

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 442 026,000	99,73
Metro Warszawskie	2 894 531,400	99,98
Szybka Kolej Miejska	1 181 077,636	97,66
Koleje Mazowieckie	371 880,998	99,88
Warszawska Kolej Dojazdowa	35 805,640	99,89
Miejskie Zakłady Autobusowe	6 920 809,330	99,93
pozostali operatorzy autobusowi	2 621 224,170	99,82
razem linie lokalne	257 339,811	99,85
łącznie	18 724 694,985	99,73

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	90,20		96,10	0,4101	0,1682	1,2019
Metro Warszawskie	δt^* 99,84	P^* 99,15	--	0,7002	0,0000	5,7555
Szybka Kolej Miejska	--		99,63	3,5019	0,0000	5,9322
Miejskie Zakłady Autobusowe	90,60		95,50	0,2028	0,0711	0,4274
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	93,70		96,50	0,4140	0,0000	1,2400
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	84,70		92,30	0,4370	0,0000	2,4600
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,10		99,50	0,5007	0,0000	1,5300
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	81,30		88,80	0,8467	0,0000	3,1512
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	97,10		98,60	0,2564	0,0000	0,9091
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	92,50		96,40	0,2317	0,0000	0,9259
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	96,10		98,10			
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	98,10		98,80	0,5076	0,0000	1,5754
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	96,30		98,00			
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	84,30		92,60	0,3398	0,0000	0,9788
KM Łomianki (A17)	99,90		100,00	0,1612	0,0000	2,3529
pozostali operatorzy autobusowi	93,01		96,33	0,3803	0,0000	1,5417
operatorzy autobusowi razem	92,81		96,26	0,3898	0,0071	1,5551
łącznie	93,12		96,71	0,6546	0,0184	2,1877

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)

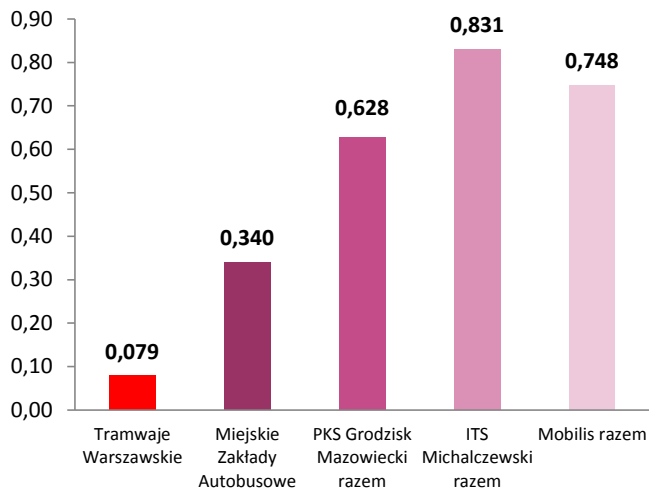
operator	liczba nieprawidłowości							AW wydłużony czas zatrzy- mania
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	
Tramwaje Warszawskie	35		33	14	2	6	1	22
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	7	1		1	24			
Miejskie Zakłady Autobusowe	235	11	66	60	50	6		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	39	2	85	4	2	5		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	5	2	54	6	1			
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	29		79	7				
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	12	3	26	3				
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	12		50	1		2		
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	7		4		3			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	11	1	26	3	17	2		
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	23		37	6				
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	10		28	1		1		
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	40		21	4	53			
KM Łomianki (A17)				1				
łącznie	465	20	509	111	152	22	1	22

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

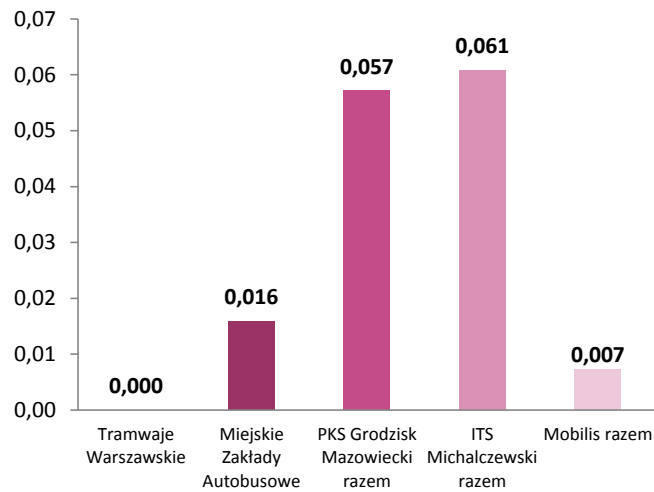
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

operator	liczba nieprawidłowości							AW wydłużony 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 bezpośr.	
Tramwaje Warszawskie	0,079	0,000	0,074	0,032	0,005	0,014	0,002	0,050
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,059	0,008	0,000	0,008	0,203	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	0,340	0,016	0,095	0,087	0,072	0,009	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	1,135	0,058	2,473	0,116	0,058	0,145	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,140	0,056	1,515	0,168	0,028	0,000	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	0,628	0,057	1,985	0,143	0,043	0,071	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	0,863	0,000	2,351	0,208	0,000	0,000	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	0,762	0,191	1,651	0,191	0,000	0,000	0,000	0,000
ITS Michalczewski razem	0,831	0,061	2,128	0,203	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,374	0,000	1,557	0,031	0,000	0,062	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	0,577	0,032	0,961	0,096	0,641	0,064	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	0,848	0,000	1,670	0,180	0,000	0,026	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	1,128	0,000	0,592	0,113	1,495	0,000	0,000	0,000
Mobilis razem	0,748	0,007	1,206	0,109	0,530	0,036	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,000	0,000	0,000	0,347	0,000	0,000	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	0,723	0,031	1,577	0,138	0,292	0,038	0,000	0,000
operatorzy autobusowi razem	0,444	0,020	0,500	0,101	0,132	0,017	0,000	0,000
łącznie	0,025	0,001	0,028	0,006	0,008	0,001	0,000	0,001

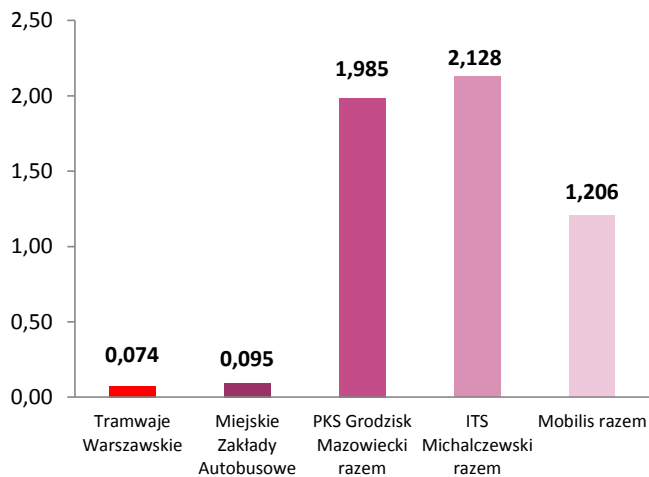
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



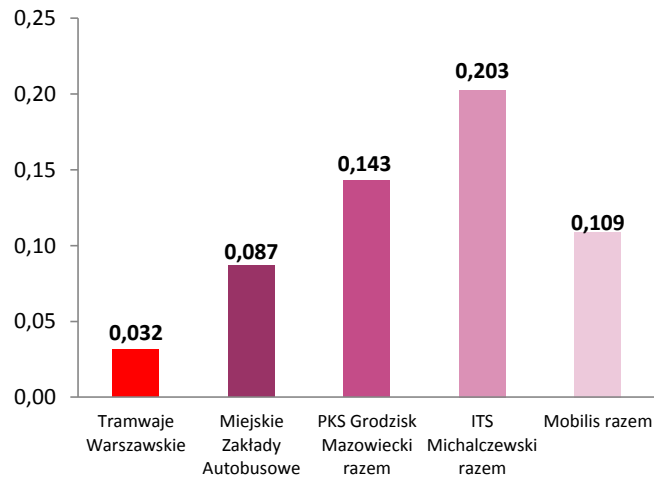
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



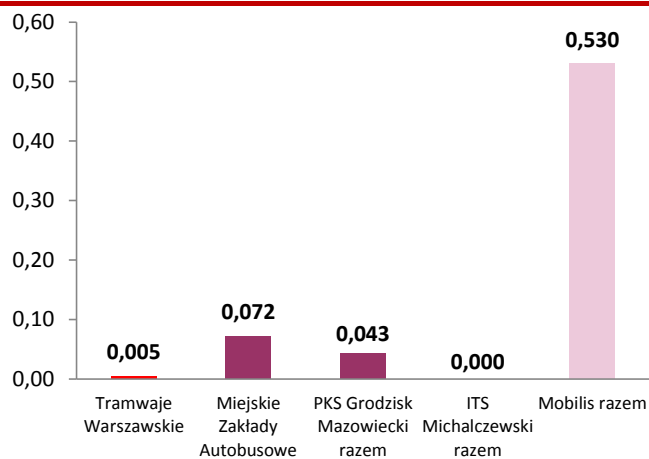
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	0
rozkład jazdy	18	rozkład jazdy	29
układ komunikacyjny	235	układ komunikacyjny	384
infrastruktura przystankowa	11	infrastruktura przystankowa	62
wykonanie rozkładu jazdy	214	wykonanie rozkładu jazdy	1
zachowanie obsługi pojazdów	295	zachowanie obsługi pojazdów	1
POP / Nadzór ruchu	6	POP / Nadzór ruchu	3
kontrola biletów	14	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	26	stan techniczny pojazdów	1
obsada linii	3	obsada linii	6
oznakowanie	1	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	21	klimatyzacja / ogrzewanie	2
inne	65	inne	102
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	355	pozytywnie	438
negatywnie	49	negatywnie	38
bez rozpatrzenia	99	bez rozpatrzenia	53
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	407	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	62
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	893	poczta elektroniczna	579
przesyłka listowa	6	przesyłka listowa	12
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	11	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
łącznie	910	łącznie	591

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷31-03-2015 r.

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

2019**20. Zestawienie liczby zdarzeń**

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie
awarie pojazdów							
powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	130	0	1	0	0	3	134
bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	210	1 170	45	3	1	29	1 458
przypadki dewastacji pojazdów	18	90	0	5	0	0	113
zgłoszone napady							
na prowadzących pojazd	0	3	0	0	0	0	3
na pasażerów	0	1	0	0	0	0	1
wypadki	16	44	0	2	0	1	63
kolizje	60	270	0	0	0	0	330
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	93	343	14	10	4	45	509
osoby poszkodowane							
ranni	23	52	0	2	0	0	77
ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	1	1
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	110	643					753

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
1291	25 601,64 zł	94	10 637,0 zł	50	4 879,78 zł	261	6 663,18 zł	737	21 852,48 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	--	--	--	--	--	--	--	--	--
węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM									
węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne								koszt napraw
	liczba								
Młociny	3								1 476 zł
przejście podziemne Dw. Gdański	3								440 zł
P+R Al. Krakowska	1								213 zł
--	--								--
łącznie			7					2 129 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*	2	1 549,80 zł	--	--	7	896,11 zł	--	--	
TW	2	13 509,04 zł	--	--	5	0,00 zł	--	--	
MZA*	23	19 956,51 zł	--	--	50	9 875,96 zł	15	5 190,80 zł	
MZA	18	15 961,98 zł	--	--	44	8 109,62 zł	9	4 176,55 zł	
MW	--	--	--	--	--	--	--	--	
SKM	6	41 599,70 zł	--	--	--	--	--	--	
ITS	1	2 210,00 zł	3	375,00 zł	10	500,00 zł	1	278,00 zł	
łącznie		52	94 787,03 zł	3	375,00 zł	116	19 382 zł	25	9 645,35 zł
*) dane za 03-2015							łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
								2 636	195 952 zł