

Część III. Realizacja przewozów

14. Wykonanie zadań rozkładowych

operator	wykonanie wozokm płatnych	% wykonania
Tramwaje Warszawskie	4 560 895,000	98,77
Metro Warszawskie	3 132 442,200	100,04
Szybka Kolej Miejska	1 280 576,450	100,83
Koleje Mazowieckie	416 804,332	99,78
Warszawska Kolej Dojazdowa	35 834,500	99,97
Miejskie Zakłady Autobusowe	7 498 006,431	102,09
pozostali operatorzy autobusowi	2 309 614,510	99,61
razem linie lokalne	347 998,187	99,25
łącznie	19 582 171,610	100,51

15. Punktualność i zawodność

operator	punktualność rzeczywista [%]		punktualność skorygowana [%]	zawodność [%]		
				z miesiąca	dzienna	
					minimalna	maksymalna
Tramwaje Warszawskie	93,20		98,60	0,3515	0,1208	0,8004
Metro Warszawskie	δt^* 100,00	P^* 100,00	--	0,2113	0,0000	1,7235
Szybka Kolej Miejska	--		99,20	0,3417	0,0000	5,0209
Miejskie Zakłady Autobusowe	92,30		96,90	0,1752	0,0649	0,3197
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42)	91,50		95,90	0,4040	0,0000	1,3660
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62)	90,50		96,30	0,2610	0,0000	1,9500
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	99,80		99,90	0,3510	0,0000	0,9901
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	94,90		97,30	0,6589	0,0000	2,7638
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	96,90		98,50	0,2619	0,0000	0,7447
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	95,40		97,20	0,2622	0,0000	0,7519
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	94,60		98,10			
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	97,20		98,90	0,4028	0,0000	3,6782
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	83,60		93,60	0,3233	0,0000	0,8969
KM Łomianki (A17)	99,60		98,60	0,0000	0,0000	0,0000
Europa Express (A25)	96,00		98,60	0,3015	0,0000	1,2821
Europa Express (A35)	92,90		97,90	0,1253	0,0000	0,8021
pozostali operatorzy autobusowi	94,41		97,68	0,3047	0,0000	1,3842
operatorzy autobusowi razem	94,25		97,62	0,2939	0,0054	1,2955
łącznie	94,56		97,93	0,2954	0,0124	1,5394

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 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)

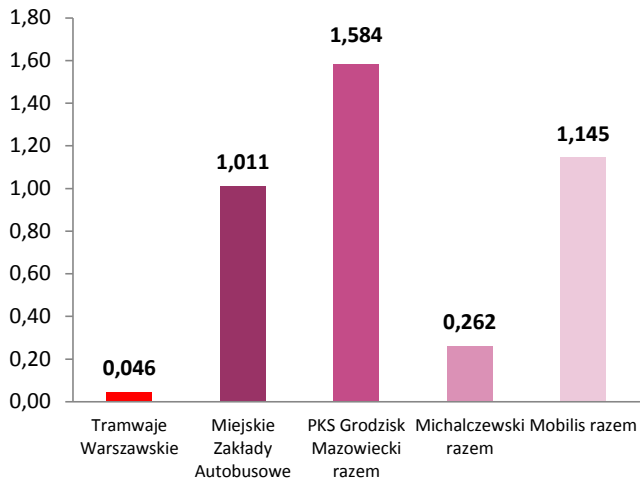
operator	liczba nieprawidłowości							
	OZ	UT	ST	WY/RK	BS	NW	SB	AW
	oznako- wanie taboru	utrudnie- nia wejścia / wyjścia	stan techniczny	wykrocze- nia służbowe		opóźnione powiado- mienie	niewłaściwie wprowadzony tryb sterowania bezpokr.	wydłu- żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	21		13			2		14
Metro Warszawskie								
Szybka Kolej Miejska	30	4	1	47	19			
Miejskie Zakłady Autobusowe	758	9	173	7	98	2		4
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	87	4	218	2	2	2		
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	21	13	109	3	1			
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	4		79	5				
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	20		68	3	2			
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	44		105	2	1			
Mobilis (A63) - MIDI (9 m)	20		69	4	2			
Mobilis (A53) - MAXI (12 m)	4		27	2	19			
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	42		49	14				
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	2	2	89		17			
KM Łomianki (A17)	3		4	14				
Europa Express (A25)	2	2	7	3	2	1		
Europa Express (A35)	1060		5	128	4			18
łącznie	1060	34	1016	128	167	7		18

powyższe dane nie uwzględniają odwołań operatorów

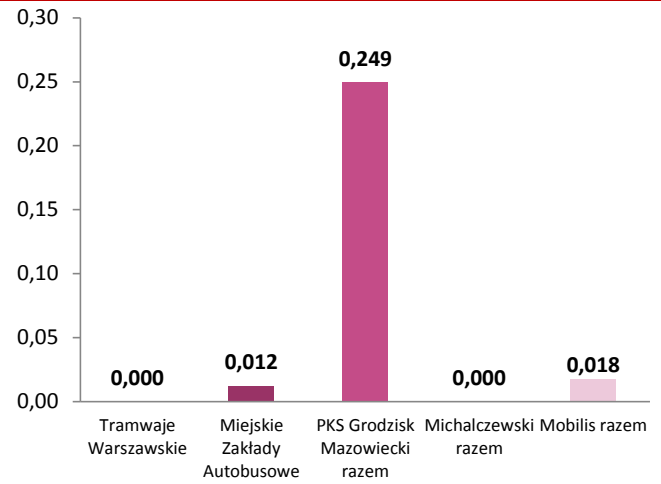
17. Nieprawidłowości w przeliczeniu na 10 tys. wykonanych wozokilometrów

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.	wydłu- żony czas zatrzy- mania
Tramwaje Warszawskie	0,046	0,000	0,029	0,048	0,000	0,004	0,000	0,031
Metro Warszawskie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Szybka Kolej Miejska	0,234	0,031	0,008	0,000	0,148	0,000	0,000	0,000
Miejskie Zakłady Autobusowe	1,011	0,012	0,231	0,063	0,131	0,003	0,000	0,005
PKS Grodzisk Mazowiecki (A42) - MAXI (12 m)	2,704	0,124	6,776	0,218	0,062	0,062	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki (A62) - MAXI (12 m)	0,583	0,361	3,028	0,056	0,028	0,000	0,000	0,000
PKS Grodzisk Mazowiecki razem	1,584	0,249	4,797	0,132	0,044	0,029	0,000	0,000
Michalczewski (A34) - MEGA (18 m)	0,186	0,000	7,342	0,279	0,000	0,000	0,000	0,000
Michalczewski (A54) - MAXI (12 m)	0,328	0,000	5,583	0,411	0,164	0,000	0,000	0,000
Michalczewski razem	0,262	0,000	6,408	0,349	0,087	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A33) - MAXI (12 m)	0,594	0,000	5,583	0,089	0,030	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A63/A53) - MIDI (9 m)/MAXI (12 m)	1,803	0,000	2,705	0,169	0,592	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A03) - MIDI (9 m)	0,394	0,000	4,826	0,197	0,000	0,000	0,000	0,000
Mobilis (A83) - MEGA (18 m)	1,227	0,058	2,599	0,409	0,496	0,000	0,000	0,000
Mobilis razem	1,145	0,018	2,986	0,220	0,344	0,000	0,000	0,000
KM Łomianki (A17)	0,691	0,000	1,383	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Europa Express (A25)	0,284	0,189	0,663	1,326	0,189	0,095	0,000	0,000
Europa Express (A35)	0,188	0,031	0,469	0,282	0,375	0,000	0,000	0,000
pozostali operatorzy autobusowi	1,097	0,092	3,624	0,258	0,219	0,013	0,000	0,000
operatorzy autobusowi razem	1,031	0,031	1,024	0,108	0,151	0,005	0,000	0,004
łącznie	0,055	0,002	0,053	0,007	0,009	0,000	0,000	0,001

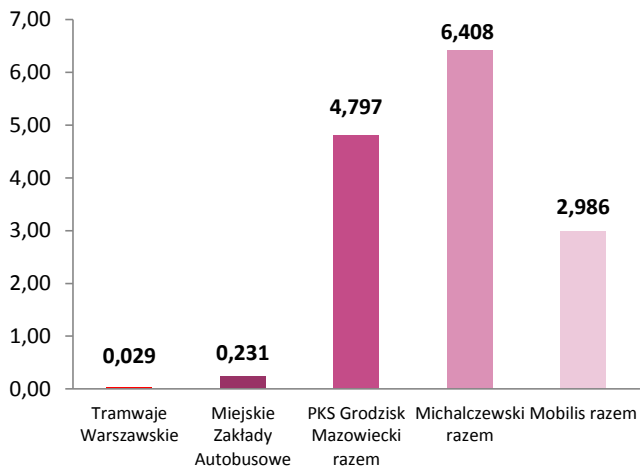
Uchybienia: oznakowanie taboru na 10 tys. km



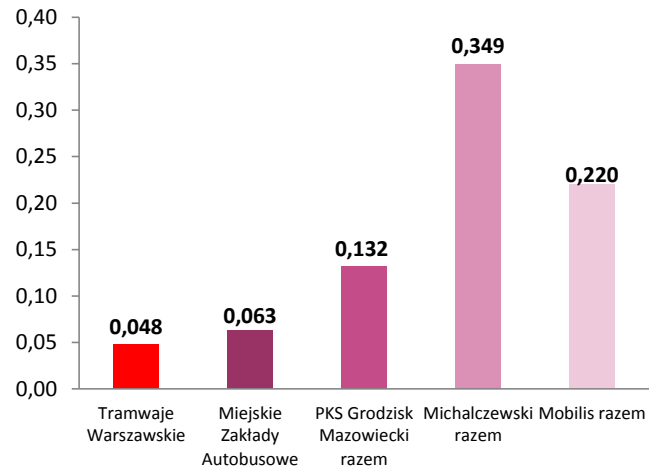
Uchybienia: utrudnione wejścia/wyjścia na 10 tys. km



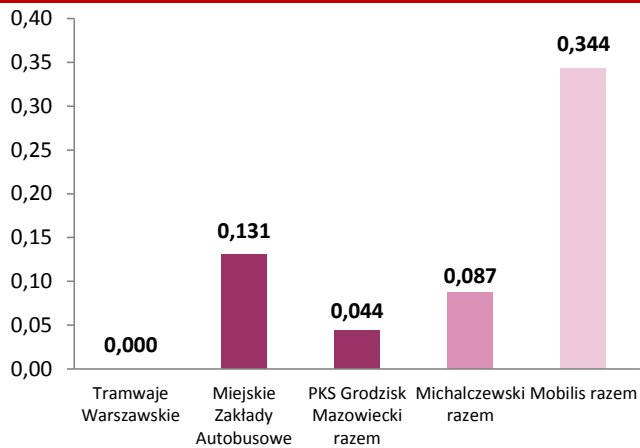
Uchybienia: stan techniczny na 10 tys. km



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	1	taryfa	
rozkład jazdy	19	rozkład jazdy	25
układ komunikacyjny	53	układ komunikacyjny	138
infrastruktura przystankowa	12	infrastruktura przystankowa	20
wykonanie rozkładu jazdy	215	wykonanie rozkładu jazdy	
zachowanie obsługi pojazdów	258	zachowanie obsługi pojazdów	50
POP / Nadzór ruchu	2	POP / Nadzór ruchu	
kontrola biletów	3	kontrola biletów	
stan techniczny pojazdów	11	stan techniczny pojazdów	
obsada linii	3	obsada linii	
oznakowanie	4	oznakowanie	
klimatyzacja / ogrzewanie	13	klimatyzacja / ogrzewanie	
inne	15	inne	28
wynik rozpatrzenia skarg		wynik rozpatrzenia wniosków	
pozytywnie	171	pozytywnie	128
negatywnie	51	negatywnie	111
bez rozpatrzenia	5	bez rozpatrzenia	13
przekazane do rozpatrzenia przez operatora	369	przekazane do rozpatrzenia przez operatora	9
forma wpływu skarg		forma wpływu wniosków	
poczta elektroniczna	588	poczta elektroniczna	260
przesyłka listowa	3	przesyłka listowa	1
osobiście (w tym skargi telefoniczne)	5	osobiście (w tym skargi telefoniczne)	
łącznie	596	łącznie	261
informacje zawarte w powyższej tabeli dotyczą okresu 01+31-03-2016 r.			
liczba odwołań od wystawionych wezwań do uiszczenia opłaty dodatkowej w marcu 2016 r.			1586

20. Zestawienie liczby zdarzeń

wyszczególnienie	tram	bus	metro	SKM	WKD	KM	łącznie	
awarie pojazdów	powodujące zakłócenia w ruchu pozostałych pojazdów	145	0	2	2	0	6	155
	bez wpływu na ruch pozostałych pojazdów	197	1 144	48	9	1	24	1 423
przypadki dewastacji pojazdów	23	99	0	3	0	0	125	
zgłoszone napady	na prowadzących pojazd	0	3	0	0	0	0	3
	na pasażerów	0	2	0	0	0	0	2
wypadki	5	40	1	0	0	3	49	
kolizje	51	254	0	0	0	0	305	
zatrzymania ruchu z innych niż ww. przyczyn	78	258	5	16	0	25	382	
osoby poszkodowane	ranni	8	437	1	0	0	1	60
	ofiary śmiertelne	0	0	0	0	0	1	1
wprowadzony tryb sterowania bezpośredniego	70	437	0	0	0	0	507	

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
777	25 582,03 zł	19	4 148,3 zł	80	4 212,63 zł	84	3 075,49 zł	1604	26 017,70 zł

węzły komunikacyjne zarządzane przez ZTM

węzeł	uszkodzenia wewnętrzne i zewnętrzne	
	liczba	koszt napraw
P+R Anin SKM	1	385 zł
WKM	2	346 zł
--	--	--
--	--	--
łącznie	3	731 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*	--	--	--	--	--	--	--	--
MZA*	--	--	--	--	--	--	--	--
MW			3	1 775,20 zł	--	--	--	--
SKM	0	0,00 zł	56 m2	2 800,00 zł	0	0,00 zł	0	0,00 zł
Michalczewski	0	0,00 zł	21	983,00 zł	31	1 550,00 zł	0	0,00 zł
łącznie	0	0,00 zł	24	5 558,20 zł	31	1 550,00 zł	0	0,00 zł

łącznie	liczba zdarzeń	koszt napraw
	2 656	73 290,06 zł

*-brak danych od operatora