



# Katalog čistoty na železnici



**Vlaky PID**

prosinec 2024



# Katalog čistoty na železnici<sup>1</sup>

verze: prosinec 2024

Návazná příloha k dokumentu:

– **Standardy kvality PID – Vlaky PID**

Platnost:

– **Pro provozní soubor EMU400**

Garant návazné přílohy standardu:

– ROPID, odbor příměstské dopravy

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

– IDSK, oddělení kvality dopravy VLAK

– [garant.sk@idsk.cz](mailto:garant.sk@idsk.cz)

Relevantní organizační složky organizátora:

– ROPID, odbor technického rozvoje a projektů

– ROPID, odbor kvality služby

– ROPID, odbor marketingu

– IDSK, odbor technického rozvoje a provozních činností

– IDSK, odbor železniční dopravy

– IDSK, odbor řízení provozu

Přílohy (nedílná součást tohoto dokumentu):

– -

Návazný dokument:

– -

Zveřejnění standardu a vyhodnocení jeho dodržování:

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

<sup>1 1</sup> 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

<b>1. Úvod</b>	<b>4</b>
<b>2. Exteriér</b>	<b>5</b>
2.1. Aspekt „Vnější čistota“	5
2.1.1. Provozní znečištění vozidla	6
2.1.2. Znečištění vozové skříňě graffiti	8
2.2. Aspekt „Poškozená, nevzhledná skříň vozidla“	10
<b>3. Interiér</b>	<b>12</b>
3.1. Aspekt „Podlaha“	12
3.2. Aspekt „Sedačky“	15
3.3. Aspekt „Toalety“	17
3.4. Aspekt „Stěny, okna, dveře a odpadkové koše“	21
<b>4. Závazný provozní stav vozidel</b>	<b>26</b>
4.1. Exteriér	26
4.1.1. Skříň vozidla	26
4.2. Interiér	26
4.2.1. Podlaha	27
4.2.2. Sedačky	27
4.2.3. Toalety	27
4.2.4. Stěny, okna, dveře a odpadkové koše	27

## Seznam zkratk a termínů

Zkratka	Význam
PID	Pražská integrovaná doprava

## 1. Úvod

Tento katalog se vydává jako příloha Standardů kvality PID – Vlaky PID a slouží jako pomůcka nejen pro kontrolory Objednatele, ale také například pro vlakvedoucí a pracovníky úklidových firem či dep.

### Způsob měření

Měření provádí fiktivní zákazník, který naměřené hodnoty zaznamenává do měřicího formuláře. Měření probíhá na začátku denního výkonu vozidla.

Z hlediska Standardů kvality se sledují následující aspekty:

- **Exteriér**  
Čistota a stav vozové skříně, funkčnost a čitelnost informačních prvků.
- **Interiér**  
Čistota a stav podlahy, sedaček, stěn, toalet, odpadkových košů, oken a dveří.

### Měření čistoty vozidel

Každému hodnocenému vozidlu v soupravě vlaku bude před kontrolou uděleno 100 bodů, které budou za případné závady v čistotě a stavu vozidla strhávány pro každý hodnocený aspekt následujícím způsobem:

- **0 bodů** – bez závad;
- **5 bodů** – drobné závady vzniklé typicky nedůsledně provedeným čištěním, zanedbáním údržby;
- **10 bodů** – větší závady a odpuzivé prvky způsobené dlouhými intervaly mezi čištěním většího rozsahu nebo evidentním neprovedením čištění, dlouhodobějším zanedbáváním údržby;
- **20 bodů** – nepřijatelná hrubá závada, která vznikla neprovedením čištění a může být přímo hygienicky závadná, trvalým zanedbáváním údržby a obnovy prvků interiéru a exteriéru.

Výsledný počet bodů odpovídá procentuálnímu ohodnocení soupravy.

Z hlediska čistoty se měří následující **aspekty**:

- vnější čistota
- podlaha
- sedačky
- toalety
- stěny, okna, dveře a odpadkové koše

## 2. Exteriér

### 2.1. Aspekt „Vnější čistota“

(čistota vozové skříně, funkčnost a čitelnost informačních prvků)

Vozová skříň vozidla včetně oken a dveří je čistá, udržovaná, upravená, bez poškození jejích součástí, bez neodstraněných a odpudivých prvků včetně graffiti (v rámci Standardů kvality je rozlišováno provozní znečištění a znečištění graffiti). Na skříně jsou vylepeny informační prvky (loga PID a ESKA dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID).



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 0 b. – bez závad. Každému cestujícímu se lépe nastupuje do čisté soupravy. I fakt, jako je čistota vozové skříně, ovlivňuje pocit bezpečí a důvěryhodnost cestujícího v dopravní prostředek.*



*Stav nástupních dveří vozidla ohodnocený 0 b. – bez závad.*

Znečištění nesmí ztížit čitelnost informačních prvků umístěných na voze (tištěné a digitální směrovky, loga Eska a PID).



*Vnější směrové prvky musí být za všech okolností správné a čitelné.*

### 2.1.1. Provozní znečištění vozidla



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 5 b. – drobné závady (drobné provozní znečištění).*



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 10 b – větší závady (větší míra provozního znečištění).*



Znečištění nesmí zhoršit hygienické podmínky cestování (silně znečištěná madla, kliky, ovládací prvky dveří).



*Špinavé dveře působí nejen zanedbaně, vzhledem k faktu, že cestující přichází do častého fyzického kontaktu s těmito částmi vozidel, hrozí i jeho zašpinění, či dokonce ohrožení základních hygienických podmínek pro cestování. Na dveřích je patrné silné provozní znečištění, špinavá jsou ovládací tlačítka i okna (10 bodů).*



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 20 b. – nepřijatelná hrubá závada (silné provozní znečištění vozové skříně vozidla, oken a nástupních dveří).*



## 2.1.2. Znečištění vozové skříně graffiti



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 5 b. – drobné závady (jednotlivé tagy nebo nápisy graffiti).*



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 10 b. – větší závady (shluk písmen nebo větší nápisy avšak nezasahující do oken a ovládacích prvků nástupních dveří)*

*Výrazným problémem jsou také neodstraněné graffiti – nejenže vypadají odpudivě, v případě neprůhledných oken či dveří značně omezují výhled z vozu a negativně tak ovlivňují psychiku cestujících.*





*Stav čistoty vozidla ohodnocený 20 b. - nepřijatelná hrubá závada (vozidlo silně znečištěné graffiti u více než u jednoho vozu v soupravě vlaku).*



*Stav čistoty vozidla ohodnocený 20 b. - nepřijatelná hrubá závada (graffiti zasahuje do oken vozové skříně, nástupních dveří a přes jejich ovládací prvky).*

## 2.2. Aspekt „Poškozená, nevzhledná skříň vozidla“

Všechny nátěry skříně vozidla, velkoplošné polepy a obložení střechy jsou v jednotném barevném tónování bez viditelných defektů, jako jsou bubliny, šmouhy, kapky, vyblednutí, trhliny, odlupující se vrstvy nebo rez. Nápis a polepy jsou kompletní, bez trhlin, zašpinění nebo barevných změn.



*Stav vnější skříně vozidla ohodnocený 20 b – nápisy a loga jsou nečitelná, lak se odlupuje, není jednotný, je patrná rez skříně.*



*Stav vnější skříňe vozidla ohodnocený 20 b – lak vozidla je nesourodý nebo lokálně vybledlý v rámci celé vozové skříňe.*



*Stav vnější skříňe vozidla ohodnocený 10 b – lak vozidla je lokálně a ohraničeně poškozený.*



### 3. Interiér

(podlaha, sedačky, toalety, stěny, okna, dveře a odpadkové koše)

*Interiér vozidla je čistý, udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných odpudivých prvků bez ohledu na roční období, s přihlédnutím k povětrnostním podmínkám a četnosti čištění.*

#### 3.1. Aspekt „Podlaha“

Podlaha v interiéru vozidel je umytá, udržovaná, bez špinavých map, podlahová krytina se neodlupuje, jsou odstraněny jemné i hrubé nečistoty, není pokreslena prvky graffiti.



Stav podlahy ohodnocený 0 b. – bez závad.



Stav podlahy ohodnocený 5 b. – drobné závady (drobné provozní znečištění, drobné hrubé nečistoty, nevyčištěný koberec, menší graffiti a nápisy).



*Ani v jednom případě není plnění standardu stoprocentní – v obou případech se nachází na podlaze velké množství jemných nečistot (5 bodů).*



*Barva podlahy by se neměla čištěním měnit. Obě fotografie svědčí o opačné situaci. Levá fotografie ukazuje špinavou podpěru sedadla a prostor kolem ní, obojí vzniklé nedostatečným a nevhodným čištěním. Pravá fotografie ukazuje, jak vypadá světle šedá podlaha po zjevném vytření velmi špinavou vodou. Za obě situace je strženo 5 bodů.*





*Stav podlahy ohodnocený 10 b. – větší závady (větší míra provozního znečištění podlahy, vytékající voda, více menších graffiti nápisů na podlaze, velké nápisy a graffiti na podlaze).*

Aspekt „Podlaha“ je hodnocen s přihlédnutím k vlivům klimatických podmínek, zejména podzimního a zimního období a stav vozidla je hodnocen s přihlédnutím k harmonogramu čištění.

### 3.2. Aspekt „Sedačky“

Umyté (v případě textilních potahů vyčištěné), bez zjevných nečistot a skvrn. Sedačky nejsou prosezené či zaprášené.



*V prvním případě je standard splněn – na sedačkách nejsou žádné nečistoty, v druhém případě jsou sedačky pokreslené graffiti, jsou také prosezené, což značně snižuje kulturu cestování. V celkovém hodnocení je odečteno 10 bodů za pokreslené sedačky a 10 bodů za pokreslené stěny (viz dále).*



*V obou případech se stav sedaček odráží v bodovém hodnocení – v prvním případě za špinavé skvrny na sedačkách (5 bodů), v druhém případě za odpudivé graffiti na podhlavníku sedačky (5 bodů).*





Stav sedaček ohodnocený 10 body – větší míra provozního znečištění.



Stav sedaček ohodnocený 10 body – větší znečištění graffiti (je znečištěno více sedaček najednou).





*V případě, že jsou sedačky potřhané, poškozené, nevzhledné, zašlé, prosezené, zanedbané příp. jinak výrazně odpudivé k použití cestujícími nebo neestetické (např. různé barevné kombinace potahů) – dle míry poškození a rozsahu v rámci vozidla je hodnoceno až 20 body.*

### 3.3. Aspekt „Toalety“

Veškeré plochy buňky WC jsou čisté a udržované, bez usazené špíny či degradovaných materiálů. Všechny ovládací prvky jsou čisté. Voda při splachování i v umyvadle teče dostatečným proudem tak, aby splachování mělo svůj efekt a v umyvadle se daly umýt ruce.



*V případě nefunkčních toalet může za přesně definovaných okolností následovat za nesplnění standardu sankce. V případě stavu toalety jako na prvním obrázku nemá cestující problém toto zařízení použít i při další cestě...*



... stejně jako při stavu toalety jako obrázku vlevo. Při stavu WC jako na pravém obrázku, kde je znečištěná záchodová mísa a silně znečištěná podlaha si návštěvu tohoto zařízení cestující příště rozmyslí. WC na obrázku vpravo je odečteno 20 bodů.



Jako nesplnění standardu je definována i absence základních hygienických pomůcek – vody, toaletního papíru a papírových ručníků. Poslední dvě jmenované však často končí v rukou nenechavců.





*Stav toalety ohodnocený 5 b. – drobné závady (drobné provozní znečištění kolem toaletní mísy, drobné znečištění graffiti).*



*Stav toalety ohodnocený 10 body – větší závady (větší míry provozního znečištění toaletní mísy, větší míry provozního znečištění podlahy na toaletě, vyteká voda na podlaze, větší množství jednotlivých nápisů graffiti na stěnách).*



Stav toalety ohodnocený 20 body – nepřipustné hrubé závady, kdy již dochází k ohrožení základních hygienických podmínek pro cestování (zašlé nečistoty v/na toaletní míse, znečištěné prkénko, zašlé nečistoty na podlaze kolem toaletní mísy a zašlé nečistoty na zbytku interiéru toalety, větší míra provozního znečištění toaletní mísy, silné znečištění stěn graffiti).

### 3.4. Aspekt „Stěny, okna, dveře a odpadkové koše“

*V tomto aspektu jsou hodnoceny zbývající součásti interiéru tedy vnitřní stěny vozů, okna, nástupní a interiérové dveře a odpadkové koše.*

*Okna jsou čistá, na rámech oken uvnitř vozidla není usazený prach. Okna nejsou zamlžená, či poškrábaná, z vnějšku vozidla nejsou pokryta vrstvou kovového prachu, která by omezovala výhled z okna.*

*Ochranné folie skel nejsou mechanicky poškozené (oděrky, škrábance, perforace), dle míry poškození lze udělit až 20 bodů.*



*Na první pohled velká míra znečištění graffiti a poškrábání oken – tyto vandalské výtvary jsou však poměrně časté a znepříjemňují cestování běžným lidem. U obou případů dochází k odpočtu **20 bodů** za pokreslené stěny a dveře, resp. poškrábaná okna.*



*V případě větší míry provozního znečištění záclonek/stínítek je tento stav ohodnocen **10 body**.*



*V případě neprůhledných oken (zamlžená, zarosená, plná vody) je tento stav hodnocen 10 body.*

*Stěny jsou čisté, bez usazené špíny v hůře dostupných místech, nejsou výrazněji zaprášené, nejsou na nich odpudivé prvky jako graffiti či mastnota. Z obložení stěn nevystupují ostré předměty, například šrouby.*



*Neodstraněné graffiti ze stěn a informačních prvků působí odpudivě a znemožňuje čitelnost informačních prvků. Za tento stav se strhává 10 bodů.*





U jednotlivých graffiti nápisů je stav stěn hodnocen 5 body a v případě, že je graffiti nápisů více, je stav hodnocen 10 body. V případě **silné míry znečištění** stěn a oken graffiti **v souvislé vrstvě** je stav stěn ohodnocen **20 body**.

Odpadkové koše lze otvírat bez použití velké síly, jsou vyprázdněné a z vnějšku čisté.



Na prvním obrázku odpadkový koš zcela chybí, na druhém je přeplněný. Oba případy vedou k jedinému – odkládání odpadků na místa, která k tomuto účelu rozhodně nejsou určena jako např. stolek, sedačky, či podlaha. Tyto skutečnosti jsou hodnoceny 10 body.





Fotografie ukazuje nevyhovující stav vzniklý nedostatečnou údržbou interiéru. Koš je na mnoha místech špinavý, navíc evidentně již delší dobu, rovněž jsou na něm špinavé pozůstatky po samolepkách (5 bodů). Znečištění odpadkových košů je hodnoceno z jejich vnější strany a jejich vyprázdnění sledováno při začátku denního výkonu, případně po vratném čištění dle harmonogramu čištění vozidel.



Fotografie dokládá nevyhovující stav. Vstupní dveře do vlaku jsou zevnitř silně znečištěné, špína je usazená v hůře přístupných místech i kolem dveří. Celý prostor evidentně postrádá pravidelnou údržbu (10 bodů).



*V případě zamlžení oken nástupních nebo interiérových dveří je tento stav ohodnocen **5 body**.*

## 4. Závazný provozní stav vozidel

Dopravce se zavazuje v souladu se Smlouvou udržovat vozidla v takovém technickém a estetickém stavu, aby jejich míra opotřebení byla minimalizována a vozidla zůstávala vizuálně i funkčně co nejbližší stavu nových vozidel. Dopravce zajišťuje pravidelnou údržbu a opravy v souladu s požadavky výrobce, příslušnými právními předpisy a Smlouvou, přičemž se zaměří jak na technický stav, tak na estetickou kvalitu interiérů a exteriérů vozidel.

Interiéry vozidel jsou udržovány v čistém a reprezentativním stavu, včetně pravidelného odstraňování prachu, skvrn, graffiti a jiných nečistot dle Harmonogramu čištění vozidel, oprav čalounění, podlahových krytin, osvětlení, ovládacích prvků a všech prvků vybavení, které jsou součástí standardu vozidel.

Dopravce zajistí funkčnost všech zařízení pro cestující, jako jsou informační systémy, klimatizace, topení, sedadla a další vybavení, a odstraní jakékoli závady způsobující nepohodlí nebo snížení bezpečnosti cestujících.

Exteriéry vozidel jsou pravidelně čištěny a udržovány dle Harmonogramu čištění vozidel, tak, aby odolávaly povětrnostním vlivům a zachovávaly si atraktivní vzhled, včetně opravy nebo obnovy nátěrů, polepů a odstranění graffiti či mechanických poškození.

Veškeré činnosti Dopravce provádí v takové kvalitě a četnosti, tak aby byla zajištěna spolehlivost, atraktivita a dlouhodobá použitelnost vozidel.

Dopravce zajistí, že všechna vozidla odpovídají sjednaným vizuálním standardům, které jsou uvedeny ve Smlouvě a v tomto dokumentu. **Fotografie požadovaného závazného provozního stavu vozidel budou do tohoto dokumentu doplněny před Zahájením provozu.**

### 4.1. Exteriér

Vozidla po celou dobu provozu vykazují opticky příznivý atraktivní vzhled s přihlédnutím k běžnému provoznímu opotřebení.

#### 4.1.1. Skříň vozidla

Vozová skříň vozidla včetně oken a dveří je čistá, udržovaná, upravená, bez poškození jejích součástí, bez neodstraněných a odpudivých prvků. Všechny nátěry skříně vozidla, velkoplošné polepy a obložení střechy jsou v jednotném barevném tónování bez viditelných defektů, jako jsou bubliny, šmouhy, kapky, vyblednutí, trhliny, odlupující se vrstvy, záplaty a bez zašpinění barvou na sousedních jinobarevných nebo nelakovaných plochách nebo dílech, skříň vozidel je bez rzi. Veškeré nápisy a polepy jsou kompletní, bez trhlin, zašpinění nebo barevných změn.

V případě výměny nebo náhrady prvků vozidlové skříně, musí být toto realizováno takovým způsobem, aby vznikl jednotný nově vyhlížející vzhled.

### 4.2. Interiér

Interiér vozidla je čistý, udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných odpudivých prvků bez ohledu na roční období, s přihlédnutím k povětrnostním podmínkám a četnosti čištění.

Při výměně součástí jsou používány nové díly nebo při obnově opotřebovaných díly upravené tak, že do podoby nového stavu. V případě výměny nebo náhrady prvků vybavení pouze z části, musí být toto realizováno takovým způsobem, aby vznikl jednotný nově vyhlížející vzhled. Závady Dopravce odstraňuje dle podmínek stanovených Smlouvou.

#### **4.2.1. Podlaha**

Podlaha v interiéru vozidel je umytá, udržovaná, bez špinavých map, podlahová krytina je jednotné barvy nebo jednotného vzoru, bez nerovností, děr nebo trhlin a neodlupuje se, jsou odstraněny jemné i hrubé nečistoty, není pokreslena prvky graffiti.

#### **4.2.2. Sedačky**

Polstrování všech sedáků, opěradel a opěrek hlavy je jednotné barvy nebo jednotného vzoru stanoveného Objednatelem dle Manuálu jednotného vzhledu vozidel PID. Sedačky jsou vyčištěné a bez zjevných nečistot a skvrn včetně jejich omyvatelných součástí (madla, opěrky hlavy. Sedačky nejsou prosezené ani zaprášené.

#### **4.2.3. Toalety**

Veškeré plochy buňky WC jsou čisté a udržované, bez usazené špíny či degradovaných materiálů. Veškeré prvky výbavy WC buňky jsou funkční a cestujícími snadno použitelné.

Zrcadla jsou čistá, nepoškrábaná s funkční nepoškozenou ochrannou folií.

#### **4.2.4. Stěny, okna, dveře a odpadkové koše**

V prostoru pro cestující nejsou žádné poškozené prvky vybavení, veškeré prvky výbavy jsou plně funkční, nepoškrábané, neoprýskané, čisté, bez vyboulenin a graffiti.

Obložení stěn a stropů a dveří nejsou zašpiněná ani flekatá, jinak zabarvená, rozškrábaná, vyboulená, natržená ani proražená.

Skleněné prvky a okenní tabulky nejsou počmárané, rozškrábané, prasklé, natržené a zašlé.

Veškeré odpadkové koše (u sedaček, v nástupních prostorech, na směsný i tříděný odpad) lze otevírat a používat bez použití velké síly, jsou pravidelně vyprazdňované a provozně čisté, nepoškrábané, neoprýskané a bez koroze.

