

### Część III. Realizacja przewozów

#### 14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	4 418 162,000	99,65
<b>Metro Warszawskie</b>	2 870 216,400	99,50
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	1 071 795,079	98,96
<b>Koleje Mazowieckie</b>	364 547,270	99,77
<b>Warszawska Kolej Dojazdowa</b>	35 403,730	98,81
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	6 902 985,580	99,85
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	2 604 925,104	99,44
<b>razem linie lokalne</b>	246 751,771	99,92
<b>łącznie</b>	<b>18 514 786,934</b>	<b>99,63</b>

#### 15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
	δt*	P*			minimalna	maksymalna
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	89,30		96,00	0,4798	0,1049	1,6370
<b>Metro Warszawskie</b>	99,74	98,52	--	1,6381	0,0000	3,0114
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	--		98,65	2,1555	0,0000	11,6883
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	91,00		95,80	0,2072	0,0619	0,3842
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)</b>	92,00		96,40	0,5460	0,0000	1,8040
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)</b>	83,10		91,40	0,5720	0,0000	2,4910
<b>ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	98,70		99,20	0,7606	0,0000	2,3000
<b>ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	83,30		90,90	1,0933	0,0000	2,7718
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	97,30		98,60	0,8345	0,0000	3,6199
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>	87,60		96,00			
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	95,90		98,10	0,3559	0,0000	1,9766
<b>Mobilis (A73) - MINI (8 m)</b>	96,20		95,50			
<b>Mobilis (A43) - MIDI (9 m)</b>	96,60		98,40	0,8247	0,0000	5,0116
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	81,20		91,90	0,7987	0,0000	3,3445
<b>KM Łomianki (A17)</b>	99,90		100,00	0,0000	0,0000	0,0000
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	91,98		96,04	0,6342	0,0000	2,6287
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	91,90		96,02	0,5993	0,0062	2,3704
<b>łącznie</b>	92,27		96,44	0,7897	0,0128	3,0800

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)

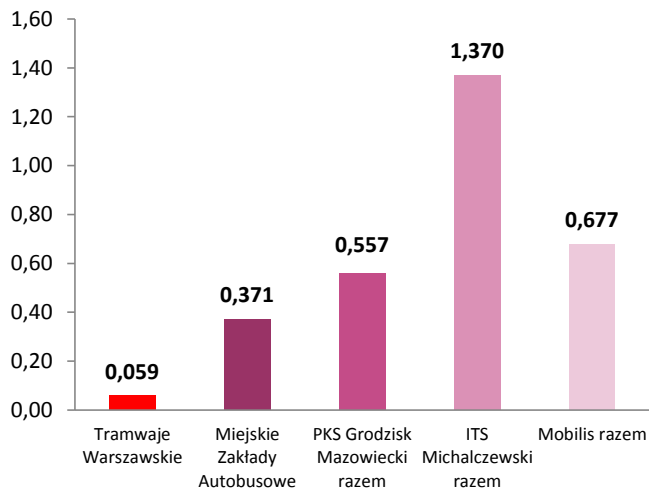
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	26		13	22		5	2	22
<b>Metro Warszawskie</b>								
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	24	2			25			
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	256	9	36	62	46	3	2	1
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	28	3	66	6				
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	11		69	2		2		
<b>ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	55		81	11	1	1		
<b>ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	9		12	4	1			
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	20	3	52	6		12		
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>			1	4	3	1		
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	6	1	16		12	4		
<b>Mobilis (A73) - MINI (8 m)</b>	15	3	68	4		4		
<b>Mobilis (A43) - MIDI (9 m)</b>	13		63	6		5		
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	40		29	6	10	5		
<b>KM Łomianki (A17)</b>				1				
<b>łącznie</b>	<b>503</b>	<b>21</b>	<b>506</b>	<b>134</b>	<b>98</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>23</b>

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

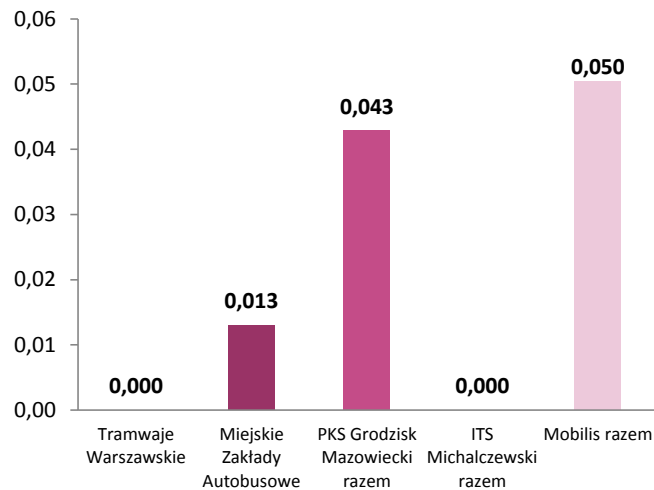
## 17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

operator	liczba nieprawidłowości							
	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.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	0,059	0,000	0,029	0,050	0,000	0,011	0,005	0,050
<b>Metro Warszawskie</b>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	0,224	0,019	0,000	0,000	0,233	0,000	0,000	0,000
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	0,371	0,013	0,052	0,090	0,067	0,004	0,003	0,001
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	0,801	0,086	1,887	0,172	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	0,314	0,000	1,968	0,057	0,000	0,057	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki razem</b>	0,557	0,043	1,928	0,114	0,000	0,029	0,000	0,000
<b>ITS Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	1,713	0,000	2,522	0,343	0,031	0,031	0,000	0,000
<b>ITS Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	0,616	0,000	0,822	0,274	0,068	0,000	0,000	0,000
<b>ITS Michalczewski razem</b>	1,370	0,000	1,991	0,321	0,043	0,021	0,000	0,000
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	0,622	0,093	1,617	0,187	0,000	0,373	0,000	0,000
<b>Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)</b>	0,189	0,032	0,536	0,126	0,473	0,158	0,000	0,000
<b>Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)</b>	0,726	0,078	3,395	0,259	0,000	0,233	0,000	0,000
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	1,101	0,000	0,798	0,165	0,275	0,138	0,000	0,000
<b>Mobilis razem</b>	0,677	0,050	1,650	0,187	0,180	0,223	0,000	0,000
<b>KM Łomianki (A17)</b>	0,000	0,000	0,000	0,353	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	0,763	0,039	1,769	0,194	0,105	0,132	0,000	0,000
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	0,478	0,020	0,520	0,118	0,077	0,039	0,002	0,001
<b>łącznie</b>	<b>0,028</b>	<b>0,001</b>	<b>0,028</b>	<b>0,007</b>	<b>0,005</b>	<b>0,002</b>	<b>0,000</b>	<b>0,001</b>

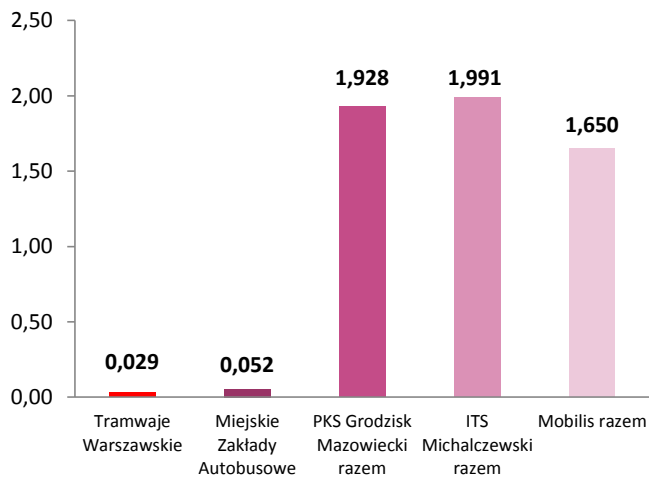
### Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



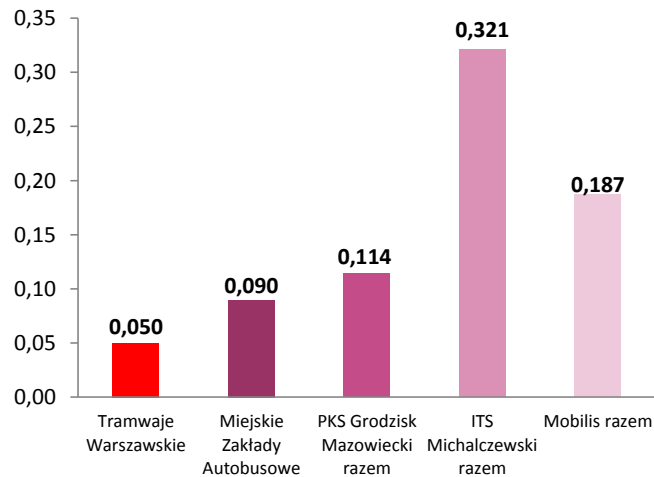
### Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



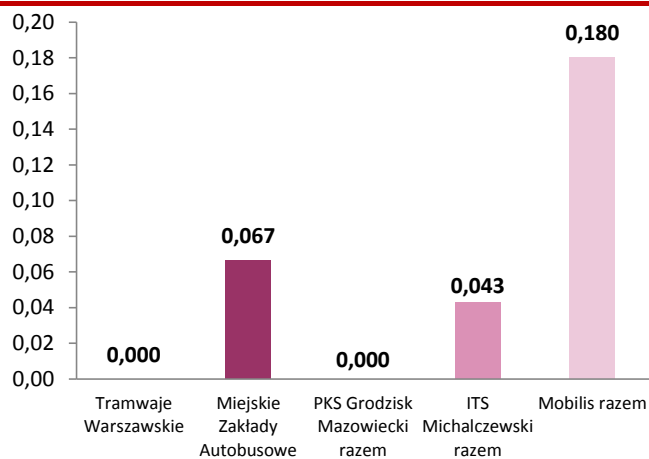
### Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



### 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	23	rozkład jazdy	42
układ komunikacyjny	49	układ komunikacyjny	124
infrastruktura przystankowa	7	infrastruktura przystankowa	11
wykonanie rozkładu jazdy	190	wykonanie rozkładu jazdy	1
zachowanie obsługi pojazdów	272	zachowanie obsługi pojazdów	
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów	1	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	19	stan techniczny pojazdów	
obsada linii		obsada linii	
oznakowanie	2	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	36	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	7	inne	59
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	113	pozytywnie	155
negatywnie	15	negatywnie	31
bez rozpatrzenia	29	bez rozpatrzenia	38
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	449	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	13
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	594	poczta elektroniczna	224
przesyłka listowa	11	przesyłka listowa	13
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	1	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
<b>łącznie</b>	<b>606</b>	<b>łącznie</b>	<b>237</b>

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷31-05-2015 r.

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

**2173**

**20. Zestawienie liczby zdarzeń**

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie
awarie pojazdów							
powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	148	4	1	7	0	7	167
bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	215	1 363	49	14	2	41	1 684
przypadki dewastacji pojazdów	19	93	1	0	0	0	113
zgłoszone napady							
na prowadzących pojazd	0	0	0	0	0	0	0
na pasażerów	1	0	0	0	0	0	1
wypadki	14	41	0	0	1	3	59
kolizje	57	222	0	0	1	0	280
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	110	286	18	18	1	40	473
osoby poszkodowane							
ranni	15	57	0	0	1	6	79
ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	0	0
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	104	572					676

## 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	
1310	25 865,15 zł	28	3 168,5 zł	60	5 211,14 zł	154	4 243,72 zł	982	15 831,72 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								160 zł	
Młociny	1								3 zł	
--	--								--	
--	--								--	
<b>łącznie</b>	<b>2</b>								<b>163 zł</b>	
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*	12	5 509,24 zł	--	--	58	10 616,33 zł	1	0,00 zł		
MZA	18	19 631,96 zł	1	167,86 zł	31	6 837,89 zł	--	--		
SKM	3	15 000,00 zł	1	650,00 zł	2	1 740,00 zł	--	--		
ITS	4	5 215,15 zł	13	1 275,00 zł	12	600,00 zł	--	--		
<b>łącznie</b>	<b>45</b>	<b>45 356,35 zł</b>	<b>17</b>	<b>2 092,86 zł</b>	<b>105</b>	<b>19 794 zł</b>	<b>1</b>	<b>0,00 zł</b>		
							<b>łącznie</b>	<b>liczba zdarzeń</b>	<b>koszt napraw</b>	
								<b>2 704</b>	<b>121 727 zł</b>	

\*) dane za 05-2015