

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 548 457,000	99,76
Metro Warszawskie	3 263 709,500	100,12
Szybka Kolej Miejska	1 189 023,312	100,10
Koleje Mazowieckie	378 957,359	99,90
Warszawska Kolej Dojazdowa	37 089,500	99,62
Miejskie Zakłady Autobusowe	7 407 625,170	99,86
pozostali operatorzy autobusowi	2 745 702,007	98,47
razem linie lokalne	308 981,809	99,80
łącznie	19 879 545,657	99,70

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	88,50		97,40	0,4224	0,2426	0,7060
	δt^*	P^*				
Metro Warszawskie	100,00	97,59	--	0,6876	0,0000	1,5958
Szybka Kolej Miejska	--		98,78	1,0373	0,0000	5,7692
Miejskie Zakłady Autobusowe	90,10		95,00	0,2811	0,0638	1,2805
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	91,10		95,40	0,8850	0,0000	1,7170
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	76,00		90,90	0,6630	0,0000	1,7280
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,00		99,50	0,7752	0,0000	2,3702
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	88,00		92,90	0,6887	0,0000	2,2174
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	96,20		98,50	0,6541	0,0000	2,9867
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	86,90		94,10			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	91,10		95,70	0,4445	0,0000	2,8431
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	98,00		98,80			
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	97,20		98,50	0,7839	0,0805	4,8366
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	79,00		90,10	0,5699	0,0000	1,7268
KM Łomianki (A17)	99,60		99,90	0,0000	0,0000	0,0000
Europa Express (A25)	89,40		94,30	26,0293	0,0000	93,7791
pozostali operatorzy autobusowi	90,96		95,72	3,1494	0,0081	11,4205
operatorzy autobusowi razem	90,89		95,66	2,8886	0,0131	10,4987
łącznie	91,34		96,24	2,4230	0,0276	8,8255

zawodność = procentowy udział liczby pólkursów wadliwych (nie zrealizowanych w całości) do łącznej rozkładowej liczby pólkursów 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)

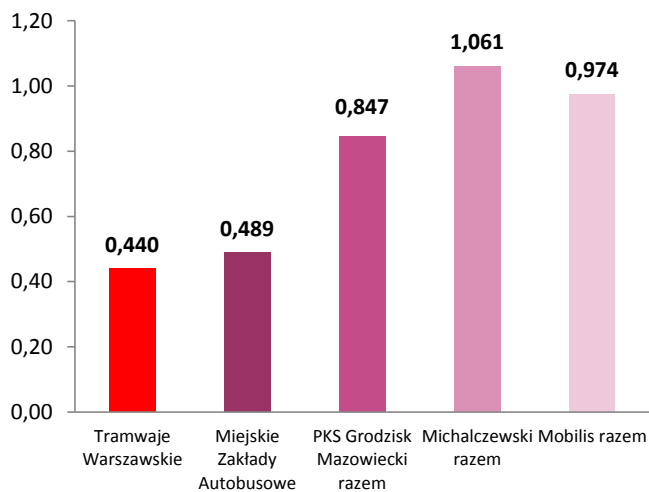
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	200		20	20		4	1	24
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	43		1		11			
Miejskie Zakłady Autobusowe	362	16	132	70	52	6		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	48	12	83	13	4		3	
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	12	3	41	7		1		
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	38	1	57	14	4			
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	12	1	52	1	1			
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	5	1	118	4		11		
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	5	1		1		3		
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	10		3	1	14	5		
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	26	2	38	6		1		
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	16	2	49	10	1	5		
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	77	1	27	7	19	9		
KM Łomianki (A17)								
Europa Express (A25)	17			9	15	1		
łącznie	871	40	621	163	121	46	4	24

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

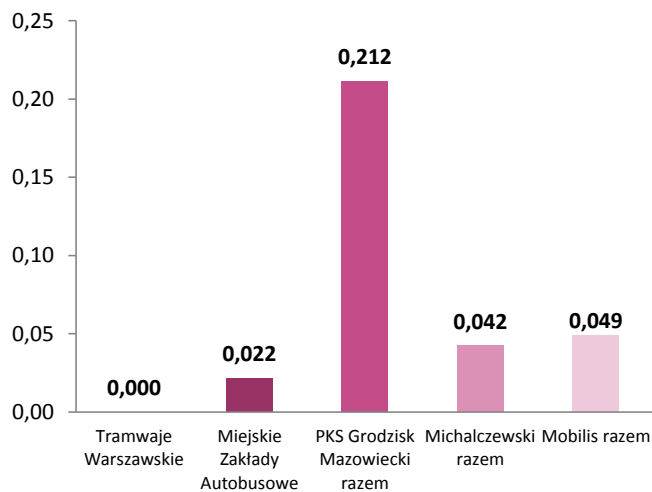
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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
Tramwaje Warszawskie	0,440	0,000	0,044	0,044	0,000	0,009	0,002	0,053
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,362	0,000	0,008	0,000	0,093	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	0,489	0,022	0,178	0,094	0,070	0,008	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	1,322	0,330	2,285	0,358	0,110	0,000	0,083	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,347	0,087	1,186	0,203	0,000	0,029	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	0,847	0,212	1,749	0,282	0,056	0,014	0,042	0,000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	1,136	0,030	1,704	0,419	0,120	0,000	0,000	0,000
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	0,878	0,073	3,805	0,073	0,073	0,000	0,000	0,000
Michalczewski razem	1,061	0,042	2,314	0,318	0,106	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,142	0,028	3,347	0,113	0,000	0,312	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	0,437	0,029	0,087	0,058	0,408	0,233	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	1,136	0,108	2,354	0,433	0,027	0,162	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	2,131	0,028	0,747	0,194	0,526	0,249	0,000	0,000
Mobilis razem	0,974	0,049	1,647	0,203	0,238	0,238	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Europa Express (A25)	1,977	0,000	0,000	1,047	1,744	0,116	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	0,977	0,088	1,719	0,268	0,213	0,132	0,011	0,000
operatorzy autobusowi razem	0,620	0,039	0,592	0,141	0,109	0,041	0,003	0,000
łącznie	0,045	0,002	0,032	0,008	0,006	0,002	0,000	0,001

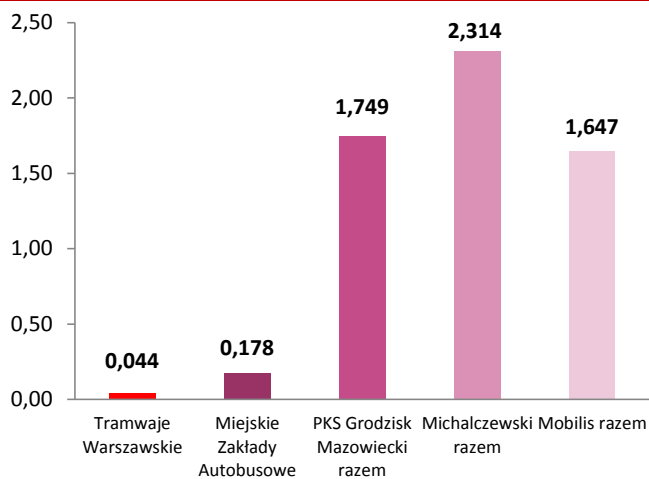
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



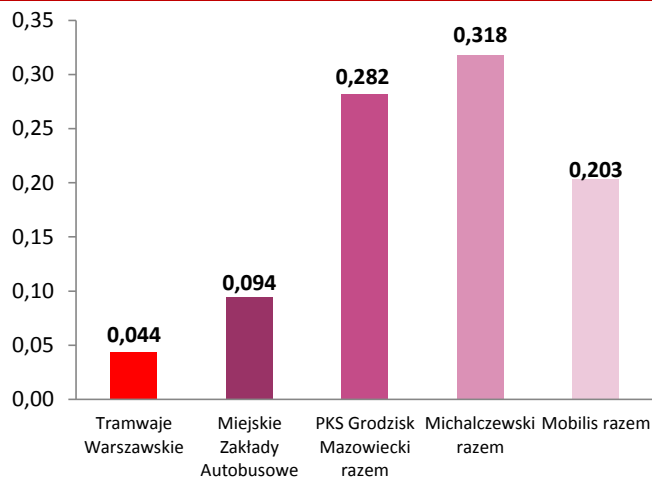
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



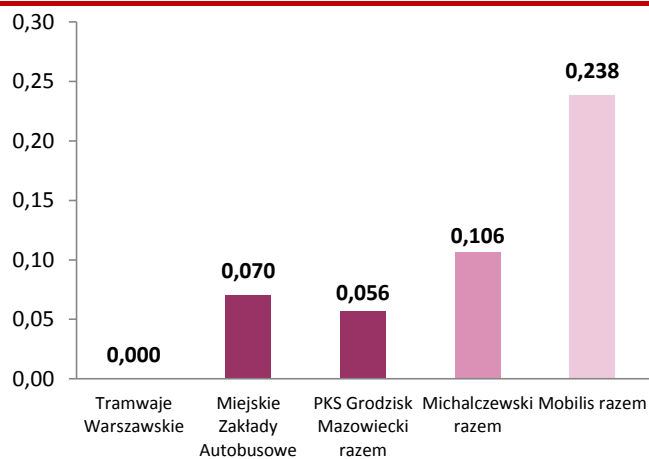
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	22	rozkład jazdy	62
układ komunikacyjny	78	układ komunikacyjny	259
infrastruktura przystankowa	19	infrastruktura przystankowa	38
wykonanie rozkładu jazdy	438	wykonanie rozkładu jazdy	
zachowanie obsługi pojazdów	220	zachowanie obsługi pojazdów	
POP / Nadzór ruchu	1	POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów	8	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	16	stan techniczny pojazdów	
obsada linii	3	obsada linii	
oznakowanie	2	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	63	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	37	inne	37
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	420	pozytywnie	349
negatywnie	39	negatywnie	9
bez rozpatrzenia	25	bez rozpatrzenia	29
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	423	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	9
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	878	poczta elektroniczna	376
przesyłka listowa	23	przesyłka listowa	19
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	6	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	1
łącznie	907	łącznie	396

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷30-09-2015 r.

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

1656

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie
awarie pojazdów							
powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	117	3	0	5	1	10	136
bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	158	1 173	66	10	2	57	1 466
przypadki dewastacji pojazdów	26	108	8	1	0	2	145
zgłoszone napady							
na prowadzących pojazd	0	1	0	0	0	0	1
na pasażerów	0	0	0	0	0	0	0
wypadki	12	56	0	1	1	2	72
kolizje	91	292	0	0	0	1	384
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	113	402	1	18	2	56	592
osoby poszkodowane							
ranni	17	72	0	2	1	1	93
ofiary śmiertelne	0	1	0	0	0	1	2
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	96	837					933

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
1772	33 009,24 zł	50	5 658,0 zł	102	4 299,59 zł	160	3 622,74 zł	2151	21 136,17 zł
węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM									
węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne								
	liczba				koszt napraw				
Przejście podziemne Dw. Gdański	1				--				
WKM	8				1 638 zł				
P+R Połczyńska	1				--				
--	--				--				
łącznie				10				1 638 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	--	--	--	--	--	--	
MZA	17	10 748,28 zł	1	136,57 zł	42	8 804,49 zł	3	1 295,30 zł	
SKM	1	5 875,50 zł	1	2 150,00 zł	--	--	--	--	
Michalczewsk	4	5 121,00 zł	8	490,00 zł	12	730,00 zł	--	--	
łącznie		30	21 744,78 zł	10	2 776,57 zł	54	9 534 zł	3	1 295,30 zł
							łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
								4 342	104 715 zł