

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 359 145,000	99,72
Metro Warszawskie	3 076 353,600	98,68
Szybka Kolej Miejska	1 108 888,343	100,71
Koleje Mazowieckie	346 663,811	99,79
Warszawska Kolej Dojazdowa	35 189,960	99,95
Miejskie Zakłady Autobusowe	7 044 757,130	99,98
pozostali operatorzy autobusowi	2 669 815,428	99,79
razem linie lokalne	288 547,720	98,18
łącznie	18 929 360,992	99,69

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	88,30		97,40	0,4467	0,1026	0,8061
	δt^*	P^*				
Metro Warszawskie	100,00	99,14	--	0,7935	0,0000	5,3860
Szybka Kolej Miejska	--		99,30	0,4689	0,0000	5,3628
Miejskie Zakłady Autobusowe	91,20		96,10	0,2280	0,1010	0,4557
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	91,10		95,80	0,8520	0,0000	2,7740
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	79,50		93,10	0,4640	0,0000	1,1520
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	98,70		98,80	0,7258	0,0000	1,9144
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	96,10		97,30	0,7924	0,0000	1,9084
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	94,70		97,20	0,2207	0,0000	0,6630
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	89,00		94,90			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	92,70		96,20	0,1836	0,0000	0,7929
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	97,40		98,70			
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	96,50		98,10	0,4082	0,0000	1,5295
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	85,30		94,80	0,4244	0,0000	1,0836
KM Łomianki (A17)	100,00		100,00	0,0000	0,0000	0,0000
Europa Express (A25)	94,60		97,00	0,7528	0,0000	6,7524
pozostali operatorzy autobusowi	92,97		96,83	0,4824	0,0000	1,8570
operatorzy autobusowi razem	92,83		96,77	0,4593	0,0092	1,7296
łącznie	93,01		97,17	0,4829	0,0145	2,1843

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)

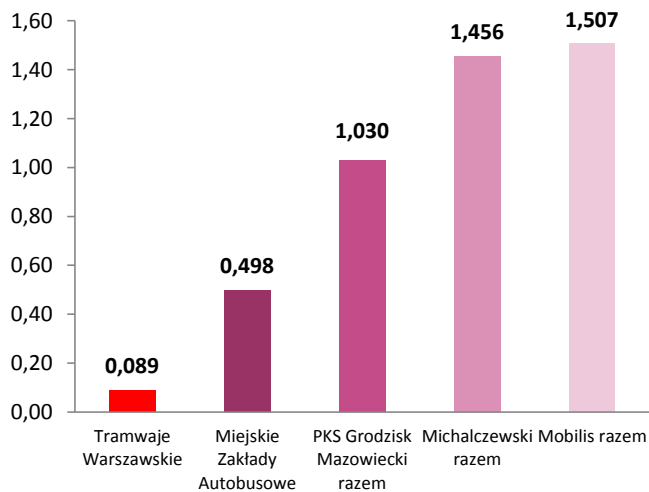
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	39		77	26	1	1		23
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	51	5			20			
Miejskie Zakłady Autobusowe	351	7	188	60	84	2	3	
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	49	1	39	13	3	4	1	
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	22	2	56	5	2	2		
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	48		68	8	1			
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	18	1	73	5				
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	29	1	17	3	2			
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	11		12		3	1		
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	17		15	2	27			
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	23	2	80	7				
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	28	1	121	6	1	1		
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	99	1	43	5	40	1		
KM Łomianki (A17)	5					1		
Europa Express (A25)	15	2	358	28	34	25		
łącznie	805	23	1147	168	218	38	4	23

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

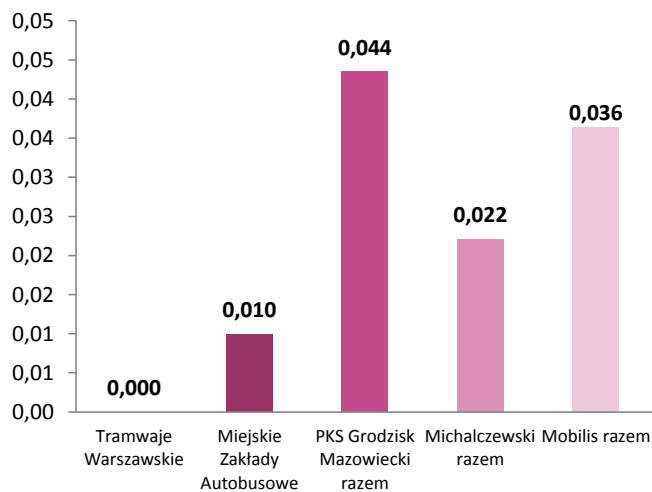
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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 bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	0,089	0,000	0,177	0,060	0,002	0,002	0,000	0,053
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,460	0,045	0,000	0,000	0,180	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	0,498	0,010	0,267	0,085	0,119	0,003	0,004	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	1,390	0,028	1,107	0,369	0,085	0,113	0,028	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,653	0,059	1,662	0,148	0,059	0,059	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	1,030	0,044	1,378	0,261	0,073	0,087	0,015	0,000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	1,516	0,000	2,147	0,253	0,032	0,000	0,000	0,000
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	1,319	0,073	5,347	0,366	0,000	0,000	0,000	0,000
Michalczewski razem	1,456	0,022	3,111	0,287	0,022	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,848	0,029	0,497	0,088	0,058	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	0,811	0,000	0,782	0,058	0,868	0,029	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	1,468	0,086	5,787	0,374	0,029	0,029	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	2,919	0,029	1,268	0,147	1,179	0,029	0,000	0,000
Mobilis razem	1,507	0,036	2,096	0,167	0,531	0,022	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	1,799	0,000	0,000	0,000	0,000	0,360	0,000	0,000
Europa Express (A25)	1,438	0,192	34,327	2,685	3,260	2,397	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	1,374	0,042	3,330	0,310	0,427	0,132	0,004	0,000
operatorzy autobusowi razem	0,738	0,019	1,104	0,146	0,203	0,038	0,004	0,000
łącznie	0,043	0,001	0,062	0,009	0,012	0,002	0,000	0,001

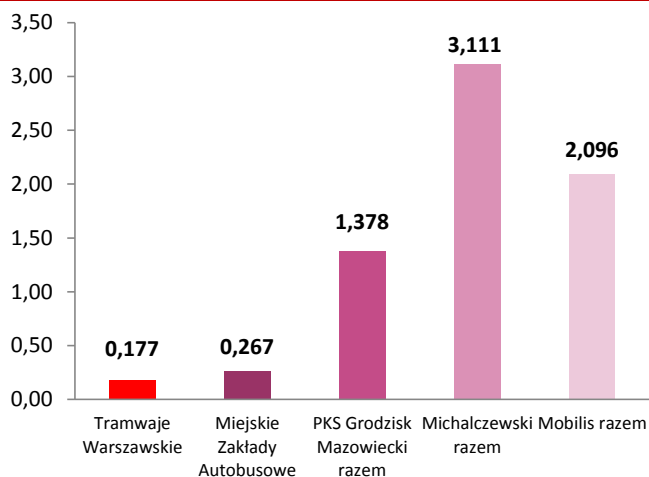
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



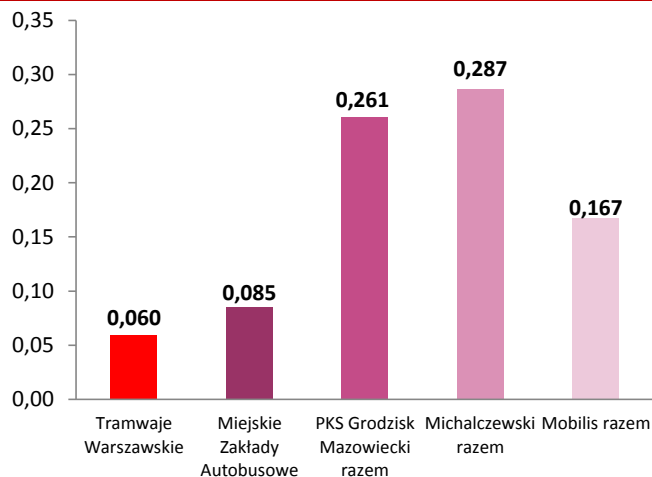
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



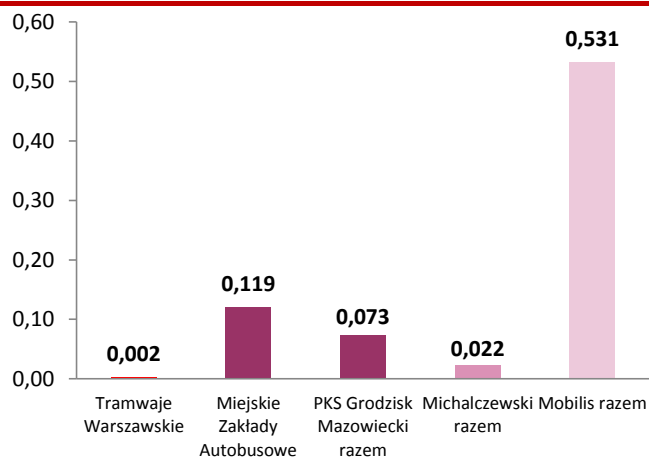
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	36	rozkład jazdy	56
układ komunikacyjny	73	układ komunikacyjny	265
infrastruktura przystankowa	18	infrastruktura przystankowa	36
wykonanie rozkładu jazdy	528	wykonanie rozkładu jazdy	
zachowanie obsługi pojazdów	389	zachowanie obsługi pojazdów	
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów		kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	22	stan techniczny pojazdów	
obsada linii	2	obsada linii	
oznakowanie	5	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	59	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	32	inne	58
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	386	pozytywnie	335
negatywnie	8	negatywnie	31
bez rozpatrzenia	23	bez rozpatrzenia	22
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	747	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	27
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	1142	poczta elektroniczna	403
przesyłka listowa	16	przesyłka listowa	12
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	6	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
łącznie	1164	łącznie	415

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷31-10-2015 r.

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

1463

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	137	84	8	0	1	12	242
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	195	957	42	8	1	47	1 250
przypadki dewastacji pojazdów	14	92	0	3	0	1	110	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	1	0	0	0	0	1
	na pasażerów	1	4	0	0	0	0	5
wypadki	16	49	0	2	0	1	68	
kolizje	62	252	0	1	0	1	316	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	93	290	2	11	1	35	432	
osoby poszkodowane	ranni	12	34	0	1	0	1	48
	ofiary śmiertelne	0	1	0	1	0	1	3
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	133	459					592	

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
1136	23 870,98 zł	33	3 734,3 zł	72	3 741,41 zł	116	3 055,79 zł	1596	16 596,37 zł

węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM

węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne	
	liczba	koszt napraw
P+R Al. Krakowska	2	232 zł
WKM	6	713 zł
--	--	--
--	--	--
łącznie	8	945 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	4	4 049,72 zł	--	--	1	40,35 zł	--	--
MZA*	17	10 748,28 zł	1	136,57 zł	42	8 804,49 zł	3	1 295,30 zł
SKM	2	3 832,50 zł	1	400,00 zł	--	--	--	--
Michalczewsk	3	3 120,00 zł	8	371,00 zł	18	1 600,00 zł	--	--
łącznie	26	21 750,50 zł	10	907,57 zł	61	10 445 zł	3	1 295,30 zł

*dane za 10-2015

łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
	3 061	86 342 zł