



# Standardy kvality PID



## Vlaky PID



Platí od 12. 04. 2024 [dodatek č. 25]



### Regionální organizátor Pražské integrované dopravy

odbor příměstské dopravy

odbor kvality služby

odbor marketingu

odbor technického rozvoje a projektů



# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Terminologie</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Organizační a procesní část</b>	<b>8</b>
3.1	Statut standardu a oblasti řízení kvality PID	8
3.2	Platnost standardu	8
3.3	Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování	8
3.4	Výklad standardu a metodická podpora	10
3.5	Autorizace vozidla pro provoz v PID	10
3.5.1	Autorizace nově dodávaných vozidel	10
3.5.2	Autorizace stávajících vozidel	11
3.5.3	Protokol a autorizaci	11
3.5.4	Požadavky osob se sníženou schopností pohybu a orientace	11
<b>4</b>	<b>Standardy kvality pro vlaky PID</b>	<b>13</b>
4.1	Provoz a jeho parametry	13
4.1.1	Nasazení vozidel na linku	13
4.1.2	Plnění odjetých kilometrů	13
4.1.3	Podíl spojů zajišťovaný bezbariérovými vozidly	13
4.1.4	Garance bezbariérových vlaků	13
4.1.5	Plnění GVD – přesnost provozu	13
4.1.6	Plnění GVD – zpožděné spoje	13
4.1.7	Přípojové vazby	14
4.1.8	Sledování vozidel pomocí GNSS	14
4.1.9	Opatření při výlukách a mimořádnostech	14
4.2	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidla Kategorie I)	15
4.2.1	Neobsazeno	15
4.2.2	Stáří vozidlového parku	15
4.2.3	Bezbariérovost vozidel	15
4.2.4	Vzhled vozidla	15
4.2.5	Teplotní komfort	16
4.2.6	Vybavení interiéru vozidla	16
4.2.7	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	19
4.3	Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidla Kategorie II)	21
4.3.1	Základní ustanovení	21
4.3.2	Stáří vozového parku	21

4.3.3	Bezbariérovost [platí pouze pro vozidla Kategorie II.A]	21
4.3.4	Vzhled vozidla	21
4.3.5	Teplotní komfort	22
4.3.6	Vybavení interiéru vozidla	22
4.3.7	Vybavení vozidla prvky informování cestujících	25
4.4	Personál	28
4.4.1	Odbavení cestujících	28
4.5	Zastávky/stanice [přístupové body]	29
4.6	Bezpečnost	31
<b>5</b>	<b>Indikátory kvality</b>	<b>32</b>



Standard kvality PID

# Vlaky PID

Standard kvality pro vlakové linky PID

závaznost:

**Standard platí pro všechny dopravce PID.**

platnost:

**Pro všechny linky S.**

Garant standardu (kontaktní osoba):

→ **ROPID, odbor příměstské dopravy**

[garant.vlak@ropid.cz](mailto:garant.vlak@ropid.cz)

Relevantní organizační složky organizátora:

→ **ROPID, odbor příměstské dopravy**

→ **ROPID, odbor kvality služby**

→ **ROPID, odbor marketingu**

→ **ROPID, odbor technického rozvoje a projektů**

návaznosti:

- > Katalog čistoty na železnici
- > Koncepce rozvoje parku železničních vozidel PID
- > Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID
- > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID
- > Standardy kvality PID – Autobusy PID
- > Standard zastávek PID (Železniční stanice a zastávky – Výtah ze Standardu zastávek PID)
- > Vzory vykazovaných přehledů a měřicích formulářů

návaznosti vázané na dobu platnosti jednoho GVD:

- > Linky regionální drážní dopravy a stanice určené pro vykazování zpoždění vlaků na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Plán řazení vlaků na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Provozní doba pokladen v železničních stanicích a zastávkách na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Seznam stanic a zastávek, kde jsou v provozu vlaky se systémem odbavení 0/OS2 na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje
- > Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

zveřejnění standardů (a jejich návazných příloh) a vyhodnocení jejich dodržování:

[pid.cz/standardy-kvality](http://pid.cz/standardy-kvality)



# 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, Středočeského kraje i systému PID.

Tento standard kvality PID je platný pro železniční linky PID. Prostřednictvím smlouvy je závazným dokumentem pro všechny dopravce PID a jeho dodržování je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

Tento standard se jako celek skládá z tohoto dokumentu, návazných příloh, které jsou nedílnou součástí tohoto standardu, a sady indikátorů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

## 4.1.1.1 Nasazení vozidel na linku

U každé linky v systému PID je objednatel definován předepsaný typ vozidla. Dopravce je povinen předepsaný typ vozidla dodržet.

> Přehled předepsaných typů vozidel pro jednotlivé linky PID

číslo a název ustanovení

odkaz na navazující přílohu

## 4.1.1.2 Plnění odjetých kilometrů

Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.

odkaz na indikátor kvality

→ Indikátor kvality V1

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace tohoto dokumentu musí být projednány s dopravci PID. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatel.

## 2 Terminologie

2.1	Bezbariérově přístupné vozidlo	Vozidlo umožňující přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo má minimálně 1 dvoukřídle dveře o šířce min. 1300 mm umožňující nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou) nebo vybavené zvedací plošinou. U nízkopodlažních, resp. částečně nízkopodlažních je výška podlahy v prostoru těchto dveří maximálně 550–600 mm nad temenem kolejnice. Nízkopodlažními vozidly se rozumí vozidla, která svou výškou podlahové plochy umožňují úroveňový přístup dle TSI PRM z nástupišť s výškou nástupní hrany 550 mm nad temenem kolejnice ve smyslu č. 2.3. a 4.2.2.11.2 TSI PRM bez vnitřního schodu.
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 nebo Dopravce (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	GNSS	Global Navigation Satellite System
2.5	GVD	Grafikon vlakové dopravy
2.6	Informační systém	akustická zařízení a vnější a vnitřní zobrazovací zařízení pro informování cestujících
2.7	Kapacita vozidla	Pro potřeby tohoto standardu se kapacitou vozidla rozumí počet míst k sezení
2.8	Mimořádnost	Nestandardní provozní situace, která má přímý dopad na cestující
2.9	Modernizace vozidla	Úprava vozidla, která obecně vede ke zlepšení jeho parametrů a zároveň zahrnuje obnovu nebo výměnu součástí vozidla, primárně jeho interiéru. Modernizace se mohou provádět v rámci periodických oprav vyšších stupňů nebo jako samostatný dílenský zásah. Typickými součástmi modernizace jsou obnova či výměna sedadel, podlahové krytiny, obložení stěn, obnova či doplnění informačního systému, klimatizace, Wi-Fi či zásuvek. Požadavek na provedení modernizace včetně závazných termínů její realizace stanovuje Objednatel při autorizaci vozidla. Provedení modernizace se stvrzuje při autorizaci. Výsledkem těchto úprav je Modernizované vozidlo.
2.10	MSS	Tajně provedený zákaznický test (způsob měření provedení standardů kvality pomocí fiktivního zákazníka dle ČSN EN 13 816).
2.11	Nové vozidlo	Vozidlo nově vyrobené
2.12	Odsouhlasení	Proces vzájemného potvrzení předložených parametrů či vlastností vozidla nebo dalších prvků týkajících se Standardu kvality PID, podání žádosti i udělení souhlasu stačí <b>formou elektronické komunikace</b> mezi zástupci Dopravce a Objednatele. Je zde predikce souhlasu: při

		nereagování do 3 pracovních dní je 3. den považován za udělení souhlasu.
2.13	Objednatel	Pro účely standardů kvality PID se rozumí ROPID (hlavní město Praha) a IDSK [Středočeský kraj].
2.14	Označení jízdenky	Vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek.
2.15	Provozní personál Dopravce	Provozním personálem se rozumí vlakový doprovod a strojvedoucí
2.16	Přechodové dveře mezi vozy	Dveře sloužící pro přechod cestujících mezi vozy soupravy
2.17	Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci Objednatele, jehož výstupem je <b>písemné potvrzení</b> správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Schválení se standardně uděluje při autorizaci vozidla.
2.18	Souprava	Skupina vozidel nasazená na výkon-vlak.
2.19	Stávající vozidlo	Vozidlo již v minulosti zařazené do evidence Dopravce
2.20	Revizor	Oprávněná osoba Dopravce, která vykonává převážně kontrolní činnost zaměřenou na dodržování tarifní kázně a SPP na linkách se systémem odbavení O/OS1 a O/OS2
2.21	Rok výroby	Pro potřeby tohoto standardu se rok výroby řeší pouze u vozidel, na nichž nebyla provedena modernizace. Rok výroby je uveden v dokumentaci vozidla nebo na originálním výrobním štítku.
2.22	TK	Temeno kolejnice
2.23	Vlak	Spoj osobní železniční dopravy jednoznačně definovaný svým číslem
2.24	Vlakový doprovod	Pracovník/pracovníci Dopravce, kteří jsou přítomni ve vlaku za účelem odbavování a informování cestujících, příp. vykonávání dopravní služby - vlakvedoucí, průvodčí, stevardi.
2.25	Vozidlo	Železniční vozidlo sloužící k přepravě cestujících, tj. osobní železniční vůz, motorový vůz nebo v provozu nedělitelná motorová nebo elektrická jednotka.
2.26	Vůz	V případě vozů motorových a osobních železničních vozů se vozem rozumí totéž co vozidlem, v případě v provozu nedělitelné jednotky se vozem rozumí jeden článek takové jednotky
2.27	O/OS1	Systém samoobslužného odbavení cestujících, kde je cestujícím umožněno odbavení po nástupu do vozidla
2.28	O/OS2	Systém samoobslužného odbavení cestujících, kde není umožněno odbavení po nástupu do vozidla (systém metra)

## 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 – Vlaky PID (dále jen „tento standard“) je základní dokument definující požadovanou kvalitu železniční dopravy jako součást systému řízení kvality PID pro cestující. Tento standard pokrývá tyto tematické oblasti: **Provoz a jeho parametry, Vozidlo, jeho vzhled a vybavení, Zastávky a stanice, Personál, Bezpečnost**. Za některé z těchto oblastí je zodpovědný Dopravce, za část pak zodpovídá Objednatel, nebo také správce infrastruktury. Z pohledu tohoto standardu se k nim jeho jednotlivé části vztahují následovně

tematická oblast	zodpovědnost za ni
<b>provoz a jeho parametry</b>	Dopravce
<b>vozidlo, jeho vzhled a vybavení</b>	Dopravce
<b>zastávky a stanice</b>	správce infrastruktury, Objednatel, Dopravce
<b>personál</b>	Dopravce
<b>bezpečnost</b>	Dopravce

Tento standard je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb v přepravě cestujících (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Objednatelem a Dopravcem a Dopravce je povinen příslušná ustanovení v tematických oblastech, které se jej týkají, plnit.

### 3.2 Platnost standardu

Tento standard platí pro všechny Dopravce v systému PID a definuje ustanovení pro jednotlivé linky PID.

### 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 v PID – vlaky“, který je samostatnou přílohou Smlouvy.

Pravidelná 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 mezi dispečinkem Dopravce a dispečinkem Objednatele.

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

Objednatel předloží Dopravci přehled nevyhovujících stavů s udělením smluvní pokuty zjištěných Objednatelem v rámci kontrolní činnosti do 3 pracovních dnů od provedení kontroly, respektive na základě dat dodaných Dopravcem do 30 kalendářních dnů od dodání dat. Dopravce má na vyjádření se / rozporování částky dané smluvní pokuty 30 kalendářních dnů.

Objednatel fakturuje vyčíslenou částku smluvní pokuty v upravené výši v souladu se Sazebníkem postihů v PID – vlaky vždy za uplynulé čtvrtletí. Vystavená faktura se splatností 30 dní bude zaslána elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu Dopravce uvedenou ve Smlouvě, přílohou faktury bude finální přehled nevyhovujících stavů s udělením pokuty dle jednotlivých bodů. Výčet veškerých nevyhovujících stavů Objednatel předloží Dopravci do 10 pracovních dnů od provedení kontroly. Dopravce je povinen zjištěné závady prošetřit a závěry šetření sdělit Objednateli do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo Dopravci doručeno oznámení o zjištěných závadách.

Dopravce se zavazuje pro potřeby kontroly dodržování standardů kvality Objednateli poskytovat:

1. přehled o neodjetých vlacích z důvodů na straně Dopravce. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;  
> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů
2. přehled odchylek v nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí, předepsaných přílohou tohoto standardu, na jednotlivých linkách. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;  
> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů
3. přehled o zpoždění vlaků jednotlivých linek ve stanicích určených pro vykazování zpoždění. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;  
> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů
4. přehled o dodržení jednotlivých přípojových vazeb definovaných v příslušné příloze tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;  
> Vzory vykazovaných přehledů a měřících formulářů
5. plán řazení vlaků a oběhů vozidel na vlcích regionální dopravy, které jsou předmětem Smlouvy vždy k začátku platnosti jízdního řádu a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;
6. přehled provozních dob pokladen odsouhlasené Objednatelům vždy k začátku platnosti jízdního řádu (celkový přehled) a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;
7. přehled případů, kdy nebyla pokladna otevřena v době, kterou udává příslušná příloha tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc;  
> Provozní doba pokladen v železničních stanicích a zastávkách
8. přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem vždy k začátku platnosti jízdního řádu (celkový přehled) a dále během platnosti jízdního řádu všechny změny;
9. přehled případů, kdy nebyl dodržen počet členů vlakového doprovodu daný příslušnou přílohou tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc;

> Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem

10. přehled kontrol revizory na linkách s provozem vlaků kategorie 0/OS1 a 0/OS2. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzorů vykazovaných přehledů a měřicích formulářů

11. přehled definovaných mimořádností s dobou trvání více než 120 minut. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc. Vzor přehledu je přílohou tohoto standardu;

> Vzorů vykazovaných přehledů a měřicích formulářů

12. harmonogram čištění vozidel včetně mytí vozové skříně, zbrojení vozidel a odsávání hygienických nádrží pro bezvýlukový stav provozu vždy k začátku platnosti jízdního řádu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní vždy k začátku platnosti těchto výlukových opatření.

### **3.4 Výklad standardu a metodická podpora**

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

### **3.5 Autorizace vozidla pro provoz v PID**

Každé vozidlo, které vstupuje do služby v systému PID, musí být autorizováno Objednatelem. Při autorizaci Objednatel ověřuje soulad podoby vozidel nasazovaných na linky PID s tímto standardem.

Proces autorizace se vztahuje též na všechna vozidla provozovaná v PID před začátkem platnosti Smlouvy, již je tento standard přílohou.

#### **3.5.1 Autorizace nově dodávaných vozidel**

Na procesu pořízení nových vozidel pro provoz v PID spolupracuje Dopravce s Objednatelem. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se kontrolních dnů při výrobě vozidel a v rámci nich průběžně autorizovat jednotlivé součásti nových vozidel a verifikovat tak soulad s tímto standardem.

Po dokončení výroby prvního vozidla Objednatel toto vozidlo zdokumentuje a ověří jeho soulad s ustanoveními tohoto standardu. Následně vozidlo autorizuje a vyhotoví Protokol o autorizaci. Autorizace se automaticky vztahuje na celou řadu vozidel, není-li stanoveno v Protokolu o autorizaci jinak.

### 3.5.2 Autorizace stávajících vozidel

Cílem autorizace stávajících vozidel je jednoznačná definice požadavků Objednatele na úpravy vozidel v kontextu jejich zařazování do kategorií a naplňování Koncepce obnovy parku železničních vozidel v PID. Tuto koncepci vytváří Objednatel. Sledována je mimo jiné maximální unifikace všech vozidel jedné řady a zároveň napříč vozidlovým parkem i unifikace zařízení, se kterými cestující přicházejí do styku – zejména ovládání dveří, poptávka na zastávku na znamení, ovládání v buňce WC apod.

> Koncepce rozvoje parku železničních vozidel PID

Postup autorizace stávajících vozidel je následující:

1. Dopravce požádá Objednatele o autorizaci vozidel pro provoz v PID a navrhne zařazení jednotlivých řad vozidel do kategorií podle tohoto standardu. Případně Dopravce doplní odchylky ve výbavě vozidel od ustanovení tohoto standardu pro danou kategorii.
2. Objednatel vyhotoví pro každou řadu Protokol o autorizaci. Do něj zanesе požadavky na modernizace nebo jiné drobnější úpravy vozidel včetně závazné lhůty realizace a autorizuje vozidlo ve stávající podobě.
3. Závazná lhůta realizace těchto úprav vozidel začne plynout datem schválení ceny a závazku úhrady Objednatelem, podrobnosti jsou uvedeny ve Smlouvě.
4. Na přípravě a realizaci těchto úprav vozidel spolupracuje Dopravce s Objednatelem. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se kontrolních dnů při realizaci těchto úprav vozidel a v rámci nich průběžně autorizovat jednotlivé nové součásti vozidel a verifikovat tak soulad s tímto standardem.
5. Po dokončení první realizace takové úpravy Objednatel upravené vozidlo zdokumentuje a ověří jeho soulad s ustanoveními tohoto standardu. Následně upravené vozidlo autorizuje a vyhotoví nový Protokol o autorizaci. Autorizace se automaticky vztahuje i na všechna následně upravovaná vozidla téže řady.

### 3.5.3 Protokol a autorizaci

Výsledkem autorizace je Protokol o autorizaci. Jeho přílohou je seznam vozidel, na něž se autorizace 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.

### 3.5.4 Požadavky osob se sníženou schopností pohybu a orientace

Bude-li se jednat o vozidlo nové či po vyšším stupni modernizace, odpovídá Dopravce za to, že takové vozidlo odpovídá požadavkům, které se týkají zajišťování dopravní obslužnosti a povinností ve vztahu k přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace, vyjmenovaným v následujících dokumentech:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007 ze dne 23. října 2007, o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2338 (dále jen „**nařízení č. 1370**“).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen „**nařízení č. 1371**“).

- Nařízení Komise (EU) č. 454/2011 o technické specifikaci pro interoperabilitu týkající se subsystému „využití telematiky v osobní dopravě“ transevropského železničního systému (dále jen „**TSI TAP**“).
- Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014, o technických specifikacích pro interoperabilitu týkajících se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen „**TSI PRM**“).
- Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů (dále jen „**zákon o veřejných službách**“).
- Nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících (dále jen „**nařízení o standardech**“)



## 4 Standardy kvality pro vlaky PID

>> kapitola obsahuje jednotlivá ustanovení standardu kvality pro železniční dopravu PID, na která jsou navázány příslušné pravidelně vyhodnocované indikátory kvality.

### 4.1 Provoz a jeho parametry

#### 4.1.1 Nasazení vozidel na linku

Pro stanovení typu a kategorie vozidel na jednotlivých linkách a pro potřeby plánování rozvoje vozidlového parku vytváří Objednatel > **Koncepci rozvoje parku železničních vozidel PID.**

> Koncepce rozvoje parku železničních vozidel PID

Každému vlaku je na období platnosti každého GVD předepsáno jeho řazení > **Plánem řazení vlaků.** Dopravce je povinen řazení vlaků dodržet. Pro potřeby tohoto standardu se za dodržení řazení vlaku považují i situace, kdy je nasazena souprava jiná než předepsaná > **Plánem řazení vlaků,** avšak musí splnit obě následující podmínky:

- **kategorie** všech **vozidel** náhradní soupravy je stejná nebo vyšší než daná > **Plánem řazení vlaků,**
- **kapacita** náhradní soupravy je stejná, vyšší nebo maximálně o 5 % nižší než kapacita soupravy předepsané > **Plánem řazení vlaků.**
- **případné výjimky oproti předchozím ustanovením jsou povoleny pouze po předchozím projednání s Objednatelem.**

> Plán řazení vlaků

→ Indikátor kvality V2

#### 4.1.2 Plnění odjetých kilometrů

Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.

→ Indikátor kvality V1

#### 4.1.3 Podíl spojů zajišťovaných bezbariérovými vozidly

Dopravce provozuje podíl výkonů bezbariérově přístupnými vozidly (viz terminologie).

→ Indikátor kvality V3

#### 4.1.4 Garance bezbariérových vlaků

Vlaky, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro pohybově postižené, jsou zajištěny po celou dobu bezbariérově přístupným vozidlem.

→ Indikátor kvality V4

#### 4.1.5 Plnění GVD – přesnost provozu

Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až +359 s.

→ Indikátor kvality V11

#### 4.1.6 Plnění GVD – zpožděné spoje

U spojů, které dva kalendářní měsíce po sobě nedosahují průměrné procentuální přesnosti provozu 50 %, Dopravce vyhodnotí důvody zpoždění a zašle Objednateli jejich analýzu.

→ Indikátor kvality V11a

#### **4.1.7 Přípojové vazby**

Vlaky dodržují předepsané přípojové vazby v návaznosti na předepsané čekací doby.

> Sledované přípojové vazby mezi jednotlivými vlaky regionální dopravy

→ [Indikátor kvality V12](#)

#### **4.1.8 Sledování vozidel pomocí GNSS**

Vlak je vybaven systémem sledování vozidel GNSS v jednotném a kompatibilním systému dle zadání Objednatele včetně automatického seřizování jednotného času pro odbavovací a informační systém.

→ [Indikátor kvality V23](#)

#### **4.1.9 Opatření při výlukách a mimořádnostech**

##### **4.1.9.1 Předpokládané výluky**

Při konání předpokládané výluky Dopravce zajistí dostatečné množství informačních materiálů pro cestující, včetně dostatečného množství navigačních prostředků k zastávkám náhradní dopravy apod. Tyto materiály a prostředky jsou zpracované a rozmístěné dle požadavků Objednatele, pokud je stanovil. V případě výluky většího rozsahu na vhodná místa umístí informátory, kteří budou podávat informace cestujícím a v případě potřeby se budou podílet na operativním řízení provozu dle pokynů dispečinku.

→ [Indikátor kvality V22](#)

##### **4.1.9.2 Náhradní autobusová doprava**

Nejvyšší prioritu má vždy zajištění odpovídající kapacity spojů náhradní autobusové dopravy. Dopravce musí učinit veškerá dostupná opatření k zajištění náhradní autobusové dopravy při plánovaných výlukách autobusy, které splňují Standardy kvality PID – Autobusy PID. Řešení náhradní autobusové dopravy při předpokládaných výlukách projednává Dopravce s Objednatelem v souladu s >Technickými a provozními standardy na železnici.

> Standardy kvality PID – Autobusy PID

→ [Indikátor kvality V20](#)

##### **4.1.9.3 Mimořádnosti**

Při mimořádnostech, u kterých dochází k odřikání vlaků a případně jejich nahrazování náhradní autobusovou dopravou s tím, že důvodný předpoklad trvání události je více než 120 minut (např. dle předchozích zkušeností u událostí obdobného typu), je Dopravce povinen učinit maximální úsilí pro to, aby do 60 minut od nahlášení mimořádné události byli na místech s největším dopadem události pracovníci k tomu určení. Tito pracovníci budou na vhodných místech podávat informace cestujícím a v případě potřeby se budou podílet na operativním řízení provozu dle pokynů dispečinku.

→ [Indikátor kvality V21](#)

## 4.2 Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidla Kategorie I)

### 4.2.1 Neobsazeno

### 4.2.2 Stáří vozidlového parku

Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, nejsou starší než 30 let od roku výroby nebo 20 let od roku modernizace. Že byla modernizace provedena, se stanovuje při autorizaci vozidla.

→ Indikátor kvality V18

### 4.2.3 Bezbariérovost vozidel

Vozidla Kategorie I jsou bezbariérově přístupná. Primárně se jedná o vozidla nízkopodlažní, resp. částečně nízkopodlažní. Výška podlahy těchto vozidel v místě nástupu je 550 – 600 mm nad TK; pro zajištění bezbariérové přístupnosti ve stanicích a zastávkách doposud nevybavených nástupiště s nástupištní hranou ve výšce 550 mm nad TK je vozidlo vybaveno mechanickou rampou [nízkopodlažní vozidla] nebo elektrickou plošinou.

Vozidlo	Podíl bezbariérovosti
Dvoupodlažní	25 %
Jednopodlažní s kapacitou nad 100 cestujících	50 %
Jednopodlažní s kapacitou do 100 cestujících	20 %

### 4.2.4 Vzhled vozidla

#### 4.2.4.1 Jednotný vzhled vozidel PID

Vzhled vozidel Kategorie I je v souladu s Manuálem jednotného vzhledu vozidel PID. Výjimku lze připustit v případě stávajících vozidel, jejichž vybavení jinak odpovídá požadavkům na vybavení vozidel Kategorie I daným tímto standardem. Tato vozidla se uvedou do vzhledu dle Manuálu pouze v případě opravy zahrnující obnovu rozhodujících celků (lak, interiér).

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

→ Indikátor kvality V19

#### 4.2.4.2 Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku, pokud se Objednatel nedohodne s Dopravcem jinak. Reklama nesmí propagovat užívání osobních automobilů či jinak poškozovat veřejnou dopravu. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifika umístování reklamy na vozidla definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID.

#### 4.2.4.3 Označení logem PID a Eska

Vozidlo je označeno logem PID a logem systému Eska. Rozmístění stanovuje Manuál jednotného vizuálního stylu vozidel PID pro vozidla s Jednotným vzhledem vozidel PID. Loga PID (grafická i textová) a Eska jsou součástí tohoto řešení a za správnost jejich umístění dle Manuálu odpovídá Dopravce. Pro ostatní vozidla dodá loga PID (ve formě samolepky o rozměrech cca 20×20 cm)

a Eska Objednatel (pokud se vzájemně nedohodnou jinak) a Dopravce zajišťuje jejich umístění v souladu s udělenou autorizací, pokud tato specifikuje jejich konkrétní rozmístění, pokud nikoliv, logo PID umístí Dopravce na každé nástupní dveře a logo Eska na obě boční strany vozu. Umístění schvaluje Objednatel.

#### 4.2.4.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout Dopravci úpravu těchto pravidel.

> Katalog čistoty na železnici  
→ [Indikátor kvality V15](#)

#### 4.2.5 Teplotní komfort

Interiér je plně klimatizovaný. Garantovaná teplota v rozmezí +18 až +30 stupňů Celsia je dodržena ve všech prostorách pro cestující. Pro případ poruchy klimatizace existuje možnost nouzového větrání (minimálně jedno uzamykatelné větrací okno na každé straně oddílu uprostřed vozu, minimálně jedno uzamykatelné okno na každé straně krajního oddílu).

#### 4.2.6 Vybavení interiéru vozidla

##### 4.2.6.1 Uspořádání interiéru

Interiér ve druhé třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+2 se stolkem uprostřed nebo 2+2 v řadě za sebou. Interiér v první třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+1 se stolkem uprostřed nebo 2+1 v řadě za sebou. V první třídě má každý sedící cestující k dispozici stůl. Konkrétní řešení interiéru včetně případných odchylek u některých vozidel schvaluje Objednatel při autorizaci.

##### 4.2.6.2 První třída

Oddíl 1. třídy s kapacitou přibližně 5 % celkové kapacity je umístěn v krajních vozech vlaku. Oddíl první třídy je požadován pouze u vozidel s kapacitou nad 100 cestujících. Řešení oddílu první třídy schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla.

##### 4.2.6.3 Typy sedaček

Sedačky jsou celopolstrované s měkčím typem sedáku i opěradla, potažené látkou (doporučená kombinace s koženkou pro podhlavníky), výška vnitřní strany opěradel min. 70 cm a barevný vzor je schválený Objednatelem. Sedačky jsou vybavené opěrkami rukou. V prostorech pro přepravu cestujících na vozíku, kočárků a jízdních kol jsou umístěny sklopné sedačky.

##### 4.2.6.4 Sociální zařízení

Vozidlo má WC s uzavřeným systémem, vybavené vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodne na jiném počtu). Minimálně jedno WC ve vlaku je uvažováno jako uzpůsobené pro imobilní cestující, ostatní WC jsou koncipována jako klasická WC malého typu.

#### 4.2.6.5 Oddělení prostorů pro cestující

Oddíly pro cestující jsou odděleny vhodnou přepážkou od nástupních prostorů. Vhodnou přepážkou jsou od sebe odděleny také oddíly různých vozových tříd. Konkrétní řešení podléhá schválení Objednatelům.

#### 4.2.6.6 Zabarvení oken

Veškerá okna včetně oken v nástupních dveřích jsou tónovaná.

#### 4.2.6.7 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.

#### 4.2.6.8 Vstupní dveře

Dveře jsou za jízdy blokovány. Minimální šířka dvoukřídlých dveří je 1300 mm, jednokřídlých pak 600 mm.

Dojde-li k poruše dveří (nejdou otevřít), obsluha vlaku musí neprodleně tyto dveře příslušně označit.

#### 4.2.6.9 Poptávkové ovládání otevírání vstupních dveří do vlaku

Vstupní dveře do vozidla mají vnější i vnitřní poptávkové ovládání otvírání s možností stranově a vozově selektivního odblokování. Vnější tlačítka jsou vždy umístěna na křídlech dveří. Na dveřích umístěných v nízkopodlažní části vozidla jsou vnitřní tlačítka umístěna na křídlech dveří, jinak jsou umístěna na stěně a musí být jednoznačně viditelná. U dvoukřídlých dveří aktivace jednoho tlačítka vždy otevře obě křídla dveří.

#### 4.2.6.10 Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání vstupních dveří do vlaku

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, neaktivované cestujícím: nesvítí
- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, s obslouženou předvolbou cestujícím: bliká zeleně

Po zastavení se otevírají jen dveře na nástupiště bez ohledu na to, na jaké straně vozidla bylo tlačítko aktivováno.

- otevírající se dveře po obsluze tlačítka a odjištění strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- otevírající se dveře po aktivované předvolbě a odjištění strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře otevřené: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře zavřené, ale odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- automaticky se zavírající dveře po uplynutí časového intervalu: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- zavírající se dveře na požadavek obsluhy: nesvítí

#### 4.2.6.11 Zvuková a optická výstraha

Vstupní dveře do vlaku musí být vybaveny zvukovou a optickou výstrahou před zavřením. Zvuková výstraha je dávana pouze v minimální nutné míře.

#### 4.2.6.12 Další na požadavky vybavení z hlediska nevidomých a slabozrakých

Vozidla jsou vybavena systémem pro možnost signalizace nástupu a výstupu obou s omezenou schopností orientace (intercom, možnost využít vysílačky pro nevidomé VPN). Vozidlo by mělo být schopno na povel VPN otevřít druhé a předposlední dveře soupravy, včetně jejich akustické odezvy. Vozidlo musí být vybaveno hmatovými prvky pro nevidomé dle platných technických norem.

#### 4.2.6.13 Tlačítka zastávka na znamení

Tlačítka zastávka na znamení v kontrastním hmatovém i vizuálním provedení jsou dostupná v každém prostoru pro cestující, v nástupních prostorech tlačítko pro ovládání dveří s poptávkovou volbou zároveň nahrazuje tlačítko zastávky na znamení.

#### 4.2.6.14 Zpětná vazba tlačítka zastávky na znamení prostřednictvím informačního systému

Cestující po aktivaci tlačítka zastávky na znamení dostane zpětnou vazbu pomocí informačního systému.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.2.6.15 Vnitřní kamerový systém

Vozidlo je vybaveno vnitřním kamerovým systémem se záznamem. Kamery musí snímat prostor každých dveří, dále průchozí uličky v celé délce vozidla a prostory pro sedící cestující.

#### 4.2.6.16 Zádržné tyče

Ve vozidle jsou umístěny zádržné tyče, které jsou v nerez provedení, případně jsou natřeny jednou kontrastní barvou.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.2.6.17 Prostor na zavazadla

Interiér vozidla je vybaven úložným prostorem na zavazadla (zpravidla nad sedačkami tam, kde je to konstrukčně možné).

#### 4.2.6.18 Prostor pro umístění kočárků, invalidních vozíků a jízdních kol

Vozidlo disponuje vyhrazenými místy pro kočárky, invalidní vozíky a jízdní kola, která jsou zpravidla soustředěna v jednom prostoru ve vlaku/vozidle. Řešení těchto vyhrazených míst a jejich počet a umístění ve vlaku/vozidle schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla. Tyto prostory jsou dostatečně odlišeny od ostatního prostoru a jsou označeny takovými symboly, aby bylo zřejmé, pro koho jsou přednostně určeny. Zároveň je informace o těchto prostorech vyobrazena na nejbližších nástupních dveřích. Podoba a umístění těchto prvků řeší příslušné přílohy.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.2.6.19 Wi-Fi

Ve vozidle je dostupné Wi-Fi připojení k internetu s dostatečnou silou signálu a garancí dostatečné rychlosti a poskytovaného objemu dat. Kvalita Wi-Fi připojení bude posouzena Objednatelům při autorizaci vozidla. Nebude-li autorizace provedena na všech vozidlech dané řady, zavazuje se Dopravce, že Wi-Fi připojení bude poskytováno ve všech vozidlech dané řady stejně jako v tom konkrétním vozidle, jež bylo autorizováno. Objednatel si, v návaznosti

na technologický vývoj, vyhrazuje možnost v průběhu trvání kontraktu vytvořit požadavek na zlepšení parametrů Wi-Fi připojení.

#### 4.2.6.20 Zásuvky

Vozidlo je vybaveno zásuvkami s připojením na 230 V pro cestující (jedna zásuvka na dvě sedačky, v 1. třídě zásuvka pro každé sedadlo). Umístění zásuvek schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla.

#### 4.2.6.21 Odpadkové koše

Velkoobjemové odpadkové koše jsou umístěny v nástupním prostoru nebo v každém oddílu pro cestující, malé odpadkové koše jsou umístěné v prostoru sedaček a neomezují prostor pro nohy.

#### 4.2.6.22 Odbavovací zařízení

Všechna odbavovací zařízení, která mají být na daném vlaku v provozu, jsou po celou dobu v provozu a funkční.

Vozidla provozovaná na vlcích **se systémem odbavení 0/OS1** jsou vybavena automatem na jízdenky (případně odchylky schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla). Všechny nově instalované automaty podléhají schválení Objednatel, a to včetně možných způsobů plateb v těchto automatech. Vozidla jsou rovněž vybavena označovači jízdenek PID. Umístění automatů i označovačů a počet ve vozidle schvaluje Objednatel.

Vozidla provozovaná na vlcích **se systémem odbavení 0/OS2** nejsou vybavena označovači jízdenek PID ani automatem. Nachází-li se ve vozidle označovač jízdenek PID nebo automat, pak je po dobu jízdy na vlaku s tímto systémem odbavení 0/OS2 toto zařízení vypnuté. Jedná se o odbavení typu metro určené pro linky s velkým obratem cestujících, nástup do vlaku je možný pouze s již platnou jízdenkou.

→ Indikátor kvality V6

### 4.2.7 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

Podobu a funkci informačních prvků a systémů schvaluje Objednatel.

#### 4.2.7.1 Informace ve vozidle

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální, čitelné a oficiální. V každém vozidle jsou **následující informační prvky**:

- a) přední a zadní strana soupravy (platí pouze u jednotek, u klasických souprav vedených lokomotivou bez řídicího vozu je požadován pouze přední informační panel); digitální panel;
- b) obě strany soupravy: minimálně jeden digitální panel na každý vůz soupravy;
- c) hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu;
- d) vnitřní digitální informační LCD nebo LED displeje (u nových vozidel je povolena pouze technologie LCD);
- e) souhrnná informace o zapojení železnice do PID formou rámečku 50×50 cm nebo specifického řešení stanoveného při autorizaci vozidla, umístěná v nástupních prostorech nebo jejich blízkosti (dodá Objednatel);
- f) logo PID a Ěska v souladu se zněním článku 4.2.4.3.;
- g) neobsazeno.



Dopravce je povinen plně využívat všech funkcí Informačního systému a podávat aktuálně platné informace v souladu s pravidly zakotvenými v příloze > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID, a to i při všech Mimořádnostech tak, aby byli cestující včas informováni.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

→ [Indikátor kvality V9](#)

#### 4.2.7.2 Vnější informační panely

Pro vnější informační panely se používá technologie LED v jednobarevném provedení, v barvě oranžové. Do vozidla se umísťují tyto informační panely:

- **přední a zadní strana soupravy:** minimálně jeden řádek - zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku;
- **boční:** zobrazuje číslo linky a na dvou řádcích cílovou a rotující vybrané nácestné zastávky;

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

Vizuální informační systém je vždy nastaven na celý oběh vozidla. Cílem je, aby se v obrátových stanicích, kde je ihned po příjezdu vlaku umožněno cestujícím do soupravy nastupovat, informační systém okamžitě po zastavení přepnul na obrátový vlak (zobrazoval jeho cílovou stanici a nácestné zastávky).

#### 4.2.7.3 Vnitřní informační panely

Pro vnitřní informační panely se používá technologie LCD s mobilním datovým připojením nebo technologie LED (u nových vozidel je povolena pouze technologie LCD).

Do vozidla se umísťují vždy dva panely na každý velkoprostorový oddíl, jeden panel v krajním oddíle vozu, jeden panel v nástupním prostoru (konkrétní umístění podléhá schválení Objednatel). Na displeji zobrazované údaje a jejich podoba se řídí samostatným manuálem > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.2.7.4 Akustické hlášení zastávek

Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.2.7.5 Klaprámy pro papírové informace

Klaprámy pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 2x o rozměru 50x50 cm na jeden vůz (pokud se Objednatel s Dopravcem nedohodne jinak), umístění schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla), zobrazované informace:

- Souhrnná informace o zapojení železnice do PID
- Propagační účely PID či jiné změny v dopravě definované Objednatel



## 4.3 Vozidlo, jeho vzhled a vybavení (vozidla Kategorie II)

### 4.3.1 Základní ustanovení

Kategorie II je rozdělena na tři podkategorie: II.A, II.B a II.C. Konkrétní odlišnosti v požadavcích na vybavení jsou uvedeny přímo v textu.

Je-li vozidlo vybaveno dalším zařízením pro cestující, které níže uvedené požadavky na vybavení vozidel Kategorie II neuvádějí (např. zásuvky 230 V, klimatizace), je Dopravce povinen toto zařízení udržovat funkční.

### 4.3.2 Stáří vozového parku

Vozidla, která slouží k přepravě cestujících, nejsou starší než 30 let od roku výroby nebo 20 let od roku modernizace. Že byla modernizace provedena, se stanovuje při autorizaci vozidla.

→ Indikátor kvality V18

### 4.3.3 Bezbariérovost (platí pouze pro vozidla Kategorie II.A)

#### 4.3.3.1 Bezbariérovost vozidla

Vozidla Kategorie II.A jsou bezbariérově přístupná. Primárně se jedná o vozidla nízkopodlažní, resp. částečně nízkopodlažní. Výška podlahy těchto vozidel v místě nástupu je 550 – 600 mm nad TK; pro zajištění bezbariérové přístupnosti ve stanicích a zastávkách doposud nevybavených nástupiště s nástupištní hranou ve výšce 550 mm nad TK je vozidlo vybaveno mechanickou rampou [nízkopodlažní vozidla] nebo elektrickou plošinou.

Vozidlo	Podíl bezbariérovosti
Dvoupodlažní	25 %
Jednopodlažní s kapacitou nad 100 cestujících	50 %
Jednopodlažní s kapacitou do 100 cestujících	20 %

### 4.3.4 Vzhled vozidla

#### 4.3.4.1 Jednotný vzhled vozidel PID

Jednotný vzhled dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID je aplikován v případě opravy zahrnující obnovu rozhodujících celků (lak, interiér).

→ Indikátor kvality V19

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

#### 4.3.4.2 Reklama

Reklama nesmí zakrývat informační a jednotící prvky na vozidle, nesmí zakrývat žádné okenní plochy, celovozovou reklamou může být polepeno maximálně 30 % vozového parku, pokud se Objednatel nedohodne s Dopravcem jinak. Reklama nesmí propagovat násilí nebo extremismus a nesmí mít erotický podtext. Další specifika umístování reklamy na vozidla definuje Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

#### 4.3.4.3 Označení logem PID a Eska

Vozidlo je označeno logem PID a logem systému Eska. Rozmístění stanovuje Manuál jednotného vizuálního stylu vozidel PID pro vozidla s Jednotným vzhledem vozidel PID. Loga PID (grafická i textová) a Eska jsou součástí tohoto řešení a za správnost jejich umístění dle Manuálu odpovídá Dopravce. Pro ostatní vozidla dodá loga PID (ve formě samolepky o rozměrech cca 20×20 cm) a Eska Objednatel (pokud se vzájemně nedohodnou jinak) a Dopravce zajišťuje jejich umístění v souladu s udělenou autorizací, pokud tato specifikuje jejich konkrétní rozmístění, pokud nikoliv, logo PID umístí Dopravce na každé nástupní dveře a logo Eska na obě boční strany vozu. Umístění schvaluje Objednatel.

> Manuál jednotného vzhledu vozidel PID – Vlaky PID

#### 4.3.4.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na linku (zpravidla na začátku provozního dne) zvenku i zevnitř čisté. Dopravce podle svých možností dbá, aby byl případný nepořádek či výraznější nečistoty ve vozidlech odstraňovány i v průběhu výkonu. Dopravce zasílá Objednateli harmonogram čištění vozidel pro bezvýlukový stav provozu a pro provoz organizovaný podle výlukových opatření trvajících déle než 14 dní. Objednatel si vyhrazuje právo navrhnout Dopravci úpravu těchto pravidel.

→ Indikátor kvality V15  
> Katalog čistoty na železnici

#### 4.3.5 Teplotní komfort

Ve vlaku je zajištěna tepelná pohoda v rozmezí od +18 °C do +30 °C (v případě, že maximální teplota lze ovlivnit klimatizací).

#### 4.3.6 Vybavení interiéru vozidla

##### 4.3.6.1 Uspořádání interiéru

Interiér ve druhé třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+2 se stolkem uprostřed nebo 2+2 v řadě za sebou. Interiér v první třídě je řešen jako velkoprostorový se základním uspořádáním sedadel 2+1 se stolkem uprostřed nebo 2+1 v řadě za sebou. Konkrétní řešení interiéru včetně případných odchylek u některých vozidel schvaluje Objednatel při autorizaci.

##### 4.3.6.2 První třída

Oddíl 1. třídy s kapacitou přibližně 5 % celkové kapacity je umístěn v krajních vozech vlaku. Oddíl první třídy je požadován pouze u vozidel s počtem míst k sezení nad 100. Řešení oddílu první třídy schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla.

> Plán řazení vlaků

##### 4.3.6.3 Typy sedaček

Sedačky jsou celopolstrované s měkčím typem sedáku i opěradla, potažené látkou (doporučená kombinace s koženkou pro podhlavníky), výška vnitřní strany opěradel min. 70 cm, barevný vzor schválený Objednatel. Sedačky jsou vybavené opěrkami rukou. V prostorech pro přepravu cestujících na vozíku, kočárků a jízdních kol jsou umístěny sklopné sedačky.

#### 4.3.6.4 Sociální zařízení

- **Vozidla Kategorie II.A**

Vozidlo má WC s uzavřeným systémem, vybavené vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodne na jiném počtu). Minimálně jedno WC ve vlaku je uvažováno jako uzpůsobené pro imobilní cestující, ostatní WC jsou koncipována jako klasická WC malého typu.

- **Vozidla Kategorie II.B**

Vozidlo má WC s uzavřeným systémem, vybavené vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodne na jiném počtu). Případné odchylky v řešení WC u některých vozidel schvaluje Objednatel při autorizaci.

- **Vozidla Kategorie II.C**

Vozidlo má WC s tekoucí vodou, toaletním papírem, tekutým mýdlem a papírovými ručníky nebo elektrickým vysoušečem (minimálně 1 WC na kapacitu 120 cestujících, pokud se Dopravce s Objednatelem nedohodne na jiném počtu).

#### 4.3.6.5 Oddělení prostorů pro cestující

Oddíly pro cestující jsou odděleny vhodnou přepážkou od nástupních prostorů. Vhodnou přepážkou jsou od sebe odděleny také oddíly různých vozových tříd. Konkrétní řešení podléhá schválení Objednatelem.

#### 4.3.6.6 Zabarvení oken (netýká se Kategorie II.C)

Veškerá okna včetně oken v nástupních dveřích jsou tónovaná.

#### 4.3.6.7 Osvětlení interiéru vozidla

Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.

#### 4.3.6.8 Vstupní dveře

Dveře jsou za jízdy blokovány. Minimální šířka dvoukřídlých dveří je 1300 mm, jednokřídlých pak 600 mm.

Dojde-li k poruše dveří (nejdou otevřít), obsluha vlaku musí neprodleně tyto dveře příslušně označit.

Vozidla kategorií II.A a II.B mají vstupní dveře ovládané tlačítky, použití jiného systému otevírání dveří schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla. Otevírání dveří musí být vždy pro cestující srozumitelné a musí mít lehký chod.

**Následující dva odstavce se týkají jen vozidel se vstupními dveřmi ovládanými tlačítky.**

#### 4.3.6.9 Poptávkové ovládání otevírání vstupních dveří do vlaku

Vstupní dveře do vozidla mají vnější i vnitřní poptávkové ovládání otvírání s možností stranově a vozově selektivního odblokování. Vnější tlačítka jsou vždy umístěna na křídlech dveří. Na dveřích umístěných v nízkopodlažní části vozidla jsou vnitřní tlačítka umístěna na křídlech dveří, jinak jsou umístěna na stěně a musí být jednoznačně viditelná. U dvoukřídlých dveří aktivace jednoho tlačítka vždy otevře obě křídla dveří.

#### 4.3.6.10 Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek pro otevírání vstupních dveří do vlaku

Logika provozních stavů vnitřních i vnějších tlačítek je následující:

- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, neaktivované cestujícím: nesvítí
- dveře zavřené a zajištěné strojvedoucím, s obslouženou předvolbou cestujícím: bliká zeleně

Po zastavení se otevírají jen dveře na nástupiště bez ohledu na to, na jaké straně vozidla bylo tlačítko aktivováno.

- otevírající se dveře po obsluze tlačítka a odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- otevírající se dveře po aktivované předvolbě a odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře otevřené: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- dveře zavřené, ale odjištěné strojvedoucím: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- automaticky se zavírající dveře po uplynutí časového intervalu: na straně nástupiště svítí zeleně, na straně bez nástupiště nesvítí
- zavírající se dveře na požadavek obsluhy: nesvítí

#### 4.3.6.11 Zvuková a optická výstraha [netýká se Kategorie II.C]

Vstupní dveře do vlaku musí být vybaveny zvukovou a optickou výstrahou před zavřením. Zvuková výstraha je dávana pouze v minimální nutné míře.

#### 4.3.6.12 Tlačítka zastávka na znamení [netýká se Kategorie II.C a vozidel kategorií II.A a II.B, která jsou v provozu výhradně na linkách bez zastávek na znamení]

Tlačítka zastávka na znamení v kontrastním hmatovém i vizuálním provedení jsou dostupná v každém prostoru pro cestující.

#### 4.3.6.13 Zpětná vazba tlačítka zastávky na znamení prostřednictvím informačního systému [netýká se Kategorie II.C a vozidel kategorií II.A a II.B, která jsou v provozu výhradně na linkách bez zastávek na znamení]

Cestující po aktivaci tlačítka zastávky na znamení dostane zpětnou vazbu pomocí informačního systému.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.3.6.14 Prostor na zavazadla

Vozidlo musí disponovat úložným prostorem na zavazadla (zpravidla nad sedačkami tam, kde je to konstrukčně možné).

#### 4.3.6.15 Prostor pro umístění kočárků, invalidních vozíků a jízdních kol

Vozidlo disponuje vyhrazenými místy pro kočárky, invalidní vozíky a jízdní kola, která jsou zpravidla soustředěna v jednom prostoru ve vlaku/vozidle. Řešení těchto vyhrazených míst a jejich počet a umístění ve vlaku/vozidle schvaluje Objednatel. Tyto prostory jsou dostatečně odlišeny od ostatního prostoru a jsou označeny takovými symboly, aby bylo zřejmé, pro koho jsou přednostně určeny. Zároveň je informace o těchto prostorách vyobrazena na nejbližších nástupních dveřích. Podoba a umístění těchto prvků řeší příslušné přílohy.

#### 4.3.6.16 Wi-Fi (týká se jen kategorie II.A)

Ve vozidle je dostupné Wi-Fi připojení k internetu s dostatečnou silou signálu a garancí dostatečné rychlosti a poskytovaného objemu dat. Kvalita Wi-Fi připojení bude posouzena Objednatelem při autorizaci vozidla. Nebude-li autorizace provedena na všech vozidlech dané řady, zavazuje se Dopravce, že Wi-Fi připojení bude poskytováno ve všech vozidlech dané řady stejně jako v tom konkrétním vozidle, jež bylo autorizováno. Objednatel si, v návaznosti na technologický vývoj, vyhrazuje možnost v průběhu trvání kontraktu vytvořit požadavek na zlepšení parametrů Wi-Fi připojení.

#### 4.3.6.17 Zásuvky (pouze kategorie II.A)

Vozidlo kategorie II.A je vybaveno zásuvkami s připojením na 230 V pro cestující [jedna zásuvka na dvě sedačky, v 1. třídě zásuvka pro každé sedadlo]. Umístění zásuvek a též případné výjimky v požadavcích na vybavení některých vozidel zásuvkami schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla.

#### 4.3.6.18 Odpadkové koše

Velkoobjemové odpadkové koše jsou umístěny v nástupním prostoru nebo v každém oddílu pro cestující, malé odpadkové koše jsou umístěné v prostoru sedaček a neomezují prostor pro nohy.

#### 4.3.6.19 Odbavovací zařízení

Všechna odbavovací zařízení, která mají být na daném vlaku v provozu, jsou po celou dobu v provozu a funkční.

Vozidla provozovaná na vlcích **se systémem odbavení 0/OS1** jsou vybavena automatem na jízdenky [případně odchylky schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla]. Všechny nově instalované automaty podléhají schválení Objednatelem, a to včetně možných způsobů plateb v těchto automatech. Vozidla jsou rovněž vybavena označovači jízdenek PID. Umístění automatů i označovačů a počet ve vozidle schvaluje Objednatel.

Vozidla provozovaná na vlcích **se systémem odbavení 0/OS2** nejsou vybavena označovači jízdenek PID ani automatem. Nachází-li se ve vozidle označovač jízdenek PID nebo automat, pak je po dobu jízdy na vlaku s tímto systémem odbavení 0/OS2 toto zařízení vypnuté. Jedná se o odbavení typu metro určené pro linky s velkým obrátem cestujících, nástup do vlaku je možný pouze s již platnou jízdenkou.

→ Indikátor kvality V6

### 4.3.7 Vybavení vozidla prvky informování cestujících

Podobu a funkci informačních prvků a systémů schvaluje Objednatel.

#### 4.3.7.1 Informace ve vozidle

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) jsou kompletní, aktuální a čitelné. V každém vozidle jsou **následující informační prvky**:

- a) přední a zadní strana soupravy [platí pouze u jednotek, u klasických souprav vedených lokomotivou bez řídicího vozu je požadován pouze přední informační panel]: digitální panel;
- b) obě strany soupravy: minimálně jeden digitální panel na každý vůz soupravy;

- c) hlášení stanic a zastávek včetně vybraných možností přestupu;
- d) vnitřní digitální informační LCD nebo LED displej (u nových vozidel je povolena pouze technologie LCD);
- e) souhrnná informace o zapojení železnice do PID formou rámečku 50×50 cm nebo specifického řešení stanoveného při autorizaci vozidla, umístěná v nástupních prostorech nebo jejich blízkosti (dodá Objednatel);
- f) logo PID a ESKA v souladu se zněním článku 4.3.4.3.;
- g) neobsazeno.

Body a) až d) se netýkají Kategorie II.C.

**Vozidla Kategorie II.C,** nejsou-li vybavena elektronickými informačními panely, musejí být opatřena pevnými směrovkami. Každý vůz soupravy z každé strany musí být opatřen směrovkou. Směrovka je umístěna viditelně na dveřích, v okně nebo na boku vozidla. Podobu směrovek odsouhlasí Objednatel.

Dopravce je povinen plně využívat všech funkcí Informačního systému a podávat aktuálně platné informace v souladu s pravidly zakotvenými v příloze > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID, a to i při všech Mimořádnostech tak, aby byli cestující včas informováni.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

→ Indikátor kvality V9

#### 4.3.7.2 Vnější informační panely (netýká se Kategorie II.C)

Pro vnější informační panely se používá technologie LED v jednobarevném provedení, v barvě oranžové. Jiné řešení musí schválit Objednatel při autorizaci vozidla. Do vozidla se umísťují tyto informační panely:

- **čelní:** minimálně jeden řádek - zobrazuje číslo linky a cílovou zastávku;
- **boční:** zobrazuje číslo linky a na dvou řádcích cílovou a rotující vybrané nácestné zastávky;

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

Při obnově stávajícího nebo dosazení nového vizuálního informačního systému se tento upraví tak, aby byl vždy nastaven na celý oběh vozidla. Cílem je, aby se v obrátových stanicích, kde je ihned po příjezdu vlaku umožněno cestujícím do soupravy nastupovat, informační systém okamžitě po zastavení přepnul na obrátový vlak (zobrazoval jeho cílovou stanici a nácestné zastávky).

#### 4.3.7.3 Vnitřní informační panely (netýká se Kategorie II.C)

Pro vnitřní informační panely se používá technologie LCD s mobilním datovým připojením nebo technologie LED (u nových vozidel je povolena pouze technologie LCD).

Do vozidla se umísťují vždy dva panely na každý velkoprostorový oddíl, jeden panel v krajním oddíle vozu, jeden panel v nástupním prostoru (konkrétní umístění podléhá schválení Objednatel). Na displeji zobrazované údaje a jejich podoba se řídí samostatným manuálem > Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID.

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

#### 4.3.7.4 Akustické hlášení zastávek (netýká se Kategorie II.C)

Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek.

#### 4.3.7.5 Klaprámy pro papírové informace

Klaprámy pro papírové informace jsou umístěny ve výšce a v úhlu umožňující čitelnost textu (min. 2x 50x50 na jeden vůz (pokud se Objednatel s Dopravcem nedohodne jinak), umístění schvaluje Objednatel při autorizaci vozidla):

- Souhrnná informace o zapojení železnice do PID
- Propagační účely PID

## 4.4 Personál

### 4.4.1 Odbavení cestujících

#### 4.4.1.1 Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích

Vlakový doprovod odbavuje cestující jízdními doklady dle Tarifu PID a též dle tarifu Dopravce (případně též dle národního tarifu), a to v souladu s těmito tarify. Rozsah sortimentu a způsoby plateb vydávaných jízdenek dle jednotlivých tarifů stanoví tyto tarify nebo nadřazený dokument tohoto standardu. Vlakový doprovod je řádně proškolen z Tarifu PID i všech dalších tarifů platných v daném vlaku.

Dále jsou členové vlakového doprovodu povinni kontrolovat jízdní doklady průběžně během celé jízdy vlaku.

Dopravce zajistí prodej jízdních dokladů ve vlacích se systémem odbavení 0/OS1. Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 je uveden v příslušné příloze tohoto standardu.

→ Indikátor kvality V6

#### 4.4.1.2 Obsazením vlakovým doprovodem

Ve vlacích je stanovený počet členů vlakového doprovodu.

> Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem

→ Indikátor kvality V6a

#### 4.4.1.3 Kontroly ve vlacích se samoobslužným způsobem odbavování

Ve vlacích se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 je prováděna namátková kontrola dodržování tarifní kázně a SPP revizory Dopravce. Ve vlacích se systémem odbavení 0/OS2 může být kontrola prováděna vlakovým doprovodem. Podoba systému kontrol ve vlacích 0/OS2 podléhá schválení Objednatelem.

→ Indikátor kvality V6b

#### 4.4.1.4 Chování personálu

Provozní personál Dopravce 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 Dopravce nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Provozní personál Dopravce je seznámen s pravidly jednání s osobami se sníženou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje. Provozní personál Dopravce ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích.

→ Indikátor kvality V13

#### 4.4.1.5 Ústrojová kázeň

Provozní personál Dopravce je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji Dopravce s viditelným označením standardním způsobem Dopravce (např. služební číslo).

→ Indikátor kvality V14



## 4.5 Zastávky/stanice (přístupové body)

Vzhled, uspořádání a vybavení železničních stanic a zastávek je v kompetenci příslušného správce infrastruktury. Vyjmenované záležitosti má v kompetenci Objednatel. Prodejní místa jízdních dokladů, která jsou součástí vybraných železničních stanic a zastávek, jakožto i související informační služby, jsou v kompetenci příslušného dopravce. Informace na stanici nebo zastávce jsou kompletní, aktuální, čitelné a oficiální.

### 4.5.1.1 Standard zastávek PID

Požadavky organizátora PID na železniční stanice a zastávky, včetně jejich uspořádání, umístění, přístupů k nim, vybavení a vzhledu, definuje Standard zastávek PID.

> Standard zastávek PID [Železniční stanice a zastávky – Výtah ze Standardu zastávek PID]

### 4.5.1.2 Bezbariérovost stanic a zastávek

Železniční stanice a zastávky v rámci systému PID musí umožnit bezbariérový přístup dle normy ČSN 73 4959 [bezbariérové trasy přístupu na nástupiště a výška nástupní hrany 550 mm nad temenem kolejnice, které umožňuje bezbariérový nástup do vozidla].

→ Indikátor kvality V5

### 4.5.1.3 Informace pro cestující v obsazených stanicích a zastávkách

Ve stanici nebo zastávce, ve které koná službu pracovník Dopravce (obsazená stanice/zastávka), jsou umístěny následující informační prvky:

- a) pořadače na kartičkové jízdní řády PID, další informační letáky PID ve formátu DL,
- b) informační nástěnka typizovaného formátu A0 pro aktuální informace PID v blízkosti prodejního místa,
- c) souhrnná informace o zapojení železnice do PID obsahující také schéma systému Eska formou rámečku 50 × 50 cm nebo samolepky umístěné v informační nástěnce dle písm. b),
- d) logo Eska ve stanicích a zastávkách zařazených do systému Esko (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID),
- e) aktuální a platné zastávkové jízdní řády jednotlivých tratí a linek Eska umístěné v informační nástěnce dle písm. b),
- f) v uzlových přestupních stanicích nebo zastávkách informace o návaznostech a přestupech na další linky PID formou akustického hlášení nebo vylepení příslušných jízdních řádů v informační nástěnce dle písm. b).

Pořadače (dle písm. a) ) a informační nástěnku A0 (dle písm. b) ) dodá Dopravce. Informační materiály pro vyvěšení dle čl. 4.5.1.3 dodá Objednatel.

Pracovník Dopravce konající službu ve stanici nebo zastávce kontroluje průběžně správnost všech informací podávaných cestujícím. Zjištěné závady v rámci svých kompetencí napravuje nebo hlásí provozovateli dráhy.

#### 4.5.1.4 Informace pro cestující ve stanicích a zastávkách v kompetenci Objednatel

V stanici nebo zastávce, ve které nekoná službu pracovník Dopravce (neobsazená stanice/zastávka), jsou umístěny následující informační prvky:

- a) informační nástěnka pro aktuální informace PID,
- b) souhrnná informace o zapojení železnice do PID obsahující také schéma systému Eska formou rámečku 50 × 50 cm nebo samolepky,
- c) logo Eska ve stanicích a zastávkách zařazených do systému Esko (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID),
- d) aktuální a platné zastávkové jízdní řady jednotlivých tratí a linek Eska (ve stanicích a zastávkách zařazených do PID) umístěné na nástupišti nebo v blízkosti hlavního proudu cestujících na nástupiště,
- e) v uzlových přestupních stanicích nebo zastávkách informace o návaznostech a přestupech na další linky PID.

→ Indikátor kvality V10

#### 4.5.1.5 Informace pro cestující ve stanicích a zastávkách poskytované provozovatelem dráhy

Dopravce v rámci svých možností dbá na to, aby bylo zajištěno správné informování cestujících ve stanicích a zastávkách prostřednictvím elektronických informačních tabulí a rozhlasu (jsou-li osazeny), včetně informací o výlukách a mimořádnostech. Rovněž dbá na to, aby byly ve stanicích a zastávkách vyvěšeny aktuální a platné jízdní řady. Případné závady v informování cestujících předává Dopravce v rámci svých možností provozovateli dráhy.

→ Indikátor kvality V10

#### 4.5.1.6 Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách

Prodejní místo je označené příslušnými piktogramy, logem systému Esko a logem PID a je otevřené v rámci své určené provozní doby. Personál prodejního místa odbavuje cestující jízdními doklady dle Tarifu PID a též dle tarifu Dopravce (případně též dle národního tarifu), a to v souladu s těmito tarify. Rozsah sortimentu vydávaných jízdenek dle jednotlivých tarifů stanoví tyto tarify nebo nadřazený dokument tohoto standardu. Zaměstnanci Dopravce poskytují relevantní informace o PID (tarif, zákl. informace o systému, možnosti návazných spojů PID). Ostatní zaměstnanci, resp. zaměstnanci smluvních prodejců Dopravce, prodávající jízdenky jsou schopni definované informace vyhledat v informačním systému elektronické pokladny. Prodejní místo umožňuje i bezkontaktní platby platebními kartami.

> Provozní doba pokladen v železničních stanicích a zastávkách

→ Indikátor kvality V7, V7a

#### 4.5.1.7 Stanice a zastávky, kde jsou v provozu vlaky 0/OS2

Stanice a zastávky na linkách, kde jsou v provozu vlaky se systémem odbavení 0/OS2 musí být vybaveny automatem (příp. automaty) na jízdenky, který/é nabízejí při odbavení jízdní doklady PID a umožňuje/i platby bezkontaktními platebními kartami, bankovkami i mincemi. Umístění automatů schvaluje Objednatel.

> Seznam stanic a zastávek, kde jsou v provozu vlaky se systémem odbavení 0/OS2

→ Indikátor kvality V7b

#### 4.5.1.8 Funkčnost označovačů jízdenek (odpovědnost provozovatele označovačů)

Označovač jízdenek PID na nástupištích nebo v prostorách stanice je plně funkční. Ve stanici nebo zastávce, ve které koná službu pracovník Dopravce (obsazená stanice/zastávka), správnost funkce označovačů kontroluje tento pracovník Dopravce každý provozní den.

→ Indikátor kvality V8

## 4.6 Bezpečnost

### 4.6.1.1 Ohrožení bezpečnosti cestujícího

Dopravce je povinen přijmout taková opatření, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti, zdraví či života cestujícího při provozování drážní dopravy. Dopravce aktivně spolupracuje s bezpečnostními složkami při řešení problémových situací a předchází jim (např. spoluprací s bezpečnostními agenturami či Policií v nočních vlacích). Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno ihned odstranit.

→ [Indikátor kvality V17](#)

## 5 Indikátory kvality

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V1	Plnění odjetých kilometrů	Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem a provozními opatřeními projednanými mezi Dopravcem a Objednatelem – všechny objednané výkony jsou řádně odjety.	99,50 %	DPM	100 %	D	neprovedení vlaku nebo jeho části z důvodů na straně Dopravce	4× ročně	D	průběžné sledování plnění odjetých vlkm (hlášení Dopravce do 20. dne následujícího měsíce) – viz příslušná příloha tohoto standardu  namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> podíl provedených vlkm z počtu plánovaných vlkm (vykazuje se přehled všech neodjetých vlkm bez ohledu na důvody neodjetí, nepříijatelnou situací jsou však jen neodjeté spoje z důvodů na straně dopravce)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V2	Dodržení předepsaného řazení vlaku	Spoj je zajišťován po celou dobu a v celé délce pravidelnou turnusovanou náležitostí předepsanou > Plánem řazení vlaků.	99,50 %	DPM	100 %	D	nedodržení předepsaného řazení vlaku dle podmínek článku 4.1.1 tohoto standardu	4× ročně	D	průběžné sledování změn pravidelně nasazovaných turnusovaných náležitostí (hlášení Dopravce do 25. dne následujícího měsíce)  namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> procento plnění vlakových km dle předepsaných pravidelně turnusovaných náležitostí  vzor přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí viz příloha tohoto standardu  výlukové řazení a náhradní doprava se po odsouhlasení Objednatelem vždy uvažuje jako tento standard splňující
V3	Podíl spojů zajišťovaných bezbariérovými vozidly	Dopravce zajišťuje spoje bezbariérovými vozidly či soupravami.	informativní indikátor	DPM	100 %	D		1× ročně	D	procento výkonů provedených bezbariérově přístupnými vozidly

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V4	Garance bezbariérových vlaků	Vlaky, vyznačené v jízdním řádu mezinárodním symbolem pro přepravu osob na vozíku pro pohybově postižené, jsou zajištěny po celou dobu a v celé délce bezbariérově přístupným vozidlem.	99,50 %	DPM	100 %	D	nedodržení garance bezbariérově přístupných vlaků	4× ročně	D	průběžné sledování změn (hlášení Dopravce o zajištění vlaku náležitostí jinou než bezbariérově přístupnou do 25. dne následujícího měsíce)  vzor přehledu o dodržení nasazování pravidelně turnusovaných náležitostí podle příslušné přílohy tohoto standardu  namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> procento plnění vlakových km dle předepsané turnusované náležitosti  výlukové řazení a náhradní doprava se po odsouhlasení Objednatелеm vždy uvažuje jako tento standard splňující

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V5	Bezbariérovost stanic a zastávek	Sledované stanice a zastávky zařazené v PID umožňují bezbariérový přístup dle normy ČSN 73 4959. Dle této normy je jako bezbariérové hodnoceno takové nástupiště, které umožňuje bezbariérový přístup a zároveň je konstruováno s výškou nástupištní hrany 550 mm nad temenem kolejnice, které umožňuje bezbariérový nástup do vozidla.	informativní indikátor	DPM	100%	SŽDC	-	4× ročně	SŽDC	statistika provozovatele dráhy  namátkové měření funkčnosti zařízení umožňujícího bezbariérový přístup na nástupiště při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> procento bezbariérově přístupných stanic a zastávek

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V6	Prodej a kontrola jízdních dokladů ve vlacích	Provozní personál Dopravce zajišťuje odbavení cestujících v souladu s článkem 4.4.1.1 tohoto standardu.	100 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	nezajištění prodeje jízdních dokladů [neochota provozního personálu Dopravce, neznalost nebo postup v rozporu s tarify platnými ve vlaku, nefunkčnost odbavovacího zařízení a nezajištění náhradního způsobu prodeje]  kontrola jízdních dokladů vlakovým doprovodem není prováděna vůbec nebo průběžně nebo v celé délce vlaku  přenosné odbavovací zařízení neumožňuje vydávání požadovaného sortimentu jízdenek	4× ročně	R	<b>ukazatel:</b> počet zjištěných závad proti definici standardu z počtu provedených kontrol  sledování závad v rámci namátkové kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V6a	Obsazení vlakovým personálem	Vlakový doprovod je na každém vlaku v počtu stanoveném v příloze > Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem	95 %	DPM	100 %	D	na vlaku se nenachází vlakový doprovod v počtu stanoveném přílohou > Přehled vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 a obsazení vlaků vlakovým doprovodem	4x ročně	D	statistika Dopravce, namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> procento plnění úplného počtu vlakového doprovodu na sledovaných vlacích



V6b	Kontroly ve vlacích se samoobslužným způsobem odbavování	<p>Ve vlacích se systémem odbavení 0/OS1 zajišťují odbavení funkční automaty a funkční označovače jízdenek PID, případně strojvedoucí. Ve vlacích se systémem odbavení 0/OS2 nejsou v provozu označovače jízdenek PID ani automat.</p> <p>Na všech vlacích se systémem odbavení 0/OS1 musí být namátkově prováděna kontrola tarifní kázně a dodržování SPP revizory Dopravce, přičemž na každé lince musí být v daném měsíci zkontrolováno nejméně 12 spojů v pracovní dny a 3 spoje v sobotu či neděli (je-li daná linka v tomto období provozována).</p> <p>Objednatel je v případě potřeby oprávněn určit, na jakých vlacích se má kontrola vykonávat</p> <p>Ve vlacích se systémem odbavení 0/OS2 je kontrola prováděna v souladu se schválením Objednatele.</p>	95 %	DPM	100 %	D	<p>Na vlacích se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 není prováděna kontrola tarifní kázně cestujících a dodržování SPP v souladu s tímto standardem nebo je prováděna v menší četnosti, než je stanoveno nebo není prováděna na vlacích, které určil Objednatel.</p> <p>Prodejní automat ve vlaku v systému 0/OS1 neumožňuje prodej všech požadovaných jízdních dokladů, resp. neumožňuje některý ze způsobů platby daný tímto standardem.</p>	4x ročně	D	<p>Statistika Dopravce, namátková kontrola při kontrolní činnosti</p> <p><b>ukazatel:</b> počet vykonaných kontrol revizory Dopravce souhlasně za každou linku s provozem vlaků se systémem odbavení 0/OS1 a 0/OS2 s výčtem vlaků, na kterých byla kontrola vykonávána, včetně počtu kontrol.</p> <p>sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven).</p>
-----	--	--	------	-----	-------	---	---	----------	---	---

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
		Kontrola revizory (příp. vlakovým personálem) je ve vlacích se samoobslužným způsobem odbavování prováděna v souladu s tarifem PID, tedy např. cestujícím jsou účtovány požadované přírůstky k jízdnému apod.								
V7	Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách	Prodejní místo a jeho personál splňuje podmínky popsané v části 4.5.1.6 tohoto standardu.	100%	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	nezajištění prodeje jízdních dokladů  neznalost Tarifu PID nebo tarifu Dopravce nebo postup v rozporu s nimi na straně personálu Dopravce  prodejní místo neumožňuje platby bezkontaktními platebními kartami	4× ročně	D	namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> počet zjištěných závad proti definici standardu z počtu provedených kontrol
V7a	Obsazení prodejních míst	Prodejní místa musí být otevřena a musí prodávat všechny předepsané jízdní doklady po celou pracovní dobu, kterou udává příloha > Provozní doba pokladen v železničních stanicích	90 %	DPM	100 %	D	prodejní místa nezajišťují odbavení cestujících po celou dobu v předepsané pracovní době	4x ročně	D	statistiky Dopravce, namátková kontrola při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> podíl stanic, zastávek nebo vozidel bez závad oproti definici tohoto standardu z počtu kontrolovaných prodejních míst

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V7b	Vybavení stanic a zastávek s provozem vlaků se systémem odbavení O/OS2	Stanice a zastávky s provozem kategorie vlaků se systémem odbavení O/OS2 musí být vybaveny automatem/y na jízdenky podle příslušného ustanovení tohoto standardu	95 %	DPM	100 %	D	stanice a zastávky s provozem vlaků se systémem odbavení O/OS2 nejsou vybaveny funkčním odbavovacím zařízením předepsaným tímto standardem	4 x ročně	D	statistiky Dopravce, namátková kontrola při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> podíl stanic a zastávek bez závad oproti definici tohoto standardu z počtu kontrolovaných stanic a zastávek
V8	Funkčnost označovačů jízdenek	Označovač jízdenek PID na nástupišti nebo v prostoru stanice nebo ve vozidle (je-li jím vozidlo vybaveno) je plně funkční.	95%	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	více než 50% označovačů v obvodu stanice nebo ve vozidle nefunguje  chybějící označovač ve vozidle  nečitelný tisk nebo tisk nesprávných údajů  použití nesprávné barvy pásky v označovači  neodstranění závady označovače do 5 dnů od nahlášení v případě, že ve stanici nebo zastávce funguje alespoň jeden označovač	4 × ročně	- R	měření fiktivním zákazníkem (viz příloha Měřicí formulář) namátkové měření při kontrolní činnosti  <b>ukazatel:</b> podíl stanic, zastávek nebo vozidel bez závad oproti definici standardu z počtu kontrolovaných stanic nebo zastávek

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V9	Informování ve vlacích	Informace ve vozidle [vně i uvnitř] jsou kompletní, aktuální a čitelné. Dopravce je povinen plně využívat všech funkcí Informačního systému a podávat aktuálně platné informace v souladu s přílohou >Odbavovací informační zařízení ve vozidlech PID, a to i při všech Mimořádnostech tak, aby byli cestující včas informováni.	90 %	MSS (FZ)	50 % vozů	R	chybějící, nefunkční, nečitelné nebo aktuálně neplatné informační prvky či poskytované informace  nefunkční nebo špatně slyšitelné hlášení zastávek nebo chybně hlášené zastávky  chybné přepínání tarifních pásem, odchylka zobrazovače času větší než 1 minuta	4 × ročně	- R	měření fiktivním zákazníkem - viz příloha tohoto standardu - Měřicí formulář  <b>ukazatel:</b> podíl vozidel bez závad oproti definici tohoto standardu z počtu kontrolovaných vozidel
V10	Informování ve stanicích a zastávkách	Veškeré informace ve stanici nebo na zastávce jsou správné, kompletní, aktuální a čitelné, a to včetně těch, které zajišťuje provozovatel dráhy.  Jízdní řády, výlukové jízdní řády a informace o výlukových opatřeních jsou vyvěšeny nejpozději dva dny před začátkem jejich platnosti.	80%	MSS (FZ)	100 % stanic a zastávek	R	chybějící nebo chybné informace pro cestující	4 × ročně	- R	<b>ukazatel:</b> podíl stanic a zastávek bez závad oproti definici tohoto standardu z počtu kontrolovaných stanic a zastávek  <b>rozdělení kompetencí je uvedeno v části 4.5 tohoto standardu</b>

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V11	Plnění GVD – Přesnost provozu	Provoz je zajišťován v souladu s platným GVD. Provoz je přesný, pohybuje- li se odchylka od jízdního řádu u sledované stanice nebo zastávky v rozmezí 0 až 359 s. Do hodnocení se zahrnují pouze odchylky, které vznikly z důvodů na straně Dopravce.	97 %	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	Záporná odchylka vyšší než 60 s  nedosažení stanovené úrovně náročnosti z důvodů na straně Dopravce	4 × ročně	D	kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích a zastávkách  <b>ukazatel:</b> podíl vlaků mimo toleranci z důvodů na straně Dopravce z celkového počtu měřených, dále se sleduje i celkový podíl vlaků mimo toleranci bez ohledu na důvod vzniku  vzor přehledu o zpoždění jednotlivých linek viz příslušná příloha tohoto standardu
V11a	Plnění GVD – zpožděné spoje	V případě spoje, u kterého je dva kalendářní měsíce po sobě průměrná procentuální přesnost provozu menší než 50%, Dopravce vyhodnotí důvody zpoždění a zašle jejich analýzu 1 kalendářní měsíc po zjištění této skutečnosti.	100 %	DPM, MSS (FZ)	100 %	D	Dopravce v daném termínu nezašle analýzu zpoždění u daného vlaku	4 x ročně	D	Kontinuální měření všech vlaků v určených stanicích a zastávkách

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V12	Přípojové vazby	Vlakové spoje dodržují předepsané přípojové vazby (viz příloha tohoto standardu).	95%	DPM (K)	100%	D	nedodržení předepsané přípojové vazby z důvodu na straně Dopravce	4 × ročně	D	<p>kontinuální měření všech přípojových vazeb v určených stanicích a zastávkách</p> <p><b>ukazatel:</b> podíl přípojových vazeb nedodržených z důvodů na straně Dopravce z celkového počtu měřených, dále se sleduje i celkový podíl nedodržených přípojových vazeb bez ohledu na důvod vzniku</p> <p>vzor přehledu o dodržení přípojových vazeb viz příloha tohoto standardu</p> <p>Dodržení přípojových vazeb mezi vlaky dvou různých dopravců sleduje a vyhodnocuje Objednatel.</p>

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V13	Chování provozního personálu Dopravce	Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování, komunikuje v českém nebo slovenském jazyce. Provozní personál Dopravce nesmí během pobytu ve vlaku nebo na nástupišti kouřit. Provozní personál je proškolen a seznámen s pravidly jednání se zřetelně postiženými a tato pravidla dodržuje. Provozní personál Dopravce ochotně a aktivně podává informace cestujícím a je jim nápomocen při případných dotazech či potížích.	100 %	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	hrubé porušení pravidel slušného chování vůči cestujícím (např. vulgární vyjadřování, urážení cestujících)  bezdůvodné odmítnutí přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace  kouření provozního personálu ve vozidle nebo na nástupišti  personál neumí komunikovat českým nebo slovenským jazykem	4 × ročně	R	<b>ukazatel:</b> počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol  sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V14	Ústrojová kázeň	Provozní personál Dopravce je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji Dopravce s viditelným označením standardním způsobem Dopravce (např. služební číslo)	97 %	MSS (FZ)	75 % vozů	R	nevhodná ústrojová kázeň, která odporuje definici stejnokroje Dopravce včetně označení	4 × ročně	R	<b>ukazatel:</b> počet zjištěných závad oproti definici standardu z počtu provedených kontrol  sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjemné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V15	Čistota vozidel	Všechny vozy soupravy vlaku jsou na začátku provozního dne čisté – splňují pravidla části 4.2.4.4 tohoto standardu.	90 %	MSS (FZ)	50 % vozů	R	silné znečištění vozů, způsobující nečitelnost informačních prvků nebo takové hygienické podmínky, které ohrožují zdraví cestujících (silně znečištěné sedačky, zadržovací tyče, úchyty pro cestující.	4 × ročně	R	<p><b>ukazatel:</b> průměr z ohodnocení jednotlivých vozidel (vnější čistota, sedačky podlaha, toalety, stěna a okna)</p> <p>každé hodnocené soupravě bude před kontrolou uděleno 100 bodů, které budou za případné závady strhávány podle přílohy &gt; Katalog čistoty na železnici pro každý hodnocený aspekt následujícím způsobem:</p> <p><b>0 bodů – bez závad</b>  <b>5 bodů – drobné závady</b>  <b>10 bodů – větší závady</b>  <b>20 bodů – nepřijatelná hrubá závada</b></p> <p>výsledný počet bodů odpovídá procentuálnímu ohodnocení vozidla</p>



V16	Funkčnost a komfort vozidel	Klimatizace (pokud je již vozidlo vybaveno), vytápění, větrání i osvětlení vozidla je v případě potřeby plně funkční, včetně dveří a otevíratelných částí oken. Ve vlaku je zajištěna tepelná pohoda v rozmezí od +18 °C do +30 °C (horní hranice – jen v případě, že tato teplota lze ovlivnit klimatizací). Ve vlaku jsou funkční a čisté toalety vybavené toaletním papírem, mýdlem, papírovými ručníky a tekoucí vodou. Ve vozidle je funkční wifi připojení k internetu a zásuvky pro připojení drobné elektroniky [je-li jím vozidlo vybaveno]	90 %	MSS (FZ)	100 % vozů	R	<p>nefunkčnost topení nebo klimatizace – teplota ve vlaku nedosahuje +18 °C nebo převyšuje +30 °C (horní hranice – jen je-li klimatizace)</p> <p>nefunkčnost toalet ve voze</p> <p>nefunkční všechny dveře na jedné straně vozu</p> <p>nefunkční obě křídla dveří sloužící jako přístup do bezbariérového oddílu</p> <p>nefunkčnost vnitřních nebo přechodových dveří mezi vozy</p> <p>nefunkční osvětlení za snížené viditelnosti</p> <p>nemožnost otevření oken</p> <p>nefunkční wifi připojení k internetu [chvilkové výpadky připojení k internetu za jízdy vlaku způsobené špatným pokrytím území signálem se tolerují]</p> <p>nefunkční zásuvky 230 V</p>	4 × ročně	R	<p>měření fiktivním zákazníkem – viz příloha Měřicí formulář</p> <p><b>ukazatel:</b> podíl vozidel bez závad</p>
-----	-----------------------------	--	------	----------	------------	---	---	-----------	---	--

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V17	Rizikové situace	Cestující se ve vozidle nesetká se situací, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost, zdraví či život. Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům, případné závady je nutno ihned odstranit.	100%	DPM (K)	kontrolní vzorek	R	závažné závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících, například: vlakový personál je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky  závažné technické závady vozidla ohrožující bezpečnost či zdraví cestujících (jízda s otevřenými dveřmi, neupevněné sedačky ve voze, nezajištěné nebo chybějící úchyty pro cestující)	4 × ročně	R	počet zjištěných rizikových situací z počtu provedených kontrol  sledování závad v rámci kontrolní činnosti (rozsah není pevně stanoven)
V18	Stáří vozidel	Vozidlo splňuje tento standard – podle kategorie, do níž je zařazeno, čl. 4.2.2. nebo 4.3.2.	80%	DPM	100 % (data vždy k posledním u dni měřeného čtvrtletí)	D	nemodernizované vozidlo je starší než 30 let  modernizované vozidlo je v provozu déle než 20 let od provedené modernizace	4 × ročně	D	průměrné stáří vozového parku  počet nepříjatelných situací

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepříjatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V19	Jednotný vzhled vozidel	Vzhled vozidel odpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, resp. pravidlům pro reklamu na vozidlech.	25% <i>[toto číslo se bude postupně zvyšovat]</i>	DPM	100 % [data vždy k posledním u dni měřeného čtvrtletí]	D	Vozidlo neodpovídá Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID, je-li povinno se jím řídit; vozidlo není označeno logem PID; na vozidle je aplikována neschválená reklama dle definice standardu	4× ročně	R	podíl vyhovujících vozidel  podíl vozidel opatřených jednotným vzhledem PID dle přílohy > Manuál jednotného vzhledu PID – Vlaky PID
V20	Náhradní autobusová doprava (NAD)	Zajištění náhradní autobusové dopravy při plánovaných výlukách je v souladu s pravidly uvedenými v čl. 4.2.4.4.1.9.2 tohoto standardu.	100 % výluk s provozem NAD	DPM (K)	100 %	D	Dopravce nerespektuje požadavky uvedené v čl. 4.1.9.2 tohoto standardu.	4 x ročně	D	přehled všech výluk s provozem náhradní autobusové dopravy, které nesplňují tento standard
V21	Mimořádnosti	U definovaných Mimořádností jsou maximálně po uplynutí 60 minut od jejich nahlášení přítomni určení pracovníci a na vhodném místě aktivně informují cestující a v případě potřeby se podílí na operativním řízení provozu dle pokynů dispečinku. Tito pracovníci jsou mezi 6. a 21. hodinou k dispozici vždy minimálně dva, pokud se Dopravce s Objednatelům nedohodnou jinak.	100 %	DPM (K)	100 %	D (R)	V definovaných případech nejsou k dispozici určení pracovníci, příp. aktivně neinformují cestující či se nepodílí na operativním řízení provozu dle pokynů dispečinku.	4 x ročně	D	přehled všech definovaných Mimořádností se skutečnou dobou trvání více než 120 minut  časové rozmezí nahlášení Mimořádnosti Dopravci a časem příjezdu určených pracovníků na vhodné místo

Standard kvality			Úroveň náročnosti	Měření			Nepřijatelné situace	Vyhodnocení		Poznámka/ukazatel
Číslo	Název	Definice		Způsob	Rozsah za čtvrtletí	Kdo		Frekvence	Kdo	
V22	Předpokládané výluky	Při konání předpokládané výluky Dopravce zajistí informování cestujících v souladu s článkem 4.1.9.1 tohoto standradu.	100 %	DPM, K, FZ	Kontrolní vzorek výluk	R	Dopravce nezajistí nebo neumístí informační a navigační materiály dle tohoto standardu, příp. neumístí informátory.  Informátoři nepostupují dle tohoto standardu.	4 x ročně	R	pokud Dopravce nezajistí některý z definovaných požadavků, považuje se taková výluka za tento standard nesplňující
V23	Sledování vozidel pomocí GNSS	Vlak vypravený Dopravcem [jen výkony dle Smlouvy, již je tento standard přílohou] je vybaven zařízením pro sledování polohy pomocí GNSS předepsaným Objednatelem.	100 %	DPM	100 % vozů	R	zařízení pro sledování polohy pomocí GNSS předepsané Objednatelem chybí nebo nesplňuje předepsané požadavky	4 x ročně	R	

#### 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

R = Objednatel



**Regionální organizátor Pražské integrované dopravy**

odbor příměstské dopravy

odbor kvality služby

odbor marketingu

odbor technického rozvoje a projektů

Rytířská 10, Praha 1

[www.pid.cz](http://www.pid.cz)

## **Standardy kvality PID Vlaky PID**

[www.pid.cz](http://www.pid.cz)