

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 490 993,000	99,76
Metro Warszawskie	2 270 479,800	99,91
Szybka Kolej Miejska	1 279 193,732	100,21
Koleje Mazowieckie	369 954,645	99,60
Warszawska Kolej Dojazdowa	34 593,520	99,72
Miejskie Zakłady Autobusowe	6 607 230,530	99,90
pozostali operatorzy autobusowi	2 702 234,453	99,75
razem linie lokalne	234 190,059	97,43
łącznie	17 988 869,739	99,82

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	92,00		98,10	0,3372	0,0437	0,7516
	δt^*	P^*				
Metro Warszawskie	100,00	98,27	--	0,5027	0,0000	1,2800
Szybka Kolej Miejska	--		99,47	0,3954	0,0000	4,9587
Miejskie Zakłady Autobusowe	94,00		97,50	0,1870	0,0541	0,3765
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	96,20		98,00	0,3730	0,0000	2,9520
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	90,70		96,00	0,3950	0,0000	1,4050
ITS Michalczewski (A44) - MAXI (12 m)	96,10		98,50	0,6716	0,0000	3,0075
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,20		99,30	0,6353	0,0000	1,7621
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	96,10		98,10	0,8816	0,0000	4,7738
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	97,00		98,80	0,1426	0,0000	0,6684
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	91,00		95,60			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	97,70		99,40	0,1963	0,0000	0,5571
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	98,70		99,40			
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	96,90		98,70	0,2894	0,0000	0,9346
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	89,70		96,70	0,2545	0,0000	0,6784
KM Łomianki (A17)	100,00		100,00	0,0000	0,0000	0,0000
pozostali operatorzy autobusowi	95,78		98,21	0,3482	0,0000	1,4970
operatorzy autobusowi razem	95,64		98,15	0,3660	0,0049	1,5559
łącznie	95,69		98,35	0,3758	0,0070	1,7218

zawodność = procentowy udział liczby półkursów wadliwych (nie zrealizowanych w całości) do łącznej rozkładowej liczby półkursów na cały dzień
punktualność = procentowy udział liczby odjazdów z punktu kontrolnego uznanych jako punktualne (w tolerancji +1/-3 min.) w łącznej zaobserwowanej liczbie odjazdów w danym dniu

* w przypadku Metra Warszawskiego ocena zgodności odjazdów z rozkładem jazdy prowadzona jest w dwóch kategoriach:

- dla okresów kursowania pociągów, w których odstępy między planowanymi odjazdami wynoszą 10 minut i więcej, stosuje się naliczanie jednostkowych kwot nienależnych za niepunktualny przejazd pociągu; przyjazd uważa się za niepunktualny, jeżeli w jego trakcie wystąpił odjazd ze stacji przyspieszony o 1 (lub więcej) minutę lub opóźniony o 3 (lub więcej) minuty

- dla okresów kursowania pociągów, w których odstępy między planowanymi odjazdami pociągów są mniejsze niż 10 minut, wyznaczany jest wskaźnik δt jako różnica średnich rzeczywistych i planowanego czasu oczekiwania na pociąg

W powyższej tabeli podano średnie miesięczne wartości wskaźników δt i P naliczanych dziennie

Zawodność TW, SKM, MZA podawana z miesięcznym opóźnieniem

16. Jakość wykonywanych usług (na podstawie raportów wstępnych)

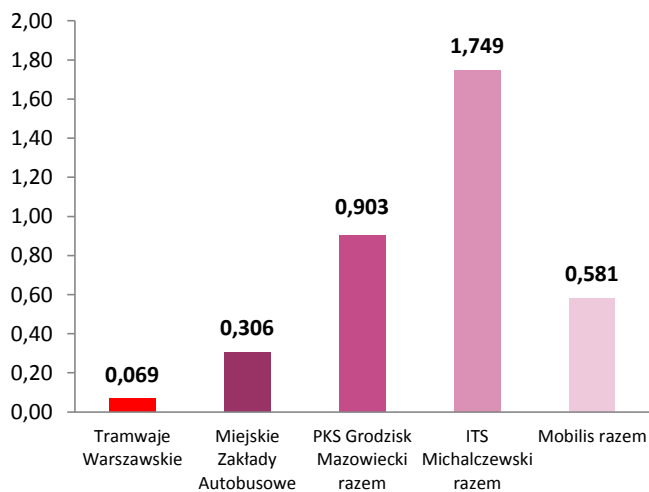
operator	liczba nieprawidłowości							AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	
Tramwaje Warszawskie	31		15	10	2	4	3	21
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	1	1			20			
Miejskie Zakłady Autobusowe	202	12	152	43	29	5		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	25	1	26	7	3	2		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	40		53	6	2	2		
ITS Michalczewski (A44) - MAXI (12 m)	24	2	43	13	3	1		
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	65	1	103	3	3	1		
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	11		20	1				
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	6	1	19	2			1	
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	2				1			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	7		9	2	50	1		
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	13		15	4	1	1		
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	22		3					
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	29	1	35	1	45			
KM Łomianki (A17)								
łącznie	478	19	493	92	159	17	4	21

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

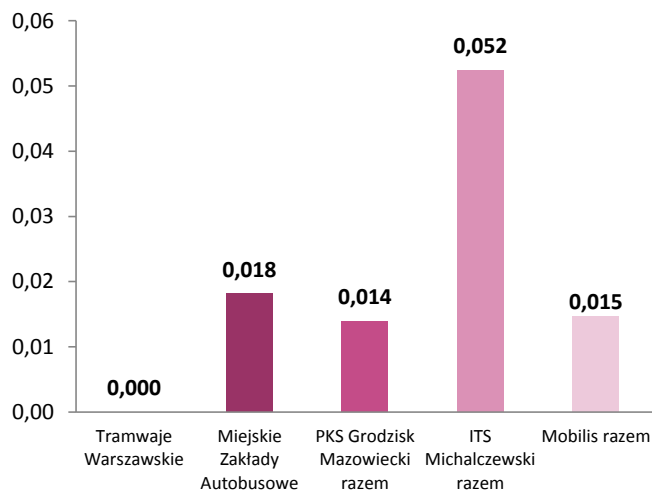
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

operator	liczba nieprawidłowości							AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	
Tramwaje Warszawskie	0,069	0,000	0,033	0,022	0,004	0,009	0,007	0,047
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,008	0,008	0,000	0,000	0,156	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	0,306	0,018	0,230	0,065	0,044	0,008	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	0,710	0,028	0,738	0,199	0,085	0,057	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	1,089	0,000	1,443	0,163	0,054	0,054	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	0,903	0,014	1,098	0,181	0,069	0,056	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A44) - MAXI (12 m)	2,421	0,202	4,338	1,311	0,303	0,101	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	1,908	0,029	3,023	0,088	0,088	0,029	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	0,833	0,000	1,515	0,076	0,000	0,000	0,000	0,000
ITS Michalczewski razem	1,749	0,052	2,903	0,297	0,105	0,035	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,184	0,031	0,581	0,061	0,000	0,000	0,031	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	0,279	0,000	0,279	0,062	1,581	0,031	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	0,937	0,000	0,482	0,107	0,027	0,027	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	0,858	0,030	1,036	0,030	1,332	0,000	0,000	0,000
Mobilis razem	0,581	0,015	0,595	0,066	0,713	0,015	0,007	0,000
KM Łomianki (A17)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	0,910	0,022	1,216	0,145	0,403	0,030	0,004	0,000
operatorzy autobusowi razem	0,480	0,019	0,515	0,088	0,147	0,014	0,001	0,000
łącznie	0,027	0,001	0,028	0,005	0,009	0,001	0,000	0,001

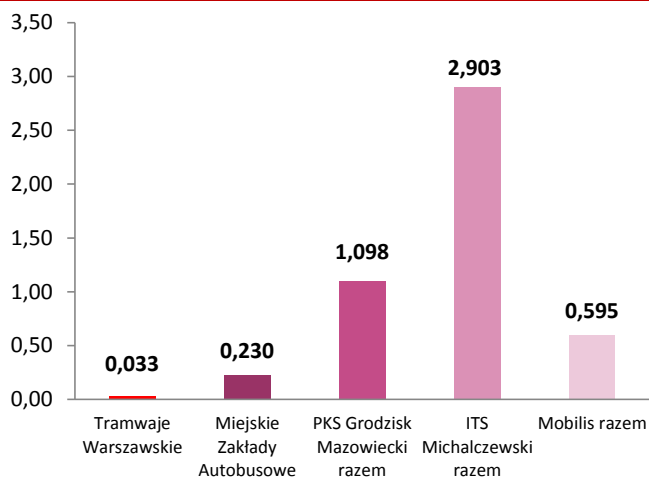
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



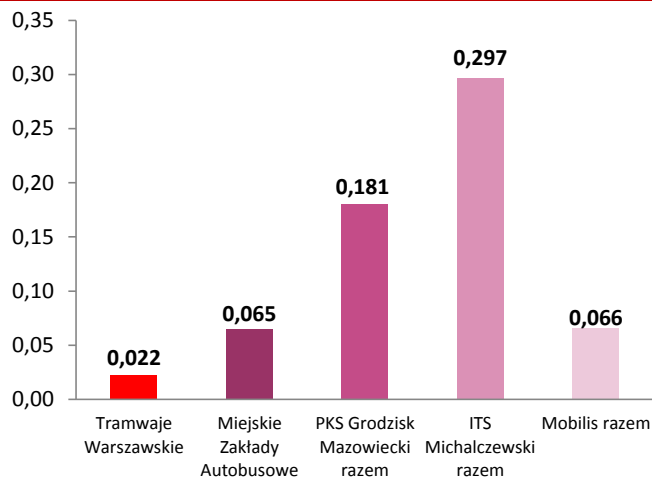
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



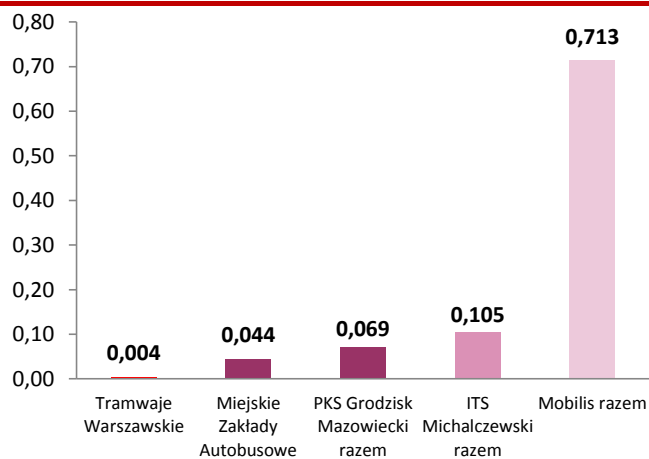
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



Uchybienia: wykroczenia służbowe na 10 tys. km



Uchybienia: brak sprzedaży biletów na 10 tys. km



18. Skargi pasażerów

tematyka skarg	ZTM	tematyka wniosków	ZTM
taryfa	1	taryfa	3
rozkład jazdy	109	rozkład jazdy	79
układ komunikacyjny	86	układ komunikacyjny	29
infrastruktura przystankowa	21	infrastruktura przystankowa	58
wykonanie rozkładu jazdy	149	wykonanie rozkładu jazdy	8
zachowanie obsługi pojazdów	184	zachowanie obsługi pojazdów	0
POP / Nadzór ruchu	1	POP / Nadzór ruchu	0
kontrola biletów	5	kontrola biletów	0
stan techniczny pojazdów	9	stan techniczny pojazdów	0
obsada linii	7	obsada linii	13
oznakowanie	1	oznakowanie	0
klimatyzacja / ogrzewanie	51	klimatyzacja / ogrzewanie	0
inne	19	inne	51
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	171	pozytywnie	140
negatywnie	90	negatywnie	47
bez rozpatrzenia	37	bez rozpatrzenia	9
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	345	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	45
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	625	poczta elektroniczna	224
przesyłka listowa	15	przesyłka listowa	15
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	3	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	2
łącznie	643	łącznie	241

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01-31.12.2014 r.

liczba odwołań od wystawionych wezwań do uiszczenia opłaty dodatkowej w styczniu 2015 r.

836

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	96	28	3	1	1	4	133
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	195	1 169	39	5	1	48	1 457
przypadki dewastacji pojazdów	19	97	0	2	0	0	118	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	0	0	0	0	0	0
	na pasażerów	0	0	0	0	0	0	0
wypadki	13	26	0	2	1	1	43	
kolizje	59	224	0	0	2	0	285	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	112	252	3	10	6	57	440	
osoby poszkodowane	ranni	13	35	0	3	0	1	52
	ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	0	0
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	46	254					300	

21. Akty wandalizmu

infrastruktura przystankowa									
wyrwane i uszkodzone słupki		wybite szyby		uszkodzone ławki		uszkodzone wiaty		zniszczone rozkłady jazdy	
liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszty napraw
808	23 754,74 zł	73	8 260,7 zł	65	5 716,30 zł	174	3 884,16 zł	650	19 575,20 zł
stacje metra									
operator	wybite szyby		graffiti		uszkodzenia wewnętrzne (np. ławki, poręcze)		uszkodzenia kasowników, automatów biletowych		
	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	
MW	--	--	16	1 452,00 zł	--	--	9	3 375,00 zł	
węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM									
węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne								
	liczba			koszt napraw					
Młociny	5			3 700 zł					
przejście podziemne Dw. Gdański	1			385 zł					
--	--			--					
--	--			--					
łącznie	6			4 085 zł					
tabor									
operator	wybite szyby		graffiti		uszkodzenia wewnętrzne (np. siedzenia, poręcze)		uszkodzenia kasowników, automatów biletowych		
	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	liczba	koszt napraw	
TW*	6	17 216,60 zł	1	0,00 zł	3	0,00 zł	1	1 706,98 zł	
TW	3	1 744,36 zł	--	--	1	0,00 zł	--	--	
MZA*	27	43 124,35 zł	--	--	27	4 600,98 zł	2	807,95 zł	
MW	--	--	--	--	--	--	--	--	
SKM*	2	26 130,70 zł	1	800,00 zł	--	--	--	--	
SKM	--	--	1	800,00 zł	--	--	1	0,00 zł	
ITS	2	3 171,00 zł	16	315,00 zł	18	900,00 zł	--	--	
łącznie	42	95 887,01 zł	34	2 365,00 zł	59	6 701 zł	5	3 014,93 zł	
							łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
								1 941	178 071 zł

*) dane za 12-2014