

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 418 643,000	99,71
Metro Warszawskie	3 076 141,800	100,21
Szybka Kolej Miejska	1 262 320,925	99,88
Koleje Mazowieckie	417 706,017	99,39
Warszawska Kolej Dojazdowa	35 228,440	99,73
Miejskie Zakłady Autobusowe	7 194 694,078	99,87
pozostali operatorzy autobusowi	2 314 824,766	99,09
razem linie lokalne	310 891,286	99,61
łącznie	19 030 450,312	99,78

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
	δt*	P*			minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	91,20		97,90	0,5476	0,1502	1,7124
Metro Warszawskie	100,00	99,32	--	0,4648	0,0000	2,8770
Szybka Kolej Miejska	--		98,95	1,0835	0,0000	7,2034
Miejskie Zakłady Autobusowe	93,50		97,20	0,2157	0,1163	0,4627
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	91,40		95,90	1,1200	0,0000	8,7130
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	81,70		94,80	0,6990	0,0000	6,0000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,60		99,80	0,6202	0,0000	5,0505
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	98,50		99,10	1,0605	0,0000	6,1185
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	96,10		98,50	0,4451	0,0000	2,7594
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	94,40		96,70			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	93,80		97,20	0,2395	0,0000	0,9322
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	99,80		100,00	0,3266	0,0000	1,4170
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	88,90		96,10	0,6190	0,0000	6,1444
KM Łomianki (A17)	99,90		100,00	0,0395	0,0000	1,1628
Europa Express (A25)	95,10		97,50	0,9516	0,0000	9,1062
Europa Express (A35)	92,00		95,50	7,4776	0,0000	12,5842
pozostali operatorzy autobusowi	94,27		97,59	1,2362	0,0000	5,4535
operatorzy autobusowi razem	94,21		97,56	1,1512	0,0097	5,0376
łącznie	94,39		97,82	1,0607	0,0178	4,8162

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)

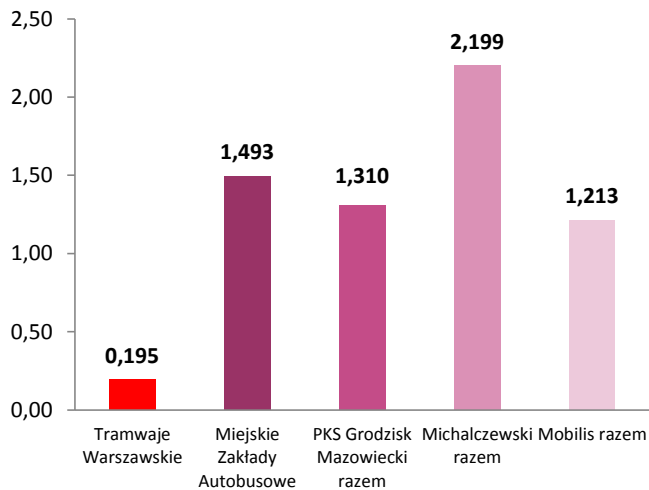
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	86		141	22	2	2		29
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	48	4			19			
Miejskie Zakłady Autobusowe	1074	4	260	29	99	8	6	1
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	69		45	11		1		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	22	4	67	6	7	1		
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	5		19	5				
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	52		45	5	3			
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	37		36	4	2			
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	15		3	3	1			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	43		27	1	20			
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	1							
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	39		24	3	18			
KM Łomianki (A17)	1			2				
Europa Express (A25)	10	1	6	8				
Europa Express (A35)	1		5	9	2	1		
łącznie	1503	13	678	108	173	13	6	30

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

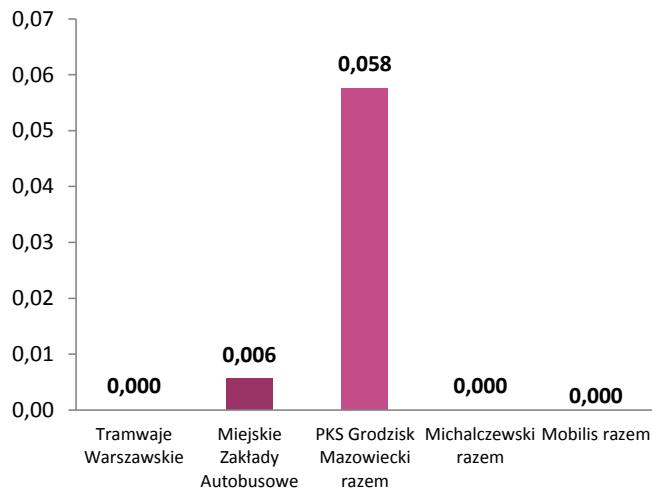
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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	0,195	0,000	0,319	0,050	0,005	0,005	0,000	0,066
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,380	0,032	0,000	0,000	0,151	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	1,493	0,006	0,361	0,040	0,138	0,011	0,008	0,001
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	1,946	0,000	1,269	0,310	0,000	0,028	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,647	0,118	1,971	0,176	0,206	0,029	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	1,310	0,058	1,613	0,245	0,101	0,029	0,000	0,000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	0,429	0,000	1,631	0,429	0,000	0,000	0,000	0,000
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	3,644	0,000	3,153	0,350	0,210	0,000	0,000	0,000
Michalczewski razem	2,199	0,000	2,469	0,386	0,116	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	1,061	0,000	1,032	0,115	0,057	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	1,502	0,000	0,777	0,104	0,544	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	0,259	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	1,149	0,000	0,707	0,088	0,530	0,000	0,000	0,000
Mobilis razem	1,213	0,000	0,809	0,099	0,368	0,000	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,341	0,000	0,000	0,681	0,000	0,000	0,000	0,000
Europa Express (A25)	0,949	0,095	0,569	0,759	0,000	0,000	0,000	0,000
Europa Express (A35)	0,109	0,000	0,543	0,977	0,217	0,109	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	1,286	0,022	1,208	0,249	0,231	0,013	0,000	0,000
operatorzy autobusowi razem	1,443	0,009	0,566	0,091	0,160	0,012	0,006	0,001
łącznie	0,080	0,001	0,036	0,006	0,009	0,001	0,000	0,002

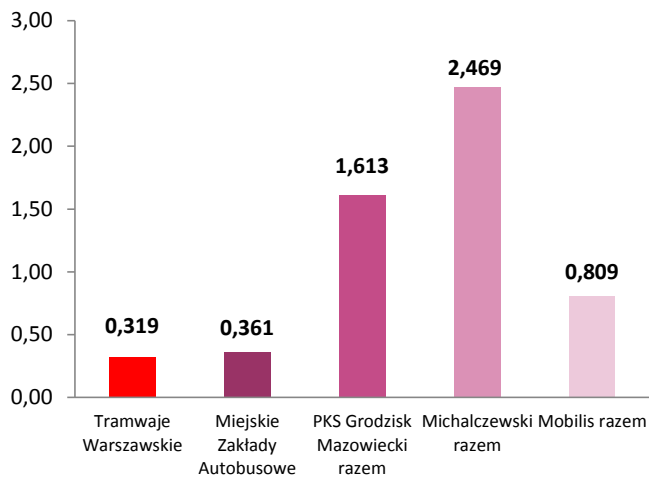
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



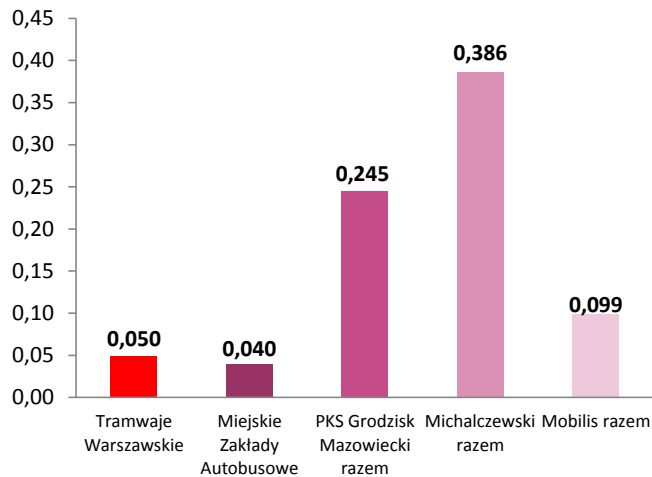
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



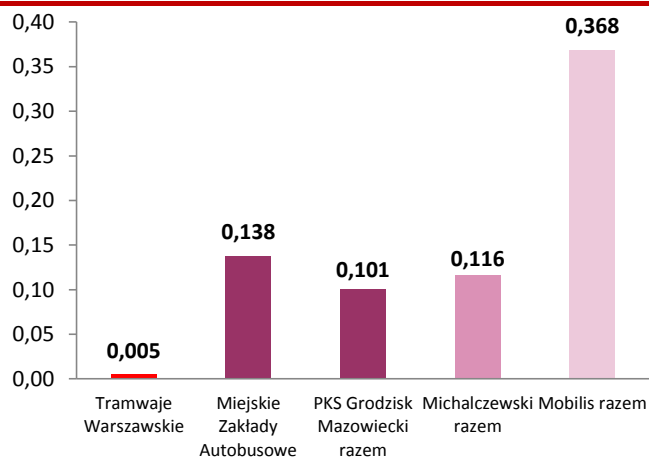
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	20	rozkład jazdy	40
układ komunikacyjny	28	układ komunikacyjny	119
infrastruktura przystankowa	13	infrastruktura przystankowa	27
wykonanie rozkładu jazdy	355	wykonanie rozkładu jazdy	5
zachowanie obsługi pojazdów	208	zachowanie obsługi pojazdów	4
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów		kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	17	stan techniczny pojazdów	
obsada linii		obsada linii	
oznakowanie	1	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	21	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	21	inne	51
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	336	pozytywnie	187
negatywnie	8	negatywnie	8
bez rozpatrzenia	7	bez rozpatrzenia	25
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	33	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	26
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	672	poczta elektroniczna	245
przesyłka listowa	9	przesyłka listowa	
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	3	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	1
łącznie	684	łącznie	246

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷31-12-2015 r.

liczba odwołań od wystawionych wezwań do uiszczenia opłaty dodatkowej w styczniu 2016 r.

1063

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie
awarie pojazdów							
powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	157	0	1	2	1	11	172
bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	211	1 419	38	22	4	65	1 759
przypadki dewastacji pojazdów	18	79	1	1	0	0	99
zgłoszone napady							
na prowadzących pojazd	0	0	0	0	0	0	0
na pasażerów	0	2	0	0	0	0	2
wypadki	11	28	0	0	1	2	42
kolizje	42	213	0	0	1	1	257
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	100	242	1	27	1	69	440
osoby poszkodowane							
ranni	17	32	0	0	1	0	50
ofiary śmiertelne	0	1	0	0	0	2	3
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	87	254					341

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
426	15 282,75 zł	22	2 765,5 zł	40	1 470,22 zł	67	1 517,08 zł	2129	33 079,62 zł

węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM

węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne	
	liczba	koszt napraw
P+R Al. Krakowska	1	1 478 zł
WKM	4	592 zł
--	--	--
--	--	--
łącznie	5	2 071 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	5 731,93 zł	3	0,00 zł	1	0,00 zł	--	--
MZA*	22	23 303,61 zł	1	--	32	9 158,36 zł	12	4 582,25 zł
MW	--	--	--	--	4	78,00 zł	--	--
SKM	--	--	1	500,00 zł	--	--	--	--
Michalczewski	1	5 000,00 zł	2	300,00 zł	27	1 850,00 zł	--	--
łącznie	27	34 035,54 zł	7	800,00 zł	64	11 086 zł	12	4 582,25 zł

* dane za 12.2015

łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
	2 831	110 698 zł