

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 520 271,000	99,78
Metro Warszawskie	3 162 496,800	100,12
Szybka Kolej Miejska	1 243 992,204	100,18
Koleje Mazowieckie	425 974,453	99,63
Warszawska Kolej Dojazdowa	36 729,160	100,00
Miejskie Zakłady Autobusowe	6 980 254,540	99,99
pozostali operatorzy autobusowi	2 680 406,956	98,92
razem linie lokalne	304 022,516	99,79
łącznie	19 354 147,629	99,82

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
	δt*	P*			minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	89,30		97,50	0,4743	0,0000	2,7614
Metro Warszawskie	100,00	99,99	--	0,1921	0,0000	1,5030
Szybka Kolej Miejska	--		99,28	0,3826	0,0000	3,5156
Miejskie Zakłady Autobusowe	91,10		97,10	0,2011	0,0522	0,4637
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	90,40		95,90	0,7270	0,0000	2,2460
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	81,20		95,90	0,0030	0,0000	0,8790
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	98,90		99,50	0,6863	0,0000	1,5018
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	98,90		99,50	0,9010	0,0000	2,8517
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	97,40		99,10	0,2793	0,0000	0,9847
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	84,20		93,40			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	93,00		97,40	0,1760	0,0000	0,9017
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	98,80		99,50			
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	97,50		99,10	0,3339	0,0000	1,2249
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	85,70		95,60	0,2834	0,0000	0,6135
KM Łomianki (A17)	99,70		99,90	0,0000	0,0000	1,1628
Europa Express (A25)	93,90		96,90	2,5670	0,0000	11,7747
Europa Express (A35)	90,10		97,00	23,7192	0,0000	72,1348
pozostali operatorzy autobusowi	93,05		97,55	2,6978	0,0000	8,7523
operatorzy autobusowi razem	92,91		97,51	2,4898	0,0044	8,0616
łącznie	93,13		97,76	2,0617	0,0035	6,9680

zawodność = procentowy udział liczby pótkursów wadliwych (nie zrealizowanych w całości) do łącznie rozkładowe liczby pótkursów 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)

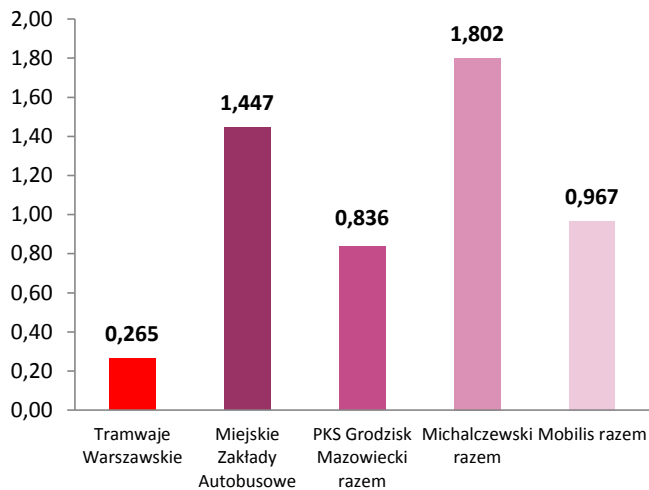
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	120		77	21	1	4	3	15
Metro Warszawskie				0				
Szybka Kolej Miejska	45	0	0	0	15			
Miejskie Zakłady Autobusowe	1010	5	110	51	69	4	0	0
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	38	1	40	12	2	1	0	
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	21	2	54	6	2	0	0	
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	46		214	14	0	0	0	
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	35		122	4	0	0	0	0
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	34	4	60	8	0	0	0	
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	5		9	2	2	0	0	
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	32		10	3	18	0	0	
Mobilis (A73) - MINI (8 m)	11		15	5	0	0	0	
Mobilis (A43) - MIDI (9 m)	14		29	10	0	0	0	
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	30	3	30	6	22	0	0	
KM Łomianki (A17)	1		5		0	0	0	0
Europa Express (A25)	1	1	1640	22	6	6	1	0
Europa Express (A35)	3		375	14	2			
łącznie	1446	16	2790	178	139	15	4	15

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

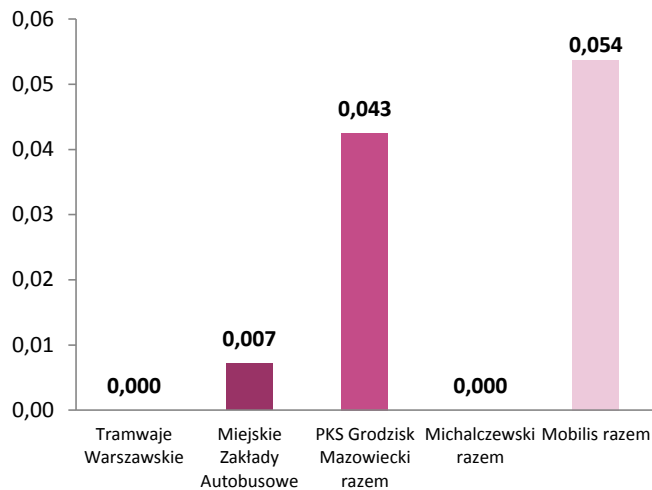
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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	0,265	0,000	0,170	0,046	0,002	0,009	0,007	0,033
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	0,000	0,000	0,121	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	1,447	0,007	0,158	0,073	0,099	0,006	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	1,060	0,028	1,116	0,335	0,056	0,028	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,605	0,058	1,556	0,173	0,058	0,000	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	0,836	0,043	1,332	0,255	0,057	0,014	0,000	0,000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	1,508	0,000	7,017	0,459	0,000	0,000	0,000	0,000
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	2,421	0,000	8,439	0,277	0,000	0,000	0,000	0,000
Michalczewski razem	1,802	0,000	7,474	0,400	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,984	0,116	1,736	0,231	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	1,027	0,000	0,527	0,139	0,555	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A73/A43) - MINI (8 m)/MIDI (9 m)	1,011	0,000	1,780	0,607	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	0,857	0,086	0,857	0,171	0,629	0,000	0,000	0,000
Mobilis razem	0,967	0,054	1,174	0,261	0,322	0,000	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,338	0,000	1,688	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Europa Express (A25)	0,100	0,100	164,358	2,205	0,601	0,601	0,100	0,000
Europa Express (A35)	0,423	0,000	52,918	1,976	0,282	0,000	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	1,019	0,041	9,791	0,399	0,203	0,026	0,004	0,000
operatorzy autobusowi razem	1,329	0,017	2,815	0,163	0,128	0,011	0,001	0,000
łącznie	0,076	0,001	0,147	0,009	0,007	0,001	0,000	0,001

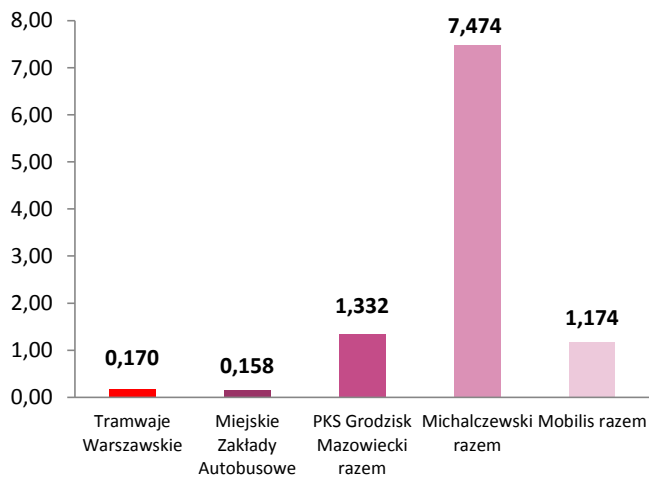
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



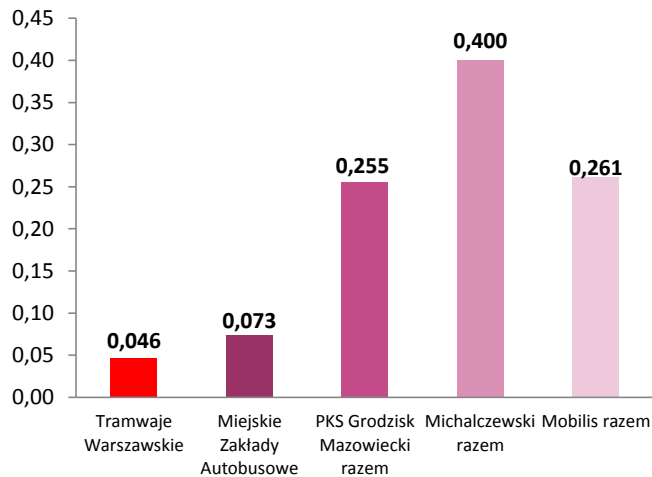
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



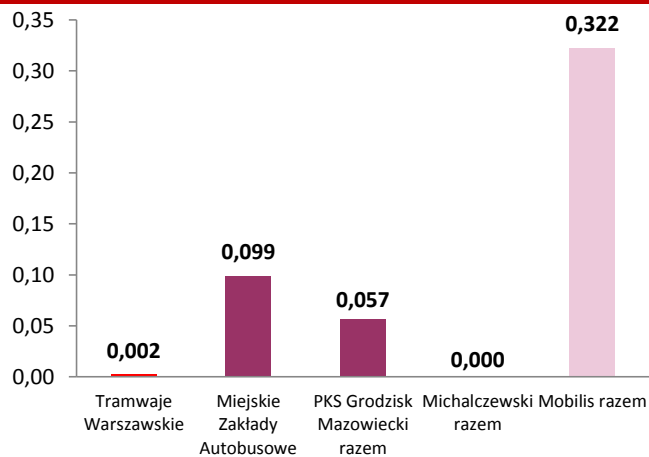
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	17	rozkład jazdy	36
układ komunikacyjny	52	układ komunikacyjny	197
infrastruktura przystankowa	11	infrastruktura przystankowa	24
wykonanie rozkładu jazdy	396	wykonanie rozkładu jazdy	7
zachowanie obsługi pojazdów	258	zachowanie obsługi pojazdów	10
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów		kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	16	stan techniczny pojazdów	
obsada linii	3	obsada linii	
oznakowanie	1	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	34	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	10	inne	51
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	311	pozytywnie	261
negatywnie	7	negatywnie	13
bez rozpatrzenia	6	bez rozpatrzenia	26
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	474	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	25
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	787	poczta elektroniczna	322
przesyłka listowa	11	przesyłka listowa	3
osobiście (w tym skargi telefoniczne)		osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
łącznie	798	łącznie	325

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷30-11-2015 r.

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

1272

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	132	0	0	1	0	8	141
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	188	1 046	56	13	1	41	1 345
przypadki dewastacji pojazdów	21	93	1	7	0	1	123	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	0	0	0	0	0	0
	na pasażerów	0	1	0	0	0	0	1
wypadki	9	33	0	1	0	1	44	
kolizje	69	280	0	2	0	3	354	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	128	284	3	16	2	52	485	
osoby poszkodowane	ranni	10	40	0	0	0	1	51
	ofiary śmiertelne	2	0	0	1	0	0	3
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	89	466					555	

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
1273	24 884,13 zł	37	4 575,9 zł	45	790,27 zł	130	2 376,49 zł	2718	41 130,96 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	6	1 057,73 zł	23	1 650,00 zł	9	556,43 zł	2	4 696,18 zł

węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM

węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne	
	liczba	koszt napraw
Dw. Gdański	1	85 zł
WKM	3	835 zł
--	--	--
--	--	--
łącznie	4	919 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	6	7 427,04 zł	--	--	1	1 060,81 zł	1	0,00 zł
MZA	22	23 303,61 zł	1	--	32	9 158,36 zł	12	4 582,25 zł
MW	--	--	--	--	1	26,00 zł	--	1 295,30 zł
SKM	7	92 486,50 zł	1	2 850,00 zł	1	b/d	--	--
Michalczewski	2	2 120,00 zł	18	1 720,00 zł	19	2 830,00 zł	--	--
łącznie	37	125 337,15 zł	20	4 570,00 zł	54	13 075 zł	13	5 877,55 zł
łącznie							liczba zdarzeń	koszt napraw
							4 371	231 497 zł