

Standardy kvality PID

Příloha č. 9 Smlouvy



Standard prodejních míst PID

prosinec 2024



Standardy kvality PID – Standard prodejních míst PID¹

verze: prosinec 2024

Platnost:

Provozní soubor EMU 400

Garant standardu (kontaktní osoba):

→ ROPID, odbor příměstské dopravy

→ IDSK, odbor železniční dopravy

garant.vlak@ropid.cz

garant.sk@idsk.cz

Návaznosti trvalé platnosti:

> Odbavovací a informační zařízení ve vozidlech PID

> Standardy kvality PID – Vlaky PID

> Požadavky na stacionární zařízení v železničních stanicích a zastávkách a zařízení pro vlakové čety

Návaznosti vázané na dobu platnosti jednoho GVD:

> Provozní doba zákaznických center/pokladen v železničních stanicích a zastávkách na území hl. m. Prahy/Středočeského kraje

Zveřejnění standardů (a jejich návazných dokumentů) a vyhodnocení jejich dodržování:

pid.cz/standardy-kvality

¹ Je-li v tomto dokumentu uveden odkaz na konkrétní právní předpis, technickou normu, standard nebo jiný předpis či dokument, myslí se tím vždy jejich aktuální účinné znění; v případě nahrazení takto odkazovaného právního předpisu, technické normy, standardu nebo jiného předpisu či dokumentu jiným předpisem/normou/standardem/dokumentem se v rozsahu tohoto nahrazení dále postupuje podle tohoto nového předpisu/normy/standardu/dokumentu, a to vždy v jejich aktuálně účinném znění.

® U takto označených položek se předpokládá dotaz na Objednatele.

Obsah

1	Úvod	5
2	Organizační a procesní část	6
2.1	Platnost standardu	6
2.2	Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování	6
3	Kontakt s cestujícími	8
3.1	Provozní personál dopravce obsluhující prodejní místa PID	8
3.1.1	Ústrojová kázeň	8
3.1.2	Informace pro cestující v obsazených stanicích a zastávkách	9
3.2	Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách	9
3.2.1	Odbavovací zařízení prodejního místa PID	9
3.2.2	Požadavky na zařízení prodejního místa	10
3.2.3	Vzhled prodejního místa PID	11
4	Standardy kvality	11

Seznam zkratk

Zkratka	Význam
IDS	integrovaný dopravní systém
PID	Pražská integrovaná doprava
PD	pracovní den
SJT	Systém jednotného tarifu
SONE	sobota + neděle
SPP	Smluvní přepravní podmínky

Seznam termínů

Termín	Význam
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).
Informační systém	Akustická zařízení a vnější a vnitřní zobrazovací zařízení pro informování cestujících.
Jízdní doklad	Doklad dle Tarifu používaného dle podmínek Smlouvy.
Mimořádnost	Nestandardní provozní situace, která má přímý dopad na cestující.
Odbavení	Prodej Jízdních dokladů a jejich kontrola způsobem umožňujícím jejich elektronickou evidenci.
Odsouhlasení	Proces vzájemného potvrzení předložených parametrů či vlastností vozidla nebo dalších prvků týkajících se Standardu kvality PID, podání žádosti i udělení souhlasu stačí formou elektronické komunikace mezi zástupci Dopravce a Objednatele. Je zde predikce souhlasu: při nereagování do 5 pracovních dní je 5. den považován za udělení souhlasu.
Objednatel	Pro účely standardů kvality PID se rozumí ROPID (hlavní město Praha) a IDSK (Středočeský kraj).
Provozní personál Dopravce	Provozním personálem se rozumí vlakový doprovod a pracovníci pokladních přepážek.
Sankce	Objednatel uplatněný postih vůči Dopravci v případě nedodržení Standardů kvality – Vlaky PID dle Sazebníku sankcí.
Schválení	Proces obsahující kontrolu dodržení jednotlivých parametrů zástupci Objednatele, jehož výstupem je písemné nebo elektronické

	potvrzení správnosti použitých parametrů, technologií nebo praktické použitelnosti. Schválení se standardně uděluje při autorizaci vozidla.
Smlouva	„Smlouva o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici na vybraných linkách velkokapacitními elektrickými jednotkami veřejnou drážní osobní dopravou k zajištění dopravní obslužnosti hl. m. Prahy/Středočeského kraje“ již jsou tyto Standardy přílohou.

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 hl. m. Prahy, Středočeského kraje i systému PID.

Tento standard kvality PID je platný pro železniční linky PID v rámci příslušné Smlouvy. Prostřednictvím Smlouvy je závazným dokumentem 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 standardů kvality, které jsou pravidelně vyhodnocovány.

4.2.4.4 Čistota vozidla

Vozidlo je při výjezdu na vlak/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 je povinen zajistit při mimořádném znečištění vozidla během jízdy jeho operativní úklid a to nejpozději do 90 minut od nahlášení (zjištění). 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. Vozidlo disponuje vnitřní a vnější ochranou vozidla proti vandalismu a graffiti (nástrík/polep ochrannou folií).

> Katalog čistoty na železnici
→ Standard kvality V15

..... číslo a název ustanovení

..... odkaz na navazující přílohu

..... odkaz na standard kvality

Objednatel je oprávněn vydávat aktualizace tohoto standardu i všech jeho návazných příloh. Případné aktualizace tohoto dokumentu musí být projednány dle příslušných ustanovení Smlouvy. Aktualizace návazných příloh a dokumentů jsou vydávány Objednatelem.

2 Organizační a procesní část

>> kapitola definuje platnost standardu a příslušná organizační a procesní ustanovení a postupy

2.1 Platnost standardu

Tento standard platí pro všechny Dopravce v systému PID dle příslušné Smlouvy a definuje ustanovení pro jednotlivá prodejní místa PID, která jsou Dopravci zajišťovaná.

2.2 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 sankci dle „Sazebníku postihů železnice v PID“, 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.

Objednatel předloží Dopravci přehled nevyhovujících stavů s udělením sankce zjištěných Objednatel v rámci kontrolní činnosti do 10 pracovních dnů od provedení kontroly. Dopravce má na vyjádření se / rozporování částky dané sankce 30 kalendářních dnů. V případě, že se Dopravce v tomto termínu k uděleným sankcím nevyjádří, považují se za odsouhlasené.

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.

Objednatel fakturuje vyčíslenou částku sankce 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 sankce dle jednotlivých bodů.

Dopravce se zavazuje pro potřeby kontroly dodržování standardů kvality Objednateli poskytovat přehled případů, kdy nebylo prodejní místo PID (pokladna) otevřeno v době, kterou udává příslušná příloha tohoto standardu. Dopravce přehled zasílá jednou měsíčně za každý uplynulý měsíc.

→ [Standard kvality V7a](#)

Konkrétní provozní doby všech jednotlivých prodejních míst PID v rámci denního režimu PD a SONE určuje výhradně Objednatel. Na žádost Dopravce může být Objednatelem udělena výjimka k posunutí začátku nebo konce provozní doby o nejvýše 1 hodinu, avšak s dodržáním celkového denního počtu hodin otevření daného prodejního místa PID dle příslušné přílohy tohoto standardu.

3 Kontakt s cestujícími

3.1 Provozní personál dopravce obsluhující prodejní místa PID

Dopravce je povinen zajistit, aby provozní personál obsluhující prodejní místa PID (dále jen Personál prodejního místa) v plném rozsahu plnil provozní úkoly, a zaručit maximální péči o cestující. Personál prodejního místa se chová slušně, vstřícně, asertivně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky Dopravce a Objednatele). Personál prodejního místa nesmí v přímém styku s cestujícími při výkonu služby konzumovat jídlo a nápoje, žvýkat a kouřit. Personál prodejního místa je seznámen s pravidly jednání s osobami se sníženou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje. Personál prodejního místa je povinen ochotně a aktivně podávat informace cestujícím a být jim nápomocna při případných dotazech či potížích.

Pro tento účel je Dopravce povinen zajistit, aby personál prodejního místa splňoval následující základní požadavky:

- byl odborně připraven, tj. měl znalost Tarifu PID, SPP PID (ověřené certifikátem znalostí dle specifikace Objednatele), Tarifu a SPP Systému jednotného tarifu a odbavování v těchto tarifech, dokázal vyhledat informace o Jízdních řádech vlaků a spojů PID všech dopravců ve veřejné drážní dopravě a veřejné linkové dopravě (minimálně v rozsahu informací zveřejněných v celostátním systému o jízdních řádech), informace o návaznostech. Oborná příprava je udržována pravidelnými školeními s ověřením znalostí (alespoň 1x ročně);
- byl proškolen pro jednání v krizových situacích a zvládá komunikační techniky pro řešení konfliktní situace s cestujícími;
- musí hovořit plynule česky (případně slovensky) a dále je doporučeno i anglickým, popř. německým jazykem alespoň na úrovni A1 dle Společného evropského referenčního rámce (SERR) – tedy být schopen odbavit cestující za použití anglického nebo německého jazyka a současně poskytnout informace o jízdním řádu;
- disponuje základními dopravně-geografickými znalostmi.

→ Standard kvality V13b

3.1.1 Ústrojová kázeň

Personál prodejního místa je po celou pracovní dobu během styku s cestující veřejností oděn v čistém stejnokroji s viditelným označením identifikačním štítkem pro jednoznačnou identifikaci zaměstnance (např. služební číslo). Vzhled stejnokroje a pravidla jeho nošení pro jednotlivé provozní zaměstnance určuje Dopravce. Stejnokroj je jednotným úborem na celou postavu složený z jednotlivých součástí (dlouhé/krátké kalhoty, sukně, košile, polokošile apod.) a doplněný stejnokrojovými doplňky (sako, čepice, v zimě stejnokrojový kabát či bunda). Stejnokroj není kombinovaný s civilním oděvem. V mimořádných případech po nezbytně nutnou dobu je povoleno, aby Personál prodejního místa nebyl vybaven stejnokrojem. V těchto případech Personál prodejního místa označen identifikačním štítkem a páskou s označením Dopravce na ruce dle pravidel určených Dopravcem (červená páska v případě mimořádného výkonu bez stejnokroje, žlutá páska v případě zaškolování personálu). Dopravce zašle Objednateli vyobrazení stejnokroje ke schválení. Objednatel je oprávněn Dopravci stejnokroj předepsat.

→ Standard kvality V14b

3.1.2 Informace pro cestující v obsazených stanicích a zastávkách

Ve stanici nebo zastávce, kde se nachází prodejní místo PID (obsazená stanice /zastávka), zajišťuje Personál prodejního místa průběžné doplňování pořadačů na jízdní řády a další informační materiály určené pro volný odběr cestujícími (informační materiály do pořadačů dodá Objednatel). Personál prodejního místa je zároveň povinen nahlásit Objednateli požadavek na dodání potřebných materiálů nebo poškození informačních vitrín či pořadačů v majetku Objednatele.

Personál prodejního místa konající službu ve stanici nebo zastávce kontroluje průběžně správnost všech informací podávaných cestujícím. Zjištěné závady v rámci svých kompetencí hlásí provozovateli dráhy nebo Objednateli.

→ Indikátor kvality V10

3.2 Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách

Prodejní místo je otevřené v rámci své určené provozní doby. Personál prodejního místa odbavuje cestující jízdními doklady dle Tarifu PID a dle Tarifu Systému jednotného tarifu a to v souladu s těmito tarify. Rozsah sortimentu vydávaných jízdenek dle jednotlivých tarifů stanoví tyto tarify nebo nadřazený dokument tohoto standardu. Personál prodejního místa poskytuje relevantní informace o PID (tarif, zákl. informace o systému, možnosti návazných spojů PID včetně vytištění vyhledaného spojení, doporučení odbavení, informace o mimořádnostech, výlukových opatřeních a dalších změnách v dopravě, apod.) Způsob platby je umožněn v hotovosti (bankovkami i mincemi) v měně CZK nebo EUR. Prodejní místo umožňuje bezkontaktní platby platebními kartami. Prodejní místo zajišťuje vystavování průkazů určených k prokazování nároků na slevy dle tarifů definovaných Smlouvou, vystavování potvrzení (např. o zpoždění vlaku), poskytování informací o přepravě hendikepovaných osob včetně možnosti objednání přepravy.

Prodejní místo zajišťuje odbavení na certifikovaném odbavovacím zařízení viz kapitola 3.2.1

→ Indikátor kvality V7

3.2.1 Odbavovací zařízení prodejního místa PID

- v prodejním místě musí být umožněno obsluze prodávat kompletní sortiment krátkodobého jízdného PID;
- pokladna musí umožnit vydávat jízdné SJT nebo jiné zákonem definované jednotné jízdné;
- obsluze musí být umožněno prodávat jízdní doklad s odloženou platností a posunutým pásmem;
- v prodejním místě musí být umožněno platit hotově a platební kartou (kontaktně i bezkontaktně);
- prodejní místo musí umožňovat obsluze i vyhledávání spojení a tisk jízdních řádů pro cestující tj. vyhledání informací o Jízdních řádech vlaků a spojů PID všech dopravců ve veřejné drážní dopravě a veřejné linkové dopravě (minimálně v rozsahu informací

zveřejněných v celostátním systému o jízdních řádech), včetně informací o návaznostech;

- pokladní systém musí být schopen rozšíření o možnost prodeje jízdného ostatních IDS v případě požadavku objednatele;
- všechny tištěné jízdní doklady musí být dle Vzorníku objednatele;
- minimální požadovaná životnost zařízení včetně podpory je po celou dobu daného kontraktu;
- veškeré vybavení prodejního místa musí být zabezpečeno proti krádeži nebo zneužití;
- v prodejním místě musí být umístěn trezor, do kterého bude možné uložit hotovost;
- prodejní místo musí umět pracovat s elektronickou občankou;
- prodejní místo musí umět vydat uzávěrku prodeje za objednatelem definované období a umožní exportovat sestavy prodejů jízdních dokladů;
- zařízení prodejního místa musí okamžitě zasílat informace o transakcích a prodaných jízdních dokladech.

3.2.2 Požadavky na zařízení prodejního místa

- desktop PC pro obsluhu prodejního místa PID (PC, min. 1x monitor uhlopříčka min 22")
- minimální požadavky na desktop PC
 - operační systém minimálně Windows 11
 - vícejádrový procesor s dostatečným výkonem pro práci obsluhy
 - paměť RAM 16GB
 - HDD SSD 512GB
 - síťová karta
 - minimálně 5x USB 3.0, respektive dostatečný počet pro připojení všech zařízení
- displej pro cestujícího, který bude obsahovat informace o nákupu, případně bude moci zobrazit obsluhou zvolené informace (př. vyhledávač spojení apod.)
- termotiskárna na jízdní doklady s objednatelem schváleným papírem o šířce **80 mm**
- bankovní terminál s platební, tokenizační a registrační funkcí
- tiskárna A4 multifunkce se skenerem
- příslušenství (klávesnice, myš)
- zajištění konektivity (LTE modem, router) s dostatečnou kvalitou internetového připojení
- záložní zdroj pro případ výpadku napájení, který umožní obsluze dokončit rozdělanou činnost

3.2.3 Vzhled prodejního místa PID

Vzhled prodejního místa podléhá výhradně požadavkům Objednatele, který před začátkem účinnosti smlouvy nebo zahájení provozu upraví toto prodejní místo formou polepů nebo výmalby či jiné grafické úpravy v souladu s manuálem jednotného vzhledu prodejních míst PID a infocenter PID.

4 Standardy kvality

Standard kvality	Název	Sankce
V7	Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách	13c, 13d, 13e, 13f
V7a	Obsazení prodejních míst	13h
V10	Informování ve stanicích a zastávkách	13i
V13b	Chování provozního personálu Dopravce	13a, 13b
V14b	Ústrojová kázeň	13g

ropid regionální organizátor
pražské integrované dopravy

Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
Rytířská 10, Praha 1
www.ropid.cz

idsk integrovaná doprava
středočeského kraje

Integrovaná doprava Středočeského kraje
odbor železniční dopravy
Sokolovská 100/94, Praha 8
www.idsk.cz

Standardy kvality PID
Vlaky PID
12/2024
www.pid.cz