

STANDARDY KVALITY PID

METRO



Leden 2026

Standardy kvality pro Metro

Závaznost:

- ~ Standard platí pro Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

Verze:

- ~ Leden 2026

Garant standardu (kontaktní osoba):

- ~ ROPID, odbor kvality služby
- ~ ROPID, odbor marketingu
- ~ garant.metro@ropid.cz

Relevantní organizační složky organizátora:

- ~ ROPID, odbor kvality služby
- ~ ROPID, odbor marketingu
- ~ ROPID, odbor technického rozvoje a projektů

Návaznosti:

- ~ Manuál jednotného vzhledu vozidel PID
- ~ Standard stanic metra PID
- ~ Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
- ~ Podmínky certifikačního procesu zařízení pro provoz v PID
- ~ Seznam certifikovaných zařízení pro provoz v PID

Zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

- ~ www.pid.cz/standardy-kvality

Obsah

1	Úvod	4
2	Terminologie	5
3	Organizační a procesní část	6
3.1	Statut standardu a oblasti řízení kvality PID	6
3.2	Platnost Standardu	6
3.3	Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování	6
3.4	Výklad standardu a metodická podpora	6
3.5	Certifikace, schvalování, odsouhlasení definovaných prvků a autorizace vozidla pro provoz v PID	6
4	Standardy kvality pro Metro	7
4.1	Provoz a jeho parametry	7
4.2	Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie I	8
4.2.1	Požadavky na vlak	8
4.2.2	Stáří vozového parku	8
4.2.3	Vzhled vlaku	8
4.2.4	Vybavení interiéru vlaku	8
4.2.5	Vybavení vlaku prvky informování cestujících	9
4.2.6	Další povinné technické vybavení vozidla	10
4.2.7	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	10
4.2.8	Teplotní komfort	10
4.3	Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie II	10
4.3.1	Požadavky na vlak	10
4.3.2	Stáří vozového parku	10
4.3.3	Vzhled vlaku	11
4.3.4	Vybavení interiéru vlaku	11
4.3.5	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	11
4.3.6	Další povinné technické vybavení vozidla	12
4.3.7	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	12
4.3.8	Teplotní komfort	12
4.4	Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie III	12
4.4.1	Požadavky na vlak	12
4.4.2	Stáří vozového parku	13
4.4.3	Vzhled vlaku	13
4.4.4	Vybavení interiéru vlaku	13
4.4.5	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	14
4.4.6	Další povinné technické vybavení vozidla	14
4.4.7	Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace	14
4.4.8	Teplotní komfort	15
4.5	Stanice (přístupové body)	15
4.6	Personál	15
4.7	Bezpečnost	15
5	Indikátory kvality	16

1 Úvod

Standardy kvality Pražské integrované dopravy (PID) stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb, které vychází v kontextu současných finančních možností Objednatele dopravy z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816, ze zásad systému řízení kvality služby Pražské integrované dopravy i nadřazených strategických a koncepčních dokumentů Prahy a systému PID.

Standardy kvality PID – Metro (dále také jen „tento Standard“) jsou platné pro metro, jsou závazným dokumentem pro dopravce, jímž je Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost (dále jen Dopravce). Dodržování Standardů kvality PID je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

Tento Standard se jako celek skládá z tohoto dokumentu, návazných příloh (budou vydány po vzájemném projednání a odsouhlasení), které jsou nedílnou součástí tohoto Standardu, a sady indikátorů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

Barevná syntaxe v dokumentu:

1.1.1.2 číslo a název ustanovení

[odkaz na návaznou přílohu](#)

[odkaz na indikátor kvality](#)

V tomto Standardu jsou ustanovení, jejichž platnost bude aktivována až dodatečným vyhlášením Objednatele. U těchto opatření je uvedena poznámka „*Platí ode dne vyhlášení*“.

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto Standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace Standardů kvality musí být projednány s Dopravcem, vzájemně odsouhlaseny a následně schváleny Radou hlavního města Prahy. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatelem po vzájemném odsouhlasení s Dopravcem.

2 Terminologie

2.1	Certifikace technických zařízení	Proces obsahující testování parametrů, funkčnosti, chování, kompatibility či jiných vlastností příslušného technického zařízení, jehož výstupem je Certifikát udělený zástupci objednatele pro příslušné technické zařízení či funkční celek sestávající z více zařízení. <i>Používá se například pro komponenty informačního a odbavovacího systému, zařízení pro sledování polohy vozidel, zařízení pro sčítání cestujících, zařízení pro preferenci na světelně řízených křižovatkách.</i> Certifikace objednatelem nepředchází ani nenahrazuje certifikaci zařízení dle obecné legislativy (např. Drážním úřadem) a zahrnuje pouze testování jednotlivých komponent z hlediska funkčnosti a zajištění stejného chování různých zařízení vůči cestujícímu. Žádost o certifikaci se podává pouze písemnou formou, a to alespoň 60 dní předem, případně na základě domluvy. Podání žádosti neopravňuje k instalaci (není-li součástí certifikačního procesu nutného k ověření chování), v případě používání necertifikovaného zařízení se dopravce vystavuje sankcím dle sazebníku v případě nežádoucího chování prvku.
2.2	DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení Standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik Dopravce nebo Objednatele dle ČSN EN 13 816).
2.3	Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolený pracovník Objednatele (může být i pracovník kontroly), který sleduje a měří kvalitu provedení služby důležité pro zákazníka a jedná, jako by byl sám zákazník (cestující).
2.4	Kategorie vozidel	Vozidla kategorie I – nově objednané vlaky Vozidla kategorie II – vlaky po rekonstrukci Vozidla kategorie III – vlaky M1 před rekonstrukcí a vlaky 81-71M
2.5	Rekonstrukce vozidla	Kompletní oprava vozidla, která obecně vede ke zlepšení jeho parametrů a zároveň zahrnuje obnovu nebo výměnu součástí vozidla, primárně jeho interiéru. Typickými součástmi rekonstrukce jsou obnova či výměna sedadel, podlahové krytiny, obložení stěn, obnova či doplnění informačního systému dle Standardu PID. Pro účely Standardů kvality PID – Metro se rekonstrukcí rozumí celková renovace vozidla, kdy zůstává z původního vozu pouze základní skelet.
2.6	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení Standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.7	Nově objednaný vlak	Takový vlak, který Dopravce nově zařazuje do provozu.
2.8	Objednatel	Pro účely Standardů kvality PID se rozumí ROPID.
2.9	Odbavovací systém	Systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek (nebo v případě elektronického média odčerpání hodnoty z jízdenek s určitým kreditem dle časové a pásmové platnosti).
2.10	Odsouhlasení	Proces vzájemného potvrzení předložených parametrů či vlastností vozidla nebo dalších prvků týkajících se Standardu kvality PID, podání žádosti i udělení souhlasu stačí formou elektronické komunikace mezi zástupci Dopravce a Objednatele. <i>Například odsouhlasení vybraných zastávek na vnější boční panely jako nácestné.</i> Žádost o odsouhlasení se podává nejméně 15 dní před požadovaným termínem odsouhlasení.
2.11	Plně průchozí vlak	Souprava je složena z jednotlivých vozů, které mezi sebou nejsou odděleny a cestující má možnost procházet mezi jednotlivými vozy.
2.12	Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci Objednatele, jehož výstupem je písemné potvrzení správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Žádost o schválení se podává pouze písemnou formou, v předstihu nejméně 1 měsíc před požadovaným termínem schválení, schválení se může udělit přímo výrobcí vozidla v případě použití pro celé vozidlo ještě před jeho vyroběním.
2.13	Vlak	Souprava 5 vozů určená pro provoz s cestujícími na jednotlivých linkách metra.
2.14	Výměna vozidla	Výměna vozidla musí být provedena na nejbližším vhodném místě, nejpozději do 90 minut od zjištění závady.

3 Organizační a procesní část

Kapitola definuje statut Standardu a příslušná organizační a procesní ustanovení a postupy.

3.1 Statut standardu a oblasti řízení kvality PID

Standardy kvality PID – Metro je základní dokument definující požadovanou kvalitu metra jako součást systému řízení kvality PID pro cestující. Standard pokrývá tyto tematické oblasti:

- Provoz a jeho parametry
- Vlak, jeho vzhled a vybavení
- Stanice
- Personál
- Bezpečnost

Standardy kvality jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb v přepravě cestujících uzavřené mezi Objednatel a Dopravcem.

3.2 Platnost Standardu

Tento Standard platí pro všechny linky metra.

3.3 Kontrola dodržování Standardu a jeho vyhodnocování

Kontrola dodržování tohoto Standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci Objednatele. V případě zjištění nedostatků je Objednatel oprávněn vyměřit Dopravci smluvní pokutu dle Sazebníku postihů.

Pravidelná hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhají mezi zúčastněnými stranami přednostně elektronicky e-mailem na vzájemně předem dohodnuté adresy. V případě potřeby akutního nahlášení závady je možné využít přímé telefonické spojení s dispečinkem Dopravce.

Vyhodnocení plnění jednotlivých Standardů kvality se provádí čtyřikrát ročně, vždy po uplynulém čtvrtletí. Standardy kvality a vyhodnocení jejich dodržování ze strany Dopravce je veřejné a je základem pro prezentaci kvality poskytovaných služeb.

3.4 Výklad Standardu a metodická podpora

Výklad Standardů kvality PID je oprávněn provádět výhradně Objednatel prostřednictvím garanta Standardu, který rovněž poskytuje metodickou podporu při jeho uplatňování.

3.5 Certifikace, schvalování, odsouhlasení definovaných prvků a autorizace vozidla pro provoz v PID

V procesu přípravy pořízení nových (nově vyrobených) vozidel a při modernizacích stávajících vozidel spolupracuje Dopravce s Objednatel. Zadávací podmínky zpracovává Dopravce na základě platného znění tohoto dokumentu a jeho návazných příloh. Finální znění zadávacích podmínek, zejména s ohledem na základní parametry vozidla (počet sedadel, požadavky na informační a odbavovací systém – principy fungování a možnost propojení s dalšími systémy PID) Dopravci Objednatel písemně odsouhlasí. Pokud nákup vozidel podléhá režimu zákona o zadávání veřejných zakázek, je Objednatel povinen zajistit nezbytnou součinnost pro plnění podmínek tohoto zákona.

Objednatel se účastní převzetí prototypového vozidla, převzetí vozidla z nové dodávky s deklaroványi změnami, případně převzetí prvního vozidla po modernizaci. V rámci procesu autorizace pro provoz v PID Objednatel zkontroluje fyzický soulad vozidla a jeho zařízení s platnými Standardy kvality PID obsaženými v zadávací dokumentaci a vystaví Protokol o autorizaci (převzetí vozidla jako celku do užívání v systému PID). Jeho přílohou se stane seznam ev. čísel vozidel, na něž se autorizace rovněž vztahuje. U těchto vozidel Dopravce závazně deklaruje, že jsou bez odlišností od vozidla, na kterém byla autorizace fyzicky provedena. Dopravce i Objednatel vedou aktuální evidenci provedených autorizací.

V rámci procesu autorizace vozidla Objednatel ověří funkčnost a kompatibilitu technických zařízení, zejména komponentů informačního a odbavovacího systému, zařízení pro sledování polohy vozidel či sčítání cestujících, se Standardy PID. Všechna tato zařízení musí v okamžiku autorizace vozidla k užití v PID disponovat certifikací pro použití v rámci PID (viz část Terminologie), přičemž termínem certifikace zde není myšlena certifikace funkčních zařízení vozidla dle obecné legislativy (Drážním úřadem).

V procesu autorizace vozidla k užívání v PID a certifikace zařízení zejména odbavovacího a informačního systému není Objednatel s ohledem na podmínky výběrového řízení oprávněn požadovat změny, které nebyly obsaženy ve vzájemně odsouhlasené zadávací dokumentaci. Objednatel rovněž nezasahuje do technických specifikací vozidla, jejichž definice není předmětem Standardů kvality PID.

4 Standardy kvality pro Metro

Kapitola obsahuje jednotlivá ustanovení Standardů kvality pro Metro rozdělená do tematických oblastí, na která jsou navázány příslušné pravidelně vyhodnocované indikátory kvality.

4.1 Provoz a jeho parametry

4.1.1.1 Plnění grafikonu

Provoz je zajištěn v souladu s platným grafikonem. Je-li tomu jinak, je Dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit do 9:00 následujícího dne.

→ Indikátor kvality M1

4.1.1.2 Obslužení stanic

Vlak obsluhuje stanice určené pro daný spoj. Cestujícím je umožněn (časově i místně) bezproblémový výstup/nástup, pokud to provozní situace umožňuje, a to včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

→ Indikátor kvality M6

4.1.1.3 Přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů ze všech stanic na lince. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u nácestné stanice v rozmezí 0 s až +179 s, u výchozí stanice v rozmezí 0 s až +59 s.

→ Indikátor kvality M5

4.2 Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie I

Ustanovení platí pro nové vlaky.

4.2.1 Požadavky na vlak

4.2.1.1 Uspořádání vlaku

Vlak je pětivozový, plně průchozí, s celkovou délkou minimálně 95 m. Každý vůz má 4 dveře na každé straně, minimální šířka všech dveří je 1 300 mm a jsou rozmístěny rovnoměrně v rámci vozu.

4.2.1.2 Uspořádání a typ sedadel

Počet pevných sedadel pro celý vlak je v rozmezí 210 – 230. Sklopná sedadla jsou přípustná v předem určených místech (například v prostoru pro kola). Uspořádání sedadel je v rámci každého vozu provedeno kombinací podélného a příčného sezení (výslednou podobu uspořádání schvaluje Objednatel). Typ sedadel je skořepinový s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená koženkou. Sedadla mohou být dále opatřena podhlavníky.

> [Manuál jednotného vzhledu vozidel PID](#)

4.2.1.3 Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace je oproti ostatním sedadlům provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

> [Manuál jednotného vzhledu vozidel PID](#)

4.2.2 Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 35 let.

→ [Indikátor kvality M18](#)

4.2.2.1 Renovace interiéru a exteriéru

V průběhu životnosti vozidla bude probíhat pravidelná renovace interiéru i exteriéru vozidla tak, aby vozidlo bylo bez zjevných známek opotřebení.

4.2.3 Vzhled vlaku

4.2.3.1 Vzhled vlaku

Vzhled interiéru a exteriéru, vč. umístění informačních prvků pro cestující schvaluje Objednatel.

> [Manuál jednotného vzhledu vozidel PID](#)

4.2.3.2 Reklama

Reklama není povolena na vnitřních ani venkovních plochách, s výjimkou samostatných elektronických zobrazovačů reklam, v maximálním počtu 4 ks na vůz.

> [Manuál jednotného vzhledu vozidel PID](#)

4.2.3.3 Evidenční číslo

Jednotlivé vozy musí být na čelech (pouze čelní vozy), bocích a uvnitř označeny evidenčním číslem v kontrastním provedení vůči podkladu.

> [Manuál jednotného vzhledu vozidel PID](#)

4.2.3.4 Čistota vlaku

Vlak musí být při výjezdu na linku (začátek výkonu) zvenku i zevnitř čistý. Dopravce musí zajistit základní vnitřní očistu vlaku (podlahu) každý den provozu, kompletní vnější a vnitřní očistu vlaku (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a zádržných tyčí) podle potřeby, minimálně 1× měsíčně.

→ [Indikátor kvality M15](#)

4.2.3.5 Čelní okno

Čelní vozy vlaku jsou osazeny panoramatickými okny s maximální možnou velikostí s ohledem na konstrukční možnosti (umístění záložního řídicího pultu, nouzového výstupu apod.).

4.2.4 Vybavení interiéru vlaku

4.2.4.1 Uspořádání interiéru

Uspořádání interiéru, rozmístění sedadel a jejich řešení schvaluje Objednatel.

4.2.4.2 Osvětlení interiéru vlaku

Osvětlení interiéru vlaku musí být při provozu na lince trvale zapnuté a funkční. Osvětlení musí vyzařovat světlo bílé barvy.

4.2.4.3 Zvuková a optická výstraha

Nad každými dveřmi určenými pro cestující je z vnější i vnitřní strany povinná optická červeně svítící výstraha před a při zavírání dveří (může být nahrazena jedním svítidlem viditelným zvnějšku i zevnitř současně), doplněná příslušným hlášením v interiéru před zavřením dveří.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.2.4.4 Vnitřní kamerový systém

Vozy musí být vybaveny vnitřním kamerovým systémem s možností záznamu s dobou archivace min. 48 hodin. Kamery musí zachycovat jednotlivé prostory dveří a uličku v celé délce vozidla.

4.2.4.5 Zádržné tyče

Ve voze musí být zádržné tyče v provedení nerez, které nebrání výhledu na prvky informačního systému.

4.2.4.6 Vyhrazený prostor

Čelní vozy jsou vybaveny vyhrazeným místem umožňujícím přepravu vozíku pro invalidy. Dále je možné do jednotlivých vozů umístit vyhrazené prostory pro kola a kočárky.

4.2.5 Vybavení vlaku prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality M9

4.2.5.1 Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED, s možností vícebarevného zobrazení. Vlak je vybaven těmito informačními panely:

- **Přední a zadní čelo vlaku:** zobrazuje písmeno linky a cílovou stanici.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.2 Vnitřní informační panely

Vnitřní digitální informační panely s LCD technologií (nebo jinou adekvátní plnobarevnou technologií s odpovídajícím rozlišením) se instalují do každého vozu vlaku. Do jednotlivých vozů se umísťují tyto informační panely:

- **Nad každé dveře vozu:** zobrazují trvale celou trasu linky a aktuální polohu vlaku. Dále jsou zobrazeny přestupy na další linky metra.
- **Dva panely ve tvaru písmene „V“ příčně v prostoru mezi 1. a 2. a mezi 3. a 4. dveřmi vozu (nebo 4 panely adekvátně rovnoměrně rozmístěné po celé délce vozu):** Obsah a konkrétní způsob zobrazení informací na jednotlivých typech panelů bude stanoven v návazné příloze po vzájemné dohodě a na základě výsledků projektu JIS. Panely musí umožnit zobrazit on-line data a musí umožnit on-line dispečerský vstup v případě mimořádností.

Konkrétní řešení podoby a rozmístění informačních panelů podléhá schválení Objednatelem.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.3 Akustické hlášení stanic

Vlak je vybaven akustickým hlášením stanic a informací s funkcí automatického vyhlašování stanic na základě polohy vozidla. Dále je vybaven zařízením pro přímou a obousměrnou komunikaci dispečinku s cestujícími.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.5.4 Smluvní přepravní podmínky

V každém voze vlaku musí být zveřejněn platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatelem.

4.2.5.5 Schémata dopravy

V jednotlivých vozech jsou rovnoměrně umístěny 4 panely s LCD technologií (nebo jinou adekvátní plnobarevnou technologií s odpovídajícím rozlišením) zobrazující zjednodušené platné schéma sítě a další aktuální dopravní informace. Obsah a konkrétní způsob zobrazení informací na jednotlivých typech panelů bude stanoven v návazné příloze po vzájemné dohodě a na základě výsledků projektu JIS. Konkrétní rozmístění informačních panelů podléhá schválení Objednatelem.

4.2.6 Další povinné technické vybavení vozidla

4.2.6.1 Sledování vozidel

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele, včetně automatického seřizování přesného času pro informační systém.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.6.2 Zařízení pro sčítání cestujících

Vozidlo musí být vybaveno certifikovaným zařízením pro automatické sčítání cestujících s definovanou přesností měření. Dále je vozidlo vybaveno systémem, který umožní předávání údajů o aktuálním zaplnění jednotlivých vozů do následující stanice či do veřejných dopravních aplikací.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.6.3 Elektronické displeje pro zobrazení čísla oběhu

Čelní vozy jsou vybaveny za čelním sklem elektronickým panelem zobrazujícím číslo oběhu.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.2.7 Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality M3

4.2.7.1 Bezbariérové vozidlo

Vozidlo je bezbariérově přístupné a je bez schodů v interiéru.

4.2.7.2 Výsuvné plošiny

Všechny dveře musí být vybaveny doplňkovou výsuvnou plošinou eliminující mezeru mezi hranou nástupiště a bočnicí vozu.

4.2.7.3 Přístup na vyhrazená místa

Místa v prostoru vyhrazeném pro přepravu vozíků pro invalidy musí umožnit bezpečné zajištění vozíku a přístup bez bariér.

4.2.8 Teplotní komfort

4.2.8.1 Větrání interiéru

Vlak je vybaven nuceným ventilačním systémem dostatečně dimenzovaným pro zajištění komfortu přepravy s pokročilou regulační technologií zohledňující kvalitu vzduchu ve vlaku.

4.3 Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie II

Ustanovení platí pro vlaky po rekonstrukci (viz definice v kapitole 2).

4.3.1 Požadavky na vlak

4.3.1.1 Uspořádání interiéru

Počet pevných sedadel pro celý vlak je v rozmezí 210 – 230. Sklopná sedadla jsou přípustná v předem určených místech (například v prostoru pro kola). Uspořádání sedadel je v rámci každého vozu provedeno kombinací podélného a příčného sezení (výslednou podobu uspořádání schvaluje Objednatel). Typ sedadel je skořepinový s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená koženkou. Sedadla mohou být dále opatřena podhlavníky.

4.3.1.2 Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace je oproti ostatním sedadlům provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.2 Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 35 let od data uvedení do provozu po rekonstrukci vozidla.

→ Indikátor kvality M18

4.3.2.1 Renovace interiéru a exteriéru

V průběhu životnosti vozidla bude probíhat pravidelná renovace interiéru i exteriéru vozidla tak, aby vozidlo bylo bez zjevných známek opotřebení.

4.3.3 Vzhled vlaku

4.3.3.1 Vzhled vlaku

Vzhled interiéru a exteriéru, vč. umístění informačních prvků pro cestující schvaluje Objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.2 Reklama

Reklama není povolena na vnitřních ani venkovních plochách, s výjimkou samostatných elektronických zobrazovačů reklam, v maximálním počtu 4 ks na vůz.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.3 Evidenční číslo

Jednotlivé vozy musí být na čelech (pouze čelní vozy), bocích a uvnitř označeny evidenčním číslem v kontrastním provedení vůči podkladu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.3.4 Čistota vlaku

Vlak musí být při výjezdu na linku (začátek výkonu) zvenku i zevnitř čistý. Dopravce musí zajistit základní vnitřní očistu vlaku (podlahu) každý den provozu, kompletní vnější a vnitřní očistu vlaku (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a zádržných tyčí) podle potřeby, minimálně 1× měsíčně.

→ Indikátor kvality M15

4.3.4 Vybavení interiéru vlaku

4.3.4.1 Uspořádání interiéru

Uspořádání interiéru, rozmístění sedadel a jejich řešení schvaluje Objednatel.

4.3.4.2 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vlaku musí být při provozu na lince trvale zapnuté a funkční. Osvětlení musí vyzařovat světlo bílé barvy.

4.3.4.3 Zvuková a optická výstraha

Nad každými dveřmi určenými pro cestující je z vnější i vnitřní strany povinná optická červeně svítící výstraha před a při zavírání dveří (může být nahrazena jedním svítidlem viditelným zvenku i zevnitř současně), doplněná příslušným hlášením v interiéru před zavřením dveří.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.3.4.4 Vnitřní kamerový systém

Vozy musí být vybaveny vnitřním kamerovým systémem s možností záznamu s dobou archivace min. 48 hodin. Kamery musí zobrazovat prostor dveří a uličku v celé délce vozidla.

4.3.4.5 Zádržné tyče

Ve voze musí být zádržné tyče v provedení nerez, které nebrání výhledu na prvky informačního systému.

4.3.4.6 Vyhrazený prostor

Čelní vozy jsou vybaveny vyhrazeným místem umožňujícím přepravu vozíku pro invalidy. Dále je možné do jednotlivých vozů umístit vyhrazené prostory pro jízdní kola a kočárky.

4.3.5 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality M9

4.3.5.1 Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED, s možností vícebarevného provedení. Vlak je vybaven těmito informačními panely:

- **Přední a zadní čelo vlaku:** zobrazuje písmeno linky a cílovou stanici.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.2 Vnitřní informační panely

Vnitřní digitální informační panely s LCD technologií se instalují do každého vozu vlaku. Do jednotlivých vozů se umísťují tyto informační panely:

- **Nad každé dveře vozu:** zobrazují trvale celou trasu linky a aktuální polohu vlaku. Dále jsou zobrazeny přestupy na další linky metra.
- **Dva panely ve tvaru písmene „V“ příčně v prostoru mezi 1. a 2. a mezi 3. a 4. dveřmi vozu (nebo 4 panely adekvátně rovnoměrně rozmístěné po celé délce vozu):** Obsah a konkrétní způsob zobrazení informací na jednotlivých typech panelů bude stanoven v návazné příloze po vzájemné dohodě a na základě

výsledků projektu JIS. Panely musí umožnit zobrazit on-line data a musí umožnit on-line dispečerský vstup v případě mimořádností.

Konkrétní řešení podoby a rozmístění informačních panelů podléhá schválení Objednatelem.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.3 Akustické hlášení stanic

Vlak je vybaven akustickým hlášením stanic a informací s funkcí automatického vyhlašování stanic na základě polohy vozidla. Dále může být vybaven zařízením pro přímou komunikaci dispečinku s cestujícími přes systém akustického hlášení.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.5.4 Smluvní přepravní podmínky

V každém voze vlaku musí být zveřejněn platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatelem.

4.3.5.5 Schémata dopravy

V jednotlivých vozech jsou rovnoměrně umístěny 4 panely s LCD technologií (nebo jinou adekvátní plnobarevnou technologií s odpovídajícím rozlišením) zobrazující zjednodušené platné schéma sítě a další aktuální dopravní informace. Obsah a konkrétní způsob zobrazení informací na jednotlivých typech panelů bude stanoven v návazné příloze po vzájemné dohodě a na základě výsledků projektu JIS. Konkrétní rozmístění informačních panelů podléhá schválení Objednatelem.

4.3.6 Další povinné technické vybavení vozidla

4.3.6.1 Sledování vozidel

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele včetně automatického seřizování přesného času pro informační systém.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.6.2 Zařízení pro sčítání cestujících

Vozidlo musí být vybaveno certifikovaným zařízením pro automatické sčítání cestujících s definovanou přesností měření. Dále vozidlo může být vybaveno systémem, který umožní předávání údajů o aktuálním zaplnění jednotlivých vozů do následující stanice či do veřejných dopravních aplikací.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.6.3 Elektronické displeje pro zobrazení čísla oběhu

Čelní vozy jsou vybaveny za čelním sklem elektronickým panelem zobrazujícím číslo oběhu.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.3.7 Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality M3

4.3.7.1 Bezbariérové vozidlo

Vozidlo je bezbariérově přístupné a je bez schodů v interiéru.

4.3.7.2 Přístup na vyhrazená místa

Místa v prostoru vyhrazeném pro přepravu vozíků pro invalidy musí umožnit bezpečné zajištění vozíku a přístup bez bariér.

4.3.8 Teplotní komfort

4.3.8.1 Větrání interiéru

Vlak je vybaven nuceným ventilačním systémem dostatečně dimenzovaným pro zajištění komfortu přepravy s pokročilou regulační technologií zohledňující kvalitu vzduchu ve vlaku.

4.4 Vlak, jeho vzhled a vybavení – kategorie III

Ustanovení platí pro vlaky M1 před rekonstrukcí a vlaky 81-71M.

4.4.1 Požadavky na vlak

4.4.1.1 Uspořádání interiéru

Počet pevných sedadel pro celý vlak je v rozmezí 210 – 230. Typ sedadel je skořepinový s polstrováním sedacích a opěrných ploch včetně výplně zajišťující měkkost sedadla, potažená látkou. V rámci pravidelné obnovy interiéru celého vozu je možnost nahradit látkový potah koženkou. Sedadla mohou být dále opatřena podhlavníky.

4.4.1.2 Označení vyhrazených míst

Označení vyhrazených míst pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace je oproti ostatním sedadlům provedeno pomocí piktogramů na stěně vozidla.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.2 Stáří vozového parku

Vozidla nejsou starší než 35 let od roku výroby nebo rekonstrukce.

→ Indikátor kvality M18

4.4.2.2 Renovace interiéru a exteriéru

V průběhu životnosti vozidla bude probíhat pravidelná renovace interiéru i exteriéru vozidla tak, aby vozidlo bylo bez zjevných známek opotřebení.

4.4.3 Vzhled vlaku

4.4.3.1 Vzhled vlaku

Vzhled interiéru a exteriéru, vč. umístění informačních prvků pro cestující schvaluje Objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.3.2 Reklama

Reklama je povolena na určených vnitřních plochách.

Reklama musí být svým provedením a obsahem v souladu s příslušnými právními předpisy (zejména právními předpisy o regulaci reklamy). Kromě legislativních požadavků pak současně platí následující další omezení:

- reklama nesmí přímo (např. textem, symbolem, obrazem apod.) ani nepřímo (např. prostřednictvím odkazu na webové stránky) propagovat či jakkoliv podporovat návykové látky (včetně alkoholu), extremismus, násilí, náboženskou tematiku, nesmí mít erotický podtext nebo propagovat erotické služby, nesmí mít jakoukoliv vulgární, pohoršující, společensky nepřijatelnou součást nebo formu

- reklama dále nesmí propagovat či jakkoliv podporovat individuální automobilovou dopravu anebo jakkoliv poškozovat, zpochybňovat či jinak narušovat veřejnou dopravu nebo její pověst

V nejednoznačných případech je Dopravce povinen obrátit se předem s vizualizací uvažované reklamy na Objednatele prostřednictvím emailové adresy garant.metro@ropid.cz, přičemž Objednatel v daném případě závazně stanoví, zda je konkrétní reklama přípustná; stanoviskem Objednatele však není dotčena odpovědnost Dopravce ani zadavatele/zpracovatele/šířitele takové reklamy, plynoucí z příslušných právních předpisů (zejména právních předpisů o regulaci reklamy).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.3.3 Evidenční číslo

Jednotlivé vozy musí být na čelech (pouze čelní vozy), bocích a uvnitř označeny evidenčním číslem v kontrastním provedení vůči podkladu.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.3.4 Čistota vlaku

Vlak musí být při výjezdu na linku (začátek výkonu) zvenku i zevnitř čistý. Dopravce musí zajistit základní vnitřní očistu vlaku (podlahu) každý den provozu, kompletní vnější i vnitřní očistu vlaku (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a zádržných tyčí) podle potřeby, minimálně 1× měsíčně.

→ Indikátor kvality M15

4.4.4 Vybavení interiéru vlaku

4.4.4.1 Uspořádání interiéru

Uspořádání interiéru, rozmístění sedadel a jejich řešení schvaluje Objednatel.

4.4.4.2 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vlaku musí být při provozu na lince trvale zapnuté a funkční. Osvětlení musí vyzařovat světlo bílé barvy.

4.4.4.3 Zvuková a optická výstraha

Nad každými dveřmi určenými pro cestující je z vnější i vnitřní strany povinná optická červeně svítící výstraha před a při zavírání dveří (může být nahrazena jedním svítidlem viditelným zvnějšku i zevnitř současně), doplněná příslušným hlášením v interiéru před zavřením dveří.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.4.4 Poptávkové ovládání otevírání dveří

Vozidlo je vybaveno vnějšími i vnitřními tlačítky ovládání dveří, která jsou v kontrastním provedení.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID

4.4.4.5 Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání dveří

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- neaktivní: nesvítí
- aktivované místní otvírání dveří strojvedoucím: svítí zeleně
- po aktivaci předvolby cestujícím: bliká zeleně
- při otevřených dveřích: nesvítí
- při zavírání dveří: nesvítí nebo svítí červeně

4.4.4.6 Zádržné tyče

Ve vozidle musí být zádržné tyče, které jsou v nerez provedení nebo mají jednotnou kontrastní barvu.

4.4.4.7 Vyhrazený prostor

Čelní vozy jsou vybaveny plošinou umožňujícími přepravu vozíku pro invalidy. Dále je možné do jednotlivých vozů umístit vyhrazené prostory pro kola a kočárky.

4.4.5 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

→ Indikátor kvality M9

4.4.5.1 Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED. Vlak je vybaven těmito informačními panely:

- **Přední a zadní čelo vlaku:** zobrazuje cílovou stanici.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.4.5.2 Vnitřní informační panely

Vnitřní informační jednořádkové LED panely se instalují do každého vozu vlaku kolmo k podélné ose vozidla mezi 1. a 2. resp. 3. a 4. dveře. Konkrétní podoba zobrazovaných informací je uvedena v návazné příloze.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.4.5.3 Akustické hlášení stanic

Vlak je vybaven akustickým hlášením stanic a informací s funkcí automatického vyhlašování stanic na základě polohy vozidla.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.4.5.4 Smluvní přepravní podmínky

V každém voze vlaku musí být zveřejněn platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID definovaný Objednatelem.

4.4.5.5 Schémata dopravy

V každém voze vlaku musí být vyvěšeno platné zjednodušené schéma trvalého stavu sítě v počtu 2 ks na vůz a dále zjednodušené schéma platného trvalého nebo dlouhodobého stavu sítě metra nebo konkrétní linky nad každými dveřmi vozidla.

4.4.6 Další povinné technické vybavení vozidla

4.4.6.1 Sledování vozidel

Vozidlo musí být vybaveno systémem sledování vozidel v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.4.6.2 Elektronické displeje pro zobrazení čísla oběhu

Čelní vozy jsou vybaveny za čelním sklem elektronickým panelem zobrazujícím číslo oběhu.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

4.4.7 Přeprava osob se sníženou schopností pohybu a orientace

→ Indikátor kvality M3

4.4.7.1 Bezbariérové vozidlo

Vozidlo je bezbariérově přístupné a je bez schodů v interiéru.

4.4.7.2 Přístup na vyhrazená místa

Místa v prostoru vyhrazeném pro přepravu vozíků pro invalidy musí umožnit bezpečné zajištění vozíku a přístup bez bariér.

4.4.8 Teplotní komfort

4.4.8.1 Větrání interiéru

Vlak je vybaven ventilačním systémem dostatečně dimenzovaným pro zajištění komfortu přepravy.

4.5 Stanice (přístupové body)

4.5.1.1 Standard stanic metra

Vzhled a vybavení stanic blíže specifikuje Standard stanic metra.

> Standard stanic metro

4.6 Personál

4.6.1.1 Chování personálu

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle nebo přepravním prostoru kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.

→ Indikátor kvality M13

4.6.1.2 Ústrojová kázeň strojvedoucích a staničního personálu

Strojvedoucí a staniční personál musí být oblečen v Dopravcem definovaném stejnokroji s označením loga Dopravce. Podobu stejnokroje nebo jeho změny projedná Dopravce s Objednatelem, včetně zaslání vizualizace součástí. Strojvedoucí a staniční personál v zácvičku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou nebo páskou na rukáv s logem Dopravce.

→ Indikátor kvality M14

4.7 Bezpečnost

→ Indikátor kvality M17

4.7.1.1 Ohrožení bezpečnosti cestujících

Technický stav vlaku odpovídá platným právním předpisům. Vlak není provozován ve stavu, který by mohl ohrozit bezpečnost, zdraví či život cestujících. Při závažné poruše ohrožující bezpečnost cestujících je nutné okamžité stažení vlaku z výkonu s cestujícími.

4.7.1.2 Méně závažné poruchy

Při méně závažných poruchách (informační systém, neosvětlená část vozu apod.) je nutné provést opravu nebo výměnu vlaku do 90 minut, příp. do oběžné doby linky, je-li vyšší.

5 Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M1	Plnění grafikonu	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem.	99,80 %	DPM	100 %	D	neprovedení spoje nebo jeho části	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostojů (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – ukazatel: podíl provedených vozových km z počtu plánovaných vozových km (<i>rozděleno na plnění skutečné a plnění ovlivnitelné Dopravcem*</i>)
M3	Bezbariérovost stanic	Stanice jsou bezbariérově přístupné.	75 %	DPM	100 %	D	nesplnění úrovně náročnosti	1× ročně	D	– podíl bezbariérově přístupných stanic z celkového počtu stanic (procento zaokrouhleno na celá čísla) – informační ukazatel: celkový počet zpřístupněných stanic
M4	Garance bezbariérového přístupu	Prvky bezbariérové přístupnosti (výtahy, zdvižné plošiny) ve stanicích označené jako bezbariérově přístupná jsou plně funkční po celou dobu provozu metra.	95 %	DPM (K)	100 %	D	– nezajištění bezbariérové přístupnosti – chybějící informace o nezajištění bezbariérové přístupnosti na webu v on-line výstupu nebo v místě závady	4× ročně	D	– garance přístupnosti v celém provozním období, tj. od příjezdu prvního vlaku po odjezd posledního vlaku

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M5	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem, který stanovuje odjezdy spojů ze všech stanic na lince. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u nácestné stanice v rozmezí 0 s až +179 s, u výchozí stanice 0 s až +59 s.	95 % pro přesný provoz, max. 1 % nepřijatelně předjetých spojů	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	– záporná odchylka na odjezdu ze stanice vyšší než 59 sekund – kladná odchylka na odjezdu z výchozí stanice bezdůvodně vyšší než 59 sekund, z nácestné stanice bezdůvodně vyšší než 179 sekund	4× ročně	D	– podíl spojů odpovídajících definici přesného provozu (0 s až + 179 s) z počtu měřených spojů – procento nepřijatelně předjetých spojů (záporná odchylka vyšší než 59 s)
M6	Obsloužení stanic	Vlak obsluhuje stanice určené pro daný spoj. Cestujícím je umožněn bezproblémový výstup / nástup, pokud to provozní situace umožňuje.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– bezdůvodné neobsloužení stanice – bezdůvodné neodbavení cestujících	4× ročně	O	– počet kontrol se zjištěním neobsloužených stanic z celkového počtu provedených kontrol

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M8	Funkčnost odbavovacího zařízení	Odbavovací zařízení ve stanici (označovače, samoobslužné terminály pro prodej jízdenek, jízdenkové automaty) je plně funkční. V odbavovacím zařízení je použito správných náležitostí (papír, páska).	97 %	MSS (FZ)	100 %	O	– jízdenkový automat, samoobslužný terminál či označovač tiskne s chybou mající vliv na posouzení platnosti označené jízdenky nebo odchylkou času větší než 120 s – více než 50 % jízdenkových automatů nebo označovačů u jednoho vstupu do stanice nefunkčních nebo nefunkční samoobslužný terminál – použití nesprávné barvy pásky v označovači – použití neschváleného papíru v zařízení na výdej jízdenek	4× ročně	O	– podíl vyhovujících hodnocených prvků z celkového počtu hodnocených prvků

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M9	Informační systém a informace ve vozidlech	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) rozsahově odpovídají požadavkům standardu kvality PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– chybějící, nefunkční nebo nesprávně zobrazující čelní linkové a směrové orientace nebo vnitřní informační panely – chybějící, nekompletní, neaktuální nebo nečitelné SPP, schéma metra nebo schéma kolejové dopravy – nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení stanic, místně nesprávné hlášení stanice – zavření dveří bez předchozího akustického upozornění a rozsvícení návěsti pro opuštění dveřního prostoru	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici standardu z celkového počtu hodnocených prvků – v případě chybějícího prvku není do výpočtu ukazatele započítávána závada, pokud je z téhož místa dostupný (čitelný) jiný identický prvek (např. chybějící schéma metra v případě jeho dostupnosti nad protějšími dveřmi)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M10	Informace ve stanicích	Informace ve stanicích odpovídají Standardu stanic metro jsou kompletní, aktuální a čitelné.	97 %	MSS (FZ)	100 %	O	<ul style="list-style-type: none"> – chybějící, nekompletní nebo nesprávné informační prvky (symbol metra, označení linky, název stanice, informace o bezb. přístupu, označení hranice přepravního prostoru, logo PID, trasa linky a vyznačení směrů) – chybějící, nekompletní, nesprávné nebo neaktuální součásti informačních vitrín ve vestibulu a na nástupišti (jízdní řád, mapa sítě linek, schéma okolí stanice, SPP, výňatek z Tarifu PID, informace o přepravní kontrole) – chybějící, nefunkční nebo nesprávně zobrazující informační LCD panely ve vestibulu, informační LED panely na nástupišti, nebo nefunkční zobrazovače času – akustické majáčky pro nevidomé jsou nedostupné, nefunkční nebo poskytují nesprávnou informaci 	4× ročně	O	– podíl hodnocených prvků bez závad oproti definici standardu z celkového počtu hodnocených prvků

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M13	Chování jízdního a staničního personálu	Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s pověřenými pracovníky Objednatele. Provozní personál nesmí během pobytu ve voze nebo přepravním prostoru kouřit. Provozní personál je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	– hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících) – znemožnění nebo bránění výkonu kontroly – kouření provozního personálu nebo používání elektronické cigarety ve vozidle nebo v prostoru stanice – nezajištění otevření všech dveří ve stanici po aktivaci žádosti prostřednictvím povelového vysílače pro nevidomé – strojvedoucí nebo dozorčí stanice nekomunikuje českým nebo slovenským jazykem	4× ročně	O	– počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol – sledován zvlášť ukazatel za jízdní personál (M13a) a za staniční personál (M13b)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M14	Ústroj jízdního a staničního personálu	Strojvedoucí a staniční personál je po celou dobu výkonu oblečen v definovaném a Objednatelům odsouhlaseném čistém stejnokroji s logem Dopravce. Personál v zácvičku nebo ve zkušební době, který není vybaven stejnokrojem, musí být označen alespoň visačkou s logem Dopravce nebo páskou s logem Dopravce a ve slušném a čistém oděvu: – jednobarevná decentní košile nebo polokošile – vesta nebo svetr – tmavá bunda nebo sako – tmavé jednobarevné kalhoty nebo sukně (v letním období možno krátké kalhoty)	95 %	MSS (FZ)	kontrolní vzorek	O	nevhodná ústroj personálu, který je v rozporu s definicí Standardu	4× ročně	O	– podíl kontrol bez závady oproti definici Standardu z celkového počtu kontrol – sledován zvlášť ukazatel za jízdní personál (M14a) a za staniční personál (M14b)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M15	Čistota vozidel	Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na každou část výkonu čistý, udržovaný, upravený, bez odpudivých prvků. Dopravce odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti a nelegální nálepky vně i zevnitř vozidla.	85 %	MSS (FZ)	min. 50 % vozů	O	– silné znečištění vozidla – nečitelnost informačních prvků z důvodu znečištění – silné znečištění sedadel, podlahy, tyčí nebo úchytných systémů pro cestující	4× ročně	O	– průměrná čistota všech měřených vozidel dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (vnější čistota, čistota informačních prvků, čistota podlahy, čistota sedadel s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice) – ke stanovené úrovni náročnosti vyhodnocován ukazatel plnění čistoty z hlediska běžného znečištění (bez vandalismu vyjma vandalismu na informačních prvcích), dále sledován také ukazatel celkové čistoty (včetně vandalismu/graffiti)
M16	Čistota stanic	Prostory stanice jsou udržovány čisté a schůdné i za zhoršených klimatických podmínek, všechny informační prvky, jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.	85 %	MSS (FZ)	100 %	O	– silné znečištění prostoru stanice – nečitelnost informačních prvků z důvodu znečištění – hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné lavičky, madla a úchyty pro cestující)	4× ročně	O	– průměrná čistota všech měřených stanic dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (podlaha, stěny, informační prvky) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice) – ke stanovené úrovni náročnosti vyhodnocován ukazatel plnění čistoty z hlediska běžného znečištění (bez vandalismu vyjma vandalismu na informačních prvcích), dále sledován také ukazatel celkové čistoty (včetně vandalismu/graffiti) – rozsah prostoru stanice definován dle podkladů Dopravce

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
M17	Rizikové situace	Bezvadný technický stav vozu, odpovídající platným právním předpisům. Případné závady je nutno ihned odstranit. Strojvedoucí svým stavem a jednáním neohrožuje cestující.	–	DPM (K)	kontrolní vzorek	O	závažné technické závady vozu ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: – jízda s nezajištěnými (nezavřenými) dveřmi – neupevněná sedadla ve voze – nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující – strojvedoucí je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky	4× ročně	O	– počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol
M18	Stáří vozidel	Vozidlo v inventární evidenci dopravce určené pro provoz na linkách PID není starší než 35 let od roku výroby nebo rekonstrukce.	100 %	DPM	100 %	D	Vozidlo provozované na linkách PID je starší než 35 let od roku výroby nebo rekonstrukce.	1× ročně	D	– podíl vyhovujících vozidel – průměrné stáří vozového parku – počet nepříjemných situací

Vysvětlivky:

DPM = metoda přímého provedení (sběr dat ze záznamového zařízení, statistiky Dopravce nebo Objednatele nebo měření na vzorku)

MSS = tajně provedený zákaznický test

K = měření v rámci kontrolní činnosti

FZ = měření fiktivním zákazníkem

D = Dopravce (DPP)

O = Objednatel (ROPID)

* = platí ode dne vyhlášení