



Zarząd
Transportu Miejskiego
w Warszawie

Proaktywna rola organizatora transportu w pozyskaniu pasażerów



Agnieszka Siekierska-Otłowska

absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu

od wielu lat dyrektor sprzedaży i rozwoju biznesu
z praktyką branży finansowej i usługowej

od 2021 roku Dyrektor Pionu Handlowego
w Zarządzie Transportu Miejskiego w Warszawie

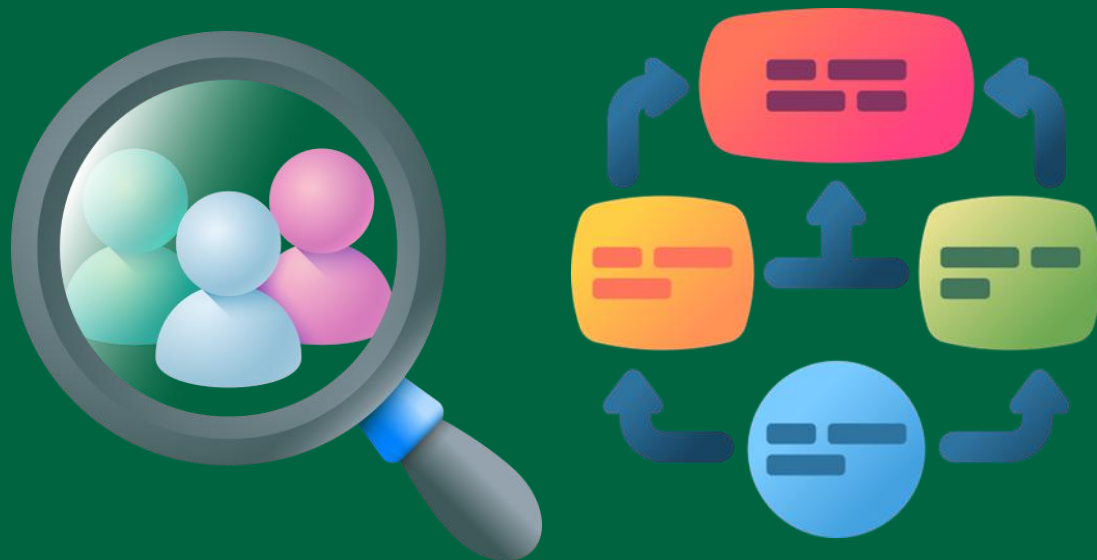


Enrique Peñalosa

burmistrz Bogoty w latach 1998-2000 oraz 2016-2019

***„Transport miejski to kwestia polityczna, a nie techniczna.
Aspekty techniczne są bardzo proste.
Trudne decyzje dotyczą tego,
kto odniesie korzyści z przyjętych modeli.”***

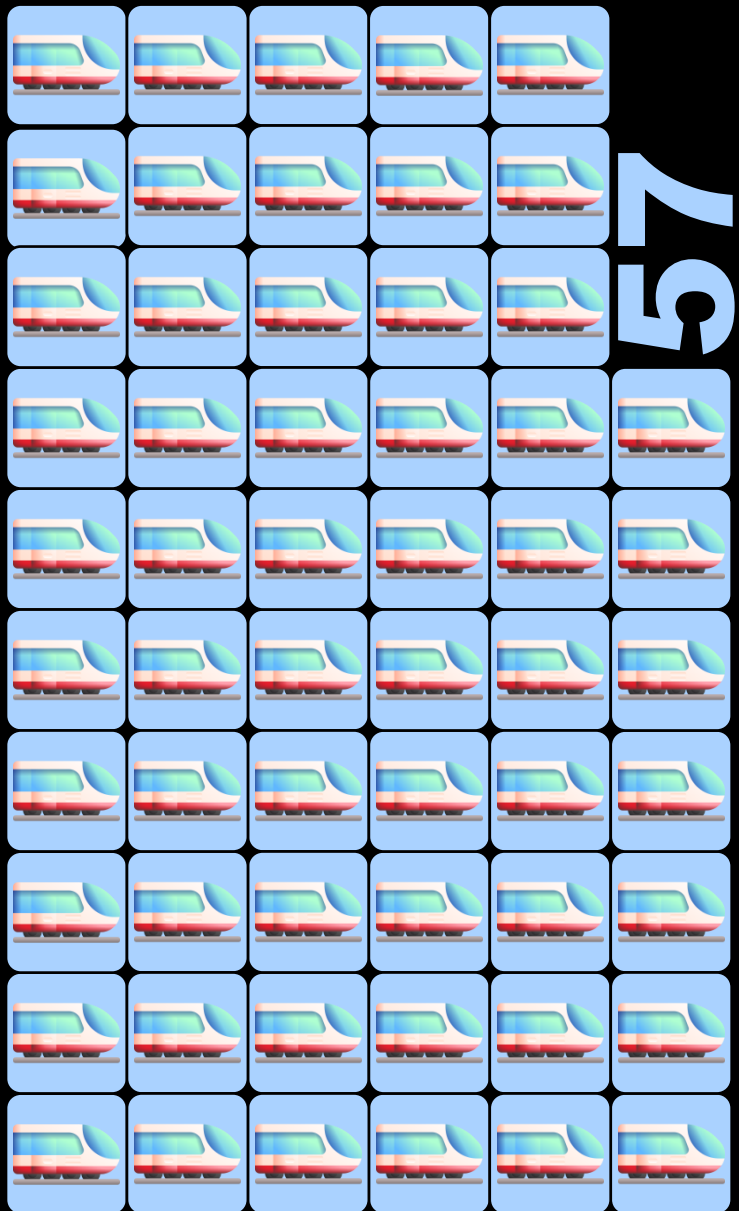
*„Urban transport is a political and not a technical issue.
The technical aspects are very simple.
The difficult decisions relate
to who is going to benefit from the models adopted.”*



**Jaka jest skala i model
naszej działalności?**



**Ile osób korzysta
z naszych usług?**



1

Warto Taniej Pojeździć



* źródło: Barometr Warszawski

58% mieszkańców Warszawy korzysta z WTP co najmniej raz w tygodniu.*

Dołącz do nich i korzystaj z Warszawskiego Transportu Publicznego, bo to się opłaca!

aktualnie obowiązujące porozumienia na tle metropolii warszawskiej

Warszawa
34 gminy i 1 powiat



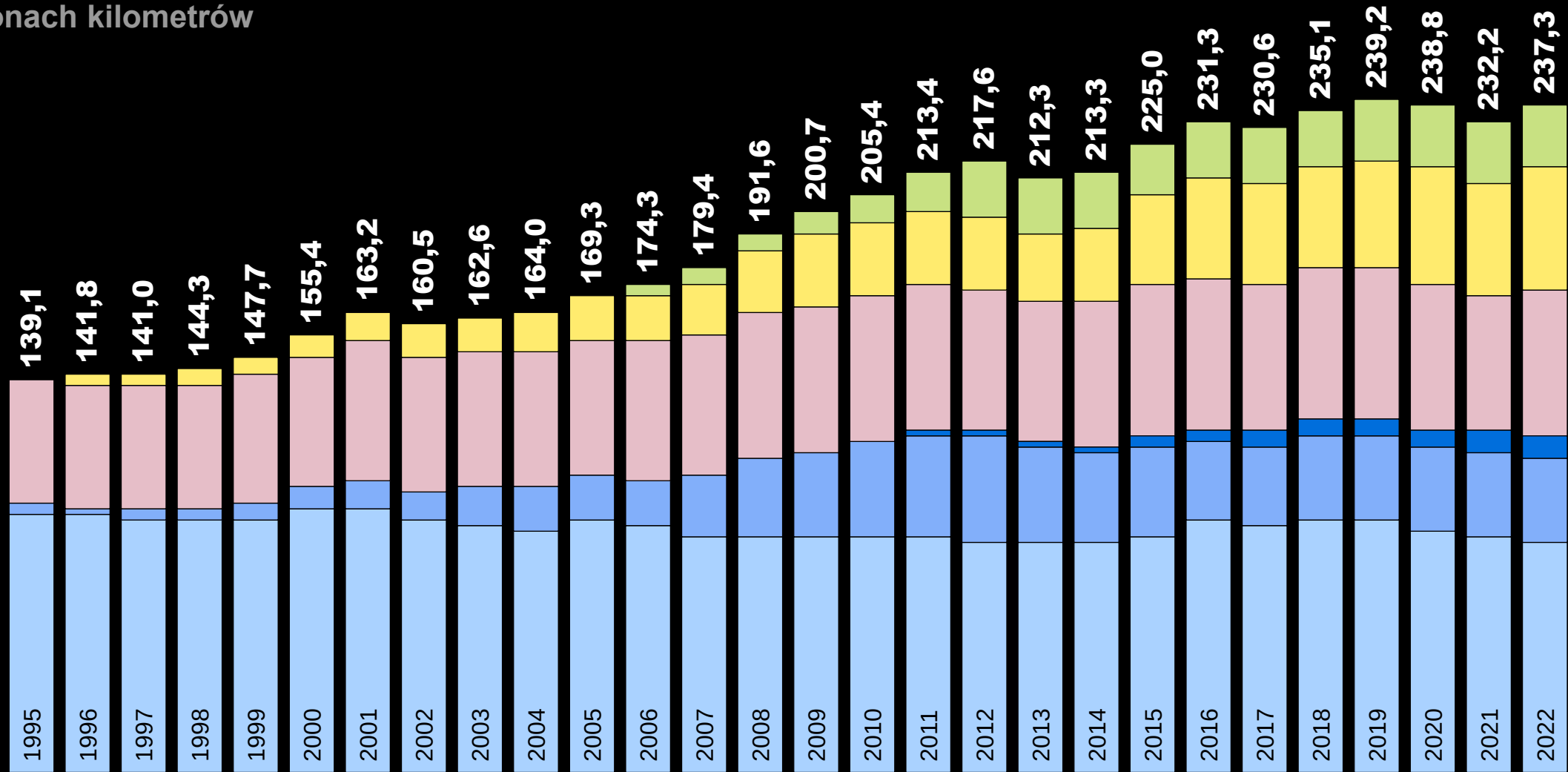
2 751 km²



2 827 747 osób

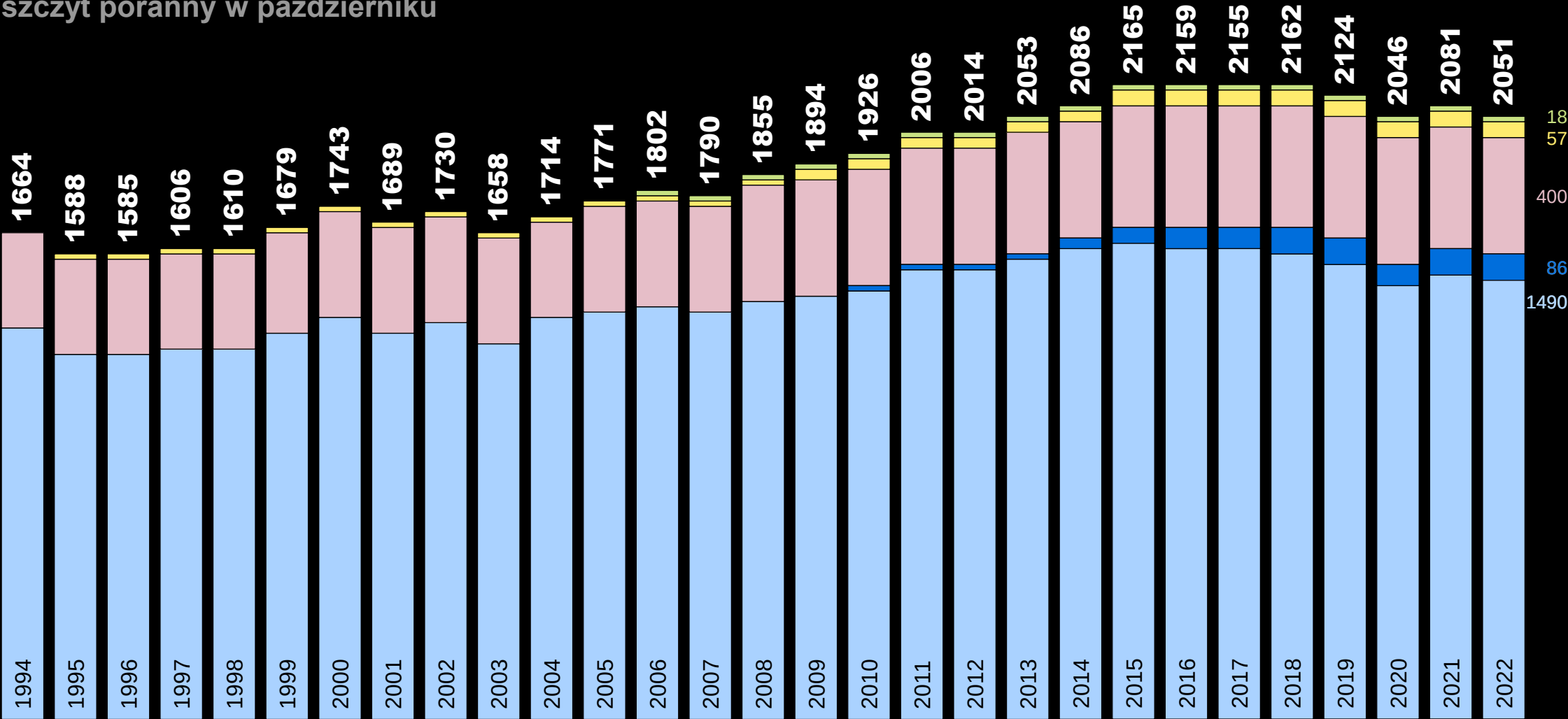
wozokilometry wykonane przez MZA, operatorów prywatnych, linie lokalne, tramwaje, metro i kolej

w milionach kilometrów



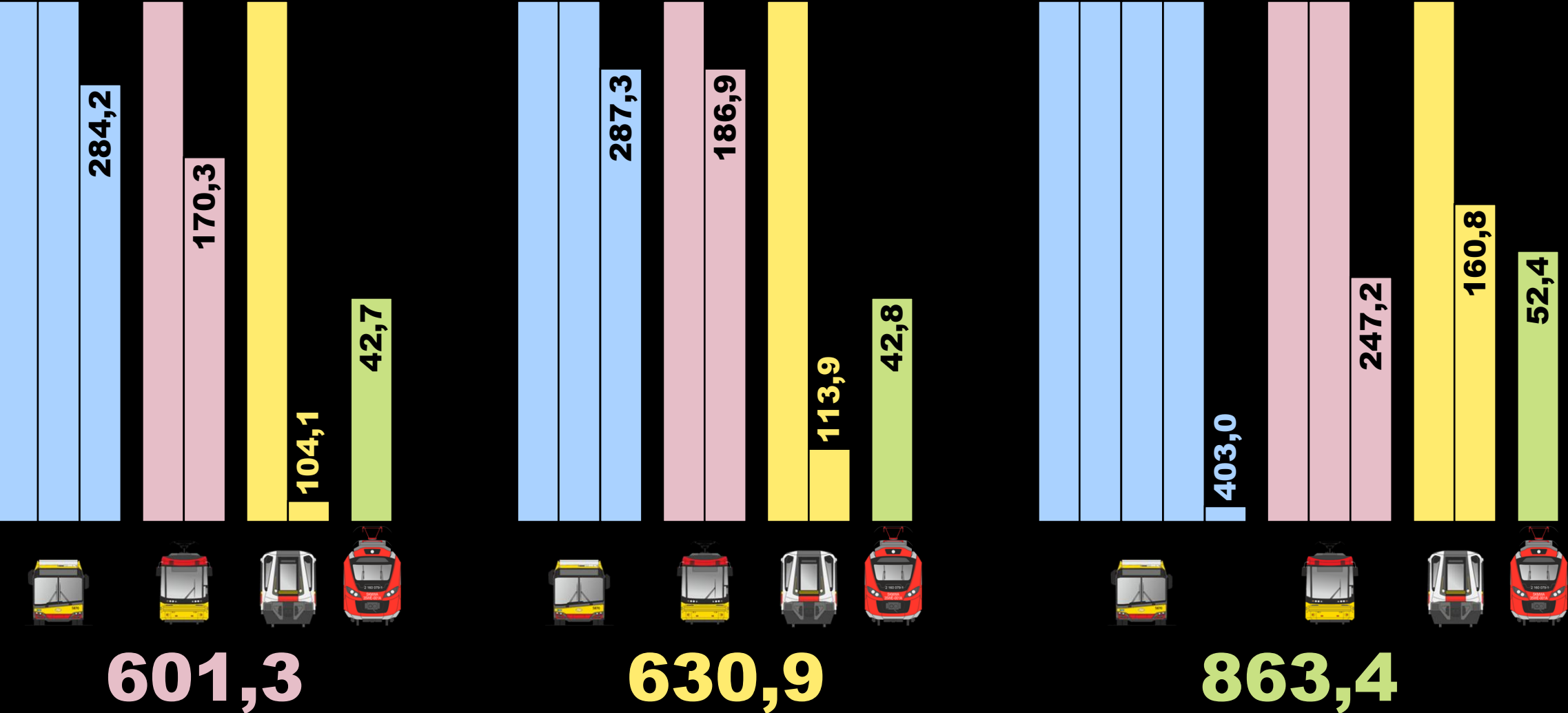
liczba pojazdów realizujących zadania przewozowe: autobusy, autobusy lokalne, tramwaje, metro i kolej

szczyt poranny w październiku



liczba przewiezionych pasażerów w 2020, 2021 i 2022 r.

(w milionach pasażerów)



umowy wieloletnie



przetargi

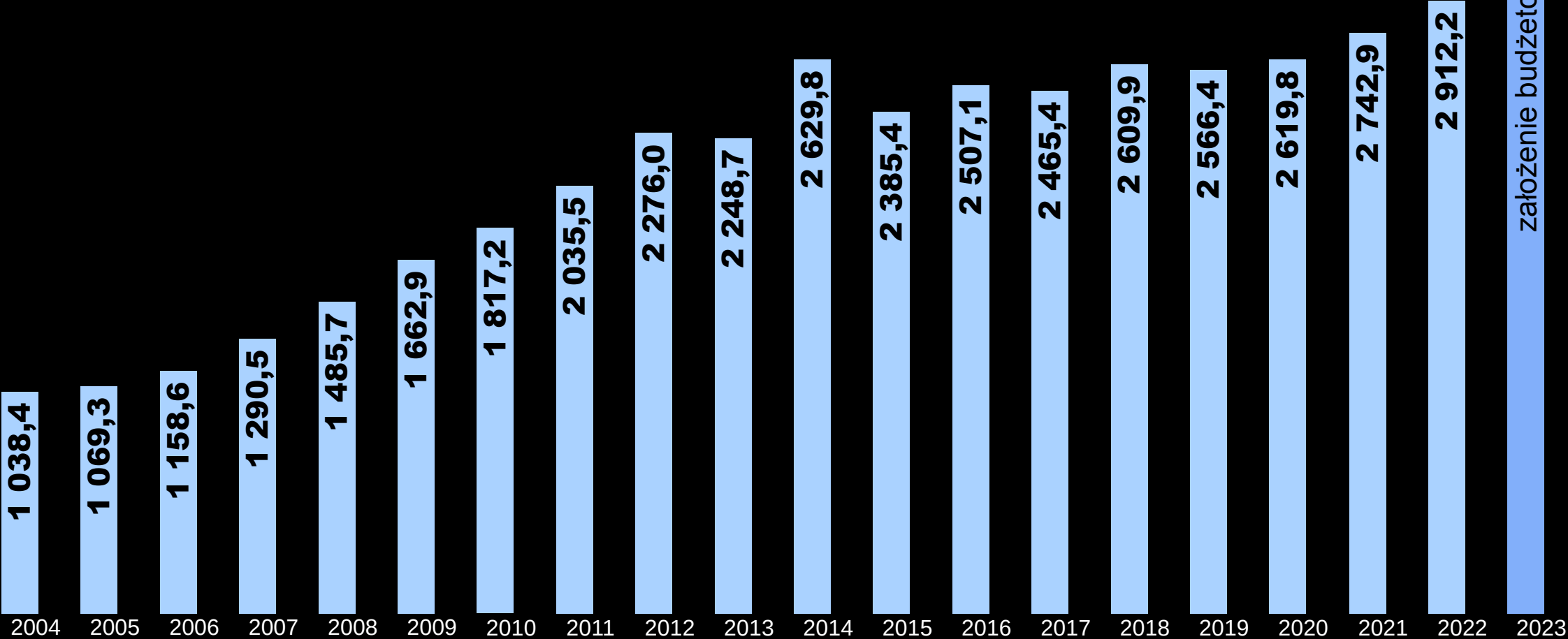


oraz linie lokalne
uruchamiane
we współpracy z ZTM

umowy handlowe



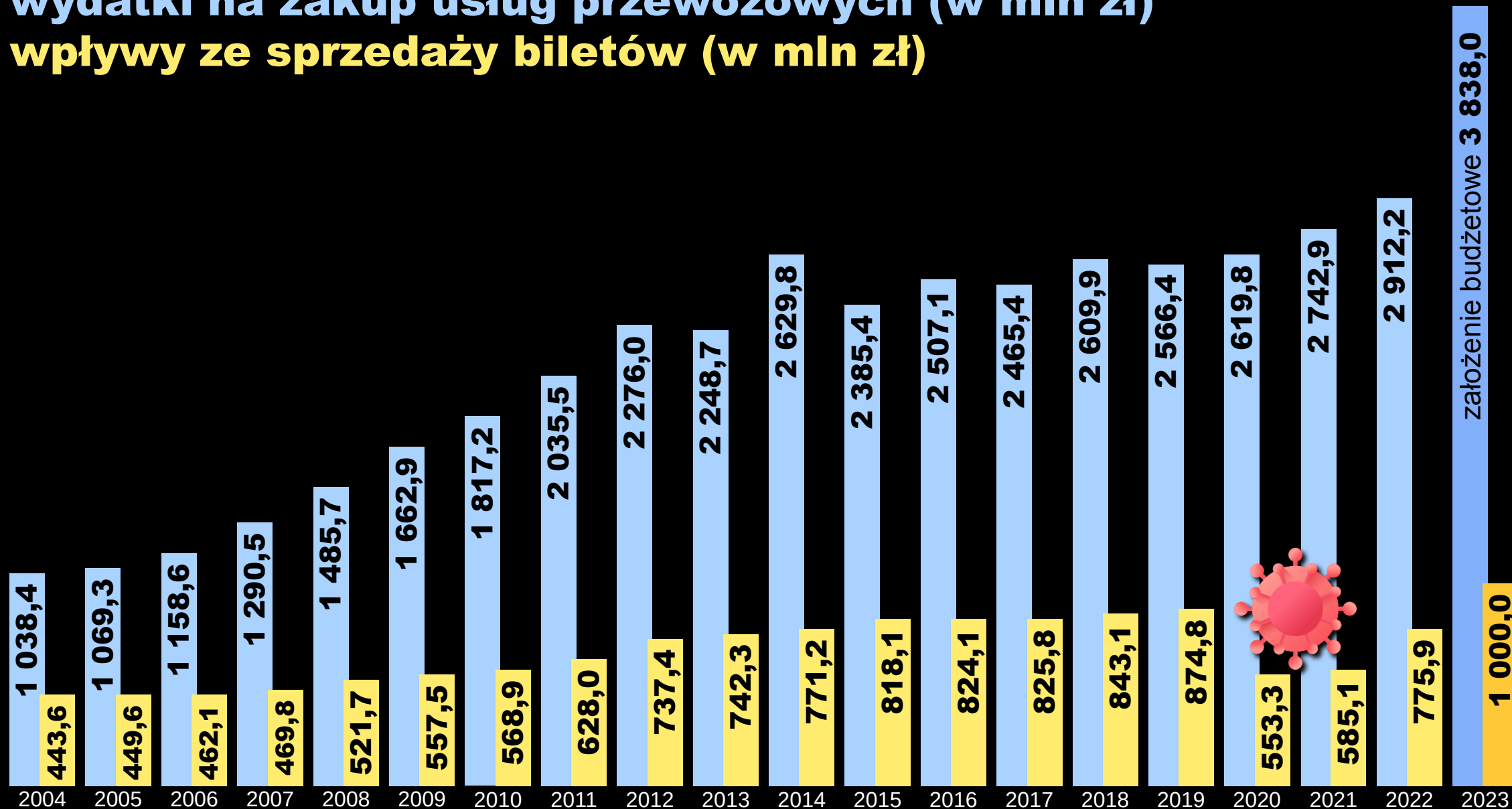
wydatki na zakup usług przewozowych (w mln zł)



dane wg stanu na koniec 2022 r. oraz założenia budżetowe na 2023 r.

wydatki na zakup usług przewozowych (w mln zł)

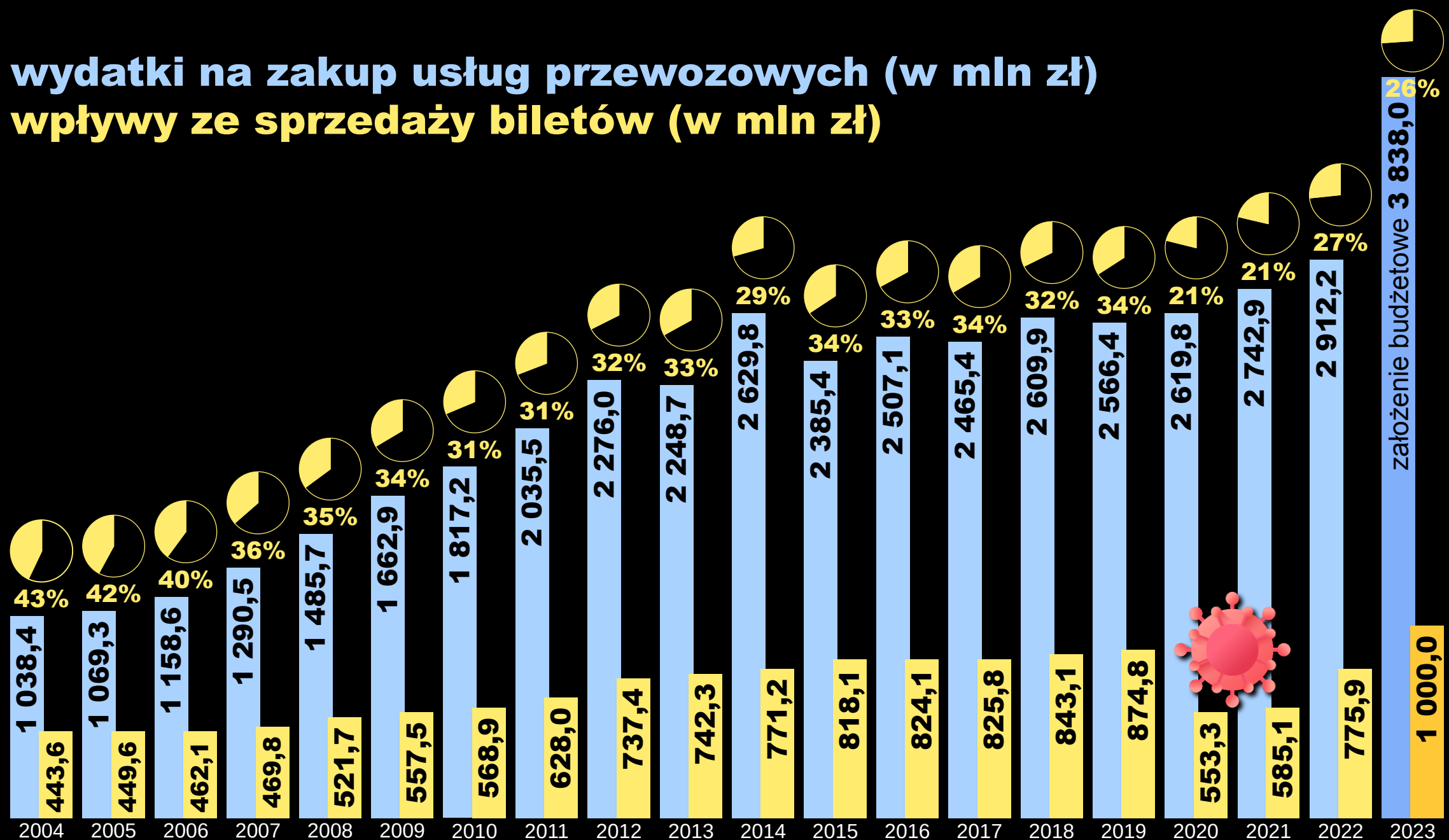
wpływy ze sprzedaży biletów (w mln zł)



dane wg stanu na koniec 2022 r. oraz założenia budżetowe na 2023 r.

wydatki na zakup usług przewozowych (w mln zł)

wpływy ze sprzedaży biletów (w mln zł)

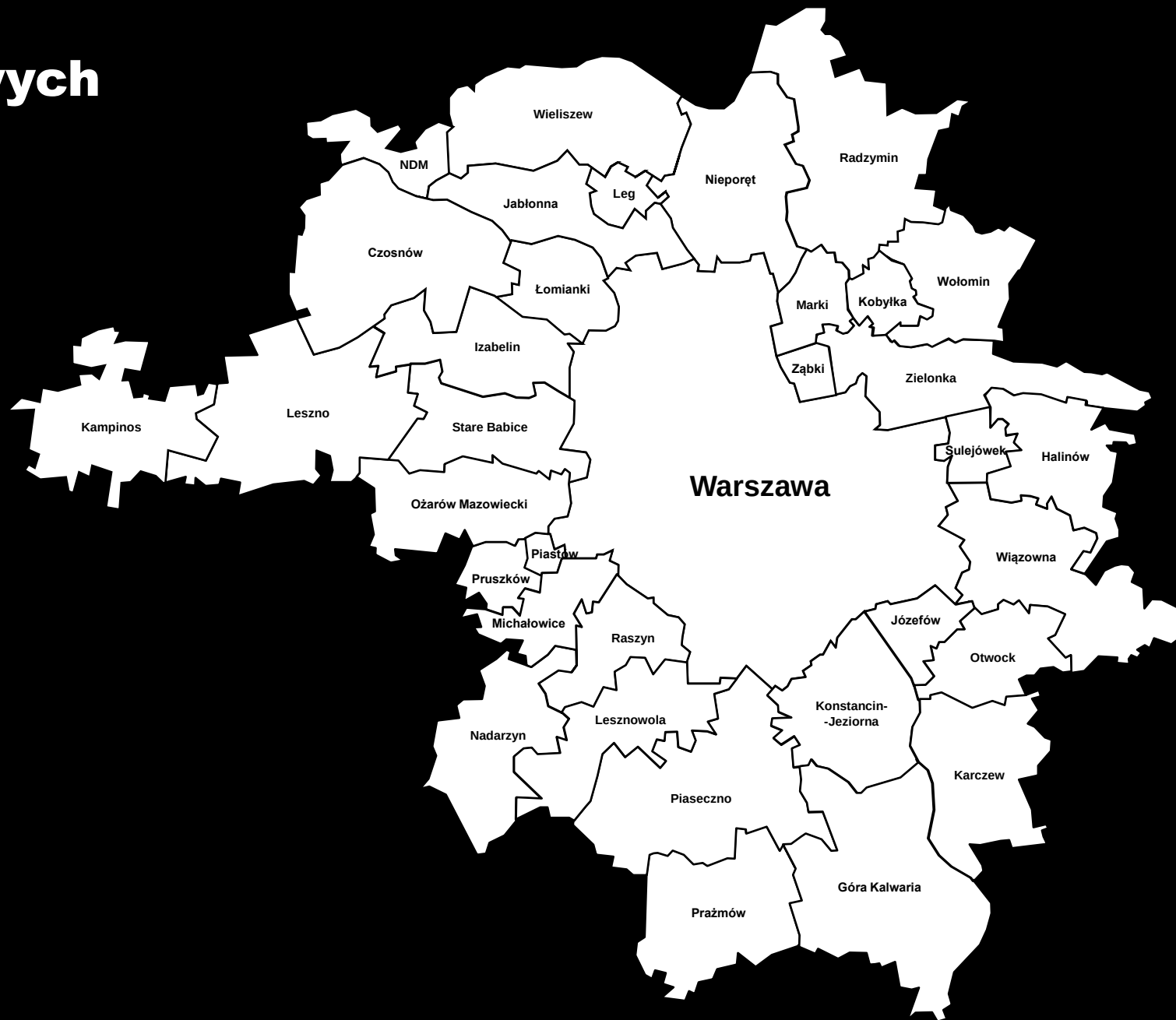


dane wg stanu na koniec 2022 r. oraz założenia budżetowe na 2023 r.



**Czy bilety w Warszawie
są drogie?**

ceny biletów 30-dniowych



ceny biletów 30-dniowych

cena standardowa	normalny	ulgowy
strefa 1	110 zł	55 zł
strefa 1+2	180 zł	90 zł



ceny biletów 30-dniowych

cena standardowa	normalny	ulgowy
strefa 1	110 zł	55 zł
strefa 1+2	180 zł	90 zł

cena biletów warszawiaka	normalny	ulgowy
strefa 1+2	98 zł	49 zł



ceny biletów 30-dniowych

cena standardowa	normalny	ulgowy
strefa 1	110 zł	55 zł
strefa 1+2	180 zł	90 zł

cena biletów warszawiaka		
strefa 1+2	98 zł	49 zł

cena z dopłatą gminy		
8% dopłaty	166 zł	83 zł



ceny biletów 30-dniowych

cena standardowa	normalny	ulgowy
strefa 1	110 zł	55 zł
strefa 1+2	180 zł	90 zł

cena biletów warszawiaka		
strefa 1+2	98 zł	49 zł

cena z dopłatą gminy		
8% dopłaty	166 zł	83 zł
17% dopłaty	150 zł	75 zł

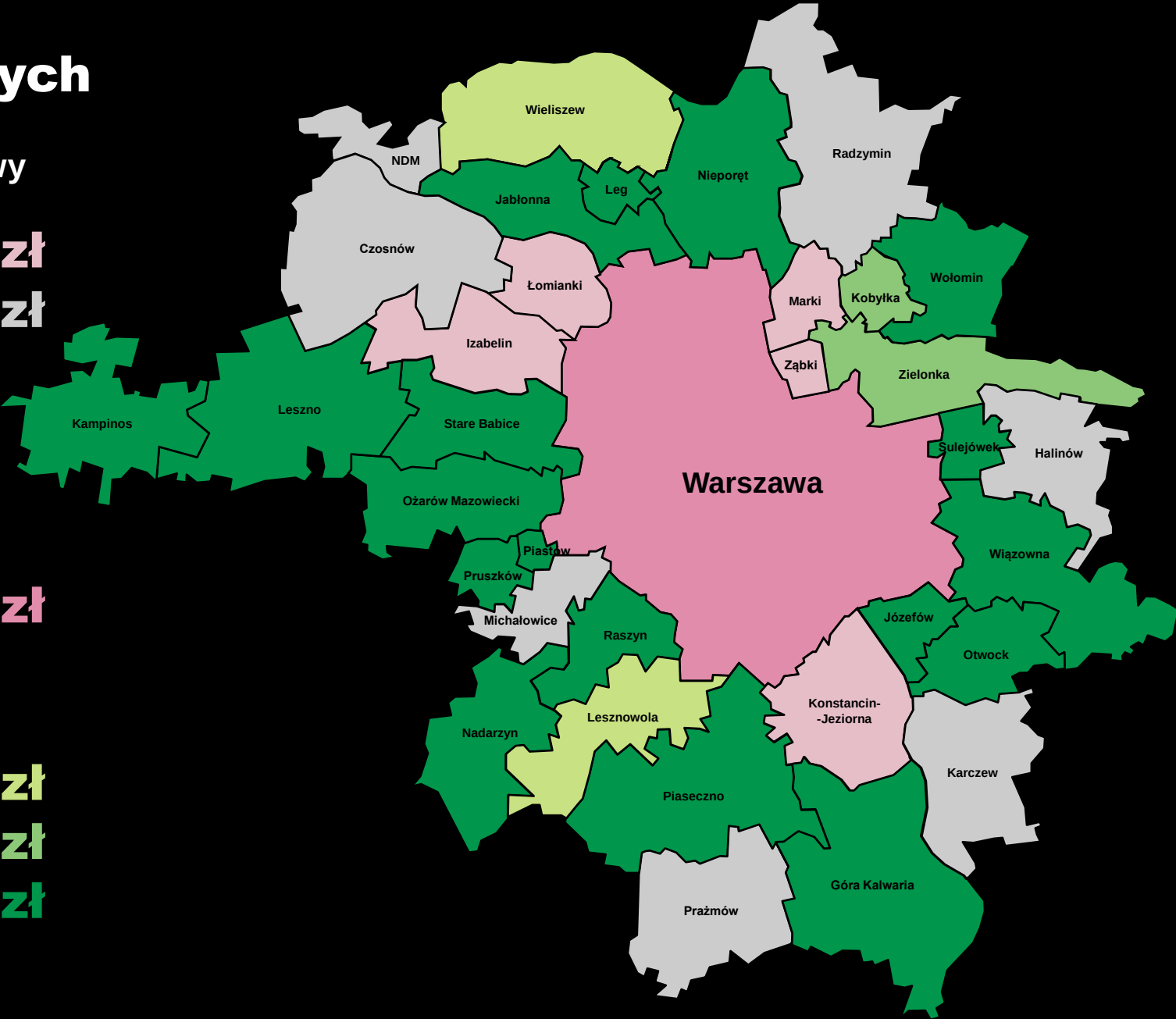


ceny biletów 30-dniowych

cena standardowa	normalny	ulgowy
strefa 1	110 zł	55 zł
strefa 1+2	180 zł	90 zł

cena biletów warszawiaka	normalny	ulgowy
strefa 1+2	98 zł	49 zł

cena z dopłatą gminy	normalny	ulgowy
8% dopłaty	166 zł	83 zł
17% dopłaty	150 zł	75 zł
33% dopłaty	120 zł	60 zł



Kto finansuje Warszawski Transport Publiczny?

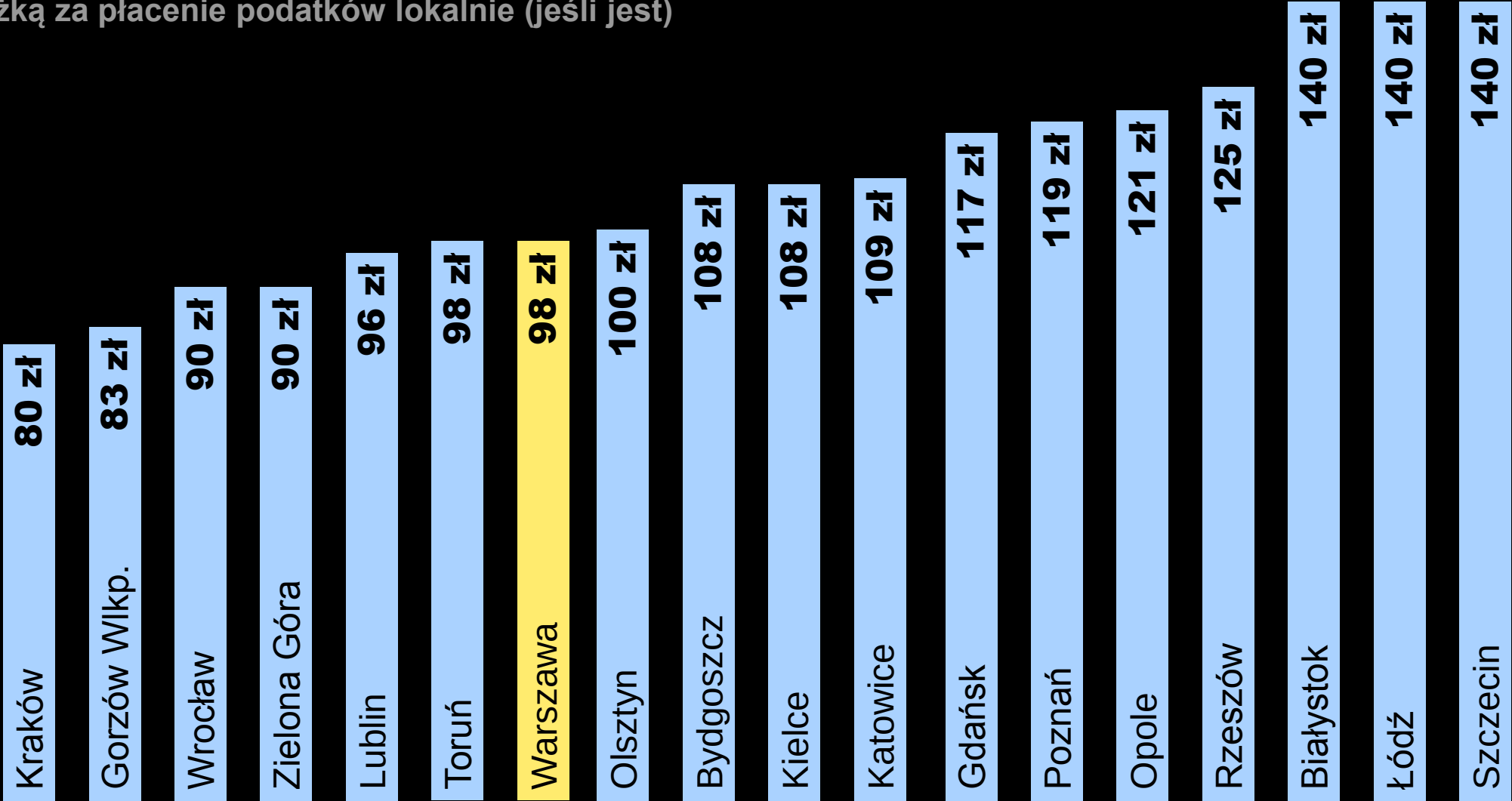
Rozlicz PIT
w Warszawie
Reflex Treść

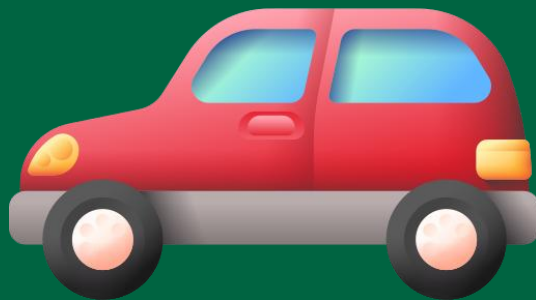


Złóż PIT dla siebie.
To dzięki PIT Warszawa
może zapewnić nowoczesny
i przyjazny dla środowiska
transport publiczny.

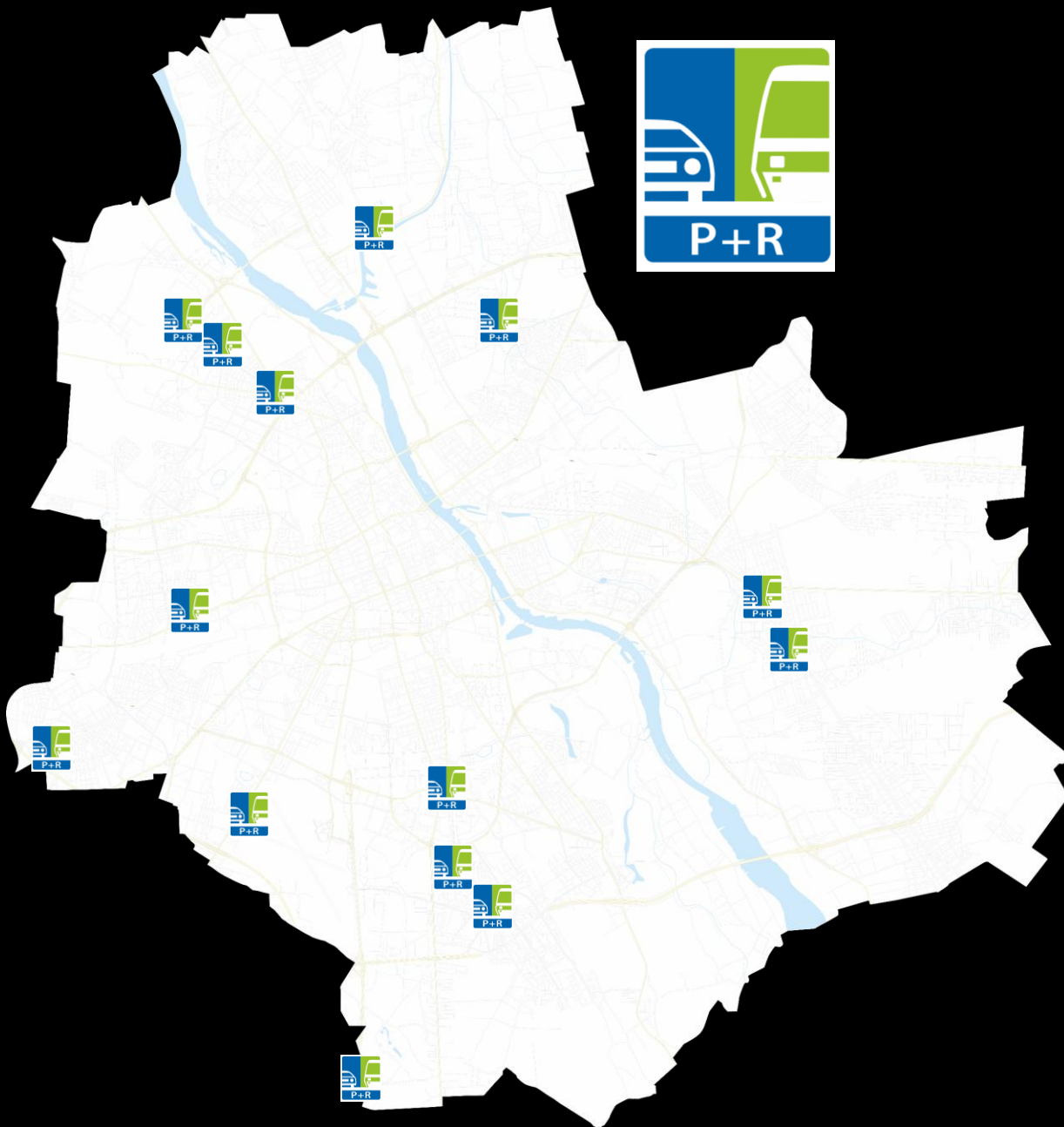
ceny biletów 30-dniowych

bilet spersonalizowany, w cenie normalnej, na wszystkie linie,
ze zniżką za płacenie podatków lokalnie (jeśli jest)

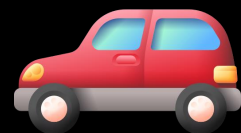




**A jeśli musisz skorzystać
z samochodu?**



17 parkingów



4422 miejsc



38 miejsc



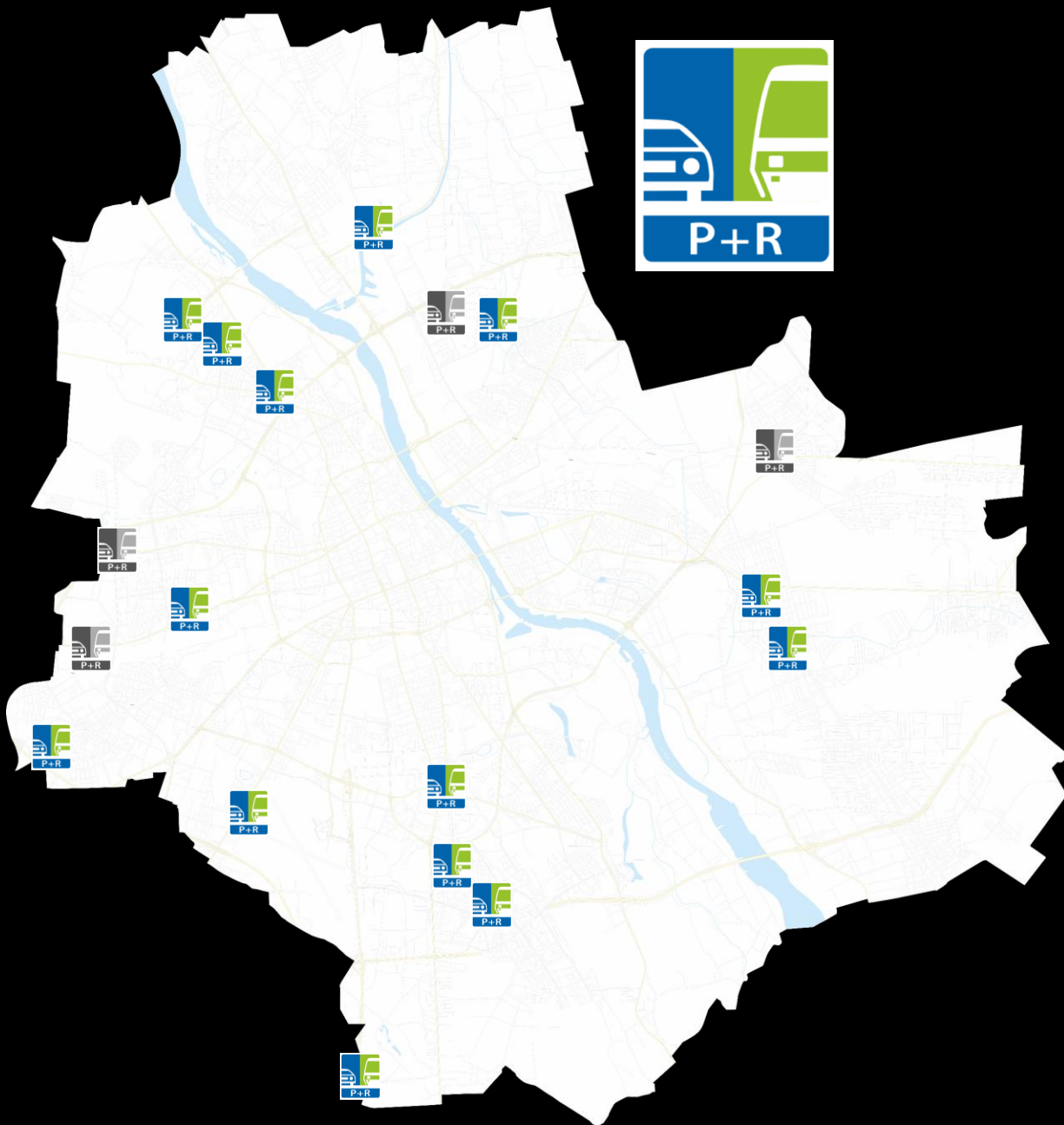
988 miejsc

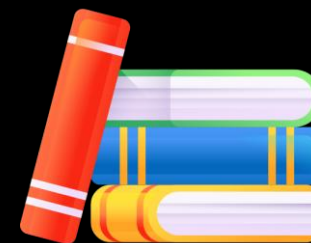
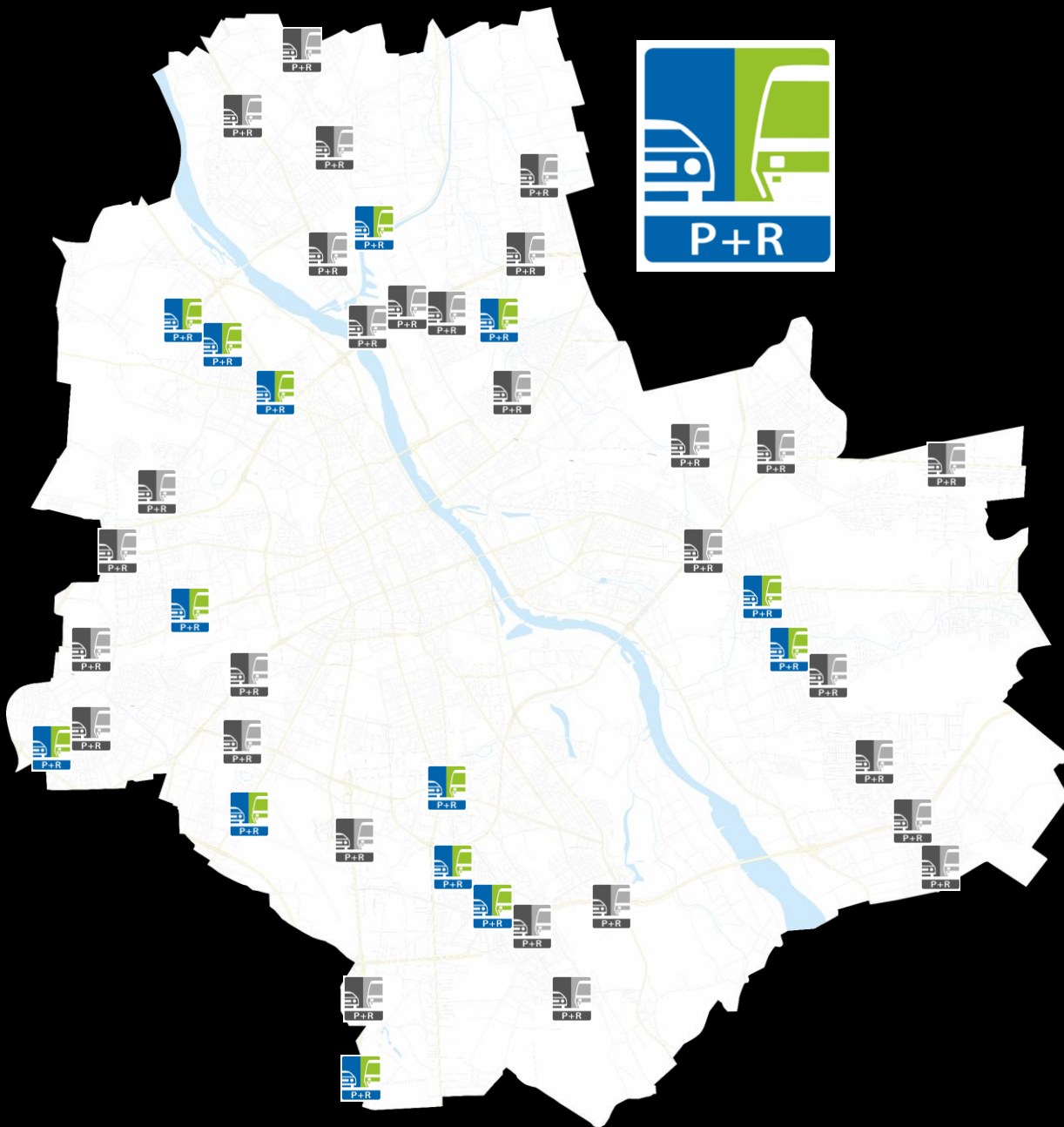


lokalizacje P+R

w trakcie opracowania

P+R Metro Bródno
P+R Metro Lazurowa
P+R Metro Połczyńska
P+R PKP Rembertów





Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego



Plan Ogólny

Warto Taniej Pojeździć



Zostaw swój samochód na P+R a zaoszczędzisz kilkaset złotych w skali miesiąca na paliwie i parkowaniu.

**Korzystaj z Warszawskiego Transportu Publicznego,
bo to się opłaca!**



**Jak i jaki
bilet kupić?**

Gdzie możemy kupić bilet?



1 278

19 punktów obsługi pasażerów WTP + ePOP



828



2 461

4 585 punktów sprzedaży biletów

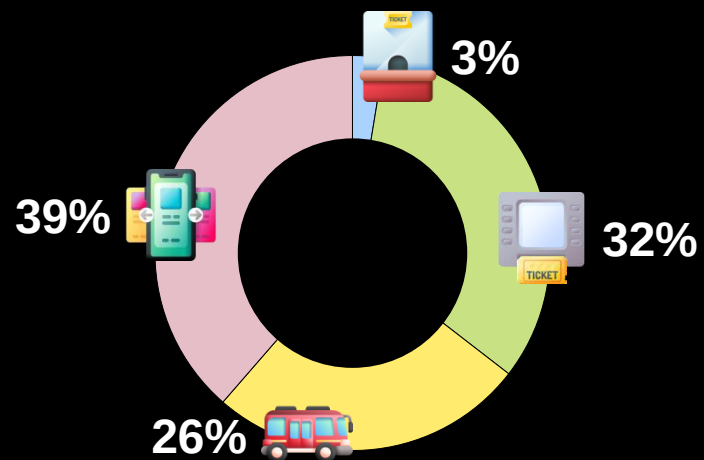


7 aplikacji mobilnych

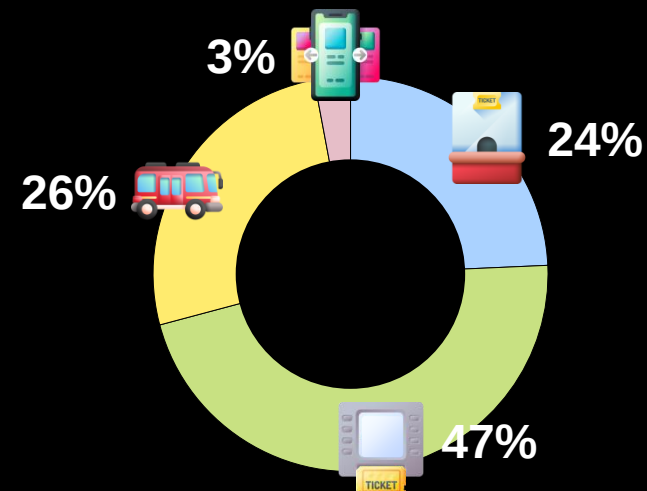
MOBI WAWA



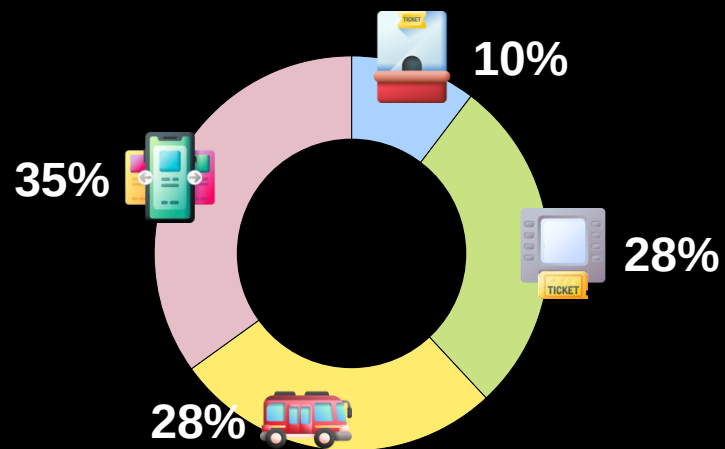
Gdzie kupujemy bilety?



bilety czasowe

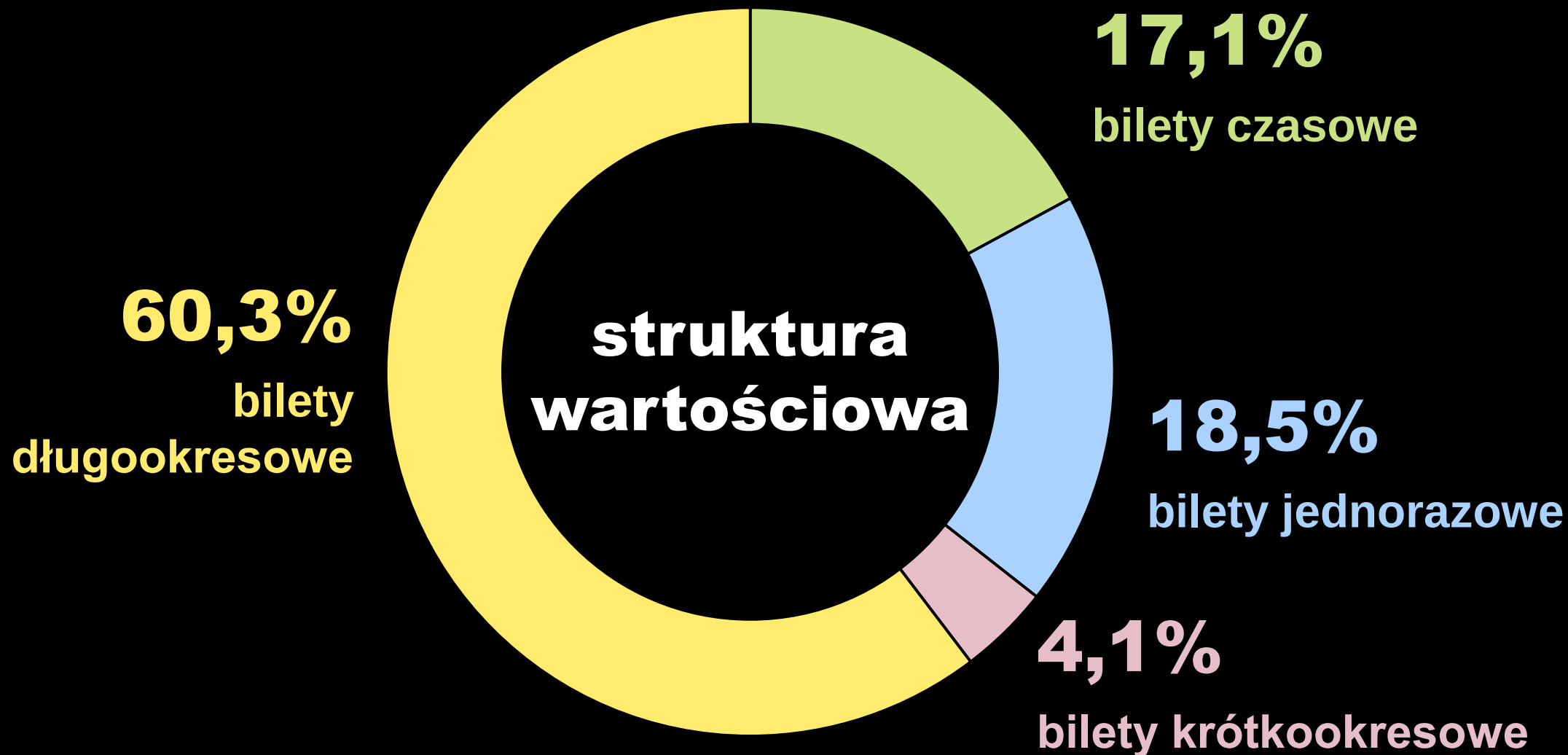


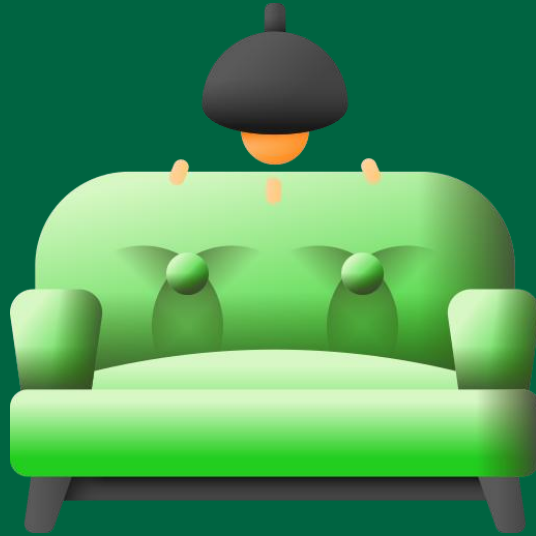
bilety długookresowe



bilety jednorazowe

Jakiego rodzaju bilety kupujemy?

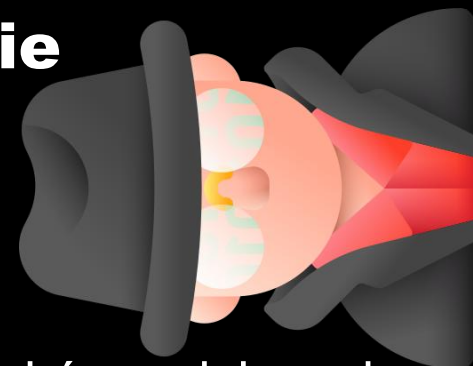




**Jak wyjść
poza szablon?**

POP

16 punktów + 3 w gminach ok. 70 tys. klientów miesięcznie



WPROWADZAMY UŁATWIENIA

- ✓ W **e-POP** załatwisz sprawy nie wychodząc z domu.
- ✓ Bilet Metropolitalny kupisz w ponad **3 000** biletomatów.
- ✓ Bilet długookresowy możesz kupić w aplikacji mobilnej **MOBI WAWA**
- ✓ Kartę warszawiaka/nki otrzymasz:
 - szybciej – wystarczy zameldowanie w Warszawie,
 - na dłużej – aż do 31.12.2023 roku.



- jeden wniosek do kart warszawiaka i wniosków rodzinnych
- ułatwienie procesu wydawania uprawnień dla rodzin wielodzietnych
- wydłużenie uprawnień dla kart uczniów [z 4 do 8 lat]
- wydłużanie uprawnień do bezpłatnych przejazdów [z 10 lat na bezterminowe]
- możliwość realizacji części usług za pośrednictwem ePOP
- zmiana organizacji pracy [obsługa okresów spiętrzeń]
- zarządzanie kolejką [osoba pomagająca w obsłudze na wejściu]

ePOP



**W 2023 r. 9 000 spotkań,
sprzedano 20 000 biletów za 2,7 mln zł.**

Zawieszenie biletu długookresowego



do 3 razy w roku

na co najmniej 5 dni

zawieszone dni trzeba odebrać w ciągu 6 miesięcy

konkursy [łącznie 24194 zgłoszenia i 1168 nagród]

 **WIELKANOCNE BILET@BRANIE**

**KUP BILET DŁUGOOKRESOWY
AKTYWUJ GO I WYGRAJ
BILET 30-DNIOWY**

Zarejestruj kartę **3 kwietnia**
na biletobranie.wtp.waw.pl

 ZAREJESTRUJ SIĘ



 Regulamin konkursu dostępny jest na
biletobranie.wtp.waw.pl

Kontakt:
biletobranie@ztm.waw.pl
Zarząd Transportu Miejskiego
ul. Grochowska 316/320
03-839 Warszawa

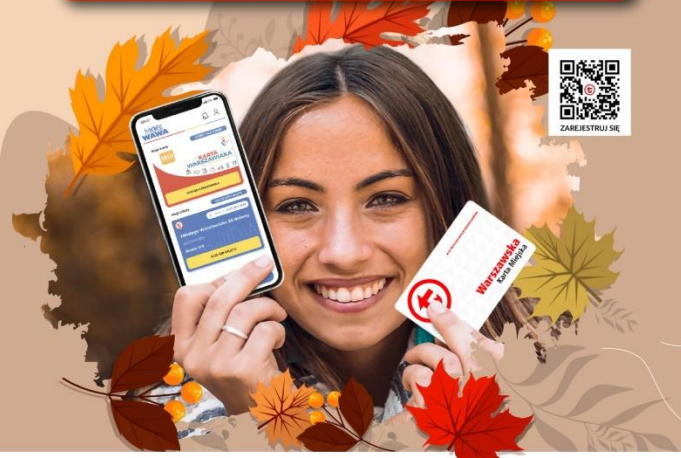
**2058 zgłoszeń
100 biletów**

 **JESIENNE BILET@BRANIE**

**KUP BILET
DŁUGOOKRESOWY
AKTYWUJ GO I WYGRAJ
BILET 30-DNIOWY**

Zarejestruj kartę w dniach **16-30 września**
na biletobranie.wtp.waw.pl

 ZAREJESTRUJ SIĘ



 Regulamin konkursu dostępny jest na
biletobranie.wtp.waw.pl

Kontakt:
biletobranie@ztm.waw.pl
Zarząd Transportu Miejskiego
ul. Grochowska 316/320
03-839 Warszawa

**3143 zgłoszenia
210 biletów**

 **JESIENNY DUET**

**POZNAJ
WARSZAWSKI TRANSPORT PUBLICZNY
I WYGRAJ BILET 30-DNIOWY**

Zarejestruj swoje bilety w dniu **31 października**
na jesiennyduet.wtp.waw.pl



 Regulamin konkursu dostępny jest na
jesiennyduet.wtp.waw.pl

 **Kontakt:**
biletobranie@ztm.waw.pl
Zarząd Transportu Miejskiego
ul. Grochowska 316/320
03-839 Warszawa

**Do wygrania
będzie 100 biletów**

WTP BIZNES

O nas:

WTP Biznes to oferta dla firm oraz instytucji, dzięki której mogą dofinansować swoim pracownikom zakup biletów Warszawskiego Transportu Publicznego. To nieszablony, prospołeczny i proekologiczny benefit, podkreślający i wyróżniający markę na rynku pracy.

Co oferujemy?

- Unikatową Warszawską Kartę Miejską z Twoim logo
- Atrakcyjny rabat uzależniony od wielkości zamówienia
- Nielimitowaną ilość wydanych kart
- Proste miesięczne rozliczenie
- Możliwość swobodnego włączenia do programu nowych pracowników w dowolnym czasie
- Stałego opiekuna do Twojej dyspozycji

Co zyska Twój pracownik?

- Wsparcie domowego budżetu - według pracowników to najważniejsza cecha idealnego benefitu
- Ograniczenie wydatków na paliwo
- Redukcja kosztów parkowania
- Jeden bilet - wiele możliwości - Posiadacz Warszawskiej Karty Miejskiej może korzystać z metra, tramwaju, autobusu, SKM, KM, WKD. linii lokalnych, dowolnie planując swoją podróż



Zarząd
Transportu Miejskiego
w Warszawie



Dlaczego WTP Biznes?

- Ograniczenie kosztów - niższe wydatki na służbowe auta oraz miejsca parkingowe.
- Aktualny trend - wizerunek nowoczesnego i świadomego pracodawcy, zachęającego pracowników do bycia eko.
- Przewidywalny koszt miesięczny - stała cena biletów to łatwy szacunek finansowania uczestnictwa w Programie.

Masz pytania?

Skontaktuj się z nami

📍 ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa

☎ +48 664 470 527

✉ wtpbiznes@ztm.waw.pl

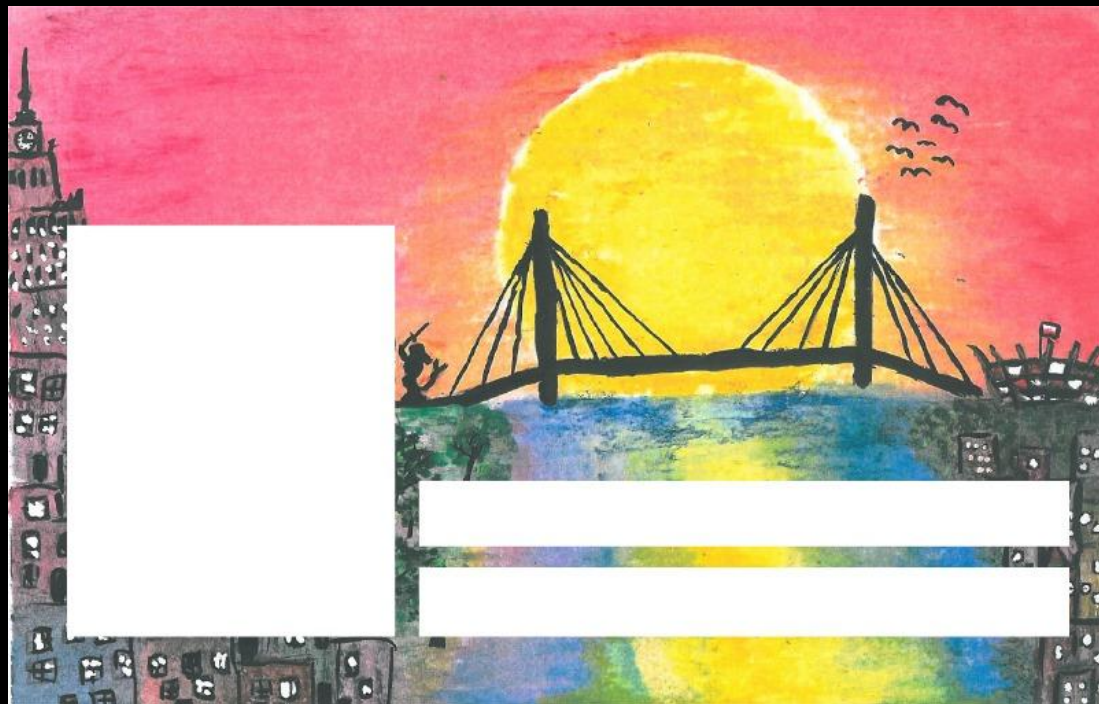
🌐 www.ztm.waw.pl

WTP Biznes

56 firm współpracujących

Karta Ucznia

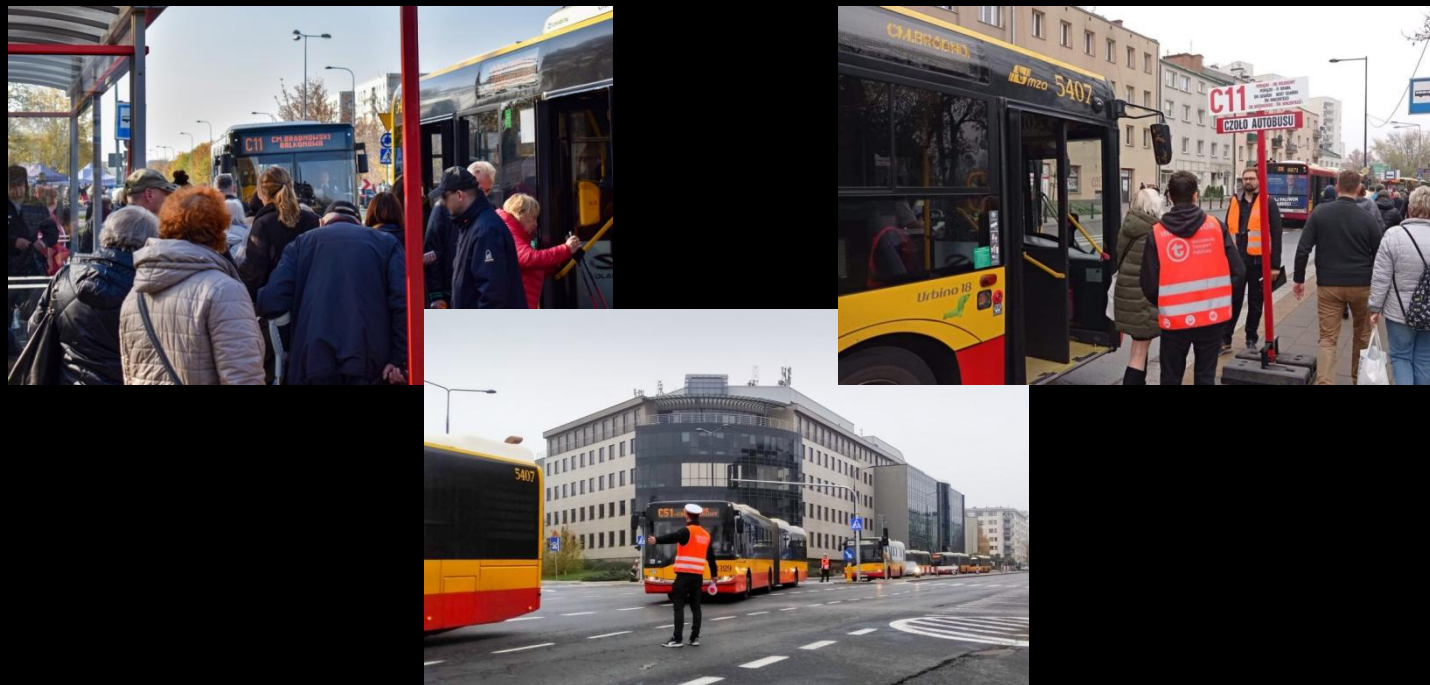
140 000 aktywnych kart



Mazobilet



Akcja Znicz



- 25 dodatkowych linii [3 tramwajowe, 22 autobusowe]
- ponad 500 dodatkowych autobusów [uruchomienie na poziomie godzin szczytu]
- kilkudziesięciu informatorów w najważniejszych punktach miasta [miejsca przesiadek i cmentarze]
- kilkudziesięciu pracowników Nadzoru Ruchu

ZTM w terenie



**Prezydent m.st. Warszawy
Rafał Trzaskowski zaprasza na**

Dni Transportu Publicznego

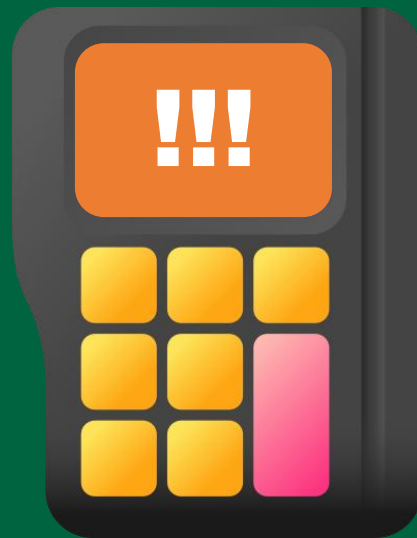
16/09/2023
Zajezdnia autobusowa „OSTROBRAMSKA”
ul. Ostrobramska 38
godz. 10.00 - 16.00
Piknik rodzinny - Zwiedzanie zajezdni
Wystawa i przejazdy zabytkowym taborem
Zaproszenia na 17.09 - Konkursy z nagrodami
Strefa Food Truck
godz. 16.00 - 18.00
Koncerty: SARA JAMES I URSZULA
Wstęp wolny

17/09/2023
Zwiedzanie:
Boczny kolejowej „Warszawa-Wola SKM”
Zajezdni tramwajowej „Żoliborz”
Stacji Techniczno-Postajowej „Kabaty”
Wstęp z zaproszeniami (do zdobycia 16.09)

#DTP2023

Logo: ZTM 2023, Warszawa Transport Publiczny, SKM, M, Estrada

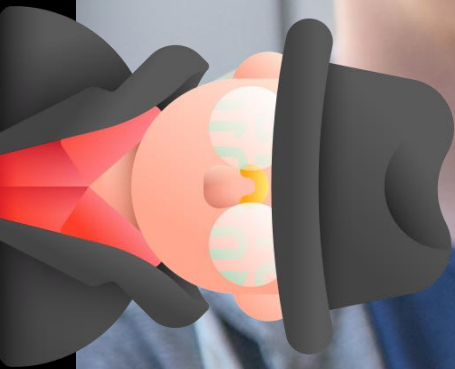




**A jeśli się zapomnisz
i pojedziesz bez biletu?**



112 kontrolerów
etatowych i zleceńiowych pracowników ZTM



7 090 251 kontroli

w okresie styczeń-wrzesień 2023 r.



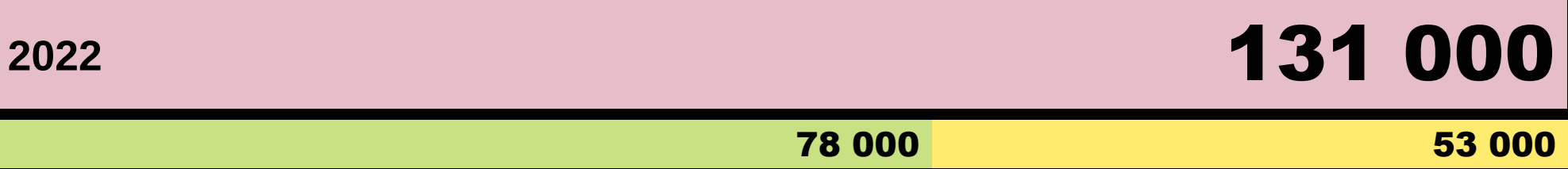
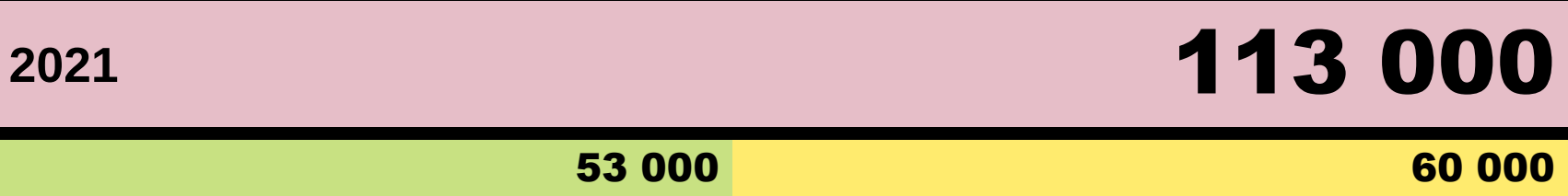
266,00 zł

186,20 zł w ciągu 7 dni

159,60 zł u kontrolera

64% = 12,5 mln zł

**liczba opłat dodatkowych
uiszczonych na miejscu oraz z wystawieniem wezwania**



wpłaty z tytułu jazdy bez ważnego biletu

2021

37,4 mln

2022

57,8 mln

2023 I-IX

63,9 mln

portfel dłużników

2021	483,9 mln
------	-----------

liczba wezwań: 1 151 547

2022	404,3 mln
------	-----------

liczba wezwań: 909 534

2023 I-IX	361,0 mln
-----------	-----------

liczba wezwań: 779 294

Automatyzacja procesu windykacyjnego



Call centre

miesięcznie ok. 4500 telefonów



Reklamacje i ugody

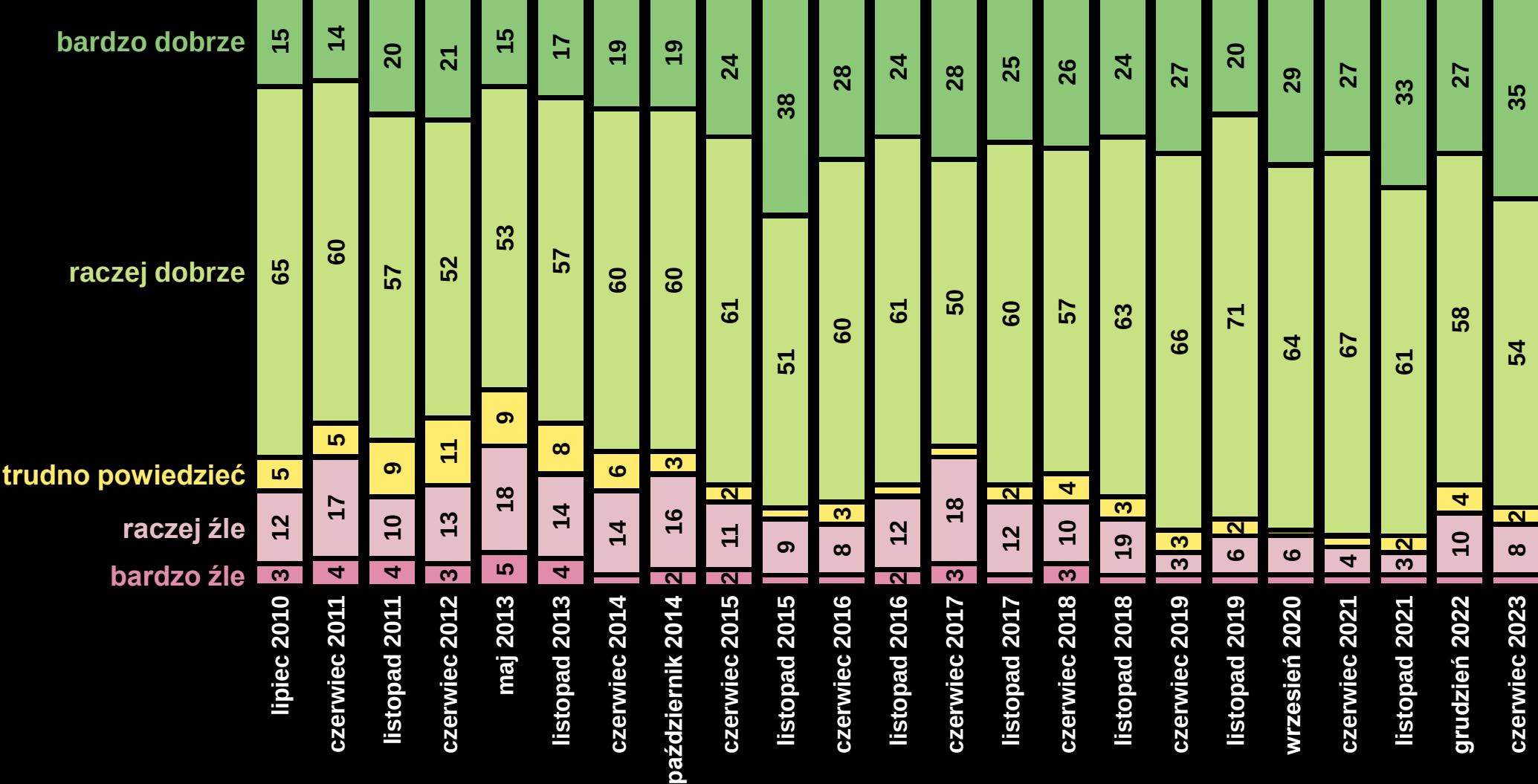
ok. 2700 wniosków miesięcznie
średni czas odpowiedzi: 15-20 dni
ponad 2000 ugód rocznie
możliwość odroczenia spłaty

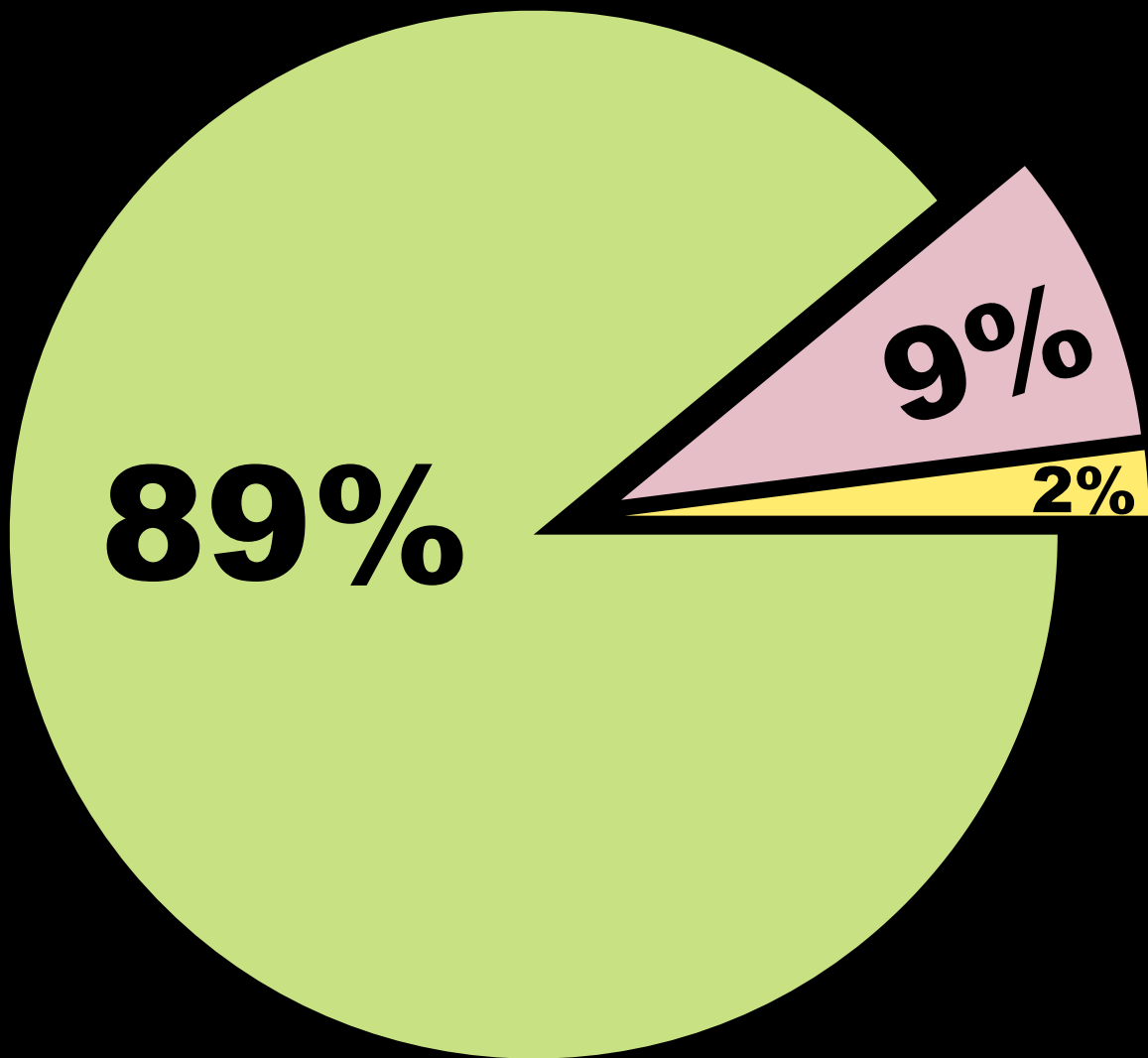




**Czy to wszystko
dobrze działa?**

„Jak ocenia Pan/Pani funkcjonowanie komunikacji miejskiej?”





24% zasięg

19% częstotliwość

12% czas jazdy



23% zbyt tłoczno

10% opóźnienia

9% brak wentylacji
za gorąco
za zimno



**Jakie zmiany
nas czekają?**

NOWOCZESNE PODRÓŻOWANIE PO WARSZAWIE

Wkrótce za przejazd
zapłacisz:

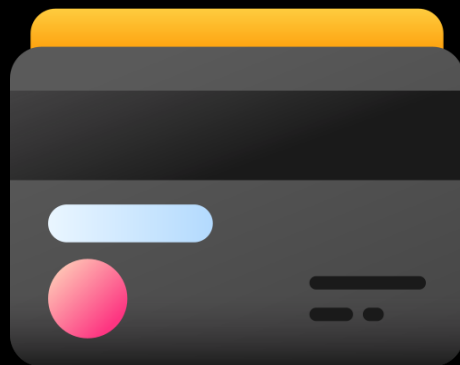


- kartą miejską
- smartfonem
- smartwatchem
- karta płatniczą



szczegóły na
www.ztm.waw.pl

Stały pasażer



Rejestracja

Zakup biletu

Nośniki biletów

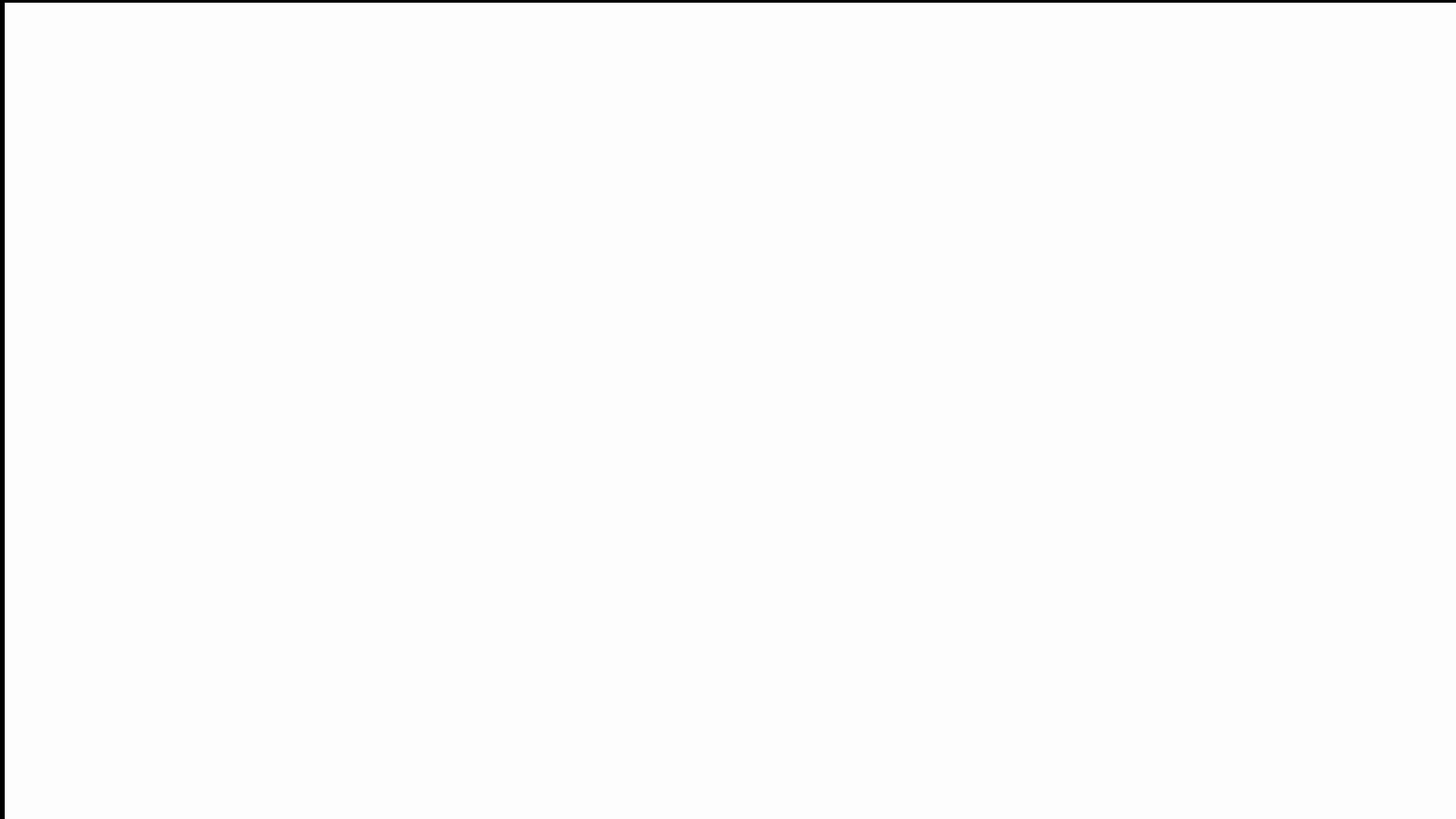
Pasażer okazjonalny



**Rejestracja każdego
wejścia i wyjścia
kartą płatniczą**



**Automatyczne rozliczenie
według najkorzystniejszego
dla pasażera wariantu**



Dziękuję za uwagę!

Wszystkie ikony wykorzystane w prezentacji zostały wykonane przez



i pochodzą ze strony

