

### Część III. Realizacja przewozów

#### 14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	4 487 218,000	99,76
<b>Metro Warszawskie</b>	3 061 012,800	99,95
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	1 268 628,404	99,70
<b>Koleje Mazowieckie</b>	418 298,188	99,13
<b>Warszawska Kolej Dojazdowa</b>	34 824,400	99,83
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	7 307 239,059	99,88
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	2 332 549,965	99,54
<b>razem linie lokalne</b>	335 132,480	98,44
<b>łącznie</b>	<b>19 244 903,296</b>	<b>99,77</b>

#### 15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	91,90		96,70	0,3996	0,0706	0,8358
<b>Metro Warszawskie</b>	$\delta t^*$ 100,00	$P^*$ 99,99	--	0,3227	0,0000	0,7335
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	--		99,11	0,7465	0,0000	6,2780
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	91,60		96,20	0,2098	0,0654	0,3672
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)</b>	92,40		96,00	0,6150	0,0000	2,0630
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)</b>	93,70		97,10	0,4290	0,0000	1,2300
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	99,50		99,70	0,6440	0,0000	0,6440
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	91,70		95,60	0,8126	0,0000	0,8126
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	94,60		96,80	0,4769	0,0000	2,3580
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>	96,40		98,20	0,3909	0,0000	1,9313
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	93,30		96,30			
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	98,70		99,50	1,1069	0,0000	5,1471
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	82,10		91,80	0,6124	0,0000	3,2117
<b>KM Łomianki (A17)</b>	100,00		100,00	0,0747	0,0000	6,2780
<b>Europa Express (A25)</b>	97,00		98,80	0,4962	0,0000	2,2222
<b>Europa Express (A35)</b>	90,40		96,10	0,1006	0,0000	0,4464
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	94,15		97,16	0,5236	0,0000	2,3949
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	93,95		97,08	0,4974	0,0055	2,2260
<b>łącznie</b>	<b>94,22</b>		<b>97,37</b>	<b>0,4959</b>	<b>0,0091</b>	<b>2,3039</b>

zawodność = procentowy udział liczby pótkursów wadliwych (nie zrealizowanych w całości) do łącznej rozkładowej 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 odstęp między planowanymi odjazdami wynosi 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 odstęp między planowanymi odjazdami pociągów są mniejsze niż 10 minut, wyznaczany jest wskaźnik  $\delta t$  jako różnica średnich rzeczywistych i planowanego czasu oczekiwania na pociąg

W powyższej tabeli podano średnie miesięczne wartości wskaźników  $\delta t$  i  $P$  naliczanych dziennie

Zawodność TW, SKM, MZA podawana z miesięcznym opóźnieniem

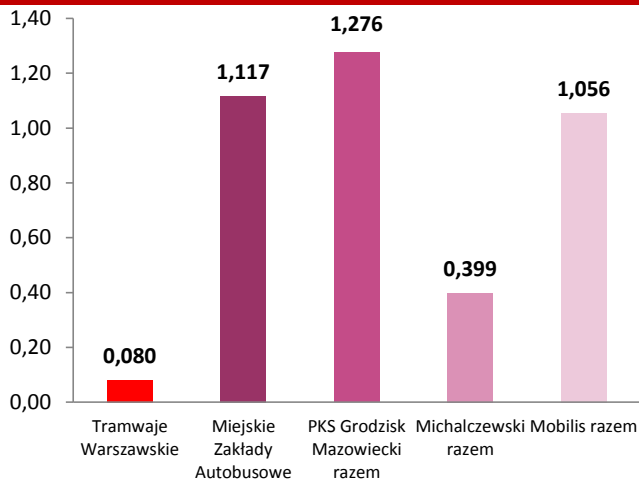
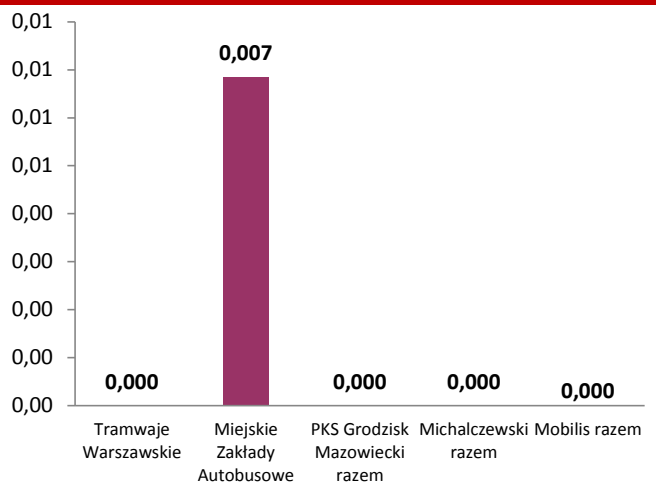
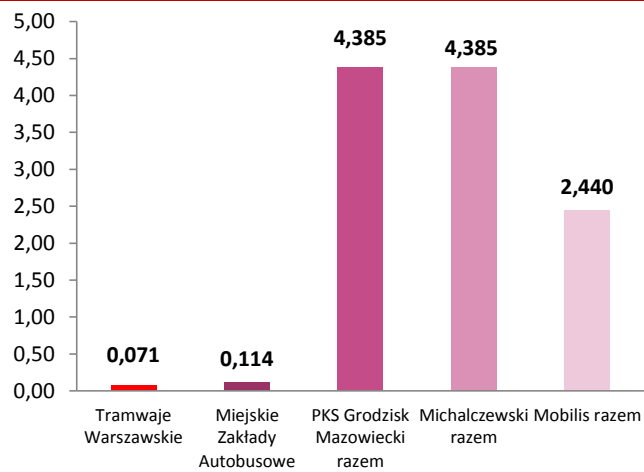
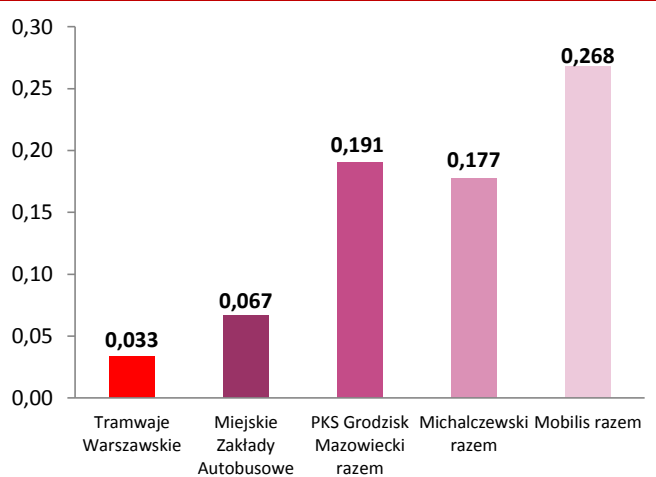
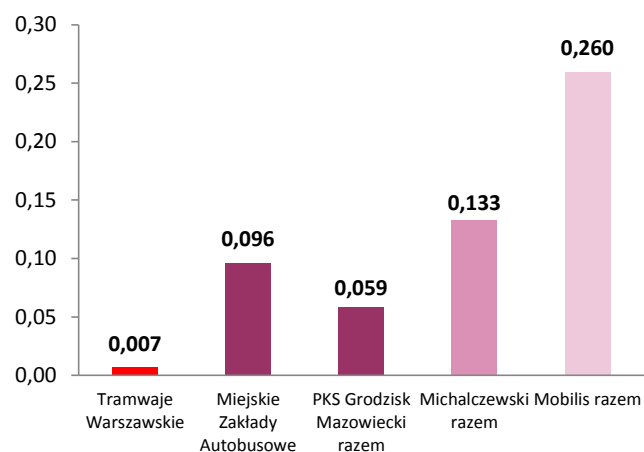
## 16. Jakość wykonywanych usług (na podstawie raportów wstępnych)

operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ	UT	ST	WY/RK	BS	NW	SB	AW
	oznako- wanie taboru	utrudnie- nia wejścia / wyjścia	stan techniczny	wykrocze- nia służbowe		opóźnione powiado- mienie	niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	wydlu- żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	36		32	15	3		2	17
<b>Metro Warszawskie</b>								
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	37	4			11			
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	816	5	83	49	70	1		1
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	50		186	4		2		
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	37		113	9	4			
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	3		56	3				
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	6		17	1	3			
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	8		24	5	2			
<b>Mobilis (A63) - MIDI (9 m)</b>	24		64	8	3			
<b>Mobilis (A53) - MAXI (12 m)</b>	6		34	3	5			
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	5		8	5				
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	79		152	10	20			
<b>KM Łomianki (A17)</b>			1	1				
<b>Europa Express (A25)</b>	9		4	7	1	1		
<b>Europa Express (A35)</b>				1	1			
<b>łącznie</b>	<b>1116</b>	<b>9</b>	<b>774</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

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

operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ	UT	ST	WY/RK	BS	NW	SB	AW
	oznako- wanie taboru	utrudnie- nia wejścia / wyjścia	stan techniczny	wykrocze- nia służbowe		opóźnione powiado- mienie	niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	wydlu- żony czas zatrzy- mania
<b>Tramwaje Warszawskie</b>	0,080	0,000	0,071	0,033	0,007	0,000	0,000	0,038
<b>Metro Warszawskie</b>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Szybka Kolej Miejska</b>	0,292	0,032	0,000	0,000	0,087	0,000	0,000	0,000
<b>Miejskie Zakłady Autobusowe</b>	1,117	0,007	0,114	0,067	0,096	0,001	0,000	0,001
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)</b>	1,520	0,000	5,655	0,122	0,000	0,061	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)</b>	1,048	0,000	3,201	0,255	0,113	0,000	0,000	0,000
<b>PKS Grodzisk Mazowiecki razem</b>	1,276	0,000	4,385	0,191	0,059	0,029	0,000	0,000
<b>Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)</b>	0,280	0,000	5,235	0,280	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)</b>	0,505	0,000	1,431	0,084	0,253	0,000	0,000	0,000
<b>Michalczewski razem</b>	0,399	0,000	4,385	0,177	0,133	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A33) - MAXI (12 m)</b>	0,244	0,000	0,731	0,152	0,061	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)</b>	0,820	0,000	2,678	0,301	0,219	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A03) - MIDI (9 m)</b>	0,479	0,000	0,766	0,479	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis (A83) - MEGA (18 m)</b>	2,212	0,000	4,255	0,280	0,560	0,000	0,000	0,000
<b>Mobilis razem</b>	1,056	0,000	2,440	0,268	0,260	0,000	0,000	0,000
<b>KM Łomianki (A17)</b>	0,000	0,000	0,343	0,343	0,000	0,000	0,000	0,000
<b>Europa Express (A25)</b>	0,824	0,000	0,366	0,641	0,092	0,092	0,000	0,000
<b>Europa Express (A35)</b>	0,000	0,000	0,000	0,091	0,091	0,000	0,000	0,000
<b>pozostali operatorzy autobusowi</b>	0,982	0,000	2,851	0,247	0,169	0,013	0,000	0,000
<b>operatorzy autobusowi razem</b>	1,084	0,005	0,771	0,110	0,113	0,004	0,000	0,001
<b>łącznie</b>	<b>0,059</b>	<b>0,000</b>	<b>0,041</b>	<b>0,006</b>	<b>0,007</b>	<b>0,000</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	10	rozkład jazdy	27
układ komunikacyjny	15	układ komunikacyjny	92
infrastruktura przystankowa	145	infrastruktura przystankowa	16
wykonanie rozkładu jazdy	168	wykonanie rozkładu jazdy	3
zachowanie obsługi pojazdów	111	zachowanie obsługi pojazdów	19
POP / Nadzór ruchu		POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów	7	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	3	stan techniczny pojazdów	
obsada linii		obsada linii	
oznakowanie	6	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	1	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	28	inne	20
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	165	pozytywnie	69
negatywnie	47	negatywnie	89
bez rozpatrzenia		bez rozpatrzenia	8
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	282	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	11
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	487	poczta elektroniczna	177
przesyłka listowa	2	przesyłka listowa	
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	5	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
<b>łącznie</b>	<b>494</b>	<b>łącznie</b>	<b>177</b>

informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01+30-04-2016 r.

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

**1377**

**20. Zestawienie liczby zdarzeń**

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	136	0	0	3	1	7	147
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	258	1 224	50	9	1	26	1 568
przypadki dewastacji pojazdów	18	135	0	3	0	1	157	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	1	0	0	0	0	1
	na pasażerów	0	0	0	0	0	0	0
wypadki	9	32	0	1	0	2	44	
kolizje	41	45	0	0	0	0	86	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	89	325	5	25	1	38	483	
osoby poszkodowane	ranni	9	39	0	1	0	1	50
	ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	1	1
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	80	457					537	

## 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
963	27 328,13 zł	28	3 519,8 zł	42	3 064,29 zł	70	1 265,67 zł	1713	28 464,00 zł
węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM									
węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne								
	liczba				koszt napraw				
WKM	1				205 zł				
--	--				--				
--	--				--				
--	--				--				
<b>łącznie</b>				<b>1</b>				<b>205 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	24	34 005,53 zł	--	--	75	35572	3	2090	
MW	--	--	2	0,00 zł	--	--	--	--	
SKM	3	5 843,72 zł	1	1 500,00 zł	--	--	--	--	
Michalczewski	--	--	12	780,00 zł	10	500,00 zł	--	--	
<b>łącznie</b>		<b>27</b>	<b>39 849,25 zł</b>	<b>15</b>	<b>2 280,00 zł</b>	<b>85</b>	<b>36 072,00 zł</b>	<b>3</b>	<b>2 089,55 zł</b>
							<b>łącznie</b>	<b>liczba zdarzeń</b>	<b>koszt napraw</b>
								<b>2 983</b>	<b>147 483,75 zł</b>

\*-brak danych od operatora