

### Część III. Realizacja przewozów

#### 14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	4 290 139,000	99,77
<b>Metro Warszawskie</b>	3 032 284,800	100,10
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	1 237 820,445	101,14
<b>Koleje Mazowieckie</b>	410 721,893	99,43
<b>Warszawska Kolej Dojazdowa</b>	35 093,760	100,00
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	7 011 975,070	99,92
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	2 255 864,029	99,63
<b>razem linie lokalne</b>	318 775,349	99,88
<b>łącznie</b>	<b>18 592 674,346</b>	<b>99,94</b>

#### 15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
	δt*	P*			minimalna	maksymalna
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	93,70		98,60	0,4147	0,0250	0,7107
<b>Metro Warszawskie</b>	100,00	99,72	--	0,3842	0,0000	1,7230
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	--		99,32	0,3835	0,0000	5,4852
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	93,90		97,80	0,1542	0,0603	0,2046
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)</b>	93,50		97,50	0,2630	0,0000	1,0540
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)</b>	92,60		97,50	0,3190	0,0000	1,4910
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	99,80		99,90	0,4823	0,0000	1,4705
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	97,80		98,60	0,5378	0,0000	1,9120
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	97,30		98,60	0,2856	0,0000	0,8734
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>	93,60		97,10			
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	94,30		97,60	0,1793	0,0000	1,0309
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	99,40		99,80	0,3621	0,0000	1,3109
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	89,50		96,50	0,2162	0,0000	0,6969
<b>KM Łomianki (A17)</b>	100,00		100,00	0,1657	0,0000	3,2610
<b>Europa Express (A25)</b>	93,60		97,80	0,5945	0,0000	3,4296
<b>Europa Express (A35)</b>	94,40		97,30	0,3169	0,0000	2,0089
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	95,48		98,18	0,3384	0,0000	1,6854
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	95,36		98,15	0,3231	0,0050	1,5620
<b>łącznie</b>	95,56		98,37	0,3373	0,0057	1,7775

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)

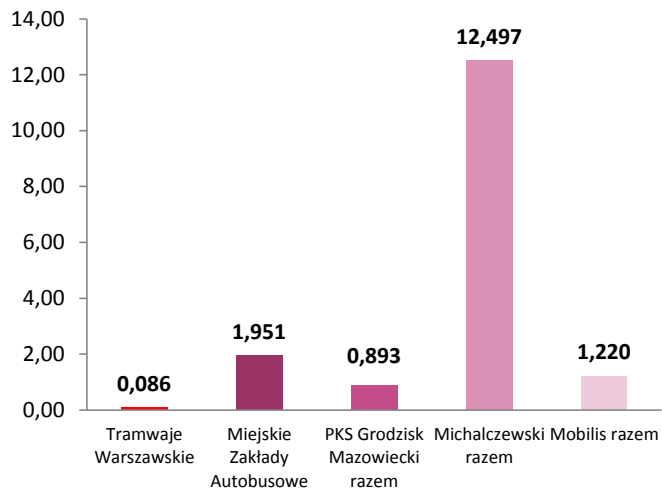
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ oznako- wanie taboru	UT utrudnie- nia wejścia / wyjścia	ST stan techniczny	WY/RK wykrocze- nia służbowe	BS	NW opóźnione powiado- mienie	SB niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	37		18	10	2	2	1	24
<b>Metro Warszawskie</b>			1					
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	46	7			18			
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	1368	1	156	54	152	1		
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	35		62	4	2	3		
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	25	1	162	4	3	3	1	
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	193		85	2	1			
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	110		31	6				
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	42		58	3	1			
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>	4		16	2	4			
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	38		6	3	12			
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	2		2	1				
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	48		20		18			
<b>KM Łomianki (A17)</b>				1				
<b>Europa Express (A25)</b>	1		569	6	1	2		
<b>Europa Express (A35)</b>	2		116	11	3	3		
<b>łącznie</b>	<b>1951</b>	<b>9</b>	<b>1302</b>	<b>107</b>	<b>217</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>24</b>

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

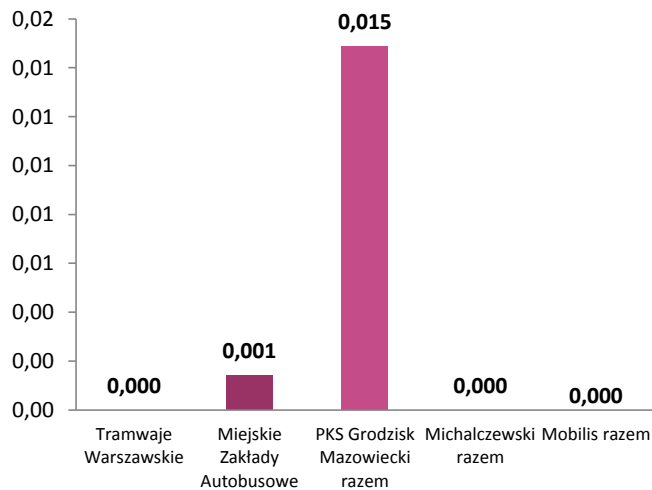
## 17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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 bezpośr.	AW wydłu-żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	0,086	0,000	0,042	0,023	0,005	0,005	0,002	0,056
<b>Metro Warszawskie</b>	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	0,372	0,057	0,000	0,000	0,145	0,000	0,000	0,000
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	1,951	0,001	0,222	0,077	0,217	0,001	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	1,076	0,000	1,907	0,123	0,062	0,092	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	0,721	0,029	4,671	0,115	0,087	0,087	0,029	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki razem</b>	0,893	0,015	3,333	0,119	0,074	0,089	0,015	0,000
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	18,620	0,000	8,200	0,193	0,096	0,000	0,000	0,000
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	7,925	0,000	2,233	0,432	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Michalczewski razem</b>	12,497	0,000	4,784	0,330	0,041	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	1,270	0,000	1,754	0,091	0,030	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)</b>	1,211	0,000	0,634	0,144	0,461	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	0,212	0,000	0,212	0,106	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	1,473	0,000	0,614	0,000	0,552	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis razem</b>	1,220	0,000	0,929	0,082	0,319	0,000	0,000	0,000
<b>KM Łomianki (A17)</b>	0,000	0,000	0,000	0,358	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Europa Express (A25)</b>	0,102	0,000	57,978	0,611	0,102	0,204	0,000	0,000
<b>Europa Express (A35)</b>	0,209	0,000	12,119	1,149	0,313	0,313	0,000	0,000
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	2,238	0,004	5,044	0,192	0,201	0,049	0,004	0,000
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	2,020	0,002	1,388	0,105	0,213	0,013	0,001	0,000
<b>łącznie</b>	<b>0,107</b>	<b>0,000</b>	<b>0,071</b>	<b>0,006</b>	<b>0,012</b>	<b>0,001</b>	<b>0,000</b>	<b>0,001</b>

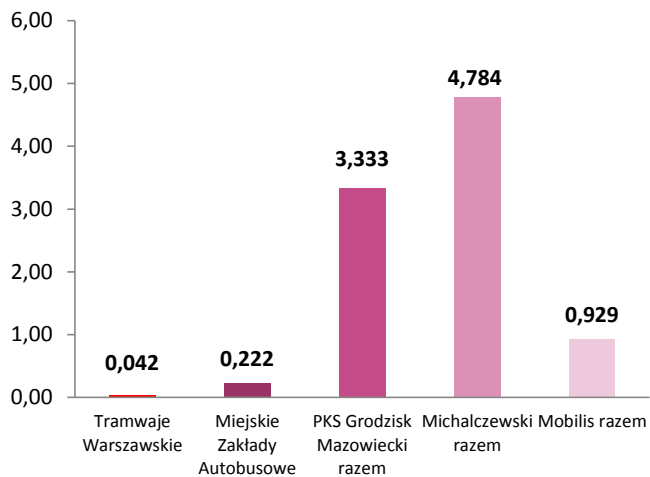
### Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



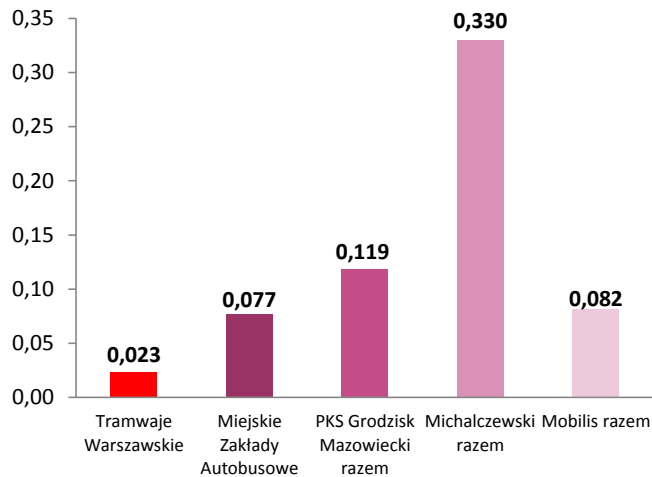
### Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



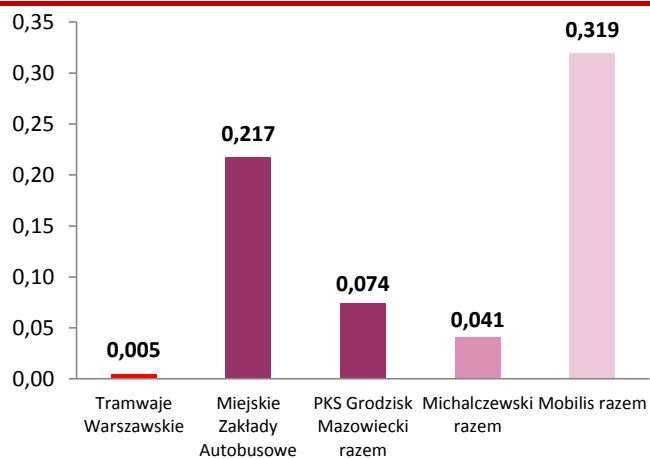
### Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



### 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	15	rozkład jazdy	41
układ komunikacyjny	33	układ komunikacyjny	136
infrastruktura przystankowa	27	infrastruktura przystankowa	11
wykonanie rozkładu jazdy	272	wykonanie rozkładu jazdy	
zachowanie obsługi pojazdów	315	zachowanie obsługi pojazdów	2
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów		kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	21	stan techniczny pojazdów	
obsada linii		obsada linii	
oznakowanie	8	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	69	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	11	inne	59
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie		pozytywnie	188
negatywnie		negatywnie	8
bez rozpatrzenia		bez rozpatrzenia	29
przekazane do rozpatrzenia przez operatora		przekazane do rozpatrzenia przez operatora	24
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	770	poczta elektroniczna	249
przesyłka listowa	1	przesyłka listowa	
osobiście (w tym skargi telefoniczne)		osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
<b>łącznie</b>	<b>771</b>	<b>łącznie</b>	<b>249</b>

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01÷31-01-2016 r.

liczba odwołań od wystawionych wezwań do uiszczenia opłaty dodatkowej w lutym 2016 r. **1186**

**20. Zestawienie liczby zdarzeń**

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie
awarie pojazdów							
powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	115	1	1	2	0	6	125
bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	240	1 197	43	9	3	63	1 555
przypadki dewastacji pojazdów	18	97	1	8	0	0	124
zgłoszone napady							
na prowadzących pojazd	0	3	0	0	0	0	3
na pasażerów	1	1	0	0	0	0	2
wypadki	9	36	0	0	0	4	49
kolizje	48	180	0	1	0	1	230
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	83	247	4	15	2	28	379
osoby poszkodowane							
ranni	14	49	0	0	0	1	64
ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	5	5
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	56	150					206

## 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
505	20 953,30 zł	35	4 399,7 zł	71	4 458,87 zł	152	3 731,57 zł	1433	24 705,53 zł

### węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM

węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne	
	liczba	koszt napraw
Dworzec Gdański	1	564 zł
WKM	4	651 zł
--	--	--
--	--	--
<b>łącznie</b>	<b>5</b>	<b>1 214 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								
MZA								
MW	2	745,55 zł	1	321,20 zł	3	3 301,43 zł	--	--
SKM	8	28 600,70 zł	1	1 850,00 zł	3	b/d	--	--
Michalczewski	--	--	9	710,00 zł	23	1 650,00 zł	--	--
<b>łącznie</b>	<b>10</b>	<b>29 346,25 zł</b>	<b>11</b>	<b>2 881,20 zł</b>	<b>29</b>	<b>4 951 zł</b>	<b>0</b>	<b>0,00 zł</b>
					<b>łącznie</b>		<b>liczba zdarzeń</b>	<b>koszt napraw</b>
							<b>2 280</b>	<b>101 129 zł</b>