieverkossa

Toteutetaan Kehä III:lla meneillään olevat ja suunnitellut parannustoimet Uudenmaan ELY -keskuksen kanssa.

Kunnossapito

Varaudutaan tehostettuun talvikunnossapitoon joukkoliikenteen terminaalien, kääntöpaikkojen, väylien ja pysäkkien osalta. Parannetaan liukkauden torjuntaa ja ajoratojen leveyden säilyttämistä. Kehitetään kunnossapidon yhteydenpitomenetelmiä HSL:n kanssa.

Pysäkki- ja terminaalijärjestelyt ovat tärkeä osa joukkoliikennepalveluja. Niiden kunnossa- ja puhtaanapitoon esitetään varattavaksi nykyistä enemmän resursseja, jotta esim. töhryjen poisto näkyvimmiltä paikoilta on mahdollista hoitaa säännöllisesti ja riittävän nopeasti. Terminaalien ja katosten kunnossapito kuuluu osaksi jokapäiväistä työtä.

Kuljettajien sosiaalitytöt

Kuljettajien sosiaalitytoilla taataan häiriötön joukkoliikenteen toiminta Vantaalla. Toteutetaan vuosittain kokoontuvan KUSTI -työryhmän rakentamisesitykset. Vuodelle 2015 esitämme käyttöönotettaviksi seuraavat tytöt:

- Aviapolis asemalle uusi taukotila
- Kivistön asemalle uusi taukotila
- Sotungin koulun kääntöpaikalle uusi WC
- Petikon kääntöpaikan WC loppuu

Asemien rakentamisen yhteydessä huomioidaan kuljettajien taukotilatarpeet. Kehärata muuttaa bussilinjastoja, ja tästä johtuen WC-tilanne tarkistetaan käytöstä poistuvien ja mahdollisten uusien kääntöpaikkojen osalta.

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää esittää, että Vantaan kaupunki varaa vuodelle 2015 seuraavat määrärahat:

- a) pysäkkikatokset 320 000 euroa
- b) terminaalit ja kääntöpaikat 70 000 euroa
- c) pysäkit 200 000 euroa
- d) liittymät, katujärjestelyt 50 000 euroa
- e) valo-ohjaus 30 000 euroa
- f) sosiaalitytöt 200 000 euroa



Alustavaa rakentamishjelmaa täydennetään vuosittain. Vantaan linjastosuunnitelman suuret muutokset ajoittuvat vuodelle 2015 ja se tuo mukanaan normaalia enemmän linjakilvitysten muutoksia. Lisäksi liikennevaloetuksia ja bussien kääntöpaikkojen rakentamista tulee näille vuosille.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä tekee rakentamishjelmaan tarkennukset kullekin vuodelle talousarvion määrärahan mukaisesti.

Päätös

Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen.
Täytäntöönpano Vantaan kaupunki

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 18

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään

- a) merkitä tiedoksi HSL:n esitys Vantaan kaupungille joukkoliikenteen pienkohteiden rakentamisesta vuodelle 2015
- b) lähettää HSL:lle tiedoksi arviot pienkohteiden rakentamisesityksen toteuttamismahdollisuuksista vuodelle 2015

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

10.3. saapunut ote HSL:n hallituksen pöytäkirjasta

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

liikenneinsinööri Tiina Hulkko, puh. 09 839 23428, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

VANTAAN KAUPUNGI	
Kirjaamo	
SAAPUNUT	10.03.2014
Dn:o VD/2152/08.00.00.08/2014	

Hallitus

§ 35

04.03.2014

ESITYS VANTAAN KAUPUNGILLE JOUKKOLIIKENTEEN PIENKOHTEIDEN RAKENTAMISESTA VUODELLE 2015

1136/02/020/200/2010

Hallitus § 35

Esittelijä
Valmistelija

Toimitusjohtaja Suvi Rihtniemi
Osastonjohtaja Reijo Mäkinen, p. 4766 4230, ryhmäpäällikkö Veera Laiterä, p. 4766 4347

Kunnat vastaavat omalla alueellaan olevien pysäkkien ja kääntöpaikkojen rakentamisesta, varustelusta ja ylläpidosta, elleivät ne kuulu muulle viranomaiselle. Kunnat vastaavat alueellaan olevien terminaalien toteuttamisesta ja ylläpidosta, ellei kustannusten jaosta erikseen toisin sovita.

HSL ja kunnat laativat yhteistyössä yleiset periaatteet pysäkkien ja terminaalien yleisestä varustelusta ja laatutasosta.

HSL tekee kunnille vuosittain esitykset bussi-, raide- ja vesiliikenteen toimintaedellytysten turvaamiseksi tarvittavien väylien, pysäkkien, kääntöpaikkojen, terminaalien, asemien, laituripaikkojen ja vastaavan joukkoliikenteen tarvitseman infran rakentamisesta ja niiden toteutusaikataulusta siten, että ne voidaan ottaa huomioon kuntien talousarviovalmistelussa sekä suunnittelu- ja rakentamishjelmissä. Kunnat sisällyttävät HSL:n esitykset toimenpideohjelmiinsa talousarviossa tähän tarkoitukseen osoitettujen määrärahojen sallimassa aikataulussa. HSL on tehnyt yhdessä Vantaan kaupungin kanssa vuonna 2012 Vantaan joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelman, joka sisältää bussiliikenteen infrastruktuurin sujuvoittamistoimenpiteitä Vantaan katu- ja tieverkolle. Selvityksen perusteella valitaan keskeiset parantamiskohteet, jotka esitetään toteutettavaksi suunnitelmakaudella 2013–2016.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän (HSL) esittää Vantaan kaupungille toteutettavaksi seuraavat joukkoliikenteen rakentamishankkeet vuodelle 2015. Esitykset perustuvat Vantaan kaupunginhallituksen hyväksymiin joukkoliikenteen nimettyihin hankkeisiin ja Vantaan joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelmaan (LUOKE).

Sähköinen informaatio

HSL vastaa joukkoliikennettä koskevasta sähköisestä pysäkki-informaatiosta ja sen suunnittelusta pysäkeille, asemille ja terminaaleihin. Käytännön toteutuksesta ja kustannusten jaosta sovitaan sähköisestä informaatiosta tehtävällä sopimuksella tai tapauskohtaisesti erikseen.

Vantaa vastaa näyttölaitteiden asennuksessa tarvittavien lupien ja laitteiden vaatiman sähköistyksen asennuksesta alueensa pysäkeillä, terminaaleissa ja

muissa kohteissa. HSL vastaa näyttölaitteiden hankinta-, käyttö- ja huoltokustannuksista sekä yhteisten järjestelmien ylläpidosta. Isommista kertahankinnoista, kuten esim. terminaalien rakentamisen yhteydessä, laitteet sisällytetään kaupungin rakennusurakkaan. Patterinäytöt asennetaan ensisijaisesti lasikatospysäkeille.

Pysäkkikatokset

Pysäkkikatosten uusimista ja peruskunnostusta esitetään noin 20 pysäkille. Yhden pysäkin kunnostusarvio on 15 000 euroa. Peruskunnostus kohdistuu joukkoliikenteen kannalta keskeisten väylien pysäkkikatoksiin. Lisäksi varaudutaan runkolinjan 560 pysäkkikatosten teippaamiseen runkolinjan väreihin.

Terminaalit ja kääntöpaikat

- Esitetään Martinlaakson terminaalien muutoksia LUOKE-kohteen numero 37 mukaisesti.

Pysäkit

Esitetään suunniteltavaksi, korjattavaksi, rakennettavaksi ja parannettavaksi (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Peijaksen sairaalan pysäkin rakentaminen esteettömäksi
- Tuupakantie (LUOKE nro. 46)
- Kulomäentie-Metsolanportti (LUOKE nro. 72)
- Sairaalakatu (LUOKE nro. 79)
- Peijaksentie (LUOKE nro. 81)
- Laurintie (LUOKE nro. 85)
- Laurintie (LUOKE nro. 86)
- Vaskivuorentie (LUOKE nro. 38)
- Kaivosrinteenkuja (LUOKE nro. 41)
- Kaivosvuodintie (LUOKE nro. 42)
- Unikkotie (LUOKE nro. 64)
- Hanabölenttielle pysäkit Peijaksentien eteläpuolelle
- Härkähaantielle Isontammentien risteykseen pysäkkipari Vantaankosken koululaisia varten

Liittymät ja katujärjestelyt sekä joukkoliikenteen sujuvoittaminen

Runkoverkon sujuvoittaminen on tarpeen useissa liittymissä. Liikennemäärien kasvu on aiheuttanut ajoaikojen pidentymistä joukkoliikenteen linjastossa, mikä nostaa liikennöintikustannuksia. Joukkoliikenteen etuisuuksia liikennevaloihin, bussikaistoja ja muita viivytyksiä vähentäviä parannustoimenpiteitä tulee tutkia ja toteuttaa myös muiden joukkoliikenteen reittien varrella tehtävien tie- ja katurakennustöiden yhteydessä. Esitetään suunniteltavaksi, korjattavaksi, rakennettavaksi ja parannettavaksi (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Hiekkaharjuntie (LUOKE nro. 26)
- Hakunilantie (LUOKE nro. 32)
- Kivimäentie (LUOKE nro. 44)
- Kukintie (LUOKE nro. 47)
- Tikkurilantie (LUOKE nro. 61)
- Urheilutie (LUOKE nro. 62)
- Koivukylänväylä-Epinkoskentie (LUOKE nro. 67)
- Kallioimarteen tie (LUOKE nro. 69)
- Metsolantie (LUOKE nro. 73)
- Asolanväylä-Sairaalakatu (LUOKE nro. 76)
- Maauunintie (LUOKE nro. 77)
- Sairaalakatu (LUOKE nro. 80)
- Nahkaisentie (LUOKE nro. 82)
- Kulomäentie-Kiiltomadontie (LUOKE nro. 84)

Esitetään liikennevaloetuisuuden suunnittelua ja toteutusta (perässä numero HSL-julkaisusta 2/2013):

- Martinkyläntie (LUOKE nro. 15)
- Rälssitie-Tasetie (LUOKE nro. 19)
- Asematie-Kielotie (LUOKE nro. 57)

Muut sujuvoittamistoimenpiteet tieverkossa

Toteutetaan Kehä III:lla meneillään olevat ja suunnitellut parannustoimet

Uudenmaan ELY -keskuksen kanssa.

Kunnossapito

Varaudutaan tehostettuun talvikunnossapitoon joukkoliikenteen terminaalien, kääntöpaikkojen, väylien ja pysäkkien osalta. Parannetaan liukkauden torjuntaa ja ajoratojen leveyden säilyttämistä. Kehitetään kunnossapidon yhteydenpitomenetelmiä HSL:n kanssa.

Pysäkki- ja terminaalijärjestelyt ovat tärkeä osa joukkoliikennepalveluja. Niiden kunnossa- ja puhtaanapitoon esitetään varattavaksi nykyistä enemmän resursseja, jotta esim. töhryjen poisto näkyvimmillä paikoilla on mahdollista hoitaa säännöllisesti ja riittävän nopeasti. Terminaalien ja katosten kunnossapito kuuluu osaksi jokapäiväistä työtä.

Kuljettajien sosiaalityöt

Kuljettajien sosiaalityöillä taataan häiriötön joukkoliikenteen toiminta Vantaalla. Toteutetaan vuosittain kokoontuvan KUSTI -työryhmän rakentamisesitykset. Vuodelle 2015 esitämme käyttöönotettaviksi seuraavat työt:

- Aviapolis asemalle uusi taukotila
- Kivistön asemalle uusi taukotila
- Sotungin koulun kääntöpaikalle uusi WC
- Petikon kääntöpaikan WC

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää esittää, että Vantaan kaupunki varaa vuodelle 2015 seuraavat määrärahat:

- a) pysäkkikatokset 320 000 euroa
- b) terminaalit ja kääntöpaikat
70 000 euroa
- c) pysäkit 200 000 euroa
- d) liittymät, katujärjestelyt 50 000 euroa
- e) valo-ohjaus 30 000 euroa
- f) sosiaalityöt 200 000 euroa

Alustavaa rakentamisohjelmaa täydennetään vuosittain. Vantaan linjastosuunnitelman suuret muutokset ajoittuvat vuodelle 2015 ja se tuo mukanaan normaalia enemmän linjakilvitysten muutoksia. Lisäksi liikennevaloetuksia ja bussien kääntöpaikkojen rakentamista tulee näille vuosille.

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä tekee rakentamisohjelmaan tarkennukset kullekin vuodelle talousarvion määrärahan mukaisesti

OIKAISUVAATIMUSOHJE

Tähän päätökseen tyytymätön saa tehdä siitä oikaisuvaatimuksen Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän hallitukselle.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen). Oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös Helsingin, Espoon, Kauniaisten, Keravan, Vantaan kaupunki tai Kirkkonummen taikka Sipoon kuntaa (HSL:n jäsenkuntia) sekä kuntalain (365/1995) 4 §:n mukaisesti näiden kaupunkien ja kunnan jäsenenä oleva henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö (jäsen).

Oikaisuvaatimukselle varattu määräaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista tiedoksisaantipäivää mukaan lukematta. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona työt virastoissa on keskeytettävä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen. Myöhästynyttä oikaisuvaatimusta ei oteta tutkittavaksi.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon saantitodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on lähetetty asianosaiselle tiedoksi saantitodistuksin, taikka tiedoksiantotodistukseen merkittynä päivänä, jos päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi henkilökohtaisesti taikka, ellei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saadun tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

HSL:n jäsenkunnan tai tämän jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jona päätös on asetettu yleisesti nähtäville HSL:n kirjaamossa.

Oikaisuvaatimuksen muoto

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Siitä on käytävä ilmi, mihin päätökseen se on kohdistettu sekä oikaisuvaatimuksen tekijän vaatimus perusteluineen. Oikaisuvaatimus on sen tekijän tai tämän valtuuttaman asiamiehen allekirjoitettava. Jos ainoastaan asiamies on allekirjoittanut oikaisuvaatimuksen, on siinä mainittava asiamiehen ammatti, asuinkunta ja postiosoite.

Jos oikaisuvaatimuksen tekijälle on annettu päätös tiedoksi saantitodistuksin tai henkilökohtaisesti, on oikaisuvaatimukseen liitettävä todistus tiedoksisaantipäivästä.

Valituskielto

Päätökseen, josta voidaan tehdä oikaisuvaatimus, ei saa hakea muutosta valittamalla kuntalain (365/1995) nojalla.

Markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain nojalla.

Oikaisuvaatimuksen osoittaminen ja toimittaminen

Oikaisuvaatimus on osoitettava HSL:n hallitukselle ja toimitettava virka-aikana henkilökohtaisesti tai lähtetin välityksellä HSL:n kirjaamoon, osoite: Opastinsilta 6 Aa, Helsinki.

Lähetäjän omalla vastuulla voi oikaisuvaatimuksen myös lähettää postitse osoitteella: HSL, kirjaamo, PL 100, 00077 HSL, telekopiona numeroon (09) 4766 4441 tai sähköpostitse osoitteeseen hsl@hsl.fi. Asiakirjat on toimitettava niin ajoissa, että ne ehtivät perille ennen oikaisuvaatimuksen tekemiselle varatun määräajan päättymistä.

OIKAISUOHJE JA VALITUSOSOITUS HANKINTA-ASIASSA

I Oikaisuohje

Hankintapäätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön asianosainen voi tehdä hankintalain 80-83 §:n mukaan Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän hallitukselle kirjallisen hankinto-oikaisuun. Hankinto-oikaisua sovelletaan myös sellaiseen hankintayksikön päätökseen, johon ei muutoin sovelleta vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista annettua lakia (349/2007).

Hankinto-oikaisu on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintapäätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Päätös Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen.

Täytäntöönpano Vantaan kaupunki

Pöytäkirja on yleisesti nähtävänä HSL:n kirjaamossa

Todistan pöytäkirjanotteen oikeaksi

Helsingissä 5.3.2014


Pirjo Sailavuo-Asikainen
hallintosihteeri



Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saadun tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksi-antotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Hankintaoikaisuun on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Hankintaoikaisu osoitetaan Helsingin seudun - kuntayhtymän hallitukselle ja toimitetaan virka-aikana henkilökohtaisesti tai lähetin välityksellä HSL:n kirjaamoon, osoite: Opastinsilta 6 Aa, Helsinki. Lähettäjän omalla vastuulla voi oikaisuvaatimuksen myös lähettää postitse osoitteella: HSL, kirjaamo, PL 100, 00077 HSL taikka sähköpostitse osoitteeseen hsl@hsl.fi. Asiakirjat on toimitettava niin ajoissa, että ne ehtivät perille ennen hankintaoikaisun tekemiselle varatun määräajan päättymistä.

Hankintaoikaisun vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

II Valitusosoitus markkinaoikeuteen

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.

Valitus on tehtävä kirjallisesti **14 päivän** kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Valitus on tehtävä **30 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintasopimuksen hankintalain 78 §:n 1 nojalla noudattamatta odotusaikaa.

Valitus on tehtävä **kuuden kuukauden** kuluessa hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut *olennaisesti* puutteellinen.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saadun tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksi-antotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelämä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten hallintolainkäyttölain 21 §:ssä säädetään.

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Hakemuksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vi-reillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle

Hankintalain 88 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymälle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava HSL:lle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava kohdassa I mainittuun osoitteeseen.

Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki
puh. 010 364 3300
fax 010 364 3314, sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi



19 § Myyrmäen aseman peruskorjaus, rakennus-/ pääurakoitsijan (RU) valinta ja sopimus-asiakirjojen hyväksyminen

VD/2737/02.08.00.00/2014

PW/JVU/TTO

Myyrmäen asemarakennuksen peruskorjauksen rakennusurakasta julkaistiin hankintailmoitus Hilmassa 28.3.2014. Urakkakilpailuun ilmoittautui 6 kelpoisuusehdot täyttävää yritystä, joilta pyydettiin tarjoukset rajoitetulla menettelyllä. Urakoitsijan valintaperusteena on tarjouspyynnössä esitetyn mukaisesti halvin tarjous.

Määräaikaan mennessä saatiin 3 kpl rakennusurakkatarjouksia tarjouspyynnön mukaisesti.

Rakennusurakkatarjoukset (ALV 0%)

- | | |
|----|-------------|
| 1. | 1.314.413 € |
| 2. | 1.363.000 € |
| 3. | 1.421.000 € |

Halvimman tarjouksen antanut urakoitsija kutsuttiin täsmentävään ao. urakan hankintaneuvotteluun, missä käytiin läpi tarjouksen sisältö. Neuvottelu ei tuonut muutoksia tarjoushintaan.

Tarjouksen hyväksymiselle ei ole ilmennyt esteitä, joten Myyrmäen asemarakennuksen peruskorjauksen rakennus-/pääurakoitsijaksi esitetään valittavaksi halvimman urakkatarjouksen antanut Rakennus Omera Oy kokonaishintaan 1.314.413 € alv 0 %.

Päätöstä tehtäessä on nähtävänä tarjouspyyntö, tarjousten avauspöytäkirja ja saadut urakkatarjoukset.

Tilaaajavastuulain mukaiset selvitykset esitettävästä urakoitsijasta on tehty.

Myyrmäen asemarakennuksen peruskorjaus sisältyy hyväksyttyyn investointiohjelmaan.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 19

Tilakeskusjohtajan esitys:

Päätetään

- valita rakennus- pääurakoitsijaksi edullisimman urakkatarjouksen perusteella Rakennus Omera Oy
- hyväksyä allekirjoitettavaksi sopimusasiakirjat Vantaan kaupungin tilakeskuksen ja Rakennus Omera Oy:n kesken 1.314.413 euron kokonaishintaan ilman arvonlisäveroa
- todeta, että tämä päätös on tilaajaa sitova vasta kun varsinainen urakkasopimus on allekirjoitettu

Päätetään tarkistaa ja hyväksyä pöytäkirjan tämä pykälä heti kokouksessa.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirjan tämä pykälä heti kokouksessa

Täytäntöönpano: TKE/RAK, Tapani Torppa

Muutoksenhakuohje: 5. Hankintaoikaisu ja markkinaoikeusvalitus

Lisätiedot:

projektipäällikkö Tapani Torppa p. 040-5346961, [tapani.torppa\(at\)vantaa.fi](mailto:tapani.torppa(at)vantaa.fi)



Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 20

Merkitään tiedoksi/otetaan käsittelyyn muut esille tulleet asiat.

Kokouksessa tuli esille Kanniston koulun tilanne
Päätettiin ottaa käsittelyyn

Käsittely: Tilakeskusjohtaja Pekka Wallenius selosti Kanniston koulun kosteus- ja sisäilmaepäilyistä aiheutunutta koulun tilannetta. Lisäksi Wallenius kertoi mitä toimenpiteitä koulurakennuksessa on tehty kosteus- ja sisäilmaongelmien korjaamiseksi.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi kuultu suullinen Pekka Walleniuksen selostus.

Lautakunta päätti

pyytää kirjallisena selvityksen, selvitys laitetaan pöytäkirjan liitteeksi ja, että Kanniston koulun tilanne selvitetään lautakunnalle syksyn ensimmäisessä kokouksessa.

Lisäksi lautakunta esitti että rakentamisen aikaiseen kosteudenhallintaan ja valvontaan kiinnitetään entistä enemmän huomiota ja varmistetaan riittävät resurssit.

Liite

Selvitys Kanniston koulun kosteus- ja sisäilmaepäilyistä ja tehdyistä toimenpiteistä.

Selvitys Kanniston koulun sisäilmaepäilyn jatkotoimenpiteistä

Tilakeskuksen lautakunnan kokouksessa 3.6.2014 keskusteltiin Kanniston koulun tilanteesta ja esille nousseesta sisäilmaepäilyistä. Tilakeskusjohtajan suullisen selvityksen lisäksi lautakunta edellytti, että selvitys asiasta annetaan myös kirjallisesti.

Tilakeskus toteaa Kanniston koulun tilanteesta seuraavaa:

Kanniston koulua on tutkittu useaan otteeseen sen valmistumisen jälkeen. Vantaa sai mahdollisuuden olla mukana valtakunnallisessa Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimassa tutkimushankkeessa, ns. SISU-tutkimuksessa, jossa selvitetään kouluissa tehtävien korjausten vaikutusta opettajien ja oppilaiden terveyteen. Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen tulosten perusteella Kanniston koulusta löytyi muutamissa toisen kerroksen tiloista hieman kohonneita kosteusarvoja lattiarakenteista. Tämän johdosta lattiarakenteita tutkittiin tarkemmin, ja kahden luokan lattiarakenteita korjattiin kesällä 2013 urakoitsijan takuuvastuuseen kuuluvana. Muuta poikkeavaa tutkimuksessa ei löytynyt.

Koulun aloitettua toimintansa osoittautui, että ilmanvaihdon toimintatapa kaipasi korjausta. Ilmanvaihdon toiminta-alueita oli suunniteltu käytettävän osin ristikkäin, mikä ei osoittautunut käytännössä toimivaksi. Tämän vuoksi järjestelmä suunniteltiin ja toteutettiin näiltä osin uudelleen. Korjauksen jälkeen ilmanvaihdon säätöjen oikeellisuus vielä varmistettiin ja ilmanvaihto toiminut nyt suunnitellulla tavalla.

Tilakeskuksen ja koululla toimivien kaupungin eri palvelutuottajien edustajien kanssa pidettiin 22.5.2014 kokous, jossa todettiin, että toimijoille ei ole tullut Kanniston koululla sellaista viestiä tai ole tehty havaintoja käyttäjien sisäilmaoireilusta, joka poikkeaisi muista kouluista. Tehtyjen tutkimusten perusteella Kanniston koululla ei ole havaittavissa asetettuja raja-arvoja ylittäviä pitoisuuksia mikrobeista tai VOC pitoisuuksista paitsi havaitusta ja kesällä 2013 korjatusta vesivuotokohdasta löytyi mikrobikasvustoa, mutta kyseinen kohta on korjattu ja vaurioitunut materiaali on poistettu korjauksen yhteydessä.

Vanhempainyhdistyksen järjestämässä tilaisuudessa 26.5.2014 tuli läsnä olevien vanhempien viestinä tietoa, että oirehtimista kuitenkin on. Samoin tilaisuudessa ilmeni, että kesällä 2013 tehtyjen lattioiden kosteusmittausten ja tuolloin tehtyjen korjausten välillä on ristiriita, jota rakennuttajapäällikkö läsnä olleena ei osannut tilaisuudessa selvittää. Kosteiksi luokiteltavia lattioita vaikuttaa olevan enemmän kuin kesällä 2013 korjattiin.

Tilakeskus on käynnistänyt tilanteen jatkoselvittelyn ja kesällä 2014 tehtävien lattioihin liittyvien lisätutkimusten aloittamisesta sovitaan konsultin kanssa tapaamisessa 5.6.2014. Korjauksia tullaan tekemään em. tutkimustulosten ja saatavien asiantuntijasuositusten perusteella. Tavoitteena on korjausten tekeminen kesällä 2014. Lisäksi luonnollisesti selvitetään pääurakoitsijan korjausvastuu asiassa.

Rakennuttaminen on myös käynyt läpi työmaa-aikaista dokumentointia. Ennen lattiapinnoituksia urakoitsijalta edellytetyt kosteusmittaukset näyttävät lattiapintojen olleen kosteuden suhteen pinnoituskelpoiset, mutta tätäkin asiaa selvitetään lisää.



21 §

Kuntalain 51 §:n ottomenettelyä varten saapuneet päätökset

Tekniselle lautakunnalle on kuntalain 51 §:n mukaista ottomenettelyä varten saapuneet päätökset.

Apulaiskaupunginjohtaja Juha-Veikko Nikulainen

§ 39 Varia Ojahaantien toimipisteen 2. vaiheen muutos- ja korjaustöiden urakoitsijaksi valittiin Rakennustoimisto Nousiainen Oy urakkahintaan 708 700 €

Toimitilapäällikkö Pasi Salo

- § 104 Tikkurilantie 42 sijaitsevan n. 90 m2 tilan vuokraaminen työtilaksi
- § 105 Asunnon vuokraus / Koiso tie 1
- § 106 Asunnon vuokraus / Koiso tie 1
- § 107 Asunnon vuokraus / Koiso tie 1
- § 108 Urpiaisentie 7 n. 15 m2 huoneen määräaikaisen vuokrauksen jatkaminen 30.9.2014 saakka
- § 109 Asunnon vuokraus / Martinkyläntie 5
- § 110 Ylästöntie 35 sijaitsevan 38 m2 + 10 m2 tilan vuokraaminen työtilaksi
- § 111 Martinlaakson aseman kahvila-ravintolan vuokraus
- § 112 Tilan Simonpirtti (Simontie 5, 01300 Vantaa) vuokraaminen Sinivida Oy:lle

Katupäällikkö Janne Juntunen

- § 156 Hiekkaharjuntie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen
- § 157 Luolapolku; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen
- § 158 Ohratie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen
- § 159 Voimalantie - Kehä III eteläinen pp.tie - Härkähaantie - Vanha Nurmijärventie; johtojen ja laitteiden sijoitussuunnitelman hyväksyminen

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 21

Apulaiskaupunginjohtaja vs:n esitys:

Päätetään olla ottamatta teknisen lautakunnan käsiteltäväksi esittelyosassa mainittuja ottamiskelpoisia päätöksiä.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.



22 § Keimolanmäen rakennusurakka / urakkatarjouksen hyväksyminen

VD/1921/02.08.00.00/2014

HWe/JJu/KSa/EKu

Vantaan kaupunki / Katutekniikka on pyytänyt avointa hankintamenettelyä käyttäen kaupungininsinöörin ja katu-päällikön 31.3.2014 allekirjoittaman tarjouspyyntökirjeen "Keimolan rakennusurakka" mukaiset kokonaishintaiset urakkatarjoukset Keimolanmäen alueen katuyhteyksien rakentamisesta.

Urakka käsittää Keimolan alueen katuverkoston rakentamisen sisältäen katujen päällysy-, pinta- ja kuivatusrakenteet sekä istutukset. Lisäksi urakassa on optiona Valtatie kolmen ajorampit.

Kyseessä on EU:n kynnysarvon ylittävä hankinta. Hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus HILMA-portaalissa 31.3.2014. Lisäksi hankinnasta on julkaistu hankintailmoitus Euroopan unionin TED-hankintaportalissa 4.4.2014. Tarjousten jättöaika päättyi 26.5.2014 klo 12.00.

Tarjouspyyntöön liittyen määräaikaan 21.4.2014 mennessä esitettyihin lisätietopyyntöihin on vastattu ja vastaukset on julkaistu tarjouspyynnön lisäkirjeen nro 1 liitteenä kilpailutuksen projektipankissa.

Tarjouspyynnön mukaisesti tarjousten arviointi ja vertailu on toteutettu kolmessa vaiheessa:

- tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen
- tarjoajien kelpoisuuden arviointi
- tarjousten vertailu.

Määräaikaan mennessä tarjouksen jättivät seuraavat yritykset: Destia Oy, VRJ Etelä-Suomi Oy, TelaSteel Oy, Ko-nevuori Oy, Louhintahiekka Oy ja Graniittirakennus Kallio Oy.

Tarjouspyynnössä tarjoajille on asetettu kelpoisuusehdoksi vähintään 12 miljoonan euron liikevaihtoa vuoden 2013 osalta. TelaSteel Oy liikevaihto ei täytä vaadittua kelpoisuusehtoa ja näin ollen se suljetaan tarjouskilpailusta pois.

Saadut tarjoukset olivat tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisia ja siten hyväksyttäviä. Hyväksyttävien tarjouksen anta-neiden yritysten tilaajavastuulain mukaiset tilaajan selvitysvelvollisuuteen kuuluvat urakoitsijan velvoitteet ja todistukset on tarkastettu ja niiden on todettu olevan hyväksyttäviä.

Tarjousten valintaperusteena on halvin kokonaishinta sisältäen myös optiona kysytyt rakennusosuudet. Tarjouksista valitaan halvin, tarjouspyynnön mukaisten suorittemäärien perusteella laskettu kokonaishinta, arvonlisäveroton urakkahinta.

Saadut hyväksyttävät tarjoukset ovat hintajärjestyksessä, alv 0%

- 1) 4870 000.00 €
- 2) 4895 000.00 €
- 3) 5400 600.00 €
- 4) 5728 416.00 €
- 5) 6350 000.00 €

Halvimman tarjouksen, urakkahinnaltaan 4870 000.00 € (alv 0 %), on antanut Konevuori Oy.

Päätöskäsittelyn yhteydessä ovat nähtävinä tarjouspyyntöasiakirjat, tarjoukset, tarjousten avauspöytäkirja ja ver-tailutaulukko. Kohteet sisältyvät kuntatekniikan keskuksen hyväksyttävään rakentamisohjelmaan.

Sovelletut oikeusohjeet: Laki julkisista hankinnoista, Vantaan kaupungin yleiset hankintaohjeet, Vantaan kaupungin Teknisen lautakunnan johtosääntö.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 22

Kaupungininsinöörin esitys:



Päätetään

- a) hylätä TelaSteel Oy:n tarjous tarjouspyynnön vastaisena.
- b) valita urakoitsijaksi Konevuori Oy:n Keimolan rakennusurakkaan.
- c) hyväksyä sopimusasiakirjat allekirjoitettaviksi Vantaan maankäytön, rakentamisen ympäristön toimialan ja vali-tun tarjoajan kanssa hintaan 4 870 000.00 € (alv 0 %).
- d) todeta että sopimus ei synny tällä päätöksellä vaan vasta myöhemmin allekirjoitettavalla urakkasopimuksella.

Päätetään tarkastaa ja hyväksyä pöytäkirjan tämä kohta heti kokouksessa.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirjan tämä kohta heti kokouksessa.

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 5. Hankintaoikaisu ja markkinaoikeusvalitus

Lisätiedot:

Projekti-insinööri Eero Kupari, Puh. 050 3181440, eero.kupari@vantaa.fi



Muutoksenhakuohje 1. Oikaisuvaatimus

Tässä kokouksessa tehtyihin päätöksiin, ellei pöytäkirjassa ole päätöksen osalta erikseen toisin mainittu, tyytymätön voi tehdä oikaisuvaatimuksen **Vantaan tekniselle lautakunnalle**.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän kuluessa** päätöksen tiedoksisaannista tiedoksisaantipäivää lukuun ottamatta.

- ☐ Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu julkisesti nähtäväksi.
- ☐ Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksen toimittaminen

Oikaisuvaatimus on toimitettava kirjallisena oikaisuvaatimusajassa **Vantaan tekniselle lautakunnalle**.

Oikaisuvaatimusasiakirjat on muutoksenhakijan tai hänen valtuuttamansa asiamiehen toimitettava viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä, tai mikäli määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona työt virastoissa on keskeytettävä, ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa myös telekopiona (faksina) tai sähköpostina. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä, eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköisen viestin (faksin tai sähköpostin) katsotaan saapuneen viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimuksen sisältö ja allekirjoittaminen

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- muutoksenhakijan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asian käsittelyä koskevat ilmoitukset muutoksenhakijalle voidaan toimittaa
- päätös, johon vaaditaan oikaisua
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla oikaisua vaaditaan.

Kirjallinen oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan, laillisen edustajan tai asiamiehen allekirjoitettava. Jos muutoksenhakijan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai, jos oikaisuvaatimuksen laatijana on muu henkilö, on oikaisuvaatimuksessa ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Vantaan teknisen lautakunnan yhteystiedot:

Käynti- ja postiosoite: Vantaan kaupungin kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa
Puhelin: (09) 8392 2184
Faksi: (09) 8392 4163
Sähköposti: kirjaamo@vantaa.fi



Virka-aika: klo 8.15 - 16.00



Muutoksenhakuohje 5. Hankintaoikaisu ja markkinaoikeusvalitus hankinta-asiassa

Julkista hankintaa koskevaan päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun voidaan julkisista hankinnoista annetun lain (hankintalaki) mukaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (hankintaoikaisu). Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi, mikäli hankinnan arvo ylittää hankintalain 15 §:n mukaisen kynnysarvon.

5.1 Oikaisuohje

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi tehdä hankintalain 81-83 §:n mukaan **hankintayksikölle** kirjallisen hankintaoikaisun. Hankintaoikaisun voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Hankintaoikaisun tekoaika

Asianosaisen on tehtävä hankintaoikaisu **14 päivän kuluessa** siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaanitodistukseen merkittynä aikana.

Hankintaoikaisun sisältö

Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Hankintaoikaisusta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankintaoikaisuun on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Hankintaoikaisu toimitetaan osoitteeseen:

Vantaan kaupungin kirjaamo
Tekninen lautakunta
Asematie 7, 01300 Vantaa
Sähköpostiosoite: kirjaamo@vantaa.fi
Puh. 09- 8392 2184, 050- 318 1625, fax: 09- 8392 4163

Virka-aika: ma - pe 8.15 - 16.00

Hankintaoikaisun vireilletulo ja käsittely eivät vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuluessa asianosainen voi hankintalain nojalla hakea muutosta valittamalla markkinaoikeuteen.

5.2 Valitusosoitus markkinaoikeuteen

Tarjoaja, osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee, voi saattaa asian markkinaoikeuden käsiteltäväksi tekemällä valituksen.



Julkisista hankinnoista annetun lain 86 §:n mukaan puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea valittamalla muutosta, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa. Lupa on myönnettävä, jos:

asian käsittely on lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa tärkeää; tai siihen on painava, hankintayksikön menettelyyn liittyvä syy.

Jollei toisin säädetä, valitus on tehtävä kirjallisesti **14 päivän kuluessa** siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

Valitus on tehtävä **30 päivän kuluessa** päätöksen tiedoksisaannista, jos hankintayksikkö on tehnyt hankintasopimuksen hankintalain 78 §:n 1 nojalla noudattamatta odotusaikaa.

Valitus on tehtävä **kuuden kuukauden kuluessa** hankintapäätöksen tekemisestä siinä tapauksessa, että ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä valitusosoituksineen ja hankintapäätös tai valitusosoitus on ollut olennaisesti puutteellinen.

Sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä hankintapäätös oheisasiakirjoineen katsotaan saaduksi tiedoksi sinä päivänä, jolloin päätöksen oheisasiakirjoineen sisältävä sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Tällaisena ajankohtana pidetään viestin lähettämispäivää, jollei asiassa esitetä luotettavaa selvitystä tietoliikenneyhteyksien toimimattomuudesta tai vastaavasta muusta seikasta, jonka johdosta sähköinen viesti on saapunut vastaanottajalle myöhemmin.

Jos tiedoksianto toimitetaan postitse kirjeellä vastaanottajalle, vastaanottajan katsotaan saaneen asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei tiedoksiannon näytetä tapahtuneen myöhemmin. Käytettäessä todisteellista tiedoksiantotapaa, tiedoksianto katsotaan tapahtuneeksi saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Valituksen sisältö

Valituksessa on ilmoitettava hankinta-asia, jota valitus koskee, sekä valittajan vaatimukset ja niiden perusteet. Puitejärjestelyyn perustuvan hankinnan osalta valituskirjelmässä on esitettävä, minkä vuoksi käsittelylupa tulisi myöntää.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatija on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Lisäksi on ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa. Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valitukseen on liitettävä alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta, sekä todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta. Valitukseen on liitettävä asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi. Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirja, kuten hallintolainkäyttölain 21 §:ssä säädetään.

Valituksen toimittaminen

Valitus on toimitettava markkinaoikeudelle. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen markkinaoikeuden virka-ajan päättymistä. Itse tiedoksisaantipäivää ei lasketa mukaan.

Hakemuksen voi toimittaa markkinaoikeuden kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse, telekopiona tai sähköpostin avulla kuten laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säädetään. Jos vireillepanon viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa asiakirjat toimittaa markkinaoikeudelle ensiksi seuraavana arkipäivänä.

Valituskielto



Hankintalain 102 §:n mukaan markkinaoikeuden toimivaltaan kuuluvaan asiaan ei saa hakea muutosta kuntalain eikä hallintolainkäyttölain nojalla.

Puitejärjestelyyn perustuvaan hankintaan ei saa hakea muutosta valittamalla, jollei markkinaoikeus myönnä asiassa käsittelylupaa hankintalain 86 §:n mukaisesti.

Muutoksenhausta ilmoittaminen hankintayksikölle

Hankintalain 88 §:n nojalla hankinta-asiaan muutosta hakevan on kirjallisesti ilmoitettava hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikölle viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeuteen. Ilmoitus on toimitettava hankintayksikön kohdassa 6.1 mainittuun osoitteeseen.

Markkinaoikeuden osoite ja muut yhteystiedot:

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
puh. 029 56 43300
fax. 029 56 43314
sähköposti: markkinaoikeus@oikeus.fi



Muutoksenhakuohje 6. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

6.1

Tässä kokouksessa tehtyyn, hankintaoikaisua koskevaan päätökseen §- ei saa hakea muutosta

6.2

Tässä pöytäkirjassa oleviin päätöksiin, jotka koskevat vain valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei kuntalain 91 §:n nojalla saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta.