



### Obsah

1. Obecný úvod
2. Terminologie
3. Vozidlo metra PID – obecné podmínky
4. Stanice metra PID – obecné podmínky
5. Tabulka standardů

### Přílohy

Příloha č. 1 – Seznam stanic, ve kterých jsou zřízeny a udržovány vodící linie pro nevidomé v náležitém stavu

Příloha č. 2 – Vzor měřicího formuláře pro fiktivního zákazníka pro vozidlo metra

Příloha č. 3 – Vzor měřicího formuláře pro fiktivního zákazníka pro stanici metra

## 1. Obecný úvod

Standardy kvality Pražské integrované dopravy (PID) stanovující jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb vycházejí z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816 a také ze současných finančních možností objednatelů dopravy. Standardy byly nastaveny podle zjištěných klíčových potřeb cestujících tak, aby se mohly stát základem smlouvy se zákazníkem o minimální jednotné úrovni poskytované kvality služby. Pomocí zaváděných standardů bude možné sledovat, vyhodnocovat a porovnávat plnění jednotlivých aspektů služby a pomocí dalších vyplývajících opatření jejich kvalitu trvale zlepšovat. Jelikož cílem standardů kvality je zaměřit se především na přání zákazníka, bude měření provedení standardů kvality doprovázeno i pravidelným měřením spokojenosti zákazníků s úrovní poskytovaných služeb, a to formou anketního průzkumu prováděného minimálně jednou za dva roky.

Standardy kvality PID jsou závazným dokumentem pro všechny dopravce PID. Aktualizace standardů kvality by měla probíhat jednou ročně po projednání se všemi zúčastněnými stranami.

Pravidelné hlášení o výsledcích měření, o závadách apod. probíhá 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 jejich výsledky jsou veřejné a jsou základem pro prezentaci kvality poskytovaných služeb.

Standardy kvality zohledňují zejména průběžnou a dlouhodobou kvalitu jednotlivých dopravců, proto nejsou do výsledků měření zahrnuty tyto výjimečné případy: stávka zaměstnanců dopravce nenamířená proti dopravci, živelní pohroma (sněhová kalamita, povodeň, zemětřesení, sesuv či jiná přírodní pohroma, která způsobí závažné dopravní komplikace v celém postiženém území po dobu minimálně jednoho provozního dne).

Obecné podmínky, jednotlivé karty standardů a s nimi související manuály tvoří komplexní materiál, který upravuje vztahy mezi objednateli a dopravci. Aktualizace standardů kvality PID je podmíněna projednáním s objednateli či zástupci objednatelů a všemi dopravci PID.



# Standardy kvality PID

## 2. Terminologie – METRO

2.1	DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik dopravce nebo objednatele dle ČSN EN 13 816).
2.2	Fiktivní zákazník (FZ)	Vyškolený pracovník objednatele nebo dopravce (může být i pracovník kontroly), sleduje a měří kvalitu provedení služby důležité pro zákazníka a jedná, jako by byl sám zákazník (cestující).
2.3	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.4	Objednatel	Pro účely standardů kvality PID pro metro se rozumí ROPID.
2.5	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).
2.6	Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek.
2.7	TZD	Trvalá změna dopravy, závazný dokument objednatele pro dopravce.



### Obecné podmínky

- 1) Kontrastní provedení prvků používaných veřejností (tlačítka ovládání dveří vně i uvnitř, záchytné tyče).
- 2) Reklama nesmí zakrývat informační prvky na vozidle a nesmí zakrývat žádné okenní plochy. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu, nesmí propagovat násilí, extremismus a nesmí mít erotický podtext.
- 3) Vozidlo metra musí být při výjezdu z depa na každou část výkonu zvenku i zevnitř čisté.
- 4) Prvky graffiti musí být odstraňovány bez zbytečného prodlení po odstavení soupravy do depa, nelegální samolepky v rámci možností v co nejkratším čase.
- 5) Plošina na kočárek či vozík pro invalidy o minimálních rozměrech 1200 × 1200 mm v každém krajním voze soupravy. Místa na plošině při přepravě pohybově postižených osob musí umožnit bezpečné zajištění vozíku pro invalidy.

### Vnější vzhled a výbava

- 6) Informace o cílové stanici na obou čelech soupravy.
- 7) Jedinečné evidenční číslo, vždy v kontrastním provedení vůči podkladu.
- 8) Číslo oběhu na obou čelech soupravy.

### Vnitřní vzhled a výbava

- 9) Zařízení pro akustické hlášení stanic (hlášení aktuální a následující stanice včetně přestupů na ostatní linky metra).
- 10) Zařízení pro audiovizuální upozornění na zavírání dveří.
- 11) Vnitřní digitální informační LED displej nebo LCD displej s následujícími informacemi (při použití LCD displejů musí být alespoň jeden displej v každém okamžiku používán pro informace o PID):
  - a. označení linky metra
  - b. následující stanice včetně přestupů na ostatní linky
  - c. cílová stanice
  - d. přesný čas (platí od 1. 1. 2018)
- 12) Platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID – minimálně 1 v každém voze.
- 13) Aktuální schéma trvalého stavu sítě metra a tramvají – minimálně 2 v každém voze.
- 14) Aktuální schéma linek metra s vyznačením bezbariérových stanic a přestupů na vlakové linky umístěné nad každými dveřmi soupravy.
- 15) Funkční osvětlení a odvětrávání interiéru.
- 16) Evidenční číslo vozidla v čelní části vozu – vždy v kontrastním provedení vůči podkladu.

### Vzhled a vybavení vstupů do stanic a vestibulů

- 1) Informační a navigační prvky (označení vstupů, výstupů, přestupů, navigační piktogramy).
- 2) Označovače jízdenek (více než 50 % označovačů je plně funkčních).
- 3) Jízdenkové automaty včetně informací o cenách jízdného.
- 4) Funkční zobrazovač času.
- 5) Stanoviště staničního personálu označené příslušnými piktogramy dle manuálu dopravce.
- 6) Informační vitrina:
  - a) Mapa sítě linkového vedení na území Prahy.
  - b) Informace o Tarifu PID s vyznačením tarifních pásem.
  - c) Zastávkové jízdní řády příslušné stanice.
  - d) Schéma noční dopravy PID.
  - e) Výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID.
  - f) Informace o přepravní kontrole.
  - g) Aktuální informační materiály.
- 7) Stojany na informační materiály PID (drátěný program) – dohodnutý seznam vstupů.
- 8) Logo PID v místě stanoviště staničního personálu.
- 9) Schéma okolí stanice s vyznačením zastávek náhradní dopravy za metro.
- 10) Zařízení pro akustické hlášení mimořádností v dopravě.
- 11) Komunikační zařízení pro osoby se smyslovým postižením zraku.
- 12) V případě bezbariérového zařízení (výťah, svislá nebo šikmá plošina) vhodně umístěné informační a navigační prvky pro cestu do a ze stanice pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace.
- 13) Základní informace jsou přeloženy také do anglického jazyka (dle manuálu dopravce).
- 14) Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Nesmí propagovat násilí, extremismus a nesmí mít erotický podtext.

### Vzhled a vybavení prostor nástupiště

- 15) Informační a navigační prvky (označení vstupů, výstupů, přestupů, navigační piktogramy).
- 16) Informační vitrina:
  - a) Mapa sítě linkového vedení na území Prahy.
  - b) Informace o Tarifu PID s vyznačením tarifních pásem.
  - c) Zastávkové jízdní řády příslušné stanice.
  - d) Schéma noční dopravy PID.
  - e) Výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID.
  - f) Informace o přepravní kontrole.
  - g) Aktuální informační materiály.
- 17) Funkční zobrazovač času.

- 18) Informace o příjezdu následující soupravy metra v každém směru včetně označení její cílové stanice.
- 19) Zařízení pro akustické hlášení mimořádností v dopravě.
- 20) Komunikační zařízení pro osoby se smyslovým postižením zraku včetně vodicích linií na podlaze nástupiště ve vyjmenovaných stanicích dle požadavku SONS (viz příloha č. 1).
- 21) V případě bezbariérového zařízení (výtah, svislá nebo šikmá plošina) vhodně umístěné informační a navigační prvky pro cestu do a ze stanice pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace.
- 22) Vizuální zobrazení požadavku na nástup zrakově postiženého do soupravy metra.
- 23) Základní informace jsou přeloženy také do anglického jazyka (dle manuálu dopravce).
- 24) Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Nesmí propagovat násilí, extremismus a nesmí mít erotický podtext.

### Standard kvality PID – METRO – 5. Tabulka standardů

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
1.1 M	Plnění GVD	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony, na všech linkách v plánovaných provozních dnech a časech, jsou řádně odjety.	99,50 %	DPM	100 %	D	Neprovedení spoje nebo jeho části příp. jeho provedení v jiný provozní den nebo jiný čas.	4× ročně	D	- průběžné sledování všech (zaviněných i nezaviněných) prostojů (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) - namátkové měření při kontrolní činnosti - <b>ukazatel</b> : podíl provedených vozových km z počtu plánovaných vozových km
2.1 M	Bezbariérovost stanic	Stanice jsou bezbariérově přístupné.	60 %	DPM	100 %	D	Nesplnění úrovně náročnosti.	1× ročně	D	podíl bezbariérově přístupných stanic z celkového počtu stanic (procento zaokrouhлено na celá čísla); informační ukazatel: celkový počet zpřístupněných stanic včetně stanic přístupných pouze pro vozíčkáře s průkazkou (osobonákladní výtahy)
2.2 M	Garance bezbariérovosti stanic	Bezbariérová přepravní cesta příslušné stanice je plně funkční po celou dobu provozu metra. V případě nefunkčnosti jsou aktuální informace zobrazeny on-line na webových stránkách dopravce a cestující jsou o nefunkčnosti informováni na místě.	90 %	DPM	100 %	D	Bezbariérová přepravní cesta není funkční. Nepřístupnost stanice se na webu v on-line výstupu nezobrazí nebo nejsou umístěny informace v místě závady.	4× ročně	D	garance v celém provozním období, tj. od příjezdu prvního vlaku po odjezd posledního vlaku
2.4 M	Funkčnost označovačů	Označovač jízdenek PID v prostoru stanice je plně funkční, tisk čitelný a obsahově úplný a správný.	99 %	MSS (FZ)	počet stanic	R	Chybně fungující označovače mající vliv na platnost jízdenky, použití neschválené barvy pásky do označovače, více než 50 % nefunkčních nebo chybně fungujících strojků u 1 vstupu do stanice, nepřelepený nefunkční označovač.	4× ročně	R	podíl vyhovujících stanic z celkového počtu kontrolovaných stanic
3.1 M	Informování ve vozzech metra	Informace ve vozidle (vně i uvnitř) odpovídají <b>Obecným podmínkám pro vozidlo metra PID</b> (součást standardů kvality), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	95 %	MSS (FZ)	50 % vozů	R	Informace není kompletní, chybí, je nečitelná nebo neaktuální.	4× ročně	R	podíl vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných vozidel
3.2 M	Informování ve stanicích	Informace ve stanici odpovídají <b>Obecným podmínkám pro stanici metra PID</b> (součást standardů kvality), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	90 %	MSS (FZ)	100 %	R	Informace není kompletní, chybí, je nečitelná nebo neaktuální.	4× ročně	R	podíl stanic bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných stanic

## Standard kvality PID – METRO – 5. Tabulka standardů

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
4.1 M	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, jestliže vlaky dodržují jízdní řád přesně, případně s povolenou odchylkou - v provozu metra jsou rozlišována období intervalová (se stanoveným následným intervalem mezi vlaky do maximálně 5 minut včetně) a období mimointervalová (se stanovenými časovými polohami jednotlivých spojů) - intervalové období: soupravy dodržují při odjezdu ze stanic následný interval provozu kratší, rovný nebo částečně prodloužený, maximálně však o 60 sekund, ve srovnání s intervalem provozu stanoveným platným grafikonem vlakové dopravy (GVD) - mimointervalové období: soupravy dodržují při odjezdu ze stanic stanovené časové polohy těchto spojů dle GVD, příp. s přípustnou odchylkou. Ta je stanovena na 0 až +59 sekund včetně.	95 % pro přesný provoz, max. 1% nepřijatelně nadjetých spojů	DPM	100 %	D	Záporná odchylka větší než 61 s a zpoždění větší než 180 s.	4× ročně	D	- podíl spojů odpovídajících definici přesného provozu - procento nepřijatelně nadjetých spojů jedoucích mimo dispečerské řízení (záporná odchylka větší než 61 s)
5.1 M	Chování staničního personálu	Staniční personál se chová slušně, vstřícně bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Staniční personál ochotně a aktivně podává relevantní informace cestujícím a je jim nápomocen při případných potížích.	99 %	MSS (FZ)	100 %	R	Hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím, používání sluchátek a kouření na pracovišti.	4× ročně	R	podíl zaměstnanců splňujících standard z celkového počtu kontrolovaných zaměstnanců
5.2 M	Ústrojová kázeň	Staniční a vlakový personál je po celou pracovní dobu oděn v čistém stejnokroji dopravce.	95 %	MSS (FZ)	100 %	R	Nevhodná stejnokrojová kázeň, která je v rozporu s definicí stejnokroje dopravce.	4× ročně	R	podíl zaměstnanců splňujících standard z celkového počtu kontrolovaných zaměstnanců (se zřejmým vztahem ke stanici či vlaku)
6.1 M	Čistota a komfort vozidel	Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu z depa na výkon čistý (interiér i v průběhu výkonu), udržovaný, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných odpudivých prvků. Dopravce odstraňuje v rámci svých možností a v co nejkratším čase po zjištění prvky graffiti a nelegální nálepky vně i zevnitř vozidla. Větrání i osvětlení vozidla je funkční.	80 %	MSS (FZ)	50 % vozů	R	Silné znečištění vozidla, způsobující nečitelnost informačních prvků nebo takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující)	4× ročně	R	průměrná čistota všech měřených vozidel dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (vnější čistota, sedačky, podlaha, graffiti) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice)
6.2 M	Čistota stanic	Prostory stanice jsou udržovány čisté a schůdné i za zhoršených klimatických podmínek, všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.	80 %	MSS (FZ)	100 %	R	Silné znečištění prostor stanice, způsobující nečitelnost informačních prvků nebo takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné lavičky, madla a úchyty pro cestující)	4× ročně	R	průměrná čistota všech měřených stanic dle bodového hodnocení jednotlivých aspektů (podlaha, stěny, informační prvky, madla a sedačky) s přiřazením váhy (čtyřbodová stupnice), rozsah prostoru stanice definován dle podkladů DP



### Standard kvality PID – METRO – 5. Tabulka standardů

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
7.1 M	Rizikové situace	Cestující se ve vozidle a ve stanici nesetká se situací, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost, zdraví či život.	100 %	DPM (K)	vzorek	R	Závady na voze nebo ve stanici ohrožující bezpečnost nebo zdraví cestujících (z důvodu zanedbání).	4× ročně	R	počet zjištěných rizikových situací z celkového počtu provedených kontrol
8.1 M	Stáří vozidel	Vozidlo v inventární evidenci dopravce: a) nové není starší než 30 let, b) rekonstruované není starší než 20 let. Za vozidlo rekonstruované je z hlediska standardu považováno takové vozidlo, v němž byla zároveň s rekonstrukcí či velkou opravou provedena rekonstrukce prostoru pro cestující (standard neplatí pro vozidla určená pro speciální či historické linky).	75 %	DPM	100 %	D	Vozidlo je starší než: a) 40 let (nové), b) 25 let (rekonstruované)	1× ročně	D	<b>Ukazatele:</b> - podíl vyhovujících vozidel - průměrné stáří vozového parku - počet nepřijatelných situací



### Seznam stanic, ve kterých jsou zřízeny a udržovány vodící linie pro nevidomé v náležitém stavu

#### Linka A

Depo Hostivař, Skalka, Strašnická, Dejvická

#### Linka B

Zličín, Stodůlky, Luka, Lužiny, Hůrka, Nové Butovice, Radlická, Smíchovské nádraží, Palmovka

#### Linka C

Letňany, Střížkov, Ládví, Kobylisy, Nádraží Holešovice, Vltavská, Florenc, Muzeum, I. P. Pavlova, Pražského povstání, Pankrác, Budějovická, Kačerov, Roztyly, Chodov, Opatov, Háje


**MĚŘÍCÍ FORMULÁŘ – STANDARDY KVALITY**
**SOUPRAVA METRA**

Datum:

Linka:

Jméno zapisujícího:

Čas:

Oběh:

**Evidenční čísla vozů**

		Evidenční čísla vozů															
Čelní transparent		ano	ne				ano	ne									
Ústrojová kázeň strojvůdce (stejnokroj)		ano	ne														
Hlášení stanic				ano	ne												
Upozornění na zavírání dveří				ano	ne												
Vnitřní displeje		ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne								
Výňatek z SPP (min 1× ve voze)		ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne								
Schéma kolejové dopravy (min. 2× ve voze)		ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne								
Schéma metra (nad každými dveřmi)		ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne								
<b>Čistota</b> 0 = vyhovuje 1 = drobné prohrášky 2 = větší prohrášky 3 = nepřijatelná hrubá závada	Vnější čistota	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	Sedačky	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	Podlaha	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
<b>Vandalismus</b> (G = graffiti, N = nálepky) případné škrábance na oknech pište do poznámky		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
		G	N	G	N	G	N	G	N	G	N	G	N	G	N	G	N

Poznámka (popis zjištěných závad):


**MĚŘÍCÍ FORMULÁŘ – STANDARDY KVALITY**
**STANICE METRA**

Datum:

Název stanice:

Čas:

Jméno zapisujícího:

VESTIBULY		1. vestibul			2. vestibul		
		směr			směr		
Název stanice		ano	ne		ano	ne	
Symbol metra		ano	ne		ano	ne	
Označení linky včetně přestupu		ano	ne		ano	ne	
Označení konce přepravního prostoru		ano	ne		ano	ne	
Funkčnost označovačů		ano	ne		ano	ne	
Funkčnost jízdenkových automatů		ano	ne		ano	ne	
Logo PID		ano	ne		ano	ne	
Přesný čas		ano	ne		ano	ne	
Informační vitrina	Platný JŘ	ano	ne		ano	ne	
	Mapa sítě a schéma nočního provozu	ano	ne		ano	ne	
	Informace o tarifu	ano	ne		ano	ne	
	Informace o SPP a přepravní kontrole	ano	ne		ano	ne	
Prvky bezbariérového přístupu a informace o nich		ano	ne	nejsou	ano	ne	nejsou
Chování staničního personálu		ano	ne	nekontrol.	ano	ne	nekontrol.
Ústrojová kázeň staničního personálu (stejnokroj)		ano	ne	nekontrol.	ano	ne	nekontrol.

NÁSTUPIŠTĚ (je-li jen jedno, vyplňuje se pouze 1. kolej)		1. kolej		2. kolej	
Trasa linky		ano	ne	ano	ne
Vyznačení směrů		ano	ne	ano	ne
Vodící linie pro zrakově postižené		ano	ne	ano	ne
Přesný čas		ano	ne	ano	ne
Informační vitrina	Platný JŘ	ano	ne	ano	ne
	Mapa sítě a schéma nočního provozu	ano	ne	ano	ne
	Informace o tarifu	ano	ne	ano	ne
	Informace o SPP a přepravní kontrole	ano	ne	ano	ne

**ČISTOTA**

Podlaha	ano	ne	ano, ale drobné závady
Schodiště	ano	ne	ano, ale drobné závady
Graffiti	ano	ne	ano, ale drobné závady

 Poznámka (popis zjištěných závad):