

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 663 031,000	99,75
Metro Warszawskie	2 949 427,800	100,19
Szybka Kolej Miejska	1 246 439,523	98,49
Koleje Mazowieckie	378 294,961	99,78
Warszawska Kolej Dojazdowa	35 401,600	99,89
Miejskie Zakłady Autobusowe	6 917 826,780	99,89
pozostali operatorzy autobusowi	2 685 148,710	99,64
razem linie lokalne	251 780,959	99,61
łącznie	19 127 351,333	99,77

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
	δt*	P*			minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	90,90		96,40	0,4586	0,0251	1,3411
Metro Warszawskie	99,74	98,13	--	0,5261	0,0000	2,9135
Szybka Kolej Miejska	--		99,10	2,1073	0,0000	6,3830
Miejskie Zakłady Autobusowe	90,10		95,30	0,2053	0,0412	0,4172
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	93,40		96,60	0,4950	0,0000	1,3830
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	87,80		95,00	0,5000	0,0000	1,4760
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,30		99,50	0,5549	0,0000	1,9455
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	87,10		92,60	1,2945	0,0000	3,1915
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	96,50		97,50	0,4362	0,0000	2,4027
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	91,80		96,30			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	93,90		97,50	0,3157	0,0000	1,9504
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	98,50		99,10			
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	97,70		98,70	0,3820	0,0000	0,9315
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	80,20		89,70	0,4003	0,0000	2,7994
KM Łomianki (A17)	100,00		100,00	0,0000	0,0000	0,0000
pozostali operatorzy autobusowi	93,29		96,59	0,4664	0,0000	1,8576
operatorzy autobusowi razem	93,03		96,48	0,4584	0,0041	1,6497
łącznie	93,35		96,87	0,5905	0,0051	2,0873

zawodność = procentowy udział liczby półkursów wadliwych (nie zrealizowanych w całości) do łącznej rozkładowe 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)

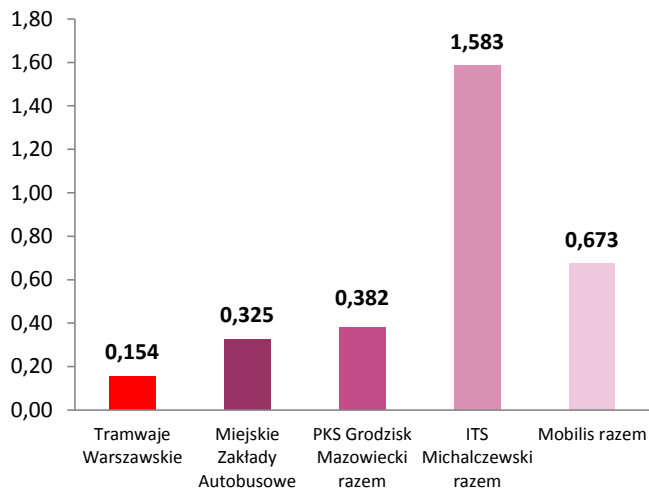
operator	liczba nieprawidłowości							AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	
Tramwaje Warszawskie	72		69	10	1	5		18
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	25				19			
Miejskie Zakłady Autobusowe	225	6	146	45	33	2		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	12	2	125	7	3			
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	15	2	77	5	2	1		
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	56		87	9	1	1		
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	21	2	64	6				
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	21		47	5	1	4		
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)				1	2			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	15		17	3	24	1		
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	18		83	1		1		
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	17		110	7	1	1		
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	26		34	3	41	1		
KM Łomianki (A17)				1		1		
łącznie	523	12	859	103	128	18		18

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

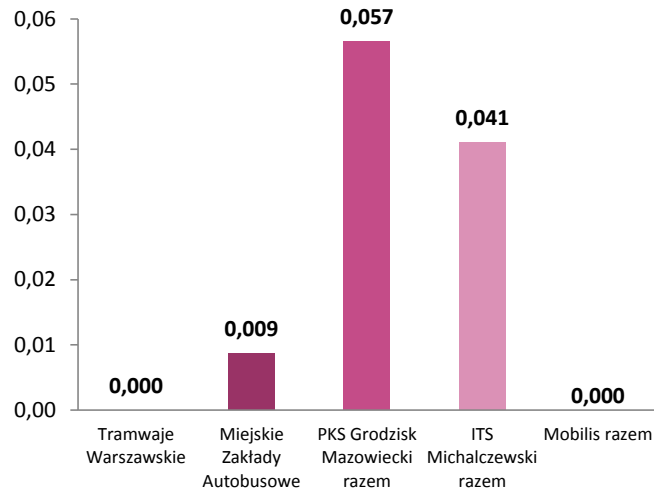
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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 bezpośr.	
Tramwaje Warszawskie	0,154	0,000	0,148	0,021	0,002	0,011	0,000	0,039
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,201	0,000	0,000	0,000	0,152	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	0,325	0,009	0,211	0,065	0,048	0,003	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	0,343	0,057	3,574	0,200	0,086	0,000	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,420	0,056	2,156	0,140	0,056	0,028	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	0,382	0,057	2,858	0,170	0,071	0,014	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	1,689	0,000	2,623	0,271	0,030	0,030	0,000	0,000
ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	1,358	0,129	4,138	0,388	0,000	0,000	0,000	0,000
ITS Michalczewski razem	1,583	0,041	3,105	0,308	0,021	0,021	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,624	0,000	1,397	0,149	0,030	0,119	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	0,459	0,000	0,521	0,122	0,796	0,031	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	0,862	0,000	4,752	0,197	0,025	0,049	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	0,700	0,000	0,915	0,081	1,104	0,027	0,000	0,000
Mobilis razem	0,673	0,000	2,020	0,139	0,479	0,056	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,000	0,000	0,000	0,338	0,000	0,338	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	0,755	0,023	2,418	0,180	0,282	0,041	0,000	0,000
operatorzy autobusowi razem	0,445	0,013	0,825	0,097	0,113	0,014	0,000	0,000
łącznie	0,028	0,001	0,046	0,005	0,007	0,001	0,000	0,001

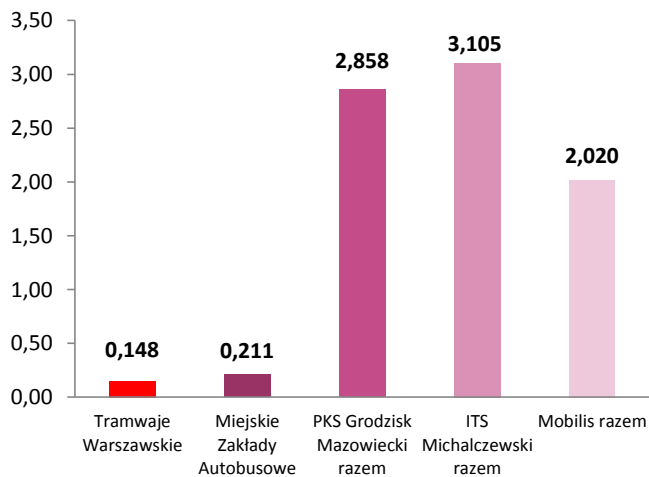
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



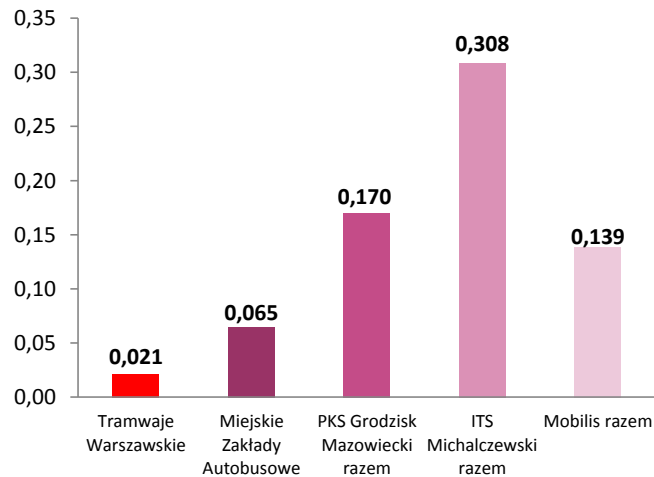
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



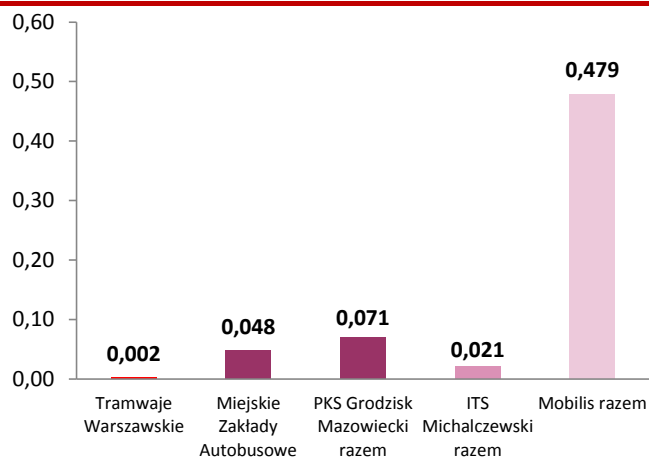
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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		taryfa	
rozkład jazdy	28	rozkład jazdy	50
układ komunikacyjny	95	układ komunikacyjny	216
infrastruktura przystankowa	14	infrastruktura przystankowa	34
wykonanie rozkładu jazdy	335	wykonanie rozkładu jazdy	2
zachowanie obsługi pojazdów	319	zachowanie obsługi pojazdów	2
POP / Nadzór ruchu	1	POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów	9	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	28	stan techniczny pojazdów	
obsada linii		obsada linii	
oznakowanie	5	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	34	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	30	inne	67
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	310	pozytywnie	233
negatywnie	41	negatywnie	34
bez rozpatrzenia	36	bez rozpatrzenia	58
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	511	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	46
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	877	poczta elektroniczna	351
przesyłka listowa	11	przesyłka listowa	18
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	10	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	2
łącznie	898	łącznie	371

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷30-04-2015 r.

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

2067

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	121	0	3	6	1	6	137
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	208	1 192	50	13	1	33	1 497
przypadki dewastacji pojazdów	20	104	0	7	0	0	131	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	0	0	0	0	0	0
	na pasażerów	0	0	0	0	0	0	0
wypadki	6	39	1	3	0	1	50	
kolizje	50	262	0	1	3	0	316	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	102	351	7	19	1	39	519	
osoby poszkodowane	ranni	7	42	1	2	0	1	53
	ofiary śmiertelne	0	0	0	1	0	0	1
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	100	655					755	

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	koszt napraw	
1355	32 095,06 zł	34	3 847,4 zł	95	7 370,90 zł	288	6 190,44 zł	895	16 182,42 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									
	liczba								koszt napraw	
P+R Al. Krakowska	1								121 zł	
Młociny	6								292 zł	
--	--								--	
--	--								--	
łącznie	7								413 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	8	b/d	2	b/d	2	b/d	--	--		
MZA*	18	15 961,98 zł	--	--	44	8 109,62 zł	9	4 176,55 zł		
MW	--	--	--	--	--	--	--	--		
SKM	2	6 678,00 zł	1	500,00 zł	--	--	--	--		
ITS	2	1 360,00 zł	11	932,00 zł	37	1 850,00 zł	--	--		
łącznie	30	23 999,98 zł	14	1 432,00 zł	83	9 960 zł	9	4 176,55 zł		
							łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw	
								2 810	105 667 zł	

*) dane za 04-2015