



ZAGREBAČKI  
ELEKTRIČNI TRAMVAJ d.o.o.

Zagreb, 21. listopada 2024. godine

**GRADSKI URED ZA OBNOVU,  
IZGRADNJU, PROSTORNO UREĐENJE,  
GRADITELJSTVO, KOMUNALNE  
POSLOVE I PROMET  
n/p Mario Miličević**

**Trg Stjepana Radića 1  
10 000 Zagreb**

Poštovani,

u skladu s čl. 14 Ugovora o pružanju komunalne usluge i nadoknadi dijela troškova prijevoza putnika u javnom prometu, u prilogu Vam dostavljamo:

- **Obrazac I. izvještaja o ostvarenoj kvaliteti za III. kvartal 2024. godine**

S poštovanjem,

Član Uprave:

Luka Matošić

Predsjednik Uprave:

Marko Bogdanović

Obavijest: Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje,  
Trg Stjepana Radića 1, 10 000 Zagreb



ZAGREBAČKI  
ELEKTRIČNI TRAMVAJ d.o.o.  
Zagreb, Ozaljska 105  
Tel: + 385 1 3651 555, Fax: 3640 520  
www.zet.hr

Trgovački sud u Zagrebu  
MBS: 081141540  
OIB: 82031999604  
Zagrebačka banka d.d., Zagreb  
Broj transakcijskog računa:  
IBAN: HR4523600001102657245

Obrazac I: Izvještaj o ostvarenoj kvaliteti (3. kvartal 2024.)

PLANIRANO		OSTVARENO	UČEŠĆE OSTVARENJA	ZAHTIJEVANI KRITERIJ	KOMENTAR
A		B	C=(B/A)*100	D	E
<b>Unutarnja čistoća vozila</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju koja su bila očišćena	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% vozila na dan upućivanja u promet, svako vozilo najmanje svakog drugog dana pružanja usluga javnog prijevoza putnika u javnom prometu	
Autobus	20.075	19.326	96,27%		
Tramvaj	10.855	10.855	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>30.181</b>	<b>97,58%</b>		
<b>Čistoća sjedala</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu na kojima su sjedala očišćena u roku od 120 dana	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje jednom svakih 120 dana postupkom temeljitog čišćenja	
Autobus	20.075	10.503	52,32%		
Tramvaj	10.855	5.596	51,55%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>16.099</b>	<b>52,05%</b>		
<b>Vanjska čistoća vozila</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu koja su izvana očišćena unutar 14 dana	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje jednom svakih 14 dana	
Autobus	20.075	19.326	96,27%		
Tramvaj	10.855	2.479	22,84%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>21.805</b>	<b>70,50%</b>		
<b>Vanjsko obilježavanje vozila</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu s potrebnim oznaka	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Sva vozila sadrže sve potrebne oznake	
Autobus	20.075	19.326	96,27%		
Tramvaj	10.855	10.855	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>30.181</b>	<b>97,58%</b>		
<b>Udobnost prijevoza</b>					
Maksimalni ponuđeni kapacitet (PMJ/h) na promatranom presjeku prometne mreže prema planu		Maksimalna popunjenost vozila (PMJ/h) na promatranom presjeku prometne mreže nakon mjerenja	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Popunjenost vozila u najopterećenijem satu ne prelazi 90% registriranog (ponuđenog) kapaciteta	
<b>Ukupno:</b>	<b>300</b>	<b>91</b>	<b>30,33%</b>		Linija 237; registrirana maksimalna popunjenost u vršnom satu (7:00-8:00)
<b>Sustavi za zvučno informiranje</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu s ispravnim uređajima za zvučno informiranje putnika	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% vozila	
Autobus	20.075	19.310	96,19%		
Tramvaj	10.855	10.855	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>30.165</b>	<b>97,53%</b>		
<b>Funkcionalnost uređaja za registriranje vozničkih karata</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu koja imaju ispravne uređaje za prodaju karata u promatranom razdoblju	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% uređaja, 24 sata dnevno	
Autobus	20.075	19.093	95,11%		
Tramvaj	10.855	10.855	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>29.948</b>	<b>96,83%</b>		
<b>Popravak ili zamjena uređaja za registriranje karata</b>					
Broj neispravnih validatora u prometu u promatranom razdoblju		Broj validatora na kojima su otklonjeni kvarovi unutar 4 sata	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 90% uređaja je popravljeno ili zamijenjeno u roku od 4 sata od utvrđivanja neispravnosti	
Autobus	159	159	100,00%		
Tramvaj	246	246	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>405</b>	<b>405</b>	<b>100,00%</b>		
<b>Grijanje vozila</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu s ispravnim grijanjem	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila	
Autobus	20.075	19.309	96,18%		
Tramvaj	10.855	10.855	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>30.164</b>	<b>97,52%</b>		
<b>Klimatizacija vozila</b>					
Broj klimatiziranih vozila u prometu		Broj vozila u prometu s ispravnom klimatizacijom	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila koja imaju ugrađen klima uređaj	
Autobus	18.777	18.591	99,01%		
Tramvaj	9.011	9.011	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>27.788</b>	<b>27.602</b>	<b>99,33%</b>		
<b>Materijali za informiranje u vozilu</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu na kojima su bili materijali za informiranje	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila	
Autobus	20.075	19.326	96,27%		
Tramvaj	10.855	5.571	51,32%		
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>24.897</b>	<b>80,49%</b>		
<b>Materijali za informiranje na stajalištima</b>					
Broj stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala		Broj stajališta koja imaju pripremljen prostor za postavljanje informativnih materijala, a na kojima su materijali za informiranje postavljeni	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	100% stajališta koja imaju prostor za postavljanje informativnih materijala	

Autobus	508	508	100,00%		
Tramvaj	180	180	100,00%		
<b>Ukupno:</b>	<b>688</b>	<b>688</b>	<b>100,00%</b>		
<b>Broj vozila</b>					
Broj vozila u prometu prema planu poslovanja u promatranom razdoblju		Broj vozila koja su izašla u promet	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 97% vozila	
Autobus	21.004	20.075	95,58		Ukupan izlaz vozila u promet manji od plana zbog nedostatka vozila.
Tramvaj	11.001	10.855	98,67		
<b>Ukupno:</b>	<b>32.005</b>	<b>30.930</b>	<b>96,64%</b>		
<b>Tip vozila</b>					
Broj vozila u prometu u promatranom razdoblju		Broj vozila u prometu koja su bila istog kapaciteta kao planirani	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 97% vozila	
Autobus	20.075	18.712	93,21		Zbog smanjene potražnje za prijevozom u navedenom razdoblju, na pojedinim linijama disponirani su autobusi manjeg kapaciteta od predviđenih što je uzrokovalo ukupno manju realizaciju od predviđene.
Tramvaj	10.855	9.096	83,80		Ukupna realizacija km i mkm je manja od plana zbog radova na IS Daničićeva (obustava linija 1,2,3,6,9,14 i 15), radova na terminalu Mihaljevac (obustava linije 15 i skraćivanje linije 8 i 14) kao i radova na rekonstrukciji nadvožnjaka na Slavonskoj aveniji/ul. grada Gospića u ulici grada Gospića (skraćivanje linije 2 do Žitnjaka i linije 3 do Heinzlove).
<b>Ukupno:</b>	<b>30.930</b>	<b>27.808</b>	<b>89,91%</b>		
<b>Redovitost odvijanja prometa</b>					
Broj planiranih kilometara na linijama u prometu s planiranim kapacitetima		Broj ostvarenih kilometara	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	97% od planiranih kilometara	
Autobus	6.078.784,37	5.945.405,95	97,81		Ukupna realizacija km i mkm je manja od plana zbog radova na IS Daničićeva (obustava linija 1,2,3,6,9 i 14), radova na terminalu Mihaljevac (obustava linije 15 i skraćivanje linije 8 i 14) kao i radova na rekonstrukciji nadvožnjaka na Slavonskoj aveniji/ul. grada Gospića u ulici grada Gospića (skraćivanje linije 2 do Žitnjaka i linije 3 do Heinzlove).
Tramvaj	2.699.463,0	2.210.500,0	81,89		
<b>Ukupno:</b>	<b>8.778.247,37</b>	<b>8.155.905,95</b>	<b>92,91%</b>		
<b>Povezivanje s drugim linijama</b>					
Broj vozila koja prema redu vožnje imaju povezivanje s drugim linijama		Broj vozila koja u redu vožnje imaju povezivanje s drugima linijama, te su pošivala isto	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Najmanje 95% vozila	
<b>Ukupno:</b>	<b>180</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>		Dnevno dvije autobusne linije - veza s tramvajem u Črnomercu
<b>Osigurana telefonska linija za informiranje</b>					
Broj dana u promatranom razdoblju		Broj dana kada su radile linije za informiranje	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	Od ponedjeljka do petka od 7:00 do 22:00 sata	
<b>Ukupno:</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>		
<b>Dostupnost voznih karata izvan vozila</b>					
Broj mjesta izvan vozila na kojima se mogu kupiti karte		Broj mjesta koja su planirana za kupovinu karata, kupovina omogućena	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	U 100% slučajeva na objavljenim mjestima, osim u slučajevima više sile ili okolnosti na koje Društvo nije moglo utjecati	
<b>Ukupno:</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>100,00%</b>		Prodajna mjesta ZET-a i kiosci Tiska i Inovina
<b>Odgovaranje na prijedloge i pritužbe</b>					
Broj pristiglih prijedloga i pritužbi		Broj prijedloga i pritužbi odgovorenih u roku	Udio koji udovoljava standardima kvalitete (%)	15 dana od zaprimanja	
<b>Ukupno:</b>	<b>11.054</b>	<b>11.054</b>	<b>100,00%</b>		

Član Uprave:

Luka Matošić

L. / m

Predsjednik Uprave:

Marko Bogdanović

