



### Obsah

- 1) Obecný úvod
- 2) Terminologie
- 3) Plavidlo přívozů PID – obecné podmínky
- 4) Přístaviště přívozů PID – obecné podmínky
- 5) Tabulka standardů

### Přílohy

- Sazebník postihů
- Vzor měřicího formuláře pro fiktivního zákazníka

## 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 provozovatele přívozů 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.



### 2) Terminologie

Bezbariérově přístupné plavidlo	Plavidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace (pohybově postižení, smyslové postižení zraku, smyslové postižení sluchu). V případě, kdy není techniky zajištěna bezbariérová přístupnost bez dopomoci obsluhy plavidla, je za bezbariérově přístupné považováno také plavidlo, kde je zajištěn bezbariérový nástup a výstup pomocí obsluhy plavidla.
DPM	Měření přímého provedení (způsob měření provedení standardů kvality formou přímého sběru dat ze statistik dopravce nebo objednatele dle ČSN EN 13 816).
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).
MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
Obsluha plavidla (převozník)	Pracovník dopravce, který odpovídá za bezpečnou přepravu cestujících na plavidle, zajišťuje prodej a kontrolu jízdních dokladů a poskytuje informace a pokyny cestujícím.
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).
Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek.
Přístaviště	Místo pro zastavení plavidla přívozu za účelem nástupu nebo výstupu cestujících.
TZD	Trvalá změna dopravy, závazný dokument objednatele pro dopravce.



### 3) Plavidlo přívozu PID – obecné podmínky

- 1) Označovač (minimálně jeden na plavidle) s tiskem úplných a správných dat předepsanou barvou.
- 2) Platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID, v případě fyzické nemožnosti umístění přímo na plavidle možno umístit na přístavištích (leták schválený objednatelem).
- 3) Platný výňatek z Tarifu PID, v případě fyzické nemožnosti umístění přímo na plavidle možno umístit na přístavištích (leták schválený objednatelem).
- 4) Logo PID (samolepka o velikosti 18×18 cm umístěná na viditelném místě plavidla).
- 5) Zařízení pro sledování polohy plavidel pomocí GPS (nejpozději od 1.1.2012).



### 4) Přístaviště přívozu PID – obecné podmínky

#### Označnické přístaviště

- 1) **Hlava označnicku:** typizovaná značka „Přívoz“ z obou stran nosné konstrukce.
- 2) Název přístaviště.
- 3) Označení linek, případně směr.
- 4) Jízdní řády: deska nebo uzavíratelná skříň odpovídajících rozměrů, zastávkové jízdní řády (dále jen ZJŘ) musí být chráněné proti povětrnostním vlivům a vandalismu (může být řešeno zalamínováním JŘ), rezerva 1 ZJŘ vzhledem k trvalému stavu pro informace o dočasné nebo trvalé změně v dopravě (1 rezerva společně pro všechny dopravce); umístění informačního prostoru: jako součást nosné konstrukce označnicku, přístřešku nebo na jiném vhodném místě v blízkosti označnicku.
- 5) Platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek PID (leták schválený objednatelem).
- 6) Platný výňatek z Tarifu PID (leták schválený objednatelem).
- 7) Logo PID (samolepka o velikosti 10×10 cm).
- 8) Umístění označnicku přístaviště je závislé na prostorových podmínkách a je požadováno na viditelném místě z hlediska přístupové cesty tak, aby bylo jednoznačné, kde se nachází nástupní prostor.

#### Obecné podmínky pro nástupní prostor a přístupové cesty k plavidlu

- 9) Všechny nástupní plochy a přístupové cesty k plavidlu musí být udržovány schůdné v jakémkoli počasí v provozní době přívozu.
- 10) Přístupové můstky a lávky a přístavní mola musí být vybavena zábradlím, případně přídržnými lany pro zajištění bezpečného nástupu a výstupu cestujících.
- 11) Přístavní molo, přístupové lávky a ostatní přístupové cesty musí být během provozní doby přívozu udržovány čisté, bez odpadků, nežádoucí zeleně nebo naplavenin.
- 12) Přístaviště musí splňovat obecně závazné právní předpisy vztahující se k provozování lodní dopravy.

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
1.1 P	Plnění jízdního řádu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem (tzn. provoz dle spojů v jízdním řádu, u linek s režimem na požádání i spojů dle požadavku cestujících).	99,80 %	DPM	100 %	D	Neprovedení spoje nebo jeho části. Neprovedení spoje na požadavek cestujícího do 5 minut.	4× ročně	D	– průběžné sledování zaviněných a nezaviněných prostojů (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – <b>ukazatel:</b> podíl provedených linkových km z počtu plánovaných linkových km
1.2 P	Dodržení kapacity plavidla	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce plavidlem předepsané nebo vyšší kapacity.	99,50 %	DPM	100 %	D	Snížení kapacity spoje oproti dohodnuté TZD nebo dopravnímu opatření.	4× ročně	D	– průběžné sledování změn kapacity (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – <b>ukazatel:</b> procento plnění linkových km dle předepsaného typu plavidla
2.1 P	Bezbariérovost plavidel	Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (viz terminologie).	20 %	DPM	100 %	D	Nižší než stanovená procentuální výše.	4× ročně	D	procento výkonů provedených bezbariérově přístupnými plavidly
2.2 P	Garance bezbariérových spojů	Spoje, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro invalidy (garantované spoje), jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným plavidlem.	99,50 %	DPM	100 %	D	Nedodržení garance bezbariérových spojů.	4× ročně	D	– průběžné sledování změn (hlášení dopravce do 9:00 následujícího dne) – namátkové měření při kontrolní činnosti – <b>ukazatel:</b> procento plnění linkových km dle předepsaného typu plavidla
2.3 P	Bezbariérovost přístavišť	Přístaviště jsou bezbariérově přístupná (viz terminologie).	50 %	DPM	100 %	D	Přístaviště není bezbariérově přístupné.	1× ročně	D	– počet bezbariérově přístupných přístavišť z celkového počtu přístavišť
2.4 P	Obsluhuje přístavišť	Plavidlo obsluhuje přístaviště určená pro daný spoj. Cestujícím je umožněn (časově i místně) bezproblémový výstup / nástup, pokud to provozní situace umožňuje.	100 %	DPM(K)	vzorek	R	Bezdůvodné vynechání a neobsluhuje přístaviště či neodbavení cestujících.	4× ročně	R	počet neobslužených přístavišť z počtu provedených kontrol
2.5 P	Prodej a kontrola jízdních dokladů	Obsluha plavidla prodává jízdenky v souladu se SPP PID a Tarifem PID, případně tarifem dopravce. Platné jízdenky vydává jako protihodnotu k předané hotovosti cestujícími (přiměřená hotovost ve smyslu SPP PID). Obsluha plavidla také důsledně kontroluje tarifní kázeň cestujících (platnost předložených jízdních dokladů).	–	DPM(K)	kontrolní vzorek	R	– nevydání jízdenky při převzetí hotovosti, – vydání neplatné jízdenky, – stanovená kontrola jízdních dokladů není prováděna	4× ročně	R	počet zjištěných závad z celkového počtu provedených kontrol
2.6 P	Funkčnost označovačů	Označovač jízdenek PID je plně funkční, tisk čitelný a obsahově úplný a správný. Obsluha plavidla je povinna před vyplutím na výkon zkontrolovat správnou funkčnost označovačů na plavidle.	99 %	DPM(K)	100 % plavidel měsíčně	D	Chybně fungující označovače mající vliv na platnost jízdenky, použití neschválené barvy pásky do označovače, nefunkční označovač nutno vždy zneplatnit.	4× ročně	D	podíl vyhovujících plavidel z celkového počtu kontrolovaných plavidel

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelná situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah (čtvrtletí)	Kdo		Frekvence	Kdo	
3.1 P	Informování na plavidle	Informace na plavidle (vně i uvnitř) odpovídají <b>Obecným podmínkám pro plavidlo přívozu PID</b> (součást standardů kvality PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	95 %	MSS(FZ)	100 % plavidel měsíčně	R	Chybějící, nefunkční nebo neplatné informační prvky.	4× ročně	R	podíl plavidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných plavidel
3.2 P	Informování na přístavištích	Informace na přístavišti odpovídají <b>Obecným podmínkám pro přístaviště přívozu PID</b> (součást standardů kvality PID), jsou kompletní, aktuální a čitelné.	90 %	MSS(FZ)	100 % přístavišť měsíčně	R	Neodstraněné závady ve vybavení přístaviště do 3 pracovních dnů od nahlášení.	4× ročně	R	podíl přístavišť bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných přístavišť
4.1 P	Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným jízdním řádem. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylna od jízdního řádu u nácestné zastávky v rozmezí 0 až +179 s.	90 %	DPM	100 % plavidel měsíčně	R	záporná odchylna větší než 59 s nebo bezdůvodné zpoždění 179 s a větší.	4× ročně	R	podíl spojů v toleranci z počtu měřených spojů
5.1 P	Chování obsluhy plavidla	Obsluha plavidla se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly pověřených pracovníků dopravce a objednatele. Provozní personál nesmí během pobytu na plavidle a na přístavišti v prostoru pro cestující kouřit.	100 %	DPM(K)	vzorek	R	Hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím, bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace a kouření na plavidle nebo na přístavišti v prostoru pro cestující.	4× ročně	R	počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol
5.2 P	Ústrojová kázeň	Obsluha plavidla je po celou pracovní dobu oděna v čistém stejnokroji dopravce.	99 %	MSS(FZ)	100 % plavidel měsíčně	R	Nevhodná stejnokrojová kázeň, která je v rozporu s definicí.	4× ročně	R	podíl kontrol bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrol
6.1 P	Čistota plavidel	Interiér i exteriér plavidla čistý, udržovaný, upravený, bez odpudivých prvků.	80 %	MSS(FZ)	100 % plavidel měsíčně	R	Silné znečištění plavidla ohrožující zdraví cestujících (silně znečištěná místa k sezení, zadržovací tyče, úchyty pro cestující).	4× ročně	R	podíl vyhovujících plavidel z celkového počtu kontrolovaných plavidel
6.2 P	Čistota přístavišť	Přístaviště a jeho bezprostřední okolí (přístavní můstek, molo, přístupová cesta k nim) je udržováno čisté a nepoškozené, bez odpadků, nežádoucí zeleně či naplavenin.	80 %	MSS(FZ)	100 % přístavišť měsíčně	R	Neodstraněné závady v čistotě přístaviště a jejich příslušenství do 3 pracovních dnů od nahlášení.	4× ročně	R	podíl přístavišť bez závady oproti definici standardu z celkového počtu kontrolovaných přístavišť
7.2 P	Rizikové situace	Cestující se na plavidle nebo na přístavišti nesetká se situací, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost, zdraví či život. Technický stav plavidla a přístaviště odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno ihned odstranit.	–	DPM(K)	vzorek	R	Závažné technické závady plavidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících (neupevněné sedačky, nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující, nezajištění schůdnosti přístupové cesty k plavidlu v zimním období apod.)	4× ročně	–	počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol



### Sazebník postihů v PID

Dopravce je povinen zaplatit smluvní pokutu ve stanovené výši za každý případ uvedený níže.

#### 1. Sankce související s provozem plavidla:

a)	nahlášené nevypravení plavidla na celou dobu plánovaného výkonu	15 000 Kč
	nenahlášené nevypravení plavidla na celou dobu plánovaného výkonu	30 000 Kč
b)	nahlášené nezajištění prvního nebo posledního spoje přívozu dle platného JŘ	1 500 Kč
	nenahlášené nezajištění prvního nebo posledního spoje přívozu dle platného JŘ	3 000 Kč
c)	nahlášený prostoj na lince (za každých započatých 15 minut)	50 Kč
	nenahlášený prostoj na lince (za každých započatých 15 minut)	400 Kč
d)	nezajištění spoje na požádání do 5 minut od požadavku (dle podmínek uvedených v jízdním řádu)	200 Kč

#### 2. Nedodržování jízdního řádu a povinností:

a)	předčasný odjezd z přístaviště se zápornou odchylkou vyšší než 59 s	500 Kč
b)	nezajištění návaznosti spojů vyznačených v jízdním řádu	1 000 Kč
c)	zaviněný pozdní odjezd z přístaviště vyšší než 59 s	400 Kč
d)	vydání jízdenky cestujícímu v jiné než požadované hodnotě a uhrazené hodnotě, nevydání jízdenky po převzetí hotovosti od cestujícího za každý zjištěný případ	4 000 Kč
e)	kouření vůdce plavidla na plavidle a v prostoru přístaviště určeném pro cestující	1 000 Kč
f)	nepředložení platného provozního záznamu	1 000 Kč
g)	nezajištění prodeje jednotlivých jízdenek cestujícím	500 Kč
h)	provozně neodůvodněné nebo úmyslné sjetí z linkové trasy, provozně bezdůvodné neodbavení cestujících (neumožnění nástupu/výstupu)	1 000 Kč
ch)	plavidlo není vybaveno označovačem	4 000 Kč
i)	plavidlo nemá funkční označovač (označovač tiskne neplatná data – netýká se řádně nahlášených poruch zapsaných v provozním záznamu s časem zjištění, obsluha plavidla může pokračovat ve výkonu služby do výměny plavidla nebo označovače, nefunkční označovač je nutné zneplatnit)	2 000 Kč
j)	tisk označovače na jízdenku je uváděn s odchylkou větší než 5 minut	1 000 Kč
k)	použití neschválené barvy do označovače	1 000 Kč
l)	nahlášená záměna bezbariérového plavidla na spoji dle platného JŘ za plavidlo bariérové	100 Kč
	nenahlášená záměna bezbariérového plavidla na spoji dle platného JŘ za plavidlo bariérové	400 Kč
m)	neoprávněná manipulace s informačním a odbavovacím zařízením	2 000 Kč
n)	znemožnění výkonu přepravní kontroly, neuposlechnutí výzvy pověřeného pracovníka kontroly ROPID (nevyčkání na žádost pracovníků PK do příjezdu policie, nevyčkání v přístavišti na žádost pověřeného pracovníka při provádění zápisu do provozního záznamu a podobných úmyslných překážkách v kontrole)	6 000 Kč



### 3. Závady v označení a vybavení plavidla nebo přístaviště:

a)	plavidlo není správně označeno	500 Kč
b)	neschválená reklama na plavidle dle smlouvy	2 000 Kč
c)	závady v označení a vybavení sloupků v přístavišti (zejména závady JŘ včetně umístění výňatku ze smluvních přepravních podmínek a tarifu) – v případě neodstranění závady do 3 pracovních dnů od nahlášení	2 000 Kč
d)	na plavidle není umístěn platný výňatek ze smluvních přepravních podmínek nebo Tarifu PID, je-li předepsán	1 000 Kč
e)	závady ve výbavě plavidla ohrožující bezpečnost cestujících nebo stav přístavišť a přístupových cest ohrožující bezpečnost cestujících – v případě neodstranění závady do 3 pracovních dnů od nahlášení (neupevněné sedačky, nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující na plavidlech, chybějící zábradlí nebo lana můstků a lávek apod.)	2 000 Kč
f)	bezbariérově přístupná přístaviště nebo plavidla nejsou bezbariérově přístupná (v případě neodstranění závady do 3 pracovních dnů od nahlášení)	500 Kč

### 4. Ostatní sankce:

a)	obsluha plavidla neumí komunikovat českým nebo slovenským jazykem, nezná Tarif PID a SPP, přeprava cestujících bez řádného zaplacení jízdného prokazatelně zaviněná dopravcem	5 000 Kč
----	---	----------

**Poznámky:** Výměna plavidla nebo označovače musí být provedena na nejbližším vhodném místě (dopravně, ekonomicky) nejpozději však do 1 hodiny od zjištění závady. U linek s delší oběžnou dobou než 1 hodina nejpozději do hodnoty oběžné doby. Nahlášení prostojů nebo nahlášení záměny typu plavidla musí být provedeno nejpozději následující pracovní den do 9:00 hod.

# MĚŘÍCÍ FORMULÁŘ - STANDARDY KVALITY

## PŘÍVOZY - PLAVIDLO

<b>Datum:</b>	<b>Linka:</b>	<b>Jméno zapisujícího:</b>
<b>Čas:</b>	<b>Název lodi:</b>	<b>Dopravce:</b>

<b>2.6.P Označovač jízdenek</b>	<b>vyhovuje</b>
Funkčnost označovače	ano   ne

<b>5.1.P Obsluhující personál</b>	<b>vyhovuje</b>
Chování obsluhy plavidla	ano   ne

<b>3.1.P Informování na plavidle:</b>			
Výňatek ze SPP	ano	ne	v přístavišti
Výňatek z Tarifu PID	ano	ne	v přístavišti
Logo PID	ano	ne	

<b>5.2.P Obsluhující personál</b>	<b>vyhovuje</b>
Ústrojová kázeň	ano   ne

<b>Popis zjištěných závad:</b>

<b>6.1.P Čistota plavidla</b>	<b>hodnocení</b>			
Čitelnost informačních prvků	0	1	2	3
Čistota plavidla	0	1	2	3

0 = vyhovuje, 1 = drobné prohřešky, 2 = větší prohřešky, 3 = nepřipustná hrubá závada

# MĚŘÍCÍ FORMULÁŘ - STANDARDY KVALITY

## PŘÍVOZY - PŘÍSTAVIŠTĚ

<b>Datum:</b>	<b>Název přístaviště:</b>	<b>Směr:</b>
<b>Čas:</b>	<b>Jméno zapisujícího:</b>	

<b>3.2.P Informování na přístavištích:</b>	<b>vyhovuje</b>
Hlava označnicku	ano   ne
Název přístaviště	ano   ne
Označení linky	ano   ne
Platné JŘ	ano   ne
Ochrana JŘ	ano   ne
Výňatek ze SPP	ano   ne
Výňatek z Tarifu PID	ano   ne
Logo PID	ano   ne

<b>6.2.P Čistota přístaviště</b>	<b>hodnocení</b>			
Čitelnost jízdních řádů a informačních prvků	0	1	2	3
Čistota přístaviště ( <i>přístavní můstek, molo, přístupová cesta</i> )	0	1	2	3

0 = vyhovuje, 1 = drobné prohřešky, 2 = větší prohřešky, 3 = nepřipustná hrubá závada

<b>Popis zjištěných závad:</b>