

**Smlouva o veřejných službách v přepravě  
cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě**  
evidovaná u Objednatele pod č. 010451/11/OD

**Jihomoravský kraj**

jako Objednatel

a

---

**BORS Břeclav a.s.**

jako Dopravce

**SMLOUVA O VEŘEJNÝCH SLUŽBÁCH V PŘEPRAVĚ CESTUJÍCÍCH VE VEŘEJNÉ  
LINKOVÉ OSOBNÍ DOPRAVĚ**

**EVIDOVANÁ U OBJEDNATELE POD Č. 010451/11/OD**

**k zajištění základní dopravní obslužnosti, kterou podle nařízení Evropského parlamentu  
a Rady (ES) č. 1370/2007 o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici  
a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, kterou**

**mezi sebou uzavřely**

**SMLUVNÍ STRANY**

**(1) Jihomoravský kraj**

se sídlem na adrese Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno, zastoupený na základě pověření ze dne 27.9.2010 Ing. Václavem Horákem, náměstkem hejtmána, IČ: 70888337

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno-město  
č. výdajového účtu 277491250267/0100  
č. příjmového účtu 277188260227/0100  
č. fondu IDS 27-9395010297/0100

e-mail: vod@kr-jihomoravsky.cz

(„Objednatel“)

a

**(2) BORS Břeclav a.s.**

se sídlem Bratislavská 26, 690 62 Břeclav, zastoupený Ing. Františkem Zugarem, místopředsdou představenstva, IČ 49969242, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1218,

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú. 86-1845980287/0100

(„Dopravce“)

## VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- (A) Objednatel je vyšším územním samosprávným celkem, jehož povinností je zejména zajištění dopravní obslužnosti na jeho území;
- (B) Dopravce je uchazečem, který má zájem podílet se na zajištění dopravní obslužnosti v Jihomoravském kraji a poskytovat v této souvislosti veřejné služby ve veřejné linkové autobusové dopravě;
- (C) Nabídka Dopravce podaná v rámci zadávacího řízení k Veřejné zakázce „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“ byla vybrána jako nejvýhodnější;
- (D) Dopravce souhlasí, je připraven a schopen provést anebo zajistit veškeré služby, výkony v rozsahu daném touto Smlouvou, a to v termínech a za podmínek vymezených níže,

## SE STRANY DOHODLY TAKTO:

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

#### 1.1 Definice

Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají následující výrazy použité v této Smlouvě níže definovaný význam:

#### **„Autobusová linka“**

znamená souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a cílovou zastávkou a ostatními zastávkami, na níž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby podle platné licence, podle schváleného jízdního řádu a dle této Smlouvy. Seznam Autobusových linek provozovaných Dopravcem je stanoven v Příloze č. 1 této Smlouvy;

#### **„Cena přepravního výkonu“**

znamená maximální cenu za ujetý kilometr pro daný typ Vozidla a příslušný standard výbavy, kterou je Objednatel oprávněn dopravcům hradit při zajišťování Závazku veřejné služby stanovená v Příloze č. 2;

#### **„Doplatek“**

znamená částku, o níž výše Odměny, na kterou Dopravci za příslušné období vznikl nárok, převyšuje částku poskytnutou Dopravci za stejné období na Zálohách na Odměnu, a jehož vzorec pro výpočet je uveden v čl. 4.2 této Smlouvy;

#### **„Dopravce“**

znamená osobu označenou jako Dopravce v záhlaví této Smlouvy;

#### **„Dopravní úřad“**

znamená příslušný krajský úřad, vykonávající v rámci přenesené působnosti své pravomoci dle zákona č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě;

#### **„Ekonomika IDS JMK“**

znamená dokument vypracovaný ze strany Pověřené osoby, který stanovuje pravidla pro dělení výnosů mezi účastníky IDS JMK (tento dokument tvoří přílohu Smlouvy o podmínkách přepravy);

### **„Garance návazností IDS JMK“**

znamená dokument vypracovaný ze strany Pověřené osoby, zasílaný Dopravci elektronicky či písemně, a uveřejněný na internetových stránkách Pověřené osoby, stanovující pravidla dispečerského řízení IDS JMK včetně čekacích dob a návazností mezi jednotlivými Spoji;

### **„IDS JMK“**

znamená Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje - formu komplexního zajišťování dopravní obslužnosti zavedenou v rámci Jihomoravského kraje;

### **„Jízdní řád“**

znamená dokument stanovující časové údaje pro jízdu vozidel Dopravce na trase dopravní cesty pro všechny Spoje Autobusové linky;

### **„Konvence IDS JMK“**

znamená základní smlouvu o založení, zajištění, rozvoji a o společných pravidlech fungování IDS JMK a je deklarací akceptace podmínek o provozním, finančním, technickém a organizačním zabezpečení IDS; smlouvu uzavírá Pověřená osoba s objednateli dopravy, obcemi a dopravci;

### **„Metodika přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu“**

znamená dokument zpracovaný Dopravcem, který obsahuje závazky Dopravce týkající se personálního, organizačního a technického zabezpečení služeb poskytovaných Dopravcem, obnovy vozového parku a servisu poskytovaného Dopravcem zákazníkům. Metodika přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu tvoří Přílohu č. 8 této smlouvy;

### **„Nabídková cena“**

znamená cenu za jeden kilometr pro příslušnou Výběrovou skupinu, za niž Dopravce plní své závazky v souladu s touto Smlouvou, a to dále v členění podle typu Vozidla a standardu výbavy IDS; Nabídkové ceny pro jednotlivé Výběrové skupiny jsou uvedeny v Příloze č. 2;

### **„Objednatel“**

znamená osobu označenou jako Objednatel v záhlaví této Smlouvy;

### **„Odměna“**

znamená finanční vyjádření nároku Dopravce za plnění Závazku veřejné služby, vypočteného a vypláceného Dopravci za podmínek stanovených dále touto Smlouvou;

### **„Označnick zastávky“**

znamená plné označení zastávky, které se skládá ze zastávkového sloupku a hlavy označnicku; podrobnosti stanoví Technické a provozní standardy IDS JMK. Na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označnicků;

### **„Pověřená osoba“**

znamená koordinátora Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, jímž je společnost KORDIS JMK, spol. s r.o. se sídlem Brno, Nové sady č. 946/30, PSČ 60200, IČ 26298465, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 42082, pokud Objednatel neurčí jinak;

### **„Provozní záloha“**

znamená Vozidlo připravené vyjet na trať bezprostředně po ohlášení výpadku. Za provozní zálohu se nepovažují Vozidla, která jsou ve stavu oprav. Minimální počet Vozidel Provozní zálohy činí 7% minimálního množství Vozidel nutných pro zajištění dopravy v rámci této Smlouvy. Podrobnosti jsou stanoveny v Technických a provozních standardech IDS JMK;

### **„Přeplatek“**

znamená částku, o kterou Zálohy na Odměnu převyšují skutečnou výši Odměny, na niž vznikl Dopravci za příslušné období nárok;

#### **„Přepravní řád“**

znamená příslušnou vyhlášku Ministerstva dopravy a spojů (aktuálně č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu), případně další právní předpis, stanovující podmínky, za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvířata s nimi přepravovaná v silniční dopravě a integrované dopravě;

#### **„Přílohy“**

znamenají dokumenty nazvané přílohami s příslušným číslem, jež jsou připojeny k této Smlouvě a jsou její nedílnou součástí;

#### **„Rámcové jízdní řády“**

znamená orientační jízdní řády vycházející z aktuální potřeby Objednatele v okamžiku vyhlášení Výběrového řízení, které vymezují základní rozsah zajištění dopravní obslužnosti a časové polohy jednotlivých Spojů na Autobusových linkách. Rámcové jízdní řády jsou jako součást Přílohy č. 1 v elektronické podobě na CD připojeny k této Smlouvě;

#### **„Smlouva“**

znamená tuto Smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě podepsanou Stranami, včetně všech Příloh, jakož i veškeré její změny a dodatky, které budou vyhotoveny Stranami v souladu s ustanoveními této Smlouvy;

#### **„Smlouva o podmínkách přepravy“**

znamená smlouvu mezi Dopravcem a Pověřenou osobou, kterou je Dopravce povinen uzavřít podle této Smlouvy a v níž jsou upraveny některé další podmínky přepravy zajišťované Dopravcem, stejně jako pravidla pro výběr a rozdělení tržeb získaných Dopravcem při zajišťování Závazku veřejné služby dle této Smlouvy;

#### **„Smluvní přepravní podmínky IDS JMK“**

znamená dokument stanovující práva a povinnosti dopravce i cestujících při přepravě, připravovaný pro Dopravce Pověřenou osobou, který je Dopravce povinen následně, v souladu s Přepravním řádem, vyhlásit;

#### **„Spoj“**

znamená jednotlivé dopravní spojení v rámci Autobusové linky, které je časově a místně určeno Jízdním řádem a které v souladu s touto Smlouvou zajišťuje Dopravce dle této Smlouvy. Spojy jsou vymezeny v Rámcových jízdních řádech, příp. aktuálně platných Jízdních řádech;

#### **„Standardy finančních toků“**

znamená dokumenty vypracované ze strany Pověřené osoby, stanovující pravidla pro chod finančních toků v rámci IDS JMK, mezi jednotlivými dopravci, Pověřenou osobou, Objednatelem a dalšími účastníky IDS JMK. Tyto dokumenty tvoří přílohu Smlouvy o podmínkách přepravy;

#### **„Strana“ a „Strany“**

znamená Objednatele nebo Dopravce, případně jak Objednatele, tak i Dopravce podle kontextu;

#### **„Tarif IDS JMK“**

znamená dokument vypracovaný pro Dopravce Pověřenou osobou, následně vyhlášený Dopravcem, jímž jsou stanoveny sazby jízdného a dovozného, způsob nabytí jízdních dokladů a jejich platnost, v rámci IDS JMK;

### **„Technické a provozní standardy IDS JMK“**

znamená dokument vypracovaný Pověřenou osobou, jímž jsou upraveny zejména nutné a minimální technické a provozní parametry Zastávek a Označníků, Jízdních řádů, vozidel provozovaných dopravci v rámci IDS JMK, parametry a podmínky Provozních záloh, Garancí návazností čekacích dob a dispečerského řízení, výluk a omezení dopravy, jízdních dokladů, odbavení cestujících, prodeje jízdních dokladů a informačních center a dopravních výkonů Dopravce, které musí Dopravce při plnění povinností dle této Smlouvy splnit. Technické a provozní standardy IDS JMK tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy;

### **„Veřejná zakázka“**

znamená veřejnou zakázku „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“ zadávanou Objednatel a definovanou v preambuli této Smlouvy;

### **„Vozidlo“**

znamená malý autobus, klasický autobus či velký autobus, kterými Dopravce plní Závazek veřejné služby dle této Smlouvy;

### **„Výběrová skupina“**

znamená skupinu Autobusových linek, případně i vybraných Spojů, jež tvoří předmět dílčí části Veřejné zakázky a u nichž je Dopravce povinen zabezpečit přepravu cestujících v souladu s touto Smlouvou;

### **„Výběrové řízení“**

znamená zadávací řízení uskutečněné podle zákona č. 137/2006 Sb., v němž byl Dopravce vybrán jako nejvhodnější uchazeč pro zajištění části předmětu Veřejné zakázky vymezené Výběrovou skupinou;

### **„Zahájení provozu“**

znamená den, od něhož je Dopravce povinen zajistit dopravu pro dané Autobusové linky poskytovat Objednateli další služby v rozsahu podle této Smlouvy, tj. 11. prosince 2011;

### **„Základní roční proběh“**

znamená výchozí průměrný roční počet kilometrů na jedno Vozidlo v příslušné Výběrové skupině, stanovený pro každou Výběrovou skupinu v Příloze č. 2 této Smlouvy.

### **„Zákon o veřejných službách“ nebo „ZVS“**

znamená zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

### **„Záložní Vozidlo“**

znamená Vozidlo s přiděleným řidičem, které je v souladu s jízdním řádem odstaveno na definovaném místě a je připraveno na vyžádání vyjet na dopravní trasu. Vozidla zařazená mezi Záložní Vozidla se nepovažují za součást Provozní zálohy Dopravce. Podrobnosti včetně reakční doby Záložního Vozidla jsou stanoveny v Technických a provozních standardech IDS JMK;

### **„Zastávka“**

znamená předepsaným způsobem označené a vybavené místo v rámci Autobusové linky určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy;

### **„Závazek veřejné služby“**

znamená výkon veřejných služeb ve veřejné linkové dopravě za účelem zajištění dopravní obslužnosti Jihomoravského kraje v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích a § 2 zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů

v období od Zahájení provozu do dne předcházejícího termínu celostátní změny jízdních řádů v prosinci 2021, to vše v rozsahu daném touto Smlouvou.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění a rozvoj efektivní a kvalitní veřejné linkové dopravy a zajištění dopravní obslužnosti v Jihomoravském kraji.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je
- (i) závazek Dopravce plnit Závazek veřejné služby v období od 11. prosince 2011 do dne předcházejícího termínu celostátní změny jízdních řádů v prosinci 2021, který bude určen orgánem veřejné správy oprávněným dle platných právních předpisů;
  - (ii) závazek Objednatele hradit Dopravci za plnění Závazku veřejné služby Odměnu;
- a to vše za podmínek stanovených níže v této Smlouvě.
- 2.3 Závazek veřejné služby je vymezen Přílohou č. 1 této Smlouvy včetně Rámcových jízdních řádů odpovídajících části Veřejné zakázky, pro niž byl Dopravce vybrán jako nejvhodnější uchazeč. Od okamžiku schválení Jízdního řádu dopravním úřadem je Závazek veřejné služby vymezen Přílohou č. 1 této Smlouvy s tím, že Rámcové jízdní řády budou nahrazeny aktuálními Jízdními řády. V případě potřeby změny Závazku veřejné služby Strany postupují podle čl. 7 této Smlouvy.

## 3. VÝPOČET ODMĚNY

- 3.1 Odměna bude vypočtena a hrazena vždy za období jednoho kalendářního měsíce.
- 3.2 Výpočet odměny:
- Celková Odměna je dána součtem Odměn vypočtených dle následujícího vzorce pro jednotlivé Výběrové skupiny.
  - Výpočet Odměny za plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy za každou Výběrovou skupinu je dán vzorcem:

$$O_j = \sum (C_{km_{ij}} \times K_{mu_{ij}}) - DOT$$

kde

**C<sub>km</sub>** představuje Nabídkovou cenu za 1 km, kterou Dopravce uvedl v nabídce v rámci Výběrového řízení vztahujícího se k jednotlivé Výběrové skupině. Nabídkové ceny za jeden km jsou uvedeny současně v Příloze č. 2 této Smlouvy;

**K<sub>mu</sub>** představuje skutečný počet kilometrů ujetých Dopravcem za období kalendářního měsíce při plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy; délka jednotlivých dopravních tras Spojů rozhodující pro výpočet Odměny je stanovena dle odstavce 3.15 tohoto článku;

**DOT** představuje poměrnou část (na jedno Vozidlo na jeden kalendářní měsíc Dopravcem určené doby účetního odepisování vozidla) investiční dotace, kterou Dopravce případně získal na pořízení vozového parku, jenž bude využit pro plnění závazku Dopravce dle této smlouvy (výpočet DOT je uveden v následujícím odstavci tohoto článku Smlouvy), a to pouze po dobu účetního odepisování příslušného Vozidla;

**i** představuje index označující příslušný typ Nabídkové ceny vztahující se k typu Vozidla a k standardu jeho výbavy, uvedený v Příloze č. 2 této Smlouvy;

**j** představuje index označující číslo Výběrové skupiny, v jejímž rámci plní Dopravce Závazek veřejné služby v souladu s touto Smlouvou.

- 3.3 Výpočet DOT je dán tímto vzorcem:

$$DOT = \sum P_j / O_j$$

kde

**P** představuje výši poskytnuté dotace na Vozidlo

**O** představuje počet měsíců účetního odepisování dotovaného vozidla

**j** představuje index označující příslušné Vozidlo pořízené s investiční dotací

- 3.4 Dopravce je povinen neprodleně informovat Objednatele o každé dotaci, která mu byla poskytnuta před Zahájením provozu či dále za dobu trvání platnosti této Smlouvy z jakéhokoliv dotačního programu či od jakékoliv instituce na pořízení Vozidla a Dopravce v rámci plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy takové Vozidlo využívá, a dále o době, po kterou bude Vozidlo reálně účetně odepisováno. Pokud Objednatel zjistí porušení této povinnosti, je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu, která bude dána součinem DOT a počtem měsíců uplynulých od okamžiku poskytnutí dotace nebo od okamžiku účinnosti této Smlouvy (podle toho, který z těchto okamžiků nastal později) do okamžiku, kdy Objednatel toto porušení zjistil. Uplatnění smluvní pokuty podle tohoto odstavce nemá vliv na právo Objednatele dosud uhrazenou Odměnu za dobu, kdy měla být snížena o částku odpovídající DOT, přepočítat a příslušným způsobem snížit o částku DOT a takto sníženou Odměnu následně promítnout do následujících vyúčtování odměny.
- 3.5 Veškeré cenové údaje, uvedené v této Smlouvě budou počítány jako ceny bez DPH.
- 3.6 Výše Odměny bude ze strany Objednatele každoročně upravena v závislosti na změně cen nákladových vstupů daných meziroční změnou indexu spotřebitelských cen v procentech (publikace 7101 Českého statistického úřadu, tabulka 2), a to vždy k měsíci dubnu daného roku. V tomto směru upravená výše Nabídkové ceny za 1 km bude vypočtena dle následujícího vzorce:

$$C_{km1} = C_{km} + [C_{km} \times 0,66 \times CPI / 100]$$

kde

$C_{km1}$  představuje Nabídkovou cenu za 1 km upravenou podle tohoto ustanovení. Nabídková cena za 1 km bude následně zaokrouhlena na 2 desetinná místa.

$C_{km}$  představuje Nabídkovou cenu za 1 km před úpravou podle tohoto ustanovení

**CPI** představuje meziroční změnu indexu spotřebitelských cen zjištěného k rozhodnému datu vyjádřenou v procentech a zaokrouhlenou na jedno desetinné místo.

Jednotkové Nabídkové ceny Dopravce za 1 km uvedené v Příloze č. 2 budou upraveny výše uvedeným způsobem s účinností od 1. ledna kalendářního roku následujícího po roku, v němž byly skutečnosti rozhodné pro úpravu Odměny podle tohoto ustanovení zjištěny. Pokud bude meziroční změna indexu spotřebitelských cen záporná, výše Nabídkové ceny za 1 km se nesnižuje a zůstane v původní, resp. posledně upravené, výši.

Prvním posuzovaným obdobím bude zjištěná meziroční změna indexu spotřebitelských cen mezi dubnem roku 2012 a dubnem roku 2011, tzn. prvním rokem, v němž může k navýšení Odměny podle tohoto odstavce dojít, je rok 2013.

- 3.7 Výše Odměny bude ze strany Objednatele dále každoročně upravena (tzn. zvýšena či snížena) v závislosti na změně cen nákladových vstupů daných změnou meziroční průměrné ceny motorové nafty (bez DPH) za jednotlivé měsíce stanovené vždy k měsíci dubnu daného roku podle „Šetření průměrných cen vybraných výrobků – pohonné hmoty a topné oleje“ Českého statistického úřadu. V tomto směru upravená výše Nabídkové ceny za 1 km bude vypočtena dle následujícího vzorce:

$$C_{km1} = C_{km} + [C_{km} \times 0,24 \times (C_{phm1} - C_{phm}) / C_{phm}]$$

kde

$C_{km1}$  představuje Nabídkovou cenu za 1 km upravenou podle tohoto ustanovení. Nabídková cena za 1 km bude následně zaokrouhlena na 2 desetinná místa.

$C_{km}$  představuje Nabídkovou cenu za 1 km před úpravou podle tohoto ustanovení



$C_{phm}$  představuje meziroční průměrnou cenu motorové nafty (bez DPH) zjištěnou podle první věty tohoto ustanovení k dubnu 2011, respektive k datu předchozí úpravy Odměny podle tohoto ustanovení

$C_{phm1}$  představuje meziroční průměrnou cenu motorové nafty (bez DPH) zjištěnou podle první věty tohoto ustanovení k datu úpravy.

Jednotkové Nabídkové ceny Dopravce za 1 km uvedené v Příloze č. 2 budou upraveny výše uvedeným způsobem s účinností od 1. ledna kalendářního roku následujícího po roku, v němž byly skutečnosti rozhodné pro úpravu Odměny podle tohoto ustanovení zjištěny.

Prvním posuzovaným obdobím bude zjištěná meziroční změna průměrné ceny motorové nafty za jednotlivé měsíce mezi dubnem roku 2012 a dubnem roku 2011, tzn. prvním rokem, v němž může k navýšení Odměny podle tohoto odstavce dojít, je rok 2013.

3.8 Výše Odměny bude dále navýšena v případě, že dojde v důsledku požadavků Objednatele na změnu rozsahu Závazku veřejné služby dle této Smlouvy k těmto změnám proběhu na Vozidlo za jeden rok, přičemž výchozím stavem, se kterým budou změny poměřovány, je stav dle Rámcových jízdních řádů, které byly součástí zadávací dokumentace na tuto zakázku:

- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 5% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 2%;
- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 10% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 5%;
- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 15% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 8%;
- v případě snížení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 20% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 10%;
- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 25% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 13%;
- v případě snížení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 30% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 17%;
- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 35% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 22%;
- v případě snížení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 40% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 27%;
- v případě snížení průměrného proběhu na autobus za rok o více jak 45% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 33%;
- v případě snížení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 50% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke zvýšení Nabídkové ceny o 40%;

3.9 Výše Odměny bude snížena v případě, že dojde v důsledku požadavků Objednatele na změnu rozsahu Závazku veřejné služby dle této Smlouvy k těmto změnám proběhu na Vozidlo za jeden rok, přičemž výchozím stavem, se kterým budou změny poměřovány, je stav dle Rámcových jízdních řádů, které byly součástí zadávací dokumentace na tuto zakázku:

- v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 5% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 2%;
- v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 10% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 3%;
- v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 15% ve srovnání se

- Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 4%;
- v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 20% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 5%;
  - v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 25% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 6%;
  - v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 30% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 7%;
  - v případě zvýšení průměrného proběhu na Vozidlo za rok o více jak 35% ve srovnání se Základním ročním proběhem dojde ke snížení Nabídkové ceny o 8%;
- 3.10 Srovnání aktuálního proběhu na Vozidlo a Základního ročního proběhu provádí Pověřená osoba, vždy současně se změnou Jízdního řádu pro příslušnou Výběrovou skupinu. K úpravě Nabídkové ceny pro danou Výběrovou skupinu přitom dojde vždy od měsíce následujícího po měsíci, v němž nabyla účinnosti příslušná zrněna Jízdního řádu. K úpravě Nabídkové ceny podle pravidel stanovených v odstavcích 3.8 a 3.9 však dojde pouze tehdy, pokud změna Jízdního řádu bude předpokládána na dobu delší než 3 měsíce. Pokud se bude jednat o změnu Jízdního řádu s předpokládanou dobou trvání kratší, než uvedené 3 měsíce, nebude Nabídková cena měněna. V případě, že původně předpokládaná platnost úpravy Jízdního řádu na dobu kratší tří měsíců bude následně prodloužena v průběhu platnosti tohoto změněného Jízdního řádu na dobu delší než 3 měsíce, bude upravená Nabídková cena ve výpočtu Odměny zohledněna až po uplynutí období 3 měsíců.
- 3.11 Pro výpočet aktuálního průměrného proběhu na Vozidlo bude vycházeno z minimálního počtu Vozidel, který je potřeba na zajištění jednotlivých Spojů dle Jízdního řádu za běžný pracovní den bez zohlednění přístavných výkonů a přestávek řidičů, včetně Záložního Vozidla, pokud bylo v rámci Výběrového řízení pro danou Výběrovou skupinu požadováno. Výpočet aktuálního průměrného proběhu bude proveden na období kalendářního roku s tím, že počet pracovních dnů, sobot, nedělí a svátků a dalších případných omezení bude do výpočtu zahrnut dle jejich skutečného počtu v příslušném kalendářním roce.
- 3.12 Pokud Dopravce provozuje dopravu dle této Smlouvy na Autobusových linkách ve více Výběrových skupinách a v rámci změn Jízdních řádů dojde k navýšení počtu Vozidel nutných pro zajištění dopravy v rámci určité Výběrové skupiny, přičemž tato změna prokazatelně nemá vliv na minimální počet Vozidel na zajištění jednotlivých Spojů dle Jízdního řádu za běžný pracovní den bez zohlednění přístavných výkonů a přestávek řidičů, včetně Záložních Vozidel v rámci všech Výběrových skupin, ke změně Nabídkové ceny nedochází.
- 3.13 Výše Odměny může být dále navýšena v případě, kdy Vozidlo bude v souladu s Jízdním řádem vybaveno také přípojným vozidlem pro přepravu jízdních kol (ve stavu a výbavě určené Objednatel v Technických a provozních standardech IDS JMK). V takovém případě bude Odměna navýšena tak, že Nabídková cena v aktuální výši za každý kilometr jízdy příslušného Vozidla povinně vybaveného přípojným vozidlem pro přepravu jízdních kol bude zvýšena o 1%. Takto upravená Nabídková cena za 1 km bude zaokrouhlena na 2 desetinná místa.
- 3.14 Stejným způsobem jako Odměna (resp. Nabídkové ceny za 1 km) dle čl. 3.6 a 3.7 bude o míru inflace a změnu cen nákladových vstupů daných změnou meziroční průměrné ceny motorové nafty upravována i Cena přepravního výkonu.
- 3.15 Pro účely výpočtu Odměny je Objednatel, příp. Pověřenou osobou stanovena kilometrická délka jednotlivých Spojů, která bude měněna vždy v návaznosti na příslušnou změnu Jízdních řádů či případné výluky znemožňující Dopravci využít standardní dopravní trasu. V případě, že dojde ke změně kilometrické délky Spoje, provede Objednatel měření délky trasy a tento údaj oznámí Dopravci ve lhůtě 7 pracovních dnů od účinnosti změny

kilometrické délky Spoje. Dopravce je oprávněn, pokud s takto oznámenou délkou Spoju nesouhlasí, ve lhůtě 15 dnů od oznámení změny délky Spoju požádat Objednatele o provedení společného měření, které je Objednatel povinen za účasti Dopravce ve lhůtě 15 dnů od obdržení příslušné žádosti Dopravce provést. Aktuální kilometrické délky jednotlivých Spoju v době podpisu této Smlouvy jsou určeny přílohou Rámcových jízdních řádů. Kilometrická délka Spoju stanovená podle tohoto odstavce Smlouvy je závazná pro výpočet Odměny. Dočasné změny trasy spoje v důsledku objížděk či výluk, které trvají nejvýše 7 dnů a které mají za následek změnu délky spoje, lze zohlednit i bez postupu uvedeného ve větách druhé a třetí tohoto odstavce. V takovém případě Dopravce uplatní ve vyúčtování dle čl. 4.5. pro příslušný měsíc skutečný počet ujetých kilometrů včetně dočasné změny trasy a objednatel na dočasnou změnu výslovně upozorní. Pokud Objednatel s takto uplatněnou dočasnou změnou trasy nesouhlasí, postupuje podle věty druhé a třetí tohoto odstavce.

- 3.16 Strany se dohodly pro případ, že se Česká republika stane za trvání této smlouvy členem Evropské měnové unie, že veškeré ceny, platby a částky (včetně smluvních pokut) dle této smlouvy se považují za stanovené v eurech, a to ke dni, kdy se euro stane jedinou zákonnou měnou na území České republiky. Přepočítání se v takovém případě provede na základě přepočítacího kursu stanoveného právním předpisem. Pokud by v důsledku přijetí eura objektivně došlo k podstatné disproporci mezi náklady Dopravce a výší Odměny k tíži Dopravce, a to bez jeho zavinění či vlivu, projednají Strany v dobré víře tuto záležitost a budou-li to vyžadovat okolnosti, mohou smluvní strany písemným dodatkem v souvislosti se změnou zákonné měny tuto Smlouvu odpovídajícím způsobem modifikovat.

#### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY – ZPŮSOB ÚHRADY ODMĚNY

- 4.1 Odměna bude hrazena Dopravci dílem ve formě záloh, dílem ve formě podílu na tržbách vypočteného Pověřenou osobou dle Smlouvy o podmínkách přepravy, a to na základě rozúčtování tržeb podle Ekonomiky IDS JMK, a dílem ve formě Doplatku. Zálohy na Odměnu a Doplatek budou Dopravci uhrazeny Objednatelem, podíl na tržbách dle tohoto článku bude Dopravci fakticky hrazen (vyúčtován) ze strany Pověřené osoby.

- 4.2 Doplatek (D) bude vypočten na základě tohoto vzorce:

$$D = O - TIDS - Z$$

kde

D představuje výši Doplatku

O představuje celkovou výši Odměny

TIDS představuje výši tržeb náležitých Dopravci v rámci systému IDS JMK na základě rozúčtování tržeb dle Ekonomiky IDS JMK

Z představuje měsíční zálohu na Odměnu

- 4.3 Objednatel je povinen hradit bezhotovostním převodem na bankovní účet Dopravce měsíční zálohu na Odměnu („Záloha“) ve výši dané součtem příslušných částek záloh pro jednotlivé Výběrové skupiny dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. Záloha je hrazena nejpozději do 15. dne v měsíci, za který vznikl Dopravci nárok na Odměnu („příslušný měsíc“), vyjma měsíce prosince každého roku platnosti této Smlouvy. Na měsíc prosinec každého roku smluvního období Objednatel uhradí Dopravci zálohu do 20. prosince příslušného roku, a to ve výši stanovené Objednatelem, v závislosti na jeho možnostech. Odměna za měsíc prosinec bude následně vyúčtována a doplacena do plné výše podle pravidel dle čl. 4.5 a 4.6.
- 4.4 Dopravce má právo požádat o změnu výše Zálohy v odůvodněných případech, a to zejména tehdy, kdy Záloha nebude dosahovat po dobu tří po sobě jdoucích měsíců alespoň 65 % z částky  $O - TIDS$  za kalendářní měsíc. Objednatel je povinen žádosti Dopravce vyhovět a od kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Dopravce o zvýšení Zálohy požádal a kdy taková žádost byla vyhodnocena jako důvodná, vyplácet Dopravci Zálohu, která bude činit 70% průměrné měsíční částky vypočtené ze vzorce  $O - TIDS$  (jak jsou tyto

zkratky definovány v odstavci 4.2 výše) za poslední 3 ukončené měsíce. Objednatel má právo změnit výši Zálohy v případě, že Záloha bude po více než tři po sobě jdoucí měsíce převyšovat 90% z částky vypočtené ze vzorce O - TIDS za kalendářní měsíc. Objednatel je v takovém případě oprávněn snížit výši Zálohy na úroveň 70% průměrné měsíční částky vypočtené ze vzorce O – TIDS za poslední 3 ukončené měsíce.

- 4.5 Dopravce je povinen v souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy doložit do 7 pracovních dnů po skončení příslušného kalendářního měsíce Pověřené osobě přehled zúčtovaných tržeb v IDS JMK za příslušný měsíc, na jehož základě provede Pověřená osoba výpočet podílů výnosů a zúčtovacích pokynů. Toto vyúčtování je následně zasláno Dopravci k odsouhlasení. Dopravcem odsouhlasené vyúčtování Dopravce poté zasílá k zúčtování Objednateli. Další podrobnosti jsou stanoveny Smlouvou o podmínkách přepravy a její přílohou Standardy finančních toků.
- 4.6 Objednatel je povinen na základě obdrženého vyúčtování odsouhlaseného Dopravcem v souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy a odstavcem 4.5 této Smlouvy uhradit Dopravci Doplatek ve výši podle vzorce uvedeného v odstavci 4.2, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Dopravce do 10 pracovních dnů od obdržení odsouhlaseného vyúčtování.
- 4.7 V případě, že Objednatel v některém měsíci zjistí, že Dopravci poskytl Přeplatek, bude zjištěný Přeplatek zúčtován v následujících měsících tak, že o výši Přeplatku budou poníženy platby Objednatele, na něž Dopravci vznikl v souladu s touto Smlouvou nárok. V případě ukončení platnosti této Smlouvy a/nebo v případě, že Objednatel s Dopravcem neuzavře smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě na další období bezprostředně navazující, je Dopravce povinen Přeplatek uhradit ve lhůtě 10 dnů po obdržení výzvy Objednatele k jeho vrácení.
- 4.8 Objednatel je oprávněn započítat jakékoliv vzájemné pohledávky, splatné i nesplatné, vzniklé na základě této Smlouvy vůči pohledávkám Dopravce. K započtení dojde okamžikem, kdy oznámení o započtení dojde druhé smluvní straně.
- 4.9 Objednatel má právo pozastavit platbu Záloh dle odstavce 4.3 tohoto článku v případě, že Dopravce neplní své povinnosti dle této Smlouvy. Tím není dotčen nárok Objednatele na uplatnění smluvních pokut dle této Smlouvy a jejich započtení vůči Odměně.
- 4.10 Dopravce výslovně prohlašuje, že Odměna v plné míře kryje veškeré jeho náklady nutné pro zajištění Závazku veřejné služby v souladu s touto Smlouvou, vyjma mýtného, a to včetně přiměřeného výnosu z kapitálu. Výnosové riziko je po celou dobu platnosti Smlouvy na straně Objednatele, Dopravce nenese riziko změny výše tržeb. Dopravce má povinnost odvést DPH z vybraného jízdného. Další podrobnosti k povinnostem Dopravce týkajících se Odměny jsou popsány ve Smlouvě o podmínkách přepravy. Mýtné bude Dopravci Objednatelem hrazeno současně s Doplatkem, a to na základě vyúčtování mýtného a dokladu o jeho úhradě za příslušný kalendářní měsíc předloženými Dopravcem současně s odsouhlaseným vyúčtováním zasílaným Objednateli podle odstavce 4.5 tohoto článku. Objednatel Dopravci hradí pouze mýtné za skutečně ujeté kilometry po zpoplatněných úsecích silnic a dálnic v rámci plnění Závazku veřejné služby na spojích dle Přílohy č. 1.
- 4.11 Pro případ změny právních předpisů majících vliv na náklady Dopravce a zároveň za podmínky, že se příslušné ústřední orgány státní správy zaváží k úhradě takto navýšených nákladů Dopravci prostřednictvím Objednatele, se Smluvní strany dohodly, že případná úhrada takových zvýšených nákladů bude promítnuta do plateb Objednatele Dopravci dle této Smlouvy.

## 5. TECHNICKÉ PARAMETRY VOZIDEL

- 5.1 Dopravce je povinen při zajišťování Závazku veřejné služby dle této Smlouvy v rámci systému IDS JMK využívat a provozovat pouze typ Vozidel a jejich vybavení a dále udržovat jejich dostatečný počet (včetně Záložních Vozidel a Vozidel Provozních záloh)

v souladu s Jízdními řády (v době do Zahájení provozu pak v souladu s Rámcovými jízdními řády) a v souladu s Technickými a provozními standardy IDS JMK, pokud Objednatel neurčí v souladu s příslušnými ustanoveními této Smlouvy jinak. V případě porušení kterékoliv z těchto povinností je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den trvání porušení své povinnosti a pro každý případ porušení této povinnosti.

- 5.2 Dopravce je povinen při zajišťování Závazku veřejné služby dle této Smlouvy dodržovat normy kvality stanovené právními předpisy, technickými normami Evropských společenství, či Přílohou č. 3 této Smlouvy (Technickými a provozními standardy IDS JMK). V případě rozporu mezi požadavky na normy kvality mezi uvedenými předpisy, technickými normami a touto Smlouvou je Dopravce povinen plnit normy kvality dle normy či předpisu, který stanoví požadavky přísnější. Objednatel je oprávněn kontrolovat u Dopravce plnění norem kvality dle výše uvedených předpisů, technických norem a této Smlouvy a Dopravce je povinen poskytnout Objednateli k takové kontrole veškerou potřebnou součinnost. V případě zjištěného porušování povinností stanovených v tomto odstavci, tj. při neplnění norem kvality v požadovaném rozsahu či neposkytnutí součinnosti podle tohoto odstavce, je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši dle Sazebníku smluvních postihů, který tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení povinností.
- 5.3 Dopravce je povinen po celou dobu platnosti této Smlouvy zajistit, aby stáří každého jednotlivého Vozidla, jímž zajišťuje plnění Závazku veřejné služby, nepřesáhlo 12 let, pokud není dále v této Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Dopravce v kterémkoliv okamžiku platnosti této Smlouvy poruší takto stanovenou povinnost, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den, kdy Dopravce povinnost dle tohoto odstavce porušuje, a to za každé Vozidlo nevyhovující stanoveným podmínkám.
- 5.4 Dopravce je současně povinen po dobu platnosti této Smlouvy zajistit, aby průměrné stáří Vozidel, jimiž zajišťuje plnění Závazku veřejné služby, v žádném okamžiku nepřesáhlo 9 let. V případě, že Dopravce v kterémkoliv okamžiku platnosti této Smlouvy poruší takto stanovenou povinnost, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den, kdy Dopravce povinnost dle tohoto odstavce porušuje,
- 5.5 Dopravce je povinen ode dne Zahájení provozu zajistit plnění Závazku veřejné služby také Vozidly přístupnými osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v souladu s požadavky stanovenými příslušnými právními předpisy a Technickými a provozními standardy IDS JMK, a to v počtu stanoveném Rámcovými jízdními řády a od okamžiku Zahájení provozu Jízdními řády. V případě rozporu mezi požadavky na normy kvality mezi uvedenými předpisy a normami je Dopravce povinen plnit normy kvality dle normy či předpisu, který stanoví požadavky přísnější. Pro případ, kdy bude Dopravce mít záměr využít pro plnění svých závazků dle této Smlouvy Vozidla přístupná osobám s omezenou schopností pohybu a orientace i na Spojích, u nichž Objednatel dle aktuálního Jízdního řádu využití takových Vozidel nevyžaduje, je povinen vyžádat si k tomu předchozí souhlas Objednatele. Při porušení povinností zajistit plnění Závazku veřejné služby Vozidly přístupnými osobám s omezenou schopností pohybu a orientace dle tohoto odstavce je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním povinností ode dne zjištění takového porušení Objednatelem. V případě, že si Dopravce nevyžádá předchozí souhlas Objednatele dle tohoto odstavce, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den a Vozidlo, jehož prostřednictvím plní Závazek veřejné služby bez souhlasu Objednatele či Pověřené osoby udělený v souladu s tímto odstavcem.
- 5.6 Dopravce je povinen splnění povinností stanovených v odstavcích 5.1 až 5.5 Objednateli či jím Pověřené osobě prokázat ve lhůtě 4 měsíců od podpisu této Smlouvy, nejpozději však 1 měsíc před Zahájením provozu, podle toho, který termín nastane dříve. V případě nesplnění povinností se ustanovení o smluvních pokutách uvedená v těchto odstavcích uplatní

obdobně.

- 5.7 Za účelem prokázání povinností stanovených v odstavcích 5.1 až 5.5 je Dopravce povinen nejpozději ve lhůtě dle odstavce 5.6 tohoto článku předat Objednateli kopie inventárních karet a kopie technických průkazů všech Vozidel, která bude pro plnění závazku dle této Smlouvy provozovat a dále soupis všech Vozidel, které byly pořízeny k provozování veřejné linkové dopravy dle této Smlouvy a na něž byla Dopravci (i částečně) poskytnuta jakákoliv investiční dotace na obnovu vozového parku. Při porušení povinnosti dle předchozí věty je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti.
- 5.8 Dopravce je povinen neprodleně informovat Objednatele o jakýchkoliv změnách ve složení vozového parku a jeho vybavení určeného pro plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy, zejména pak o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění povinností dle této Smlouvy. Zejména pak Dopravce musí Objednatele informovat o svém záměru nasadit nové Vozidlo do provozu k zajištění dopravy na určených Autobusových linkách nejpozději 14 dnů před jeho nasazením do provozu. Současně s tímto oznámením musí Dopravce předložit kopii inventární karty vozidla a kopii technického průkazu vozidla. Tato povinnost se vztahuje na všechna Vozidla, jimiž Dopravce zajišťuje dopravu na jím provozovaných Autobusových linkách včetně dočasně nasazovaných a zkušebních Vozidel. Za provozování Vozidla, o němž nebyl Objednatel informován v souladu s tímto odstavcem či k němuž Dopravce nedoloží doklady požadované dle tohoto odstavce, je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení a každý den, v němž je Dopravce v prodlení se splněním této povinnosti. Pokutu lze udělit i opakovaně.
- 5.9 Informace o vozidlech popsané v odst. 5.1 až 5.5 je Dopravce nad rámec povinností stanovených v dotčených odstavcích též povinen doložit Objednateli elektronicky i písemně vždy v termínu do 31. března následujícího kalendářního roku přehledem vozového parku, který byl použit pro plnění závazku veřejné služby v předcházejícím kalendářním roce, a to dle vzoru uvedeného v Příloze č. 5 Smlouvy, včetně výpočtu průměrného stáří vozového parku. Při porušení povinnosti dle předchozí věty je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti.

## 6. JÍZDNÍ ŘÁD

- 6.1 Dopravce je povinen zajišťovat dopravu na jím provozovaných Autobusových linkách v souladu s podmínkami této Smlouvy a Smlouvy o přepravních podmínkách. Zejména je pak Dopravce povinen zajišťovat provoz v souladu s Jízdním řádem platným pro danou Autobusovou linku či dané Spoje. Jízdní řád a jeho změny pro Dopravce připravuje Pověřená osoba a Dopravce následně předkládá takovýto upravený Jízdní řád Dopravnímu úřadu ke schválení pro každou Autobusovou linku, na kterou mu byla udělena licence. Každá změna Jízdního řádu musí být provedena formou vydání nového Jízdního řádu.
- 6.2 Jízdní řády a časové polohy Spojů pro každou Autobusovou linku zpracovává za účelem zajištění dopravní obslužnosti a garanci návaznosti spojů Pověřená osoba. Jízdní řád platný v den Zahájení provozu bude s dostatečným předstihem oznámen Dopravci, který se zavazuje nejpozději následující pracovní den po oznámení Jízdního řádu jej předložit ke schválení Dopravnímu úřadu. Dopravce bere na vědomí, že Jízdní řád může být v průběhu doby platnosti této Smlouvy z objektivních důvodů a/nebo z důvodu změny potřeb Objednatele ovlivněných objektivními skutečnostmi měněn; v případě změny je pak Dopravce povinen tyto změny Jízdních řádů akceptovat. Dopravce se zavazuje bezprostředně, nejpozději však následující pracovní den po obdržení požadavku na úpravu Jízdního řádu k Objednatel stanovenému termínu podat u Dopravního úřadu žádost o schválení Jízdního řádu od požadovaného termínu.
- 6.3 V případě nesplnění povinnosti předložit Jízdní řád či jeho změnu dle odstavce 6.2 ke schválení Dopravnímu úřadu, zašle Objednatel Dopravci výzvu ke splnění povinnosti se

stanovením náhradního termínu. Nesplní-li Dopravce svou povinnost, a to ani v náhradním termínu dle předchozí věty, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to i opakovaně v případě nutnosti opakovaných výzev Objednatele.

- 6.4 Dopravce není oprávněn sám, bez předchozího výslovného pokynu nebo souhlasu Objednatele, měnit obsah Jízdního řádu. V případě porušení zákazu dle tohoto odstavce je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč, a to za každé porušení. Zaplacením smluvní pokuty podle tohoto odstavce není dotčeno právo Objednatele žádat po Dopravci v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti podle tohoto odstavce.
- 6.5 V případě, že Objednatelem požadovaná změna Jízdního řádu vyžaduje změnu licence či vydání licence nové, Objednatel tuto skutečnost Dopravci bezodkladně sdělí. Dopravce se zavazuje bezprostředně, nejpozději však do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy mu byla tato skutečnost sdělena, zažádat u Dopravního úřadu o změnu licence pro příslušnou Autobusovou linku, případně o vydání licence nové s tím, že den, kdy se Dopravce o požadavku na změnu Jízdního řádu dozvěděl, se do této lhůty nezapočítává. V případě nesplnění této povinnosti požádat o změnu licence nebo o vydání licence nové, zašle Objednatel Dopravci výzvu ke splnění povinnosti se stanovením náhradního termínu. Nesplní-li Dopravce svou povinnost ani v náhradním termínu, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to i opakovaně po dalších opakovaných výzvách Objednatele.
- 6.6 Objednatel Dopravci oznámí veškeré požadované změny Jízdních řádů, které mohou vyvolat nutnost zvýšení počtu Vozidel provozovaných Dopravcem k zajištění Závazku veřejné služby. V případě, že změna Jízdního řádu bude znamenat navýšení počtu Vozidel nejvýše o počet Záložních Vozidel a Vozidel Provozní zálohy, je Dopravce povinen na takové změny bezodkladně, nejpozději však do účinnosti nového Jízdního řádu, reagovat a zajistit potřebný počet Vozidel. Současně je povinen zajistit, aby nejpozději do čtyř měsíců od příslušné změny Jízdního řádu opět disponoval potřebným počtem Záložních Vozidel a Vozidel Provozní zálohy (v souladu s Technickými a provozními standardy IDS JMK). V případě nesplnění lhůty 4 měsíců pro obnovení počtu Záložních Vozidel a Vozidel Provozní zálohy či jiné povinnosti dle tohoto odstavce, zašle Objednatel Dopravci výzvu ke splnění povinnosti se stanovením náhradního termínu. Nesplní-li Dopravce svou povinnost podle tohoto odstavce ani v náhradním termínu, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč, a to i opakovaně za každou opakovanou výzvu Objednatele.
- 6.7 V případě, kdy Objednatel Dopravci oznámí požadavek na úpravu Jízdního řádu, s nímž je spojena potřeba zvýšení počtu Vozidel v počtu vyšším než je počet Záložních Vozidel a Vozidel Provozní zálohy, která je Dopravce povinen mít v souladu s Technickými a provozními standardy IDS JMK k dispozici, je Dopravce povinen podniknout takové kroky, aby nejpozději do 4 měsíců byl schopen vypravit a provozovat Vozidla v požadovaném počtu a standardu (včetně zachování potřebného počtu Záložních Vozidel a Vozidel Provozní zálohy). Objednatel je povinen změnu Jízdního řádu dle tohoto odstavce Dopravci oznámit nejméně 4 měsíce před požadovanou účinností změny Jízdního řádu. Objednatel je však oprávněn vyžadovat, aby po přechodnou dobu 4 kalendářních měsíců před zajištěním dodatečných Vozidel Dopravce využil pro požadované navýšení počtu Vozidel také Záložní Vozidla a Vozidla Provozní zálohy; Strany v takovém případě postupují obdobně podle odstavce 6.6. V případě nesplnění lhůty 4 měsíců pro zajištění dodatečných Vozidel dle tohoto odstavce, zašle Objednatel Dopravci výzvu ke splnění povinnosti se stanovením náhradního termínu. Nesplní-li Dopravce svou povinnost ani v náhradní lhůtě, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč, a to i opakovaně za každou opakovanou výzvu Objednatele.
- 6.8 Objednatel Dopravce výslovně upozorňuje na to, že je možné, že v důsledku změny potřeb v dopravní obslužnosti v Jihomoravském kraji a v zájmu zkvalitnění služeb v dopravě v rámci IDS JMK, bude nutné, aby Dopravce některé Spoje provozoval Vozidly

s přípojnými vozidly určenými pro přepravu jízdních kol. Parametry takových přípojných vozidel budou stanoveny v Technických a provozních standardech IDS JMK. Dopravce je povinen v takových případech Vozidlo přípojným vozidlem pro přepravu jízdních kol vybavit a příslušné Spoje v souladu s aktuálním Jízdním řádem takto provozovat. V případě, kdy Objednatel Dopravci oznámí požadavek na úpravu Jízdního řádu, s nímž je spojena potřeba zajištění dopravy prostřednictvím Vozidel s přípojným vozidlem pro přepravu jízdních kol, je Dopravce povinen podniknout takové kroky, aby nejpozději do 4 měsíců byl schopen Vozidla s přípojnými vozidly určenými pro přepravu jízdních kol vypravit a provozovat v požadovaném počtu a standardu. Objednatel je povinen změnu Jízdního řádu dle tohoto odstavce Dopravci oznámit nejméně 4 měsíce před požadovanou účinností změny Jízdního řádu, pokud se Strany nedohodnou jinak. Spoje, u nichž je požadavek na provozování přípojného vozidla určeného pro přepravu jízdních kol uveden již v Rámcových jízdních řádech, je Dopravce povinen provozovat dle pokynů Objednatele již od Zahájení provozu (v souladu s Jízdním řádem platným v době Zahájení provozu). V případě nesplnění stanovené lhůty pro zajištění přípojných vozidel a jejich provozování v souladu s Jízdním řádem, zašle Objednatel Dopravci výzvu ke splnění povinnosti se stanovením náhradního termínu. Nesplní-li Dopravce svou povinnost ani v náhradní lhůtě, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč, a to i opakovaně za každou opakovanou výzvu Objednatele.

- 6.9 V případě, že Dopravce v den Zahájení provozu nezahájí provozování dopravy v plném rozsahu dle této Smlouvy anebo v průběhu platnosti této Smlouvy v plném rozsahu pozastaví plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy po dobu delší než 24 hodin, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč. Uplatněním takto stanovené pokuty není dotčen nárok Objednatele na úhradu dalších smluvních pokut dle Přílohy č. 4. Dopravce není povinen uhradit smluvní pokutu dle tohoto odstavce v případě, kdy ve lhůtě dvou dnů ode dne, v němž porušení povinností předvídané tímto odstavcem nastalo, Objednateli prokáže, že takové porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se pro účely této Smlouvy považují překážky ve smyslu § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění. Za okolnost vylučující odpovědnost se však v žádném případě nepovažuje nezákonná stávka zaměstnanců Dopravce ani stávka, která je v souladu se zákonem, avšak jejíž zahájení Dopravce neoznámil Objednateli nejpozději 48 hodin předem, a to včetně čísel oběhů, která nevyjedou.

## 7. ZMĚNA ROZSAHU ZÁVAZKU VEŘEJNÉ SLUŽBY

- 7.1 Objednatel je oprávněn požadovat po Dopravci změnu v rozsahu plnění Závazku veřejné služby proti původně sjednanému rozsahu odpovídajícímu zadávací dokumentaci platné pro Výběrové řízení („Změna rozsahu“). Dopravce přitom bere na vědomí a souhlasí s tím, že změna rozsahu může znamenat jak zvýšení výkonů, tak i jejich snížení (maximálně však v rozpětí stanoveném dále v této Smlouvě). Charakter Změny rozsahu může být dlouhodobý i krátkodobý, a to v závislosti na změnách potřeb Objednatele při plnění jeho povinnosti zajistit dopravní obslužnost v Jihomoravském kraji. Objednatel může po Dopravci požadovat Změnu rozsahu zejména, nikoliv však výlučně, z následujících důvodů:

- (a) v souvislosti se změnou přepravních potřeb v území (např. vznik či zánik školského zařízení, úprava směnného provozu zaměstnavatelů, vznik nebo zánik pracovních příležitostí, apod.),
- (b) na základě aktuálních přepravních potřeb Objednatele,
- (c) z důvodů dopravních omezení, výluk, uzavírek a objížděk,
- (d) zánik některých dopravních spojení (např. dopravních tras železnice),
- (e) změny standardů dopravní obslužnosti.

- 7.2 Změny rozsahu se mohou projevit zejména tímto způsobem:



- (a) změnou dopravní trasy (prodloužení/zkrácení trasy, „závleky“);
  - (b) přidáním/odebráním Spojů v rámci Autobusové linky;
  - (c) změnou číslování Autobusové linky;
  - (d) nasazením vyššího počtu Vozidel/snížením počtu Vozidel;
  - (e) navýšením/snížením výkonů při vypravení stejného počtu Vozidel;
  - (f) zajištěním dopravy na jiné Autobusové lince po dobu výluky;
  - (g) operativní vypravení Záložních Vozidel.
- 7.3 Dopravce je povinen akceptovat Změny rozsahu požadované Objednatel dle tohoto čl. 7, a to jak v případě navýšení rozsahu Závazku veřejné služby, tak i jeho snížení a zajistit Závazek veřejné služby v tomto navýšeném nebo sníženém rozsahu, a to za podmínek dle této Smlouvy. V případě nezajištění Závazku veřejné služby dle Změny rozsahu se uplatní smluvní pokuty za porušení jednotlivých povinností Dopravce dle této Smlouvy. Dopravce je však povinen přijmout Změnu rozsahu znamenající navýšení výkonů dle této Smlouvy pouze o maximální možnou míru stanovenou pro příslušnou Výběrovou skupinu v Příloze č. 2, případně Změnu rozsahu znamenající snížení výkonů dle této Smlouvy maximálně o míru uvedenou pro příslušnou Výběrovou skupinu v Příloze č. 2.
- 7.4 Kromě Odměny vypočtené dle článku 3 této Smlouvy nemá Dopravce v souvislosti se Změnou rozsahu (jak v případě zvýšení, tak v případě snížení) podle tohoto článku 7 nárok na žádné jiné platby ani na úhradu žádných dalších nákladů, pokud není v této Smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 7.5 V případě, že požadavek Objednatele na Změnu rozsahu dopravy dle tohoto článku bude vyžadovat pořízení dalšího Vozidla, musí být toto Vozidlo vybaveno dle příslušného standardu IDS. Současně od data zařazení do provozu bude údaj o stáří Vozidla započítáván do výpočtu průměrného stáří vozového parku dle odst. 5.3 Smlouvy. Povinnost hradit smluvní pokuty jako dle odstavců 5.3 až 5.9 Smlouvy se vztahuje na Dopravce obdobně.
- 7.6 Objednatel má v případě objektivně odůvodněných potřeb právo zadat Dopravci povinnost provozovat po omezenou dobu dopravu i na Spojích a Autobusových linkách provozovaných jinými dopravci, tj. Autobusových linkách, které nebyly součástí Výběrové skupiny, v jejímž rozsahu plní Dopravce Závazek veřejné služby. Tak tomu může být zejména v případech dlouhodobých výluk, v jejichž rámci dochází k významnému omezení služeb na původní trase Autobusové linky a ke změně přepravního proudu přes jinou Autobusovou linku, kdy tato změna znamená kompenzaci výkonů pro Dopravce po dobu výluky.
- 7.7 Oznámi-li Objednatel svůj předběžný úmysl učinit objednávku na určité Spoje určitých Autobusových linek, je Dopravce povinen ve lhůtě dvou pracovních dnů požádat o licence na zmíněných linkách (pokud těmito licencemi již nedisponuje či o ně již nepožádal) a řádně usilovat o získání takových licencí. Oznámení o předběžném úmyslu však Objednatele nezavazuje učinit Dopravci objednávku na Spoje či Autobusové linky v něm zmíněné. V případě, že Dopravce nesplní svou povinnost dle tohoto odstavce řádně a včas, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení se splněním stanovené povinnosti.
- 7.8 Dopravce je dále povinen reagovat na pokyny Objednatele na posílení dopravy (operativní i dlouhodobé), změny v trasách (např. z důvodu výluk či objížděk) a počtech spojů, apod. v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami (zejména Technickými a provozními standardy IDS JMK a Garancemi návazností IDS JMK) a řádně a včas tyto pokyny Objednatele plnit. V případě nesplnění povinností stanovených v tomto odstavci řádně a včas, je Dopravce povinen mimo případné smluvní pokuty vyplývající z Přílohy č. 4 uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně, pokud Dopravce nesplní svou povinnost ani na výzvu Objednatele.

## 8. GARANCE NÁVAZNOSTÍ V RÁMCI IDS JMK

- 8.1 Dopravce je povinen dodržovat také veškeré časové návaznosti v rámci systému IDS JMK, které vyplývají z jeho povinností provozovat dopravu na Autobusových linkách a Spojích. Časové návaznosti a pravidla jejich dodržování (stejně jako pravidla dispečerského řízení) jsou stanoveny v Technických a provozních standardech IDS JMK a dále v dokumentu Garance návazností IDS JMK, který je zpracován a Dopravci vhodným způsobem sdělen a poskytnut Pověřenou osobou (např. na jejích internetových stránkách).
- 8.2 Dopravce je v případě mimořádných situací v dopravě způsobujících ztrátu garantované návaznosti postupovat v souladu s Technickými a provozními standardy IDS JMK a dokumentem Garance návazností IDS JMK. V takových případech je Dopravce povinen v souladu s pokynem Objednatele (resp. jím určené osoby) např. prodloužit stanovenou čekací dobu na zpožděný přípojný spoj, nebo také zajistit vypravení náhradního spoje.
- 8.3 Dojde-li ke ztrátě garantované návaznosti různých spojů IDS JMK zaviněním Dopravce a bude nutno vypravit náhradní Vozidlo jiným dopravcem, je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši součinu počtu kilometrů ujetých náhradním Vozidlem a Ceny přepravního výkonu, navýšeného o částku dle Sazebníku smluvních postihů (Příloha č. 4 této Smlouvy). Podrobné podmínky a postup při vypravení náhradního autobusového spoje jsou uvedeny v Přílohách č. 3 a č. 6 této Smlouvy.
- 8.4 Pro účely výpočtu peněžní náhrady za vypravení náhradního spoje se jeho kilometrická délka do cílové zastávky stanoví v souladu s čl. 3 odst. 3.15 a zahrnuje se k ní i kilometrická délka trasy tohoto náhradního spoje zpět do jeho výchozího místa. Není-li možné délku spoje určit dle předchozí věty, stanoví se kilometrická délka zcela dle skutečně ujeté vzdálenosti, a to v návaznosti na měření provedené Pověřenou osobou.
- 8.5 V případě, že Dopravce vypravuje náhradní autobusový spoj podle předchozích odstavců, nezapočítávají se takto ujeté kilometry do kilometrů podstatných pro dělení výnosů IDS JMK dle Standardů peněžních toků a peněžní náhrada za vypravení náhradního spoje je tak Objednatelům Dopravci uhrazena zvlášť; není součástí Odměny vypočtené dle článku 3 této Smlouvy.
- 8.6 Objednatel je oprávněn po Dopravci požadovat zajištění náhradního autobusového spoje i v rámci Autobusové linky jiného dopravce, pokud tento dopravce nedisponuje v okamžiku ztráty garance návazností na jím provozovaných Autobusových linkách volným Vozidlem nebo se jeví jako časově, logisticky a ekonomicky výhodnější, aby náhradní spoj byl zajištěn Dopravcem. Dopravce je povinen takovému požadavku vyhovět. Ustanovení odstavce 8.4 se uplatní obdobně. V případě, že Dopravce na výzvu Objednatele nebo jím Pověřené osoby takový náhradní spoj nevypraví, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý případ porušení.

## 9. PŘEPRAVNÍ KONTROLA

- 9.1 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn provádět pro Dopravce na Autobusových linkách IDS JMK přepravní kontroly v rozsahu práv Dopravce vůči cestujícím, vymáhat nedoplatky jízdného, přírážky k jízdnému a další částky, které bude Dopravce oprávněn v souladu se Smluvními přepravními podmínkami a Tarifem IDS JMK požadovat, s tím, že z vymožených částek případně Dopravci jízdné včetně DPH a ostatní částky případnou Objednateli nebo jím Pověřené osobě. Dopravce tímto Objednatelům současně zmocňuje k veškerým právním úkonům potřebným pro provádění činností uvedených v předchozí větě. Objednatel je oprávněn k provádění činností uvedených v první větě tohoto odstavce dále zmocnit Pověřenou osobu.
- 9.2 Objednatel a Dopravce tímto sjednávají bezúplatný převod práv, která Dopravci vzniknou v souvislosti s prováděním přepravní kontroly vůči osobám, které nedodrží Smluvní přepravní podmínky, pokyny a příkazy Pověřené osoby, znečišťují Vozidlo nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžují a dále

vůči osobám cestujícím bez platného jízdního dokladu (zejm. nárok na dodatečné zaplacení jízdného, přírážky k jízdnému, případně dalších částek z toho plynoucích). Tato práva vůči uvedeným cestujícím Dopravce převádí na Objednatele okamžikem zjištění takového cestujícího porušujícího Smluvní přepravní podmínky. Objednatel je oprávněn tato práva dále převést na Pověřenou osobu.

- 9.3 V případě, že bude Objednatelem, resp. Pověřenou osobu podle předchozích odstavců vymoženou dodatečně jízdné, je Objednatel povinen toto jízdné včetně DPH uhradit Dopravci, v jehož Vozidle byl cestující bez platného jízdního dokladu zjištěn, a to do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo dodatečně jízdné vybráno. Zaplacené či vymožené přírážky k jízdnému, případně další částky, plynoucí z nároků vůči cestujícímu zjištěnému v rámci přepravní kontroly, náleží Objednateli nebo jím Pověřené osobě. V případě, že za Objednatele vybírá v souladu s tímto odstavcem částky jízdného a přírážky k němu Pověřená osoba, je Objednatel povinen zajistit, aby bylo dodatečně jízdné ze strany Pověřené osoby Dopravci vyplaceno ve stejné lhůtě uvedené v první větě tohoto odstavce.

## 10. DALŠÍ POVINNOSTI DOPRAVCE

- 10.1 Dopravce je na vlastní náklad povinen zajistit, aby nejpozději tři dny před Zahájením provozu a následně po celou dobu platnosti této Smlouvy byla všechna nástupní i výstupní místa Zastávek přidělených k Výběrové skupině, u nichž byl určen jako správce Označnicků, vybavena Označnický zastávek odpovídajícími Technickým a provozním standardům IDS JMK. V případě porušení této povinnosti je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý chybějící Označnick a každý den, v němž bude Dopravce se splněním stanovené povinnosti v prodlení.
- 10.2 Správci Označnicků jsou určeni v souladu s Technickými a provozními standardy IDS JMK, případně dle Smlouvy o podmínkách přepravy uzavřené s Pověřenou osobou. Dopravce je povinen spravovat Označnický, jejichž správa mu byla svěřena na základě předchozí věty, na vlastní náklad. V případě, že na jakémkoliv Označnicku, jehož je Dopravce správcem, bude zjištěna závada či rozpor s Technickými a provozními standardy IDS JMK, je Dopravce povinen neprodleně zajistit nápravu závadného stavu, nejpozději ve lhůtách dle Technických a provozních standardů IDS JMK. Dopravce je povinen umožnit bezplatné užívání Označnicků zastávek na Autobusových linkách IDS JMK, jichž je vlastníkem či je spravuje, jiným dopravcům provozujícím linkovou osobní dopravu v rámci systému IDS JMK, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění plnění jejich povinností ze smluv s Objednatelem. Při porušení jakékoliv povinnosti dle tohoto odstavce je Dopravce povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den, v němž trvá porušení povinnosti, a to za každý Označnick, u něhož je povinnost porušována. Změny správců označnicků se řídí bodem I. 3. Technických a provozních standardů IDS JMK.
- 10.3 Objednatel, resp. Pověřená osoba pro Dopravce zpracuje vždy aktuální znění Smluvních přepravních podmínek IDS JMK a Tarifu IDS JMK a tyto Dopravci zašle spolu s výzvou k jejich vyhlášení v dostatečném předstihu před plánovaným datem účinnosti jejich změn, a to elektronicky nebo písemně. Dopravce má povinnost na základě výzvy Objednatele, případně Pověřené osoby vždy vyhlásit aktuální Smluvní přepravní podmínky IDS JMK a Tarif IDS JMK, a to ke dni účinnosti jejich změny, způsobem stanoveným příslušným právním předpisem. Dopravce je dále povinen umístit v každém Vozidle, jímž zajišťuje Závazek veřejné služby, do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK výtah ze Smluvních přepravních podmínek IDS JMK a výtah z Tarifu IDS JMK včetně odpovídajících sankcí.
- 10.4 Další povinnosti Dopravce týkající se zajištění dopravy na Autobusových linkách, tj. zajištění Závazku veřejné služby, jsou podrobně stanoveny v Technických a provozních standardech IDS JMK, v dokumentu Garance návaznosti IDS JMK, Smlouvě o podmínkách přepravy a v dalších přílohách a dokumentech, na něž tato Smlouva odkazuje.

- 10.5 Další sankční postihy za porušení některých povinností dle této Smlouvy ze strany Dopravce než smluvní pokuty uvedené v člancích 5 až 10 této Smlouvy jsou upraveny v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 10.6 Dopravce je povinen dodržovat Metodiku přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu. Za každé porušení Metodiky prokazatelně zjištěné Objednatel je Dopravce povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to i opakovaně. Za porušení tohoto ustanovení se sankcí smluvní pokuty podle předchozí věty se pokládá též, pokud Dopravce na výzvu Objednatele nepředloží vyžádané doklady prokazující splnění povinností vyplývajících z Metodiky přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu nebo předložené doklady nebudou jasně prokazovat splnění povinností vyplývajících z Metodiky přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu.

## 11. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ K PRÁVŮM A POVINNOSTEM STRAN

- 11.1 Dopravce je povinen mít po dobu platnosti této Smlouvy uzavřenou také Smlouvu o podmínkách přepravy a dodržovat podmínky sjednané takovou smlouvou a dále mít uzavřenou Konvenci IDS JMK. Stejně tak je Dopravce povinen po dobu účinnosti této Smlouvy mít platnou licenci na provoz jím provozovaných Autobusových linek.
- 11.2 Dopravce výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn poskytnout informace, které se dozvěděl v souvislosti s touto Smlouvou a při jejím plnění, Pověřené osobě za účelem využití při servisních činnostech pro IDS JMK. Informace získané při plnění povinností dle této Smlouvy a v souvislosti s ní se nepovažují za předmět obchodního tajemství a Objednatel je tak oprávněn je v rozsahu stanoveném příslušnými právními předpisy (např. dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů) sdělit třetím osobám. Takové poskytnutí informací není porušením obchodního tajemství ani důvěrnosti informací.
- 11.3 Dopravce je dále plně obeznámen a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn pověřit výkonem veškerých či některých práv či povinností vyplývajících pro něj z této Smlouvy Pověřenou osobu (společnost KORDIS JMK, spol. s r.o. pokud Objednatel neurčí jinak), která je v takovém případě oprávněna jednat s Dopravcem přímo, jménem Objednatele a na jeho účet. Dopravce je současně v uvedených případech povinen jednat přímo s Pověřenou osobou. To platí zejména u práv a povinností a v těch případech popsanych v Technických a provozních standardech IDS JMK a dalších přílohách této Smlouvy, kde je jako subjekt vztahu s Dopravcem uváděna Pověřená osoba. Objednatel je však v takových případech vždy povinen zajistit, aby plnění, k nimž je podle této Smlouvy zavázán, byla ze strany Pověřené osoby splněna. Za splnění povinností plněných podle této Smlouvy ze strany Pověřené osoby odpovídá Objednatel stejně, jako by plnění poskytoval sám.
- 11.4 Dopravce je oprávněn poskytovat služby dle této Smlouvy též prostřednictvím subdodavatelů. Za plnění povinností prostřednictvím subdodavatele však odpovídá stejně, jako by služby podle této Smlouvy poskytoval sám.

## 12. DOBA PLNĚNÍ ZÁVAZKU A UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1 Závazek veřejné služby dle této Smlouvy se Dopravce zavazuje plnit po dobu od 11. prosince 2011 do dne předcházejícího termínu celostátní změny jízdních řádů v prosinci 2021. Povinnosti vyplývající z této Smlouvy, jež je nutno splnit již před Zahájením provozu, je Dopravce povinen plnit již ode dne stanoveného v této Smlouvě.
- 12.2 Dopravce je povinen nejpozději do 15 dnů od podpisu této Smlouvy předložit Objednateli Dopravcem (osobou oprávněnou za Dopravce jednat) podepsaný návrh Smlouvy o podmínkách přepravy s Pověřenou osobou v rozsahu odpovídajícím rozsahu Závazku veřejné služby dle této Smlouvy, a to ve znění dle vzoru uvedeného v zadávací dokumentaci Výběrového řízení, ve dvou vyhotoveních. Dále je Dopravce ve stejné lhůtě

povinen Objednateli předložit podepsanou Konvenci IDS JMK. Objednatel je následně, bez zbytečného odkladu povinen zajistit podpis uvedených dokumentů také ze strany Pověřené osoby a bezodkladně takto podepsané dokumenty Dopravci v jednom vyhotovení předat zpět. V případě prodlení se splněním v tomto odstavci stanovené povinnosti je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním povinnosti. Současně je Objednatel oprávněn v případě, kdy mu Dopravce podepsaný návrh Smlouvy o podmínkách přepravy nepředloží ani do 20 dnů od podpisu této Smlouvy, od této Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.

#### 12.3 Tato Smlouva končí:

- (a) uplynutím doby stanovené v odstavci 12.1 této Smlouvy,
- (b) písemnou dohodou obou smluvních stran,
- (c) uplynutím výpovědní doby v případě uplatnění výpovědi některou ze smluvních Stran,
- (d) okamžikem, kdy bude Dopravci pro neplnění stanovených povinností odejmuto jakékoliv oprávnění potřebné pro provozování veřejné linkové dopravy, které je nutné pro plnění závazků dle této Smlouvy,
- (e) odstoupením od této Smlouvy některou ze Stran,
- (f) okamžikem ukončení Smlouvy o podmínkách přepravy mezi Dopravcem a Pověřenou osobou.

12.4 Pro vyloučení pochybností Strany stanoví, že v případě, kdy bylo Dopravci odejmuto jakékoliv oprávnění potřebné pro provozování veřejné linkové dopravy, jež je nutné pro plnění závazků dle této Smlouvy, z důvodu žádosti Dopravce, je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši ~~500.000,- Kč za každou Autobusovou linku, již není~~ Dopravce v důsledku odejmutí potřebného oprávnění dle tohoto odstavce schopen a oprávněn provozovat.

12.5 Kterákoliv ze Smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní lhůta činí 30 měsíců a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

12.6 Objednatel je dále oprávněn vypovědět tuto Smlouvu pouze v následujících případech:

- (a) v případě porušení povinností Dopravce dle odstavce 5.6, 6.4, 6.9, 7.3, 7.6, 7.7 a/nebo 10.3, ledaže Dopravce prokáže, že porušení povinnosti či neplnění závazku bylo zapříčiněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění
- (b) v případě opakovaného porušení povinností dle odstavce 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.8, 6.1, 7.8, 8.2, 8.3, 8.6, 10.2, 10.4 a/nebo 10.6 v průběhu šesti po sobě jdoucích měsících. Pro účely této Smlouvy se za opakované porušení povinností považuje porušení povinností v počtu tři a více;
- (c) v případě porušení povinností podle odstavce 6.2, 6.5, 6.6 a/nebo 6.7, 6.8, pokud Dopravce povinnost nesplnil ani v dodatečně stanoveném termínu;
- (d) bude-li (i) na návrh Dopravce zahájeno insolvenční řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Dopravce; nebo (ii) zahájeno insolvenční řízení podle insolvenčního zákona, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Dopravce a současně bude-li insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o úpadku Dopravce, nebo (iii) zahájeno insolvenční řízení podle insolvenčního zákona, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Dopravce a současně bude-li insolvenčním soudem nařízeno předběžné opatření podle § 113 insolvenčního zákona;
- (e) v případě nesplnění povinností Dopravce dle odstavce 12.2, 13.4 a/nebo v případě popsaném v odstavci 15.5 této Smlouvy.

- 12.7 Výpovědní doba v případě výpovědi Smlouvy dle odstavce 12.6 a 12.9 tohoto článku počíná běžet od okamžiku, kdy byl některé ze Smluvních stran doručen projev vůle druhé Smluvní strany tuto Smlouvu vypovědět (výpověď) a končí posledním dnem měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém byl takový projev vůle příslušné Smluvní straně doručen, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 12.8 Objednatel může Smlouvu vypovědět či od ní odstoupit i z důvodů v tomto výčtu neuvedených, pokud tato možnost vyplývá z jiného ustanovení této Smlouvy.
- 12.9 Dopravce je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět v případě, kdy mu nebyla uhrazena splatná Záloha podle této Smlouvy, a to ani po uplynutí dodatečné lhůty stanovené Dopravcem na základě písemné výzvy, která nesmí být kratší než patnáct pracovních dnů ode dne prokazatelného doručení výzvy dle tohoto odstavce.
- 12.10 Výpovědí Smlouvy či odstoupením od Smlouvy nezanikají nároky na zaplacení smluvní pokuty, které vznikly do okamžiku ukončení Smlouvy některým z uvedených způsobů.
- 12.11 V případě, že nastane některá ze skutečností předpokládaných v odstavci 12.6 tohoto článku a v důsledku takové skutečnosti dojde k vypovězení této Smlouvy, je Dopravce povinen uhradit Objednateli kompenzaci ve výši 1/2 Výše zajištění tak, jak je stanovena v článku 13, odstavec 13.4. této Smlouvy, a to nejpozději do konce výpovědní lhůty stanovené podle odstavce 12.7 tohoto článku. Kompenzace dle předchozí věty je určena především ke krytí zvýšených nákladů Objednatele na výběr nového dopravce či k zajištění dopravy a dalších služeb v rozsahu podle této Smlouvy po dobu od ukončení této Smlouvy do uskutečnění výběru nového dopravce. Zaplacením Kompenzace podle tohoto ustanovení není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v části převyšující zaplacenou kompenzaci ani povinnost Dopravce uhradit veškeré smluvní pokuty za porušení povinností z této Smlouvy.
- 12.12 Veškerá nevypořádaná práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy Objednateli či Dopravci ke dni ukončení smlouvy jsou Objednatel a Dopravce povinni vypořádat obdobně dle příslušných ustanovení této smlouvy bez zbytečného odkladu.

### 13. BANKOVNÍ ZÁRUKA

- 13.1 K zajištění svých závazků podle této Smlouvy poskytne Dopravce Objednateli neodvolatelnou a nepodmíněnou bankovní záruku splatnou na první požádání (dále jen „**Bankovní záruka**“), a to nejpozději při podpisu této Smlouvy. Tuto skutečnost doloží záruční listinou, která bude obsahovat písemné prohlášení banky, že tato banka uspokojí Objednatele v případě, kdy k tomu bude Objednatelem vyzvána, a to ve formě uspokojivé pro Objednatele. Poskytnutí Bankovní záruky je podmínkou práva Dopravce na plnění Závazku veřejné služby dle této Smlouvy a na úhradu příslušející Odměny. Bankovní záruka musí být vydána bankou, která má místo podnikání v České republice a spadá pod regulaci českých orgánů.
- 13.2 Bankovní záruka bude platná a účinná od uzavření této smlouvy do 31.12.2013 („**Období platnosti**“). Pokud doba platnosti Bankovní záruky nebude dosahovat celého Období platnosti, bude Dopravce povinen obnovit platnost Bankovní záruky za stejných podmínek, nejpozději do čtrnácti (14) dní před uplynutím platnosti původní Bankovní záruky. Pokud Dopravce neposkytne Objednateli obnovenou Bankovní záruku ve výše uvedené lhůtě, bude Objednatel oprávněn čerpat všechny peněžní prostředky z Bankovní záruky a použít je na vytvoření jistoty, kterou poté uloží na svůj účet za účelem zajištění povinností uvedených v odstavci 13.3 níže. Dojde-li k čerpání Bankovní záruky a vytvoření jistoty, budou se ustanovení upravující Bankovní záruku vztahovat obdobně i na jistinu.
- 13.3 Bankovní zárukou budou zajištěny veškeré peněžní částky, které mohou být Objednatelem od Dopravce požadovány (včetně veškerých úroků z prodlení a veškerých dalších smluvních pokut a škod, které může Objednatel od Dopravce požadovat v souvislosti s touto Smlouvou) a to za podmínky, že Dopravce řádně a včas nesplnil některou z

povinností vyplývajících pro Dopravce z této Smlouvy (dále jen „Zajištěné povinnosti“). Objednatel je oprávněn čerpat peněžní prostředky z Bankovní záruky za předpokladu, že Dopravce řádně a včas nesplní jakoukoli Zajištěnou povinnost. Objednatel je povinen bez odkladu informovat Dopravce o jakémkoli čerpání peněžních prostředků z Bankovní záruky.

- 13.4 Kdykoli během Období platnosti bude Bankovní záruka vždy činit nejméně částku ve výši součtu bankovních záruk stanovených pro jednotlivé Výběrové skupiny v Příloze č. 2 této Smlouvy ("Výše zajištění"). Dopravce je povinen zajistit, aby byla Bankovní záruka přiměřeně upravována tak, aby její hodnota nikdy během Období platnosti neklesla pod Výši zajištění. Pokud hodnota Bankovní záruky klesne pod Výši zajištění nebo pokud peněžní prostředky (nebo jakákoli jejich část) z Bankovní záruky byla Objednatelům čerpána v souladu s odstavcem 13.3, poté bude Dopravce do deseti (10) dnů ode dne, kdy byla taková událost Dopravci oznámena, povinen doplnit Bankovní záruku tak, aby dosahovala Výše zajištění. V případě prodlení Dopravce s doplněním Bankovní záruky do Výše zajištění je Dopravce povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z částky odpovídající částce, o niž je Dopravce povinen doplnit Bankovní záruku do Výše zajištění. Současně je Objednatel oprávněn v případě, kdy Dopravce nedoplní Bankovní záruku ani ve lhůtě 20 dnů od oznámení o čerpání peněžních prostředků z Bankovní záruky do Výše zajištění, od této Smlouvy s okamžitou platností odstoupit.
- 13.5 Bankovní záruka bude Dopravci vrácena jednorázově po uplynutí její platnosti, pokud Dopravce splní své závazky, které jsou bankovní zárukou zajišťovány.

#### 14. KONTAKTNÍ OSOBY, DORUČOVÁNÍ

- 14.1 Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně bude učiněno či dáno písemně nebo e-mailem. Toto oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy nevyplývá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé Smluvní straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou nebo e-mailem na dále uvedenou adresu příslušné Smluvní strany nebo na takovou jinou adresu, kterou tato příslušná Smluvní strana určí v oznámení zaslaném druhé Smluvní straně:

Dopravci:

Adresa: BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav  
K rukám: Ing. Petr Kužma  
e-mail: kuzma@bors.cz

Objednateli:

Adresa: Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno  
K rukám: Ing. Rostislava Snovického, vedoucího odboru dopravy  
e-mail: od@kr-jihomoravsky.cz, vod@kr-jihomoravsky.cz

- 14.2 Jakékoliv oznámení, sdělení či žádost podle této Smlouvy bude považováno za doručené:
- dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
  - dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
  - dnem doručení s následným potvrzením neporušeného doručení, v případech, kdy oznámení bylo doručováno faxem;
  - dnem odeslání e-mailu za podmínky, kdy se e-mail nevrátí odesílateli zpět jako nedoručený; nebo

- (e) dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou nebo e-mailem na adresu určenou shora uvedeným způsobem anebo na adresu zapsaného sídla příslušné Smluvní strany (bude-li odlišná), avšak k jeho převzetí/doručení z jakéhokoli důvodu nedojde, v případě zasilání doporučenou poštou ani ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jeho uložení na příslušném poštovním úřadu.
- 14.3 Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněny jednostranným písemným oznámením učiněným jednou Smluvní stranou doručeným druhé Smluvní straně. Takováto změna se stane účinnou uplynutím pěti (5) pracovních dnů od doručení takového oznámení dotčené Smluvní straně.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 V otázkách, které tato Smlouva výslovně neřeší, řídí se tato Smlouva příslušnými ustanoveními nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007 o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími platnými právními předpisy.
- 15.2 V případě rozporu této Smlouvy se Smlouvou o podmínkách přepravy, přílohami či jinými dokumenty, na něž Smlouva odkazuje, mají přednost a platí ustanovení této Smlouvy.
- 15.3 V případě, že Objednatel činí Dopravci v souladu s touto Smlouvou opakovanou výzvu ke splnění povinnosti, je oprávněn tak učinit vždy nejdříve 7 dní po odeslání předchozí výzvy.
- 15.4 Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele žádat po Dopravci v plné výši náhradu škody způsobené porušením příslušné smluvní povinnosti.
- 15.5 V návaznosti na vývoj právního prostředí, technických parametrů a s ohledem na odůvodněné potřeby Objednatele, případně s ohledem na změnu standardů dopravní obslužnosti a v zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných cestujícím, je Objednatel oprávněn kdykoli změnit nebo upravit, Garance návaznosti IDS JMK, Technické a provozní standardy IDS JMK nebo i další pomůcky (dokumenty) upravující práva a povinnosti Stran při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Objednatel je povinen Dopravce elektronicky či písemně na tyto změny, resp. úpravy, a na datum jejich účinnosti upozornit a zpřístupnit mu nové, resp. upravené znění popsaných dokumentů na svých internetových stránkách, příp. na internetových stránkách Pověřené osoby, a to v dostatečném časovém předstihu před účinností příslušné změny. Změna je vůči Dopravci účinná dnem účinnosti změny příslušného dokumentu. Nové znění příslušného dokumentu nemá zpětnou účinnost. Pokud Dopravce písemně neodmítne navrhovanou změnu či doplnění příslušných dokumentů nejpozději v pracovní den předcházející navrhovanému dni účinnosti, platí, že Dopravce navrhovanou změnu příslušného dokumentu přijal s účinností ode dne účinnosti navrženého Objednatelem. V případě, že Dopravce písemně odmítne navrhovanou změnu příslušného dokumentu, jsou strany oprávněny před účinností změny příslušného dokumentu tuto Smlouvu vypovědět. V takovém případě do skončení výpovědní lhůty platí mezi stranami dosavadní podmínky, pokud se Strany nedohodnou jinak.
- 15.6 Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezakládá neplatnost nebo neúčinnost celé Smlouvy.
- 15.7 Tato Smlouva může být změněna jen oboustranným projevem vůle, vyjádřeným písemným, datovaným, číslovaným a podepsaným dodatkem k této Smlouvě, pokud není výše v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 15.8 Veškeré platby z této Smlouvy nepodléhají DPH.
- 15.9 Smlouva je sepsána v pěti vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou



vyhotoveních. Páté vyhotovení této Smlouvy bude Objednatelem poskytnuto Pověřené osobě.

- 15.10 Prorogační doložka: Strany se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu dohodli na tom, že místně příslušný soud pro rozhodování sporů z této Smlouvy je Městský soud v Brně a v případě, že je pro řízení v prvním stupni věcně příslušný krajský soud, sjednává se jako místně příslušný soud pro rozhodování sporů z této smlouvy Krajský soud v Brně.
- 15.11 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních Stran. Účinnosti však nabývá teprve tři dny před Zahájení provozu, vyjma článku 5, který nabývá účinnosti 4 měsíce od podpisu této Smlouvy, nejpozději však 1 měsíc před Zahájením provozu, případně vyjma jiných částí této Smlouvy, u nichž dřívější účinnost vyplývá přímo z příslušných ustanovení.
- 15.12 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- (a) Příloha č. 1 – Rozsah Závazku veřejné služby včetně Rámcových jízdních řádů a kilometrické délky spojů
  - (b) Příloha č. 2 - Nabídkové ceny za 1 km v členění dle Výběrových skupin, Ceny přepravního výkonu, Výše Zálohy na Odměnu, Maximální možné zvýšení a snížení rozsahu Závazku veřejné služby, Výše bankovní záruky, Základní roční proběh
  - (c) Příloha č. 3 – Technické a provozní standardy IDS JMK
  - (d) Příloha č. 4 – Sazebník smluvních postihů za neplnění Technických a provozních standardů IDS JMK
  - (e) Příloha č. 5 – Vzor formuláře - přehled vozového parku
  - (f) Příloha č. 6 - Podmínky a postup při vypravení náhradního autobusového spoje
  - (g) Příloha č. 7 – Garance návazností
  - (h) Příloha č. 8 - Metodika přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu.

#### DOLOŽKA

podle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, v platném znění,

Tato smlouva byla schválena Radou Jihomoravského kraje na.....<sup>135</sup>.....schůzi, konané dne 27.10.2011....., usnesením č. 10101/11/R135 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady kraje.

**PODPISOVÁ STRANA**

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

**Objednatel**

Místo: *BRNO*

Datum: *7.11.2011*



Jméno: Ing. Václav Horák

Funkce: náměstek hejtmána

**Dopravce**

Místo: *Břeclav*

Datum: *4.11.2011*



Jméno: Ing. František Zugar

Funkce: místopředseda představenstva

**Jihomoravský kraj**  
Zerotínovo nám. 3/5  
601 82 Brno  
-39-

**EDRS Břeclav a.s.**  
Bratislavská 26  
CZ - 690 62 Břeclav (07)



## PŘÍLOHA Č. 1:

### ROZSAH ZÁVAZKU VEŘEJNÉ SLUŽBY VČETNĚ RÁMCOVÝCH JÍZDNÍCH ŘÁDŮ A KILOMETRICKÉ DÉLKY SPOJŮ

Dopravce: BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, Břeclav, 690 62, IČ 49969242  
Období: od 11.12. 2011

#### Rozsah Závazku veřejné služby

Výběrová skupina 7:

číslo linky	dotovaný spoj	standard
31	1 - 299	IDS1KN
48	1 - 9	IDS1K
48	10 - 19	IDS1MN
48	30 - 69	IDS1KN
151	1 - 39, 200 - 249	IDS1K
151	100 - 119	IDS1KN
151	190 - 199	IDS1MN
710	1 - 49	IDS1MN
710	50 - 99	IDS1KN
710	150 - 159, 200 - 249	IDS1K

standard	
IDS1KN	IDS1 klasický nízkopodlažní autobus
IDS1K	IDS1 klasický autobus
IDS1MN	IDS1 malý nízkopodlažní autobus

Rámcové jízdní řády

**31**

**Šlapanice - Brno**



Platí od 11.12.2011 do 8.12.2012

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje

Informace a podněty: 5 4317 4317, www.idsjmk.cz

Linka 729031: Přepřevu zajišťuje:

Výběrová skupina	PRACOVNÍ DNY									
	V7		V7		V7		V7		V7	
	IDS 1	KN	IDS 1	KN	IDS 1	KN	IDS 1	KN	IDS 1	KN
Standard										
	1 3 5									
	* * *									
Úsek Zóna	Zastávka									
610 Slapanice, Riegrova	6:25	7:36								
610 Slapanice, Kalvodova										14:47
610 Slapanice, Cechova (o)	6:27	7:38	14:48							
610 Slapanice, sídliště	6:28	7:39	14:49							
610 Slapanice, Hranický (z)	6:29	7:40	14:50							
100 Brno, Keřňho	6:31	7:42	14:52							
101 Brno, Přemyslovo náměstí (o)	6:32	7:43	14:53							
101 Brno, Křenkova (o)	6:33	7:44	14:54							
101 Brno, Ripská (w)	6:34	7:46	14:56							
101 Brno, Brněnský (z)	6:35	7:47	14:57							
101 Brno, Vláská (z)	6:36	7:48	14:58							
101 Brno, Gemovický (o)	6:38	7:50	15:00							
100 Brno, Staré letiště (z)	6:39	7:51	15:01							
100 Brno, Ústí (w)	6:40	7:52	15:02							
100 Brno, Spáčilova	6:41	7:54	15:04							
100 Brno, Životského	6:43	7:56	15:06							
100 Brno, Masna	6:44	7:58	15:08							
100 Brno, Vihka	6:45	7:59	15:09							
100 Brno, Hlavní nádraží	6:47	8:01	15:11							

091101

**Vysvětlivky:**

(o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení

(z) zastávka celodenně na znamení

(w) zastávka v prac.dnech od 20 do 5 hodin, v sobotu a neděli celodenně na znamení

\* jede v pracovních dnech

31

Brno - Šlapanice



Platí od 11.12.2011 do 8.12.2012

Informace a podněty: 5 4317 4317, www.idsjmk.cz

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje

Linka 729031: Přepravu zajišťuje:

Výběrová skupina	PRÁCOVNÍ DNY					
	V7	V7	V7	V7	V7	V7
Standard	IDS 1	IDS 1	IDS 1	IDS 1	IDS 1	IDS 1
	KN	KN	KN	KN	KN	KN
Číslo spoje:	2	4	5	6		
Úsek Zóna	×	×	×	×	×	×
Zastávka	6:50	14:13	15:13			
100 Brno, , Hlavní nádraží	6:51	14:14	15:14			
100 Brno, Vítká	6:52	14:16	15:16			
100 Brno, , Masná	6:54	14:18	15:18			
100 Brno, , Tržní	6:56	14:20	15:20			
100 Brno, , Spáčilova	6:57	14:22	15:22			
100 Brno, , Učeliste (w)	6:58	14:23	15:23			
100 Brno, , Staré letiště (z)	7:00	14:25	15:25			
101 Brno, , Gernovický (o)	7:01	14:26	15:26			
101 Brno, , Viarská (z)	7:02	14:27	15:27			
101 Brno, , Biměňský (z)	7:03	14:28	15:28			
101 Brno, , Ripská (w)	7:04	14:29	15:29			
101 Brno, , Křehkova (o)	7:05	14:30	15:30			
101 Brno, , Premyslovo náměstí (o)	7:06	14:31	15:31			
101 Brno, , Křehkova (o)	7:07	14:32	15:32			
610 Šlapanice, Hranický (z)	7:09	14:34	15:34			
610 Šlapanice, Čechova (o)	7:10	14:35	15:35			
610 Šlapanice, Kalypsova	7:12	14:37	15:37			
610 Šlapanice, Riegrova	7:13		15:38			

Nežte vydat

091101

## Vysvětlivky:

(w) zastávka v prac.dnech od 20 do 5 hodin, v sobotu a neděli celodenně na znamení

(z) zastávka celodenně na znamení

(o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení

× jede v pracovních dnech



Integrovaný dopravní systém Jihoomoravského kraje **Informace a podněty: 5 4317 4317, www.idsjmk.cz** Platí od 11.12.2011 do 8.12.2012

Linka 729048: Převozu zajišťuje:

Usek	Zóna	31		33		35		7		37		39		41		43		45		47		49		51		53		55			
		IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN		
Výběrová skupina		PRACOVNÍ DNY																													
Standard		PRACOVNÍ DNY																													
Číslo spoj.:		1 61 41 45 47 49 51 53 55																													
Zastávka		Zastávka																													
100	Brno, Úzká	5:07	5:40	6:30	7:49	9:07	10:07	12:07	13:07	14:10	15:10	16:40	17:10	18:17	20:07	22:37															
100	Brno, Autobusové nádraží	5:09	5:42	6:32	7:51	9:10	10:10	12:10	13:10	14:13	15:13	16:43	17:13	18:19	20:09	22:39															
100	Brno, Železniční (Z)	5:11	5:44	6:34	7:53	9:12	10:12	12:12	13:12	14:15	15:15	16:45	17:15	18:21	20:11	22:41															
101	Brno, Komárov, Komárov	5:13	5:46	6:36	7:55	9:14	10:14	12:14	13:14	14:17	15:17	16:47	17:17	18:23	20:13	22:43															
101	Brno, Hnevkovského (Z)	5:14	5:47	6:37	7:56	9:15	10:15	12:15	13:15	14:18	15:18	16:48	17:18	18:24	20:14	22:44															
101	Brno, Ráječek (O)	5:17	5:50	6:40	7:59	9:18	10:18	12:18	13:18	14:21	15:21	16:51	17:21	18:27	20:16	22:46															
101	Brno, Popelova	5:18	5:51	6:41	8:00	9:19	10:19	12:19	13:19	14:22	15:22	16:52	17:22	18:28	20:17	22:47															
101	Brno, Nanovické náměstí	5:20	5:53	6:43	8:02	9:21	10:21	12:21	13:21	14:24	15:24	16:54	17:24	18:30	20:18	22:48															
101	Brno, Globova	5:21	5:54	6:44	8:03	9:22	10:22	12:22	13:22	14:25	15:25	16:55	17:25	18:31	20:19	22:49															
101	Brno, Revoluční (O)	5:22	5:55	6:45	8:04	9:23	10:23	12:23	13:23	14:26	15:26	16:56	17:26	18:32	20:20	22:50															
101	Brno, Hanácká	5:23	5:56	6:46	8:05	9:24	10:24	12:24	13:24	14:27	15:27	16:57	17:27	18:33	20:21	22:51															
101	Brno, Vítězná (Z)	5:24	5:57	6:47	8:06	9:25	10:25	12:25	13:25	14:28	15:28	16:58	17:28	18:34	20:22	22:52															
101	Brno, Pratecká (Z)	5:25	5:58	6:48	8:07	9:26	10:26	12:26	13:26	14:29	15:29	16:59	17:29	18:35	20:23	22:53															
101	Brno, Dvorská, smyčka (Z)	5:28	6:01	6:51	8:10	9:30	10:30	12:30	13:30	14:33	15:33	16:03	17:03	18:38	20:26	22:56															
610	Kobylnice, Na Rybníku (Z)	5:30	6:03	6:53	8:12	9:32	10:32	12:32	13:32	14:35	15:35	16:05	17:05	18:40	20:28	22:58															
610	Kobylnice	5:32	6:05	6:55	8:14	9:34	10:34	12:34	13:34	14:37	15:37	16:07	17:07	18:42	20:29	22:59															
610	Kobylnice, Obůl	5:33	6:06	6:56	8:16	9:36	10:36	12:36	13:36	14:38	15:38	16:08	17:08	18:43	20:30	23:00															
610	Kobylnice, Obůl	5:38	6:06	6:56	8:16	9:36	10:36	12:36	13:38	14:38	15:38	16:08	17:08	18:43	20:30	23:00															
610	Prace, kola (Z)	5:40	6:08	6:58	8:18	9:38	10:38	12:38	13:40	14:40	15:40	16:10	17:10	18:45	20:32	23:02															
610	Prace, návěs	5:41	6:09	6:59	8:19	9:39	10:39	12:39	13:41	14:41	15:41	16:11	17:11	18:46	20:33	23:03															
610	Prace, točňa	5:43	6:11	7:01	8:21	9:41	10:41	12:41	13:43	14:43	15:43	16:13	17:13	18:48	20:35	23:05															

**Vysvětlivky:**

- (z) zastávka celodenně na znamení
- (o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení
- \* jede v pracovních dnech

# 48

## Úzká - Prace (I. část)



Platí od 11.12.2011 do 8.12.2012

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje

Informace a podněty: 5 4317 4317, www.idsjmk.cz

Úsek	Zóna	32		34		36		38		40		42		44		46		48		50		52		54		56		60			
		IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN	IDS1	KN
<b>PRACOVNÍ DNY</b>																															
610 Prace, točna	4:32	4:59	5:52	6:32	7:12	7:14	7:59	12:29	13:29	14:32	15:02	16:02	16:32	17:32	19:30	19:30	21:32														
610 Prace, náves	4:33	5:00	5:53	6:33	7:13	7:15	8:00	12:30	13:30	14:33	15:03	16:03	16:33	17:33	19:31	19:31	21:34														
610 Prace, škola (z)	4:34	5:01	5:54	6:34	7:14	7:16	8:01	12:31	13:31	14:34	15:04	16:04	16:34	17:34	19:31	19:31	21:34														
610 Kobylnice (O)U	4:36	5:03	5:56	6:36	7:16	7:18	8:03	12:33	13:33	14:36	15:06	16:06	16:36	17:36	19:33	19:33	21:36														
610 Kobylnice	4:37	5:04	5:57	6:37	7:17	7:19	8:04	12:34	13:34	14:37	15:07	16:07	16:37	17:37	19:34	19:34	21:37														
610 Kobylnice, Na Rybníku (z)	4:39	5:06	5:59	6:39	7:19		8:06	12:36	13:36	14:39	15:09	16:09	16:39	17:39	19:36	19:36	21:39														
101 Brno, Dvorská, smyčka (z)	4:41	5:08	6:01	6:41	7:21		8:08	12:38	13:38	14:41	15:11	16:11	16:41	17:41	19:38	19:38	21:41														
101 Brno, Vlková	4:42	5:09	6:02	6:42	7:22		8:09	12:39	13:39	14:42	15:12	16:12	16:42	17:42	19:39	19:39	21:42														
101 Brno, Pratecká (z)	4:44	5:11	6:04	6:44	7:24		8:11	12:41	13:41	14:44	15:14	16:14	16:44	17:44	19:41	19:41	21:44														
101 Brno, Vítězná (z)	4:45	5:12	6:05	6:45	7:25		8:12	12:42	13:42	14:45	15:15	16:15	16:45	17:45	19:42	19:42	21:45														
101 Brno, Hanácká	4:46	5:14	6:07	6:47	7:27		8:14	12:44	13:44	14:47	15:17	16:17	16:47	17:47	19:44	19:44	21:46														
101 Brno, Revoluční (o)	4:47	5:15	6:08	6:48	7:28		8:15	12:45	13:45	14:48	15:18	16:18	16:48	17:48	19:45	19:45	21:47														
101 Brno, Glicova	4:48	5:16	6:09	6:49	7:29		8:16	12:46	13:46	14:49	15:19	16:19	16:49	17:49	19:46	19:46	21:48														
101 Brno, Valpivické náměstí	4:49	5:17	6:10	6:50	7:30		8:17	12:47	13:47	14:50	15:20	16:20	16:50	17:50	19:47	19:47	21:49														
101 Brno, Popelova	4:51	5:20	6:13	6:53	7:33		8:19	12:49	13:49	14:52	15:22	16:22	16:52	17:52	19:49	19:49	21:51														
101 Brno, Rajceček (o)	4:54	5:23	6:16	6:56	7:36		8:20	12:50	13:50	14:53	15:23	16:23	16:53	17:53	19:50	19:50	21:53														
101 Brno, Hnevkovského (z)	4:55	5:24	6:17	6:57	7:37		8:21	12:51	13:51	14:54	15:24	16:24	16:54	17:54	19:51	19:51	21:54														
101 Brno, Sádky (o)	4:56	5:25	6:18	6:58	7:38		8:22	12:52	13:52	14:55	15:25	16:25	16:55	17:55	19:52	19:52	21:55														
101 Brno, Komárov, Komárov (z)	4:57	5:26	6:19	6:59	7:40		8:23	12:53	13:53	14:56	15:26	16:26	16:56	17:56	19:53	19:53	21:56														
100 Brno, Svatopejská (o)	4:58	5:28	6:21	7:01	7:42		8:24	12:54	13:54	14:57	15:27	16:27	16:57	17:57	19:54	19:54	21:57														
100 Brno, Zvonarka	4:58	5:28	6:21	7:01	7:42		8:24	12:54	13:54	14:57	15:27	16:27	16:57	17:57	19:54	19:54	21:57														
100 Brno, Úzká	5:00	5:30	6:23	7:04	7:45		8:32	13:02	14:02	15:05	15:35	16:35	17:05	18:04	19:04	20:00	22:00														

**Vysvětlivky:**

- (z) zastávka celodenně na znamení
- (o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení
- ☒ jede v pracovních dnech

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje  
Linka 729151: Převážně zajišťuje: Informace a podněty: 5 4317 4317, www.idsjmk.cz

Úsek / Zóna	SOBOTA - NEDELE																		
	V7	IDS1	V7	IDS1	V7	IDS1	V7	IDS1	V7	IDS1	V7	IDS1	V7	IDS1					
Vyběrová skupina	Standard																		
Číslo spoje	1	3	105	197	9	155	191	13	145	17	155	191	21	23	25	27	29	31	33
Číslo zastávky	5	13	105	197	9	155	191	13	145	17	155	191	21	23	25	27	29	31	33
101 Brno, Jitrova	5:13	5:13	5:45	5:45	6:15	6:15	6:45	6:45	7:15	7:15	7:45	7:45	8:15	8:15	8:45	8:45	9:15	9:15	9:45
101 Brno, Náměstí Karjaly	5:15	5:15	5:47	5:47	6:17	6:17	6:47	6:47	7:17	7:17	7:47	7:47	8:17	8:17	8:47	8:47	9:17	9:17	9:47
101 Brno, Mladáčkova (z)	5:17	5:17	5:49	5:49	6:19	6:19	6:49	6:49	7:19	7:19	7:49	7:49	8:19	8:19	8:49	8:49	9:19	9:19	9:49
101 Brno, Valařská (z)	5:18	5:18	5:50	5:50	6:20	6:20	6:50	6:50	7:20	7:20	7:50	7:50	8:20	8:20	8:50	8:50	9:20	9:20	9:50
101 Brno, Podolská (o)	5:18	5:18	5:50	5:50	6:20	6:20	6:50	6:50	7:20	7:20	7:50	7:50	8:20	8:20	8:50	8:50	9:20	9:20	9:50
101 Brno, Matyáška (o)	5:20	5:20	5:52	5:52	6:22	6:22	6:52	6:52	7:22	7:22	7:52	7:52	8:22	8:22	8:52	8:52	9:22	9:22	9:52
610 Podolí, Lišenská	4:34	4:34	5:06	5:06	5:36	5:36	6:06	6:06	6:36	6:36	7:06	7:06	7:36	7:36	8:06	8:06	8:36	8:36	9:06
610 Šlapanice, Bedřichovice, roz. p18	4:35	4:35	5:07	5:07	5:37	5:37	6:07	6:07	6:37	6:37	7:07	7:07	7:37	7:37	8:07	8:07	8:37	8:37	9:07
610 Šlapanice, Bedřichovice, roz. p18	4:37	4:37	5:09	5:09	5:39	5:39	6:09	6:09	6:39	6:39	7:09	7:09	7:39	7:39	8:09	8:09	8:39	8:39	9:09
610 Šlapanice, Bedřichovice	4:38	4:38	5:10	5:10	5:40	5:40	6:10	6:10	6:40	6:40	7:10	7:10	7:40	7:40	8:10	8:10	8:40	8:40	9:10
610 Šlapanice, Řehořova	4:41	4:41	5:13	5:13	5:43	5:43	6:13	6:13	6:43	6:43	7:13	7:13	7:43	7:43	8:13	8:13	8:43	8:43	9:13
610 Šlapanice, Křavodova	5:32	5:32	6:04	6:04	6:34	6:34	7:04	7:04	7:34	7:34	8:04	8:04	8:34	8:34	9:04	9:04	9:34	9:34	10:04
610 Šlapanice, Želst.	5:33	5:33	6:05	6:05	6:35	6:35	7:05	7:05	7:35	7:35	8:05	8:05	8:35	8:35	9:05	9:05	9:35	9:35	10:05
610 Kobylnice	5:37	5:37	6:09	6:09	6:39	6:39	7:09	7:09	7:39	7:39	8:09	8:09	8:39	8:39	9:09	9:09	9:39	9:39	10:09
610 Kobylnice, ObU	5:38	5:38	6:10	6:10	6:40	6:40	7:10	7:10	7:40	7:40	8:10	8:10	8:40	8:40	9:10	9:10	9:40	9:40	10:10
610 Kobylnice, ObU	5:40	5:40	6:12	6:12	6:42	6:42	7:12	7:12	7:42	7:42	8:12	8:12	8:42	8:42	9:12	9:12	9:42	9:42	10:12
610 Kobylnice, Zámek	5:43	5:43	6:15	6:15	6:45	6:45	7:15	7:15	7:45	7:45	8:15	8:15	8:45	8:45	9:15	9:15	9:45	9:45	10:15
610 Sokolnice, Zámek	5:45	5:45	6:17	6:17	6:47	6:47	7:17	7:17	7:47	7:47	8:17	8:17	8:47	8:47	9:17	9:17	9:47	9:47	10:17
610 Sokolnice, ObU	5:48	5:48	6:20	6:20	6:50	6:50	7:20	7:20	7:50	7:50	8:20	8:20	8:50	8:50	9:20	9:20	9:50	9:50	10:20
610 Sokolnice, Želst.	5:56	5:56	6:28	6:28	6:58	6:58	7:28	7:28	7:58	7:58	8:28	8:28	8:58	8:58	9:28	9:28	9:58	9:58	10:28
610 Ujezd u Brna, Křavodova	6:00	6:00	6:32	6:32	7:02	7:02	7:32	7:32	8:02	8:02	8:32	8:32	9:02	9:02	9:32	9:32	10:02	10:02	10:32
610 Ujezd u Brna, MěU	6:04	6:04	6:36	6:36	7:06	7:06	7:36	7:36	8:06	8:06	8:36	8:36	9:06	9:06	9:36	9:36	10:06	10:06	10:36
610 Začany, náves	6:04	6:04	6:36	6:36	7:06	7:06	7:36	7:36	8:06	8:06	8:36	8:36	9:06	9:06	9:36	9:36	10:06	10:06	10:36
610 Ujezd u Brna, skola	6:07	6:07	6:39	6:39	7:09	7:09	7:39	7:39	8:09	8:09	8:39	8:39	9:09	9:09	9:39	9:39	10:09	10:09	10:39
610 Začany, u mlýna	6:08	6:08	6:40	6:40	7:10	7:10	7:40	7:40	8:10	8:10	8:40	8:40	9:10	9:10	9:40	9:40	10:10	10:10	10:40
610 Měnín, roz. (z)	6:07	6:07	6:39	6:39	7:09	7:09	7:39	7:39	8:09	8:09	8:39	8:39	9:09	9:09	9:39	9:39	10:09	10:09	10:39
610 Měnín, u pomníku	6:09	6:09	6:41	6:41	7:11	7:11	7:41	7:41	8:11	8:11	8:41	8:41	9:11	9:11	9:41	9:41	10:11	10:11	10:41
610 Měnín, obchodní	6:12	6:12	6:44	6:44	7:14	7:14	7:44	7:44	8:14	8:14	8:44	8:44	9:14	9:14	9:44	9:44	10:14	10:14	10:44
610 Měnín, Albrechtov (z)	6:14	6:14	6:46	6:46	7:16	7:16	7:46	7:46	8:16	8:16	8:46	8:46	9:16	9:16	9:46	9:46	10:16	10:16	10:46
625 Budeňova, roz. (z)	6:20	6:20	6:52	6:52	7:22	7:22	7:52	7:52	8:22	8:22	8:52	8:52	9:22	9:22	9:52	9:52	10:22	10:22	10:52
625 Blučná, nám.	6:22	6:22	6:54	6:54	7:24	7:24	7:54	7:54	8:24	8:24	8:54	8:54	9:24	9:24	9:54	9:54	10:24	10:24	10:54
625 Blučná, Komenského	6:23	6:23	6:55	6:55	7:25	7:25	7:55	7:55	8:25	8:25	8:55	8:55	9:25	9:25	9:55	9:55	10:25	10:25	10:55
625 Blučná, ZD (z)	6:23	6:23	6:55	6:55	7:25	7:25	7:55	7:55	8:25	8:25	8:55	8:55	9:25	9:25	9:55	9:55	10:25	10:25	10:55
625 Židlochovice, turist.	6:27	6:27	6:59	6:59	7:29	7:29	7:59	7:59	8:29	8:29	8:59	8:59	9:29	9:29	9:59	9:59	10:29	10:29	10:59

**Vysvětlivky:**  
 (z) zastávka celodenně na znamení  
 (o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení  
 x jede v pracovních dnech  
 @ jede v úterý  
 © jede v sobotu  
 † jede v neděli a ve státem uznávané svátky  
**16** nejede 24.12.  
**17** jede také 31.12.  
**23** nejede 31.12.  
**50** nejede od 23.12. do 31.12., 29.1., od 1.3. do 5.3., 1.4., 2.4., od 1.7. do 31.8., 27.10., 29.10.  
**56** nejede od 23.12. do 31.12. a od 1.7. do 31.8.  
**66** nejede 1.5., 8.5., 28.10. a 17.11.  
**70** nejede 24.12., jede také 31.12.





Plati od 11.12.2011 do 8.12.2012

Integrovaný dopravní systém Jihoomoravského kraje  
Linka 729151: Převážně zajišťuje:

Informace a podněty: 5 4317 4317, www.ids.jmk.cz

	V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		V7		
	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K	IDS1	K			
<b>Výběrová skupina</b>	2	4	155	14	35	12	188	190	184	20	22	24	25	23	30	32	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54		
<b>Standard</b>	K	K	MN	K	MN	K	MN	MN	MN	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS	KS		
Ušek Zóna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
525 Zastávka																																							
525 Zidlochovice, aut.st.																																							
525 Bludčina, ZD																																							
525 Bludčina, Komenského																																							
525 Bludčina, nám.																																							
525 Bludčina, rozc.2.0																																							
510 Měnín, Abrahámov (Z)																																							
510 Měnín, obch.stf.																																							
510 Měnín, Pátek																																							
610 Měnín, rozc. (2)																																							
610 Zátčany, trmýřna																																							
610 Zátčany, škola																																							
610 Měnín, rozc. (2)																																							
610 Bludčina, ZD																																							
610 Zátčany, naves																																							
610 Ujezd u Brna, MeU																																							
610 Ujezd u Brna, Mlýnský																																							
610 Sokolnice, zelst.																																							
610 Sokolnice, zelst.																																							
610 Sokolnice, OBU																																							
610 Sokolnice, žamek																																							
610 Kobylnice, OBU																																							
610 Kobylnice, želst.																																							
610 Šlapanice, rozc. (2)																																							
610 Šlapanice, rozc. (2)																																							
610 Podolí, Lišeňská																																							
101 Brno, Mariánské údolí																																							
101 Brno, Podolská (o)																																							
101 Brno, Velitelská (2)																																							
101 Brno, Macháčkova (2)																																							
101 Brno, Náměstí Karla IV																																							
101 Brno, Mlýnská (2)																																							
101 Brno, Úřadna																																							
Nežte vydat																																							

**Vysvětlivky:**  
 (2) zastávka celodenně na znamení  
 (o) zastávka od 20 do 5 hodin na znamení  
 x jede v pracovních dnech  
 © jede v sobotu  
 † jede v neděli a ve státně uznávané svátky  
 16 nejede 24.12.  
 17 jede také 31.12.





# 710 Blažovice - Jirřikovice - Šlapanice

Plati od 11.12.2011 do 8.12.2012

Informace a podnasy: 5 4317 4317, www.ids1mk.cz

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje  
Linka 729710: Převravní zastávky:

Usk	PRACOVNÍ DNY												SOBOTA - NEDELE								
	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7	V7			
610 Blažovice, host	4:15	5:00	6:10	6:40	7:10	7:26	8:15	9:15	10:15	11:15	12:15	13:15	14:30	15:00	16:09	17:15	18:15	19:15	20:15	22:05	22:05
610 Jirřikovice	4:20	5:05	6:15	6:45	7:15	7:31	8:20	9:20	10:20	11:20	12:20	13:20	14:35	15:05	16:14	17:20	18:20	19:20	20:20	22:10	22:10
610 Šlapanice, Kalvčova	4:25	5:10	6:20	6:50	7:20	7:37	8:25	9:25	10:25	11:25	12:25	13:25	14:40	15:10	16:19	17:25	18:25	19:25	20:25	22:15	22:15
610 Šlapanice, Riegrova	4:28	5:14	6:24	6:54	7:24	7:41	8:28	9:28	10:28	11:28	12:28	13:28	14:43	15:14	16:23	17:29	18:29	19:29	20:29	22:18	22:18
610 Šlapanice, Riegrova	4:29	5:14	6:24	6:54	7:24	7:35	8:23	9:23	10:23	11:23	12:23	13:23	14:39	15:14	16:23	17:29	18:29	19:29	20:29	22:19	22:19
610 Šlapanice, Riegrova	4:29	5:14	6:24	6:54	7:24	7:35	8:23	9:23	10:23	11:23	12:23	13:23	14:39	15:14	16:23	17:29	18:29	19:29	20:29	22:19	22:19

**Vysvětlivky:**  
 \* jede v pracovních dnech  
 @ jede v sobotu  
 † jede v neděli a ve státem uznávané svátky  
 †† nejede 24.12.

# Kilometrické délky spojů

## Výběrová skupina 7:

č. linky	trasa spoje	délka spoje v km
31	Šlapanice, Riegrova – Brno, Vlárská – Brno, Černovičky – Brno, Hlavní nádraží (mimo Šlapanice, Kalvodova)	9,5
	Šlapanice, Kalvodova – Brno, Vlárská – Brno, Černovičky – Brno, Hlavní nádraží	9,2
	Brno, Hlavní nádraží – Brno, Černovičky – Brno, Vlárská – Šlapanice, Kalvodova – Šlapanice, Riegrova	9,7
	Brno, Hlavní nádraží – Brno, Černovičky – Brno, Vlárská – Šlapanice, Kalvodova	9,5
48	Brno, Úzká – Brno, Dvorská, smyčka – Kobylnice, ObÚ – Prace, točna	16,3
	Kobylnice, ObÚ – Prace, točna	2,8
	Brno, Úzká – Brno, Dvorská, smyčka	10,9
	Prace, točna – Kobylnice – Brno, Dvorská, smyčka – Brno, Úzká	15,2
	Prace, točna – Kobylnice	3,1
	Brno, Dvorská, smyčka – Brno, Úzká	9,9
151	Podolí – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Šlapanice, Riegrova	2,9
	Brno, Jírova – Podolí – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Šlapanice, Riegrova – Kobylnice, ObÚ – Sokolnice, žel.st. – Měnín, obch.stř. – Blučina, nám. – Židlochovice, aut.st. (mimo Brno, Mariánské údolí; Újezd u Brna, škola; Žatčany, škola)	36,8
	Brno, Jírova – Podolí – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Šlapanice, Riegrova – Kobylnice, ObÚ (mimo Brno, Mariánské údolí)	12,5
	Sokolnice, žel.st. – Újezd u Brna, škola (přímý spoj)	2,2
	Šlapanice, Riegrova – Kobylnice, ObÚ	5
	Brno, Jírova – Podolí (mimo Brno, Mariánské údolí)	4,6
	Brno, Jírova – Podolí – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Šlapanice, Riegrova	7,5
	Brno, Mariánské údolí – Podolí – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Šlapanice, Riegrova	5,1
	Kobylnice, ObÚ – Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí	6,7
	Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí – Brno, Jírova (mimo Brno, Mariánské údolí)	7,6
	Židlochovice, aut.st. – Blučina, nám. – Měnín, obch.stř. – Žatčany, škola	14
	Židlochovice, aut.st. – Sokolnice, žel.st. (mimo Žatčany, škola, Újezd u Brna, škola)	19
	Šlapanice, Riegrova – Brno, Líšeň, Jírova (mimo Brno, Líšeň, Mariánské údolí)	7,6
	Židlochovice, aut.st. – Blučina, nám. – Měnín, obch.stř. – Sokolnice, žel.st. – Kobylnice, ObÚ – Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí – Brno, Jírova (mimo Žatčany, škola; Újezd u Brna, škola; Brno, Mariánské údolí)	35,5
	Podolí – Brno, Jírova (mimo Brno, Mariánské údolí)	4,7
	Kobylnice, ObÚ – Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí – Brno, Jírova (mimo Brno, Mariánské údolí)	11,4
	Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí – Brno, Mariánské údolí	5,2
	Šlapanice, Riegrova – Šlapanice, Bedřichovice, rozc. – Podolí	2,9
	Kobylnice, ObÚ – Šlapanice, Riegrova	3,8
	Žatčany, škola – Sokolnice, žel.st.	4,8
710	Šlapanice, Riegrova – Ponětovice – Jiříkovice – Blažovice, host.	8,7
	Šlapanice, Riegrova – Jiříkovice – Blažovice, host. (mimo Ponětovice)	5,9
	Šlapanice, Riegrova – Jiříkovice (mimo Ponětovice)	2,7
	Blažovice, host. – Jiříkovice – Ponětovice – Šlapanice, Riegrova	7,2
	Blažovice, host. – Jiříkovice – Šlapanice, Riegrova (mimo Ponětovice)	5,4
	Jiříkovice – Ponětovice – Šlapanice, Riegrova	4,6

**PŘÍLOHA Č. 2:**

**NABÍDKOVÉ CENY ZA 1 KM V ČLENĚNÍ DLE VÝBĚROVÝCH SKUPIN, CENY PŘEPRAVNÍHO VÝKONU, VÝŠE ZÁLOHY NA ODMĚNU, MÁXIMÁLNÍ MOŽNÉ ZVÝŠENÍ A SNÍŽENÍ ROZSAHU ZÁVAZKŮ VE VEŘEJNÉ SLUŽBY, VÝŠE BANKOVNÍ ZÁRUKY, ZÁKLADNÍ ROČNÍ PROBĚH**

Číslo výběrové skupiny	Cena za km pro jednotlivé výběrové skupiny – v Kč					Předpokládaný roční objem kilometrů pro příslušnou Výběrovou skupinu v km	Maximální možné navýšení předpokládaného rozsahu za období 10 let v %	Maximální možné snížení předpokládaného rozsahu Za období 10 let v %	Základní roční "proběh" na Vozidlo (včetně záložních autobusů) v km	Výše měsíční Zálohy na Odměnu v Kč	Bankovní garance v Kč
	INDEX										
	Malý autobus/ Standard IDS 1	Malý autobus/ Standard IDS 2,3	Klasický autobus/ Standard IDS 1	Klasický autobus/ Standard IDS 2,3	Velký autobus/ Standard IDS 2,3						
7	30,22		32,64			331.400	20	30	47.343	314.474	1.657.000



---

KORDIS JMK, spol. s r. o.  
Nové sady 30, 602 00 Brno

# Technické a provozní standardy

---

Listopad 2010

**kordis**  
*jmk*

OBSAH:

<b>I.</b>	<b>STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ</b> .....	<b>6</b>
1.	TERMINOLOGIE .....	6
2.	KATEGORIZACE ZASTÁVEK IDS JMK .....	7
3.	OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK .....	8
4.	OZNAČNÍK SE SKLÁDÁ .....	8
5.	VZHLED A VYBAVENÍ OZNAČNÍKŮ .....	9
5.1.	<i>Označnický skupiny A</i> .....	9
5.2.	<i>Označnický skupiny B</i> .....	9
6.	DOČASNÉ OZNAČOVÁNÍ ZASTÁVEK .....	10
7.	DALŠÍ SOUČÁSTI ZASTÁVKY .....	10
8.	POVINNÉ MINIMÁLNÍ VYBAVENÍ ZASTÁVEK SKUPIN A A B .....	11
9.	POVINNÉ MINIMÁLNÍ VYBAVENÍ ZASTÁVEK SKUPINY C .....	11
10.	PRAVIDELNÁ KONTROLA A ÚDRŽBA ZASTÁVEK IDS JMK .....	12
11.	ZÁVAZNÉ TERMÍNY PRO ZJIŠŤOVÁNÍ A NÁPRAVU ZÁVAD NA ZASTÁVKÁCH .....	13
12.	ZÁVAZNÉ VZORY OZNAČNÍKŮ PRO ZASTÁVKY SKUPINY A A B .....	14
12.1.	<i>Vzory hlavy zastávky pro zastávky skupiny A</i> .....	14
12.2.	<i>Vzor hlavy zastávky pro zastávky skupiny B</i> .....	15
12.3.	<i>Manuál pro popis dodatkové tabulky</i> .....	16
13.	INFORMAČNÍ PANEL .....	17
13.1.	<i>Zastávka s jednou linkou</i> .....	17
13.2.	<i>Zastávka se třemi linkami</i> .....	17
13.3.	<i>Zastávka s pěti linkami</i> .....	18
13.4.	<i>Zastávka s osmi linkami</i> .....	18
14.	VZOR ZÁPISU O PROVEDENÍ KONTROLY VZHLEDU A VYBAVENÍ ZASTÁVKY IDS JMK .....	19
15.	VZOR ZÁPISU O PROVEDENÍ OPRAVY ZASTÁVKY IDS JMK .....	20
16.	POPIS INFORMAČNÍHO ŠTÍTKU PRO NEVIDOMÉ .....	21
<b>II.</b>	<b>STANDARD PODOBY JÍZDNÍCH ŘÁDŮ</b> .....	<b>22</b>
<b>III.</b>	<b>STANDARD VOZIDEL IDS JMK</b> .....	<b>23</b>
1.	TERMINOLOGIE .....	23
2.	STANDARDSY VYBAVENÍ VOZIDEL PROVOZOVANÝCH V IDS JMK .....	23
2.1.	<i>Standard IDS 1</i> .....	23
2.2.	<i>Standard IDS 2</i> .....	24
2.3.	<i>Standard IDS 3</i> .....	24
2.4.	<i>Standard IDS 4</i> .....	24
2.5.	<i>Standard IDS 5</i> .....	24
3.	STANDARD IDS 1 .....	25
3.1.	<i>Standardní vybavení vozidla</i> .....	25
3.2.	<i>Tabulka kurzového čísla vozidla</i> .....	25
3.3.	<i>Přední směrový elektronický panel nebo tabule</i> .....	25
3.4.	<i>Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule</i> .....	26
3.5.	<i>Zadní elektronický panel nebo tabule</i> .....	27
3.6.	<i>Dveře vozidla</i> .....	27
3.7.	<i>Označovače jízdenek</i> .....	28
3.8.	<i>Signalizační zařízení uvnitř vozidla</i> .....	28
3.9.	<i>Komunikace s dispečinkou</i> .....	29
3.10.	<i>Informační vitríny</i> .....	29
3.11.	<i>Informační piktogramy</i> .....	29
3.12.	<i>Informační materiály</i> .....	30
3.13.	<i>Klimatická a světelná pohoda vozidel</i> .....	30
3.14.	<i>Technický stav vozidel</i> .....	31
3.15.	<i>Vnější nátěr vozidel</i> .....	31
3.16.	<i>Čistota a vzhled vozidel</i> .....	31
3.17.	<i>Uspořádání sedadel</i> .....	31
3.18.	<i>Elektronický akustický informační systém</i> .....	31
3.19.	<i>Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední</i> .....	32
4.	STANDARD IDS 2 .....	32
4.1.	<i>Standardní vybavení vozidla</i> .....	32



4.2.	Tabulka kurzového čísla vozidla .....	33
4.3.	Přední směrový elektronický panel nebo tabule.....	33
4.4.	Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule.....	33
4.5.	Zadní elektronický panel nebo tabule.....	34
4.6.	Dveře vozidla .....	34
4.7.	Označovače jízdenek.....	35
4.8.	Signalizační zařízení uvnitř vozidla .....	36
4.9.	Elektronické odbavovací zařízení.....	36
4.10.	Informační vitríny.....	37
4.11.	Informační piktogramy.....	38
4.12.	Informační materiály.....	38
4.13.	Klimatická a světelná pohoda vozidel.....	39
4.14.	Technický stav vozidel.....	39
4.15.	Vnější nátěr vozidel.....	39
4.16.	Čistota a vzhled vozidel.....	40
4.17.	Komunikace s dispečinky.....	40
4.18.	Uspořádání sedadel.....	40
4.19.	Elektronický akustický informační systém.....	40
4.20.	Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední.....	41
5.	STANDARD IDS 3 .....	41
5.1.	Standardní vybavení vozidla .....	41
5.2.	Tabulka kurzového čísla vozidla .....	41
5.3.	Přední směrový elektronický panel nebo tabule.....	42
5.4.	Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule.....	42
5.5.	Zadní elektronický panel nebo tabule.....	43
5.6.	Dveře vozidla .....	43
5.7.	Označovače jízdenek.....	44
5.8.	Signalizační zařízení uvnitř vozidla.....	44
5.9.	Elektronické odbavovací zařízení.....	44
5.10.	Informační vitríny.....	46
5.11.	Informační piktogramy.....	46
5.12.	Informační materiály.....	47
5.13.	Klimatická a světelná pohoda vozidel.....	47
5.14.	Technický stav vozidel.....	48
5.15.	Vnější nátěr vozidel.....	48
5.16.	Čistota a vzhled vozidel.....	48
5.17.	Komunikace s dispečinky.....	48
5.18.	Uspořádání sedadel.....	48
5.19.	Elektronický akustický informační systém.....	49
5.20.	Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední.....	49
6.	STANDARD IDS 4 .....	49
6.1.	Standardní a nadstandardní vybavení.....	49
6.2.	Směrové tabule nebo elektronické panely.....	50
6.3.	Centrální zavírání dveří na vyjmenovaných tratích.....	50
6.4.	Informační materiály ve vozidlech.....	50
6.5.	Informační materiály ve stanicích.....	50
6.6.	Vnitřní čistota vozidel.....	51
6.7.	Vnější čistota vozidel.....	51
6.8.	Provozní záloha.....	51
6.9.	Označovače jízdenek.....	51
6.10.	Komunikace s dispečinky.....	52
6.11.	Zvukové hlášení pro nevidomé.....	52
6.12.	Informační elektronické panely.....	52
6.13.	Vybavení jednotek 560 modulem VRT s GPS (GSM-R).....	52
6.14.	Zvukové hlášení zastávek ve vozidlech.....	52
6.15.	Vybavení alespoň jednoho člena vlakové čtyř mobilním telefonem.....	52
7.	STANDARD IDS 5 .....	53
8.	DOPLŇKOVÉ STANDARDY VYBAVENÍ VOZIDEL.....	53
8.1.	Doplňkový standard „V“ – velký autobus.....	53
8.2.	Doplňkový standard „K“ – klasický autobus.....	53

8.3.	Doplňkový standard „M“ – malý autobus .....	53
8.4.	Doplňkový standard „I“ – minibus .....	54
8.5.	Doplňkový standard „N“ – nízkopodlažní vozidlo .....	54
8.6.	Doplňkový standard „A“ – klimatizace .....	54
8.7.	Doplňkový standard „C“ – přeprava jízdních kol .....	54
9.	CERTIFIKACE VOZIDEL A VYBAVENÍ .....	55
10.	EVIDENCE VOZIDEL PROVOZOVANÝCH V IDS JMK .....	55
<b>IV.</b>	<b>STANDARD PROVOZNÍ ZÁLOHY .....</b>	<b>56</b>
<b>V.</b>	<b>STANDARD GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍCH DOB A DISPEČERSKÉHO ŘÍZENÍ.....</b>	<b>57</b>
1.	MIMOŘÁDNOSTI V DOPRAVĚ .....	57
1.1.	Mimořádnosti v dopravě způsobené dopravcem .....	57
1.2.	Mimořádnosti v dopravě nezávislé na dopravci .....	57
2.	POSTUP V PŘÍPADĚ MIMOŘÁDNOSTI V DOPRAVĚ .....	57
3.	GARANCE NÁVAZNOSTÍ .....	58
4.	ŘÍZENÍ PROVOZU .....	58
4.1.	Centrální dispečink IDS JMK (CED) .....	58
4.2.	Povinnosti dopravce DPMB a postup při řízení dopravy CED .....	58
4.3.	Povinnosti dopravce České dráhy, a. s. a postup při řízení dopravy CED .....	59
4.4.	Povinnosti autobusových dopravců .....	61
<b>VI.</b>	<b>STANDARD VÝLUK A OMEZENÍ DOPRAVY.....</b>	<b>64</b>
1.	VÝLUKY NA ŽELEZNICI .....	64
1.1.	Plánované výluky .....	64
1.2.	Neplánované výluky a jiná omezení dopravy .....	64
2.	VÝLUKY SILNIČNÍCH KOMUNIKACÍ MIMO MĚSTO BRNO .....	64
2.1.	Rozsáhlé výluky se značným dopadem na dopravu .....	64
2.2.	Drobné výluky s omezeným dopadem na dopravu .....	65
2.3.	Technické závady, jiná omezení dopravy .....	65
3.	VÝLUKY NA ÚZEMÍ MĚSTA BRNA .....	65
3.1.	Rozsáhlé výluky se značným dopadem na dopravu .....	65
3.2.	Drobné výluky s omezeným dopadem na dopravu .....	65
3.3.	Technické závady, jiná omezení dopravy .....	65
<b>VII.</b>	<b>STANDARD JÍZDNÍCH DOKLADŮ .....</b>	<b>66</b>
1.	OBSAH JÍZDNÍCH DOKLADŮ .....	66
2.	TISK OZNAČOVAČŮ JÍZDENEK .....	67
2.1.	Potisk jízdenek v označovačích umístěných v tramvajích, trolejbusích nebo autobusech .....	67
2.2.	Potisk jízdenek v označovačích umístěných v železničních stanicích .....	67
2.3.	Seznam zkrácených názvů zastávek na označovačích ČD .....	68
2.4.	Kódy autobusových dopravců .....	68
3.	OCHRANA JÍZDNÍCH DOKLADŮ .....	68
<b>VIII.</b>	<b>STANDARD ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH, PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ A INFORMAČNÍCH CENTER .....</b>	<b>69</b>
1.	OBSAH STANDARDU .....	69
2.	ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH .....	69
2.1.	Definice .....	69
2.2.	Pravidla pro odbavení cestujících v IDS JMK .....	69
3.	ZPŮSOBY PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ .....	70
4.	INFORMAČNÍ A PRODEJNÍ CENTRA (IPC) .....	70
5.	PŘODEJNÍ STŘEDISKA (PS) .....	71
6.	PRODEJNÍ MÍSTA (PM) .....	71
7.	AUTOMATY NA JÍZDENKY .....	71
8.	PRODEJ U ŘIDIČE NEBO PRŮVODČÍHO .....	71
8.1.	Standard IDS 1 .....	71
8.2.	Standard IDS 2 a standard IDS 3 .....	72
8.3.	Standard IDS 4 .....	72
8.4.	Standard IDS 5 .....	72
9.	PRODEJ PO INTERNETU .....	72
10.	PRODEJ PŘEDPLATNÍCH JÍZDENEK .....	72
10.1.	Definice předplatní jízdenky .....	72

10.2.	<i>Prodej předplatní jízdenky přenosné</i> .....	72
10.3.	<i>Prodej předplatní jízdenky nepřenosné</i> .....	73
10.4.	<i>Vydávání průkazek k předplatním jízdenkám</i> .....	73
10.5.	<i>Prodej kupónů k předplatním jízdenkám</i> .....	73
10.6.	<i>Edice a distribuce předplatních jízdenek</i> .....	73
11.	<b>ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH ELEKTRONICKOU FORMOU</b> .....	73
11.1.	<i>Povinnosti dopravců spojené s odbavením cestujících elektronickou formou</i> .....	73
11.2.	<i>Povinnosti dopravců, kteří již EOC provozují</i> .....	74
11.3.	<i>Odbavení cestujících elektronickou formou</i> .....	74
<b>IX.</b>	<b>STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ</b> .....	<b>75</b>
1.	<b>ZAJIŠTĚNÍ DOPRAVY DLE JÍZDNÍHO ŘÁDU</b> .....	<b>75</b>
2.	<b>PŘESNOST A PŘISTAHOVÁNÍ VOZIDEL NA ZASTÁVKY</b> .....	<b>75</b>
3.	<b>NÁVAZNOST SPOJŮ</b> .....	<b>75</b>
4.	<b>DODRŽENÍ PARAMETRŮ VOZIDEL DEFINOVANÝCH V NABÍDCE DOPRAVCE</b> .....	<b>75</b>
5.	<b>ZÁZNAM O PROVOZU VOZIDLA</b> .....	<b>76</b>
6.	<b>CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ DOPRAVCE K CESTUJÍCÍM</b> .....	<b>76</b>
7.	<b>ŠKOLENÍ ZAMĚSTNANCŮ DOPRAVCE</b> .....	<b>76</b>
8.	<b>INFORMAČNÍ POVINNOSTI DOPRAVCŮ</b> .....	<b>77</b>

# I. STANDARD VYBAVENÍ ZASTÁVEK A OZNAČNÍKŮ

## 1. Terminologie

**Zastávka** – předepsaným způsobem označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy.

**Označnick** – plné označení zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku a hlavy označnicku. Na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označnicků.

**Hlava zastávky** – skládá se ze značky zastávky a dodatkové tabulky, obvykle je umístěna na značkovém sloupku.

**Přestupní bod** – zastávka, která je určena k přestupu mezi dvěma a více linkami IDS JMK.

**Přestupní uzel** – zastávka, kde dochází ve velké míře k přestupům mezi více linkami i druhy dopravy.

**Začátek zastávky** – místo označené označnickem umístěným na čekací ploše.

**Konec zastávky** – místo zastávky vzdálené od začátku zastávky o délku nástupní hrany.

**Železniční stanice, nádraží** – přípustný název pro zastávku IDS JMK na železnici.

## 2. Kategorizace zastávek IDS JMK

Zastávky IDS JMK se dělí do skupin:

- a) skupina A – zastávky, na nichž zastavuje alespoň jedna linka s licencí pro městskou dopravu,
- b) skupina B – zastávky, na nichž nezastavuje žádná linka s licencí pro městskou dopravu,
- c) skupina C – železniční stanice a železniční zastávky.

Zastávky jsou dále kategorizovány do tříd podle jejich dopravního významu:

- a) zastávky I. třídy – významné přestupní uzly,
- b) zastávky II. třídy – zastávky v centrech obcí, významné zastávky na území měst JMK
- c) zastávky III. třídy – zastávky na okrajích obcí, méně významné zastávky ve městech,
- d) zastávky IV. třídy – málo významné zastávky (např. rozcestí apod.)

Pro snazší definování zastávek ve vztahu k cestujícím jsou zastávky kategorizovány i slovně:

- a) Přestupní uzel (pouze zastávky I. třídy)
- b) Přestupní zastávka (vybrané zastávky II. třídy)
- c) Zastávka (ostatní zastávky)

Z hlediska zastavování se zastávky člení na:

- a) stálé, kde podle jízdního řádu zastavují vozidla všech linek vyznačených na zastávce;
- b) na znamení, kde podle jízdního řádu celodenně nebo v určitých časových intervalech zastavují některá vozidla linek, vyznačených na zastávce, jen na znamení.
- c) občasné, kde zastavují vozidla jen v předem stanoveném období (mohou být i na znamení)

Podle způsobu provozu se zastávky člení na:

- a) nástupní, určené jen pro nástup cestujících;
- b) výstupní, určené jen pro výstup cestujících;
- c) nácestné, určené jak pro výstup tak i pro nástup cestujících;
- d) výchozí a konečné, umístěné na začátku a konci každé linky.

### 3. Označování zastávek

Každá samostatná zastávka skupiny A a B musí být označena a vybavena označníkem včetně informačního panelu umístěným zpravidla na zastávkovém sloupku. Kde to podmínky neumožňují, je možné umístit označník zastávky na jiném vhodném místě (sloup, stěna přístřešku). Nepostačuje umístění jednoho označníku pro dvě zastávky ležící na protějších stranách komunikace.

Označník musí být umístěn tak, aby byl viditelný pro všechny účastníky silničního provozu a aby nezakrýval dopravní značení nebo jiná zařízení. Konstrukce označníku musí umožňovat bezpečný pohyb cestujících včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace na čekací ploše.

Zastávky skupiny C se označníkem neoznačují.

KORDIS eviduje správce označníků v Dodatku technických a provozních standardů. Změnu správcovství označníků povoluje po vzájemně dohodě dotčených dopravců KORDIS.

Správci označníků jsou obvykle určeni ve výběrovém řízení na zajištění dopravní obslužnosti v závazku veřejné služby na linkách provozovaných v rámci Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

V případech, kdy tomu tak není, při vzniku nové zastávky nebo pokud zastávka přestane být obsluhována dopravcem nevybraným ve výběrovém řízení na zajištění dopravní obslužnosti v závazku veřejné služby na linkách provozovaných v rámci Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, se správcem označníku stává dopravce, který má největší rozsah výkonů na dané zastávce nebo přestupním uzlu, pokud se dopravci ve spolupráci s KORDIS nedohodnou jinak.

Správci označníků jsou povinni na své náklady zřídit a udržovat označníky včetně informačních panelů s jízdními řády a dalšími informacemi v souladu s níže uvedenými požadavky.

### 4. Označník se skládá

I. ze zastávkového sloupku pevně ukotveného v zemi nebo konzoly

II. ze zastávkové hlavy skládající se:

- a) z jednotné **značky** pro celou IDS JMK, vymežující druh dopravy na zastávce provozované
- b) z **tabulky názvu zastávky**,
- c) v případě potřeby z **dodatkových tabulek**,
- d) z tabulky uvádějící **číslo zóny (zón)**, v níž zastávka leží,
- e) z tabulky obsahující **čísla linek**, jejich cílových stanic a případně směrových šipek,

Značka označníku, tabulka názvu zastávky, dodatková tabulka a tabulka čísla zóny se situují kolmo na podélnou osu zastávky. Tyto údaje mohou být umístěny také na jediné informační tabuli buď zvlášť nebo společně se značkou zastávky.

Vzory pro označník zastávky jsou uvedeny v příloze 1 kapitoly „Vybavení zastávek a označníků“. KORDIS JMK, spol. s r. o. (dále KORDIS) může povolit odlišný vzhled označníku i zastávky.

III. z **informačního panelu** obsahujícího informace stanovené v tomto standardu pro jednotlivé třídy zastávek jako závazné.

Informační panel se umísťuje zpravidla na zastávkovém sloupku kolmo k nástupní hraně anebo rovnoběžně s ní, směrem na čekací plochu. V odůvodněných případech může být umístěn na jiném vhodném místě čekací plochy s ohledem na místní podmínky (přístup cestujících, osvětlení apod.). Pokud je zastávka vybavena přístřeškem, umísťuje se informační panel přednostně do něj. Standardní rozmístění informací na informačním panelu viz příloha 2 kapitoly „Vybavení zastávek a označnicků“

Vzhled a obsah jízdních řádů a informačních materiálů na informačním panelu stanovuje nebo schvaluje KORDIS. Forma těchto materiálů pro umístění na zastávky ve městě Brně je stanovena po dohodě s dopravcem Dopravní podnik města Brna, a.s. (dále DPMB)

## 5. Vzhled a vybavení označnicků

Vzhled a vybavení označnicků sloupků je v celé IDS JMK jednotné pro skupiny zastávek A a B.

### 5.1. Označnický skupiny A

Označnický skupiny A mohou zůstat v podobě k 31. 12. 2003. Po skončení jejich životnosti však musí být převedeny do jednotné podoby IDS JMK dle vzoru uvedeného v článcích 11 a 12 části I. Technických a provozních standardů. Nově instalované označnický musí požadavky tohoto vzoru splňovat. Dále je nutno přihlídnout k požadavkům vyhlášky 30/2001 Sb.

### 5.2. Označnický skupiny B

#### Základní pravidla

Všechny označnický na zastávkách linek IDS JMK musí být instalovány a mít vzhled dle vzoru uvedeného v článcích 11 a 12 části I. Technických a provozních standardů. a v dalším textu. Označnický musí splňovat požadavky vyhlášky 30/2001 Sb.

#### Stojan zastávky

Stojan zastávky je tvořen ze dvou částí – standardní patky pevně ukotvené v zemi určené pro upevnění dopravního značení a tyče upevnitelné do patky. **Výše tyče je 3 m.** V místech, kde není možné ukotvit značnický do země je možné použít i jiné způsoby upevnění – např. na sloup elektrického vedení nebo k čekárně apod. Stojan musí být tak vysoký, aby dolní hrana značky byla umístěna ve výšce 2,20 m nad terénem. Na stojanu zastávky musí být vhodným způsobem (nejčastěji formou samolepky) uveden správce značnický včetně kontaktních údajů.

#### Značka zastávky

Značka zastávky a dodatková tabulka budou v případě výroby nového značnický tvořit jediný a nedělitelný prvek. V závislosti na počtu linek, které zastávkou projíždějí, se jedná o obdélníkovou kovovou plochu standardních rozměrů 500 x 800 cm nebo 500 x 700 mm v KORDISEM schválených případech je možné použít jinou výšku plochy (Policie ČR požaduje průměr značky 500 mm).

V horní části obdélníkové plochy je umístěna značka IJ 4b. (kruhová zastávka autobusu) o průměru 50 cm umístěná na reflexní fólii. Velikost reflexní fólie musí v dolní části značky přesáhnout o cca 1 cm velikost značky, aby byl zajištěn dostatečný přesah pro nalepení dodatkové tabulky.

Uvnitř značky IJ 4b. je umístěn standardní nápis „ZASTÁVKA“ a logo IDS JMK dle vzoru a

přesné velikosti dodané KORDIS.

### **Dodatková tabulka**

Na všech zastávkách musí být umístěna dodatková tabulka standardizovaných rozměrů a vzhledu, která bude obsahovat následující informace:

- 1) Název zastávky
- 2) Logo IDS JMK
- 3) Zónu
- 4) Číslo linek a trasy
- 5) V případě potřeby informaci o zastávce na znamení apod.

Text na dodatkovou tabulku je umístěn ve formě samolepící fólie buď vcelku nebo po jednotlivých pásech. Samolepící fólie musí splňovat požadavky na venkovní výlep s trvanlivostí min. 3 roky. V případě změny může být přelepena celá fólie nebo je její část.

**Dodatková tabulka musí být vytištěna na nereflexní bílé neprůhledné samolepící folii. Pro zastávku určenou pro jednu až čtyři linky bude mít rozměr 30 x 50 cm. Musí být nalepena nebo namontována těsně pod značkou zastávky.**

Obsah dodatkové tabulky vychází ze vzoru uvedeného v článku 11 části I. Technických a provozních standardů, přičemž při výrobě musí být dodržena barevnost, velikost a rozvržení textu a druh použitého písma. Přesnou textaci obsahu dodává dopravcům KORDIS.

KORDIS je oprávněn dopravci odsouhlasit přechodné období pro výměnu označnicků neodpovídajících jednotnému vzoru IDS JMK.

## **6. Dočasné označování zastávek**

Zastávka může být na nezbytně nutnou dobu označena přenosným označnickem, který musí obsahovat alespoň takové množství informací, jaké jsou tímto standardem stanoveny pro zastávky IV. třídy.

Pod pojmem nezbytně dlouhá doba se rozumí doba potřebná pro vykonání činností pro odstranění překážek znemožňujících zastavování vozidel v místě pravidelné zastávky.

V případě, že dojde k dočasnému přemístění zastávky nebo dočasnému zrušení zastávky, musí být neplatnost původního označnicku zřetelně vyznačena jeho přelepením reflexní páskou ve tvaru kříže a uvedením příslušné informace pro cestující. V případě stavebních úprav je možné označnick odstranit. V takovém případě musí být na nejbližším vhodném místě uvedena informace o náhradním umístění označnicku.

## **7. Další součásti zastávky**

Za další součásti zastávky (bez ohledu na jejich majitele) se považuje následující vybavení:

- a) informační panel v úpravě dle článku 12 části I. Technických a provozních standardů.
- b) informační štítek pro nevidomé v úpravě dle článku 15 části I. Technických a provozních standardů.
- c) přístřešek pro cestující;
- d) odpadkový koš;



- e) lavička, sedadlo;
- f) automat na prodej jízdenek;
- g) informační a prodejní centrum IPC nebo PS – prodejní středisko
- h) majáček nebo výstražná deska (pro tramvajové nebo smíšené zastávky);
- i) elektronický informační systém pro cestující.

## 8. Povinné minimální vybavení zastávek skupin A a B

Třída zastávky <sup>1</sup>	Označník podle vzoru	Jízdní řád všech zastávajících linek na informačním panelu	Výtah z tarifu IDS JMK včetně výřezu z plánu sítě linek	Smluvní přepravní podmínky IDS JMK	Odpadkový koš	Přístřešek a sedačky	Informační štítek pro nevidomé <sup>2</sup>	Automat na jízdenky	Celý plán sítě linek IDS JMK	IPC nebo PS
I.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
II.	X	X	X	X	X	X	X			
III.	X	X								
IV.	X	X								

Zastávky skupiny B se vybavují výřezem z plánu sítě linek dle aktuálních prostorových možností.

## 9. Povinné minimální vybavení zastávek skupiny C

Na každé železniční zastávce nebo stanici musí být:

1. Alespoň jeden označovač jízdenek IDS JMK dle Standardu odbavení cestujících, prodeje jízdních dokladů a informačních center (pokud nejsou označovači vybavena vozidla) s výjimkou stanic nebo zastávek na základě předchozí dohody dopravce a KORDIS;
2. Informační vitríny (standardizované informační plochy) umožňující umístění alespoň 4 listů formátu A3 umístěné na vhodném frekventovaném místě z hlediska pohybu cestujících. Pokud KORDIS nestanoví jinak, je obsahem informační vitríny především Ceník IDS JMK, Plán sítě linek městské dopravy v Brně, Plán regionálních linek IDS JMK a další informační materiály.
3. Odjezdy spojů a jízdní řády dle příslušných předpisů.
4. Funkční rozhlasové zařízení v železničních stanicích, které jsou jím vybaveny.
5. Osobní pokladna. Stanice a zastávky vybavené osobní pokladnou stejně jako jejich provozní dobu a sortiment prodávaných jízdenek stanoví dopravce po dohodě s KORDIS.

Za nadstandardní vybavení železničních zastávek a stanic se považuje:

1. Rozhlasové zařízení ve všech železničních stanicích a vybraných zastávkách IDS JMK vyjma stanic, v nichž se existence rozhlasového zařízení považuje za standard.

<sup>1</sup> Na výstupních zastávkách nemusí být umístěno žádné z povinného vybavení vyjma zastávkového sloupku s označením názvu zastávky a informace, že se jedná o výstupní zastávku.

<sup>2</sup> Bude se zavádět postupně.

2. Hlášení autobusových přípojí ve všech zastávkách a stanicích vybavených rozhlasovým zařízením vyjma stanice Brno hl. n.;
3. Elektronické informační zařízení;
4. Automaty na jízdenky.

Každá železniční zastávka nebo stanice musí splňovat příslušné standardy vybavení. Nadstandardní vybavení zastávek nebo stanic může dopravce zavádět postupně podle svých potřeb a možností po vzájemné dohodě s KORDIS.

## 10. Pravidelná kontrola a údržba zastávek IDS JMK

Údržbu konkrétní součásti zastávky zabezpečuje na své náklady její vlastník.

Správce označnicku zabezpečuje na své náklady údržbu a obnovu označnicku včetně informačních panelů.

Pokud jsou zastávky vybaveny označnickem nesplňujícím standard, je správce označnicku povinen na své náklady označnick včetně informačního panelu uvést do souladu se standardem.

Vzhled a vybavení každé zastávky IDS JMK musí být kontrolováno minimálně jednou za čtvrtletí. Z dopravního hlediska významnější zastávky jsou kontrolovány častěji – viz tabulka. Kontrolu provádí vlastník označnicku zastávky, případně jím pověřený subjekt – správce označnicku.

Během kontroly se zjišťuje, zda zastávka splňuje standardy IDS JMK – povinné minimální vybavení pro danou třídu zastávky a nutnost oprav nebo doplnění jejího vybavení.

O každé kontrole musí být proveden zápis do standardizovaného záznamového archu dle článku 14 části I. Technických a provozních standardů. Záznamové archy musí být na vyžádání předány KORDIS. Předání záznamových archů je možné i v elektronické podobě.

Zejména v případě, kdy má dopravce vlastní předpisy pro provádění kontroly plnění standardů vzhledu a vybavení zastávek, může KORDIS odsouhlasit odlišný postup kontroly než uvedený v tomto článku.

Za správnost provedení kontroly a splnění standardu vzhledu a vybavení zastávky odpovídá správce označnicku zastávky. Ten v případě potřeby projedná nutnost oprav s vlastníkem příslušné součásti zastávky.

## 11. Závazné termíny pro zjišťování a nápravu závad na zastávkách

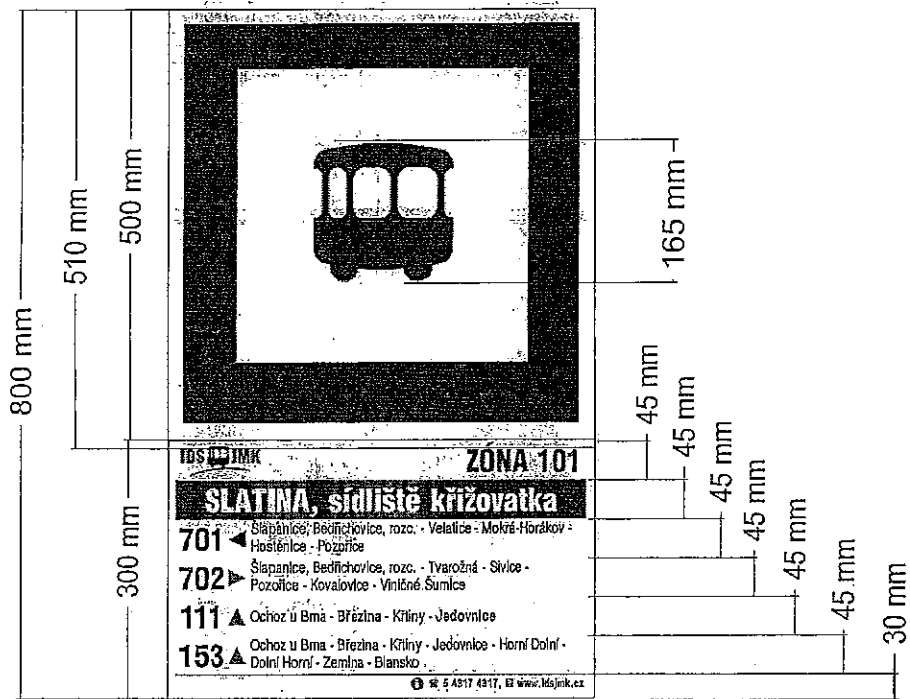
Jsou stanoveny pevné termíny pro realizaci nápravných opatření při zjištěných závadách na zastávkách a označnicích (v tabulce uvedeny časy od zjištění závady).

	Zastávka I. třídy	Zastávka II. třídy	Zastávka III. třídy	Zastávka IV. třídy
Četnost kontrol	týdně	měsíčně	čtvrtletně	čtvrtletně
Chybějící nebo nečitelné jízdní řády	1 pracovní den	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny
Chybějící nebo nečitelná součást hlavy zastávky	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	3 pracovní dny
Chybějící nebo zničený výřez z plánu sítě linek	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
Chybějící nebo zničený tarif IDS JMK	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
Smluvní přepravní podmínky	1 pracovní den	2 pracovní dny	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Chybějící nebo nefunkční odpadkový koš	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin
Nefunkční automat na jízdenky	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin
Nefunkční přístřešek pro cestující, sedačky	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů.	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů.	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů.	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů.
Chybějící informační štítek pro nevidomé	1 pracovní den	2 pracovní dny	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Celý plán sítě linek IDS JMK	1 pracovní den	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Označovač jízdenek	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin

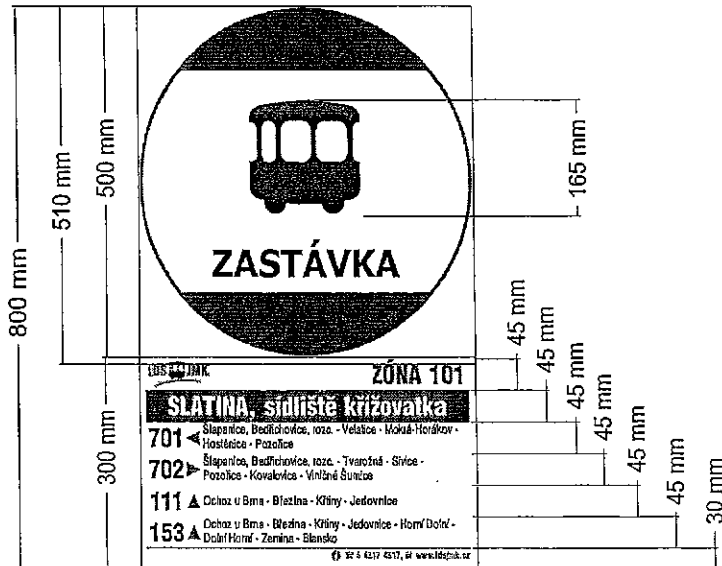
O každé provedené opravě nebo nahlášení správci inventáře zastávky musí být proveden zápis dle článku 15 části I. Technických a provozních standardů, který musí být předán na vyžádání KORDIS do 30 dnů od provedení opravy. Předání zápisu je možné i v elektronické podobě.

## 12. Závazné vzory označníků pro zastávky skupiny A a B

### 12.1. Vzory hlavy zastávky pro zastávky skupiny A



## 12.2. Vzor hlavy zastávky pro zastávky skupiny B



Text „Na znamení“ je možné vytisknout současně při tisku samolepící folie.

Vzhledem k úspoře nákladů doporučujeme nechat vytisknout samostatně potřebný počet samolepek „NA ZNAMENÍ“. Při tištění dodatkové tabulky je nutné vynechat na příslušném místě volný prostor, do něhož se následně samolepka nalepí.



### 12.3. Manuál pro popis dodatkové tabulky

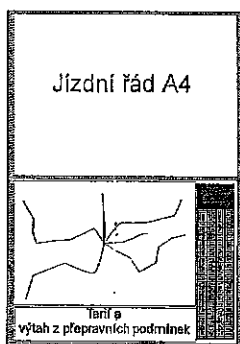
1. Barva modrého textu – stejný odstín jako pro tisk značky
2. Logo IDS JMK – velikost 90 x 35,7 mm, použít vzor dodaný KORDIS, 15 mm od levého okraje
3. Zóna – všechna písmena velká, font: SwitzerlandCondensedBlack, velikost: 100pt
4. Název zastávky: OBEC, MÍSTNÍ ČÁST, zastávka – obec a místní část velké písmo, zastávka malé písmo, okraje rámečku 10mm po obou stranách, font: SwitzerlandCondensedBlack, velikost: 100pt
5. NA ZNAMENÍ, velkým písmem, okraje rámečku 10mm po obou stranách, font: SwitzerlandCondensedBlack, velikost: 100pt
6. Číslo linky: okraje vlevo 10mm, font: SwitzerlandCondensedBlack, velikost: 100pt
7. Linky se píšou podle čísel vzestupně!
8. Šipka – tři polohy: rovně, vlevo, vpravo, pokud se jedná o konečnou zastávku – bez šipky.
9. Text trasy: vždy se píše následující uzlové body, nikdy předcházející zastávky. Font: SwitzerlandCondensed CE, velikost 50pt, okraj vpravo 10mm
10. Informace: zarovnáno vpravo, okraj 10mm, Font: SwitzerlandCondensedBlack, velikost: 36pt, logo telefonu a diskety – font Wingdings 36pt,

### 13. Informační panel

Vlastník nebo správce označnicku a informačního panelu musí na informační panel umožnit bezplatné umístění jízdnicích řadů všech linek IDS JMK zastavujících na dané zastávce bez ohledu na dopravce, kteří dané linky provozují.

Na informačním panelu se jízdnicích řady jednotlivých linek rozmísťují nejprve ve směru zleva doprava a shora dolů. Jízdnicích řady jsou seřazeny podle čísel linek. Jízdnicích řady o více dílech musí následovat po sobě. Bezprostředně po skončení své platnosti musí být jízdnicích řady odstraněny případně přelepeny platnými jízdnicích řady.

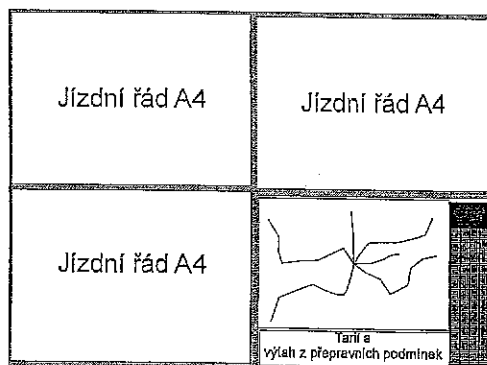
#### 13.1. Zastávka s jednou linkou



Plán trasy projíždějících linek  
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výťah z přepravních podmínek

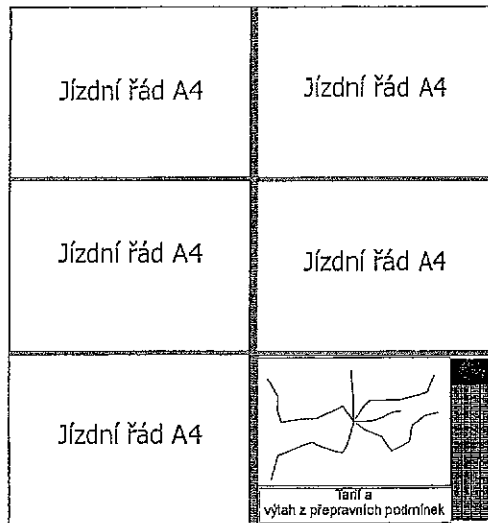
#### 13.2. Zastávka se třemi linkami



Plán trasy projíždějících linek  
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výťah z přepravních podmínek

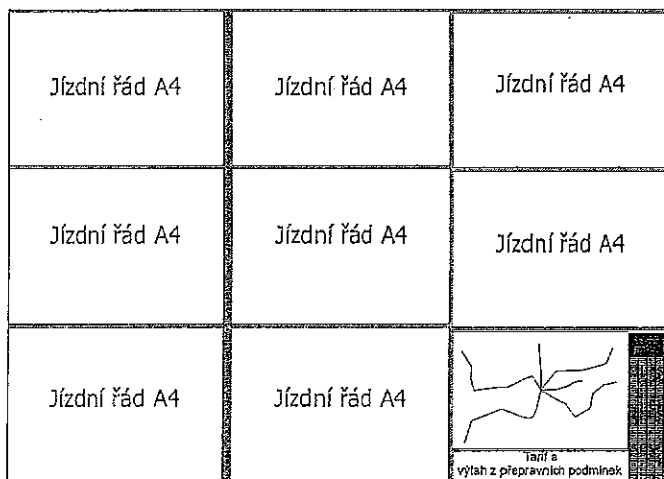
### 13.3. Zastávka s pěti linkami



Plán trasy projíždějících linek  
 Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výtah z přepravních podmínek

### 13.4. Zastávka s osmi linkami



Plán trasy projíždějících linek  
 Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výtah z přepravních podmínek



# 14. Vzor zápisu o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: Z/ \_\_\_\_\_

## Zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK

Název zastávky:	
Kód zastávky:	
Kód označnicku:	
Třída zastávky:	

Vybavení	Je <sup>3</sup>	Není <sup>3</sup>	Popis závady
Označnick stojan; sloup; přístřešek <sup>4</sup>			
Značka MHD; VHD <sup>4</sup>			
Dodatková tabulka – zastavování z; o; w <sup>4</sup>			
Dodatková tabulka – způsob provozu nást; výst; nácest; koneč <sup>4</sup>			
Tabulka – kód zóny			
Tabulka – název zastávky			
Tabulky – čísla linek			
Tabulka – číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpadkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvrzuji, že uvedené údaje jsou správné

Kontrolu provedl:	
Společnost:	
Datum:	

<sup>3</sup> Vyznačte křížkem

<sup>4</sup> Škrtněte, co se nehodí

## 15. Vzor zápisu o provedení opravy zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: O/\_\_\_\_\_

### Zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK

Název zastávky:	
Kód zastávky:	
Kód označnicku:	
Třída zastávky:	

Vybavení	Je <sup>5</sup>	Není <sup>6</sup>	Popis opravy
Označnick stojan; sloup; přístřešek <sup>6</sup>			
Značka MHD; VHD <sup>6</sup>			
Dodatková tabulka – zastavování z; o; w <sup>6</sup>			
Dodatková tabulka – způsob průvozu nást; výst; nácest; koneč <sup>6</sup>			
Tabulka – kód zóny			
Tabulka – název zastávky			
Tabulky – čísla linek			
Tabulka – číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpádkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvrzuji, že uvedené údaje jsou správné

Opravu provedl:	
Společnost:	
Datum:	

<sup>5</sup> Vyznačte křížkem

<sup>6</sup> Skrtněte, co se nehodí

## 16. Popis informačního štítku pro nevidomé

Informační štítek pro nevidomé tvoří textové pole o šířce 130 mm a výšce dle potřeby, na němž jsou v Braillově písmu uvedeny následující informace o zastávce:

- název zastávky;
- čísla linek, rozdělení linek do základních druhů (denní městské, noční městské a ostatní linkové) a uvedení základních směrů jejich provozu – např. směr centrum od centra, případně vybraných cílů.

Na zastávkový sloupek se štítky umísťují do svislé polohy, a to na zadní levou stranu informačního panelu nebo na přední pravou stranu panelu (tzn. na strany odlehlé od zastávkové hrany).

U dočasně rušených nebo zásadně změněných zastávek jsou štítky přelepovány samolepící folií s textem v Braillově písmu vysvětlujícím změnu.

Přesný vzhled informačního štítku stanoví po projednání s příslušnou organizací zdravotně postižených KORDIS.

## **II. STANDARD PODOBY JÍZDNÍCH ŘÁDŮ**

Standard podoby jízdních řádů (např. umístění loga, provozní označení linky, označení zón a celková grafická podoba) stanovuje KORDIS.

### III. STANDARD VOZIDEL IDS JMK

#### 1. Terminologie

**Odbavovacím systémem** se rozumí systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek (nebo v případě elektronického média, odčerpání hodnoty z jízdenek s určitým kreditem územní a/nebo časové platností).

**Odbavení cestujícího** je způsob jakým dopravce vyřídí požadavek cestujícího cestovat, tzn. způsob jakým cestující zakoupí jízdenku, způsob jakým cestující prokazuje svůj nárok na přepravu při uzavírání a uskutečňování přepravní smlouvy.

Pojmem „**odbavovací systém IDS**“ se rozumí „souhrn“ odbavovacích systémů jednotlivých dopravců. Tento „souhrn“ je však jednotně koordinován, řízen a rozvíjen KORDIS.

**Označení jízdenky** je vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek, který je umístěn ve vozidle nebo v prostoru železniční stanice nebo zastávky. Jízdenku cestující sám označuje.

Jednotlivá jízdenka vydaná výdejním zařízením ve vozidle je označena formou vytištění času a data tímto prodejním zařízením. Tuto jízdenku cestující neoznačuje.

Standards vybavení vozidel stanovují povinné vybavení vozidel provozovaných na spojích zařazených do jednotlivých standardů. Jejich označení začíná písmeny IDS a číslovkou (např. Standard IDS 1).

Každý ze standardů vybavení vozidel může být rozšířen o další povinné součásti, uspořádání nebo vzhled vozidla stanovené Doplňkovými standardy vybavení vozidel. Tyto standardy jsou označeny písmeny a přidávají se k označení standardů vybavení vozidel (např. Standard IDS 1NK).

#### 2. Standardy vybavení vozidel provozovaných v IDS JMK

Vozidla zabezpečující dopravu na linkách IDS JMK musí být homologována dle platných předpisů ES a ČR. Jejich technické řešení musí splňovat parametry definované ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2001/85/ES o zvláštních ustanoveních pro vozidla používaná k přepravě osob, která mají více než osm sedadel kromě sedadla řidiče a o změně směrnice 70/156/EHS a 97/27/ES.

Všechna nabízená vozidla musí být homologována výhradně pro třídy „I“, „II“ případně „A“ dle výše uvedené směrnice (tzn. musí umožňovat přepravu stojících cestujících).

Vozidla IDS JMK jsou z hlediska požadavků na jejich vybavení rozdělena do 4 standardů:

##### 2.1. Standard IDS1

Tento standard musí splňovat autobusy, které zajišťují hlavní přepravní výkon především v zónách 100 nebo 101. Tento standard musí rovněž splňovat všechny tramvaje a trolejbusy. Přiřazení jednotlivých linek do tohoto standardu stanovuje KORDIS.

## **2.2. Standard IDS 2**

Tento standard musí splňovat autobusy, jejichž převažující část přepravního výkonu je vykonávána mimo zóny 100 a 101, která ale na území těchto zón obsluhují více než jednu zastávku. Přiřazení jednotlivých linek do tohoto standardu stanovuje KORDIS.

## **2.3. Standard IDS 3**

Tento standard musí splňovat vozidla, jejichž přepravního výkon je vykonáván mimo zóny 100 a 101 nebo která na území těchto zón obsluhují maximálně jednu zastávku. Přiřazení jednotlivých linek do tohoto standardu stanovuje KORDIS.

## **2.4. Standard IDS 4**

Tento standard je stanoven pro železniční vozidla.

## **2.5. Standard IDS 5**

Tento standard je stanoven pro lodní dopravu.

### 3. Standard IDS 1

Tento standard musí splňovat autobusy, které zajišťují hlavní přepravní výkon především v zónách 100 nebo 101. Tento standard musí rovněž splnit všechny tramvaje a trolejbusy.

#### 3.1. Standardní vybavení vozidla

Za standardní vybavení vozidla se považuje:

1. Tabulka kurzového čísla vozidla
2. Přední směrový elektronický panel nebo tabule
3. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule
4. Zadní elektronický panel nebo tabule
5. Dveře vozidla
6. Označovače jízdenek
7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla
8. Komunikace s dispečinkou
9. Informační vitríny
10. Informační piktogramy
11. Informační materiály
12. Klimatická a světelná pohoda vozidel
13. Technický stav vozidel
14. Vnější nátěr vozidel
15. Čistota a vzhled vozidel
16. Uspořádání sedadel
17. Elektronický akustický informační systém
18. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední

#### 3.2. Tabulka kurzového čísla vozidla

Po obou stranách kabiny řidiče musí být umístěna tabulka kurzového čísla vozidla na tabulce o rozměrech 15 x 21 cm. Přesný vzhled a obsah textu tabulky stanovuje po dohodě s dopravcem individuálně KORDIS.

Kurzové číslo jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den. Pravidla pro přidělování kurzových čísel jednotlivým pořadím vozidel na linkách IDS JMK stanovuje KORDIS.

V jeden okamžik nesmí pod jedním kurzovým číslem jezdit více než jedno vozidlo.

#### 3.3. Přední směrový elektronický panel nebo tabule

Všechna vozidla standardu IDS 1 musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovány do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 140 x 19 bodů. Na panelu je zobrazeno číslo a konečná zastávka/linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou čelní tabuli o rozměrech 20 x 30 cm s číslem linky umístěnou v horní části čelního okna na pravé straně uvnitř vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a

umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Tramvaje jsou vybaveny čelním elektronickým směrovým panelem zabudovaným do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku (případně v horní části čelního okna přes celou jeho šířku) nebo směrovou tabulí o rozměrech 21 x 54,5 cm s konečnou zastávkou umístěnou v ose za čelním oknem kabiny řidiče a prosvětlenou tabulí o rozměrech 29,5 x 49,5 cm s číslem linky umístěnou v ose horní části čela vozidla nad čelním sklem.

Trolejbusy jsou vybaveny čelním elektronickým směrovým panelem zabudovaným do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku nebo osvětlenou čelní tabulí o rozměrech 29,5 x 40 cm s číslem linky v horní části čelního okna na pravé straně uvnitř vozidla a osvětlenou směrovou tabulí o rozměrech 15 x 68,5 cm s konečnými zastávkami linky umístěnou ve středu horní části vozidla nad čelním sklem.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule je stanoven po vzájemné dohodě mezi dopravcem a KORDIS.

### **3.4. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule**

Všechna vozidla standardu IDS 1 musí být vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na vnější straně panelu bude zobrazeno číslo, trasa (případně orientačně významná nácestná zastávka) a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

Vnitřní strana elektronického panelu obsahuje číslo, výchozí a konečnou zastávku linky a minimálně 8 následujících zastávek (včetně vyznačení zastávek na znamení a tarifních zón). Vnější a vnitřní strana panelu může být rozdělena do dvou samostatných panelů, přičemž vnější panel může být umístěn ve střeše karoserie vozidla (tzv. níká) a vnitřní panel může být umístěn v zešíkmené stropní části.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronických panelů použít oboustrannou **boční směrovou tabulí o velikosti 20 x 60 cm** umístěnou uvnitř vozidla ve spodní nebo střední části druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla a musí obsahovat číslo, trasu a konečnou zastávku linky (na vnitřní straně tabule číslo linky a kompletní seznam zastávek, tzv. perlová šňůra s vyznačením zastávek na znamení a tarifních zón). V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu. Boční směrovou tabulí je možné rozdělit na dvě oboustranné tabule o velikosti 17 x 17 (číslo) a 17 x 50 cm (trasa s konečnou, respektive perlová šňůra).

Jako alternativu k vnitřnímu elektronickému panelu nebo vnitřní straně směrové tabule (perlové šňůře) lze použít vnitřní LED panel umístěný uprostřed stropu v přední části vozidla nebo vnitřní LCD panel umístěný na viditelném místě ve vozidle. Panely zobrazují následující údaje: aktuální čas, číslo linky, aktuální zastávku a další doplňující informace zejména následující zastávky, tarifní zónu apod.

Kloubové vozidlo musí být v zadní části mezi třetími a čtvrtými dveřmi vybaveno dalším bočním směrovým elektronickým panelem nebo boční směrovou tabulí dle výše uvedených parametrů.

Rozměr oboustranných bočních tabulí nahrazující vnější elektronické panely u tramvají je 21 x 19,5 (číslo) a 21 x 54,5 cm (trasa s konečnou, respektive perlová šňůra) se shodným umístěním, pravidly a výjimkami. V případě, že má tramvaj dveře na pravé i levé straně,



musí být vybavena směrovým elektronickým panelem nebo oboustrannou boční směrovou tabulí dle výše uvedených parametrů (s výjimkou umístění), na té straně vozidla, kde se otevírají dveře pro nástup a výstup cestujících.

Rozměr oboustranných bočních tabulí nahrazující vnější elektronické panely u trolejbusů je 17 x 15 (číslo) a 17 x 61 cm (trasa s konečnou, respektive perlová šňůra) se shodným umístěním, pravidly a výjimkami.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule je stanoven po vzájemné dohodě mezi dopravcem a KORDIS.

### **3.5. Zadní elektronický panel nebo tabule**

Všechna vozidla standardu IDS 1 musí být vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem umístěným v horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou zadní tabuli o velikosti 20 x 30 cm s číslem linky umístěnou uvnitř ve spodní nebo horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Tramvaje jsou vybaveny osvětleným zadním elektronickým panelem umístěným v ose spodní části zadního okna nebo tabulí s číslem linky o rozměrech 34,5 x 33 cm se shodným umístěním. Alternativou je také osvětlený elektronický směrový panel zabudovaný do karoserie v horní části zádi vozidla přes celou jeho šířku, případně v horní části zadního okna přes celou jeho šířku (obdobně jako u přední části vozidla).

Rozměr zadní tabule s číslem linky nahrazující zadní elektronický panel u trolejbusů je 29,5 x 40 cm umístěnou uvnitř v horní části zadního okna na pravé straně vozidla.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule je stanoven po vzájemné dohodě mezi dopravcem a KORDIS.

### **Vzor čelní a zadní tabule a čelní nebo boční směrové tabule**

Podrobná pravidla pro velikost písma, fonty a nápisy stanovuje KORDIS.

### **3.6. Dveře vozidla**

Vozidla zařazená do doplňkového standardu V (velký autobus) a K (klasický autobus) a vozidla DPMB musí být ve standardu IDS 1 vybavena nejméně třemi dveřmi určenými pro výstup i nástup cestujících. Kloubová vozidla musí mít nejméně čtyři dveře pro výstup i nástup cestujících. U vozidel s rokem výroby 2009 a výše musí být všechny dveře dvojkřídlé. Dvě z nich musí mít šířku minimálně 1200 mm, zbývající mohou mít šířku minimálně 800 mm.

Vozidla zařazená do doplňkového standardu M (malý autobus) musí být ve standardu IDS 1 vybavena nejméně třemi dveřmi určenými pro výstup i nástup cestujících. Dvoje dveře musí mít šířku minimálně 1200 mm, třetí dveře mohou mít šířku minimálně 650 mm.

Vozidla zařazená do doplňkového standardu I (minibus) musí být ve standardu IDS 1 vybavena nejméně dvěma dveřmi určenými pro výstup i nástup cestujících. Oboje dveře musí mít šířku minimálně 1000 mm.

U všech vozidel v blízkosti jedné dveří se musí nacházet prostor o velikosti minimálně 1200 x 1200 mm určený pro umístění dvou kočárků a vozíku pro invalidy. Prostor dveří uvnitř vozidla nesmí být zužován vyčnívajícemi sedadly nebo jinou součástí vozidla.<sup>7</sup>

Dveře otevírá buď řidič nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání dveří). Pokud je vozidlo vybaveno poptávkovým otevíráním dveří, musí být jak uvnitř tak i vně vozidla umístěna vždy dvě příslušná tlačítka a to na pravé a levé straně dveří, případně na jejich křídlech, pokud je to technicky možné.

Odchyly od stanoveného počtu dveří stejně jako výjimky v otevírání dveří (např. v případě speciálních vozidel a linek pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) stanovuje KORDIS.

Režimy nástupu a výstupu cestujících pro jednotlivé zastávky stanovuje tabulka:

Zastávka leží	První dveře	Druhé a další dveře
v zónách 100 a 101	Nástup a výstup	Nástup a výstup
mimo zóny 100 a 101	Nástup a výstup*	Pouze výstup

\* Pokud to podmínky dovolují, je řidič povinen umožnit výstup cestujících i předními dveřmi. Cestujícím s omezenou schopností pohybu je řidič povinen umožnit výstup předními dveřmi vždy.

### 3.7. Označovače jízdenek

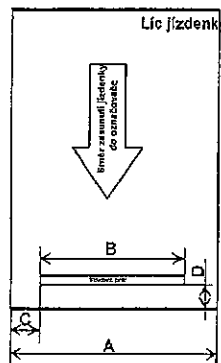
Vozidla standardu IDS 1 musí být vybavena nejméně stejným počtem označovačů jízdenek, jako je počet jejich dveří pro jízdu jedním směrem.

V případě speciálních vozidel a linek (např. linky pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) je minimální počet označovačů stanoven KORDIS.

Všechny označovače používané ve standardu IDS 1 musí splňovat následující technické specifikace:

1. Musí umožňovat dálkové blokování pomocí dálkového ovládní revizora.
2. Musí být osazeny speciální barvicí páskou v tiskárně označovače, která reaguje s reaktivní barvou na jízdence.
3. Musí umožnit uživatelsky programovatelný tisk údajů pro všechny označovače.
4. Potisk jízdenky musí odpovídat článku VII. odst. 2.
5. Musí umožnit potisk jednotlivé jízdenky IDS JMK o šířce 52 mm níže uvedeným způsobem:

Rozměry tiskového pole v bodech	166 x 9 bodů
A	52 mm
B	42 mm
C	5 mm
D	4,5 mm
Výška tiskového pole	9 bodů



### 3.8. Signalizační zařízení uvnitř vozidla

Všechna vozidla standardu IDS 1 musí být vybavena signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o:

<sup>7</sup> Výjimky povoluje KORDIS.

- 1) nutnosti nouzového zastavení;
- 2) výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.;
- 3) zastavení vozidla na znamení.

Alespoň tři tlačítka signalizačního zařízení musí být umístěna ve výši do 160 cm od podlahy vozidla (nejlépe upevněna na madle v blízkosti dveří).

### 3.9. Komunikace s dispečinky

Každé vozidlo standardu IDS 1 musí být vybaveno:

- a) buď zařízením RIS (Řídicí a informační systém), kompatibilním se stávajícím zařízením DPMB, které umožní komunikaci řidiče s dispečinkem DPMB.
- b) nebo správně nastaveným zařízením MSP (Modul pro sledování polohy vozidel). Toto zařízení musí být plně kompatibilní se softwarem CEDRIS provozovaným Centrálním dispečinkem IDS JMK (dále CED). Postup při provozování a ovládání těchto zařízení se řídí pravidly uvedenými v oddíle V. Technických a provozních standardů IDS JMK.

### 3.10. Informační vitríny

Každé vozidlo standardu IDS 1 musí být vybaveno informačními vitrínami (standardizovanými informačními plochami) umožňujícími umístění alespoň 4 listů ve formátu A3. V těchto vitrínách jsou vždy umístěny informační materiály o IDS JMK. KORDIS stanovuje rozsah a druh vyvěšovaných materiálů, pro vybrané typy vozidel může počet vitrín snížit.

Vitríny určené pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK jsou označeny plastovou lepicí páskou. Její vzhled stanovuje KORDIS.

KORDIS obvykle zajišťuje výrobu a dodání materiálů, dopravce je povinen zajistit jejich vyvěšení do vitrín v termínu nejpozději 15 dnů od požádání KORDIS.

### 3.11. Informační piktogramy

Každé vozidlo standardu IDS 1 musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- 1) Symboly na vnější straně vozidla :
  - a) dveře určené pro nástup s kočárkem;
  - b) dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel);
  - c) tlačítko pro výsuv plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - d) označení bezbariérového vozidla v čele;
  - e) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - f) logo nebo obchodní název dopravce;
  - g) logo IDS JMK.
- 2) Symboly uvnitř vozidla:
  - a) záchranná brzda;
  - b) zastavíme na znamení;
  - c) nouzová signalizace k řidiči;
  - d) sedadlo pro tělesně handicapované;
  - e) sedadlo pro zrakově handicapované;
  - f) plocha pro kočárek;
  - g) prodej jízdenek u řidiče;
  - h) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - i) tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - j) nouzové otevření dveří
  - k) lékárnička;

l) hasicí přístroj.

Umístění a vzhled těchto piktogramů stanovuje KORDIS pro jednotlivé druhy vozidel ve standardu IDS 1.

### 3.12. Informační materiály

Doprovce nesmí žádné materiály vylepovat nebo jiným způsobem upevňovat na okna nebo jiné součásti vozidla. Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech standardu IDS 1 vyvěšeny pouze v informačních vitrínách. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

Výjimku z tohoto pravidla tvoří pouze samolepící informační nebo reklamní fólie, které lze umístit jak zevnitř tak i zvenčí vozidla za dodržení příslušných norem a předpisů, a dále držáky pro cestující určené pro umísťování propagačních materiálů.

Každé samostatné vozidlo IDS JMK je vybaveno jednotnou sadou informačních materiálů umístěvaných pouze do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK. Tato sada se skládá z následujících součástí:

- 1) Výtah ze smluvních přepravních podmínek IDS JMK;
- 2) Výtah z tarifu IDS JMK a smluvní pokuty;
- 3) Plán sítě linek zóny 1,00, 1,01 a blízkého okolí;
- 4) Aktuální informace o změnách v dopravě;
- 5) Další dohodnuté materiály propagující veřejnou dopravu a IDS JMK.

Tato sada informací je vždy v aktuálním znění dle pokynů KORDIS.

Do dalších vitrín ve vozidle může dopravce umísťovat další informační materiály odpovídající Standardu informování cestujících nebo jiné reklamní materiály.

Po dohodě s dopravcem mohou být do držáků umístěny další propagační materiály IDS JMK.

### 3.13. Klimatická a světelná pohoda vozidel

Technický stav vozidel standardu IDS 1 musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo.

Řidiči všech vozidel standardu IDS 1 jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5 °C. Řidiči tramvají a trolejbusů jsou povinni temperovat vozidla až v případě, kdy teplota poklesne pod +3 °C. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí temperování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

V případě, že teplota poklesne pod +3 °C je řidič vozidla povinen využívat přednostně poptávkové otevírání dveří, je-li jím vozidlo vybaveno.

Pokud je vozidlo vybaveno systémem pro chlazení prostoru cestujících, musí být toto zařízení zapojeno, pokud vnější teplota stoupne nad 25 °C. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 °C.

Vozidla uvedená do provozu po 1. 1. 2011 nevybavená systémem pro chlazení prostoru pro cestující musí mít minimálně 3 okna s posuvnými ventilačními prostory vysokými minimálně 15 cm a délce přes celou šířku jednoho segmentu okna. Výjimky povoluje KORDIS.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

### 3.14. Technický stav vozidel

Vozidla standardu IDS 1 musí být v dobrém technickém stavu a musí splňovat všechny související zákonné normy. Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími než je u daného typu vozidla obvyklé.

Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně dva kočárky a vyznačeno 6 míst pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

Průměrné stáří vozového parku včetně provozní zálohy, který každý dopravce v IDS JMK provozuje, nesmí být dle údajů v technických průkazech vyšší než 120 měsíců<sup>8</sup>.

### 3.15. Vnější nátěr vozidel

Standard vnějších nátěrů vozidel dopravce ve standardu IDS 1 podléhá schválení KORDIS. V případě, že dopravce nemá stanoven standard vnějších nátěrů vozidel, podléhá schválení KORDIS vnější nátěr každého vozidla.

Vozidla standardu IDS 1 musí být buď na čele vozidla nebo na jeho pravém boku v přední části výrazně označena logem nebo obchodním jménem (názvem) dopravce a logem IDS JMK, jehož vzhled určí po konzultaci s dopravcem KORDIS.

---

### 3.16. Čistota a vzhled vozidel

Vozidla provozovaná v IDS JMK musí být vně i uvnitř čistá. Dopravci jsou povinni vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel, tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky KORDIS. Tuto evidenci je možné nahradit technologickým postupem schváleným KORDIS.

### 3.17. Uspořádání sedadel

Ve vozidlech uvedených do provozu po 1. 1. 2011 u sedadel směřujících stejným směrem nesmí být vzdálenost mezi přední stranou polštářování sedadla a zadní stranou polštářování sedadla před ním, měřená vodorovně a ve všech výškách nad podlahou mezi úrovní vrcholu sedáku a bodem ležícím 620 mm nad podlahou menší než 650 mm u vozidel třídy „I“ a „A“ a 680 mm u vozidel třídy „II“.

Sedadla ve vozidlech provozovaných ve standardu IDS 1 mohou být vyrobena z tvrdého plastu, případně potaženého látkou. Měkčení sedadel není vyžadováno.

### 3.18. Elektronický akustický informační systém

Všechna nově pořízená vozidla musí být vybavena funkčním Elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače s výjimkou vozidel, která byla nově pořízena v rámci plnění smluv o veřejných službách v přepravě cestujících, které jsou uzavírány na základě řízení o výběru dopravce ukončeného před 30. 6. 2010.

Zvuky použité v hlášení jsou jednotné pro všechny spoje standardu IDS 1. Přesný obsah

---

<sup>8</sup> Toto ustanovení se netýká tramvají a trolejbusů.

hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Využití systému k reklamnímu hlášení podléhá schválení KORDIS. Způsob a formu reklamy dohodne dopravce s KORDIS.

Součástí elektronického akustického informačního systému je i informační systém pro nevidomé – vybavení vozidla přijímačem signálu z osobní vysílačky nevidomého a automatické nahlášení čísla linky, směru jízdy a případně dalších dopravních informací. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS.

### **3.19. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední**

Každé vozidlo standardu IDS 1 uvedené do provozu po 1. 1. 2011 musí být vybaveno funkčním Elektronickým vizuálním informačním systémem – vnitřním předním. Jedná se o informační tabuli (nejčastěji z červených LED diod nebo LCD panel), na němž se střídavě zobrazuje aktuální čas, zóna, číslo linky, směr jízdy, následující zastávka, případně další dopravní informace. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Výjimky povoluje KORDIS.

## **4. Standard IDS 2**

Tento standard musí splňovat vozidla, jejichž převažující část přepravního výkonu je vykonávána mimo zóny 100 a 101, která ale na území těchto zón obsluhují více než jednu zastávku.

### **4.1. Standardní vybavení vozidla**

Za standardní vybavení vozidla se považuje:

1. Tabulka kurzového čísla vozidla
2. Přední směrový elektronický panel nebo tabule
3. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule
4. Zadní elektronický panel nebo tabule
5. Dveře vozidla
6. Označovače jízdenek
7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla
8. Elektronické odbavovací zařízení
9. Informační vitríny
10. Informační piktogramy
11. Informační materiály
12. Klimatická a světelná pohoda vozidel
13. Technický stav vozidel
14. Vnější nátěr vozidel
15. Čistota a vzhled vozidel
16. Komunikace s dispečinkou
17. Uspořádání sedadel
18. Elektronický akustický informační systém
19. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední

#### 4.2. Tabulka kurzového čísla vozidla

Po obou stranách kabiny řidiče musí být umístěna tabulka kurzového čísla vozidla na tabulce o rozměrech 15 x 21 cm. Přesný vzhled a obsah textu tabulky stanovuje po dohodě s dopravcem individuálně KORDIS.

Kurzové číslo jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den. Pravidla pro přidělování kurzových čísel jednotlivým pořadím vozidel na linkách IDS JMK stanovuje KORDIS.

V jeden okamžik nesmí pod jedním kurzovým číslem jezdit více než jedno vozidlo.

#### 4.3. Přední směrový elektronický panel nebo tabule

Všechna vozidla standardu IDS 2 musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovány do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 140 x 19 bodů. Na panelu je zobrazeno číslo a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou čelní tabuli o rozměrech 20 x 30 cm s číslem linky umístěnou v horní části čelního okna na pravé straně uvnitř vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.

#### 4.4. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule

Všechna vozidla standardu IDS 2 musí být vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na vnější straně panelu bude zobrazeno číslo, trasa (případně orientačně významná nácestná zastávka) a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

Vnitřní strana elektronického panelu obsahuje číslo, výchozí a konečnou zastávku linky a minimálně 8 následujících zastávek (včetně vyznačení zastávek na znamení a tarifních zón). Vnější a vnitřní strana panelu může být rozdělena do dvou samostatných panelů, přičemž vnější panel může být umístěn ve střeše karoserie vozidla (tzv. nika) a vnitřní panel může být umístěn v zešíkmené stropní části.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronických panelů použít oboustrannou boční směrovou tabuli o velikosti 20 x 60 cm umístěnou uvnitř vozidla ve spodní nebo střední části druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla a musí obsahovat číslo, trasu a konečnou zastávku linky (na vnitřní straně tabule číslo linky a kompletní seznam zastávek, tzv. perlová šňůra s vyznačením zastávek na znamení a tarifních zón). V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu. Boční směrovou tabuli je možné rozdělit na dvě oboustranné tabule o velikosti 17 x 17 (číslo) a 17 x 50 cm (trasa s konečnou, respektive perlová šňůra).

Jako alternativu k vnitřnímu elektronickému panelu nebo vnitřní straně směrové tabule (perlové šňůře) lze použít vnitřní LED panel umístěný uprostřed stropu v přední části vozidla nebo vnitřní LCD panel umístěný na viditelném místě ve vozidle. Panely zobrazují následující

údaje: aktuální čas, číslo linky, aktuální zastávku a další doplňující informace zejména následující zastávky, tarifní zónu apod.

Kloubové vozidlo musí být v zadní části vybaveno dalším bočním směrovým elektronickým panelem nebo boční směrovou tabulí dle výše uvedených parametrů.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.

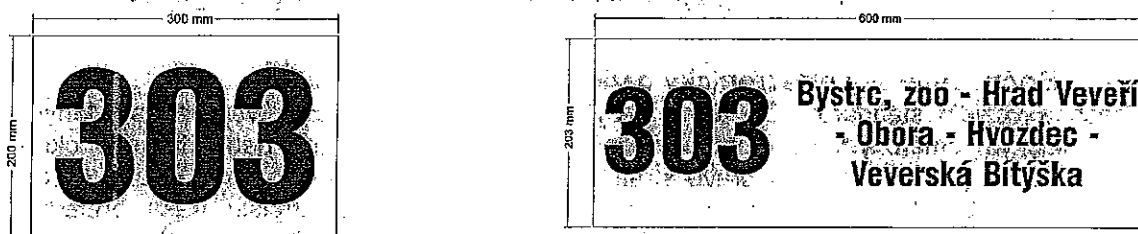
#### 4.5. Zadní elektronický panel nebo tabule

Všechna vozidla standardu IDS 2 musí být vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem umístěným v horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou zadní tabuli o velikosti 20 x 30 cm s číslem linky umístěnou uvnitř ve spodní nebo horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.

#### Vzor čelní a zadní tabule a čelní nebo boční směrové tabule



Podrobná pravidla pro velikost písma, fonty a nápisy stanoví KORDIS.

#### 4.6. Dveře vozidla

Vozidla delší než 9 m musí být ve standardu IDS 2 vybavena nejméně dvěma dveřmi určenými pro výstup i nástup cestujících. Kloubová vozidla musí mít nejméně troje dveře.

Všechna vozidla s rokem výroby 2009 a výše musí být vybavena v přední části provozními dveřmi o šířce minimálně 650 mm a v zadní části alespoň jedněmi provozními dvojdílnými dveřmi o šířce minimálně 1200 mm. V blízkosti těchto dveří musí být prostor minimálně 1,2 x 1,2 m pro umístění dvou kočárků případně jiných zavazadel. Nízkopodlažní vozidlo musí být přizpůsobeno umístění invalidního vozíku. Prostor dveří uvnitř vozidla nesmí být zužován vyčnívajícími sedadly nebo jinou součástí autobusu.<sup>9</sup>

Dveře otvírá buď řidič nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání dveří). Pokud je vozidlo vybaveno poptávkovým otevíráním dveří, musí být jak uvnitř tak i vně vozidla umístěna vždy dvě příslušná tlačítka a to na pravé a levé straně dveří,

<sup>9</sup> Výjimky povoluje KORDIS.



případně na jejich křídlech.

Odchyly od stanoveného počtu dveří stejně jako výjimky v otevírání dveří (např. v případě speciálních vozidel a linek pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) stanovuje KORDIS.

Režimy nástupu a výstupu cestujících pro jednotlivé zastávky stanovuje tabulka:

Zastávka leží	První dveře	Druhé a další dveře
mimo zóny 100 a 101	Nástup a výstup*	Pouze výstup
v zóně 100 a 101 s konečnou stanicí v těchto zónách	Nástup a výstup	Nástup a výstup
v zóně 100 a 101 s konečnou stanicí mimo tyto zóny	Nástup a výstup*	Pouze výstup

\* Pokud to podmínky dovolují, je řidič povinen umožnit výstup cestujících i předními dveřmi. Cestujícím s omezenou schopností pohybu je řidič povinen umožnit výstup předními dveřmi vždy.

#### 4.7. Označovače jízdenek

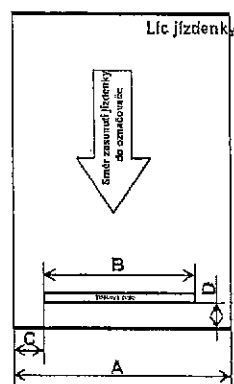
Vozidla standardu IDS 2 musí být vybavena nejméně stejným počtem označovačů jízdenek, jako je počet jejich dveří pro jízdu jedním směrem.

V případě speciálních vozidel a linek (např. linky pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) je minimální počet označovačů stanoven KORDIS.

Všechny označovače používané ve standardu IDS 2 musí splňovat následující technické specifikace:

1. Musí umožňovat dálkové blokování pomocí dálkového ovládání revizora.
2. Musí být osazeny speciální barvicí páskou v tiskárně označovače, která reaguje s reaktivní barvou na jízdence.
3. Musí umožnit uživatelsky programovatelný tisk údajů pro všechny označovače.
4. Potisk jízdenky musí odpovídat článku VII. odst. 2.
5. Musí umožnit potisk jednotlivé jízdenky IDS JMK o šířce 52 mm níže uvedeným způsobem:

Rozměry tiskového pole v bodech	166 x 9 bodů
A	52 mm
B	42 mm
C	5 mm
D	4,5 mm
Výška tiskového pole	9 bodů



#### 4.8. Signalizační zařízení uvnitř vozidla

Všechna vozidla standardu IDS 2 musí být vybavena signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o:

- 1) nutnosti nouzového zastavení;
- 2) výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.;
- 3) zastavení vozidla na znamení.

Alespoň tři tlačítka signalizačního zařízení musí být umístěna ve výši do 160 cm od podlahy vozidla (nejlépe upevněna na madle v blízkosti dveří).

#### 4.9. Elektronické odbavovací zařízení

Každé vozidlo ve standardu IDS 2 musí být vybaveno funkčním elektronickým odbavovacím zařízením s možností tisku jízdenek s údaji a ochrannými prvky stanovenými v oddíle VII.

**Elektronické odbavovací zařízení musí bezvýhradně splňovat následující podmínky:**

1. Musí být **propojeno s označovačem jízdenek**, který umožní potisk jízdenek dle článku VII. odst. 2.
2. Musí umožnit **načtení jízdního řádu a tarifu linky z exportního souboru dodávaného KORDIS** (jedná se o soubory .lik, .dli, .bin).
3. Musí umožnit **vydání minimálně 45 druhů jízdenek IDS JMK** a odpovídajícího počtu jízdenek používaných na nezaintegrovaných linkách příslušným dopravcem.
4. Musí umožnit **vydání jízdenek ve vzhledu a formátu stanovených KORDIS** obsahujících informace dle článku VII. odst. 1. **Šířka vydávané jízdenky musí být 84 mm.** Jízdenky musí být tištěny výhradně na termopapír.
5. Zařízení musí umožnit **uživatelské nastavení a editování vzhledu potisku jízdenky a druhu prodávaných jízdenek centrálně na pracovišti KORDIS.** Pokud KORDIS není vybaven potřebným softwarem pro tuto úpravu, **musí dopravce tento SW společností KORDIS bezplatně dodat.**
6. Po připojení **přídavných zařízení musí umožnit komunikaci mezi vozidlem a centrálním dispečinkem IDS JMK** ve formátu stanoveném KORDIS.
7. Musí **umožňovat informování řidiče pomocí textových informací na displeji,** které budou brány z exportního souboru dodávaného KORDIS.
8. Musí **umožnit připojení elektronických informačních panelů a hlásiče zastávek.**
9. Musí umožnit **export dat do souboru .csv,** přičemž musí být zachováno pořadí sloupců a jejich obsah v následujícím pořadí: Řidič; Strojek; Odpočet; Číslo jízdenky; Nulován; Linka; Spoj; ID platby; ID platby; Tarif; Zast. Od; Zast. Do; Evid. č. zastávky od; Evid. č. zastávky do; Cena; DPH; Měna; km; Datum vydání jízdenky; Čas vydání jízdenky; Pásmo od; Pásmo do; Platnost od; Platnost do; Průkazka; Dialog; Vst. údaj; Karta; Cena ELP.
10. V případě, že je zařízení vybaveno čtečkou čipových karet, musí splňovat standard **Mifare Desfire** a být plně kompatibilní s Národní dopravní kartou – In-kartou Českých drah.

11. Musí umožnit napojení dalších technologických zařízení (např. MSP – modulu pro sledování polohy) prostřednictvím jednotného interface. Dopravce je povinen předat KORDIS na požádání dokumentaci k tomuto interface.
12. Na jeho povrchu musí být viditelně nalepen hologram dodaný KORDIS, který dokládá registraci zařízení u KORDIS.
13. Musí mít takovou verzi firmwaru, která umožní vydání všech jízdních dokladů IDS JMK dle pokynů KORDIS.

Výdejní zařízení, která jsou dopravci využívána v rámci IDS JMK, jsou u KORDIS evidována pod evidenčním číslem (výrobním číslem zařízení pro výdej jízdenek), a to na základě sepsaného registračního protokolu mezi KORDIS a dopravcem. Při předání protokolu, je ke každému evidovanému zařízení předán počáteční lístek, ze kterého je jasné pořadové číslo posledně vydaného jízdního dokladu a stav počítadla výdejního zařízení. Na konci měsíce dopravce provede vyúčtování na všech zařízeních používaných v rámci IDS JMK a toto na základě předávacího protokolu předá KORDIS včetně kumulovaných lístků všech výdejních zařízení využívaných v rámci IDS JMK. Pokud dojde k využívání výdejního zařízení na linkách a spojích mimo systém IDS JMK, dopravce vyúčtuje částku mimo systém a zdokladuje, že byla zaúčtována v účetnictví společnosti dopravce.

Rozdělení výdejních zařízení:

1. výdejní zařízení registrované v provozu,
2. výdejní zařízení registrované záložní,
3. výdejní zařízení registrované cvičné.

ad 1,2) Tato zařízení je možno používat v systému IDS JMK na základě výše zmíněného registračního protokolu.

ad 3) Toto výdejní zařízení je možno používat v systému IDS JMK ve zvláštním režimu, a to ve výjimečných případech při poruše zařízení 1 a 2. Vždy však o této skutečnosti musí být informován KORDIS a u tohoto zařízení bude vždy při jeho užívání vydán počáteční lístek, který bude číselně navazovat na koncový lístek registrovaného cvičného zařízení a oba budou poskytnuty KORDIS (operativně faxem, posléze doručeny fyzicky). Dále pak bude toto zařízení pracovat v systému IDS JMK na základě výše uvedených pravidel jako zařízení 1 a 2. Po zařazení zpět do cvičného režimu, bude toto společně s koncovým lístkem, vyúčtováním a stavem počítadla poskytnuto KORDIS.

Při poruše zařízení a při nutném zásahu výrobce dopravce o této skutečnosti informuje KORDIS neprodleně po výskytu závady. Protokol o opravě sepsaný mezi dopravcem a výrobcem (servisním střediskem) doručí v kopii na adresu KORDIS. Pokud dojde v rámci opravy zařízení k vynulování počítadla, musí být zdokladován poslední stav počítadla a vyúčtování za období před opravou.

Ve vozidlech vybavených elektronickým odbavovacím zařízením je řidič povinen kontrolovat správnost údajů na vytištěných lístcích. V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

#### 4.10. Informační vitríny

Každé vozidlo standardu IDS 2 musí být vybaveno informačními vitrínami (standardizovanými informačními plochami) umožňujícími umístění alespoň 4 listů ve formátu A3. V těchto vitrínách jsou vždy umístěny informační materiály o IDS JMK. KORDIS stanovuje rozsah a druh vyvěšovaných materiálů, pro vybrané typy vozidel může počet vitrín

snížit.

Vitríny určené pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK jsou označeny plastovou lepicí páskou. Jejich vzhled stanovuje KORDIS.

KORDIS obvykle zajišťuje výrobu a dodání materiálů, dopravce je povinen zajistit jejich vyvěšení do vitrín v termínu nejpozději 15 dnů od požádání KORDIS.

#### 4.11. Informační piktogramy

Každé vozidlo standardu IDS 2 musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- 1) Symboly na vnější straně vozidla :
  - a) dveře určené pro nástup s kočárkem;
  - b) dveře určené pro nástup osob na vozíčku nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel);
  - c) tlačítko pro výsuv plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - d) označení bezbariérového vozidla v čele;
  - e) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - f) logo nebo obchodní název dopravce;
  - g) logo IDS JMK (u vozidel provozovaných i mimo systém IDS JMK může být nahrazeno vhodně umístěným logem viz tabulka kurzového čísla vozidla).
- 2) Symboly uvnitř vozidla:
  - a) záchranná brzda;
  - b) zastavíme řiřa zřnamení;
  - c) nouzová signalizace k řidiči;
  - d) sedadlo pro tělesně handicapované;
  - e) sedadlo pro zrakově handicapované;
  - f) plořha pro kočárek;
  - g) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - h) tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - i) nouzové otevření dveří
  - j) lékárnička;
  - k) hasicí přístroj.

Umístění a vzhled těchto piktogramů stanovuje KORDIS pro jednotlivé druhy vozidel ve standardu IDS 2.

#### 4.12. Informační materiály

Doprovce nesmí žádné materiály vylepovat nebo jiným způsobem upevřovat na okna nebo jiné součásti vozidla. Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech standardu IDS 2 vyvěřeny pouze v informačních vitřinách. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

Výjimku z tohoto pravidla tvoří pouze samolepicí informační nebo reklamní fólie, které lze umřstit jak zevnitř tak i zvenčř vozidla za dodržení příslušných norem a předpisů, a dále držáky pro cestující určené pro umřstřování propagačních materiálů.

Každé vozidlo IDS JMK musí být vybaveno jednotnou sadou informačních materiálů umřstřovaných pouze do informačních vitřin určených pro vyvěřování informačních a propagačních materiálů IDS JMK. Tato sada se skládá z následujících součástí:

- 1) Výtah ze smluvních přepravních podmřnek IDS JMK;
- 2) Výtah z tarifu IDS JMK a smluvní pokuty;

- 3) Plán sítě linek IDS JMK;
- 4) Aktuální informace o změnách v dopravě.
- 5) Další dohodnuté materiály propagující veřejnou dopravu a IDS JMK.

Tato sada informací je vždy v aktuálním znění dle pokynů KORDIS.

Do dalších vitrín ve vozidle může dopravce umísťovat další informační materiály odpovídající Standardu informování cestujících nebo jiné reklamní materiály.

Po dohodě s dopravcem mohou být do držáků umístěny další propagační materiály IDS JMK.

#### **4.13. Klimatická a světelná pohoda vozidel**

Technický stav vozidel standardu IDS 2 musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo.

Řidiči všech vozidel standardu IDS 2 jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí temperování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

Pokud je vozidlo vybaveno systémem pro chlazení prostoru cestujících, musí být toto zařízení zapojeno, pokud vnější teplota stoupne nad 25 °C. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 °C.

Vozidla nevybavená systémem pro chlazení prostoru pro cestující musí mít minimálně 5 oken s posuvnými ventilačními prostory vysokými minimálně 15 cm a délce přes celou šířku jednoho segmentu okna. Výjimky povoluje KORDIS.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

#### **4.14. Technický stav vozidel**

Vozidla standardu IDS 2 musí být v dobrém technickém stavu a musí splňovat všechny související zákonné normy. Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími než je u daného typu vozidla obvyklé.

Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek a vyznačena dvě místa pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

Průměrné stáří vozového parku včetně provozní zálohy, který každý dopravce v IDS JMK provozuje, nesmí být dle údajů v technických průkazech vyšší než 120 měsíců.

#### **4.15. Vnější nátěr vozidel**

Standard vnějších nátěrů vozidel dopravce ve standardu IDS 2 podléhá schválení KORDIS. V případě, že dopravce nemá stanoven standard vnějších nátěrů vozidel, podléhá schválení KORDIS vnější nátěr každého vozidla.

Vozidla standardu IDS 2 musí být buď na čele vozidla nebo na jeho pravém boku v přední

části výrazně označena logem nebo obchodním jménem (názevem) dopravce a logem IDS JMK, jehož vzhled určí po konzultaci s dopravcem KORDIS

#### **4.16. Čistota a vzhled vozidel**

Vozidla provozovaná v IDS JMK musí být vně i uvnitř čistá. Dopravci jsou povinni vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel, tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky KORDIS. Tuto evidenci je možné nahradit technologickým postupem schváleným KORDIS.

#### **4.17. Komunikace s dispečinky**

Každé vozidlo standardu IDS 2 musí být vybaveno:

- a) Správně nastaveným zařízením MSP (Modul pro sledování polohy vozidel). Toto zařízení musí být plně kompatibilní se softwarem CEDRIS provozovaným Centrálním dispečinkem IDS JMK (dále CED). Postup při provozování a ovládání těchto zařízení se řídí pravidly uvedenými v oddíle V. Technických a provozních standardů IDS JMK;
- b) nebo zařízením RIS (Řídící a informační systém), kompatibilním se stávajícím zařízením DPMB, které umožní komunikaci řidiče s dispečinkem DPMB.

#### **4.18. Uspořádání sedadel**

Ve vozidlech uvedených do provozu po 1. 1. 2011 u sedadel směřujících stejným směrem nesmí být vzdálenost mezi přední stranou polštářování sedadla a zadní stranou polštářování sedadla před ním, měřená vodorovně a ve všech výškách nad podlahou mezi úrovní vrcholu sedáku a bodem ležícím 620 mm nad podlahou menší než 650 mm u vozidel třídy „I“ a „A“ a 680 mm u vozidel třídy „II“.

Sedadla ve vozidlech provozovaných ve standardu IDS 2 musí být alespoň v místě sedáku vyrobena z měkčeného plastu nebo být polstrována. Nesmí být použita sedadla vyrobena z tvrdého plastu potaženého látkou.

Výjimky povoluje KORDIS především u vozidel vykonávajících většinu výkonů ve standardu IDS 1 a přejíždějící na linky standardu IDS 2.

#### **4.19. Elektronický akustický informační systém**

Všechna nově pořízená vozidla musí být vybavena funkčním Elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače s výjimkou vozidel, která byla nově pořízena v rámci plnění smluv o veřejných službách v přepravě cestujících, které jsou uzavřeny na základě řízení o výběru dopravce ukončeného před 30. 6. 2010.

Zvuky použité v hlášení jsou jednotné pro všechny spoje standardu IDS 2. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Využití systému k reklamnímu hlášení podléhá schválení KORDIS. Způsob a formu reklamy dohodne dopravce s KORDIS.

Součástí elektronického akustického informačního systému je i informační systém pro nevidomé – vybavení vozidla přijímačem signálu z osobní vysílačky nevidomého a automatické nahlášení čísla linky, směru jízdy a případně dalších dopravních informací. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS.

#### **4.20. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední**

Každé vozidlo standardu IDS 2 uvedené do provozu po 1. 1. 2011 musí být vybaveno funkčním Elektronickým vizuálním informačním systémem – vnitřním předním. Jedná se o informační tabuli (nejčastěji z červených LED diod nebo LCD panel), na němž se střídavě zobrazuje aktuální čas, zóna, číslo linky, směr jízdy, následující zastávka, případně další dopravní informace. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Výjimky povoluje KORDIS.

### **5. Standard IDS 3**

Tento standard musí splňovat vozidla, jejichž přepravního výkon je vykonáván mimo zóny 100 a 101 nebo která na území těchto zón obsluhují maximálně jednu zastávku.

#### **5.1. Standardní vybavení vozidla**

Za standardní vybavení vozidla se považuje:

1. Tabulka kurzového čísla vozidla
2. Přední směrový elektronický panel nebo tabule
3. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule
4. Zadní elektronický panel nebo tabule
5. Dveře vozidla

---

6. Označovače jízdenek
7. Signalizační zařízení uvnitř vozidla
8. Elektronické odbavovací zařízení
9. Informační vitríny
10. Informační piktogramy
11. Informační materiály
12. Klimatická a světelná pohoda vozidel
13. Technický stav vozidel
14. Vnější nátěr vozidel
15. Čistota a vzhled vozidel
16. Komunikace s dispečinky
17. Uspořádání sedadel
18. Elektronický akustický informační systém
19. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední

#### **5.2. Tabulka kurzového čísla vozidla**

Po obou stranách kabiny řidiče musí být umístěna tabulka kurzového čísla vozidla na tabulce o rozměrech 15 x 21 cm. Přesný vzhled a obsah textu tabulky stanovuje po dohodě s dopravcem individuálně KORDIS. Kurzové číslo jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den. Pravidla pro přidělování kurzových čísel jednotlivým pořadím vozidel na linkách IDS JMK stanovuje KORDIS.

V jeden okamžik nesmí pod jedním kurzovým číslem jezdit více než jedno vozidlo.

### 5.3. Přední směrový elektronický panel nebo tabule

Všechna vozidla standardu IDS 3 musí být vybavena v přední části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části čelního okna přes celou jeho šířku (případně zabudovaný do karoserie v horní části čela vozidla přes celou jeho šířku). Parametry panelu jsou minimálně 140 x 19 bodů. Na panelu je zobrazeno číslo, trasa a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou čelní tabuli o rozměrech 20 x 30 cm s číslem linky nebo čelní směrovou tabuli o rozměrech 20 x 60 cm s číslem linky a směrem jízdy umístěnou v horní části čelního okna na pravé straně uvnitř vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.

### 5.4. Boční směrový elektronický panel nebo směrová tabule

Všechna vozidla standardu IDS 3 musí být vybavena v boční části vozidla osvětleným elektronickým směrovým panelem umístěným v horní části prvního nebo druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Parametry vnější strany panelu jsou minimálně 112 x 19 bodů. Na vnější straně panelu bude zobrazeno číslo, trasa (případně orientačně významná nácestná zastávka) a konečná zastávka linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

Vnitřní strana elektronického panelu obsahuje číslo, výchozí a konečnou zastávku linky a minimálně 8 následujících zastávek (včetně vyznačení zastávek na znamení a tarifních zón). Vnější a vnitřní strana panelu může být rozdělena do dvou samostatných panelů, přičemž vnější panel může být umístěn ve střeše karoserie vozidla (tzv. nika) a vnitřní panel může být umístěn v zešíkmené stropní části.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronických panelů použít oboustrannou boční směrovou tabuli o velikosti 20 x 60 cm umístěnou uvnitř vozidla ve spodní nebo střední části druhého okna (počítáno od přední části) na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla a musí obsahovat číslo, trasu a konečnou zastávku linky (na vnitřní straně tabule číslo linky a kompletní seznam zastávek, tzv. perlová šňůra s vyznačením zastávek na znamení a tarifních zón). V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu. Boční směrovou tabuli je možné rozdělit na dvě oboustranné tabule o velikosti 17 x 17 (číslo) a 17 x 50 cm (trasa s konečnou, respektive perlová šňůra).

Jako alternativu k vnitřnímu elektronickému panelu nebo vnitřní straně směrové tabule (perlové šňůře) lze použít vnitřní LED panel umístěný uprostřed stropu v přední části vozidla nebo vnitřní LCD panel umístěný na viditelném místě ve vozidle. Panely zobrazují následující údaje: aktuální čas, číslo linky, aktuální zastávku a další doplňující informace zejména následující zastávky, tarifní zónu apod.

Kloubové vozidlo musí být v zadní části vybaveno dalším bočním směrovým elektronickým panelem nebo boční směrovou tabulí dle výše uvedených parametrů.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.



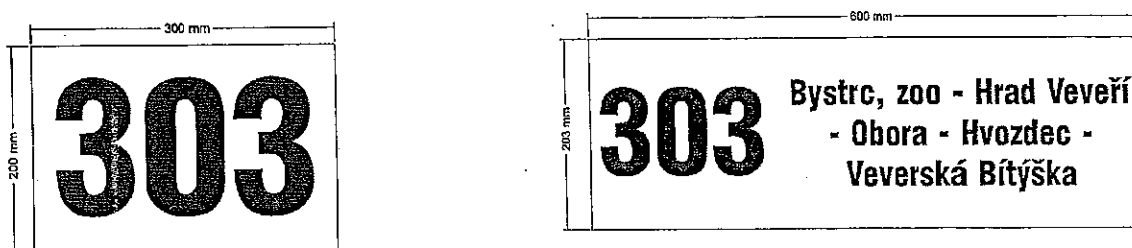
## 5.5. Zadní elektronický panel nebo tabule

Všechna vozidla standardu IDS 3 musí být vybavena v zadní části vozidla osvětleným elektronickým panelem umístěným v horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Parametry panelu jsou minimálně 28 x 19 bodů. Na panelu je uvedeno číslo linky. Barva osvětlených bodů na panelu musí být zelená.

U vozidel uvedených do provozu do 31. 12. 2010 lze místo elektronického panelu použít osvětlenou zadní tabuli o velikosti 20 x 30 cm s číslem linky umístěnou uvnitř ve spodní nebo horní části zadního okna na pravé straně vozidla. Tabule musí být vyrobena z plastu nebo kovu a umístěna v rámečku pevně spojeném s konstrukcí vozidla. V případě krátkodobé změny trasy linky může být tabule vyrobena i z tvrdého kartonu.

Přesný vzhled a obsah textu elektronického panelu nebo tabule stanovuje KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat nastavení zobrazování informací stanovené KORDIS.

### Vzor čelní a zadní tabule a čelní nebo boční směrové tabule



Podrobná pravidla pro velikost písma, fonty a nápisy stanoví KORDIS.

## 5.6. Dveře vozidla

Vozidla delší než 9 m musí být ve standardu IDS 3 vybavena nejméně dvěma dveřmi určenými pro výstup i nástup cestujících. Kloubová vozidla musí mít nejméně troje dveře. Nástup cestujících je možný pouze předními dveřmi, výstup je dveřmi zbývajícími, pokud to podmínky dovolují, je řidič povinen umožnit výstup cestujících i předními dveřmi. Cestujícím s omezenou schopností pohybu je řidič povinen umožnit výstup předními dveřmi vždy.

Všechna vozidla s rokem výroby 2009 a výše musí být vybavena v přední části provozními dveřmi o šířce minimálně 650 mm a v zadní části alespoň jedněmi provozními dvojdílnými dveřmi o šířce minimálně 1200 mm. V blízkosti těchto dveří musí být prostor minimálně 1,2 x 1,2 m pro umístění dvou kočárků případně jiných zavazadel. Nízkopodlažní vozidlo musí být přizpůsobeno umístění invalidního vozíku. Prostor dveří uvnitř vozidla nesmí být zužován vyčnívajícími sedadly nebo jinou součástí autobusu.<sup>10</sup>

Dveře otvírá buď řidič nebo cestující po předchozím odblokování řidičem (poptávkové otevírání dveří). Pokud je vozidlo vybaveno poptávkovým otevíráním dveří, musí být jak uvnitř tak i vně vozidla umístěna vždy dvě příslušná tlačítka a to na pravé a levé straně dveří, případně na jejich křídlech.

Odchytky od stanoveného počtu dveří stejně jako výjimky v otevírání dveří (např. v případě speciálních vozidel a linek pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) stanovuje KORDIS.

<sup>10</sup> Výjimky povoluje KORDIS.

## 5.7. Označovače jízdenek

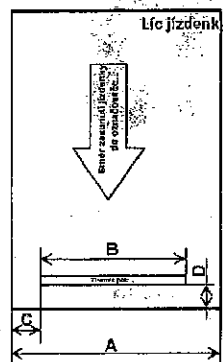
Vozidla standardu IDS 3 musí být vybavena nejméně jedním označovačem jízdenek u předních dveří.

V případě speciálních vozidel a linek (např. linky pro tělesně postižené, mikrobusy apod.) je minimální počet označovačů stanoven KORDIS.

Všechny označovače používané ve standardu IDS 3 musí splňovat následující technické specifikace:

1. Musí být osazeny speciální barvicí páskou v tiskárně označovače, která reaguje s reaktivní barvou na jízdence.
2. Musí umožnit uživatelsky programovatelný tisk údajů pro všechny označovače.
3. Potisk jízdanky musí odpovídat článku VII. odst. 2.
4. Musí umožnit potisk jednotlivé jízdanky IDS JMK o šířce 52 mm níže uvedeným způsobem:

Rozměry tiskového pole v bodech	166 x 9 bodů
A	52 mm
B	42 mm
C	5 mm
D	4,5 mm
Výška tiskového pole	9 bodů



## 5.8. Signalizační zařízení uvnitř vozidla

Všechna vozidla standardů IDS 3 musí být vybavena signalizačním zařízením umožňujícím informovat řidiče o:

- 1) nutnosti nouzového zastavení;
- 2) výstupu hůře pohyblivého občana, cestujícího s kočárkem apod.;
- 3) zastavení vozidla na znamení.

Alespoň tři tlačítka signalizačního zařízení musí být umístěna ve výši do 160 cm od podlahy vozidla (nejlépe upevněna na madle v blízkosti dveří).

## 5.9. Elektronické odbavovací zařízení

Každé vozidlo ve standardu IDS 3 musí být vybaveno funkčním elektronickým odbavovacím zařízením s možností tisku jízdenek s údaji a ochrannými prvky stanovenými v oddíle VII.

Elektronické odbavovací zařízení musí bezvýhradně splňovat následující podmínky:

1. Musí být propojeno s označovačem jízdenek, který umožní potisk jízdenek dle článku VII. odst. 2.
2. Musí umožnit načtení jízdního řádu a tarifu linky z exportního souboru dodávaného KORDIS (jedná se o soubory .lik, .dll, .bin).
3. Musí umožnit vydání minimálně 45 druhů jízdenek IDS JMK a odpovídajícího počtu jízdenek používaných na nezaintegrovaných linkách příslušným dopravcem.

4. Musí umožnit vydání jízdenek ve vzhledu a formátu stanovených KORDIS obsahujících informace dle článku VII. odst. 1. Šířka vydávané jízdenky musí být 84 mm. Jízdenky musí být tištěny výhradně na termopapír.
5. Zařízení musí umožnit uživatelské nastavení a editování vzhledu potisku jízdenky a druhu prodávaných jízdenek centrálně na pracovišti KORDIS. Pokud KORDIS není vybaven potřebným softwarem pro tuto úpravu, musí dopravce tento SW společnosti KORDIS bezplatně dodat.
6. Po připojení přídavných zařízení musí umožnit komunikaci mezi vozidlem a centrálním dispečinkem IDS JMK ve formátu stanoveném KORDIS.
7. Musí umožňovat informování řidiče pomocí textových informací na displeji, které budou brány z exportního souboru dodávaného KORDIS.
8. Musí umožnit připojení elektronických informačních panelů a hlásiče zastávek.
9. Musí umožnit export dat do souboru .csv, přičemž musí být zachováno pořadí sloupců a jejich obsah v následujícím pořadí: Řidič; Strojek; Odpočet; Číslo jízdenky; Nulován; Linka; Spoj; ID platby; ID platby; Tarif; Zast. Od; Zast. Do; Evid. č. zastávky od; Evid. č. zastávky do; Cena; DPH; Měna; km; Datum vydání jízdenky; Čas vydání jízdenky; Pásmo od; Pásmo do; Platnost od; Platnost do; Průkazka; Dialog; Vst. údaj; Karta; Cena ELP.
10. V případě, že je zařízení vybaveno čtečkou čipových karet, musí splňovat standard **Mifare Desfire** a být plně kompatibilní s Národní dopravní kartou – In-kartou Českých drah.
11. Musí umožnit napojení dalších technologických zařízení (např. MSP – modulu pro sledování polohy) prostřednictvím jednotného interface. Dopravce je povinen předat KORDIS na požádání dokumentaci k tomuto interface.
12. Na jeho povrchu musí být viditelně nalepen hologram dodaný KORDIS, který dokládá registraci zařízení u KORDIS.
13. Musí mít takovou verzi firmwaru, která umožní vydání všech jízdních dokladů IDS JMK dle pokynů KORDIS.

Výdejní zařízení, která jsou dopravci využívána v rámci IDS JMK, jsou u KORDIS evidována pod evidenčním číslem (výrobním číslem zařízení pro výdej jízdenek), a to na základě sepsaného registračního protokolu mezi KORDIS a dopravcem. Při předání protokolu, je ke každému evidovanému zařízení předán počáteční lístek, ze kterého je jasné pořadové číslo posledně vydaného jízdního dokladu a stav počítadla výdejního zařízení. Na konci měsíce dopravce provede vyúčtování na všech zařízeních používaných v rámci IDS JMK a toto na základě předávacího protokolu předá KORDIS včetně kumulovaných lístků všech výdejních zařízení využívaných v rámci IDS JMK. Pokud dojde k využívání výdejního zařízení na linkách a spojích mimo systém IDS JMK, dopravce vyúčtuje částku mimo systém a zdokladuje, že byla zaúčtována v účetnictví společnosti dopravce.

Rozdělení výdejních zařízení:

1. výdejní zařízení registrované v provozu,
2. výdejní zařízení registrované záložní,
3. výdejní zařízení registrované cvičné.

ad 1,2) Tato zařízení je možno používat v systému IDS JMK na základě výše zmíněného registračního protokolu.

ad 3) Tofo výdejní zařízení je možno používat v systému IDS JMK ve zvláštním režimu, a to ve výjimečných případech při poruše zařízení 1 a 2. Vždy však o této skutečnosti musí být informován KORDIS a u tohoto zařízení bude vždy při jeho užívání vydán počáteční lístek,

který bude číselně navazovat na koncový lístek registrovaného cvičného zařízení a oba budou poskytnuty KORDIS (operativně faxem, posléze doručeny fyzicky). Dále pak bude toto zařízení pracovat v systému IDS JMK na základě výše uvedených pravidel jako zařízení 1 a 2. Po zařazení zpět do cvičného režimu, bude toto společně s koncovým lístkem, vyúčtováním a stavem počítadla poskytnuto KORDIS.

Při poruše zařízení a při nutném zásahu výrobce dopravce o této skutečnosti informuje KORDIS neprodleně po výskytu závady. Protokol o opravě sepsaný mezi dopravcem a výrobcem (servisním střediskem) doručí v kopii na adresu KORDIS. Pokud dojde v rámci opravy zařízení k vynulování počítadla, musí být zdokumentován poslední stav počítadla a vyúčtování za období před opravou.

Ve vozidlech vybavených elektronickým odbavovacím zařízením je řidič povinen kontrolovat správnost údajů na vtištěných lístcích. V případě, že je toto zařízení v poruše, musí řidič ihned tento stav nahlásit oprávněnému pracovníkovi dopravce a požádat o opravu zařízení nebo výměnu vozidla. Vozidlo bez funkčního elektronického odbavovacího zařízení nesmí být na lince provozováno déle než jednu hodinu.

### 5.10. Informační vitríny

Každé vozidlo standardu IDS 3 musí být vybaveno informačními vitrínami (standardizovanými informačními plochami) umožňujícími umístění alespoň 4 listů ve formátu A3. V těchto vitrínách jsou vždy umístěny informační materiály o IDS JMK. KORDIS stanovuje rozsah a druh vyvěšovaných materiálů, pro vybrané typy vozidel může počet vitrín snížit.

Vitríny určené pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK jsou označeny plastovou lepicí páskou. Jejich vzhled stanovuje KORDIS.

KORDIS obvykle zajišťuje výrobu a dodání materiálů, dopravce je povinen zajistit jejich vyvěšení do vitrín v termínu nejpozději 15 dnů od požádání KORDIS.

### 5.11. Informační piktogramy

Každé vozidlo standardu IDS 3 musí být vybaveno následujícími jednotnými piktogramy:

- 1) Symboly na vnější straně vozidla :
  - a) dveře určené pro nástup s kočárkem;
  - b) dveře určené pro nástup osob na vozíček nebo hůře pohyblivých osob (u nízkopodlažních vozidel);
  - c) tlačítko pro výsuv plošiny (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - d) označení bezbariérového vozidla v čele;
  - e) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - f) logo nebo obchodní název dopravce;
  - g) logo IDS JMK (u vozidel provozovaných i mimo systém IDS JMK může být nahrazeno vhodně umístěným logem – viz tabulka kurzového čísla vozidla).
- 2) Symboly uvnitř vozidla:
  - a) záchranná brzda;
  - b) zastavíme na znamení;
  - c) nouzová signalizace k řidiči;
  - d) sedadlo pro tělesně postižené;
  - e) plocha pro kočárek;
  - f) tlačítko k otevření dveří (u vozidel s poptávkovým otevíráním dveří);
  - g) tlačítko pro výsuv plošiny pro vozíček a kočárek (u vozidel s výsuvnou plošinou);
  - h) nouzové otevření dveří

- i) lékárnička;
- j) hasicí přístroj.

Umístění a vzhled těchto piktogramů stanovuje KORDIS pro jednotlivé druhy vozidel ve standardu IDS 3.

### 5.12. Informační materiály

**Dopravce nesmí žádné materiály vylepovat nebo jiným způsobem upevňovat na okna nebo jiné součásti vozidla.** Jakékoli informační nebo reklamní materiály mohou být ve vozidlech standardu IDS 3 vyvěšeny pouze v informačních vitrínách. Toto ustanovení se nevztahuje na materiály rozdávané řidičem.

Výjimku z tohoto pravidla tvoří pouze samolepící informační nebo reklamní fólie, které lze umístit jak zevnitř tak i zvenčí vozidla za dodržení příslušných norem a předpisů, a dále držáky pro cestující určené pro umístování propagačních materiálů.

Každé vozidlo IDS JMK musí být vybaveno jednotnou sadou informačních materiálů umístovaných pouze do informačních vitrín určených pro vyvěšování informačních a propagačních materiálů IDS JMK. Tato sada se skládá z následujících součástí:

- 1) Výtah ze smluvních přepravních podmínek IDS JMK;
- 2) Výtah z tarifu IDS JMK a smluvní pokuty;
- 3) Plán sítě linek IDS JMK;
- 4) Aktuální informace o změnách v dopravě.
- 5) Další dohodnuté materiály propagující veřejnou dopravu a IDS JMK.

Tato sada informací je vždy v aktuálním znění dle pokynů KORDIS.

Do dalších vitrín ve vozidle může dopravce umístit další informační materiály odpovídající Standardu informování cestujících nebo jiné reklamní materiály.

Po dohodě s dopravcem mohou být do držáků umístěny další propagační materiály IDS JMK.

### 5.13. Klimatická a světelná pohoda vozidel

Technický stav vozidel standardu IDS 3 musí zaručovat možnost otevření a uzavření všech oken a větracích průduchů k tomu konstrukčně určených a možnost temperovat vozidlo.

Řidiči všech vozidel standardu IDS 3 jsou povinni temperovat vozidlo, pokud vnější teplota vzduchu poklesne pod +5° C. Pokud řidič není schopen zjistit vnější teplotu vzduchu, zahájí temperování vozidla dle svého uvážení nebo na žádost cestujících.

Pokud je vozidlo vybaveno systémem pro chlazení prostoru cestujících, musí být toto zařízení zapojeno, pokud vnější teplota stoupne nad 25 °C. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 °C.

Vozidla nevybavená systémem pro chlazení prostoru pro cestující musí mít minimálně 5 oken s posuvnými ventilačními prostory vysokými minimálně 15 cm a délce přes celou šířku jednoho segmentu okna. Výjimky povoluje KORDIS.

Při jízdě s cestujícími za snížené viditelnosti musí být používáno hlavní osvětlení prostoru pro cestující. V místech bez veřejného osvětlení lze na nezbytnou dobu vypnout hlavní osvětlení prostoru pro cestující a použít nouzové osvětlení. Při stání v zastávce musí být opět zapnuto hlavní osvětlení.

#### **5.14. Technický stav vozidel**

Vozidla standardu IDS 3 musí být v dobrém technickém stavu a musí splňovat všechny související zákonné normy. Vozidla musí být v takovém stavu, aby cestující nebyli obtěžováni hlukem, zápachem nebo vibracemi vyššími než je u daného typu vozidla obvyklé.

Ve vozidle musí být vyhrazený prostor pro minimálně jeden kočárek a vyznačena dvě místa pro osoby s omezenou či zhoršenou schopností pohybu a orientace. V dopravním prostředku upraveném pro přepravu invalidních cestujících musí být tyto prostory vybaveny i úchyty pro invalidní vozík.

Průměrné stáří vozového parku včetně provozní zálohy, který každý dopravce v IDS JMK provozuje, nesmí být dle údajů v technických průkazech vyšší než 120 měsíců.

#### **5.15. Vnější nátěr vozidel**

Standard vnějších nátěrů vozidel dopravce ve standardu IDS 2 podléhá schválení KORDIS. V případě, že dopravce nemá stanoven standard vnějších nátěrů vozidel, podléhá schválení KORDIS vnější nátěr každého vozidla.

Vozidla standardu IDS 3 musí být buď na čele vozidla nebo na jeho pravém boku v přední části výrazně označena logem nebo obchodním jménem (názevem) dopravce a logem IDS JMK, jehož vzhled určí po konzultaci s dopravcem KORDIS.

#### **5.16. Čistota a vzhled vozidel**

Vozidla provozovaná v IDS JMK musí být vně i uvnitř čistá. Dopravci jsou povinni vést průkaznou evidenci o prováděném čištění vozidel, tak, aby mohla být prováděna kontrola pracovníky KORDIS. Tuto evidenci je možné nahradit technologickým postupem schváleným KORDIS.

#### **5.17. Komunikace s dispečinky**

Každé vozidlo musí být vybaveno správně nastaveným provozuschopným zařízením MSP (Modul pro sledování polohy vozidel). Toto zařízení musí být plně kompatibilní se softwarem CEDRIS provozovaným Centrálním dispečinkem IDS JMK (dále CED). Náklady na provoz zařízení hradí dopravce. Postup při provozování a ovládání těchto zařízení se řídí pravidly uvedenými v oddíle V. Technických a provozních standardů IDS JMK.

#### **5.18. Uspořádání sedadel**

Ve vozidlech uvedených do provozu po 1. 1. 2011 u sedadel směřujících stejným směrem nesmí být vzdálenost mezi přední stranou polštářování sedadla a zadní stranou polštářování sedadla před ním, měřená vodorovně a ve všech výškách nad podlahou mezi úrovní vrcholu sedáku a bodem ležícím 620 mm nad podlahou menší než 650 mm u vozidel třídy „I“ a „A“ a 680 mm u vozidel třídy „II“.

Sedadla ve vozidlech provozovaných ve standardu IDS 3 musí být alespoň v místě sedáku vyrobena z měkkého plastu nebo být polstrována. Nesmí být použita sedadla vyrobená z tvrdého plastu potaženého látkou.

## 5.19. Elektronický akustický informační systém

Všechna nově pořízená vozidla musí být vybavena funkčním Elektronickým akustickým informačním systémem pro hlášení zastávek a dalších dopravních informací pomocí palubního počítače s výjimkou vozidel, která byla nově pořízena v rámci plnění smluv o veřejných službách v přepravě cestujících, které jsou uzavírány na základě řízení o výběru dopravce ukončeného před 30. 6. 2010.

Zvuky použité v hlášení jsou jednotné pro všechny spoje standardu IDS 3. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Využití systému k reklamnímu hlášení podléhá schválení KORDIS. Způsob a formu reklamy dohodne dopravce s KORDIS.

Součástí elektronického akustického informačního systému je i informační systém pro nevidomé – vybavení vozidla přijímačem signálu z osobní vysílačky nevidomého a automatické nahlášení čísla linky, směru jízdy a případně dalších dopravních informací. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS.

## 5.20. Elektronický vizuální informační systém – vnitřní přední

Každé vozidlo standardu IDS 3 uvedené do provozu po 1. 1. 2011 musí být vybaveno funkčním Elektronickým vizuálním informačním systémem – vnitřním předním. Jedná se o informační tabuli (nejčastěji z červených LED diod nebo LCD panel), na němž se střídavě zobrazuje aktuální čas, zóna, číslo linky, směr jízdy, následující zastávka, případně další dopravní informace. Přesný obsah hlášení stanovuje po dohodě s dopravcem KORDIS. Výjimky povoluje KORDIS.

---

## 6. Standard IDS 4

Platí pro železniční dopravu. Každý železniční dopravce v IDS JMK musí splňovat příslušné standardy vybavení. Nadstandardní vybavení se považuje za výhledové, dopravce je může zavádět postupně podle svých potřeb a možností po vzájemné dohodě s KORDIS.

### 6.1. Standardní a nadstandardní vybavení

Za standard v železniční dopravě se považuje:

1. Směrové tabule nebo elektronické panely;
2. Centrální zavírání dveří vozidel na vyjmenovaných tratích;
3. Informační materiály ve vozidlech;
4. Informační materiály ve stanicích;
5. Vnitřní čistota vozidel;
6. Vnější čistota vozidel;
7. Provozní záloha;
8. Označovače jízdenek;
9. Komunikace s dispečinky;
10. Zvukové hlášení pro nevidomé;
11. Informační elektronické panely;
12. Vybavení jednotek 560 modulem VRT s GPS (GSM-R);
13. Zvukové hlášení zastávek ve vozidlech;

#### 14. Vybavení alespoň jednoho člena vlakové čety mobilním telefonem.

Podrobnosti ke standardnímu vybavení vozidel, resp. železničních zastávek jsou uvedeny v bodech 6.2. až 6.15.

Za nadstandard v železniční dopravě se považuje:

1. Vnější směrové tabule nebo elektronické panely ve vyšším počtu proti internímu předpisu dopravce.
2. Vnitřní směrové tabule nebo elektronické panely ve všech vozech;
3. Centrální zavírání dveří vozidel u vlaků kategorie Os na všech tratích;
4. Vybavení všech železničních vozidel zařízením pro zvukové hlášení zastávek;
5. Vybavení všech členů vlakové čety mobilním telefonem;
6. Vybavení všech hnacích jednotek zařízením pro sledování polohy GSM-R.

#### 6.2. Směrové tabule nebo elektronické panely

Směrové tabule nebo elektronické panely jsou umístovány dle interního předpisu dopravce. Směrové tabule nebo elektronické panely musí být obsahovat číslo vlakové linky IDS JMK (v případě směrové tabule včetně loga IDS JMK) dle vzoru stanoveného KORDIS. V IDS JMK nemusí být na směrových tabulích uvedena výchozí stanice vlaku.

#### 6.3. Centrální zavírání dveří na vyjmenovaných tratích

Vlaky kategorie Os na tratích 241, 244, 246, 248, 250, 251, 254, 255, 260, 262, 300, 340, 342, 343 musí být vybaveny centrálním zavíráním dveří. Dopravce každoročně do 31. 8. zašle KORDIS seznam vlaků, u nichž nebude možno standard centrálního zavírání dveří zajistit. Výjimky ze standardu schvaluje KORDIS.

#### 6.4. Informační materiály ve vozidlech

Každý vůz určený k přepravě cestujících provozovaný na železnici v IDS JMK musí být vybaven informačním materiálem dodaným KORDIS (obvykle plánem sítě linek IDS JMK doplněným o další informace) o rozměrech 50 x 50 cm. Tento materiál se umísťuje v blízkosti dveří nebo představek buď formou nalepení do vhodného místa nebo do klaprámů. Vozidla řady Bdmtee jsou vybavena tímto plánem u každých dveří.

Každý vůz určený k přepravě cestujících provozovaný na železnici v IDS JMK musí být vybaven informačním materiálem dodaným KORDIS (plánem železniční sítě IDS JMK) o rozměrech cca 100 x 18 cm. Tento materiál se obvykle umísťuje nade dveřmi formou nalepení. Ve vozidlech řady 560 se materiál umísťuje nad každými dvojdveřmi, ve vozidlech řady Bdmtee se umísťuje nad každými dveřmi.

Dopravce je povinen zajistit instalaci informačních materiálů do 1 měsíce od dodání společností KORDIS.

#### 6.5. Informační materiály ve stanicích

Každá stanice nebo zastávka musí být vybavena minimálně jedním klaprámem o velikosti A0 nebo A1 určeným ke zveřejňování informací o IDS JMK. Obsahem těchto informací jsou zejména plány sítě, smluvní přepravní podmínky a ceník jízdného.



Dopravce je povinen udržovat obsah platný a v bezvadném stavu. Obsah klaprámů dodává KORDIS. Dopravce je povinen zajistit instalaci informačních materiálů do 1 měsíce od dodání společností KORDIS.

## 6.6. Vnitřní čistota vozidel

Vnitřní čistota vozidel je zajištěna dle interního předpisu dopravce. Dopravce musí informovat KORDIS měsíčně o skutečném rozsahu čištění. Dodržování standardu je předmětem jednání mezi dopravcem a KORDIS.

## 6.7. Vnější čistota vozidel

Dopravce musí čtvrtletně KORDIS informovat o počtech posprejovaných vozů a elektrických jednotek 560 z celkového počtu vozů - stav k poslednímu dni čtvrtletí.

## 6.8. Provozní záloha

Provozní záloha vozidel je zajištěna dle interního předpisu dopravce. Dopravce musí měsíčně informovat KORDIS o vlacích, na něž byla vystavena náhradní souprava nedodržující standardy IDS včetně dat, kdy se tak stalo. Dodržování standardu je předmětem čtvrtletních jednání mezi dopravcem a KORDIS.

## 6.9. Označovače jízdenek

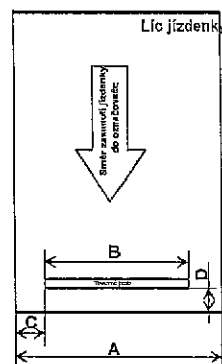
Všechny železniční zastávky a stanice zahrnuté do IDS JMK musí být vybaveny alespoň takovým počtem oznamovačů jízdenek, jako je počet nástupišť určených pro pravidelné odbavování cestujících ve vlacích IDS JMK. Výjimku na málo frekventovaných zastávkách uděluje KORDIS, ČD musí zabezpečit náhradní způsob označování jízdenek IDS JMK.

V případě závady označovače pokladní ČD (v neobsazených zastávkách průvodčí) povinen znehodnotit cestujícímu jízdenku IDS JMK zápisem do pole pro tištěné údaje a zápis potvrdit svým podpisem. Tento postup lze použít i v případě, že v případě poruchy označovače jsou další funkční přístroje vzdáleny tak, že cestujícímu může požadovaný spoj ujet.

Všechny označovače používané ve standardu IDS 4 musí splňovat následující technické specifikace:

1. Musí být osazeny speciální barvicí páskou v tiskárně označovače, která reaguje s reaktivní barvou na jízdence.
2. Musí umožnit uživatelsky programovatelný tisk údajů pro všechny označovače.
3. Musí umožnit potisk jednotlivé jízdenky IDS JMK o šířce 52 mm níže uvedeným způsobem:

Rozměry tiskového pole v bodech	166 x 9 bodů
A	52 mm
B	42 mm
C	5 mm
D	4,5 nebo 9 mm
Výška tiskového pole	9 bodů



## **6.10. Komunikace s dispečinky**

Železniční stanice stanovené vnitřním předpisem dopravce musí být vybaveny aplikací ČD - Elektronický dopravní deník. Zápis do těchto deníků musí probíhat v souladu s vnitřními předpisy dopravce. Zejména je nutno dbát na včasné uvádění přesných časů odjezdů (průjezdů) vlaků.

Aplikace ČD CDS musí být datově propojena s Centrálním dispečinkem IDS JMK (dále CED). Dopravce České dráhy, a. s. jsou povinny poskytovat CED informace o časech průjezdu vlaků osobní přepravy jednotlivými stanicemi vybavenými Elektronickým dopravním deníkem a přijímat a dále zpracovávat zprávy automaticky generované CED.

V případě hnacích jednotek vybavených systémem VRT s GPS (GSM-R) jsou ČD povinny předávat údaje o poloze těchto jednotek do systému ČD CDS a následně do CED.

ČD musí zajistit předávání informací o poloze vlaků i v případech, kdy se pro sledování polohy vlaku na trati využívají jiné systémy.

Přesný postup při dispečerském řízení dopravy a způsoby komunikace mezi dispečery CED a dopravců se řídí pravidly uvedenými v oddíle V. Technických a provozních standardů IDS JMK.

## **6.11. Zvukové hlášení pro nevidomé**

Ve vybraných stanicích v Jihomoravském kraji jsou instalovány zvukové hlásiče pro nevidomé. Po předchozím projednání vlastník stanice akceptuje jejich umístění a nepožaduje za jejich umístění nájemné. Vlastník umožní v případě potřeby napojení těchto zařízení na elektrické přípojky vedené z jednotlivých stanic. Náklady na spotřebovanou elektrickou energii nese dopravce. V případě zjištění nefunkčnosti zvukového hlásiče je vlastník stanice povinen do 7 dnů informovat KORDIS.

## **6.12. Informační elektronické panely**

Ve vybraných stanicích v Jihomoravském kraji jsou instalovány elektronické informační panely pro cestující. Pokud jsou vlastníkem budovy České dráhy, a.s., po předchozím projednání budou akceptovat jejich umístění a nebudou požadovat za jejich umístění nájemné. Dále umožní v případě potřeby napojení těchto zařízení na elektrické přípojky. Náklady na spotřebovanou elektrickou energii ponese subjekt určený na dalších jednáních. V případě zjištění nefunkčnosti nebo poškození elektronického informačního panelu je vlastník stanice povinen do 24 hodin informovat KORDIS.

## **6.13. Vybavení jednotek 560 modulem VRT s GPS (GSM-R)**

Všech 9 jednotek 560 musí být vybaveno funkčním modulem VRT s GPS (GSM-R), který prostřednictvím CDS odesílá informace o aktuální poloze vozidla do CED IDS JMK.

## **6.14. Zvukové hlášení zastávek ve vozidlech**

Dopravce je povinen zabezpečit zvukové hlášení zastávek, pokud je souprava potřebným technickým zařízením vybavena.

## **6.15. Vybavení alespoň jednoho člena vlakové čety mobilním telefonem**

Alespoň jeden člen vlakové čety musí být vybaven mobilním telefonem, kterým je dosažitelný prostřednictvím svých nadřízených pracovníků.

## 7. Standard IDS 5

Platí ve vnitrozemské vodní dopravě veřejné v případě jejího zařazení do IDS JMK.

### Standardní vybavení vozidel

1. Elektronické odbavovací zařízení kompatibilní se zařízením dle článku 5.9;
2. Vnější směrové tabule nebo informační elektronické panely;
3. Informační vitríny a schémata sítě – minimálně plán sítě linek, smluvní přepravní podmínky, ceník jízdného a další informační materiály dodávané KORDIS.
4. Komunikace s dispečinkou dle článku 3.9 nebo výpravčím lodní dopravy.

### Nadstandardní vybavení vozidel

1. Zvukové hlášení oznamující aktuální a následující zastávku.
2. Zařízení pro nástup a výstup invalidního vozíku alespoň na jednom plavidle.

## 8. Doplnkové standardy vybavení vozidel

### 8.1. Doplnkový standard „V“ – velký autobus

Vozidla provozovaná na spojích v tomto standardu musí být zařazena do třídy „I“ nebo „II“ dle Směrnice 2001/85/ES. Do kategorie velký autobus spadají kloubové i nekloubové autobusy.

Velký autobus musí mít kapacitu minimálně 60 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 10 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

Zcela nebo částečně nízkopodlažní velký autobus musí mít kapacitu minimálně 58 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 10 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

V případě velkého autobusu provozovaného v rámci standardu IDS 1 se minimální počet míst k sezení pro cestující snižuje na 40.

### 8.2. Doplnkový standard „K“ – klasický autobus

Vozidla provozovaná na spojích v tomto standardu musí být zařazena do třídy „I“ nebo „II“ dle Směrnice 2001/85/ES.

Klasický autobus musí mít kapacitu minimálně 45 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 8 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

Zcela nebo částečně nízkopodlažní klasický autobus musí mít kapacitu minimálně 43 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 8 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

V případě klasických třídveřových autobusů provozovaných v rámci standardu IDS 1 se minimální počet míst k sezení pro cestující snižuje na 30.

### 8.3. Doplnkový standard „M“ – malý autobus

Vozidla provozovaná na spojích v tomto standardu musí být zařazena do třídy „I“ nebo „II“ dle Směrnice 2001/85/ES.

Malý autobus musí mít kapacitu minimálně 30 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 8 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

Zcela nebo částečně nízkopodlažní malý autobus musí mít kapacitu minimálně 28 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 8m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 10% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává.

V případě malých autobusů provozovaných v rámci standardu IDS 1 se minimální počet míst k sezení pro cestující snižuje na 26.

#### **8.4. Doplnkový standard „I“ – minibus**

Vozidla provozovaná na spojích v tomto standardu musí být zařazena do třídy „I“, „II“ případně „A“ dle Směrnice 2001/85/ES.

Minibus musí mít kapacitu minimálně 15 míst k sezení pro cestující a plochu pro stojící cestující o velikosti minimálně 5 m<sup>2</sup>. Sklopných může být maximálně 20% sedadel. Plocha pod sklopnými sedadly se do plochy pro stojící cestující nezapočítává. Pro nízkopodlažní minibus platí stejná pravidla jako pro běžný minibus.

V případě minibusů provozovaných v rámci standardu IDS 1 se minimální počet míst k sezení pro cestující snižuje na 13, sklopných může být až 80% sedadel.

#### **8.5. Doplnkový standard „N“ – nízkopodlažní vozidlo**

Vozidla provozovaná ve spojích v tomto standardu musí být bezbariérová a splňovat definici nízkopodlažnosti dle směrnice 2001/85/EC. Nízkopodlažním vozidlem se rozumí vozidlo třídy I, II nebo A, ve kterém nejméně 35% plochy použitelné pro stojící cestující (nebo u kloubových vozidel v jeho přední části nebo u dvoupodlažních vozidel ve spodním podlaží) tvoří jedinou plochu bez stupňů a má přístup k nejméně jednomu provoznímu dveřím.

Vozidlo musí umožnit nástup, přepravu a výstup cestujících na elektrickém invalidním vozíku nebo elektrické tříkolce pro invalidy. V každém vozidle musí být alespoň 1 místo vyhrazené pro invalidní vozík či tříkolku. Aspoň u jedné dveří musí být nástup možný z úrovně komunikace bez nutnosti překonat schody.

Vozidlo vybavené zvedací nebo výklopnou plošinou, které neumožňuje nástup z úrovně komunikace bez nutnosti překonání schodů tento standard nespĺňuje.

#### **8.6. Doplnkový standard „A“ – klimatizace**

Vozidla provozovaná ve spojích v tomto standardu musí být vybavená aktivní klimatizací, která zabezpečí udržení teploty v interiéru vozidla při běžném provozu na úrovni do 25 st. C při venkovní teplotě do 33 st. C. Teplota interiéru vozidla nesmí při použití tohoto zařízení poklesnout pod 22 °C. Při teplotách venkovního vzduchu nad 25 st. C musí být klimatizace v provozu.

#### **8.7. Doplnkový standard „C“ – přeprava jízdních kol**

Vozidla provozovaná ve spojích v tomto standardu musí být vybavena přívěsným vozíkem pro přepravu minimálně 20 jízdních kol. Vozík musí být zhotoven tak, aby bylo možné jízdní kola naložit a složit bez nutnosti součinnosti řidiče a bez nutnosti provádět úkony, které by prodlužovaly jízdní dobu – např. sklápění bočnic, otevírání či shrnování krytů apod. Před odjezdem ze zastávky je řidič povinen zkontrolovat bezpečnost uložení a upevnění jízdních kol. Termíny zahájení a ukončení provozu přívěsného vozíku v průběhu roku specifikuje dle klimatických podmínek KORDIS.

## 9. Certifikace vozidel a vybavení

Veškerá vozidla a jejich vybavení podléhají počínaje 1. 1. 2011 certifikaci KORDIS. Dopravce nesmí od 1. 1. 2011 provozovat v rámci systému IDS JMK vozidlo nebo jeho vybavení, které by nebylo certifikováno KORDIS. Tato povinnost platí pro vozidla provozovaná ve všech standardech. Dopravcům, kteří již v roce 2010 provozovali veřejnou linkovou dopravu v rámci IDS JMK, může být z časových důvodů na přechodnou dobu vydán dočasný certifikát s platností maximálně do 30. 6. 2011.

Proces certifikace především ověřuje kompatibilitu vozidla a jeho vybavení s Technicko-provozními standardy, zařízeními a systémy dosud provozovanými v IDS JMK. Pokud není zajištěna úplná kompatibilita, nelze certifikát vydat.

Před tím, než vozidlo začne zabezpečovat dopravu na linkách IDS JMK, dopravce požádá KORDIS o vydání certifikátu pro vozidlo a jeho vybavení. Zástupce KORDIS na dohodnutém místě (obvykle v místě provozovny dopravce) prověří soulad vozidla a jeho vybavení s Technickými a provozními standardy a provede fotodokumentaci vozidla. Pokud neshledá závady, vydá do 15 dnů certifikát o kompatibilitě vozidla s Technickými a provozními standardy IDS JMK.

V případě shledání závad nebo nesouladu vozidla nebo jeho vybavení s Technickými a provozními standardy nebude certifikát dopravci vydán. Z uvedených důvodů může být dopravci již udělený certifikát i odebrán.

Je možné vydat hromadný certifikát pro určitý druh vozidel a jejich vybavení. O vydání certifikátu pro své výrobky mohou požádat i výrobci. I v případě hromadného certifikátu je však prováděna kontrola dodržení Technických a provozních standardů a fotodokumentace vozidla.

Formu vydaných certifikátů stanovuje KORDIS.

V případě vozidel určených k nasazení k provozu na linkách IDS JMK na dobu kratší než 1 měsíc (obvykle zkušební vozidla) je KORDIS oprávněn vhodným způsobem upravit požadavky na technické vybavení těchto vozidel.

V případě vozidel ČD se certifikace neprovádí. V případě vozidel DPMB se provádí certifikace pouze pro vozidla dodaná po 1. 1. 2011. Vozidla dodaná do tohoto data obdrží od KORDIS hromadný certifikát po dodání soupísu všech vozidel a jejich parametrů, jejich prohlídka a fotodokumentace se neprovede.

## 10. Evidence vozidel provozovaných v IDS JMK

Dopravci jsou povinni KORDIS informovat o vozidlech nově zařazovaných do provozu v rámci IDS JMK a o vozidlech, která z provozu vyřazují.

Před nasazením vozidel na linky IDS JMK je dopravce povinen seznámit KORDIS s úplností a funkčností jeho vybavení, předat KORDIS v písemné nebo elektronické podobě veškeré údaje týkající se vozidla – např. čísla pokladny, číslo MSP apod. Tato povinnost platí pro vozidla provozovaná ve všech standardech. V případě změn některého z uvedených údajů je dopravce povinen okamžitě informovat KORDIS. Splnění této povinnosti je v případě DPMB možné pravidelným zasíláním aktuálního seznamu vozidel ve dvouměsíčním intervalu.

## IV. STANDARD PROVOZNÍ ZÁLOHY

Provozní zálohou se rozumí vozidlo připravené vyjet na trať bezprostředně po ohlášení výpadku. K vozidlu sloužícímu jako provozní záloha nemusí být přidělen řidič. Za provozní zálohu se nepovažují vozidla, která jsou ve stavu oprav.

Dopravce musí udržovat provozní zálohu pro případ výpadku ve výši minimálně 7 % z celkového počtu vozidel využívaných pro dopravu cestujících v IDS JMK. Dopravci provozující v IDS JMK méně než 15 vozidel musí udržovat pro případ výpadku minimálně jedno vozidlo jako provozní zálohu.

Udržování provozní zálohy může dopravce nahradit smluvním vztahem s jiným dopravcem, který bude provozní zálohu zabezpečovat za něj. Celkový podíl vozidel sloužících jako provozní záloha musí být v tomto případě ve výši minimálně 7 % ze součtu vozidel využívaných pro dopravu cestujících v IDS JMK u všech dopravců, kteří tuto smlouvu uzavřeli.

Pokud v některém z v obou výše uvedených případů dojde k tomu, že 7 % z počtu vozidel není celé číslo, pak jsou dopravci povinni zaokrouhlit výsledný počet autobusů držených jako provozní záloha na celé číslo nahoru.

**Záložním vozidlem** se rozumí vozidlo, které je v souladu s požadavkem objednatele odstaveno na definovaném místě a je připraveno na vyžádání CED do 5 minut vyjet na trať. Ke každému záložnímu vozidlu musí být přidělen konkrétní řidič. Vozidla zařazená mezi záložní vozidla nemohou být současně provozní zálohou dopravce.

Rozdíl mezi záložním vozidlem a provozní zálohou spočívá v tom, že místo parkování záložního vozidla je definováno jízdním řádem stanoveným KORDIS a ke každému záložnímu vozidlu je přidělen konkrétní řidič. V případě provozní zálohy může jeden řidič obsluhovat větší počet vozidel, které dopraví na trať v případě potřeby.

Provozní záloha v železniční dopravě je stanovena vnitřním předpisem dopravce, který jej dá na vědomí KORDIS.

# V. STANDARD GARANCE NÁVAZNOSTÍ, ČEKACÍCH DOB A DISPEČERSKÉHO ŘÍZENÍ

## 1. Mimořádnosti v dopravě

### 1.1. Mimořádnosti v dopravě způsobené dopravcem

Za mimořádnosti v dopravě způsobené dopravcem se považují takové události, které byly způsobeny vinou na straně dopravce – jedná se zejména o poruchu vozidla, nezpůsobilost řidiče k další jízdě, dopravní nehoda zaviněná řidičem vozidla, nefunkční elektronické odbavovací zařízení, apod.

### 1.2. Mimořádnosti v dopravě nezávislé na dopravci

Za mimořádnosti v dopravě nezávislé na dopravci se považují takové události, které nebyly způsobeny vinou na straně dopravce.

## 2. Postup v případě mimořádnosti v dopravě

V případě výpadku v zajištění provozu spoje je dopravce povinen vykonat takové kroky, aby byly dopady na cestující co nejnižší.

---

V případě, že dojde na trati k mimořádnosti v dopravě postupuje se v souladu s pomůckou „Garance návazností IDS JMK“. Řidič (u vlaku příslušná oprávněná osoba) je dále povinen provést úkony stanovené vnitřním předpisem dopravce a zajistit bezpečnost cestujících.

V případě, že technický stav vozidla dovoluje jeho dojezd do nejbližší konečné stanice, řidič pokračuje dále v cestě a dopravce je povinen zajistit výměnu vozidla buď přímo na trati nebo na konečné stanici.

Pokud technický stav vozidla nedovoluje jeho další jízdou, je v případě, že do příjezdu dalšího spoje se stejnou trasou a stejnou nebo vzdálenější konečnou stanicí zbývá více než 20 minut, dopravce povinen zajistit přepravu vozidlem o stejné nebo vyšší kapacitě z místa předčasného ukončení jízdy a zabezpečit pravidelný odjezd náhradního spoje z konečné stanice. Ústanovení tohoto bodu se netýká ČD. ČD řeší příslušnou problematiku vlastním vnitřním opatřením, které dají na vědomí KORDIS.

V případě neprůjezdnosti komunikace může řidič po dohodě s dispečerem CED zvolit náhradní trasu. V případě vozidla v majetku DPMB rozhoduje o změně trasy dispečer DPMB. Pokud touto změnou dochází k zásahu do Konceptce provázanosti linek a návazností IDS JMK na území města Brna, pak má dispečink DPMB povinnost informovat o změně CED. Trasa musí být zvolena tak, aby se spoj vychýlil z trasy dle jízdního řádu v co nejmenší možné míře. Řidič je povinen informovat o nastalém stavu cestujících.

O každé mimořádnosti v dopravě způsobené dopravcem a jejím řešení musí dopravce vést průkazné záznamy a jejich seznam měsíčně zasílat KORDIS.

Na vyžádání KORDIS je dopravce povinen poskytnout záznamy o jednotlivé mimořádnosti do 48 hodin.

### 3. Garance návazností

Základní pravidla návazností a dispečerského řízení jsou řešena pomůckou „Garance návazností IDS JMK“, kde jsou specifikovány povinnosti jednotlivých pracovníků dopravců a definovány postupy při výlukové činnosti a mimořádnostech v dopravě. Pomůcka se skládá z následujících částí:

- textové části obsahující pravidla dispečerského řízení a povinnosti pracovníků dopravců;
- Přílohy č. 1: „Kontakty“ obsahující telefonická spojení na zodpovědné pracovníky dopravců;
- Přílohy č. 2: „Základní pravidla garantování návazností v jednotlivých přestupních bodech“;
- Příloha č. 3: „Služební jízdní řády“ – s vyznačenými návaznostmi a čekacími dobami.

Pomůcku „Garance návazností IDS JMK“ a její změny zasílá KORDIS dopravci elektronickou poštou nebo písemně na adresu kontaktní osoby dle smlouvy. Po prokazatelném obdržení pomůcky je dopravce povinen ji respektovat. Při nedodržení pravidel v ní stanovených může být dopravce postížen dle přílohy 5 Smlouvy o podmínkách přepravy v IDS JMK a zajištění činností souvisejících s provozováním IDS JMK.

### 4. Řízení provozu

#### 4.1. Centrální dispečink IDS JMK (CED)

CED je provozován KORDIS a spolufinancován Jihomoravským krajem. Jeho úkolem je dozorovat a podporovat bezproblémový provoz na všech linkách IDS JMK, zejména dohlížet na dodržování návazností mezi spoji. Pravomoci CED vůči jednotlivým dopravcům jsou stanoveny níže. CED je vybaven softwarovým systémem CEDRIS vyhodnocujícím polohu vozidel a automaticky informujícím řidiče vozidel, výpravčí a dispečery o případném zpoždění přípojů nebo navazujících spojů.

Všichni dopravci v IDS JMK musí být vybaveni správně nastavenými systémy umožňujícími sledování polohy jejich vozidel v reálném čase (např. RIS, MSP, CDS) plně kompatibilními se systémem CEDRIS.

#### 4.2. Povinnosti dopravce DPMB a postup při řízení dopravy CED

DPMB provozuje systém RIS (Řídicí a informační systém) pro řízení provozu vozidel v majetku DPMB. Systém zajišťuje sledování polohy vozidel, komunikaci mezi dispečinkem a řidiči. Řízení provozu řeší DPMB vlastním vnitřním opatřením (směrnice, metodické postupy).

CED může řídit provoz vozidel DPMB prostřednictvím textových zpráv zasílaných přímo do vozidel. Tento systém řízení je možno využít především pro opoždění odjezdu vozidla ze zastávky v rámci čekacích dob stanovených příručkou Garance návazností.

V případě kalami, krizových stavů a nedodržení návazností dá CED pokyn dopravci, aby v souladu s Přepravním řádem (vyhl. 175/2000 Sb.) následně zohlednil časovou případně zónovou platnost jednorázových i předplatních jízdenek IDS JMK.



### 4.3. Povinnosti dopravce České dráhy, a. s. a postup při řízení dopravy CED

#### 4.3.1. Opoždění odjezdu vlaku

České dráhy, a. s. (dále ČD) provozují zařízení CDS pro sledování polohy vlaků a komunikaci mezi dispečinkem a výpravčími. Řízení provozu zajišťuje tento dopravce prostřednictvím vlastního dispečinku. Náklady na provoz zařízení hradí ČD.

Železniční stanice stanovené vnitřním předpisem ČD musí být vybaveny elektronickou aplikací, umožňující sběr dat o jízdě vlaků. Zápis do této aplikace musí probíhat v souladu s vnitřními předpisy ČD. Zejména je nutno dbát na uvádění přesných časů odjezdů (průjezdů) vlaků.

ČD jsou povinny předávat informace o poloze všech vlaků s vlivem na provoz IDS JMK ze systému CDS do systému CEDRIS<sup>11</sup>. V systému CEDRIS jsou tyto informace automaticky vyhodnoceny, porovnány s jízdními řády a předpokládanými časy příjezdů a odjezdů přípojí a navazujících spojů. Pokud systém zjistí, že v některém případě je nutné pozdržet odjezd vlaku nejdéle o dobu stanovenou v inverzních jízdních řádech projednaných s ČD, pak vyšle CED do CDS textovou informaci určenou pro dispečera osobní dopravy a výpravčího v dané stanici. ČD musí zajistit, aby byl odjezd daného vlaku o stanovenou dobu pozdržen. Pokud ČD nemohou z provozních důvodů tuto smluvní povinnost splnit, musí tuto informaci sdělit a zdůvodnit dispečerovi CED.

V případě, že je zapotřebí pozdržet odjezd vlaku o delší dobu, než vyplývá z jízdních řádů a příručky „Garance návazností“, má dispečer CED právo toto opatření navrhnout odpovědnému dispečerovi osobní dopravy (dále dispečer ČD), který rozhodne, zda jej lze akceptovat.

#### 4.3.2. Vypravení záložní vlakové soupravy

Záložní vlaková souprava (dle interních předpisů ČD „Pohotovostní souprava IDS JMK“) je vypravena v případě, že lze předpokládat zpoždění daného nahrazovaného vlaku z Brna hl.n. větší než 15 minut – v tom případě má CED právo požadovat vypravení záložní vlakové soupravy, kterou mají ČD povinnost mít pro tento účel připravenou.

Sestavení, doba pohotovosti a personální vybavení Pohotovostní soupravy bude v souladu se Smlouvou o závazku veřejné služby v drážní dopravě uzavřenou mezi Jihomoravským krajem a Českými drahami, a. s.

O vypravení záložní vlakové soupravy rozhoduje vždy dispečer ČD na základě provozní situace.

#### 4.3.3. Vypravení náhradního autobusového spoje

V souladu se Smlouvou o podmínkách přepravy v IDS JMK a zajištění činností souvisejících s provozováním IDS JMK závazku veřejné služby uzavřenou mezi KORDIS, Jihomoravským krajem a ČD má CED právo rozhodnout o vypravení náhradního autobusového spoje (NAS).

#### 4.3.4. Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenky IDS JMK

V případě kalamit, krizových stavů a nedodržení návazností dá CED pokyn dopravci, aby v souladu s Převavním řádem (vyhl. 175/2000 Sb.) prodloužil časovou platnost jednorázových jízdenek IDS JMK, případně změnil zónovou platnost jednorázových i předplatních jízdenek IDS JMK. Tento pokyn předá příslušnému dispečerovi ČD, který o něm zpraví další podřízené složky – zejména vlakvedoucí.

<sup>11</sup> Výjimku tvoří informace o vlaku, který je opožděn a dosud neodjel z výchozí stanice.

#### **4.3.5. Vypravení náhradní vlakové soupravy a náhradní autobusové dopravy**

V případě, že očekávané zpoždění vlaku z jiné stanice než z Brna hl.n. je větší než 30 minut, jsou ČD povinny vypravit náhradní vlakovou soupravu tak, aby odjela nejpozději do 30 minut od pravidelného odjezdu vlaku. Není-li její vypravení v uvedeném čase možné nebo vhodné, jsou ČD povinny vypravit náhradní autobusovou dopravu (NAD). Dispečer ČD je v dostatečném předstihu povinen CED informovat o chystaném nasazení náhradních vlakových souprav resp. NAD a informovat o všech změnách nastalých v této souvislosti. CED je povinen spolupracovat s dispečerem ČD při hledání možností zajištění NAD.

#### **4.3.6. Odřeknutí vlaku**

CED má právo navrhnout odřeknutí vlaku v případech, kdy se vedení vlaku vzhledem k výši jeho zpoždění (nebo zpoždění jiného vlaku) stalo bezpředmětným. Dispečer ČD žádosti vyhoví, existuje-li adekvátní opatření v oběhu vlakových náležitostí.

#### **4.3.7. Změny v pravidelných obrazech vlakových náležitostí, křižování a sledu vlaků**

CED má právo navrhnout změnu v pravidelných obrazech vlakových náležitostí. Dispečer ČD žádosti vyhoví, je-li navržené řešení oběhově reálné. Při negativní odpovědi dispečer ČD navrhne jiné varianty řešení situace.

CED má právo navrhnout změnu v křižování nebo sledu vlaků. V případech, kdy se rozhodnutí týká jen vlaků IDS JMK bez dopadů na vlaky mimo systém IDS JMK nebo mimo obvod IDS JMK vyhoví dispečer ČD požadavku vždy.

#### **4.3.8. Platnost jízdenky IDS JMK v rychlících a vlcích vyšší kvality**

CED má právo navrhnout možnost využití jízdenky IDS JMK v rychlících či vlcích vyšší kvality, pokud to umožní eliminovat skutečné nebo hrozící zpoždění vlaku IDS JMK. K rozhodnutí je kompetentní dispečer ČD.

#### **4.3.9. Mimořádné zastavení vlaků**

CED má právo navrhnout mimořádné zastavení osobních a spěšných vlaků, rychlíků a vlaků vyšší kvality v případě mimořádných událostí. K rozhodnutí je kompetentní dispečer ČD.

#### **4.3.10. Komunikace mezi CED a ČD**

Telefonní hovory vedené mezi CED a ČD jsou nahrávány a po dobu nejméně 1 měsíce archivovány na straně CED. O rozhodnutích CED se vede evidence. ČD předají do příručky „Garance návaznosti“ telefonní čísla kontaktních osob zodpovědných za řízení provozu na jednotlivých tratích.

#### 4.3.11. Přehled pravomocí CED vůči ČD

<b>PRAVOMOCI CED VŮČI ČD</b>	
<b>ROZHODUJÍCÍ PRAVOMOCI</b>	
	Opoždění odjezdu vlaku o dobu stanovenou v inverzním jízdním řádu.
	Vypravení náhradního autobusového spoje.
	Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenek IDS JMK.
<b>KONZULTAČNÍ PRAVOMOCI</b>	
	Opoždění odjezdu vlaku o dobu delší než stanovenou ve služebním jízdním řádu.
	Vypravení záložní vlakové soupravy.
	Vypravení náhradní vlakové soupravy a náhradní autobusové dopravy
	Odřeknutí vlaku
	Změny v obrazech, křížování a sledu vlaků
	Platnost jízdenky IDS JMK v rychlících a vlacích vyšší kvality
	Mimofádné zastavení vlaků

Konkrétní postupy stanovuje služební pomůcka „Garance návazností IDS JMK“.

#### 4.4. Povinnosti autobusových dopravců

Každé vozidlo musí být vybaveno funkčním a správně nastaveným zařízením MSP (Modul pro sledování polohy vozidla), plně kompatibilním se softwarem CEDRIS provozovaným centrálním dispečinkem IDS JMK.

Náklady na pořízení a provoz MSP hradí autodopravce.

Autodopravci jsou povinni dodržovat závazný předpis pro ovládání těchto zařízení „Pravidla obsluhy MSP a řízení provozu CED“ vydávaný KORDIS.

Komunikace mezi CED a řidiči probíhá buď ve formě textových zpráv nebo hlasově. V případě, že se chce řidič spojit s CED, stiskne příslušné tlačítko na MSP. CED volá řidiče přímo.

Zařízení MSP nenahrazuje povinnost řidičů přesvědčit se o příjezdu navazujících spojů pohledem. Řidičům dává především informaci o tom, zda a jak dlouho mají na zpožděné přípoje čekat. Informace o přípojkách a navazujících spojích jsou uvedeny v elektronickém odbavovacím zařízení.

##### 4.4.1. Provozoschopnost MSP

Dopravce je zodpovědný za provozuschopnost a především za správné nastavení MSP.

Nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením platnosti nového jízdního řádu je dopravce povinen předat KORDIS vzorové oběhy vozů (též: turnusy, služby vozidla – dále služby vozidla). V případě, že dojde v průběhu platnosti jízdního řádu ve službách vozidla ke změně, je o ní povinen nejméně 5 dnů předem informovat KORDIS. Dopravce je povinen dodržovat turnusy předané KORDIS.

Každá služba vozidla má své jedinečné číslo, které přiděluje KORDIS – číslo služby vozidla. Toto číslo zadá řidič při nástupu služby do MSP a nemění se po celou dobu, kdy je vozidlo na trase. Dále může řidič do MSP zadat číslo svého mobilního telefonu pro případ, že se z vozidla vzdálí a bylo by jej zapotřebí využít např. pro náhradní dopravu.

V případě výměny vozidla na trase musí nově nasazené vozidlo převzít číslo turnusu původního vozu.

Řidiči jsou povinni ihned po odjezdu z každé zastávky (včetně zastávek na znamení) stisknout tlačítko „Další zastávka“.

#### **4.4.2. Opoždění odjezdu spoje**

System CEDRIS automaticky vyhodnocuje a s jízdními řády porovnává stávající polohu vozidla. Pokud systém zjistí, že v některém případě je nutné pozdržet odjezd vozidla nejdéle o dobu stanovenou v jízdních řádech, vyšle na vozidlo do MSP textovou informaci jak dlouho a na jaký spoj má řidič čekat. Řidič je povinen rozhodnutí CED respektovat. Čekací doby jsou v souladu s inverzními jízdními řády a nepřekračují doby v nich uvedené.

V případě, že je zapotřebí pozdržet odjezd spoje o delší dobu, než vyplývá z inverzních jízdních řádů a příručky „Garance návaznosti“, dispečer CED toto opatření navrhne odpovědnému dispečerů dopravce, který rozhodne, zda jej lze akceptovat.

#### **4.4.3. Vypravení náhradní autobusové dopravy**

V případě mimořádnosti v dopravě má CED pravomoc rozhodnout o vypravení náhradní autobusové dopravy (NAD) stejným nebo jiným dopravcem za vynechaný nebo zpožděný spoj.

#### **4.4.4. Vypravení náhradního autobusového spoje**

V případě mimořádnosti v dopravě má CED pravomoc rozhodnout o vykonání náhradního spoje (NAS). V případě, že se jedná o mimořádnost v dopravě způsobenou dopravcem, pak je NAS veden na jeho náklady dle Smlouvy o podmínkách přepravy v IDS JMK a zajištění činností souvisejících s provozováním IDS JMK.

#### **4.4.5. Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenky IDS JMK**

V případě kalamit, krizových stavů a nedodržení návaznosti dá CED pokyn dopravci, aby v souladu s Přepravním řádem (vyhl. 175/2000 Sb.) prodloužil časovou platnost jednorázových jízdenek IDS JMK, případně změnil zónovou platnost jednorázových i předplatních jízdenek IDS JMK. Tento pokyn předá prostřednictvím MSP řidičům.

#### **4.4.6. Vrácení spoje do přestupního uzlu**

V případě, že ze strany dopravce budou porušena pravidla příručky „Garance návaznosti IDS JMK“ tj. nevyčkání na přípojný spoj, má CED právo rozhodnout o vrácení spoje do přestupního uzlu.

#### **4.4.7. Vypravení náhradní autobusové dopravy nebo náhradního autobusového spoje**

CED má právo požádat odpovědného pracovníka dopravce o vypravení autobusů (např. záložních autobusů, autobusů v prostojích) na spoje náhradní autobusové dopravy (NAD) nebo na náhradní autobusové spoje (NAS).

#### **4.4.8. Změna v trase, času odjezdu, nevykonání spoje**

V odůvodněných případech má CED právo navrhnout vykonání odjezdu po jiné trase nebo v jiném čase nebo nevykonání spoje.

#### **4.4.9. Výměna autobusu, výměna řidiče, změny v obězích autobusů**

Vzhledem k tomu, že CED bude v kontaktu s řidiči, může vyplynout potřeba výměny vozu, řidiče, případně operativní změny v obězích autobusu. Tento požadavek řidiče přeneseme CED k odpovědnému pracovníkovi dopravce. V uvedených případech komunikuje řidič přednostně s pověřeným pracovníkem dopravce. V případě, že může dojít k narušení jízdního řádu z jakéhokoliv důvodu (zpoždění, porucha), je řidič nebo pověřený pracovník dopravce povinen neprodleně informovat CED.

#### 4.4.10. Přehled pravomocí CED vůči autodopravcům

<b>PRAVOMOCI CED VŮČI DOPRAVCŮM</b>
<b>ROZHODUJÍCÍ PRAVOMOCI</b>
Opoždění odjezdu o dobu stanovenou v inverzním jízdním řádu
Vypravení náhradní autobusové dopravy za spoj daného dopravce
Vypravení náhradního autobusového spoje
Prodloužení časové platnosti a změna zónové platnosti jízdenek IDS JMK
Vrácení spoje do přestupního uzlu v případě nedodržení návaznosti
<b>KONZULTAČNÍ PRAVOMOCI</b>
Opoždění odjezdu o dobu delší než stanovenou ve služebním jízdním řádu
Vypravení náhradní autobusové dopravy nebo náhradního autobusového spoje
Vypravení náhradního autobusového spoje
Změna v trase, času odjezdu, nevykonání spoje
Výměna autobusu, výměna řidiče, změny v obězích autobusů

V případech rozhodujících pravomocí CED přímo řídí řidiče. Řidiči jsou povinni jeho příkazy respektovat. V případech konzultačních pravomocí CED navrhuje opatření pověřenému pracovníkovi dopravce. V případě, že tento pracovník není dostupný, přenáší se jeho rozhodovací pravomoc na úroveň řidičů.

Konkrétní postupy stanovuje služební pomůcka „Garance návazností IDS JMK“.

## **VI. STANDARD VÝLUK A OMEZENÍ DOPRAVY**

Z hlediska druhu výluk a omezení dopravy a z hlediska projednávání jsou výluky kategorizovány následujícím způsobem:

### **1. Výluky na železnici**

#### **1.1. Plánované výluky**

KCOD zasílá KORDIS v předstihu všechny plány výluk: roční, měsíční i týdenní. Týdenní plán výluk zasílá KCOD nejpozději do úterý předchozího týdne 12:00 hod.

KORDIS v případech plánovaných výluk vydává po projednání s ČD a všemi výlukou dotčenými dopravci „Výlukový pokyn“ a předá jej všem dotčeným dopravcům. KCOD za účelem zpracování opatření zašle KORDIS koncept příslušné části ROV (SROV), tj. opatření v osobní dopravě. Dopravci „Výlukový pokyn“ KORDIS podle potřeby dále rozpracují pro své pracovníky nebo minimálně své pracovníky o výluce informují. Před zahájením výluky se výpravčí přestupních stanic spojí s příslušnými dispečinky autodopravců a dohodnou si formu operativní spolupráce při aplikaci zpracovaného opatření.

V den výluky řeší zpoždění, vyvolaná výlukou, operativně dispečink ČD ve spolupráci s příslušným dispečinkem autodopravce (mimo pracovní dobu dispečinku s pohotovostním pracovníkem autodopravce). V odůvodněných případech může výpravčí v přestupní stanici po dohodě s dispečinkem autodopravce postupovat odchylně od pomůcky „Garance návazností IDS JMK“.

#### **1.2. Neplánované výluky a jiná omezení dopravy**

V případě neplánovaných výluk a jiných omezeních dopravy se postupuje v souladu s pomůckou „Garance návazností IDS JMK“.

V případě neplánovaných výluk nebo omezení dopravy učiní dopravce operativní opatření v obězích souprav s cílem snížit dopad na pravidelnost dopravy (mj. např. odřeknutí vlaku, zpožděného tak, že by byl veden přibližně v trase následujícího vlaku s cílem vést obrátový vlak pouze z nácestné stanice avšak s minimálním zpožděním).

### **2. Výluky silničních komunikací mimo město Brno**

#### **2.1. Rozsáhlé výluky se značným dopadem na dopravu**

Autodopravci vyhodnotí dopady výluk silničních komunikací mimo město Brno, nahlášených jim správcem komunikace a přesahují-li dopady možnosti řešení, dané pomůckou „Garance návazností IDS JMK“, event. dílčími časově omezenými změnami této pomůcky, informují bez prodlení KORDIS. KORDIS z tohoto důvodu sdělí autodopravcům spojení na kontaktního pracovníka, zabývajícího se výlukami.

KORDIS v tomto případě ve spolupráci s autodopravci a ČD zpracuje pro výlukou silniční komunikace příslušný „Výlukový pokyn“ a předá jej všem dotčeným dopravcům. Dopravci „Výlukový pokyn“ KORDIS podle potřeby dále rozpracují pro své pracovníky nebo minimálně své pracovníky o výluce informují.

Před zahájením směny se dispečink ČD spojí s dispečinkem navazujících autodopravců a dohodnou si formu operativní spolupráce při aplikaci „Výlukového pokynu“.

## **2.2. Drobné výluky s omezeným dopadem na dopravu**

Pokud jsou dopady výluky řešitelné pomůckou „Garance návazností IDS JMK“, případně jejími dílčími a časově omezenými úpravami, autodopravce sdělí informaci o výluce společnosti KORDIS. Případné opatření pak zpracuje výlukou dotčený autodopravce ve spolupráci s KORDIS.

Výluková opatření, mající dopad na garantované návaznosti podléhají schválení KORDIS. Nedojde-li k dohodě mezi dopravci, rozhodne sporný případ KORDIS.

Dále se postupuje v souladu s pomůckou „Garance návazností IDS JMK“, případně s jejím dočasně upraveným zněním.

## **2.3. Technické závady, jiná omezení dopravy**

V případě technických závad a jiných nepředpokládaných omezení se postupuje v souladu s pomůckou „Garance návazností IDS JMK“.

## **3. Výluky na území města Brna**

Všechny výluky na území města Brna s dopadem na linky IDS řeší výluková komise, jejímž organizováním je pověřen DPMB v týdenním nebo čtrnáctidenním cyklu dle rozsahu výluk. KORDIS je účastníkem této výlukové komise, v případě neúčasti zašle DPMB KORDIS zápis.

---

### **3.1. Rozsáhlé výluky se značným dopadem na dopravu**

Do této kategorie jsou zahrnuty všechny výluky tramvajové dopravy s dobou trvání delší než 48 hodin v pracovní den a výluky trolejbusové a autobusové dopravy v případech, kdy dochází k zásahu do Koncepce provázanosti linek a návazností IDS JMK na území města Brna a v nejbližším okolí. Organizace těchto výluk je vzájemně odsouhlasena mezi DPMB a KORDIS.

### **3.2. Drobné výluky s omezeným dopadem na dopravu**

Řešení těchto výluk je v kompetenci DPMB a výlukové opatření dá DPMB KORDIS na vědomí.

### **3.3. Technické závady, jiná omezení dopravy**

V případě technických závad a jiných nepředpokládaných omezení se postupuje v souladu s pomůckou „Garance návazností IDS JMK“.

## VII. STANDARD JÍZDNÍCH DOKLADŮ

### 1. Obsah jízdních dokladů

Jízdní doklady IDS JMK musí obsahovat údaje dle následující tabulky:

Tabulka 1: Povinné údaje na jízdních dokladech IDS JMK

	Jednorázové a přenosné předplatní jízdenky		Nepřenosné předplatní jízdenky	
	Předprodej	Elektronické odbavovací zařízení	Průkazka	Kupón
Název a logo IDS JMK				
Obchodní jméno dopravce včetně jeho právní formy				
Číslo linky, řidiče, strojku, kód jízdenky, číslo jízdenky				
Předmět zdanitelného plnění - druh jízdného, délka platnosti a výše slevy (slovně nebo uvedením procenta nebo použitím piktogramu)				
Časový a zónový rozsah platnosti				
Seznam zón, pro které jízdenka (kupón) platí				
Uvedení ceny vč. DPH a uvedení, že tato cena je vč. DPH (např. „vč. DPH 5%“)				
Telefonní číslo informací o IDS JMK včetně emailu a webového spojení na KORDIS				
Datum a čas vydání				
Údaj o tarifu, ve kterém jízdenka platí (např.: „Tarif IDS JMK platný od 1. 1. 2004“)				
Údaje o držiteli průkazky – jméno, příjmení, datum narození <sup>12</sup>				

Mimo výše uvedených povinných údajů mohou být na jízdních dokladech vytištěny i další texty např.:

- údaj o tom, že „použití jízdenky se řídí Tarifem IDS JMK“;
- další tarifní a jiná upozornění dopravce;
- poděkování za použití služeb veřejné dopravy, resp. IDS JMK.

Jednotný vzhled a obsah jízdních dokladů pro celou IDS JMK po konzultaci s dopravci stanoví KORDIS.

<sup>12</sup> Pokud se jedná o adresnou předplatní jízdenku



## 2. Tisk označovačů jízdenek

Všechny označovače jízdenek využívané v IDS JMK musí na jízdenky tisknout jednotný potisk uvedený v následujících oddílech. Výjimky povoluje KORDIS.

### 2.1. Potisk jízdenek v označovačích umístěných v tramvajích, trolejbusech nebo autobusech

[Grid pattern]																						
[Grid pattern]																						
[Grid pattern]																						
DP	1	1	1	1	2	0	1	3	1	0	0	1	0	1	0	4	0	0	:	0	1	
Kód dopravce	Evidenční číslo vozidla				Číslo linky		Tarifní zóna			den	měsíc	rok	hodina		minuta							
											Datum			Čas								
	Počátek platnosti																					

### 2.2. Potisk jízdenek v označovačích umístěných v železničních stanicích

[Grid pattern]																								
[Grid pattern]																								
CD	K	u	r	i	m		A	3	1	0	0	1	0	1	0	4	0	0	:	0	1			
CD	B	r	n	o		h	l	n	D		1	0	0	1	5	1	2	0	4	2	2	:	1	4
CD	S	t	r	e		d	o	l	A		4	1	0	0	5	0	2	0	4	0	6	:	5	2
Kód dopravce	Zkrácený název stanice (zastávky)					Kód označovače	Tarifní zóna			den	měsíc	rok	hodina		minuta									
												Datum			Čas									
	Počátek platnosti																							

V případě poruchy označovačů provede vlaková četa rukopisný záznam zóny, data a času nástupu.

### **2.3. Seznam zkrácených názvů zastávek na označovačích ČD**

Seznam zkrácených názvů zastávek na označovačích ČD spravuje a aktualizuje KORDIS. Platné znění je uvedeno v Dodatku technických a provozních standardů.

### **2.4. Kódy autobusových dopravců**

Seznam kódů autobusových dopravců spravuje a aktualizuje KORDIS. Platné znění je uvedeno v Dodatku technických a provozních standardů.

## **3. Ochrana jízdních dokladů**

Všechny jízdní doklady v IDS JMK vydávané dopravci nebo jinou formou musí na sobě nést ochranné prvky stanovené KORDIS JMK uvedené v Dodatku technických a provozních standardů.

Pro zvýšení účinnosti ochrany jízdních dokladů proti zneužití dopravci učiní ve svých firmách organizační opatření, jejichž výsledkem bude přesná a kontrolovatelná evidence a sledování zásob a spotřeby kotoučků pro tisk jízdenek, jízdenek, průkazek k předplatním jízdenkám a holografických známek aj.

Doprovce je povinen uskutečňovat nákup papírových pásek do elektronických odbavovacích zařízení umístěných ve vozidlech IDS JMK prostřednictvím KORDIS. Papírové pásky obsahují logo IDS JMK, které je chráněno ochrannou známkou KORDIS.

Každý dopravce je povinen předat KORDIS informace o způsobu zabezpečení výše uvedených materiálů. KORDIS je v případě zjištění jejich nedostatečné ochrany oprávněn omezit popř. zakázat dopravci prodej jednotlivých jízdních dokladů.

Doprovce, který vydává jízdenky systému IDS JMK musí zajistit spolehlivé ověření nároku na slevu při prodeji jízdenky resp. při vystavování průkazek k předplatním jízdenkám pracovníky výdejen.

Tyto požadavky musí splňovat i prodejce, který není dopravcem.

# VIII. STANDARD ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH, PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ A INFORMAČNÍCH CENTER

## 1. Obsah standardu

Cílem standardu je stanovit pravidla pro odbavení cestujících a prodej jízdních dokladů. Stanovuje místa a způsoby prodeje jízdních dokladů a informační povinnosti míst, kde jsou doklady prodávány.

## 2. Odbavení cestujících

### 2.1. Definice

Odbavovacím systémem se rozumí systém zařízení nebo lidské kontroly, zajišťující dodržování tarifních podmínek a označování jednotlivých jízdenek (nebo v případě elektronického média, odčerpání hodnoty z jízdenek s určitým kreditem územní a/nebo časové platnosti).

Odbavení cestujícího je způsob jakým dopravce vyřídí požadavek cestujícího cestovat, tzn. způsob jakým cestující zakoupí jízdenku, způsob jakým cestující prokazuje svůj nárok na přepravu při uzavírání a uskutečňování přepravní smlouvy.

Pojmem „odbavovací systém IDS JMK“ rozumíme „souhrn“ odbavovacích systémů jednotlivých dopravců. Tento „souhrn“ je však jednotně koordinován, řízen a rozvíjen KORDIS.

Označení jízdenky je vytisknutí údajů o počátku její platnosti na jízdenku označovačem jízdenek, který je umístěn ve vozidle nebo v prostoru železniční zastávky nebo stanice. Jízdenku si cestující označuje sám.

Jednotlivá jízdenka vydaná výdejním zařízením řidiče ve vozidle je označena formou vytištění času a data tímto prodejním zařízením. Tuto jízdenku cestující neoznačuje.

Standardy IDS1, IDS2, IDS3 a IDS4 jsou definovány ve Standardu vozidel IDS JMK.

### 2.2. Pravidla pro odbavení cestujících v IDS JMK

Standard	Prodej jednorázových a přenosných předplatních jízdenek	Označení jednorázových jízdenek	Nástup	Výstup
IDS 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>V předprodeji (automat, IPC, IPS, PM, osobní pokladna ČD).</li> <li>U řidiče s příp. přírazkou.</li> </ul>	Při nástupu do vozidla	<ul style="list-style-type: none"> <li>V zónách 100 a 101 všemi dveřmi</li> <li>Mimo zóny 100 a 101 pouze předními dveřmi</li> </ul>	Všemi dveřmi (mimo zóny 100 a 101 a v těchto zónách při cestě mimo ně slouží první dveře především k nástupu)
IDS 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>V předprodeji (automat, IPC, IPS, PM, osobní pokladna ČD).</li> <li>U řidiče</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jednorázová jízdenka z předprodeje: při nástupu do vozidla</li> <li>Jednorázová jízdenka prodávaná řidičem: elektronickou pokladnou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mimo zóny 100 a 101 pouze předními dveřmi.</li> <li>V zónách 100 a 101 s kon. zastávkou v těchto zónách všemi dveřmi</li> <li>V zónách 100 a 101 s kon. zastávkou mimo tyto zóny předními dveřmi</li> </ul>	Všemi dveřmi (mimo zóny 100 a 101 a v těchto zónách při cestě mimo ně slouží první dveře především k nástupu)

IDS 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• V předprodeji (automat, IPC, IPS, PM, osobní pokladna ČD).</li> <li>• U řidiče</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednorázová jízdenka z předprodeje: při nástupu do vozidla</li> <li>• Jednorázová jízdenka prodávaná řidičem: výdejním elektronickou pokladnou</li> </ul>	Pouze předními dveřmi.	Všemi dveřmi (mimo zóny 100 a 101 a v těchto zónách při cestě mimo ně slouží první dveře především k nástupu)
IDS 4	V předprodeji (automat, IPC, IPS, PM, osobní pokladna ČD).	Jízdenka z předprodeje na nástupišti	Všemi dveřmi	Všemi dveřmi

V případě nástupu pouze prvními dveřmi je řidič povinen kontrolovat platnost jízdních dokladů nastupujících cestujících.

### 3. Způsoby prodeje jízdních dokladů

Jízdní doklady IDS JMK jsou prodávány následujícími způsoby:

1. Informační a prodejní centra (IPC);
2. Prodejní střediska (PS);
3. Prodejní místa (PM);
4. Automaty na jízdenky;
5. Prodej u řidiče, průvodčího<sup>13</sup> v elektronických odbavovacích zařízeních;
6. Prodej po internetu<sup>14</sup>.

### 4. Informační a prodejní centra (IPC)

IPC jsou základními detašovanými pracovišti IDS JMK v oblasti. Jsou povinna cestujícím poskytovat následující servis:

- Prodej kompletního sortimentu jízdenek včetně vystavování průkazek k předplatním jízdenkám;
- Informace o cestování IDS JMK;
- Vyhledání spojení po ČR i Evropě (po připojení na internet);
- Informace o změnách v dopravě;
- Sběrné místo pro podání občanů (stížnosti, připomínky);
- Prodej doplňkového sortimentu a suvenýrů;
- Při spolupráci s obcemi poskytování turistických informací (ubytování, vstupenky, směnárna apod.);
- Místo, kde cestující může získat kompletní informační materiály IDS JMK;
- Zajištění přepravy osob se sníženou pohybovou schopností.

IPC jsou v Brně v budově DPMB, a. s., Novobranská 18 a v žst. Brno hl. n. Dopravci jsou povinni zajistit jejich provoz na vlastní náklady. KORDIS bezplatně poskytuje potřebné informační materiály pro provoz IPC.

Otevírací doba IPC vychází z potřeb regionu. Stanoví ji po dohodě s provozovatelem KORDIS.

Všichni zaměstnanci IPC musí být alespoň jednou ročně proškoleni o IDS JMK. IPC musí být vybavena potřebným HW a SW a všemi informačními a propagačními materiály podle Standardů informačního systému.

<sup>13</sup> Prodej jízdních dokladů u průvodčího bude zahájen po dohodě mezi KORDIS a ČD, a. s. a vybavení průvodčích elektronickým odbavovacím zařízením.

<sup>14</sup> Prodej po internetu bude zahájen až po vyhlášení KORDIS.

## 5. Prodejní střediska (PS)

PS jsou obvykle umístěna v menších prostorách než IPC. Slouží primárně k prodeji jednorázových a předplatních jízdenek. Informační a propagační funkci vykonávají pouze sekundárně.

PS zabezpečují prodej kompletního sortimentu jízdenek včetně vystavování průkazek k předplatním jízdenkám.

PS doplňují síť IPC.

Otevírací doba PS vychází z potřeb regionu. Stanoví ji po dohodě s provozovatelem KORDIS.

Všichni zaměstnanci PS musí být alespoň jednou ročně proškoleni o IDS JMK. PS musí být vybavena potřebným HW a SW a všemi informačními a propagačními materiály podle Standardů informačního systému.

## 6. Prodejní místa (PM)

Prodejní místa zajišťují prodej jednorázových jízdenek. Jedná se o všechny obchody, které ve svém sortimentu vedou jízdenky IDS JMK (např. trafiky, obchody smíšeným zbožím, apod.).

Po schválení KORDIS mohou PM rovněž zajišťovat předprodej plnocenných kupónů k předplatním jízdenkám. PM nemohou prodávat zlevněné kupóny k předplatním jízdenkám.

---

## 7. Automaty na jízdenky

Jsou umístěny v lokalitách, kde se očekává vyšší poptávka cestujících nebo kde je nutné zabezpečit nepřetržitý prodej jízdenek. Umístěny jsou zejména v zónách 100, 101 a mimo tyto zóny na významných zastávkách, kam zasahují linky jezdící ve standardu IDS 1.

V jiných lokalitách kraje se automaty umísťují v případě, že v blízkosti není dostupný jiný způsob prodeje jízdenek a nákup jízdenek u řidiče nadměrně zpomaluje provoz.

Prodávaný sortiment jízdenek stanovuje v závislosti na typu automatu a dopravních potřebách pro jednotlivé automaty individuálně KORDIS.

## 8. Prodej u řidiče nebo průvodčího<sup>15</sup>

Způsob prodeje a sortiment jízdenek u řidiče nebo průvodčího je rozdílný v jednotlivých standardech IDS.

### 8.1. Standard IDS 1

V případě, že vozidlo není vybaveno elektronickým odbavovacím zařízením, řidič zajišťuje prodej pouze omezeného sortimentu jízdenek s příplatkem. Sortiment prodáváných jízdenek stanoví KORDIS. Řidič je povinen mít vždy k dispozici dostatečnou zásobu jednotlivých jízdenek určených pro prodej u řidiče.

V případě, že je vozidlo vybaveno elektronickým odbavovacím zařízením, je řidič povinen prodávat kompletní sortiment jízdenek, jejichž prodej toto zařízení umožňuje.

---

<sup>15</sup> Prodej jízdních dokladů u průvodčího bude zahájen po dohodě mezi KORDIS a ČD, a. s. a vybavení průvodčích elektronickým odbavovacím zařízením..

## 8.2. Standard IDS 2 a standard IDS 3

Vozidla standardů IDS 2 a IDS 3 musí být vybavena elektronickým odbavovacím zařízením. Řidič pomocí něj zajišťuje prodej všech druhů jednorázových jízdenek. Řidič nezajišťuje prodej předplatních jízdenek.

Řidič je povinen cestujícímu vydat vždy správnou a cenově nejvýhodnější platnou jízdenku z výchozí do požadované cílové stanice.

Řidič je povinen být vybaven drobnými mincemi a bankovkami tak, aby mohl v každém okamžiku cestujícím prodat jízdenku za bankovku v hodnotě minimálně 1000 Kč.

## 8.3. Standard IDS 4

Na zastávkách a nádražích je zajištěn prodej všech druhů jednorázových jízdenek včetně přenosných předplatních jízdenek v pokladnách ČD. Pokud je pokladna ČD provozována jako IPC nebo PS, zajišťuje i prodej nepřenositelných předplatních jízdenek.

Průvodčí ve vlacích neprodávají jízdenky IDS JMK. Cestující si mohou zakoupit pouze jízdní doklad Českých drah.

## 8.4. Standard IDS 5

Prodej jízdních dokladů je zajištěn na plavidlech a dále ve vybraných předprodejních místech.

## 9. Prodej po internetu<sup>16</sup>

V rámci zlepšování služeb pro cestující bude výhledově zaveden prodej předplatních jízdenek po internetu. Tato výhodná forma prodeje umožní zvýšit pohodlí cestujících při nákupu jízdenek a snížit kapacitní přetížení IPC, PS a PM.

## 10. Prodej předplatních jízdenek

### 10.1. Definice předplatní jízdenky

Předplatní jízdenka umožňuje cestujícím v rámci své platnosti využívat linky IDS JMK opakovaně bez nutnosti za každou cestu platit zvlášť.

Existují dvě formy předplatní jízdenky:

- 1) předplatní jízdenka přenosná, vydávaná jako jeden jízdní doklad neumožňující identifikaci jejího majitele;
- 2) předplatní jízdenka nepřenosná skládající se z průkazky a kupónu k předplatní jízdence.

### 10.2. Prodej předplatní jízdenky přenosné

Prodejem předplatní jízdenky přenosné se rozumí její prodej v předprodeji, automatu na jízdenky nebo elektronickém odbavovacím zařízení.

---

<sup>16</sup> Prodej jízdenek po internetu bude zaveden od data vyhlášení.

### **10.3. Prodej předplatní jízdenky nepřenosné**

Prodejem předplatní jízdenky IDS JMK se rozumí:

- vystavování příslušných typů průkazek k předplatním jízdenkám dle prokázaného nároku cestujícího;
- prodávání kuponů k předplatním jízdenkám dle prokázaného a ověřeného nároku cestujícího;
- zajišťování edice průkazek k předplatním jízdenkám, kuponů nebo chráněného papíru pro tisk jízdenek.

### **10.4. Vydávání průkazek k předplatním jízdenkám**

Vydávání průkazek k předplatním jízdenkám cestujícím zajišťují v IDS JMK ve svých předprodejních centrech nebo osobních pokladnách (IPC, PS) jednotliví dopravci.

KORDIS má právo po dohodě s dopravci umožnit vydávání průkazek k předplatním jízdenkám cestujícím i dalším subjektům.

Všechny subjekty vydávající cestujícím průkazky k předplatním jízdenkám jsou povinni:

- zajistit přesné a kontrolovatelné evidence pro sledování spotřeby a zásob průkazek k předplatním jízdenkám a hologramů;
- zajistit spolehlivé ověřování nároku na slevu při vystavování průkazek nebo pracovníky-prodejen.

### **10.5. Prodej kuponů k předplatním jízdenkám**

Prodej kuponů k předplatním jízdenkám zajišťují dopravci ve svých předprodejních centrech nebo osobních pokladnách (IPC, PS). KORDIS má právo po dohodě s těmito dopravci pověřit prodejem kuponů další subjekty.

Kupóny k předplatním jízdenkám stanovené KORDIS se prodávají výhradně po předložení průkazky k předplatní jízdence.

### **10.6. Edice a distribuce předplatních jízdenek**

Edici a distribuci průkazek a kuponů k předplatním jízdenkám včetně evidence těchto činností zajišťuje subjekt nebo subjekty vybrané KORDIS.

## **11. Odbavení cestujících elektronickou formou**

### **11.1. Povinnosti dopravců spojené s odbavením cestujících elektronickou formou**

V případě, že Jihomoravský kraj a další objednatelé dopravy v rámci IDS JMK rozhodnou o zavedení odbavení cestujících elektronickou formou (například bezkontaktní čipovou kartou nebo pomocí SMS) – dále jen EOC – jsou dopravci na vlastní náklady povinni zejména:

- uzavřít příslušné smlouvy s Objednatелеm a KORDIS nebo dodatky dosavadních smluv, v nichž budou podrobně upravena práva a povinnosti jednotlivých stran při EOC;
- na vlastní náklady zabezpečit instalaci potřebného HW a SW vybavení, jehož technická specifikace bude určena Objednatелеm, na svá vozidla a provozovny;

- zabezpečit potřebnou konektivitu vozidel a provozoven s rozúčtovacím střediskem (tj. místem určeným KORDIS k rozúčtování - dělení tržeb z jízdného), vyčítání, stahování a předávání dat do rozúčtovacího střediska, a to vše podle technické specifikace určené Jihomoravským krajem či KORDIS; pokud nebude určeno jinak, bude provozovatelem rozúčtovacího střediska KORDIS;
- zabezpečit na vlastní náklady činnosti spojené se zákaznickým servisem spojeným s EOC – zejména prodej, reklamace, ověřování nároků na slevu, správu elektronických dokladů apod., jejichž bližší specifikace bude určena ze strany Jihomoravského kraje či KORDIS;
- v termínu určeném Jihomoravským krajem či KORDIS (tento termín nebude kratší než 3 měsíce od doručení oznámení tohoto termínu dopravci) ukončit provoz svých vlastních systémů pro elektronické odbavení cestujících na linkách IDS JMK; to se netýká systémů provozovaných mimo linky IDS JMK;
- zabezpečit veškeré další činnosti a pořízení veškerého potřebného vybavení včetně instalace a zprovoznění tohoto vybavení potřebného pro zavedení EOC dle bližší specifikace určené ze strany Jihomoravského kraje či KORDIS;
- předat do vlastnictví KORDIS veškerá přístupová hesla, klíče a kódy k veškerým softwarovým aplikacím a systémům pro správu, analýzu a dělbu tržeb v rámci systému EOC
- veškeré investice do nových odbavovacích zařízení a systémů konzultovat s KORDIS.

Toto ustanovení se nevztahuje na dopravce ČD a DPMB, s nimiž bude daná problematika řešena samostatnou smlouvou.

### **11.2. Povinnosti dopravců, kteří již EOC provozují**

Do doby vydání jednotného elektronického jízdního dokladu pro celý IDS JMK je povoleno využití stávajících systémů odbavení pomocí bezkontaktních čipových karet (dále jen BČK) zavedené u některých dopravců.

Ve formě předplatních jízdenek nesmí být EOC použito mimo města s městskou dopravou provozovanou dopravcem – vydavatelem BČK. I v tomto případě musí být zajištěna možnost akceptace této formy jízdného u jiného dopravce v souladu s Tarifem IDS JMK.

Ve formě elektronické peněženky může být EOC použito v celém IDS JMK ve spojích dopravce – vydavatele BČK. Po odsouhlasení KORDIS a vzájemné dohodě lze zavést vzájemnou akceptaci čipových karet ve formě elektronické peněženky u více dopravců.

Bez souhlasu KORDIS nesmí být zaveden žádný nový systém elektronického odbavení cestujících.

### **11.3. Odbavení cestujících elektronickou formou**

Do doby zavedení jednotného elektronického platebního dokladu v IDS JMK lze pro úhradu jízdného ve spojích provozovaných vydavatelé BČK využívat BČK k hrazení jednorázového jízdného. Ve městech s městskou dopravou provozovanou vydavatelem BČK lze BČK využít i ve formě předplatních jízdenek.

Pravidla a postupy EOC po zavedení jednotného platebního dokladu IDS JMK definuje KORDIS a stanou se součástí smluv dle článku 11.1., Smluvních přepravních podmínek IDS JMK a Tarifu IDS JMK.



## IX. STANDARD DOPRAVNÍCH VÝKONŮ

### 1. Zajištění dopravy dle jízdního řádu

Dopravce je povinen zajistit v celé své délce všechny spoje, které má podle jízdního řádu dle přílohy č. 1 „Smlouvy o podmínkách přepravy v IDS JMK a zajištění činností souvisejících s provozováním IDS JMK“ vykonat. Všechny spoje musí být provozovány výhradně v trase stanovené aktuálním jízdním řádem a musí obsloužit všechny jím stanovené zastávky ve správném pořadí.

Dopravce nesmí bez objektivní příčiny zkrátit nebo změnit trasu spoje, změnit doby odjezdů a příjezdů ze všech zastávek.

Řidiči autobusů jezdících na linkách zařazených do standardů IDS 2 a IDS 3 musí být vybaveni služebním (inverzním) jízdním řádem vydávaným KORDIS pro linku, jejíž provoz v dané chvíli zajišťují.

### 2. Přesnost a přistavování vozidel na zastávky

Dopravce je povinen zajistit, aby všechny spoje odjely ze zastávek přesně podle jízdního řádu. Dřívější odjezd vozidla ze zastávky, než je uvedeno v jízdním řádu, není dovolen.

Dopravce provozující spoj ve standardu IDS 1 je povinen zajistit přistavení vozidla na výchozí zastávku minimálně 5 minut před pravidelným odjezdem. Po odsouhlasení KORDIS může být tato doba zkrácena.

Dopravce provozující spoj ve standardech IDS 2 a IDS 3 je povinen zajistit přistavení vozidla na výchozí zastávku minimálně 10 minut před pravidelným odjezdem. Po odsouhlasení KORDIS může být tato doba zkrácena.

Pokud silná poptávka cestujících nebo stav komunikační sítě způsobí zpoždění vozidla, musí řidič vozidla provést kroky stanovené v platném znění pomůcky „Garance návaznosti IDS JMK“.

V případě existujících nebo očekávaných dlouhodobějších problémů s dodržováním jízdních řádů je dopravce povinen informovat KORDIS a poskytnout součinnost při řešení problému.

### 3. Návaznost spojů

Každý řidič autobusu, tramvaje nebo trolejbusu musí být vybaven služebním jízdním řádem vydaným nebo odsouhlaseným KORDIS platným pro daný spoj, vycházejícím z pomůcky „Garance návaznosti IDS JMK“. Řidiči DPMB jsou vybaveni služebním jízdním řádem vydaným DPMB, který jej nejpozději v den zahájení platnosti předá KORDIS.

Dopravci jsou povinni zajistit, aby řidiči dodržovali všechny pokyny uvedené v tomto služebním jízdním řádu a v platném znění pomůcky „Garance návaznosti IDS JMK“.

Dopravci jsou povinni zajistit, aby řidiči správně nastavili zařízení RIS případně MSP, jímž je vozidlo vybaveno.

### 4. Dodržení parametrů vozidel definovaných v nabídce dopravce

Dopravce je povinen dodržovat všechny technické parametry vozidel, které uvedl v nabídce k výzvě „k podání nabídek na zajištění dopravní obslužnosti v závazku veřejné služby na linkách provozovaných v rámci Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje“. Jedná se zejména o vozový park, jeho standardní i nadstandardní vybavení. V případě, že je vozidlo vybaveno elektronickým akustickým informačním systémem (hlášením zastávek) je řidič povinen tento systém používat.

## 5. Záznam o provozu vozidla

Každé vozidlo provozované na linkách IDS JMK musí být vybaveno záznamem o provozu vozidla, které musí obsahovat nejméně následující údaje:

- jméno řidiče (řidičů);
- obchodní název dopravce;
- evidenční číslo nebo registrační značka vozidla;
- kuřzové číslo vozidla
- časy výjezdů a příjezdů do vozoven nebo garáží;
- časy příjezdů na jednotlivé konečné a odjezdy z nich;
- veškeré odchylky od jízdního řádu a mimořádnosti v dopravě.

Veškeré údaje je řidič povinen vyplnit pravdivě. Záznam o provozu vozidla je řidič povinen na požádání předložit oprávněnému pracovníkovi KORDIS ke kontrole.

Dopravci jsou povinni po dobu minimálně dvou let všechny záznamy o provozu vozidla archivovat a v případě potřeby poskytnout KORDIS ke kontrole.

## 6. Chování pracovníků dopravce k cestujícím

Pracovníci dopravce (zejména řidiči) se musí k cestujícím chovat slušně, vstřícně a přátelsky. Řidiči nesmějí být na cestující hrubí. Řidič by neměl cestující obtěžovat komentováním dopravní situace a urážkami ostatních účastníků silničního provozu.

Řidič je povinen vyloučit cestujícího z přepravy pokud cestující přes upozornění nedodrží Přepravní řád, Smluvní přepravní podmínky nebo Tarif anebo nerespektuje pokyny a příkazy pověřené osoby. Zejména je řidič povinen vykonat tento úkon tehdy, pokud jej o to výslovně požádají ostatní cestující.

Řidič případně jiný zaměstnanec dopravce je povinen informovat cestující o všech nestandardních situacích, které během přepravy nastanou. Zejména se jedná o mimořádnosti v dopravě. V takovém případě je řidič povinen co nejdříve poskytnout cestujícím informaci o přibližné délce čekání, případně o způsobu, jakým se situace bude řešit.

Při zastavování na zastávkách je řidič povinen zastavit čelem vozidla u označníku a najet vozidlem co nejtěsněji k hraně nástupiště, pokud je jím zastávka vybavena. V souladu s platnou legislativou řidič nesmí na zastávce odstavit a zaparkovat vozidlo, pokud to nemá nařizeno jízdním řádem.

Řidič je povinen zastavit na každé zastávce, která není na znamení, a umožnit výstup a nástup cestujících. V případě zastávky na znamení je řidič povinen na zastávce zastavit i v případě, že cestující stojící na zastávce znamení nedává.

Řidič nesmí během pobytu ve vozidle kouřit.

## 7. Školení zaměstnanců dopravce

Všichni provozní zaměstnanci dopravce – zejména řidiči – musí být alespoň jedenkrát ročně proškoleni a prozkoušeni ze znalostí IDS JMK.

Školení i zkoušení je možné provést i korespondenční nebo kombinovanou formou (zaměstnanci obdrží informační brožury a následně odpoví na přiložený test znalostí).

Dopravce je povinen vést a nejméně 2 roky archivovat záznamy o proškolení a výsledcích testů svých zaměstnanců o IDS JMK a na požádání je poskytnout KORDIS.

Na základě písemné žádosti KORDIS musí dopravce do 3 měsíců zajistit proškolení všech svých řidičů zajišťujících provoz na linkách zařazených do standardů IDS 2 a IDS 3 osobami pověřenými ke školení společnostmi KORDIS.

## **8. Informační povinnosti dopravců**

Problematiku informování cestujících při přesunu nebo rušení zastávky řeší podrobně článek I.6.

Ve všech případech informování cestujících dopravcem o dočasných změnách v dopravě musí být využita jednotná grafická úprava podle vzoru určeného KORDIS a informační materiál musí být průběžně kontrolován a udržován v čitelném stavu.

Po ukončení dočasné změny v dopravě je dopravce povinen zkontrolovat odstranění všech informačních materiálů vážících se ke změně a uvést označníky zastávek případně jiné informační plochy do stavu odpovídajícímu aktuálnímu vedení linek a jízdním řádům

Doprovce je povinen na žádost KORDIS zabezpečit informování cestujících i v případě rozsáhlejších změn.

Doprovce je povinen prostřednictvím automatizovaného systému provozovaného KORDIS poskytovat cestujícím případně dalším subjektům informace o aktuální poloze svých vozidel jedoucích na linkách IDS JMK.

O dočasné změně vedení trasy linky nebo linek při nezměněném umístění zastávek jsou cestující informováni dopravcem pouze tehdy, pokud způsobí nedodržení návaznosti v přestupních uzlech. V takovém případě je dopravce povinen zajistit informování cestujících nejméně 1 den předem vyvěšením informací na dotčených zastávkách.

V případě změny jízdních řádů je dopravce povinen zajistit jejich výlep nejpozději 24 hodin před zahájením jejich platnosti. Na výleповé ploše pak nesmí zůstat staré a neplatné jízdní rády.

## **Sazebník smluvních postihů**

## 1. Standard dopravních výkonů a standard odbavení cestujících

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>1</sup>
1.1	Nevypravení vozidla na trať, zpoždění vozidla z viny dopravce větší než 30 minut, vynechání části spoje – sazba za km neuskutečněné přepravy. V případě prvních a posledních spojů bude sazba zvýšena o 100%.	IX.1.	100 Kč / km minimálně 2000
1.2	Zpoždění vozidla z viny dopravce do 30 minut	IX.1.	2000
1.3	Odjezd ze zastávky o více než 60 s dříve než dle jízdního řádu	IX.2.	500
1.4	Odjezd ze zastávky o více než 180 s dříve než dle jízdního řádu	IX.2.	1000
1.5	Nedodržování jízdního řádu řidičem – vynechání zastávky, bezdůvodné pozdní odjezdy ze zastávky, neodůvodněné sjetí z trasy, opožděné přistavení vozidla na odjezdovou zastávku	IX.1., IX.2.	1000
1.6	Vydání nesprávné jízdenky (např. v jiné než požadované hodnotě, po uplynutí její platnosti)	VIII.8.	1000
1.7	Nevydání jízdenky po převzetí hotovosti od cestujícího	VIII.8.	2000
1.8	Kouření řidiče ve vozidle	IX.6.	1000
1.9	Vydávání jízdenek se špatnou tarifní zónou, nesprávné nastavení zóny v označovači jízdenek, nedostatek hotovosti, nevzdání jízdenky při sdělení cílové stanice, vadná páska v označovači	VIII.8.	1000
1.10	Řidič nekontroluje platnost jízdních dokladů nastupujících cestujících	IX.6., VIII.2.2	2000
1.11	Nezapnutí zvukového hlášení zastávek pro cestující (je-li jim vozidlo vybaveno)	IX.4.	500
1.12	Řidič není schopen předložit platný záznam o provozu vozidla	IX.5.	1000
1.13	Řidič neinformoval při mimořádné události cestující o situaci, řidič je na cestující hrubý	IX.6.	500
1.14	Řidič nezastavil čelem vozidla u označnicku, řidič nezajel vozidlem k hraně nástupiště, řidič nesplnil další zde nevyjmenované požadavky standardu	IX.6.	500
1.15	Nedostatečně vyplněný záznam o provozu vozidla řidičem	IX.5.	500
1.16	Formulář záznamu o provozu vozidla nespĺňuje standard	IX.5.	2000
1.17	Dopravce neposkytl KORDIS JMK záznamy o provozu vozidla dle standardu	IX.5.	2000
1.18	Dopravce nezajistil školení zaměstnanců o IDS JMK	IX.7.	5000
1.19	Nedodržení informačních povlnností dopravců	IX.8.	1000
1.20	Řidič není vybaven služebním jízdním řádem	IX.3.	500

## 2. Vybavení zastávek a zastávkových sloupků

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>2</sup>
2.1	Nedodržení termínů pro nápravu závad	I.11.	1000
2.2	Nepředání záznamových archů o provedení kontrol KORDIS JMK do 1 měsíce od vyžádání	I.10.	1000
2.3	Nepředání zápisu o provedení opravy závad na zastávkách do 30 dnů od vyžádání	I.11.	1000
2.4	Dočasný přesun nebo dočasné zrušení zastávky nevyhovující standardu	I.6.	2000
2.5	Chybějící povinné minimální vybavení zastávky evidentně zaviněné vlastníkem označnicku nebo dopravcem <sup>3</sup>	I.8., I.9.	2000
2.6	Při výměně nebo nové instalaci použití označnicku, který neodpovídá standardu	I.12.	10000

## 3. Standard provozní zálohy

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu
3.1	Dopravce nebyl schopen vypravit záložní vozidlo dle standardu	IV.	5000 <sup>1</sup>
3.2	Dopravce neudrží provozní zálohu dle standardu	IV.	10000 <sup>4</sup>

## 4. Standard garance návazností, čekacích dob a dispečerského řízení

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>1</sup>
4.1	Dopravce neplní povinnosti plynoucí ze standardu	V.2.	1000
4.2	Nedodržení návazností dle standardu. V případě prvních a posledních spojů bude sazba zvýšena o 100%.	V.3.	1000
4.3	Nefunkční nebo špatně nastavené zařízení MSP nebo RIS	V.4	500
4.4	Nedodržení pravidel dispečerského řízení nebo řízení provozu CED	V.3., V.4	1000

## 5. Standard výluk a omezení dopravy

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>1</sup>
5.1	Nezajištění dopravy v případě neplánované výluky dle standardu	VI.1.2.	10000
5.2	Dopravce nespĺnil jiná výše nevyjmenovaná pravidla standardu	VI., I.6.	5000

## 6. Standard jízdních dokladů

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>1</sup>
6.1	Neuvezení všech povinných údajů na jízdní doklad dle standardu	VII.1., VII.2	2000
6.2	Použití jiného druhu papíru do elektronických odbavovacích zařízení než dle standardu	VII.3	10000
6.3	Dopravce nedodržuje standard	VII.	2000

<sup>1</sup> Za každý případ v Kč. Postih lze udělit i opakovaně.

<sup>2</sup> Postihy se vztahují na viníka. Postih za každý případ v Kč. Postih lze udělit opakovaně.

<sup>3</sup> Nevztahuje se na škody způsobené vandalismem.

<sup>4</sup> Sazba za 1 den v Kč. ;

## 7. Standard vozidel IDS JMK

	Nedostatek	Článek standardu	Výše postihu <sup>5</sup>
7.1	Špatná nebo chybějící tabulka kurzového čísla vozidla	III.3.2., III.4.2., III.5.2.	300
7.2	Špatný nebo chybějící údaj na předním, bočním nebo zadním směrovém panelu nebo tabuli způsobený chybou řidiče; špatný nebo chybějící údaj na elektronickém vizuálním informačním systému nebo elektronickém akustickém informačním systému způsobený chybou řidiče	III.3.3.-5., III.3.18.-19., III.4.3.-5., III.4.19.-20., III.5.3.-5., III.5.19.-20.	500
7.3	Špatný nebo chybějící údaj na předním, bočním nebo zadním směrovém panelu nebo tabuli způsobený chybou dopravce; špatný nebo chybějící údaj na elektronickém vizuálním informačním systému nebo elektronickém akustickém informačním systému způsobený vinou dopravce; vzhled tabule nebo obsah panelu neodpovídající standardům	III.3.3.-5., III.3.18.-19., III.4.3.-5., III.4.19.-20., III.5.3.-5., III.5.19.-20.	1000
7.4	Tabulka kurzového čísla, přední, boční nebo zadní směrová tabule nebo panel, elektronický vizuální informační systém nebo elektronický akustický informační systém chybí nebo neodpovídající velikostně, materiálův nebo z hlediska upěvnění standardům	III.3.2.-5., III.3.18.-19., III.4.2.-5., III.4.19.-20., III.5.2.-5., III.5.19.-20.	3000
7.5	Jiný počet dveří a špičky dveří vozidla než stanovuje standard; rozmístění tlačítek poptávkového otevření dveří neodpovídající standardu	III.3.6., III.4.6., III.5.6.	3000
7.6	Počet označovačů jízdenek neodpovídající standardu	III.3.7., III.4.7., III.5.7	1000
7.7	Označovače jízdenek nesplňující technické specifikace (sazba za každý kus)	III.3.7., III.4.7., III.5.7	10000
7.8	Více než 50 % označovačů jízdenek nefunkčních nebo nefunkční palubní počítač, elektronické odbavovací zařízení, případně neplatná data	III.3.7., III.4.7., III.5.7	1000
7.9	Signalizační zařízení uvnitř vozidla nesplňující standard	III.3.8., III.4.8., III.5.8.	500
7.10	Vozidlo není vybaveno funkčními RIS nebo MSP dle standardu	III.3.9., III.4.17., III.5.17., III.6.10.	5000
7.11	Vozidlo je v provozu déle než hodinu s vadným elektronickým odbavovacím zařízením, elektronické odbavovací zařízení neodpovídá standardu	III.4.9., III.5.9.	2000
7.12	Vozidlo není vybaveno elektronickým odbavovacím zařízením splňujícím standard	III.4.9., III.5.9.	100000
7.13	Vozidlo není vybaveno informačními vitrínami dle standardu	III.3.10., III.4.10., III.5.10., III.6.4.	1000
7.14	Ve vozidle chybí informační piktogramy dle standardu (sazba za každý chybějící kus)	III.3.11., III.4.11., III.5.11.	100
7.15	Ve vozidle chybí informační materiály IDS JMK dle standardu nebo jsou nekompletní	III.3.12., III.4.12., III.5.12.	500
7.16	Ve vozidle jsou plakáty, reklamy, informace IDS JMK a jiné materiály podobného rázu umístěny mimo informační vitriny	III.3.12., III.4.12., III.5.12.	500
7.17	Vozidlo není temperováno nebo chlazeno dle standardu	III.3.13., III.4.13., III.5.13.	500
7.18	Vozidlo za snížené viditelnosti není osvětleno dle standardu	III.3.13., III.4.13., III.5.13.	100
7.19	Vozidlo neumožňuje otevření a uzavření všech oken a průduchů k tomu určených	III.3.13., III.4.13., III.5.13.	500
7.20	Ve vozidle není vyhrazený prostor pro příslušný počet kočárků a míst pro osoby se zhoršenou schopností pohybu a orientace	III.3.14., III.4.14., III.5.14.	1000
7.21	Vnější nátěr vozidla neodpovídá standardu	III.3.15., III.4.15., III.5.15.	5000
7.22	Vozidlo uvnitř nebo vně je zjevně špinavé tak, že toto znečištění nemohlo být způsobeno běžným denním provozem	III.3.16., III.4.16., III.5.16.	500
7.23	Dopravce není schopen prokázat způsob a četnost čištění vozidel	III.3.16., III.4.16., III.5.16.	5000
7.24	Vozidlo je provozováno bez platné certifikace	III.9	30000
7.25	Na spoj je provozováno vozidlo, které neplní některý z doplňkových standardů nebo vozidlo, které je v rozporu s nabídkou dopravce do výběrového řízení.	III.8	5000

<sup>5</sup> Za každý případ v Kč. V případě opakované závady u stejného vozidla bude postih navýšen o 100 %.



KORDIS JMK, spol s r. o.  
Nové sady 946/30, 602 00 Brno

---

# **Podmínky a postup při vypravení náhradních autobusových spojů (NAS) v IDS JMK**

**Říjen 2006**

**kordis**  
*jmk*



Smluvní strany sjednávají k technické realizaci „*Smlouvy o podmínkách přepravy v IDS JMK a zajišťování činností souvisejících s provozováním IDS JMK*“, uzavřené mezi Dopravcem a KORDIS následující ustanovení:

### **A. Podmínky a postup vypravení náhradního autobusového spoje při ztrátě garantované návaznosti z vlaku na autobus.**

#### **I. Podmínky vypravení náhradního autobusového spoje (dále jen NAS)**

1. NAS může být vypraven, jestliže do odjezdu následujícího pravidelného spoje stejné nebo souběžné linky, který by zajistil odvezení cestujících ztrativších garantovanou návaznost, zbývá v okamžiku příjezdu pozděného vlaku interval delší než 30 minut.

2. **Skutečný odjezd NAS** nesmí být pozdější, než 20 minut před pravidelným odjezdem pravidelného spoje stejné nebo souběžné linky.

3. Jestliže součet počtu cestujících ztrativších garantovanou návaznost a obvyklého počtu cestujících následného pravidelného spoje přesáhne 50, může se vypravit NAS bez ohledu na interval do následného spoje za podmínky a v případech stanovených služební pomůckou „Garance návaznosti“.

4. Podmínkou jízdy náhradního spoje je existence alespoň jednoho cestujícího, který ztratil garantovanou návaznost. Není-li tato podmínka splněna, nehradí se ani náklady na přistavení a odstavení vozidla autodopravce (např. z garáží do místa zastávky a zpět). Řidič při nástupu cestujících do přistaveného NAS zjišťuje, zda se jedná o cestující, kteří použili pozděný vlak – na základě předloženého jízdního dokladu IDS JMK nebo jízdního dokladu ČD. Řidič dále zjišťuje nejvzdálenější cílovou zastávku, požadovanou cestujícími přestupujícími ze pozděného vlaku.

5. **Cílová zastávka NAS** je stanovena jako cílová zastávka posledního z cestujících, kteří ztratili návaznost příslušného pozděného vlaku. Služební pomůcka „Garance návaznosti IDS JMK“ nebo dispečer autodopravce může stanovit cílovou zastávku jako zastávku bližší zastávce, v níž došlo ke ztrátě návaznosti. Pokud autodopravce pokračuje v jízdě i za zastávku, kde vystoupí poslední z cestujících, kteří ztratili garantovanou návaznost, nejedná se již o NAS a tento výkon se jako NAS nehradí.

6. **Trasa NAS** musí být maximálním způsobem zkrácena podle skutečných cílových zastávek cestujících, kteří ztratili garantovanou návaznost IDS, tzn. nemusí se striktně (důsledně) dodržet pravidelná trasa linky, např. záveky do obcí ležících na odbočkách apod.

7. **NAS nezastavuje na všech zastávkách** dle jízdního řádu, ale jen na těch, kde budou vystupovat cestující ztrativší garantovanou návaznost IDS. Způsoby dle bodů 6. a 7. bude autodopravce snižovat zpoždění spoje NAS vzhledem k pravidelnému autobusovému spoji.

8. **Do spoje NAS je zakázán nástup cestujících po jeho trase.** Při porušení této zásady železniční dopravce nehradí náklady za tento spoj NAS, včetně přistavení a odstavení autobusu.

9. **Skutečnosti, podstatné pro vypravení NAS** (dle výše uvedených bodů) dispečer autodopravce zaznamená v záznamníku, sloužícímu k zápisu ohlášených nepravdivostí v provozu linek IDS JMK.

10. **Vystaví-li železniční dopravce náhradní vlakový spoj** nebo spoj náhradní autobusové dopravy místo vlakového spoje, jedoucí v pravidelné trase pozděného vlaku, přičemž garantované návaznosti budou dodrženy, od jízdy následného pozděného vlaku (je-li veden) se NAS nevystavují (případ jízdy dvou vlaků stejného čísla).

## 11. Vypravování NAS se nevztahuje na vozidla DPMB, a.s.

### II. Postup při vypravení NAS

1. Železniční dopravce dle svých provozních možností nahlásí dispečinku autodopravce, pověřeného řízením provozu IDS JMK v dané oblasti, počet cestujících a směry, ve kterých ztratili garantovanou návaznost.

2. Dispečer (jiný odpovědný pracovník) autodopravce, pověřeného řízením provozu IDS JMK v dané oblasti, informuje železničního dopravce o vystavení NAS, tj. sdělí čas vystavení, výchozí stanicí, trasu včetně linky a čísla nahrazovaného spoje a identifikační znaky vozidla (SPZ, příp. kurzové číslo apod.). Informaci podá neprodleně výpravčímu příslušné železniční stanice dle kontaktů uvedených v „Garancích návazností“ telefonicky nebo e-mailem. Povinnost uhradit náklady spojené s vedením NAS nahrazujícího ztracenou návaznost IDS JMK při nenahlášení těchto údajů nevzniká.

3. Řidič NAS postupuje při obsluze strojku z důvodu umožnění dodatečné kontroly železničního dopravce následovně:

- po rozhodnutí o přistavení busu na NAS uzavře odpočet,
- po přistavení na NAS otevře odpočet,
- po odjezdu z výchozí zastávky NAS uzavře odpočet,
- před přistavením na následující pravidelný spoj opět otevře odpočet.

4. Železniční dopravce má právo kontroly, zda autodopravce nevydál v příslušném spoji NAS jízdní doklad – s výjimkou prodávce (označení) jízdního dokladu ve výchozí zastávce NAS, pokud z vlaku přestupuje cestující, který ve vlaku použil jízdní doklad ČD. Forma kontroly je stanovena možností nahlédnutí do kopií kumulovaných údajů ze všech registrovaných strojků (i. dodatečně), uložených na KORDIS na vyžádání železničního dopravce.

5. Železniční dopravce má právo kontroly, zda je NAS vystaven oprávněně a zda-li jím projatá trasa je oprávněná. Z tohoto důvodu má železniční dopravce právo kontroly jízdních dokladů cestujících před nástupem do vozidla NAS. Řidič autodopravce dále kontrolnímu zaměstnanci železničního dopravce umožní i případnou kontrolu ve vozidle NAS s tím, že k předložení jízdních dokladů v tomto případě vyzve cestující řidič NAS. Povinnost uhradit náklady spojené s vedením NAS nahrazujícího ztracenou návaznost IDS JMK při porušení tohoto ustanovení nevzniká. Výsledek kontroly jízdních dokladů u NAS, nahrazujícího ztracenou návaznost IDS JMK, zaznamená železniční dopravce ve vhodném záznamníku a informuje příslušného dispečera autodopravce pověřeného řízením provozu IDS JMK v dané oblasti.

6. Kontrolní zaměstnanec železničního dopravce se řidiči NAS prokáže kontrolním průkazem, pokud kontroluje jízdní doklady cestujících ve vozidle NAS. Cestujícím před nástupem do vozidla se prokáže pouze identifikačním štítkem ČD. Zaměstnanec železničního dopravce provádějící kontrolu před odjezdem NAS z výchozí zastávky se musí k vozidlu NAS dostavit do uplynutí přestupní doby, stanovené pro příslušný přestupní bod „Garancemi návazností“ od příjezdu zpožděného vlaku. Nedostaví-li se v této lhůtě, dispečer autodopravce pověřeného řízením provozu IDS JMK v dané oblasti povolí odjezd NAS i bez kontroly jízdních dokladů železničním dopravcem. Příslušnou skutečnost dispečer autodopravce zaznamená v záznamníku, sloužícím k zápisu ohlášených nepravidelností v provozu linek IDS JMK.

7. Kontrolu cestujících v NAS jsou povinny provádět i kontrolní orgány provádějící „pravidelnou“ kontrolu cestujících ve spojích příslušných autodopravců a pracovníci KORDIS.

## Podmínky a postup při vypravení náhradních autobusových spojů (NAS) v IDS JMK

Výše zjištěné závady jsou povinny oznámit železničnímu dopravci, který následně postupuje, jako kdyby tyto závady zjistil sám.

**8. Autodopravce zašle KORDIS prostřednictvím elektronické pošty protokoly z jednotlivých provedených jízd NAS za příslušný měsíc, a to nejpozději do 3. pracovního dne měsíce následujícího. Autodopravce v protokolu uvede skutečnosti dle bodů I / 1 – I / 5 (podmínky vypravení NAS), především:**

- železničním dopravcem ohlášený čas příjezdu zpožděného spoje,
- skutečný čas odjezdu NAS,
- cílovou zastávku NAS,
- čas příjezdu do cílové zastávky,
- nutné přístavné a odstavné kilometry,
- počet cestujících z výchozí zastávky NAS.

## **B. Podmínky a postup vypravení náhradního autobusového spoje při ztrátě garantované návaznosti z autobusu na vlak a z autobusu na autobus.**

### **I. Podmínky vypravení náhradního autobusového spoje (dále jen NAS)**

**1. NAS jsou vypravovány pouze v případech ztráty garantované návaznosti stanovených příručkou Garance návazností.**

**2. NAS jsou vedeny pouze v trase určené příručkou Garance návazností.**

**3. NAS může být vypraven, jestliže do odjezdu následujícího pravidelného spoje stejné nebo souběžné linky, který by zajistil odvezení cestujících ztrativších garantovanou návaznost, zbývá v okamžiku příjezdu zpožděného spoje interval delší než 30 minut.**

**4. KORDIS může operativně rozhodnout o zavedení NAS i v případech, které nejsou stanovené příručkou Garance návazností.**

**5. Podmínkou jízdy náhradního spoje je existence alespoň jednoho cestujícího, který ztratil garantovanou návaznost. Není-li tato podmínka splněna, nehradí se ani náklady na přistavení a odstavení vozidla autodopravce (např. z garáží do místa zastávky a zpět). Řidič při nástupu cestujících do přistaveného NAS zjišťuje, zda se jedná o cestující, kteří použili zpožděný spoj – na základě předloženého jízdního dokladu IDS JMK. Řidič dále zjišťuje nejvzdálenější cílovou zastávku, požadovanou cestujícími přestupujícími ze zpožděného spoje.**

**6. Cílová zastávka NAS vychází z trasy určené příručkou Garance návazností. Pokud je cílová zastávka posledního cestujícího, který ztratil garantovanou návaznost bližší než cílová zastávka určená příručkou Garance návazností je NAS veden pouze do cílové zastávky posledního cestujícího, který ztratil garantovanou návaznost. Pokud autodopravce pokračuje v jízdě i za zastávku, kde vystoupí poslední z cestujících, kteří ztratili garantovanou návaznost, nejedná se již o NAS a tento výkon se jako NAS nehradí.**

**7. Trasa NAS musí být maximálním způsobem zkrácena podle skutečných cílových zastávek cestujících, kteří ztratili garantovanou návaznost IDS.**

**8. NAS nezastavuje na všech zastávkách, ale jen na těch, kde budou vystupovat cestující ztrativší garantovanou návaznost IDS. Způsoby dle bodů 7. a 8. bude autodopravce snižovat zpoždění spoje NAS vzhledem k pravidelnému autobusovému spoji.**

## Podmínky a postup při vypravení náhradních autobusových spojů (NAS) v IDS JMK

9. Do spoje NAS je zakázán nástup cestujících po jeho trase. Při porušení této zásady nejsou hrazeny náklady za tento spoj NAS, včetně přistavení a odstavení autobusu.

10. Skutečnosti podstatné pro vypravení NAS (dle výše uvedených bodů) dispečer autodopravce pověřeného řízením provozu IDS JMK v dané oblasti zaznamená v záznamníku, sloužícím k zápisu ohlášených nepravidelností v provozu linek IDS JMK.

11. Vypravování NAS se nevztahuje na vozidla DPMB, a.s.

## II. Postup při vypravení NAS

1. Řidič autobusu, který přijel se zpožděním do přestupního bodu a došlo tak ke ztrátě garantované návaznosti oznámí tuto skutečnost dispečerovi autodopravce pověřeného dispečerským řízením provozu IDS JMK v dané oblasti. Informaci doplní počtem cestujících a směry, ve kterých ztratili garantovanou návaznost.

2. Dispečer (jiný odpovědný pracovník) autodopravce dle podmínek rozhodne o vystavení NAS. V případech, že došlo k rozvázání přípoje z důvodů na straně Dopravce informuje dispečer Dopravce o vystavení NAS, tj. sdělí čas vystavení, výchozí stanici, trasu včetně linky a čísla nahrazovaného spoje a identifikační znaky vozidla (SPZ, příp. kurzové číslo apod.). Informaci předá neprodělně dispečerovi Dopravce dle kontaktů uvedených v „Garancích návazností“ telefonicky nebo e-mailem.

3. Řidič NAS postupuje při obsluze strojku z důvodu umožnění dodatečné kontroly následovně:

- po rozhodnutí o přistavení busu na NAS uzavře odpočet,
- po přistavení na NAS otevře odpočet,
- po odjezdu z výchozí zastávky NAS uzavře odpočet,
- před přistavením na následující pravidelný spoj opět otevře odpočet.

4. Dopravce zajišťuje NAS po dohodě s dispečinkem autodopravce pověřeného řízením IDS JMK v dané oblasti.

5. Dopravce je povinen zajistit provedení NAS rozhodne-li o tom KORDIS a to i v případě, že tím bude zpožděn další pravidelný spoj, který autobus zajišťující NAS dále dle jízdního řádu koná.

6. V případě, že NAS je veden z důvodů na straně Dopravce a Dopravce hradí náklady spojené s NAS má právo

- kontroly, zda autodopravce nevydal v příslušném spoji NAS jízdní doklad s výjimkou prodeje v přestupním bodě, kde došlo k rozvázání návaznosti,
- kontroly, zda je NAS vystaven oprávněně a zda-li jím projetá trasa je oprávněná. Z tohoto důvodu má Dopravce právo kontroly jízdních dokladů cestujících před nástupem do vozidla NAS. Řidič autodopravce dále kontrolnímu zaměstnanci Dopravce umožní i případnou kontrolu ve vozidle NAS s tím, že k předložení jízdních dokladů v tomto případě vyzve cestující řidič NAS.

Kontrolní zaměstnanec Dopravce se řidiči NAS prokáže kontrolním průkazem. Zaměstnanec Dopravce, provádějící kontrolu před odjezdem NAS z výchozí zastávky, se musí k vozidlu NAS dostavit do uplynutí přestupní doby, stanovené pro příslušný přestupní

## Podmínky a postup při vypravení náhradních autobusových spojů (NAS) v IDS JMK

bod Garancemi návazností od příjezdu zpožděného spoje. Nedostaví-li se v této lhůtě, povolí dispečer pověřeného autodopravce odjezd NAS i bez kontroly jízdních dokladů.

**7. Kontrolu cestujících v NAS jsou povinny provádět i kontrolní orgány provádějící „pravidelnou“ kontrolu cestujících ve spojích příslušných autodopravců a pracovníci KORDIS.**

**8. Autodopravce zašle KORDIS prostřednictvím elektronické pošty protokoly z jednotlivých provedených jízd NAS za příslušný měsíc, a to nejpozději do 3. pracovního dne měsíce následujícího. Autodopravce v protokolu uvede skutečnosti dle bodů I / 1 – I / 7 (podmínky vypravení NAS), především:**

- ohlášený čas příjezdu zpožděného spoje,
- skutečný čas odjezdu NAS,
- cílovou zastávku NAS,
- čas příjezdu do cílové zastávky,
- nutné přístavné a odstavné kilometry,
- počet cestujících z výchozí zastávky NAS.

**9. KORDIS zpracuje na základě protokolů uvedených v odst. 8. tohoto článku měsíční přehled zvláštních autobusových spojů, vedených z důvodu ztráty garantované návaznosti IDS JMK nebo výpadku spoje (spojů) za příslušný kalendářní měsíc a zašle jej Dopravci a JMK do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.**

---

Zpracoval: Ing. Jiří Horský

Schválil: Ing. Jaromír Holec

.....  
KORDIS

.....  
Dopravce

Příloha 7:

**GARANCE NÁVAZNOSTÍ IDS JMK**

(aktuální verze)

KORDIS JMK, spol s r. o.  
Nové Sady 30, 602 00 Brno

---

# Garance návazností IDS JMK

Jízdní řád 2009 / 10

Platí od 01. 07. 2010

---

Červenec 2010



## ZÁKLADNÍ PRAVIDLA GARANCE NÁVAZNOSTÍ IDS JMK

Návaznosti v rámci IDS JMK jsou rozděleny do 2 základních skupin:

- návaznosti negarantované vychází z časových poloh jednotlivých spojů linek bez povinnosti vyčkat na přípoj. V případě výluk je řešeno dle Technických a provozních standardů případně dle výlukových pokynů vydávaných KORDIS JMK.

- návaznosti garantované jsou stanoveny ve služební verzi jízdních řádů jednotlivých linek tzv. inverzními přípojovými řádky, kde je uveden čas příjezdu spoje, na který má povinnost navazující spoj čekat, čekací doba v minutách a v případě potřeby ještě další specifikata k zajištění návaznosti.

Na území města Brna u jízdních řádů DPMB vychází garantované návaznosti z „Projektů organizace veřejné dopravy na území města Brna“, přílohy 2 „konceptce provázanosti linek“. Není-li zde daný případ řešen, postupuje se dle interních opatření DPMB, odsouhlasených KORDIS JMK.

Návaznosti vlak – vlak jsou řešeny interní pomůckou ČD projednanou s KORDIS JMK.

### Čekací doba

Čekací doba je doba, po kterou spoj (vlak) vyčká na příjezd zpožděného přípojného spoje (vlaku), pokud výpravčí (řidič) neobdrží informaci, že zpoždění přípojného spoje (vlaku) je vyšší než lze pokrýt stanovenou čekací dobou nebo že v přípojném spoji se nenachází žádný přestupující cestující. Čekací doba stanoví maximální interval mezi pravidelným odjezdem navazujícího vlaku (spoje) a skutečným příjezdem opožděného přípojného vlaku (aut. spoje), při kterém je navazující spoj (vlak) ještě povinen čekat na přípojný vlak (spoj). Mezi skutečným příjezdem zpožděného vlaku (spoje) a odjezdem navazujícího vlaku (spoje) musí být dodržena přestupní doba. Maximální přípustné zpoždění navazujícího vlaku (spoje) je dáno součtem čekací a přestupní doby.

V odůvodněných výjimečných případech může dispečer regionální dopravy rozhodnout o čekání vlaku odlišně od pomůcky „Garance návazností“:

- prodloužit čekací dobu mimo špičky prac. dnů max. o 5 min. v případě zpoždění alespoň tří přípojných autobusů (i ve více přest. bodech, např. při náledí) nebo ohlášeného přestupu skupin cestujících.

- zkrátit čekací dobu max. o 5 min. z velmi naléhavých důvodů: např. výluka či pomalá jízda s výrazným dopadem na jízdní doby s následkem podstatného narušení jízdy dalších vlaků

Obdobně může Centrální dispečink IDS JMK (dále jen CED) (event. dispečink DPMB) v odůvodněných případech rozhodnout o event. prodloužení ček. doby autobusu v mezích limitovaných dalšími technologickými souvislostmi (další přípoje, obrát vozu).

### Přestupní doba

Přestupní doba je minimální doba nutná k bezpečnému přestupu cestujících v daném přestupním bodu. Vlaky a aut. spoje, u nichž je interval mezi příjezdem a odjezdem kratší než přestupní doba, se nepovažují za přípoje a netýkají se jich tudíž další opatření pomůcky „Garance návazností“. Přestupní doby v jednotlivých přestupních bodech IDS JMK jsou stanoveny přílohou č. 2.

### Dispečerské řízení provozu autobusů spočívá zejména v:

- předání informace řidičům o zpoždění přípojů, stanovení čekání či nečekání na zpožděný přípoj dle inverzních přípojových řádků. V případech uvedených v článku čekací doba možnost zkrácení či prodloužení čekací doby. Nestanoví-li dispečer z důvodu zjednodušené informace více vozům jednoznačnou direktivu čekat / nečekat



(event. do), postupuje řidič busu dle sdělené výše očekávaného zpoždění a čekací doby dané inverzními přípojovými řádky ve služebním j.ř.

- zpoždění odjezdu spoje z důvodů zpoždění negarantovaného přípoje
- informování řidiče při mimořádnostech v dopravě o dopravní situaci, např. při neprůjezdnosti komunikace včetně určení objížděné trasy.
- řešení technologických souvislostí provozu ve spolupráci s dispečinky autodopravců

### Spojení mezi jednotlivými pracovníky

Kontakty (pevné linky, mobily) na CED, dispečink DPMB, dispečery ČD a autodopravců jsou uvedeny v příloze č. 1 „Kontakty“ s uvedením pracovní doby.

Změny svých údajů dopravci průběžně hlásí KORDIS, který zajistí opravu přílohy 1.

Komunikace mezi řidičem a dispečerem probíhá prostřednictvím MSP. V případě poruchy MSP je dopravce povinen vybavit řidiče bezodkladně mobilním telefonem a informovat CED.

V případě mimořádných změn jízdního řádu nebo oběhů vozidel jsou dopravci povinni nejpozději 5 prac. dnů před změnou zaslat KORDISu platné oběhy vozidel na dotčených linkách.

### Dispečerské řízení Centrálního dispečinku IDS JMK (CED)

Od 1. 6. 2008 řídí provoz v celém IDS JMK dispečink CED s následujícími výjimkami:

- provoz v obvodu DPMB řídí dispečink DPMB
- požadavky na řízení provozu vlaků uplatňuje CED prostřednictvím dispečinku regionální dopravy ČD

### Dispečerské řízení ČD

- 1) dispečink regionální dopravy Brno: pracovní doba: nepřetržitý provoz
- 2) dispečink RCP Brno: pracovní doba: nepřetržitý provoz
  - vedoucí dispečer RCP
  - provozní dispečer 1 (PD 1): přímo řízené tratě: trať 240 Brno hl.n. – Náměšť nad Oslavou, trať 244 Brno hl.n. – Mor.Krumlov, trať 250 Vranovice – Brno hl.n., trať 260 Brno hl.n. – Březová nad Svitavou; nepřímo řízená trať 244 Moravské Bránice - Oslavany;
  - provozní dispečer 2 (PD 2) přímo řízené tratě: 300 Brno hl.n.- Křenovice hor.n. - Vyškov, 340 Brno hl.n. - Bučovice, 250 Brno hl.n. – Níhov; nepřímo řízená trať 251 Tišnov – Nedvědice
- 3) důzorčí provozu žst. Brno hl.n., operátorka dispozičního výpravčího žst. Brno hl.n. důzorčí provozu žst. Břeclav, operátorka dispozičního výpravčího žst. Břeclav
- 4) výpravčí jednotlivých stanic, kteří zajišťují návaznosti v rámci IDS JMK
- 5) Centrální dispečerské pracoviště Přerov

Spojení výpravčích s řidiči autobusů je tedy prováděno zásadně prostřednictvím CED, event., případně dispečinku DPMB. Vzájemné spojení řidičů autobusů vždy prostřednictvím CED, event., případně DPMB. Výjimkou z tohoto pravidla je kontaktování pohotovostního řidiče vlastní firmy, o čemž řidič vždy vyrozumí i CED (příp. DPMB).

## Povinnosti jednotlivých pracovníků dopravců

### Povinnosti řidičů

a) dbát na včasnost jízdy. V případě ohrožení návazností v některé z následujících zastávek, event. ohrožení včasnosti následujícího spoje v oběhu zpožděním větším než 3 min. informovat CED o výši zpoždění.

b) v přestupních bodech sledovat dle jízdního řádu s inverzně vyznačenými přípojovými řádky příjezdy přípojných spojů (vlaků), na něž jeho spoj navazuje. V případech, kdy je stanovena povinnost zjistit příjezd přípojného spoje pohledem a tento spoj nepřijede včas, se dotázat po 5 minutách dispečinku. V ostatních případech se dotázat dispečinku při důvodné pochybnosti o příjezdu přípojného spoje (vlaků) - např. při mimořádně nízkém nástupu.

c) v případě hlášeného zpoždění přípojného aut. spoje (vlaků) dodržet čekací dobu nařízenou dispečerem, pokud neobdrží od dispečera jiný pokyn (ať již nečekat nebo čekat déle)

v případech, kdy je stanovena povinnost přesvědčit se o příjezdu přípojného spoje pohledem, přesvědčit se o příjezdu přípojného spoje jakož i o přestupu všech cestujících. Nepřijede-li přípojný spoj v nařízené čekací době, vyžádat si pokyny dispečera.

d) povinnost přesvědčit se o příjezdu přípojného busu nebo vlaku pohledem je zásadně stanovena ve všech přestupních bodech – výjimky jsou uvedeny v příloze č. 2 případně upřesněny specifickými pravidly GN.

e) informovat dispečink vlastní firmy o opatřeních dispečinku CED, jakož i o dalších skutečnostech, majících vliv na technologické souvislosti: oběhy vozů, prac. doba, ...

f) Spoje, u nichž je v přípojovém nebo inverzním přípojovém řádku vyznačen přípoj, na zastávce na znamení zastaví vždy. Povinnost zastavit v těchto případech na zastávce na znamení má jak řidič spoje, od něhož je na zastávce na znamení navázán přípoj, tak řidič spoje navazujícího. Pro ostatní spoje bez návaznosti zůstává na těchto zastávkách zachován režim zastavování na znamení.

k) Podrobný postup řidičů autobusů DPMB při zajištění vazeb IDS JMK stanoví interní opatření DPMB odsouhlasené KORDIS JMK.

### Povinnosti výpravčích

a) V případech návazností do 10 minut výpravčí oznámí dispečerovi zpoždění vlaku **3 min. a více** a poté skutečný příjezd zpožděného vlaku - pokud došlo ke změně původně ohlášeného zpoždění. Výpravčí nehlásí dispečerovi zpoždění vlaku, který nemá žádný sledovaný autobusový přípoj.

b) V případech návazností za více než 10 min. oznámí výpravčí dispečerovi zpoždění vlaku od hranice dané rozdílem intervalu mezi příjezdem a odjezdem navazujícího vlaku a spoje minus přestupní doba a poté skutečný příjezd zpožděného vlaku - pokud došlo ke změně původně ohlášeného zpoždění

c) Výpravčí v obou případech dále dispečerovi ohlásí takovou změnu původně ohlášeného zpoždění, která dle stanovených čekacích dob může způsobit změnu rozhodnutí čekat / nečekat. V případech, kdy je to účelné a technicky možné, doplní výpravčí informaci zpoždění o přibližný počet přestupujících cestujících.

d) Pokud se výpravčí nedovolá dispečerovi a je technicky možné (např. prostřednictvím určeného zaměstnance stanice) informovat přímo řidiče přípojných autobusů, postupuje výpravčí tímto způsobem. Stanice, kde je tato povinnost (v určitou dobu) uložena konkrétnímu pracovníkovi, jsou určeny interním opatřením ČD.

- e) Povinnost pracovníka ČD přesvědčit se o příjezdu přípojného autobusu v každém jednotlivém případě není stanovena, v žádné stanici.
- f) Výpravčí nebo vlakový doprovod nedovolí odjezd vlaku pouze v případě ohlášeného zpoždění přípojného autobusu (není-li ovšem v daném případě stanovena čekací doba N nebo není-li ohlášené zpoždění vyšší, než lze pokrýt stanovenou čekací dobou a dále není-li mu ohlášen nulový počet přestupujících cestujících). Na přidělené přestupní zastávce informuje výpravčí včas o zpoždění autobusu vlakový doprovod a stanoví čekací dobu (dle pomůcky „Garance návazností“). Vlakový doprovod pak postupuje dle čekací doby, určené výpravčím.
- g) V případech, kdy je to technicky možné, nařídí výpravčí vhodnému zaměstnanci stanice očekávání zpožděného autobusu. Zaměstnanec pak informuje vystupující cestující, že vlak na ně čeká, a výpravčího o ukončení přestupu cestujících. Stanice, kde je tato povinnost (v určitou dobu) uložena konkrétnímu pracovníkovi, jsou určeny interním opatřením ČD.
- h) Při zpoždění vlaku, na který dle informace dispečera budou čekat autobusy, zajistí výpravčí v případech, kdy je to technicky možné (např. prostřednictvím vhodného zaměstnance stanice), informování řidičů přípojných autobusů o příjezdu zpožděného vlaku. Stanice, kde je tato povinnost (v určitou dobu) určena konkrétnímu pracovníkovi jsou určeny interním opatřením ČD.
- i) Výpravčí vede záznam o hlášeních s dispečerem formou stanovenou interním opatřením ČD.
- j) Z důvodu povinností, uložených pracovníkům žel. stanic v bodech d), g), h) s poznámkou „je-li to technicky možné“ jsou žel. stanice interním opatřením ČD rozděleny do 3 kategorií:
  - 1) stanice obsazena jen výpravčím, kontakt výpravčího s řidiči autobusů není technicky možný;
  - 2) stanice obsazena jen výpravčím, kontakt výpravčího s řidiči autobusů je možný za určitých podmínek (např. s ohledem na dopravní situaci);
  - 3) stanice obsazena kromě výpravčího i dalším pracovníkem, jemuž lze (nebrání-li tomu důležitější povinnosti) příslušnou povinnost uložit; doba obsazení dalším pracovníkem může být časově omezena; v tomto případě se uvede, zda v době, kdy stanice není dalším pracovníkem obsazena, spadá do kategorie 1) nebo 2).
- k) Obdrží-li výpravčí automatickou textovou zprávu o čekání vlaku na přípojný bus, postupuje dle textové zprávy – není-li tato anulována telefonicky dispečerem CED. Obdrží-li výpravčí tel. žádost dispečera CED a tato není v rozporu s čekací dobou dle inverzního JŘ, vyhoví žádosti nebrání-li tomu velmi závažné důvody. V opačném případě postupuje dle pokynů regionálního dispečera osobní dopravy.
- l) Ve stanicích stanovených přílohou 2 GN (podstatné úseky tratí **Břeclav - Brno, Brno - Vlkov u T., Brno - Letovice, Brno - Veselí nad Mor.**) neplatí výše uvedené body a), b), c) d) a jsou nahrazeny body la), lb), lc), ld):
  - la) Základním vstupem pro sledování jízdy vlaků je přenos údajů ze systému CDS na CED. Přenos údajů ze systému CDS na CED je proto u vlaků směřujících do systému IDS JMK rozšířen o úseky do nejbližší uzlové stanice mimo systém (Jihlava, Žďár nad Sáz., Česká Třebová, Olomouc, Přerov, Otrokovice, Kunovice a Uh.Hradiště). Operátoři obsluhy dráhy zadávají informace o jízdě vlaků do EDD v co nejkratší technologicky možné době. V případě technické závady v tomto přenosu požádá dispečer CED dispečera regionální dopravy o mimořádné hlášení zpoždění dle a), b), c), d).
  - lb) Vzhledem k časovému zpoždění informace o zpožděném odjezdu výchozího vlaku ze systému CDS hlásí výchozí stanice vlaků v úsecích Břeclav - Brno, Brno - Vlkov u T., Brno - Letovice, Brno - Veselí nad Mor. telefonicky na CED očekávané zpoždění výchozích vlaků dle bodu a).

- lc) Pokud to dispečerovi os. regionální dopravy O-16 neznemožní plnění důležitějších povinností a lze situaci s dostatečným předstihem předvídat (netýká se plánovaných výluk), informuje CED o změně dopravní situace podstatné pro čekání aut. přípojů.
- ld) Výpravčí stanic s přípojovými vazbami IDS JMK v obvodu dispečinku DPMB (tj. Brno-Královo Pole, Adamov, Brno-Slatina) hlásí dispečinku DPMB zpoždění vlaků dle bodů a), b), c), d).
- m) Na trati **Břeclav - Moravský Písek** neplatí žádný z výše uvedených bodů a postupuje se následovně:
- ma) Základním vstupem pro sledování zpoždění vlaků je přenos údajů ze systému CDS na CED.
- mb) Pokud to dispečerovi os. regionální dopravy O 16 neznemožní plnění důležitějších povinností a lze situaci s dostatečným předstihem předvídat (netýká se plánovaných výluk), informuje CED o změně dopravní situace podstatné pro čekání aut. přípojů.
- mc) V nezbytných případech je možná i přímá komunikace CED - CDP Přerov.

### Povinnosti dispečera CED a DPMB

- a) Základním způsobem řízení provozu IDS JMK je automatické řízení systémem CEDIS pomocí přenášení informací o včasnosti jízdy busů z MSP a vlaků ze systému CDS na CED a pomocí automaticky generovaných textových zpráv řidičům všech regionálních busů, dispečinku DRD a jeho prostřednictvím výpravčím.
- b) Dispečer CED může do řízení zasáhnout telefonicky nebo ručně psanou textovou zprávou. Přímé řízení dispečerem má vždy přednost před automatickým řízením. Pro odlišení od automaticky generovaných textových zpráv budou textové zprávy dispečera CED opatřeny na začátku slovem: „CED:“

Automaticky zasílané textové zprávy ze systému CEDIS jsou pro řidiče regionálních busů závazné, pokud nejsou anulovány nebo upřesněny textovou zprávou dispečera CED (začínající „CED:“ ...) nebo telefonickým pokynem dispečera CED. Pokud má řidič busu o automaticky generované textové zprávě pochybnosti, použije volby „žádost o hovor“.

Automaticky zasílané textové zprávy ze systému CEDIS jsou pro výpravčí a řidiče DBMB závazné, pokud nejsou anulovány regionálním dispečinkem CD nebo dispečinkem DPMB. Pokud má výpravčí nebo řidič DPMB o automaticky generované textové zprávě pochybnosti, kontaktuje regionální dispečink CD nebo dispečink DPMB.

Pokud regionální dispečink CD nebo dispečink DPMB anuluje automaticky generovanou textovou zprávu ze systému CEDIS, kontaktuje následně dispečink CED a dohodne se s ním na dalším postupu.

- c) Z důvodu zkušebního provozu automaticky generovaných textových zpráv systémem CEDIS zůstává zachována povinnost telefonického hlášení zpoždění i ostatní povinnosti výpravčích vybraných stanic v rozsahu stanoveném přílohou 2 GN.

Povinnosti dispečera CED a DPMB při zkušebním provozu automaticky generovaných textových zpráv systémem CEDIS:

- ca) Pokud dispečer CED obdržel od výpravčího informaci o zpoždění vlaku, oznámí délku zpoždění a předpokládaný odjezd jejich spoje všem řidičům, kteří zajišťují přípoje od tohoto zpožděného vlaku. V případě, že délka čekací doby je nad rámec čekací doby oznámí řidiči rozhodnutí o nečekání na vlakový přípoj. V případech, kdy je stanovena povinnost řidiče přesvědčit se o příjezdu vlaku pohledem, může dispečer oznamovat pouze nečekání na přípoj - to v případě, že zpoždění vlaku bude delší než čekací doba spoje.
- cb) Dispečer oznámí výpravčímu zpoždění od hranice dané rozdílem intervalu mezi očekávaným příjezdem aut. spoje a odjezdem navazujícího vlaku minus přestupní doba a poté skutečný příjezd zpožděného autobusu - pokud došlo ke změně původně

ohlášeného zpoždění. Dispečer dále výpravčímu ohlásí takovou změnu původně ohlášeného zpoždění, která dle stanovených čekacích dob může způsobit změnu rozhodnutí čekat / nečekat. Informaci o zpoždění dispečer dle možnosti doplní o přibližný počet přestupujících cestujících. Dispečer ohlásí výpravčímu zpoždění přípojného spoje i v případech, kdy vlak nečeká. Dispečer nehlásí výpravčímu zpoždění aut. spojů, které nemají žádný sledovaný přípoj.

Informaci získá výpravčí ČD buď automaticky generovanou textovou zprávou ze systému CEDIS, event. textovou zprávou dispečera CED. Poslední možností je telefonická informace dispečera CED.

cc) Pokud se dispečer nedovolá výpravčímu a je technicky možné (např. prostřednictvím vhodného řidiče) výpravčího informovat, postupuje dispečer tímto způsobem.

cd) Povinnost dispečera vést o podstatných telefonických hlášeníh stručný záznam. Dispečer DPMB a regionální dispečer ČD vedou záznam formou stanovenou interním opatřením DPMB a ČD.

ce) Dispečer sleduje vývoj dopravní situace ve svěřené oblasti a u zpožděných spojů jejich další návazností tak, aby mohl včas učinit opatření k navázání přípojů nebo k zajištění včasné jízdy výchozích spojů.

#### **Povinnosti vlakového doprovodu**

- a) Vlakový doprovod obdrží od výpravčího informaci, že na přidělené přestupní zastávce bude zpožděný autobusový přípoj vč. stanovení čekací doby (dle pomůcky „Garance návazností“). Vlakový doprovod pak postupuje dle čekací doby, určené výpravčím.
- b) Vlak. doprovod v případech, kdy je to technicky možné, ohlásí při zpoždění na žádost výpravčího přestupní stanice přibližný údaj přestupní frekvence.
- c) Přesný postup při navazování přípojů bus / vlak na zastávkách a v neobsazených stanicích (vč. event. povinností strojvedoucích) stanoví interní pomůcka ČD.

#### **Odpovědnosti jednotlivých pracovníků**

Odpovědnost za dodržení čekací doby nařízené dispečerem a za navázání přípoje, o němž je nutno se přesvědčit pohledem, má vždy řidič přípojného autobusu.

#### **Rozdělení území mezi CED a DPMB**

##### **CED**

zajišťuje dispečerské řízení ve **všech zónách IDS JMK** kromě obvodu řízení dispečinku DPMB, tedy kromě zón **100, 101** (CED však v této zóně řídí návaznosti na zastávce Chrlice, žel.st.), obce Bílovice nad Svitavou v zóně **210** a území města Brna, a obcí Lelekovice, Česká, Vranov v zóně **310**. CED dále neřídí vozidla DPMB v zónách **510 a 610**.

Provoz autobusů DPMB ve svém obvodu (město Kuřim, obec Veverská Bítýška, zastávka Brno, Chrlice, nádraží) řídí CED prostřednictvím dispečinku DPMB.

Dispečink CED komunikuje s výpravčími následujících železničních stanic (v případě stanic uvedených kurzívou jen hlášení zpoždění výchozích vlaků a mimořádnosti):

- *Letovice*
- *Skalice nad Svitavou*
- *Boskovice*
- *Rájec – Jestřebí (vč. návazností na zastávce Doubravice nad Svitavou)*
- *Blansko*
- *Adamov (včetně návazností na zastávce Adamov, zast.)*
- *Chrlice*

- Sokolnice-Telnice
- Křenovice hor.n.
- Nédvědice (návazností na zast. Doubravník)
- Říkonín (vč. návazností na zast. Níhov),
- Tišnov (vč. návazností na zast. Hřádčany)
- Kuřim (vč. návazností na zast. Čebín)
- Modřice
- Hrušovany u Brna (vč. návazností v zastávce Žabčice)
- Vranovice
- Šakvice (vč. návazností ve stanici Hustopeče)
- Zaječí,
- Podivín (vč. návazností na zastávce Ladná)
- Břeclav
- Rápošice
- Zastávka u Brna (vč. návazností v železniční stanici Tetčice)
- Střelice (návaznost na zast. Střelice dolní)
- Morávské Bránice
- Ivančice (vč. návazností ve stanici Oslavany)
- Moravský Krumlov
- Šlapanice (vč. návazností na zast. Ponětovice)
- Slavkov u Brna (vč. návazností na zast. Křenovice dol.n. a Křížanovice);
- Bučovice (vč. návazností na zast. Měrefy)
- Nesovice (vč. návazností na zast. Brankovice)
- Němčice
- Kyjov (vč. návazností na zast. Kyjov zast.)
- Bzenec
- Věšelý nad Moravou
- Vyškov
- Valtice (návazností na zast. Valtice-město)
- Mikulov
- Strážnice
- Velká nad Veličkou
- Čejč
- Rakšice
- Miroslav
- Hrušovany nad Jev.
- Novosedly
- Božice u Zn.
- Znojmo
- Šumná

Dispečink ČED komunikuje s centrálním dispečerským pracovištěm ČD v Přerově ve věci návazností IDS JMK ve stanicích dálkové řízené tratě Přerov - Břeclav:

- Moravská Nová Ves
- Hodonín
- Bzenec-přívoz
- Moravský Písek

#### **DPMB**

zajišťuje dispečerské řízení v zónách **100**, **101** (kromě zastávky Chrlice, žel.st.), **210** (jen obec Bílovice nad Svitavou), **310** (jen město Brno a obce Lelekovice, Česká, Vranov), **510** (jen vozidla DPMB), **610** (jen vozidla DPMB).

Základní komunikace probíhá přes RIS.

Provoz autobusů regionálních autodopravců ve svém obvodu řídí dispečink DPMB prostřednictvím CED.

Dispečink komunikuje s výpravčími resp. dozorčími provozu následujících železničních stanic: (v případě stanic uvedených kurzívou jen hlášení zpoždění výchozích vlaků a mimořádnosti):

- *Brno hl.n.*
- *Brno-Královo Pole (vč. přípojových návazností na zastávce Česká)*
- *Odb. Brno Židenice.*
- *Brno-Slatina*
- *Adamov (jen přípojové návaznosti na zastávce Bílovice nad Svitavou)*

#### **Ztráta přípoje, vypravení náhradního autobusového spoje**

V případě, že zpoždění vlaku překročí čekací dobu autobusu je možné vypravit náhradní autobusový spoj za podmínek a postupů při vypravení náhradních autobusových spojů (NAS).

## **SPECIFICKÁ PRAVIDLA GARANCE NÁVAZNOSTÍ IDS JMK**

### **Dispečerské řízení CED**

#### **Návaznosti v přestupním bodě Otnice**

Návaznosti mezi linkami 610 a 630 v přestupním bodě Otnice v dobách, kdy následuje krátký čas na obrát autobusu linky 630 v Lovčičkách: v případě zpoždění autobusu linky 610 z přestupního uzlu Sokolnice se postupuje následujícím způsobem:

- v případech, kdy autobus linky 630 jede z Otnic do Lovčiček a hned pokračuje zpět do Otnic kde má přípoj na autobus linky 610 do Sokolnic a následně delší pobyt.

V tomto případě nevyčkává autobus linky 630 na příjezd zpožděného autobusu linky 610 déle než 2 minuty, ale pokračuje do Lovčiček. Následně jede po spoji zpět do Otnic, kde zajistí přípoj na autobus 610 směr Sokolnice, následně vezme cestující od zpožděného autobusu od Sokolnic (případně vyčká jeho příjezdu) a pokračuje zpět Lovčiček a vrátí se zpět do Otnic, kde vyčká do času dalšího odjezdu dle jízdního řádu.

- v případech, kdy autobus linky 630 jede z Otnic do Lovčiček a hned pokračuje zpět po lince 630 do Slavkova v dobách, kdy stojí v Otnicích nebo v Lovčičkách autobus BORS.

V tomto případě nevyčkává autobus linky 630 na příjezd zpožděného autobusu linky 610 déle než 2 minuty (stanoveno též v inverzním jízdním řádě), ale pokračuje do Lovčiček. Následně z Lovčiček pokračuje podle jízdního řádu do Slavkova. Autobus BORSu stojící v Otnicích resp. v Lovčičkách zajistí přípoj od zpožděného autobusu linky 610 do Lovčiček.

- v případech, kdy autobus linky 630 jede z Otnic do Lovčiček a hned pokračuje zpět po lince 630 do Slavkova v dobách, kdy nestojí v Otnicích nebo v Lovčičkách autobus BORS.

V tomto případě vyčkává autobus linky 630 na příjezd zpožděného autobusu linky 610 dle inverzního přípojového řádku. Následně z Lovčiček pokračuje se zpožděním do Slavkova a v Otnicích je pak v případě většího zpoždění rozvázán přípoj na linku 610 směr Sokolnice.

Najeté km nad rámec stanovený jízdním řádem zašle dopravce, který má tímto opatřením způsobené nadvýkony, do 3 pracovních dnů kontaktním pracovníkům společnosti KORDIS JMK, kteří následně tyto km zahrnou do měsíčního vyúčtování příslušného dopravce.

#### **~~Zpoždění vlaků linky 62 v žel. st. Sokolnice směr Brno~~**

~~V případech, že v pracovní dny v době od 4:00 do 10:00 dojde ke zpoždění vlaků směr Brno o více než 15 minut předě tuto informaci výpravčí žel. st. Sokolnice v předstihu dispečerovi CED (např. z obrátů souprav lze zpoždění vyvodit již při jízdě vlaků do Křenovic) Ten tuto informaci~~

~~předá dispečinku DPMB, který zajistí dle možností posílení odjezdu linky 40 záložním autobusem buď již ze Sokolnice případně z Tuřan. Vypravěči následně informuje cestující, aby přednostně využili autobusové linky 40~~

#### **Rezváání návaznosti v přestupním uzlu Sokolnice, železniční stanice**

~~V případě, že autobusy přípojných linek k vlaku získají zpoždění nad rámec čekací doby vlaku a autobusové linky 40 a dojde tak k rozváání obou přípojů, do odjezdu dalšího autobusu nebo vlaku směrem na Brno je minimálně 30 minut a v autobuse jsou cestující, kteří takto ztratili přípoj a chtějí pokračovat směr Brno, předá řidič vozidla tuto informaci dispečerovi a ten rozhodne následujícím způsobem:~~

- ~~— v případě, že to následný obch vozidla dovolí, nařídí řidiči pokračování ze Sokolnice do Brna, Tuřan na zast. Hanácká (pokud by se jednalo o vozidlo jiného dopravce je nutné toto rovněž projednat s dispečinkem daného dopravce)~~
- ~~— v případě, že to obch vozidla nedovolí, ač v Sokolnicích (příp. v Tuřanech) je v tu dobu odstaven jiný autobus, který je schopen zajistit dopravu Sokolnice – Tuřany a zpět, zajistí dispečer náhradní spojení tímto autobusem.~~
- ~~— v případě, že dojde ke zpoždění a ztrátě přípoje u více autobusů, jedoucích k témuž vlaku, pokračuje na Brno pouze jeden z autobusů.~~

~~V případě, že k rozváání přípoje došlo z důvodů na straně dopravce (např. technická závada), jsou víceoklady a tímto opatřením spojené na vrub dopravce z jehož viny ke zpoždění došlo.~~

~~V případě zpoždění z jiných důvodů, např. nesjízdnosti či neprůjezdnosti komunikace národní nebo dopravní nehody, začle dopravce do 3 pracovních dnů nadvýkony způsobené tímto opatřením kontaktním pracovníkům společnosti KORDIS JMK, kteří následně tyto km zahrnou do měsíčního vyúčtování příslušného dopravce.~~

#### **Specifikum návazností v přestupním bodu Sokolnice u linek 40, 151, 610, 611 a 612**

Po příjezdu autobusu linky 40 z Brna, Úzke jsou povinni řidiči všech navazujících regionálních linek ihned přistavit autobus na odjezdovou zastávku a umožnit tak plynulý přestup cestujícím. Řidiči linky 40 odjíždějící ze Sokolnic do Brna jsou povinni přistavit autobus na odjezdovou zastávku ihned po příjezdu regionálního autobusu do Sokolnic a umožnit tak plynulý přestup cestujícím.

#### **Specifikum návazností v přestupních bodech Letovice, žel. st. a Letovice aut.st.**

Po příjezdu vlaků od Brna, případně od Brézové nad Svitávou do železniční stanice Letovice a po přestupu cestujících odjíždí autobusové linky 254, 255, 276 a 277 směr Letovice, aut. st. Teprve po příjezdu těchto linek do Letovic k aut. st. odjíždí z této zastávky linky 270 (směr Meziříčko), 271, 272 a 273 k železniční stanici a dále po své trase. Po odjezdu těchto linek od žel. st. odjíždí z této zastávky linky 270 (směr Kochov), 274 a 275.

#### **Návaznosti v zastávce Hradčany, žel. st.**

V případě zpoždění vlaku linky S3 od Brna a v případě návazností stanovených inverzními přípojovými řádky linek 153, 330 a 331 v zastávce Hradčany, žel.st. předává dispečer tuto informaci řidičům s tím, že autobusy zůstanou vyčkávat na zastávce Tišnov, sídliště a na zastávku Hradčany, žel. st. pokračují teprve poté co se ze zastávky Tišnov, sídliště pohledem přesvědčí o průjezdu zpožděného vlaku směrem na Tišnov.

#### **Návaznosti v přestupním uzlu Drásov**

Návaznosti mezi linkami 311 a 321 v přestupním bodě Drásov jsou řešeny specifickým způsobem přesvědčení se pohledem o příjezdu přípojného autobusu.



- Autobusy linky 311 jedoucí směr Kuřim mající návaznost od linky 321 od Skaličky se při průjezdu náměstím přesvědčí pohledem o stání autobusu linky 321 na své zastávce. V případě, že autobus linky 321 neuvidí, kontaktují dispečera a vyžádají si další pokyny.
- Autobusy linky 321 jedoucí směr Čebín vyčkají na zastávce Drásov, nám. do doby průjezdu autobusu linky 311 směr Kuřim maximálně po dobu stanovenou inverzním přípojovým řádkem.
- Autobusy linky 311 jedoucí směr Tišnov vyčkávají na zpožděný autobus linky 321 pouze v případě, že dostanou tuto instrukci od dispečera nebo v případě, že na zastávce Drásov, nám vidí ještě vyčkávat autobus linky 311 ve směru na Kuřim.
- Autobusy linky 321 jedoucí směr Skalička vyčkávají na zpožděný autobus linky 311 pouze v případě, že dostanou tuto instrukci od dispečera.

### Návaznosti v přestupním bodě Níhov

Návaznosti linky 163 od vlaků linky S3 od Brna, hlavního nádraží v případě, že na vlak čekají 2 autobusy linky 163 (každý do jednoho ze směrů)

- Autobusy linky 163 jedoucí od Tišnova přijíždí na zast. Níhov, žel. st. ve směru od Níhova na Velkou Bíteš před příjezdem vlaku. Řidič je povinen se přesvědčit o příjezdu vlaku pohledem a vyčkat přestupu cestujících dle pravidel návazností stanovenými inverzními přípojovými řádky.
- Autobusy linky 163 jedoucí od Velké Bíteše zajišťující návaznost od vlaku linky S3 přijíždí k zast. Níhov, žel. st. až po průjezdu vlaku. Na příjezd zpožděného vlaku vyčká buď v případě, že tuto informaci obdrží od dispečera nebo v případě, že autobus linky 163 směr Velká Bíteš mající povinnost přesvědčit se o příjezdu vlaku pohledem, ještě na příjezd zpožděného vlaku.

### Návaznosti v přestupním uzlu Veverská Bítýška

V případě, že autobusy linky 303 od Brna přijíždí do Veverské Bítýšky až v době, kdy již autobus linky 312 směr Lažánky stojí na své zastávce, zajišťují autobusy linky 303 až do prostoru nástupní zastávky tak, aby jej bezpečně viděl řidič autobusu linky 312 a přestupující cestující.

### ~~Rezvázení návaznosti na vlak v přestupním uzlu Kuřim~~

~~V případě, že autobusy přípojných linek k vlaku ziskají zpoždění nad rámec čekací doby vlaku a dojde tak k rezvázení přípoje na vlak, do odjezdu dalšího vlaku směrem na Brno je minimálně 30 minut a v autobuse jsou cestující, kteří takto ztratili přípoj a chtějí pokračovat směr Brno, předá řidič vozidla tuto informaci dispečerovi a ten rozhodne následujícím způsobem:~~

- ~~— v případě, že to následný oběh vozidla dovolí, nařídí řidiči pokračování z Kuřimi do Brna, Řečkovice ke konečné tramvaje linky č. 1 a zpět. (pokud se jedné o vozidla jiného dopravce, toto rovněž projedná s dispečinkem daného dopravce)~~
- ~~— v případě, že to oběh vozidla nedovolí, ale v Kuřimi je v tu dobu odstaven jiný autobus, který je schopen zajistit dopravu Kuřim – Řečkovice, zajistí spojení tímto autobusem.~~
- ~~— v případě, že dojde ke zpoždění a ztrátě přípoje u více autobusů jedoucích k jednomu vlaku, pokračuje na Brno pouze jeden z autobusů.~~

~~V případě, že k rezvázení přípoje došlo z důvodů na straně dopravce (např. technické závady), jsou vícenásledky s tímto opatřením spojené na vrub dopravce z jehož viny ke zpoždění došlo. V případě zpoždění z jiných důvodů např. neobjednost či neprůjezdnosti komunikace (např. náledí nebo dopravní nehoda), začle dopravce nadvýkony způsobené tímto opatřením do 3 pracovních dnů kontaktním pracovníkům společnosti KORDIS JMK, kteří následně tyto km zahrnou do měsíčního vyúčtování příslušného dopravce.~~

### Návaznosti v přestupním bodě Slavkov, žel. st.

#### Návaznosti autobusů od vlaků linky S6.

- Autobusy linky 630 směr Němčany, Hodějice začínající, případně mající pobyt na zastávce Slávkov, žel.st. mají povinnost přesvědčit se o příjezdu vlaku pohledem.
- Autobusy linky 631 vyčkávají na příjezd zpožděného vlaku buď v případě, že tuto informaci obdrží od dispečera nebo v případě, že autobus linky 630 směr Němčany a Hodějice mající povinnost přesvědčit se o příjezdu vlaku pohledem, ještě od železniční stanice neodjel a vyčkává na příjezd zpožděného vlaku.

~~V případě zpoždění autobusů linek 630 a 631 nad rámec čekací doby vlaku, kdy autobusy mají rovněž přípoj na autobus linky 601 směr Brno (kdy jsou čekací doby zpravidla větší) oznámí řidič cestujícím ve voze, že vlak linky S6 směr Brno již čekat nebude, ale že mohou využít autobusu linky 601, který vyčká jejich zpožděného příjezdu~~

#### Posilování víkendové dopravy na lince 201 z důvodů vysoké poptávky cestujících

Řidič linky 201 v případech, že řidič autobusu linky 201 (zejména u spojů 8:16 a 10:16 z Brna ze Staré osady) nemůže pobrať všechny cestující, informuje o tom ihned dispečink CED.

Dispečer CED řeší situaci operativně.

Obdobná situace je u odpoledních spojů z Jedovnic do Brna, zejména u spojů č.122 a 126 linky 201. Pokud tyto spoje nejsou schopny v Ochozi případně ve Křtinách pobrať všechny cestující informuje o tom řidič dispečink CED.

#### ~~Návaznosti mezi linkami 231 a 232 na zastávce Vilémovice~~

~~Spoje linky 232 do prostoru zastávek linky 231 ve Vilémovicích (točny) zpravidla nezajíždí. Výjimkou jsou pouze spoje mající těsnou návaznost na linku 231 směr Jedovnice. V tomto případě autobus zajíždí do prostoru „točny“ a má zde povinnost vyčkat do doby příjezdu autobusu linky 231 tak, aby jej řidič autobusu linky 231 bezpečně viděl a věděl, že proběhla návaznost.~~

#### Návaznosti mezi linkami 167, 201 a 231 v Jedovnicích

- Autobusy linky 201 od Brna vyčkají na zastávce Jedovnice, nám příjezdu linky 231 resp. 167 od Blanska a od Studnic příp. od Vyškova. Teprve když mají jistotu, že jej řidiči linky 231 resp. 167 bezpečně viděli, pokračují ke garážím ČAD.

Toto nařízení neplatí v případech:

- v případech, kdy pokračuje ihned po spoji zpět na Brno. V těchto případech probíhá vyčkávání až na nástupní zastávce Jedovnice, nám směr Brno.
- v případě vyšší frekvence cestujících až do zastávky Jedovnice, garáže ČAD. V těchto případech předá tuto informaci řidič dispečerovi a ten ji předá autobusům návazných linek.
- Autobusy linky 201 směr Brno vyčkají na zastávce Jedovnice, nám příjezdu linky 231 resp. 167 od Studnic příp. od Vyškova a přestupu cestujících na linky 167 a 231 od Blanska. V případě vyčkávání na autobusy od Blanska vyčkávají řidiči pouze do doby než uvidí přijíždět autobus od Blanska. V tu chvíli mohou pokračovat v jízdě směrem na Brno. Přestup cestujících v tomto směru probíhá mezi zastávkami Jedovnice, chaloupky a Jedovnice, Újezd. Tím, že mají řidiči povinnost se vidět případně vyčkávat na zastávce Jedovnice, nám je zajištěn čas pro přechod cestujících ze zastávky Jedovnice, chaloupky na zastávku Jedovnice, Újezd.
- Autobusy linek 167 a 231 směr Blansko vyčkají na zastávce Jedovnice, nám dokud se nepřesvědčí pohledem o příjezdu linky 201 od Brna. V případě zpožděné autobusové linky 201 od Brna mohou pokračovat v jízdě již v okamžiku, kdy uvidí přijíždět autobus od Brna. Přestup cestujících v tomto směru totiž probíhá mezi zastávkami Jedovnice, Újezd a Jedovnice, Chaloupky. Tím, že mají řidiči povinnost se vidět a vyčkávat na zastávce Jedovnice, nám je zajištěn čas pro přechod cestujících ze zastávky Jedovnice, Újezd na zastávku Jedovnice, Chaloupky.

- Autobusy linky 167 a 231 směr Studnice resp. Vyškov se na zastávce Jedovnice, nám přesvědčí pohledem o příjezdu autobusu linky 201 od Brna (autobus stojí na zastávce ve směru od Brna) V případech, kdy autobus linky 201 ihned pokračuje na Brno (případy vyznačeny v jízdním řádu) přesvědčí se o příjezdu autobusu linky 201 od Brna tím, že jej vidí již stát na zastávce Jedovnice, nám směr Brno.

#### **Návaznosti v přestupním bodě Křenovice, horní nádraží**

Vyčkávání autobusů linky 620 u železniční stanice je omezeno z důvodů dalších návazností ve Slavkově na vlaky linky S6 a na autobusové linky na autobusovém nádraží. Autobusy linky 620 tedy čekají max. pouze po dobu stanovenou v inverzním přípojovém řádku služebního jízdního řádu. V případě zpoždění nad rámec této čekací doby nevyčkává autobus na zpožděný vlak, ale odjíždí dle jízdního řádu. V případech stanovených jízdním řádem se však následně vrátí ze Slavkova zpět do Křenovic a zajistí rozvoz od zpožděného vlaku.

Zpět do Křenovic se nebude vracet pouze v případě, obdržel-li přes dispečera od výpravčího informaci, že na autobus linky 620 nepřestupuje žádný cestující.

Výpravčí v Křenovicích informuje cestující přestupující na linku 620, že autobus linky 620 přijede do 10 až 15 minut.

Výkony nad rámec jízdního řádu jsou účtovány jako NAS dle podmínek stanovených pro NAS.

#### **Specifikum návaznosti v přestupním bodu Skalice nad Svitavou**

Zastaví-li bus linky 250, 251 nebo 162, který má ve Skalici nad Svit. přípoj vlakem směr Brno u uzavřeného žel. přejezdu ve Skalici nad Svit., kontaktuje řidič pomocí MSP přímo výpravčího žst. Skalice nad Svit. Výpravčí v těchto případech vyčká příjezdu busu po uvolnění přejezdu.

---

### **Dispečerské řízení DPMB**

#### **Návaznosti v přestupním uzlu Brno, hlavní nádraží**

Návaznosti mezi tramvajovými, autobusovými, trolejbusovými linkami a železnicí v žst. Brno hlavní nádraží se sledují v době 22:00 - 5:00 (v neděli již od 19:00) a dále při mimořádnostech v dopravě. Návaznosti řeší operativně dozorcí provozu žst. Brno hl.n. s dispečinkem DPMB.

#### **Návaznosti v přestupním bodě Brno, Královo Pole**

Návaznosti mezi tramvajovými, autobusovými, trolejbusovými linkami a železnicí v žst. Brno-Královo Pole se sledují v případě přípojů k poslednímu vlaku směr Žďár nad Sáz. a poslednímu vlaku směr Tišnov a dále při mimořádnostech v dopravě. Návaznosti řeší operativně výpravčí žst. Brno-Královo Pole s dispečinkem DPMB.

#### **Návaznosti v přestupním uzlu Bílovice, železniční stanice**

V případě, že autobus linky 210 získá zpoždění nad rámec čekací doby vlaku a zpoždění se pohybuje u horní hranice čekací doby autobusu linky 75, tj. v dobách 60-ti a 120 minutového intervalu 15-20 minut, zajistí dispečink **DPMB**, pokud to bude oběhově možné, prohození odjezdů autobusů linky 75 z Obřan a Bílovic. Tj. autobus stojící v Obřanech vykoná odjezd o 20 minut dříve v čase, kdy měl Obřany projíždět autobus od Bílovic, a autobus z Bílovic pojedje opožděně až v takovém čase, aby se v Obřanech dostal do času odjezdu původního autobusu z Obřan.

#### ~~Zpoždění vlaků linky S2 v žel. st. Sokolnice směr Brno~~

~~V případech, že v pracovní dny v době od 4:00 do 10:00 dojde ke zpoždění vlaků směr Brno o více než 15 minut, předá tuto informaci výpravčí žel. st. Sokolnice v předstihu dispečerovi CED (např. z obrátů souprav lze zpoždění uvadit již při jízdě vlaků do Křenovic). Ten tuto informaci předá dispečinku DPMB, který zajistí dle možností posílení odjezdu linky 40 záložním~~

~~autobusem buď již ze Sokolnic případně z Tuřan. Výpravčí následně informuje cestující, aby přednostně využili autobusové linky 40.~~

## Dispečerské řízení ČD

### Návaznosti v přestupním uzlu Brno, hlavní nádraží

Návaznosti mezi tramvajovými, autobusovými, trolejbusovými linkami a železnicí v žst. Brno hlavní nádraží se sledují v době 22:00 - 5:00 (v neděli již od 19:00) a dále při mimořádnostech v dopravě. Návaznosti řeší operativně dozorcí provozu žst. Brno hl.n. s dispečinkem DPMB.

### Návaznosti v přestupním bodě Brno, Královo Pole

Návaznosti mezi tramvajovými, autobusovými, trolejbusovými linkami a železnicí v žst. Brno-Královo Pole se sledují v případě přípojů k poslednímu vlaku směr Žďár nad Sáz. a poslednímu vlaku směr Tišnov a dále při mimořádnostech v dopravě. Návaznosti řeší operativně výpravčí žst. Brno-Královo Pole s dispečinkem DPMB.

### ~~Zpoždění vlaků linky S2 v žst. Sokolnice směr Brno~~

~~V případech, že v pracovní dny v době od 4:00 do 10:00 dojde ke zpoždění vlaků směr Brno o více než 15 minut, předá tuto informaci výpravčí žst. Sokolnice v předstihu dispečerovi ČD (např. z obrátu odprav lze zpoždění vyvést již při jízdě vlaků do Křenovic). Ten tuto informaci předá dispečinku DPMB, který zajistí dle možnosti posílení odjezdu linky 40 záložním autobusem buď již ze Sokolnic případně z Tuřan. Výpravčí následně informuje cestující, aby přednostně využili autobusové linky 40.~~

### Návaznosti v přestupním bodě Křenovice, horní nádraží

Vyčkávání autobusů linky 620 u železniční stanice je omezeno z důvodů dalších návazností ve Slávkově na vlaky linky S6 a na autobusové linky na autobusovém nádraží.

Autobusy linky 620 tedy čekají max. pouze po dobu stanovenou v inverzním přípojovém radku služebního jízdního řádu. V případě zpoždění nad rámec této čekací doby nevyčkává autobus na zpožděný vlak, ale odjíždí dle jízdního řádu. V případech stanovených jízdním řádem se však následně vrátí ze Slávkova zpět do Křenovic a zajišťí rozvoz od zpožděného vlaku.

Zpět do Křenovic se nebude vracet pouze v případě obdrželi přes dispečera od výpravčího informaci, že na autobus linky 620 nepřestupuje žádný cestující.

Výpravčí v Křenovicích informuje cestující přestupující na linku 620, že autobus linky 620 přijede do 10 až 15 minut.

Výkony nad rámec jízdního řádu jsou účtovány jako NAS dle podmínek stanovených pro NAS.

### Specifikum návazností v přestupním bodu Skalce nad Svitavou

Zastaví-li bus linky 250, 251 nebo 162, který má ve Skalci nad Svit. přípoj vlakem směr Brno u uzavřeného žel. přejezdu ve Skalci nad Svit., kontaktuje řidič pomocí MSP přímo výpravčího žst. Skalce nad Svit. Výpravčí v těchto případech vyčkává příjezdu busu po uvolnění přejezdu.

## VÝLUKOVÁ ČINNOST A MIMOŘÁDNOSTI V DOPRAVĚ

### Plánované výluky a mimořádnosti v dopravě

Pro plánované výluky příp. mimořádnosti v dopravě rozesílá KORDIS JMK tzv. výlukový pokyn k plánované výluce či mimořádnosti kde jsou specifikovány opatření způsobená touto výlukou jako např. změna čekacích dob, úprava trasy, úprava jízdního řádu. Dále je zde např. specifikována povinnost zveřejnit výlukový leták, který je přílohou výlukového pokynu, či povinnost provozních zaměstnanců jednoho dopravce předat informace provozním zaměstnancům druhého dopravce.

## Neplánované výluky a mimořádnosti v dopravě

### Základní pravidla řešení výpadků na kolejových radiálách IDS JMK

#### Tramvajové tratě

V případě, že dojde k přerušení tramvajové dopravy na radiálách, zajistí DPMB náhradní autobusovou dopravu a předá informaci CED, který zajistí opoždění časů odjezdů z přestupních terminálů dle níže uvedené tabulky:

tramvajová radiála	linka do regionu	V doba od-do	Opoždění odjezdů	Informaci předat
Bystrc	302	PD 7:30 – 14:00 PD 17:30 – 23:00 SN celodenně	7 min.	CED
	303	PD 7:30 – 14:00 PD 17:30 – 23:00 SN celodenně	10 min.	přímo řidičům (včetně řidiče Tourbusu)
Starý Lískovec	401, 402	PD 7:30 – 13:00 PD 18:00 – 23:00 SN celodenně	12 min.	CED
	403, 404	PD 7:30 – 13:00 PD 18:00 – 23:00 SN celodenně	12 min.	CED
Modřice	510, 513 511, 514 512	PD 7:30 – 14:00 PD 16:00 – 23:00 SN celodenně	10 min.	CED
Ústřední hřbitov	501	PD 7:30 – 14:00 PD 16:00 – 23:00 SN celodenně	10 min.	CED
Komárov	509	celodenně	Bez opoždění	CED
Líšeň	151	celodenně	Bez opoždění	CED
Stará osada	201, 202	PD 7:30 – 13:30 PD 18:00 – 23:00 SN celodenně	10 min.	CED
Obřany	75 – jen spoje do Bílovic	PD 7:30 – 13:30 PD 17:00 – 23:00 SN celodenně	7 min.	přímo řidičům
Řečkovice	41 – jen spoje do Lelekovic	PD 7:30 – 13:30 PD 17:00 – 23:00 SN celodenně	10 min.	přímo řidičům
Řečkovice	71	PD 7:30 – 13:30 PD 17:00 – 23:00 SN celodenně	10 min.	přímo řidičům

Královo Pole	301	PD 7:30 – 13:30 PD 17:00 – 23:00 SN celodenně	10 min	CED
Královo Pole	43 – jen spoje do Vranova	PD 7:30 – 13:30 PD 17:00 – 23:00 SN celodenně	10 min	přímo řidičům

PD – pracovní den  
SN – soboty a neděle

### Vlakové linky

1. V případě, že dojde k přerušení železniční dopravy na vlakových linkách IDS JMK, případně předpokládané zpoždění vlaku přesáhne 30 minut, objednájí ČD (dispečink regionální regionální dopravy v Brně) náhradní autobusovou dopravu. Ta je prioritně objednávana u dopravců zapojených v IDS JMK se zázemím v daných lokalitách. Pokud nejsou tyto dopravci provozně schopni zajistit náhradní dopravu, je objednávana u dalších dopravců. Dopravci mohou v tomto případě použít na zajištění náhradní dopravy i provozní zálohu kterou drží dle Technických a provozních standardů IDS JMK.

Při nahrazení vlaku autobusy informují výpravčí dispečink CEDu o předpokládaném zpoždění příjezdu náhradní autobusové dopravy a následně, pokud je to technicky možné, sledují příjezd autobusů náhradní dopravy a dávají pokyn k odjezdu řidičům návazných autobusových linek po příjezdu. NAD a přestupu cestujících ze všech autobusů náhradní dopravy. Dispečink CEDu v těchto případech může prodloužit čekací doby autobusů.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD.

**2. Absolutní prioritou je včasnost (nahrazení) vlakových linek R2, R5, S3 směr Tišnov a S2 směr Blansko, kde není k dispozici souběžná autobusová linka.**

3. Pokud dojde k přerušení provozu na části některého z níže uvedených úseků, nebo na jiných úsecích, řeší situaci operativně dispečink ČD a dispečink CED po dohodě s dispečinkem DPMB v duchu výše uvedených pravidel.

### Specifická ustanovení při přerušení dopravy na jednotlivých vlakových linkách

#### Linka S2 úsek Brno - Blansko

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. ve spíčky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- prioritně je zajišťována náhradní autobusová doprava Brno-Královo Pole – Blansko  
- (označení XS2)

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.

- cestující v železničních stanicích Brno hlavní nádraží a Brno-Židenice jsou informováni, že náhradní autobusová doprava do Blanska je až od nádraží Brno-Královo Pole, aby proto pro cestu do Brna-Králova Pole použili linek městské dopravy nebo vlaků linek S3, R3, S1.

- odjezdy náhradní autobusové dopravy z Brna-Králova Pole jsou opožděny o 20 minut oproti odjezdům vlaků z hlavního nádraží.

**náhradní autobusová doprava ve směru Bílovice – Adamov (označení XS2) je vedena z Obřan od zastávky Obřanský most**

- autobusy linky 210 jsou po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD prodlužovány z Bílovic do Obřan. Tj. odjezdy z Babic konají ve svém čase, následně pokračují do Obřan odtud hned zpět do Bílovic a se zpožděním zajišťují svoje odjezdy do Babic.

- cestující v železničních stanicích Brno, hlavní nádraží a Brno, Židenice jsou informováni, že náhradní autobusová doprava do Bílovic, Adamova a linka 210 do Babic je mimořádně vedena od zastávky tramvaje Obřanský most, aby proto do Obřan použili tramvajovou linku 4.

- dispečink DPMB sleduje frekvenci cestujících na tramvajových radiálách a pokud to bude technicky možné po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD zajistí posílení tramvajové dopravy.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně prodloužení autobusové linky 210 a posílení tramvajové dopravy.

#### Linka S2 úsek Brno – Sokolnice

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.
- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na lince 40 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na této lince.
- cestující v Brně hl.n. jsou informováni o možnosti použití aut. linky 40.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD včetně posílení autobus. linky 40.

#### Linka S3 úsek Brno - Tišnov

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- **prioritně je zajišťována náhradní autobusová doprava Brno, Královo Pole – Kuřim – Tišnov. (označení XS3)**

informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.

- cestující v železničních stanicích Brno, hlavní nádraží a Brno, Židenice jsou informováni, že náhradní autobusová doprava je až od nádraží Brno-Královo Pole, aby proto pro cestu do Králova Pole použili linek městské dopravy
- odjezdy náhradní autobusové dopravy jsou v těchto případech z Králova Pole opožděny o 10 minut oproti odjezdům vlaků dle jízdního řádu
- v případě kapacitní potřeby jsou po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD prodlouženy autobusy linky 311 z Kuřimi do Králova Pole, aby zajistily posilu náhradní autobusové dopravy ve frekvenčně nejsilnějším úseku Královo Pole-Kuřim. (prioritně ty autobusy, které dle oběhu vozidel budou z Kuřimi pokračovat po lince 311). Autobus vykoná odjezd z Králova Pole do Kuřimi a následně pokračuje svůj zpožděný spoj po lince 311 z Kuřimi do Tišnova.
- Dispečer CED může rozhodnout i o prodloužení autobusů dalších linek z Kuřimi do Králova Pole po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD.
- Dispečink DPMB sleduje frekvenci cestujících na tramvajové radiále do Králova Pole a pokud to bude technicky možné po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD zajistí posílení tramvajové dopravy.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně prodloužení autobusové linky 311 a posílení tramvajové dopravy.

#### Linka S3 úsek Brno – Vranovice

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.
- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na lince 505 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na této lince.
- **prioritně je zajišťována náhradní autobusová doprava Modřice – Vranovice (označení XS3)**

- cestující v železničních stanicích Brno hlavní nádraží a Brno-Horní Heršpice jsou informováni, že náhradní autobusová doprava do Hrušovan u B. a Vranovic je zajištěna až od nádraží v Modřicích **s možností nástupu u tramvajové smyčky v Modřicích**, aby proto pro cestu do Modřic použili linek městské dopravy.
  - cestující v železniční stanici Brno hlavní nádraží jsou informováni, že do Modřic, Rajhradu a Vojkovic n.S. je možno použít linku 505 z ÚAN Zvonařka.
  - odjezdy náhradní autobusové dopravy jsou v těchto případech z Modřic opožděny o 15 minut oproti odjezdům vlaků dle jízdního řádu.
  - autobusy náhradní dopravy vedené v Modřicích od a k železniční stanici obslouží v obou směrech i zastávku Modřice, smyčka pro přestup na a z tramvajové linky č.2.
  - dispečink DPMB sleduje frekvenci cestujících na tramvajové radiále do Modřic a pokud to bude technicky možné po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD zajistí posílení tramvajové dopravy, případně po dohodě s dispečinkem CED vedení vhodných spojů linek 512 a 513 z Modřic na ÚAN Zvonařka, stanoviště linky 505.
- Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně posílení tramvajové dopravy a případného prodloužení linek 505, 512 a 513.

#### **Linka S4 úsek Brno – Střelice - Zastávka u Brna**

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.
- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na linkách 405, 406 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na těchto linkách.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně posílení tramvajové dopravy a posílení linek 405, 406.

#### **Linka S41 úsek Brno - Silůvky - Mor.Branice - Ivančice - Mor.Krumlov (*mimo Střelice*)**

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.
- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na linkách 405, 406, 423, 153 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na těchto linkách.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně posílení tramvajové dopravy a posílení linek 405, 406.

#### **Linky S6, R6 úseky Brno – Bučovice a Brno - Kyjov**

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu, např. špičky pracovních dnů, postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.
- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na linkách 106, 601, 602 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na těchto linkách.
- cestující v železniční stanici Brno hlavní nádraží jsou informováni, že do Slavkova mohou použít linek 106 a 601, do Bučovic linky 602 (event. i 601) a do Kyjova linky 106 z ÚAN Zvonařka.
- v případě kapacitní potřeby dispečink CED po domluvě s dispečinkem regionální dopravy ČD zajistí prodloužení autobusů linky 601 ze Slavkova do Bučovic s tím, že z Brna jezdí dle pravidelného jízdního řádu, ze Slavkova u Brna pokračují až do Bučovic, odkud se vrací tak,



aby se ze Slavkova dostal do svého času odjezdu směrem na Brno, případně odjezd na Brno konaly se zpožděním

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně prodloužení autobusové linky 601 případně posílení aut. linek 106, 601 a 602.

#### **Linka R 2 úsek Brno, Královo Pole - Skalice nad Svítavou (- Letovice**

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.

- **příčetně je zajišťována náhradní autobusová doprava Brno-Královo Pole - Skalice nad Svít. (-Letovice) (označení XR2)**

- cestující v železniční stanici Brno hlavní nádraží jsou informováni, že náhradní autobusová doprava do Skalice nad Svít. (event. Letovic) je až od nádraží Brno-Královo Pole, aby proto pro cestu do Brna-Králova Pole použili linek městské dopravy nebo vlaků linek S3, R3, S1.

- dispečink DPMB sleduje frekvenci cestujících na tramvajových radiálách a pokud to bude technicky možné po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD zajistí posílení tramvajové dopravy.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD.

#### **Linka R 5 úsek Brno hl.n. - Hustopeče - Vel.Pavlovice - Podivín - Břeclav**

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.

- **příčetně je zajišťována náhradní autobusová doprava Brno hl.n. - Hustopeče - Velké Pavlovice - Podivín - Břeclav (označení XR5)**

- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na lince 109 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na této lince.

- cestující v železniční stanici Brno hlavní nádraží jsou informováni, že náhradní autobusová doprava je vedena od výpravní budovy Brno hl.n.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD vč. posílení linky 109.

#### **Linka R 7**

Pokud počet autobusů, který je k dispozici, nedokáže pokrýt náhradu vlaků ve frekvenčně odpovídajícím rozsahu postupuje se následujícím způsobem:

- informaci o přerušení dopravy na železniční trati předá dispečinku CED dispečink regionální dopravy ČD.

- dispečink CED sleduje frekvenci cestujících na linkách 107 a 602 a v případě potřeby po dohodě s dispečinkem regionální dopravy ČD a dle technických možností zajistí posílení dopravy na těchto linkách.

Výkony spojené s náhradní autobusovou dopravou hradí ČD a to včetně posílení autobusové linky 107 a 602.

**Celé Brno hl.n. (např. hlášení o umístění bomby)**

- **linka S2 v provozu jen v úseku Modřice - nákladním průtahem - Brno-Židenice - Letovice**  
Brno-Horní Heršpice projede

*v úseku Brno - Sokolnice opatření dle kap. X.Y.*

- **linka S3 nákladním průtahem přes Brno dolní nádraží**

- **linka S4 otáčí v Horních Heršpicích ? nákladním průtahem do Králova Pole ?**

- **linka S41 otáčí ve Střelících, dále buď S4 nebo bus**

- **linky R5, S6 do Brna-Králova Pole:**

Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Nesovice - Kyjov - Veselí nad Mor.

- **linka R2 nákladním průtahem do Modřic**

- Modřice - Brno-Židenice - Letovice (-Březová n.Svit.)  
Brno-Horní Heršpice projede
- linka R3 otáčí v Brně-Králově Poli, dále městskou dopravou
- linka R4 otáčí v Zastávce, dále bus
- linka R5 nákladním průtahem do Brna- Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Modřice - Břeclav - Hodonín (-Mor.Písek)  
Brno-Horní Heršpice projede
- linka R7 do Brna-Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Vyškov (-Nezamyslice)

#### jižní zhlaví Brno hl.n.

- linka S2 od Letovic otáčí v Brně hl.n. (zapřahá lok. z odstavného „S“)  
Brno hl.n. - Brno-Židenice - Letovice  
Brno-Horní Heršpice projede  
v úseku Brno - Sokolnice opatření dle kap. X.Y.
- linka S3 od Tišnova otáčí v Brně hl.n. (zapřahá lok. z odstavného „S“)  
od Vranovic otáčí v Modřicích
- linka S4 otáčí v Horních Heršpicích ? nákladním průtahem do Králova Pole ?
- linka S41 otáčí ve Střelicích, dále buď S4 nebo bus
- linky R6, S6 do Brna-Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Nesovice - Kyjov - Veselí nad Mor.
  
- linka R2 otáčí v Brně hl.n. (zapřahá lok. z odstavného „S“)  
Brno hl.n. - Brno-Židenice - Letovice (-Březová n.Svit.)
- linka R3 otáčí v Brně-Králově Poli, dále městskou dopravou
- linka R4 otáčí v Zastávce, dále bus
- linka R5 nákladním průtahem do Brna- Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Modřice - Břeclav - Hodonín (-Mor.Písek)  
Brno-Horní Heršpice projede
- linka R7 do Brna-Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Vyškov (-Nezamyslice)

#### severní zhlaví Brno hl.n.

- linka S2 rozdělena do dvou linek:  
Modřice - nákladním průtahem - Brno-Židenice - Letovice  
Brno-Horní Heršpice projede  
Brno hl.n. - Křenovice hor.n. (zapřahá lok. z odstavných „A“, „B“, „F“)
- linka S3 nákladním průtahem přes Brno dolní nádraží
- linka S4 bez opatření
- linka S41 bez opatření
- linky R6, S6 otáčí v Brně hl.n., (zapřahá h.v. z odstavných „A“, „B“, „F“), veden vždy komárovskou spojkou
  
- linka R2 nákladním průtahem do Modřic  
Modřice - Brno-Židenice - Letovice (-Březová n.Svit.)  
Brno-Horní Heršpice projede
- linka R3 otáčí v Brně-Králově Poli, dále městskou dopravou
- linka R4 bez opatření
- linka R5 bez opatření
- linka R7 do Brna-Králova Pole  
Brno-Královo Pole - Brno-Lesná - Brno-Židenice - Vyškov (-Nezamyslice)

#### skupina kusých kolejí v Brně hl.n.

- linka S4 otáčí v Horních Heršpicích ? nákladním průtahem do Králova Pole ?
- linka S41 otáčí ve Střelicích, dále buď S4 nebo bus
- linka R4 do „velkých peronů“

#### **POHOTOVOSTNÍ SOUPRAVY IDS JMK**

Pohotovostní soupravy IDS JMK jsou k dispozici v žst. Brno hl.n. (odstavné „A“) v následujícím řazení a časech:

##### **Pohotovostní souprava elektrická:**

- lok. ř. 242 X 5:15 - 20:00; (6),+ 5:45 - 20:00 (strojvedoucí dtto)
- souprava 5 Bdmtee (1) - (4), (6),+ 4:30 - 22:00; (5) 4:30 - 18:30; 19:15 - 22:00
- vlakvedoucí dispečerský, k dispozici v čase 4:30 - 22:00 ?

##### **Pohotovostní souprava motorová:**

- lok. ř. 754 denně 4:30 - 19:00 (strojvedoucí dtto)
- souprava 3 Bdmtee nepřetržitě
- vlakvedoucí: další pohotovostní není, nutno zajistit případ od případu





## Metodika přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu

V souladu s požadavky zadávací dokumentace veřejné zakázky „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“ předkládáme zpracovanou Metodiku přístupu k organizačnímu a technickému zabezpečení provozu (dále jen „Metodika“).

**Metodika jako celek se vztahuje k částem Veřejné zakázky s pořadovým číslem:**

**7, 11, 14, 18, 19, 28, 29.**

Každý bod Metodiky se pak skládá ze dvou částí:

- a) **textová část** s popisem a vysvětlením toho, jakým způsobem daný bod řeší naše společnost,
- b) **souhrnná tabulka**, která rekapituluje zásadní hodnoty či parametry, a ze které je také zřejmé, ke kterým částem veřejné zakázky se vztahuje.

Zpracovanou Metodiku považujeme zároveň za přehledný materiál, který souhrnnou a přehlednou formou napomáhá vedoucím pracovníkům naší společnosti v jejich každodenní činnosti. Metodika tak tvoří jeden ze základních dokumentů pro úspěšné zvládnutí našeho hlavního cíle, kterým je poskytování kvalitních služeb v přepravě cestujících.

Při popisu provozních charakteristik poskytované služby v Metodice vycházíme prioritně z podmínek Závazného textu Návrhu smlouvy. Dlouholeté zkušenosti v provozování veřejné linkové osobní dopravy, aktivní účast na jejím provozování v rámci IDS JMK a zřetelný dlouhodobý strategický záměr nadále v tomto dopravním systému působit nás vedou k pečlivé a promyšlené přípravě uvedené Metodiky.

Výše zmíněné zkušenosti a kvalitní výsledky práce se opírají nejen o bohatou historii, ale se stále rostoucím významem i o propracovaný systém managementu kvality. Oběma těmito základními stavebními kamenům naší činnosti v úvodu věnujeme stručný popis.

### Úvodní slovo

Počátky vzniku naší společnosti sahají až do roku 1949, kdy vyčleněním z Autosprávy podniku ČSD Kyjov vznikl dopravní závod 1004 Hustopeče u Brna. Vzhledem k jeho velikosti a strategické poloze v centru jižní části Moravy, řídil provozovny Hustopeče, Židlochovice, Mikulov, Břeclav, Velké Pavlovice a od roku 1951 i Klobouky u Brna. V roce 1960 v rámci centralizace vzniká jediný závod v okresním městě Břeclav se svými provozovnami v Hustopečích a v Mikulově, aby v roce 1964 následnou decentralizací byl začleněn do národního podniku ČSAD Brno jako dopravní závod 604. Po listopadových událostech roku 1989 se závod ČSAD Břeclav s.p. v roce 1991 i se svými provozovnami osamostatňuje a v rámci druhé vlny kupónové privatizace vzniká k 1. 1. 1994 akciová společnost s obchodním jménem ČSAD Břeclav a.s., v rozčlenění na tři provozovny: Břeclav, Hustopeče a Mikulov.

Další významnou událostí spojenou s historií společnosti je, že od 1. 1. 2001 používáme nový název BORS Břeclav a.s., který nás odlišuje od ostatních dopravních firem ČSAD v České republice. Nadčasově charakterizuje dynamickou a moderní firmu, orientovanou na uspokojení potřeb zákazníka.

#### Systém kvality

Základním cílem vrcholového vedení společnosti je zvyšování výkonnosti organizace na základě potřeb všech zainteresovaných stran, včetně zvyšování spokojenosti zákazníků. Dosažení úspěchu v této oblasti vidíme v zavedení a udržování systému managementu kvality. Proto se vedení společnosti BORS Břeclav a.s. zavazuje rozvíjet a uplatňovat systém managementu kvality. Na podzim roku 2000 jsme získali první certifikát systému kvality dle ČSN EN ISO 9002:1994. Systém řízení kvality se velmi osvědčil a následné recertifikační a kontrolní audity prověřovaly naše procesy a postupy v i dalších letech. Aktuálně jsme držitelem **certifikátu ISO 9001:2008** vydaným renomovanou certifikační společností Lloyd's Register EMEA Praha.



V duchu požadavků normy ISO 9001:2008 se mimo jiné zavazujeme k jeho neustálému zlepšování, a to prostřednictvím vyhlášené Politiky kvality, plněním Cílů kvality, prováděním přezkoumání efektivnosti a účinnosti Systém managementu kvality. K budování, rozvíjení a zlepšování managementu kvality poskytuje všechny potřebné zdroje. V neposlední řadě se vedení společnosti BORS Břeclav a.s. zavazuje plnit příslušné zákonné požadavky a požadavky ostatních předpisů.

Základním dokumentem, ve kterém vedení společnosti BORS Břeclav a.s. definuje svoje prvotní záměry a strategii rozvoje naší společnosti je Vize, která je koncipována na současnost i rozvoj společnosti a reaguje na očekávané požadavky zákazníků (viz Obr. 1). Vedení a.s. je pak odpovědné za obeznámení všech pracovníků a.s. se zpracovanou Vizí v rámci jejich pracovního zařazení. Vize je přístupná nejen na vnitropodnikovém Intranetu, ale i na vývěsních tabulích všech provozoven.

#### Hlavní aktivity společnosti

Naše společnost zaměstnává celkem 390 pracovníků (z toho 230 řidičů osobní a nákladní dopravy) a její hlavní činností je provozování autobusové dopravy a nákladní dopravy. Aktivity společnosti jsou rozděleny celkem do 6 divízi:

- 1) **Divize osobní dopravy.** Největší divize společnosti, zaměstnává 200 pracovníků (z toho 180 řidičů autobusů), provozuje 135 autobusů. Hlavním předmětem činnosti je provozování veřejné linkové dopravy v rámci systému IDS JMK, dále provozujeme městskou hromadnou dopravu v Břeclavi a v Mikulově. Kromě toho zajišťujeme také provoz komerčních linek a nepravidelnou zájezdovou dopravu.
- 2) **Divize nákladní dopravy.** Prostřednictvím spedice a dispečinku nákladní dopravy zabezpečuje mezinárodní kamionovou dopravu se zaměřením na země EU. Vozový park zahrnuje 43 vozidel.
- 3) **Divize celních služeb** na provozovnách Břeclav, Mikulov, Lanžhot zajišťuje vystavování celních dokladů, zpracovává statistická hlášení INTRASTAT a nabízí poradenskou činnost.

- 4) **Divize Renault** nabízí prodej a servis nových i ojetých vozů.
- 5) **Divize čerpací stanice.** Veřejná čerpací stanice v blízkosti sídla společnosti nabízí kromě prodeje pohonných hmot zejména komplexní služby zaměřené na péči o vozidlo (ruční mytí s obsluhou, automatická myčka, ošetření interiéru a laku vozidla)
- 6) **Divize sport.** V roce 2003 byl vybudován moderní tenisový areál pro všechny hráče a příznivce tenisu. Aktuálně jsou k dispozici 3 kurty s povrchem DECO TURF a 1 antukový kurt.

Obr. 1 – Vize společnosti



## VIZE AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI


### Náš hlavní a společný cíl:

„Vybudovat ze stávající akciové společnosti firmu se statutem evropského formátu“

### Své aktivity chceme zaměřit především na:


- provozování a rozvoj nákladní dopravy
- provozování a rozvoj noztrátové osobní dopravy
- komplexní a kvalitní celni služby
- provozování veřejné čerpací stanice pohonných hmot v Břeclavi
- prodej a servis automobilů značky Renault
- provozování a rozvoj sportovních aktivit
- a rozvoj dalších produktivních a ziskových činností ve společnosti

V Břeclavi 24.9.2003



Ing. Luděk Mikulecký  
předseda představenstva

Obr. 2 – platný certifikát ISO



**CERTIFIKÁT**

Potvrzujeme, že systém managementu jakosti společnosti:

**BORS Břeclav a.s.**  
**Břeclav**  
**Česká republika**

byl schválen společností Lloyd's Register Quality Assurance  
podle následujících standardů systému managementu jakosti:

**ISO 9001:2008**

Systém managementu jakosti zahrnuje činnosti:

**Kamionová nákladní doprava včetně přepravy ADR,  
autobusová doprava a poskytování zasilatelských  
a celních služeb včetně služeb celního skladu.**

Tento certifikát je součástí certifikace celého systému pod registračním číslem PRA 0004483.

První certifikát vystaven: 16. dubna 2006  
Certifikát č.: PRA 0004483/A  
Současný certifikát vystaven: 16. dubna 2009  
Platnost certifikátu do: 15. dubna 2012

*Malina Malina*  
Vystaveno v: Lloyd's Register EMEA, Praha,  
v zastoupení Lloyd's Register Quality Assurance Limited



UKAS  
QUALITY ASSURANCE  
081

Tento dokument je vystaven za podmínek uvedených na zadní straně.  
Táborová 31, 143 03 Praha 4, Česká republika, CZ01378321  
This document is issued under the conditions stated on the reverse side.  
Povolení k vydání: 10/2008. UKAS je registrovaná značka Lloyd's Register Quality Assurance Limited. Lloyd's Register Quality Assurance Limited je registrovaná společnost v Lloyd's Register Quality Assurance Limited. Lloyd's Register Quality Assurance Limited je registrovaná společnost v Lloyd's Register Quality Assurance Limited.

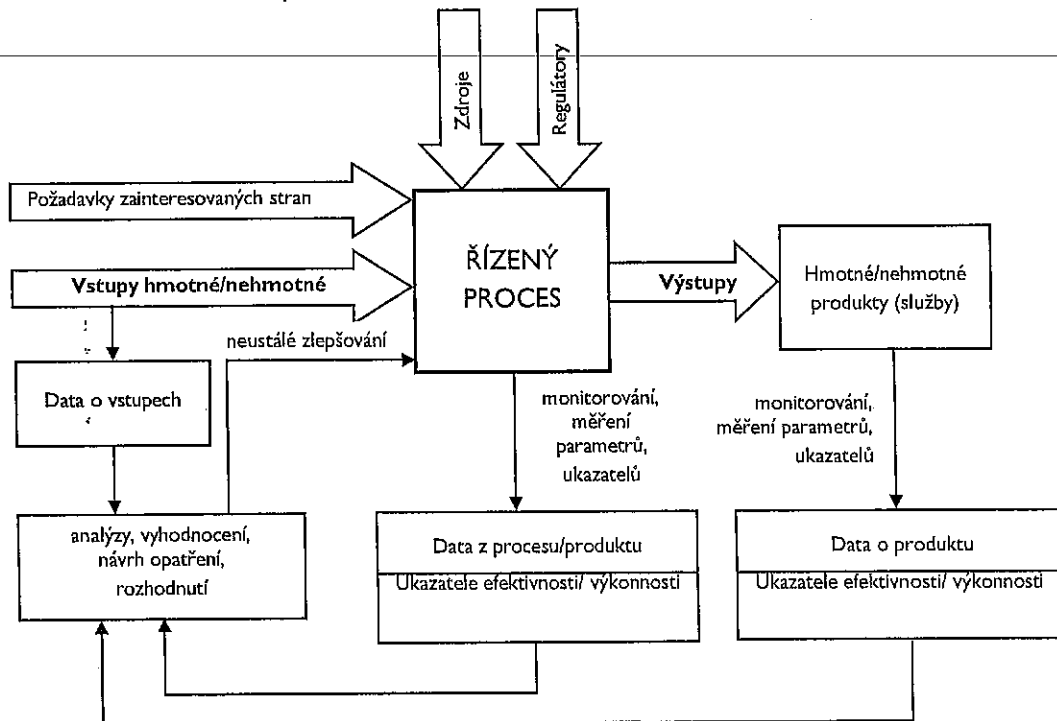


### Procesní přístup

Základním dokumentem společnosti je Příručka kvality (viz příloha č. 1), která je základním popisem celého systému. V rámci plánování Systému managementu kvality stanovuje vrcholové vedení společnosti Cíle kvality, které vycházejí z Politiky kvality a vedou ke zlepšování výkonnosti společnosti. Cíle jsou zaměřeny především na potřeby zákazníků, poskytované služby, rozvoj Systému managementu kvality, na potřeby pracovníků, dodavatelů, vlastníka, města, kraje, státu a požadavky legislativy. Jsou stanovovány obvykle na kalendářní rok a pro každý cíl je určen pracovník odpovědný za jeho splnění a jsou definovány potřebné zdroje. Vyhodnocování plnění Cílů kvality provádí manažer kvality obvykle čtvrtletně. Následně je jejich plnění projednáváno na poradě vedení a v případě neplnění cílů kvality přijímá vedení potřebná opatření. Postup pro stanovování, zpracování, vyhlášení, sledování a hodnocení cílů kvality, včetně identifikace a zajištění poskytnutí potřebných zdrojů pro splnění cílů kvality stanovuje směrnice Odpovědnost managementu.

Vrcholové vedení společnosti přijetím modelu procesně orientovaného Systému managementu kvality dle normy ISO 9001:2008 přechází na způsob procesního řízení společnosti. Za proces považujeme jakoukoli činnost nebo soubor činností, které využívají zdroje k přeměně vstupů na výstupy. Vycházíme při tom z následujícího modelu řízeného procesu.

Obr. 3 – model řízeného procesu



Pokud se zjistí v průběhu procesu neshoda, postupuje se podle směrnice Řízení neshodného produktu. Uvolnění produktu a dodání služby nesmí pokračovat, dokud nejsou uspokojivě dokončeny všechny plánované činnosti. Účelem procesu řízení neshodného produktu je, že produkt, který není ve shodě s danými požadavky musí být identifikován a řízen tak, aby nedošlo k jeho dalšímu nezamýšlenému použití nebo dodání.

Neshody v naší společnosti rozdělujeme na:

- aktivní reklamace
- pasivní reklamace
- vnitřní neshody

Postupy týkající se řízení aktivních a pasivních reklamací a řízení vnitřních neshod, jakož i stanovení odpovědností a pravomocí pro zacházení s neshodným produktem jsou stanoveny ve směrnici Řízení neshodného produktu. V případě nutnosti uložení Opatření k nápravě nebo Preventivní opatření se postupuje podle směrnice Nápravná opatření a Preventivní opatření. Kontrolu účinnosti opatření k nápravě/preventivního opatření provádí Představitel vedení společnosti pro Systém managementu kvality případně vedoucí Organizační jednotky (dle povahy neshody).

## a) Oblast zaměstnanci

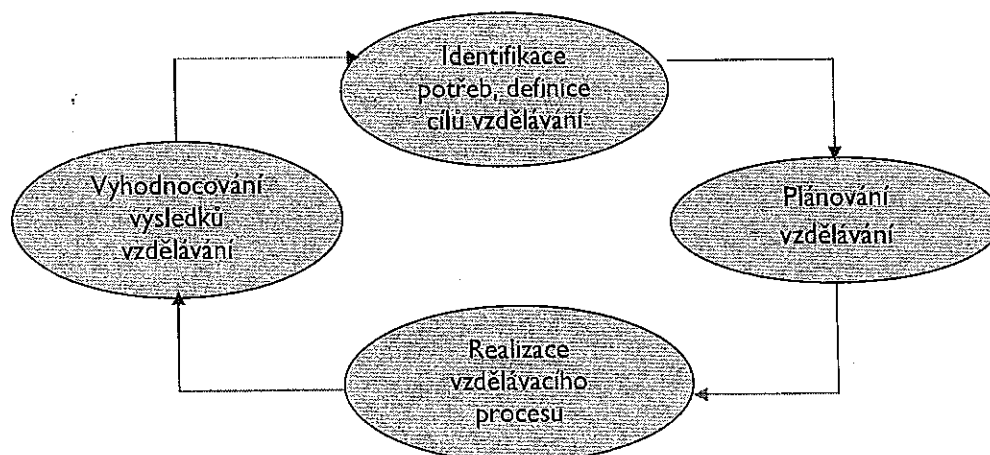
### Školení zaměstnanců dopravce – provoz IDS JMK a komunikace s cestujícími

Naše společnost považuje důkladné a kvalitní školení zaměstnanců za nutný prvek pro dosažení a udržení kladného vztahu cestující veřejnosti k hromadné dopravě.

BORS Břeclav a.s. si plně uvědomuje, že lidské zdroje jsou vysoce ceněnou složkou každého podniku, máme zpracován ucelený koncept vzdělávání, školení a posilování osobnostních a profesních charakteristik pro všechny kategorie našich zaměstnanců. Koncept vychází z moderních technik vzdělávání a je plně v souladu s požadavky mezinárodní normy ISO EN ČSN 9001. Vycházíme z toho, že jen pomocí kvalifikovaného personálu můžeme obstát v tvrdém konkurenčním prostředí. Respektuje individuální potřeby každého zaměstnance, strategii a cíle firmy. Lidské zdroje tvoří nepostradatelnou, možno říci nejdůležitější oblast celého podnikového řízení, jelikož uvádějí do pohybu ostatní zdroje v organizaci. Bez lidí by nemohly být naplňovány cíle žádné organizace. Koncept je každoročně rozpracováván do podrobného plánu školení a vzdělávání. Podkladem tohoto plánu je nejen daný koncept, ale i výsledky marketingových průzkumů spokojenosti našich zákazníků, zaměstnanců, rozborů stížností, vnitřních neshod, měnících se podmínek na trhu a požadavky na neustálé zlepšování. Tyto plány jsou nastaveny tak, aby bylo možno flexibilně reagovat na všechny nové problémy.

Každoročně naše společnost do systému vzdělávání investuje **více než 1,5 mil. Kč**. Největší část pak připadá na nejdůležitější profesní skupinu – řidiče autobusů. Neboť právě oni jsou hlavními nositeli kvality poskytovaných služeb, a v první řadě jejich přístup, znalosti a chování ovlivňují vnímání značky BORS všemi partnery.

Celý cyklus podnikového vzdělávání zaměstnanců se řídí následujícím schématem:



### Vzdělávání a školení této profesní skupiny má čtyři pilíře:

- a) Vzdělávání ve vztahu k IDS JMK (Smluvní přepravní podmínky, Tarif, pravidla komunikace s centrálním dispečinkem)
- b) Profesní vzdělávání (styl jízdy, bezpečnost provozu)
- c) Školení první pomoci
- d) Školení měkkých dovedností (komunikace, asertivní jednání, sebeovládání, mezilidské vztahy apod., u řidičů autobusů s primárním zaměřením na komunikaci s cestujícími, zvládnání krizových situací, jednání v mezilidských vztazích.)

### **Školení k tématice IDS JMK**

Snaha o bezchybnou aplikaci Tarifu, Smluvních přepravních podmínek a pravidel pro komunikaci s dispečinkem nás vedla již od zapojení naší společnosti do IDS JMK k provádění pravidelných školení řidičů a pracovníků dispečinků. Každoročně prochází řidiči školením na téma IDS JMK, které provádí **zástupce KORDIS**. Tomuto školení jsou věnovány **4 vyučovací hodiny**. Od roku 2011 jsou tato školení uzavírána **závěrečným testem znalostí**. Výsledky testů si ponechává zástupce KORDIS a naše vedoucí pracovníky seznámí s celkovými výsledky.

Za neustálý způsob školení na téma IDS JMK lze rovněž považovat seznamování všech provozních pracovníků dopravce s obsahem aktuálních připomínek ze strany cestujících, případně KORDIS. Tyto připomínky jsou pak souhrnně prezentovány v rámci pravidelných čtvrtletních porad s řidiči, jsou probírány další otázky související s provozem IDS JMK s důrazem na aktuální tarifní pokyny.

Zpravidla jsou takto věnovány opět 4 hodiny tématům IDS JMK, minimální rozsah **2 vyučovací hodiny** ročně s vedoucím **pracovníkem BORS** je garantován. Pochopitelně je využíváno možnosti s novými postupy pro obsluhu odbavovacího zařízení, označovačů jízdních dokladů, zařízení pro sledování polohy vozidla (MSP) řidiče seznámit **přímo v autobuse**. Jen takto mohou **interaktivně** na funkčních zařízeních pochopit jejich možnosti a schopnosti.

Nově přichozí řidiči jsou před samostatným nasazením do provozu zaškoleni přímo v autobuse pracovníkem BORS v obsluze odbavovacího zařízení, modulu sledování polohy vozidla a nastavení správných údajů pro potisk v označovačích jízdenek. Dále jsou seznámeni s interním dokumentem Pracovní manuál řidiče (viz příloha č. 3), který obsahuje detailní popis všech povinností řidiče. V rámci zácviku řidiče pak pod dozorem zkušeného kolegy sami prakticky získávají zkušenosti. Teprve po úspěšném absolvování zácviku uzavřeném přezkoušením jsou pověřeni samostatným řízením vozidla. Přezkoušení je prováděno pracovníkem dispečinku v součinnosti se správcem odbavovacího systému.

### **Profesní školení řidičů**

Vychází ze zákona č. 247/2000 Sb., o získávání a zdokonalování způsobilosti k řízení motorových vozidel, dále pak ze Zákona č. 361/2000 Sb., o silničním provozu a Zákona č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích.

Abychom mohli zajistit kvalitu poskytovaného vzdělávání a včas reagovat na aktuální podněty, vytvořili jsme krajským úřadem schválené vlastní akreditované školicí středisko, které disponuje profesionálním

týmem lektorů s bohatými zkušenostmi. Každý řidič minimálně jednou ročně absolvuje **7 hodinový profesní výcvik** ukončený testy. Náplň je vždy upravena aktuálním požadavkům a potřebám. Cílem profesního školení je zlepšit bezpečnost provozu na pozemních komunikacích a přístup řidičů k cestujícím, a to nejen pomocí opakování, ale také prohloubením znalostí a dovedností. Součástí tohoto pilíře je i praktický výcvik stylu jízdy zaměřený na zvýšení komfortu a pocitů bezpečnosti našich cestujících. Tento výcvik je organizován našimi proškolenými technickými dispečery pod taktovkou techniků z řad výrobců a dodavatelů autobusů.

Kvalitu našeho školicího střediska potvrzuje i fakt, že se nám v letošním roce podařilo uspět ve výběrovém řízení na zajišťování rekvalifikačních pro Úřad práce v Břeclavi. Rekvalifikační kurzy se týkají výuky a výcviku žadatelů o řídičské oprávnění skupin C, CE a D (C-D) a dále pak v rámci školicího střediska zajištění vstupního školení ke zdokonalování odborné způsobilosti řidičů pro skupin C, C+E a D, D+E, vč. rozšiřovacího kurzu na skupinu D. Podle přísných výběrových kritérií splňujeme veškeré předpoklady jak pro provoz školicího střediska tak i autoškoly. V současnosti nabízíme v rámci školicího střediska kurzy pravidelného školení ke zdokonalování odborné způsobilosti řidičů pro účely profesní způsobilosti řidičů. V oblasti profesního vzdělávání působíme od roku 2009 s cílem dosáhnout co nejlepších výsledků v této oblasti.

Vyučovací předměty profesního školení zajišťují dostatečný rozhled v oblasti pravidel silničního provozu a jeho využití v praxi, v defenzivním způsobu řízení. Profesionální řidič je tak schopen po absolvování tohoto zejména zvládat nestandardní situace, které mohou v oblasti dopravy a to zvláště dopravy osob vzniknout, má přehled o povinnostech dopravce a cestujících, ovládá vyhlášky spojené s přepravou osob, zvířat a věcí.

Vyučovací předměty se, mimo jiné, zabývají i takovými tématy jakými jsou:

1. Podmínky přepravy osob a věcí – v této oblasti je řidičům kladen důraz hlavně na osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (tzn. handicapovaní, hluchoněmí, slepí). V rámci školení je řidičům připomenuta správná technika a způsob jízdy vůči těmto handicapovaným spoluobčanům. Řidiči jsou seznámeni s tím, jak správně postupovat při přepravě cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace, přičemž tato problematika je stanovena i ve smluvních přepravních podmínkách.
2. Vztah mezi dopravcem a cestujícím – řidiči jsou podrobně proškoleni jak postupovat při přepravě cestujících, a to hlavně v těchto oblastech - podávání informací o jízdních řádech, prodeje jízdenek; oznamování o zpoždění; vydávání písemného potvrzení o omezení, vynechání, zastavení a nebo zpoždění spoje, udržování pořádku, čistoty a klidu ve vozidle, oznamování názvu stanice (prostřednictvím audio zařízení).
3. Špatné návyky řidičů z povolání – základem pro bezpečné a pohodlné ovládání auta je správné sezení a držení volantů. Přesto mnoho řidičů v této zcela zásadní věci dost chybí. Řidiči jsou při školeních informováni o tom, proč stojí za to změnit své řídičské návyky a to nejenom z hlediska maximální kontroly nad vozem, ale zejména o bezpečném zvládnutí vozidla v každodenních dopravních situacích, čímž se je zajištěna maximální bezpečnost a pohodlí cestujících.

Náplň výuky pružně reaguje na zjištěné nedostatky a slabá místa. Cílem vzdělávání řidičů je prohlubování a získávání nových znalostí a zkušeností v oblasti profesní způsobilosti řidiče. Získané znalosti pak mohou řidiči uplatňovat při vykonávání své profese s ohledem na celkovou bezpečnost a kvalitu poskytovaných služeb našim zákazníkům.

## Školení první pomoci

Nad rámec profesního školení řidičů absolvují naši řidiči pravidelné školení v oblasti první pomoci, které **zpravidla trvá 7 hodin ročně**, tak aby byli připraveni umět zareagovat i v nečekaných situacích. Znalost poskytnutí první pomoci je velmi důležitá věc, kterou by měl znát každý člověk, a tím spíše řidič autobusu, který má za cestující ve vozidle odpovědnost, a na kterého se v případě zdravotních potíží cestující obrací. Každý řidič se může ocitnout v takové situaci, kdy provedením první pomoci, byť laické, může zachránit lidský život. Základní a nejdůležitější postupy poskytování první pomoci nejsou přitom nějak složité, jde jen o to znát postupy a umět je včas použít. Školení u nás jsou prováděna instruktory (lektory) s **akreditací školitele první pomoci**. Je kladen důraz na praktické ukázky, druhy simulací a různých cviků, aby si každý absolvent podrobně vyzkoušel všechny úkony při poskytování pomoci.

Při školení první pomoci je hlavní důraz kladen zejména na:

- první pomoc při jednotlivých poranění,
- stavy bezprostředně ohrožující život,
- obecné zásady jednání při dopravní nehodě,
- možnosti a způsoby použití autolékárničky.

## Školení měkkých dovedností

Povolání řidiče/řidičky autobusu je velmi zodpovědné. Správné a pohotové řešení dopravních situací vyžaduje vysokou pozornost. S tím je spojena i zvýšená psychická zátěž.

Vzhledem k významu a citlivosti tohoto pilíře je mu každoročně věnována největší pozornost. Naším cílem je spokojený zákazník, který se bude vracet a bude se v našem autobusu cítit bezpečně a příjemně. Proto každý řidič naší společnosti absolvuje v každém z let **2011 a 2012** blok zaměřený na zdokonalení osobnostních charakteristik, s cílem eliminovat ty negativní a posílit pozitivní. Kromě teoretické části zaměřené na asertivní jednání, zvládnání stresu, **komunikace, mezilidských vztahů** je součástí tohoto bloku i konzultace a řešení konkrétních stížností od zákazníků, psychologické poradenství, praktické ukázky různých situací (například konflikt s **cestujícím**), a to v rozsahu **minimálně 16 hodin**. Školení je vždy ukončeno závěrečným testem získaných znalostí a praktických dovedností. Od roku 2013 pak garantujeme školení týkající se komunikace s cestujícími a mezilidských vztahů **v minimálním ročním rozsahu 2 a více výukových hodin**.

Za dobu řízení lidských zdrojů u nás ve společnosti jsme zjistili, že je důležité mít efektivní plán postupu, který garantuje reálný posun vpřed při rozvoji lidských zdrojů a při dosahování vytyčených cílů. Východiskem je pro nás vstupní analýza, která nám pomůže stanovit si konkrétní cíle, které chceme prostřednictvím vzdělávání dosáhnout. Pokud zjistíme, jaké přednosti a slabiny mají naši zaměstnanci, konkrétně řidiči autobusů, jsme schopni připravit jednotlivá školení účelně a dosáhnout tak rychleji žádaných výsledků. Každý rok je tedy výcvik zaměřen na jinou oblast, která vychází z aktuálních potřeb a marketingových průzkumů spokojenosti a požadavků našich zákazníků. Na základě našich očekávání a předchozí vstupní analýzy naplánujeme strategii školení tak, aby co nejlépe zohledňovala individuální odlišnosti a specifika naší společnosti spolu s mírou rozvoje našich zaměstnanců.



Břeclav a.s.

Prvotní plán je klíčový pro nastavení počátečního směru a dynamiku vzdělávání. Přesto se však může stát, že se v průběhu změní situace v naší společnosti, požadavky ze strany zákazníků se pohnou neočekávaným směrem, objeví se nové trendy či přehodnotíme svoji firemní politiku. To vše a mnoho dalších faktorů hraje významnou roli. Proto se do značné míry snažíme být flexibilní, tak abychom se dokázali přizpůsobit, jak po stránce organizační, tak ve směru strategie. Díky tomu můžeme dlouhodobě dosáhnout nejen zamýšleného přínosu jednotlivých školení, ale především přínosu vzdělávání jako celku.

V rámci tohoto bloku existují i mimořádná individuální školení a psychologická poradenství, a to jednak na základě podnětů od konkrétního řidiče, jeho nadřízeného, nebo v případě výskytu stížností od zákazníka.

### Školení řidičů OD – „Asertivita“ a „Práce pod tlakem“

#### Desatero asertivního řidiče, aneb jak jednat slušně.

Řidič autobusu je kvalifikovaný pracovník, který je schopný bezpečně řídit vozidlo a dopravit v pořádku cestující. U řidičů je důležitá jeho zodpovědnost a to nejenom za vozidlo, ale i za přepravu a hlavně za spokojenost a dokonce za život cestujících, a to s ohledem na stav vozovky, počasí nebo dopravní podmínky. Musí dodržovat jízdní řád a určené trasy. Vybírá od cestujících jízdné, ale také velmi často jedná s okolím. Řidiči autobusů pracují pod každodenním tlakem a stresem, což se někdy může projevit na chování řidiče. Řidič autobusu se musí naučit zvládat své emoce. Musí zachovávat klid ve velmi vypjatých situacích, které dokážou vyvést z míry. Jak správně reagovat na tyto situace, aby nevznikl konflikt, existují právě asertivní dovednosti. Proto jsou řidiči velmi často školení v oblastech „Asertivita“ a „Práce pod tlakem“.

Řidiči v rámci školení asertivního jednání, které je zaměřeno na hlavní oblasti, kde dochází ke kontaktům řidičů s cestujícími, si mohou vyzkoušet na modelových situacích praktický nácvik a následně zhodnotit své chování. Je důležité, aby řidiči věděli, jakým způsobem by se řidiči měli zachovat při vzniku vypjatých situacích v rámci již výše uvedeného asertivního chování. V rámci těchto školení se přednášející zaměřují na tyto oblasti:

- Co je a není asertivita
- Asertivní práce
- Smysl a účel asertivní komunikace
- Nástroje a techniky asertivní komunikace
- Rozdíl mezi agresivitou, pasivitou a asertivitou
- Asertivní přístup k řešení nepříjemných nebo obtížných situací
- Asertivní verbální a neverbální komunikace
- Asertivní kritika a asertivní pozitivní zpětná vazba

Řidiči autobusů zároveň vykonávají práci pod časovým tlakem, a proto se také vystavují neustálému stresu. Školení asertivního jednání a práce pod tlakem spolu úzce souvisí, proto také obě školení řidiči absolvují současně během dvou dnů. Řidiči po absolvování kurzu budou umět pracovat pod časovým tlakem. Zvládnou kontrolovat stres a účinně mu předcházet a naučí se ovládat své chování. Pevně věříme, že aplikace nově získaných znalostí a dovedností řidičů do praxe prospěje ke zlepšení vztahu řidiče k cestujícím, a tím k jejich spokojenosti.

#### Vzdělávací subjekt a jeho kvalifikace

Realizace školení je pak na základě našich požadavků svěřena **certifikované společnosti**, která je vždy vybrána v přísném výběrovém řízení dle standardů a požadavků zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Pro rok 2011 a rok 2012 již na základě přísného výběrového řízení bude tuto část celofiremního vzdělávání pro naši firmu zabezpečovat firma **TEMPO TRAINING & CONSULTING a.s.**, která je vzdělávací společností akreditovanou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a Ministerstvem vnitra ČR. Také je akreditovaným testovacím střediskem pro EDCL testování. Rovněž jsou držiteli několika ocenění v oblasti andragogiky a rozvoje lidských zdrojů. Certifikáty a osvědčení dokládáme viz příloha č. 4.

#### Specifikace školitelů

Jedním z hlavních pilířů našeho výběru je požadavek na kvalitu a zkušenosti lektorů. Uvědomujeme si, že právě jen kompetentní lektori totiž mohou připravit a realizovat školení, která naplní naše očekávání a přiblíží nás k reálnému dosažení vytýčených cílů. Z tohoto důvodu sledujeme systematicky výsledky, jichž lektori dosahují a míru přínosu, kterou našim zaměstnancům přináší. Spolupracujeme výhradně s lektory, kteří se po osobní i profesní stránce stále rozvíjí a mají za sebou dlouholetou praxi ve vzdělávání dospělých. Námí vybraní lektori proto nemají pouze teoretický rozhled či zkušenosti, ale jejich znalosti stojí především na výsledcích, které v praxi sami dosáhli. Aby byl obsah školení šitý na míru našim potřebám a očekáváním, je ze strany dodavatele vzdělávacích služeb ustanoven vedoucí lektor, který vede lektorský tým po odborné stránce, plánuje strategii jednotlivých školení a určité strategické cíle, a na závěr analyzuje výsledky, které měly být dosaženy.

#### Metody výuky

Před zahájením vzdělávání je formou dotazníkového šetření provedena revize potřeb cílové skupiny. Obsah vzdělávacích kurzů je přizpůsoben potřebám a požadavkům zadavatele zejména s ohledem na specifika oboru a složení cílové skupiny vzdělávaných zaměstnanců.

Pro dosažení větší efektivity tréninků a školení používáme při školení různé metody a nástroje. Ve spolupráci s vedoucím lektorem, a na základě tématu a dispozic účastníků, jsou vybrány takové metody, které účastníkům pomůžou dosáhnout v praxi reálných výsledků a zlepšení. Kurzy jsou interaktivní, využívají zpětných vazeb, probíhá řešení úkolů individuálně či v týmu, nacvičují se modelové situace a probíhají video a autotréninky.

#### Závěrečné testování

Za jeden z nosných pilířů jednotlivých školení považujeme provádění kvalitní zpětné vazby. Vyhodnocení přínosů a efektivity vzdělávání lze provést následujícími způsoby:

- Subjektivní hodnocení
- Sebereflexní hodnocení
- Zpětná vazba
- Očekávání od kurzu
- Přínos kurzu
- Akční plány
- Závěrečné testování účastníků
- Závěrečná zpráva vedoucího lektora



#### Sebereflexní hodnocení

Účastníci před zahájením procesu vzdělávání vyplní dotazník – seběprojektivní hodnocení, ve kterém ohodnotí své znalosti. Úroveň svých znalostí budou vyhodnocovat v rozsahu 1-7. Stejný test se provede na konci projektu vzdělávání, kdy účastníci zaznamenají, jak po absolvování vzdělávání vidí úroveň svých znalostí před zahájením a po ukončení vzdělávání. Tyto dotazníky budou vyhodnoceny v testech postojů. Obdobně je možno postupovat i u testů postojů.

#### Hodnocení pomocí 360° zpětné vazby

U některých školení měkkých dovedností realizujeme hodnocení 360° pomocí podobných dotazníků jako v případě sebereflexního hodnocení. Zde však hodnotí schopnosti účastníka lidé, kteří ho dobře znají (např. nadřízení, apod.). Tento postup zvyšuje celkovou objektivitu hodnocení.

#### Očekávání od kurzu

Na začátku každého kurzu zjišťujeme očekávání účastníků, abychom tak mohli obsah setkání co nejvíce přizpůsobit jejich potřebám. To nám umožní sladit dílčí cíle s hlavními cíli, které jsme si vytýčili.

#### Přínos kurzu

Na konci každého kurzu vyhodnocujeme pomocí dotazníků jeho kvalitu a přínos pro jednotlivé účastníky. Ptáme se účastníků, jak užitečné si myslí, že budou informace ze školení v praxi, jak jim pomohou při jejich práci, jak jsou spokojeni s výkonem a přístupem lektora, jak vnímají organizaci semináře, atd. Právě tato zpětná vazba nám umožňuje přizpůsobit se velmi rychle a především efektivně případným změnám a připravovat další kurzy s maximální flexibilitou.

#### Akční plány

V průběhu kurzu si každý z účastníků do svého archu píše své závazky a cíle, které si stanovuje na základě nově vstřebaných informací. Lektor účastníky motivuje k tomu, aby si naplánovali praktické kroky a ty následně uskutečnili v praxi. Jedna aplikovaná myšlenka je cennější než tisíc myšlenek zapamatovaných. Díky akčním plánům roste reálná přidaná hodnota školení pro naši společnost. Hodnota, která se promítá do zvýšení pracovního nasazení a výkonu našich zaměstnanců. Originál vyplněného Akčního plánu si ponechávají účastníci, aby měli své závazky neustále na očích. Jednu kopii si ponechává lektor a jedna kopie je k dispozici nadřízenému nebo pracovníkovi zodpovědnému za RLZ. Na začátku každého dalšího kurzu se samozřejmě k Akčním plánům vyplněným z minula lektori vrací a spolu s účastníky zvažují, jak se jim daří jejich cíle naplňovat. Průběžně tak můžeme kontrolovat, jak účastníci rostou nejen ve svých schopnostech, ale především závazcích, plánech a jejich plnění.

#### Závěrečné testování účastníků

Na konci kurzů či školicích bloků lze realizovat závěrečné testování znalostí účastníků, jejich schopností řešit problémové situace, aj.

#### Závěrečná zpráva vedoucího lektora

Závěrečná zpráva je hloubkovým reportem, který po uceleném bloku zpracovává vedoucí lektor. Tato zpráva nám poskytuje komplexní zpětnou vazbu týkající se realizace vzdělávání, úspěšnosti při dosažení strategických cílů a doporučení strategie dalšího rozvoje.

Obsahuje informace týkající se očekávání účastníků, SWOT analýzu celé skupiny (jaké jsou hlavní silné a slabé stránky účastníků, jejich příležitosti a případně hrozby), obsah a průběh kurzu, doporučení v rámci dalšího rozvoje zaměstnanců a případná další doporučení.

#### Reportování o průběhu

Ke školení přistupujeme jako k nástroji, který by měl pomoci při dosahování vytyčených cílů. Považujeme tedy za důležité informovat Vás průběžně o celkovém pokroku. Se zadavatelem také můžeme průběžně konzultovat uplynulá školení a to, do jaké míry cítí, že na jejich základě dochází k pozitivním změnám v naší společnosti a to, jak se nám daří naplňovat předem vytyčené cíle.

Vzhledem k vysokým standardům a požadavkům na administraci v oblasti vzdělávání, plynoucí nejen z potřeb naší firmy, ale i požadavků normy ISO 9001 máme zpracován i manuál pro administrativní a technické zajištění školení a vzdělávání. U každého z pilířů vzdělávání existují záznamy v podobě podrobné osnovy školení, prezentační a školící materiály i **konkrétní testy**. Dále je ke každému školení zpracovávána krátká **zpráva o průběhu**, silných a slabých stránkách školení, včetně návrhů a námětů na zlepšení.

#### Hodnotit a poměřovat přitom můžeme posun ve dvou základních rovinách:

Rozvoj kompetencí jednotlivců: znalosti + dovednosti + postoje

Rozvoj organizace: míra sdílení know-how mezi pracovníky a jejich profesní růst + spokojenost zákazníků s naší společností.

Naše společnost se tímto zadavateli zavazuje **jednou ročně** poskytnout osnovu konkrétního školení, kopii prezenční listiny účastníků, kopie, případně vzor závěrečných testů a kopii závěrečné zprávy.

<b>SOUHRN – školení zaměstnanců</b>	
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
<b>Školení IDS JMK / KORDIS</b>	
- školitel	Pracovník KORDIS
- četnost	4 hodiny / rok
- způsoby	Viz text výše
- druh školení	Kombinované
- závěrečný test	ANO
- reporty (předávání zpráv)	ANO (ročně)
<b>Školení IDS JMK / BORS</b>	
- školitel	Pracovník BORS
- četnost	2 hodiny / rok
- způsoby	Viz text výše
- druh školení	Kombinované
- závěrečný test	ANO
- reporty (předávání zpráv)	ANO (ročně)
<b>Školení komunikace a mezilidské vztahy „měkké dovednosti“</b>	
- školitel	Odborný lektor s certifikátem



Břeclav a.s.

- četnost	2 hodiny / rok (v letech 2011 a 2012 je zajištěno <b>16 hodin</b> ročně !)
- způsoby	Viz text výše
- druh školení	Kombinované
- závěrečný test	ANO
- reporty (předávání zpráv)	ANO (ročně)
<b>Školení profesní způsobilosti + Školení první pomoci</b>	
- školitel	Školitel s akreditací
- četnost	7 hodin / rok
- způsoby	Viz text výše
- druh školení	Kombinované
- závěrečný test	ANO

Celkový roční rozsah školení řidičů tak je pro roky 2011 a 2012 minimálně **36 hodin**, pro další roky minimálně **15 hodin**.

### Předávání informací o změnách provozním pracovníkům

Předávání informací o změnách v provozu je v naší společnosti věnována velká pozornost. Informace, které k nám přichází od pracovníků KORDIS, pracovníků JMK, Policie ČR, samospráv územních celků apod. jsou obvykle přijímány asistentem ředitele osobní dopravy, vedoucími jednotlivých středisek osobní dopravy, pracovníky dispečinků, případně samotným ředitelem divize osobní dopravy.

Tyto informace jsou ihned směřovány na příslušná střediska divize osobní dopravy, kde vedoucí středisek tyto informace předávají dispečerům, včetně pověření konkrétního pracovníka k zajištění přenosu předemné informace směrem k řidičům. Horizontální i vertikální zastupitelnost jednotlivých funkčních míst je řešena v rámci systému kvality ISO 9001:2008. Systém kvality také zaručuje stanovení práv a povinností jednotlivých funkčních míst.

Pro přenos obsahu informací, u kterých je potřeba zajistit okamžitost, jednoznačnost a prokazatelnost předání informace jednomu, nebo většímu počtu řidičů, se **využívají následné postupy**:

- 1) **operativní informace** – souvisí zejména s aktuálními provozními problémy. V tomto případě se využívá vždy individuálně nebo hromadně zasláná SMS zpráva od dispečera (nebo vedoucího) danému řidiči nebo řidičům. Zde je zajištěno **okamžité předání** informace.
- 2) **informace s odloženou platností** – např. změny v tarifu, uzavírky, změny jízdních řádů apod. Zde se používají dva způsoby předání informací:
  - a. SMS zprávy
  - b. písemný pokyn předaný spolu se záznamem o provozu vozidla (ZPVOD)

#### Způsob pomoci SMS zpráv

Pracovníci dispečinku mají na svých PC nainstalován program, který umožňuje rozesílání SMS zpráv a archivaci konkrétního obsahu jednotlivých SMS zpráv, odeslaných na jednotlivá čísla informací dotčených řidičů. Jako další podklad pro prokázání předání informace řidičům je používán výpis od mobilního

operátora k jednotlivým telefonním číslům. Každý řidič naší společnosti je vybaven služebním mobilním telefonem, který musí mít v pracovní době neustále při sobě (viz pracovní manuál Řidič osobní dopravy).

**Takto nastavený systém nám umožňuje předávání informací ONLINE.**

**U informací, jejichž platnost má teprve nastat**, se pro prvotní předání informace o existenci takové informace používá také hromadná SMS, která obsahuje pokyn pro řidiče, že mají povinnost seznámit se s obsahem informace na **nástěnkách dispečinků a na nástěnkách odpočíváren řidičů**. Řidiči, kteří nemají možnost se z časových důvodů s obsahem této informace na nástěnce seznámit, mají povinnost neprodleně kontaktovat pracovníky dispečinku k získání obsahu této informace (viz pracovní manuál Řidič osobní dopravy).

Písemné pokyny předané spolu se záznamem o provozu vozidla

V některých případech je vhodné předat řidičům informaci „v papírové podobě“ formou pokynu, a to přímo na dispečinku spolu se záznamem o provozu vozidla (ZPVOD), který si každý řidič musí vždy vyzvednout v předchozím dni, ke kterému se ZPVOD vztahuje. **V tomto případě je informace předána do 24 hodin (do 1 dne).**

Přenos informací mimo běžnou pracovní dobu dispečinku zajišťuje hotovostní dispečer (popis viz též Metodika Dispečerské řízení). V případě vzniku potřeby předat informaci řidičům, postupuje tento dispečer obdobně jak je popsáno výše, jen s tím rozdílem, že úkony související s předáním této informace zapíše do dispečerského deníku (o jakou se jednalo informaci, kterým řidičům byla předána a jakým způsobem). Pro dokladování prokazatelného předání této informace slouží dispečerský deník, paměť tabletu vybaveného mobilním modulem (tablet viz též Metodika Dispečerské řízení) a výpisy hovorů a SMS z dotčených mobilních čísel (dispečer, řidiči).

Takto nastavený systém umožňuje pružně reagovat na okamžitou potřebu přenosu informací směrem k řidičům i dalším pracovníkům naší společnosti, kdy lze bez problémů splnit požadavek Zadavatele na prokazatelný přenos informace do jednoho dne od jejího vydání.

<b>SOUHRN – předávání informací o změnách</b>		
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>	
<b>Předávání informací</b>		
Způsoby	<b>SMS zprávy</b>	<b>Písemné pokyny</b>
Rychlost předání informace	Okamžitě	Do 24 hodin
Prokazatelnost předání	Archivace SMS, potvrzení SMS	Součást ZPVOD, který je povinen si vyzvednout každý řidič.

## Ústrojová kázeň

Řidiči naší společnosti jsou pro výkon práce řidiče osobní dopravy vybavováni, na základě Opatření generálního ředitele, oděvními součástmi stejnokroje řidiče osobní dopravy. Toto Opatření generálního ředitele stanovuje jednotně pro všechny řidiče osobní dopravy rozsah vybavení, počty kusů a minimální délku použitelnosti pro jednotlivé součásti stejnokroje řidiče osobní dopravy.

### Stejnokroj řidiče autobusu je řešen pro celou postavu a zahrnuje:

- modrá polokošile s krátkým rukávem, opatřená logem
- modrá košile s dlouhým rukávem, opatřená logem
- kalhoty modré barvy
- krátké kalhoty modré barvy
- svetr modré barvy, opatřený logem
- vesta modré barvy, opatřená logem
- obuv černé barvy

### Vybavení řidičů stejnokrojem

Oděvní součásti jsou pořizovány 2x ročně, kdy jsou řidičům nakupovány oděvní součásti ve vztahu k nadcházejícím ročním obdobím (léto/zima). Novým řidičům jsou stejnokroje pořizovány individuálně, a to po jejich nástupu do zaměstnání. Při příjmu zaměstnance do pracovního poměru musí řidič na personálním útvaru vyplnit údaje o mírách potřebných pro objednání stejnokroje. Tyto údaje jsou následně předány pracovníkovi odpovědnému za nákup stejnokrojů a ochranných pomůcek, který vše potřebné objedná. U polokošil je novým řidičům navýšen jejich počet při prvním výdeji o tzv. startovní sadu. Účelem této startovní sady je umožnit denní obměnu polokošil zejména v letních dnech. V průběhu zkušební doby (3 měsíce) je tedy stejnokroj pro nového řidiče objednán a je mu předán. Během doby, kdy řidič stejnokroj nemá je povinen být ustrojen tak, aby se jeho oblečení co nejvíce barevně přibližovalo předepsanému stejnokroji (tzn. použití trička / košile / kalhot modré barvy). A dále je řidič po tuto dobu povinen používat visačku se jménem.

### Vymahatelnost + sankce

Povinnost používání stejnokroje řidiče osobní dopravy je stanovena v pracovním manuálu Řidič osobní dopravy (viz příloha č. 3). V tomto manuálu jsou uvedeny i případné **sankce** vůči řidičům, v případě nedodržování ústrojové kázně (snížení pohyblivé části mzdy, vytýkácí dopis pro porušování pracovní kázně, předpis náhrady škody zaměstnavateli způsobené udělením smluvního postihu za nedodržování Metodiky, ukončení pracovního poměru v případě opakovaného porušení pracovní kázně). V tomto pracovním manuálu je také řešen postup při mimořádnostech v ústrojové kázni vzniklých na straně řidičů. Ve výjimečných případech (např. ušpinění stejnokroje při opravě apod.) může řidič použít dostupný civilní oděv, za předpokladu použití jmenovky se svým jménem a názvem zaměstnavatele, kterou musí mít viditelně připnutou na svrchní části oděvu.

### Kontroly

Kontrolou dodržování ústrojné kázně se zabývají pravidelně pracovníci dispečinků divize osobní dopravy, kdy kontrolují jednotlivé řidiče při:

- jejich denním pohybu na jednotlivých provozovnách naší společnosti

- pravidelných týdenních kontrolách na trasách jednotlivých linek a v odpočívárnách řidičů, které nejsou součástí provozoven.

O prováděných kontrolách je veden záznam na předepsaném formuláři **Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.**, který je součástí směrnice Dispečerské řízení. Zápisy do tohoto formuláře provádí průběžně dispečerů střediska případně vedoucí.

Zápisy v tomto formuláři vyhodnocuje čtvrtletně vedoucí střediska, který rozhoduje o udělení postihů řidičům, kteří v daném období nedodrželi nařízení uvedené v pracovním manuálu Řidič osobní dopravy ve vztahu k ústrojové kázní.



<b>SOUHRN – ústrojová kázeň</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Stejnokroj na celou postavu	ANO
Součásti stejnokroje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modrá polokošile s krátkým rukávem, opatřená logem</li> <li>• modrá košile s dlouhým rukávem, opatřená logem</li> <li>• kalhoty modré barvy</li> <li>• krátké kalhoty modré barvy</li> <li>• svetr modré barvy, opatřený logem</li> <li>• vesta modré barvy, opatřená logem</li> <li>• obuv černé barvy</li> </ul>
Kontroly	Při denním pohybu na dispečinku
Záznamy	Formulář „Motivační program“
Vymáhání	Jedná se o povinnost vyplývající z pracovní náplně řidiče.
Sankce a postihy	1) snížení prémie 2) vytýkáci dopis 3) předpis k náhradě v případě udělení smluvní pokuty

### Motivace pracovníků

Systém motivace považujeme za jeden z nejdůležitějších nástrojů ovlivňování pracovních výkonů zaměstnanců. Motivace se u nás ve společnosti stala strategickou záležitostí nejen v samostatné personální práci, ale v procesu řízení firmy vůbec. Podařilo se nám dosáhnout toho, že si většina zaměstnanců sama váží role v systému pracovního procesu, v podstatě jim velmi záleží na tom, jak jsou uznáváni, a to nejen nadřízenými, ale i spolupracovníky, a mají pocit z uplatnění a vlastní potřebnosti pro podnik. V podstatě jsme vybudovali loajalitu zaměstnanců k barvám naší společnosti. Loajální zaměstnanec se snaží hledat cesty k získání konkurenční výhody pro naši společnost, kdy v oblasti autobusové dopravy se jedná zejména o vstřícný a milý přístup k cestujícím jako zákazníkům naší společnosti. K motivování nepřispívají jen platy, ale i nejrůznější firemní výhody. Motivace zaměstnanců se dá rozdělit do dvou oblastí - nehmotná a hmotná motivace.

#### Nehmotná motivace

V první řadě je důležité u zaměstnance vybudovat zájem o práci, která by ho měla v ideálním případě bavit. Zde se snažíme jít cestou pozitivních mezilidských vztahů s nadřízenými a ostatními zaměstnanci, zajišťujeme pro ně školení, kde se snaží eliminovat míru stresu a úzkosti.

### Hmotná motivace

Z hmotných výhod je pro zaměstnance rozhodující mzda. Ta se většinou skládá z pevné částky – fixního platu a pohyblivé částky – prémie. Jako ideální poměr mezi nimi je nastaveno 7:3. Máme také další nástroje hmotné motivace zaměstnanců vyplývající zejména z Kolektivní smlouvy:

- příspěvek na stravování, popř. závodní jídelna
- důchodové připojištění
- příspěvky na kulturu a rekreaci
- kurzy a školení
- pružná pracovní doba
- práce na poloviční úvazek
- dodatková dovolená v závislosti na odpracovaných letech
- jízdní výhody
- odměny při významných životních výročích
- slevy při využití firemních nebo smluvních sportovních zařízení apod.

Oba typy motivace vedou k tomu, abychom u každého zaměstnance vybudovali pocit být hrdý na to, že je zaměstnancem naší společnosti, aby bral naši společnost jako partnera, který když bude prosperovat, bude mít výhody i on. Naší snahou je tedy, aby zaměstnanci byli osobně zainteresováni na prospěchu firmy. U řidičů autobusů se to projevuje zejména ve vztahu k cestujícím, neboť pouze spokojený cestující bude i nadále využívat služby naší společnosti a bude se k ní rád vracet.

### MOTIVAČNÍ PROGRAM

Pro kvalitní úroveň motivace řidičů má naše společnost zpracován tzv. **Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.** Cílem tohoto motivačního programu je „sběr“ kladných bodů, které mají vliv na možnost měsíčního vyplacení nenárokových složek mzdy. Další možné odměny za plnění kritérií Motivačního programu jsou ve formě věcných darů, poukázek na PHM apod. Další odměňování probíhá ve čtvrtletních a ročních cyklech a jejich výše a forma podléhá na základě doporučení nadřízených rozhodnutí představenstva společnosti. Hodnocení probíhá tak, že je vytvořen formulář „Motivační program pro řidiče“ (viz příloha č. 5), do kterého průběžně provádí zápisy dispečerů a vedoucí střediska. Hodnocení je provedeno formou 0 (nesplněno, nedostatečně) nebo 1 (splněno, dostatečně). Po ukončení čtvrtletí provádí souhrnné vyhodnocení vedoucí střediska případně pověřený dispečer.

#### Obsah Motivačního programu se skládá z následujících bodů:

- **Včasné přistavení vozidla na spoj** - Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "1" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.
- **Dodržování jízdního řádu** - Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "1" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.
- **Řádné označení vozidla číslem a názvem linky** - Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "1" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.



- **Vybavení autobusu informačními materiály** - Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "I" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče (vyplývající z Technických a provozních standardů).
- **Ústrojová kázeň** - Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "I" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.
- **Kouření ve vozidle** - Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "I" nesmí řidič v autobuse kouřit.
- **Oprávněné stížnosti** - Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "I" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Záchyt neplatných jízdních dokladů** – Jedním z parametrů, který je v rámci Motivačního programu pro řidiče BORS Břeclav a.s. sledován, je záchyt neplatných dokladů. Naše společnost si je plně vědoma důležitosti této činnosti, jejíž plnění má mimo jiné za úkol pomoci k ekonomické stabilitě a prosperitě systému IDS JMK. Aby u řidičů nedocházelo k laxnímu přístupu v plnění jednotlivých povinností, kterým by se snažili vyhnout případným konfliktům (v tomto případě kontrola jízdného u cestujících), je po řidičích vyžadováno pravidelné odevzdání zadržených jízdních dokladů za dané období pracovníkům dispečinku. Počet zadržených dokladů není taxativně stanoven, má ale vliv na výši bodového hodnocení.

Je zde sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

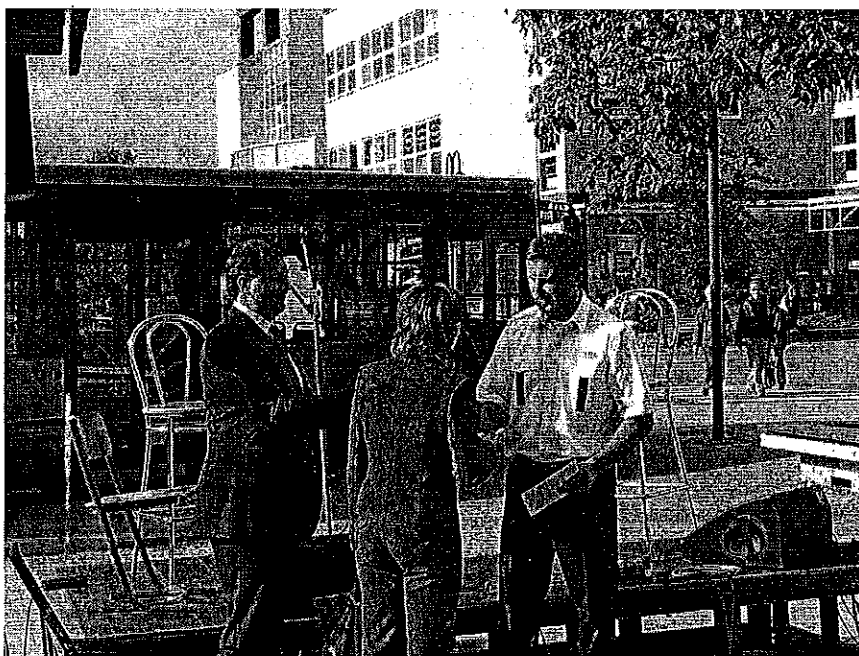
- **Zaviněné dopravní nehody** - Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "I" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Údržba vozidla (technická, úklid)** - Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější čistoty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Tyto body obsahují prioritní oblasti, kterým je ze strany společnosti a nadřízených věnována zvýšená pozornost při kontrole a hodnocení jednotlivých řidičů. Plnění výše uvedených parametrů má za cíl vést řidiče k neustálému dodržování požadavků, která jsou na ně, potažmo na jejich zaměstnavatele kladeny na základě legislativy, smluvních vztahů, očekávání a požadavků cestující veřejnosti apod.

#### ÚČAST NA SOUTĚŽÍCH A AKCÍCH

Nad rámec výše uvedeného se naše společnost snaží řidiče motivovat jejich účastí na soutěžích a akcích vyhlášených subjekty státní správy, nebo profesními sdruženími. Při úspěšném umístění jsou pak řidiči odměňováni jak věcnými dary, tak finančním ohodnocením.

Zde můžeme zmínit například **Soutěž o nejoblíbenějšího řidiče v linkové dopravě a na MHD Břeclav**, kdy Městský úřad Břeclav vyhlášením této soutěže dává prostor cestujícím pro vyjádření spokojnosti, nebo nespokojenosti s jednotlivými řidiči příměstských linek na Břeclavsku a také samostatně v břeclavské MHD. Tato soutěž se ze strany cestujících již setkala s velkým ohlasem a zájmem. Jednotlivá umístění zúčastněných řidičů jsou pro nás mimo jiné i podkladem pro naši další práci s nimi.



Předávání ceny výherci soutěže O nejoblíbenějšího řidiče MHD Břeclav za r. 2010, které proběhlo v rámci akce Veletrh sociálních služeb pořádané MěÚ Břeclav.



Dále jistě stojí za zmínku ocenění **IRU Diploma of Honour** udělované Mezinárodní unií silniční dopravy, na které jsou řidiči navrhováni vedením naší společnosti.

Jedná se o nejvyšší profesní ocenění, které mohou získat profesionální řidiči. Podmínky pro udělení tohoto ocenění jsou náročné. Řidič navrženy na toto ocenění musí aktivně a řádně vykonávat svou profesi po dobu nejméně 20 let, u navrhovatele pracovat určený počet let, mít najeto daný počet kilometrů bez nehody z vlastního zavinění atd. Řidiči, kteří byli naší společností navrženi a toto ocenění získali, tato náročná kritéria samozřejmě splňují. Udělení tohoto ocenění je ze strany vedení společnosti prezentováno nejen jako ocenění jejich práce zaměstnavatelem, ale i v širším kontextu i jako jeden z prvků motivace pro ostatní řidiče. O profesionalitě a kvalitě naší řidičů svědčí i to, že jen za rok 2010 toto ocenění získali hned tři naši řidiči autobusů.

Dalším z prvků, jejichž cílem je zjistit úroveň spokojenosti v různých oblastech u našich zaměstnanců i zákazníků, je uskutečňování marketingových průzkumů. Výsledky těchto průzkumů slouží vedení společnosti jako podklad využitelný při rozhodování o směřování dalšího úsilí ke zvýšení spokojenosti našich zaměstnanců a zákazníků.

Za zmínku na tomto místě jistě stojí marketingový průzkum **Spokojenosti zaměstnanců BORS Břeclav a.s.** provedený v březnu 2010, kde hlavním cílem bylo zjistit úroveň spokojenosti zaměstnanců s pracovními podmínkami, komunikací na pracovištích a motivačními faktory. Kompletní zpráva z průzkumu viz příloha č. 6. V roce 2011 byl u řidičů osobní dopravy proveden marketingový průzkum zaměřený na spokojenost s oděvními součástmi stejnokrojů.

Vyjádřit své postoje a názory k jakýmkoliv skutečnostem a děním ve firmě mají zaměstnanci možnost i prostřednictvím tzv. „Schránek důvěry“, které jsou rozmístěny na jednotlivých provozovnách naší společnosti. Náměty a připomínkami získanými z těchto schránek se pravidelně zabývá nejvyšší vedení společnosti. Dalším z prostředků, pomocí kterých je zaměstnancům dán prostor pro vyjádření svých názorů a postojů, je firemní časopis Kulatý stůl, který je naší společností vydáván čtvrtletně.

V rámci motivace má každý vedoucí střediska osobní dopravy přidělenou pravomoc odměnit jednotlivé řidiče za příkladné plnění pracovních povinností. Tato pravomoc bývá ze strany vedoucích pracovníků běžně využívána, a to zejména v případech, kdy je na práci jednotlivých řidičů ze strany cestujících zaslán tzv. pochvalný dopis.

Z dlouholetých zkušeností se nám potvrdilo, že motivovaný řidič s přiměřenou psychosomatickou kapacitou, potřebnými schopnostmi, zejména s předvídatelostí, dovednostmi a s dobrými mravními vlastnostmi, je ten, který buduje příznivý obraz o naší společnosti u cestujících. A my jsme si jisti, že právě takové řidiče u naší společnosti zaměstnáváme.

Výstupy k jednotlivým parametrům metodiky Motivace pracovníků, požadované v podmínkách Zadávací dokumentace budou zadavateli **předávány jednou ročně** a to formou předání výsledků motivačního programu.

<b>SOUHRN – motivace pracovníků</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Hmotná motivace	ANO (viz text výše)
Nehmotná motivace (dle Kolektivní smlouvy)	ANO (viz text výše)
MOTIVAČNÍ PROGRAM PRO ŘIDIČE	ANO <ul style="list-style-type: none"> <li>• Včasné přistavení vozidla na spoj</li> <li>• Dodržování jízdního řádu</li> <li>• Řádné označení vozidla číslem a názvem</li> <li>• Vybavení autobusu informačními materiály</li> <li>• Ústrojová kázeň</li> <li>• Kouření ve vozidle</li> <li>• Oprávněné stížnosti</li> <li>• Záchyt neplatných jízdních dokladů</li> <li>• Zaviněné dopravní nehody</li> <li>• Údržba vozidla (technická, úklid)</li> </ul>
Záchyty cestujících bez platné jízdenky	ANO (viz Motivační program)
Vykazování zadavateli	ANO – výsledky Motivačního programu – 1x ročně

## b) Oblast vozidla

### Odstavování vozidel

Dlouhodobé zkušenosti z provozu autobusové dopravy nám napomáhají k maximální efektivitě při odstavování vozidel mimo dobu jejich provozu. Při sestavování oběhů vozidel je vždy kladen maximální důraz na vytvoření možnosti **odstavit vozidlo v našich provozovnách**. Odstavení vozidel v provozovnách nám zjednodušuje provádění potřebných údržeb a oprav, zajištění mytí a úklidu vozidel apod. Aktuálně disponuje naše společnost těmito provozovnami:

- 1) **Břeclav** – sídlo společnosti s kompletním zázemím (vlastní dílny, dispečink, odstavování vozidel)
- 2) **Hustopeče** – provozovna s kompletním zázemím (vlastní dílny, dispečink, odstavování vozidel)
- 3) **Mikulov** – provozovna s odpočívárnou řidičů a parkovací plochou

V případech, kdy z provozních důvodů není možnost odstavit vozidla v naší provozovně, vždy prioritně vyhledáváme možnost **odstavit vozidla ve smluvně zajištěných prostorech** (tzn. mimo veřejné komunikace). Tyto prostory nám musí být schopny primárně zajistit nedostupnost našich vozidel z pohledu krádeží a vandalismu. Dalším, ne méně důležitým atributem při vzniku těchto smluvních vztahů, je, aby nám tento smluvní vztah poskytl i další služby využitelné pro zajištění provozu našich vozidel, či pohodlí našich řidičů. Z již fungujících smluvních vztahů můžeme **zmínit například tyto lokality**:

- a) Hodonín (parkování, odpočívárna řidičů, pneuservis)
- b) Brno (odpočívárna řidičů, parkování)
- c) Podivín (pronájem prostor pro parkování a odpočívárnu řidičů od ČD)
- d) Židlochovice (servis vozidel a parkování),
- e) Hrušovany u Brna (odpočívárna řidičů)
- f) ZD Bořetice (odstavování vozidel)

Již v době přípravy této metodiky probíhají jednání, jejichž smyslem je předběžně zajistit možnosti odstavení vozidel mimo veřejné komunikace s případnou možností využití krytých ploch, případně i temperovaných hal. Konkrétní předběžná dohoda je již uzavřena v těchto lokalitách:

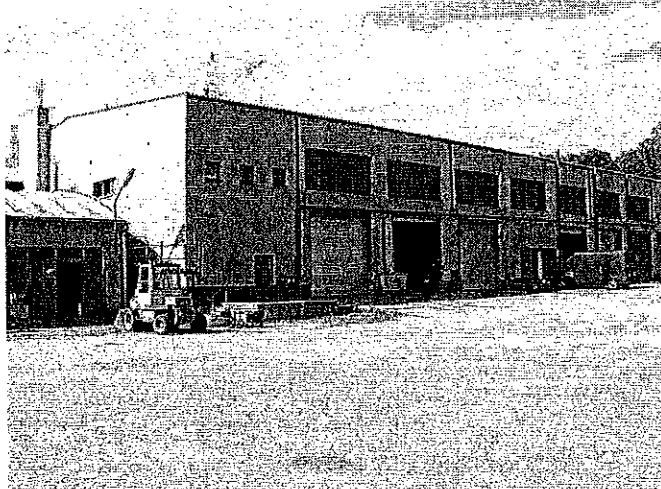
- a) **Sokolnice**, spolupráce s TBS-Truck Bus Servis a.s. (servis vozidel, odpočívárna řidičů a parkování) – předběžná dohoda o spolupráci viz příloha č. 7
- b) **Měnín**, spolupráce s Obecním úřadem a Ing. Antošem (odstavování vozidel) – Smlouva o poskytování služeb viz příloha č. 8
- c) **Dambořice**, spolupráce s firmou AGRO D.U. s.r.o. (odstavování a garážování vozidel) – Smlouva o poskytování služeb viz příloha č. 9

Konečné dohody s místními subjekty (samospráva obcí, vlastníci hlídaných areálů) budou uzavřeny na základě výsledků výběrového řízení po upřesnění počtu autobusů určených k odstavování v konkrétním místě.

<b>SOUHRN – odstavování vozidel</b>			
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>7</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>7 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>11</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>5 vozidel</b>	<b>5 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>14</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>11 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>18</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>13 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>19</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>12 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>28</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>5 vozidel</b>	---
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>		<b>29</b>	
Temperované haly	Kryté plochy	Mimo veřejné komunikace	Na veřejných komunikacích
---	<b>1 vozidlo</b>	<b>8 vozidel</b>	---

## Běžná údržba a drobné opravy vozidel

Pro běžnou údržbu a opravy vozidel BORS Břeclav a.s. využívá dvě **vlastní opravárenská střediska** v areálech společnosti v Břeclavi a Hustopečích. Obě poskytují plnohodnotný sortiment oprav. Jejich technické vybavení je na vysoké úrovni, stejně tak lidské zdroje. Jsme proto schopni veškerou běžnou údržbu a drobné opravy vozidel provádět **ve vlastních dílnách** bez nutnosti využívat externích subjektů. Díky prověřeným schopnostem a zkušenostem jsme **autorizovaným servisem** pro značky autobusů Karosa / Irisbus a SOR, což nás opravňuje provádět záruční servisní prohlídky, kompletní záruční opravy a kompletní pozáruční opravy.



### Vybavení a technické zázemí

Opravárenská střediska jsou vybavena vozidlem pro zásobování a výjezdovým vozidlem určeným k provádění oprav mimo servis. Další vnitřní výbavu opravárenských dílen tvoří např. plošinový zvedák, sloupové zvedáky, roštový zvedák a kanálové zvedáky. Obě střediska poskytují služby, jako jsou provádění drobných a středních oprav, klempířské práce, opravy startérů, alternátorů, elektrických zařízení, diagnostiku motorů, měření geometrie náprav a souměrnosti soupravy, měření emisí a seřizování světel.

Oba provozy provádí také přezouvání a drobné opravy pneumatik, měření účinků brzd na brzdové stolici. Toto je požadováno uzavřenými servisními smlouvami u vozidel značek Karosa – Irisbus, SOR, BPW,



Panav, KOGEL. V návaznosti na tyto značky spolupracujeme s firmami WABCO, Eberspacher, Webasto a SAF. Opravárenská střediska rovněž zabezpečují opravy a diagnostiku brzdových systémů ABS, EBS značek Wabco, Haldex, diagnostiku řízení motorů LIAZ, Mercedes, Iveco, opravy brzdových třmenů Knorr.

Kromě těchto činností břeclavské středisko zajišťuje servis a ověřování tachografů VDO–Siemens, Kienzle, Veeder-Root. Tuto činnost, včetně montáže provádí certifikovaní

pracovníci. O provozovně v Hustopečích se dá říci, že je nadstandardně **vybavena diagnostikou**. Mimo jiné jsou zde tři pracovní kanály. První je určen pro běžné opravy, druhý je diagnostický, je zde využívána

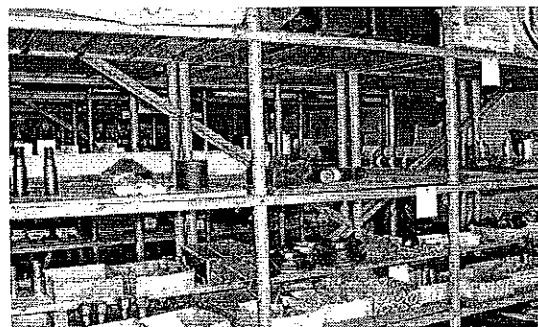
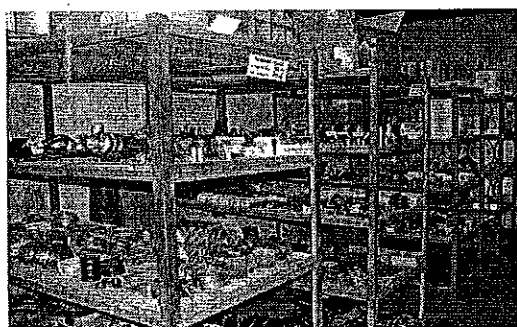


**Břeclav a.s.**

stolice na zjišťování vůlí podvozku, zařízení na měření emisí, brzdová stolice a měření geometrie. Třetí kanál je určen k provádění údržeb a výměny olejů, ke kontrole a seřizování vstřikovacích čerpadel a vstříků.

Většina vozidel využívá doplňování pohonných hmot, maziv a olejů z vlastních zdrojů. Obě střediska disponují **umývárnou vozidel**, kde je prováděno vnější mytí vozidla. O vnitřní čistotu vozidla se starají pracovníci jednotlivých provozů, které každý den provádí úklid vozidel včetně čištění sedadel, stropů atd.

Součástí obou středisek jsou **sklady náhradních dílů**. Pro rozšíření sortimentu náhradních dílů je na provozovně v Hustopečích i sklad společnosti TEZAS servis a.s. Praha. Doplňování jednotlivých skladů probíhá průběžně každý den. Sklad TEZAS je doplňován jednou až dvakrát týdně.



#### Personální obsazení

Organizačně přímo pod ředitele divize osobní dopravy spadá vedoucí opravárenského střediska. Jemu jsou dále podřízeni dílenská mistři, kteří zajišťují provoz vlastních dílen a organizují jednotlivé úkoly pracovníků. Jedná se o dílenské techniky se specializací opravář motorových silničních vozidel, diagnostik, autoelektrikář, klempíř, čerpadlář a další provozní pracovníci. Celkově v opravárenských střediscích pracuje **více než 20 zaměstnanců**.

Oprárenské středisko vykonává běžnou činnost v pracovní dny v době od 6.00 hod. do 22.00 hod. Mimo tuto provozní dobu je zavedena služba **hotovostního dílenského technika**, který je připraven na základě požadavku hotovostního dispečera osobní dopravy zajistit opravu. Celý tento proces je řešen opatřením generálního ředitele za účelem minimalizace případných negativních dopadů plynoucích z mimořádných událostí.

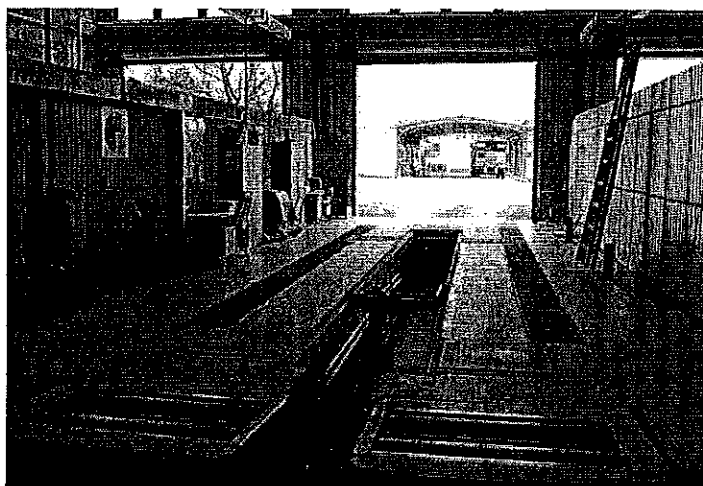
V rámci opravárenského střediska je vyčleněn elektromechanik na montáž a drobné opravy elektronického vybavení vozidel včetně odbavovacího zařízení, elektronických informačních panelů, označovačů jízdenek a zařízení pro sledování polohy vozidla (MSP).

#### Pracovní postupy

Činnosti na úseku údržby a oprav mají cíl zajištění kvalitního technického stavu vozidel ve společnosti BORS Břeclav a.s. jsou popsány ve vypracované směrnici „Zajištění technického stavu vozidel“ (viz příloha č. 10). Postupy jsou závazné pro všechny dopravní pracovníky společnosti, kteří provádí plánování, řízení, kontrolu, vyhodnocování, zaznamenávání výsledků prováděných činností zahrnující denní ošetřování a kontrolu vozidel, pravidelnou údržbu vozidel, specifické údržby vozidel, technické kontroly vozidel, opravy vozidel a další činnosti.

Tato směrnice stanovuje postupy pro zajištění komplexního systému péče o vozidla, předcházení vzniku provozních poruch, a v konečném efektu zajištění stálé a požadované úrovně technického stavu vozového parku určeného pro výkon prováděných přeprav.

Péči o svěřenou techniku řeší rovněž pracovní manuál „Řidič osobní dopravy“ (viz příloha č. 3). Zde je popsána péče o vozidlo, denní ošetření a denní kontrola vozidla před výjezdem, během jízdy a po jízdě. Rovněž je zde popsáno jak postupovat při zjištění závady na vozidle, popřípadě na technickém vybavení. Vlastní nahlášení závady provede řidič s časovým předstihem technickému dispečerovi, který rozhodne o způsobu odstranění závady a závadu zapíše do knihy oprav. Technický dispečer rovněž vede v počítači evidenci a nese plnou zodpovědnost za dodržení termínů pravidelných kontrol jako jsou STK, emise, ověřování tachografů a plánovaných údržeb stanovených výrobcem nebo legislativním nařízením. Technický dispečer dále kontroluje vybavenost vozidla předepsanými součástmi, jako jsou zvedáky, lékárníčky, nářadí, atd.



Dalším dokumentem je pracovní manuál „Hodnocení a výběr dodavatelů“, zajišťující výběr dodavatelů náhradních dílů dle stanovených kritérií. Pro vlastní nakupování náhradních dílů je vypracována směrnice „Nakupování“. Účelem této směrnice je jednoznačně stanovit postup při nakupování, odpovědnost za nakupování jednotlivých komodit či náhradních dílů.

U společnosti je vypracován systém na provádění kontroly a údržby. Tento proces je řízen technickým dispečerem, který vychází jednak z doporučení výrobců, jednak na základě zkušeností s jednotlivými druhy vozidel a dále z možností vybavení dílen, a to především využitím vytrásadel spolu s průjezdem přes brzdovou stolicí. Takto získané informace technický dispečer zapíše do knihy oprav a předá požadavek na opravu či kontrolu dílenskému mistrovi. Zároveň informuje dispečera osobní dopravy o požadavku na opravu s tím, jak dlouho bude nutné vozidlo odstavit. Povinností technického dispečera je provádět namátkové kontroly technického stavu vozidla. Zjištěné závady zapíše do knihy oprav a následně nechá opravit. Se službu konajícím dílenským mistrem se dohodne na rozsahu a času oprav. Po ukončení opravy vozidla jej překontroluje, především rozsah a kvalitu provedené opravy a převezme jej, což stvrdí svým podpisem. Následně ho předá řidiči.

Především pro případy větších oprav máme uzavřenou smlouvu s opravárenskou firmou TBS Telnice - Truck Bus Servis, a.s. Kapacitu je možné v nutných případech využít i pro běžné opravy, nicméně děje se tak výjimečně, není totiž ani v našem ekonomickém a organizačním zájmu běžné opravy provádět mimo naše vlastní dílny.



Společnost BORS Břeclav a.s. vkládá nemalé finanční prostředky do vzdělávání mechaniků. Jedná se především o pravidelná školení určená pro autorizovaný servis autobusů Karosa, Irisbus Iveco a SOR. Mechanici jsou dále proškoleni pro opravy čelních skel, pro provádění oprav vzduchotechniky absolvovali školení u společnosti Bosch, elektromechanici jsou školeni pro opravy naftových topení Eberspächer a Webasto, pravidelně je prováděno proškolení svářečů plynem, elektrickým obloukem, CO a na svařování hliníkem.

Významné prostředky jsou společností vkládány rovněž do opatření ve vztahu k životnímu prostředí. Ekologicky je tříděn běžný odpad a odborně dle legislativou požadovaných postupů je nakládáno s odpady nebezpečnými. Ve vlastních areálech se dbá na výsadbu zeleně.

<b>SOUHRN – běžná údržba a drobné opravy</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
<b>Běžná a údržba a drobné opravy</b>	
Zajištění vlastními dílnami	<b>100 %</b>
Zajištění externími subjekty	<b>0 %</b>
Způsob provádění údržby a oprav	Viz text výše
- kompletní vybavení	<b>ANO</b>
- personální obsazení	<b>ANO</b>
- zajištění hotovosti	<b>ANO</b>

### **Nadstandardní vybavení vozidel**

Na úvod tohoto bodu je třeba zdůraznit, že jsme si vědomi toho, že zákazníkům je potřeba nabízet kvalitní podmínky pro cestování a umožnit jim, aby během cesty měli zabezpečenu maximální pohodu a pohodlí a také, aby se v našem autobuse cítili bezpečně. Proto již dnes nakupujeme autobusy, které svojí výbavou přesahují rámec požadavků v Technických a provozních standardech. Namátkově můžeme zmínit např. 6 klimatizovaných vozů SCANIA i4, 5 klimatizovaných vozů SOR C12, případně instalaci vysokých sedaček, zádržných systémů pro invalidní vozík apod.

Dále na základě podnětů od cestujících vnímáme, že určité prvky nadstandardu začínají být vnímány jako standardní nebo dokonce nutné. Jedná se zejména o nízkopodlažnost vozidel a také o výbavu potřebnou pro osoby s omezenou schopností pohybu, zejména kneeling (naklápění vozidla k nástupní hraně), rampy pro vozičkáře, zádržné systémy pro invalidní vozík apod.

#### Nabízený nadstandard

Do výpěrového řízení nabízíme, že všechny nové autobusy, které budou pořízeny pro spuštění výběrových skupin V7 – V11 – V14 – V18 – V19 – V28 – V29 a také ty, které budou kupovány v rámci obnovy (viz Koncepte níže) budou vybaveny touto nadstandardní výbavou:

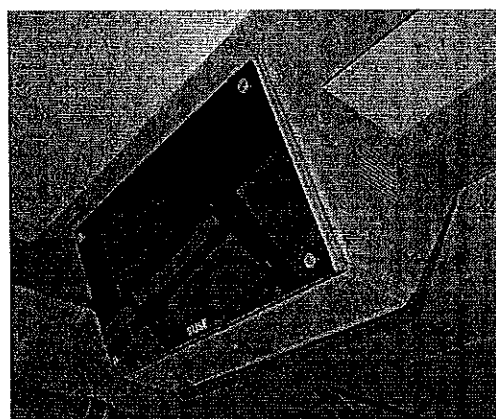
- 1) **vnitřní LCD panel (velikost 19" s dopravními informacemi dle KORDIS)** – podrobnosti viz text níže
- 2) **zařízení WiFi** pro možnost volného bezplatného připojení k internetu - podrobnosti viz text níže
- 3) **kneeling** (naklápění vozidla) – u nízkopodlažních vozidel

- 4) mechanická **výklopná rampa** – u nízkopodlažních vozidel
- 5) **zádržný systém** pro invalidní vozík – u nízkopodlažních vozidel
- 6) **vysoké polstrované sedačky** (pro zajištění vyššího komfortu)
- 7) **madla na straně do uličky** (pro zajištění větší bezpečnosti stojících cestujících)
- 8) **záclonky** (pro zajištění lepší pohody pro cestující zejména v letních měsících)
- 9) **maximální rozteče mezi sedadly** – pro zajištění maximálního komfortu pro cestující budeme nabízet takové uspořádání Interiéru vozidla, které bude při respektování požadavků na minimální obsaditelnost a minimální plochu pro stojící cestující **garantovat maximální rozteče** mezi sedáčkami. Konkrétní údaje o roztečích zde neuvádíme, neboť v každé části vozidla jsou rozměry jiné a navíc v kontextu aktuálního problému s minimální plochou pro stojící cestující není možno aktuálně dodat výkresy vozidel.
- 10) **všechna okna s posuvnými ventilacemi** - dle Technických a provozních standardů je požadováno alespoň 5 oken s posuvnými ventilacemi (min. výška 15 cm). Všechny okna je myšleno „všechna okna, u kterých je to možné“, např. boční okno, kde bude umístěn panel posuvná ventilace nebude.

#### Vnitřní LCD panel

Aktuálně probíhá **testování LCD panelu** od společnosti BUSTEC s.r.o. Infosysteme. Jedná se o TFT-LCD panel o velikosti monitoru 19'', který umožňuje zobrazovat dopravní i nedopravní informace. Na dodávku těchto panelů bychom následně vyhlásili výběrové řízení, jehož součástí by byla tato požadovaná specifikace:

- schválení pro používání ve vozidlech veřejné dopravy
- velikost monitoru 19''
- zobrazování dopravních informací **dle požadavků KORDIS**
- zobrazování nedopravních informací (vč. možnosti vázat informace k linkám nebo zastávkám)
- možnost přehrávání video spotů



#### Zařízení WiFi

Vozidla budou vybavena zařízením „3G WiFi router“ pro bezplatné připojení k internetu pomocí mobilních sítí. Aktuálně probíhá **testování 3 druhů** zařízení od různých dodavatelů





Břeclav a.s.

s různými parametry. Cestujícím tak chceme nabídnout maximální spolehlivost zařízení a otevřenost přístupu k datovým službám. S mobilním operátorem máme nastaven datový tarif, který umožňuje neomezené množství dat.

<b>SOUHRN – nadstandardní výbava</b>	
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>7</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• kneeling (naklápění vozidla)	71 %
• mechanická výklopná rampa	71 %
• zádržný systém pro invalidní vozík	71 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>11</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• kneeling (naklápění vozidla)	44 %
• mechanická výklopná rampa	44 %
• zádržný systém pro invalidní vozík	44 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>14</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• kneeling (naklápění vozidla)	100 %
• mechanická výklopná rampa	100 %
• zádržný systém pro invalidní vozík	100 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %

• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>18</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• kneeling (naklápění vozidla)	15 %
• mechanická výklopná rampa	15 %
• zádržný systém pro invalidní vozík	15 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>19</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• kneeling (naklápění vozidla)	17 %
• mechanická výklopná rampa	17 %
• zádržný systém pro invalidní vozík	17 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>28</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel s výbavou</b>
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>29</b>
<b>Nadstandard zahrnuje</b>	<b>Procento vozidel</b>

	s výbavou
• vnitřní LCD panel	100 %
• zařízení WiFi	100 %
• vysoké polstrované sedačky	100 %
• madla na straně do uličky	100 %
• záclonky	100 %
• maximální rozteče mezi sedadly	100 %
• všechna okna s posuvnými ventilacemi	100 %

### Koncepce obnovy vozového parku

Strategie obnovy vozového parku vychází z dlouhodobých cílů společnosti a je tedy jedním z nejvýznamnějších bodů pro dlouhodobé plánování. Naší snahou je nabízet zákazníkům, tedy cestujícím veřejnosti, co nejkvalitnější služby, což znamená provozovat veřejnou dopravu s kvalitními, čistými, pohodlnými a bezpečnými autobusy.

#### Aktuální stav vozového parku

Naše společnost provozuje celkem 135 autobusů, jejichž průměrné stáří bylo ke dni 31.12.2010 přesně **5,9 roku**.

Co se týká zastoupení značky resp. dodavatelů, tak jednoznačně převažují typy KAROSA (IVECO). Konkrétní procentuální rozložení je následující:

KAROSA + IVECO	= 91,0 %
SOR	= 4,5 %
SCANIA	= 4,5 %
Mercedes Benz	= 2,0 %

*Poznámka: Průměrné stáří je počítáno dle údajů v technickém průkazu a počítáno s přesností na dny.*

#### Nákupy nových autobusů a nadstandardní výbava

V rámci obnovy vozového parku budeme pro výběrové skupiny V7 – V11 – V14 – V18 – V19 – V28 – V29 nabízet **vždy nová vozidla** s nadstandardní výbavou ve stejném rozsahu jako je uvedeno v bodě „Nadstandardní vybavení vozidel“ tzn:

- 1) vnitřní **LCD panel (velikost 19"** s dopravními informacemi dle **KORDIS**)
- 2) zařízení **WiFi** pro možnost volného bezplatného připojení k internetu
- 3) **kneeling** (naklápění vozidla)
- 4) mechanická **výklopná rampa**
- 5) **zádržný systém** pro invalidní vozík
- 6) **vysoké polstrované sedačky**
- 7) **madla na straně do uličky**
- 8) **záclonky** (pro zajištění lepší pohody pro cestující zejména v letních měsících)
- 9) **maximální rozteče mezi sedadly**
- 10) **všechna okna s posuvnými ventilacemi**

Nákup nadstandardního vybavení bude realizován vždy společně s novým autobusem a do provozu bude tedy uvedeno v den vypravení autobusu.

Pro nákupy autobusů a doplňkové vybavy budeme vybírat dodavatele, stejně jako v předchozích letech, na základě výsledků z výběrových řízení.

#### Plán obnovy v jednotlivých skupinách

Zde je popis, jakým způsobem budou probíhat nákupy autobusů po celou dobu trvání smlouvy. Plán je rozdělen dle jednotlivých výběrových skupin.

V tomto bodě bychom však chtěli upozornit na **případná rizika** spojená s případnými průtahy a možným posunem podpisu smlouvy. V případě prodloužení by nebylo možné garantovat nákup nových vozidel s termínem 10.11.2011 – viz odpovědi jednotlivých výrobců autobusů (viz přílohy 19, 20, 21).

#### **Výběrová skupina V7 (7 autobusů)**

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	7	10.11.2011	0,37
2012	---	---	1,37
2013	---	---	2,37
2014	---	---	3,37
2015	---	---	4,37
2016	---	---	5,37
2017	---	---	6,37
2018	---	---	7,37
2019	7	20.12.2019	1,29
2020	---	---	2,29
2021	---	---	3,29
Průměr z průměrů v jednotlivých letech =			3,44

Provozní záloha vyrobena 12/2009, využita po celou dobu trvání smlouvy.

#### **Výběrová skupina VII (9 autobusů)**

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	9	10.11.2011	0,65
2012	---	---	1,65
2013	---	---	2,65
2014	9	17.3.2014 (8 ks) 22.8.2014 (1 ks)	1,49
2015	---	---	2,49
2016	---	---	3,49
2017	1	20.12.2017	3,37
2018	9	20.9.2018 (4 ks) 20.12.2018 (5 ks)	0,23

2019	---	---	1,23
2020	---	---	2,23
2021	---	---	3,23
<b>Průměr z průměrů v jednotlivých letech =</b>			<b>2,06</b>

Provozní záloha vyrobena 10/2006, obnovena v roce 2017 novým vozidlem.

#### Výběrová skupina V14 (11 autobusů)

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	11	10.11.2011	0,56
2012	---	---	1,56
2013	---	---	2,56
2014	---	---	3,56
2015	---	---	4,56
2016	---	---	4,90
2017	11	14.5.2017 (1 ks) 25.9.2017 (10 ks)	0,79
2018	---	---	1,79
2019	---	---	2,79
2020	11	20.12.2020	0,79
2021	---	---	1,79
<b>Průměr z průměrů v jednotlivých letech =</b>			<b>2,33</b>

Provozní záloha vyrobena 10/2006, obnovena v roce 2016 vozidlem starým 5,5 roku.

#### Výběrová skupina V18 (13 autobusů)

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	13	10.11.2011	0,60
2012	---	---	1,60
2013	---	---	2,60
2014	---	---	3,60
2015	---	---	4,60
2016	1	20.12.2016	4,78
2017	---	---	5,78
2018	---	---	6,78
2019	---	---	7,78
2020	3	20.12.2020	6,83
2021	---	---	7,83
<b>Průměr z průměrů v jednotlivých letech =</b>			<b>4,80</b>

Provozní záloha vyrobena 6/2005, obnovena v roce 2016 novým vozidlem.

**Výběrová skupina V19 (12 autobusů)**

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	12	10.11.2011	0,63
2012	---	---	1,63
2013	---	---	2,63
2014	---	---	3,63
2015	---	---	4,63
2016	---	---	5,14
2017	2	25.9.2017	5,24
2018	---	---	6,24
2019	10	20.12.2019	1,00
2020	---	---	2,00
2021	---	---	3,00
Průměr z průměrů v jednotlivých letech =			<b>3,25</b>

Provozní záloha vyrobena 6/2005, obnovena v roce 2016 vozidlem starým 5,5 roku.

**Výběrová skupina V28 (5 autobusů)**

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	5	10.11.2011	0,98
2012	---	---	1,98
2013	---	---	2,98
2014	1	20.12.2014	2,62
2015	---	---	3,62
2016	1	4.9.2016	3,83
2017	4	14.5.2017	1,15
2018	---	---	2,15
2019	---	---	3,15
2020	5	20.12.2020	1,04
2021	---	---	2,04
Průměr z průměrů v jednotlivých letech =			<b>2,32</b>

Provozní záloha vyrobena 10/2006, obnovena v roce 2014 novým vozidlem.

**Výběrová skupina V29 (8 autobusů)**

Rok	Počet nových autobusů	Nakoupeno ke dni	Průměrný věk vozidel skupiny k 31.12.
2011	8	10.11.2011	0,70
2012	---	---	1,70
2013	---	---	2,70
2014	3	22.8.2014	2,78
2015	---	---	3,78



2016	5	20.5.2016 (2 ks) 4.9.2016 (3 ks)	2,17
2017	1	20.12.2017	1,92
2018	8	20.12.2018	0,14
2019	---	---	1,14
2020	---	---	2,14
2021	---	---	3,14
<b>Průměr z průměrů v jednotlivých letech =</b>			<b>2,03</b>

Provozní záloha vyrobena 10/2006, obnovena v roce 2017 novým vozidlem.

### Obnova provozní zálohy

Součástí průměrného stáří k 31.12. daného roku je vždy počítáno i s vozidlem provozní zálohy.

Vždy jsme se snažili, abychom dokázali v naší provozované oblasti nabídnout vozový park, který zaujme v pozitivním slova smyslu jak svým interiérem, tak i exteriérem. Nabízíme tedy poskytování služeb v těchto 7 výběrových skupinách s tím, že průměrné stáří všech **72 autobusů (65 + 7 provozních záloh)** bude k termínu ukončení smlouvy **nadstandardních 3,7 roku**. A tak věříme, že naše žluto-modré autobusy budou vidět v oblastech IDS JMK E1, E2, E3 i nadále.

<b>SOUHRN – koncepce obnovy vozového parku</b>	
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>7</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>3,44 vč. provozní zálohy (výpočet viz výše)</b>
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• kneeling (naklápění vozidla) – u nízkopodl.</li> <li>• mechanická výklopná rampa – u nízkopodl.</li> <li>• zádržný systém pro invalidní vozík – u nízkopodl.</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	<b>U všech nových autobusů (100 %)</b>
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>11</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>2,06 vč. provozní zálohy (výpočet viz výše)</b>
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• kneeling (naklápění vozidla) – u nízkopodl.</li> <li>• mechanická výklopná rampa – u nízkopodl.</li> <li>• zádržný systém pro invalidní vozík – u nízkopodl.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>14</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>2,33 vč. provozní zálohy</b> (výpočet viz výše)
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• kneeling (naklápění vozidla) – u nízkopodl.</li> <li>• mechanická výklopná rampa – u nízkopodl.</li> <li>• zadržný systém pro invalidní vozík – u nízkopodl.</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>18</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>4,80 vč. provozní zálohy</b> (výpočet viz výše)
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• kneeling (naklápění vozidla) – u nízkopodl.</li> <li>• mechanická výklopná rampa – u nízkopodl.</li> <li>• zadržný systém pro invalidní vozík – u nízkopodl.</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>19</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>3,25 vč. provozní zálohy</b> (výpočet viz výše)

Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• kneeling (naklápění vozidla) – u nízkopodl.</li> <li>• mechanická výklopná rampa – u nízkopodl.</li> <li>• zádržný systém pro invalidní vozík – u nízkopodl.</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>28</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>2,32 vč. provozní zálohy</b> (výpočet viz výše)
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>29</b>
Průměr ročních průměrných stáří	<b>2,03 vč. provozní zálohy</b> (výpočet viz výše)
Nadstandardní výbava - rozsah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vnitřní LCD panel</li> <li>• zařízení WiFi</li> <li>• vysoké polstrované sedačky</li> <li>• madla na straně do uličky</li> <li>• záclonky</li> <li>• maximální rozteče mezi sedadly</li> <li>• všechna okna s posuvnými ventilacemi</li> </ul>
Nadstandardní výbava – počty	U všech nových autobusů (100 %)
Nadstandardní výbava – termíny pořízení	Stejně jako pořízení nových vozidel – nadstandard bude vždy součástí nového vozidla

## Informační plochy na vozidlech

V rámci výběrového řízení nabízíme Zadavateli plochu autobusů v rozměrech uvedených v souhrnné tabulce níže. Údaje o rozměrech vychází z rozměrů vozidel Crossway LE City a Crossway LE Line a je nutno je tedy brát pouze jako orientační, neboť dodávka autobusů bude předmětem výběrového řízení a dodavatel zatím není znám.

<b>SOUHRN – informační plochy na vozidlech</b>	
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>7</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	7
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>11</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	9
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>14</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	11
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>18</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	13
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>50 %</b>
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>19</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	12
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>

<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>28</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	5
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>29</b>
Celkový počet autobusů ve skupině	8
Pravá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – přední dveře = <b>27,3 m<sup>2</sup></b>
Levá strana – max. rozměr	11,5 x 2,55 – okno řidiče = <b>27,0 m<sup>2</sup></b>
Zadní strana – max. rozměr	2,50 x 2,45 = <b>6,13 m<sup>2</sup></b>
<b>% nabízené plochy</b>	<b>90 %</b>

Plochu v uvedených rozměrech a počtech nabízíme za podmínky dodržení těchto bodů:

- použitá fólie musí být průhledná a musí mít atest Ministerstva dopravy s označením BSD
- pro účely pronájmu reklamní plochy bude sepsána smlouva o pronájmu
- náklady spojené s výrobou, instalací a odstraněním nese zákazník
- v případě jakéhokoliv poškození laku karoserie, který bude způsoben při instalaci nebo při odstranění polepů po odstranění polepu bude předepsán k úhradě zákazníkovi

### c) Oblast provoz a vyčítání dat

#### Provozní záloha

Postupy upravující činnosti jednotlivých pracovníků dispečinků ve vztahu k vypravení vozidel provozní zálohy jsou popsány v části Metodiky Dispečerské řízení.

1. Pro jednotlivé výběrové skupiny uvádíme tabulky s požadovanými údaji časů v minutách potřebných pro vyjetí vozidla provozní zálohy z místa odstavení od okamžiku vzniku potřeby jeho vypravení.

2. Pro jednotlivé výběrové skupiny uvádíme tabulky s uvedením způsobu odstavení vozidel provozní zálohy.

<b>SOUHRN – provozní záloha</b>	
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>7</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	20 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>11</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	15 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>14</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	20 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>18</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	30 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>19</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	20 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>28</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	15 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha
<b>Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.</b>	<b>29</b>
Čas potřebný na vyjetí zálohy	15 minut
Odstavení provozní zálohy	Krytá plocha

## Dispečerské řízení

Dispečerské řízení provozu osobní dopravy v naší společnosti podléhá ustanovením směrnice systému kvality Dispečerské řízení přeprav – osobní doprava (viz příloha č. 11).

V rámci této směrnice jsou řešeny jednotlivé postupy a způsoby práce pracovníků dispečinků osobní dopravy. Pracovní povinnosti pracovníků dispečinků jsou v rámci systému kvality jmenovitě stanoveny také v tzv. Popisu funkčního místa. Tato směrnice komplexně popisuje jednotlivé činnosti spadající pod výkon práce v pracovní době dispečinku, včetně postupů ve všech možných případech mimořádnosti v dopravě.

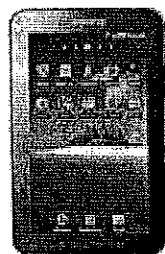
Pracovní doba dispečinků osobní dopravy je stanovena od 7:00 do 16:00, kdy jsou z důvodu potřebné zastupitelnosti na pracovišti přítomni pravidla dva dispečerů.

Mimo pracovní dobu dispečinku je držena tzv. **hotovost** – viz text z výše uvedené směrnice:

„Dispečerská hotovost BORS slouží k řešení nestandardních situací mimo pracovní dobu dispečinku. Pracovní doba dispečinku je stanovena v pracovní dny od 7:00 – 16:00 hod. Pověřený pracovník je po dobu hotovosti k dispozici na hotovostním telefonním čísle a v případě potřeby řeší mimořádné a nestandardní situace. (dopravní nehody, nepojízdné vozidlo, rozvázání návazností, překážky v práci osobní, případně nefunkční odbavovací zařízení a podobně). O mimořádných situacích a jejich následném řešení v době dispečerské hotovosti provádí pověřený pracovník zápis. Podrobnosti viz opatření generálního ředitele „Zajištění hotovostí na divizi osobní dopravy“.

O vzniku mimořádné situace je povinen dispečer (vedoucí střediska) **VŽDY INFORMOVAT DISPEČERA CED.**

Dispečer, určený k zajištění této hotovosti, je plně kompetentní k okamžitému vypravení záložních vozidel, vozidel provozní zálohy, k zajištění náhradní dopravy, komunikaci s Centrálním dispečinkem apod. Řízení dopravy provádí hotovostní dispečer:



- prostřednictvím mobilního telefonu
- prostřednictvím tabletu vybaveného mobilním modulem, ve kterém jsou nahrány všechny jízdní řády, oběhy vozidel, plány přepravních činností (komanda) pro dané dny. Toto zařízení umožňuje hotovostnímu dispečerovi také připojení k internetové síti, kdy může kdekoliv např. pomocí aplikace „Tenký klient“ sledovat pohyb vozidel, přijímat a odesílat emailovou poštu apod., telefonovat, odesílat a přijímat SMS zprávy apod.

Systém dispečerské hotovosti zabezpečuje nonstop pokrytí zbývajících času, který nepatří pod běžnou pracovní dobu dispečinku.

Pro zajištění plynulého chodu osobní dopravy u naší společnosti je držena hotovost i dílenskými pracovníky servisu. Na pokyn hotovostního dispečera tyto pracovníci zajišťují okamžitou potřebu oprav vozidel, jak na trase, tak v prostorách provozoven, výjezd vozidel provozních záloh apod. Tato dílenská hotovost je držena mimo běžnou pracovní dobu servisu včetně dnů pracovního volna.

V případě poruchy vozidla, nebo dopravní nehody, kdy toto vozidlo zůstane nepojízdné na cestě, využívá naše společnost asistenční služby České pojišťovny, která má s touto institucí uzavřené patřičné smlouvy. Zajištění asistenční služby pro takový případ použití patří také do náplně hotovostního dispečera.

Díky postupům popsaným výše jsme schopni **pokrýt veškeré mimořádnosti**, ke kterým může v rámci provozu během dne dojít.

<b>SOUHRN – dispečerské řízení</b>		
Vztahuje se k částem:	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>	
Veřejné zakázky č.		
	<b>V pracovní době</b> Po až Pá = 7:00-16:00 hod	<b>Mimo pracovní dobu</b> Po až Pá = 16:00 – 7:00 hod So+Ne = NONSTOP
Počet pracovníků dispečinku	4	1
Počet servisních pracovníků	10	2
Kontakty	731 606 101 731 606 104 731 606 226 731 606 106	731 606 180 731 606 298
Způsob komunikace	Telefon, fax, email	Telefon, email
Časový interval řešení mimořádné události	Ihned	Ihned
Vypravení záložního vozidla	Řeší okamžitě od vzniku události dispečer střediska	Řeší okamžitě od vzniku události hotovostní dispečer
Vypravení provozní zálohy	Řeší okamžitě od vzniku události dispečer střediska	Řeší okamžitě od vzniku události hotovostní dispečer
Postupy řešení běžných a mimořádných situací	Viz text výše + směrnice Dispečerské řízení (viz příloha č. 11)	

### Opravy označků zastávek

Pro zajištění požadované funkčnosti zastávkových označků jsou v naší společnosti určeni **dva pracovníci na plný úvazek**. Při své činnosti se řídí Pracovním manuálem „Správa označků“ (viz příloha č. 12). V tomto dokumentu jsou popsány způsoby plnění stanovených úkolů.

Disponují mobilním telefonem a pohotovostním vozidlem se základní technickou výbavou umožňující opravu poškozeného označku. Ve vozidle je neustále k dispozici základní sada platných vývěsních jízdních řádů pro urychlenou nápravu případných nedostatků.

Pro účely instalace zastávkového označku jsou respektovány technické charakteristiky vyplývající z Technických a provozních standardů. Je vybrán spolehlivý dodavatel dopravního značení, který má



dlouhodobé zkušenosti s výrobou označnicků ve formátu IDS JMK. Naše společnost již v současné době **spravuje více než 700 zastávkových označnicků**. Pověření pracovníci jsou seznámeni s umístěním všech označnicků, které jsou námi spravovány. Správcovství k jednotlivým označnickům přiděluje KORDIS.

Pracovníci správy označnicků jsou na počátku každého pracovního týdne seznámeni s předběžným plánem činnosti, který je jim předán na připraveném formuláři. V průběhu týdne pak pracovníci do formuláře uvádí provedené výkony a zapisují zjištěné nedostatky. Neprodleně po zjištění závažného nedostatku o něm informují nadřízeného pracovníka spolu s návrhem možného řešení.

V pravidelných lhůtách respektujících termíny stanovené v Technických a provozních standardech kontrolují vyvěšení jízdních řádů a dalších informačních materiálů na veškerých zastávkách.

Četnost kontrol u významných přestupních uzlů je jedenkrát týdně, u ostatních zastávek bez ohledu na jejich zařazení v kategoriích II. až IV. třídy je kontrola prováděna měsíčně.

U oprav vyžadujících delší časový úsek (např. zrání betonu, pořízení nových přelepok apod.) jsou ihned po zjištění, případně nahlášení nedostatku započaty alespoň provizorní kroky, které umožňují plnění informační funkce označnicků a informačních panelů. Označnický podléhá různým povětrnostním vlivům, působení vandalů. Nápravu takovýchto materiálních škod chápeme jako důležitou a nutnou.

Za prioritní však považujeme rychlé doplnění informačních materiálů a především jízdních řádů, pokud chybí. V případě nahlášení problémů s vyvěšenými jízdními řády jsme schopni zajistit nápravu poškozených jízdních řádů a informačních materiálů **do 2 hodin**.

<b>SOUHRN – opravy označnicků zastávek</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Počet pracovníků	2
Vybavení pracovníků	Služební vozidlo, mobilní telefon, náhradní sada jízdních řádů, zařízení na fóliování jízdních řádů, nářadí potřebné na instalaci a opravu označnicků
Doba na opravu označnicku	2 hodiny od nahlášení
Doba na výlep jízdního řádu	2 hodiny od nahlášení

### **Vyčítání a nahrávání dat z vozidel**

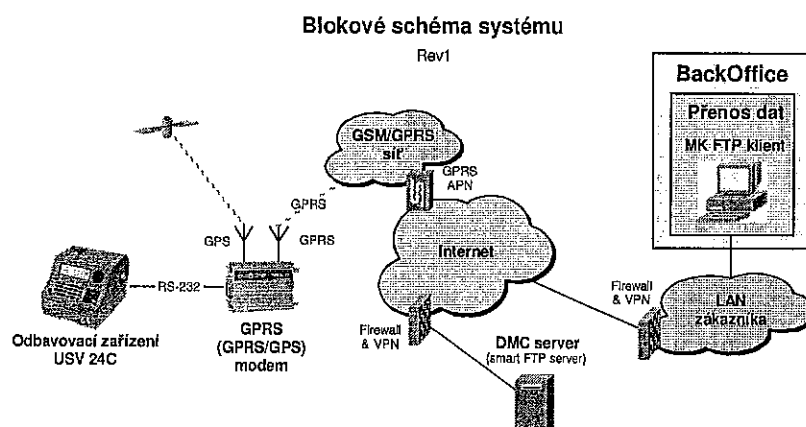
Naše společnost bude pro zajištění odbavení cestujících na autobusových linkách využívat na základě pozitivních zkušeností odbavovací zařízení Mikroelektronika USVC. Již v současné době tato spolehlivá zařízení využíváme, přičemž vyčítání a nahrávání dat probíhá zhruba u ¾ pomocí technologie RF a u ¼ již modernějším přenosem GPRS.

Pro linky, které jsou předmětem výběrového řízení pořídíme nová odbavovací zařízení výhradně s technologií GPRS.

Díky této moderní technologii jsme schopni vyčítat a nahrávat data z odbavovacích zařízení vozidel ve velmi krátkých termínech. Dílčí změny mající vliv pouze na vybraný okruh autobusů jsme schopni v pracovní dny zajistit pomocí přenosu dat v kombinaci s nahráváním pomocí přenosného média neprodleně.

Data jsou přenášena pomocí technologie GPRS, která umožňuje obousměrný přenos dat z/do odbavovacího zařízení USVC ve formě vstupních a výstupních dat. Zařízení USVC na palubě vozidla je vybaveno externím GPRS modemem, který zabezpečuje přenos souborů přes GSM/GPRS síť a internet mezi zařízením USVC a serverem.

Blokové schéma systému pro bezdrátový přenos dat



Obr. – zdroj Mikroelektronika spol. s r.o.

K přenosu výstupních souborů dochází vždy, když obsluha zařízení USVC provede uzavření odpočtu s přenosem dat. Pokud je provedeno uzavření odpočtu s přenosem dat, tak následně po uzavření odpočtu dojde automaticky k přenosu všech výstupních dat uložených v zařízení USVC do modemu ve formě výstupního souboru, který si tento výstupní soubor uloží ve své paměti. Přenos výstupních souborů do modemu je potvrzovaný, a pokud modem potvrdí, že výstupní soubor byl pořádku přenesen do modemu, tak si zařízení USVC uloží přenesená výstupní data do záložní paměti. Po ukončení přenosu výstupního souboru do modemu je tento soubor přenesen modemem do vyhrazeného datového prostoru na serveru. Modem podporuje algoritmus pro automatické opakování přenosu souboru v případě nedokončeného přenosu výstupního souboru na server (např. výpadek komunikace, ztráta GPRS signálu, výpadek napájení apod.).

Po úspěšném přenosu výstupního souboru do modemu zahájí modem přenos vstupního souboru do zařízení USVC, které soubor zpracuje. Po ukončení přenosu vstupního souboru do zařízení USVC je přenos souborů mezi modemem a zařízením USVC ukončen a modem následně uloží výstupní soubory na server. Během tohoto jednoho cyklu přenosu souborů je přenesen jeden výstupní soubor ze zařízení USVC, do modemu a jeden vstupní soubor z modemu do zařízení.

Pokud vše funguje korektně, tak se soubory přenesou do vozů **během 2 hodin** od zadání na server.

Uvedené lhůty jsou počítány od doby vygenerování dat určených k exportu. Toto generování je závislé na obdržení podkladů ze strany KORDIS a nutnosti z důvodu velkého rozsahu dat vyčlenit dílčí část dat pro vybranou provozní oblast.

<b>SOUHRN – vyčítání a nahrávání dat z vozidel</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Doba potřebná na vyčtení dat	24 hodin (běžně lze realizovat <b>do 2 hodin</b> )
Doba potřebná na přehrání dat o jízdnicích řádech	24 hodin (běžně lze realizovat <b>do 2 hodin</b> )

## **d) Oblast informování a vztah k zákazníkům**

### **Řešení stížností a dotazů**

BORS Břeclav a.s. si velmi zakládá na vstřícném jednání se zákazníky. Oblast řešení stížností ošetřují interní postupy, přičemž vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka bylo již v úvodu názorně popsáno na schématu Postup pro vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka. Další otázky jsou v naší společnosti primárně popsány ve směrnici "Řízení neshodného produktu", v kapitole Řízení pasivních reklamací. K činnostem probíhajícím v rámci divize osobní dopravy se, mimo jiné, uvádí.

#### Obecné zásady

Reklamaci/stížnost je oprávněn přijmout kterýkoliv pracovník, a to buď písemnou, ústní nebo telefonickou formou. Od zákazníka si přitom vyžádá veškeré podklady související s daným případem a v případě telefonického přijetí se vyžaduje také dodatečné písemné sdělení. Pracovník, je poté povinen vyplnit formulář „Zápis o reklamaci, stížnosti“ a tento zápis založit do složky „Reklamace a stížnosti“.

Při zjištění neshody je tato zaznamenána do „Listu neshody“. List neshody vystavuje vedoucí organizační jednotky, a to v případě, že reklamacce byla posouzena jako oprávněná, a že se je jedná o:

1. systémovou neshodu
2. závažnou neshodu s vlivem na jakost produktu
3. reklamaci/stížnost, jejíž řešení je v kompetenci ředitele divize (dle finančních limitů)

O oprávněnosti reklamace rozhoduje příslušný pracovník dle typu reklamačního případu nebo v případě možnosti vzniku morální či finanční škody pracovník dle finančního limitu. Rozhodne-li poté vedoucí organizační jednotky o tom, že je nutné uložit „Opatření k nápravě“, postupuje se podle směrnice Nápravná opatření. Posoudil-li odpovědný pracovník reklamaci jako neopodstatněnou, informuje o tom zákazníka. O případném jednání sepíše formulář „Zápis z jednání“.

#### Divize osobní dopravy

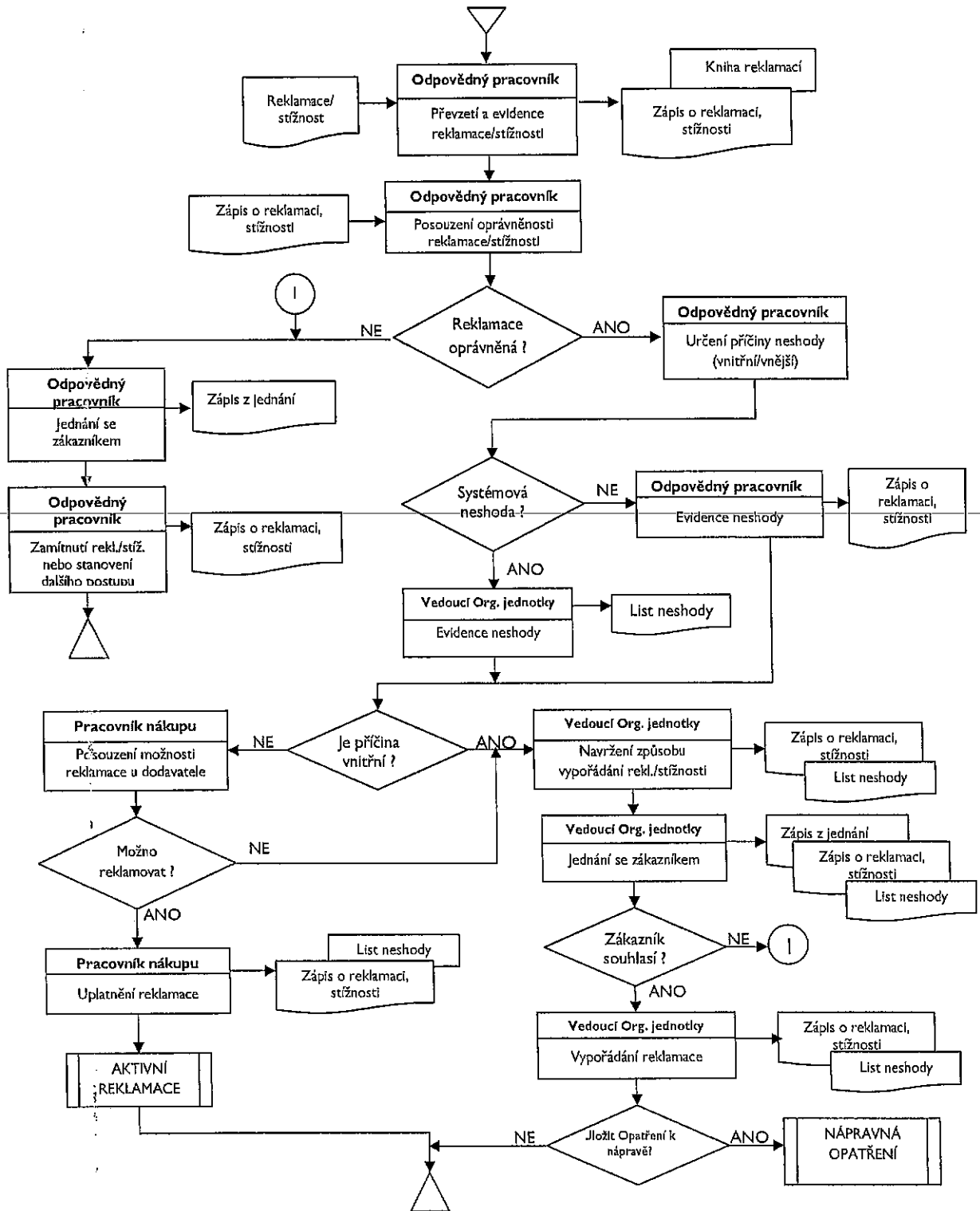
Veškeré reklamace a stížnosti zákazníků, resp. posouzení oprávněnosti jimi vznášených nároků a připomínek, se řeší v souladu a dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku v platném znění, dále podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a ustanovení vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, na jejichž základě jsou vytvořeny Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s. (dále jen smluvní přepravní podmínky). Smluvní přepravní podmínky slouží především jako podklad pro rozhodování při posuzování oprávněnosti reklamace/stížnosti.

#### **Typy reklamačních případů**

##### a) Nesprávně vyplněné doklady

Nutností pro přijetí reklamace nebo stížnosti je předložení příslušných dokladů vztahujících se k reklamaci nesprávně vyplněných dokladů. Pro vyřízení reklamace je oprávněn vedoucí střediska, který případ posoudí, prověří reklamované skutečnosti a rozhodne o její oprávněnosti. Zjistí-li, že reklamacce je oprávněná, zabezpečí opravu předmětných a všech návazných dokladů. Do „Zápisu o reklamaci, stížnosti“ je vhodné uvést vyjádření osoby, která reklamaci podala.

Obr. 4 - Postup pro vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka



b) Vznik finančních škod a škod na majetku zákazníka

Při podání reklamace s následkem vzniku finanční škody je povinen pracovník, který reklamaci přijme vyplnit formulář " Zápís o reklamaci, stížnosti" a ihned učinit všechny kroky nutné k minimalizaci škod. O reklamaci podá zprávu vedoucímu střediska, který případně informuje vyššího nadřízeného a navrhne způsob řešení oprávněné reklamace. Součástí řešení reklamace je také došetření a prověření skutečné výše škody a případné korekce požadované náhrady. Za řešení reklamace je odpovědný pracovník dle finančního limitu vzniklé škody, který také rozhodne o realizaci nápravy. Zápís o rozhodnutí uznání výše škody včetně kopií dokladů k příslušné reklamaci se přiloží k zápisu o reklamaci. Případný předpis náhrady škody zaměstnanci, který škodu způsobil schvaluje ředitel příslušné divize.

c) Reklamace dokladů o zaplacení, faktur a jízdních dokladů

Reklamace se může týkat:

- nečitelnosti dokladů,
- špatně uvedené měny
- špatných údajů v dokladech,
- opomenutí poskytnuté slevy,
- nevyznačení výše DPH,
- čipových karet.

V případě, že reklamace se týká dokladů o zaplacení, posoudí přijímající pracovník její oprávněnost. Je-li reklamace oprávněná vystaví pracovník nový opravený doklad a současně provede storno původního dokladu. O reklamaci provede zápís do formuláře a informuje vedoucího střediska.

Jiné závady na dokladech je oprávněn řešit pouze vedoucí střediska (u osobní dopravy jsou popsány ve Smluvních přepravních podmínkách).

Reklamaci čipových karet uplatňuje zákazník v předprodejní kanceláři na místě, kde je prováděna personifikace. Pracovnice se řídí pokyny, které jsou stanoveny pro reklamaci na Žádosti o vydání čipové karty, Smluvními přepravními podmínkami BORS Břeclav a.s. a v Poučení pro majitele čipových karet. Postup při vyřizování reklamací čipových karet je popsán v pracovním manuálu Předprodej (viz příloha č. 16).

d) Reklamace jízdenek, postup při chybném vydání jízdenky

Při chybném vydání jízdenky, popř. oprávněné reklamaci ze strany cestujícího je nutno tuto jízdenku stornovat. Přesný popis vydání storno jízdenky je popsán v návodu k obsluze odbavovacího strojku.

e) Reklamace nevyužitých jízdenek

Posouzení oprávněnosti reklamací nevyužitých jízdenek se řídí Smluvními přepravními podmínkami.

f) Stížnosti vzniku morálních škod

Tyto stížnosti jsou řešeny shodně s bodem f). O finančních náhradách při řešení morálních škod rozhoduje pracovník dle limitu výše škody. Na divizi osobní dopravy musí být kopie zápisů předány do sedmi dnů od vyřešení reklamace řediteli divize.

#### g) Dodržování smluvních podmínek

Reklamacie vztahující se na dodržování uzavřených smluvních podmínek posuzuje vedoucí organizační jednotky vždy na základě konkrétní smlouvy či objednávky. Stěžovatel je povinen dokladově podložit oprávněnost požadavku. V případě nezvratných podkladů o oprávněnosti reklamacie, učiní vedoucí organizační jednotky rozhodnutí a neprodleně sjedná nápravu. Reklamacie může být uplatněna v plném rozsahu pouze za předpokladu dodržení všech smluvních podmínek ze strany stěžovatele.

#### h) Stížnosti na chování zaměstnanců

Stížnosti na chování a přístup zaměstnanců k zákazníkům, popřípadě jiným osobám řeší vždy vedoucí organizační jednotky (nejbližší nadřízený dotčeného zaměstnance). Přijímající pracovník sepíše stížnost stěžovatele do formuláře "Zápis o reklamaci, stížnosti" a neprodleně o tomto informuje vedoucího organizační jednotky, který rozhodne o oprávněnosti stížnosti, o způsobu vypořádání a o případném postihu zaměstnance.

Podněty k provozu autobusových linek IDS JMK jsou přijímány osobně, telefonicky, poštou či elektronickou poštou přímo od cestujících nebo od Zadavatele. K přijetí stížnosti elektronickou poštou slouží obecná emailová adresa [bors@bors.cz](mailto:bors@bors.cz), případně emailové adresy konkrétních pracovníků, které jsou k dispozici na [www.bors.cz](http://www.bors.cz). Pokud obdržíme stížnost klasickou poštou na sekretariát nebo na uvedenou obecnou emailovou adresu, je tato stížnost pracovníky sekretariátu předána konkrétním odpovědným pracovníkům a řediteli osobní dopravy.

Chování a vystupování řidičů ve vztahu k cestujícím je tedy mimo jiné způsoby také monitorováno pomocí **vyhodnocování reklamací a stížností** (v rámci Systému managementu kvality je sledován parametr počtu celkových stížností a počtu oprávněných stížností). Bezprostředně po obdržení podnětu/stížnosti/dotazu je **zahájen proces řešení** reklamacie. Každá z evidovaných stížností je nadřízeným individuálně projednána s konkrétním řidičem, kdy jsou pečlivě zkoumány a prokazovány všechny okolnosti, které ke vzniku této stížnosti vedly. Ve snaze o objektivní posouzení zásadně dáváme prostor k vyjádření i dotčeným řidičům autobusů. Pokud řidič danou stížnost odmítá, snažíme se vyhledat svědecké výpovědi nebo jiné průkazné podklady. Dotčení řidiči jsou v případě vlastních pochybení ihned poučeni o správném postupu, kterým měla být konkrétní situace řešena.

Stížnosti jsou na základě zjištěných skutečností pracovníky podílejícími se na jejich řešení v závěru děleny na oprávněné a neoprávněné. O výsledném řešení dané stížnosti je samozřejmě vždy informován i subjekt, který stížnost podal.

V případě, že v některých ze sledovaných období je zaznamenán opakovaný výskyt oprávněných stížností na konkrétního řidiče, je tato skutečnost známkou nedostatečného zvládnutí konfliktních situací z jeho strany. V takovém případě provede nadřízený s daným řidičem pohovor. Výsledkem tohoto pohovoru je:

- zařazení řidiče do výcviku „měkkých dovedností“
- snížení pohyblivé části mzdy
- vystavení tzv. vytýkácího dopisu (porušení pracovních povinností)
- předpis náhrady škody, pokud za oprávněnou stížnost byla společnosti udělena pokuta
- případně i kombinace výše uvedeného

Oproti výše uvedené obecné lhůtě pro řešení reklamací, pracovníci divize osobní dopravy naší společnosti reagují na veškeré podněty **do 24 hodin** od obdržení, v případě potřeby rychleji, například telefonicky při oznámení ztráty osobní věci cestujícího apod.

Doba reakce 24 hodin na stížnost a připomínku platí rovněž v případech, kdy prošetření, případně příprava definitivní odpovědi vyžadují delší časový úsek, např. je potřeba si vyžádat záznam pohybu vozidla prostřednictvím dispečinku KORDIS.

#### Vyhodnocování reklamací a stížností

Veškeré reklamacie, podněty a návrhy uváděné ve stížnostech a reklamacích jsou externími zdroji pro zpracování nápravných a preventivních opatření pro zamezení dalších a opakovaných reklamací. Při vyhodnocování reklamací a stížností se postupuje dle směrnice Nápravná opatření.

#### Uchovávání záznamů o reklamacích a stížnostech

Formuláře a jejich přílohy jsou uchovávány v příslušném kalendářním roce a v roce následujícím u vedoucího střediska ve složce Reklamacie a stížnosti. Po této době jsou uloženy v podnikovém archivu s dobou skartace pět let.

<b>SOUHRN – řešení stížností a dotazů</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	7, 11, 14, 18, 19, 28, 29
Termín pro řešení stížností	do 24 hodin
Postup řešení stížností	Viz text výše
Vyhodnocování stížností	ANO - čtvrtletně
Archivace záznamů	ANO – 5 let

#### **Úhrada nákladů cestujícího**

Výrazem odpovědnosti za kvalitně prováděnou činnost je závazek naší společnosti **nahradit** v případě oprávněné stížnosti cestujícího a prokázaného pochybení našeho pracovníka cestujícímu následující **dodatečné náklady** přímo související s konkrétním pochybením:

1. úhrada rozdílu v ceně jízdného způsobeného prokazatelně chybným vydáním jízdenky
2. úhrada ceny za taxislужbu nebo jinou dopravu při ujetí nebo nejetí spoje v místě a čase obvyklé
3. úhrada nákladů na dodatečné jízdné uhrazené z důvodu nedodržení návaznosti v důsledku chybného nastavení technických zařízení BORS nebo špatně vydané jízdenky naším pracovníkem
4. úhrada smluvního postihu uloženého cestujícímu v důsledku chybného nastavení technických zařízení BORS nebo špatně vydané jízdenky naším pracovníkem.



<b>SOUHRN – úhrada nákladů cestujících</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Úhrada dodatečných nákladů: - dle bodu 1 - dle bodu 2 - dle bodu 3 - dle bodu 4	<b>ANO ve všech případech, je-li stížnost oprávněná</b>

### Informační a prodejní servis

Naše společnost již v současnosti provozuje informační a prodejní servis na třech místech s níže uvedenými kontakty a provozní dobou. Personální obsazení čítá celkem **6 pracovníků**.

Informační a prodejní servis – kontakt a provozní doba:

Břeclav - stánek na pěší zóně ul. Sady 28 října

pondělí a středa 7:30 – 12:00 a 13:00 – 17:00; úterý, čtvrtek, pátek 7:30 – 12:00 a 13:00 – 15:30

Hustopeče - autobusové nádraží, Nádražní 1

pondělí až pátek 7:00 – 10:45 a 11:45 – 15:30

Mikulov - Jiráskova 2

pondělí, úterý, čtvrtek, pátek: 7:00 – 10:15 a 12:00 – 14:20, středa: 7:00 – 10:15 a 12:00 – 15:45

Při své činnosti se pracovníci řídí Pracovním manuálem „Předprodej“ (viz příloha č. 16), ve kterém jsou stanoveny základní povinnosti. Pracovníci jsou odpovědní za bezpečnostní zařízení, za poskytování informací, za práci s čipovými kartami, za práci s jednorázovými a předplatními jízdními doklady Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, za prodej jízdenek, místenek a za odvod tržeb.

Pracovníci těchto míst jsou proškoleni a seznámeni s Tarifem a Smluvními přepravními podmínkami IDS JMK a aktuálními Tarifními pokyny IDS JMK. Na základě Metodického pokynu pro prodej jízdenek IDS JMK a Smluv o komisionářském prodeji mezi Dopravním podnikem města Brna, a.s. a BORS Břeclav a.s. a mezi VYDOS BUS a.s. a BORS Břeclav a.s. jsou pracovníci seznámeni s podmínkami prodeje jednorázových jízdních dokladů, předplatních jízdních dokladů a průkazek IDS JMK.

V případě našeho úspěchu v oblastech, které jsou z hlediska počtu obyvatel, případně přepravovaných cestujících vhodné ke zřízení nového místa s informačním a prodejním servisem, budeme významně zvažovat **zřízení takového místa** nabízejícího zlepšení dostupnosti služeb souvisejících s cestováním v IDS JMK. Nabízí se například prodejní místo ve městě Židlochovice, čímž by byl rozšířen provoz a obsazení informačních a prodejních míst.

<b>SOUHRN – informační a prodejní servis</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Zajišťování informačních služeb	<b>ANO</b> – telefonicky využitím stávajících předprodejních míst (viz text výše)
Zajišťování předprodejních služeb	<b>ANO</b> – ze stávajících předprodejních míst
- přepokládaná nová lokalita	<b>Židlochovice</b>
- otevírací doba	pondělí až pátek 7:00 – 10:45 a 11:45 – 15:30
- personální zabezpečení	1 pokladní (+ případný zástup během nemoci či dovolené)

### **Informování o skutečnostech s vlivem na pravidelnost a ekonomiku provozu**

BORS Břeclav a.s. považuje za velmi důležitý proces odpovědně informovat Zadavatele o významných skutečnostech s vlivem na pravidelnost a ekonomiku provozu.

Za tímto účelem jsou všichni pracovníci (dispečink, řidiči autobusů i správa označnicků) instruováni vnitřními předpisy (Pracovní manuál řidiče, Pracovní manuál správa označnicků, Směrnice dispečerské řízení) a **motivováni** pomocí motivačního programu k zaznamenávání mimořádných skutečností, které ovlivňují pravidelnost a ekonomiku provozu IDS JMK. Při namátkových kontrolách tuto činnost provádí i vedoucí pracovníci.

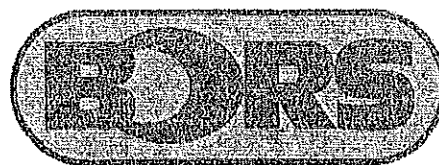
O zjištěných skutečnostech jsou pravidelně informováni pracovníci dopravního odboru KORDIS prostřednictvím emailové pošty, v případě akutních situací telefonicky. Společnost BORS Břeclav a.s. bude Zadavatele nadále průběžně informovat o zjištěných skutečnostech, souhrnně pak ve **čtvrtletním hlášení na formuláři „Informování o skutečnostech s vlivem na pravidelnost a ekonomiku provozu“ (viz příloha č. 13).**

V případě zavedení odbavování cestujících pomocí bezkontaktních čipových karet jsme připraveni společně s měsíčním vyúčtováním v pravidelném intervalu zasílat Zadavateli údaje o frekvencích cestujících na autobusových linkách IDS JMK.

<b>SOUHRN – informování o skutečnostech</b>	
Vztahuje se k částem Veřejné zakázky č.	<b>7, 11, 14, 18, 19, 28, 29</b>
Pravidelné shromažďování informací	<b>ANO</b>
Způsob	Předepsaný formulář a závazný postup (viz text výše)
Pravidelné předávání informací	<b>ANO čtvrtletně</b>

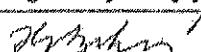

### **PŘÍLOHY METODIKY:**

- Příloha č. 1 - Příručka kvality BORS Břeclav a.s.  
Příloha č. 2 - Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
Příloha č. 3 - Pracovní manuál – Řidič osobní dopravy  
Příloha č. 4 - Certifikáty vzdělávací agentury  
Příloha č. 5 - Formulář – Motivační program pro řidiče autobusů  
Příloha č. 6 - Zpráva z průzkumu spokojenosti zaměstnanců  
Příloha č. 7 - Dohoda o spolupráci – TBS-Truck Bus Servis  
Příloha č. 8 - Smlouva o poskytování služeb (Ing. Vincenc Antoš)  
Příloha č. 9 - Smlouva o poskytování služeb (AGRO D.U.)  
Příloha č. 10 - Směrnice – Zajištění technického stavu vozidel  
Příloha č. 11 - Směrnice – Dispečerské řízení přeprav – osobní doprava  
Příloha č. 12 - Pracovní manuál – Správa označků  
Příloha č. 13 - Formulář – Informování o skutečnostech s vlivem na pravidelnost a ekonomiku provozu
- 
- Příloha č. 14 - Směrnice – Řízení neshodného produktu  
Příloha č. 15 - Směrnice – Obchodní činnost – osobní doprava  
Příloha č. 16 - Pracovní manuál – Předprodej  
Příloha č. 17 - Pracovní manuál – Přepravní pokladna  
Příloha č. 18 - Pracovní manuál – Správce odbavovacího systému  
Příloha č. 19 - Odpověď na dopis – TEZAS Servis a.s.  
Příloha č. 20 - Odpověď na dopis – SOR Libchavy s.r.o.  
Příloha č. 21 - Odpověď na dopis – EvoBus Bohemia s.r.o.




Břeclav a.s.

# Příručka kvality

Vydání č. 06	Výtisk č. 01	Datum účinnosti: 4.2.2009
Zpracoval: Ing. Kristýna Hytychová		Schválil: Ing. František Zugar
Podpis: 	Podpis: 	

pracovní exemplář, podléhá změnové službě

Informativní exemplář, nepodléhá změnové službě

	<p>© Příručka kvality je majetkem akciové společnosti, další distribuce, rozmnožování a výpisy jsou povoleny pouze se souhlasem generálního ředitele.</p>
---	---

Příručka kvality	BORS Břeclav a.s.
------------------	----------------------

Informace o změnách			
Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
1 - 45	1.2.2009	QP/GR	Úpravy vzhledem k revizi normy ISO 9001:2008

OBSAH

1. Úvod
  - 1.1 Účel Příručky kvality
  - 1.2 Oblast platnosti Příručky kvality
  - 1.3 Zabezpečení požadavků na Příručku kvality
  - 1.4 Uspořádání Příručky kvality
  - 1.5 Řízení Příručky kvality
  - 1.6 Pojmy a zkratky použité v Příručce kvality
    - 1.6.1 Pojmy
    - 1.6.2 Zkratky
2. Prezentace společnosti
  - 2.1 Historie společnosti
  - 2.2 Charakteristika poskytovaných služeb
  - 2.3 Postoj vedení společnosti k kvalitě
  - 2.4 Víze společnosti
  - 2.5 Politika kvality
  - 2.6 Cíle kvality
  - 2.7 Organizační struktura
3. Systém managementu kvality
  - 3.1 Vymezení systému managementu kvality
  - 3.2 Přípustná vyloučení
  - 3.3 Procesní pojetí systému managementu kvality
    - 3.3.1 Model řízeného procesu
    - 3.3.2 Identifikace a vzájemné působení procesů
    - 3.3.3 Odpovědnost za procesy
  - 3.4 Zabezpečení dalších požadavků na procesy SMK
  - 3.5 Procesy zajišťované externími zdroji
4. Dokumentace systému managementu kvality
  - 4.1 Struktura dokumentace
  - 4.2 Řízení dokumentů
    - 4.2.1 Interní dokumenty
    - 4.2.2 Externí dokumenty
  - 4.3 Řízení záznamů
5. Odpovědnost managementu
  - 5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu
  - 5.2 Odpovědnost a pravomoc
  - 5.3 Interní komunikace
  - 5.4 Přezkoumání managementu
6. Management zdrojů
  - 6.1 Poskytování zdrojů
  - 6.2 Lidské zdroje
  - 6.3 Infrastruktura a pracovní prostředí
7. Realizace produktu
  - 7.1 Plánování realizace produktu
  - 7.2 Procesy týkající se zákazníka
    - 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu
      - 7.2.1.1 Všeobecná obchodní činnost
      - 7.2.1.2 Obchodní činnost s konkrétními zákazníky
    - 7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

- 7.2.2.1 Přezkoumání poptávek a objednávek z hlediska splnitelnosti
- 7.2.2.2 Přezkoumání dlouhodobých smluv
- 7.2.2.3 Přezkoumání krátkodobých smluv
- 7.2.2.4 Změna smlouvy
- 7.2.3 Komunikace se zákazníkem
- 7.3 Nakupování
  - 7.3.1 Proces nakupování a definice požadavků nakupovaného produktu
    - 7.3.1.1 Požadavky na nakupované produkty
    - 7.3.1.2 Hodnocení a výběr dodavatelů
    - 7.3.1.3 Hodnocení interních dodavatelů
    - 7.3.1.4 Proces nakupování
  - 7.3.2 Ověřování nakupovaných produktů
    - 7.3.2.1 Ověřování u smluvního dodavatele
    - 7.3.2.2 Ověřování dodávky
- 7.4 Poskytování služeb
  - 7.4.1 Řízení a poskytování služeb
    - 7.4.1.1 Plánování a zabezpečení personálu – počet, kvalifikace
    - 7.4.1.2 Plánování a zabezpečení pracovních postupů
    - 7.4.1.3 Plánování a zabezpečení prostředků, služeb a materiálů
    - 7.4.1.4 Plánování a zabezpečení činnosti
    - 7.4.1.5 Postupy přípravy a řízení zakázek
    - 7.4.1.6 Ukončení a vyhodnocení zakázek
  - 7.4.2 Validace procesů
  - 7.4.3 Identifikace a sledovatelnost
    - 7.4.3.1 Systém identifikace
    - 7.4.3.2 Způsoby zpětné sledovatelnosti
  - 7.4.4 Majetek zákazníka
  - 7.4.5 Ochrana produktu
- 7.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení
  - 7.5.1 Definování procesů a určení vhodných zařízení
  - 7.5.2 Požadavky na měřicí zařízení
  - 7.5.3 Evidence a identifikace měřicích zařízení
  - 7.5.4 Ověřování a kalibrace měřidel
  - 7.5.5 Používání měřidel
  - 7.5.6 Neshodná měřidla
- 8. Měření, analýza a zlepšování
  - 8.1 Spokojenost zákazníka
  - 8.2 Interní audit
    - 8.2.1 Druhy interních auditů
    - 8.2.2 Personální zajištění interních auditů
    - 8.2.3 Plánované interní audity
      - 8.2.3.1 Plánování IA
      - 8.2.3.2 Příprava a realizace IA
    - 8.2.4 Neplánované interní audity
    - 8.2.5 Vyhodnocení IA a stanovení nápravných opatření
  - 8.3 Monitorování a měření procesů/produktu
    - 8.3.1 Monitorování a měření procesů
      - 8.3.1.1 Statistické metody
      - 8.3.1.2 Interní audity
      - 8.3.1.3 Monitorované a měřené parametry procesů
    - 8.3.2 Monitorování a měření produktu
  - 8.4 Řízení neshodného produktu
  - 8.5 Zlepšování
    - 8.5.1 Analýza údajů
    - 8.5.2 Neustálé zlepšování

- 8.5.3 Opatření k nápravě
- 8.5.4 Preventivní opatření

- 9. Související dokumenty
  - 9.1 Externí dokumenty
  - 9.2 Interní dokumenty

- 10. Přílohy



## 1. ÚVOD

### 1.1 Účel Příručky kvality

Příručka kvality je vrcholový dokument systému managementu kvality společnosti, o němž podává ucelený přehled a poskytuje tím základní obraz o zabezpečování kvality ve společnosti BORS Břeclav a.s. Vrcholové vedení chce prostřednictvím tohoto dokumentu prokázat svým zákazníkům schopnost společnosti plnit jejich požadavky a očekávání a posílit jejich důvěru k poskytovaným službám.

### 1.2 Oblast platnosti Příručky kvality

Příručka kvality platí:

a) interně:

pro všechny pracovníky společnosti v rozsahu vyplývajícím ze způsobu zabezpečení jednotlivých procesů, tj. zejména pro vedení společnosti a všechny pracovníky, kteří se podílejí na realizaci následujících služeb poskytovaných naší společností:

- ❖ Nákladní doprava - kamionová tuzemská, zahraniční,
- ❖ Zasilatelství,
- ❖ Osobní doprava - autobusová pravidelná, nepravidelná,
- ❖ Celní služby,
- ❖ Renault - nákup a prodej vozidel, opravy a servis vozidel.

b) externě:

pro prezentaci způsobu, jak je vybudován systém managementu kvality, splňující požadavky normy ISO 9001:2008, ostatním zainteresovaným stranám, zejména svým zákazníkům, resp. certifikačnímu orgánu.

### 1.3 Zabezpečení požadavků na Příručku kvality

Vedení společnosti BORS Břeclav a.s. vytvořilo a udržuje, v duchu požadavků normy ISO 9001:2008, tuto Příručku kvality, která vymezuje oblast použití systému managementu kvality včetně uvedení přípustných vyloučení požadavků na tento systém s ohledem na charakter činnosti společnosti a jí poskytované produkty, odkazuje na dokumentované postupy systému managementu kvality a popisuje vzájemné působení mezi procesy vymezeného systému.

Vzájemný vztah mezi jednotlivými požadavky normy ISO 9001:2008 a kapitolami této Příručky kvality znázorňuje Převodní tabulka, viz příloha č. 9.

### 1.4 Uspořádání Příručky kvality

Příručka kvality je uspořádána jako celistvý dokument s rozlišením jednotlivých kapitol, které popisují způsob zabezpečení požadavků kladených na systém managementu kvality normou EN ISO 9001:2008, případně dalších požadavků vyplývajících z potřeb společnosti a předpisů. Odkazují na příslušné stanovené dokumentované postupy procesů systému managementu kvality v jiném druhu dokumentu tohoto systému. Zařazení jednotlivých procesů do kapitol PK je voleno tak, aby každá kapitola tvořila celek vzájemně souvisejících procesů. V závěru PK jsou souhrnně uvedeny přílohy.

### 1.5 Řízení Příručky kvality

Příručku kvality ve stanovené struktuře a stanoveným postupem dle PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů zpracovává QP. Při jejím zpracování odpovídá za dodržování požadavků normy

ISO 9001:2008 a závaznou formální úpravu, která je spolu s vnitřní strukturou stanovena v PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů.

Po zpracování, schválení a uvolnění PK do SMK na základě shody s požadavky organizace a normy ISO 9001:2008, zajistí QP její vydání a distribuci. PK je zásadně vydávána ve dvou verzích. Verze podléhající změnové službě (určené registrovaným příjemcům ve společnosti, významným zákazníkům a úřadům) a verze nepodléhající změnové službě (určené registrovaným příjemcům - zákazníkům a úřadům - pro reklamní účely). Postup tvorby, schvalování, uvolňování, distribuce, evidence, změnování a uchovávání jsou stanoveny směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů.

## 1.6 Pojmy a zkratky použité v Příručce kvality

### 1.6.1 Pojmy

Základní pojmy a definice - dle normy ISO 9001:2008

**Příručka kvality** - dokument, v němž je specifikován systém managementu kvality.

**Směrnice** - je interní dokument obsahující specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu.

**Dokumentovaný postup** - znamená, že postup je vytvořen, dokumentován, uplatněn a udržován.

**Pracovní postup** - stanovuje, jak se provádí určitá činnost týkající se úkolů v jedné funkci.

**Pracovní manuál** - soubor pracovních postupů.

**Záznam** - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech.

**Proces** - je soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy.

**Selektivní kritéria smluvní partner** - souhrn podmínek pro Renault partnera.

**Základní pravidla obchodu** - pravidla definující zásady obchodního styku se zákazníky. Jde o minimální rozsah pravidel, jejichž dodržování je vyžadováno v celé síti Renault.

**Renault Net** - intranetová síť společnosti Renault ČR.

**Technická dokumentace** - souhrn dokumentace zahrnující:

- a) dílenské příručky (manuály pro mechaniky),
- b) technické noty (technologické postupy pro zásahy na vozidle),
- c) technické informace (stanovují preventivní a operativní zásahy na vozidlech),
- d) časové normy (normy pro určení doby zásahu na vozidle),
- e) materiály ze školení.

## 1.6.2 Zkratky

PK	- Příručka kvality
QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
SMK	- Systém managementu kvality
RČR	- Renault ČR, a.s.
RNet	- Renault Net
ZPO	- Základní pravidla obchodu v síti Renault
M-info	- Marketingové informace
QSA, QVN	- ankety pro zjišťování spokojenosti zákazníků
SM	- Směrnice
PM	- Pracovní manuál
ND	- Náhradní díl
OJ	- Organizační jednotka
GŘ	- Generální ředitel
FM	- Funkční místo
ND	- Nákladní doprava
OD	- Osobní doprava
CS	- Celní služby
VS	- Vedoucí střediska
OKN	- Opatření k opravě
OKP	- Preventivní opatření
VCS	- Veřejný celní sklad
A-T	- Audit tým
FD	- Floppy disk
BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
SW	- Software
OGŘ	- Opatření generálního ředitele
DZVV	- Denní záznam výkonu vozidla
ZPVOD	- Záznam výkonu vozidla osobní dopravy
IA	- Interní audit
RČ	- Rodné číslo
IČO	- Identifikační číslo organizace
DIČO	- Daňové identifikační číslo
SPZ	- Státní poznávací značka
MD ČR	- Ministerstvo dopravy a spojů České republiky
CMR	- Mezinárodní nákladní list
JSD	- Jednotný správní doklad
TCHG	- Tachograf
HLAD	- Hospodářské listy autobusové dopravy

## 2. PREZENTACE SPOLEČNOSTI

### 2.1 Historie společnosti

#### r. 1949

Počátky naší společnosti sahají až do r. 1949, kdy vyčleněním z Autosprávy podniku ČSD Kyjov vznikl dopravní závod 1004 Hustopeče u Brna. Vzhledem k jeho velikosti a strategické poloze v centru jižní části Moravy, řídil provozovny Hustopeče, Židlochovice, Mikulov, Břeclav, Velké Pavlovice a od r. 1951 i Klobouky u Brna.

#### r. 1960

V roce 1960 v rámci centralizace vzniká jediný závod v okresním městě Břeclav se svými provozovnami v Hustopečích a v Mikulově, aby v roce 1964 následnou decentralizací byl začleněn do národního podniku ČSAD Brno jako dopravní závod 604.

#### r. 1989

Po listopadových událostech r. 1989 se roku 1991 závod ČSAD Břeclav s.p. i se svými provozovnami osamostatňuje a v rámci druhé vlny kupónové privatizace vzniká k 1.1.1994 akciová společnost s obchodním jménem ČSAD Břeclav a.s., v rozdělení na tři provozovny: Břeclav, Hustopeče a Mikulov. Později k nim přibyla ještě další dvě odloučená celní pracoviště v Hodoníně a v Břeclavi – Lanžhotě.

#### r. 2001

Tento rok bude zapsán do historie naší společnosti výrazným písmem, nejenže se nám podařilo v listopadu r. 2000 získat certifikát systému kvality dle ČSN EN ISO 9002:1994, ale od 1.1.2001 používáme nový název BORS Břeclav a.s., který odlišuje naši společnost od ostatních dopravních firem ČSAD v České republice. Nadčasově charakterizuje dynamickou a moderní firmu, orientovanou na uspokojení potřeb zákazníka. BORS není žádnou zkratkou. Toto jméno náleželo jednomu z legendárních rytířů Kulatého stolu krále Artuše. Symbolizuje dravost, vytrvalost a čestné jednání. Všichni rytíři Kulatého stolu patřili mezi nejlepší muže v zemi, byli udatní a odvážní. Ale jen rytíř BORS a jeho dva přátelé mohli spatřit svatý grál, protože jejich duše neovládla levnivost, hrabivost a přehnaná ctižádost.

#### r. 2003

Po dokončené privatizaci a při ekonomické stagnaci jsme si brzy uvědomili, že budeme muset urychleně začít rozsáhlým programem restrukturalizace, modernizace a přizpůsobování se novým podmínkám tržního hospodářství ve všech činnostech. Proto došlo k ujasnění si koncepce a přijetí strategie našeho dalšího rozvoje. Poté, co jsme se stali nejlepší a největší soukromou dopravní spediční firmou v břeclavském regionu, usilujeme o dosažení statutu firmy evropského formátu.

#### Současnost

Vzhledem k celosvětové ekonomické krizi se snažíme o neustálý rozvoj a udržení se na trhu.

Své aktivity zaměřujeme na provozování a rozvoj nákladní dopravy, neztrátové osobní dopravy, poskytování komplexních a kvalitních celních služeb, provozování veřejné čerpací stanice pohonných hmot v Břeclavi a na prodej a servis vozidel Renault. Další oblastí, ve které nabízíme služby zákazníkům je provozování sportovních aktivit.

### 2.2 Charakteristika poskytovaných služeb

#### Nákladní doprava

Nákladní doprava patří k činnostem, které mají ve společnosti prioritu. Je založena na oboustranně kvalitních a dlouhodobých vztazích s renomovanými zahraničními i domácími obchodními, výrobními a spedičními firmami. Orientuje se na stálé obchodní partnery a mimo dopravní činnosti jsou nabízeny i

navazující služby. Vedení akciové společnosti při naplňování dlouhodobé strategie klade velký důraz na vybavení vozového parku moderní technikou. V současné době disponujeme přibližně 60 nákladními vozidly. Současný trend společnosti je zaměřený na provozování velkoobjemových souprav, speciálně zaměřených na výměnné mostové nástavby. Doplnkovou činností divize nákladní dopravy je také přeprava nebezpečných látek dle dohody ADR (vyjde látek třídy 1 a 7). V rámci spedičních služeb provádíme prostřednictvím divizního střediska i mezinárodní a vnitrostátní zasilatelství.

#### **Osobní doprava**

Prvořadým cílem divize osobní dopravy je udržet trend zvyšování standardu veřejné dopravy tak, abychom vyhověli rostoucím požadavkům našich cestujících. Za tímto účelem je v současné době provozováno více než 130 autobusů. Provozujeme městskou hromadnou dopravu v Břeclavi a v Mikulově, pravidelnou linkovou dopravu příměstskou, dálkové linky a zájezdovou dopravu. V roce 2005 se akciová společnost zapojila do Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje. Rok 2008 byl pro osobní dopravu rokem významným. V tomto roce proběhlo výběrové řízení v rámci etapy E5 Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, které bylo pro naši společnost úspěšné. Vzhledem k tomu se významně rozšířila naše působnost v zajišťování služeb dopravní obslužnosti. Stáváme se tak největším regionálním autobusovým dopravcem v kraji, kdy kromě obsluhy menších obcí zabezpečujeme i spojení na páteřních linkách systému. V zájezdové dopravě nabízíme mnohaleté zkušenosti s přepravou osob po zemích celé Evropy. Profesionální našich řidičů a jejich průměrné vystupování velkou měrou přispívá k úspěšnosti zájezdů a spokojenosti zákazníka.

#### **Celní služby**

Středisko celních služeb naší společnosti nabízí široké spektrum služeb. Jedná se především o vystavování celních prohlášení do režimů dovoz, vývoz a tranzit, kompletní zpracování a vyplňování celních dokladů, zpracování a odeslání statistického hlášení o intrakomunitárním obchodu INTRASTAT, poradenství v daňovém a správním řízení v oblasti spotřební daně. Mezi další činnosti patří činnosti související s výběrem mytného, směnárská činnost, uskladňování zboží ve veřejných a celních skladech.

#### **Čerpací stanice**

Naše čerpací stanice nabízí automobilové benzíny, naftu a LPG. Pro firmy nabízíme možnost bezhotovostní platby s výraznými slevami. Bezhotovostní platba za zboží a služby je možná také pomocí platebních karet (např. CCS, VISA a EUROCARD/MASTERCARD). V areálu čerpací stanice je kvalitně vybavený kiosk. Uspořádání kiosku je navrženo tak, aby zákazník mohl vyčkat na umytí svého vozidla v pohodlí kiosku a sledovat práce na svém vozidle ze zabudovaného kamerového systému. Čerpací stanice nabízí také pestrou nabídku služeb v oblasti péče o vozidlo. Široké motoristické veřejnosti jsou k dispozici tři mycí linky automobilů, které jsou největším komplexem tohoto charakteru na Břeclavsku.

#### **Divize Renault**

Společnost BORS Břeclav a.s. se v roce 2002 stala „Renault Partnerem“ pro Moravu, zabývající se prodejem vozů Renault a jejich servisem. Aktuálně splňuje všechny kritéria stanovené společností Renault. V naší prodejně vozů Renault nabízíme ucelenou řadu osobních i užitkových vozidel od segmentu malých vozidel přes vozy střední třídy, až po luxusní vozy. Vozy Renault se se svou inovací v posledních letech řadí mezi vozy s nejlepší kvalitou a vysokou bezpečností provozu vozidla. V rámci servisního střediska nabízíme pravidelné servisní prohlídky, garanční opravy a pozáruční servis, prodej originálních náhradních dílů a autodoplňků. Pro zajištění mobility našich zákazníků nabízíme zapůjčení náhradního vozidla.

#### **Divize Sport**

Společnost BORS Břeclav a.s. začala rozvíjet své aktivity také v oblasti sportu. V roce 2003 vybudovala v Břeclavi moderní tenisový areál BORS Club s celoročním provozem.

### 2.3 Postoj vedení společnosti ke kvalitě

Základním cílem vrcholového vedení je zvyšování výkonnosti organizace na základě potřeb všech zainteresovaných stran, včetně zvyšování spokojenosti zákazníků. Dosažení úspěchu v této oblasti vidíme v zavedení a udržování systému managementu kvality. Proto se vedení společnosti BORS Břeclav a.s. zavazuje rozvíjet a uplatňovat systém managementu kvality v duchu požadavků normy ISO 9001:2008, taktéž se zavazuje k jeho neustálému zlepšování a to prostřednictvím vyhlášené Politiky kvality, plněním Cílů kvality, prováděním přezkoumání efektivnosti a účinnosti SMK. K budování, rozvíjení a zlepšování managementu kvality poskytuje všechny potřebné zdroje. V neposlední řadě se vedení společnosti BORS Břeclav a.s. zavazuje plnit příslušné zákonné požadavky a požadavky ostatních předpisů.

### 2.4 Vize společnosti

Základním dokumentem, ve kterém vedení společnosti BORS Břeclav a.s. definuje svoje prvotní záměry a strategii rozvoje naší společnosti je Vize, která je koncipována na současnost i rozvoj společnosti a reaguje na očekávané požadavky zákazníků. Vedení a.s. je pak odpovědné za obeznámení všech pracovníků a.s. se zpracovanou Vizí v rámci jejich pracovního zařazení. Vize je přístupná nejen na vnitropodnikovém Intranetu, ale i na vývěsních tabulích všech provozoven. Vize je přílohou č. 1 této PK.

### 2.5 Politika kvality

Vrcholové vedení společnosti zpracovává v souladu s posláním, vizí a celkovou strategií záměry v oblasti kvality do podoby Politiky kvality. Podněty pro vznik politiky kvality jsou:

- směry působení společnosti,
- požadavky zákazníků a zjištění vycházející ze zpráv o vývoji odvětví a trhu,
- informace o konkurenci.

Podnětem pro aktualizaci politiky kvality může být:

- vyhodnocení z přezkoumání systému managementu kvality, včetně politiky kvality vedením,
- informace o potřebách očekávaných zákazníků, příp. dalších zainteresovaných stran
- měnící se situace na trzích, vývoj odvětví a konkurence,
- změna normy ISO 9001:2008

Postup pro zpracování, aktualizaci, vydávání, sdělování a přezkoumávání Politiky kvality podrobně stanovuje směrnice SM 00.14 Odpovědnost managementu. V rámci sdělování politiky kvality je vedení a.s. odpovědné za obeznámení všech pracovníků a.s. s vyhlášenou „Politikou kvality“. Text schválené a vyhlášené Politiky kvality je přílohou č. 2 PK.

### 2.6 Cíle kvality

V rámci plánování SMK stanovuje vrcholové vedení společnosti Cíle kvality, které vycházejí z Politiky kvality a vedou ke zlepšování výkonnosti společnosti. Cíle jsou zaměřeny především na potřeby zákazníků; poskytované služby, rozvoj SMK, na potřeby pracovníků, dodavatelů, vlastníka, města, kraje, státu a požadavky legislativy. Jsou stanovovány obvykle na kalendářní rok a pro každý cíl je určen pracovník odpovědný za jeho splnění a jsou definovány potřebné zdroje. Vyhodnocování plnění Cílů kvality provádí QP obvykle čtvrtletně. Následně je jejich plnění projednáváno na poradě vedení a v případě neplnění cílů kvality přijímá vedení potřebná opatření. Postup pro stanovování, zpracování, vyhlášení, sledování a hodnocení cílů kvality, včetně identifikace a zajištění poskytnutí potřebných zdrojů pro splnění cílů kvality stanovuje směrnice SM 00.14 Odpovědnost managementu.

## 2.7 Organizační struktura

Vrcholové vedení stanovilo pro řízení a.s. organizační strukturu, která tvoří rámec pro fungování probíhajících procesů, včetně identifikovaných procesů SMK. Takto stanovená organizační struktura je brána v úvahu při plánování procesů SMK. Její grafické znázornění formou organizačního schématu je součástí Organizačního řádu a.s. Základní organizační schéma a.s. je uvedeno v příloze č. 3 a 4 této PK.

## 3. SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY

### 3.1 Vymezení systému managementu kvality

Vedení společnosti vymežilo systém managementu kvality z hlediska produktu na poskytování služeb v oblasti

- ♦ přepravy osob
  - ⇒ autobusová doprava pravidelná
  - ⇒ autobusová doprava nepravidelná
- ♦ přepravy zboží (nákladů)
  - ⇒ mezinárodní kamionová doprava
  - ⇒ vnitrostátní kamionová doprava
  - ⇒ zasilatelství
- ♦ celních služeb
- ♦ prodeje a servisu vozů Renault
  - ⇒ nákup a prodej osobních a užitkových vozů značky Renault
  - ⇒ servis vozů značky Renault

a z hlediska organizačního v rámci existující organizační struktury, zřejmě z Organizačního schématu společnosti (viz příloha č. 3, 4 této PK).

### 3.2 Přípustná vyloučení

Ve vymezeném systému managementu kvality je uplatněno vyloučení požadavku normy ISO 9001:2008 ve smyslu jejího článku 1.2 Aplikace.

S ohledem na charakter produktů společnosti, současný vývoj trhu a požadavků na poskytované služby společnost nové služby nenavrhuje a nevyvíjí, a proto jsou vyloučeny požadavky normy uvedené v kapitole 7, článku 7.3 – Návrh a vývoj.

Toto vyloučení neovlivňuje schopnost nebo odpovědnost společnosti dodávat produkty, které splňují požadavky zákazníků a příslušných legislativních požadavků ve stanoveném rozsahu poskytovaných služeb.

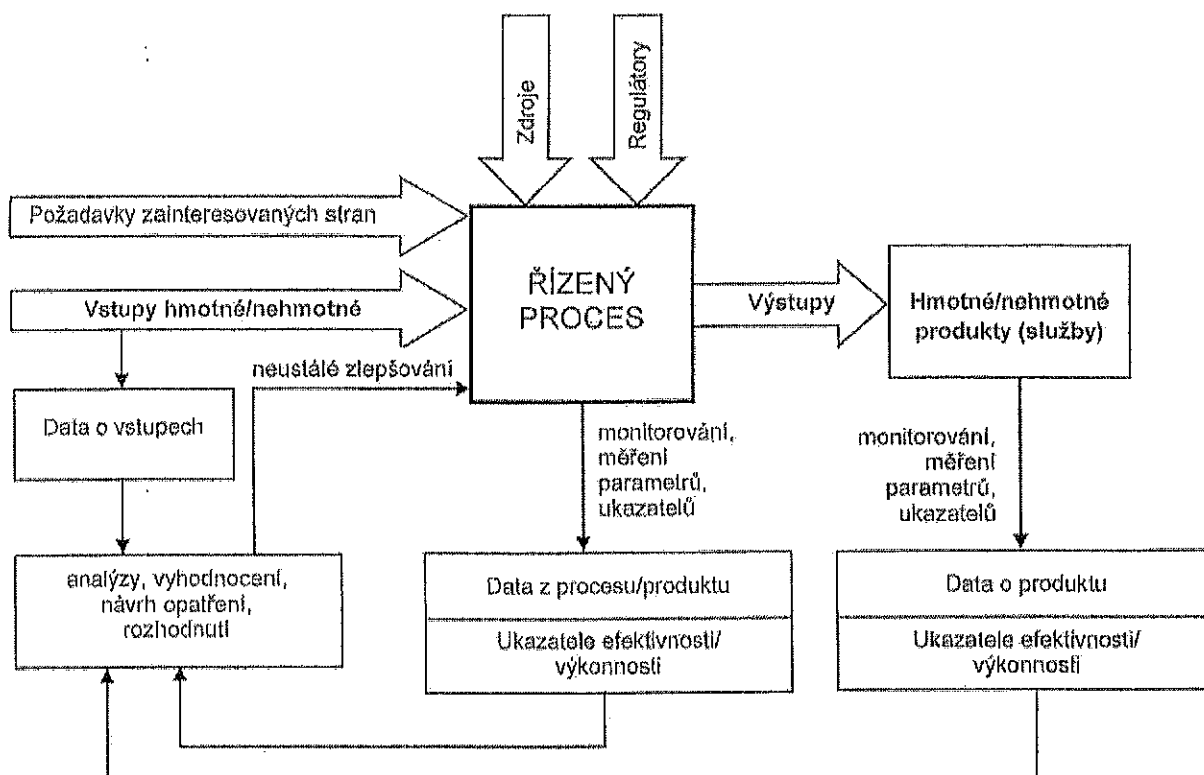
### 3.3 Procesní pojetí systému managementu kvality

Vrcholové vedení společnosti přijetím modelu procesně orientovaného SMK dle normy ISO 9001:2008 přechází na způsob procesního řízení společnosti.

Model řízeného procesu je uveden v kap. 3.3.1.

#### 3.3.1 Model řízeného procesu

Za proces považujeme jakoukoli činnost nebo soubor činností, které využívají zdroje k přeměně vstupů na výstupy. Vycházíme při tom z následujícího modelu řízeného procesu:



### 3.3.2 Identifikace a vzájemné působení procesů

V návaznosti na vymezení SMK (viz kap. 3.1) a služby poskytované zákazníkům, které jsou jím pokryty, byly identifikovány procesy potřebné pro poskytnutí služeb zákazníkům. Zahrnují jak procesy systémové, tak procesy realizační (hlavní - vytvářející hodnotu pro zákazníka), tak procesy podpůrné, bez nichž se neobejdou ani procesy realizační ani procesy systémové. Jejich přehled se stanovenými odpovědnostmi je uveden v kap. 3.3.3.

Procesy identifikované a řízené v SMK naší společnosti můžeme rozdělit na:

- systemové (ty, které bezprostředně souvisí s existencí a fungováním vybudovaného SMK),
- realizační (ty, které bezprostředně souvisí s realizací produktu pro zákazníka v rámci vybudovaného SMK),
- obslužné (ty, které umožňují (podporují) fungování procesů v některé z obou předchozích skupin procesů).

Postupy identifikace a navrhování včetně jejich zavádění do praxe stanovuje směrnice SM 00.10 Plánování a zlepšování procesů SMK. Jednotlivé procesy jsou dle uvedeného postupu definovány pomocí tzv. Specifikace procesů, kterou se vymezuje vlastník procesu, potřeba zdrojů, stanovují se regulátory a omezení procesu, určují další procesy a subprocessy, které po tomto procesu následují. dále se ve specifikaci určují vstupy i výstupy z daného procesu. Za zpracování specifikace je vždy odpovědný vlastník procesu, za zpracování posloupnosti všech procesů odpovídá QP.

Vzájemné vazby, působení a posloupnost identifikovaných procesů jsou graficky znázorněny v tzv. Mapě procesů uvedené v příloze č. 7 této PK.



## 3.3.3 Odpovědnost za procesy

Za každý proces je vždy dle příslušné organizační jednotky (viz Organizační řád a organizační schéma uvedené v příloze č. 3 a 4 této PK) odpovědný vlastník procesu, obvykle totožný s vedoucím dané organizační jednotky.

Kód a název procesu	Odpovědnost ("Vlastník procesu")
R.1 Péče o infrastrukturu	Vedoucí OJ
R 1.1. Plánování údržby a oprav	Vedoucí OJ
R 1.2. Údržba a opravy	Vedoucí střediska
R.2 Nakupování	Vedoucí OJ
R 2.1 Příprava nákupu	Vedoucí OJ
R 2.2. Realizace nákupu	Vedoucí OJ
R 2.3 Přejímka nakoupeného produktu	Vedoucí OJ
R 2.4 Hodnocení dodavatelů	Vedoucí OJ
R.3 Obchodní činnost	Ředitel divize
R 3.1 Poptávkové řízení	Vedoucí střediska
R 3.2 Nabídkové řízení	Vedoucí střediska
R 3.3 Uzavření smlouvy	Ředitel divize
R.4 Skladování	Vedoucí skladu
R 4.1 Příjem do skladu	Skladník
R 4.2 Uskladnění	Skladník
R 4.3 Výdej ze skladu	Skladník
R.5 Poskytování služby	Vedoucí OJ
R 5.1 Realizace nákladní dopravy	Vedoucí střediska ND
R 5.2 Realizace osobní dopravy	Vedoucí střediska OD
R 5.3 Realizace celních služeb	Vedoucí střediska celních služeb
R 5.4 Poskytování služeb Renault	Vedoucí střediska Renault
R.6 Řízení neshodného produktu	Vedoucí OJ
R 6.1 Aktivní reklamace	Vedoucí OJ
R 6.2 Pasivní reklamace	Vedoucí OJ
R 6.3 Řízení vnitřní neshody	Vedoucí OJ
R.7 Péče o infrastrukturu	Správce měřidel
S.1 Řízení lidských zdrojů	Personální ředitel
S 1.1 Personální plánování	Personální ředitel
S 1.2 Personální činnosti	Personalista
S 1.3 Vzdělávání a výcvik zaměstnanců	Personální ředitel
S 1.4 Pravidelné hodnocení zaměstnanců	Personální ředitel
S.2 Interní audit	Představitel vedení společnosti pro SMK
S 2.1 Plánování IA	Představitel vedení společnosti pro SMK
S 2.2 Příprava IA	Představitel vedení společnosti pro SMK
S 2.3 Realizace IA	Vedoucí A-T
S.3 Řízení zdrojů	Vedení společnosti
S.4 Procesy managementu	Vedení společnosti
S 4.1 Stanovení a řízení Politiky kvality	Vedení společnosti
S 4.2 Stanovení a řízení cílů kvality	Vedení společnosti
S 4.3 Plánování SMK	Vedení společnosti
S 4.4 Plánování procesů SMK	Vedení společnosti
S 4.5 Přezkoumání SMK	Vedení společnosti
S.5 Procesy marketingu	Marketingový ředitel
S 5.1 Monitorování spokojenosti zákazníka	Marketingový ředitel

### 3.4 Zabezpečení dalších požadavků na procesy SMK

- Určení kritérií a metod potřebných pro zajištění efektivního fungování a řízení procesů je zabezpečeno v rámci plánování procesů, jejichž specifikace je uvedena v jednotlivých listech Specifikací procesů, a navazujících dokumentovaných postupech.
- Zajištění dostupnosti zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování těchto procesů a pro jejich monitorování je v odpovědnosti vedení společnosti, resp. vlastníků procesů.
- Určení monitorování/měření (monitorovaných parametrů) je součástí specifikace jednotlivých procesů se stanovenými odpovědnostmi.
- Plnění požadavku na uplatňování opatření nezbytných pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování se děje v rámci procesů OKN a OKP ukládáním konkrétních opatření a v rámci procesu neustálého zlepšování, za něž i za uskutečnění jednotlivých opatření nese plnou odpovědnost výkonné vedení, resp. vedoucí jednotlivých OJ.

### 3.5 Procesy zajišťované externími zdroji

Ve všech oblastech procesů identifikovaných v systému managementu kvality lze nalézt procesy/subprocesy/činnosti, jejichž realizace se neobejde bez využití externích zdrojů. Tyto činnosti jsou zajišťovány dodavatelsky. Jsou to:

- vzdělávání,
- doprava (související se zasilatelstvím),
- kalibrace/ověřování měřidel,
- revize infrastruktury,
- technické kontroly a opravy vozidel,
- lakýrnické a karosářské práce.

U všech použitých externích zdrojů pro realizaci procesů, které mají vliv na shodu produktu se stanovenými požadavky specifikuje vlastník procesu nakupování ve smluvním ujednání požadavky na kvalitu externího zdroje jím realizovaného procesu a výsledného produktu (schválené parametry nakupování). Tím zajišťuje kvalitu outsorcovaných procesů. Vlastníci interních procesů, jejichž součástí jsou subprocesy/činnosti realizované externími zdroji mají tyto subprocesy/činnosti v průběhu realizace pod kontrolou a následně ověřují hodnocením dodavatelů realizací a uvolňují do dalšího procesu tímto způsobem realizovaný produkt.

## 4. DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

### 4.1 Struktura dokumentace

Dokumentace systému managementu kvality zahrnuje:

1. Vizi akciové společnosti
2. Politiku kvality
3. Cíle kvality (pro příslušný kalendářní rok)
4. Příručku kvality
5. Organizační řád BORS Břeclav a. s.
6. Spisový, skartační a archivní řád BORS Břeclav a. s.
7. Směrnice

Šest povinně dokumentovaných postupů je obsaženo v následujících směrnících:

- a) řízení dokumentů – SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů,
- b) řízení záznamů – SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů,
- c) interní audity – SM 00.04 Interní audity,
- d) řízení neshodného produktu – SM 00.13 Řízení neshodného produktu,
- e) opatření k nápravě – SM 00.05 Nápravná opatření,
- f) preventivní opatření – SM 00.07 Preventivní opatření.

8. Pracovní manuály
9. Opatření GR
10. Dokumentace technika BOZP, PO, ekologie (vnitřní předpisy, provozní příkazy a opatření)
11. Opatření vedoucích OJ
12. Provozní příkazy vedoucích OJ
13. Záznamy
14. Zákonné předpisy
15. Technické normy

QP minimálně jednou ročně vydává seznam platných dokumentů na formuláři č. 00.00.4F - Přehled platných dokumentů ke dni ..... Vzor formuláře je uveden v příloze č. 5 této PK. Grafické vyjádření struktury dokumentace dle typů obsahuje příloha č. 6 této PK.

Každý interní dokument systému managementu kvality má v originále vždy papírovou podobu. Pro účely snadnější, rychlejší, přehlednější distribuce a změnování je využíván vnitropodnikový informační systém INTRANET. Zde jsou všechny interní dokumenty k dispozici dle rozdělovníků příslušným pracovníkům. U funkčních míst a u těch organizačních jednotek, kde to technické podmínky neumožňují je využívána elektronická pošta (e-mail) a nebo papírová podoba příslušného dokumentu (např. manuály řidičů osobní a nákladní dopravy, manuály pro mechaniky). Vždy je v rozdělovníku daného interního dokumentu uvedena forma a typ média.

Forma a typ média u externích dokumentů závisí na dodavatelské společnosti, věcném obsahu a způsobu používání. Nejčastější forma externí dokumentace je papírová, ale vlivem vědeckotechnického pokroku se stále častěji objevují externí dokumenty ve formě elektronických médií (CD, Internet, FD). V evidenci externích dokumentů je typ a forma použitého média zaznamenána.

## 4.2 Řízení dokumentů

### 4.2.1 Interní dokumenty

Všechny dokumenty systému managementu kvality jsou řízeny. Postup pro řízení dokumentů SMK je uveden ve směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a k ní příslušejícímu manuálu PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů. V těchto dvou dokumentech máme stanoveny nástroje řízení potřebné:

- pro tvorbu, schvalování interních dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti a obsahové správnosti před jejich vydáním, kdy schvalování interních dokumentů provádí s konečnou platností GR a.s. mimo opatření vedoucích OJ, tyto opatření a příkazy schvaluje vždy přímý nadřízený zpracovatele, a pracovních manuálů, které s konečnou platností schvaluje výkonný ředitel,
- pro přezkoušení interních dokumentů přímým nadřízeným zpracovatele z hlediska přiměřenosti, proveditelnosti a úplnosti postupů uvedených v dokumentu, návaznosti na již používané interní a externí dokumenty, dodržení všech legislativních předpisů a z hlediska hospodárnosti,
- pro přezkoušení interního dokumentu z hlediska plnění požadavků normy ISO 9001:2008 QP,
- pro jejich aktualizaci, opakované schvalování, pro zajištění identifikace změn a aktuální stav revize příslušného interního dokumentu. Kdy jsou změny dokumentů prováděny na základě námětu, který je oprávněn navrhnout kdokoli, kdo zjistí, že příslušný dokument přestal plnit svou funkci či na základě nápravných a preventivních opatření viz kapitola 8.5 PK. Změny interního dokumentu realizuje vždy jeho zpracovatel. Přezkoušení, schvalování a rozdělování změněného dokumentu probíhá stejným způsobem jako u dokumentu nového,

- pro zajištění dostupnosti interních dokumentů v místech jejich používání, kdy vydávání interních dokumentů a jejich rozdělování provádí QP, (mimo opatření a příkazy GR, výkonného ředitele, ředitelů divizí, útvarů a vedoucích OJ), který vede i aktualizované přehledy platných interních dokumentů a rozdělovníky vydaných a vrácených interních dokumentů,
- pro zajištění čitelnosti a identifikovatelnosti interních dokumentů,
- a v neposlední řadě také stanovení nástrojů k zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a k aplikaci vhodné identifikace již neplatných dokumentů, které jsou však uchovávány.

Řízení formulářů probíhá podobným způsobem jako řízení interních dokumentů. Veškeré používané formuláře jsou vždy uváděny v „Přehledu platných formulářů“ a jsou také přílohami zpracovaného interního dokumentu. V přehledu platných formulářů jsou uváděny s těmito údaji:

- identifikační znak (číslo formuláře),
- platná revize,
- identifikace dokumentu, kterým byl zaveden,
- odpovědnost za zpracování - OJ, FM,
- uchovávání (místo).

Postup řízení interních dokumentů je shodný jak pro papírovou, tak i pro elektronickou formu. Jedenkrát ročně zpracovává QP Přehled vydaných a platných směrnic/řádů a Přehled vydaných pracovních postupů/manuálů, které jsou ve společnosti vydány podle rozdělovníku a jsou k dispozici na každém pracovišti a.s.

#### 4.2.2 Externí dokumenty

Řízení externích dokumentů v naší společnosti zabezpečuje, že veškeré potřebné externí dokumenty pro výkon všech činností jsou k dispozici v aktuálním znění a na základě systému rozdělování jsou i na příslušných pracovištích, která tyto dokumenty používají. Vlastní postup řízení externích dokumentů a konkrétní typy používaných dokumentů jsou stanoveny ve směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů. V této směrnici jsou definovány postupy a odpovědnosti pro:

- výběr externích dokumentů,
- výběr dodavatelů externích dokumentů,
- nákup externích dokumentů,
- firemní označování externích dokumentů,
- vedení evidence externích dokumentů, její doplňování a aktualizace,
- zabezpečení změn u externích dokumentů,
- zapůjčování externích dokumentů,
- zacházení s externími dokumenty.

Pro správné fungování procesů divize Renault je hlavním pilířem také dokumentace předepsaná importérem RČR. Ta zahrnuje:

- Základní pravidla obchodu v síti Renault,
- Selektivní kritéria pro partnery (koncesionáře),
- Obchodní podmínky pro prodej vozidel (Marketingové informace),
- Technickou dokumentaci (viz pojmy v kap. 1),
- Pravidla a procedury Renault (např. Záruční direktivy).

Vzhledem k tomu, že společnost RČR nemá definován kompletní přehled této dokumentace, podléhají evidenci pouze ZPO, Selektivní kritéria a část technické dokumentace (Dialogys + Schémata zapojení). Ostatní jsou v aktuální verzi přístupné na RNetu a pracovníci jsou o nich informováni operativně e-mailem.

### 4.3 Řízení záznamů

V průběhu poskytování našich služeb v rámci identifikovaných, řízených a popsanych postupů vznikají záznamy, které poskytují důkazy o shodě s požadavky zákazníka a normy ISO 9001:2008 a o efektivním fungování systému managementu kvality. Pro potřebu snadné identifikovatelnosti, čitelnosti a jejich snadného vyhledávání máme ve směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů vypracován postup, který stanovuje nástroje potřebné pro identifikaci, registraci, užívání, ochranu, vyhledávání, uchovávání a vypořádání všech vznikajících záznamů. Dále tato směrnice stanovuje formu, obsah a vnitřní strukturu záznamu a druh jeho nosiče. Jedná-li se o záznamy v elektronické podobě, je třeba zajistit jejich uchovávání, příp. přenos pomocí vhodných nosičů. Tato problematika je řešena ve směrnici SM 00.08 Řízení informačního systému.

Záznamy, které vznikají v průběhu jednotlivých činností, jsou dále řízeny dle Spisového, skartačního a archívního řádu BORS Břeclav a.s. Pomocí předávacích protokolů jsou zpravidla jednou ročně v průběhu prvního čtvrtletí nového roku předávány z příručních registratur do archívu a.s.

Celkový přehled záznamů vznikajících v procesech SMK vede a v aktuálním stavu udržuje QP viz Seznam záznamů dle SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů.

## 5. ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU

### 5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu

Vrcholové vedení společnosti se osobně angažuje při rozvíjení a uplatňování vymezeného SMK a při jeho neustálém zlepšování a zdokonalování. Členové vrcholového vedení svým jednáním a spoluúčastí na aktivitách v SMK a vedením a řízením zaměstnanců vytvářejí prostředí ve společnosti, v němž může tento systém fungovat a to zejména prostřednictvím stanovení Politiky kvality, cílů kvality, přezkoumávání managementu, zajišťování potřebných zdrojů, vytvořením cest pro interní komunikaci a především tím, že zajišťuje, aby požadavky zákazníků byly plněny s cílem zvyšování jejich spokojenosti.

### 5.2 Odpovědnost a pravomoc

Vrcholové vedení zajišťuje, aby každý pracovník měl jednoznačně stanovenou odpovědnost a k tomu přidělenou pravomoc. Rozsah odpovědnosti a pravomoci musí být takový, aby pracovníkům umožnil přispívat k plnění cílů kvality a vytvářel dostatečné podmínky pro jejich zapojení a motivaci k plnění vyhlášené politiky kvality a strategických záměrů. Ke stanovení a sdělování odpovědnosti a pravomocí na jednotlivých organizačních úrovních využívá tyto dokumenty:

- Organizační řád BORS Břeclav a. s
- Směrnice
- Pracovní postupy/manuály
- Pověření
- Popisy funkčních míst
- Pracovní smlouvy

Zajišťování sdělování odpovědnosti a pravomocí, prostřednictvím prokazatelného seznámení s příslušným dokumentem, případně formou porady či školení, je podrobněji popsáno směrnicí SM 00.14 Odpovědnost managementu, která rovněž stanovuje povinnost vrcholového vedení pověřit jednoho ze svých členů funkcí představitele vedení společnosti pro systém managementu kvality tak, aby bylo možno splnit strategická rozhodnutí o implementaci SMK a byly plněny požadavky stanovené

normou ISO 9001:2008, především zajištění, aby procesy potřebné pro SMK byly utvářeny, uplatňovány a udržovány, že jsou vrcholovému vedení předkládány zprávy o výkonnosti SMK a o potřebě jeho zlepšování a že je ve společnosti podporováno vědomí závažnosti a důležitosti požadavků zákazníka. Pověření člena vrcholového vedení funkcí QP je vydáno formou jmenovacího dekretu a přesná specifikace jeho odpovědností a pravomocí je stanovena popisem funkčního místa QP.

### 5.3 Interní komunikace

Vrcholové vedení zajišťuje vytvoření potřebných komunikačních cest a zabezpečuje jejich fungování v rámci celého SMK a to za účelem podpory rozhodování, motivování pracovníků, vysvětlování a určování úkolů, záměrů, strategií, řešení problémů, poskytování zpětné vazby apod. Pro přenos informací jsou využívány různé komunikační kanály, různé typy komunikace, různá komunikační média, formy a technické prostředky viz SM 00.14 Odpovědnost managementu a také SM 00.08 Řízení informačního systému.

Vrcholové vedení v zájmu potřeby neustálého zefektivňování komunikačních dovedností nejen svých, ale především všech pracovníků společnosti, s cílem zlepšovat komunikaci nejen uvnitř společnosti, ale zejména komunikaci se zákazníky, zajišťuje školení pro zdokonalování těchto dovedností.

Významným prvkem interní komunikace v rámci divize Renault je intranetová síť Renault Net.

### 5.4 Přezkoumání managementu

Vrcholové vedení provádí začátkem každého roku přezkoumání SMK z hlediska jeho stálé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti pro potřeby společnosti a plnění požadavků normy ISO 9001:2008. Toto přezkoumání také zahrnuje posouzení příležitosti pro zlepšování, posouzení potřeby změn v SMK, v politice a cílech kvality. Podkladem pro přezkoumání je Zpráva o SMK zpracovávaná QP a předkládaná na poradě vedení. Zpráva o SMK je zpracovávána ve struktuře odpovídající požadavkům na vstup pro přezkoumání a obsahuje informace získané analýzou a vyhodnocením prvotních dat, případně zobrazením jejich trendů a to týkajících se minimálně zhodnocení přiměřenosti a efektivnosti SMK v jeho jednotlivých procesech. Vrcholové vedení projednává jednotlivé body Zprávy o SMK a formou zápisu z porady vyjádří jednoznačné stanovisko ke všem bodům, provede hodnocení vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti SMK, případně přijme taková opatření, která povedou ke zlepšení efektivnosti SMK a jeho procesů, ke zlepšení poskytovaných služeb ve vztahu k požadavkům zákazníků a k uvolnění potřebných zdrojů. Postup přezkoumání managementu stanovuje směrnice SM 00.14 Odpovědnost managementu a záznamy z přezkoumání jsou udržovány a řízeny QP.

## 6. MANAGEMENT ZDROJŮ

### 6.1 Poskytování zdrojů

Vedení společnosti určuje, zajišťuje a poskytuje zdroje potřebné pro uplatňování a udržování SMK a neustálé zlepšování jeho efektivnosti a zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků. Jedná se především o poskytování a řízení lidských zdrojů, infrastruktury a pracovního prostředí. Tato problematika je řešena v následující dokumentaci:

- a) řízení lidských zdrojů – SM 21.01 Řízení lidských zdrojů, PM 21.01 Hodnocení zaměstnanců,
- b) infrastruktura – SM 00.06 Nakupování, SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků, SM 00.08 Řízení informačního systému, SM 00.11 Řízení měřidel, SM 00.12 Řízení infrastruktury, SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel, SM 04.01 Celní služby, SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti, SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu, PM 05.01 Půjčování vozidel, PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND,
- c) pracovní prostředí – dokumentace technika BOZP, PO, ekologie (vnitřní předpisy, provozní příkazy, opatření).

## 6.2 Lidské zdroje

Cílem poskytování a řízení lidských zdrojů je zajistit takové zaměstnance, provádějící práce ovlivňující kvalita produktu, kteří budou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, znalostí, dovedností a zkušeností.

### Plánování

Plánování požadavků na lidské zdroje po stránce kvalitativní i kvantitativní a systém zajištění těchto požadavků navazuje na dokument Podnikatelská strategie, cíle a plány naší společnosti. Plánování provádějí řídicí pracovníci společnosti podle zásad a postupů uvedených ve směrnici SM 21.01 Řízení lidských zdrojů. Personální plán vrcholově zpracovává personální ředitel, schvaluje GR.

Pro zajištění kvality personální práce jsou ve společnosti zpracovány popisy funkčních míst, které písemně stanovují výčet jednotlivých činností pro konkrétní funkční místo, jeho pravomoci a odpovědnosti, kvalifikační, osobnostní požadavky a evidenční číslo FM.

Tyto popisy FM vycházejí z organizačního uspořádání společnosti, které je určeno Organizačním řádem BORS Břeclav a.s. Popisy FM zpracovávají příslušní vedoucí pracovníci, kteří odpovídají za jejich aktualizaci a případnou revizi.

Postupy týkající se funkčních míst ve společnosti, analýz, způsobů změn a revizí a způsobu seznámení všech pracovníků se svými popisy FM jsou podrobně popsány ve SM 21.01 Řízení lidských zdrojů, kde je zaveden i příslušný formulář Popis funkčního místa.

### Zajištění

Za zajištění plánovaných personálních zdrojů odpovídají všichni řídicí pracovníci společnosti. Jako interní službu v procesu zajištění personálních zdrojů využívají personálně-právní útvar. Postupy zajištění personálních zdrojů a konkrétní odpovědnosti jsou definovány ve směrnici SM 21.01 Řízení lidských zdrojů, ve které jsou stanoveny postupy především pro výběr zaměstnanců (ze zdrojů vnitřních, vnějších), práce s uchazeči o zaměstnání (předvýběr, výběr, návrh na přijetí), příjem pracovníků (personální evidence, vstupní proškolení a seznámení s interními dokumenty, školení BOZP) a jejich zapracování (včetně Plánu adaptačního procesu).

S cílem zajištění vysoké odborné způsobilosti všech pracovníků klade naše společnost důraz na neustálé a cílené zvyšování kvalifikace zaměstnanců a tím i na jejich rozvoj. Ve směrnici SM 21.01 Řízení lidských zdrojů jsou stanovena základní pravidla pro systém vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, která rozpracovávají především tyto oblasti:

- potřeba vzdělávání vyplývající z:
  - stanovené podnikatelské strategie
  - personálních analýz, legislativních požadavků
  - požadavků na konkrétní funkční místa
  - hodnocení zaměstnanců
- druhy firemního vzdělávání:
  - vstupní školení - dle legislativy
  - - dle potřeb společnosti
  - při zapracování nových zaměstnanců
  - opakovací školení
  - odborné vzdělávání
  - jazykové vzdělávání
  - vzdělávání vedoucích pracovníků a jejich profesní růst
- realizace vzdělávání v naší společnosti, kterou organizačně zabezpečuje personálně-právní útvar ve spolupráci s vedoucími OJ.

Návrhy na vzdělávání podřízených zaměstnanců jsou součástí pravidelného hodnocení nadřízenými pracovníky a jsou jimi vždy předkládány na personálně-právní útvar, který tyto návrhy ještě doplní o

potřebná pravidelná školení a zpracuje konkrétní Plán školení a vzdělávání, schvalovaný generálním ředitelem společnosti. Účinnost přijatých opatření související se vzděláváním zaměstnanců je posuzována díky záznamům na „Vzdělávacích listech“ (viz SM 21.01 Řízení lidských zdrojů). Vzdělávání probíhá hromadně, skupinově nebo individuálně a je zajišťováno z interních nebo externích zdrojů. Výběr externí organizace provádí vedoucí pracovník na základě stanovených kritérií viz SM 00.06 Nakupování, která jsou vždy doplňována o informace konkrétních účastníků a podle PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů. Vedoucí pracovník je odpovědný za vyhodnocení efektivnosti realizované vzdělávací akce, příp. za zajištění dalšího vhodného opatření. Jednotlivé vzdělávací akce jsou dokumentovány pomocí prezenčních listin nebo dokladem o absolvování akce.

#### Hodnocení zaměstnanců

Nedílnou součástí personální práce je hodnocení pracovníků s cílem zajistit u nich vědomí závažnosti a důležitosti prováděných činností a toho, jak přispívají k dosažení stanovených cílů a naplňování firemní strategie. Hodnocení je prováděno periodicky, jednou ročně, vždy bezprostředním nadřízeným hodnoceného pracovníka a jsou z něho požádány písemné výstupy ve formě zpracovaného tiskopisu Hodnocení:zaměstnanec, se kterým je hodnocený pracovník vždy seznámen.

Součástí hodnocení je i stanovení opatření vedoucí ke zlepšení včetně termínu kontroly a následného vyhodnocení efektivnosti provedených opatření přímým nadřízeným. Postupy pro hodnocení pracovníků jsou popsány v PM 21.01 Hodnocení zaměstnanců.

#### Personální evidence

Na personálně-právním útvaru je také vedena celková personální evidence, která v osobních spisech všech zaměstnanců zahrnuje všechny potřebné údaje, které vyžaduje legislativa a které plynou z potřeb naší společnosti. Výčet těchto dokumentů je stanoven ve směrnici SM 21.01 Řízení lidských zdrojů.

Personální evidence podléhá ochraně dat a tu jsou povinni zabezpečit zaměstnanci personálně-právního útvaru i příslušní vedoucí OJ.

### 6.3 Infrastruktura a pracovní prostředí

Kromě řízení lidských zdrojů vedení společnosti určuje, zajišťuje, poskytuje a udržuje infrastrukturu potřebnou pro dosažení shody s požadavky zákazníka na poskytovanou službu a zároveň určuje a řídí pracovní prostředí potřebné pro dosažení této shody.

#### Určení infrastruktury

Infrastrukturou, která v naší společnosti ovlivňuje kvalita služeb, se rozumí zejména:

- Budovy (stavby, investiční celky, zpevněné odstavné plochy, oplocení areálu, elektroinstalace, rozvody plynu a vody, hromosvody, mobilní buňky aj.),
- Dopravní prostředky (nákladní vozidla, autobusy, osobní vozidla, předváděcí vozidla, náhradní vozidla),
- Informační systém (hardware, software),
- Pracovní prostory a technické vybavení (vybavení kanceláří – nábytek; vybavení dílen – stroje, nástroje a nářadí, měřidla, manipulační prostředky; ostatní drobný hmotný majetek),
- Označnický (autobusových zastávek).

Plánování a zajištění infrastruktury a pracovního prostředí vychází z dokumentu Podnikatelská strategie, cíle a plány naší společnosti, zahrnuje všechny požadavky legislativní, zákazníků, potřeb společnosti a je podmíněno finančními možnostmi naší společnosti.

#### Plánování

Investiční plánování a pořízení materiálních prostředků je popsáno v dokumentech Investiční plán a SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků.



**Zajištění a udržování**

Oblast zajištění a udržování stálého požadovaného technického stavu infrastruktury a pracovního prostředí je řešena:

- interní formou - definování popisů, postupů a odpovědností je řešeno v navazující interní dokumentaci,
  - externí formou - popisy, postupy a odpovědnosti v oblasti výběru, hodnocení dodavatelů i vlastního zajištění nákupu jsou řešeny kapitolou 7.3 této PK a navazující interní dokumentací,
- a) pro přepravu (nákladní, osobní) je zabezpečení infrastruktury především zajištění technického stavu vozidel uvedeno ve SM 00.12 Řízení infrastruktury, SM 00.11 Řízení měřidel a SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel v tomto rozsahu:
- pravidelné činnosti - kontroly, údržby, servis,
  - nepravidelné činnosti - opravy,
- b) pro služby zasilatelské je zabezpečení materiálních zdrojů a služeb popsáno ve SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti, ve SM 00.06 Nakupování a v PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů pro:
- zajištění služeb – dopravců,
  - pravidelné činnosti – kontroly, vyhodnocování dopravců,
- c) pro služby celní je zabezpečení materiálových zdrojů a činností stanoveno ve SM 04.01 Celní služby, SM 00.12 Řízení infrastruktury a SM 00.06 Nakupování pro:
- zajištění výpočetní techniky, SW, kopírovač techniky,
  - zajištění pravidelné činnosti - kontroly,
- d) zabezpečení dopravních prostředků na divizi Renault je řešeno ve SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků a SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů,
- e) zabezpečení pracovních prostor a technického vybavení (zejména vybavení dílny, nářadí, měřidel, provádění revizí) řeší SM 00.12 Řízení infrastruktury, SM 00.11 Řízení měřidel a SM 00.06 Nakupování,
- f) zabezpečení SW, HW, komunikačních, aj. prostředků je stanoveno ve SM 00.08 Řízení informačního systému, SM 00.12 Řízení infrastruktury a SM 00.06 Nakupování pro:
- služby, dodávky,
  - pravidelné činnosti - kontroly, údržby, servis,
  - nepravidelné činnosti – opravy,

Zajištění a udržování pracovního prostředí je pak otázkou dodržování legislativních podmínek zejména v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dohody AETR a ADR. Na to, aby tyto podmínky byly dodržovány dohlíží technik BOZP, PO a ekologie, který dle potřeby vydává a aktualizuje příslušné dokumenty. Jedná se zejména o vnitřní předpisy z oblasti BOZP a požární ochrany, a také o provozní příkazy a opatření. Komplettní přehled této dokumentace je součástí Přehledu platných dokumentů (viz příloha č. 5), který vydává QP.

Významným omezením na divizi Renault jsou pravidla stanovená „Selektivními kritérii – smluvní partner“, která definují minimální nároky na:

- vybavení počítačovým systémem,
- signalizaci,
- vybavení dílny (nářadí, diagnostika, dokumentace) a její uspořádání,
- uspořádání autosalonu,
- dostupnost náhradních a předváděcích vozidel.

## 7 REALIZACE PRODUKTU

### 7.1 Plánování realizace produktu

Vedení společnosti plánuje a rozvíjí procesy potřebné pro realizaci produktu. Plánování realizace produktu je vždy v souladu s požadavky ostatních procesů systému managementu kvality. Při plánování jsou vždy určovány cíle kvality a požadavky na produkt, vytvářeny procesy, dokumenty a poskytovány zdroje, které jsou specifické pro produkt. Dále stanoví činnosti při ověřování, monitorování, kontrole produktu a kritéria pro jeho přijetí. O všech činnostech se vedou záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky zákazníka.

Postupy plánování jsou specifikovány v dokumentech:

- a) pro osobní dopravu - ve směrnici SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava, SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava, PM 02.01 Řidič osobní dopravy, PM 02.02 Předprodej, PM 02.03 Přepravní pokladna,
- b) pro nákladní dopravu - ve směrnici SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava, SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava, SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti, PM 01.01 Řidič nákladní dopravy,
- c) pro celní služby - ve směrnici SM 04.01 Celní služby,
- d) d) pro divizi Renault - ve směrnici SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

Pro řízení realizace produktu a souvisejících procesů se ve společnosti vytvářejí tyto plány:

- a) Finanční plán,
- b) Plán investic,
- c) Personální plán (včetně dalších plánů - školení, dovolené, ...),
- d) Marketingový plán,
- e) Plán interních auditů.

Operativní plánování se odehrává především na poradách vedení společnosti a dále na poradách jednotlivých divizí a úseků. Výsledky těchto porad jsou zaznamenány v Zápisech z porady.

### 7.2 Procesy týkající se zákazníka

#### 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Akciová společnost BORS Břeclav a.s. vykonává obchodní činnost ve dvou základních oblastech:

##### 7.2.1.1 Všeobecná obchodní činnost

Činnosti v této oblasti vykonává GŘ, výkonný ředitel spolu s řediteli jednotlivých divizí. Cílem této činnosti je:

- získávání a udržení zákazníků pro vlastní výkonové činnosti a.s.,
- průzkum trhu a stanovení základních obchodních podmínek,
- stanovení znaků kvality služeb poskytovaných a.s. a zpracování standardních nabídek,
- vyhodnocování a výběr zákazníků a jejich prověřování z hlediska solidnosti a solventnosti,
- navazování a udržování osobních kontaktů členů vedení a.s., prezentační a propagační činnosti.

Konkrétní zákazníci, potenciální i stálí, jsou oslofováni s cílem zahájit nebo udržet a rozvíjet spolupráci. Nabídky zpracovávají vedoucí příslušných OJ. Nabídka zpravidla zahrnuje představení

společnosti, seznámení s rozsahem poskytovaných služeb, technickým vybavením, podmínkami a orientačními cenami za provedené služby.

Naše společnost má zpracovávána písemnou standardní nabídku na webových stránkách - Internet - adresa [www.bors.cz](http://www.bors.cz). Tato nabídka je k dispozici všem stávajícím i potenciálním obchodním partnerům a je na tyto stránky upozorňováno nejen v tisku, na plachtách našich vozidel, ale i na vizitkách našich pracovníků.

Podrobný popis realizace jednotlivých druhů všeobecné obchodní činnosti popisuje interní dokumentace naší společnosti:

- popis činností, sloužících k průzkumu trhu, nabídkovému a poptávkovému řízení, přezkoumání krátkodobých a dlouhodobých smluv, včetně výstupů z marketingové činnosti je popsán ve:
  - SM 00.15 Marketing,
  - SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava,
  - SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava,
  - SM 04.01 Celní služby,
  - SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů,
  - SM 05.02 Řízení servisu.
- základní obchodní podmínky vycházejí z obecných legislativních předpisů.

#### 7.2.1.2 Obchodní činnost s konkrétními zákazníky

Obchodní činnost s konkrétními zákazníky zahrnuje:

- oblast poptávkového řízení,
- oblast nabídkového řízení,
- oblast objednávkového řízení,
- uzavírání obchodní smlouvy se zákazníkem.

Zvláštní pozornost věnuje vedení a.s. stálým zákazníkům. Ředitelé jednotlivých divízi zpravidla 1x za rok na setkáních s kontaktními pracovníky stálých zákazníků rozebírají potřeby a požadavky těchto zákazníků a ověřují jejich spokojenost se službami naší společnosti.

Základním dokumentem pro pracovníky divíze Renault, který musí dodržovat ve vztahu k zákazníkům, jsou „ZÁKLADNÍ PRAVIDLA OBCHODU V SÍTI RENAULT“. Tento dokument je součástí externí dokumentace a jeho řízení podléhá postupům viz SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů.

- Poptávkové, nabídkové a objednávkové řízení je řešeno samostatně pro jednotlivé služby společnosti a zahrnuje následující činnosti:
  - ⇒ poptávkové řízení
    - stanovení závazného obsahu poptávky,
    - postupy pro doplňování údajů v poptávce,
    - evidenci poptávek,
    - postupy při rozhodování o přijetí či nepřijetí poptávky,
    - předávání informací uvnitř společnosti,
  - ⇒ nabídkové řízení
    - postup zpracování nabídek pro standardní typy služeb,
    - postup při zpracování konkrétní nabídky pro nestandardní typy služeb,
    - způsoby spolupráce uvnitř společnosti při zpracování konkrétní nabídky,
    - evidenci zaslaných nabídek,

- ⇒ objednávkové řízení
- stanovení závazného obsahu objednávky,
  - postupy pro doplňování údajů v objednávce,
  - evidenci objednávek,
  - postupy při rozhodování o přijetí či nepřijetí objednávky,
  - předávání informací uvnitř společnosti.

Praktické řízení a provádění konkrétních zakázek, které vznikly a byly přijaty na základě obchodní činnosti, se provádí podle kap. 7.4. Činnosti v rámci poptávkového, nabídkového a objednávkového řízení pro jednotlivé produkty jsou podrobně popsány v následující interní dokumentaci:

- a) nákladní doprava ve SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava,
- b) osobní doprava ve SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava,
- c) zasilatelství ve SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava, SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti,
- d) celní služby ve SM 04.01 Celní služby,
- e) divize Renault ve SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů a SM 05.02 Řízení servisu .

• Postup uzavírání obchodní smlouvy se zákazníkem

Naše společnost má pro jednotlivé služby zajištěn jednotný postup zpracovávání a uzavírání obchodních smluv se zákazníky. Smlouvy se uzavírají podle Obchodního nebo Občanského zákoníku. Návrhy dlouhodobých smluv připravuje pro naši společnost vždy ředitel příslušné divize ve spolupráci s personálně-právním útvarem. Při podepisování těchto písemností se postupuje dle OGŘ, týkající se podepisování písemností v obchodním styku.

Základní druhy smluv a jejich právní úpravu při uzavírání, včetně stanovení konkrétních odpovědností a pravomocí, řeší následující interní dokumenty:

- OGŘ, týkající se podepisování písemností v obchodním styku,
- SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava,
- SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti,
- SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava,
- SM 04.01 Celní služby,
- SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů,
- SM 05.02 Řízení servisu.

## 7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Důkladné přezkoumání poptávek, objednávek, nabídek a obchodních smluv zajišťuje, že požadavky zákazníka budou přeneseny úplně a jednoznačně, a že v případě jejich přijetí bude zaručena úplná splnitelnost.

Přezkoumání je proto prováděno jak u dokumentů, které přicházejí od zákazníků, tak i u dokumentů, které jsou při realizaci obchodní činnosti zpracovány z naší strany, aby byly oba druhy těchto dokumentů ve vzájemném souladu.

Nabídky se zákazníkům zpravidla předávají v písemné formě. V případě, že je po přezkoumání zjištěno, že je potenciální zakázka neproveditelná, je zákazník v každém případě informován.

První smlouvy či objednávky s novým zákazníkem jsou požadovány a potvrzovány zásadně písemně.

### 7.2.2.1 Přezkoumání poptávek a objednávek z hlediska splnitelnosti

Při posuzování požadavků příslušný pracovník zjišťuje, zda jsou ve smlouvě uvedeny všechny odpovídající údaje, aby byly zajištěny potřebné, dostatečné a přesné informace pro OJ, která službu vykoná. Rovněž přezkoumá proveditelnost služby a upřesní způsob zajištění a aktuální cenové návrhy.

Každá poptávka, popř. objednávka, aby byla přijata, musí obsahovat následující údaje:

- U dopravních služeb ND jsou minimální údaje uvedeny ve SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava.

- U **dopravních služeb OD** jsou minimální údaje uvedeny ve SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava.
- U **zasílatelství** jsou minimální údaje uvedeny ve SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti a SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava.
- U **celních služeb** jsou minimální údaje, které musí objednávka obsahovat:
  - adresa zákazníka,
  - druh služby,
  - druh, množství a způsob balení zboží,
  - způsob skladování zboží,
  - termín provedení služby,
  - cena za provedenou službu,
  - kontaktní spojení.
- U **divize Renault** jsou minimální údaje uvedeny ve SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu, PM 05.01 Půjčování vozidel a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

#### 7.2.2.2 Přezkoumání dlouhodobých smluv

Obchodní činnost s konkrétními zákazníky je v naší a.s. realizována formou dlouhodobé spolupráce se stálými zákazníky na podkladě vzájemně odsouhlasených a podepsaných rámcových smluv. Příslušný pracovník pověřený GR sjednává podmínky smlouvy, ověřuje její splnitelnost a dále předává podklady k posouzení a rozhodnutí ke GR.

#### 7.2.2.3 Přezkoumání krátkodobých smluv

V rámci krátkodobých nebo jednorázových objednávek je smluvní vztah založen na potvrzené objednávce, která musí obsahovat minimálně tyto údaje :

- identifikační údaje zákazníka,
- druh služby,
- podmínky provádění služby,
- přejímací podmínky,
- platební podmínky,
- řešení neshody.

Pracovník, který přijímá objednávku, přezkoumá :

- úplnosti objednávky,
- její splnitelnost,
- způsob ošetření vzniku neshod.

V případě její neúplnosti požádá zákazník o doplnění.

#### 7.2.2.4 Změna smlouvy

Postup při provádění změn u již uzavřených smluv je shodný s postupem stanoveným pro uzavírání smluv nových. Tento postup zabezpečuje, že veškeré změny ve smlouvách, vyvolané buď ze strany zákazníka nebo naší a.s., podléhají opětovnému přezkoušení, odsouhlasení oběma stranami, a že jsou o nich informováni všichni zainteresovaní pracovníci.

Změny všech druhů obchodních smluv se provádějí v a.s. po jejich přezkoušení a po vzájemném odsouhlasení se zákazníkem. Jedná-li se o změny vyvolané platností nových zákonných předpisů, konzultuje tyto změny smluv GR případně pověřený pracovník GR s personálně-právním útvarem.

Postup provádění změn ve smlouvách řeší:

- SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava,
- SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava,
- SM 04.01 Celní služby,
- SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu, PM 05.01 Půjčování vozidel a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.
- OGR, týkající se podepisování písemností v obchodním styku.

Všechny záznamy o přezkoumání smluv a příslušná opatření jsou uloženy na sekretariátu GŘ. Ostatní záznamy plynoucí z obchodní činnosti jsou uloženy u vedoucích jednotlivých OJ, které se obchodní činností zabývají.

### 7.2.3 Komunikace se zákazníkem

V průběhu uskutečňování obchodních procesů řídicí pracovníci společnosti udržují efektivní komunikaci se zákazníkem s ohledem na informace o poskytovaných službách, typ dodávané služby, vyřizování požávek, nabídek, smluv nebo objednávek včetně jejich změn a také na zpětnou vazbu od zákazníka, včetně stížností viz kap. 8.1 a 8.4 této PK.

## 7.3 Nakupování

Postup je popsán ve směrnici SM 00.06 Nakupování, PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů, SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků, SM 03.09 Skladování, SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

### 7.3.1 Proces nakupování a definice požadavků nakupovaného produktu

#### 7.3.1.1 Požadavky na nakupované produkty

Požadavky na nakupované produkty obsahují písemně definované požadavky na kvalitu objednávaných produktů a jsou schváleny vždy nadřízeným pracovníkem, který je odpovědný za stanovení parametrů produktu.

Odpovědný pracovník při stanovování těchto požadavků vychází především z následujících zdrojů:

- legislativa v dané oblasti nakupovaných produktů,
- firemní údaje o produktech,
- vlastní zkušenosti s produkty,
- možnost dalších služeb - servis, opravy, dostupnost náhradních dílů.

Požadavky na kvalitu jednotlivých nakupovaných produktů jsou stanoveny ve směrnici SM 00.06 Nakupování.

#### 7.3.1.2 Hodnocení a výběr dodavatelů

Výběr dodavatelů je prováděn na základě PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů. Pro všechny dodavatele uplatňuje naše společnost minimálně stejné nároky jako na úroveň kvality vlastních služeb. Mezi základní kritéria rozhodování pro výběr dodavatele patří:

- schopnost dodavatele plnit požadavky na kvalita,
- oprávnění poskytovat službu,
- plnění termínů dodávek,
- zajištění prodejních služeb,
- územní dostupnost,
- cena,
- přístup k otázce ochrany životního prostředí,
- výsledky dřívější spolupráce,
- reference o dodavateli.

*Pro nákup nových vozů značky Renault a originálních náhradních dílů je výhradním dodavatelem Renault ČR, který zajišťuje distribuci těchto produktů prostřednictvím dvoustupňové sítě (Koncesionář ↔ Partner).*

Při výběru nových dodavatelů budou upřednostňováni ti dodavatelé, kteří mají zavedený a certifikovaný SMK dle norem ISO 9001:2008. Vyhodnocování dodavatelů se provádí na základě:

- vyhodnocení kvality dodávek,
- informací od jiných odběratelů produktu,
- dodržení termínu a ceny.

V průběhu roku dochází k hodnocení jednotlivých dodávek a dodavatelů. Postupy hodnocení jsou stanoveny v PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů.

#### 7.3.1.3 Hodnocení interních dodavatelů

Interními dodavateli se rozumí všechna střediska společností BORS Břeclav a.s., která poskytují služby jinému středisku společnosti, a to za stanovenou vnitropodnikovou cenu. Náklady za poskytnutou službu fakturuje vedoucí daného střediska nebo jím pověřený pracovník.

Nejvýznamnějšími interními dodavateli služeb v naší společnosti jsou opravárenská střediska v Břeclavi a v Hustopečích, která poskytují služby hlavně dopravním divizím, a to nákladní a osobní dopravě (především servis vozového parku divizí).

Postup hodnocení interních dodavatelů je stanoven v PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů.

#### 7.3.1.4 Proces nakupování

Realizace nákupu probíhá v následujících krocích:

- ⇒ objednání nakupovaného produktu
  - zpracování objednávky,
  - kontrola a přezkoumání objednávky,
  - posouzení návrhu případně smlouvy dodavatele.

V naší společnosti se používají tyto druhy smluvních vztahů:

- jednorázová objednávka - ve většině případů je obchodní smlouva nahrazena pouze objednávkou,
- obchodní smlouva.

Pokud jde o dlouhodobou spolupráci s opakovanými nákupy produktů je uzavírána obchodní smlouva. Realizace nákupů po uzavření smlouvy probíhá dále na základě jednotlivých objednávek s tím, že objednávka obsahuje odvolávku na danou smlouvu.

- ⇒ dodávka nakupovaného produktu
  - příjem,
  - vstupní kontrola,
  - řešení neshod.

⇒ uskladnění nakoupených produktů - je provedeno ve skladových prostorách a.s. a dle technologických postupů daných dodavatelem, aby nedošlo k poškození či jakémukoli snížení kvality dodaného produktu viz SM 03.09 Skladování a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

⇒ informace o kvalitě nakoupených produktů - 1x za půl roku je provedeno vyhodnocení jednotlivých dodavatelů na vyhotoveném Seznamu dodavatelů, a to pracovníkem odpovědným za nákup (viz PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů).

### **7.3.2 Ověřování nakupovaných produktů**

#### 7.3.2.1 Ověřování u smluvního dodavatele

Tento způsob kontroly je naší společností upřednostňován a je zajištěn výběrem dodavatelů, kteří jsou schopni dokladovat splnění našich požadavků na kvalitu dodávek. Kontrola u dodavatele je zaměřena především na posouzení našich požadavků a provádí se při přebírání služeb a produktů u dodavatele.

#### 7.3.2.2 Ověřování dodávky

Příjem produktu provádí pracovník odpovědný za nákup. Při přejímání zkontroluje, zda dodaný produkt odpovídá požadavkům daným v objednávce nebo v obchodní smlouvě. Pokud zboží či služba dodané na základě jednorázové objednávky neodpovídá stanoveným požadavkům, odpovědný pracovník (GŘ, výkonný ředitel, ředitel divize, ředitel útvaru, vedoucí provozovny, vedoucí střediska, vedoucí skladu) neprodleně kontaktuje dodavatele produktu a ve vzájemné spolupráci stanovují nápravná opatření k odstranění zjištěných nedostatků. U produktů dodaných na základě objednávek s odkazem na obchodní smlouvu se neshody řeší dle propozic definovaných v obchodní smlouvě. V případě neúčinnosti stanovených opatření rozhoduje pověřený pracovník o případném vyřazení dodavatele ze Seznamu dodavatelů.

Přejímací řízení je popsáno ve SM 00.06 Nakupování a také ve SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND. Pokud je při přejímacím řízení zjištěna neshoda, postupuje se podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

## 7.4 Poskytování služeb

### 7.4.1 Řízení a poskytování služeb

Protože podrobný popis jednotlivých postupů pro jednotlivé služby by překračoval rámec PK, jsou pro uvedenou oblast platnosti podle kapitoly 3.1 této PK zpracovány příslušné směrnice a manuály, ve kterých jsou konkrétní odpovědnosti, procesy, postupy a činnosti přesně popsány.

Rozdělení oblastí poskytování služby:

- a) Doprava:
  - nákladní
    - vnitrostátní
    - mezinárodní
  - osobní
    - pravidelná (linková, městská, dálková)
    - nepravidelná (mezinárodní, tuzemská)
- b) Zásilkovnictví
  - standardní zboží
  - nestandardní zboží
- c) Celní služby
  - celní služby
  - INTRASTAT
  - veřejný celní sklad a veřejný sklad
- d) Renault
  - nákup a prodej vozidel
  - opravy a servis vozidel
  - nákup a prodej ND
  - půjčování vozidel

#### 7.4.1.1 Plánování a zabezpečení personálu - počet, kvalifikace

Plánování požadavků po stránce kvalitativní i kvantitativní a systém zajištění těchto požadavků navazuje na dokument Podnikatelská strategie, cíle a plány naší společnosti a zabezpečuje plnění požadavků na kvalitu v oblasti lidských zdrojů. Na základě stanovení požadavků na kvalifikaci a zabezpečení je jejich plnění zajištěno všemi pracovníky naší společnosti formou hodnocení pracovníků a systémem jejich dalšího vzdělávání a růstu. Oblast personálních zdrojů je řešena v kapitole 6.2 této PK a další navazující interní dokumentaci SM 21.01 Řízení lidských zdrojů.



#### 7.4.1.2 Plánování a zabezpečení pracovních postupů

##### a) externí dokumenty

- legislativa (zákony, vyhlášky, předpisy),
- přepravní řády,
- mezinárodní dohody,
- Základní pravidla obchodu v síti Renault,
- technická dokumentace,
- další externí dokumenty (viz příslušné směrnice).

##### b) interní dokumentace – řády, směrnice, pracovní manuály, opatření a příkazy, ...

- systémová dokumentace,
- dokumentace ke konkrétní zakázce.

Struktura této dokumentace, postupy její tvorby a řízení jsou popsány v kap. 4 této PK.

#### 7.4.1.3 Plánování a zabezpečení prostředků, služeb a materiálu

Plánování a zajištění materiálních zdrojů vychází z dokumentu Podnikatelská strategie, cíle a plány naší společnosti, zahrnuje všechny požadavky legislativní i zákazníků a je podmíněno finančními možnostmi naší společnosti.

Investiční plánování a pořízení materiálních zdrojů je řešeno v kapitole 6.3 této PK a v navazující dokumentaci.

#### 7.4.1.4 Plánování a zabezpečení činností

Plánování zakázky spočívá ve stanovení prostředků, personálu, technologie a termínu. Plánování je prováděno formou záznamů a postupy jsou popsány v příslušné dokumentaci.

#### 7.4.1.5 Postupy přípravy a řízení zakázek

Řízení konkrétní zakázky znamená, že naplánovaná zakázka je provedena v předem definovaném režimu a ži na základě stanovení a realizace kontrol jsou v případě neshodného průběhu prováděna operační nápravná opatření.

Stanovení kontrolních bodů je řešeno pro jednotlivé typy služeb v navazující interní dokumentaci. Kontrola ve stanovených kontrolních bodech je prováděna především formou samokontroly nebo nadřízeným pracovníkem.

##### a) řízení konkrétních přeprav – ND, OD

- objednávání přeprav - viz kap. 3 PK a na ní navazující SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava a SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava.

##### • dispečerské plánování

Plánování přepravy provádějí dispečeři. Mají k dispozici řadu plánovacích podkladů, které zčásti podporuje počítačový program Prytanis. Dispečer zpracovává zakázky dle priorit se zřetelem na jejich zvláštnosti a možné restrikce. Všechny zvláštnosti řízení procesu vztahující se na jednotlivé zákazníky se rovněž berou v úvahu. Postupy, činnosti dispečerského plánování jsou uvedeny ve SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava, a ve SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava.

##### • příprava a předání dokumentů k přepravě řidiči

Dispečer vystavuje podle druhu prováděné přepravy pro řidiče všechny potřebné doklady. Řidič přebírá doklady a kontroluje jejich úplnost podle svých možností. Při nejasnostech se dotazuje dispečera viz PM 01.01 Řidič nákladní dopravy a PM 02.01 Řidič osobní dopravy. Na místě nakládky přebírá řidič ND zboží k přepravě a na místě vykládky je řidič odpovědný za řádné předání zboží při dodržení smluvních podmínek. V OD postupuje řidič odpovědně při nastupování a vystupování osob, vydávání jízdenek a odvodu tržeb. Během přepravy zapisuje řidič všechny příslušné údaje do ZPVOD - řidič OD a DZVV - řidič ND a rovněž možné odchylky od zadání přepravy, při problémech kontaktuje dispečera.

Po ukončené přepravě potvrdí správné záznamy všech konečných údajů a předá vyplněné doklady dispečerovi.

- dispečerské řízení probíhajících přeprav
  - ⇒ kontrolní body – stanovení kontrolních bodů (nakládka, vykládka, příjezd do cílového stanoviště), ověřování pomocí mobilních telefonů se záznamem dispečera v Měsíčním plánu činnosti u OD a v Průběhu přepravy u ND.
  - ⇒ činnosti v případě shody – předání zboží se záznamem (podpisem) v předávacích dokumentech, v OD ukončení turnusu, potvrzení přepravy.
  - ⇒ činnosti v případě neshody - řízení konkrétní přepravy dispečerem spočívá v operativních opatřeních, která dispečer telefonicky předává při všech oznámeních řidiče o vzniklé neshodě, jedná se především o následující opatření:
    - odstranění poruchy vozidla, zajištění náhradního vozidla,
    - informování zákazníka,
    - stanovení náhradní trasy,
    - řešení dopravní nehody.

Postupy při přepravní činnosti a neshodách jsou řešeny v PM 01.01 Řidič nákladní dopravy a v PM 02.01 Řidič osobní dopravy. Postupy řízení přeprav dispečerem jsou popsány ve SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava a SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava.

#### b) řízení služeb zasilatelství

- viz SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti a SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava.

- objednávka přepravy viz SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava
    - ⇒ poptávkové řízení,
    - ⇒ nabídkové řízení.
  - objednávky
    - ⇒ pro jednorázové přepravy - jednorázová objednávka došlá;
    - ⇒ pro dlouhodobé přepravy - rámcové smlouvy a jejich dílčí objednávky.
  - řízení přepravy viz SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti
    - ⇒ podklady pro přepravu – rámcové smlouvy, objednávky došlé, seznam dodavatelů.
- Po přijaté písemné objednávce k přepravě provede pracovník zasilatelství výběr dopravce dle PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů a podle parametrů viz SM 00.06 Nakupování. Na základě uzavřené rámcové smlouvy nebo dle požadavku zákazníka zajistí celní řízení na naší pobočce celních služeb.
- ⇒ podkladem pro výběr dopravce – Seznam dodavatelů.

Při vzniku jakékoli neshody během přepravy je povinen dopravce provádějící přepravu ihned informovat dispečera viz podmínky objednávky vydané. Dispečer pak po dohodě se zákazníkem rozhodne o řešení vzniku neshody, provede o ní zápis do Knihy evidence objednávek a i poznámkou do objednávky vydané. Ukončení konkrétní služby je provedeno na základě výstupní kontroly, kterou provádí pracovník, který přijal objednávku. Při pozitivním výsledku je vystavena faktura pro zákazníka za provedenou službu. V případě neshody postupuje podle uzavřené rámcové smlouvy, podmínek uzavřených v objednávce vydané, reklamačních řádů dodavatele služby či platných legislativních předpisů.

#### c) celní služby, INTRASTAT a skladování

- viz SM 04.01 Celní služby

- objednávání prováděných služeb – podkladem jsou uzavřené mandátní, komisionářské smlouvy, smlouvy pro zprostředkování zastupování v celním řízení, smlouvy o zastupování při vykazování v systému INTRASTAT, smlouvy o skladování,
- provedení konkrétní zakázky se řídí SM 04.01 Celní služby,

- kontrola - kontrolními body při konkrétní zakázce jsou kontrola vstupních podkladů pro vystavení celních dokumentů a kontrola uzavřených smluv, následnou kontrolu provádí zákazník, který potvrdí shodu případně oznámí vznik neshod,
- v případě vzniku neshod se postupuje podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu, podle uzavřených smluv a platných legislativních předpisů - především Zákonu o správě daní a poplatků.

#### d) činnost divize Renault

- viz SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů a SM 05.02 Řízení servisu
- základem pro sledování průběhu zakázek jsou „Průběh zakázky“ a „Administrativní dokumenty potřebné pro uzavření objednávky a předání automobilu“ (pro nákup vozů) a „Zakázkový list“ a „Formulář prohlídky“ (pro servis vozů)
- v případě vzniku neshod se postupuje podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu a dle ZPO

### 7.4.1.6 Ukončení a vyhodnocení zakázek

#### a) přepravní činnosti

přepravní činnosti ND viz SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava

- ukončení přepravy – předání dokladů – řidič ⇒ dispečer
- zpracování a kontrola podkladů pro fakturaci a mzdy – objednávka, DZVV, CMR, TCHG kotouč - předání dokladů dispečer ⇒ fakturant
- vyhodnocování přeprav viz SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava

⇒ podklady – DZVV, objednávka

⇒ výstupy – faktury odeslané, hospodářské listy, statistika, mzdy apod.

přepravní činnosti OD viz SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava

- ukončení přepravy - předání dokladů - řidič ⇒ dispečer
- zpracování a kontrola podkladů pro fakturace a mzdy - ZPVOD, příloha ZPVOD, TCHG kotouč, Jízdní list, objednávka
- vyhodnocování přeprav viz SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava

⇒ podklady - ZPVOD, příloha ZPVOD, objednávka

⇒ výstupy - faktury odeslané, HLAD, statistika, mzdy apod.

#### b) zasilatelství

- viz SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti

- ukončení přepravy - předání dokladů dopravce ⇒ dispečer
- vyhodnocování přeprav dispečerem – podklady objednávka došlá, odeslaná, faktura přijatá, DZVV, CMR, dodací list, následuje fakturace zakázky a vystavení faktury odeslané
- fakturace zakázky dispečerem - fakturantem

⇒ podklady – objednávka došlá, faktura přijatá, CMR, DZVV, dodací list

⇒ výstupy – faktura odeslaná, statistika

#### c) u celních služeb, INTRASTATu a skladování

celní služby, INTRASTAT viz SM 04.01 Celní služby

- vyhotovení a předání celních dokladů zákazníkovi (Jednotný správní doklad, Jednotný správní doklad doplňkový, transitní celní doklady), celní agent ⇒ zákazník
- vyhotovení a předání výkazu pro INTRASTAT
- kontrola a zpracování podkladů pro fakturaci: podkladem pro fakturaci jsou ofocené kopie dokladů
- vyhodnocení provedené služby

⇒ podklady – faktury odeslané

⇒ výstupy – statistika

skladování viz SM 04.01 Celní služby

- veřejný celní sklad

- vyhotovení a předání celních dokladů zákazníkovi, celní agent ⇒ zákazník, předání dokladů zákazník ⇒ pracovník celního skladu
  - vyskladnění zboží - podle požadavku zákazníka, kontrola plné moci, ověření ukončení celního řízení u celního agenta a vydání zboží, záznam do evidence manipulace zboží a dodacího listu dodaného zákazníkem
  - kontrola a zpracování podkladů pro fakturaci: podkladem pro fakturaci jsou ofočené kopie celních deklarací, ostatních celních dokumentů, evidence manipulace zboží
  - vyhodnocení provedené služby
- ⇒ podklady – Evidence manipulace zboží, uzavřené smlouvy  
 ⇒ výstupy – faktury odeslané, statistika
- veřejný sklad
- obdržení objednávky pro vyskladnění zboží – přezkoumání dokladů
  - vyskladnění zboží – vystavení dodacího listu, záznam do Skladové karty
  - kontrola a zpracování podkladů pro fakturaci – Skladová karta, dodací list
  - vyhodnocení provedené služby
- ⇒ podklady – faktury odeslané  
 ⇒ výstupy – statistika

#### d) u činnosti divize Renault

nákup a prodej vozů viz SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů a ZPO

- dohodnutí místa a termínu předání vozu,
- kontrola všech dokumentů k zakázce,
- předání vozidla a dokumentů,
- zpracování podkladů pro fakturaci.

opravy a servis vozů viz SM 05.02 Řízení servisu a ZPO

- informování zákazníka o ukončení prací,
- fyzické předání vozu a dokumentů,
- zpracování podkladů pro fakturaci.

půjčování vozidel viz PM 05.01 Půjčování vozidel

- kontrolní činnosti při vrácení vozidla,
- vyhodnocení (porovnání nákladů a tržeb).

### 7.4.2 Validace procesů poskytování služeb

Z procesů poskytování služeb jsou procesy přepravy osob a nákladů (logistické) považovány za procesy vyžadující validaci, tj. „potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že požadavky na specifické zamýšlené použití byly splněny“. Toto potvrzení probíhá opakovaně před každým uskutečněním příslušného naplánovaného procesu ověřením způsobilosti zdrojů a podmínek potřebných k jeho realizaci a týká se ověření personálních zdrojů, zejména jejich dostupnost a způsobilost, ověření způsobilosti přepravního prostředku, ověření podmínek, především požadavků na přepravu, včetně přepravní trasy a existence potřebných dokladů na základě příslušných záznamů.

Postupy pro ověřování výše uvedené způsobilosti a podmínek jsou stanoveny ve směnicích pro dispečerské řízení přeprav v nákladní i osobní dopravě (SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava a SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava) a ve směnici pro zajištění technického stavu vozidel (SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel).

Na jednotlivých úsecích divize Renault probíhá validace průběhu procesů realizace zakázek (poskytnutí služeb) ve třech etapách:

- 1) prostřednictvím posouzení reálných možností vymezit přesně schopnost uspokojení potřeb zákazníka a možností případných odchylek od požadovaného produktu (služby)

- 2) je uskutečňována v průběhu procesu realizace produktu (služby)
- 3) probíhá při závěrečných procesech při ukončení realizace zakázek (služeb)

Postup je uveden v dokumentaci SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu, PM 05.01 Půjčování vozidel a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

### 7.4.3 Identifikace a sledovatelnost

#### 7.4.3.1 Systém identifikace

##### a) v přepravní činnosti

Identifikaci v rámci nákladní dopravy je jednoznačně zajištěn vztah mezi:

- zákazníkem,
- objednávkou,
- vozidlem,
- řidičem,
- nákladem,
- místem nakládky,
- místem vykládky,
- termíny,
- doklady z konkrétní přepravy.

Dokumentaci přepravy ND tvoří dokumenty a záznamy viz SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava.

Identifikaci v rámci osobní dopravy je jednoznačně zajištěn vztah mezi:

- zákazníkem,
- objednávkou,
- vozidlem,
- řidičem,
- cestujícími,
- jízdním řádem,
- turnusovým příkazem,
- doklady z konkrétní přepravy.

Dokumentaci přepravy OD tvoří dokumenty a záznamy viz SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava.

Zajištění jednoznačné identifikace je vytvořeno přiřazením:

- dokumentace o přepravě - k zákazníkovi,
- dokumentace vozidla a vozidlo - k dokumentaci přepravy,
- řidiče a dokumentace řidiče
  - k vozidlu,
  - k dokumentaci vozidla,
- řešení neshod - k přepravě.

Dokumentaci k vozidlu a řidiči ND tvoří dokumenty - záznamy viz PM 01.01 Řidič nákladní dopravy. Dokumentaci k vozidlu a řidiči OD tvoří dokumenty - záznamy viz PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

##### b) zasilatelství

Je vždy zajištěn jednoznačný vztah mezi:

- zákazníkem - externí objednávkou,
- vlastní objednávkou - dopravcem,
- doklady o provedené službě,
- řešením neshod.

Dokumentaci pro zasilatelství tvoří záznamy a dokumenty viz SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti.

**c) celní služby, INTRASTAT a skladování**

Je zajištěn jednoznačný vztah mezi:

- zákazníkem - ukladatelem (uzavřenou mandátní, komisionářskou smlouvou, smlouvou o zastupování při vykazování v systému INTRASTAT) a v případě skladování jeho požadavky:
  - pro naskladnění,
  - pro vyskladnění,
- doklady o provedené službě,
- celních agentů a v případě skladování také pracovníků veřej. celního skladu a veřejného skladu,
- řešením neshod.

Dokumentaci pro celní služby tvoří dokumenty a záznamy viz SM 04.01 Celní služby.

**d) činnost divize Renault**

Je zajištěn jednoznačný vztah mezi:

- zákazníkem,
- objednávkou,
- vozidlem – jednoznačně dle VIN,
- doklady o poskytované službě,
- řešením neshod.

Dokumentaci pro činnost divize Renault tvoří záznamy a dokumenty viz SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů, SM 05.02 Řízení servisu a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND.

**7.4.3.2 Způsoby zpětné sledovatelnosti**

Na základě provedené identifikace jednotlivých dokumentů, které se vztahují ke konkrétní zakázce a na základě uchovávání vyplněných záznamů o kvalitě k jednotlivým zakázkám nebo systémovým záznamům je možno provést zpětné vyšetřování každé zakázky.

**7.4.4 Majetek zákazníka**

V rámci procesů týkajících se plnění požadavků zákazníka mohou být naší společností řízeny tyto druhy majetku zákazníka:

- přepravované zboží – řešeno v PM 01.01 Řídič nákladní dopravy,
- kontejnery, pomůcky pro přepravu – řešeno ve SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava,
- zavazadla – řešeno v PM 02.01 Řídič osobní dopravy, Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s.,
- zboží do celního skladu a veřejného skladu – popsáno ve SM 04.01 Celní služby,
- vozidlo na opravu – řešeno v SM 05.02 Řízení servisu.

Smluvní zajištění řízení majetku zákazníka je prostřednictvím:

- smlouvy o přepravě,
- objednávky přepravy,
- smluvními přepravními podmínkami BORS Břeclav a.s.,
- smlouvy o skladování,
- objednávky opravy vozidla – Zakázkového listu.

Zajištění požadavků na kvalitu majetku zákazníka:

- péče o stav majetku zákazníka,
- ověřování kvality majetku zákazníka.

Přebírání majetku zákazníka:

- kontrola při převzetí – kontrola dokladů, fyzického stavu, zjevných vad, výbavy vozidla,
- písemné podklady pro zacházení s tímto majetkem (vlastní, od zákazníka, všeobecné – legislativní),
- případné zaučení obsluhy, řidičů, mechaniků apod.

Způsoby informování zákazníka o neshodách:

- dokumentování neshody (např. technický stav zboží nebo majetku): zápis volnou formou, který je pak nedílnou součástí dodávky (dle SM 00.13 Řízení neshodného produktu),
- způsob a postup řešení neshody
  - smluvně,
  - dle externích předpisů, zákonů.

Společnost dále nakládá s osobními údaji zákazníků, a to v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů.

#### 7.4.5 Ochrana produktu

Vlastní náplň procesů přepravy a skladování se týká převážně produktu na vstupu, a to v oblasti skladování materiálu, PHM a dalších vstupů. Procesy manipulace, skladování, ochrany a dodávání náhradních dílů, PHM a dalšího spotřebního materiálu tvoří podpůrnou a doplňkovou součást činnosti naší společnosti, viz SM 03.09 Skladování.

##### a) Manipulace

Manipulace s produkty (vozidlo, materiál, skladované zboží, ...) musí být prováděna tak, aby nedocházelo k jeho poškození. Pokud to vyžaduje druh a povaha produktu, musí být používány speciální manipulační prostředky nebo zařízení. Údržba těchto prostředků je zajišťována dle SM 00.12 Řízení infrastruktury.

##### b) Skladování

Ke skladování mohou být převzaty pouze produkty, které vyhovují parametrům podle SM 00.06 Nákupování. Při skladování musí být dodrženy instrukce, požadavky a doporučení dodavatele. Příjem i výdej produktů ze skladu se řídí SM 03.09 Skladování a PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND. Skladování pro externí zákazníky ve veřejném celním skladu a veřejném skladu je řešeno ve SM 04.01 Celní služby.

##### c) Ochrana

Parametry skladů a činnosti související se skladováním musí zajistit ochranu majetku před zcizením, poškozením a jiným znehodnocením.

### 7.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

#### 7.6

##### 7.5.1 Definování procesů a určení vhodných zařízení

Vedením společnosti byly pro potřeby monitorování a měření definovány následující procesy:

- a) monitorování, měření a analýza procesů a produktů,
- b) péče o měřidla.

Pro poskytnutí důkazu o shodě služby s určenými požadavky slouží monitorovací a měřicí zařízení. O jejich vhodném výběru a použití rozhoduje správce měřidel.

SM 00.11 Řízení měřidel definuje druhy měření, která provádíme, určuje měřidla včetně jejich identifikace, rozdělení a evidence, stanovuje postupy pro ověřování a kalibrace měřidel, postupy pro používání, používání, kontrolu a vyřazování měřidel včetně stanovení postupů pro řízení neshodných měřidel.

### 7.5.2 Požadavky na měřicí zařízení

- a) zajištění jednotnosti a správnosti měřidel a měření,
- b) zajištění kvality a spolehlivosti prováděných měření,
- c) stanovení pravidel, postupů a odpovědností v metrologické činnosti.

Požadavky na měřicí zařízení pro opravy a servis vozidel vycházejí z legislativy a doporučení výrobce používané značky měřicího zařízení.

Postup pořizování měřicích zařízení je realizován dle SM 00.06 Nakupování.

### 7.6.3 Evidence a identifikace měřicích zařízení

V naší společnosti rozlišujeme tyto druhy měřicích zařízení:

- a) stanovená
- b) nestanovená
  - kalibrovaná
  - informativní

Postup pro rozdělení, evidenci a identifikaci jednotlivých druhů monitorovacích a měřicích zařízení je stanoven směrnici SM 00.11 Řízení měřidel.

### 7.6.4 Ověřování a kalibrace měřidel

Ověřování stanovených a kalibraci pracovních měřidel nestanovených zabezpečuje v předepsaných intervalech správce měřidel. Ověřování měřicích zařízení je prováděno u pověřených externích dodavatelů. Stanovení lhůt včetně způsobu vyznačení stavu ověření řeší SM 00.11 Řízení měřidel. Při výběru externích dodavatelů pracovník odpovědný za ověření postupuje dle PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů a SM 00.06 Nakupování.

Zvláštní pozornost je pak z hlediska přeprav věnována TCHG, které jsou předmětem pravidelného povinného ověřování, jejich evidenci vede technický dispečer, který vede pomocí počítačového programu i evidenci platnosti osvědčení TCHG a při tom postupuje podle SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel.

### 7.6.5 Používání měřidel

Každé měřidlo je přiděleno konkrétnímu uživateli, který musí měřidlo neustále udržovat v takovém stavu, aby byly metrologické vlastnosti tohoto měřidla vždy zaručeny. SM 00.11 Řízení měřidel pak definuje postupy pro nová měřidla uváděná do užívání, pro měření a manipulaci s měřidly, kontrolu měřidel, kdy je metrologická kontrola prováděna v zásadě ve dvou stupních:

- a) Před měřením provádí kontrolu měřidla uživatel měřidla, kdy kontroluje především funkčnost, úplnost a metrologické označení, při zjištění neshody ji ihned nahlásí správci měřidel, který je odpovědný za odstranění neshod při měření.
- b) Předepsanou pravidelnou roční kontrolu, pro které jsou stanoveny postupy ve SM 00.11 Řízení měřidel s rozlišením, zda se jedná o pracovní měřidlo stanovené, nestanovené kalibrované či nestanovené informativní. Správce měřidel pak vede o ročních kontrolách záznamy na předepsaném formuláři Soupis měřidel.

### 7.6.6 Neshodná měřidla

SM 00.11 Řízení měřidel stanovuje podmínky, kdy se měřidlo stane nevyhovujícím (neshodným) a postupy pro řízení takovýchto měřidel.



## 8. MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ

### 8.1 Spokojenost zákazníka

Jako součást měření výkonnosti systému managementu kvality provádí naše společnost, prostřednictvím marketingových činností, monitorování spokojenosti zákazníka a zjišťování informací o plnění jeho požadavků.

Postup monitorování informací týkajících se vnímání zákazníka, jak jsou jeho požadavky plněny, je popsán ve SM 00.15 Marketing. Monitorování spokojenosti zákazníka je založeno na přezkoumávání informací vztahených k zákazníkovi. Sběr informací může být aktivní nebo pasivní a jako zdroje informací využíváme zejména:

- a) reklámace a stížnosti zákazníků (viz Přehledy pasivních reklamací a stížností za období dle SM 00.05 Nápravná opatření),
- b) přímou komunikací se zákazníkem,
- c) dotazníky, marketingové průzkumy spokojenosti zákazníků,
- d) další zprávy a informace (sdělovací prostředky, Internet, odvětvové studie).

Na divizi Renault je možné nepřímo využít také výsledky z ankety QSA a QVN, které zajišťuje a zpracovává Renault ČR a poskytuje je všem koncesionářům. Výsledky jsou dostupné na RNetu.

Stanovení vhodné metody, způsob výběru respondentů, metoda pořizování záznamů a postup při zpracování získaných informací o spokojenosti zákazníků je popsán ve směrnici SM 00.15 Marketing.

### 8.2 Interní audit

Interní audit je jedním z nástrojů pro monitorování výkonnosti systému managementu kvality a identifikování oblastí pro zlepšování jeho výkonnosti.

K tomu, aby se stanovilo, zda systém managementu kvality:

- a) vyhovuje plánování realizovaného produktu (viz kap. 7 PK),
- b) vyhovuje požadavkům normy ISO 9001:2008,
- c) je efektivně uplatňován a udržován,
- d) vyhovuje potřebám organizace,

provádí naše společnost interní audity v pravidelných intervalech. Proces interního auditu zahrnuje plánování, přípravu, realizaci a předkládání zpráv o výsledcích. Popis těchto subprocessů, určení odpovědností s nimi spojených a udržování záznamů jsou stanoveny ve směrnici SM 00.04 Interní audity.

#### 8.2.1 Druhy interních auditů

Interní audity realizované v naší organizaci realizujeme jako:

- a) plánované,
- b) neplánované.

#### 8.2.2 Personální zajištění interních auditů

Interní audity jsou prováděny interními auditory, kteří jsou:

- a) vybírání s ohledem na kvalifikační a odborné požadavky, zejména na:
  - znalost souboru norem ISO 9000,
  - znalost všech procesů a činností ve společnosti, které ovlivňují kvalitu produktu,
  - znalost plánování, přípravu, realizace, dokumentování a vyhodnocování IA,
  - schopnost týmové práce a komunikace,
- b) proškolení a zacvičení externí organizací, případně QP,
- c) pověření generálním ředitelem společnosti.

Objektivita a nestrannost procesu interních auditů je zajištěna výběrem interních auditorů dle Matice nezávislosti interních auditorů, kterou zpracovává QP (vzor viz příloha č. 8 této PK), a tím se zamezuje tomu, aby auditor prováděl audit své vlastní práce.

### 8.2.3 Plánované interní audity

#### 8.2.3.1 Plánování IA

Plánované IA jsou prováděny 1x ročně (podzimní část) a zahrnují celý systém managementu kvality. Jejich realizace probíhá podle Plánu interních auditů na příslušný kalendářní rok, který je sestaven tak, aby v rámci plánovaného období byly prověřeny všechny procesy a organizační jednotky ŠMK. Plán IA předkládá QP ke schválení GR společnosti a poté jsou s ním seznámeni všichni vlastníci procesů tak, aby si mohli termín auditu naplánovat interně.

Podkladem pro tvorbu plánu je mapa procesů (viz příloha č. 7 této PK), Organizační řád BORS Břeclav a.s., tato příručka kvality a ostatní interní dokumentace. Plánování se provádí s ohledem na stav a důležitost procesů a prověřovaných oblastí, stejně jako na výsledky předchozích auditů.

#### 8.2.3.2 Příprava a realizace IA

Příprava IA zahrnuje:

- včasné informování vlastníka (vedoucího OJ) prověřovaného procesu o termínu konání IA (písemnou formou),
- zpracování programu IA, který stanovuje cíl, rozsah a kritéria auditu,
- vypracování souboru otázek.

Součástí realizace IA je zahajovací jednání, vlastní zkoumání a závěrečné jednání. Zkoumání probíhá na základě dotazování dle předem připraveného souboru otázek. Odpovědi na otázky jsou vyhodnocovány a zjištěné neshody ihned zaznamenány.

Postup a odpovědnosti při přípravě a realizaci IA jsou řešeny ve směrnici SM 00.04 Interní audity.

### 8.2.4 Neplánované interní audity

Neplánované interní audity jsou prováděny na základě operativního rozhodnutí GR/QP a podnětem k jejich uskutečnění je např.:

- ověření provedených opatření ke zjištěným neshodám,
- neobvyklé zvýšení skutečných nákladů oproti plánovaným,
- návrh ze strany pracovníka společnosti, s podezřením na výskyt neshody.

Průběh neplánovaného IA je stejný jako u plánovaného, liší se však obvykle svým rozsahem, účelem a cílem. Před plánovaným IA má vždy přednost.

Příprava, realizace a vyhodnocení neplánovaných IA jsou popsány ve směrnici SM 00.04 Interní audity.

### 8.2.5 Vyhodnocení IA a stanovení nápravných opatření

Na základě vyhodnocených otázek zpracovává vedoucí A-T zprávu z IA, která podrobně popisuje zjištěné silné a slabé stránky procesu, efektivnost procesu, posouzení dostatečnosti zdrojů a doporučení pro zlepšení. QP tyto zprávy přezkoumává a vyhodnocuje efektivnost procesů. 1x ročně zpracovává přehled všech provedených plánovaných i neplánovaných interních auditů a 1x za rok předkládá zprávu pro vedení společnosti z průběhu a výsledků interních auditů.

Vlastník prověřovaného procesu je povinen zajistit, aby byla bez zbytečných průtahů provedena opatření vedoucí k odstranění zjištěných a zaznamenaných neshod a také jejich příčin. Postup je popsán ve směrnici SM 00.04 Interní audity, SM 00.05 Nápravná opatření a SM 00.07 Preventivní opatření. Ověření účinnosti stanovených nápravných a preventivních opatření je zajištěno následným auditem a záznamem výsledku zjištění.

### 8.3 Monitorování a měření procesů/produktu

#### 8.3.1 Monitorování a měření procesů

Specifikace každého procesu SMK obsahuje i stanovení parametrů vhodných pro jeho monitorování a měření jako zdroje informací pro případné následné zlepšování.

Pro monitorování a měření procesů SMK v naší společnosti slouží zejména tyto metody:

- a) statistické metody,
- b) interní audity,
- c) další vhodné metody umožňující zjistit hodnoty parametrů procesů.

Tyto nástroje jsou také prostředkem pro zjištění efektivnosti a účinnosti procesů.

##### 8.3.1.1 Statistické metody

Vedení společnosti odpovídá za vymezení statistických metod, které se v naší společnosti používají, tj. zejména stanovení způsobu a četnosti sběru dat, jejich zpracování a určení příslušných odpovědností.

Používají se zejména tyto statistiky:

- a) provozní přehledy a statistiky (o výkonech a o reklamacích),
- b) ekonomické statistiky a výkazy,
- c) controllingové zprávy.

##### 8.3.1.2 Interní audity

Viz SM 00.04 Interní audity a kapitola 8.2 této PK.

##### 8.3.1.3 Monitorované a měřené parametry procesů

Základním zdrojem informací o hodnotách jednotlivých parametrů jsou „Controllingové zprávy“. Součástí specifikace každého procesu je alespoň jeden monitorovaný (měřený) parametr (viz formulář č. 00.10.1F Specifikace procesu), který je nutné sledovat a vyhodnocovat. Odpovědnost za sledování má vždy vlastník procesu.

Přehled všech monitorovaných a měřených parametrů udržuje v aktuální podobě QP, a to formou souhrnné tabulky „Přehled monitorovaných a měřených parametrů v procesech“ (viz příloha č. 10), která je umístěna na intranetu. Tato tabulka pro každý parametr stanovuje:

- místo jeho sledování,
- periodu sledování,
- odpovědného pracovníka za sledování.

#### 8.3.2 Monitorování a měření produktu

Naše společnost provádí monitorování a měření parametrů kvality produktu, aby bylo prokázáno splnění požadavků na produkt. Toto se provádí ve stanovených etapách procesu realizace produktu, kterými jsou:

- 1) kontrola nakupovaných produktů (vstupní kontrola),
- 2) kontrola v rámci procesu poskytování služby;
  - kontrola před zahájením procesu,
  - kontrola v průběhu procesu,
  - kontrola po ukončení procesu.

**1) Kontrola nakupovaných produktů (vstupní kontrola)**

Jedná se o vstupní přejímku, vizuální kontrolu, kontrolu specifikovaných znaků kvality, množství a průvodní dokumentace apod.

Postupy a odpovědnosti jsou stanoveny ve směrnici SM 00.06 Nakupování, v PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů.

Při zjištění shody může pracovník odpovědný za nákup uvolnit nakoupený produkt do užívání. Pokud zjistí neshodu postupuje podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu. Uvolnění produktu a dodání služby nesmí pokračovat, dokud nejsou uspokojivě dokončeny všechny plánované činnosti.

**2) Kontrola v rámci procesu poskytování služby****a) kontrola před zahájením procesu**

- kontrola technického stavu prostředků - vozidla, měřidla, zařízení,
- kontrola zpracovaných dokladů,
- kontrola předaných dokladů,
- kontrola výkonného pracovníka.

Kontrola před zahájením procesu je prováděna především samokontrolou prováděcích pracovníků. Tato kontrola vychází z vysoké odpovědnosti zaměstnanců za provedenou práci a naplňuje se též posilováním motivace pracovníků společnosti k bezchybné práci.

Kromě samokontroly uplatňujeme v naší společnosti i nezávislé kontroly prováděné těmito formami:

- kontrola po vertikální linii řízení - kontrola nadřízeným pracovníkem,
- kontrola po horizontální linii - kontrola uvnitř společnosti, mezi navazujícími OJ a FM,
- kontrola namátková (viz SM 00.05 Nápravná opatření a SM 00.07 Preventivní opatření).

Způsoby a formy kontroly před zahájením procesu poskytování služby jsou popsány v navazující interní dokumentaci. Při shodě s požadavky je započato s procesem poskytování služby. V případě, že je zjištěna neshoda, pracovník provádějící kontrolu postupuje podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

Kontrola se týká především těchto oblastí:

- kontrola technického stavu vozidel,
- kontrola řidičů a kontroly prováděné řidičem,
- přezkoumání splnitelnosti a úplnosti objednávky,
- kontrola předložených dokladů (např. u prováděného celního řízení)
- kontrola zboží při fyzické přejímce (přijem nového vozidla, příjem do VCS a veřejného skladu)

**b) kontrola v průběhu procesu**

Je vždy prováděna v kontrolních bodech stanovených v interní dokumentaci, která navazuje na kapitulu 7.4 PK a která stanovuje i postupy jejího provádění včetně odpovědností.

Kontrola u jednotlivých činností:

- nákladní doprava – kontrolu provádí hlavně řidič dle PM 01.01 Řidič nákladní dopravy (kontrola nákladu v okamžiku nakládky, přepravy, odstavení vozidla, vykládky) a dispečer dle SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava,
- osobní doprava – kontrolu provádí hlavně řidič dle PM 02.01 Řidič osobní dopravy (kontrola souladu probíhající přepravy s turnusovým příkazem, jízdními řády, Smluvními přepravními podmínkami BORS Břeclav a.s.),
- celní služby – hlavně samokontrola celních agentů (kontrola úplnosti a správnosti předložených a vystavených dokladů), namátková kontrola vedoucích pracovníků, samokontrola pracovníků skladu,
- opravy a servis vozidel – samokontrola mechanika, namátková kontrola vedoucího servisu.

Pokud se zjistí v průběhu procesu neshoda, postupuje se podle SM 00.13 Řízení neshodného produktu. Uvolnění produktu a dodání služby nesmí pokračovat, dokud nejsou uspokojivě dokončeny všechny plánované činnosti.

#### c) kontrola po ukončení procesu

Kontrola je stanovena v interní dokumentaci, která navazuje na kapitolu 7.4 PK a která stanovuje i postupy jejího provádění včetně odpovědností.

Kontrola je prováděna především po ukončení přepravy. Kontrolu provádí dispečer a je zaměřena na plnění bezpečnostních a legislativních předpisů a správné vyplnění dokladů viz SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava a SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava.

Kontrolu zpracovaných dokumentů provádí namátkově nadřízený pracovník a správnost zpracování dokumentu stvrzuje svým podpisem.

V případě nevyhovujících výsledků kontroly je prováděno vyznačování stavu po kontrole přímo na kontrolovaný produkt v případech:

- nakupovaných materiálů,
- kontrolních, měřicích a kontrolních zařízení,
- skladovaných produktů.

Toto vyznačování se provádí formou samolepek, případně popisů a jsou používána např. označení: „Přístroj nepoužívat“, „Vadný produkt“, „Reklamáce“ apod. Toto označení vylučuje možnost dalšího používání nevyhovujících produktů.

Zásady řešení neshod jsou dále popsány v kapitole 8.4 této PK a v navazující interní dokumentaci.

## 8.4 Řízení neshodného produktu

Účelem procesu řízení neshodného produktu je, že produkt, který není ve shodě s danými požadavky musí být identifikován a řízen tak, aby nedošlo k jeho dalšímu nezamýšlenému použití nebo dodání.

Neshody v naší společnosti rozdělujeme na:

- a) aktivní reklamace,
- b) pasivní reklamace,
- c) vnitřní neshody.

Postupy týkající se řízení aktivních a pasivních reklamací a řízení vnitřních neshod, jakož i stanovení odpovědností a pravomocí pro zacházení s neshodným produktem jsou stanoveny ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu. V případě nutnosti uložení OKN nebo OKP se postupuje podle směrnice SM 00.05 Nápravná opatření a SM 00.07 Preventivní opatření. Kontrolu účinnosti OKN/OKP provádí QP příp. vedoucí OJ (dle povahy neshody).

Záznamy o povaze vzniklých neshod jsou udržovány tak, že vedoucí OJ čtvrtletně zpracovávají:

- Přehledy aktivních reklamací,
- Přehledy pasivních reklamací a stížností,
- Přehledy vnitřních neshod.

## 8.5 Zlepšování

### 8.5.1 Analýza údajů

Pro potřeby neustálého zlepšování systému je nejdůležitější, abychom měli relevantní data, která vypovídají o současném stavu systému. Proto se ve vhodných okamžicích a vhodnými prostředky provádí shromažďování, evidence a analýza údajů, pomocí kterých lze vyhodnotit efektivnost a účinnost SMK, případně dát podněty k možnému zlepšení.

Analýza údajů, jako výsledek monitorování a měření (viz kap. 8.3), poskytuje informace zejména o:

- a) spokojenosti našich zákazníků – viz kap. 8.1,
- b) plnění požadavků na výsledný produkt / službu – viz kap. 7 (zejména 7.2.1 a 7.2.2),
- c) změn a vývojových trendech procesů a produktů – viz kap. 7 a 8,
- d) dodavatelích – viz Seznamy dodavatelů.

### 8.5.2. Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování efektivnosti systému managementu kvality je zabezpečováno pomocí:

- a) Politiky kvality a cílů kvality,
- b) výsledků z interních a externích auditů (také auditů Selektivních kritérií na divizi Renault),
- c) stanovených a realizovaných OKN/OKP,
- d) procesu „Plánování a zlepšování procesů SMK“, který je součástí našeho SMK. Postupy a odpovědnosti pro identifikaci, navrhování, zavedení do praxe a zlepšování jsou popsány ve směrnici SM 00.10 Plánování a zlepšování procesů SMK,
- e) interních podnětů od zaměstnanců prezentovaných formou návrhů a doporučení na zlepšení.

Zlepšování zahrnuje běžné činnosti, jednorázové drobné zlepšení v určité oblasti, jednorázové projekty až po dlouhodobé programy zlepšování.

### 8.5.3 Opatření k nápravě

Abychom zabránili opakovanému výskytu neshod, provádíme opatření k odstranění příčin těchto neshod a to tak, aby stanovená opatření byla přiměřená důsledkům zjištěných neshod.

Podněty pro stanovování OKN mohou být tyto:

#### 1. Interní podněty:

- a) přehled aktivních reklamací,
- b) přehled vnitřních neshod,
- c) cíle kvality,
- d) výsledky interních auditů,
- e) výsledky přezkoumání SMK vedením,
- f) měření spokojenosti zaměstnanců,
- g) podněty od zaměstnanců.

#### 2. Externí podněty:

- a) přehled pasivních reklamací a stížností,
- b) externí audit,
- c) měření spokojenosti zákazníků.

Postupy a odpovědnosti pracovníků, kterými se stanoví požadavky na:

- a) přezkoumání neshod (včetně reklamací a stížností zákazníků),
  - b) definování a analýzu příčin neshod,
  - c) rozhodnutí o uložení OKN, kterým se zajistí, že se neshoda znovu nevyskytne,
  - d) uložení a realizaci OKN,
  - e) vyhodnocení efektivnosti OKN a jeho přezkoumání,
  - f) záznamy výsledků provedeného OKN,
- jsou popsány ve směrnici SM 00.05 Nápravná opatření.

### 8.5.4 Preventivní opatření

Preventivní opatření jsou prováděná za účelem odstranění příčiny (nebo příčin) potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace. Pro naši společnost mají smysl jako prevence možných ztrát, jejich uložení však musí být přiměřené důsledkům potenciálních problémů.

Podněty pro stanovování OKP mohou být tyto:

1. Interní podněty:
  - a) výsledky přezkoumání SMK vedením,
  - b) cíle kvality,
  - c) výsledky interních auditů,
  - d) průběžné sledování a kontrola plnění úkolů opatření k nápravě,
  - e) měření spokojenosti zaměstnanců,
  - f) podněty od zaměstnanců.
2. Externí podněty:
  - a) záznamy reklamací nebo stížností zákazníků,
  - b) externí audit,
  - c) měření spokojenosti zákazníků.

Postupy a odpovědnosti pracovníků, kterými se stanoví požadavky na:

- a) určení potenciálních neshod a jejich příčin (sledováním trendů, údajů, zkušenostmi, ...),
  - b) rozhodnutí o uložení OKP, které zabrání vzniku potenciální neshody,
  - c) uložení a realizaci OKP,
  - d) vyhodnocení efektivnosti OKP a jeho přezkoumání,
  - e) záznamy výsledků provedeného OKP,
- jsou popsány ve směšici SM 00.07 Preventivní opatření.

## 9. Související dokumenty

### 9.1 Externí dokumenty

ISO 9001:2008 Systémy managementu kvality – Požadavky

ISO 9000:2001 Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník

ČSN EN ISO 9004:2001 Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti

ČSN EN ISO 19011:2003 Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, v platném znění

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení v platném znění

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Zákon č. 54/1966 Sb., o nemocenském pojištění zaměstnanců v platném znění

Zákon č. 79/1995 Sb., o všeobecném zdravotním pojištění, v platném znění

Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii v platném znění

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Vyhláška MPO č. 262/2000, kterou se zajišťuje jednotnost a správnost měřidel a měření

Vyhláška MPO č. 345/2002, kterou se stanoví měřidla k povinnému ověřování a měřidla podléhající schválení typu

Předpisy BOZP a PO, v platném znění

Technické normy

Technická dokumentace

Základní pravidla obchodu v síti Renault

Nabídkové katalogy výrobců a prodejců nakupovaných produktů

SELEKTIVNÍ KRITÉRIA – SMLUVNÍ PARTNER

## 9.2 Interní dokumenty

SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
SM 00.04 Interní audity  
SM 00.05 Nápravná opatření  
SM 00.06 Nakupování  
SM 00.07 Preventivní opatření  
SM 00.08 Řízení informačního systému  
SM 00.10 Plánování a zlepšování procesů SMK  
SM 00.11 Řízení měřidel  
SM 00.12 Řízení infrastruktury  
SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
SM 00.14 Odpovědnost managementu  
SM 00.15 Marketing  
SM 01.01 Obchodní činnost – nákladní doprava  
SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav – nákladní doprava  
SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti  
SM 02.01 Obchodní činnost – osobní doprava  
SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav – osobní doprava  
SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků  
SM 03.02 Zajišťování technického stavu vozidel  
SM 03.09 Skladování  
SM 04.01 Cejní služby  
SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů  
SM 05.02 Řízení servisu  
SM 21.01 Řízení lidských zdrojů  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů  
PM 01.01 Řidič nákladní dopravy  
PM 02.01 Řidič osobní dopravy  
PM 02.02 Předprodej  
PM 02.03 Přepravní pokladna  
PM 05.01 Půjčování vozidel  
PM 05.02 Nákup, skladování a prodej ND  
PM 21.01 Hodnocení zaměstnanců  
Vize akciové společnosti  
Politika kvality akciové společnosti  
Cíle kvality  
Dokumentace technika BOZP, PO a ekologie  
Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
Spisový, skartační a archivní řád BORS Břeclav a. s.  
Popisy FM:  
Investiční plán  
Personální plán  
Mapa procesů SMK  
Specifikace procesů



10. PŘÍLOHY

	Revize při vydání
Příloha č. 1 - Vize akciové společnosti	
Příloha č. 2 - Politika kvality akciové společnosti	
Příloha č. 3 - Schéma organizační struktury BORS Břeclav a.s.	
Příloha č. 4 - Schéma organizační struktury funkčních míst přímo podřízených generálnímu řediteli	
Příloha č. 5 - Přehled platných dokumentů – formulář č. 00.00.4F	01-06/04
Příloha č. 6 - Pyramida dokumentace SMK	
Příloha č. 7 - Mapa procesů	
Příloha č. 8 - Matice nezávislosti interních auditorů - VZOR	
Příloha č. 9 - Převodní tabulka	
Příloha č. 10 – Přehled monitorovaných a měřených parametrů v procesech	

## VIZE AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI

### Náš hlavní a společný cíl:

„ Vybudovat ze stávající akciové společnosti firmu se statutem evropského formátu”

### Své aktivity chceme zaměřit především na:

- provozování a rozvoj nákladní dopravy
- provozování a rozvoj neztrátové osobní dopravy
- komplexní a kvalitní celní služby
- provozování veřejné čerpací stanice pohonných hmot v Břeclavi
- prodej a servis automobilů značky Renault
- provozování a rozvoj sportovních aktivit
- a rozvoj dalších produktivních a ziskových činností ve společnosti

V Břeclavi 24.9.2003



Ing. Luděk Mikulecký  
předseda představenstva



Břeclav a.s.

## POLITIKA KVALITY AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI

Politika kvality firmy vychází ze strategie akciové společnosti umožňující reagovat na měnící se potřeby a požadavky zákazníků, vlastníků a dalších zainteresovaných stran určujících směr veškerých aktivit našeho podniku.

V návaznosti na tyto souvislosti se stanovuje následující politika kvality :

1. Spokojenost zákazníka je předpokladem k prosperitě společnosti, ke zlepšení konkurenceschopnosti a podílu na trhu, a proto našim zákazníkům nabízíme vysokou úroveň služeb a činností, které budou trvale uspokojovat jejich požadavky a předpokládané potřeby
2. Důležitým faktorem našeho úspěchu je angažovaný, motivovaný a spokojený zaměstnanec, který vyhovuje vysokým odborným a morálním požadavkům, vědom si svého podílu odpovědnosti, což je předpoklad k dosahování trvalé prosperity společnosti
3. Zvyšovat náročnost vůči našim dodavatelům a obchodním partnerům a upřednostňovat dodavatele s certifikací systému řízení kvality
4. Neustále zlepšovat efektivnost procesů systému managementu kvality
5. Identifikovat a plnit zákonné požadavky a předpisy týkající se služeb, procesů a činností s důrazem na zabezpečení ochrany životního prostředí
6. Výchozím krokem k naplnění koncepce systému řízení je důsledná realizace požadavků ISO 9001:2008

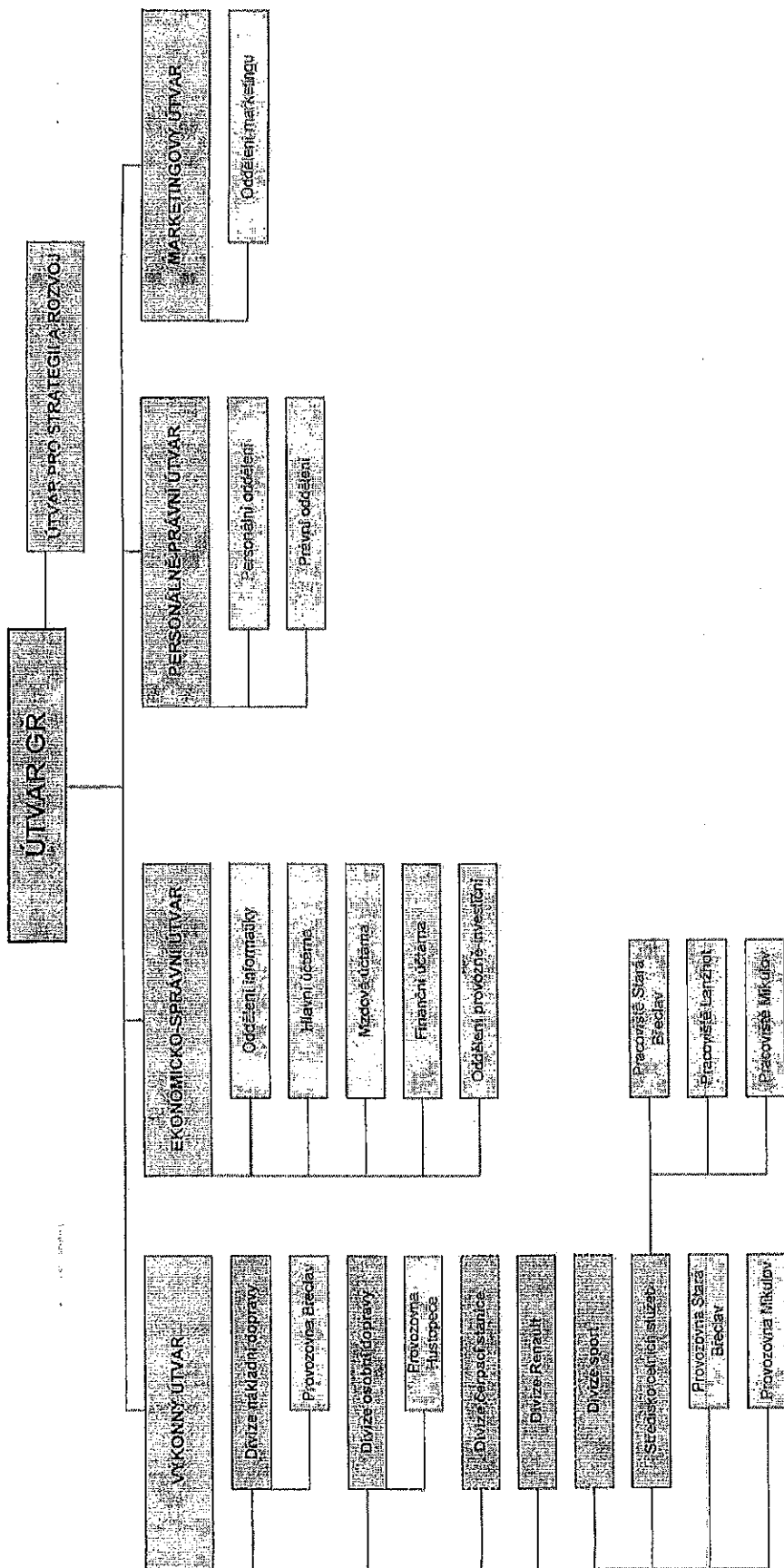
Vedení společnosti se plně ztotožňuje s příslušnými ustanoveními normy ISO 9001:2008. Politiku kvality prosazuje ve své rozhodovací činnosti a pro ostatní zaměstnance společnosti je vzorem.

V Břeclavi 3.2.2009



Ing. Luděk Mikulecký, LLM.  
předseda představenstva

Příloha č.3 - Schéma organizační struktury BORS Breclav a.s.



Pozn.:

tyto činnosti nejsou certifikovány dle normy ČSN ISO 9001-  
certifikována není také činnost opravárenského střediska Breclav a Hustopec (organizačně zařazeno pod divizi nákladní doprava a divizi osobní doprava)

Ředitel divize osobní dopravy

Vážený pane, vážená paní,

ste(a) jste se zaměřením naší společnosti jako řidič(ka) osobní dopravy.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu naší poskytovaných služeb, neboť právě vy budete přicházet nejčastěji do přímého kontaktu s našimi zákazníky a z Vašeho vystupování bude tvořen základní lišdek o celé naší společnosti.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ukázali plnění nejdůležitějších úloh a abychom Vám ukázali, jak si představujeme optimální plnění Vašich základních pracovních povinností.

Tento pracovní manuál je tedy základním dokumentem pro Vaši každodenní práci. Novým pracovníkům má pomoci zorientovat se v činnostech, které jsou po řidiči autobusu vyžadovány.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kármým opatřením, v závažných případech až k okamžitě vypovědi.

Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly Pracovního manuálu

Naši snahou bylo, aby tento dokument byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v úseku přepravy osob, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý. Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti, obsažené v tomto manuálu popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména dispečer a vedoucí střediska, kteří Vám budou nápomocni při řešení každodenních úkolů. Vaše připomínky k pracovním postupům a povinnostem jsou vítány a očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

Vaše povinnosti ve vztahu k tomuto dokumentu jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol manuálu a předpístiti souvisejících, nadřízeně,
- jedná se o Vaš osobní výtisk, proto jej máte vždy ve své blízkosti,
- nepřipustíte, aby osoby, které nejsou zaměstnané ve společnosti se mohly s tímto manuálem seznámit a nepopřítujete z něj žádné kopie,
- informujete okamžitě svého nadřízeného o změnách v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s popísaným činností zde uvedených,
- staráte se o Vaš výtisk a respektujete pravidla řízení změnové služby a archivační dane organizací normou společnosti,
- v případě, že naši společnost opustíte nebo přejdete na jinou pozici v naší společnosti, jste povinen odevzdat svůj výtisk proti podpisu představiteli pro systém kvalifikace nebo svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přejeme mnoho úspěchů.

## OBSAH

Titulní list  
Obsah a údaje o stavu změn  
Předmluva vedení firmy  
Vaši kontaktní partneři ve firmě

### Kapitoly

## 1. Základní povinnosti pracovníků


### 2. Postupy

- 2.1 Pojmy, definice, zkratky
- 2.1.1 Definice a pojmy
- 2.1.2 Zkratky
- 2.2 Doklady, záznamy a pomůcky používané v osobní dopravě
- 2.2.1 Doklady a záznamy nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
- 2.2.2 Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
- 2.3 Záznam o provozu vozidla osobní dopravy
- 2.4 ZPVOD a přílohy používané v NOC
- 2.5 Doklady v mezinárodní nepravdělné osobní dopravě
- 2.6 Rozpis práce - komando
- 2.7 Předepsané úkony řidiče osobní dopravy
- 2.7.1 Změna pracovní směny
- 2.7.2 Náplň pracovní směny
- 2.7.3 Vydej jízdenek a odvozy tržeb
- 2.7.4 Práce se zákazníkem
- 2.7.5 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla
- 2.7.6 Provozní bezpečnostní pokyny
- 2.7.7 Alkohol, drogy a léčiva
- 2.7.8 Řešení neshod
- 2.7.9 Ukončení pracovní směny
- 2.8 Úkolový listek
- 2.9 Dopravní metoda, škoda
- 2.10 Čerpání PHM
- 2.11 Motivální program
- 3. Další náležitosti
- 3.1 Související dokumenty
- 3.1.1 Externí dokumenty
- 3.1.2 Interní dokumenty
- 3.2 Záznamy
- 3.3 Změnová služba a uchovávání
- 3.4 Rozdělovník
- 3.5 Přílohy


**Informace o změnách**

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
celý PM	19.1.10	RD / GR	Změny související s rozšířením oblasti IDS JMK a z toho vyplývajících povinností.
celý PM	20.1.10	QP / GR	Změny související s revizí normy ISO 9001

# Ridič osobní dopravy

 B. Breclav a.s.	Pracovní manuál PM 02.01	BORS Breclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Breclav
	Datum účinnosti: 1.1.2011	Vydaní č.: 07

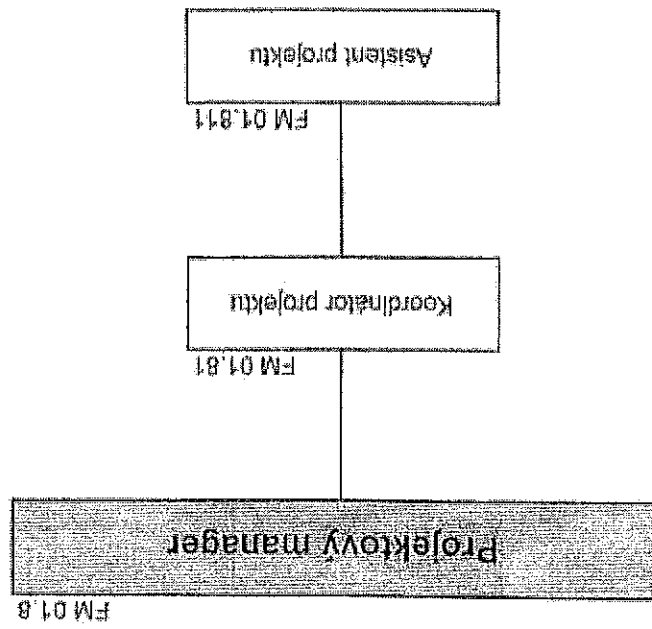
Číslo výtisku:  
 Jméno pracovníka:  
 Převzat dne:  
 Podpis:

Pracovní manuál je majetkem BORS Breclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výtisky lze provádět výhradně se souhlasem BORS Breclav a.s.	
--	---

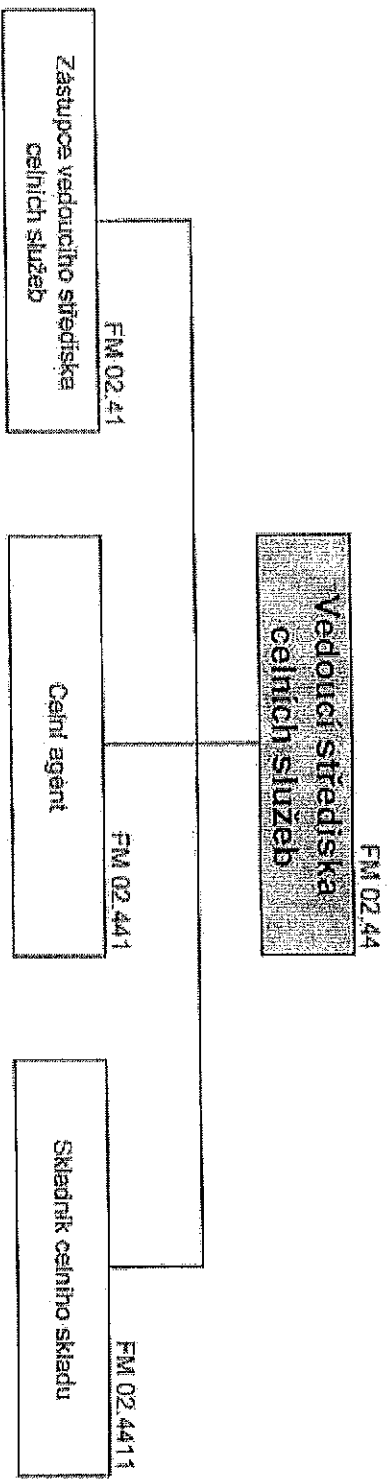
Zpracoval: Rádím Grebeníček	Přezkoušel: Ing. Petr Kuzma	Uvedil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20.12.2010 Podpis: <i>[Signature]</i>	Datum: 20.12.2010 Podpis: <i>[Signature]</i>	Datum: 22.12.2010 Podpis: <i>[Signature]</i>	Datum: 22.12.2010 Podpis: <i>[Signature]</i>



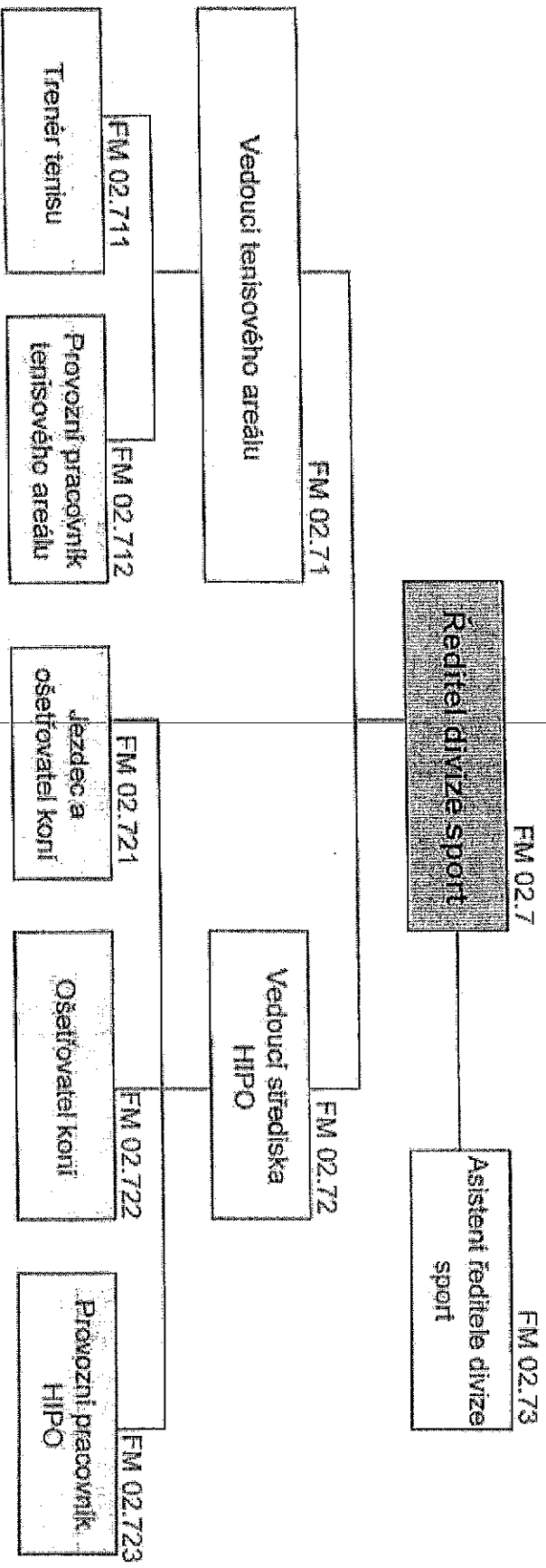
Příloha č. 17 Organizačního řádu BORS Breclav a.s. - Schéma organizační struktury Projektového týmu - Skolení je sance



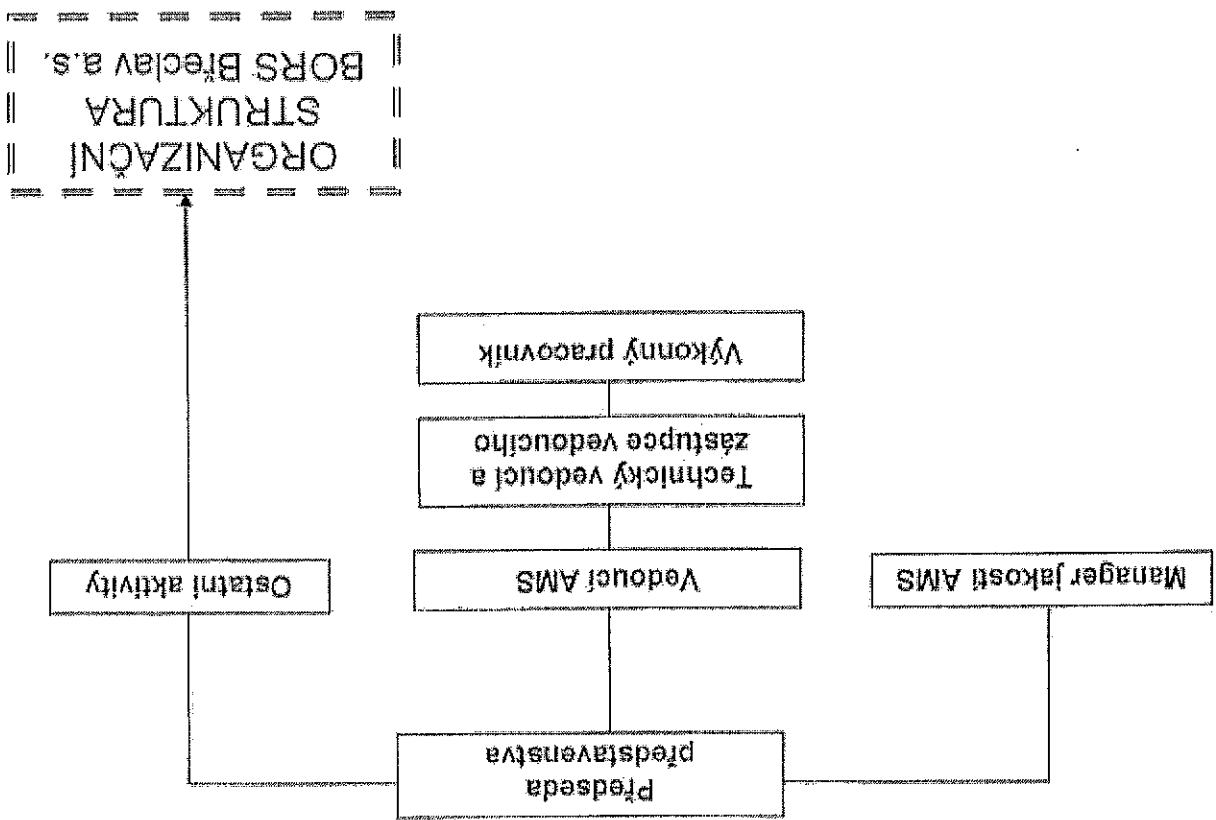
Príloha č. 16 Organizačného řádu BORS Středlav a.s. - Schéma organizační struktury střediska celních služeb



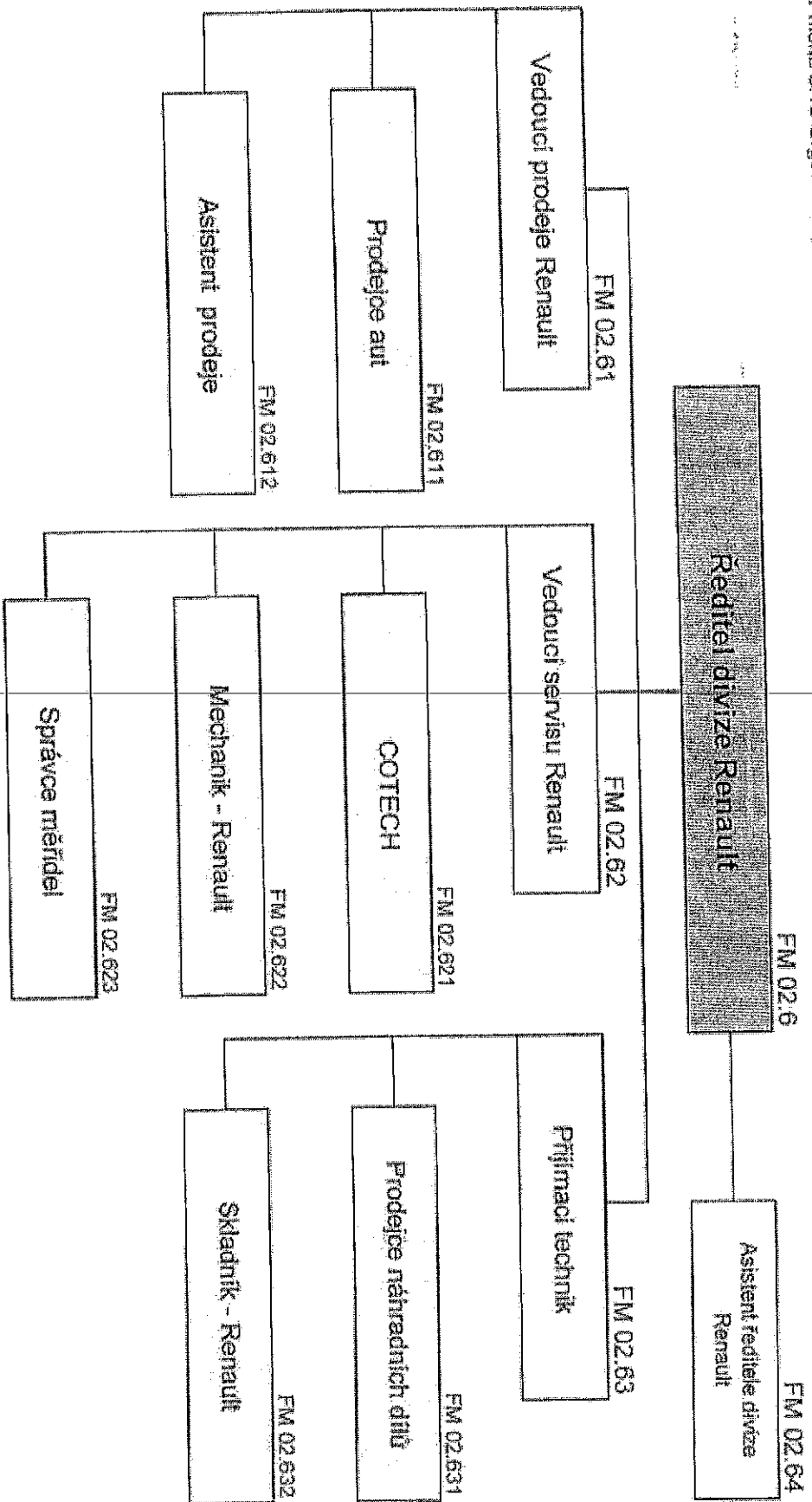
Příloha č. 15 Organizačního řádu EORFS Brno a.s. - Schéma organizační struktury divize sport



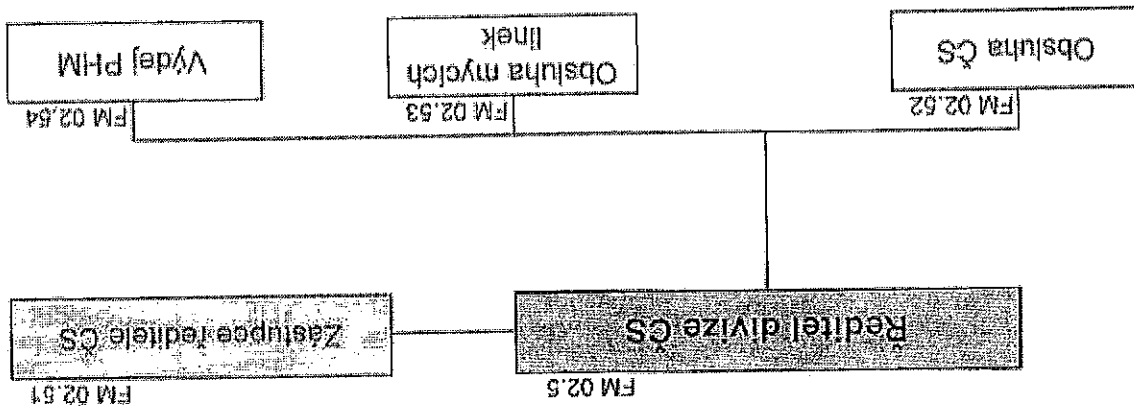
Príloha č 14 Organizačného řádu BORS Breclav a.s. - Schéma organizační struktury AMS



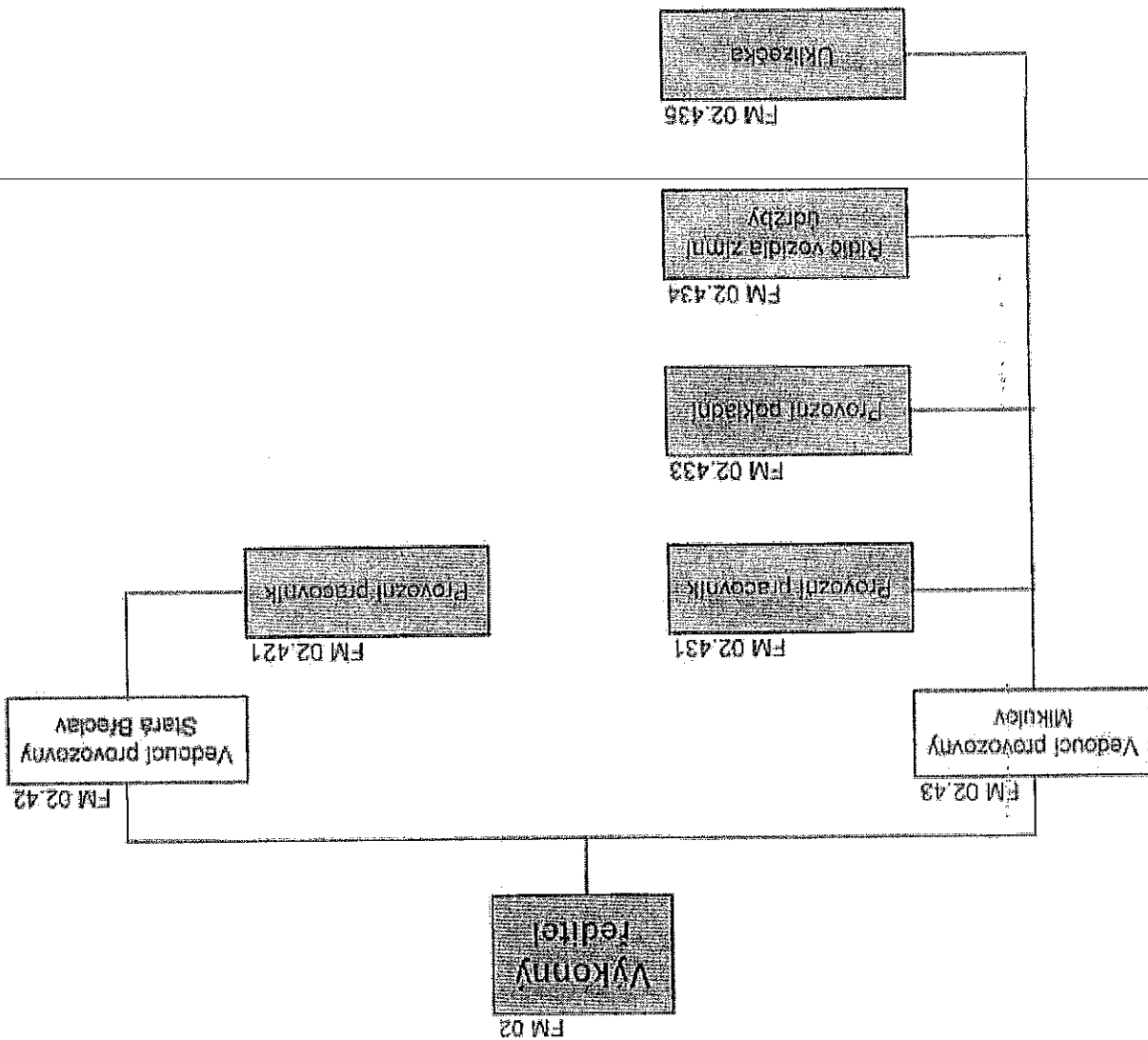
Príloha 2.13 Organizačný rádus BORS Šteclav a.s. - Schéma organizačnej štruktúry divízie Renault



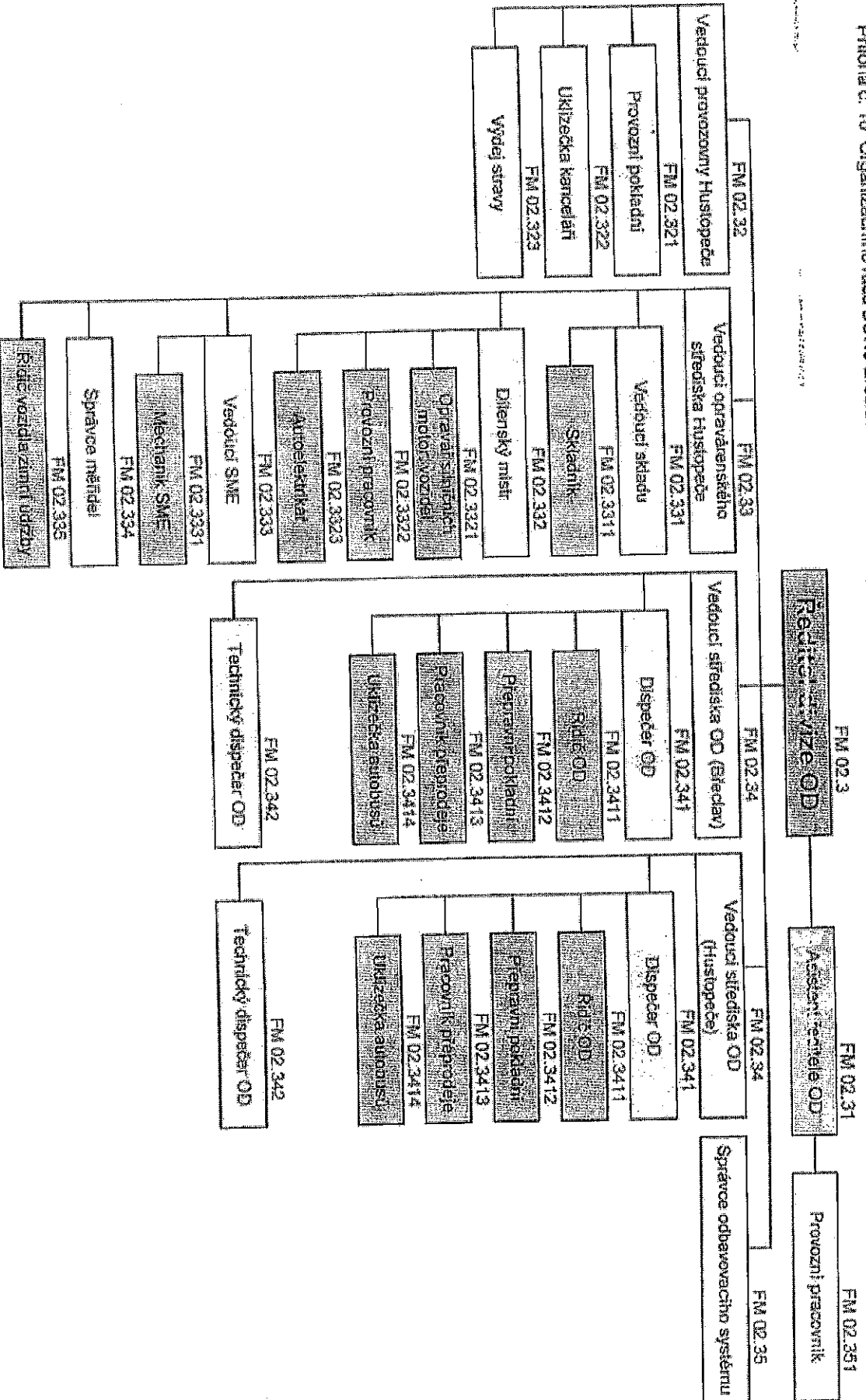
Príloha č. 12 Organizačného řádu BORS Breclav a.s. - Schéma organizačnej štruktúry divízie čerpač stanice



Príloha č. 11: Organizačný rád BORS Breclav a.s. - Schéma Organizačnej štruktúry Provozovny Stara Breclav a Provozovny Mikulov

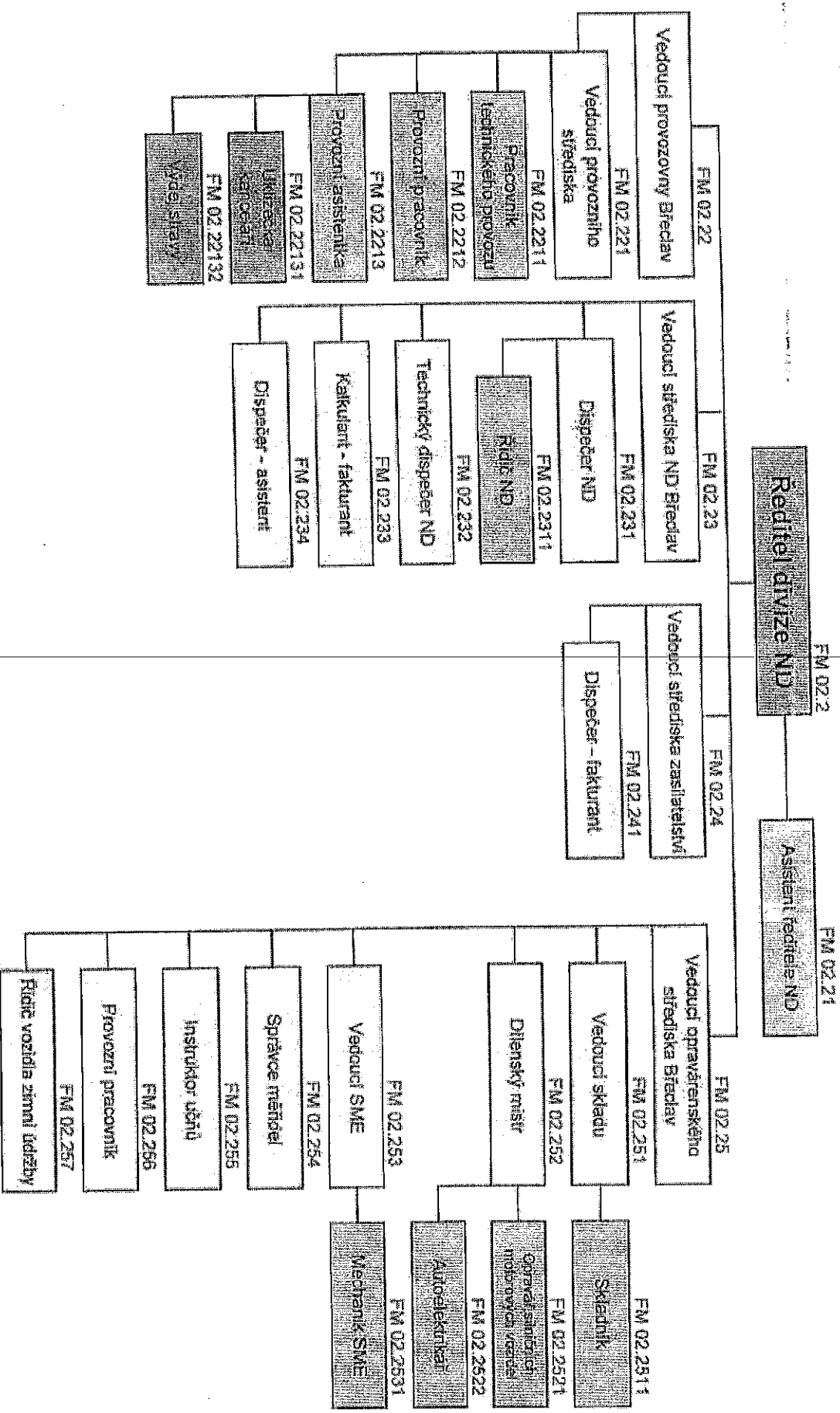


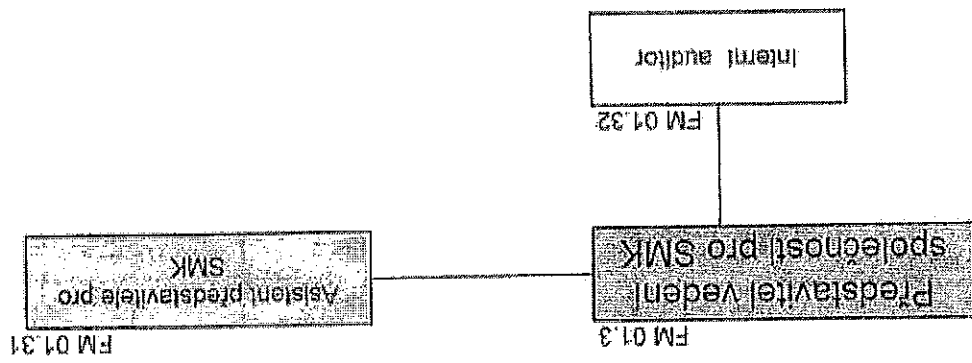
Príloha č. 10 Organizačného řádu BORS Brečev a.s. – Schéma organizační struktury divize osobní dopravy



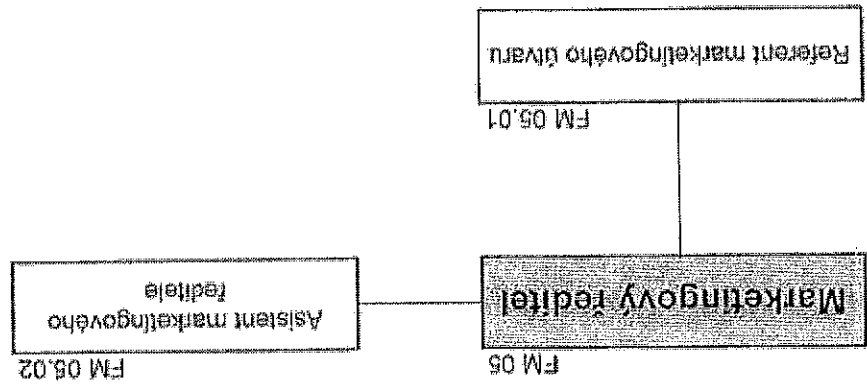


Príloha č. 9 Organizačného řádu BORS Breclav a.s. - Schéma organizační struktury divize nákladní dopravy

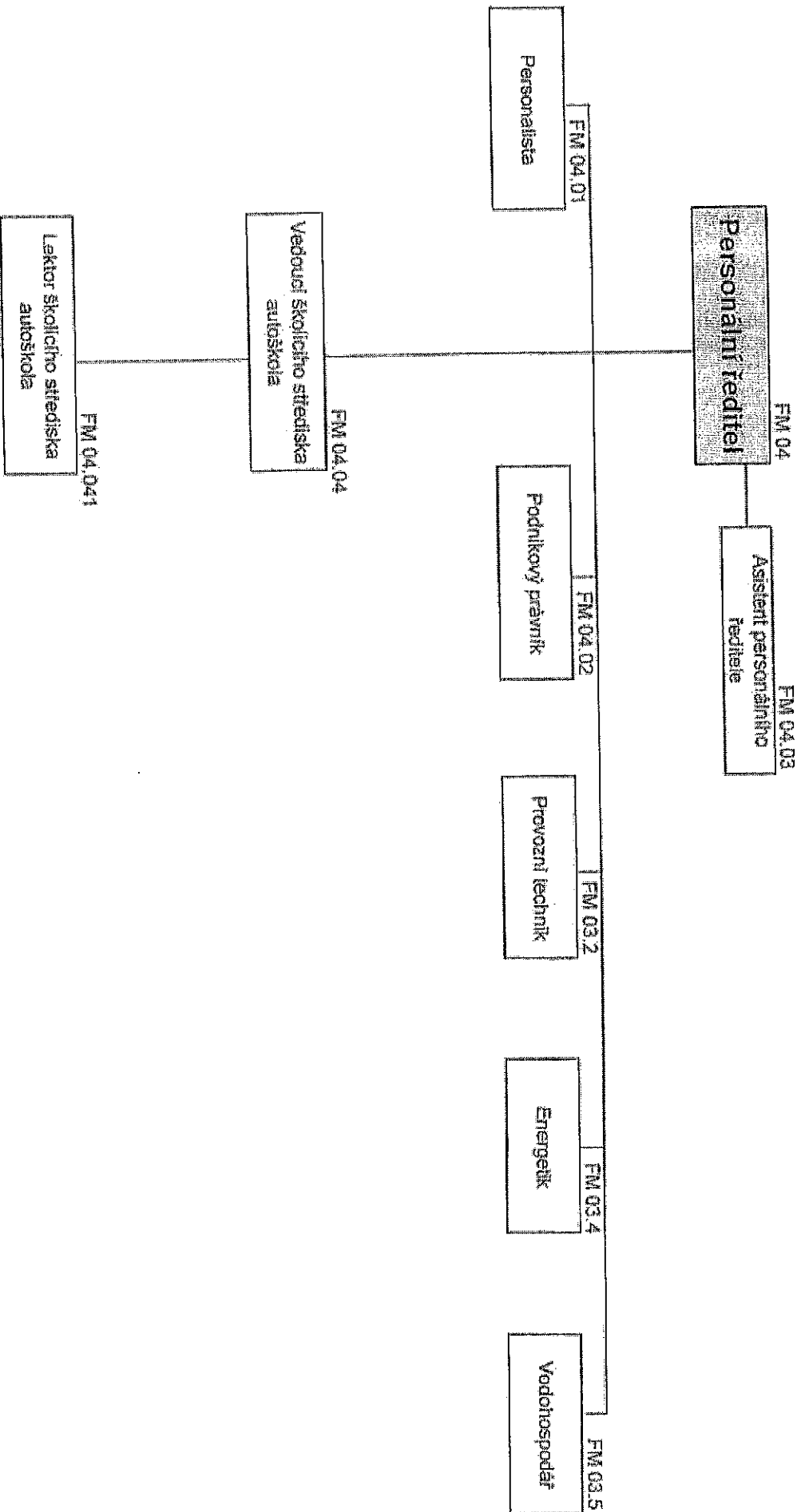




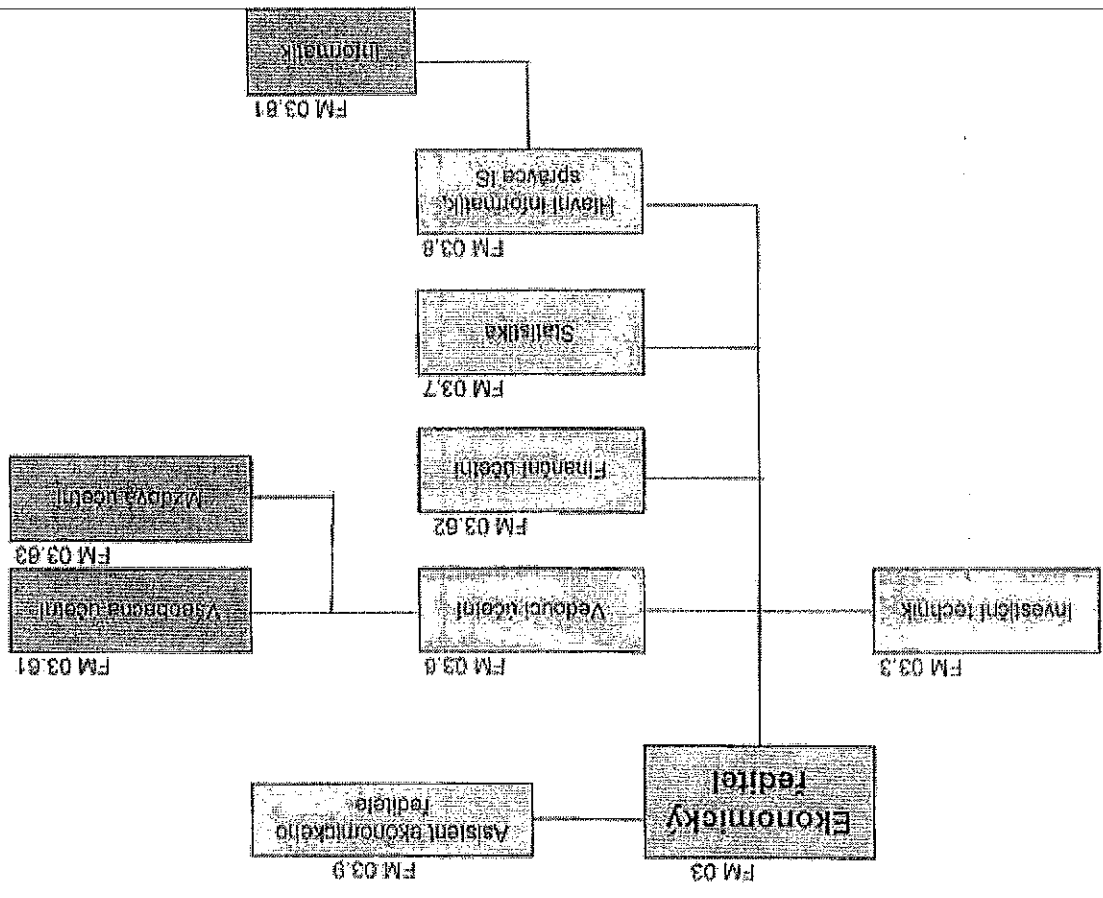
Príloha č. 7 Organizačného rádu BORS Breclav a.s. - Schéma štruktúry marketingového tímu



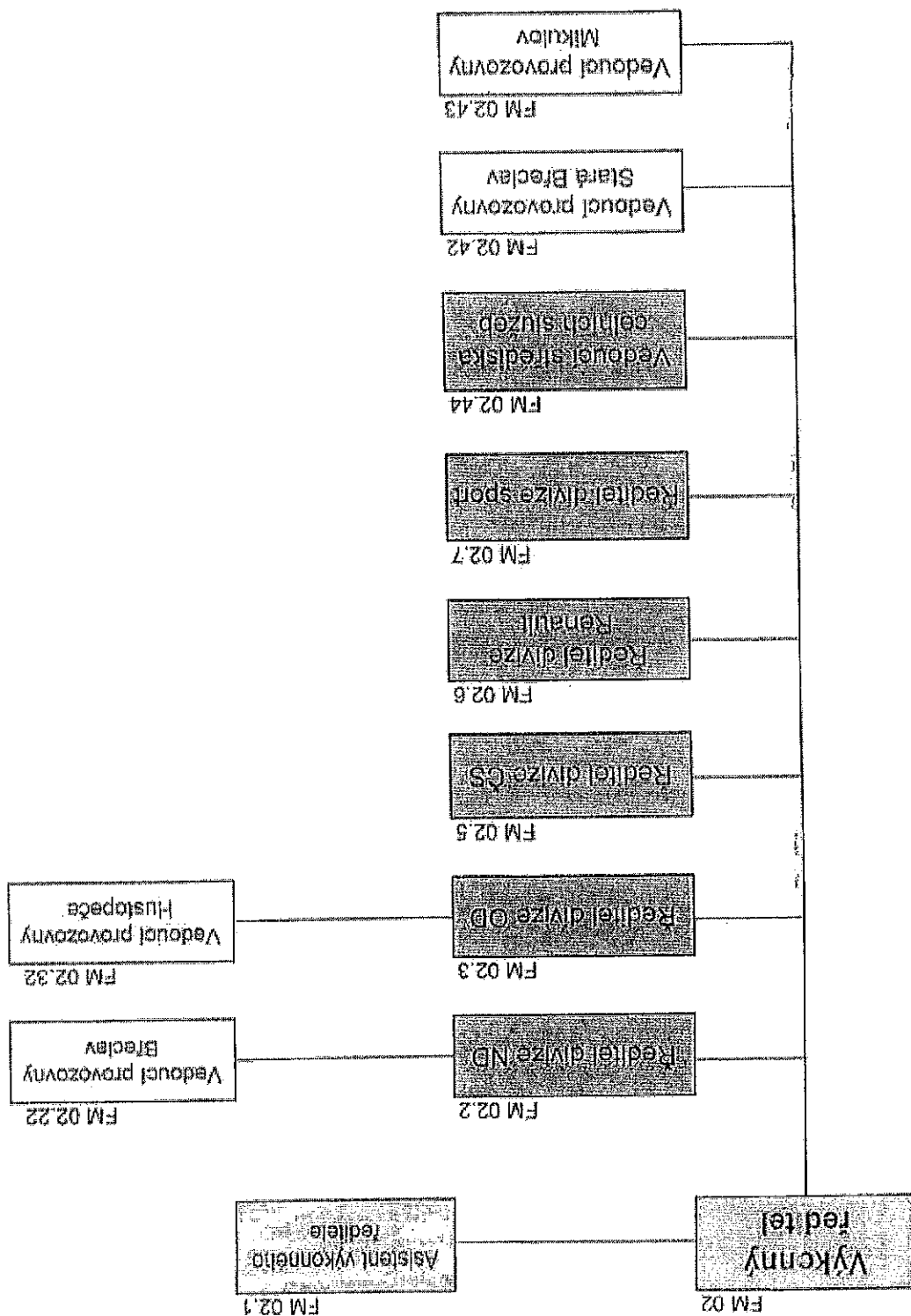
Příloha č. 6 Organizačního řádu BORS Brno a.s. - Schéma organizační struktury personálně-právního útvaru

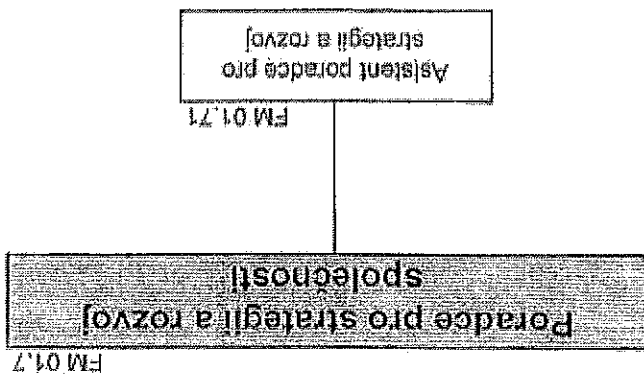


Príloha 2.5 Organizačná štruktúra Rady BORS Breclav a.s. - Schéma organizačnej štruktúry ekonomicko-správneho útvaru

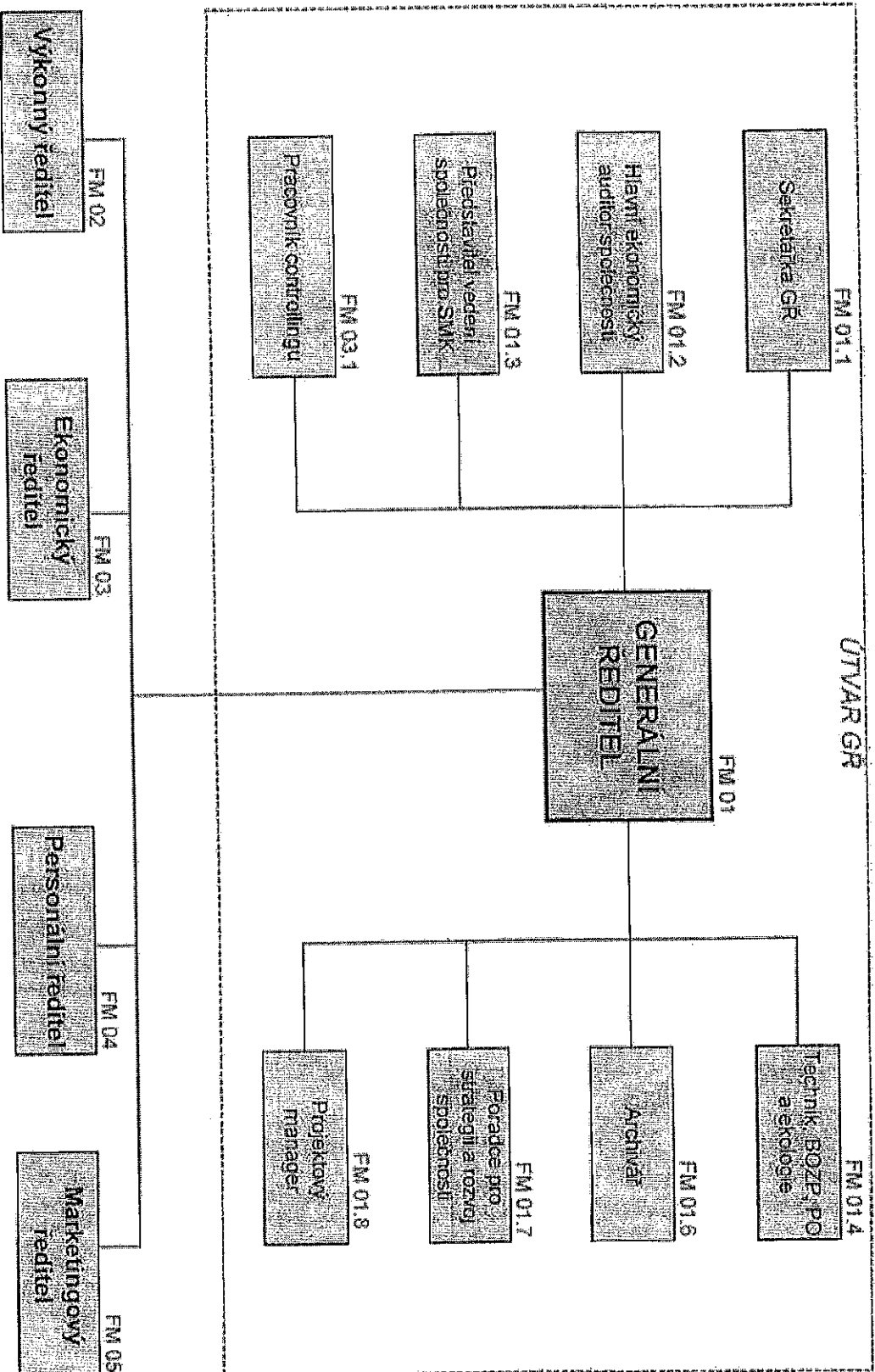


Príloha č. 4 Organizačný štroj BORS Breclav a.s. - Schéma organizačnej štruktúry výkonného útvaru





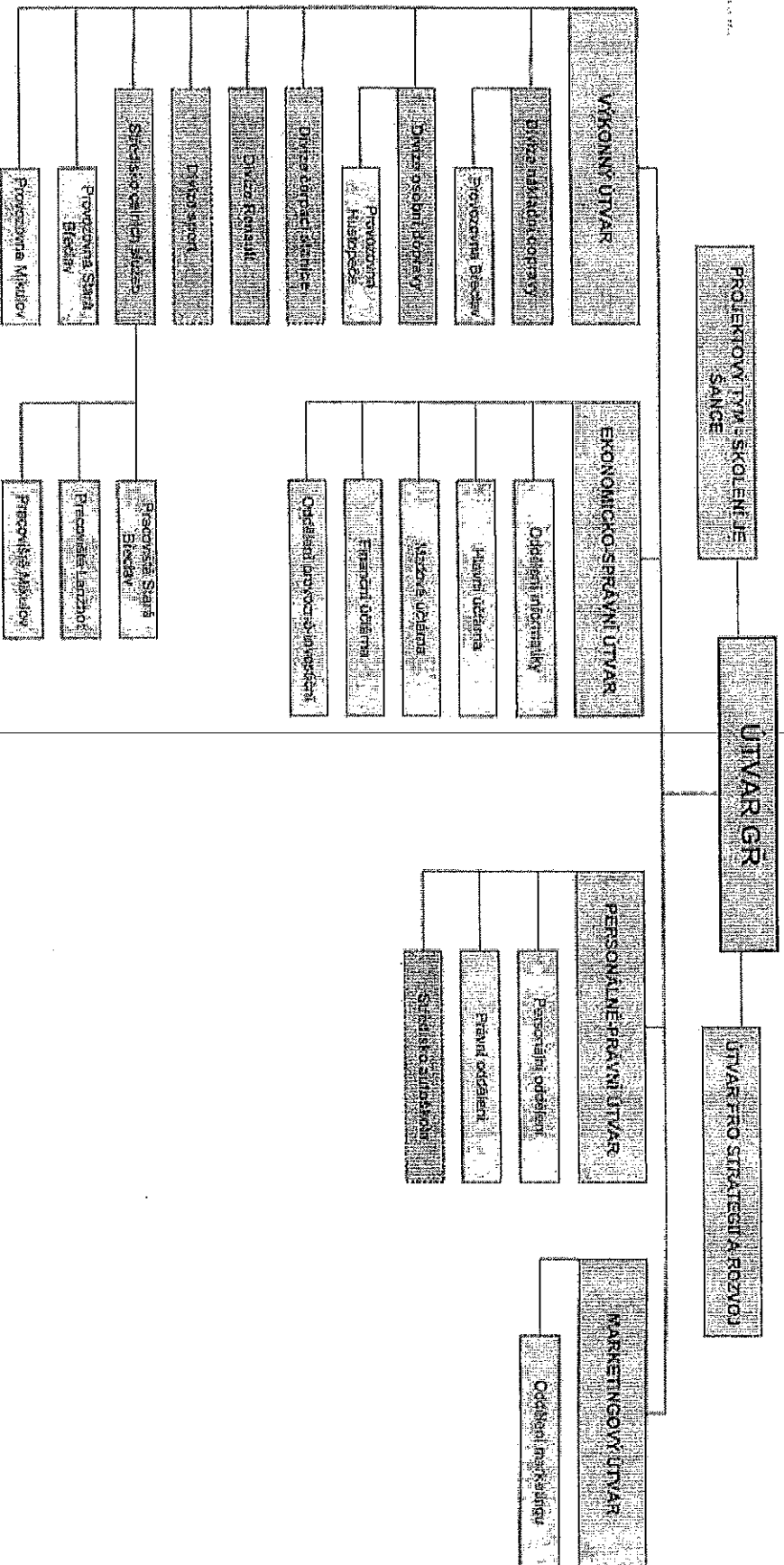
Příloha č. 2 Organizačního řádu BORS Breclav a.s. - Schéma organizační struktury funkčních míst přímo podřízených generálnímu řediteli



Platnost organizační struktury je k 1.11.2010



Príloha k 1 Organizačná štruktúra EORS Brno a.s. - Schémata organizačnej štruktúry EORS Brno a.s.



Príloha:

Výz číselná najvyššie certifikačný die normy ČSN ISO 9001- certifikovaná parti také štruktúru organizačnú EORS a štandardizácie (organizácia záležitosť pod úrovňou riadenia a divízií osobní servis)

Přílohy:

Příloha č. 1	Schéma organizační struktury BORS Brctlav a.s.
Příloha č. 2	Schéma organizační struktury funkčních míst pŕimo podřízených generálního ředitele
Příloha č. 3	Schéma organizační struktury útvaru pro strategii a rozvoj
Příloha č. 4	Schéma organizační struktury výkonného útvaru
Příloha č. 5	Schéma organizační struktury ekonomicko-právního útvaru
Příloha č. 6	Schéma organizační struktury personálního útvaru
Příloha č. 7	Schéma organizační struktury marketingového útvaru
Příloha č. 8	Schéma organizační struktury útvaru OP
Příloha č. 9	Schéma organizační struktury divize nákladní dopravy
Příloha č. 10	Schéma organizační struktury divize osobní dopravy
Příloha č. 11	Schéma organizační struktury Provazovny Stara Brctlav a Provazovny Mikulov
Příloha č. 12	Schéma organizační struktury divize čerpací stanice
Příloha č. 13	Schéma organizační struktury divize Renauil
Příloha č. 14	Schéma organizační struktury AMIS
Příloha č. 15	Schéma organizační struktury divize sport
Příloha č. 16	Schéma organizační struktury střediska celních služeb
Příloha č. 17	Schéma organizační struktury Projektového týmu -- Skolení le žance

Revize při vydání

Ing. František Zugar  
generální ředitel a.s.

Specifické oblasti v organizačním řádu neuváděné jsou upraveny kolektivní smlouvou, Zákoníkem práce, popř. jinými, všeobecně platnými předpisy společnosti.

Jednotlivé ustanovení organizačního řádu vedoucí jednotlivých úseků dále rozpracují do organizačních struktur těchto úseků a popíší pracovních náplní jednotlivých pracovníků tak, aby tyto byly bez zbytků zabezpečeny.

1. Generální ředitel společnosti, výkonný ředitel, ředitelé divízi a vedoucí jednotlivých útvarů a středisek společnosti jsou povinni trvale věnovat mimořádnou pozornost správnému výběru, rozmístování a soustavě výchovné a vzdělávací zaměstnanců v souladu s efektivním využíváním vzdělání, praxe, schopností, vlastností a zájmů pracovníků.
2. Péče o odbornou výchovu a odborný růst podřízených pracovníků patří mezi prioritní úkoly každého vedoucího zaměstnance.

#### Výběr a výchova zaměstnanců

##### Čl. 4.

1. Při předávání funkce vedoucího zaměstnance je nutno zajistit etav a výběrky činnosti firm řízeného útvaru, nebo organizační jednotky a případně i její nedostatků (o předání se sepíše zápis, který svými podpisy potvrdí předávající, převírající a nadrizenny).
2. Nedostatek ze závazných důvodů k předání a převzetí funkce dle odst. 1. tohoto článku, rozhodne nadrizenny o dalšímu postupu.
3. Při změně zaměstnanců přímo odpovědných za hospodářské prostředky se provede mimořádná inventarizace svědčících hospodářských prostředků dle zvláštních předpisů.

#### Předávání a převírají funkce

##### Čl. 3.

## ZAMĚSTNANCI SPOLEČNOSTI

### Část VI.

#### Čl. 1. Základní práva, povinnosti a odpovědnost zaměstnanců

1. Rozsah práv, povinností a odpovědnosti zaměstnanců společnosti vyplývá z půjád práce funkčních míst, mazažerských a pracovních smuv, organizačního řádu, kolektivní smouvy, Zákoníku práce a z dalších všeobecně závazných předpisů.

2. Každý zaměstnanec je povinen znát své práva a odpovědnosti a plnit příkazy svého nadřízeného. Odpovídá za včasné, kvalitní a efektivní plnění svých povinností, ale i za škodu, kterou svým nesprávným jednáním společností způsobí.

Zajména je povinen:

- seznámit se s organizačním řádem společnosti, interními předpisy společnosti vztahujícími se k výkonu jeho práce na jeho pracovišti, tyto předpisy dodržovat a vyžadovat jejich dodržování od svých podřízených a spolupracovníků,
- zvyšovat své odborné znalosti a vědomosti, osvořovat si nové pracovní metody,
- zachovávat mlčenlivost o věcech obchodního a služebního tajemství,
- efektivně využívat majetek společnosti, řádně a šetrně s ním nakládat,
- dodržovat platné předpisy BOZP, PO, ochrany ŽP apod., které jsou pro pracovníka z titulu jeho práce závazné,
- dodržovat pracovní kázeň a efektivně využívat pracovní doby,
- vyžadovat zajištění priměřených pracovních podmínek k plnění určených úkolů a provedení nezbytných opatření ve vztahu k BOZP a hygieně práce,
- spolupracovat s ostatními zaměstnanci při výkonu své práce,
- upozornit nadřízeného na okolnosti, které by mohly mít za následek škodu na majetku, nebo na zdraví zaměstnanců společnosti,
- upozornit příkazujícího nadřízeného ještě před splněním příkazu na vadnost příkazu, nebo pokynu, jestliže příkaz nebo pokyn lze důvodně považovat za vadný nebo nesplnitelný, nebo je-li možno sledovaný cíl splnit lépe, rychleji, nebo hospodárněji,
- oznamit, aniž příkaz nebo pokyn nadřízeného provede, svému vyššímu nadřízenému, že dostal příkaz, nebo pokyn, jehož provedení by mohlo být kvalifikována jako trestné. Vyšší nadřízený jemuž bylo hlášení podáno, je povinen je přezkoumat a neprodávně učinit příslušná opatření,
- provést příjmy příkaz nebo pokyn vyššího nadřízeného, avšak uvědomit o tom svého příjného nadřízeného, die možnost ještě před provedením příkazu nebo pokynu.

1. Je-li vedoucí zaměstnanec nepřítomen nebo zaneprázdněn, zastupuje jej v plném rozsahu povinností, práv a odpovědností jeho zástupce, určený v Popisu funkčního místa vedoucího zaměstnance:

2. Zástupce i zastupovaný jsou povinni při předávání funkce se navzájem informovat o všech důležitých okolnostech.

3. Rozhodnutí o zvláště důležitých otázkách si může zastupovaný vyhradit, nebo zastupující odsounit do přítomnosti zastupovaného, pokud to povaha věci připouští.

Organizační schéma Projektového týmu – Skolent je uvedeno v příloze č. 17 Organizačního řádu.

- i) vyhodnocení efektivity realizovaných skolentů
  - h) kontrola účelní a personální agendy projektu
  - g) zajištění administrativy projektu
  - f) zajištění vhodné publicity projektu
  - e) vyhodnocování marketingových zpráv
  - d) výběr vhodných školících prostor
  - c) organizace a zajištění skolentů v rámci projektu
  - b) tvorba a úpravy harmonogramu skolentů
  - a) organizování výběrových řízení na dodávku vzdělávacích aktivit
- litvanu je omezeno pouze na dobu trvání projektu I. 11.2010 – 31.10.2012. Mezi hlavní činnosti patří:
- Projektový manažer je přímo podřízen generálnímu řediteli a prostřednictvím ostatních členů projektového týmu řídí, organizuje a koordinuje všechny činnosti, které souvisejí s projektem Vzdělávání zaměstnanců BORS Brno a.s. financovaným ESF v rámci výzvy č. 36 Skolent je sance. Existence

### Projektový manažer

#### Čl. 20.

Podílí se také na sestavování plánu společnosti a na procesu neustálého zlepšování. Organizační schéma útvaru pro strategii a rozvoj je znázorněno v příloze č. 3 tohoto Organizačního řádu.

- e) vyhodnocování stávajících projektů pomocí nastavených kontrolních bodů.
  - b) předkládání návrhů pro dosažení strategických cílů,
  - a) definování dlouhodobých strategických cílů.
- společnosti. Jedná se zejména o:
- Útvaru koordinuje všechny činnosti, které souvisejí s vypracováním dlouhodobé koncepce rozvoje společnosti. Je přímo podřízen generálnímu řediteli a prostřednictvím svého

### Poradce pro strategii a rozvoj společnosti

#### Čl. 19.

- e) dbá na účelné vynakládání finančních prostředků vyčleněných na chod provozovny.
  - d) řešení provozní spory mezi jednotlivými středisky, nikoliv však ekonomicko-organizační záležitosti nebo z pověření generálního ředitele.
  - c) reprezentuje společnost při jednáních s orgány státní správy a kontrolních institucí v nepřítomnosti zodpovědná za správný výkon ostrahy na provozovně.
  - a) zajišťuje řádný chod provozovny, plní úkoly provozu vyplývající z předpisů BOZP, PO a ochrany životního prostředí.
- Útvaru podřízen ředitel přibližně dříve nebo přímo vykonávanému řediteli (viz přílohy jednotlivých divizí). Vedoucí provozovny zejména:

### Vedoucí provozovny

#### Čl. 18.

Vedoucí střediska celních služeb je přímo podřízen vykonávanému řediteli. Prostřednictvím svých střediskových služeb poskytováním služeb v oblasti celního řízení, vyřizování výkazů pro INTRASTAT, směnárenských služeb, skladování a dalších činností. Vedoucímu střediska celních služeb jsou přímo podřízeny záložní vedoucího střediska celních služeb, celní agenti a skladníci – viz příloha č. 16 tohoto Organizačního řádu.

### Vedoucí střediska celních služeb

#### Čl. 17.

Ředitel divize sport je přímo podřízen výkonnému řediteli. Prostřednictvím své divize zajišťuje provozování a rozvoj sportovních aktivit na tenisovém areálu BORS Club a na středisku HIPO. Ředitel divize jsou přímo podřízeni asistent, vedoucí těchto středisek – viz příloha č. 15 tohoto Organizačního řádu.

#### Ředitel divize sport

##### Čl. 16.

Ředitel divize Renault je přímo podřízen výkonnému řediteli. Prostřednictvím své divize organizuje a řídí činnost společnosti a prodáváním vozidel Renault a poskytováním servisních služeb. Ředitel divize jsou přímo podřízeni asistent, vedoucí prodeje, vedoucí servisu a příjmací technik - viz příloha č. 13 tohoto Organizačního řádu.

#### Ředitel divize Renault

##### Čl. 15.

Ředitel divize čerpací stanice je přímo podřízen výkonnému řediteli. Prostřednictvím své divize zajišťuje provoz čerpací stanice PHM, střediska péče o vozidla a doplňkový prodej drobného zboží. Ředitel divize jsou přímo podřízeni všichni zaměstnanci divize - viz příloha č. 12 tohoto Organizačního řádu.

#### Ředitel divize čerpací stanice

##### Čl. 14.

Ředitel divize osobní dopravy je přímo podřízen výkonnému řediteli. Prostřednictvím své divize organizuje a řídí pravidelnou i nepravidelnou dopravu osob dle potřeb zákazníků společnosti a dále činnosti s tím spojené. Ředitel divize jsou přímo podřízeni asistent, vedoucí provozovny hustopeče, vedoucí jednotlivých dopravních středisek na provozovněch v Brčlově a Hustopečích, vedoucí opravárenského střediska v Hustopečích a správce odbovovacího systému. Největší řídicí složkou jednotlivých středisek jsou dispečer a dienslí mistr, kteří přímo řídí činnost řídicí, pokladniční, opravárenské a hmotných motorových vozidel a pomocného personálu – viz příloha č. 10 tohoto Organizačního řádu.

#### Ředitel divize osobní dopravy

##### Čl. 13.

Ředitel divize nákladní dopravy je přímo podřízen výkonnému řediteli. Prostřednictvím své divize vede, organizuje a provádí vnitrostátní i mezinárodní přepravní služby poskytované zákaznickým společností a dále činnosti s tím spojené. Ředitel divize jsou přímo podřízeni asistent, vedoucí provozovny Brčlov, vedoucí střediska nákladní dopravy, vedoucí střediska zásilatelství a vedoucí opravárenského střediska Brčlov. Největší řídicí složkou jednotlivých středisek jsou dispečer, technický dispečer a dienslí mistr, kteří přímo řídí činnost řídicí, kalkulativní, fakturační, opravárenské a pomocného personálu – viz příloha č. 9 tohoto Organizačního řádu.

#### Ředitel divize nákladní dopravy

##### Čl. 12.

Výkonný ředitel je přímo podřízen generálnímu řediteli. V jeho kompetenci jsou všechny výrobní složky společnosti. Přímou řídicí divize nákladní dopravy, ředitel divize osobní dopravy, ředitel divize čerpací stanice, ředitel divize Renault a divize SPQRT a vedoucího střediska celních služeb. Rovněž zodpovídá za všechny provozovny společnosti - viz příloha č. 4 tohoto Organizačního řádu.

#### Výkonný ředitel

##### Čl. 11.

príprave ekonomických podnikov smerujúcich mimo spoločnosť, prevádz strategických a investičných portfólií.

## Čl. 6. Technik BOZF, PO a ekologie

Technik BOZF, PO a ekologie podléhá přímo generálnímu řediteli. Při úkoly poradního a konzultativního charakteru a větší třetím osobám jedná za společnost ve věcech BOZF, PO, ekologie a ochrany ŽP. Zastupuje společnost v jednání ve věcech škod na majetku společnosti a škod způsobených pracovnickými společnostmi. Koordinuje likvidaci odpadů a odpadové hospodářství společnosti. Při své činnosti se řídí především odbornými předpisy dané oblastí a vnitřními směrnými.

## Čl. 7. Archiv

Archivní podléhá přímo generálnímu řediteli. Archivní správa je archiv pro celou a.s., zabývá se manipulací a nakládáním s písemnostmi, obrázky, zvukovými, jinými materiály a při své činnosti se řídí Spisovým a skartčním řádem BORS Breclav a.s.

## Čl. 8. Ekonomický ředitel

Ekonomický ředitel je přímo podřízen generálnímu řediteli. Prostřednictvím svého útvaru vede a zabezpečuje v rámci celé společnosti agendu účelnosti, finančního, mzdového, informačního, provozního, investičního a statistického charakteru a agendu informačnický, provádí kontrolní činnost účetní agendy, zabezpečuje podklady pro personální agendu. Řídí činnost účetních a výpočetních pracovišť. Vede agendu vykazující se movitěho i nemovitého majetku společnosti. Organizací schéma ekonomického-právního útvaru je uvedeno v příloze č. 5 Organizačního řádu.

## Čl. 9. Personální ředitel

Personální ředitel je přímo podřízen generálnímu řediteli. Prostřednictvím svého útvaru vede a zabezpečuje veškerou personální agendu společnosti. Zajišťuje styk s ČSSZ, úřady práce apod. z zaměřenou na rozvojem záchvatů. Zabývá se také převládá údržbou, tj. zajišťuje odbornou a kontrolní činnost ředitelství také středisko autobusový. Organizací schéma personálně-právního útvaru je uvedeno v příloze č. 6 Organizačního řádu.

## Čl. 10. Marketingový ředitel

Marketingový ředitel je přímo podřízen generálnímu řediteli. Prostřednictvím svého útvaru organizuje firemní marketing, zpracovává strukturu a tvorbu marketingových plánů, identifikuje marketingové příležitosti, podílí se na zvyšování míry úspěšnosti tržního zavedení nových služeb, provádí efektivní marketingové plánování a vyhodnocuje a kontroluje tržní vykoupenost a vložbu potřebných nápravných opatření. Zabývá se také budováním vnitřní a vnější firemní kultury a vytváří podmínky pro kontinuální v reklamě. Organizací schéma marketingového útvaru je uvedeno v příloze č. 7 Organizačního řádu.

Pracovník controllingu podléhá přímo generálnímu řediteli. Zajišťuje především tvorbu plánu za celou společnost, měsíčně vypracovává reportinguovou zprávu, včetně ekonomických analýz, spolupracuje při

### Pracovník controllingu

#### Čl. 5.

Představitel vedení společnosti pro SMK je přímo podřízen asistent a interní auditori společnosti (viz příloha č. 8). Činnost útvaru GF je dále upravena požadavky normou ČSN ISO 900+.

- d) předkládá vedení společnosti návrhy nápravných opatření na odstranění neshod.
  - e) vede účetní auditorskou.
  - f) navrhuje pracovníky pro provedení interních auditů a v rámci interních auditů zajišťuje funkce normy, provádí pravidelný dozor nad dodržováním požadavků normy,
  - g) uvádí k používání veškerou dokumentaci systému managementu ve smyslu dodržování platných platných norem pro systém managementu kvality,
  - h) řídí a koordinuje všechny činnosti spojené s budováním a následně správou SMK společnosti dle Prováděcího plánu této činnosti.
- Představitel vedení společnosti pro systém managementu kvality má za povinnost především zavádění a dohled nad dodržováním platných norem systému managementu kvality ve společnosti, je podřízen přímo generálnímu řediteli a ve struktuře systému řízení disponuje pracovníky generálního ředitelství společnosti. Spolu s řediteli jednotlivých útvarů a divizí je členem vrcholového managementu společnosti.

### Představitel vedení společnosti pro systém managementu kvality

#### Čl. 4.

Hlavní ekonomický auditor společnosti je přímo podřízen generálnímu řediteli a v jeho náplni práce je kontrola a konzultace práce pro generálního ředitele, příprava podkladů pro rozhodování.

### Hlavní ekonomický auditor společnosti

#### Čl. 3.

Sekretářka generálního ředitele je přímo podřízena generálnímu řediteli. Vytváří pro něho optimální pracovní podmínky, podílí se na plánování a řízení jeho času, koordinuje jeho činnost a podřízenými pracovníky, organizuje porady, návštěvy a služební cesty a usměrňuje a řídí informační proudy.

### Sekretářka generálního ředitele

#### Čl. 2.

3. Činnosti uvedené v odst. 2. tohoto článku zabezpečuje generální ředitel společnosti v součinnosti s představenstvem a dozorní radou společnosti.
  - a) provádí hodnocení přímo podřízených zaměstnanců,
  - b) kontroluje správně a důsledně provádění mzdové a cenové politiky společnosti,
  - c) rozhoduje o vnitřní organizaci společnosti, ve spolupráci s příslušnými složkami péče o její neustálé zlepšování a zvyšování úrovně řízení a práce společnosti,
  - d) zajišťuje v oblasti působnosti společnosti brannou přípravu, civilní ochranu a ochranu státního, hospodářského, obchodního a služebního tajemství,
  - e) zajišťuje a koordinuje spolupráci společnosti s profesními a zájmovými sdruženími.



1. Generální ředitel společnosti řídí veškerou činnost společnosti, jeho příkazy jsou závazné pro všechny zaměstnance společnosti. Žádný orgán nemá ve firmě provádět jakékoli závazná opatření bez uvědomění generálního ředitele společnosti.
2. Generální ředitel společnosti rozhoduje ve všech zásadních věcech činnosti společnosti, pokud toto opatření nedelegoval na jiného zaměstnance společnosti tímto organizačním řádem, svým opatřením, nebo písemným zmocněním.
  - a) řídí vypracování dlouhodobé koncepce rozvoje společnosti a sestavování jejího organizačního schématu změny plánu společnosti a zajišťuje její efektivní plnění,
  - b) zajišťuje a dohlíží, aby společnost efektivně hospodářila se svým majetkem,
  - c) schvaluje zásady pro vnitřní ekonomické vztahy,
  - d) schvaluje akce investiční výstavby, projektovalou a rozpočtovou dokumentaci k nim,
  - e) schvaluje návrhy na portování a rozmístování DHM a DNM,
  - f) odpovídá za dodržování zákonů a jiných všeobecně platných předpisů,
  - g) disponuje DHM a DNM, pohledávkami a právy společnosti podle právních norem a organizačně zajišťuje pravidelné inventarizace majetku společnosti,
  - h) rozhoduje o mimořádných opatřeních, smrti a nahraděch škod a ztrát,
  - i) odpovídá za využívání podniků pro hospodářský a racionální chod informační soustavy společnosti, za včasné využívání informační soustavy k řízení a rozhodování, za správné poskytování sociálně-ekonomických informací příslušným orgánům a za archivaci písemností společnosti.

Generální ředitel společnosti

Čl. 1.

**Část V.  
PŮSOBNOST PRACOVNÍKŮ ÚTVARU GR A DALŠÍCH VEDOUČÍCH  
PRACOVNÍKŮ SPOLEČNOSTI**

Tyto činnosti jsou doplnkově k hlavnímu programu společnosti. AMS je organizačně začleněno v BORS Braclov a.s. jako samostatná výkonná a ekonomicky vykazovaná středisko (viz příloha č. 14) se středem v Braclově, Bratislavská 26 a je přímo podřízeno představenstvu. Tímto zařazením AMS je začleněna nezávislost, nestrannost a věrohodnost usudků jeho pracovníků při výkonu ověřovací misioni. Podmínky pro činnost a řízení AMS dokladuje "Průběh jakosti AMS".

- Hlavní činnost AMS je provádění metrologických zkoušek při ověřování tachografů, a to:
- tachografů nově instalovaných do vozidel,
- tachografů po opravách provedených autorizovanou opravou,
- následně ověřování tachografů v provozu po uplynutí stanovené doby platnosti ověření.

Autorizované metrologické středisko (date AMS)

Čl. 2.

3. Grafická schémata organizační struktury společnosti (viz příloha č. 1) a její jednotlivých divizí středisko - divize.
4. Organizační struktura společnosti může být dle potřeby upravována nebo doplňována, veškeré změny organizační struktury podléhají schválení generálním ředitelem společnosti a odbornému dohledu představitelů vedení společnosti pro systém managementu kvality.

1. V čele společnosti stojí generální ředitel společnosti, jmenovaný představenstvem společnosti.
2. Funkční místa přímo podřízená generálnímu řediteli (viz příloha č. 2) jsou:
  - sekretářka GR,
  - hlavní ekonomický auditor společnosti,
  - představitel vedení společnosti pro systém managementu kvality,
  - pracovník controllingu,
  - technik BOZF, PO, ekologie,
  - archivář
  - poradce pro strategii a rozvoj společnosti,
  - výkonný ředitel,
  - ekonomický ředitel,
  - personální ředitel,
  - marketingový ředitel
  - projektový manažer

#### Organizační členění společnosti

##### Čl. 1.

### ORGANIZACE SPOLEČNOSTI

#### Část IV.

1. Účast zaměstnanců na řízení společnosti je upraveno všeobecně platnými předpisy (zejména Zákoníkem práce) a kolektivní smlouvou.

#### Účast zaměstnanců na řízení

##### Čl. 6.

1. Písemné dohody o hmotné odpovědnosti za světemě hotovost, ceniny, zboží, zásoby materiálů nebo jiné hodnoty, které je zaměstnanec povinen vyúčtovat, se uzavírají se zaměstnancem, kteří v rámci své pracovní činnosti a témito světanými prostředky manipulují.

#### Dohoda o hmotné odpovědnosti

##### Čl. 5.

2. Hmotná zainteresovanost zaměstnanců společnosti na výsledcích hospodaření společnosti, popř. jejich jednotlivých úseků je upravena kolektivní smlouvou, manažerskými a pracovními smlouvami v souladu s všeobecně platnými předpisy.
1. Ekonomické řízení společnosti je prováděno především prostřednictvím finančního plánu společnosti. Finanční plán je sestaven na základě závěrů a ustanoveních valné hromady, popř. představenstva společnosti.

#### Ekonomické řízení společnosti a hmotná zainteresovanost

##### Čl. 4.

d) maximální využití všech ekonomických i mimoekonomických motivací a stimulačních metod k řízení všech úseků a zaměstnanců společnosti, s výjimkou případů, k jejichž řízení z důvodů legislativních nebo systematických důvodů nelze uplatnit motivčních metod.

### Čl. 3.

#### Základní normy společnosti

1. Základními organizačními normami společnosti jsou:

- základní ústavní listina,
- stanoviska společnosti,
- organizační řád společnosti,
- spisevy a skartáční řád společnosti,
- organizační schéma společnosti, popisy funkcí a míst,
- příručka kvality BORS Breclav a.s.,
- Ostatní organizační normy, směrnice a pracovní postupy se stávají platnými po schválení generálním ředitelem společnosti.

2. Základními řídicími normami jsou:

- 2.1 Dlouhodobé platné řídicí normy
- Na úrovni GR:
    - směrnice,
    - pracovní manuály,
    - pracovní postupy.

2.2 Jednorázové akty řízení

- Na úrovni GR:
  - operační GR,
  - provozní příkazy GR.
- Na úrovni útvartu:
  - operační řídicí úvarta,
  - provozní příkazy řídicí úvarta.
- Na úrovni VR:
  - operační VR,
  - provozní příkazy VR.
- Na úrovni řídicí divizi:
  - operační řídicí divizi,
  - provozní příkazy řídicí divizi.
- Na úrovni vedoucích středisek, provozů, úseků,
  - operační vedoucích středisek, provozů, úseků,

5. Ostatní zaměstnanci společnosti, nebo jiné osoby jsou oprávněni jednat jménem společnosti jen na základě výslovného ustanovení tohoto organizačního řádu, zmocnění generálního ředitele společnosti (zpravidla písemného) v rozsahu ve zmocnění specifickovaném, nebo zmocnění specifickovaném nepřímo práve daného zaměstnane.

## Část III. ZÁSADY ŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI

### Čl. 1. Proces řízení

1. Řízení společnosti tvoří soubor procesů a činností, kterými se usměrňuje činnost všech složek společnosti tak, aby bylo zajištěno splnění všech úkolů, cílů a posláních společnosti v potřebné kvalitě.

2. Řízení společnosti má tyto hlavní fáze:

- a) Dlouhodobé řízení společnosti - perspektivní plánování, vycházející z dlouhodobých programů a cílů společnosti. Součástí této oblasti řízení je rovněž tvorba optimálního organizačního uspořádání společnosti pro plnění úkolů společnosti.
- b) Operační řízení - řídi a usměrňuje činnost jednotlivých složek společnosti především za konkrétních, i nepředpokládaných situacích, nebo situacích, nezahrnutých do perspektivního plánování, jeho cílem je plnit usměrňovací a kontrolní funkce pro průběh procesů řízení v souladu s posláním a perspektivním plánem činnosti společnosti.
- c) Ekonomická zpětná vazba a motivace zaměstnanců společnosti směrem ke zlepšování jak organizace, tak i samotných prováděných činností.

3. V procesu řízení společnosti se v návaznosti na bod 2. používají metody řízení firmy, zahrnující především direktivní příkazy, zákazy a omezení, ve vyšším stupni, potom plány rozvoje, ale také ekonomické nástroje jako metody nepřímého řízení společnosti.

4. Proces řízení v sobě zahrnuje také systematickou kontrolu práce všech složek a zaměstnanců společnosti, die všeobecné platné zásady, ze kdo danou činnost řídí, je povinen ji také kontrolovat.

5. Nedílnou součástí procesu řízení všech složek společnosti je řízení odborně metodické, spočívající ve stanovení běžného postupu provádění činnosti společnosti, úprava těchto postupů v souvislosti s rozvojem společnosti a vývojem požadavků na společnost, odborně vedení vydávání interních norem a interní dokumentace společnosti a nezávazné odborné kontroly činnosti společnosti.

### Čl. 2. Principy řízení společnosti

1. Principy řízení společnosti jsou založeny na obecně platných a používaných ekonomicko-hospodářských principech. Tyto principy jsou uplatňovány jednotně ve všech složkách společnosti a na všech stupních řízení společnosti.

2. Hlavní principy řízení společnosti jsou:  
 a) koncepčnost řízení společnosti v souladu s dlouhodobými plány a zájmy společnosti,  
 b) zásada metodické a organizační podpory zprůhledňováním a jasnou definicí organizačních vazeb a vztahů, zajišťovaná tvorbou a udržováním nezbytné dokumentace systému řízení,  
 c) zásada přítné odpovědnosti a jednáního odpovědnosti a jednáního odpovědného vedoucího.

1. Za společnost jedná a společnost zastupuje vůči třetím osobám samostatně předseda představenstva, nebo jeho místopředseda.
2. Podepisování za společnost se uskutečňuje tak, že buď předseda představenstva samostatně, nebo jeho místopředseda, případně ke kýmkoliv napsanému nebo vytištěnému názvu společnosti a avěmu jménu s dodatkem označujícím jeho funkci svůj vlastnoruční podpis.
3. Generální ředitel společnosti je oprávněn jednat jménem společnosti ve všech patřících do oboru jeho působnosti, pokud si tato oprávnění nevyráží představenstvo.
4. Generálního ředitele společnosti zastupuje v době jeho nepřítomnosti nebo zaneprázdnění jím ustanovený zástupce, a to v plném rozsahu jeho práv a odpovědností.

Jednání a podepisování za společnost, zastupování společnosti

Čl. 4.

1. Smlíční motorová doprava nákladní
2. Smlíční motorová doprava osobní
3. Zastavatelství
4. Opravy smlíčních vozidel
5. Smlíční činnost a marketing
6. Reklamní činnost a marketing
7. Provozování odstavných pňoch pro motorová vozidla
8. Ubytovací služby
9. Fronaljem a půjčování věcí movitých
10. Výroba, opravy a montáž mřítidel
11. Provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy
12. Zastupování v celním řízení
13. Plnění nádob plynů
14. Specializovaný maloobchod
15. Maloobchod tabákovými výrobky
16. Zpracování dat, služby databank, správa sítí
17. Výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
18. Poskytování software a poradatelství v oblasti hardware a software
19. Skladování zboží a manipulace s nákladem
20. Maloobchod motorovými vozidly a jejich příslušenstvím
21. Zprostředkování obchodu
22. Chov domácích a zoologických zvířat a poskytování souvisejících služeb
23. Provozování telovýchovných zařízení a zařízení sloužících regeneraci a rekondici
24. Zednictví
25. Hostinská činnost
26. Provádění staveb, jejich změn a odstraňování
27. Poskytování technických služeb
28. Nákup, prodej a skladování zkapaalněných uhlovodíkových plynů v lákových nádobách nad 1000 kg
29. Činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců
30. Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence
31. Chov sportovních a dostihových koní

Předmět podnikání společnosti

Čl. 3.

## VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

### Část I.

#### Úvodní ustanovení

1. Organizační řád BORS Breclav a.s. se sídlem v Breclavi je základem vnitřním předpisem společnosti, který stanoví organizační strukturu společnosti, základní koncepci řízení společnosti, její část a zaměstnanců.

2. Ustanovení organizačního řádu jsou závazná pro všechny zaměstnance společnosti. Vedoucí pracovníci společnosti mají za povinnost zajistit ználost organizace společnosti a systém jejího řízení každým zaměstnancem, působnost jednotlivých složek společnosti a práva a povinnosti jednotlivých zaměstnanců společnosti.

3. Organizační řád a veškeré jeho změny a doplňky je oprávněn vydávat pouze generální ředitel akciové společnosti.

4. Organizační řád v tomto znění nabývá platnosti dne 1. listopadu 2010.

#### Čl. 2.

#### Všeobecné platné předpisy

1. Právní poměry BORS Breclav a.s. a základní zásady pro její organizaci a hospodářskou činnost jsou dány příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Obchodním zákoníkem a Občanským zákoníkem, Zákonem o smlouvě a smluvní dopravě a předpisy je provádějícími a stanovami akciové společnosti.

### Část II.

## ZÁKLADNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

#### Čl. 1.

#### Řízení společnosti

1. Společnost je právnickou osobou, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 1218, dne 1. ledna 1994.

#### Čl. 2.

#### Obchodní firma a sídlo společnosti, identifikační číslo, právní forma podnikání

1. Obchodní firma společnosti: BORS Breclav a.s.
2. Sídlo: Breclav, Bratislavská 26, PSČ 690 62
3. Identifikační číslo: 49 96 92 42
4. Právní forma: Akciová společnost

# Obsah:

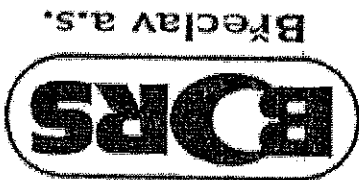
str. 3	Část I. Všeobecná ustanovení
str. 3	Čl. 1. Úvodní ustanovení
str. 3	Čl. 2. Všeobecné platné předpisy
str. 3	Část II. Základní údaje o společnosti
str. 3	Čl. 1. Zřízení společnosti
str. 3	Čl. 2. Obchodní firma a sídlo společnosti, identifikační číslo, právní forma podnikání
str. 3	Čl. 3. Předání podnikání společnosti
str. 4	Čl. 4. Jednání a podepisování za společnost, zastupování společnosti
str. 5	Část III. Zásady řízení společnosti
str. 5	Čl. 1. Proces řízení
str. 5	Čl. 2. Principy řízení společnosti
str. 5	Čl. 3. Základní normy společnosti
str. 6	Čl. 4. Ekonomické řízení společnosti a hmotná zainteresovanost
str. 7	Čl. 5. Dohoda o hmotné odpovědnosti
str. 7	Čl. 6. Účast zaměstnanců na řízení
str. 7	Čl. 7. Účast zaměstnanců na řízení
str. 7	Čl. 1. Organizace společnosti
str. 7	Čl. 2. Autorizované měřicí středisko
str. 8	Část V. Působnost pracovníků ústavu GR a dalších vedoucích pracovníků společnosti
str. 8	Čl. 1. Generální ředitel společnosti
str. 8	Čl. 2. Sekretářka generálního ředitele
str. 9	Čl. 3. Hlavní ekonomický auditor společnosti
str. 9	Čl. 4. Představitel vedení společnosti pro systém managementu kvality
str. 9	Čl. 5. Řešitel problémů
str. 10	Čl. 6. Technik BOZP, PO a ekologie
str. 10	Čl. 7. Archivář
str. 10	Čl. 8. Ekonomický ředitel
str. 10	Čl. 9. Personální ředitel
str. 10	Čl. 10. Marketingový ředitel
str. 11	Čl. 11. Výkonný ředitel
str. 11	Čl. 12. Ředitel divize nákladní dopravy
str. 11	Čl. 13. Ředitel divize osobní dopravy
str. 11	Čl. 14. Ředitel divize čerpací stanice
str. 11	Čl. 15. Ředitel divize Renault
str. 11	Čl. 16. Ředitel divize sport
str. 11	Čl. 17. Vedoucí střediska celních služeb
str. 12	Čl. 18. Vedoucí provozovny
str. 12	Čl. 19. Poradce pro strategii a rozvoj společnosti
str. 12	Čl. 20. Projekční manažer
str. 13	Část VI. Zaměstnaní společnosti
str. 13	Čl. 1. Základní práva, povinnosti a odpovědnost zaměstnanců
str. 13	Čl. 2. Zastupování vedoucích zaměstnanců
str. 14	Čl. 3. Předávání a převírání funkcí
str. 14	Čl. 4. Výběr a výchova zaměstnanců
str. 15	Přílohy

ZÁKLADNÍ ORGANIZACE  
ODBOŘOVÉHO SVAZU DOŘAVY  
BORS Břeclav a. s.  
690 02 Břeclav, Bratislavská 26  
IČ: 60680873 reg.č. 33-0528-3704

*[Handwritten signature]*

BORS Břeclav a.s.

ORGANIZAČNÍ RÁD



*Vyřadit c. 1  
Vyřadit c. 11*



## Přehled monitorovaných a měřených parametrů v procesech

2024



Kód a název procesu	Monitorovaný parametr	Místo sledování parametru	Perioda sledování	Odpovědnost za sledování

Vypracoval:  
Dne:

8.4	Přijít vhodná opatření, zjistit-li se, že neshodný produkt byl dodán nebo je používán.	8.4
8.5.1	Zjistovat, shromážďovat a evidovat údaje vhodné pro posouzení vhodnosti a efektivnosti SMK a pro nalezení možností dalšího zlepšování.	8.5.1
8.5.1	K tomuto účelu využívat data z monitorování a měření, případně z dalších zdrojů.	8.5.1
8.5.1	Poskytnout informace o:	8.5.1
8.5.1	- spokojenosti zákazníka	8.5.1
8.5.1	- shodě požadavků na produkt	8.5.1
8.5.1	- znacích a trendech procesů a produktů (zjištění slabých míst)	8.5.1
8.5.1	- dodavatelích	8.5.1
8.5.2	Neustále zlepšovat efektivnost SMK (využitím politiky kvality, cílů kvality, výsledků auditů, údajů z analýz, OKN/OKP a přezkoumání managementu).	8.5.2
8.5.2	Převádět přiměřená opatření k odstranění příčin vzniklých neshod	8.5.3
8.5.3	Vytvořit dokumentovaný postup s požadavky na:	8.5.3
8.5.3	- přezkoumání neshod	8.5.3
8.5.3	- stanovení jejich příčin	8.5.3
8.5.3	- stanovení a realizaci vhodného opatření (takového, které zamezí opakování neshod)	8.5.3
8.5.3	- provádění záznamů o výsledcích provedených opatření	8.5.3
8.5.3	- zhodnocení efektivnosti realizovaného opatření	8.5.3
8.5.4	Provést přiměřená opatření k odstranění příčin potenciálních neshod	8.5.4
8.5.4	Vytvořit dokumentovaný postup s požadavky na:	8.5.4
8.5.4	- zjištění možných neshod a jejich příčin	8.5.4
8.5.4	- stanovení a realizaci vhodného opatření (takového, které zabránilo vzniku neshod)	8.5.4
8.5.4	- provádění záznamů o výsledcích provedených opatření	8.5.4
8.5.4	- zhodnocení efektivnosti realizovaného opatření	8.5.4

Vypracovala: Ing. Kristýna Hytychová  
Dne: 1.2.2009

7.4.3	Identifikovat stav produktu s ohledem na monitorování a měření.	7.4.3
7.4.4	Pečovat o majetek zákazník (pokud jej organizace řídí nebo používá). Tzn. identifikovat, ověřovat, chránit a zabezpečovat tento majetek určený k použití nebo začlenění do produktu.	7.4.4
7.4.4	Oznámit zákazníkovi ztrátu, poškození nebo nepoužitelnost a udržovat o tom záznamy.	7.4.4
7.5.5	Zachovávat shodu produktu během interního zpracování a dodání až na místo určení (zahrnuje identifikaci, manipulaci, skladování, balení a ochrannu produktu).	7.5.5
7.5.1, 7.5.2	Učít vhodná monitorování a měření produktu včetně urgentní monitorovací a měřících zařízení.	7.5.1, 7.5.2
7.5.1	Zavést procesy, které zajistí provádění monitorování a měření.	7.5.1
7.5.4	Zajistit kalibraci (ověřování) měřících zařízení ve stanovených intervalech nebo před jejich použitím (je-li to nezbytné).	7.5.4
7.5.3	Zajistit funstování (serizování) měřících zařízení -- je-li to nutné.	7.5.3
7.5.3	Identifikovat měřící zařízení tak, aby byl zřejmý stav kalibrace (ověření).	7.5.3
7.5.5	Zajistit měřící zařízení před takovým serizováním, které by zrušilo platnost výsledku měření.	7.5.5
7.5.5	Chránit měřící zařízení před poškozením a znehodnocením.	7.5.5
7.5.6	Nesplňuje-li měřící zařízení stanovené požadavky, je nutno posoudit a zaznamenat platnost dřívějších výsledků měření a přijmout příslušná opatření.	7.5.6
7.5.4	Udržovat záznamy o výsledcích kalibrace (ověřování).	7.5.4
7.5	Potvrzení schopnosti zkušebního a kontrolního softwaru pro zamýšlenou aplikaci. Toto potvrzení musí být provedeno před prvním použitím a dle potřeby i opakovaně.	7.5
<b>MĚŘENÍ, ANALÝZA A ZLEPŠOVÁNÍ</b>		
8.1	Plánovat a realizovat procesy monitorování, měření, analýz, kontrol, zkoušek a zlepšování. A to tak, aby byla zajištěna shodnost produktu, shodnost SMK, a aby byla neustále zlepšována účinnost SMK.	8
8.2.1	Stanovit potřebu a rozsah vhodných metod (statistika, SPC, DOE, FMEA,...)	8
8.2.1	Zjistovat spokojenost zákazníka (monitorováním informací o tom, jak jsme splnili jeho požadavky).	8.1
8.2.2	Učít způsob získávání a používání těchto informací (stanovení metod, pracovišť a všech procesech).	8.1
8.2.2	Frovádět interní audity v plánovaných intervalech (min 1x ročně na všech pracovištích a všech procesech).	8.2
8.2.3	Plánovat program auditů s ohledem na stav a důležitost procesů a na výsledky minulých auditů.	8.2.3
8.2.3	Stanovit kritéria IA, předmet IA, četnost a metody IA.	8.2.3
8.2.2	Zajistit objektivitu a nezávislost procesu auditování.	8.2.2
8.2	Vytvořit dokumentovaný postup pro interní audity (jejich plánování a realizaci, podávání zpráv a vedení záznamů, stanovení odpovědností).	8.2
8.2.5	Zajistit odstranění zjištěných neshod a jejich příčin (bezodkladně) a následně ověřit, zda toto bylo splněno včetně podání zprávy.	8.2.5
8.3.1	Využívat vhodné metody pro monitorování a měření procesů SMK.	8.3.1
8.3.1	Metody musí prokázat schopnost procesů dosáhnout plánovaných výsledků.	8.3.1
8.3.1	Přijmout nápravná opatření, není-li plánováního výsledku dosaženo.	8.3.1
8.2.4	Monitorovat a měřit znaky produktu za účelem ověření splnění požadavků na produkt.	8.3.2
8.3.2	Realizovat měření ve vhodných etapách procesu.	8.3.2
8.3.2	Udržovat záznamy o shodě s kritérii přejímky s uvedením osoby, která schvaluje tvoření produktu.	8.3.2
8.3	Zajišťovat, aby produkt, který se neshoduje s požadavky byl identifikován a řízen, a aby se zamezilo jeho dalšímu použití příp. dodání.	8.4
8.4	Vytvořit dokumentovaný postup pro řízení neshodného produktu.	8.4
8.4	Nakládat s neshodným produktem jedním ze způsobů:	8.4
8.4	- přijmout opatření k odstranění neshody	8.4
8.4	- schválit jeho použití/uvolnění (pokud to dovolí příslušný orgán nebo zákazník)	8.4
8.4	- přijmout opatření k zamezení dalšího užití či aplikaci	8.4
8.4	Udržovat záznamy o druhu neshod a provedených opatřeních, včetně výjimek.	8.4
8.4	Provést opakované ověření neshodného produktu pokud byla provedena jeho oprava.	8.4

MANAGEMENT ZPROJÍ	
6.1	Zajišťovat zdroje: - pro fungování a zlepšování efektivnosti SMK - zvyšování spokojenosti zákazníků
6.2	Změštnanci, mající vliv na kvalitu, musí prokázat přiměřené schopnosti, dovednosti, vzdělání, cvyk a zkušenosti.
6.2.1	Účít odbornou způsobilost zaměstnanců.
6.2.2	Poskytovat školení a cvyk zaměstnancům.
6.2	Účít efektivnost přijatých opatření (Hodnotit účinnost školení).
6.2	Zajistit, aby si zaměstnanci byli vědomi své angažovanosti na plnění cíli kvality.
6.2	Údržovat zřetnomy o vzdělání, školení, dovednostech a zkušenostech.
6.3	Účít, poskytovat a udržovat potřebnou infrastrukturu.
6.4	Účít a řídit pracovní prostředí za účelem dosažení shody s požadavky na produkt.
REALIZACE PRODUKTU	
7.1	Planovat a rozvíjet realizaci procesy tak, aby byly v souladu s požadavky ostatních procesů.
7.1	Účít (je-li to vhodné): - cíle kvality a požadavky na produkt - nové procesy, dokumentaci, případně zdroje - činnosti při ověřování, monitorování, verifikaci, kontrolách a zkouškách a stanoví kritéria pro přijetí produktu
7.1	- zřetnomy dokladující, že procesy a produkt splňují stanovené požadavky
7.2.1	Účít zákazníkem stanovené požadavky.
7.2.1	Účít požadavky, které zákazník neuvádí, ale jsou známe a nutné pro realizaci.
7.2.1	Účít požadavky zřetných norm a dalších předpisů týkající se produktu.
7.2.2	Přezkoumat (posoudit, zhodnotit) požadavky na produkt, a to ještě před provedením závazku dodat tento produkt zákazníkovi (před přijetím smlouvy).
7.2.2	Zajistit, aby byly stanoveny požadavky na produkt.
7.2.2	Vyřešit veškeré odchylky mezi zákaznickou poptávkou a naší nabídkou.
7.2.2	Posoudit proveditelnost zákaznických požadavků.
7.2.3	Účít a udržovat vhodné způsoby komunikace se zákazníky ohledně informací o produktu, vyřizování poptávek, smluv a objednávek a také pro zajištění zpětné vazby od zákazníka (etižnost/reklamace)
7.3	Požadavky na návrh a vývoj – VYLOUČENY
7.3.1	Zajistit, aby nákupovaný produkt vyhovoval požadavkům na produkt.
7.3.1	Hodnotit (prvotně, opakovaně) a vybrat dodavatele podle určených kritérií.
7.3.1	Údržovat zřetnomy o výsledcích hodnocení a nezbytných opatřeních.
7.4.2	Produkt, který má být zakoupen musí být popsán, a to včetně: - požadavků na schválení produktu, postupu, procesu a zařízení - požadavků na kvalifikační záměštnosti - požadavků na SMK u dodavatele
7.4.3	Stanovit a realizovat kontrolní činnosti pro zajištění, že nakoupený produkt splňuje stanovené požadavky.
7.3.2	Při ověřování produktu u dodavatele musí být zřetnomy deklarovat v informacích pro nákupování.
7.5.1	Planovat a realizovat výrobu (poskytování služeb) za řízených podmínek (postupnost informací o produktu, dostupnost pracovních postupů, použití vhodného zařízení, dostupnost měřících a kontrolních zařízení včetně zavedení kontroly a měření, zavedení činnosti pro dodávání)
7.5.2	Váldace (tzn. ověření v podmínkách zákazníka) procesu musí být provedena vždy, nelze-li vstoupit z procesu ověřovat monitorováním nebo měřením.
7.5.3	Pro váldované procesy se musí stanovit: - kritéria pro přezkoumání a schválení procesu - kvalifikační záměštnosti a vhodnost zařízení - použití vhodných metod a postupů - požadavky na zřetnomy a opakovanou váldaci
7.4.3	Identifikovat vhodnými prostředky produkt v průběhu celé realizace zakázky.

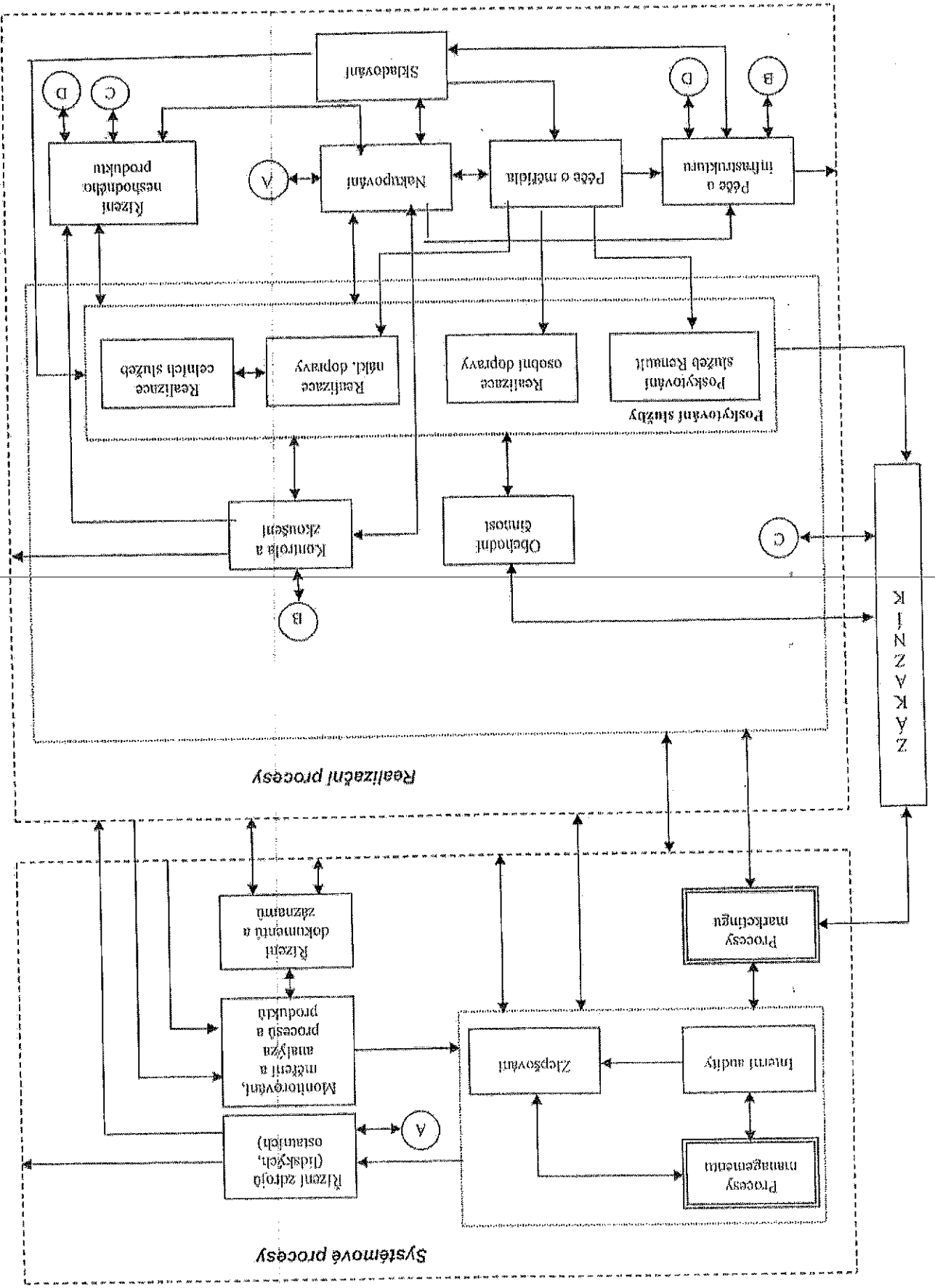
**Převodní tabulka**  
(mezi požadavky normy ISO 9001:2008 a příručkou kvality)

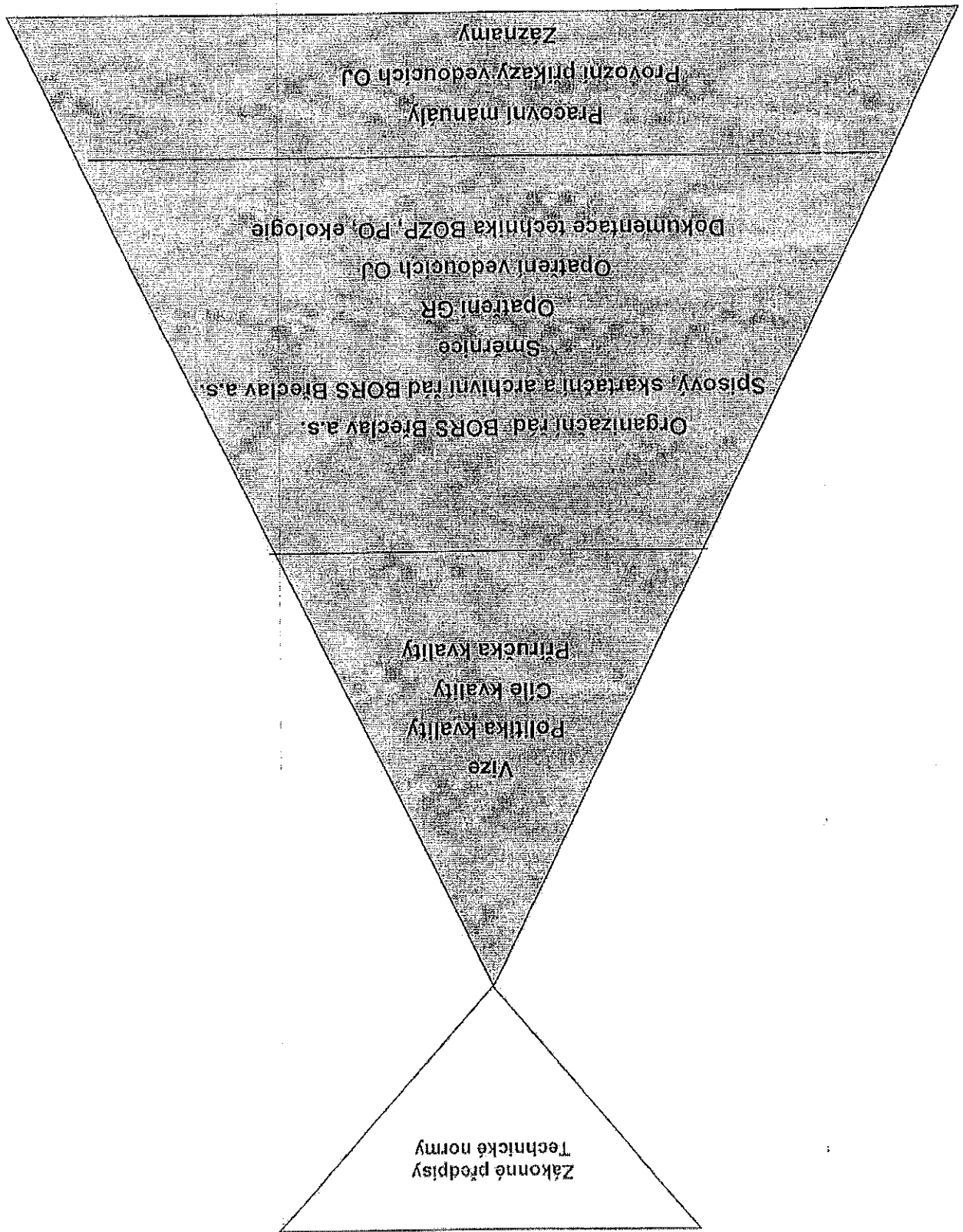
Kap. normy	Požadavek	Kapitola PK
	<b>VŠEOBECNÉ POŽADAVKY</b>	
4.1	Identifikovat procesy potřebné pro SMK, určit jejich návaznost a vzájemné působení. (také 2.7)	3.1, 3.3
	Určit kritéria a metody potřebné pro fungování procesů.	3.4
	Zajistit dostupnost zdrojů a informací pro fungování procesů.	3.4
	Monitorovat, měřit a analyzovat procesy.	3.4
	Zajistovat neustálé zlepšování procesů.	3.4
	Rídit externí procesy (outsourcing)	3.5
	<b>POŽADAVKY NA DOKUMENTACI</b>	
4.2.1	Dokumentace musí zahrnovat: - politiku kvality a cíle kvality - příručku kvality - přesné stanovených dokumentovaných postupů	4.1 4.1, 4.2, 4.3, 8.2, 8.4, 8.5.3, 8.5.4
4.2.2	Vytvořit příručku kvality obsahující případná příručka vyložením, odkazy na - záznamy požadované touto normou - dokumentované postupy a vazby mezi procesy	4.1, 3.2, 3.3
4.2.3	Vytvořit dokumentovaný postup pro řízení dokumentů	4.2
4.2.4	Vytvořit dokumentovaný postup pro řízení záznamů	4.3
	<b>OPROVEDNOSTI MANAGEMENTU</b>	
5.1	Poskytnout důkazy o osobní angažovanosti vedení společnosti na rozvoji a zlepšování SMK (plnění požadavků zákazníka a požadavků legislativy, stanovení politiky kvality, plnění cílů kvality, prezkoumání managementu, zajištění dostupnosti zdrojů)	2.3, 5.1
5.2	Zajistit, aby byly zjištěny potřeby/požadavky zákazníků, a aby byly plněny s cílem zvýšení jeho spokojenosti	2.6, 2.6, 5.1
5.3	Zajistit, aby politika kvality: - vycházela ze záměrů (vize) společnosti - obsahovala závazek osobní angažovanosti vedení k plnění požadavků a k neustálému zlepšování SMK	2.5
	- byla sdělena všem pracovníkům a aby byla pochopena - byla průběžně prezkoumávána a řízena ve smyslu kap. 4.2.3	4.1
5.4.1	Zajistit vytvoření cílů kvality pro jednotlivé organizační jednotky, včetně cílů potřebných pro splnění požadavků na produkt	2.6
	Zabezpečit měřitelnost cílů kvality	2.6
	Zabezpečit soulad cílů kvality s politikou kvality	2.6
5.4.2	Zajistit plánování SMK s ohledem na všeobecné požadavky normy a cíle kvality	2.6, 2.7, 5
	Zajistit zachování integrity SMK při plánování a realizaci změn SMK	5
5.5.1	Stanovit odpovědnosti a pravomoci a seznámit s nimi dotčené zaměstnance	2.7, 5.2
5.5.2	Umenovat představitelé vedení odpovědného za: - vytvoření a udržování procesů SMK - podávání zpráv vrcholovému vedení o výkonnosti SMK a potřebách zlepšování - prosazování povědomí o požadavcích zákazníka	5.2
5.5.3	Zajistit komunikační cesty a fungování interní komunikace zejména pro potřeby sdělování efektivnosti SMK a funkcí procesů	5.3
5.6.1	Přezkoumávat SMK v pravidelných intervalech (min. 1x ročně). Z hlediska vhodnosti, účinnosti, efektivnosti, udržitelnosti, přiléhavosti pro zlepšování a potřeb změn SMK (včetně politiky kvality a cílů kvality)	5.4
	Udržovat záznamy z prezkoumání SMK	5.4
5.6.2	Zajistit, aby prezkoumání SMK obsahovalo požadované vstupy	5.4
5.6.3	Zajistit, aby prezkoumání SMK obsahovalo požadované vstupy	5.4

Malice nezvláštností interních auditů (přílaha ke dni 1.9.2008)

Název subprocesu	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu a tvorby	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce																																																							
Název subprocesu	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu a tvorby	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce																																								
																																																			Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu a tvorby	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce
																																																			Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu a tvorby	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce	Řízení vnitřní výroby	Řízení nákupu	Řízení výroby	Řízení skladu	Řízení distribuce
Ing. Kateřina Hýčková	Ing. Saska Hýčková	Ing. Saska Kadlecová	Matka Kájová	Ing. Petr Kázma	Štáblovitá Lano	Bc. Eva Mercátová	Dana Pospíšilová	Renata Škulová	Michalová Šatšarová	Ing. Alibacher	Stanislava Jirňáková																																																																															

Mapa procesů SMK BORS Breclav a. s.

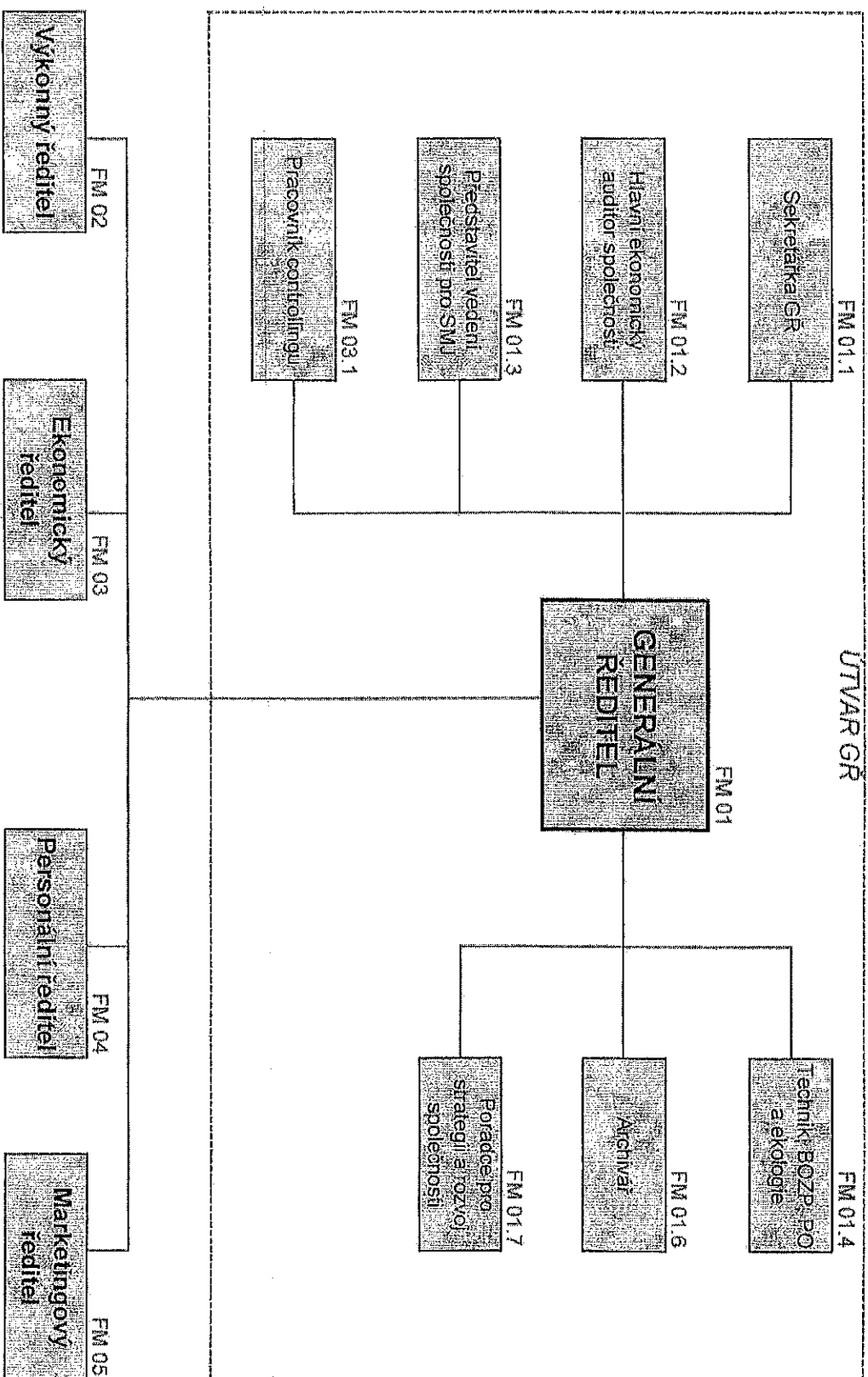








Príloha č.4 - Schéma organizačnej štruktúry funkčných miest priamo podriazených generálnemu riaditeľovi



## Vaši kontaktní partneři ve firmě

<i>Funkční místo</i>	<i>prac. doba</i>	<i>tel. kontakt v prac. době</i>	<i>tel. kontakt mimo prac. dobu v případě neobvyklé události</i>	<i>poznámka</i>
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	7.00-16.00	731 606 103 519 444 251		
dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	7.00-16.00	731 606 142 731 606 204 519 444 252		
technický dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	7.00-16.00	731 606 105 519 444 253		
pohotovostní číslo dispečink Břeclav	-----	-----	731 678 015	v pracovní dny od 16.00 do 7.00 víkend, svátky celý den
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	7.00-16.00	731 606 101 519 411 424		
dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	7.00-16.00	731 606 104 731 606 226 519 411 241		
technický dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	7.00-16.00	731 606 106 519 411 241		
pohotovostní číslo dispečink Hustopeče	-----	-----	731 606 180	v pracovní dny od 16.00 do 7.00 víkend, svátky celý den

Aktuální obsazení jednotlivých funkčních míst naleznete v organizačním řádu divize osobní dopravy, který je umístěn na nástěnkách středisek.

### Kontaktní čísla na Centrální dispečink Kordis

<i>Funkční místo</i>	<i>prac. doba</i>	<i>tel. kontakt v prac. době</i>	<i>tel. kontakt mimo prac. dobu v případě neobvyklé události</i>	<i>poznámka</i>
dispečer CED	4.00-24.00	731 075 627 543 426 666		tyto čísla jsou jen pro služební potřebu – <b>nepředávat cestujícím</b>
informace CED	4.00-24.00	5 4317 4317		toto číslo lze předávat cestujícím

# 1. Základní povinnosti pracovníků

## Základní povinnosti řidiče osobní dopravy

Vážený pane, vážená paní

Jako řidič silničních motorových vozidel jste byl zařazen na středisko osobní dopravy BORS Břeclav a.s., k zajišťování přepravy osob na pravidelných linkách osobní dopravy (POD), na linkách městské autobusové dopravy (MĚAD) a příležitostně nepravidelné osobní dopravy (NOD).

Pracovně jste přímo podřízen dispečerovi, jehož příkazy, stejně jako příkazy vedoucího střediska a technického dispečera osobní dopravy, jste povinen uposlechnout, pokud nejsou tyto příkazy ve vzájemném rozporu, v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vám vykonávané. Pokud tato skutečnost nastane, ihned informujte svého přímého nadřízeného - dispečera.

**Kromě základních povinností, stanovených zákoníkem práce, jste jako řidič OD BORS Břeclav a.s. povinen:**

- uposlechnout **pokyny dispečera centrálního dispečinku (CED)**, Pokud by tyto pokyny byly v rozporu s jinými informacemi, které aktuálně máte k dispozici, ihned kontaktujte přímého nadřízeného (dispečera nebo vedoucího střediska),
- nastoupit k výkonu práce včas dle rozpisu práce, řádně **ustrojen do firemního stejnokroje**:
  - bílá nebo modrá košile s dlouhými nebo krátkými rukávem, opatřená logem (případně doplněná kravatou modré barvy)
  - modrá polokošile s krátkými rukávem, opatřená logem
  - kalhoty modré barvy
  - krátké kalhoty modré barvy
  - svetr modré barvy, opatřený logem
  - vesta modré barvy, opatřená logem
  - obuv černé barvy

Novým řidičům jsou stejnokroje poskytovány individuálně, a to po jejich nástupu do zaměstnání. Při Vašem příjmu do pracovního poměru musíte na personálním útvaru vyplnit údaje o mírách potřebných pro objednání stejnokroje. Tyto údaje jsou následně předány pracovníkovi odpovědnému za nákup stejnokrojů a ochranných pomůcek, který vše potřebné objedná. Během doby, kdy stejnokroj nemáte, jste povinen být ustrojen tak, aby se Vaše oblečení co nejvíce barevně přibližovalo předepsanému stejnokroji (tzn. použít trička / košile / kalhot modré barvy). A dále jste po tuto dobu povinen používat visačku s Vaším jménem a názvem zaměstnavatele. Ve výjimečných případech (např. ušpinění stejnokroje při opravě apod.) můžete použít dostupný civilní oděv, za předpokladu použití jmenovky se svým jménem a názvem zaměstnavatele, kterou musíte mít viditelně připnutou na svrchní části oděvu.

Po celou dobu výkonu práce dbát o svůj zevnějšek – **nedodržení používání firemního stejnokroje bude posuzováno jako hrubé porušení pracovní kázně za které Vám může být snížena pohyblivá část mzdy, vystaven vytkací dopis pro porušování pracovní kázně, dán k úhradě předpis náhrady škody zaměstnavateli způsobené v případě udělení smluvního postihu nebo ukončen pracovního poměr v případě opakovaného porušení pracovní kázně.**

- pracovat svědomitě a **dodržovat všechny právní předpisy** spojené s výkonem práce řidiče OD,
- řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky nutné k zajištění přepravy osob, zejména směrové tabule, tabulky s kurzovými čísly, strojky pro výdej jízdenek,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- informovat nadřízeného o přetlženosti nebo nevytíženosti spojů a hledat cesty k získání dalších zákazníků a upozorňovat na případné iniciativy konkurenčních dopravců v POD,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- **provádět denní ošetření vozidla** a dbát na to, aby vozidlo bylo v perfektním stavu,
- dodržovat přísný zákaz kouření ve vozidle (autobusu) – **nedodržení bude posuzováno jako hrubé porušení pracovní kázně**
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- **střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele** před poškozením, ztrátou, zničením nebo

- zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
  - dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou **obchodním tajemstvím** a nelze je přenášet mezi cestující veřejnost,
  - **včas a přesně odvádět tržby z přeprav Vámi vykonávaných a dodržovat pokladní operace - nedodržení bude posuzováno jako hrubé porušení pracovní kázně**
  - dodržovat přísný zákaz jakékoliv neoprávněné manipulace s odbavovacími strojkami,
  - **při vzniku a trvání pracovní neschopnosti dodržovat nařízení dle platného znění Opatření generálního ředitele, a to zejména:**
    - neprodleně nahlásit počátek své pracovní neschopnosti nadřízenému (osobně, telefonicky, SMS, jiným vhodným způsobem)
    - dodržovat stanovený režim dočasně práce neschopného
    - zdržovat se v místě pobytu a dodržovat dobu a rozsah povolených vycházek
    - po dobu své pracovní neschopnosti opatřit místo svého pobytu zvonkem a jmenovkou
    - v případě potřeby navštívit lékaře či lékárnu nad rámec případných vycházek, **informovat o této skutečnosti dopředu svého nadřízeného (telefonicky, SMS)**
  - při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádné čerpání dovolené vždy konzultovat s přímým nadřízeným, před ukončením čerpání dovolené zkontrolovat rozpis práce (komando) na jakou práci jste po ukončení čerpání zařazen, nebo se telefonicky dotázat Vašich přímých nadřízených,
  - zúčastňovat se pravidelného školení řidičů z povolání a všech porad svolaných Vašimi nadřízenými,
  - přijímat reklamace od cestující veřejnosti a tyto zapsat na tiskopis k tomu určený a neodkladně jej předat Vašemu přímému nadřízenému k vyřízení.

Další pracovní povinnosti řidiče osobní dopravy jsou upraveny interními dokumenty a.s., popřípadě obecně závaznými právními předpisy.

## 2. Postupy

### 2.1 Pojmy, definice, zkratky

#### 2.1.1 Definice a pojmy

Základní pojmy a definice dle ČSN EN ISO 9001:2008.

**Pravidelná osobní doprava** - doprava, při které jsou přepravní služby nabízeny podle předem vyhlášených podmínek a jsou poskytovány k uspokojování přepravních potřeb; pokud je doprava uskutečňována pro potřeby města a jeho příměstských oblastí, jedná se o **městskou autobusovou dopravu**.

**Nepřavidelná osobní doprava** - je neveřejná osobní doprava, při které jsou požadavky na přepravní služby specifikovány zákazníkem. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky.

**Jízdní řád** - soubor časově a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

**Linka** - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

**Spoj** - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určeno jízdním řádem - část souboru časově a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. (Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.)

**Dopravní úřad** - dle zákona č. 111/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o silniční dopravě je jím krajský úřad. Pro MěAD je dopravním úřadem městský úřad.

**Tarif** - sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a jejich podmínky jejich použití.

**Přepravní řád** - podmínky, za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvířata s nimi přepravovaná.

**IDS JMK** - integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje.

**Smluvní přepravní podmínky IDS JMK** - podmínky určující vztahy při přepravě cestujících a zavazadel.

**Garance návaznosti** - dokument tvořící přílohu Smlouvy o podmínkách přepravy v IDS JMK.

**Vzorový záznam (dále také jako turnusový příkaz)** - je souborem spojů (na určitých linkách), nájezdů, přejezdů a dalších činností vozidla a jeho obsluhy, sepsaný v časové posloupnosti a s uvedením časů, ve kterých jsou vykonávány v průběhu jedné pracovní směny.

**Turnus** - je tvořen souborem souvisejících vzorových záznamů (turnusových příkazů) s rozlišenou platností. V jednom souboru nesmějí být dva turnusové příkazy platné na stejný den.

**Denní přepravní plán (dále také jako komando)** - je soubor přiřazení jednotlivých pracovních úkolů (turnusových příkazů, nebo nepřavidelných přeprav) a vozidel pro provedení těchto úkolů jednotlivým pracovníkům (řidičům) v určitém dni.

**Jízdní list** - je mezinárodně používaný a uznávaný doklad pro mezinárodní hromadnou dopravu osob. Dopravce do něj vypisuje základní údaje (identifikační údaje dopravce a vozidla, charakter - druh prováděné dopravní služby, seznam cestujících daného vozidla apod.) a tyto jsou celními orgány států na jejichž území přeprava probíhá kontrolovány a evidovány.

**Přepravní kontrola** - externí firma, provádějící smluvně přepravní kontrolu řidičů a cestujících, též pracovníci KORDISu, Ministerstva dopravy, krajského nebo městského dopravního úřadu.

**Kurzové číslo** - jednoznačně identifikuje vozidlo provozované na lince v daný den.

**KORDIS** - firma založená krajským úřadem za účelem vytváření a koordinace systému IDS JMK.

### 2.1.2 Zkratky

SM	- Směrnice
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GŘ	- Generální ředitel
VŠ	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MAD	- Mezinárodní autobusová doprava
MěAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
STK	- Stanice technické kontroly
ZPVOD	- Záznam o provozu vozidla osobní dopravy v POD, MěAD a MAD
DODK	- Denní ošetření a denní kontrola vozidla
ŘP	- Řidičský průkaz
PHM	- Pohonné hmoty a maziva
PC	- Počítač
PA	- Podnikový archiv
ZP	- Zákoník práce
AETR	- Evropská dohoda o práci osádek v mezinárodní silniční dopravě
BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PM	- Pracovní manuál
RZ	- Registrační značka vozidla (dříve státní poznávací značka)
BP	- Bezpečnostní přestávka
TCHG	- Tachograf
MD	- Ministerstvo dopravy
VZ	- Vzorový záznam (dále také jako turnusový příkaz) – příloha č. 12
OTP	- Osvědčení o technickém průkazu
IDS JMK	- Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
MSP	- Modul sledování polohy
ZPV	- Záznam provozu vozidla v NOD
CED	- Centrální dispečink Kordis

## 2.2 Doklady, záznamy a pomůcky používané v osobní dopravě

### 2.2.1 Doklady nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

Při zajišťování služeb osobní dopravy musí být vozidlo a řidič vybaveni následujícími doklady a záznamy, za jejichž úplnost a aktuálnost zodpovídá řidič vozidla. V případě neúplnosti a neaktuálnosti dokladů informuje dispečera osobní dopravy, který zajistí nápravu.

#### Doklady založené ve složce vozidla (musí být vždy platné):

- inverzní jízdní řády IDS
- platný ceník jízdného BORS Břeclav a.s. (pro linky mimo IDS)
- Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s. (pro linky mimo IDS)
- formulář „Oznámení nehody“ (příloha č. 1)
- formulář „Zápis o reklamaci, stížnosti“ (příloha č. 7)
- Návod na obsluhu odbavovacího zařízení
- OTP a doklad o provedeném měření emisí
- potvrzení o zaplacení zákonného pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla - Zelená karta
- protokol o technické prohlídce vozidla
- zápis o zkoušce tachografu
- inventář vozidla
- koncesní listina
- **Rozhodnutí o udělení licence včetně případných změn Rozhodnutí o změně rozhodnutí o udělení licence** (dle příslušných linek uvedených v turnusovém příkazu)
- návod k obsluze digitálního tachografu (u vozidel vybavených digitálním TCHG)
- **Licence** - platí pouze pro **mezinárodní přepravy**, jak NOD, tak i pro pravidelnou linkovou dopravu
- pro mezinárodní linkovou osobní dopravu navíc **Rozhodnutí o udělení povolení k provozování a Povolení č. ... - pro linkovou dopravu** (součástí je i platný jízdní řád mezinárodní linky)

#### Další doklady používané v osobní dopravě mimo složku vozidla:

- kolouče tachografu
- vzorový záznam (příloha č. 12)
- ZPVOV - záznam o provozu vozidla osobní dopravy (příloha č. 3)
- přílohami k ZPVOV v příležitostně nepravidelné osobní dopravě (příloha č. 4)
- řidičský a profesní průkaz, občanský průkaz, případně cestovní pas, paměťová karta řidiče do digitálního tachografu

### 2.2.2 Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

Vozidlo musí být vybaveno následujícími pomůckami k zajišťování služeb OD, za které zodpovídá řidič vozidla. V případě neúplnosti vybavení informuje dispečera OD, který sjedná nápravu.

#### Pomůcky:

- přední informační tabule s označením čísla linky a cílové zastávky spoje podle VZ
- návod na obsluhu odbavovacího zařízení
- povinná výbava vozidla dle vyhlášky v platném znění (hasící přístroje, lékárnička, výstražný trojúhelník, zakládací klíny atd.)
- funkční odbavovací strojek pro výdej jízdenek
- deník činnosti vozidla (palubní deník) (příloha č. 6)
- v režimu IDS JMK je nutno, aby:
  - a) bylo vozidlo označeno informačními tabulemi (elektronické popř. náhradní) a to přední, boční i zadní (přední tabule: provozní číslo linky, cílová zastávka spoje; boční tabule: provozní číslo linky, cílová zastávka spoje, nácestné zastávky; zadní tabule: provozní číslo linky)
  - b) bylo vozidlo označeno kurzovým číslem – dvěma tabulkami v dolních rozích čelního okna
  - c) uvnitř vozidla v informačních vitrínách byly informační materiály předepsané KORDISEM (Plán regionálních linek IDS JMK, platný Ceník jízdného IDS JMK a Smluvní přepravní podmínky IDS JMK, vše v předepsaném formátu A3)

#### Dále musí být řidič vybaven:



- identifikační karta řidiče - jmenovka (umístěná na dobře viditelném místě v prostoru u řidiče) - nemá-li řidič ve výjimečných případech stejnokroj musí mít tuto jmenovku viditelně připnutou na svrchní částí oděvu (kapsa košile, svetr, ...)
- směnné v Kč, případně v € (Euro)
- firemní stejnokroj řidiče osobní dopravy
- tankovací karty

## 2.3 Záznam o provozu vozidla osobní dopravy

Základním používaným dokladem v POD, MÉAD i NOD je záznam o provozu vozidla osobní dopravy. ZPVOD je číslováný a evidovaný doklad, vytvořený dispečerem na základě plánu práce programem SW-Prytanis a obsahuje následující údaje:

- číslo ZPVOD
- číslo turnusového příkazu
- úplné datum výkonu přepravy
- RZ vozidla určeného rozpisem práce k zajištění výkonu
- osobní číslo, jméno a příjmení řidiče
- výši stravného
- stanoviště vozidla

Takto vystavený a vydaný ZPVOD je řidič povinen zkontrolovat a mít jej po celou dobu trvání výkonu u sebe a na požádání je povinen předložit jej kontrolním a revizním orgánům (Kordis, externí firma, pracovníci dopravního úřadu, MD).

Řidič zapíše do ZPVOD počáteční a konečný stav TCHG, množství tankovaných pohonných hmot a případné odchylky (*neshody = zpoždění delší než 5 minut, nejetí spoje, technická závada atd.*) od daného turnusového příkazu. Odchylky od JŘ na linkách IDS JMK se řídí dle pravidel uvedených v těchto JŘ.

V režimu POD a MÉAD je ZPVOD veden jako „zjednodušený záznam“, který se odkazuje na vzorový záznam (turnusový příkaz). **Povinností řidiče je mít u sebe oba tyto doklady.**

ZPVOD je platný pro dvě vozidla. V případě poruchy a zajišťování přepravy dvěma vozidly v průběhu jedné pracovní směny, bude řidič vyplňovat část ZPVOD označenou - VYPLŇTE V PŘÍPADĚ VÝMĚNY VOZIDLA. Obdobně bude postupovat v případě vloženého výkonu (např. odvoz škol na plavání či bruslení v rámci VZ), kdy vyplíše první část ZPVOD po ukončení spoje v první části turnusového příkazu. Pak bude pokračovat ve výkonu na ZPV a po jejím ukončení se vrátí k vyplnění druhé části ZPVOD. Po ukončení směny odevzdá řidič vyplněný a podepsaný ZPVOD dispečerovi, který provede jeho zpracování a přepis do PC. ZPVOD je prvotním podkladem pro výpočet pracovní doby a následně i mzdy řidiče.

## 2.4 ZPV a přílohy používané v NOD

Základním dokumentem používaným v NOD je ZPV (viz příloha č. 4) společně s kopií objednávky, popř. s dalšími upřesňujícími dokumenty.

ZPV je tiskopis, který obsahuje následující údaje:

- název objednavatele
- datum a čas požadovaného přistavení vozidla
- místo přistavení (adresa a bližší specifikace místa)
- plánovaný datum a čas návratu
- cílové místo

Tyto údaje jsou již vyplněny dispečerem a řidič se jimi musí řídit. Případné změny jsou povoleny jen po dohodě dispečera s objednavatelem.

Řidič je povinen do ZPV zapisovat veškeré údaje o průběhu výkonu v NOD a to následovně:

- všechny zastávky delší 5 minut
- přesný název místa
- čas příjezdu do místa
- čas odjezdu z místa
- kilometrická vzdálenost od místa předchozí zastávky a rozliší přítom, zda se jedná o jízdu

přistavnou, nebo o vzdálenost ujetou při přepravě cestujících

Na základě časů příjezdů a odjezdů vypočítá řidič doby délky trvání jízd mezi jednotlivými zastávkami a doby čekání na těchto místech, a zapíše je do příslušných kolonek. Každý jeden kalendářní den průběhu přepravy uzavře řidič tak, že sečte numerické záznamy. Další den zaznamenává stejným způsobem na dalším listu ZPV a po uzavření dalšího dne sčítá numerické údaje od počátku zahájení přepravy.

Při vlcenních zájezdech se doba mezi 18.00 - 6.00 hod. do čekání běžně nezapočítává. Řidič ji započítá jen tehdy, jestliže je výkon ukončen až po 18.00 hod., a to podle skutečnosti, a nebo je výkon zahájen před 6.00 hod.

Po ukončení přepravy NOD (případně i v průběhu za jednotlivé dny) předloží řidič vyplněné doklady ke kontrole a podpisu vedoucímu zájezdu.

Do kolonky "Ostatní výdaje" řidič zapisuje veškeré poplatky a výdaje související s průběhem a organizací cesty (parkovné, trajekt, mýtné, nocležné apod.).

Doklady o zaplacení těchto výdajů opatří poznámkou o RZ, čísle ZPV, uvede své jméno a osobní číslo a předloží ke kontrole dispečerovi.

Po ověření správnosti vystaveného dokladu a podpisem dispečera vyúčtuje u přepážky finanční účtárny BORS Břeclav a.s.

## 2.5 Doklady v Mezinárodní nepravidelné osobní dopravě

Řidič určený rozpisem práce k zajištění přepravy cestujících do zahraničí musí před zahájením výkonu v MAD mít u sebe následující doklady, které jsou potřebné nebo doporučované ve většině evropských zemí:

### Doklady:

- ZPV
- doklad o zaplacení pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla v zahraničí - Zelená karta
- vyúčtování cesty do zahraničí
- sešit jízdních listů - platí pro členské státy EU (viz příloha č. 9)
- INTERBUS sešit jízdních listů - platí pro nečlenské státy EU (viz příloha č. 10)
- LICENCE - pro mezinárodní přepravu cestujících autokary a autobusy prováděnou pro cizí potřeby (viz příloha č. 11)
- Doklad o registraci daňového poplatníka (pouze pro Německo a Belgie)

Řidič je povinen ihned po ukončení přepravy tyto doklady odevzdat dispečerovi OD a v průběhu přepravy musí dbát, aby nedošlo ke ztrátě, zcizení nebo poškození těchto dokladů.

Řidič je povinen veškeré doklady pro MAD na požádání předložit pracovníkům oprávněným ke kontrole.

Ostatní doklady uváděné jako potřebné při vnitrostátní přepravě osob - ZPV jsou používány obdobně také při přepravě mezinárodní a řidič je povinen mít je u sebe po celou dobu trvání přepravy.

## 2.6 Rozpis práce - Denní přepravní plán (dále také jako komando)

Denní přepravní plán (příloha č. 13) je záznam, který určuje přidělení vozidel a řidičů podle jednotlivých turnusových příkazů, k zajištění linek a spojů v POD, MĚAD, případně NOD, k údržbě vozidel a jiné práce spojené s provozem osobní dopravy. Jména pracovníků nezařazených k výkonu práce jsou označena podle druhu absence následovně:

- NV - náhradní volno
- D - dovolená
- N - pracovní neschopnost (nemoc)
- Šk - školení
- PO - překážky osobní (lékař apod.)
- Ú - údržba

Rozpis práce je vyvěšen s předstihem na informační tabuli minimálně 24 hodin před začátkem dne, pro který platí, a je povinností řidiče denně prostudovat jeho znění před výjezdem z garáží BORS Břeclav a.s. Řidičům, jejichž vozidla mají stanoviště mimo provozovny BORS Břeclav a.s. přináleží

tato povinnost ihned po příjezdu do garáží. Pracovníci zajišťující přepravy na linkách POD s několika denním rozvrhem a nezajíždí denně do garáží jsou povinni informovat se u přímého nadřízeného pomocí mobilního telefonu.

Při **ukončení** pracovní neschopnosti, pracovního volna a dovolené jste povinen prostudovat komando, případně dotázat se Vašich přímých nadřízených, na jakou práci budete zařazen po ukončení absence.

Za správnost a dodržení základních právních předpisů dle ZP nese plnou zodpovědnost vedoucí střediska OD.

## 2.7 Předepsané úkony řidiče osobní dopravy

### 2.7.1 Začátek pracovní směny

Protože jste řidičem střediska osobní dopravy je Vaší povinností při nástupu do práce prostudovat komando, zda v průběhu pozdních odpoledních nebo večerních hodin nedošlo ke změně v obsazení linek POD, nebo zajišťování NOD a řídit se tímto rozpisem práce. Důležité je provést také kontrolu turnusového příkazu a platného jízdního řádu.

Řidičům, jejichž přidělená vozidla mají stanoviště mimo garáže naší firmy případné změny v rozpisu práce je povinen nahlásit včas přímý nadřízený tj. dispečer OD.

Před výjezdem na linku IDS JMK jste povinen:

- 1) V modulu MSP provést „Přihlášení do IDS“:
  - a) zadat číslo kurzu
  - b) zadat číslo služebního mobilního telefonu
  - c) v případě nefunkčního MSP jste povinen o této skutečnosti informovat dispečera CED a nahlásit mu číslo svého služebního mobilního telefonu
- 2) Provést kontrolu:
  - a) informačních panelů (přední, boční, zadní - není-li vozidlo označeno funkčními elektronickými informačními panely, je povinností řidiče vyžádat si od dispečera OD náhradní panely)
  - b) v případě výměny odbavovacího strojků provést **autodetekci** pro obnovení komunikace strojků, elektronických panelů a označovačů jízdenek
  - c) označovačů jízdenek: v případě nečitelného tisku je povinností řidiče vyžádat si od dispečera novou tiskovou náplň; v případě nesprávného uvedení evidenčního čísla autobusu (v naší firmě poslední 4 číslice RZ) zadat správný údaj do odbavovacího strojků
  - d) tabulky s kurzovými čísly musí být umístěny v dolních rozích čelního skla
- 3) Provést kontrolu platných informačních letáků IDS JMK umístěných ve vozidle:
  - a) **Plán regionálních linek IDS JMK**
  - b) **Ceník jízdného IDS JMK**
  - c) **Smluvní přepravní podmínky IDS JMK**

V případě neúplnosti vybavení nebo nefunkčnosti informujte dispečera OD, který sjedná nápravu.

### 2.7.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. DODK na začátku směny
2. Jízda - řízení vozidla
3. Manipulace - práce se zákazníkem (prodej jízdenek), kontrola vozidla po spoji
4. Čas mezi spoji v PAD a MĚAD, v NOD dle požadavků objednavatele
5. BP - bezpečnostní přestávky
6. Přestávky na jídlo a oddých dle ZP
7. Administrativní práce spojené s řízením vozidla (tankování, odvod tržeb, odevzdání dokladů, úklid vozidla),

Doba mezi spoji ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci linky časově a místně určené jízdním řádem je čekáním (viz platná legislativa - Zákoník práce a Nařízení vlády, kterým se stanoví odchýlná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě).

Během čekání není vyžadováno, abyste pobýval na svém pracovišti, **je však nutné, abyste během této doby byl k dispozici (prostřednictvím mobilního telefonu)** a na pokyn nadřízeného tak byl připraven zahájit jízdu či pokračovat v řízení nebo provádět jinou práci.

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a přijímat

ústní reklamace a stížností z řad cestujících veřejnosti a následně o nich informovat Vaše nadřízené.

V průběhu pracovní směny jste povinen dodržovat všechny smluvní vztahy, dbát na dodržování jízdního řádu a dodržování všech pravidel podle Smluvních přepravních podmínek v POD, MĚAD, IDS, ustanovení Garancí návazností, dodržovat veškeré podmínky smluvního vztahu vyplývajícího z objednávky přepravy v NOD apod.

#### **Přejezdy**

V průběhu pracovní směny jste povinen řídit se vzorovým záznamem, který Vám předá dispečer OD před začátkem směny společně se ZPVOD. Součástí vzorového záznamu jsou stanoveny také přejezdové trasy. Ostatní přejezdy jsou přísně zakázány! Mimořádné přejezdy musí být předem schváleny vedoucím střediska, nebo dispečerem OD.

#### **Odstavování vozidel**

Odstavování vozidel je stanoveno vzorovým záznamem, případně na povolení vedoucího střediska nebo pověřeného dispečera.

#### **Předávání informací**

V průběhu pracovní doby jste povinen sledovat a řídit se informacemi, o kterých jste byl informován prostřednictvím SMS zpráv nebo které jsou vyvěšeny na nástěnkách provozoven a odpočíváren řidičů (v případě, že nemáte např. z časových důvodů možnost se seznámit s informací vyvěšenou na nástěnce seznámit, mají povinnost neprodleně kontaktovat pracovníky dispečinku k získání obsahu této informace), nebo které jste obdržel písemně např. spolu se ZPVOD.

K Vaším povinnostem ve vztahu k předávání informací patří i povinnost předávat informace pracovníkům dispečinku např. o poškození označníků, nevytížených, nebo přetížených spojích apod., tzn. o všech skutečnostech, které mohou mít vliv především na kvalitu poskytovaných služeb. Tuto informaci můžete předat ústně, nebo pomocí zápisu do ZPVOD.

#### V případě, že obsluhujete linku IDS JMK, jste povinen:

- a) řídit se také pokyny od pracovníků centrálního dispečinku. Pokud by tyto pokyny byly v rozporu s jinými informacemi, které aktuálně máte k dispozici, ihned kontaktujte přímo nadřízeného (dispečera nebo vedoucího střediska).
- b) při každém odjezdu ze zastávky nebo při přjezdu zastávkou bez zastavení musíte ihned stisknout tlačítko „Další“ zabudované na palubní desce (je součástí modulu MSP). V opačném případě bude nesprávně identifikována vaše poloha a dispečink vyhodnotí váš spoj jako zpožděný!
- c) dodržovat Garancí návazností (viz citace povinností řidiče):

1) dbát na včasnost jízdy

2) v přestupních bodech sledovat dle jízdního řádu s inverzně vyznačenými přípojovými řádky příjezdy přípojných spojů (vlaků), na něž jeho spoj navazuje. V případech, kdy je stanovena povinnost zlistit příjezd přípojného spoje pohledem a tento spoj nepřijede včas, se dotázat po 5 minutách dispečinku. V ostatních případech se dotázat dispečinku při důvodné pochybnosti o příjezdu přípojného spoje (vlaků) - např. při mimořádně nízkém nástupu.

3) v případě hlášeného zpoždění přípojného aut. spoje (vlaků) dodržet čekací dobu nařizenou dispečerem, pokud neobdrží od dispečera jiný pokyn (ať již nečekat nebo čekat déle) v případech, kdy je stanovena povinnost přesvědčit se o příjezdu přípojného spoje pohledem, přesvědčit se o příjezdu přípojného spoje jakož i o přestupu všech cestujících. Nepřijede-li přípojný spoj v nařizené čekací době, vyžádat si pokyny dispečera.

4) povinnost přesvědčit se o příjezdu přípojného busu nebo vlaku pohledem je zásadně stanovena ve všech přestupních bodech.

5) informovat dispečink vlastní firmy o opatřeních dispečinku CED, jakož i o dalších skutečnostech, majících vliv na technologické souvislosti: oběhy vozů, prac. doba, ...

6) Spoje, u nichž je v přípojovém nebo inverzním přípojovém řádku vyznačen přípoj, na zastávce na znamení zastaví vždy. Povinnost zastavit v těchto případech na zastávce na

znamení má jak řidič spoje, od něhož je na zastávce na znamení navázán přípoj, tak řidič spoje navazujícího. Pro ostatní spoje bez návaznosti zůstává na těchto zastávkách zachován režim zastavování na znamení.

#### Odpovědnosti jednotlivých pracovníků:

Odpovědnost za dodržení čekací doby nařizené dispečerem a za navázání přípoje, o němž je nutno přesvědčit se pohledem má vždy řidič přípojného autobusu.

Další povinnosti na linkách IDS JMK – tepelná a světelná pohoda, ..... (formulace dle TPS)

### 2.7.3 Výdej jízdenek a odvody tržeb

Jako řidič osobní dopravy zajišťující přepravu osob na pravidelných linkách příměstské a městské osobní dopravy jste povinen při práci se zákazníkem používat k výdeji jízdenek funkční elektronické strojky, platné ceníky a řídit se návodem pro obsluhu strojku. Při přepravě cestujících a cestovních zavazadel jste povinen řídit se ustanoveními Smluvních přepravních podmínek BORS Břeclav a. s. případně Smluvních přepravních podmínek IDS JMK.

V případě zavazadel jste povinen označit zavazadlo a zavazadlový lístek štítkem k tomu určeným se stejným pořadovým číslem. Takto označené zavazadlo jste povinen osobně uložit do a následně jej vydat ze zavazadlového prostoru vozidla, aby jste tak zabránil záměně zavazadla.

Na linkách IDS JMK jsou vozidla opatřena u předních (případně i dalších) dveří označovačem jízdenek, pomocí něhož cestující označí jízdenku. V případě nefunkčnosti označovače jste povinen tuto závadu nahlásit nadřízenému a do doby opravy nebo výměny označovače jste povinen vypsát údaje na jízdence ručně (dle platného výkladu tarifu IDS JMK)

Jste oprávněn a povinen vydávat jednotlivé jízdenky z odbavovacího strojku, a to jak v hotovosti, tak i bezhotovostně pomocí čipových karet.

Na linkách IDS JMK jste povinen při nástupu cestujících provádět kontrolu jízdních dokladů, a to zejména:

- předplacených jízdních dokladů,
- správné označování univerzálních jízdenek
- v případě odebrání neplatného jízdního dokladu vystavit zabavenku (zabavenka je doklad při zabavení neplatného jízdního dokladu - jednorázové jízdenky, časové kupony... ; je **nutné** ji vytisknout 2x při každém zabavení; každá zabavená jízdenka včetně zabavenky musí být odevzdána na dispečinku a druhá zabavenka musí být předána cestujícímu).

V případě poruchy strojku nahlášíte tuto závadu NEPRODLENĚ nadřízenému - strojek musí být do hodiny nahrazen funkčním.

**Jízdenky zakoupené cestujícími v předprodejním systému AMS** jste povinen znehodnotit svým podpisem. Při zajišťování POD jste povinen mít tiskopis „Žádost o vydání čipové karty“ (příloha č. 8), který na vyžádání vydáte cestujícímu. Cestující Vám vyplněnou žádost předá k ověření dat (rodné číslo, které je nezaměnitelné) a Vy ji pak předáte při odvodu tržeb na přepravní pokladně, odkud bude žádost doručena k personifikaci. **Naše dopravní společnost BORS Břeclav a.s. má spíněny všechny zákonné povinnosti k ochraně osobních dat.** Po jejím provedení si vyzvednete kopii žádosti spolu s čipovou kartou (opět na přepravní pokladně) k následnému prodeji konkrétnímu cestujícímu. Obdobným způsobem budete postupovat i při reklamaci pouze s tím rozdílem, že kopii žádosti označené v kolonce reklamace ponecháte cestujícímu, kterému slouží jako náhradní cestovní doklad. Jedná se pak o bezplatnou přepravu, pouze po bezprostředním zjištění závady na čipové kartě. Každou další jízdu je cestující povinen uhradit zakoupením jízdenky. **Blockaci a přepis čipové karty smí provádět jen pracovník výdejního místa, tedy místa kde se provádí personifikace.** Přesný postup pro použití elektronických strojků k obsluze pomocí čipových karet je stanoven návodem.

#### Použití elektronického odbavovacího systému:

Při použití odbavovacího strojku jste povinen vždy na začátku směny vystavit z tohoto strojku počáteční a na konci směny konečný lístek. Výpočet tržby pak provede strojek automaticky. Počáteční a konečný lístek jste povinen odevzdat spolu s hotovostí **nepozději následující pracovní den** pracovníci přepravní pokladny.

V případě, že provozní podmínky neumožňují pravidelný odvod tržby, jste povinen zajistit doručení tržeb na přepravní pokladnu a to zejména, pokud neodevzdané tržby přesáhnou výši 10.000,- Kč. V takovém případě jste povinen toto oznámit svému nadřízenému.

Dále je Vaší povinností provádět denní vyčítání dat z elektronického strojku a minimálně jednou týdně uskutečnit vyčtení a načtení dat s uzavřeným odpočtem. Provedení této operace je velmi důležité zejména vždy první pracovní den v měsíci, kdy se provádí uzávěrka měsíce předešlého. Po posledním konečném listku v měsíci nebo před prvním počátečním listkem v novém měsíci musíte vytisknout Kumulovaný listek, který odevzdáte při nejbližším odvodu tržeb na přepravní pokladně.

Včasnost odvodu tržeb a vyčítání dat jsou nutné nejen pro plynulý chod přepravní pokladny, ale také pro získávání údajů z přepravních výkonů důležitých pro vedení statistiky v POD. Jedná se zejména o aktualizaci ceníků, jízdních řádů a vzorových záznamů, synchronizaci času a také o aktualizaci blokových a odblokových čipových karet v elektronickém strojku.

### **Zatajení a opožděné odvody tržeb budou považovány za hrubé porušení pracovní kázně se všemi možnými důsledky.**

#### **2.7.4 Práce se zákazníkem**

Součástí reprezentace naší firmy je nezbytnost dodržování zásad slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i při jednání se zákazníky (cestujícími).

Při jednání s cestujícími reprezentujete BORS Břeclav a.s., a proto jste povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by (být i nepřítmo) mohlo vést k poškození obchodního jména naší firmy. Již při přípravě vozidla před výjezdem si musíte být vědom toho, že jako zástupce naší firmy vstupujete do smluvního vztahu s našimi zákazníky, kteří za služby platí. Na Vás záleží, zda bude zákazník spokojen.

V NOD jste povinen řídit se pokyny objednavatele, pokud nejsou v rozporu s právními předpisy a vyhláškami. Případné neshody, nebo rozšíření smluvního vztahu (požadavku) v průběhu přepravy jste povinen řešit prostřednictvím Vašeho přímého nadřízeného telefonicky, aby nedocházelo ke snižování tržeb například větším rozsahem ujetých kilometrů, změnou trasy atd. O změně ve smluvním vztahu může rozhodnout pouze Váš přímý nadřízený.

#### **2.7.5 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla**

K výkonu Vaší profese Vám byl svěřen dopravní prostředek vysoké hodnoty a je Vaší povinností věnovat mu maximální péči, udržovat jej v řádném technickém stavu, předcházet možným závadám a poškozením. Každou závadu jste povinen nahlásit technickému dispečerovi, v jeho nepřítomnosti dispečerovi OD nebo vedoucímu střediska. S časovým předstihem informovat technického dispečera o termínech pravidelných kontrol STK, měření emisí, ověřování tachografů a plánovaných údržeb. Jste povinen dodržovat určené stanoviště vozidla. Změna stanoviště je možná pouze s výslovným povolením vedoucího střediska, a to jen ve výjimečných případech. Nedodržení předepsaného stanoviště vozidla bude považováno za porušení pracovní kázně se všemi důsledky.

Před výjezdem vozidla jste povinen provádět denní ošetření a kontrolu vozidla - DODK

- kontrola stavu provozních náplní a olejů
- kontrola stavu chladících kapalin
- kontrola doplnění PHM
- kontrola pneumatik a dotažení disků kol
- kontrola všech předepsaných dokladů

Dále jste povinen udržovat vozidlo v čistém stavu. Vnitřní část vozidla jste povinen uklízet každý den, kdy je vozidlo v provozu, v případě potřeby i vícekrát denně. Venkovní mytí jste povinen provádět podle potřeby tak, aby bylo vozidlo vždy čisté.

#### **2.7.6 Provozní bezpečnostní pokyny**

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházel škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

Jste povinen vést evidenci (záznam) o době řízení vozidla a bezpečnostních přestávkách. V POD a MěAD založit tachografový kotouč s vyplněnými údaji a evidenčním číslem, které je shodné s číslem ZPVOD, případně paměťovou kartu řidiče u digitálního tachografu. V NOD rovněž založit TCHG kotouč nebo paměťovou kartu řidiče do digitálního tachografu a vyplnit ZPV.

Od předešlých ustanovení se můžete odchýlit pouze dle platné legislativy v případech nebezpečí, při poskytování pomoci nebo v důsledku poruchy vozidla, a to v rozsahu potřebném k zajištění bezpečnosti vozidla a cestujících, z důvodu dojetí na nejbližší vyhovující místo nebo podle okolností do cíle své cesty. Druh a důvod takové odchylky jste povinen zaznamenat v ZPVOD, případně v ZPV, na zadní stranu tachografového kotouče, nebo na zadní stranu denního výtlisku z digitálního tachografu. V případě poruchy TCHG v průběhu přepravy provedete ručně záznam na druhé straně tachografového kotouče, nebo na zadní stranu výtlisku z digitálního tachografu případně náhradní ruličky papíru do digitálního tachografu.

Při provádění přeprav osob v mezinárodní autobusové dopravě jste povinen řídit se ustanoveními mezinárodních smluv a dohod. Základní přehled naleznete v pomocné tabulce, která je přílohou č. 2 tohoto manuálu.

Při údržbě a opravách vozidla jste povinen respektovat předepsaná bezpečnostní opatření a používat ochranné pomůcky.

### Mýtné

V souvislosti s placením mýtného v zahraničí i v ČR jste povinen se před jízdou přesvědčit, zda je vaše vozidlo vybaveno jednotkou pro výběr mýtného. Stav kreditu (v předplaceném režimu pre-pay) vám sdělí dispečer nebo vedoucí střediska. Není-li jednotka ve vozidle nebo zjistíte-li při jízdě její poruchu, jste povinen postupovat dle návodu a neprodleně o tom informovat svého nadřízeného. Během jízdy jste povinen kontrolovat funkčnost zařízení (tzn. mýtné je vybíráno). Pokud by při průjezdu mýtnou bránou zařízení nereagovalo dle návodu (nevydá zvukový signál), jste povinen informovat o tom neprodleně svého nadřízeného.

Z důvodu hospodárnosti je zakázáno použití placených úseků mýtného z důvodu přejezdů mezi spoji a v rámci pohotovosti. Mimořádný přejezd v placeném úseku povoluje vedoucí střediska, nebo dispečer OD.

## 2.7.7 Alkohol, drogy a léčiva

Vzhledem k tomu, že práce řidiče klade velké nároky na fyzickou a psychickou zdatnost s velkou odpovědností za zdraví přepravovaných osob a za svěřený majetek, je bezpodmínečně nutné vyvarovat se jakékoliv činnosti, kterou by mohla být způsobilost k výkonu práce narušena. Je bezpodmínečně nutné vyvarovat se požívání alkoholických nápojů, drog a léčiv snižujících schopnost k řízení vozidla, a to před a v průběhu pracovní směny.

**Porušení této povinnosti bude vždy považováno za hrubé porušení pracovní kázně se všemi důsledky.**

## 2.7.8 Řešení neshod

V průběhu pracovní směny může nastat situace, kdy budete nucen řešit i případné neshody se zákazníkem. Jste povinen přijímat stížnosti od cestujících a k tomuto účelu používejte formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" (příloha č. 7). Při vzniklých neshodách vždy postupujte dle Smluvních přepravních podmínek BORS Břeclav a.s., případně IDS. Vyplněný formulář odevzdejte spolu s ZPVOD po ukončení směny. Následným řešením neshody se bude zabývat Váš přímý nadřízený.

Neshoda v POD: Odchylky od jízdního řádu (větší jak 5 minut) jste povinen vyznačit do ZPVOD. V případě odchylek větších jak 15 minut, jste povinen o této neshodě informovat neprodleně Vašeho přímého nadřízeného, který rozhodne o dalším postupu (např. oznámení o zpoždění cestujícím, vypravení náhradního vozidla pro zajištění dalších spojů apod.)

Neshoda v NOD: V případě nedodržení časového plánu přepravy NOD, popř. při nutnosti volby jiné než plánované trasy informujte nejprve vedoucího zájezdu a kontaktujte vedoucího střediska, případně jeho zástupce. Ten pak konzultuje s objednatelům přepravy další postup. Obdobně postupujte při výskytu procedurálních problémů při přestupu státních hranic, problémů při kontrole orgány policie atd.

Pohotovost dispečinku: V případě jakékoliv problémové situace, která se stane v pracovní dny od 16.00 do 7.00 hod., nebo o víkendech po celý den, volejte pohotovostní číslo Vašeho dispečinku!  
Komunikace s CED: V případě jakékoliv problémové situace, (nedodržení jízdního řádu, nepřijetí návazného spoje apod.) jste povinen vždy prostřednictvím MSP informovat dispečera CED (v případě nefunkčnosti MSP informujte telefonicky na číslo - viz kapitola kontakty).

### 2.7.9 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinen nahlásit případné závady svému nadřízenému, ukončit vedení palubního deníku (stavy TCHG, tankování PHM, ostatní důležité informace) a odevzdat doklady související s právě ukončenou pracovní směnou na místo k tomu určené (dispečerovi a v jeho nepřítomnosti v místnosti OD do příhrádky k tomu určené).  
V případě, že obsluhujete linku IDS JMK, jste povinen po ukončení směny provést „Odhlášení z IDS“ v jednotce MSP.

### 2.8 Úkolový lístek

Činnosti, které řidič vykonává, a které nejsou zaznamenávány do ZPVOD nebo ZPV, např. opravy, údržba a jiné činnosti přímo související s provozem OD, jsou zaznamenávány na úkolové lístky (příloha č. 5) vystavené technickým dispečerem nebo dispečerem OD. Pracovníci OD, kteří jsou k výkonu těchto činností určeni rozpisem práce, jsou povinni zahájení a ukončení těchto prací ústně oznámit svému přímému nadřízenému.  
Kontrolu a přidělování práce je oprávněn provádět v průběhu směny a po ukončení úkolu technický dispečer nebo dispečer.

### 2.9 Dopravní nehoda, škoda

Při výkonu Vaší práce může nastat situace, kdy se stanete účastníkem dopravní nehody.

**Při vzniku dopravní nehody je řidič povinen:**

- Učinit základní opatření, která předepisuje platná legislativa (pravidla silničního provozu), tzn. poskytnout první pomoc, zabránit vzniku další škody, umožnit obnovení provozu, ohlásit nehodu policii, apod.
- Ohlásit telefonicky vznik nehody dispečerovi, nahlásit všechny údaje, které si dispečer vyžádá a dále postupovat dle jeho pokynů
- Vyplnit formulář „Oznámení nehody“ (viz příloha č. 1), řidič odpovídá za úplnost vyplněných údajů.
- Zajistit další potřebné doklady (Protokol od policie, Zápis o dopravní nehodě s jiným účastníkem, apod.)
- Ihned po ukončení přepravy předá veškeré dokumenty vedoucímu střediska (případně dispečerovi)
  - formulář „Oznámení nehody“
  - kopie řidičského průkazu
  - ostatní doklady (Protokol od policie, Zápis o dopravní nehodě s jiným účastníkem, apod.)

Při dopravní nebo provozní nehodě v zahraničí nesmíte podepisovat žádné doklady bez konzultace s Vaším nadřízeným, požadujte úředního překladatele, případně uplatněte právo nevyhovídat bez právního zástupce firmy.

**Řidič odpovídá za správnost a úplnost všech předávaných dokladů.**

### 2.10 Čerpání PHM

Řidič je při odběru PHM povinen postupovat co nejehospodárněji. Zásadně odebírá PHM na čerpacích stanicích BORS Břeclav a.s. prostřednictvím vydaných interních tankovacích karet. Dotankování je nutné provádět denně. Výjimky může povolit jen dispečer nebo vedoucí střediska.

Není-li to možné, využije řidič tankování u smluvního partnera BORS Břeclav a.s. Dokladem k tankování je zápis v sešitě (datum, vozidlo, množství, jméno řidiče), který řidič schvaluje svým podpisem a kopie tohoto zápisu je přiložena jako dodací list k faktuře.

V ostatních případech odebírá PHM na čerpacích stanicích podle určení nadřízených. V případě, že



nadřazený neurčil čerpací stanici, tak řidič natankuje u čerpací stanice s nejvýhodnější cenou. V tomto případě však odebere jenom takové množství PHM, které mu s přiměřenou rezervou postačí na dojezd do nejbližší čerpací stanice BORS Břeclav a.s. Platbu provede pomocí tankovací karty.

Při přepravách do zahraničí odebírá PHM u čerpacích stanic, u kterých je možné provést platbu pomocí mezinárodní tankovací karty. V případě, že není možné využít u veřejných čerpacích stanic k placení tankovacích karet, je možné provést platbu v hotovosti po předchozím schválení dispečerem.

Doklady o čerpání PHM (všechny včetně čerpání u čerpací stanice BORS) předá řidič dispečerovi bezprostředně po skončení přepravy společně s ZPVOD. Na dokladech je povinen uvést RZ vozidla, osobní číslo, jméno řidiče a číslo ZPVOD.

## 2.11 Motivační program

Pro kvalitní úroveň motivace řidičů je zpracován tzv. **Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.** Cílem tohoto motivačního programu je „slébat“ kladných bodů, které mají vliv na možnost měsíčního vyplacení nenárokových složek mzdy. Další možné odměny za plnění kritérií Motivačního programu jsou ve formě věcných darů, poukázek na PHM apod. Další odměňování probíhá ve čtvrtletních a ročních cyklech a jejich výše a forma podléhá na základě doporučení nadřazených rozhodnutí představenstva společnosti. Hodnocení probíhá tak, že je vytvořen formulář „Motivační program pro řidiče“ do kterého průběžně provádí zápisy dispečerů a vedoucí střediska. Hodnocení je provedeno formou 0 (nesplněno, nedostatečně) nebo 1 (splněno, dostatečně). Po ukončení čtvrtletí provádí souhrnné vyhodnocení vedoucí střediska případně pověřený dispečer.

Obsah Motivačního programu se skládá z následujících bodů:

- **Včasné přistavení vozidla na spoj** - Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "1" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.
- **Dodržování jízdního řádu** - Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "1" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.
- **Řádné označení vozidla číslem a názvem linky** - Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "1" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.
- **Vybavení autobusu informačními materiály** - Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "1" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče (vyplývající z Technických a provozních standardů).
- **Ústrojová kázeň** - Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "1" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.
- **Kouření ve vozidle** - Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "1" nesmí řidič v autobuse kouřit.
- **Oprávněné stížnosti** - Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "1" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Záchyt neplatných jízdních dokladů** - Jedním z parametrů, který je v rámci Motivačního programu pro řidiče BORS Břeclav a.s. sledován, je záchyt neplatných dokladů. Naše společnost si je plně vědoma důležitosti této činnosti, jejíž plnění má mimo jiné za úkol pomoci k ekonomické stabilitě a prosperitě systému IDS. Aby u řidičů nedocházelo k laxnímu přístupu k ekonomické stabilitě a prosperitě systému IDS, kterým by se snažili vyhnout případným konfliktům (v tomto případě kontrola jízdného u cestujících), je po řidičích vyžadováno pravidelné odevzdání zadržených jízdních dokladů za dané období pracovníkům dispečinku. Počet zadržených dokladů není taxativně stanoven, má ale vliv na výši bodového hodnocení.

Je zde sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

- **Zaviněné dopravní nehody** - Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "1" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Údržba vozidla (technická, úklid)** - Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější očisty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Tyto body obsahují prioritní oblasti, kterým je ze strany společnosti a nadřízených věnována zvýšená pozornost při kontrole a hodnocení jednotlivých řidičů. Plnění výše uvedených parametrů má za cíl vést řidiče k neustálému dodržování požadavků, která jsou na ně, potažmo na jejich zaměstnavatele kladeny na základě legislativy, smluvních vztahů, očekávání a požadavků cestujících veřejností apod.

### 3. Další náležitosti

#### 3.1 Související dokumenty

##### 3.1.1 Externí dokumenty

Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění  
Zákon č. 56/2008 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění  
Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění  
Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění  
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění  
Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro silniční dopravu osob, v platném znění  
Nařízení vlády č. 589/2006, kterým se stanoví odchylná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě, v platném znění  
Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění  
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 561/2006 o harmonizaci některých předpisů v sociální oblasti týkající se silniční dopravy...  
Nařízení Rady (EHS) č. 3821/85 o záznamovém zařízení v silniční dopravě

##### 3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a. s.  
Spisový, skartační a archivní řád BORS Břeclav a.s.  
Pracovní řád BORS Břeclav a.s.  
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a. s.  
Příručka kvality  
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
Směrnice SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava  
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel  
Směrnice SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava  
Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.  
Opatření ŘDOD č. 01/2007 Vykazování odchylek vůči platnému jízdnímu řádu  
Poučení pro majitele čipové karty

#### 3.2 Záznamy

Druh záznamu o kvalitě	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
ZPVOD záznam o provozu vozidla osobní dopravy	02.03.2F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
ZPV	02.03.3F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
Úkolový listek	02.03.4F	technic. disp. dispečer OD	VS, PA	5 let
Deník činnosti vozidla (palubní deník)	SPZ	řidič, technic. dispečer OD	VS, PA	3 roky
Oznámení nehody	02.03.12F	řidič OD	technik BOZP	A
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	řidič, dispečer OD, VS	VS	5 let

Žádost o vydání čipové karty	02.05.1F	řidič, pracovník přepravní pokladny	pracovník přepravní pokladny, VS, PA	5 let
Jízdní listy pro členské státy EU	-----	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Jízdní listy pro nečlenské státy EU (INTERBUS)	-----	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Komando OD	02.03.10F	VS	VS, PA	5 let
Vzorový záznam	-----	dispečer OD, VS	VS, PA	5 let
Jízdní řády a licence linek POD a MěAD, koncese	-----	ředitel OD, VS	ŘD OD, PA	A

### 3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět ředitel divize osobní dopavy. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnicí 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a spisovým, skartačním a archivním řádem BORS Břeclav a. s.

### 3.4 Rozdělovník

Pro papírovou verzi dokumentu:

QP	1x	výtisk č. 01
řidiči osobní dopavy střediska Břeclav	1x	výtisky č. 02 - 100
řidiči osobní dopavy střediska Hustopeče	1x	výtisky č. 101 - 200

Pro elektronickou verzi dokumentu:

GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopavy	1x
asistent ředitele divize osobní dopavy	1x
vedoucí střediska osobní dopavy Břeclav	1x
dispečer střediska osobní dopavy Břeclav	1x
technický dispečer střediska osobní dopavy Břeclav	1x
vedoucí střediska osobní dopavy Hustopeče	1x
dispečer střediska osobní dopavy Hustopeče	2x
technický dispečer střediska osobní dopavy Hustopeče	1x
správce odbavovacího systému	1x

### 3.5 Přílohy

		Revize při vydání
Příloha č. 1	<u>Oznámení dopravní nehody - formulář č. 02.03.12F</u>	01-06/04
Příloha č. 2	<u>Informativní tabulka pracovního režimu řidičů v osobní dopravě</u>	-----
Příloha č. 3	<u>ZPVOV záznam o provozu vozidla osobní dopavy - formulář č. 02.03.2F</u>	02-02/06
Příloha č. 4	<u>ZPV - formulář č. 02.03.3F</u>	01-06/04
Příloha č. 5	<u>Úkolový listek - formulář č. 02.03.4F</u>	01-06/04
Příloha č. 6	<u>Deník činnosti vozidla (palubní deník) - VZOR</u>	-----
Příloha č. 7	<u>Zápis o reklamaci, stížnosti - formulář č. 01.06.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 8	<u>Žádost o vydání čipové karty - formulář č. 02.05.1F</u>	07-01/10
Příloha č. 9	<u>Sešit jízdních listů - členské státy EU - VZOR</u>	-----
Příloha č. 10	<u>Sešit jízdních listů - INTERBUS - VZOR</u>	-----
Příloha č. 11	<u>Licence pro MAD - VZOR</u>	-----
Příloha č. 12	<u>Vzorový záznam - VZOR</u>	-----
Příloha č. 13	<u>Denní přepravní plán - formulář č. 02.03.10F</u>	01-06/04

<i>Středisko:</i>	<i>POV - BORS</i>	<i>Čelní SKLO</i>	<i>HAV</i>	<i>ODP</i>	<i>POV - cizí</i>
<i>PU číslo</i>					
<i>Datum hlášení PU</i>					

Formulář č. 02.03.12 F  
Revize 02-03/09

*Řidič nevyplňuje*

### Oznámení nehody

**k zákonnému pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla**

Datum nehody \_\_\_\_\_ 20\_\_ v hod. \_\_\_\_\_ místo nehody \_\_\_\_\_

Nehodu šetřila policie v \_\_\_\_\_ č.j. \_\_\_\_\_

jestliže nešetřila, zdůvodněte proč \_\_\_\_\_

**Nehodu zavínil (zakroužkujte):**

1. řidič BORS Břeclav a.s.      2. cizí řidič      3. spoluvina      4. nezjištěný účastník

### Údaje o účastnících dopravní nehody:

Středisko	řidič/vozidlo BORS Břeclav a.s.	cizí řidič/vozidlo
Příjmení a jméno		
Telefonní číslo (mobil)		
Datum narození / rodné číslo	/	
Adresa		
Číslo řidičského průkazu		
Skupiny		
SPZ (registrační značka)		
Typ vozidla		
Stav tachometru		***
Zraněné osoby při dopravní nehodě		
Vlastník vozidla		
Adresa vlastníka vozidla		
Provozovatel vozidla	BORS Břeclav a.s. (IČ 49969242) Bratislavská 26, 690 62 Břeclav	
Vozidlo havarijně pojištěno	ANO – NE	***
Pojišťovna povinného ručení	Česká pojišťovna, a.s. 5288182117	
Pojištění odpovědnosti / číslo poj.		

Ostatní účastníci nehody (příp. svědci) - jméno, adresa, tel.č. a rodné č.:

Rozsah poškození vozidla BORS Břeclav a.s.:

Rozsah poškození cizího vozidla:

Poškození dalšího cizího majetku (dopravní značky, sloupy el. vedení a el. vedení, krajnice, těleso dálnice, oplocení, stromy kolem cest, domy apod.):

**Podrobný popis nehody:**

**Náčrtek dopravní nehody:**

.....  
podpis řidiče BORS Břeclav a.s.

.....  
podpis cizího řidiče

Vedoucí střediska (BORS Břeclav a.s.)

převzal (jméno) ..... dne .....

podpis .....

Technik BOZP (BORS Břeclav a.s.)

převzal (jméno)..... dne .....

podpis .....

**INFORMATIVNÍ TABULKA PRACOVNÍHO REŽIMU ŘIDIČŮ V OSOBNÍ DOPRAVĚ (platí od 1.1.2011)**

Podle zákona č. 56/2002 Sb. Řidič referenčních vozů	Výhl. 108/1976 Sb. (AETR) č. EU nařízení rady EHS 3820/86	Výhl. 479/2000 Sb., kterou se provádí směrnice EHS 90/269	Výhl. 599/2008 ve znění 353/2008 (provádí ZP 262/2006)
Nařízení EP a rady ES 599/2008 (platí od 1.4.2007) linková NAD 50 km ZÁJEZDOVÁ	Výhl. 108/1976 Sb. (AETR) č. EU nařízení rady EHS 3820/86	Výhl. 479/2000 Sb., kterou se provádí směrnice EHS 90/269	Výhl. 599/2008 ve znění 353/2008 (provádí ZP 262/2006)
Maximální doba řízení - denní	5 hod 2 x týdně 10 hod (max. 5 dnů v týdnu)	linková doprava DO 50 km 10 hod (mezi dvěma čerpáními nebo jedním čerpáním a jedním vyjetím odpovědně)	linková DO 50 km a městská (provádí ZP 262/2006)
- týdenní	56 hodin	9 hod., 2 x týdně 10 hod. (max. 6 dnů v týdnu)	linková NAD 50 km ZÁJEZDOVÁ
Maximální nepřetržitá doba řízení	50 hodin	9 hod.	9 hod., 2 x týdně 10 hod. (max. 6 dnů v týdnu)
Bezpečnostní přestávka	4,5 hod (5,7) (§§ 6 a 7)	4,5 hod	4,5 hod
Minimální denní doba odpočinku	45 minut (nebo-li spikována BF v nejkratší zpožděné době 15 min)	45 minut (možno rozdělit počasí na 15 a 30 min)	45 minut (možno rozdělit počasí na 15 a 30 min)
+ 1 řidič	11 hod, možnost zkrácení 3x týdně na 9 hod, 11 hod. odpočinek může být rozdělen do dvou částí trvaním 24 hod s tím, že jedna část trvá nejméně 8 na sebe navazujících hodin	11 hod., možnost zkrácení 3x týdně na 9 hod. (je možno využit čl. 5, písm. G)	11 hod. nepřetržitého odpočinku v rámci 24 hod po sobě jdoucích Odpočinek může být zkrácen až na 9 hod. nejvýše 3x v týdnu; zkrácení však v dalším týdnu Rozdělen až na tři části, z nichž jedna musí být 6 hod. a součet částí musí být min. 12 hod
2 řidič a více	5 hod. v průběhu 30ti hod přepavní doby. Každý řidič musí mít k dispozici lehátko, je li odpočinek traven ve vozidle	9 hod v průběhu 30ti hod přepavní doby. Každý řidič musí mít k dispozici lehátko, je li odpočinek traven ve vozidle	9 hod v průběhu 30ti hod přepavní doby. Každý řidič musí mít k dispozici lehátko, je li odpočinek traven ve vozidle
Týdenní doba odpočinku vč. denního odpočinku	45 hod a nebo zkrácena na y esky. Zkrácení musí být vyměřeno před koncem 3. týdne	45 hod a nebo zkrácena na 24 hod a čerpána v průběhu cesty. Zkrácení musí být vyměřeno před koncem 3. týdne	45 hod a nebo zkrácena na 24 hod nepřetržitého odpočinku za období 7 po sobě jdoucích kalendářních dnů. Za období 3 kalendářních dnů po sobě jdoucích nejméně 105 hodin.
Důkazní prostředky	Zánamotové listy běžného týdne a listy používané v přechodných 28 dnech.	Zánamotové listy běžného týdne a listy používané v přechodných 28 dnech.	Výstup ze zánamotového zařízení je-li jin vozidlo výbaveno.
Vedení evidence o době řízení v listinné formě nebo technickým zařízením.	Kontaktní přístroj ERS nebo tachograf	ZP VOD + TGHS	ZP VOD + TGHS

Záznam o provozu vozidla osobní dopravy

Formulář č. : 02.03.2P

revize : 02-02/06

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav  
DIČ: CZ49969242

ZPVOĐ číslo : 1547  
Datum : 14.2.2006  
Stanoviště voz: MOR.N.VES,STAN.  
Osobní číslo : 243

Sředitisko : 11  
RZ vozidla : BVK0858  
Řidič : ZUGAR JIŘÍ

Dopravní dispozice:

Turnus : 5500 Stravné : 88.00 Kč KM z turnus: 173

Poznámka : TÝNEC

Výkon mimo turnus				Provozní údaje	
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Kon. stav tacho	
				Poč. stav tacho	
				Rozdíl	
				Tankování PHM	
				Tankování oleje	

Technické závady vozidla :	Závislý kontrolních orgánů:
----------------------------	-----------------------------

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Vyplňte v případě výměny vozidla

RZ vozidla			Číslo ZPVOĐ		
Čas zač. výkonu	Čas ukon. výkonu			Provozní údaje	
Výkon mimo turnus				Kon. stav tacho	
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Poč. stav tacho	
				Rozdíl	
				Tankování PHM	
				Tankování oleje	

Technické závady vozidla :

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Zpracování výkonu:

RZ 1 Turnusový příkaz	OD	DO	RZ 2 Turnusový příkaz	OD	DO

Zpracoval (datum / podpis) :



## Formulář: 02.03.3F Revize: 01-08/04

BORS Břeclav a.s. Bratislavská 25 690 02 Břeclav DIČ: CZ49969242		Jméno řidiče			Číslo ZPV					
		Jméno řidiče			Kon. stav tach.					
		SPZ vozidla			Poč. stav tach.					
Objednavatel		SPZ vlek			Rozdíl					
		Číslo objed.			Dat. a čas příst					
		Místo přístav.								
		Cílové místo			Návrat dne					
Počet osob		Trasa (poznámka)								
Místo odjezdu, příjezdu				Příjezd	Odjezd	Jízda	Čekání	KM plné	KM práz	KM vlek
				X		X		X	X	X
Součet za den (převádí se)										
SOUČET CELKEM										
Ostatní výdaje		Tankování		Podpis řidiče			Podpis ved. zájezdu			
		CCS								
		DKV								
		CELKEM								

Výkony vyplňuje dispečer

Jízda	Čekání	DODK	BP	Stravné	KM plné	KM práz	Datum a podpis schválení





Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iniciály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis:	Datum:
Přílohy:	Evidenční číslo:

# Žádost o vydání čipové karty

pro plně jízdné  
 pro poloviční jízdné  
 pro bezplatnou přepravu



Břeclav a.s.

L list

Příjmení a jméno majitele karty: .....

rodné číslo: .....

bydliště: .....

Datum žádosti: .....

Souhlasím s podmínkami provozu  
čipové karty společnosti BORS Břeclav a.s.

Podpis žadatele

Na vyplnění a odevzání této žádosti bere karta žadatelů vystavena do 3 pracovních dnů. Cena karty je 150,- Kč (včetně 20 % DPH)

Vydáno dne

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

Tel.: 519 444 200  
www.bors.cz

IČO: 499 69 242  
DIČ: CZ 499 69 242

## Reklamační čipové karty - stručný popis závady

Žádám, aby reklamační byla řešena v předprodejně kanceláři:

Břeclav  Mikulov  
 Hustopeče

Kartu k reklamaci převzal: .....

podpis

BRN 09/2019





CZ<sup>1)</sup>

SEŠIT č. \* 001527

JÍZDNÍCH LISTŮ:

- a) pro mezinárodní přepravu cestujících autokary a autobusy mezi členskými státy, vydaný na základě nařízení (EHS) č. 684/92
- b) pro příležitostnou přepravu cestujících autokary a autobusy ve formě kabotáže provozované v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je dopravce usazen, vydaný na základě nařízení (ES) č. 12/98

 Břeclav a.s.

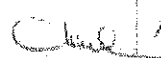
 Bratřizvěká 26 

Pro: .....  
(příjmení, jméno nebo firma dopravce)

(úplná adresa, telefonní a faxové číslo)

Státní úřad pro obiloviny a dopravu  
ČRPSAÚP Informis  
Nad Školenou 1117/1, 142 01 Praha 4  
IČO: 45771579, DIČ: 004-45771579  
(20-8)

7.2NO 3 5 2004  
(Místo a datum vydání)

  
(Podpis a razítko vydávajícího orgánu nebo subjektu)

1) AT Rakousko, BE Belgie, CY Kypr, CZ Česká republika, D Německo, DK Dánsko, ES Španělsko, EST Estonsko, FI Finsko, FR Francie, GR Řecko, HU Maďarsko, I Itálie, IRL Irsko, L Litva, LU Lucembursko, LT Litva, LV Lotyšsko, M Malta, NL Nizozemsko, P Portugalsko, PL Polsko, S Švédsko, SK Slovensko, SI Slovinsko, UK Spojené království

Ceská republika

CZ

Sešit č.

001527

Jízdní list č.

000001

MEZINÁROBNÍ PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA A PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA VE FORMĚ KABOTÁŽE  
(Každá položka může být případně doplněna na zvláštním listě)

Státní poznávací značka autobusu: **301 0052**

Město, datum a podjezd dopravy: **MILANO 21.5.2009**

Dopravce, případně autobusová nebo příležitostná doprava: **ČESKÉ Autobusy s.p.a.**

Jméno(a) řidičů: **PAULIČEK JIŘÍ**

Organizátor nebo osoba odpovědná za příležitostnou dopravu:

Druh dopravy:
  Mezinárodní příležitostná doprava
  Příležitostná doprava ve formě kabotáže
  Zvláštní linková doprava ve formě kabotáže - mezinárodní výraz
 Město: **CS** Rok: **2009**

Místo odjezdu: **MILANO** Zeme: **ITALIE**

Místo určení: **MILANO** Zeme: **ITALIE**

Město	Datum	Trasa/etapy nebo místo nastupu a vystupu cestujících		Pobyt cestujících	Přiznání (označení X)	Plánovaný počet lidí
		Z	Do			
	21.5.09	MILANO	Pohorlato	7,5		63
	21.5.09	Pohorlato	Ornavo			38
	21.5.09	Ornavo	Lecco			31
	21.5.09	Lecco	Marignone			184
	22.5.09	Marignone	Suzofino			18
	22.5.09	Suzofino	Wilde			184
	22.5.09	Wilde	Ornavo			31
	22.5.09	Ornavo	Pohorlato			38
	22.5.09	Pohorlato	Milano			23

Případné místo proskupení na spoji jízdního listu: **1474 skupiny**

Počet vystupujících cestujících: **1474**

Kategorie u vystupujících cestujících:

Místo dopravce, ke kterému cestující nastupují:

Místní výjezd		Místní výjezd		Počet cestujících
Datum	Plán. kn.	Mimoújezd	Místní výjezd	

Nepravidelné zóny:



3.

Česká republika

CZ


MINISTERSTVO DOPRAVY  
ČESKÉ REPUBLIKY

Sešit č. 001242

# INTERBUS SEŠIT JÍZDNÍCH LISTŮ

Pro přepravní služby v mezinárodní příležitostné dopravě autobusy a automobily  
podle článků 6 a 10 Dohody o mezinárodní příležitostné přepravě  
cestujících autobusem a autokarem (Dohoda INTERBUS)

Jméno nebo obchodní jméno provozovatele dopravy: .....

 Ořechov a.s.  
Branislavská 26  
600 02 Brno  
CZ BRECLAV  
CZ1047/000

Adresa: .....

Služba automobilových dopravců  
Ořechov a.s.  
Nad Roketovnou 117/1, 147 00 Praha 7  
IČ: 15771570, DIČ: DD4-15771570  
(20-8)

*[Handwritten signature]*  
(místo a datum vydání sešitu)

(podpis a razítko příslušného orgánu, který sešit vydal)

INTERBUS







001242

Česká republika

CZ

Sešit č.

000001

	BV/ 34-25		26	
Státní poznávací značka		Počet sedadel pro cestující		
	Jméno nebo název firmy			
	Jméno řidiče nebo řidičky			
Druh dopravy (zakrtněte vhodné pole a doplňte další informace)				
<input type="checkbox"/> A		<input type="checkbox"/> B		
Odvazní jízda se zavazadly a osobami		Jízda tam a cestujícími / Jízda zpět prázdná C Mléka, kde cestující vykládají a odnášejí zboží		
C Jízda tam prázdná, všichni cestující nakupují při nástupu mléko a jsou přepravováni na území Smluvní strany, kde je sídlo provozovatele dopravy				
C Mléka, kde cestující vykládají a odnášejí zboží				
C1 a) Cestující tvoří skupinu podle přepravní smlouvy a jízdy (datum) a přepravení (cestovní kancelář, asociace, atd.)				
b) Cestující tvoří skupinu na území:				
a) Nástupní strany (jméno státu)				
b) Smluvní strany jiná, než kde je sídlo provozovatele dopravy (jméno státu)				
c) Cestující nastoupili (mléka a smluvní strany) (jméno státu)				
d) Budou přepravěni na území smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy (jméno státu)				
<input type="checkbox"/> Kdože přepraví mléko podle doporučení dopravce je přepravěn (viz Důležité upozornění bod 4)				
C2 Cestující byli dříve přepravěni stejnými provozovateli dopravy v rámci služby uvedeného pod bodem B na území smluvní strany a odchutí být přepravěni zpět na území smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy.				
<input type="checkbox"/> Ja přepravěni řidičů a provozovatelů cestující tam a cestujícími a zpět bez cestujících				
C3 Cestující byli pozváni na návštěvu (jméno mléka a státu) Přepravní hračtí osobní, která zastala pozvání a cestující předávají homogenní skupinu, která má být uložena v chladničce pro účely této cesty. Zvláštní dopis (příp. jiné listy) je přiložen.				
Skupina je přepravěna na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy.				
Hranice		Datum etapy		
Datum	Z. místo / stát	Dn. místo / stát	km s cestujícími / km bez cestujících	hraniční přechody
18. 8. 03	Hustopeče CZ	Lanžhůt CZ	24 / 32	CZ-SK
19. 8. 03	Lanžhůt CZ	Bratřislavice SK	73	
19. 8. 03	Bratřislavice SK	Lanžhůt CZ	73	SK-CZ

Priloha č. 11

## Evropské společenství

CZ<sup>1)</sup>

Krajský úřad  
Jihomoravského kraje

LICENCE č. 001073

pro mezinárodní přepravu cestujících autokary a autobusy  
prováděnou pro cizí potřeby

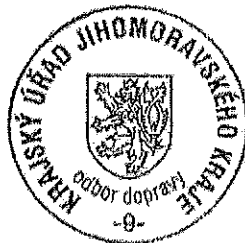
Držitel této licence<sup>2)</sup> ..... BORS Břeclav a.s.  
..... Bratislavská 26  
..... 69062 Břeclav

je oprávněn provádět mezinárodní silniční osobní přepravu pro cizí potřeby na území Společenství ve shodě s podmínkami stanovenými nařízením Rady (EHS) č. 684/92 ze dne 16. března 1992 ve znění nařízení (ES) č. 11/98 a v souladu se základními ustanoveními této licence.

Zvláštní poznámky: .....

Tato licence platí od ..... 01.05.2009 ..... do ..... 30.04.2014

Vydáno v ..... Brně ..... dne ..... 27.04.2009



3)

1) Mezinárodní poznávací značky států:

(A) Rakousko, (B) Belgie, (CY) Kypr, (CZ) Česká republika, (D) Německo, (DK) Dánsko, (E) Španělsko, (EST) Estonsko, (F) Francie, (FIN) Finsko, (GR) Řecko, (H) Maďarsko, (I) Itálie, (IRL) Irsko, (L) Lucembursko, (LT) Litva, (LV) Lotyšsko, (M) Malta, (NL) Nizozemí, (P) Portugalsko, (PL) Polsko, (S) Švédsko, (SK) Slovensko, (SLO) Slovinsko, (UK) Spojené království.

2) Jméno a příjmení (obchodní firma) a úplná adresa (sídlu) dopravce.

3) Podpis a razítko vydávajícího orgánu.

*Priloha č 12*

DOPRAVCE BORS Břeclav a.s., Brnticlovská 26, Břeclav  
 VZORKOVÝ ZÁZNAM 70000 V.Bílovice-Břeclav (D) č.k.542 01 T.SKUPINA 150  
 ÚROVEŇ 01 BORS Břeclav a.s. Sešlaveno v souladu s Vyhláškou 281/2007 Sb. PLATÍ OD 1.1.2010  
 STŘEDISKO 11 Osobní doprava Břeclav REŽIM: Linková doprava do 50 km a MHD PLATÍ DO 1.2.2010  
 OMEZENÍ Jazda Po, Út, St, Čt, Pá  
 jeh ve dnech školního vyučování a o ostatních prázdninách  
 Najade 31.12.2009

Linka	Spoj	Od	výchozí zastávka	Do	Cílová zastávka	Řízení	Opčatní M1	M2	Odpočinek	Čekání	KM	PHM
DODK												
						04:29-04:39				00:10		
Přejezd		04:39	V.BÍLOVICE, STAN.	04:40	V.Bílovice, aut.nádr.	00:01					0.1	
729542	2	04:50	V.Bílovice, aut.nádr.	05:20	Břeclav, Gumotex	00:30		10			18.0	
Přejezd		05:20	Břeclav, Gumotex	05:22	Břeclav, AN	00:02					2.0	
729542	7	05:29	Břeclav, AN	05:55	V.Bílovice, aut.nádr.	00:26		7	2		16.0	
729542	8	06:10	V.Bílovice, aut.nádr.	06:36	Břeclav, AN	00:26		13			16.0	
729542	13	06:40	Břeclav, AN	07:06	V.Bílovice, aut.nádr.	00:26		4			16.0	
729542	16	07:08	V.Bílovice, aut.nádr.	07:34	Břeclav, AN	00:26		2	2		16.0	
Přejezd		07:36	Břeclav, AN	07:37	Břeclav, garáže	00:01					1.2	
BEZPEČNOSTNÍ PŘÍST.												
						07:37-08:07				03:54		
Přejezd		12:01	Břeclav, garáže	12:02	Břeclav, AN	00:01					1.2	
729570	36	12:12	Břeclav, AN	12:43	Bulhary, u sadu	00:31		10			17.0	
729570	37	12:43	Bulhary, u sadu	12:57	LEDNICE, NÁM.	00:12		2			7.8	
729570	40	13:00	LEDNICE, NÁM.	13:18	MÍLOVICE, REST.	00:18		3			11.0	
729570	43	13:23	MÍLOVICE, REST.	13:40	LEDNICE, NÁM.	00:17		5	2	00:13	11.0	
729555	32	14:08	LEDNICE, NÁM.	14:15	PODIVÍN, ŽST	00:10		10			7.0	
729555	31	14:15	PODIVÍN, ŽST	14:55	Valb., úvaly na konci	00:37		3			21.0	
729555	38	15:05	Valb., úvaly na konci	15:40	PODIVÍN, ŽST	00:35		10			21.0	
729556	74	15:47	PODIVÍN, ŽST	16:05	MOR. ŽIŽKOV, KRÍŽ	00:18		7	2		8.3	
Přejezd		16:07	MOR. ŽIŽKOV, KRÍŽ	16:13	V.BÍLOVICE, STAN.	00:06					3.0	
Doba řízení: 09:23 Směna: 07:37 EPČ noc: 01:31 Úpravno: 93.00 Průměr PHM: 10.0 Km: 192.63												

Popis výkonu	Doba/Jednice	Popis výkonu	Doba/Jednice	Popis výkonu	Doba/Jednice
Doba jízdy	05:23	BEZPEČNOSTNÍ PŘÍST.	00:30	Čekání	04:07
DOPK	00:10	Km prázdné	7.45	Km vytřesané	185.18
Manipulace číslá	01:34				

Středisko: 11  
 Vytiskáno: 15.7.2004 14:21

FORMULÁŘ 02.03.10F  
 REVIZE 01-06/04

DENNÍ PŘEPRAVNÍ PLÁN  
 NA SOBOTU 17.7.2004, LICHÝ TÝDEN

OS.Č.	JMÉNO	SPZ	TURN.	POZNÁMKA	Č.ZPV
1328	ŠKROBÁK J.	BVK0623	5206	V.HÍLOVICE-Sobota	6469
279	CIPRYŠ B.	1B94907	5706	PODLUŽÍ-Sobota	6470
83	ANDERLE R.	1B94904	6206	MILOVICE Sobota	6471
380	HRABICA J.	BVI3238	6506	MILOVICE+ZAJEČÍ	6472
104	TRECHA I.	BVI6850	8106	MHD-I.-Sobota	6473
195	TRUBAČ J.	1B95944	8206	MHD-II.-Sobota	6474
1331	STŘEŠTÍK S.	BVH9867	8306	MHD-III.Sobota	6475
1088	HLÁMA B.	BVA8L43		20:00 Břeclav - Mikulov odvoz	6476

NEZABARVENÍ KIDÁČI

111 CIPRYŠ MAREK	139 KOZUBÍK ZDENEK	149 NĚMEČEK PĚTR	204 KONEČEK STANISLAV
226 KYTKA VIKTOR	243 ŽUGAR JIŘÍ	244 DAJGER MIROSLAV	262 ŽUGAR ZDENĚK
260 DLHÝ MILAN	285 HLÁMA LUDVÍK	286 MALINA PATRIK	275 KACHYŇA JOSEF
309 ONDŘEJŠEK PAVEL	430 KŘOUREK JOSEF	516 KOC JIŘÍ	978 HANČEK JAROSLAV
1002 DĚLEK ZDENEK	1052 KREJČÍŘÍK STANISLAV	1077 STODMÍČKA JOSEF	1109 TOMEK VÁCLAV
1154 JURAS PAVEL	1102 BARTUŠEK VÁCLAV	1308 KONEČEK MILAN	1310 BAYEL FRANTIŠEK
1318 VALÁNEK BRANISLAV	1313 ROS et. KAREL	1328 HRDLIČEK JOSEF	1325 NADĚRYČ STANISLAV
1330 KRODA JAN	1333 NĚMEC JAROSLAV	1341 OSLČKA PAVEL	1344 ZAPLETAL JOSEF
1345 HLÁMA ZDENEK	1525 TONČEK ZDENEK	2044 STECHLÍK PAVEL	3328 MICHALĚK ANTONÍN

NEZABARVENÁ VOZIDLA

1B90597 KAROSA LC 734.40	1B95947 Karosa C 954.1360	1B95928 Karosa T 954.1360	1B97993 Karosa C 954.1360
BVA4532 KAROSA C 734.40	BVA4590 KAROSA C 734.40	BVA4585 KAROSA B 734.40	BVA6244 KAROSA C 734.40
BVA5316 KAROSA C 734.40	BVA5603 KAROSA C 734.40	BVA6011 KAROSA C 734.40	BVA6924 KAROSA C 734.40
BVA6426 KAROSA C 734.40	BVA6427 KAROSA C 734.40	BVA7744 KAROSA C 734.40	BVA7927 KAROSA B 732.1655
BVA7994 KAROSA C 734.40	BVA8334 KAROSA LC 936.1037	BVA8351 KAROSA B 947.1938	BVA8464 NEUBAUER FRITZ
BVA8422 KAROSA C 934.1351.03	BVA8747 KAROSA C 934.1353.04	BVA8742 KAROSA B 932.1676.02	BVA9037 KAROSA C 934.1351
BVI0084 KAROSA C 9358	BVI0237 KAROSA C 9349.1351	BVI0284 KAROSA C 9358.1030	BVI0297 KAROSA B 9329.1030
BVI6903 KAROSA C 9358.1039.01	BVI6742 KAROSA C 9346.1351	BVK8531 Karosa C 954.1360	BVK0532 Karosa C 954.1360
BVK0625 Karosa C 954.1360	BVK8880 KAROSA B 932.1712	BVK8835 Karosa C 954.1360	BVK0050 Karosa C 954.1360



MINISTERSTVO VNITRA  
Odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě  
Náměstí Hrdinů 3  
140 21 Praha 4

Č. j. MV-32 276-4/OPS-2008

Praha 7. dubna 2008  
Počet listů: 1

### Rozhodnutí

Ministerstvo vnitra, odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, podle ustanovení § 29 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,

obnovuje akreditaci

vzdělávací instituci:

**TEMPO TRAINING & CONSULTING s.r.o.**

se sídlem: Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava-Svinov  
korespondenční adresa: Alejníkovova 6, 700 30 Ostrava - Zábřeh.

Vzdělávací instituci bylo přiděleno toto číslo akreditace: AK I./I-179/2005.

### Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad k ministrovi vnitra prostřednictvím odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV, a to do 15 dnů ode dne jeho doručení.

s dodejkou



*Fr*  
PaedDr. František Menšík  
ředitel odboru  
pověřen řízením odboru



MINISTERSTVO VNITRA  
Odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě  
Náměstí Hrdinů 3  
140 21 Praha 4

Č. j. MV-32 276-1/OPS-2008

Praha 8. dubna 2008  
Počet listů: 1

### Rozhodnutí

Ministerstvo vnitra, odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, podle ustanovení § 29 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,

#### obnovuje akreditaci

vzdělávacímu programu průběžného vzdělávání pro vedoucí úředníky:

#### „Asertivní jednání“

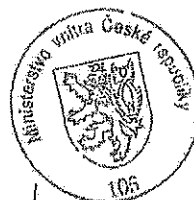
k žádosti vzdělávací instituce: **TEMPO TRAINING & CONSULTING**, se sídlem: Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava, korespondenční adresa: Alejníkovova 6, 700 30 Ostrava - Svinov.

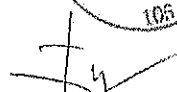
Vzdělávacímu programu bylo přiděleno toto číslo akreditace: AK I./VI-101/2005.

### Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad k ministrovi vnitra prostřednictvím odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV, a to do 15 dnů ode dne jeho doručení.

s dodejkou



  
PaedDr. František Menšík  
ředitel odboru  
pověřen řízením odboru



MINISTERSTVO VNITRA  
Odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě  
Náměstí Hrdinů 3  
140 21 Praha 4

Č. j. MV-32 276-2 /OPS-2008

Praha 8. dubna 2008  
Počet listů: 1

### Rozhodnutí

Ministerstvo vnitra, odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, podle ustanovení § 29 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,

#### obnovuje akreditaci

vzdělávacímu programu průběžného vzdělávání pro vedoucí úředníky:

#### „Stres – jeho odstraňování a prevence“

k žádosti vzdělávací instituce: **TEMPO TRAINING & CONSULTING**, se sídlem: Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava, korespondenční adresa: Alejnikovova 6, 700 30 Ostrava - Svínov.

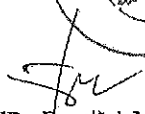
Vzdělávacímu programu bylo přiděleno toto číslo akreditace: AK I./VE-105/2005.

### Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat **rozklad** k ministrovi vnitra prostřednictvím odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV, a to do 15 dnů ode dne jeho doručení.

s dodejkou



  
PaedDr. František Menšík  
ředitel odboru  
pověřen řízením odboru





MINISTERSTVO VNITRA  
Odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě  
Náměstí Hrdinů 3  
140 21 Praha 4

Č. j. MV-32 276-3/OPS-2008

Praha 8. dubna 2008  
Počet listů: 1

### Rozhodnutí

Ministerstvo vnitra, odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, podle ustanovení § 29 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,

**obnovuje akreditaci**

vzdělávacímu programu průběžného vzdělávání pro vedoucí úředníky:

„Komunikace v obtížných situacích“

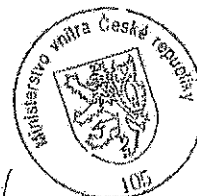
k žádosti vzdělávací instituce: TEMPO TRAINING & CONSULTING, se sídlem: Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava, korespondenční adresa: Alejnikovova 6, 700 30 Ostrava - Svinov.

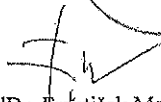
Vzdělávacímu programu bylo přiděleno toto číslo akreditace: AK L/VE-100/2005.

### Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad k ministru vnitra prostřednictvím odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV, a to do 15 dnů ode dne jeho doručení.

s dodejkou



  
PaedDr. František Menšík  
ředitel odboru  
pověřen řízením odboru



**MINISTERSTVO VNITRA**  
Odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě  
Náměstí Hrdinů 3  
140 21 Praha 4

Č. j. MV-32 276-47/OPS-2008

Praha 8. dubna 2008  
Počet listů: 1

**Rozhodnutí**

Ministerstvo vnitra, odbor rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, podle ustanovení § 29 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů,

**obnovuje akreditaci**

vzdělávacímu programu průběžného vzdělávání pro vedoucí úředníky:

„Úspěšná komunikace s veřejností“

k žádosti vzdělávací instituce: **TEMPO TRAINING & CONSULTING**, se sídlem: Nad Porubkou 838, 721 00 Ostrava, korespondenční adresa: Alejníkovova 6, 700 30 Ostrava - Svinov.

Vzdělávacímu programu bylo přiděleno toto číslo akreditace: AK I./VE-99/2005.

**Poučení**

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad k ministroví vnitra prostřednictvím odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV, a to do 15 dnů ode dne jeho doručení.

s dodejkou



PaedDr. František Menšík  
ředitel odboru  
pověřen řízením odboru

## Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.

Hodnocení kritérií motivačního programu

Řidič:

--

Sledované období:	Datum hodnocení I	Datum hodnocení II	Datum hodnocení III	Datum hodnocení IV
Název kritéria (možné bodové hodnocení)	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů
Včasné přistavení vozidla na spoj ( 0, 1 )				
Dodržování jízdního řádu ( 0, 1 )				
Rádné označení vozidla číslem a názvem linky ( 0, 1 )				
Autobus vybaven infomačními materiály ( 0, 1 )				
Ústrojová kázeň ( 0, 1 )				
Kouření ve vozidle ( 0, 1 )				
Zádná oprávněná stížnost ( 0, 1 )				
Záchyt neplatných jízdních dokladů ( 0, 1 )				
Bez zaviněné dopravní nehody ( 0, 1 )				
Údržba vozidla (technická, úklid) ( 0, 1 )				
<b>Součet bodů za dílčí hodnocení</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hodnocení provedl				

<b>Celkový počet bodů za sledované období</b>	<b>0</b>
---	----------

Podpis vedoucího pracovníka

Poznámky vedoucího pracovníka
-------------------------------

## Způsob hodnocení kritérií

### Včasně přistavení vozidla na spoj

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "I" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.

### Dodržování jízdního řádu

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "I" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.

### Řádné označení vozidla číslem a názvem linky

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "I" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.

### Autobus vybaven informačními materiály

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "I" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče.

### Ústrojová kázeň

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "I" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.

### Kouření ve vozidle

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "I" nesmí řidič v autobuse kouřit.

### Žádná oprávněná stížnost

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "I" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

### Záchyt neplatných jízdních dokladů

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

### Bez zaviněné dopravní nehody

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "I" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

### Údržba vozidla (technická, úklid)

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější čistoty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.



**Břeclav a.s.**

# **Zpráva o spokojenosti zaměstnanců BORS Břeclav a.s.**

**8. 3. - 26. 3. 2010**

---

Vypracovala: Ing. Šárka Kadlecová  
Dne: 28. 5. 2010

## OBSAH

<b>1. PŘÍPRAVA PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ.....</b>	<b>2</b>
1.1 CÍL PRŮZKUMU.....	2
1.2 ZVOLENÁ METODA PRŮZKUMU.....	2
1.3 STRUKTURA OTÁZEK DOTAZNÍKŮ.....	3
1.4 SOUBOR RESPONDENTŮ A ZPŮSOB DISTRIBUCE DOTAZNÍKŮ .....	4
<b>2. ROZBOR ZÍSKANÝCH DAT .....</b>	<b>4</b>
2.1 VYHODNOCENÍ - BORS BŘECLAV A.S.....	4
2.1.1 <i>Návratnost dotazníků.....</i>	5
2.1.2 <i>Základní údaje o respondentech.....</i>	6
2.1.3 <i>Věrnost k firmě.....</i>	7
2.1.4 <i>Firemní cíle a záměry.....</i>	8
2.1.5 <i>Mezilidské vztahy.....</i>	12
2.1.6 <i>Hodnocení pracovní náplně.....</i>	16
2.1.7 <i>Odměňování a kariérní systém.....</i>	17
2.1.8 <i>Přímý nadřízený.....</i>	23
2.1.9 <i>Pracovní prostředí.....</i>	26
2.1.10 <i>Podpora profesního rozvoje.....</i>	28
2.1.11 <i>Firemní benefity.....</i>	29
2.1.12 <i>Kvalita firmou poskytovaných služeb.....</i>	31
2.1.13 <i>Hrdost na firmu.....</i>	33
2.1.14 <i>Přípomínky zaměstnanců.....</i>	34
2.2 ZÁVĚR A DOPORUČENÍ - BORS BŘECLAV A.S. ....	38

### Seznam příloh:

- Příloha č. 1 - Vzor dotazníku pro zaměstnance
- Příloha č. 2 - Vyhodnocení údajů - divize osobní dopravy
- Příloha č. 3 - Vyhodnocení údajů - divize nákladní dopravy
- Příloha č. 4 - Vyhodnocení údajů - divize Renault
- Příloha č. 5 - Vyhodnocení údajů - divize sport
- Příloha č. 6 - Vyhodnocení údajů - opravárenství Břeclav
- Příloha č. 7 - Vyhodnocení údajů - opravárenství Hustopeče
- Příloha č. 8 - Vyhodnocení údajů - středisko celních služeb
- Příloha č. 9 - Vyhodnocení údajů - divize čerpačí stanice
- Příloha č. 10 - Vyhodnocení údajů - správa
- Příloha č. 11 - Vyhodnocení údajů - ostatní úseky a.s.

## **I. Příprava průzkumu spokojenosti zaměstnanců**

Potřeba realizovat průzkum spokojenosti zaměstnanců naší společnosti byla stanovena v marketingovém plánu na rok 2010. Průzkum spokojenosti zaměstnanců probíhal v termínu 8.3. - 26. 3. 2010.

Průzkum byl připravován marketingovým útvarem (MÚ) společně s personálně-právním útvarem (PPÚ). Ve spolupráci s ředitelkou PPÚ by stanoven cíl průzkumu, forma šetření a také osnova otázek.

O termínu uskutečnění průzkumu spokojenosti byli zaměstnanci s týdenním předstihem informováni na nástěnkách provozoven. Vedoucím pracovníkům byly informace o termínu uskutečnění průzkumu a cíl průzkumu zaslány také pomocí e-mailu, v něm byli požádáni, aby tuto informaci předali i svým podřízeným.

### **I.1 Cíl průzkumu**

Hlavním záměrem průzkumu spokojenosti zaměstnanců bylo získání přehledu o míře spokojenosti zaměstnanců naší společnosti - o jejich názorech na pracovní podmínky a komunikaci na pracovišti a o motivačních faktorech. Hlavní, a ve své podstatě velmi obsáhlý, cíl průzkumu lze rozdělit do několika dílčích kategorií:

1. věrnost firmě
2. firemní cíle, záměry
3. mezilidské vztahy
4. pracovní náplň
5. odměňování a kariérní systém
6. přímý nadřízený
7. pracovní prostředí a podmínky
8. podpora profesního rozvoje
9. firemní benefity
10. kvalita firmou poskytovaných služeb
11. hrdost na firmu

### **I.2 Zvolená metoda průzkumu**

Zvolenou metodou průzkumu bylo dotazníkové šetření. Tento způsob sběru informací byl vybrán proto, že umožňuje získat data v požadované kvalitě, oslovit široké spektrum respondentů a současně zachovat jejich anonymitu, která byla důležitým kritériem průzkumu (anonymní průzkumy přinášejí více informací a lze u nich přepokládat, že odpovědi jsou pravdivější).

Informace získané dotazníkovým šetřením byly jediným podkladem pro tuto Zprávu.

### I.3 Struktura otázek dotazníků

Dotazník byl tvořen 19 otázkami a prostorem pro náměty a připomínky zaměstnanců. V dotazníku bylo použito převážně uzavřených otázek, dále byly použity také otázky polouzavřené. K označení míry určitého jevu bylo využito kvalifikační škály od 1 (velmi špatné) až po 10 (vynikající), hodnocení spokojenosti s přímým nadřízeným probíhalo na škále 1 až 5 (hodnocení jako ve škole; 1 nejlepší až 5 nejhorší ohodnocení).

Svou odpověď respondenti měli označit křížkem nebo dle typu otázky vypsát, vždy bylo možné označit pouze jednu z nabízených variant odpovědí.

Otázky v dotazníku byly rozděleny do jednotlivých tematických bloků, které odpovídají kategoriím uvedeným v kapitole I.1. První dvě otázky dotazníku měli čistě statistický charakter, jejich účelem bylo rozdělit respondenty do kategorií podle úseku, na němž pracují a dle doby, po kterou jsou u naší firmy zaměstnáni. Podrobně je rozčlenění otázek uvedeno v tabulce č. 1.

tabulka č. 1 Struktura otázek dotazníku

Číslo otázky	Zaměření otázky
1, 2	- zařazení respondenta do struktury firmy - doba odpracovaná ve firmě
3	- věrnost firmě
4, 5	- dostatečnost informací o firemních cílech, záměrech - postoj respondenta k firemním cílům, záměrům
6-8	- atmosféra na pracovišti - konflikty mezi zaměstnanci - spolupráce s ostatními vnitrofiremními útvary
9	- zajímavost pracovní náplně
10-12	- hodnocení systému odměňování - porovnání výše platu a odvedené práce - hodnocení kariérního systému
13-14	- hodnocení přímého nadřízeného
15	- pracovní prostředí
16	- podpora profesního rozvoje
17	- firemní benefity



Číslo otázky	Zaměření otázky
18	- kvalita firmou poskytovaných služeb
19	- hrdost na firmu

#### 1.4 Soubor respondentů a způsob distribuce dotazníků

Průzkum spokojenosti byl zaměřen na všechny zaměstnance naší společnosti.

Dotazníky byly distribuovány ředitelům divizí a vedoucím středisek, kteří je dále rozdali svým podřízeným. Volně k dispozici byly dotazníky v sídle společnosti na recepci, pokladně v prvním patře administrativní budovy, na dispečinku nákladní dopravy (ND) a na dispečincích osobní dopravy (OD) v Břeclavi a Hustopečích.

Sběr vyplněných dotazníků probíhal do předem připravených boxů, dotazníky mohli respondenti vhodit i do schránek pro náměty zaměstnanců (umístěných na každé z provozoven). Pro řidiče OD z oblasti Hodonínska a Brněnska byly připraveny odpovědní obálky, které tito respondenti obdrželi společně s dotazníkem. Sběrné boxy byly připraveny v sídle a.s. na recepci, pokladně, dispečinku OD a dispečinku ND.

V Hustopečích byly sběrné boxy umístěny na dispečinku OD a na přepravní pokladně.

Dotazníky byly zaměstnancům naší firmy distribuovány společně s průvodním dopisem, kde byl objasněn cíl průzkumu, uvedeny informace o tom, kde odevzdat vyplněný dotazník a termín pro odevzdání dotazníků.

Způsob distribuce a sběr dotazníků kladl důraz na zachování anonymity respondentů.

## 2. Rozbor získaných dat

V této kapitole jsou získaná data rozebírána v rámci celé a.s. Podle jednotlivých úseků společnosti jsou data rozebrána v přílohách č. 2 - II této Zprávy.

Ve všech případech v této zprávě se pod označením „ze všech respondentů“ apod. myslí soubor těch dotazovaných, kteří dotazník odevzdali vyplněný, nikoliv celý základní soubor dotazovaných.

### 2.1 Vyhodnocení - BORS Břeclav a.s.

Jak již bylo uvedeno výše, v této kapitole jsou získaná data od respondentů analyzována souhrnně za celou a.s. Statistickým znakem, dle kterého jsou odpovědi respondentů na jednotlivé otázky členěny, je doba odpracovaná zaměstnancem v naší společnosti.

**2.1.1 Návratnost dotazníků**

Návratnost dotazníků za celou a.s. i dle jednotlivých úseků společnosti zachycuje tabulka č. 2. Aktuální počty zaměstnanců uvedené v tabulce jsou platné k 1. 3. 2010.

tabulka č. 2 **Návratnost dotazníků podle útvarů a.s.**

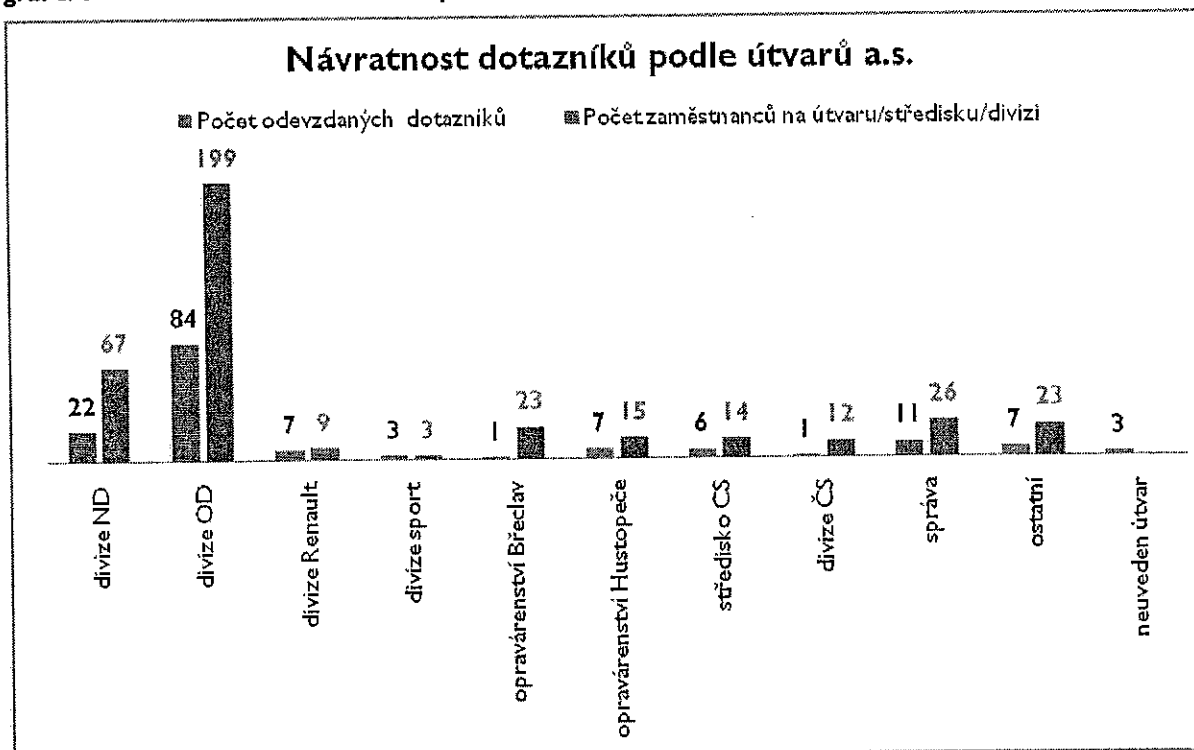
	Počet odevzdaných dotazníků	Počet zaměstnanců na útvaru/středisku/divizi	Návratnost (%)
divize ND	22	67	32,8
divize OD	84	199	42,2
divize Renault	7	9	77,8
divize sport	3	3	100,0
opravárenství Břeclav	1	23	4,3
opravárenství Hustopeče	7	15	46,7
středisko celních služeb (CS)	6	14	42,9
divize čerpací stanice (CS)	1	12	8,3
správa	11	26	42,3
ostatní	7	23	30,4
neuveden útvar	3	-	-
<b>celkem</b>	<b>152</b>	<b>391</b>	<b>38,9</b>

Celkem bylo zaměstnanci a.s. odevzdáno 152 vyplněných dotazníků, u třech z těchto dotazníků nebyl označen úsek, na kterém dotyčný zaměstnanec pracuje. Celková návratnost dotazníků za celou společnost vyjádřená v procentech byla 38,9 %.

Tabulka č. 2 uvádí návratnost celkovou i dle jednotlivých vnitrofiremních úseků. Nejvyšší návratnost vzhledem k počtu zaměstnanců na daném útvaru byla zaznamenána na divizi sport, nejméně dotazníků bylo odevzdáno z opravárenství v Břeclavi a divizi ČS (v obou případech byl odevzdán jeden vyplněný dotazník).

Návratnost dotazníků je znázorněna také v grafu č. 1.

graf č. 1 Návratnost dotazníků podle útvarů a.s.



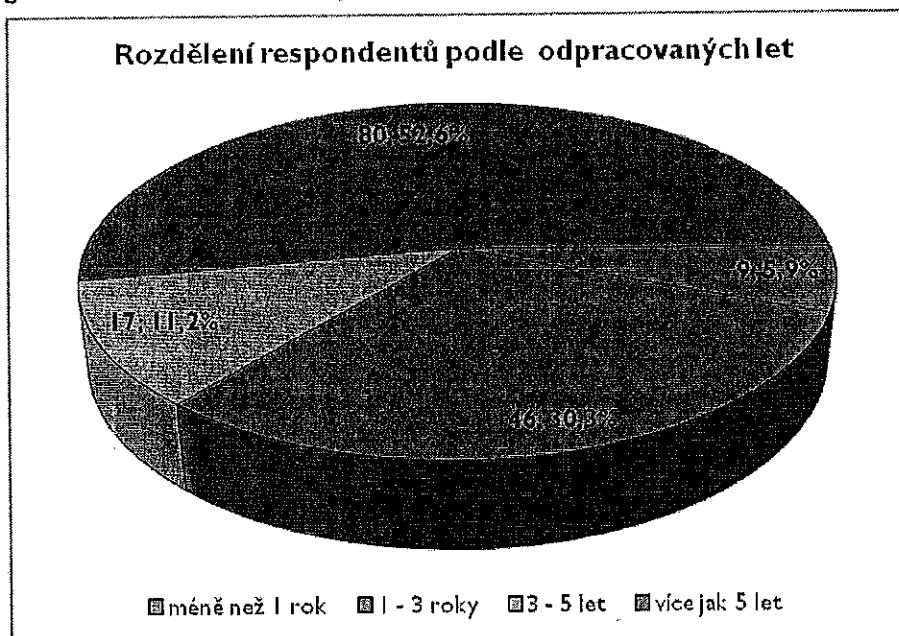
### 2.1.2 Základní údaje o respondentech

Druhá otázka dotazníku rozdělila respondenty do skupin podle doby odpracované v naší firmě. Byly stanoveny následující kategorie:

- méně než 1 rok
- 1 - 3 roky
- 3 -5 let
- více jak 5 let

Rozdělení respondentů podle počtu let odpracovaných ve firmě zobrazuje graf č. 2.

graf č. 2 Rozdělení respondentů podle odpracovaných let



Nejčastěji byly odpovědi získány od zaměstnanců, kteří v naší společnosti pracují již více jak 5 let a nejméně dotazníků bylo odevzdáno zaměstnanci pracujícími méně než 1 rok.

**Tohoto rozčlenění bude dále využíváno při rozboru jednotlivých tematických okruhů otázek dotazníku.**

### 2.1.3 Věrnost k firmě

Ve třetí otázce dotazníku byli zaměstnanci dotázáni, zda by si opět vybrali naši společnost, pokud by měli možnost znovu se rozhodnout o výběru zaměstnaní.

U této otázky měli zaměstnanci na výběr z těchto variant odpovědí:

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Odpovědi respondentů jsou uvedeny v tabulce č. 3. Na tuto otázku jeden respondent neodpověděl. Nejvíce zaznamenaných odpovědí bylo v kategoriích ano a spíše ano - tyto odpovědi označilo 73,6 % zaměstnanců. Zápornou odpověď u této otázky uvedlo necelých 26 % respondentů.

tabulka č. 3 Věrnost firmě

„Vybrali byste si opět naši společnost?“	n <sub>i</sub>	p <sub>i</sub> (%)
Ano	53	0,34
Spíše ano	59	0,39
Spíše ne	33	0,22
Ne	6	0,04
Žádná odpověď	1	0,01

Výsledné údaje u této otázky jsou pro naši společnost příznivé, téměř tři čtvrtiny dotázaných (73 %) by opět volilo práci v naší firmě.

Jak odpovídali respondenti v závislosti na letech odpracovaných v naší společnosti, je uvedeno v tabulce č. 4. Nejméně negativních odpovědí označili zaměstnanci, kteří v naší společnosti pracují více jak 5 let (22 % odpovědí v kategoriích ne a spíše ne). Nejvíce odpovědí ne a spíše ne uvedli zaměstnanci z kategorie 3 - 5 let, a to 36 %.

tabulka č. 4 Věrnost firmě – dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let ve firmě	„Vybrali byste si opět naši společnost?“					Celkem
	Ano <sup>1</sup>	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Žádná odpověď	
Méně než 1 rok	3 / 0,33	3 / 0,33	3 / 0,33	0	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	16 / 0,35	18 / 0,39	8 / 0,17	3 / 0,07	1 / 0,02	46 / 1,00
3 – 5 let	3 / 0,23	7 / 0,41	6 / 0,35	1 / 0,01	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	31 / 0,39	31 / 0,39	16 / 0,20	2 / 0,02	0	80 / 1,00

#### 2.1.4 Firemní cíle a záměry

Dvě otázky z dotazníku byly zaměřeny na spokojenost našich zaměstnanců s dostatečností informací o firemních cílech a s mírou jejich identifikace s těmito cíli.

##### Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategii

Na otázku, zda mají dostatek informací o firemních cílech, záměrech a strategii, odpovědělo 151 zaměstnanců (1 zaměstnanec neodpověděl). Tabulka č. 5 zachycuje odpovědi respondentů.

<sup>1</sup> počet odpovědí / procentuální podíl vzhledem k celkovému počtu odpovědí v kategorii

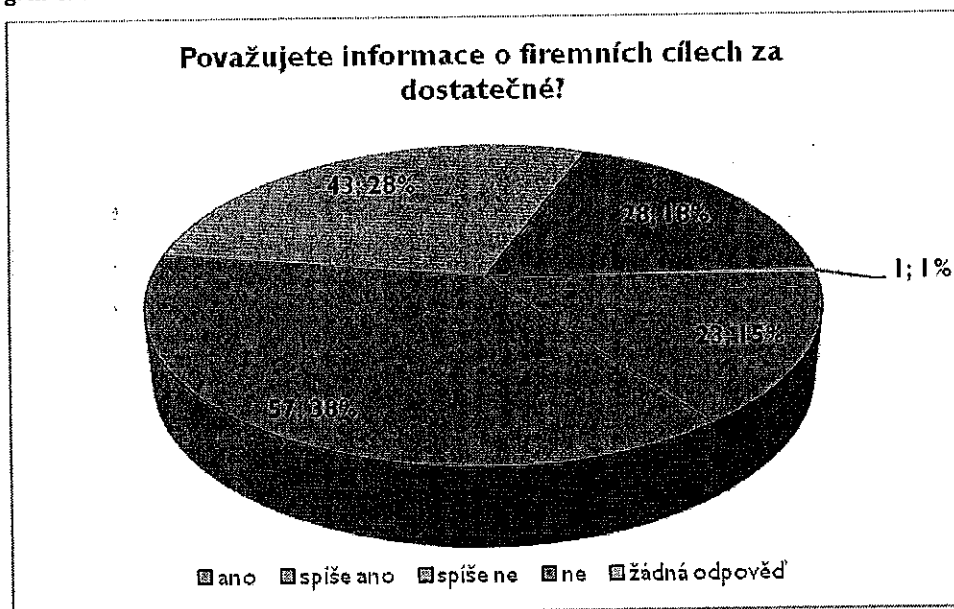
tabulka č. 5 Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategiích

„Máte dostatek informací o firemních cílech a záměrech?“	$n_i$	$p_i$ (%)
Ano	23	0,15
Spíše ano	57	0,38
Spíše ne	43	0,28
Ne	28	0,18
Žádná odpověď	1	0,01

Odpovědi u této otázky rozdělují názory našich zaměstnanců na dvě přibližně stejné části – za dostatečné považují informace o firemních cílech a strategiích 53 % zaměstnanců, za nedostatečné považují informování o firemních cílech 46 % zaměstnanců. Nejčastější odpovědí respondentů na toto otázku byla odpověď spíše ano.

Graf č. 3 interpretuje data s tabulky č. 5.

graf č. 3 Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategiích



Téměř polovina zaměstnanců naší společnosti považuje množství předávaných informací o firemních cílech za nedostatečné. Toto procento považují za velmi významné. Pocit žádných nebo svou obsahovou náplní nevyhovujících informací o směřování a cílech firmy může být pro tuto skupinu zaměstnanců demotivujícím faktorem, současně v nich tento stav může vzbuzovat pocit nejistoty nad stabilitou firmy.

V tabulce č. 6 jsou odpovědi respondentů rozděleny do kategorií podle let odpracovaných ve firmě.

tabulka č. 6 Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategiích – dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Máte dostatek informací o firemních cílech a záměrech?“					Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Žádná odpověď	
Méně než 1 rok	2 / 0,22	5 / 0,56	1 / 0,11	1 / 0,11	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	8 / 0,17	13 / 0,28	16 / 0,35	9 / 0,20	0	46 / 1,00
3 – 5 let	2 / 0,12	4 / 0,24	6 / 0,35	5 / 0,29	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	11 / 0,14	35 / 0,44	20 / 0,25	13 / 0,16	1 / 0,01	80 / 1,00

Nejvíce jsou s množstvím informací o firemních cílech a záměrech spokojeni zaměstnanci, kteří v naší společnosti pracují méně než 1 rok (78 % kladných odpovědí), dále jsou také poměrně spokojeni zaměstnanci z kategorií více jak 5 let - 58 % kladných odpovědí. Nespokojeni jsou s množstvím informací, které o firemních cílech mají zaměstnanci pracující u naší firmy 3 - 5 let (64 % záporných odpovědí).

#### Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům

Cílem další z otázek bylo zjistit, jaký je postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům, na výběr měli respondenti z těchto možností odpovědi:

- firemní cíle považují za dobré - jsou i mými cíly
- firemní cíle považují za docela dobré
- firemní cíle považují za špatné
- firemní cíle neznám

Odpovědi zaměstnanců zachycuje tabulka a graf na další straně.

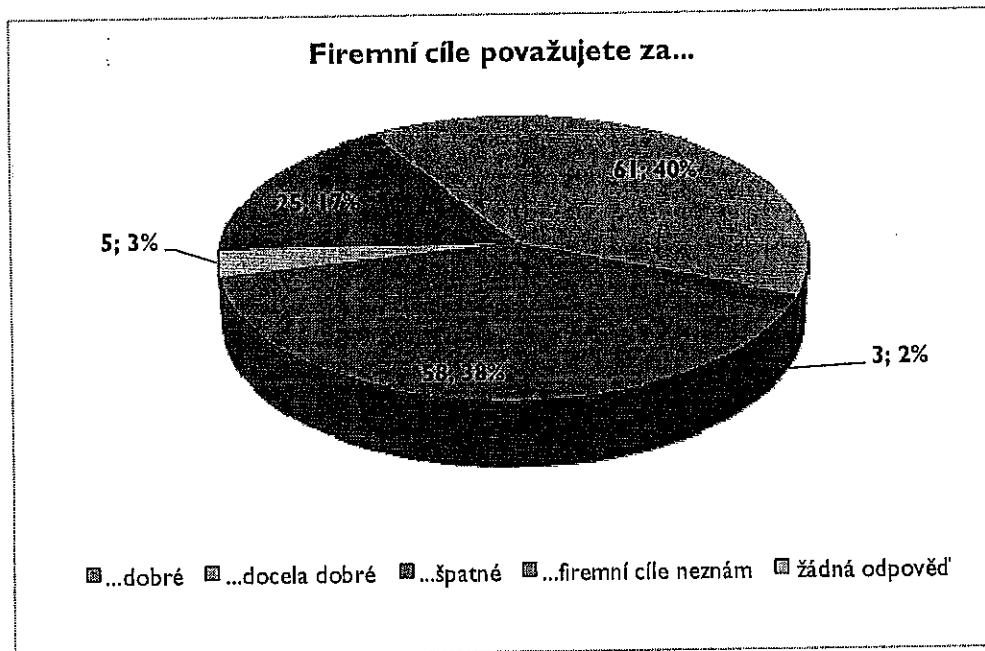
tabulka č. 7 Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům

„Firemní cíle a záměry považujete za...“	n <sub>i</sub>	p <sub>i</sub> (%)
Za dobré - jsou i mými cíly	25	0,17
Docela dobré	61	0,40
Špatné	3	0,02
Firemní cíle a záměry neznám	58	0,38
Žádná odpověď	5	0,03

Z dat v tabulce č. 7 vyplývá, že na tuto otázku neodpovědělo 5 respondentů. Nejčastěji zaměstnanci uváděli, že firemní cíle a záměry považují za docela dobré, a to v 40 % případů. 38 % zaměstnanců ale uvedlo,

že firemní cíle nezná. Toto poměrně vysoké procento odpovědí koresponduje s množstvím negativních odpovědí u předchozí otázky.

graf č. 4 Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům



V tabulce č. 8 je zobrazeno rozdělení získaných dat podle kategorií respondentů. Zaměstnanci pracující ve společnosti 1 - 3 roky a 3 - 5 let uvedli ve více než 40 % odpovědí, že neznají firemní cíle a záměry. Detailní údaje interpretuje tabulka na další straně.

tabulka č. 8 Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům - dle let odpracovaných ve firmě

„Firemní cíle a záměry považujete za ...“						
Počet odpracovaných let	Za dobré	Docela dobré	Špatné	Firemní cíle a záměry neznám	Žádná odpověď	Celkem
Méně než 1 rok	3 / 0,33	4 / 0,45	0	1 / 0,11	1 / 0,11	9 / 1,00
1 - 3 roky	9 / 0,19	15 / 0,33	1 / 0,02	20 / 0,44	1 / 0,02	46 / 1,00
3 - 5 let	1 / 0,06	7 / 0,41	1 / 0,06	8 / 0,47	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	12 / 0,15	35 / 0,44	1 / 0,01	29 / 0,36	3 / 0,04	80 / 1,00

Na základě výsledků těchto dvou otázek zaměřených na hodnocení dostatečnosti informací o firemních cílech a záměrech z pohledu našich zaměstnanců a na míru identifikace zaměstnanců s těmito cíly lze konstatovat, že pro značnou část zaměstnanců jsou firemní cíle neznámé a proto je pro ně také problém se s nimi identifikovat.



### 2.1.5 Mezilidské vztahy

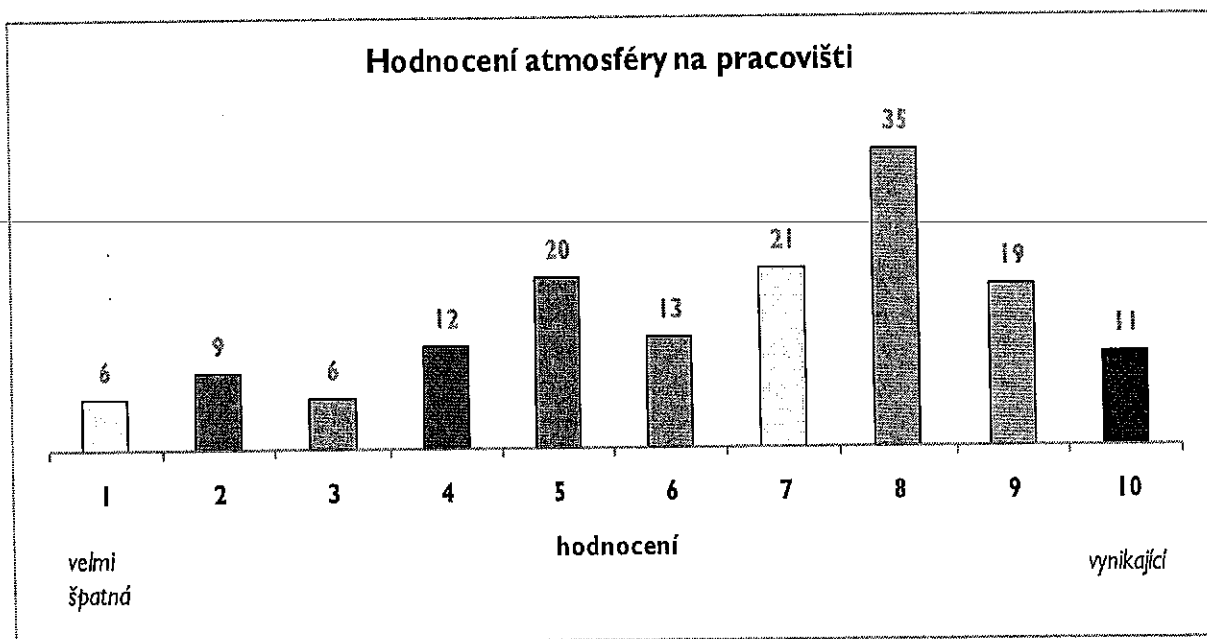
Blok tří otázek v dotazníku se týkal mezilidských vztahů, v dotazníku se jednalo o otázky č. 6-8. Zaměřeny byly na atmosféru na pracovištích respondentů, na hodnocení spolupráce s ostatními útvary v naší firmě a na četnost konfliktních situací na pracovišti.

#### Atmosféra na pracovišti

V šesté otázce zaměstnanci hodnotili atmosféru na svém pracovišti; k hodnocení bylo využito desetibodové škály, kde 1 znamenala velmi špatnou atmosféru, a 10 znamenala vynikající pracovní atmosféru. Odpovědi našich zaměstnanců zachycuje graf č. 5.

Průměrně hodnotili zaměstnanci atmosféru na pracovišti známkou 6,4 a nejčastěji pak byla respondenty označena hodnota 8 (35krát). Na tuto otázku odpovědělo všech 152 zaměstnanců.

graf č. 5 Hodnocení atmosféry na pracovišti



Rozdělení získaných dat do kategorií podle let, které zaměstnanec ve firmě odpracoval, je uvedeno v tabulce č. 9.

tabulka č. 9 Hodnocení atmosféry na pracovišti - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	Ohodnocení									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Méně než 1 rok	-	1	-	-	3	-	2	2	-	1
1 - 3 roky	2	2	-	2	4	4	6	13	7	6
3 - 5 let	1	1	-	3	5	2	-	3	1	1
Více jak 5 let	3	5	6	7	8	7	13	17	11	3

Nejlépe atmosféru na pracovišti hodnotili zaměstnanci, kteří u naší společnosti pracují 1 - 3 roky, a to průměrnou hodnotou 7,1 (tedy nad celkový průměr). Nejhorše atmosféru na pracovišti hodnotili zaměstnanci z kategorie 3 - 5 let u firmy, a to hodnotou 5,6.

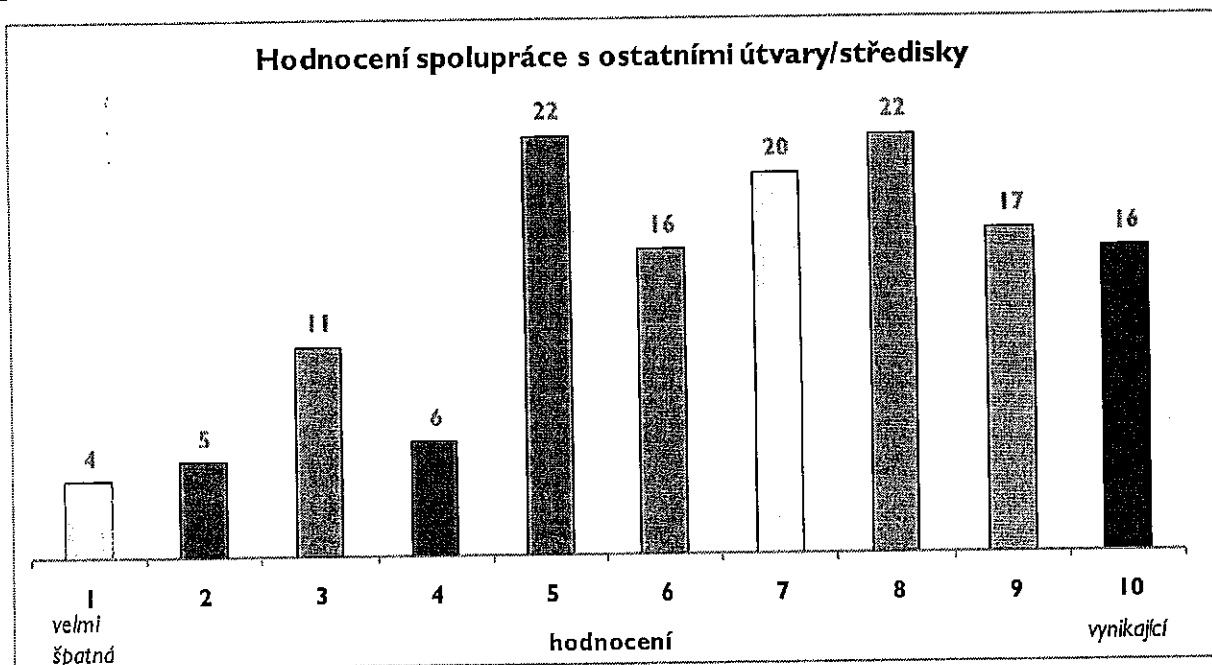
#### Spolupráce s ostatními vnitrofiremními útvary

Také spolupráci s ostatními firemními útvary a středisky respondenti hodnotili na škále od 1 do 10 (viz text výše).

Na otázku odpovědělo 139 zaměstnanců, u 13 dotazníků byla odpověď na tuto otázku nevyplněna. Průměrně hodnotili zaměstnanci spolupráci s firemními útvary a středisky hodnotou 6,5.

Odpovědi zaměstnanců zachycuje graf č. 6.

graf č. 6 Hodnocení spolupráce s ostatními útvary/středisky



Rozdělení získaných dat do kategorií podle let, které zaměstnanec ve firmě odpracoval, je uvedeno v tabulce č. 10.

tabulka č. 10 Hodnocení spolupráce s ostatními útvary - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	Ohodnocení										žádná odpověď
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Méně než 1 rok	-	-	-	-	2	2	-	-	3	1	1
1 – 3 roky	1	2	1	2	5	5	4	8	5	12	1
3 – 5 let	1	-	2	1	6	1	1	2	2	-	1
Více jak 5 let	2	3	8	3	9	8	15	12	7	3	10

Spolupráci s ostatními středisky a útvary ve firmě nejlépe hodnotili zaměstnanci pracující u naší firmy méně než jeden rok - průměrné dosažené ohodnocení 7,4. Nejvíce skeptičtí jsou ke vnitrofiremní spolupráci respondenti pracující u firmy 3 - 5 let, průměrné ohodnocení spolupráce bylo 5,5.

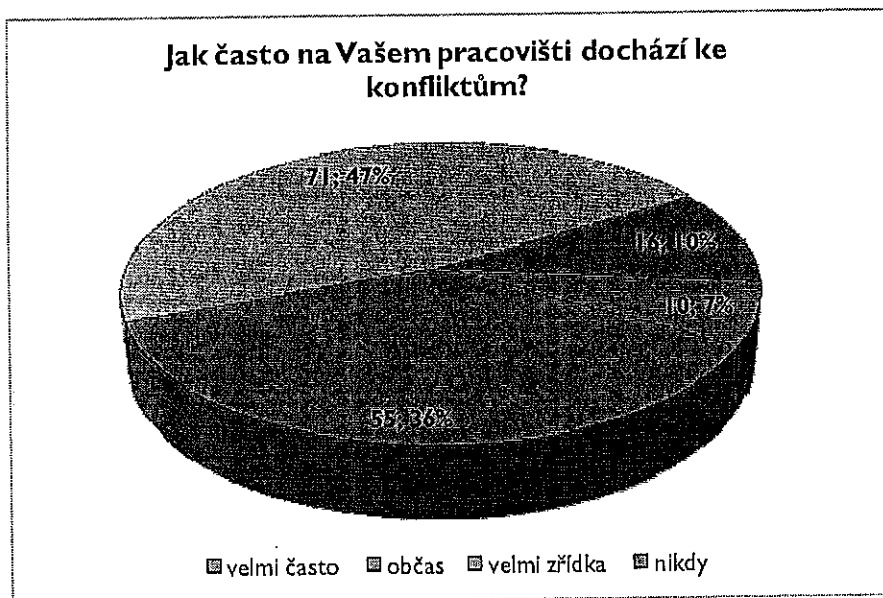
#### Četnost konfliktních situací na pracovišti

Poslední otázka tohoto bloku byla zaměřena na konflikty na pracovišti; respondent měl na výběr z těchto možností odpovědí:

- ke konfliktům na pracovišti dochází velmi často
- ke konfliktům na pracovišti dochází občas
- ke konfliktům na pracovišti dochází velmi zřídka
- ke konfliktům na pracovišti nikdy nedochází

Na otázku odpovědělo 152 zaměstnanců, jejich odpovědi zobrazuje graf č. 7.

graf č. 7 Četnost konfliktů na pracovišti



Téměř polovina respondentů (přesně 47 %) se s konflikty na pracovišti setkává pouze velmi zřídka. Občas řeší konfliktní situace 36 % dotázaných a nikdy 10 % respondentů. Velmi často se do konfliktů na pracovišti dostává nebo je řeší 7 % zaměstnanců.

Rozdělení získaných dat do kategorií podle let, které zaměstnanec ve firmě odpracoval, je uvedeno v tabulce č. 11.

tabulka č. 11 Četnost konfliktů na pracovišti - dle let odpracovaných ve firmě

„Dochází mezi zaměstnanci na Vašem pracovišti ke konfliktům?“					
Počet odpracovaných let	Velmi často	Občas	Velmi zřídka	Nikdy	Celkem
Méně než 1 rok	0	3 / 0,33	2 / 0,22	4 / 0,45	9 / 1,00
1 – 3 roky	1 / 0,02	13 / 0,28	27 / 0,59	5 / 0,11	46 / 1,00
3 – 5 let	2 / 0,12	4 / 0,24	8 / 0,47	3 / 0,17	17 / 1,00
Více jak 5 let	7 / 0,09	35 / 0,44	34 / 0,42	4 / 0,05	80 / 1,00

Nejvíce odpovědí v kategorii velmi často bylo zaznamenáno od zaměstnanců pracujících v naší firmě 3 - 5 let, nejméně potom od zaměstnanců, kteří u nás pracují kratší dobu než jeden rok.

### 2.1.6 Hodnocení pracovní náplně

Jedna z otázek dotazníku se týkala hodnocení zajímavosti pracovní náplně pro zaměstnance.

Na otázku, zda považují náplň své práce za zajímavou, měli respondenti na výběr z následujících variant odpovědí:

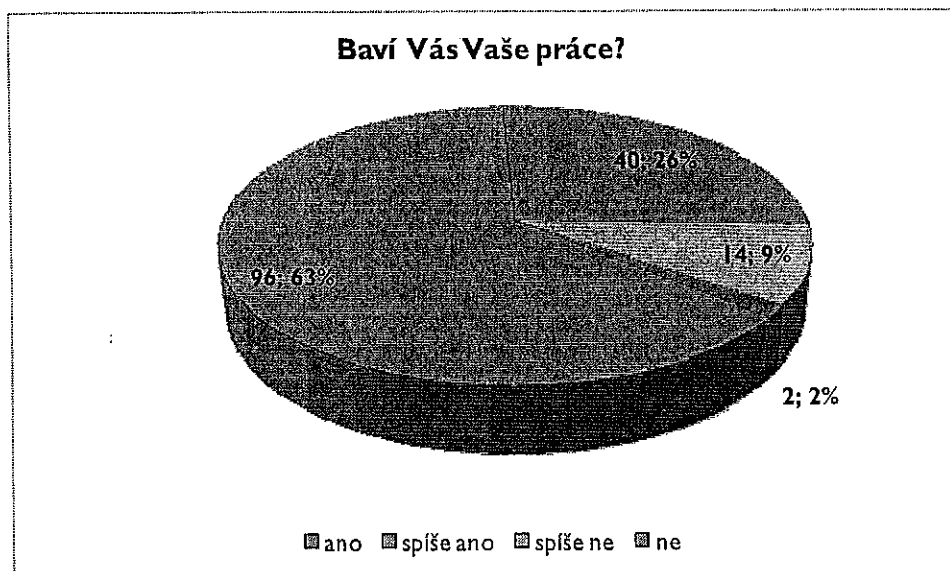
- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Na otázku odpověděli všichni zúčastnění, 63 % z nich uvedlo, že je práce baví. Za spíše zajímavou označilo pracovní náplň 26 % respondentů. Za nezajímavou považují svou práci 2 % respondentů. Podrobné výsledky zachycuje tabulka č. 12 a graf č. 8.

tabulka č. 12 Hodnocení pracovní náplně

„Baví Vás Vaše práce?“	$n_i$	$p_i$ (%)
Ano	96	0,63
Spíše ano	40	0,26
Spíše ne	14	0,09
Ne	2	0,02

graf č. 8 Hodnocení pracovní náplně



89 % našich zaměstnanců považuje náplň své práce za zajímavou nebo spíše zajímavou, jedná se o výborný výsledek.

Níže uvedená tabulka zobrazuje rozdělení dat do kategorií podle let, které zaměstnanec ve firmě odpracoval.

tabulka č. 13 Hodnocení pracovní náplně - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Baví Vás Vaše práce?“				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Méně než 1 rok	6 / 0,67	3 / 0,33	0	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	34 / 0,74	8 / 0,17	3 / 0,07	1 / 0,02	46 / 1,00
3 – 5 let	10 / 0,59	5 / 0,29	2 / 0,12	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	46 / 0,58	24 / 0,30	9 / 0,11	1 / 0,01	80 / 1,00

Nejvíce spokojeni jsou s obsahem pracovní náplně zaměstnanci, kteří ve firmě pracují méně než 1 rok, odpověď ano nebo spíše ano označili ve 100 % případů. Nejméně práce baví zaměstnance pracující ve firmě 3 a víc let.

## 2.7 Odměňování a kariérní systém

Ve třech otázkách dotazníku byli zaměstnanci dotázáni na svou spokojenost s nastaveným systémem odměňování, s kariérním systémem a s odměnou, kterou dostanou za svou práci.

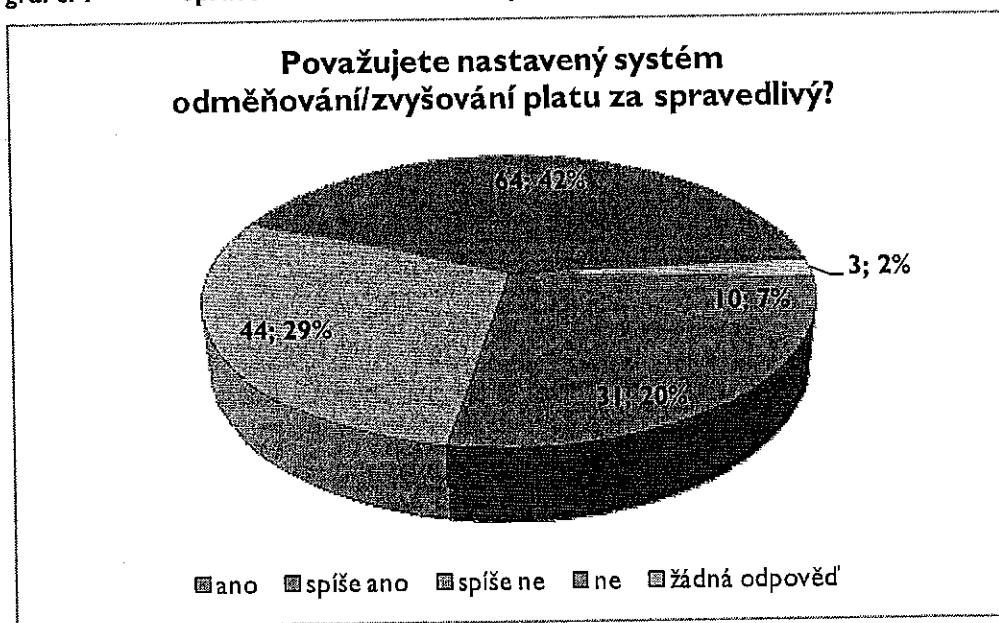
### Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě

Na otázku, zda považují nastavený systém odměňování a zvyšování platu v naší firmě za spravedlivý, měli zaměstnanci na výběr z těchto možných odpovědí:

- *ano*
- *spíše ano*
- *spíše ne*
- *ne*

Na otázku odpovědělo 149 zaměstnanců, jejich odpovědi zachycuje graf a tabulka níže.

graf č. 9 Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě



Data získána od respondentů jsou uvedena také v tabulce č. 14.

tabulka č. 14 Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě

„Považujete nastavený systém odměňování a zvyšování platu za spravedlivý?“	n <sub>i</sub>	P <sub>i</sub> (%)
Ano	10	0,07
Spíše ano	31	0,20
Spíše ne	44	0,29
Ne	64	0,42
Žádná odpověď	3	0,02

Za spíše nespravedlivý nebo nespravedlivý systém odměňování a zvyšování platu považuje 71 % dotázaných. U tohoto typu otázek je standardně vyšší procento negativních odpovědí, přesto téměř tři čtvrtiny nespokojených zaměstnanců naznačují, že tato oblast je jednou z těch, které vyžadují pozornost.

V tabulce č. 15 jsou data rozdělena podle sledovaných kategorií.

tabulka č. 15 Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Považujete nastavený systém odměňování a zvyšování platu za spravedlivý?“					Celkem
	ano	spíše ano	spíše ne	ne	žádná odpověď	
Méně než 1 rok	1 / 0,11	4 / 0,45	2 / 0,22	2 / 0,22	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	3 / 0,07	12 / 0,26	13 / 0,28	16 / 0,35	2 / 0,04	46 / 1,00
3 – 5 let	1 / 0,06	0	5 / 0,29	10 / 0,59	1 / 0,06	17 / 1,00
Více jak 5 let	5 / 0,06	15 / 0,19	24 / 0,30	36 / 0,45	0	80 / 1,00

Nejvíce negativních odpovědí bylo zaznamenáno u zaměstnanců, kteří v naší společnosti pracují tři a více let. Tyto dvě skupiny respondentů uvedly nejvíce odpovědi spíše ne a ne. Jedním z důvodů může být vyšší očekávání těchto zaměstnanců vzhledem k době, kterou ve firmě odpracovali - tzn. nespokojenost se stagnací nebo pomalým růstem mezd.

#### Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance

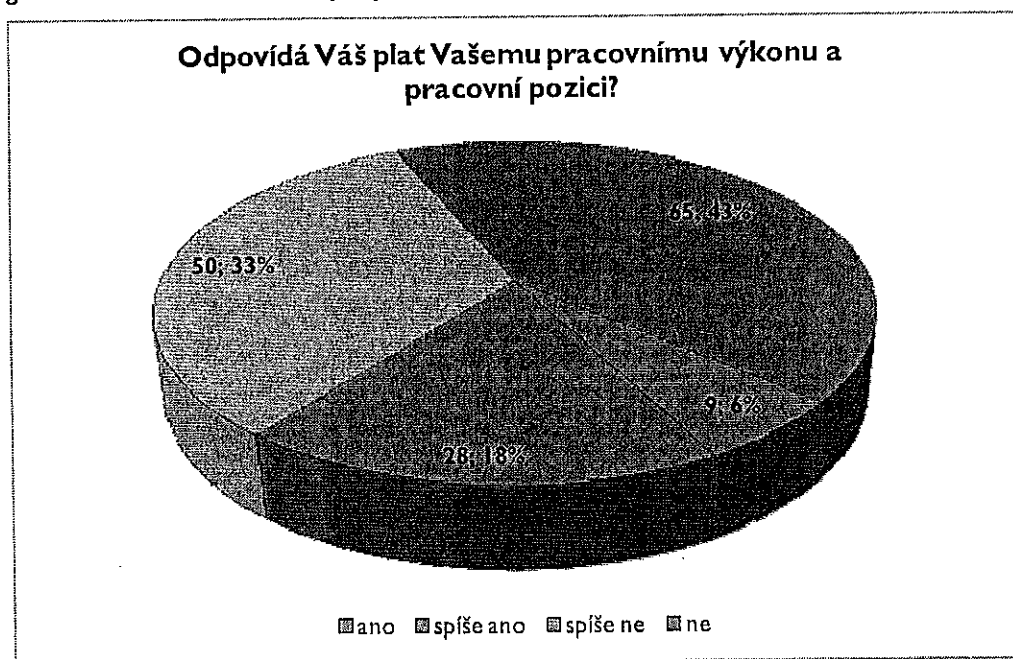
Zaměstnanci odpovídali na otázku, zda jejich mzda odpovídá jejich pracovnímu výkonu a pracovní pozici, také tato otázka patří do skupiny těch „ožehavých“. Zvolit mohli respondenti z těchto variant odpovědí:

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Na otázku odpovědělo 152 zaměstnanců, jejich odpovědi uvádí graf č. 10 a tabulka č. 16.



graf č. 10 Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance



tabulka č. 16 Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance

„Odpovídá Váš plat Vašemu pracovnímu výkonu a pracovní pozici?“	n <sub>i</sub>	p <sub>i</sub> (%)
Ano	9	0,06
Spíše ano	28	0,18
Spíše ne	50	0,33
Ne	65	0,43

Z odpovědí zaměstnanců je zřejmé, že značná část z nich je s finančním ohodnocením svého pracovního výkonu a pracovní pozice nespokojena. Odpověď *spíše ne* a *ne* označilo 76 % dotázaných. Plně spokojeno je pouze 6 % respondentů, částečně spokojeno 18 %. Výše uvedená data jsou důvodem, proč také tuto oblast doporučit k řešení.

V tabulce č. 17 jsou data rozdělena do sledovaných kategorií.

tabulka č. 17 Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Odpovídá Váš plat Vašemu pracovnímu výkonu a pracovní pozici?“				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Méně než 1 rok	0	4 / 0,45	2 / 0,22	3 / 0,33	9 / 1,00
1 – 3 roky	4 / 0,09	9 / 0,19	17 / 0,37	16 / 0,35	46 / 1,00
3 – 5 let	1 / 0,06	0	8 / 0,47	8 / 0,47	17 / 1,00
Více jak 5 let	4 / 0,05	15 / 0,19	23 / 0,29	38 / 0,47	80 / 1,00

I u této otázky byli nejvíce nespokojeni zaměstnanci, kteří v naší firmě pracují tři a více let. V kategorii zaměstnanců 3 - 5 let ve firmě bylo záporných odpovědí 94 %, v kategorii respondentů pracujících v naší společnosti více než 5 let potom 76 %.

#### Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě

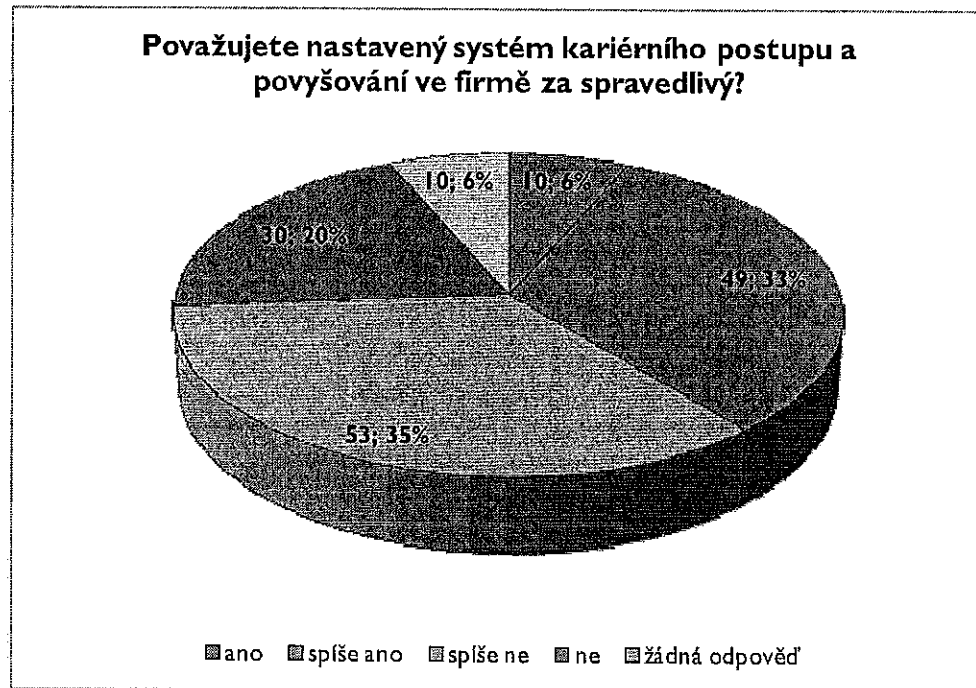
Poslední z obloku těchto otázek se zabývala zjištěním míry spokojenosti zaměstnanců s kariérním systémem v naší firmě. Respondenti si opět mohli vybrat ze čtyř možných odpovědí:

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Na otázku odpovědělo 142 zaměstnanců, v 10 dotaznicích nebyla otázka zodpovězena.

Graf a tabulka níže zachycují názory našich zaměstnanců na spravedlivost nastaveného systému povyšování.

graf č. 11 Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě



Data získaná od respondentů jsou uvedena také v tabulce č. 18.

tabulka č. 18 Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě

„Považujete nastavený systém kariérního postupu a povyšování ve firmě za spravedlivý?“	n	pi (%)
ano	10	0,06
spíše ano	49	0,33
spíše ne	53	0,35
ne	30	0,20
žádná odpověď	10	0,06

Za spravedlivý považujete systém povyšování 6 % dotázaných, za spíše spravedlivý jej označilo 33 % zaměstnanců. Spíše nespravedlivý se zdá systém kariérního postupu v naší společnosti 35 % respondentů a za nespravedlivý jej považuje 20 % zaměstnanců.

Rozdělení dat od respondentů do skupin podle let odpracovaných ve společnosti je uvedeno v tabulce č. 19.

tabulka č. 19 Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Považujete nastavený systém kariérního postupu a povyšování ve firmě za spravedlivý?“					Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Žádná odpověď	
Méně než 1 rok	2 / 0,22	4 / 0,45	1 / 0,11	1 / 0,11	1 / 0,11	9 / 1,00
1 – 3 roky	5 / 0,11	16 / 0,35	12 / 0,26	7 / 0,15	6 / 0,13	46 / 1,00
3 – 5 let	0	4 / 0,24	7 / 0,41	5 / 0,29	1 / 0,06	17 / 1,00
Více jak 5 let	3 / 0,04	25 / 0,31	33 / 0,41	17 / 0,21	2 / 0,03	80 / 1,00

Opět je nejvíce negativních odpovědí kategorií zaměstnanců pracujících ve firmě tři a více let. Skepse těchto dvou kategorií našich zaměstnanců je patrná i v rámci odpovědí i předchozích dvou otázek tohoto tematického bloku.

### 2.1.8 Přímý nadřízený

Dalším tématem zpracovaným v dotazníku bylo hodnocení spokojenosti zaměstnanců s přímým nadřízeným. Přímý nadřízený dokáže práci zaměstnance pozitivně ovlivnit, ale může být pro zaměstnance také demotivujícím činitelem, proto bylo toto téma do dotazníku zahrnuto.

V otázce č. 13 jsme se zaměstnanců ptali, zda je někdy za dobře odvedenou práci jejich nadřízený pochválí. Otázka č. 14 byla zaměřena na komplexnější hodnocení spokojenosti či nespokojenosti zaměstnanců s přímým nadřízeným.

#### Pochvala od nadřízeného za dobře vykonanou práci

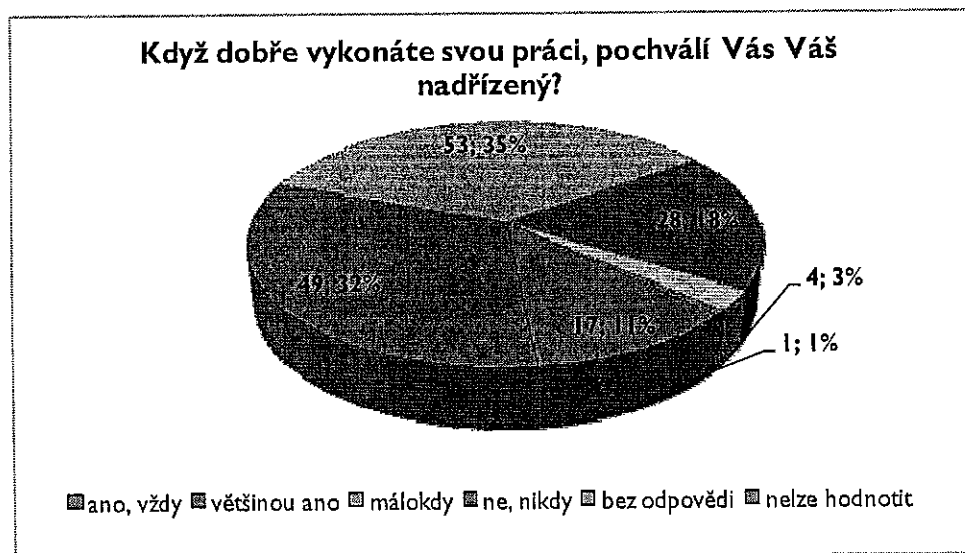
Na otázku, zda je zaměstnanec za dobře odvedenou práci pochválen svým nadřízeným, měl respondent na výběr z těchto možností odpovědí:

- ano, vždy
- většinou ano
- málokdy
- ne, nikdy

Odpověď na tuto otázku uvedlo 147 zaměstnanců, 4 respondenti neodpověděli, 1 odpověď nebyla do hodnocení zařazena (uvedena odpověď mimo nabízené varianty odpovědí).

Odpovědi zaměstnanců na tuto otázku jsou uvedeny v grafu č. 12.

graf č. 12 Pochvala od nadřízeného za dobře vykonanou práci



Počet zaměstnanců, kteří označili kategorii málokdy nebo většinou ano je velmi podobný. Vždy nebo většinou je za dobře odvedenou práci pochváleno 43 % zaměstnanců. Málokdy nebo nikdy je pochváleno za dobře vykonanou práci 53 % respondentů.

Pochvala firmu nic nestojí, a pokud je dobře cílena a formulována je někdy pro zaměstnance lepší motivací nežli finanční odměna, na to by měli myslet všichni zaměstnanci, kteří jsou v naší firmě v pozici nadřízených. Procento „téměř nikdy nepochválených nebo vůbec nepochválených“ zaměstnanců je poměrně vysoké a přitom je tato oblast jednou z těch, v níž lze nejjednodušeji zapracovat na zlepšení.

V další tabulce jsou data rozdělena do kategorií podle roků odpracovaných u naší společnosti.

tabulka č. 20 Pochvala od nadřízeného za dobře vykonanou práci - dle let odpracovaných ve firmě

„Když dobře vykonáte svou práci, pochválí Vás Váš nadřízený?“						
Počet odpracovaných let	Ano, vždy	Většinou ano	Málokdy	Ne, nikdy	Žádná odpověď nebo nehodnoceno	Celkem
Méně než 1 rok	2 / 0,22	3 / 0,34	2 / 0,22	2 / 0,22	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	8 / 0,17	18 / 0,40	10 / 0,22	8 / 0,17	2 / 0,04	46 / 1,00
3 – 5 let	1 / 0,06	6 / 0,35	3 / 0,18	7 / 0,41	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	6 / 0,07	22 / 0,28	38 / 0,48	11 / 0,14	3 / 0,04	80 / 1,00

Opět bylo nejvíce negativních odpovědí na tuto otázku zaznamenáno u zaměstnanců z kategorií 3 - 5 let (59 % odpovědí málokdy a ne, nikdy) a více jak 5 let (62 % odpovědí málokdy a ne, nikdy).

Hodnocení přímého nadřízeného

V otázce č. 14 měli respondenti možnost ohodnotit svého přímého nadřízeného, hodnocení bylo prováděno na pěti bodové škále a zaměstnanci svým nadřízeným udělovali známky jako ve škole (1 výborné až 5 nejhorší ohodnocení).

Oblasti, v nichž byli přímí nadřízení hodnoceni, byly následující:

- *profesní znalosti a odbornost*
- *schopnost srozumitelně a jasně zadávat pracovní úkoly*
- *schopnost ohodnotit pracovní výkon zaměstnance*
- *umění motivovat a vést podřízené*
- *sdělování a předávání informací o strategii a cílech daného útvaru/střediska/divize*
- *ochota vyslechnout stížnosti a připomínky zaměstnance*

Do hodnocení (průměrných známek) byly zahrnuty pouze úplné a standardní odpovědi zaměstnanců.

Výsledné průměrné známky jsou uvedeny v tabulce č. 21.

tabulka č. 21 **Hodnocení přímého nadřízeného**

Hodnocená oblast	Průměrná známka
Profesní znalosti a odbornost	1,92
Schopnost srozumitelně a jasně zadávat pracovní úkoly	1,99
Schopnost ohodnotit pracovní výkon	2,53
Umění motivovat a vést podřízené	2,55
Sdělování a předávání informací o strategii a cílech daného útvaru/střediska/divize	2,50
Ochota vyslechnout stížnosti a připomínky	2,22

V tabulce výše je nejlepší známka označena zeleně, nejhorší hodnocení je podbarveno červeně. Nejlépe zaměstnanci u svých přímých nadřízených hodnotili profesní znalosti a odbornost, a to průměrně známkou 1,92. Nejhůře bylo zaměstnanci hodnoceno umění motivovat a vést podřízené, které respondenti oznámkovali 2,55.

Známky v kategoriích umění motivovat a vést podřízené a také schopnost ohodnotit pracovní výkon korespondují s nespokojeností zaměstnanců, která byla zaznamenána u otázek s těmito oblastmi souvisejícími - pochvala za vykonanou práci (tato kapitola výše) a nespokojenost vyjádřená v kapitole 2.1.7 (Odměňování a kariérní systém).

Své přímé nadřízené hodnotili zaměstnanci ve všech kategoriích známkami v rozmezí „lepších“ až „horších dvojek“. Ke zlepšení lze doporučit hlavně ty oblasti, kde je průměrné ohodnocení horší než 2,5:

→ *sdělování a předávání informací o strategii a cílech daného útvaru/střediska/divize*

→ schopnost ohodnotit pracovní výkon

→ umění motivovat a vést podřízené

Jak hodnotili své přímé nadřízené zaměstnanci v závislosti na letech odpracovaných v naší firmě, zachycuje tabulka č. 22.

tabulka č. 22 Hodnocení přímého nadřízeného - dle let odpracovaných ve firmě

Hodnocená oblast / Počet odpracovaných let	Průměrná známka			
	Méně než 1 rok	1 – 3 roky	3 – 5 let	Více jak 5 let
Profesní znalosti a odbornost	1,56	1,76	1,88	2,07
Schopnost srozumitelně a jasně zadávat pracovní úkoly	2,00	1,91	1,82	2,07
Schopnost ohodnotit pracovní výkon	2,33	2,37	3,18	2,50
Umění motivovat a vést podřízené	2,67	2,30	2,82	2,61
Sdělování a předávání informací o strategii a cílech daného útvaru/střediska/divize	2,67	2,40	2,82	2,47
Ochota vyslechnout stížnosti a připomínky	2,00	2,16	2,47	2,21

Nejhorší ohodnocení v dané kategorii jsou označena červenou barvou, nejlepší známky zelenou. Průměrné známky v jednotlivých kategoriích se příliš neliší od výsledků celkových - nejlépe jsou zaměstnanci hodnoceny profesní znalosti přímých nadřízených, nejhůře je ohodnoceno umění motivace, schopnost ohodnocení za pracovní výkon a také předávání informací o cílech útvaru. Oproti souhrnným výsledkům, kde se nikdy neobjevila známka dobře, je v této tabulce uvedena známka 3,18. Touto známkou hodnotí respondenti, kteří ve společnosti pracují 3 - 5 let schopnost svých přímých nadřízených ohodnotit jejich pracovní výkon.

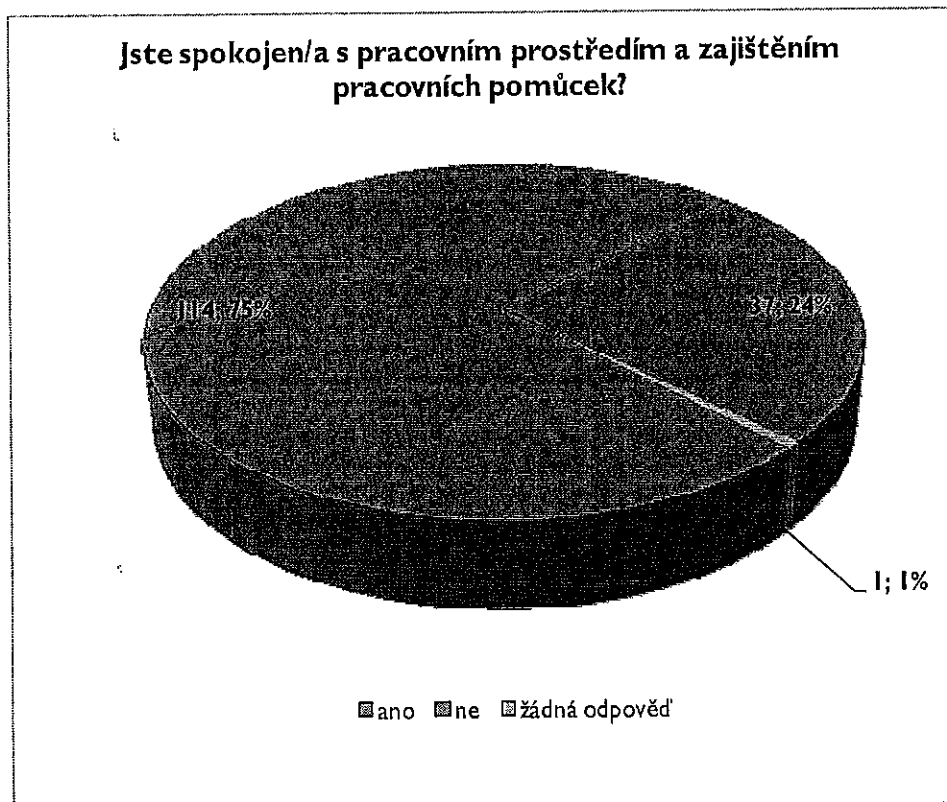
### 2.1.9 Pracovní prostředí

Svou spokojenost s pracovním prostředím a zajištěním pracovních pomůcek zaměstnanci hodnotili v další z otázek dotazníku. Tato otázka byla polouzavřená a respondenti měli na výběr ze dvou variant odpovědí:

- *jsem spokojen/a*
- *jsem nespokojen/a - chybí mi... (možnost uvést, co konkrétně zaměstnanec postrádá)*

Otázku zodpovědělo 151 zaměstnanců, jeden respondent na otázku neodpověděl. Výsledné údaje jsou uvedeny v grafu č. 13.

graf č. 13 Spokojenost s pracovním prostředím a pracovními pomůckami



Z grafu je patrné, že 75 % našich zaměstnanců je se svým pracovním prostředím i pracovními pomůckami, které mají k dispozici, spokojeno. Necelá čtvrtina zaměstnanců uvedla, že jim při vykonávání práce něco chybí. V 21 dotaznicích byla pouze označena odpověď jsem nespokojen/a chybí mi..., ale nebylo konkrétně uvedeno, co zaměstnanec požaduje. Požadavky, které uvedli ostatní respondenti, uvádím níže:

- čerpací stanice - *Ochranné pomůcky a zimní doplňky*
- opravárenství Hustopeče:
  - nářadí
  - málo stupňů na dílně
- divize nákladní dopravy:
  - kvalitní PC, přenosný telefon
  - rychlejší (novější PC), větší spolehlivost int. připojení
- divize osobní dopravy:
  - oblečení (stejnokroj)
  - pracovní zimní obuv
  - letní oděv (triko a bermudy v barvách BORS Břeclav)
  - čisticí prostředky



Spokojenost zaměstnanců s pracovním prostředím i zajištěním pracovních pomůcek je velmi dobrá. Z uvedených požadavků zaměstnanců na pracovní pomůcky není žádný z kategorie neodstupných, je nutné zvážit opodstatněnost požadavku na daných útvarech nebo divizích, protože se vždy jednalo o ojedinelá přání.

Jak jsou zaměstnanci spokojeni se zajištěním pracovních pomůcek a s pracovním prostředím v závislosti na době, po kterou jsou u naší společnosti zaměstnáni, uvádí tabulka č. 23.

tabulka č. 23 Spokojenost s pracovním prostředím a pracovními pomůckami - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Jste spokojen/a s pracovním prostředím a zajištěním pracovních pomůcek?“			
	Jsem spokojen/a	Jsem nespokojen/a	Žádná odpověď	Celkem
Méně než 1 rok	7 / 0,78	2 / 0,22	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	37 / 0,80	9 / 0,20	0	46 / 1,00
3 – 5 let	9 / 0,53	8 / 0,47	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	61 / 0,76	18 / 0,23	1 / 0,01	80 / 1,00

Nejvíce nespokojenou skupinou jsou zaměstnanci pracující v naší firmě 3 - 5 let - 53 % spokojených k 47 % nepokojených respondentům.

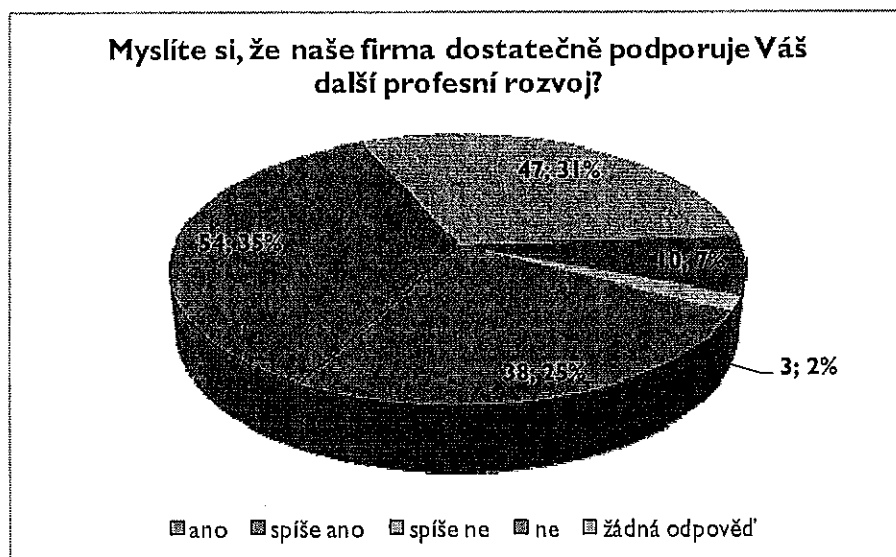
## 2.1.10 Podpora profesního rozvoje

Další profesní rozvoj je v zájmu každého zaměstnance, ale také zaměstnavatele. Naše společnost další profesní rozvoj zajišťuje všem svým zaměstnancům, jak jej zaměstnanci hodnotí, uvádí graf č. 14.

Na otázku zda je dostatečně podporováno další profesní vzdělávání v naší firmě, mohl zaměstnanec dopovědět označením jedné z následujících možností:

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

graf č. 14 Spokojenost s podporou profesního rozvoje



60 % respondentů je s podporou profesního rozvoje v naší společnosti spokojeno a spíše spokojeno. Spíše nespokojeno a nespokojeno je 38 % zaměstnanců. Tři respondenti na otázku neodpověděli.

Jak jsou zaměstnanci spokojeni s podporou dalšího profesního rozvoje v závislosti na době, po kterou jsou u naší společnosti zaměstnáni, uvádí tabulka č. 24.

tabulka č. 24 Spokojenost s podporou profesního rozvoje - dle let odpracovaných ve firmě

„Myslíte si, že naše firma dostatečně podporuje Váš další profesní rozvoj?“						
Počet odpracovaných let	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Žádná odpověď	Celkem
Méně než 1 rok	2 / 0,22	7 / 0,78	0	0	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	16 / 0,35	13 / 0,28	11 / 0,24	5 / 0,11	1 / 0,02	46 / 1,00
3 – 5 let	3 / 0,18	6 / 0,35	6 / 0,35	2 / 0,12	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	17 / 0,21	28 / 0,35	30 / 0,37	3 / 0,04	2 / 0,03	80 / 1,00

Nejhůře hodnotili dostatečnost dalšího profesního rozvoje ve firmě zaměstnanci pracující ve firmě 3 a více let - v kategorii 3 - 5 let uvedlo zápornou odpověď 47 % z nich, v kategorii více jak 5 let 41 %.

### 2.1.1.1 Firemní benefity

Cílem otázky č. 17 byla zjistit, jaké firemní benefity by naši zaměstnanci uvítali. Respondenti mohli v této polouzavřené otázce volit z následujících odpovědí:

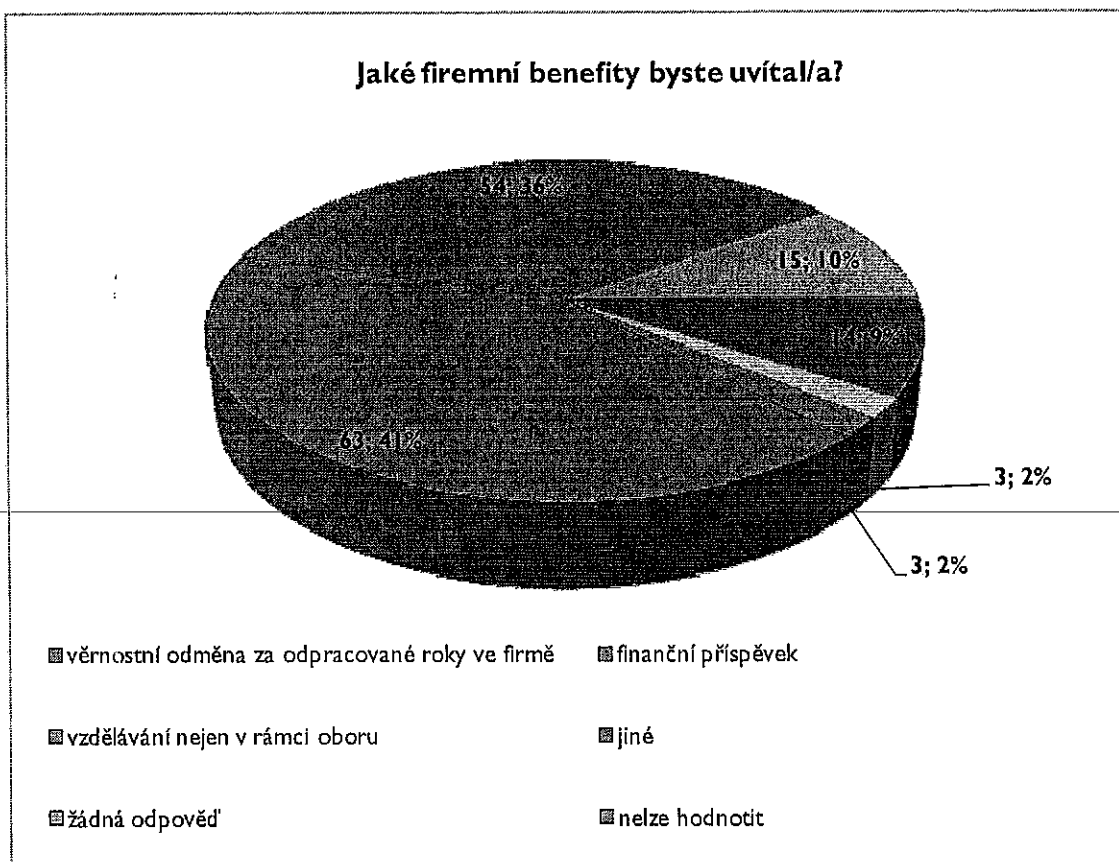
- věcná odměna za odpracované roky ve firmě
- finanční příspěvek (možnost čerpat jej libovolně dle výběru zaměstnance)

- *vzdělávání nejen v rámci oboru*
- *jiné... (možnost uvést)*

Na otázku odpovědělo 146 zaměstnanců, tři dotazníky obsahovaly nestandardní odpovědi a u dalších tří nebyla odpověď uvedena.

Data získaná od zaměstnanců zobrazuje graf č. 15.

graf č. 15 Firemní benefity



Nejčastěji zaměstnanci uváděli požadavek na věrnostní odměnu za odpracované roky ve firmě, a to v 41 %. Dalším často požadovaným benefitem byl finanční příspěvek s možností čerpat jej libovolně dle výběru zaměstnance, tento benefit by volilo 36 % zaměstnanců. Nejméně zajímavým benefitem je pro většinu zaměstnanců možnost vzdělávat se nejen v rámci svého oboru.

Tato otázka dala svou formou zaměstnancům možnost také uvést, jaké firemní benefity by zaměstnanci uvítali, pokud si nevybrali z nabídky odpovědí. Požadavky zaměstnanců na benefity byly různé, významně často nebyl uváděn žádný požadavek. Jako příklad benefitů z kategorie jiné, lze uvést:

- *využití tenisových kurtů za rozumnější cenu*
- *jazykové kurzy (AJ) a kurzy PC*
- *odměna za ujeté km (celkově za roky i z jiných firem)*
- *vyšší příspěvek na penzijní připojištění*

Jaké benefity volili zaměstnanci v závislosti na letech, které v naší společnosti odpracovali, je uvedeno v tabulce č. 25.

tabulka č. 25 Firemní benefity - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Jaké firemní benefity byste uvítal/a?“					Celkem
	Věrnostní odměna za odpracované roky ve firmě	Finanční příspěvek	Vzdávání nejen v rámci oboru	Jiné	Žádná odpověď nebo nehodnoceno	
Méně než 1 rok	0	6 / 0,67	1 / 0,11	1 / 0,11	1 / 0,11	9 / 1,00
1 – 3 roky	12 / 0,26	21 / 0,46	6 / 0,13	5 / 0,11	2 / 0,04	46 / 1,00
3 – 5 let	2 / 0,12	9 / 0,53	2 / 0,12	3 / 0,18	1 / 0,05	17 / 1,00
Více jak 5 let	49 / 0,61	18 / 0,23	6 / 0,08	5 / 0,06	2 / 0,02	80 / 1,00

Věrnostní odměnu za odpracované roky by nejvíce uvítali zaměstnanci, kteří pracují v naší firmě nejdéle (více jak 5 let). Pro další kategorie zaměstnanců byl nejzajímavějším benefitem finanční příspěvek.

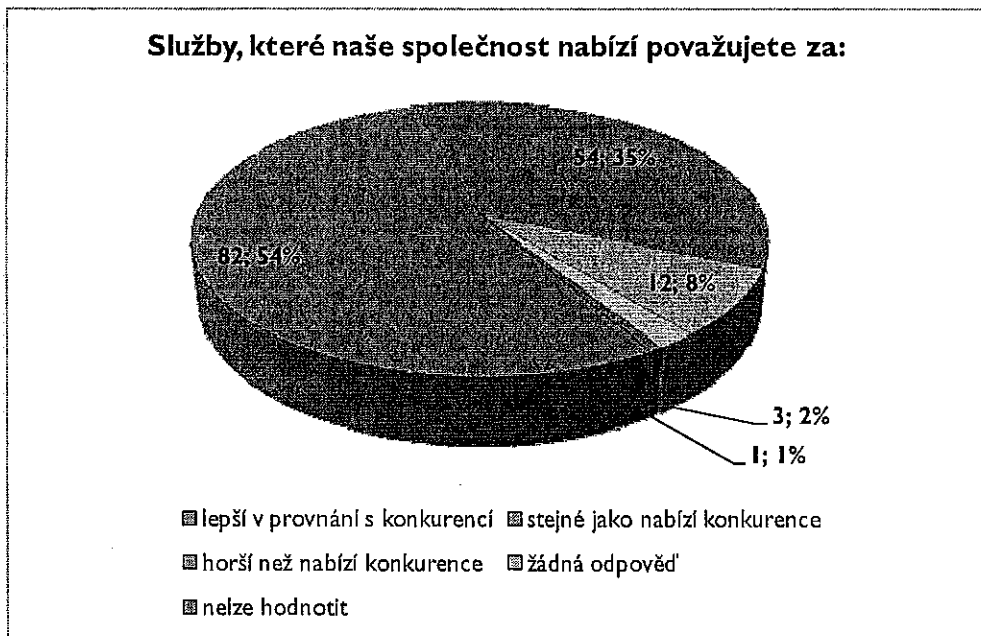
## 2.12 Kvalita firmou poskytovaných služeb

Zaměstnanci měli v dotazníku možnost ohodnotit také kvalitu firmou poskytovaných služeb, na výběr měli z těchto odpovědí:

- kvalita služeb je lepší v porovnání s konkurencí
- kvalita služeb je stejná jako nabízí konkurence
- kvalita služeb je horší než nabízí konkurence

Jak zaměstnanci hodnotí služby poskytované naší firmou je uvedeno v grafu č. 16.

graf č. 16 Kvalita firmou poskytovaných služeb



Přes 50 % zaměstnanců hodnotí služby, které naše firma poskytuje jako lepší než služby konkurenčních firem, za srovnatelné považuje naše služby 35 % dotázaných. Odpověď horší než nabízí konkurence, označilo 8 % zaměstnanců.

Na tuto otázku odpovědělo 149 respondentů.

V tabulce č. 26 jsou data rozdělena do kategorií podle roků odpracovaných u naší společnosti.

tabulka č. 26 Hodnocení kvality firmou poskytovaných služeb - dle let odpracovaných ve firmě

„Služby, které naše společnost nabízí, považujete za:“					
Počet odpracovaných let	Lepší v porovnání s konkurencí	Stejně jako nabízí konkurence	Horší než nabízí konkurence	Žádná odpověď nebo nehodnoceno	Cellkem
Méně než 1 rok	8 / 0,89	1 / 0,11	0	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	25 / 0,54	17 / 0,37	3 / 0,07	1 / 0,02	46 / 1,00
3 – 5 let	8 / 0,47	7 / 0,41	2 / 0,12	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	41 / 0,51	29 / 0,36	7 / 0,09	3 / 0,04	80 / 1,00

Největší podíl negativních odpovědí uvedli zaměstnanci, kteří ve firmě pracují 3 - 5 let, 12 % z nich považuje služby naší firmy za horší, než jaké nabízí konkurence. Nejlépe služby naší společnosti hodnotí zaměstnanci pracující ve firmě kratší dobu než 1 rok.

### 2.1.13 Hrdost na firmu

Zda jsou na firmu naši zaměstnanci hrdí, zjišťovala poslední otázka dotazníku. Respondenti na otázku, zda jsou pyšní na to, že pracují u naší společnosti, mohli zvolit jednu z následujících odpovědí:

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

Otázku zodpovědělo 147 zaměstnanců a jejich odpovědi znázorňuje graf č. 17.

graf č. 17: Hrdost na firmu



Odpověď ano a spíše ano označilo 73 % zaměstnanců, to považují za výborný výsledek. Negativně se na tuto otázku vyjádřilo 24 % respondentů.

V tabulce č. 27 jsou data rozdělena do kategorií podle roků odpracovaných u naší společnosti.

tabulka č. 27 Hrdost na firmu - dle let odpracovaných ve firmě

Počet odpracovaných let	„Jste pyšný/á na to, že pracujete v naší společnosti?“					Celkem
	ano	spíše ano	spíše ne	ne	žádná odpověď	
Méně než 1 rok	5 / 0,56	4 / 0,44	0	0	0	9 / 1,00
1 – 3 roky	15 / 0,33	18 / 0,39	6 / 0,13	4 / 0,09	3 / 0,06	46 / 1,00
3 – 5 let	3 / 0,18	7 / 0,41	6 / 0,35	1 / 0,06	0	17 / 1,00
Více jak 5 let	25 / 0,32	33 / 0,41	16 / 0,20	4 / 0,05	2 / 0,02	80 / 1,00

Nejvíce negativních odpovědí je v kategorii 3 - 5 let, kde je uvedlo 41 % zaměstnanců, že spíše nejsou a nejdou hrdí na to, že pracují v naší firmě. Nejvíce pozitivních odpovědí bylo od zaměstnanců pracujících ve společnosti méně než 1 rok, nebyla uvedena ani jedna záporná odpověď.

#### **2.1.14 Připomínky zaměstnanců**

Tato kapitola je věnována připomínkám a námětům, které zaměstnanci uváděli v dotaznících, ať již přímo u jednotlivých otázek nebo v prostoru vyhrazeném pro náměty a připomínky.

Níže jsou uvedeny názory, náměty a připomínky zaměstnanců uvedené v dotaznících, a to v sekci *Prostor pro Vaše náměty a připomínky*:

##### **Zaměstnanci divize OD:**

- „Zlepšit přístup k zaměstnancům.“
- „Za zcela demotivující a kontraproduktivní považuji (a nejen já) odebrání turnusových příplatků, ke kterému došlo vlivem navýšení mzdy za čekání. Na turnusových směnách toto znamená faktické snížení mzdy o 1500 - 2000 Kč, neboť doba čekání je minimální. Tedy za stejnou práci jsme byli potrestáni snížením mzdy o cca 10 %, a čímž se BORS Břeclav a.s. zařadil k nejhůře placícím dopravcům na Jižní Moravě. Z úst představitelů odborové organizace nám bylo sděleno, že navýšení mzdy za čekání bude přímo úměrné snížení příplatků. K tomu tedy nedošlo a většina řidičů na turnusech tímto ztratila veškerou motivaci k starostlivosti o vozidlo, spotřebu PHM atd. Proč by tak ne, že, když nás zaměstnavatel trestá za nic a využívá přebytku řidičů na pracovním trhu. To, že se takto zachoval pouze BORS a.s. je všeobecně známý fakt.“
- „Od 1.1.2010 nové platové podmínky = o 2000 Kč míň. Dojíždění se neplatí. Již je dost řidičů, tak se už může asi slevovat ze slibů. Když začala IDS tak to bylo rok O.K.“
- „Celkově se dá říci, že v porovnání s konkurenčními firmami, zabývajícími se linkovou městskou a meziměstskou dopravou, má BORS nejlepší zázemí pro zaměstnance (možnost přespávání, odpočinkové místnosti na konečných, velmi slušný vozový park atd.). Přístup nadřizovaných je ve většině případů bez problémů, líbí se mi, že nadřizení si udělají čas na to, aby vyslechli své podřízené a poradili jim. Co bych změnil: záložní autobusy jsou v naprosto dezolátním stavu, stačilo by do nich aspoň trochu investovat, aby se za jízdy nerozpadaly a aby se na ně dalo spolehnout. Řidič má ve 3 hodiny ráno jiné starosti, než shánět něco, co se dá nastartovat, zvláště v zimě. Alespoň jeden záložní vůz by měl být v dílně a u něj startovací kabely; řidiči bohužel z neznámých důvodů nemají do dílny přístup (!!!). to je, jako kdyby nesměl ředitel do ředitelny. Ale tohle je věc garážmistra, kterému by neškodilo trochu nadšení pro práci, kterou by měl vykonávat. Nepojízdné vozy stále zabírají místo v řadě na stání vozidel v garážích. Měly by být otaženy, aby se uvolnilo místo pro autobusy, které jezdí pravidelně a zvláště v době, kdy nějaký "inteligent" vyhradil barely před dílnami místo takového

rozměru, že by se tam měly otáčet cisternové lodě. Tato osoba alespoň mohla vyznačit další místa k stání pro autobusy, aby nebyly chaoticky rozházené po celém parkovišti.“

- „Platy se neustále snižují. Hodiny se též snižují, i když dělám od rána do večera tak by bylo podle mě zapláceno to, co jsem v práci.“
- „Nevím, proč byly zrušeny prémie, ale nyní pracovník nemá motivaci svou práci vykonávat víc jak na 100% a tudíž je méně spokojených zákazníků. Proč by měl dát do práce něco víc, než musí, když už nemá tu motivaci ve formě prémie!!!“
- „Když se s nadřízeným chcete bavit o platu, tak každý pokrčí rameny a ukazuje směrem na vyšší nadřízené. Tak co chcete řešit!!!“
- „Uvítal bych znovuzavedení odměn za úspory PHM, jsem toho názoru, že ten, kdo umí firmě uspořit PHM, by měl být k tomuto motivován, ale připouštím, že soutěž v úsporách nemůže být někdy objektivní a tudíž spravedlivá vzhledem k různorodosti turnusů, někdy nelze uspořit při nejlepší vůli řidiče.“
- „Vadí - oznamování dovolené na poslední chvíli čtvrtek nebo pátek je dost pozdě.“
- „Lepší práci jako řidič autobusu jsem nedělal. Jsem v teple, čistotě, neprší na mě. Peníze chodí na účet bez problémů. Mám dvě malé děti, mladou ženu, co víc si můžu přát.“
- „Vylepšení finanční stránky.“
- „Jak mohu být pyšný na to, že pracuji ve společnosti, která mi za více odvedené práce méně zaplatí a navíc nedodrží to, co slíbila (i když bohužel jenom ústně) a z toho také vychází.“
- „Chybí 40 Kč denně za DODK tj. 920 Kč měsíčně příspěvek, přesčasů za 23 hod DODK od roku 2004 nejsou prémie.“

#### **Zaměstnanci divize ND:**

- „Nedostatečný a stárnoucí vozový park MKD. Malá vytiženost střídačů.“
- „Mělo by se investovat do vozového parku divize I3, také by se mělo zlepšit finanční odměňování.“

#### **Zaměstnanci opravárenství Hustopeče:**

- „Vedoucí střediska nás o ničem neinformuje, o záměrech firmy, střediska vůbec. Navzdory slibům o zvyšování platů došlo v mém případě o 7% snížení! Přitom jsem pracoval stejně intenzivně jako v jiných letech. Tento dotazník vyplňuju v den, kdy výplata opět klesla a to rapidně. Vedoucí nic nevysvětluje a k platu s námi nehovoří. Vůbec nevíme jaký je v tomto směru záměr. Na dílně byly teploty i jen 6°C a nikdo to neřeší, nikoho to nezajímá, prý máme zimní doplňky. Myslím, že zákoník práce říká něco jiného. Ještě k dílenským přípravkům. Přijďte se podívat do výdejny nářadí, která je ve skladu dílny v Hustopečích!!! Uděláte si obrázek. Tohle přece není záruční servis Iveco-Karosa!!! Chtěl bych, aby přišel někdo za námi a řekl nám, jak to bude s výplatami dále v roce, jestli bude docházet nadále ke snižování? S jakými investicemi se počítá? Jestli dojde k nějakému zateplení dílny? V jakém směru se bude opravárenství v Hustopečích ubírat? Hlavně chci vědět, proč se tohle



nemůžeme dozvědět z nějakého sezení s vedoucím opravárenství Hustopeče. Tohle všechno píšou rozhořčen po posledních dvou výplatách!!!“

→ „Podmínky v naší firmě jsou stejné jako před 15-ti lety.“

**Zaměstnanci správy:**

→ „Bude mít vliv doplnění tohoto dotazníku na další vývoj v naší firmě?“

**Zaměstnanci - ostatní:**

→ „Jsem rád, že pracuji pod touto firmou, a jsem hrdý, že nosím vestu s logem BORS na veřejnosti. Můj vedoucí je charakterní člověk, který dokáže ocenit práci zaměstnanců.“

Připomínky zaměstnanců se objevily také u některých otázek v dotazníku:

**Otázka č. 3 - Pokud byste měl/a možnost rozhodnout se o výběru zaměstnání, vybral/a byste si opět naši společnost?**

→ „Vybral bych si znovu, ale chci být adekvátně ohodnocen.“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 4 - Máte dostatek informací o firemních cílech, záměrech a strategiích?**

→ „Nikdo nás neinformuje.“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 5 - Firemní cíle a záměry považujete za:**

→ „docela dobré: pro majitele“ divize OD

**Otázka č. 7 - Pokud spolupracujete s ostatními útvary nebo středisky ve firmě, jak tuto spolupráci hodnotíte:**

→ „Hustopeče dílny by se měly značně zlepšit, hlavně v karosářské a lakýrnické činnosti.“ divize OD

→ „Spolupráce s OD je velmi dobrá.“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 9 - Baví Vás Vaše práce, považujete Vaši pracovní náplň za zajímavou?**

→ „Ano, kdyby mě nebavila, nedělal bych ji.“ divize OD

→ „Spíše ne, od zavedení IDS a současném rozpisu práce“ divize OD

→ „Špinavý za málo peněz, nemůže bavit.“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 10 - Myslíte si, že je nastavený systém odměňování a zvyšování platu v naší firmě spravedlivý?**

→ „Plat mám snížený o 3000 Kč měsíčně.“ divize OD

→ „Ne, zatím k žádnému zvýšení nedošlo.“ divize OD

→ „Nerad, ale odpovím otázkou: někteří jsme v zaměstnání měsíčně přes 300 h i s čekáním, zdá se Vám naše mzdy přiměřené v porovnání s naší zodpovědností????! divize OD

→ „V době krize Bors zvyšuje platy???“ divize OD

→ „Upozorňuju, že k zvyšování nedochází, ale k snižování!!!“ opravárenství Hustopeče

→ „Odměňování a zvyšování platu v naší firmě žádné není! Oproti loňskému roku je to snížení platů!“ opravárenství Hustopeče

→ „Tady je chyba tisku. Má tam být snižování!!!“ opravárenství Hustopeče

→ „O jakém zvyšování platu myslíte, když mám každý rok méně!!!“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 11 - Odpovídá Váš plat Vašemu pracovnímu výkonu a pracovní pozici?**

→ „Plat se mi o dost snížil a nikdo mi neřekl proč. Když dělám něco špatně a berete mi peníze, řekněte mi co dělám špatně!!“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 13 - Když dobře vykonáte svou práci, pochválí Vás Váš nadřízený?**

→ „Co se dá za pochvalu koupit v obchodě.“ divize OD

→ „To se ještě nestalo.“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 16 - Myslíte si, že naše společnost dostatečně podporuje Váš pracovní rozvoj?**

→ „Školení je potřeba vybírat obezřetně, jsou drahá a některá byla zbytečná (Trnava 3/2009)!!!“ opravárenství Hustopeče

**Otázka č. 17 - Jaké firemní benefity byste uvítal/a??**

→ „Dobře placený zaměstnanec nepotřebuje benefit.“ divize OD

Z obsáhlého výčtu připomínek a názorů zaměstnanců je patrné, že nejvíce námětů bylo vneseno ze strany zaměstnanců divize OD a opravárenství Hustopeče. Nejvíce připomínek se týkalo mzdové problematiky a odměňování.

## 2.2 Závěr a doporučení - BORS Břeclav a.s.

Návratnost dotazníků v průzkumu spokojenosti zaměstnanců byla 38,9 %, bylo odevzdáno 152 vyplněných dotazníků. Informace, které byly průzkumem získány, doporučuji využít při práci v personální oblasti a v rámci vnitřního marketingu.

Za pozitivní považují skutečnost, že některé dotazníky zaměstnanci podepsali, a to i v případech, kdy byly v dotaznících uvedeny kritické připomínky, znamená to, že se zaměstnanci nebojí otevřeně vyjádřit svůj názor.

### **Bezproblémové oblasti:**

#### **Věrnost firmě**

Pokud by se měli opět rozhodnout, volilo by 73 % zaměstnanců opět naši firmu, což je velmi dobrý výsledek.

#### **Mezilidské vztahy**

Atmosféru na pracovišti hodnotí zaměstnanci průměrnou známkou 6,4, podobně, a to známkou 6,52, hodnotí také spolupráci s ostatními útvary ve firmě. Konfliktní situace na pracovišti zažívá velmi zřídka 47 % zaměstnanců, velmi často 7 %.

#### **Hodnocení pracovní náplně**

89 % zaměstnanců považuje náplň své práce za zajímavou nebo spíše zajímavou, jedná se o výborný výsledek.

#### **Hodnocení přímého nadřízeného**

Ačkoliv zde jsou oblasti, na které by bylo vhodné se pomocí školení a workshopů zaměřit (*sdělování a předávání informací o strategii a cílech daného útvaru/střediska/divize, schopnost ohodnotit pracovní výkon, umění motivovat a vést podřízené*), celkově nebyli přímí nadřízení zaměstnanci hodnoceni špatně - všechny známky se pohybovaly v rozmezí „lepší“ a „horších“ dvojek.

#### **Pracovní prostředí**

75 % našich zaměstnanců je se svým pracovním prostředím i pracovními pomůckami, které mají k dispozici, spokojeno. Jedná se o velmi dobrý výsledek. Požadavky na dovybavení pracovního prostředí ze strany zaměstnanců byly ojedinělé a jsou uvedeny v kapitole 2.1.9.

#### **Firemní benefity**

Zaměstnanci, kteří u společnosti pracují déle než 5 let, považují za nejzajímavější firemní benefit *věrnostní odměnu za odpracované roky ve firmě*. Také v celkovém pohledu je tento benefit pro většinu (41 %) zaměstnanců nejzajímavější. Dalším benefitem, který by volila značná část zaměstnanců (36 %), je *finanční příspěvek s možností čerpat jej libovolně dle uvážení zaměstnance*. Nezájímavým benefitem se pro zaměstnance jeví *možnost vzdělávání nejen v rámci jejich profesního oboru*.

### ***Kvalita firmou poskytovaných služeb***

54 % zaměstnanců považuje kvalitu služeb, které naše firma poskytuje za lepší v porovnání s konkurencí. Za srovnatelné s konkurencí považuje naše služby 35 % dotázaných. Zaměstnanci považují kvalitu služeb poskytovaných naší společností za velmi dobrou.

### ***Hrdost na firmu***

Na otázku zda jsou pyšní na to, že pracují v naší firmě, uvedlo odpověď ano nebo spíše ano 73 % zaměstnanců, což považují za výborný výsledek.

### **Problémové oblasti:**

Za nejvíce nespokojenou skupinu zaměstnanců ve firmě lze označit zaměstnance, kteří zde pracují 3 - 5 let. Tuto kategorii těsně následují zaměstnanci pracující ve firmě 5 a více let. Obě skupiny velmi často negativně odpovídali na položené otázky a je u nich patrná skepse hlavně v oblasti mzdové problematiky a dalšího profesního růstu.

### ***Firemní cíle a záměry***

Informace o firemních cílech a záměrech považuje za nedostatečné 46 % zaměstnanců. 38 % zaměstnanců uvedlo, že firemní cíle a záměry nezná. Jedná se o významná čísla, která naznačují, že tyto oblasti jsou těmi, na které by se měla zaměřit naše pozornost. Pokud má zaměstnanec pocit, že informace o firemních cílech nejsou dostatečné, případně je ani nezná, je pro něj problém se s těmito cíly aspoň částečně ztotožnit. Pro zaměstnance pak výše uvedené může být také demotivujícím faktorem při vykonávání jejich práce.

### ***Odměňování a kariérní systém***

V rámci tohoto tématu bylo zaměstnanci uvedeno nejvíce nespokojených odpovědí.

71 % zaměstnanců uvádí, že systém odměňování a zvyšování platu je spíše či zcela nespravedlivý. Často se v dotaznících objevovali písemné poznámky, že místo zvyšování platu má být uveden výraz *snižování*.

Také hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici není ze strany zaměstnanců nikterak příznivé. 76 % zaměstnanců je s ohodnocením za odvedenou práci nespokojeno nebo spíše nespokojeno.

Za spravedlivý považujete systém povyšování pouze 6 % dotázaných, za spíše spravedlivý jej označilo 33 % zaměstnanců. Spíše nespravedlivý se zdá systém kariérního postupu v naší společnosti 35 % respondentů a za nespravedlivý jej považuje 20 % zaměstnanců.

Problematika odměňování a kariérního systému jsou vždy ožehavými tématy, přesto je množství negativních odpovědí zaměstnanců značné a je potřeba se na tyto oblasti zaměřit v rámci personální práce i vnitřního marketingu.

***Pochvala za dobře odvedenou práci***

Málokdy nebo nikdy je za dobře vykonanou práci pochváleno 53 % respondentů, což je poměrně vysoké číslo. Tento výsledek naznačuje, že nadřazení na pochvalu často zapomínají, přitom se jedná o jeden z významných motivačních faktorů.

***Podpora profesního rozvoje***

38 % zaměstnanců je spíše nespokojeno a nespokojeno s tím, jak naše společnost podporuje jejich další profesní rozvoj. Vzhledem k množství pořádaných školení, je procento nespokojených či spíše nespokojených zaměstnanců poměrně vysoké. I zde je nutné zapracovat na lepším vnímání podpory profesního rozvoje zaměstnanci, informovat je o skutečnosti, že podpora profesního rozvoje není naší povinností ale bonusem pro zaměstnance.

**Doporučení:**

Doporučuji zaměřit se na všechny oblasti uvedené jako problémové. Návrh konkrétních postupů, jak zajistit zlepšení současného stavu v těchto oblastech jsou úkoly pro personální i marketingový útvar naší společnosti.

---

**Seznam tabulek**

tabulka č. 1	Struktura otázek dotazníku.....	3
tabulka č. 2	Návratnost dotazníků podle útvarů a.s.....	5
tabulka č. 3	Věrnost firmě.....	8
tabulka č. 4	Věrnost firmě – dle let odpracovaných ve firmě.....	8
tabulka č. 5	Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategiích.....	9
tabulka č. 6	Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategiích – dle let odpracovaných ve firmě.....	10
tabulka č. 7	Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům.....	10
tabulka č. 8	Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům - dle let odpracovaných ve firmě.....	11
tabulka č. 9	Hodnocení atmosféry na pracovišti - dle let odpracovaných ve firmě.....	13
tabulka č. 10	Hodnocení spolupráce s ostatními útvary - dle let odpracovaných ve firmě.....	14
tabulka č. 11	Četnost konfliktů na pracovišti - dle let odpracovaných ve firmě.....	15
tabulka č. 12	Hodnocení pracovní náplně.....	16
tabulka č. 13	Hodnocení pracovní náplně - dle let odpracovaných ve firmě.....	17
tabulka č. 14	Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě.....	18
tabulka č. 15	Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě - dle let odpracovaných ve firmě.....	19
tabulka č. 16	Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance.....	20
tabulka č. 17	Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance - dle let odpracovaných ve firmě.....	21
tabulka č. 18	Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě.....	22
tabulka č. 19	Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě - dle let odpracovaných ve firmě.....	23
tabulka č. 20	Pochvala od nadřízeného za dobře vykonanou práci - dle let odpracovaných ve firmě.....	24
tabulka č. 21	Hodnocení přímého nadřízeného.....	25
tabulka č. 22	Hodnocení přímého nadřízeného - dle let odpracovaných ve firmě.....	26
tabulka č. 23	Spokojenost s pracovním prostředím a pracovními pomůckami - dle let odpracovaných ve firmě.....	28
tabulka č. 24	Spokojenost s podporou profesního rozvoje - dle let odpracovaných ve firmě.....	29
tabulka č. 25	Firemní benefity - dle let odpracovaných ve firmě.....	31
tabulka č. 26	Hodnocení kvality firmou poskytovaných služeb - dle let odpracovaných ve firmě.....	32
tabulka č. 27	Hrdost na firmu - dle let odpracovaných ve firmě.....	33

**Seznam grafů**

graf č. 1 Návratnost dotazníků podle útvarů a.s. ....	6
graf č. 2 Rozdělení respondentů podle odpracovaných let.....	7
graf č. 3 Dostatečnost informací o firemních záměrech, cílech a strategii.....	9
graf č. 4 Postoj zaměstnanců k firemním cílům a záměrům.....	11
graf č. 5 Hodnocení atmosféry na pracovišti.....	12
graf č. 6 Hodnocení spolupráce s ostatními útvary/středisky.....	13
graf č. 7 Četnost konfliktů na pracovišti.....	15
graf č. 8 Hodnocení pracovní náplně .....	16
graf č. 9 Spravedlivost nastaveného systému odměňování a zvyšování platu ve firmě.....	18
graf č. 10 Hodnocení výše platu vzhledem k odvedené práci a pracovní pozici zaměstnance .....	20
graf č. 11 Spravedlivost nastaveného systému kariérního postupu a povyšování ve firmě.....	22
graf č. 12 Pochvala od nadřízeného za dobře vykonanou práci .....	24
graf č. 13 Spokojenost s pracovním prostředím a pracovními pomůckami .....	27
graf č. 14 Spokojenost s podporou profesního rozvoje .....	29
graf č. 15 Firemní benefity.....	30
graf č. 16 Kvalita firmou poskytovaných služeb .....	32
graf č. 17 Hrdost na firmu.....	33

---

## **PŘÍLOHY**



**PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ BORS BŘECLAV A.S.**

1. Na kterém úseku naší společnosti pracujete? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> divize nákladní dopravy | <input type="checkbox"/> opravárenství Hustopeče  |
| <input type="checkbox"/> divize osobní dopravy   | <input type="checkbox"/> středisko celních služeb |
| <input type="checkbox"/> divize Renault          | <input type="checkbox"/> divize čerpací stanice   |
| <input type="checkbox"/> divize sport            | <input type="checkbox"/> správa                   |
| <input type="checkbox"/> opravárenství Břeclav   | <input type="checkbox"/> ostatní                  |

2. Jak dlouho jste u naší společnosti zaměstnán/a? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> méně než 1 rok | <input type="checkbox"/> 3 - 5 let      |
| <input type="checkbox"/> 1 - 3 roky     | <input type="checkbox"/> více jak 5 let |

3. Pokud byste znovu měla možnost rozhodnout se o výběru zaměstnání, vybrala byste si opět naši společnost? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano       | <input type="checkbox"/> spíše ne |
| <input type="checkbox"/> spíše ano | <input type="checkbox"/> ne       |

4. Máte dostatek informací o firemních cílech, záměrech a strategiích? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano       | <input type="checkbox"/> spíše ne |
| <input type="checkbox"/> spíše ano | <input type="checkbox"/> ne       |

5. Firemní cíle a záměry považujete za: (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> za dobré - jsou i mémi cíly | <input type="checkbox"/> špatné                       |
| <input type="checkbox"/> docela dobré                | <input type="checkbox"/> firemní cíle a záměry neznám |

6. Jak hodnotíte celkovou atmosféru na Vašem pracovišti? (označte pouze jednu z nabízených možností)

☹ velmi špatná

😊 vynikající

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Pokud spolupracujete s ostatními útvary nebo středisky ve firmě, jak tuto spolupráci hodnotíte? (označte pouze jednu z nabízených možností)

☹ velmi špatná

😊 vynikající

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Dochází mezi zaměstnanci na Vašem pracovišti ke konfliktům? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> velmi často | <input type="checkbox"/> velmi zřídka |
| <input type="checkbox"/> občas       | <input type="checkbox"/> nikdy        |

9. Baví Vás Vaše práce, považujete Vaši pracovní náplň za zajímavou? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano       | <input type="checkbox"/> spíše ne |
| <input type="checkbox"/> spíše ano | <input type="checkbox"/> ne       |

10. Myslíte si, že je nastavený systém odměňování a zvyšování platu v naší firmě spravedlivý? (označte pouze jednu z nabízených možností)

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano       | <input type="checkbox"/> spíše ne |
| <input type="checkbox"/> spíše ano | <input type="checkbox"/> ne       |

11. **Odpovídá Váš plat Vašemu pracovnímu výkonu a pracovní pozici?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- ano  spíše ne  
 spíše ano  ne

12. **Myslíte si, že je nastavený systém kariérního postupu a povyšování v naší firmě spravedlivý?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- ano  spíše ne  
 spíše ano  ne

13. **Když dobře vykonáte svou práci, pochválí Vás Váš nadřízený?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- ano, vždy  málokdy  
 většinou ano  ne, nikdy

14. **V tabulce níže ohodnoťte, jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s následujícími vlastnostmi u Vašeho přímého nadřízeného (hodnocení jako ve škole: 1 = nejlepší, 5 = nejhorší):**

	1	2	3	4	5
Profesní znalosti a odbornost					
Schopnost srozumitelně a jasně zadávat pracovní úkoly					
Schopnost ohodnotit můj pracovní výkon					
Umění motivovat a vést podřízené					
Sdělování a předávání informací o strategii a cílech Vašeho útvaru					
Ochota vyslechnout mé stížnosti a připomínky					

15. **Jak jste spokojen/a s Vaším pracovním prostředím a zajištěním pracovních pomůcek?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- jsem spokojen/a  
 jsem nespokojen/a - chybí mi:.....

16. **Myslíte si, že naše společnost dostatečně podporuje Váš další profesní rozvoj?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- ano  spíše ne  
 spíše ano  ne

17. **Jaké firemní benefity byste uvítala?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- věrnostní odměna za odpracované roky ve firmě  vzdělávání nejen v rámci oboru  
 finanční příspěvek (možnost čerpat jej libovolně dle mého výběru)  jiné:.....  
.....

18. **Služby, které naše společnost nabízí, považujete za:** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- lepší v porovnání s konkurencí  
 stejné jako nabízí konkurence  
 horší než nabízí konkurence

19. **Jste pyšný/a na to, že pracujete v naší společnosti?** (označte pouze jednu z nabízených možností)

- ano  spíše ne  
 spíše ano  ne

Prostor pro vaše náměty a připomínky

**Rozdělovník:**

JMÉNO A PŘÍJMENÍ	FUNKCE	PODPIS
Ing. Saskia Hyklová	personální ředitelka	
Ing. František Zugar	generální ředitel	
Ing. Šárka Kadlecová	referentka marketingového útvaru	



TBS-Truck Bus Servis, a.s.  
Nádražní 191  
664 59 Telnice



Tel.: 5 44 224 581, kl. 160  
Fax: 544 224 235  
E-mail: urbanek@tbstelnice.cz  
www.tbstelnice.cz

**BORS Břeclav a.a.**

**Bratislavská 26**

**690 60 Břeclav**

Váš dopis značky / ze dne	Naše značka	Vyřizuje/linka	Datum
	Ur. 15/11	Ing. Urbánek	18.04.2011

### Dohoda o spolupráci k zajištění technického zázemí

Potvrzujeme tímto, že společnosti:

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

TBS Telnice – Truck Bus Servis, a.s.  
Nádražní 191  
664 59 Telnice

se dohodly na spolupráci týkající se technického zabezpečení pro potřeby provozování autobusové dopravy na území linek IDS a jeho zájmového území.

Dohoda se vztahuje na:

- 1) parkování vozidel v areálu hlídaného strážní službou
- 2) dispečerské zázemí – tj. zřízení dispečerského zázemí a místnosti pro záložního řidiče
- 3) servis vozidel – předběžná dohoda na provádění běžných oprav a provádění nutných zákroků i po pracovní době

Termín spolupráce: od 1.12.2011 na dobu neurčitou

**BORS Břeclav a.s.**

**CZ Bratislavská 26 13**  
690 62 Břeclav  
**CZ BŘECLAV**

*V. B. Křemec*  
za BORS Břeclav a.s.

**TBS -Truck Bus Servis, a.s.**

Nádražní 191, 664 59 Telnice  
IČO: 25337890, DIČ: CZ25337890  
Tel.: 544 224 581

*Ing. Urbanek*  
za TBS Telnice Truck Bus Servis, a.s.

Adresa: TBS-Truck Bus Servis, a. s.  
Nádražní 191, 664 59 Telnice

IČO 25 53 78 90  
DIČ 293 – 25 53 78 90

Účet číslo: 8403-621/0100  
u KB Brno – Černá Pole

# Smlouva o poskytování služeb

## Článek 1. Smluvní strany

### Ing. Vincenc Antoš

Malá stránka 89/12, 66447 Střelice  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Brně pod značkou C 12126  
zastoupena Ing. Vincencem Antošem  
IČO: 42314348  
Bankovní spojení: 2696739514/0600

(dále jen pronajímatel)

a

### BORS Břeclav a.s.

se sídlem Bratislavská 26, Břeclav 690 62,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1218,  
zastoupena Ing. Františkem Zugarem, místopředsedou představenstva a.s.  
IČO: 49969242 DIČ: CZ49969242  
Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Břeclav, č.ú. 8010-0603300213/0300

(dále jen nájemce)

Smluvní strany se dohodly, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména občanského zákoníku a zákona o nájmu a podnájmu nebytových prostor, na uzavření této nájemní smlouvy:

## Článek 2. Úvodní ustanovení

2.1. Předmětem této smlouvy je nájemní vztah (nájem) mezi stranami této smlouvy, přičemž účelem této nájemní smlouvy je upravení tohoto vzájemného vztahu.

2.2. Pronajímatel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem nemovitostí v areálu pronajímatele.

## Článek 3. Předmět nájmu

3.1. Předmětem nájmu, upraveného touto nájemní smlouvou, je odstavná plocha částí parcely č. 751/1 k. ú. Mělník

## Článek 4. Doba nájmu

4.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s účinností od 1.12.2011.

4.2. Pronajímatel a nájemce jsou oprávněni tuto smlouvu písemně vypovědět. Vypovědní lhůta činí tři měsíce. Vypovědní lhůta počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení druhé smluvní straně.

## **Článek 5. Účel nájmu**

5.1. Předmět nájmu bude užíván výlučně k následujícím činnostem:

Parkování a odstavení provozní zálohy autobusů,

## **Článek 6. Práva a povinnosti nájemce**

6.1. Nájemce je oprávněn užívat parkovací plochy v rozsahu a k účelu dle této smlouvy, a to po celou dobu nájemního vztahu. Nájemce není oprávněn užívat pronajaté prostory k jinému než smluvenému účelu.

6.2. Nájemce je povinen hradit nájemné dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.3. Nájemce je povinen hradit veškeré náklady a cenu dodávek uskutečněných pro nájemce dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.4. Nájemce je povinen oznámit bez zbytečného odkladu pronajímateli veškeré změny, které nastaly v a na předmětu nájmu, a to jak zapříčiněním nájemce, tak i bez jeho vlivu a vůle, a současně je povinen bez zbytečného odkladu oznámit pronajímateli potřebu oprav, které má pronajímatel provést a umožnit provedení těchto a jiných nezbytných oprav, jinak nájemce odpovídá za škodu, která nesplněním povinností pronajímateli vznikla.

6.5. Nájemce odpovídá za zničení a za jakékoli znehodnocení užívaných věcí, nalézajících se v pronajatém prostoru. Tím není dotčena jiná zákonná odpovědnost nájemce nebo pronajímatele.

6.6. Nájemce se rovněž zavazuje užívat předmět nájmu jako řádný hospodář a v předmětu nájmu zajistí na své náklady běžný úklid.

6.7. Nájemce je povinen zajišťovat bezpečnost a dodržovat předpisy požární ochrany v souladu se zákonem č. 133/85 Sb., ve znění změn a doplňků a s dalšími navazujícími předpisy a technickými normami v oblasti požární ochrany.

6.8. Nájemce je povinen dodržovat provozní řád provozovny.

6.9. Nájemce je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy na úseku ochrany životního prostředí.

6.10. Nájemce je povinen dodržovat předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

6.11. Nájemce je povinen na vlastní náklady zajistit odvoz komunálního a jiného odpadu.

## **Článek 7. Práva a povinnosti pronajímatele**

7.1. Pronajímatel je povinen předat předmět nájmu ve stavu způsobilém k účelu užívání.

7.2. Pronajímatel je povinen zajistit řádný a nerušený výkon nájemních práv nájemce po celou dobu nájemního vztahu, a to zejména tak, aby bylo možno dosáhnout účelu nájmu.

7.3. Součástí tohoto závazku je i zabezpečení příslušných zařízení tak, aby byla v souladu s bezpečnostními a provozními předpisy a jejich chod odpovídal stanoveným normám. Pronajímatel se této povinností zpronekává, pokud prokáže-li, že nesplnění některého z uvedených závazků bylo způsobeno příčinou jinou než na straně pronajímatele, kterou pronajímatel nezpůsobil a ani na ni nemohl mít žádný vliv.

## **Článek 8. Podnájem**

8.1. Nájemce není oprávněn přenechat předmět nájmu ani jeho část do podnájmu, ledaže k tomu obdrží předchozí písemný a výslovný souhlas pronajímatele.

### Článek 9. Stavební a jiné úpravy

9.1. Nájemce není oprávněn provádět v předmětu nájmu jakékoli stavební či jiné úpravy trvalého charakteru jen při splnění níže uvedených podmínek.

### Článek 10. Nájemné

10.1. Nájemné za předmět nájmu specifikovaný v čl. 3 bod 3. 1. a) bude řešeno dodatkem k této smlouvě.

10.2. Nájemné bude fakturováno a splatné na základě vystavené faktury.

### Článek 11. Sankce

11.1. V případě prodlení nájemce s úhradou nájemného nebo úhrady za služby podle čl. 10 a 11 sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.

11.2. Bude-li nájemce více než 1 měsíc v prodlení s placením nájemného nebo ceny za služby, může pronajímatel od smlouvy okamžitě odstoupit. Účinky okamžitého odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení pronajímatele nájemci, přičemž smlouva se ruší dnem účinnosti odstoupení. Ze smlouvy vyplývá vzájemná povinnost vyrovnání závazků daných touto smlouvou.

### Článek 12. Závěrečná ustanovení

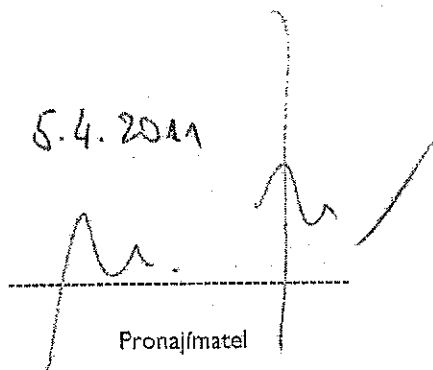
12.1. Veškeré změny této nájemní smlouvy je nutno činit v písemné formě.


12.2. Není-li touto smlouvou stanoveno jinak, platí pro právní vztahy vzniklé z tohoto nájemního poměru příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 116/1990 Sb.


12.3. Nájemní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Břeclavi dne

5.4.2011

  
\_\_\_\_\_  
Pronajímatel

 Břeclav a.s.  
CZ Bratislavská 26 13  
690 62 Břeclav  
CZ BŘECLAV

  
\_\_\_\_\_  
nájemce

# Smlouva o poskytování služeb

## Článek 1. Smluvní strany

### **AGRO D.U., s.r.o.**

696 35 Dambouze 101

zapsaná v obchodním rejstříku v Brně, oddíl C, vložka 12760

zastoupená Karlem Částkou, jednatelem

IČO: 49450867, DIČ: CZ49450867

Bankovní spojení: KB Hodonín č.ú. 1814050247 0100

a

### **BORS Břeclav a.s.**

se sídlem Bratislava 26, Břeclav 690 62,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1218,

zastoupená Ing. Františkem Zúgarem, místopředsedou představenstva a.s.

IČO: 49969242 DIČ: CZ49969242

Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Břeclav, č.ú. 8010-0603300213/0300

(dále jen nájemce)

Smluvní strany se dohodly, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména občanského zákoníku a zákona o nájmu a podnájmu nebytových prostor, na uzavření této nájemní smlouvy.

## Článek 2. Úvodní ustanovení

2.1. Předmětem této smlouvy je nájemní vztah (nájem) mezi stranami této smlouvy, přičemž účelem této nájemní smlouvy je upravení tohoto vzájemného vztahu.

2.2. Pronajímatel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem nemovitosti v areálu pronajímatele.

## Článek 3. Předmět nájmu

3.1. Předmětem nájmu, upraveného touto nájemní smlouvou, je odstavná plocha a garáž AGRO D.U. s.r.o.

## Článek 4. Doba nájmu

4.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s účinností od 1.12.2011.

4.2. Pronajímatel a nájemce jsou oprávněni tuto smlouvu písemně vypovědět. Vypovědní lhůta činí tři měsíce. Vypovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po jejím doručení druhé smluvní straně.

## Článek 5. Účel nájmu

5.1. Předmět nájmu bude užíván výlučně k následujícím činnostem:

Parkování a odstavení provozní zábrhy autobusů,



## **Článek 6. Práva a povinnosti nájemce**

- 6.1. Nájemce je oprávněn užívat parkovací plochy v rozsahu a k účelu dle této smlouvy, a to po celou dobu nájemního vztahu. Nájemce není oprávněn užívat pronajaté prostory k jinému než smluvenému účelu.
- 6.2. Nájemce je povinen hradit nájemné dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.
- 6.3. Nájemce je povinen hradit veškeré náklady a cenu dodávek uskutečněných pro nájemce dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.
- 6.4. Nájemce je povinen oznámit bez zbytečného odkladu pronajímateli veškeré změny, které nastaly v a na předmětu nájmu, a to jak zapříčiněním nájemce, tak i bez jeho vlivu a vůle, a současně je povinen bez zbytečného odkladu oznámit pronajímateli potřebu oprav, které má pronajímatel provést a umožnit provedení těchto a jiných nezbytných oprav, jinak nájemce odpovídá za škodu, která nespěněním povinností pronajímatel vzniká.
- 6.5. Nájemce odpovídá za zničení a za jakékoli znehodnocení užívaných věcí, nalézajících se v pronajatém prostoru. Tím není dotčena jiná zákonná odpovědnost nájemce nebo pronajímatel.
- 6.6. Nájemce rovněž zavazuje užívat předmět nájmu jako řádný hospodář a v předmětu nájmu zajistit na své náklady běžný úklid.
- 6.7. Nájemce je povinen zajistit bezpečnost a dodržovat předpisy požární ochrany v souladu se zákonem č. 133/85 Sb., ve znění změn a doplňků a s dalšími navazujícími předpisy a technickými normami v oblasti požární ochrany.
- 6.8. Nájemce je povinen dodržovat provozní řád provozovny.
- 6.9. Nájemce je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy na úseku ochrany životního prostředí.
- 6.10. Nájemce je povinen dodržovat předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.
- 6.11. Nájemce je povinen na vlastní náklady zajistit odvoz komunálního a jiného odpadu.

## **Článek 7. Práva a povinnosti pronajímatel**

- 7.1. Pronajímatel je povinen předat předmět nájmu ve stavu způsobilém k účelu užívání.
- 7.2. Pronajímatel je povinen zajistit řádný a nerušený výkon nájemních práv nájemce po celou dobu nájemního vztahu, a to zejména tak, aby bylo možno dosáhnout účelu nájmu.
- 7.3. Součástí tohoto závazku je i zabezpečení příslušných zařízení tak, aby byla v souladu s bezpečnostními a provozními předpisy a jejich chod odpovídal stanoveným normám. Pronajímatel se této povinnosti zprošťí, prokáže-li, že nespěnění některých z uvedených závazků bylo způsobeno příčinou jinou než na straně pronajímatel, kterou pronajímatel nezpůsobil a ani na ni nemohl mít žádný vliv.

## **Článek 8. Podnájem**

- 8.1. Nájemce není oprávněn přenechat předmět nájmu ani jeho část do podnájmu, ledaže k tomu obdrží předchozí písemný a výslovný souhlas pronajímatel.

## **Článek 9. Stavební a jiné úpravy**

- 9.1. Nájemce není oprávněn provádět v předmětu nájmu jakékoli stavební či jiné úpravy trvalého charakteru jen při splnění níže uvedených podmínek.

## **Článek 10. Nájemné**

- 10.1. Nájemné za předmět nájmu specifikovaný v čl. 3 bod 3, 1. a) bude řešeno dodatkem k této smlouvě.

10.2. Nájemné bude fakturováno a splatné na základě vystavené faktury.

### Článek 11. Sankce

11.1. V případě prodlení nájemce s úhradou nájemného nebo úhrady za služby podle čl. 10 a 11 sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.

11.2. Bude-li nájemce více než 1 měsíc v prodlení s placením nájemného nebo ceny za služby, může pronajímatel od smlouvy okamžitě odstoupit. Účinky okamžitého odstoupení nastávají okamžitě a doručení písemného oznámení pronajímatel nájemci, přičemž smlouva se ruší dnem účinnosti odstoupení. Ze smlouvy vyplývá vzájemná povinnost vyrovnání závazků daných touto smlouvou.

### Článek 12. Závěrečná ustanovení

12.1. Veškeré změny této nájemní smlouvy je nutno činit v písemné formě.

12.2. Není-li touto smlouvou stanoveno jinak, platí pro právní vztahy vzniklé z tohoto nájemního poměru příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 116/1990 Sb.

12.3. Nájemní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Břeclavi dne 11.4.2011

**AGRO D.U., s.r.o.**  
696 35 Dambouřice 101  
tel.: 518 631 691  
IČO: 49450867 DIČ: CZ49450867  
KB Hodonín š.ú. 1814050247/0100

**EDRS Břeclav a.s.**  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav  
CZ BŘECLAV

Nájemce

Pronajímatel

*Castl*

*h. z. [Signature]*



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

## Směrnice SM 03.02

Vydání č.: 09

Výtisk č.: 01

Datum účinnosti:  
30.11.2010

Název:

# Zajištění technického stavu vozidel

Zpracoval: Miroslav Vavřík	Přezkoušel: Ing. Saskia Hyklová	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 15.11.2010 Podpis:	Datum: 16.11.2010 Podpis:	Datum: 30.11.2010 Podpis:	Datum: 30.11.2010 Podpis:

**Informace o změnách**

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
Kap. 7 Str. 11	15.11.2010	QP	Úprava doby archivace Knih oprav dle Spisového a skartačního řádu na 5 let
Celý dokument	15.11.2010	Technický dispečer/QP	Změna postupu při zapisování a plánování oprav, úpravy související se změnami postupů při zajištění technického stavu vozidel

## OBSAH:

Titulní strana  
Informace o změnách

### Kapitoly

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
  - 3.1 Pojmy a definice
  - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
  - 5.1 Příjem nového vozidla
    - 5.1.1 Doklady k vozidlu
    - 5.1.2 Nářadí a výbava vozidla
    - 5.1.3 Zavedení knihy oprav
  - 5.2 Plán údržeb, ošetření a oprav vozidel
  - 5.3 Interní kontroly technického stavu vozidel
  - 5.4 Předávání a převírání vozidla
  - 5.5 Oprava vozidla
    - 5.5.1 Zajištění opravy opravárenským střediskem BORS Břeclav a.s.
    - 5.5.2 Zajištění opravy externím dodavatelem
  - 5.6 Plánované technické ošetření vozidel
  - 5.7 Výměny olejů a provozních náplní vozidel
  - 5.8 Měření emisí vozidel
  - 5.9 Pravidelné technické prohlídky vozidel
  - 5.10 Ověřování tachografů
  - 5.11 Majetek zákazníka
6. Související dokumenty
  - 6.1 Externí dokumenty
  - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

## 1. Účel

Tato směrnice stanovuje postupy pro zajištění komplexního systému péče o vozidla, pro předcházení vzniku provozních poruch, a v konečném efektu zajištění stálé, požadované úrovně technického stavu vozidel pro výkon prováděných přeprav.

## 2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky dopravních divizí BORS Břeclav a.s., kteří provádějí plánování, řízení, kontrolu, vyhodnocování, informování a zaznamenávání výsledků prováděných činností, zahrnující denní ošetřování a kontrolu vozidel, pravidelnou údržbu vozidel, specifické údržby vozidel, technické kontroly vozidel, opravy vozidel a další činnosti.

## 3. Pojmy, definice, zkratky

### 3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice jsou specifikovány v normě ČSN EN ISO 9001:2008.

**Kniha oprav** – (viz příloha č. 1) jednotná evidence, v níž jsou uvedeny veškeré zásahy do technického stavu vozidla, provedené opravy, informace o výměnách náplní vozidla a další důležité údaje o technickém stavu. Kniha oprav je vedena ke každému vozidlu od okamžiku pořízení vozidla do doby vyřazení vozidla z evidence a.s.

**Dispečer dopravy** – pro účely této směrnice se jedná o dispečera OD a ND.

### 3.2 Zkratky

SMK	-	Systém managementu kvality
QP	-	Představitel vedení společnosti pro SMK
SM	-	Směrnice
OJ	-	Organizační jednotka
FM	-	Funkční místo
PM	-	Pracovní manuál
BO	-	Běžná oprava, prováděná na základě zjištění závady na vozidle
DODK	-	Denní ošetření a denní kontrola vozidla
DZVV	-	Denní záznam výkonu vozidla
ZPVOD	-	Záznam provozu vozidla osobní dopravy
ND	-	Nákladní doprava
OD	-	Osobní doprava
TCHG	-	Tachograf
STK	-	Stanice technické kontroly. Užívá se rovněž ve významu kontroly – kontrolní prohlídky a měření na stanici technické kontroly
TP	-	Technický průkaz
OTP	-	Osvědčení o technickém průkazu
TO	-	Technické ošetření
TO-*	-	Technické ošetření s uvedením typu údržby dle výrobce (např. TO-A, TO-03, ...)
VS	-	Vedoucí střediska
GŘ	-	Generální ředitel
PA	-	Podnikový archív
PHM	-	Pohonné hmoty

## 4. Pravomoci a odpovědnosti

### **Ředitel divize**

#### *Pravomoci:*

- rozhodnout o provedení opravy externím dodavatelem
- rozhodnout o využití majetku zákazníka k zajištění přepravy

### **Technický dispečer**

#### *Odpovědnosti:*

- za technický stav vozidel
- za vedení dokladů k vozidlu
- za plánování údržeb, oprav, kontrol, prohlídek a ošetření vozidel, a za dodržení tohoto plánu
- za organizační zajištění oprav vozidel
- za sledování vzhledu a vybavenosti vozidel dle platné legislativy
- za včasné informování dispečerů dopravy o nevyhovujícím technickém stavu vozidel
- za včasné výměny olejových náplní, opotřebovaných pneumatik
- za sledování spotřeby PHM a upozornění na vysokou nadspotřebu

#### *Pravomoci:*

- rozhodnout o provedení opravy, údržby na vozidle
- namátkově kontrolovat vybavenost vozidel předepsanou výstrojí, výbavou a zabezpečovacími pomůckami pro zajištění nákladu, případně učinit nápravu
- průběžně sledovat průběh opravy vozidla
- ke schválení výdeje náhradních dílů

### **Dispečer dopravy**

#### *Odpovědnosti:*

- za dodržování plánu údržeb a oprav

#### *Pravomoci:*

- stanovit a naplánovat potřebnou údržbu a opravu vozidla s ohledem na provozní podmínky, technický stav a konstrukční specifikace vozidla, jeho stáří, popř. na jiné okolnosti
- k provádění namátkových kontrol technického stavu vozidel a dodržování DODK

### **Vedoucí opravárenského střediska**

#### *Odpovědnosti:*

- za provedení naplánovaných údržeb, oprav, kontrol, prohlídek a ošetření vozidel

### **Vedoucí střediska (dopravního)**

#### *Pravomoci:*

- k provádění namátkových kontrol technického stavu vozidel a dodržování DODK

Rozsah odpovědnosti řidičů vozidel je stanoven v PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD, přířazenými technologickými postupy a platnou legislativou.

## 5. Postupy

Úkony a procesy popsané v této směrnici jsou základními, kterými musí projít všechna vozidla ve stanovených termínech a rozsazích. Vozidla, která tyto úkony a procesy ve stanovených termínech neabsolvuji nesmí být vpuštěna do provozu na pozemních komunikacích a být použita k přepravám.

### 5.1 Příjem nového vozidla

Příjem nového vozidla zajišťuje technický dispečer po zavedení vozidla do evidence společnosti. Za evidenci je odpovědný investiční technik viz SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků, který poté předá dokumentaci vozidla technickému dispečerovi.

#### 5.1.1 Doklady k vozidlu

Před uvedením vozidla do provozu je povinen technický dispečer zjistit přítomnost následujících dokladů u dodavatele:

- protokol o technické prohlídce vozidla,
- osvědčení o měření emisí,
- zápis o zkoušce tachografu.

#### 5.1.2 Náradí a výbava vozidla

Před uvedením vozidla do provozu je technický dispečer povinen vystavit Inventář vozidla (formulář č. 03.02.1F, viz příloha č. 4). Do tohoto formuláře zapíše veškeré náhradní díly a náradí umístěné ve vozidle a další doplňkovou výbavu vozidla (např. zabezpečovací pomůcky pro zajištění nákladu, rádio, televizor atd.). Záznam vyhotoví technický dispečer dvakrát. Jeden předá řidiči vozidla (proti podpisu), který jej umístí ve vozidle a jedno vyhotovení si založí ve své registratuře.

#### 5.1.3 Zavedení knihy oprav

Technický dispečer je také povinen vystavit k vozidlu knihu oprav (viz příloha č. 1). Kniha oprav je tiskopis jednotné evidence, ve kterém jsou uvedeny veškeré zásahy do technického stavu vozidel, provedené opravy, výměny agregátů, informace o výměnách náplní vozidla a další důležité údaje o technickém stavu. Knihy oprav jsou vedeny do doby vyřazení vozidel z evidence a.s.

## 5.2 Plán údržeb, ošetření a oprav vozidel

- 1) Termíny provádění STK, ověřování tachografů, měření emisí vede technický dispečer v počítačovém programu Prytanis jako „Příští údržby“, případně „Předpokládané údržby“ dle přednastavených údajů o časových nebo kilometrických probězích (ty vychází z platné legislativy, předpisů výrobce apod.), a to jednotlivě pro samostatné úkony nebo souhrnně.
- 2) Jako základní podklady pro provádění údržeb slouží:
  - doklady vozidla
    - osvědčení o technickém průkazu (OTP),
    - osvědčení o měření emisí,
    - zápisy o zkouškách TCHG,
    - návod výrobce na obsluhu,
  - časové a kilometrické proběhy vozidel.

Na základě těchto údajů vytvoří technický dispečer (v posledním pracovním dnu týdne) výše uvedené sestavy (viz přílohy č. 2 a 3), které slouží pro týdenní plánování údržeb a ošetření vozidel na následující



týden. TD si může plánovat opravy i s větším časovým předstihem

Týdenní plánování zahrnuje:

- termíny přistavení pro přípravu na STK a STK,
- termíny přistavení pro přípravu na měření emisí,
- termíny přistavení pro přípravu na zkoušky tachografů,
- termíny přistavení pro provádění údržeb k danému typu vozidla (TO-A, TO-B, M1-4, TO 10-60 apod. ).

Tyto termíny jsou závazné pro všechny pracovníky středisek dopravy.

- 3) Technický dispečer seznámí s plánem údržeb a ošetření vozidel dispečery dopravy a to formou zápisů na záznamové tabuli, která je umístěna na pracovišti dopravních dispečerů. Plnění plánu sleduje technický dispečer v SW-Prytanis. V případě nedodržení termínu provedení údržby nebo ošetření vozidla v daném týdnu se tato činnost automaticky (v SW-Prytanis) zařadí do plánu pro příští týden.
- 4) V případě vzniku operativního požadavku na opravu malého, ale i závažnějšího rozsahu, kdy stav znemožňuje výjezd vozidla (cca do 6-ti hodin práce automechanika) zajišťují tuto techničtí dispečerů neprodleně (viz kap. 5.5).

### 5.3 Interní kontroly technického stavu vozidel

**Pravidelné kontroly technického stavu vozidel provádějí:**

- a) řidiči – před výjezdem a po návratu z výkonu (tzv. DODK). Jejich rozsah je dán návodem k obsluze vozidla, pokyny v pracovních manuálech PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD, a také příslušnou legislativou. Provedení kontroly a její výsledek zaznamená řidič do DZVV/ZPVOD. Při zjištění závad tyto samy odstraní a závady, které nejsou schopni nebo nemůžou sami odstranit, nahlásí dispečerům dopravy, popř. prostřednictvím technických dispečerů zabezpečí odstranění závad.
- b) techničtí dispečerů OD – kontrolují technický stav denně.

**Namátkové kontroly:**

- a) technického stavu vozidel – provádějí VS, dispečerů dopravy a techničtí dispečerů. Povinností technického dispečera ND je provést měsíčně minimálně 5 kontrol. U zjištěných závad a nedostatků zajistí jejich odstranění v nejbližším možném termínu.
- b) dodržování DODK – provádějí VS a techničtí dispečerů.

Kontroly jsou prováděny jednotnou metodikou, která je součástí této směrnice – Příloha č. 8.

### 5.4 Předávání a přebírání vozidla

Při předávání a přebírání vozidla se postupuje dle DODK popsaného v PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD. Předávající a přebírající si poskytnou informace o technickém stavu vozidla a případné závady na místě odstraní. Závady, které nejsou schopni odstranit nahlásí dispečerovi dopravy. O všech závadách provedou zápis v DZVV, ZPVOD.

### 5.5 Oprava vozidla

Veškeré opravy vozidel organizačně zajišťují techničtí dispečerů. O opravě, kterou je potřeba provést, informuje technický dispečer ústně dispečera dopravy a provede záznam na tabuli k tomu určené. Dispečer dopravy si tuto opravu poznamená v komandu u příslušného vozidla. Rozhodnutí o opravě prováděné ve vlastním opravárenském středisku je oprávněn učinit technický dispečer. Provedení opravy externím dodavatelem podléhá vždy schválení ředitele příslušné divize a postupuje přitom dle SM 00.06 Nakupování. Činností spojené se zajištěním externí opravy provádí technický dispečer, viz kapitola 5.5.2.

### 5.5.1 Zajištění opravy opravárenským střediskem BORS Břeclav a.s.

Technický dispečer projedná provedení opravy s dílenským mistrem příslušného opravárenského střediska a společně se dohodnou na termínu přistavení vozidla do opravy.

Spolu s vozidlem předá technický dispečer do opravy Knihu oprav, ve které uvede závady k odstranění. Přebírající pracovník opravárenského střediska (dílenský mistr) posoudí možnosti oprav a stanoví předběžné termíny jejich ukončení.

Během opravy vozidla technický dispečer:

- průběžně sleduje průběh opravy,
- konzultuje příčiny závady popř. další okolností s technickým personálem opravárenského střediska,
- provádí kontrolu výdeje náhradních dílů.

Po každé opravě vozidla technický dispečer provede společně s technickým personálem opravárenského střediska kontrolu a:

- a) v případě shledání závady uplatňuje u vedoucího opravárenského střediska popř. jím pověřených pracovníků reklamaci a žádá odstranění závady. Po odstranění závady se uvedený postup předání vozidla opakuje.
- b) v případě neshledání závad vozidlo převezme.

Pokud je potřeba (zvláště po opravě agregátů, brzd, řízení a podobně), provede se také zkušební jízda. Ukončení opravy potvrdí dílenský mistr v Knize oprav svým podpisem a datem ukončení.

Převzetí vozidla z opravy potvrdí technický dispečer svým podpisem v Knize oprav.

### 5.5.2 Zajištění opravy externím dodavatelem

Zajištění oprav externími dodavateli se používá jak v případě poruch na cestě, tak v případě složitých závad u zřetelových vozidel.

#### Postup:

- 1) Rozhodnutí a schválení opravy ředitelem příslušné divize. Jde-li o stálého dodavatele může rozhodnout přímo VS nebo technický dispečer.
- 2) Technický dispečer zajistí provedení opravy u schváleného externího dodavatele.

- S pověřenými pracovníky tohoto dodavatele sjedná termín přistavení vozidla, rozsah opravy, předběžnou cenu opravy a tyto podmínky následně zpracuje do objednávky opravy, pokud je tato dodavatelem požadována.
- Dispečer dopravu společně s VS pověří pracovníka, který přistaví vozidlo na opravu k externímu dodavateli. Tento pracovník je vybaven již výše zmíněnou objednávkou, DZVV pro zaevidování přistavné jízdy a případnými doklady potřebnými pro zaznamenání provedené opravy (např. TP, servisní knížku), popř. i finanční hotovostí při hotovostní úhradě. V případě déle trvajících oprav nebo v případě, kdy je tento pracovník nucen opustit vozidlo a ziráci tímto možnost kontroly nad vozidlem, vyžádá si sepsání zápisu o předání vozidla, ve kterém bude popsán stav vozidla, stav počítadla km, stav výbavy a příslušenství apod. Tento zápis může být nahrazen zakázkovým listem nebo jiným podobným dokumentem obsahujícím výše uvedené údaje o stavu vozidla.

Při předávání vozidel do opravy je třeba dodržovat obecné platné zásady, jako:

- vozidla dle možnosti přistavit čistě s provedenými přípravnými úkony pro opravy,
- jedná-li se o rozsáhlejší a časově náročnější opravy, vyjmout z vozidel příslušenství a výbavu a tuto uschovat u technického dispečera.

- 3) Převzetí vozidla z opravy.

- Přebírající pracovník zkontroluje provedení opravy, stav výbavy, příslušenství a dokladů vozidla

(stejný jako při předání do opravy) a případné závady ihned při převzetí reklamuje (viz 00.13 Řízení neshodného produktu). Pokud neshledá žádné závady vozidlo převezme.

- Po návratu do a.s. nahlásí ukončení opravy příslušnému technickému dispečerovi a předá mu dokumentaci o opravě vozidla.
- 4) Technický dispečer zapíše provedení opravy do Knihy oprav a založí dokumentaci vystavenou externím dodavatelem do složky „Externí opravy vozidel“.

## 5.6 Plánované technické ošetření vozidel

### 1) Plánování

Plánování TO a organizací TO provádí technický dispečer na základě časových a kilometrických proběhů vozidel. Nákladní doprava plánuje opravy pomocí softwaru pro plánování oprav, který má k dispozici také vedoucí opravárenského střediska. Tím je zajištěna rychlá kooperace mezi technickým dispečerem a opravárenským střediskem, které si může lépe naplánovat kapacitu využití dílny. Při plánování TO je technický dispečer povinen plánovat tak, aby bylo co nejméně narušeno využití vozidel.

### 2) Realizace

TO zajistí technický dispečer:

- a) u opravárenského střediska BORS Břeclav,
- b) u externího dodavatele – pouze výjimečně (u speciálních oprav, garanční prohlídky apod.).

Přípravu vozidla na TO, předání a přistavení vozidla zajistí technický dispečer (při provádění TO externí organizací platí pokyny uváděné v kap. 5.5.2). Zajištění potřebné dokumentace pro provedení TO je shodné jako pro opravu vozidla (viz kap. 5.5.1). TO provádí technický personál opravárenského střediska dle pokynů a technologických postupů ošetření vydaných výrobcem předmětného vozidla. Technický dispečer stejně jako při opravách průběžně sleduje činnosti prováděné při TO.

### 3) Převzetí vozidla

Po provedení TO vozidel zkontroluje technický dispečer provedení předepsaných činností pro TO. Shledá-li závady a nedostatky, vrátí vozidlo opravárenskému středisku k odstranění závad (příp. uplatňuje reklamaci u dodavatele, viz SM 00.13 Řízení neshodného produktu). Neshledá-li žádné závady, vozidlo převezme.

### 4) Záznam o provedení TO

O provedení TO provede technický dispečer záznam do Knihy oprav (záznam též v elektronické podobě).

## 5.7 Výměny olejů a provozních náplní vozidel

Výměny olejů a provozních náplní organizují techničtí dispečeré na základě časových a kilometrických proběhů vozidel. Záznam o výměně oleje provede technický dispečer elektronicky v Prytanisu.

## 5.8 Měření emisí vozidel

Plánování kontrol měření emisí vozidel provádí techničtí dispečeré na základě platnosti, resp. konce platnosti osvědčení o měření emisí. Plánovat je třeba s vědomím, že od kontroly měření emisí do STK nesmí uběhnout delší lhůta než 1 měsíc.

Vzhledem ke stejné lhůtě platnosti osvědčení se plánuje provádění měření emisí zpravidla současně s STK. Při zajišťování přípravy a provedení měření se postupuje stejně jako u oprav dle kap. 5.5.

## 5.9 Pravidelné technické prohlídky vozidel

Plánování příprav vozidel na STK a STK provádí technický dispečer na základě konce platnosti osvědčení o STK. Termíny pro provádění technických prohlídek jsou dány platnou legislativou. Přípravu na STK provádí opravárenské středisko BORS Břeclav a.s., ve výjimečných případech externí dodavatel. Postup zajišťování přípravy na STK probíhá stejně jako u oprav dle kap. 5.5. Přistavení vozidla na STK zajišťuje pověřený pracovník, který musí být od technického dispečera vybaven všemi potřebnými doklady:

- TP, OTP vozidla,
- platné osvědčení o měření emisí, protokol o měření emisí,
- platný zápis o zkoušce TCHG.

Tyto doklady předá pověřenému pracovníkovi STK (řidiči), v případě žádosti o vydání osvědčení pro mezinárodní provoz toto nahlásí pověřenému pracovníkovi STK. Po provedení STK převezme vozidlo a veškeré doklady a po návratu informuje technického dispečera o výsledku STK. V případě negativního výsledku (neuznání vozidla způsobilým pro provoz na pozemních komunikacích) provede technický dispečer další opatření (oprava, reklamace, apod.). V případě kladného výsledku předá pracovník doklady technickému dispečerovi. Ten založí jejich kopii. U originálů zajistí jejich založení do složky vozidla. Technický dispečer rovněž provede záznam o STK do počítačového programu Prytanis.

## 5.10 Ověřování tachografů

Plánování ověřování tachografů provádí technický dispečer na základě konce platnosti zápisu o zkoušce TCHG.

Při zajišťování přípravy a provedení zkoušky se postupuje stejně jako u oprav dle kap. 5.5. Vzhledem k nutnosti ověřovat tachograf po každé výměně pneumatik hřací nápravy vozidla, je třeba ověření naplánovat a provést bez zbytečného odkladu po výměně pneumatik.

Technický dispečer obdobně jako u protokolu o kontrole na STK zajistí založení originálu zápisu o zkoušce tachografu do složky vozidla a provede záznam do počítačového programu Prytanis.

## 5.11 Majetek zákazníka

Dopravní divize může použít k zajištění přepravy také vozidlo (především přípojná vozidla - návěsy, přívěsy) jiného podnikatelského subjektu (zákazníka). Veškeré podmínky pro zapůjčení vozidla musí být sjednány na základě písemné smlouvy. O zapůjčení vozidla zákazníka rozhoduje ředitel divize, který je současně zodpovědný za definování podmínek vzájemné spolupráce a za dodržování těchto stanovených podmínek (především je nutno chránit a zabezpečovat majetek zákazníka poskytnutý k uskutečnění přeprav).

V písemné smlouvě musí být vždy uvedeno:

- počet zapůjčených vozidel a doba zapůjčení,
- zodpovědnost za zajištění opravy vozidla vč. finančního vyrovnání,
- postup při technickém výpadku vozidla, dopravní nehodě nebo havárii,
- další podmínky vztahující se k zajištění technického stavu vozidla.

V případě poškození, ztráty nebo nevhodnosti k použití těchto vozidel, musí ředitel divize co nejdříve informovat zákazníka a učinit o tom písemný záznam.

## 6. Související dokumenty

### 6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 56/2008 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 30/2008 Sb., pravidla provozu na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 302/2008 Sb., o technických prohlídkách a měření emisí vozidel, v platném znění

Vyhláška č. 48/1982 Sb., kterou se stanoví základní požadavky k zajištění bezpečnosti práce a technických zařízení, v platném znění

Návody k údržbě vozidel, hlavní technické údaje vozidel, předepsané intervaly údržby, intervaly výměn olejů a provozních hmot, mazací plány apod.

### 6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

Směrnice SM 00.06 Nakupování

Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu

Směrnice SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků

PM 01.01 Řidič nákladní dopravy

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

Postupy TO-\*

## 7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ,FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Kniha oprav	SPZ	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Protokol o měření emisí	SPZ, datum	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Osvědčení o měření emisí	SPZ, datum	technický dispečer	ulož. ve vozidle	5 let
Protokol o provedení tech. kontroly	SPZ, datum	technický dispečer	orig. ulož. ve voz., kopie TD, PA	---
Technický průkaz	STK, Policie	-----	ulož. u technika firmy	---
Osvědčení o tech. průkazu	STK, Policie	-----	ulož. ve vozidle	---
Složka Externí opravy vozidel	šanon	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Zápis o zkoušce tachografu	SPZ, datum	technický dispečer	orig. ulož. ve voz., kopie TD, PA	---
Sestava „Přístí údržby dle času“	PC	technický dispečer	PC	--
Sestava „Předpokládané údržby dle kilometrů“	PC	technický dispečer	PC	--

Inventář vozidla	03.02.1F	technický dispečer	ulož. ve vozidle	--
ZPVOD (záznam provozu vozidla osobní dopravy)	02.03.2F	řidič, dispečer OD	stf. OD, PA	5 let
Příloha ZPVOD	02.03.3F	řidič, dispečer OD	stf. OD, PA	5 let
Objednávka – odeslaná	individuální obchodní dopis	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Zakázkový list	číslo dle opravy	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let

## 8. Změnová služba a uchovávání

Změnová služba a uchovávání je prováděna dle směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s. a změny této směrnice je oprávněn provádět QP.

## 9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP 1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

asistent QP	1x
GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize ND	1x
asistent ředitele divize ND	1x
ředitel divize OD	1x
asistent ředitele divize OD	1x
vedoucí střediska ND Břeclav	1x
vedoucí středisek OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
vedoucí opravárenského střediska Břeclav	1x
vedoucí opravárenského střediska Hustopeče	1x
technický dispečer ND Břeclav	1x
techničtí dispečerů OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
dispečerů OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
dispečerů ND Břeclav	3x

## 10. Přílohy

		<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1	<u>Kniha oprav - VZOR</u>	-----
Příloha č. 2	<u>Příští údržby dle času - VZOR</u>	-----
Příloha č. 3	<u>Předpokládané údržby dle kilometrů - VZOR</u>	-----
Příloha č. 4	<u>Inventář vozidla – formulář č. 03.02.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 5	<u>DŽVV (Denní záznam výkonu vozidla) – formulář č. 01.03.2F</u>	02-02/06
Příloha č. 6	<u>ZPVOD (záznam provozu vozidla osobní dopravy) – formulář č. 02.03.2F</u>	02-02/06
Příloha č. 7	<u>Příloha ZPVOD – formulář č. 02.03.3F</u>	01-06/04
Příloha č. 8	<u>Kontrola vozidla – formulář č. 03.02.2F</u>	02-02/07
Příloha č. 9	<u>Metodický postup při provádění kontrol vozidel technickým dispečerem (ND)</u>	-----

# KNIHA OPRAV

Vozidlo SPZ .....

Typ, druh .....

Invent. č. ....

Zataveno do provozu dne .....

Vytazeno trvale z provozu .....

Rezerva

knih. poř. č. ....







Přístř údržby dle času - VZOR

Špa	Typ	Podleba	Čas	Práce	Km	Pod. zářky	Motobod	Hod. prave.
BVA4536	STK	17.04.00	17.04.01	51544	5030	5032	0	1510
BVA5575	STK	18.04.00	18.04.01	51377	5151	5036	0	16818
BVA8177	STK	19.04.00	19.04.01	52201	10150	13012	0	28910
BVA9054	STK	27.04.00	27.04.01	59829	8783	8784	0	21887
BVA9054	STK	27.04.00	27.04.01	59639	8783	8784	0	21887
BVA9054	STK	17.05.00	17.05.01	124700	3932	7340	0	18548
BVA9054	STK	17.05.00	17.05.01	85000	1245	1363	0	3433
BVA9054	STK	18.05.00	18.05.01	124700	3624	8785	0	11796
BVA9054	STK	18.05.00	18.05.01	85000	2713	3608	0	9396
BVA9054	STK	17.05.00	17.05.01	44868	349	127	0	1353
BVA9054	STK	18.05.00	18.05.01	51353	89.	1684	0	3636
BVA9054	STK	21.05.00	21.05.01	61394	293	305	0	770
BVA9054	STK	21.05.00	21.05.01	583	687	1424	0	3341
BVA9054	STK	21.05.00	21.05.01	583	687	1424	0	3341
BVA9054	STK	23.05.00	23.05.01	371	371	635	0	1024
BVA9054	STK	23.05.00	23.05.01	371	371	635	0	1024
BVA9054	STK	24.05.00	24.05.01	44867	227	468	0	1034
BVA9054	STK	25.05.00	25.05.01	73227	1048	1364	0	3263
BVA9054	STK	30.05.00	30.05.01	81324	0	0	0	0

Předpokládané údržby dle kilometrů - VZOR

13-anr-2001

09:34:31

PŘEDPOKLÁDANÉ ÚDRŽBY DLE UJETÝCH KM OD 13.04.2001 DO 20.04.2001

Špz	údržba	D	Dr	Stř	Typ	Km Předp	Km Skut	Posl údr	Datum Km	Dny
BV 7833	TDA	N	01	13	0215	15000	14871	15.01.01	13.04.01	3
BV 8419	TDA	P	01	13	0233	25000	22194	01.03.01	18.04.01	5
8VA7605	VOK	V	01	13	0020	30000	28831	25.10.00	19.04.01	6
BVN9736	TDA	V	01	13	00e3	15000	14893	17.01.01	13.04.01	0













# Kontrola vozidla

Formulář č. 03.02.2F  
Revize 02-02/07

Vyplňte v případě zjištěné závady (závad) na vozidle:

SPZ vozidla	Zjištěná závada a řešení

## Metodický postup při provádění kontrol vozidel technickým dispečerem (ND)

1. Vizuelní kontrola – zda není něco poškozeno (kabina, světla, nárazníky, plachty atd.)
2. Pneumatiky
  - Kontrola stavu (možné prořezání, naražení, popraskání)
  - Stejný typ pneumatik na nápravě
  - Hloubka vzorku – vizuelně nebo proměřením měrkou
  - Stav rezervního kola
3. Kontrola baterií
  - Vizuelně (čistota)
  - Stav elektrolytu (vyšroubování zátek baterií)
4. Čistota vozidla
  - Celé soupravy (dle možností a počasí)
  - Kabina (uvnitř)
5. Kontrola nákladního prostoru
  - stav (podlaha, boční desky)
  - čistota
6. Při zjištění závažných nedostatků u předcházejících bodů se okamžitě technický dispečer domluví s dispečinkem, dílnou nebo pneuservisem na nápravě.
7. Kontrola počítače vozidla – zde se dají dohledat závady, servisy (km a datum) nebo stav některých dílů (brzdy, filtry, chladicí kapalina)
8. Stažení dat z tachografu (pro potřeby kontroly)
9. Pokud je přítomen řidič, je možné provést kontrolu výstroje vozidla. Zkontrolovat:
  - základní výbavu vozidla dodanou výrobcem (klíč na kola, výstražný trojúhelník, sadu nářadí, žárovky, pojistky, zakládací klíny atd.)
  - lékárníčku (obsah a stáří = platnost)
  - hasící přístroje (2kg + 6kg) – jsou ověřovány každý rok (plombu + nálepkou, tlak)
  - zábrany na zboží (stav a počet – soupravy 2ks)
  - upínací pásy (stav a počet)
  - rohy pod upínací pásy (stav a počet)



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 02.03		
	Vydání č.: 08	Výtisk č.: 01	Datum účinnosti: 1.1.2011

Název:

## Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava

Zpracoval: Radim Grebeníček	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMČ: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20.12.2010 Podpis:	Datum: 20.12.2010 Podpis:	Datum: 22.12.2010 Podpis:	Datum: 22.12.2010 Podpis:



## OBSAH:

Titulní strana  
Informace o změnách

## Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
  - 3.1 Pojmy a definice
  - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
  - 5.1 Převážní činnost v POD a NOD
  - 5.2 Plánování přeprav
    - 5.2.1 Plánování POD
    - 5.2.2 Plánování NOD
  - 5.3 Řízení přeprav
    - 5.3.1 Řízení přeprav v POD
    - 5.3.2 Řízení přeprav v NOD
    - 5.3.3 Dokumenty používané v OD
  - 5.4 Realizace přeprav
  - 5.5 Odvody tržeb
  - 5.6 Úkolové listy
  - 5.7 Používání tankovacích a platebních karet
  - 5.8 Vyhodnocení a analýza přeprav
  - 5.9 Řízení neshod v OD
6. Související dokumenty
  - 6.1 Externí dokumenty
  - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

## 1. Účel

Účelem vydání této směrnice je stanovení postupů pro zajišťování nepravidelné osobní dopravy a pravidelné veřejné osobní dopravy, organizačního zabezpečení těchto přeprav, vyhodnocení a analýzu přeprav.

## 2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro ředitele divize, vedoucí středisek a dispečery divize osobní dopravy BORS Břeclav a.s.

## 3. Pojmy, definice, zkratky

### 3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice dle ČSN EN ISO 9001:2008.

**Pravidelná osobní doprava** – doprava, při které jsou přepravní služby nabízeny podle předem vyhlášených podmínek a jsou poskytovány k uspokojování přepravních potřeb; pokud je doprava uskutečňována pro potřeby města a jeho příměstských oblastí, jedná se o **městskou autobusovou dopravu**.

**Nepravidelná osobní doprava** – je neveřejná osobní doprava, při které jsou požadavky na přepravní služby specifikovány zákazníkem. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky.

**Jízdní řád** - soubor časové a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

**Linka** - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

**Spoj** - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem - část souboru časové a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.

**Dopravní úřad** - dle zákona č. 111/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o silniční dopravě je jím krajský úřad. Pro MěAD je dopravním úřadem městský úřad.

**Základní dopravní obslužnost** - je doprava do škol, úřadů, k soudům, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a do zaměstnání, včetně dopravy zpět. Rozsah podle státu na jejím zajišťování stanovuje dle místních podmínek dopravní úřad, s přihlédnutím k zajištění základní dopravní obslužnosti veřejnou drážní osobní dopravou.

**Ostatní dopravní obslužnost** - zbývající dopravní potřeby území. Pokud není zajištěna v rámci rozhodování o licenci, nebo při schvalování JŘ, zabezpečuje obec, nebo svazek obcí smlouvami o závazcích veřejné služby.

**Závazek veřejné služby** - závazky provozní, přepravní a tarifní ve veřejné linkové dopravě ve veřejném zájmu za účelem zajištění dopravní obslužnosti území, které je dopravce ve veřejné linkové dopravě povinen přijmout, a které by jinak ve svém obchodním zájmu nepřijal, nebo přijal pouze z části. Vzniká na základě písemné smlouvy uzavřené mezi dopravním úřadem, obcí, nebo

Jedná-li se o mezinárodní veřejnou linkovou dopravu Ministerstvem dopravy a dopravcem.

**Prokazatelná ztráta** - ztráta vzniklá dopravci v důsledku zajišťování dopravní obslužnosti plněním závazku veřejné služby. Při uzavírání smlouvy o závazku je povinnou součástí této smlouvy dopravcem předložený předběžný odhad prokazatelné ztráty za celé období, na které se závazek služby uzavírá.

**Smluvní vztah** - dvoustranný právní akt, jímž smluvní strany projevují vůli uzavřít konkrétní právní vztah, např. smlouvou o přepravě, na základě které se pak provádí konkrétní obchodní případ.

**Tarif** - sezebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a jejich podmínky jejich použití.

**Přepravní řád** – podmínky, za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvířata s nimi přepravovaná.

**Turnusový příkaz (= turnus = vzorový záznam)** - je souborem spojů (na určitých linkách), nájezdů, přejezdů a dalších činností vozidla a jeho obsluhy, sepsaný v časové posloupnosti a s uvedením časů, ve kterých jsou vykonávány v průběhu jedné pracovní směny.

**Komando** - je soubor přiřazení jednotlivých pracovních úkolů (turnusových příkazů, nebo nepravidelných přeprav) a vozidel pro provedení těchto úkolů jednotlivým pracovníkům (řidičům) v určitém dni.

**Sešit jízdních listů** - je mezinárodně používaný a uznávaný doklad pro mezinárodní hromadnou dopravu osob. Dopravce do něj vypisuje základní údaje (identifikační údaje dopravce a vozidla, charakter - druh prováděné dopravní služby, seznam cestujících daného vozidla apod.) a tyto jsou celními orgány států, na jejichž území přeprava probíhá kontrolovány a evidovány.

**MSP** – Modul sledování polohy, je elektronické zařízení, které je mimo jiné vybaveno GPS přijímačem a GSM/GPRS modemem a umožňuje tak datovou komunikaci mezi vozidlem a centrálním dispečinkem Kordis.

**KORDIS JMK** – společnost založená Jihomoravským krajem a Statutárním městem Brnem pro účely koordinování základní dopravní obslužnosti v rámci integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

### 3.2 Zkratky

SMK	- Systém managementu kvality
QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
SM	- Směrnice
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MAD	- Mezinárodní autobusová doprava
MĚAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
STK	- Stanice technické kontroly
ZPVOD	- Záznam o provozu vozidla osobní dopravy (v POD)
ZPV	- Záznam o provozu vozidla osobní dopravy (v NOD)
HLAD	- Hospodářské listy autobusové dopravy (statistický přehled nákladů a výnosů jednotlivých vozidel, popř. skupin vozidel za určité období)
DODK	- Denní ošetření a denní kontrola vozidla

JL	- Jízdní list
ŘP	- Řidičský průkaz
PHM	- Pohonné hmoty a maziva
DPH	- Daň z přidané hodnoty
ČS	- Čerpací stanice PHM
PA	- Podnikový archiv
ČESMAD	- České sdružení mezinárodních autodopravců
IDS	Integrovaný systém dopravy
CED	Centrální dispečink Kordis – sleduje a řídí přepravy v rámci linek IDS
MSP	Modul sledování polohy vozidla
BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PM	- Pracovní manuál
RZ	- Registrační značka vozidla
TURP	- Turnusový příkaz
Převravní kontroly	- Jedná se o externí firmy, které na základě smlouvy provádějí kontroly cestujících a řidičů.

#### 4. Pravomoci a odpovědnosti

##### Ředitel divize OD

###### *pravomoci*

- rozdělení spojů/linek mezi střediska
- spolupráci na tvorbě turnusových příkazů

##### Vedoucí střediska

###### *odpovědnosti*

- sestavuje turnusové příkazy, vede přehledy o nepřítomnosti řidičů
- eviduje objednávky přeprav
- sestavuje komando a měsíční plán činnosti
- zajišťuje personální obsazení dispečerské hotovosti BORS
- řeší závady a neshody zjištěné přepravní kontrolou
- eviduje a řeší stížnosti od cestujících a zákazníků
- řízení přeprav v NOD
- sleduje změny v podmínkách provozování v mezinárodní autobusové dopravě
- zajišťuje dodržování legislativních norem
- eviduje úkolové listky
- eviduje tankovací karty
- provádí fakturaci a uchovává faktury
- při výskytu mimořádné situace informovat dispečera CED

###### *pravomoci*

- přiřazování řidičů k vozidlům
- kontrole autobusů, parkovacích míst
- kontrole průběhu přepravy
- přiřazování dispečerské hotovosti BORS
- k výzvě přepravních kontrolorů na provedení kontroly

##### Dispečer OD

###### *odpovědnosti*

- zajišťuje tisk a přípravu jednotlivých ZPVOD a ZPV dle komanda
- předává ZPVOD a ZPV řidičům a po ukončení přepravy tyto vyhodnocuje, zpracovává v PC a uchovává
- zajišťuje informovanost řidičů o všech provozních záležitostech a změnách
- sestavuje komando a měsíční plán činnosti
- řeší závady a neshody zjištěné přepravní kontrolou



- kontroluje úplnost a včasnost odevzdávaných dokladů
- za dodržování legislativních norem
- kontroluje odvedené tržby
- vyhodnocuje přepravy NOD a provádí fakturaci
- při vzniku mimořádné situace informovat dispečera CED

#### pravomoci

- spolupracuje při tvorbě turnusových příkazů
- kontroluje autobusy, parkovací místa
- rozhoduje o použití náhradního vozidla, řidiče
- kontroluje výjezdy z garáží

## 5. Postupy

### 5.1 Přepravní činnost v POD a NOD

Vlastní přepravní činnost je zajišťována vlastními vozidly BORS Břeclav a.s. Zásady a pravidla jednání se zákazníky jsou popsány ve směrnici SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava.

### 5.2 Plánování přeprav

#### 5.2.1 Plánování POD

Konkrétní zajištění všech provozovaných linek a spojů se zajišťuje vytvořením turnusů (oběhů) vozidel, při tvorbě kterého je třeba obsloužit všechny určené spoje. Rozdělení obsluhy linek popř. spojů mezi jednotlivá střediska určuje ŘD OD,

Turnusové příkazy jsou vedle JŘ jedním ze základních dokumentů v POD, dle kterých se řidič během výkonu práce řídí.

Popis tvorby jízdních řádů linek je popsán ve SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava.

Turnusové příkazy a z toho vyplývající rozdělení oběhů vozidel a rozdělení činnosti řidičů vytváří s pomocí příslušného software vedoucí střediska OD ve spolupráci s dispečery a případně i ŘD OD, při zohlednění platných legislativních norem. Turnusové příkazy musí být zpracovány vždy při změně JŘ, při změně oběhů vozidel, případně dle potřeby. O tom, že byla provedena změna turnusů, informuje VS OD řidiče prostřednictvím informační tabule.

Turnusové příkazy jsou vyhotoveny ve dvou výtiscích, přičemž jeden výtisk je vždy uložen u dispečera OD, a druhý výtisk je povinen mít u sebe řidič vozidla v POD. Turnusový příkaz je povinen si vyžádat řidič u VS (PM 02.02 Řidič osobní dopravy).

Řidiči jsou k vozidlům a turnusům přiděleni stabilně, avšak VS (příp. dispečer) vede aktuální přehled o nepřítomnosti řidičů (dovolená, nemoc, turnusové volno apod.) na dokumentu - Měsíční plán činnosti (formulář č. 02.03.1F uvedený v příloze č. 1) a operativně, dle potřeby přiřazuje řidiče k jednotlivým vozidlům a turnusům. Číslem je označován výkon dle turnusového příkazu daného čísla, Z - zájezd, činnost v NOD, symboly NV - náhradní volno, D - dovolená, ŠK - školení, N - pracovní neschopnost, A - absence apod. Na základě požadavků na zabezpečení jednotlivých linek a spojů dle turnusů v POD, evidence objednávek přeprav NOD a násl. měsíčního plánu činnosti sestavuje dispečer pro každý den tzv. komanda, které vyvěsí na informační tabuli min. 24 hod. před začátkem dne, pro který platí. Dle tohoto komanda dispečer vždy den předem vytiskne ZPVOD, případně ZPV pro následující den.

V takto vytištěných záznamech jsou již předtištěny všechny dispozice týkající se jednotlivých přeprav. Řidičům jsou ZPVOD a ZPV k dispozici v místnosti k tomu určené, ti se pak řídí PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

## 5.2.2 Plánování NOD

Plánování přeprav v NOD provádí vedoucí střediska s ohledem na požadavky zákazníka a to zejména:

- typ vozidla,
- trasu stanovenou zákazníkem,
- vybavení vozidla (závěs, video, DVD, chladič box, klimatizace, zavazadlový vozík atd.)

Konkrétní zakázky přepravní činnosti v NOD jsou prováděny dle přijatých a potvrzených - schválených objednávek viz směrnice SM 02.01. Vedoucí střediska po potvrzení objednávky zajistí následující:

- 1) Zapiše objednávku do Knihy přeprav
- 2) Zadá objednávku do SW Prytanis (jako podklad pro následnou tvorbu komanda)

Po sestavení komanda na daný den vytiskne dispečer ZPV, ke kterému přiloží také objednávku přepravy (potvrzenou objednávkou od zákazníka nebo objednávkou ze SW Prytanis).

## 5.3 Řízení přeprav

### 5.3.1 Řízení přeprav v POD

Řízení přeprav v POD probíhá na základě zpracovaného komanda a předání ZPVOD jednotlivým řidičům. Technický dispečer je povinen informovat VS OD a dispečera o provozuschopnosti vozidel. Technický dispečer na začátku a v průběhu pracovní směny provádí zápis na tabuli v kanceláři dispečerů, a to následovně:

- BO - vozidla, která nejsou provozuschopná
- ZÁL - provozuschopná záložní vozidla
- TO - vozidla určená k povinnému technickému ošetření

V průběhu pracovní směny pak technický dispečer provádí aktualizaci údajů o provozuschopnosti vozového parku střediska osobní dopravy. Při ukončení pracovní směny provede technický dispečer aktualizaci údajů a krátce informuje dispečery o plánech údržby pro následující den.

V případě nemožnosti použít stabilně přidělené vozidlo (porucha, STK, havárie, kapacitní důvody) je dispečerem určeno na přepravu vozidlo náhradní, zpravidla ze záložních vozidel.

V případě nepřítomnosti řidiče na turnus stabilně přiděleného, dispečer určí náhradního řidiče, kterého poučí o skutečnostech a postupech proti jiným linkám neobvyklých, se specificky daného turnusu apod. Pokud řidič během turnusu zajíždí na autobusová nádraží, na kterých platí speciální dopravně provozní řád, je povinen jej dispečer na tuto skutečnost upozornit.

Dispečer je povinen operativně řešit všechny mimořádné situace, vnitřní neshody a reklamace, které v průběhu jeho pracovní směny vzniknou. Provádí kontrolu správnosti provádění přeprav, výjezdů z garáží a stanovišť při uznávání ZPVOD. Je vybaven mobilním telefonem a je uveden jako kontaktní osoba v pracovním manuálu řidiče OD. V případě potřeby je oprávněn VS vyzvat pracovníky přepravní kontroly k provedení kontroly na spojích linek POD a o těchto skutečnostech informuje ředitele divize.

Pracovníci přepravní kontroly o provedené kontrole a jejím výsledku informují ředitele divize písemně. Následně jsou tato hlášení předána VS k řešení případných závad a neshod. Pracovník, který zjištěnou neshodu pracovníkem přepravní kontroly řeší, je povinen provést záznam na o tom, kdy a jak byla neshoda vyřešena.

### Řízení přeprav v IDS

Přepravy na linkách PAD spadající do systému IDS, jsou navíc řízeny centrálním dispečinkem KORDIS, podle pravidel garance návaznosti IDS JMK, které jsou součástí smlouvy o zajištění přeprav se společností KORDIS. V systému IDS jsou všechna vozidla vybavena MSP, na základě kterého dispečerů CED sledují a zajišťují návaznosti jednotlivých spojů. Řidiči jsou povinni se řídit pokyny CED. V případě zadaného rozdílného pokynu pro řidiče se řidič řídí nadřazeně pokynem dispečera BORS.

## Dispečerská hotovost BORS

Dispečerská hotovost BORS slouží k řešení nestandardních situací mimo pracovní dobu dispečinku. Pracovní doba dispečinku je stanovena v pracovní dny od 7:00 – 16:00 hod. Pověřený pracovník je po dobu hotovosti k dispozici na hotovostním telefonním čísle a v případě potřeby řeší mimořádné a nestandardní situace. (dopravní nehody, nepojízdné vozidlo, rozvázání návaznosti, překážky v práci osobní, případně nefunkční odbavovací zařízení a podobně). O mimořádných situacích a jejich následném řešení v době dispečerské hotovosti provádí pověřený pracovník zápis. Podrobnosti viz opatření generálního ředitele „Zajištění hotovosti na divizi osobní dopravy“.

O vzniku mimořádné situace je povinen dispečer (vedoucí střediska) **VŽDY INFORMOVAT DISPEČERA CED.**

Pověřený pracovník má za povinnost také přijímat a dále předávat informace o aktuálních změnách v provozu IDS JMK. O této činnosti provádí pověřený pracovník zápis.

### Kontrolní činnost

V rámci kontrolní činnosti je povinností dispečera provádět namátkové kontroly vozidel. Kontrolují se zejména:

- vyvěšení informačních materiálů IDS JMK (mapa, ceník, smluvní přepravní podmínky)
- umístění kurzového čísla
- u vozidel bez světelných panelů vybavenost náhradními informačními cedulemi

Pro kvalitní úroveň motivace řidičů, v rámci zpracovaného **Motivačního programu pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.**, jehož cílem je „sběr“ kladných bodů, které mají vliv na možnost měsíčního vyplacení nenárokových složek mzdy a dalších možných odměn, za plnění kritérií Motivačního programu, a to ve formě věcných darů, poukázek na PHM apod. provádí dispečer kontrolu řidičů dle jednotlivých bodů Motivačního programu. Vyhodnocení probíhá ve čtvrtletních a ročních cyklech. Hodnotí se prostřednictvím formuláře „Motivační program pro řidiče“ (viz příloha č. 8), do kterého průběžně provádí zápisy dispečerů a vedoucí střediska. Hodnocení je provedeno formou 0 (nesplněno, nedostatečně) nebo 1 (splněno, dostatečně). Po ukončení čtvrtletí provádí souhrnné vyhodnocení vedoucí střediska případně pověřený dispečer.

#### Obsah Motivačního programu se skládá z následujících bodů:

- **Včasné přistavení vozidla na spoj** - Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "1" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.
- **Dodržování jízdního řádu** - Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "1" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.
- **Řádné označení vozidla číslem a názvem linky** - Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "1" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.
- **Vybavení autobusu informačními materiály** - Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "1" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče (vyplývající z Technických a provozních standardů).
- **Ústrojová kázeň** - Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "1" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.
- **Kouření ve vozidle** - Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "1" nesmí řidič v autobuse kouřit.

- **Oprávněné stížnosti** - Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "1" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Záchyt neplatných jízdních dokladů** – Jedním z parametrů, který je v rámci Motivačního programu pro řidiče BORS Břeclav a.s. sledován, je záchyt neplatných dokladů. Naše společnost si je plně vědoma důležitosti této činnosti, jejíž plnění má mimo jiné za úkol pomoci k ekonomické stabilitě a prosperitě systému IDS. Aby u řidičů nedocházelo k laxnímu přístupu v plnění jednotlivých povinností, kterým by se snažili vyhnout případným konfliktům (v tomto případě kontrola jízdného u cestujících), je po řidičích vyžadováno pravidelné odevzdání zadržovaných jízdních dokladů za dané období pracovníkům dispečinku. Počet zadržovaných dokladů není taxativně stanoven, má ale vliv na výši bodového hodnocení.  
Je zde sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Zaviněné dopravní nehody** - Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "1" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Údržba vozidla (technická, úklid)** - Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější očisty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

### 5.3.2 Řízení přeprav v NOD

Řízení přeprav v NOD probíhá na základě komanda pro příslušný den. Řízení jednotlivých přeprav provádí vedoucí střediska s ohledem na požadavky zákazníka. Způsob řízení v NOD je obdobný jako v POD.

Vedoucí střediska je povinen sledovat průběh přepravy, a to prostřednictvím telefonního spojení s řidičem. Kontroluje zejména, zda je dodržována trasa, jaká je spokojenost zákazníka a jsou-li dodržovány předpisy, týkající se bezpečnosti práce. Tato kontrola by měla být provedena dle uvážení VS. Další telefonní spojení provede řidič jen v případě technické závady na vozidle, nebo jiných neočekávaných překážek v přepravě, při požadavku rozšíření objednávky, změně trasy a podobně.

### 5.3.3 Dokumenty používané v OD

**a) Dokumenty v POD** - ZPVOD (záznam o provozu vozidla osobní dopravy v POD) - jde o posloupně číslované a evidované dokumenty, platné pouze pro jedno vozidlo, vytvářené na základě plánu práce OD používaným software a po jejich vytisknutí obsahují následující údaje :

- číslo ZPVOD,
- číslo střediska,
- úplné datum,
- RZ vozidla určeného k zajištění turnusu,
- číslo turnusu,
- osobní číslo řidiče,
- jméno a příjmení řidiče,
- sřavné z TURP (turnusových příkazů),
- název TURP, případně upřesňující dispozice dle komanda,
- stanoviště vozidla.

Formulář ZPVOD je uveden v příloze č. 2 této směrnice.

Takto vyplněné ZPVOD vydává dispečer OD všem řidičům a na všechny turnusy POD daného střediska. Evidence je prováděna automaticky v programu Prytanis.

V případě, že řidič použil při přepravě také druhé vozidlo, vyplní druhou část formuláře ZPVOD, kde uvede RZ druhého vozidla a další předepsané údaje.

#### **b) Dokumenty v NOD - vnitrostátní**

ZPV (záznam o provozu vozidla osobní doprava v NOD) - jde o obdobný formulář jako je ZPVOD. Dispečer při přípravě záznamu pro řidiče vyplňuje následující údaje:

- název přepravce - zákazníka,
- místo, datum a čas přistavení vozidla s ohledem na přepravcem požadovaný čas odjezdu,
- předpokládaný datum a čas návratu
- přesný cíl zájezdu a důležitá místa trasy zájezdu.

Formulář ZPV je uveden v příloze č. 3.

ZPV předá dispečer OD spolu s objednávkou, popř. s dalšími upřesňujícími dokumenty (jízdní řád svozu účastníků, přesný itinerář akce, seznam účastníků, pokyny pro řidiče apod.) řidiči před odjezdem na plánovaný výkon.

Dispečer při ověření správnosti ZPV dohlédne na to, aby veškeré účtované výdaje (parkovné, trajekt, mytné, poplatky za telefon, za ubytování, apod.) byly zaznamenány v ZPV.

#### **c) Dokumenty v NOD – mezinárodní (MAD)**

Kromě dokladů používaných v NOD vnitrostátní (ZPV) jsou při MAD nutné ještě další dokumenty. Požadavkům MAD musí rovněž odpovídat vybavení vozidla dokumentací. Dle jednotlivých států a oblastí se může seznam potřebné dokumentace významně lišit, a proto je povinností pracovníků OD, především dispečerů OD a vedoucích středisek OD nepřetržitě monitorovat situaci ohledně legislativních požadavků při cestách do zahraničí z dostupných zdrojů, především informačních výstupů sdružení ČESMAD, a případné nejasnosti operativně konzultovat s pracovníky ČESMAD.

Základní strukturu dokumentace potřebnou nebo doporučovanou ve většině evropských zemí tvoří:

- „Licence pro mezinárodní přepravu cestujících autokarem“ tzv. Eurolicence,
- doklad o zaplacení pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla v zahraničí - tzv. "Zelená karta",
- doklad o technické způsobilosti vozidla pro mezinárodní provoz (originál protokolu z STK) (u vozidel určených pro mezinárodní provoz jsou uchovávány kopie těchto dokladů),
- sešit jízdních listů – platí pro členské státy EU (viz příloha č. 6),
- INTERBUS sešit jízdních listů – platí pro nečlenské státy EU (viz příloha č. 7)
- povolení pro přepravu (dle druhu přepravy a státu, do kterého a přes který se přeprava uskutečňuje).

Sešit jízdních listů - je základním dokumentem pro evidenci cestujících při přechodu hranic států. Jízdní listy vydává pro dopravce se sídlem na území ČR sdružení ČESMAD, kde je rovněž možno tyto zakoupit. Formuláře pro vyplnění jízdních listů jsou uvedeny v příloze č. 6 a 7 této směrnice. Zvláštní částí JL je "druh dopravní služby";

Distribucí a prodej povolení zajišťuje sdružení ČESMAD, zpravidla na základě dohod s příslušnými státy. Povolení pro přepravu vydává zpravidla ministerstvo dopravy příslušného státu a jednotlivé státy si tato povolení na základě vzájemných dohod vyměňují popř. prodávají. Podmínky a povinnosti prokazování se povolením jsou zpravidla pro jednotlivé druhy přeprav a v jednotlivých státech různé.

O aktuálním stavu nutnosti používání a o podmínkách používání povolení a dalších povinných dokladů informují informační materiály sdružení ČESMAD na internetových stránkách [www.prodopravce.cz](http://www.prodopravce.cz).

## **5.4 Realizace přeprav**

Po předání dokladů dispečerem řidiči OD začíná realizace konkrétní přepravy, jež je dále záležitostí řidiče, který se řídí pracovním manuálem PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

## 5.5 Odvody tržeb

Dispečer OD dohlíží na řidiče osobní dopravy zajišťujícího přepravu osob na pravidelných linkách příměstské a městské autobusové dopravy, také po ukončení pracovní směny, kdy jsou řidiči povinni provést pokladní operace odvodu tržeb z provedených přeprav.

Včasnost odvodu tržeb a načítání dat je velmi důležité pro plynulý chod přepravní pokladny. V případě, že řidič nemůže odevzdat tržby na provozovně, řeší odvod tržeb individuálně s dispečerem OD.

Vedoucí střediska je povinen min. 1x týdně provést kontrolu odváděných tržeb. K tomuto účelu využije podklady z přepravní pokladny (záznamy, tabulky).

Postup pro provádění odvodů je popsán v PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

## 5.6 Úkolové listky

Při výkonu jiné činnosti řidičem (popř. pracovníkem odměňovaným úkolovou mzdou) tj. činnosti, která není zaznamenána do ZPVOD, např. oprava a údržba prováděná mimo DODK, nebo jiná činnost v rámci OD, je za tuto činnost pracovníkovi vyplácena úkolová mzda na základě dispečerem, technickým dispečerem nebo VS, vystavených úkolových listků. Vzor úkolového listku je uveden v příloze č. 4 této směrnice. Do úkolového listku se zapisují následující údaje:

- číslo úkolového listku,
- jméno pracovníka a jeho osobní číslo,
- RZ vozidla,
- počet odpracovaných hodin,

Vyplněné úkolové listky zpracuje v rámci měsíční uzávěrky vedoucí střediska v SW Prytanis - modul Denní docházka a poté je předá k uchování dispečerovi OD.

## 5.7 Používání tankovacích a platebních karet

### a) Používání tankovacích karet BORS

Tankovací karty BORS Břeclav slouží k bezhotovostní úhradě paliva pro pohon vozidel na čerpacích stanicích BORS Břeclav a.s.

Každému vozidlu BORS Břeclav a.s. je vystavena tankovací karta. Stejně je vystavena také osobní karta každému řidiči. Při odběru PHM se řidič identifikuje osobní kartou jako osoba provádějící tankování a kartou vozidla identifikuje vozidlo, do kterého je tankováno. Tyto údaje spolu s natankovaným množstvím (popř. i druhem PHM) slouží k následnému zpracování v PC pro vytváření podkladů pro sledování, posuzování a vyhodnocování spotřeby PHM jednotlivých řidičů a vozidel.

Pro operativní řešení neobvyklých situací, jako např. poškození tankovací karty a její další nepoužitelnost, ztráta tankovací karty apod., při potřebě natankování vozidla je možno využít univerzálních tankovacích karet v držení obsluhy ČS, nebo v držení ostrahy objektů. Univerzální tankovací karty jsou obdobně jako běžné karty rozděleny na karty osoby a karty vozidel, a při tankování je třeba se opět identifikovat oběma kartami. O neuzořném použití univerzálních tankovacích karet vždy provede zápis do ZPVOD, ve kterém uvede číslo použité univerzální karty.

### b) Používání platebních karet

Platebních karet se používá k bezhotovostní úhradě pohonných hmot u veřejných čerpacích stanic. Tankování u veřejných ČS je dovoleno pouze nelze-li, nebo není-li to ekonomicky výhodné tankovat u vlastní ČS, jako např. v nepravidelné dopravě při přepravě na velké vzdálenosti, přepravě v zahraničí apod.

Karta se specifikací vozidla je přidělena do složky vozidla. Pro evidenci převzetí a vrácení platebních karet slouží formulář č. 01.03.5F – Protokol o převzetí tankovací karty (viz příloha č.5), kde VS запиše RZ, číslo karty a jméno řidiče, kterému je karta vydána, a který za její užívání přebírá odpovědnost. Převzetí potvrdí řidič svým podpisem. Za řádné vedení této evidence odpovídá VS.

Doklady o množství tankování mimo ČS BORS Břeclav a.s. odevzdá řidič po ukončení přepravy dispečerovi, který je zkontroluje a zajistí jejich předání provoznímu technikovi, který uloží údaje o tankování do PC – Externí karty. Doklady o čerpání PHM je řidič povinen opatřit poznámkou, kde uvede: RZ vozidla, své jméno, osobní číslo a číslo ZPVOD. Při tankování u veřejných ČS je řidič povinen, vzhledem k vyšším cenám PHM oproti vlastní ČS dbát zásad ekonomického využívání těchto služeb, tj. tankovat pouze množství nutné k dojetí k nejbližší ČS BORS, popř. ČS smluvního prodejce apod. (samozřejmě s přiměřenou bezpečnostní rezervou (pro ujetí cca 100 km)).

### **c) Tankování u smluvních prodejců**

BORS Břeclav postupně vytváří v rámci ČR síť smluvních prodejců PHM, se kterými uzavírá "Smlouvu o vzájemném tankování vozidel". Zpravidla se jedná o dopravní podniky s vlastní ČS a smlouvy jsou zpravidla reciproční. Ceny PHM jsou u těchto smluvních prodejců nižší, než u veřejných ČS a je proto ekonomicky výhodné těchto služeb využívat.

Při tankování u smluvního prodejce řidič nahlásí RZ vozidla, své jméno a osobní číslo a číslo ZPVOD. Úhrada natankovaného PHM se následně provádí na základě faktury vystavené prodejcem, za konkrétních podmínek stanovených ve smlouvách. Řidiči OD jsou o těchto partnerech informováni od dispečera nebo vedoucího střediska.

## **5.8 Vyhodnocení a analýza přeprav**

### **a) v POD**

Po vyplnění, podepsání a odevzdání ZPVOD řidičem, dispečer ZPVOD vyhodnotí. Při vyhodnocování dbá zejména na skutečně ujeté km, které porovná s teoretickým počtem km dle turnusového příkazu. Při vyhodnocování údaje zapisuje červeným písmem. V případě zjištění jakékoliv odchylky dispečer toto vyznačí do ZPVOD s určením příčiny a řešením daného případu. Všechny případy jsou řešeny vedoucím střediska individuálně s řidičem, o závažných a často se opakujících odchylkách jsou řidiči informováni také prostřednictvím provozních porad. Zkontroluje předtiskovou částku stravného u odchylkových turnusů (prodloužení nebo zkrácení směny) a provede opravu dle skutečnosti.

V případě vynechání některých spojů turnusového příkazu, popř. ujetí nějakého výkonu navíc oproti turnusovému příkazu provede korekci tak, že zapíše číslo turnusu a časové rozmezí v jakém byl daný turnus zajišťován.

V případě že provedený výkon neodpovídá žádnému spoji uloženému v matici, zpracovává se přímo ukládáním údajů do počítače např. oprava vozidla, manipulační jízda atd. dle nabídky příslušné softwarové aplikace.

Přepis do PC se provádí analogicky jako ruční vyplnění - struktura jednotlivých kolonek formuláře je shodná se strukturou v zpracovávacím programu a proto se údaje pouze přepíší.

Z takto zpracovaných ZPVOD se ihned vytváří datové soubory pro mzdy a HLAD. V přehledu zpracování ZPVOD kontrolou zjistí dispečer OD, zda byly všechny doklady odevzdány včas a na případné nedostatky ihned upozorní řidiče. Všechny zpracované i stornované ZPVOD se uchovávají v souladu se spisovým a skartačním řádem společnosti.

### **b) v NOD**

Postup je stejný jako u POD, pouze při vkládání ZPVOD dispečerem, tento vkládá do PC přímo časové a kilometrické údaje z průběhu přepravního výkonu podle jednotlivých dnů:

- datum a čas zahájení přepravy,
- počet obsazených a prázdných kilometrů v daném dni,
- dobu jízdy, která zahrnuje veškerý čas řízení vozidla
- čekání přepravce,
- nepřepavní výkon jako např. DODK, čas při technických závadách atd.,
- bezpečnostní přestávky,
- přestávky na jídlo,
- počet přepravených osob .

Dále VS dispečer provede fakturaci přepravy. Vytisknutou fakturu označí razítkem a podpisem a odešle spolu s kopií ZPV zákazníkovi. Originál ZPV spolu s objednávkou a dalšími doklady souvisejícími s přepravou uchovává dle Spisového a skartačního řádu.

## Uchovávání kontrolních záznamů o jízdě

Podle platné legislativy je povinná firma uchovávat údaje o jízdě nejméně 12 měsíců pro potřeby kontrolních orgánů. Dispečer nebo VS zajišťují uchování kontrolních kotoučků tachografu a u vozidel vybavených elektronickým digitálním tachografem zajišťují elektronické stahování dat pomocí SW. Tachoscan a následné uchování nejméně po dobu 12 měsíců. Odevzdávání kontrolních kotoučků tachografu se provádí v následujícím měsíci, tak, aby měl řidič u sebe vždy záznamy za posledních 28 dní. Vyčítání digitálních karet řidičů se provádí 1 x za 14 dní v kanceláři OD.

### Řízení neshod v OD

Při vzniku jakékoli neshody je naším cílem zajistit, aby služba, která není ve shodě s požadavky zákazníka, byla včas identifikována a řízena. Postup při řešení neshod je popsán ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu. O každé vzniklé neshodě, která může mít vliv na konečný stav služby musí být zákazník VS neprodleně informován a jeho požadavky musí být v plné míře akceptovány.

## 6. Související dokumenty

### 6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění

Nařízení vlády č. 589/2006 Sb., kterým se stanoví odchýlná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění

Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro silniční dopravu osob, v platném znění

Vyhláška č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech veřejné linkové osobní dopravy, v platném znění

Nařízení vlády č. 493/2004, kterým se upravuje prokazatelná ztráta ve veřejné linkové dopravě, v platném znění

### 6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s. a PV NOS

Cenlíky a tarif jízdného na linkách PAD BORS Břeclav

Cenlíky a tarif jízdného na linkách IDS JMK

Směrnice SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava

Směrnice SM 03.02 Zajišťování technického stavu vozidel

Směrnice SM 21.01 Řízení lidských zdrojů

Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu

Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů

PM 02.02 Předprodej

OGŘ Zajištění hotovostí na divizi osobní dopravy



## 7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ,FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Měsíční plán činnosti, deník dispečera	PC	VS OD, dispečer OD	VS, PA	5 let
Turnusový příkaz	--	VS OD	VS, PA	5 let
ZPVOD (záznam o provozu vozidla osobní dopravy)	02.03.2F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
ZPV	02.03.3F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
Úkolový listek	02.03.4F	dispečer OD	VS, PA	5 let
Protokol o převzetí tankovací karty	01.03.5F	dispečer OD	VS, PA	5 let
Jízdní listy pro členské státy EU	nakupovaný tiskopis - ČESMAD	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Jízdní listy pro nečlenské státy EU (INTERBÚS)	nakupovaný tiskopis - ČESMAD	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Hlášení přepravního kontrolora	číslo hlášenky	VS, ŘD OD	ŘD OD, PA	5 let
Komando OD	02.03.10F	dispečer OD, VS	VS, PA	5 let
TCHG kotouč	RZ	řidič OD, dispečer OD	VS, PA	5 let
HLAD	RZ	dispečer OD, VS OD	VS, PA	5 let
Faktura vydaná	PC	dispečer OD, VS OD	elektronicky	10 let

## 8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se SM 00.01 Řízení dokumentů a záznam a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

## 9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP 1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

asistent QP 1x  
 GR 1x  
 asistent GR 1x

výkonný ředitel	1x
ředitel divize OD	1x
asistent ŘD OD	1x
vedoucí střediska OD Břeclav	1x
vedoucí střediska OD Hustopeče	1x
dispečer OD Břeclav	2x
dispečer OD Hustopeče	2x

## 10. Přílohy

	Revize při vydání
Příloha č. 1 <u>Měsíční plán činnosti - VZOR</u>	----- 02-02/06
Příloha č. 2 <u>ZPVOD - formulář č. 02.03.2F</u>	01-06/04
Příloha č. 3 <u>ZPV - formulář č. 02.03.3F</u>	01-06/04
Příloha č. 4 <u>Úkolový listek - formulář č. 02.03.4F</u>	03-04/06
Příloha č. 5 <u>Protokol o převzetí tankovací karty – formulář č. 01.03.6F</u>	-----
Příloha č. 6 <u>Sešit jízdních listů – členské státy EU - VZOR</u>	-----
Příloha č. 7 <u>Sešit jízdních listů – INTERBUS - VZOR</u>	-----
Příloha č. 8 <u>Motivační program pro řidiče – formulář č. 02.03.5F</u>	01-04/11



Záznam o provozu vozidla osobní dopravy

Formulář č. : 02.03.2F

revize : 02-02/06

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav  
DIČ: CZA9969242

ZPVOD číslo : 1547  
Datum : 14.2.2006  
Stanoviště voz: MOR.N.VES,STAN.  
Osobní číslo : 243

Středisko : 11  
RZ vozidla : BVK0858  
Řidič : ZUGAR JIŘÍ

Dopravní dispozice:

Turnus : 5500 Stravné : 88.00 Kč KM z turnus: 173

Poznámka : TYNEC

Výkon mimo turnus				Provozní údaje	
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Kon. stav tachů	Poč. stav tachů

Technické závady vozidla :	Záznany kontrolních orgánů:

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Vypište v případě výměny vozidla

RZ vozidla			Číslo ZPVOD		
Čas zač. výkonu	Čas ukon. výkonu		Provozní údaje		
Výkon mimo turnus				Kon. stav tachů	Poč. stav tachů
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Rozdíl	

Technické závady vozidla :

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Zpracování výkonu:

RZ 1 Turnusový příkaz	OD	DO	RZ 2 Turnusový příkaz	OD	DO

Zpracoval (datum / podpis) :







Česká republika

MINISTERSTVO DOPRAVY

CZ

SEŠIT č. \* 001527

### JÍZDNÍCH LISTŮ:

- a) pro mezinárodní přepravu cestujících autokary a autobusy mezi členskými státy, vydaný na základě nařízení (EHS) č. 684/92
- b) pro příležitostnou přepravu cestujících autokary a autobusy ve formě kabotáže provozované v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je dopravce usazen, vydaný na základě nařízení (ES) č. 12/98

 Břeclav a.s.

Bratislavská 26

690 62 Břeclav

ČZ BŘECLAV

ČZ 001527

Pro:

(příjmení, jméno nebo titul příjmením dopravce)

(úplná adresa, telefonní a faxové číslo)

Smlouva o přepravě cestujících  
ČESKÁ REPUBLIKA - Břeclav  
Nad Školní ulicí 1171, 147 00 Praha 4  
ICO: 46771570, DIČ: 004-46771570  
(20-0)

BRNO 3 5 2004

(Místo a datum vydání)

*Chel*

(Podpis a razítko vydávajícího orgánu  
nebo subjektu)

1)  
LA) Rakousko, (B) Belgie, (CY) Kypr, (CZ) Česká republika, (D) Německo, (DK) Dánsko, (E) Španělsko, (EST) Estonsko, (F) Francie,  
(GR) Řecko, (HR) Chorvatsko, (I) Itálie, (IRL) Irsko, (L) Lucembursko, (LT) Litva, (LV) Lotyšsko, (M) Malta, (NL) Nizozemsko,  
(P) Portugalsko, (PL) Polsko, (S) Švédsko, (SK) Slovensko, (SLO) Slovinsko, (UK) Spojené království



Ceská republika




CZ

Sešit č.:

001527

Jízdní list č. 000001

MEZINÁRODNÍ PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA A PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA VE FORMĚ KABOTAŽE  
(Každá položka může být případně doplněna na zvláštním listě)

					
Směr poznávací značka autobusu 201 0052		Místo, datum a podoba dopravce Praha 21.5.09			
Dopravce, případně autobusová nebo námořní doprava		Organizátor nebo osoba odpovědná za příležitostní dopravu			
Město (a) odchodu		Město (a) příjezdu			
Město příjezdu Město odchodu		Záměrné Záměrné			
Druh dopravy		<input checked="" type="checkbox"/> Mezinárodní příležitostní doprava <input type="checkbox"/> Příležitostní doprava ve formě kabotaže <input type="checkbox"/> Zvláštní linková doprava ve formě kabotaže - mezinárodní výjezd Město: 09 2009			
Město příjezdu Město odchodu		Záměrné Záměrné			
Přán. řady		Trasa, číselní okny nebo místa odjezdu a výstupu cestujících		Plánovaný počet km	
Datum		Z Do		Počet cestujících	
21.5.09		Praha 21.5.09		45	
22.5.09		Praha 22.5.09		38	
23.5.09		Praha 23.5.09		38	
24.5.09		Praha 24.5.09		38	
25.5.09		Praha 25.5.09		38	
26.5.09		Praha 26.5.09		38	
27.5.09		Praha 27.5.09		38	
28.5.09		Praha 28.5.09		38	
29.5.09		Praha 29.5.09		38	
30.5.09		Praha 30.5.09		38	
31.5.09		Praha 31.5.09		38	
Příloha ručního přístupu na spoj jiného dopravce než skupiny		Počet vystupujících cestujících		Počet cestujících	
Místní výlety		Místní výlety		Počet cestujících	
Datum		Místo odjezdu		Počet cestujících	
Plán km		Místo výletu		Počet cestujících	
Nestráždané smyčky		Počet cestujících			

Česká republika

CZ

MINISTERSTVO DOPRAVY  
ČESKÉ REPUBLIKY

Sešit č. R 001242

## INTERBUS SEŠIT JÍZDNÍCH LISTŮ

Pro přípravu služby v mezinárodní příležitostné dopravě autobusy a autokary  
podle článků 6 a 10 Dohody o mezinárodní příležitostné přepravě  
vstávající autobusem a autokarem (Dohoda INTERBUS)

Jméno nebo obchodní jméno provozovatele dopravy

**BRITIS** Brno a.s.  
U Právnice 26  
490 04 Brno  
CZ BRECLAV  
CZE104718000

Adresa:

Sdružení automobilových dopravců  
OŠMAD Seznam  
Hrad Sborovská 117/1, 147 00 Praha 4  
IČO: 45721870, OIC: 00448771870  
(20-B)

(místo a datum vydání sešitu)

(podpis a razítko příslušného orgánu, který sešit vydal)

INTERBUS







001242

Česká republika

CZ

Sešit

Uzávěrka: 000001

 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">BVI 34-25</div>	<div style="text-align: right;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">26</div> </div>				
Složení poznávací značka	Počet místek pro cestující				
	<p><b>OKS Brno a.s.</b>        CZ Drábkova 26, 690 02 Brno        PRÁVOZÁVNA HUSAROVA (29)        Bratislava 9, 692 11 Husoněš</p>				
Jméno nebo název firmy					
	<p>1. <i>Bakosky vácár</i></p>				
Jméno řidiče nebo řídiče					
Druh dopravy (zaklítkujte vhodné pole a doplňte další informace)					
<p>A</p>  <p>Okružní jízda se zavřenými dveřmi</p>	<p>B</p>  <p>Jízda tam a zpět (okružní jízda se zavřenými dveřmi)  <input type="checkbox"/> Místo, kde cestující vystoupí a označení státní</p>				
<p>C2 Jízda tam prázdná, všichni cestující nastupují na stejném místě a jsou připravováni na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy</p>					
<p><input type="checkbox"/> Místo, kde cestující vystoupí a označení státní</p>					
<p>C1 a) Cestující tvoří skupinu podle přepravní smlouvy ze dne ..... (datum) s přepravou ..... (oblastní kancelář, asociace, at.)</p>					
<p>b) Cestující tvoří skupinu na území: ..... (jméno státní)</p>					
<p>    a) Nestátní strany ..... (jméno státní)</p>					
<p>    b) Smluvní strany jiné, než kde je sídlo provozovatele dopravy ..... (jméno státní)</p>					
<p>c) Cestující nastoupili (místo a Smluvní strana) ..... (jméno státní)</p>					
<p>d) Budou přepravováni na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy ..... (jméno státní)</p>					
<p><input type="checkbox"/> Firma přepraví smlouvy nebo odpovědnost dopravce je přenesena (viz Úloha 2 územní hodiny)</p>					
<p>C2 Cestující byli dříve přepravováni stejným provozovatelem dopravy v rámci služby uvedené pod bodem B na území Smluvní strany a odkud mají být přepravováni zpět na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy</p>					
<p>C1 <input type="checkbox"/> Je rozložení lidí na prodloužení cestovní doby a označení státní bez označení</p>					
<p>C3 Cestující byli pozváni na návštěvu ..... (jméno místa a státní)</p>					
<p>Přepravní prostředky, které zůstaly pozvány a cestující přepravují homogenní skupinu, která nebude tvořena výhradně pracovníky, kteří byli pozváni (příp. jako kaple) je připojen</p>					
<p>Smluvní je provozovatel na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy</p>					
Heslo	Denní míry				
Datum	2 místo / stát	Do místo / stát	km a cestujícími	km bez cestujících	územní přechody
14. 5. 03	Husoněš CZ	Lanškrouť CZ	74	32	CZ-SK
18. 5. 03	Lanškrouť CZ	Bratislava SK	73		
19. 5. 03	Bratislava	Lanškrouť			SK-CZ

**Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.**

Hodnocení kritérií motivačního programu

Řidič:

--

Sledované období:	Datum hodnocení I	Datum hodnocení II	Datum hodnocení III	Datum hodnocení IV
	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů
Název kritéria (možné bodové hodnocení)				
Včasné přistavení vozidla na spoj (0, 1)				
Dodržování jízdního řádu (0, 1)				
Kačce označení vozidla číslem a názvem linky (0, 1)				
Autobus vybaven informačními materiály (0, 1)				
Ostrojova kázen (0, 1)				
Kouření ve vozidle (0, 1)				
Zádná oprávněná stížnost (0, 1)				
Zachyt nepřírodných jízdních dokladů (0, 1)				
Bez zavěšené dopravní nehody (0, 1)				
Porzba vozidla (technická, úniky) (0, 1)				
<b>Součet bodů za dílčí hodnocení</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hodnocení provedl				

<b>Celkový počet bodů za sledované období</b>	<b>0</b>
---	----------

Podpis vedoucího pracovníka

Poznámky vedoucího pracovníka
-------------------------------

Způsob hodnocení kritérií

Včasně přistavení vozidla na spoje

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "1" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.

Dodržování jízdního řádu

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "1" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.

Řádné označení vozidla číslem a názvem linky

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "1" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.

Autobus vybaven informačními materiály

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "1" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče.

Ústrojová kázeň

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "1" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.

Kouření ve vozidle

*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "1" nesmí řidič v autobuse kouřit.

Žádná oprávněná stížnost

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "1" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Záchyt neplatných jízdních dokladů

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Bez zaviněné dopravní nehody

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "1" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Údržba vozidla (technická, úklid)

*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější očišty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

## Pracovní manuál PM 02.05

Vydání č.: 01

Datum účinnosti: 1.1.2011

# Správa označníků

Číslo výtisku:

Jméno pracovníka:

Převzal dne:

Podpis:

<b>!</b>	Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclav a.s.
----------	---

Zpracoval: Ing. Miroslav Purmanský	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 16.12.2010	Datum: 16.12.2010	Datum: 20.12.2010	Datum: 20.12.2010
Podpis: <i>[Signature]</i>	Podpis: <i>[Signature]</i>	Podpis: <i>[Signature]</i>	Podpis: <i>[Signature]</i>

## Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny

# OBSAH

## Titulní list

Obsah a údaje o stavu změn

Předmluva vedení firmy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

## Kapitoly

1. Základní povinností pracovníků
2. Postupy
  - 2.1 Pojmy, definice, zkratky
    - 2.1.1 Definice a pojmy
    - 2.1.2 Zkratky
  - 2.2 Doklady a pomůcky používané při správě označnicků
    - 2.2.1 Doklady potřebné k zajištění činností správy označnicků
    - 2.2.2 Pomůcky nutné k zajištění činností správy označnicků
  - 2.3 Předepsané úkony pracovníka správy označnicků
    - 2.3.1 Začátek pracovní směny
    - 2.3.2 Náplň pracovní směny
    - 2.3.3 Práce se zákazníkem
    - 2.3.4 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla
    - 2.3.5 Provozní bezpečnostní pokyny
    - 2.3.6 Alkohol, drogy a léčiva
    - 2.3.7 Ukončení pracovní směny
3. Další náležitosti
  - 3.1 Související dokumenty
    - 3.1.1 Externí dokumenty
    - 3.1.2 Interní dokumenty
  - 3.2 Záznamy
  - 3.3 Změnová služba a uchovávání
  - 3.4 Rozdělovník
  - 3.5 Přílohy



## Předmluva vedení firmy

Vážený pane, vážená paní,

stal(a) jste se zaměstnancem naší společnosti jako technický pracovník správy označnicků.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť úroveň kvality Vámi provedené práce je citlivě vnímána našimi zákazníky.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění nejdůležitějších úloh a abychom Vám ukázali, jak si představujeme optimální plnění Vašich základních pracovních povinností.

Tento pracovní manuál je tedy základním dokumentem pro Vaši každodenní práci. Novým pracovníkům má pomoci zorientovat se v činnostech, které jsou po pracovníkovi správy označnicků vyžadovány.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

### Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly Pracovního manuálu!

Naší snahou bylo, aby tento dokument byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v úseku správy označnicků, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý. Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti, obsažené v tomto manuálu popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména asistent ředitele divize osobní dopravy, rovněž vedoucí středisek osobní dopravy a dispečerů, kteří Vám budou nápomocni při řešení každodenních úkolů. Vaše připomínky k pracovním postupům a povinnostem jsou vítány a očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

### Vaše povinnosti ve vztahu k tomuto dokumentu jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol manuálu a předpisů souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu, při nejasnostech se ihned obraťte na své nejbližší nadřízené,
- jedná se o Váš osobní výtisk, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipustte, aby osoby, které nejsou zaměstnané ve společnosti se mohly s tímto manuálem seznámit a nepožijte z něj žádné kopie,
- informujte okamžitě svého nadřízeného o změnách v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s popisem činností zde uvedených,
- starejte se o Váš výtisk a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naši společnost opustíte nebo přejdete na jinou pozici v naší společnosti, jste povinen odevzdat svůj výtisk proti podpisu představitelů pro systém kvality nebo svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přejeme mnoho úspěchů.

ředitel divize osobní dopravy

## Vaši kontaktní partneři ve firmě

<i>Funkční místo</i>	<i>prac. doba</i>	<i>tel. kontakt v prac. době</i>	<i>tel. kontakt mimo prac. dobu v případě neobvyklé události</i>	<i>poznámka</i>
asistent ředitele osobní dopravy	7.00-15.00	731 606 297		
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	6.00-17.00	731 606 103 519 444 251		
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	6.00-17.00	731 606 101 519 411 424		

Aktuální obsazení jednotlivých funkčních míst naleznete v organizačním řádu divize osobní dopravy, který je umístěn na nástěnkách středisek.

## 1. Základní povinnosti pracovníků

### Základní povinnosti pracovníka správy označnicků

Vážený pane, vážená paní

jako pracovník správy označnicků jste byl zařazen na středisko osobní dopravy BORS Břeclav a.s., k zajišťování správy označnicků zastávek linek veřejné linkové osobní dopravy.

Pracovně jste přímo podřízen asistentovi ředitele divize osobní dopravy, jehož příkazy jste povinen uposlechnout. V odůvodněných případech Vám příkazy udělují rovněž vedoucí středisek osobní dopravy a dispečerů.

**Kromě základních povinností, stanovených zákoníkem práce, jste jako pracovník správy označnicků BORS Břeclav a.s. povinen:**

- nastoupit k výkonu práce včas dle rozpisu práce, vhodně ustrojen a po celou dobu výkonu dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce správy označnicků,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- informovat nadřízeného o vzniklých problémech a aktivně řešit zjištěné nedostatky,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- dodržovat přísný zákaz kouření na pracovišti
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
- včas nahlásit pracovní neschopnost,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádné čerpání dovolené vždy konzultovat s přímým nadřízeným,

Další pracovní povinnosti pracovníka správy označnicků jsou upraveny interními dokumenty a.s., Technickými a provozními standardy IDS JMK, popřípadě obecně závaznými právními předpisy.

## 2. Postupy

### 2.1 Pojmy, definice, zkratky

#### 2.1.1 Definice a pojmy

Základní pojmy a definice, které při své činnosti využijete, vycházejí z obecně závazných norem a také z Technických a provozních standardů IDS JMK.

**Zastávka** – předepsaným způsobem označené a vybavené místo určené k nástupu, výstupu nebo přestupu cestujících v jednom nebo více směrech jízdy.

**Označnick** – plně označené zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku a hlavy označnicku. Na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označnicků.

**Hlava zastávky** – skládá se ze značky zastávky a dodatkové tabulky, obvykle je umístěna na značkovém sloupku.

**Přestupní bod** – zastávka, která je určena k přestupu mezi dvěma a více linkami IDS JMK.

**Přestupní uzel** – zastávka, kde dochází ve velké míře k přestupům mezi více linkami i druhy dopravy.

**Jízdní řád** - soubor časově a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

**Linka** - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

**Spoje** - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem - část souboru časově a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. (Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.)

**Tarif** - sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a jejich podmínky jejich použití.

**IDS JMK** - Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje.

#### 2.1.2 Zkratky

SM	- Směrnice
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GŘ	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MAD	- Mezinárodní autobusová doprava
MěAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
ŘP	- Řidičský průkaz
PHM	- Pohonné hmoty a maziva
PC	- Počítač
PA	- Podnikový archiv
ZP	- Zákoník práce

BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PM	- Pracovní manuál
RZ	- Registrační značka vozidla
MD	- Ministerstvo dopravy
OTP	- Osvědčení o technickém průkazu
IDS JMK	- Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje

## 2.2 Doklady a pomůcky používané při správě označníků

### 2.2.1 Doklady potřebné k zajištění činnosti správy označníků

Činnost správy označníků autobusových zastávek veřejné linkové osobní dopravy zajišťujete především vlastní fyzickou prací. Pro její evidenci a prokazatelnost provedených úkonů využíváte předepsané formuláře. Při uvedené činnosti využíváte rovněž služebního vozidla, k jehož provozu jsou potřebné další doklady.

#### Doklady:

- týdenní plán činností (příloha č. 1)
- zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK (příloha č. 2)
- zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK (příloha č. 3)
- seznam zastávek – správce BORS (příloha č. 4)
- výtah z Technických a provozních standardů IDS JMK (příloha č. 5)
- OTP a doklad o provedeném měření emisí
- potvrzení o zaplacení zákonného pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla - Zelená karta
- protokol o technické prohlídce vozidla

### 2.2.2 Pomůcky nutné k zajištění činnosti správy označníků

Vozidlo musí být vybaveno následujícími pomůckami k zajišťování činnosti správy označníků, za které zodpovídá pracovník správy označníků. V případě neúplnosti vybavení informuje nadřízeného, který sjedná nápravu.

#### Pomůcky:

- služební vozidlo se základní technickou výbavou pro údržbu označníků zastávek
- nákladní přívěs za služební vozidlo určený převoz rozměrných předmětů, především přenosných označníků zastávek
- přístroj pro laminování vývěsních jízdních řádů
- služební mobilní telefon
- digitální fotoaparát

## 2.3 Předepsané úkony pracovníka správy označníků

### 2.3.1 Začátek pracovní směny

Při nástupu do práce je Vaší povinností seznámit se s obsahem týdenního plánu činností pro konkrétní den. Ohlásíte se svému nadřízenému, který Vás může seznámit s novými úkoly, případně pozměnit pořadí jednotlivých činností. Nové pokyny Vám může nadřízený sdělit rovněž telefonicky, přičemž budou dodatečně zaevidovány v týdenním plánu činností.

### 2.3.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Kontrola stavu označníků zastávek
2. Oprava poškozených označníků zastávek
3. Instalace nových označníků zastávek
4. Fotodokumentace prováděné činnosti
5. Příprava vývěsních jízdních řádů
6. Umístění vývěsních jízdních řádů na patřičné vývěsní plochy dotčených zastávek

7. Umístění potřebných informačních letáků
8. Odstraňování neaktuálních informací z vývěsních ploch
9. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
10. Administrativní práce spojené s řízením vozidla (tankování, odevzdání dokladů, úklid vozidla),

### 2.3.3 Práce se zákazníkem

Součástí reprezentace naší firmy je nezbytnost dodržování zásad slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i mimo areál. Při své činnosti se můžete setkávat s občany či starosty obcí, v jejichž katastru udržujete zastávkový označnický a v takovém okamžiku reprezentujete BORS Břeclav a.s., a proto jste povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by (byť i nepřímo) mohlo vést k poškození obchodního jména naší firmy. Musíte si být vědom toho, že jako zástupce naší firmy vystupujete před našimi zákazníky, kteří za služby platí. I na Vás záleží, zda bude zákazník spokojen.

### 2.3.4 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla

K výkonu Vaší profese Vám byl svěřen dopravní prostředek vysoké hodnoty a je Vaší povinností věnovat mu maximální péči, udržovat jej v řádném technickém stavu, předcházet možným závadám a poškozením. Každou závadu jste povinen nahlásit nadřízenému nebo přímo pracovníkům odborného servisu. S časovým předstihem informovat nadřízeného o termínech pravidelných kontrol STK, měření emisí a plánovaných údržeb.

Jste povinen dodržovat určené stanoviště vozidla. Změna stanoviště je možná pouze s výslovným povolením nadřízeného, a to jen ve výjimečných případech. Nedodržení předepsaného stanoviště vozidla bude považováno za porušení pracovní kázně se všemi důsledky.

Před výjezdem vozidla jste povinen provádět denní ošetření a kontrolu vozidla

- kontrola stavu provozních náplní a olejů
- kontrola stavu chladících kapalin
- kontrola doplnění PHM
- kontrola pneumatik a dotažení disků kol
- kontrola všech předepsaných dokladů

Dále jste povinen udržovat vozidlo v čistém stavu. Vnitřní část vozidla jste povinen uklízet každý den, kdy je vozidlo v provozu. Venkovní mytí jste povinen provádět podle potřeby tak, aby bylo vozidlo vždy čisté.

### 2.3.5 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházel škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob. Jste povinen vést evidenci (záznam) o době řízení vozidla a bezpečnostních přestávkách. Při údržbě a opravách vozidla jste povinen respektovat předepsaná bezpečnostní opatření a používat ochranné pomůcky.

### 2.3.6 Alkohol, drogy a léčiva

Vzhledem k tomu, že k Vaší práci patří rovněž řízení vozidla, které klade velké nároky na fyzickou a psychickou zdatnost s velkou odpovědností za svěřený majetek, je bezpodmínečně nutné vyvarovat se jakékoliv činnosti, kterou by mohla být způsobilost k výkonu práce narušena.

Je bezpodmínečně nutné vyvarovat se požívání alkoholických nápojů, drog a léčiv snižujících schopnost k řízení vozidla, a to před a v průběhu pracovní směny.

**Porušení této povinnosti bude vždy považováno za hrubé porušení pracovní kázně se všemi důsledky.**

### 2.3.7 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinen ukončit vedení palubního deníku (stavy TCHG, tankování PHM, ostatní důležité informace) u svěřeného služebního vozidla, provést kontrolu pracoviště, případně závady nahlásit svému nadřízenému a uzamknout pracoviště.

### 3. Další náležitosti

#### 3.1 Související dokumenty

##### 3.1.1 Externí dokumenty

Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění  
Zákon č. 56/2008 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění  
Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění  
Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění  
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění  
Nařízení vlády č. 589/2006, kterým se stanoví odchýlná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě, v platném znění  
Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění  
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 561/2006 o harmonizaci některých předpisů v sociální oblasti týkající se silniční dopravy.

##### 3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a. s.  
Spisový, skartační a archivní řád BORS Břeclav a.s.  
Pracovní řád BORS Břeclav a.s.  
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a. s.  
Příručka kvality  
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel  
Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
Poučení pro majitele čipové karty

#### 3.2 Záznamy

Druh záznamu o kvalitě	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba

#### 3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět ředitel divize osobní dopravy. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnici 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým, skartačním a archivním řádem BORS Břeclav a. s.

#### 3.4 Rozdělovník

Pro papírovou verzi dokumentu:

QP	1x	výtisk č. 01
pracovníci správy označnicků	1x	výtisky č. 02 - 100

Pro elektronickou verzi dokumentu:

GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	1x
dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	1x
technický dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	2x
technický dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
správce odbavovacího systému	1x

### 3.5 Přílohy

Příloha č. 1	Týdenní plán činnosti
Příloha č. 2	Zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK
Příloha č. 3	Zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK
Příloha č. 4	Seznam zastávek – správce BORS
Příloha č. 5	Výtah z Technických a provozních standardů IDS JMK

Revize při vydání

-----  
-----  
-----  
-----



BORS Břeclav a.s. zaměstnanci:	Plán činnosti na týden	až
-----------------------------------	------------------------	----

<b>Očekávané úkoly (dopředu známé):</b>

<b>Aktuální úkoly (doplněné v průběhu týdne):</b>

<b>Skutečná činnost:</b>	<b>(Dovolená D, Nemoc N)</b>
pondělí dopoledne	
odpoledne	
úterý dopoledne	
odpoledne	
středa dopoledne	
odpoledne	
čtvrtek dopoledne	
odpoledne	
pátek dopoledne	
odpoledne	
víkend	

<b>Poznámky pracovníků:</b>

BORS Břeclav a.s.

Zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: \_\_\_\_\_

Název zastávky:	
Kód zastávky:	
Kód označnicku:	
Třída zastávky:	

Vybavení	Je <sup>1</sup>	Není <sup>1</sup>	Popis závady
Označnick stojan; sloup; přístřešek <sup>2</sup>			
Značka MHD; VHD <sup>2</sup>			
Dodatková tabulka - zastavování z; o; w <sup>2</sup>			
Dodatková tabulka - způsob provozu nást; výst; nácest; koneč <sup>2</sup>			
Tabulka - kód zóny			
Tabulka - název zastávky			
Tabulky - čísla linek			
Tabulka - číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpadkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvrzuji, že uvedené údaje jsou správné

Kontrolu provedl:	
Společnost:	BORS Břeclav a.s.
Datum:	

<sup>1</sup> Vyznačte křížkem

<sup>2</sup> Škrtněte, co se nehodí

BORS Břeclav a.s.

### Zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: \_\_\_\_\_

Název zastávky:	
Kód zastávky:	
Kód označnicku:	
Třída zastávky:	

Vybavení	Je <sup>1</sup>	Není <sup>1</sup>	Popis opravy
Označnick stojan; sloup; přístřešek <sup>2</sup>			
Značka MHD; VHD <sup>2</sup>			
Dodatková tabulka - zastavování z; o; w <sup>2</sup>			
Dodatková tabulka - způsob provozu nást; výst; nácest; koneč <sup>2</sup>			
Tabulka - kód zóny			
Tabulka - název zastávky			
Tabulky - čísla linek			
Tabulka - číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez: plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpadkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvřuji, že uvedené údaje jsou správné

Opravu provedl:	
Společnost:	BORS Břeclav a.s.
Datum:	

<sup>1</sup> Vyznačte křížkem

<sup>2</sup> Sletněte, co se nehodí















## Výtah z technických a provozních standardů IDS JMK Vybavení zastávek a označnicků

Pomůcka pro technické pracovníky správy označnicků ve společnosti BORS Břeclav a.s., která uvádí základní potřebné informace ve vztahu ke standardům autobusových zastávek a označnicků.

Informace jsou čerpány přímo z Technických a provozních standardů IDS JMK v platné podobě. Tento výtah jednoznačně odkazuje na pasáže týkající se vybavení zastávek a označnicků.

### Kategorizace zastávek IDS JMK

Zastávky IDS JMK se dělí do skupin:

- a) skupina A – zastávky, na nichž zastavuje alespoň jedna linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu,
- b) skupina B – zastávky, na nichž nezastavuje žádná linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu,

Zastávky jsou dále kategorizovány do tříd podle jejich dopravního významu:

- a) zastávky I. třídy – významné přestupní uzly,
- b) zastávky II. třídy – zastávky v centrech obcí, významné zastávky na území měst JMK
- c) zastávky III. třídy – zastávky na okrajích obcí, méně významné zastávky ve městech,
- d) zastávky IV. třídy – málo významné zastávky (např. rozcestí apod.)

Pro snazší definování zastávek ve vztahu k cestujícím jsou zastávky kategorizovány i slovně:

- a) Přestupní uzel (pouze zastávky I. třídy)
- b) Přestupní zastávka (vybrané zastávky II. třídy)
- c) Zastávka (ostatní zastávky)

Z hlediska zastavování se zastávky člení na:

- a) stálé, kde podle jízdního řádu zastavují vozidla všech linek vyznačených na zastávce;
- b) na znamení, kde podle jízdního řádu celodenně nebo v určitých časových intervalech zastavují některá vozidla linek, vyznačených na zastávce, jen na znamení.
- c) občasné, kde zastavují vozidla jen v předem stanoveném období (mohou být i na znamení)

Podle způsobu provozu se zastávky člení na:

- a) nástupní, určené jen pro nástup cestujících;
- b) výstupní, určené jen pro výstup cestujících;
- c) nácestné, určené jak pro výstup tak i pro nástup cestujících;
- d) výchozí a konečné, umístěné na začátku a konci každé linky.

### Označování zastávek

Zastávky skupiny A a B se označují a vybavují označnickem umístěným zpravidla na zastávkovém sloupku. Kde to podmínky neumožňují, je možné umístit označnick zastávky na jiném vhodném místě (sloup, stěna přístřešku). Označnick musí být umístěn tak, aby byl viditelný pro všechny účastníky silničního provozu a aby nezakrýval dopravní značení nebo jiná zařízení. Konstrukce označnicku musí umožňovat bezpečný pohyb cestujících včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace na čekací ploše.

## Označník se skládá

**I. ze zastávkového sloupku** pevně ukotveného v zemi nebo konzoly

**II. ze zastávkové hlavy** skládající se:

- a) z jednotné značky pro celou IDS JMK, vymezující druh dopravy na zastávce provozované
- b) z tabulky názvu zastávky,
- c) v případě potřeby z dodatkových tabulek,
- d) z tabulky uvádějící číslo zóny (zón), v níž zastávka leží,
- e) z tabulky obsahující čísla linek, jejich cílových stanic a případně směrových šipek,

Značka označníku, tabulka názvu zastávky, dodatková tabulka a tabulka čísla zóny se situují kolmo na podélnou osu zastávky. Tyto údaje mohou být umístěny také na jediné informační tabuli buď zvlášť nebo společně se značkou zastávky. Vzory pro označník zastávky jsou uvedeny v příloze I kapitoly „Vybavení zastávek a označníků“. KORDIS JMK může povolit odlišný vzhled označníku i zastávky.

**III. z informačního panelu** obsahujícího informace stanovené v tomto standardu pro jednotlivé třídy zastávek jako závazné. Informační panel se umísťuje zpravidla na zastávkovém sloupku kolmo k nástupní hraně anebo rovnoběžně s ní, směrem na čekací plochu. V odůvodněných případech může být umístěn na jiném vhodném místě čekací plochy s ohledem na místní podmínky (přístup cestujících, osvětlení apod.). Pokud je zastávka vybavena přístřeškem, umísťuje se informační panel přednostně do něj. Standardní rozmístění informací na informačním panelu viz příloha 2 kapitoly „Vybavení zastávek a označníků“ Vzhled a obsah jízdních řádů a informačních materiálů na informačním panelu stanovuje nebo schvaluje KORDIS JMK.

---

## Vzhled a vybavení označníků

Vzhled a vybavení označníků sloupků je v celé IDS JMK jednotné pro skupiny zastávek A a B.

### **5.1. Označníky skupiny A**

Označníky skupiny A mohou zůstat v podobě k 31. 12. 2003. Po skončení jejich životnosti však musí být převedeny do jednotné podoby IDS JMK dle vzoru uvedeného v člancích 11 a 12 části I. Technických a provozních standardů. Nově instalované označníky musí požadavky tohoto vzoru splňovat. Dále je nutno přihlídnout k požadavkům vyhlášky 30/2001 Sb.

### **5.2. Označníky skupiny B**

#### Základní pravidla

Všechny označníky na zastávkách linsk IDS JMK musí být instalovány a mít vzhled dle vzoru uvedeného v člancích 11 a 12 části I. Technických a provozních standardů, a v dalším textu. Označníky musí splňovat požadavky vyhlášky 30/2001 Sb. Stojan zastávky Stojan zastávky je tvořen ze dvou částí – standardní patky pevně ukotvené v zemi určené pro upevnění dopravního značení a tyče upevnitelné do patky. Výše tyče je 3 m. V místech, kde není možné ukotvit označník do země je možné použít i jiné způsoby upevnění – např. na sloup elektrického vedení nebo k čekárně apod. Stojan musí být tak vysoký, aby dolní hrana značky byla umístěna ve výšce 2,20 m nad terénem.

#### Značka zastávky

Značka zastávky a dodatková tabulka budou v případě výroby nového označníku tvořit jediný a nedělitelný prvek. V závislosti na počtu linek, která zastávkou projíždějí, se jedná o obdélníkovou kovovou plochu standardních rozměrů 500 x 800 cm nebo 500 x 700 mm v KORDISEM schválených případech je možné použít jinou výšku plochy (Policie ČR požaduje průměr značky 500 mm). V horní části obdélníkové plochy je umístěna značka IJ 4b. (kruhová zastávka autobusu) o průměru 50 cm umístěná na reflexní fólii. Velikost reflexní fólie musí v dolní části značky přesáhnout o cca 1 cm velikost značky, aby byl zajištěn dostatečný přesah pro nalepení dodatkové tabulky. Uvnitř značky IJ

4b. je umístěn standardní nápis „ZASTÁVKA“ a logo IDS JMK dle vzoru a přesné velikosti dodané KORDIS JMK.

#### Dodatková tabulka

Na všech zastávkách musí být umístěna dodatková tabulka standardizovaných rozměrů a vzhledu, která bude obsahovat následující informace:

- 1) Název zastávky
- 2) Logo IDS JMK
- 3) Zónu
- 4) Číslo linek a trasy
- 5) V případě potřeby informaci o zastávce na znamení apod.

Text na dodatkovou tabulku je umístěn ve formě samolepící fólie buď vcelku nebo po jednotlivých pásech. Samolepící fólie musí splňovat požadavky na venkovní výlep s trvanlivostí min. 3 roky. V případě změny může být přelepena celá fólie nebo je její část. Dodatková tabulka musí být vytištěna na nereflexní bílé neprůhledné samolepící folii. Pro zastávku určenou pro jednu až čtyři linky bude mít rozměr 30 x 50 cm. Musí být nalepena nebo namontována těsně pod značkou zastávky. Obsah dodatkové tabulky vychází ze vzoru uvedeného v článku II části I. Technických a provozních standardů, přičemž při výrobě musí být dodržena barevnost, velikost a rozvržení textu a druh použitého písma. Přesnou textaci obsahu dodává dopravcům KORDIS JMK. KORDIS JMK je oprávněn dopravci odsouhlasit přechodné období pro výměnu označnicků neodpovídajících jednotnému vzoru IDS JMK.

#### Dočasné označování zastávek

Zastávka může být na nezbytně nutnou dobu označena přenosným označnickem, který musí obsahovat alespoň takové množství informací, jaké jsou tímto standardem stanoveny pro zastávky IV. třídy. Pod pojmem nezbytně dlouhá doba se rozumí doba potřebná pro vykonání činností pro odstranění překážek znemožňujících zastavování vozidel v místě pravidelné zastávky. V případě, že dojde k dočasnému přemístění zastávky nebo dočasnému zrušení zastávky, musí být neplatnost původního označnicku zřetelně vyznačena jeho přelepením reflexní páskou ve tvaru kříže a uvedením příslušné informace pro cestující. V případě stavebních úprav je možné označnick odstranit. V takovém případě musí být na nejbližším vhodném místě uvedena informace o náhradním umístění označnicku.

#### Další součásti zastávky

Za další součásti zastávky (bez ohledu na jejich majitele) se považuje následující vybavení:

- a) informační panel v úpravě dle článku 12 části I. Technických a provozních standardů.
- b) informační štítek pro nevidomé v úpravě dle článku 15 části I. Technických a provozních standardů.
- c) přístřešek pro cestující;
- d) odpadkový koš;
- e) lavička, sedadlo;
- f) nutěmat na prodej jízdenek;
- g) informační a prodejní centrum IPC nebo PS – prodejní středisko
- h) majáček nebo výstražná deska (pro tramvajové nebo smíšené zastávky);
- l) elektronický informační systém pro cestující.

### Povinné minimální vybavení zastávek podle tříd

Třída zastávky <sup>1</sup>	Označník podle vzoru <sup>2</sup>	Jízdní řád všech zastávajících linek na informačním panelu	Výtah z tarifu IDS JMK včetně výřezu z plánu sítě linek	Smluvní přepravní podmínky IDS JMK	Odpadkový koš	Přístřešek a sedačky	Informační šítek pro nevidomé <sup>3</sup>	Automat na jízdenky <sup>4</sup>	Celý plán sítě linek IDS JMK	IPC nebo PS	Označovač jízdenek <sup>5</sup>
I.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
II.	X	X	X	X	X	X	X				X
III.	X	X	X								X
IV.	X	X	X								X

### Pravidelná kontrola a údržba zastávek IDS JMK

Vzhled a vybavení každé zastávky IDS JMK musí být kontrolováno minimálně jednou za čtvrtletí. Z dopravního hlediska významnější zastávky jsou kontrolovány častěji – viz tabulka. Kontrolu provádí vlastník označnicku zastávky, případně jím pověřený subjekt – správce označnicku.

Během kontroly se zjišťuje, zda zastávka splňuje standardy IDS JMK – povinné minimální vybavení pro danou třídu zastávky a nutnost oprav nebo doplnění jejího vybavení. O každé kontrole musí být proveden zápis do standardizovaného záznamového archu dle článku 13 části I. Technických a provozních standardů. Záznamové archy musí být do 1 měsíce od provedení kontroly předány KORDIS JMK. Předání záznamových archů je možné i v elektronické podobě. Zejména v případě, kdy má dopravce vlastní předpisy pro provádění kontroly plnění standardu vzhledu a vybavení zastávek, může KORDIS JMK odsouhlasit odlišný postup kontroly než uvedený v tomto článku.

Za správnost provedení kontroly a splnění standardu vzhledu a vybavení zastávky odpovídá vlastník označnicku zastávky. Ten v případě potřeby projedná nutnost oprav s vlastníkem příslušné součásti zastávky.

Údržbu konkrétní součásti zastávky zabezpečuje na své náklady její vlastník. Správce označnicku zabezpečuje na své náklady údržbu a obnovu označnicků. Správcem označnicku je vždy dopravce, který má největší rozsah výkonů na dané zastávce nebo přestupním uzlu, pokud se dopravci ve spolupráci s KORDIS JMK nedohodnou jinak.

KORDIS JMK eviduje majitele a správce označnicků. V případě, že se změní správce označnicku, je povinen tuto skutečnost vlastník označnicku nahlásit KORDIS JMK do 3 pracovních dnů.

### Závazné termíny pro zjišťování a nápravu závad na zastávkách

Jsou stanoveny pevné termíny pro realizaci nápravných opatření při zjištěných závadách na zastávkách a označnicích (v tabulce uvedeny časy od zjištění závady).

	Zastávka I. třídy	Zastávka II. třídy	Zastávka III. třídy	Zastávka IV. třídy
Četnost kontrol	týdně	měsíčně	čtvrtletně	čtvrtletně
Chybějící nebo nečitelné jízdní řády	1 pracovní den	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny
Chybějící nebo nečitelná součást hlavy zastávky	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	3 pracovní dny
Chybějící nebo zničený výřez z plánu sítě linek	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
Chybějící nebo zničený tarif IDS JMK	1 pracovní den	2 pracovní dny	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
Smluvní přepravní podmínky	1 pracovní den	2 pracovní dny	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Chybějící nebo nefunkční odpadkový koš	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin	vyvolat jednání s jeho správcem do 72 hodin
Nefunkční automat na jízdenky	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin
Nefunkční přístřešek pro cestující, sedačky	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů	vyvolat jednání s jeho správcem do 3 prac. dnů
Chybějící informační štítek pro nevidomé	1 pracovní den	2 pracovní dny	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Celý plán sítě linek IDS JMK	1 pracovní den	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Označovač jízdenek	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin

O každé provedené opravě nebo nahlášení správcí inventáře zastávky musí být proveden zápis dle článku 16 části I. Technických a provozních standardů, který musí být předán KORDIS JMK do 30 dnů od provedení opravy. Předání zápisu je možné i v elektronické podobě.

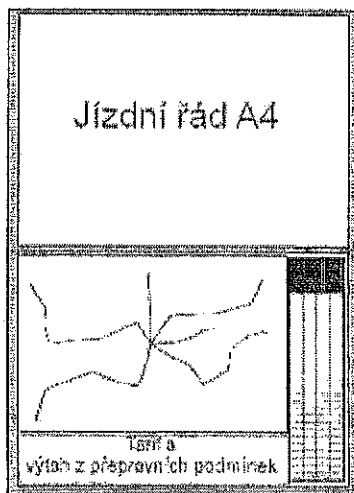
V případě, že nedojde k nápravě v uvedených termínech, je KORDIS JMK oprávněn odpovědný subjekt sankcionovat.

### Informační panel

Vlastník nebo správce označnicku a informačního panelu musí na informační panel umožnit bezplatné umístění jízdních řádů všech linek IDS JMK zastávajících na dané zastávce bez ohledu na dopravce, kteří dané linky provozují.

Na informačním panelu se jízdní řády jednotlivých linek rozmísťují nejprve ve směru zleva doprava a shora dolů. Jízdní řády jsou seřazeny podle čísel linek. Jízdní řády o více dílech musí následovat po sobě. Bezprostředně po skončení své platnosti musí být jízdní řády odstraněny případně přelepeny platnými jízdními řády.

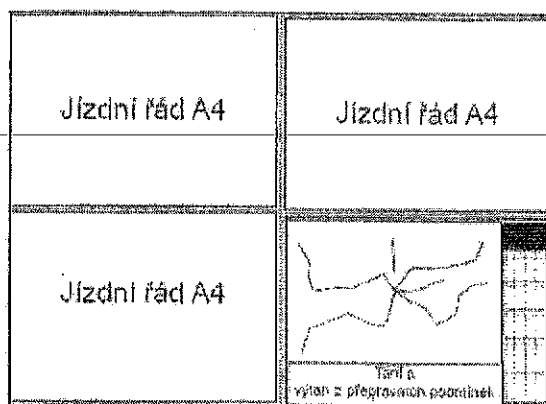
Zastávka s jednou linkou



Plán trasy projíždějících linek  
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výtah z přepravních podmínek

Zastávka se třemi linkami




Plán trasy projíždějících linek  
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výtah z přepravních podmínek

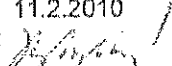

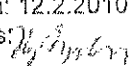





			 <b>Břeclav a.s.</b>
<b>BORS Břeclav a.s.</b> Bratislavská 26 690 62 Břeclav	<b>Směrnice</b> <b>SM 00.13</b>		
	Vydání č.: 04	Výtisk č.: 01	Datum účinnosti: 12.2.2010

Název:

## Řízení neshodného produktu

Zpracoval: Ing. Kristýna Hytychová	Přezkoušel: Ing. František Zugar	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 11.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 



## OBSAH:

Titulní strana  
Informace o změnách

## Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
  - 3.1 Pojmy a definice
  - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
  - 5.1 Řízení aktivních reklamaci
    - 5.1.1 Postup při řešení aktivních reklamaci
  - 5.2 Řízení pasivních reklamaci
    - 5.2.1 Postup při vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka
    - 5.2.2 Typy reklamačních případů
    - 5.2.3 Vyhodnocování reklamaci a stížnosti
    - 5.2.4 Uchovávání záznamů o reklamaci a stížnostech
  - 5.3 Řízení vnitřních neshod
    - 5.3.1 Příklady vnitřních neshod v nákladní dopravě
    - 5.3.2 Příklady vnitřních neshod v osobní dopravě
    - 5.3.3 Příklady vnitřních neshod u celních služeb
    - 5.3.4 Příklady vnitřních neshod na divizi Renault
    - 5.3.5 Vyhodnocování vnitřních neshod
6. Související dokumenty
  - 6.1 Externí dokumenty
  - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

## 1. Účel

Účelem vydání této směrnice je stanovení postupů pro řízení aktivních reklamací, řízení pasivních reklamací a vnitřních neshod, vznikajících především v souvislosti s poskytováním služeb zákazníkům v oblasti osobní a nákladní dopravy, zasilatelství, celních služeb a v oblasti prodeje a servisu vozidel Renault.

## 2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro pracovníky divize OD (ŘD, VS, dispečer, technický dispečer, pokladní, pracovník předprodeje), pro pracovníky divize ND (ŘD, VS, dispečer, technický dispečer, dispečer-fakturant, fakturant-kalkulant), pro pracovníky střediska celních služeb (VS, celní agent, skladník celního skladu) a pro pracovníky divize Renault (ŘD, vedoucí prodeje Renault, vedoucí servisu Renault, přijímací technik, prodejce náhradních dílů) BORS Břeclav a.s. Směrnici se mohou řídit také pracovníci ostatních divizí, resp. útvarů.

## 3. Pojmy, definice, zkratky, symboly

### 3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice jsou specifikovány v normě ČSN EN ISO 9001:2008

**Neshoda** – nesplnění požadavku.

**Reklamacie** – písemné, či ústní vyjádření nespokojenosti zákazníka s produktem spolu s požadavkem finančního nebo jiného vyrovnání.

**Stížnost** – písemné, či ústní vyjádření nespokojenosti zákazníka s produktem (bez požadavku finančního nebo jiného vyrovnání).

**Neshodný produkt** – produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt.

**Aktivní reklamacie** – reklamacie produktu (výrobku, služby) dodaného od dodavatele.

**Pasivní reklamacie** – reklamacie produktu (výrobku, služby) zákazníkem.

**Vnitřní neshoda** – neshoda, která vznikla v průběhu procesu.

**Vystavené doklady** - jsou doklady vystavované v souvislosti s činnostmi pracovníků a poskytovanými službami na jednotlivých divizích. Jedná se o doklady o zaplacení, faktury, příjmové doklady, stvrzenky, jízdní doklady, celní doklady atd.

**Morální škoda** - škoda při které nedochází ke konkrétně vyčíslitelné materiální ztrátě, ale může dojít k poškození dobrého jména či pověsti zákazníka, v souvislosti s poskytnutím služby neodpovídající smluvním podmínkám, udaným buď smlouvou o přepravě nebo přepravním řádem.

### 3.2 Zkratky

QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
SMK	- Systém managementu kvality
SM	- Směrnice

PM	- Pracovní manuál
OKN	- Opatření k nápravě
JSD	- Jednotný správní doklad
AMS	- Automatizovaný místenkový systém
DPH	- Daň z přidané hodnoty
OD	- Osobní doprava
ND	- Nákladní doprava
CS	- Celní služby
ESÚ	- Ekonomicko–správní útvar
OzN	- Odpovědný za nákup
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
PA	- Podnikový archiv
OJ	- Organizační jednotka
PAD	- Pravidelná autobusová doprava
ZPO	- Základní pravidla obchodu v síti Renault

#### 4. Pravomoci a odpovědnosti

##### **Generální ředitel** *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

##### **Výkonný ředitel** *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

##### **Ředitel divize ND, OD, Renault, ředitel ESÚ** *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

##### *pravomoci*

- schvaluje předpis náhrady vzniklé škody zaměstnanci, který škodu způsobil

##### **Vedoucí OJ** *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti
- posoudit závažnost neshody, vystavit „List neshody“
- řešit stížnosti na chování zaměstnanců (svých podřízených)
- řešit a posoudit oprávněnost reklamace vztahující se k dodržování uzavřených smluv
- 1x za čtvrt roku vypracovat přehledy aktivních, pasivních reklamací a vnitřních neshod (viz SM 00.05 Nápravná opatření)

##### *pravomoci*

- navržení způsobu vypořádání reklamace/stížnosti
- jednat se zákazníkem o příčinách vzniku reklamace/stížnosti
- rozhoduje o stanovení OKN

##### **QP** *odpovědnosti:*

- za sumarizaci přehledů aktivních, pasivních reklamací a vnitřních neshod

**Pracovník přebírající reklamaci/stížnost**  
*odpovědnosti*

- vyplnit formulář „Zápis o reklamaci, stížnosti“
- informovat o vzniku reklamace/stížnosti svého nadřízeného

*pravomoci*

- posoudit oprávněnost reklamace týkající se dokladů o zaplacení

**Pracovník odpovědný za nákup (OzN)**

*odpovědnosti*

- řeší aktivní reklamace nakoupených produktů, za jejichž nákup je odpovědný
- jedná s dodavatelem o oprávněnosti reklamace

*pravomoci*

- rozhoduje o přijatelném řešení aktivní reklamace
- navrhuje ukončení spolupráce s dodavatelem

**Každý zaměstnanec a.s.**

*odpovědnosti*

- přijmout každou reklamaci/stížnost, která souvisí s pracovní náplní zaměstnance
- řešit oprávněnou reklamaci/stížnost, za jejíž vznik je odpovědný
- neprodleně informovat svého nadřízeného o přijaté reklamaci/stížnosti
- učinit všechny kroky k nápravě oprávněné reklamace/stížnosti, případně ke snížení finanční či morální škody
- realizovat nápravu u reklamace/stížnosti, u které nevznikla finanční ani morální škoda a informovat o tom svého nadřízeného

*pravomoci*

- řešit reklamaci/stížnost, u které nevznikla finanční ani morální škoda

**Limity odpovědnosti za řešení reklamací a stížností při vzniku morální či finanční škody:**

**Divize osobní dopravy:**

- do 10 000,- Kč - vedoucí střediska OD,
- nad 10 000,- Kč - ředitel divize OD, případně GR.

**Divize nákladní dopravy:**

- do 50 000,- Kč - vedoucí střediska ND,
- nad 50 000,- Kč - ředitel divize ND, případně GR.

**Středisko celních služeb:**

- do 10.000,- Kč - vedoucí střediska CS, případně ředitel ESÚ,
- nad 10.000,- Kč - ředitel ESÚ, případně GR.

**Divize Renault:**

- do 50 000,- Kč - vedoucí OJ,
- nad 50 000,- Kč - ředitel divize Renault, případně GR.

## 5. Postupy

### 5.1 Řízení aktivních reklamací

#### 5.1.1 Postup při řešení aktivních reklamací

Při zjištění neshodného produktu v procesu nakupování (viz SM 00.06 Nakupování) se dále uplatňuje následující postup.

- 1) Reklamaci vyřizuje pracovník odpovědný za nákup produktu, který příslušnou dodávku objednal a převzal nebo jejím převzetím pověřil jiného pracovníka firmy (viz SM 00.06, příloha č. 1 - Seznam nakupovaných produktů a stanovení odpovědnosti). Využívá při tom vlastní i přijatou dokumentaci související s dodávkou (objednávku, zakázkový list, předávací protokol, dodací list...), která obsahuje údaje potřebné pro identifikaci dodávky a oprávněnost reklamace.
- 2) Pracovník OzN:
  - při zjištění neshody při převzetí produktu dodávku nepřevzme a zašle ji zpět dodavateli,
  - při zjištění neshody až po provedení převzetí uplatňuje reklamaci u dodavatele dle jeho reklamačních podmínek, podmínek uzavřených v obchodní smlouvě/objednávce, dle dohody o záručních podmínkách nebo záručního listu, popř. podle Obchodního zákoníku. Produkt, který je předmětem reklamace uloží tak, aby nemohl být dále použit a označí jej viditelně nálepkou – „reklamace“.

Uplatňovaná reklamace musí mít vždy písemnou formu.

---

3) O oprávněnosti reklamace může vést pracovník OzN s dodavatelem příslušná jednání, kterých se dle potřeby účastní také QP. Dohodou se zástupci dodavatele se stanoví případná nápravná opatření, která zpracují obě strany písemně a určí datum ověření splnění těchto nápravných opatření. Obnova dodávek je možno provést až po tomto ověření. O jednání se sepíše záznam do formuláře č. 01.01.1F „Záznam z jednání“ (viz příloha č.6).

4) Pracovník OzN v souladu s pracovním manuálem PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů vyhodnotí tuto dodávku na košilce Faktury došlé, kolonka „Hodnocení kvality“.

5) Pracovník OzN je oprávněn rozhodnout o přijatelném řešení reklamace.

6) V případě opakování neshody pracovník OzN písemně upozorní dodavatele, že bude-li se neshoda opakovat, bude s ním spolupráce přerušena.

7) Nedojde-li ani po těchto krocích k nápravě, informuje pracovník OzN o tomto na nejbližší poradě vedení a provede vyškrtnutí dodavatele ze „Seznamu dodavatelů“ (viz PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů).

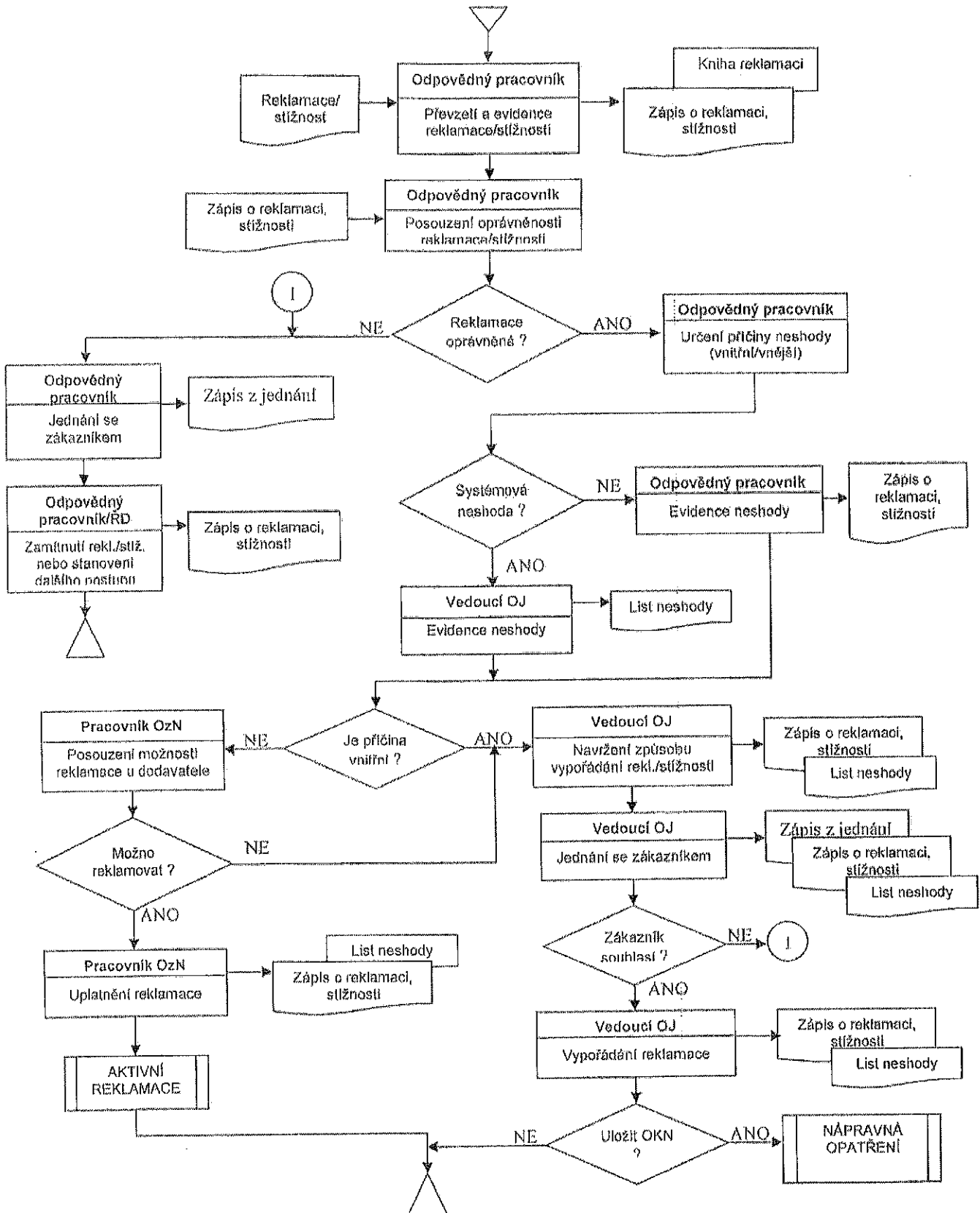
8) Aby se zabránilo opakovanému nebo možnému výskytu dalších reklamací, posuzují se (dle závažnosti) příčiny jejich vzniku a zvažují se možnosti stanovení dalších opatření (viz SM 00.05 Nápravná opatření a SM 00.07 Preventivní opatření).

9) V závěru každého čtvrtletí zpracuje pracovník OzN „Přehled aktivních reklamací“ (vyplývá ze směrnice SM 00.05 Nápravná opatření).

Na střediscích divize Renault jsou pracovníci povinni dodržovat mimo stanoveného postupu také procedury Renault ČR platné pro daný produkt.

## 5.2 Řízení pasivních reklamací

### 5.2.1 Postup pro vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka





## Obecné zásady

Vzhledem k tomu, že univerzální postup pro řešení reklamaci nelze jednoznačně určit, jsou zde nejprve popsány obecné zásady a poté jsou podrobně rozepsány postupy dle jednotlivých divizí a dle konkrétních typů reklamaci (viz kap. 5.2.2).

Reklamaci/stížnost je oprávněn přijmout kterýkoliv pracovník a to buď písemnou, ústní nebo telefonickou formou. Od zákazníka si přitom vyžádá veškeré podklady související s daným případem a v případě telefonického přijetí se vyžaduje také dodatečné písemné sdělení.

Pracovník, je poté povinen vyplnit formulář č. 01.05.1F „Zápis o reklamaci, stížnosti“ (viz příloha č.1) a tento zápis založit do složky „Reklamace a stížnosti“.

Při zjištění neshody je tato zaznamenána do „Listu neshody“ (formulář č. 00.13.1F, příloha č.5). List neshody vystavuje vedoucí OJ a to v případě, že reklamace byla posouzena jako oprávněná, a že je jedná o:

- a) systémovou neshodu,
- b) závažnou neshodu s vlivem na jakost produktu,
- c) reklamaci/stížnost, jejíž řešení je v kompetenci ředitele divize (dle finančních limitů).

O oprávněnosti reklamace rozhoduje příslušný pracovník dle typu reklamačního případu viz kap. 5.2.2 nebo v případě možnosti vzniku morální či finanční škody pracovník dle finančního limitu viz kap. 4.

Rozhodne-li poté vedoucí OJ o tom, že je nutné uložit OKN, postupuje se podle směrnice SM 00.05 Nápravná opatření.

Posoudil-li odpovědný pracovník reklamaci jako neopodstatněnou, informuje o tom zákazníka. O případném jednání sepiše formulář č. 01.01.1F „Zápis z jednání“ (viz příloha č.6).

## Divize OD

Veškeré reklamace a stížnosti zákazníků, resp. posouzení oprávněnosti jimi vznášených nároků a připomínek, se řeší v souladu a dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku v platném znění, dále podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a ustanovení vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, na jejichž základě jsou vytvořeny Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s. a jsou přílohou č. 2 této směrnice (dále jen smluvní přepravní podmínky). Smluvní přepravní podmínky slouží především jako podklad pro rozhodování při posuzování oprávněnosti reklamace/stížnosti.

## Divize ND

ŘD/VS/dispečer/kalkulant-fakturant/řidič divize ND, který přijme reklamaci, vyplní „Zápis o reklamaci, stížnosti“ a předá jej fakturantce-kalkulantce k zaevidování. Ta provede záznam do „Knihy reklamaci“ (formulář č. 01.05.2F). Při posuzování vychází odpovědný pracovník z podmínek uvedených v rámcové smlouvě nebo smlouvě o přepravě věci/objednavce. Kdo reklamaci bude řešit a jakým způsobem, závisí na typu reklamačního případu (viz kap. 5.2.2). Pokud nebude řešení reklamace v rámci pravomoci zaměstnance divize ND nebo fakturanta-kalkulanta, předá jej fakturant-kalkulant vedoucímu střediska.

## Středisko CS

Charakter činnosti střediska CS je v poskytování širokého spektra služeb obchodním partnerům a fyzickým osobám. Vzhledem ke skutečnosti, že většina poskytovaných služeb úzce souvisí s celním řízením, je třeba dbát velmi důsledně na ověření veškerých předkládaných údajů. Je také potřeba podílet se na minimalizaci možných škod pečlivostí a přesností při jakékoliv vykonávané činnosti.

## Divize Renault

Vyřizování reklamaci a stížnosti se řídí dle pravidel v ZPO. Odlíšností od ostatních divizí je forma evidence reklamaci. K tomuto účelu slouží excelová aplikace „Program na sledování reklamaci“ po jehož spuštění vyplní pracovník formulář „Záznamy stížnosti zákazníků a vrácení“ (viz příloha č. 7).

### Reklamace/stížnosti se týkají:

- chybné, neúplné nebo poškozené dodávky (vůz, náhradní díl, příslušenství),
- funkční vady produktu (vůz, náhradní díl, příslušenství).

#### Umístění reklamovaného produktu

Pracovník řešící reklamaci uloží neshodný produkt na určené místo. Náhradní díly a příslušenství se ukládají do vyhrazených prostor skladu náhradních dílů a vozidla přijatá k reklamaci se umísťují společně s ostatními vozidly a jejich příjem k opravě probíhá běžným způsobem (viz SM 05.02 Řízení servisu).

#### Posouzení reklamace

Pracovník se snaží získat informace (od dodavatelů, zákazníka, zaměstnanců) vedoucí k nalezení příčiny reklamace/stížnosti a k posouzení její oprávněnosti. Posuzuje zda:

- byly splněny požadavky zákazníka na produkt,
- reklamace/stížnost vznikla v záruční době

Posouzení se řídí obecně Občanským zákoníkem a Obchodním zákoníkem, a v případě záručních a pozáručních oprav také Záručními direktivami Renault.

#### Vypořádání (řešení) reklamace

Pracovník kontaktuje zákazníka nejpozději do 48 hodin od přijetí reklamace a informuje jej o prozatímním průběhu řešení.

Konečný návrh řešení sdělí zákazníkovi nejpozději do 7 kalendářních dnů od přijetí reklamace.

Následuje řešení reklamace (objednání nového náhradního dílu, oprava vozu, ...).

Po ukončení se do „Záznamu stížnosti..." uvede datum uzavření reklamace a případ se uzavře.

#### Přehledy a vývoj reklamací

Vzhledem k tomu, že Program na sledování reklamací umožňuje provádět souhrny a statistiky, nemusí odpovědný pracovník zvlášť vystavovat čtvrtletní Přehled pasivních reklamací, ale může použít výstupy z programu.

### **5.2.2 Typy reklamačních případů**

#### **a) Nesprávně vyplněné doklady**

Nutností pro přijetí reklamace nebo stížnosti je předložení příslušných dokladů vztahujících se k reklamaci nesprávně vyplněných dokladů. Pro vyřízení reklamace je oprávněn VS, který případ posoudí, prověří reklamované skutečnosti a rozhodne o její oprávněnosti. Zjistí-li, že reklamace je oprávněná, zabezpečí opravu předmětných a všech návazných dokladů. Do „Zápisu o reklamaci, stížnosti" je vhodné uvést vyjádření osoby, která reklamaci podala.

#### **b) Vznik finančních škod a škod na majetku zákazníka**

Při podání reklamace s následkem vzniku finanční škody je povinen pracovník, který reklamaci přijme vyplnit formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" a ihned učinit všechny kroky nutné k minimalizaci škod. O reklamaci podá zprávu VS, který případně informuje vyššího nadřízeného a navrhne způsob řešení oprávněné reklamace. Součástí řešení reklamace je také došetření a prověření skutečné výše škody a případné korekce požadované náhrady. Za řešení reklamace je odpovědný pracovník dle finančního limitu vzniklé škody (viz kap. 4), který také rozhodne o realizaci nápravy. Zápis o rozhodnutí uznání výše škody včetně kopií dokladů k příslušné reklamaci se přiloží k zápisu o reklamaci. Případný předpis náhrady škody zaměstnanci, který škodu způsobil schvaluje ředitel příslušné divize.

#### **c) Reklamace dokladů o zaplacení, faktur a jízdních dokladů**

Reklamace se může týkat :

- nečitelnosti dokladů,
- špatně uvedené měny,
- špatných údajů v dokladech,
- opomenutí poskytnuté slevy,
- nevyznačení výše DPH,
- čipových karet.

V případě, že reklamace se týká dokladů o zaplacení, posoudí přijímající pracovník její oprávněnost. Je-li reklamace oprávněná vystaví pracovník nový opravený doklad a současně provede storno původního dokladu. O reklamaci provede zápis do formuláře (uveden v příloze č. 1) a informuje VS.

Jiné závady na dokladech je oprávněn řešit pouze vedoucí střediska (u osobní dopravy jsou popsány ve Smluvních přepravních podmínkách).

Reklamací čipových karet uplatňuje zákazník v předprodejní kanceláři na místě, kde je prováděna personifikace. Pracovnice se řídí pokyny, které jsou stanoveny pro reklamací na Žádosti o vydání čipové karty (příloha č. 3), Smluvními přepravními podmínkami BORS Břeclav a.s. (příloha č. 2) a v Poučení pro majitele čipových karet (příloha č. 4). Postup při vyřizování reklamací čipových karet je popsán v PM 02.02 Předprodej (kap. 2.2.5 Postup při řešení reklamací čipových karet).

#### **d) Reklamacie jízdenek, postup při chybném vydání jízdenky**

Při chybném vydání jízdenky, popř. oprávněné reklamaci ze strany cestujícího je nutno tuto jízdenku stornovat. Přesný popis vydání storno jízdenky je popsán v návodu k obsluze odbavovacího stroju, který je přílohou pracovního manuálu PM 02.01 Řídicí osobní dopravy.

#### **e) Reklamacie nevyužitých jízdenek**

Posouzení oprávněnosti reklamací nevyužitých jízdenek se řídí Smluvními přepravními podmínkami podle přílohy č. 2.

#### **f) Stížnosti na chování zaměstnanců**

Stížnosti na chování a přístup zaměstnanců k zákazníkům, popřípadě jiným osobám řeší vždy vedoucí OJ (nejbližší nadřízený dotčeného zaměstnance). Přijímající pracovník sepiše stížnost stěžovatele do formuláře "Zápis o reklamaci, stížnosti" a neprodleně o tomto informuje vedoucího OJ, který rozhodne o oprávněnosti stížnosti, o způsobu vypořádání a o případném postihu zaměstnance. Trvá-li stěžovatel na písemném vyrozumění o řešení stížnosti, je povinen odpovědný pracovník řešící tuto reklamaci ve lhůtě 30-ti dnů po obdržení stížnosti odeslat písemnou zprávu stěžovateli. Tato písemná zpráva bude tvořit přílohu „Zápisu o reklamaci, stížnosti“.

#### **g) Stížnosti vzniku morálních škod**

Tyto stížnosti jsou řešeny shodně s bodem f). O finančních náhradách při řešení morálních škod rozhoduje pracovník dle limitu výše škody (viz kap. 4). Na divizi osobní dopravy musí být kopie zápisů předány do sedmi dnů od vyřešení reklamacie řediteli divize OD.

#### **h) Dodržování smluvních podmínek**

Reklamacie vztahující se na dodržování uzavřených smluvních podmínek posuzuje vedoucí OJ vždy na základě konkrétní smlouvy či objednávky. Stěžovatel je povinen dokladově podložit oprávněnost požadavku. V případě nezvratných podkladů o oprávněnosti reklamacie, učiní vedoucí OJ rozhodnutí a neprodleně sjedná nápravu. Reklamacie může být uplatněna v plném rozsahu pouze za předpokladu dodržení všech smluvních podmínek ze strany stěžovatele.

#### **i) Reklamacie dalších doplňkových služeb**

Na divizi osobní dopravy jde zejména o reklamacie týkající se:

- pronájmu a provozování reklamy za úplatu,
- poskytování informací cestujícím,
- tisku jízdních řádů a informovanosti cestujících na vývěskách.

### **5.2.3 Vyhodnocování reklamací a stížností**

Veškeré reklamacie, podněty a návrhy uváděné ve stížnostech a reklamacích jsou externími zdroji pro zpracování nápravných a preventivních opatření pro zamezení dalších a opakovaných reklamací. Při vyhodnocování reklamací a stížností se postupuje dle směrnice SM 00.05 Nápravná opatření.

#### 5.2.4 Uchovávání záznamů o reklamacích a stížnostech

Formuláře a jejich přílohy jsou uchovávány v příslušném kalendářním roce a v roce následujícím u vedoucího střediska, ve složce Reklamacie a stížností a na divizi ND se vede jejich souhrn také v Knize reklamací. Po této době jsou uloženy v podnikovém archivu s dobou skartace pět let.

### 5.3 Řízení vnitřních neshod

Vnitřní neshodou se rozumí neshoda, která nemá vliv na konečnou kvalitu poskytované služby a není-li při vzniku této neshody uplatněna reklamacie ze strany zákazníka.

#### 5.3.1 Příklady vnitřních neshod v nákladní dopravě

Na divizi nákladní dopravy se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nedodržení plánované trasy, které mohlo mít vliv na splnění požadavku zákazníka,
- b) problémy při nakládce/vykládce,
- c) nesprávně vyplněné faktury (nečitelnost dokladu, špatně uvedené DPH, chybně uvedená adresa, ...),
- d) záměna vystavených dokladů,
- e) další vnitřní neshody.

#### 5.3.2 Příklady vnitřních neshod v osobní dopravě

Na divizi osobní dopravy se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nesprávně vyplněná objednávka (v případě nepravidelné dopravy),
- b) nesprávně vyplněné faktury (nečitelnost dokladu, špatně uvedené DPH, chybně uvedená adresa, ...),
- c) záměna vystavených dokladů,
- d) další vnitřní neshody.

#### 5.3.3 Příklady vnitřních neshod u celních služeb

Středisko celních služeb může řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nesprávně vyplněné doklady (nečitelnost dokladů, špatně uvedená měna, nevyznačení výše DPH, apod.),
- b) záměna vystavených dokladů,
- c) další vnitřní neshody.

#### 5.3.4 Příklady vnitřních neshod na divizi Renault

Na divizi Renault se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) chyby při zadávání objednávky vozidla na prodejně,
- b) vady zjištěné při zkušební jízdě,
- c) kontrola opravy vozidla vedoucím servisu před předáním vozidla zákazníkovi,
- d) neprovedení některých prací při opravě vozidla,
- e) nekvalitně provedená práce při opravě vozidla,
- f) neúpinost dokladů,
- g) další vnitřní neshody.

#### 5.3.5 Vyhodnocování vnitřních neshod

V závěru každého čtvrtletí je vedoucí střediska povinen zpracovat „Přehled vnitřních neshod“ a předat jej QP (viz SM 00.05 Nápravná opatření), který zpracuje souhrn za celou společnost s uvedením trendů a případných přijatých opatření.

## 6. Související dokumenty

### 6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008  
Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění  
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění  
Zákon č. 13/1993 Sb., celní zákon, v platném znění  
Prováděcí vyhlášky k celnímu zákonu, v platném znění  
Zákony a nařízení vlády související s celním řízením, v platném znění  
Vyhláška č. 11/1975 Sb., o Úmluvě o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), v platném znění  
Vyhláška č. 64/1987 Sb., o Evropské dohodě o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), v platném znění  
Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění  
Vyhláška č. 144/1982 Sb., o Celní úmluvě o mezinárodní přepravě zboží na podkladě karnetů TIR (Úmluva TIR), v platném znění  
Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění  
Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění  
Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění  
Prodejní a reklamační podmínky AMS  
Základní pravidla obchodu v síti Renault

### 6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality  
Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.  
Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s.  
Ceníky jízdného na linkách PAD BORS Břeclav a.s.  
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
Směrnice SM 00.05 Nápravná opatření  
Směrnice SM 00.06 Nakupování  
Směrnice SM 00.07 Preventivní opatření  
Směrnice SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava  
Směrnice SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava  
Směrnice SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti  
Směrnice SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava  
Směrnice SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava  
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel  
Směrnice SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů  
Směrnice SM 05.02 Řízení servisu  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů  
PM 01.01 Řidič nákladní dopravy  
PM 02.01 Řidič osobní dopravy  
PM 02.02 Předprodej  
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s.  
Poučení pro majitele čipové karty

## 7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ,FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	řidič, dispečer, CA, VS, ŘD	VS, ŘD, PA	5 let
Složka "Reklamační a stížnosti"	rok	VS, dispečer	VS, PA	5 let
Knihy reklamací	01.05.2F	VS	VS, PA	5 let
Žádost o vydání čipové karty	02.05.1F	řidič, pracovník přepravní pokladny	pracovník přepr. pokladny, VS, PA	5 let
Listí neshody	00.13.1F	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let
Zápis z jednání	01.01.1F	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let
Záznamy stížností zákazníků a vrácení	formulář RČR	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let

## 8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Brno a.s.

## 9. Rozdělovník

*Pro tištěnou verzi dokumentu:*

QP 1x

*Pro elektronickou verzi dokumentu:*

GŘ 1x  
sekretářka GŘ 1x  
výkonný ředitel 1x  
ekonomický ředitel 1x  
personální ředitel 1x  
marketingový ředitel 1x  
ředitel divize ND 1x  
ředitel divize OD 1x  
ředitel divize Renault 1x  
ředitel divize sport 1x  
asistent ředitele divize nákladní dopravy 1x  
vedoucí střediska divize ND 2x  
vedoucí střediska divize OD 2x  
vedoucí střediska CS 1x  
vedoucí střediska divize Renault 2x  
vedoucí střediska divize sport 2x  
vedoucí provozovny 4x  
vedoucí opravárenského střediska 2x  
referent marketingového útvaru 1x  
dispečer OD 3x  
technik BOZP, PO, ekologie 1x  
dispečerů ND 5x  
dispečer-fakturant zasilatelství 4x  
fakturant-kalkulant 2x  
celní agent 7x  
skladník celního skladu 2x

provozní pokladní	2x
pracovník předprodeje	3x
přepravní pokladní	3x
pracovník controllingu	1x
pracovník technického provozu	1x
hlavní inženýr, správce IS	1x
správce IS, archivář	3x
technický dispečer	3x
provozní, investiční technik	1x
správce měřidel	2x
prodejce náhradních dílů	1x
prodejce vozů	3x

## 10. Přílohy

Příloha č. 1	<u>Zápis o reklamaci, stížnosti - formulář č. 01.05.1F</u>	<u>Revize při vydání</u> 01-06/04
Příloha č. 2	<u>Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.</u>	----- 07-01/10
Příloha č. 3	<u>Žádost o vydání čipové karty - formulář č. 02.05.1F</u>	02-03/07
Příloha č. 4	<u>List neshody -- formulář č. 00.13.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 5	<u>Zápis z jednání -- formulář č. 01.01.1F</u>	-----
Příloha č. 6	<u>Záznamy stížností zákazníků a vrácení - VZOR</u>	-----

Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iniciály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis:	Datum:
Přílohy:	Evidenční číslo:





Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav, IČ 49 96 92 42,  
zápis: Krajský soud Brno, oddíl B, vložka 1218,

podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, podle vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a podle příslušných ustanovení občanského zákoníku v y d á v á :

## SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

### Článek 1

#### Předmět úpravy

Podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné silniční osobní dopravě provozované dopravcem BORS Břeclav a.s. v rámci osobní veřejné linkové dopravy a městské autobusové dopravy.

### Článek 2

#### Vznik a splnění přepravní smlouvy o přepravě osob

- (1) Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob (dále jen „přepravní smlouva“) vzniká mezi dopravcem a cestujícím na základě přepravního řádu, tarifu a vyhlášených smluvních přepravních podmínek závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat přepravní řád a smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu.
- (2) Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla (dále jen „nástup do vozidla“).
- (3) Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li dopravce cestujícímu nastoupení do vozidla bez jízdenky a jízdné cestující zaplatí bezodkladně po nástupu do vozidla.
- (4) Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy.
- (5) Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy řidičem nebo osobou dopravce, která se prokáže kontrolním odznakem, nebo jinou osobou dopravce, která se prokáže průkazem dopravce s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, (dále jen „pověřená osoba“).

### Článek 3

#### Vztahy mezi dopravcem a cestujícím

- (1) Řidič vozidla nebo jiná osoba pověřená dopravcem a vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce (dále jen pověřená osoba) je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy nebo bezpečnosti ostatních cestujících. Pověřená osoba je oprávněna:
  - a) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby neprokáže platným jízdním dokladem a nespíná povinnost zaplatit jízdné a přírážku, vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit cestujícímu zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem, pokud přes upozornění nedodrží přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, znečistí vozidlo, nebo pokud

svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje; vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujícího,

- b) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné a pohodlné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících nebo pokud jejich přepravu neumožňují přepravní podmínky, zejména obsaditelnost vozidla,
- c) uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem, zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem nebo vyžadovat od cestujícího osobní údaje potřebné na vymáhání přírážky.

(2) Cestující je povinen:

- a) dbát pokynů a příkazů pověřené osoby, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících,
- b) na výzvu pověřené osoby se prokázat platným jízdním dokladem; neprokáže-li se platným jízdním dokladem, zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem nebo se prokázat osobními údaji, potřebnými na vymáhání zaplacení přírážky,
- c) na výzvu pověřené osoby zaplatit přírážku za nedodržení přepravního řádu nebo pokynu a příkazu pověřené osoby týkající se případů uvedených podle písmena a), nebo za znečištění vozidla nebo za rušení klidné přepravy cestujících nebo jiné obtěžování cestujících ve výši 1 000,- Kč.
- d) dodržovat smluvní přepravní podmínky vyhlášené dopravcem.  
Porušením povinností cestujícího podle písm. a) – c), kterým ohrozí pověřenou osobu, je přestupkem podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích.

(3) Dopravce je povinen v zájmu řádné péče o cestující při poskytování přepravních služeb zajistit

- a) podávání informací o jízdních řádech, o tarifu a o vyhlášených přepravních podmínkách, a to na místech určených pro styk s cestujícími,
  - b) zveřejňování alespoň podstatné části vyhlášených přepravních podmínek a tarifu pro daný spoj ve veřejné silniční osobní dopravě a v městské hromadné dopravě ve vozidle,
  - c) prodej jízdenek ve stanici nebo na vybraných místech veřejnosti přístupných, a to po dobu poskytování přepravních služeb cestujícím ve veřejné osobní dopravě podle jízdního řádu, jestliže podle smluvních přepravních podmínek musí cestující mít jízdenku před nástupem do vozidla,
  - d) oznamování o zpoždění spoje, a to ve vozidle a ve stanici, jsou-li vybaveny informačním zařízením pro cestující, je-li zpoždění 10 minut a více oproti jízdnímu řádu; to neplatí pro městskou hromadnou dopravu,
  - e) vydávání písemného potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění, jestliže o to cestující požádá, kromě městské hromadné dopravy; místem vydávání potvrzení je příslušná předprodejní kancelář v Břeclavi, Hustopečích nebo Mikulově,
  - f) pořádek, čistotu a klid ve vozidle,
  - g) takové používání audiovizuální techniky cestujícím, které by nebylo na obtíž ostatním cestujícím,
  - h) oznamování názvu stanice nejpozději při zastavení vozidla ve stanici a v městské hromadné dopravě oznamování následující stanice nejpozději při odjezdu vozidla ze stanice. Stanice oznamuje jen v případě, že jsou vozidla vybavena technickým zařízením umožňujícím oznamování názvu stanic,
  - i) znovuzastavení každého třetího vozidla v úrovni označení stanice, stojí-li ve stanici současně více vozidel; znovuzastavení každého vozidla v úrovni označení stanice v případě, že ve stanici se nachází osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba se slepeckou holí,
  - j) dopravce dále zajišťuje používání vozidel, která s ohledem na délku spoje nebo charakter nabízených přepravních služeb splňují požadavky na bezpečnou a pohodlnou přepravu cestujících.
- (4) Porušením přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy je, jestliže cestující při přepravě
- a) nemá zakoupenou jízdenku při nástupu do vozidla, přestože mu dopravce umožnil její koupi před nástupem do vozidla,
  - b) nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě,
  - c) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou místenkou na toto místo nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace těmto osobám,

- d) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo, mimo ustanovení v odst. 7 a nezbytných případech směřujících k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy,
  - e) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí,
  - f) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechává vyčnívat z vozidla,
  - g) za jízdy vystupuje z vozidla nebo nastupuje do něj nebo se z něj vyklání,
  - h) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené, zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla,
  - i) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
  - j) kouří ve vozidle nebo v prostorách pro cestující, v nichž není kouření povoleno,
  - k) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,
  - l) znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním,
  - m) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující,
  - n) odemká nebo zamýká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla, dveře v autobusu,
  - o) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc, která nesmí být obsahem zavazadla.
- (5) Cestující, který ve vozidle stojí, přidržuje se za jízdy zařízení vozidla k tomu určených.
- (6) Cestující může do vozidla nastoupit nebo z něj vystoupit jen ve stanici, a není-li vozidlo v pohybu. Přednost mají vystupující cestující před nastupujícími. Jsou-li dveře ve vozidle označeny pro nástup a pro výstup, musí cestující pro nástup nebo výstup použít dveře podle jejich označení.
- (7) Jedná-li se o stanici, kde vozidlo zastavuje jen na znamení, musí cestující, který chce nastoupit, dát včas o sobě vědět zvednutím paže; cestující, který chce vystoupit, musí včas použít příslušné signalizační zařízení nebo včas vyrozumět o svém úmyslu řidiče vozidla.
- (8) Zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo stanici nebo ve stanici, kde podle jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystoupit, případně i nastoupit jen se souhlasem řidiče nebo jiné pověřené osoby dopravce.
- (9) Zvuková a vizuální informační zařízení používaná ve veřejné osobní dopravě slouží přednostně k podávání informací pro cestující. Cestující mohou používat sdělovací, bezpečnostní a informační zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech jen podle pokynů dopravce a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

#### Článek 4 Jízdní doklad

- (1) Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem, není-li dále stanoveno jinak.
- (2) Jízdním dokladem je
  - a) jízdenka pro jednotlivou jízdu,
  - b) jízdenka časová, opravňující k více jednotlivým jízdám po dobu její platnosti ve vymezeném rozsahu dle platného tarifu,
  - c) průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu (zák. č. 100/1988 Sb.) nebo tarifu právo na přepravu.
- (3) V dopravcem stanovených spojích se cestující kromě jízdního dokladu uvedeného v odstavci 2 prokazuje též dokladem o zaplacení ceny místenky, kromě městské autobusové dopravy.

#### Článek 5 Náležitosti jízdního dokladu

- (1) Jízdenka pro jednotlivou jízdu obsahuje
  - a) obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu,
  - b) nástupní a cílovou stanici nebo přepravní pásmo,
  - c) výši jízdného, druh jízdného, případně výši slevy,
  - d) údaj o platnosti,

- e) další údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti jejího použití a to zejména číslo linky, číslo spoje, datum nebo časové omezení a rozlišení typu jízdného (zlevněné, ZTP apod.).
- (2) Jízdenka časová obsahuje náležitosti, které obsahuje jízdenka pro jednotlivou jízdu, a dále obsahuje údaje o druhu časové jízdenky a případně údaje označující jejího držitele. Časové jízdenky mají podobu čipové karty, do jejíž paměti je nahrána měsíční nebo čtvrtletní časová jízdenka podle platného tarifu.
- (3) Jízdní doklad podle čl. 4 odst. 2 písm. c) obsahuje údaje stanovené zvláštními právními předpisy nebo tarifem.

#### Článek 6

### Posuzování platnosti jízdních dokladů

- (1) Jízdní doklad je neplatný, jestliže
  - a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanové přepravním řádem, tarifem nebo smluvními přepravními podmínkami,
  - b) nejsou vyplněné předepsané údaje,
  - c) je používán bez vyžadované fotografie,
  - d) je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
  - e) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
  - f) je použit neoprávněnou osobou,
  - g) uplynula doba jeho platnosti,
  - h) nejde o originál.
- (2) Jízdenka pro jednotlivou jízdu, kterou lze podle smluvních přepravních podmínek použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byla vydána, je neplatná, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
- (3) Neplatnou jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo jízdenku časovou je pověřená osoba oprávněna odebrat v případech uvedených v odstavci 1 písm. c) až h); odebrání jízdenky cestujícímu písemně potvrdí. Jízdní doklad podle čl. 4 odst. 2 písm. c) nelze odebrat.

#### Článek 7

### Placení jízdného a místenek

- (1) Cestující za jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo za jízdenku časovou (dále jen „jízdenka“) platí jízdné podle tarifu, sjednané v souladu s cenovými předpisy (zák. č. 526/1990). Jízdné za jednotlivou jízdu platí cestující v hotovosti nebo z čipové karty. Pro použití spojů označených v jízdním řádu cestující platí kromě jízdného i cenu místenky (čl. 4 odst. 3) ve výši podle tarifu.
- (2) Dopravce zajišťuje prodej jízdenek před nástupem do vozidla. Nezakoupí-li dopravce prodej jízdenek před nástupem do vozidla, musí umožnit cestujícímu zakoupit si jízdenku po nástupu do vozidla za jízdné bez přírážky (postih podle § 18a odst. 2 písm. c) zák. č. 111/1994).
- (3) Cestující platí jízdné před nástupem do vozidla a dopravce mu za zaplacené jízdné vydá jízdenku. Platí-li cestující jízdné po nástupu do vozidla, dopravce mu vydá jízdenku ve vozidle nebo zajistí, aby takto zaplacené jízdné bylo zaevidováno odbavovacím systémem.
- (4) Cestující se při převzetí jízdenky přesvědčí, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout.
- (5) Nezakoupil-li si cestující jízdenku před nástupem do vozidla, přestože mu to dopravce umožnil, smí nastoupit do vozidla bez jízdenky, jestliže dopravce zajišťuje ve voze prodej jízdenek a cestující si zakoupí jízdenku po nástupu do vozidla bezodkladně.
- (6) Nezakoupí-li si cestující jízdenku podle odstavce 3 nebo podle odstavce 5 a je přepravován bez platné jízdenky, považuje se za cestujícího, který se z příčin na své straně neprokázal platným jízdním dokladem.
- (7) Podrobnosti týkající se prodeje jízdenek, příplatků a místenek ve výdejních jízdenek nebo v jiných zařízeních, kde je možno zakoupit si jízdenku předem, podmínek jejich vrácení, druhu, formy, případně vzorů jízdenek jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách AMS.

#### Článek 8

### Právo na obsazení míst k sezení ve vozidle

- (1) Cestující může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení.
- (2) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají přednost při obsazování míst k sezení, která jsou ve vozidle vyhrazená označená pro přepravu těchto osob. Pokud jsou ve vozidle více než 2 cestující s omezenou schopností pohybu, jsou povinni ostatní cestující, které vyzve osoba řídící vozidlo, uvolnit místa pro tyto osoby.
- (3) Místo, na které byla zakoupena místenka, může cestující bez místenky obsadit jen v případě, není-li nárokováno toto místo cestujícím s platnou místenkou a nejedná se přitom o spoj, do něhož si cestující musí zakoupit místenku.

#### Článek 9

### Poskytování rezervačních služeb pro přepravu ve vozidlech

- (1) Dopravce v jízdním řádu zajistí označení spojů kromě městské autobusové dopravy, do nich si cestující může zakoupit předem místenku, a současně zveřejní podmínky jejího prodeje (Všeobecné podmínky AMS).
- (2) Místenka obsahuje obchodní jméno dopravce, výši zaplacené ceny za místenku, označení spoje a rezervovaného místa ve vozidle a údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti jejího použití. Místenky nelze prodávat ve vozidle. Dopravce zajistí, aby místa k sezení, která rezervoval prodejem, byla ve vozidle označena.
- (3) Pro zajištění práva na místo k sezení vyhrazené pro cestujícího na vozíku pro invalidy nebo pro cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace je nutno tyto skutečnosti při koupi místenky ohlásit a nárok na tato místa prokázat; dále je nutno z hlediska zajištění bezpečnosti přepravovaných cestujících ohlásit, zda jde o místo pro cestujícího mladšího 12 let, cestujícího s dětským kočárkem nebo cestujícího se psem.
- (4) Cestující, který si zakoupil místenku, ztrácí nárok na rezervované místo, neobsadí-li je nejpozději v době 5 minut před odjezdem příslušného spoje uvedeném v jízdním řádu.

#### Článek 10

### Přeprava dětí

- (1) Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
- (2) Cestující s dítětem do 6 let, které je podle tarifu přepravováno bezplatně, mohou společně zaujmout jen jedno místo k sezení, nejsou-li ostatní místa volná; bezplatně lze přepravovat pouze jedno dítě.
- (3) Dítětem do 12 let věku nebo výšky 150 cm je z bezpečnostních důvodů zakázáno obsazovat sedadla č. 1, 2, 3 a 4.
- (4) Děti od 6 do 15 let mají nárok na zlevněné jízdné. Nárok na zlevněné jízdné jsou povinni prokázat při nástupu do autobusu řidiči a na žádost pověřené osoby předložením cestovního pasu, nebo jiným průkazem s fotografií nebo Průkazem věku.

#### Článek 11

### Přeprava žáků a studentů

- (1) Nárok na zlevněné jízdné pro žáky a studenty škol (dále jen „žákovské jízdné“) mají žáci a studenti všech škol ČR do věku 26 let, kteří plní povinnou školní docházku nebo se soustavně připravují na budoucí povolání ve střední, vyšší odborné, vysoké nebo speciální škole v denní nebo prezenční formě studia a využívají vnitrostátní silniční linkovou osobní autobusovou dopravu k dojíždění z místa trvalého pobytu do místa sídla školy k účasti na školním vyučování nebo praktickém vyučování, praktické přípravě či praktické výuce a praxi.
- (2) Žákovské jízdné platí pro jízdu ze stanice místně nebo časově nejbližší místu trvalého pobytu žáka do stanice místně nebo časově nejbližší místu sídla školy nebo její součásti či

místa konání praktického vyučování směrem nejkratším nebo časově nejvýhodnějším a zpět. Místo trvalého pobytu, místo sídla školy i místo praktického vyučování se musí nacházet na území ČR. V případě přestupu, není-li možné odbavení jedním dokladem, je žák odbaven každým dopravcem zvláště, včetně dopravců v železniční veřejné vnitrostátní pravidelné osobní dopravě.

- (3) Žákovské jízdné se za výše uvedených podmínek poskytuje v období školního/akademického roku vyznačeného školou na žakovském průkazu s výjimkou měsíců července a srpna. Při denním dojíždění je žakovské jízdné přiznáváno pouze v pracovní dny. Za součást školy se považuje i středisko praktického vyučování a pracoviště praktického vyučování podle zvláštního právního předpisu.

#### Článek 12

### Předprodejní kanceláře

- (1) Předprodejní kanceláře jsou v Břeclavi, ul. Sady 28. Října (stánek na pěší zóně); Hustopečích, Nádražní 1 (autobusové nádraží); Mikulově, Jiráskova 2. Na těchto místech mohou cestující žádat o vystavení Průkazu věku (pro děti ve věku 6-15 let), Žakovského průkazu (pro žáky a studenty), o vydání, reklamaci nebo zablokování čipové karty, nahrání časové jízdenky na čipovou kartu. V předprodejních kancelářích v Břeclavi a Hustopečích je možné zakoupení místenek v AMS.

#### Článek 13

### Podmínky přepravy dětských kočárků a jízdních kol

- (1) Cestující může vzít do vozidla dětský kočárek s dítětem, jestliže to technické provedení vozidla a jeho obsazenost dovolují, a to jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo podle smluvních přepravních podmínek dopravce, za které se platí jízdné podle tarifu.
- (2) Dopravce na spojích základní dopravní obslužnosti (§ 19a zák. o silniční dopravě) zajistí používání vozidel, která umožňují přepravu alespoň jednoho dětského kočárku s dítětem.
- (3) Nástup a výstup cestujícího s dětským kočárkem s dítětem lze provádět jen se svolením řidiče vozidla.
- (4) Dětský kočárek bez dítěte a jízdní kolo lze přepravovat jako spoluzavazadlo, jestliže to dopravce umožní ve smluvních přepravních podmínkách; jinak pro jejich přepravu platí ustanovení o přepravě cestovních zavazadel.

#### Článek 14

### Přeprava organizované skupiny osob

- (1) Za organizovanou skupinu osob se považuje skupina osob cestující společně v počtu nejméně 10 cestujících.
- (2) Dopravce přepraví skupinu osob v pravidelné dopravě pouze na spojích, které nejsou plně obsazeny.
- (3) Pověřená osoba je oprávněna vyhlásit vozidlo za plně obsazené dle frekvence na konkrétním spoji.
- (4) Vedoucí organizované skupiny osob je povinen se předem informovat na situaci na konkrétním spoji a po domluvě s dispečerem buď požádat o posílení daného spoje, nebo objednat vozidlo v rámci nepravidelné dopravy.

#### Článek 15

### Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiní cestující,

- který takové místo obsadil, toto místo cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace na jeho požádání uvolní.
- (2) Dopravce vyhradí a označí v každém jednotlivém vozidle nejméně dvě místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. V městské hromadné dopravě dopravce vyhradí a označí pro tyto účely nejméně šest míst k sezení v každém jednotlivém vozidle.
  - (3) Cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace musí být v městské hromadné dopravě umožněn nástup do vozidla i výstup z vozidla všemi dveřmi, které jsou označeny pro nástup nebo pro výstup cestujících.
  - (4) Na spoje, do nichž si lze zakoupit místenku, se místenky na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace prodávají jen pro osoby, jejichž nárok na obsazení těchto míst se prokáže.

#### Článek 16

### Přeprava osob na vozíku pro invalidy

- (1) Dopravce přepraví cestujícího na vozíku pro invalidy v bezbariérovém vozidle, nebo dovoluje-li to technické provedení vozidla a jeho obsazenost a je současně zajištěna pomoc při nástupu a výstupu cestujícího na vozíku pro invalidy do a z vozidla, též v jiném vozidle.
- (2) Dopravce zajistí přepravu podle odstavce 1 na spojích, které jsou v jízdním řádu označeny též pro přepravu cestujících na vozíku pro invalidy.

#### Článek 17

### Přeprava zavazadel

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo, nebo se přepravují odděleně od cestujícího jako cestovní zavazadlo.
- (2) Zavazadlem nebo obsahem zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li dále stanoveno jinak.
- (3) Věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla, je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá a žíravá nebo věc, která může způsobit náklazu, nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel, nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak.
- (4) Obsahem zavazadla, které si cestující bere do vozidla, může být přenosná ocelová láhev s kapalným topným plynem pro domácnost o celkovém obsahu nejvýše 10 kg, nádoba s topnou naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.
- (5) Jako ruční zavazadlo má cestující právo vzít s sebou do vozidla bezplatně snadno přenosné věci, které cestující má u sebe a lze je případně umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem cestujícího. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší cestujícímu.
- (6) Rozměry, druhy, hmotnost ručních zavazadel stanoví dopravce v tarifu.
- (7) Jako spoluzavazadlo lze přepravovat věci, které svými rozměry přesahují rozměry ručního zavazadla a vyžadují umístění na zvlášť určeném místě dopravcem ve vozidle v prostoru pro cestující. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší cestujícímu.
- (8) Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá, cestující však za jejich přepravu platí cenu sjednanou v souladu s cenovými předpisy uvedenou v tarifu.
- (9) Rozměry, druhy, hmotnost spoluzavazadel stanoví dopravce v tarifu.
- (10) Cestovním zavazadlem je zavazadlo cestujícího, které se přijímá k přepravě na základě uzavřené samostatné přepravní smlouvy, a to po předložení jízdního dokladu cestujícího platného nejméně do stanice, do níž cestující požaduje cestovní zavazadlo přepravit. Cestovní zavazadlo se nepřepravuje v městské hromadné dopravě.
- (11) Jako cestovní zavazadlo může cestující podat bez zvláštních opatření k přepravě zavazadlo, které se může skládat nejvíce ze tří kusů a hmotnost jednoho kusu nesmí převyšovat 15 kg.

- (12) Dopravce zajistí v jízdním řádu zveřejnění stanoveného rozsahu přepravy cestovních zavazadel. Neuskutečňuje-li dopravce přepravu cestovních zavazadel všemi spoji jedoucými podle jízdního řádu, označí v jízdním řádu spoje, kterými se cestovní zavazadla přepravují.

#### Článek 18

### Přeprava živých zvířat

- (1) Živá zvířata lze přepravovat za podmínek stanovených pro zavazadla, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. zákon o veterinární péči) a není-li těmito smluvními přepravními podmínkami stanoveno jinak. Živá zvířata jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo lze přepravovat jen pod dohledem cestujícího, a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila cestující nebo vozidlo, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž. Ze živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných kletkách, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem, není-li těmito smluvními přepravními podmínkami stanoveno jinak.
- (2) Pro přepravu schrán se zvířaty ve vozidle, nesplňuje-li schránka podmínky pro přepravu ručního zavazadla, platí ustanovení o přepravě spoluzavazadla.
- (3) Bez schránky mohou cestující vzít s sebou do vozidla psa, který má bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Za takto přepravovaného psa se platí přepravné podle tarifu.
- (4) Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, jakož i služebního psa nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

#### Článek 19

### Přepravní smlouva o přepravě cestovního zavazadla

- (1) Přepravní smlouva o přepravě cestovního zavazadla je uzavřena přijetím cestovního zavazadla dopravcem k přepravě a vydáním přepravního dokladu o přijetí cestovního zavazadla k přepravě cestujícím (dále jen „zavazadlový lístek“). Cestující se při převzetí zavazadlového lístku přesvědčí, zda byl vyhotoven podle jeho údajů (zejména údaje o počtu kusů, hmotnosti, druhu obalu, názvu přepravované věci apod.).
- (2) Dopravce přijímá k přepravě cestovní zavazadla, jejichž cena nepřesahuje hodnotu 5000,- Kč. Cestující je povinen nahlásit dopravci (řidiči) cenu cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 500,- Kč. Při přijetí cestovního zavazadla k přepravě se hradí přepravné podle tarifu.
- (3) Cestující je povinen si cestovní zavazadlo vyzvednout bezprostředně po příjezdu spoje do zastávky určení. Dopravce vydá cestovní zavazadlo cestujícímu po předložení zavazadlového lístku. Předložený zavazadlový lístek zůstává dopravci.

#### Článek 20

### Práva z přepravní smlouvy

- (1) Práva z přepravní smlouvy o přepravě osob a práva z přepravní smlouvy o přepravě cestovních zavazadel se uplatňují u dopravce na příslušné provozovně v Břeclavi nebo v Hustopečích v kanceláři osobní dopravy.
- (2) Kupletnění práv vůči dopravci je oprávněn ten, kdo předloží originál jízdenky nebo zavazadlového lístku.
- (3) Práva z přepravní smlouvy se uplatňují písemnou žádostí s uvedením důvodu a výše požadované náhrady. Jde-li o vrácení jízdného nebo jiných částek z přepravy cestujících, může být žádost podána i osobně. O této skutečnosti sepíše dopravce Zápis o reklamaci, stížnosti, kterou dotyčný podepíše.
- (4) Právo z přepravní smlouvy musí být u dopravce oprávněným uplatněno bez zbytečného odkladu nejpozději ve lhůtě šesti měsíců
  - a) ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy jízda měla být nastoupena, jde-li o vrácení jízdného,



- b) ode dne vydání cestovního zavazadla nebo ode dne vzniku přepravní smlouvy, jestliže k vydání zavazadla nedošlo, jde-li o náhradu škody vzniklé na cestovním zavazadle. Není-li právo z přepravní smlouvy uplatněno v uvedené lhůtě, zaniká.
- (5) Uplatněná práva z přepravy vyřídí dopravce nejpozději do třech měsíců ode dne doručení podané žádosti.

#### Článek 21

#### Závěrečná ustanovení

- (1) Právní vztahy ve veřejné silniční dopravě vysloveně těmito smluvními podmínkami neupravené se posuzují podle příslušných ustanovení přepravního řádu (vyhláška č. 175/2000 Sb.), občanského zákoníku a jiných obecně závazných právních předpisů (např. zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě).

#### Článek 22

#### Účinnost

Tyto smluvní přepravní podmínky přepravní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1. 4. 2005.

.....

Ing. František Zugar  
místopředseda představenstva a.s.

---

# Žádost o vydání čipové karty

<input type="checkbox"/>	pro plně jízdné
<input type="checkbox"/>	pro poloviční jízdné
<input type="checkbox"/>	pro bezplatnou přepravu



Břeclav a.s.

1. list

Příjmení a jméno majitele karty: .....

rodné číslo: .....

bydliště: .....

Souhlasím s podmínkami provozu  
čipových karet společnosti BORS Břeclav a.s.

Podpis žadatele

Po vyplnění a odevzdání této žádosti bude karta žadatelem vystavena do 3 pracovních dnů. Cena karty je 150,- Kč (včetně 20 % DPH)

## Reklamační čipové karty - stručný popis závady

Žádám, aby reklamační byla řešena v předprodejně kanceláři:

<input type="checkbox"/>	Břeclav	<input type="checkbox"/>	Mikulov
<input type="checkbox"/>	Hustopeče		

Kartu k reklamaci převzát: .....

popis

Datum žádosti

Vydáno dne

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

Tel.: 5 19 444 200  
www.bors.cz

IČO: 499 69 242  
DIČ: CZ 499 69 242



<b>BORS Břeclav a. s.</b>		<b>List neshody</b>		č.
Číslo auditu:	Oblast/proces:	Číslo otázky:		
Místo zjištění neshody:				
Vyplňuje vedoucí A-T/vedoucí OJ Zjištění - formulace neshody (co, na kterém místě a čemu nevyhovuje) + komentář:				
Vyplňuje odpovědný pracovník Příčina neshody (pokud je známa, jinak dle SM 00.05):				
Vyplňuje vedoucí A-T / vedoucí OJ, popř. odpovědný pracovník: Opatření k odstranění zjištěné neshody:				
Odpovědný pracovník za realizaci opatření:		Podpis pracovníka:		
Termín:				
Odpovědný pracovník:	Datum:	Podpis:		
Vedoucí A-T / vedoucí OJ:	Datum:	Podpis:		
Vyplňuje odpovědný za realizaci Opatření splněno dne:		Podpis:		
Pozn.:				
Vyplňuje vedoucí OJ / vlastník procesu Ověření realizace opatření:				
		Datum:	Podpis:	
Vyplňuje vedoucí OJ / vlastník procesu OKN uložit*: ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>		Vyplňuje QP: Schválil:		
		Datum:	Podpis:	
Předáno QP:	Datum:	Podpis:		

\*1) hodící se zaškrtněte

Formulář č. 01.01.1F  
Revize 01-06/04

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav



## Zápis z jednání

Zápis z jednání s firmou:  
Ze dne:  
Zápis provedl:

---



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 02.01		
	Vydání č.: 05	Výtisk č.: 01	Datum účinnosti: 25.1.2010

Název:

## Obchodní činnost - osobní doprava

Zpracoval: Antonín Kadlec	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20.1.2010 Podpis:	Datum: 21.1.2010 Podpis:	Datum: 25.1.2010 Podpis:	Datum: 25.1.2010 Podpis:



## OBSAH:

Titulní strana  
Informace o změnách

## Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
  - 3.1 Pojmy a definice
  - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
  - 5.1 Poptávkové řízení
    - 5.1.1 Převzetí a evidence poptávky
    - 5.1.2 Přezkoumání poptávky
  - 5.2 Nabídkové řízení
    - 5.2.1 Vytvoření nabídky
    - 5.2.2 Zaslání nabídky
  - 5.3 Uzavření smlouvy
    - 5.3.1 Návrh smlouvy
    - 5.3.2 Přezkoumání a schválení smlouvy/objednávky
  - 5.4 Tarifní podmínky, prodej jízdenek
6. Související dokumenty
  - 6.1 Externí dokumenty
  - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy



## 1. Účel

Tato směrnice stanovuje základní postupy platné pro obchodní činnost v osobní dopravě - pro poptávkové, nabídkové řízení, uzavření smlouvy a předprodej.

## 2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro pracovníky divize osobní dopravy (ředitel divize, asistent ředitele divize, vedoucí střediska, dispečer, správce odbavovacího systému). Každý pracovník, který je z titulu své funkce oprávněn uzavírat smluvní vztah v jakémkoliv rozsahu se zákazníky, je povinen tuto směrnici v plném rozsahu dodržovat.

## 3. Pojmy, definice, zkratky

### 3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice dle normy ČSN EN ISO 9001:2008.

**Pravidelná osobní doprava** – doprava, při které jsou přepravní služby nabízeny podle předem vyhlášených podmínek a jsou poskytovány k uspokojování přepravních potřeb; pokud je doprava uskutečňována pro potřeby města a jeho příměstských oblastí, jedná se o městskou-autobusovou dopravu.

**Nepřavidelná osobní doprava** – je neveřejná osobní doprava, při které jsou požadavky na přepravní služby specifikovány zákazníkem. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky.

**Jízdní řád** - soubor časové a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

**Linka** - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

**Spoj** - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem - část souboru časové a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.

**Dopravní úřad** - dle zákona č. 111 /1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, je jím krajský úřad. Pro MěAD je dopravním úřadem městský úřad.

**Základní dopravní obslužnost** - je doprava do škol, úřadů, k soudům, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a do zaměstnání, včetně dopravy zpět. Rozsah podílu státu na jejím zajišťování stanovuje dle místních podmínek dopravní úřad, s přihlédnutím k zajištění základní dopravní obslužnosti veřejnou drážní osobní dopravou.

**Ostatní dopravní obslužnost** - zbývající dopravní potřeby území. Pokud není zajištěna v rámci rozhodování o licenci, nebo při schvalování JŘ, zabezpečuje obec, nebo svazek obcí smlouvami o závazcích veřejné služby.

**Závazek veřejné služby** - závazky provozní, přepravní a tarifní ve veřejné linkové dopravě ve veřejném zájmu za účelem zajištění dopravní obslužnosti území, které je dopravce ve veřejné linkové dopravě povinen přijmout, a které by jinak ve svém obchodním zájmu nepřijal, nebo přijal pouze z části. Vzniká na základě písemné smlouvy uzavřené mezi dopravním úřadem, obcí, nebo jedná-li se o mezinárodní veřejnou linkovou dopravu Ministerstvem dopravy a dopravcem.

**Smluvní vztah** - dvoustranný právní akt, jímž smluvní strany projevují vůli uzavřít konkrétní právní vztah, např. smlouvou o přepravě, na základě které se pak provádí konkrétní obchodní případ.

**Tarif** - sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a podmínky jejich použití.

**Přepravní řád** - podmínky za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvláštnosti s nimi přepravovaná.

**KORDIS JMK** – společnost založená Jihomoravským krajem a Statutárním městem Brnem pro účely koordinování základní dopravní obslužnosti v rámci integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

### 3.2 Zkratky

SMK	- Systém managementu kvality
QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
AR	- Asistent ředitele divize
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MěAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
PČR	- Policie České republiky
IČO	- Identifikační číslo organizace
DIČ	- Daňové identifikační číslo
PA	- Podnikový archiv
MF	- Ministerstvo financí
ČR	- Česká republika
PC	- Počítač
SM	- Směrnice
PM	- Pracovní manuál
IDS	- Integrovaný dopravní systém
JMK	- Jihomoravský kraj

## 4. Pravomoci a odpovědnosti

### **Generální ředitel**

#### *odpovědnosti*

- podepisuje smlouvy v POD
- podepisuje rámcové smlouvy v NOD

### **Ředitel divize osobní dopravy**

#### *odpovědnosti*

- eviduje a přezkoumává poptávky v POD
- zpracovává a zasílá nabídky v POD
- schvaluje změny v JŘ
- uzavírá smlouvy v POD
- předkládá výkazy nákladů a tržeb
- zpracovává odhady prokazatelné ztráty a přiměřeného zisku
- vydává a schvaluje ceníky

#### *pravomoci*

- rozděluje spoje v POD mezi střediska
- navrhuje změny v JŘ

### **Vedoucí střediska OD**

#### *odpovědnosti*

- eviduje a přezkoumává poptávky v NOD
- zpracovává a zasílá nabídky v NOD
- uzavírá jednotlivé smlouvy o přepravě v NOD
- přijímá a eviduje objednávky, přezkoumává a schvaluje objednávky/smlouvy v NOD

#### *pravomoci*

- podává připomínky k JŘ

### **Asistent ředitele divize osobní dopravy**

#### *odpovědnosti*

- realizuje změny jízdních řádů a spolu s tím odpovídá za průběh licenčního řízení, eviduje průběh všech řízení v PC

#### *pravomoci*

- navrhuje změny JŘ
- jedná se zákazníky (firmami, zadavatelem dopravy, starosty obcí, ...) ohledně jejich požadavků

### **Dispečer OD**

#### *odpovědnosti*

- zastupuje VS v jeho nepřítomnosti
- zajišťuje a řídí průběh přeprav
- provádí kontroly složek vozidel

#### *pravomoci*

- navrhuje změny JŘ

## 5. Postupy

### 5.1 Poptávkové řízení

#### 5.1.1 Převzetí a evidence poptávky

Začátek obchodního vztahu začíná převzetím a evidencí poptávky. V případě, že zákazník (městský úřad, obecní úřad, krajský úřad, organizace či jednotlivec), ať již ústně či písemně vyjádří poptávku - požadavek na přepravu/zajištění základní dopravní obslužnosti je tato poptávka zaevidována buď asistentem ředitele nebo vedoucím střediska:

- a) POD - postup převzetí a evidence poptávky – převzetí a evidence poptávky v POD je prováděna asistentem ředitele a to buď písemně nebo elektronicky e-mailem. AŘ eviduje poptávky v PC (formou emailů nebo záznamů – voinou formou).
- b) NOD - postup převzetí a evidence poptávky – převzetí poptávky v NOD je prováděno telefonicky, e-mailem nebo písemnou formou, kdy zákazník zadá podmínky pro technické zajištění přepravy, následně je zpracována cenová kalkulace, která je zaslána zpět k zákazníkovi. Evidence poptávky je prováděna v Knize přeprav, viz příloha č. 3.

#### 5.1.2 Přezkoumání poptávky

- a) v POD toto provádí ředitel divize a přezkoumává především splnitelnost požadavků, úplnost, jednoznačnost, reálnost požadavků, soulad s legislativou – konzultuje situaci s AŘ a VS. Navržené řešení je zpracováno formou provozního příkazu nebo se projevívá změnou JŘ.
- b) v NOD toto provádí vedoucí střediska, který posuzuje především reálnost navrhované přepravy, trasu, typ vozidla vhodného (nebo potřebného) pro tuto přepravu, předběžnou kalkulaci ceny a další podmínky provedení přepravy.

### 5.2 Nabídkové řízení

#### 5.2.1 Vytvoření nabídky

##### a) v POD

Asistent ředitele osobní dopravy zpracovává nabídku, která reaguje na poptávku zákazníka. Nabídkou se rozumí návrh na změnu v JŘ. Návrh JŘ je zpracováván ve spolupráci mezi AŘ, vedoucími středisek, pracovníkem zadavatele a pracovníkem KORDISu. Celý průběh koordinuje asistent ředitele, který je povinen řídit se při sestavování JŘ platnou legislativou (zejména zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a vyhláškou č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech). Jsou-li požadavky na změny JŘ ze strany firem či cestujících, musí AŘ vždy konzultovat tyto změny se zadavatelem dopravy a KORDISem.

##### Schvalování JŘ:

Konečnou verzi JŘ předloží AŘ ke schválení:

- 1) ředitel divize – formou zpracovaného provozního příkazu, který AŘ následně předá vedoucím středisek, kteří jsou povinni o změnách informovat ostatní pracovníky (zejména řidiče)
- 2) zadavatelem dopravy (pracovníkovi odboru dopravy)

##### Licenční řízení:

AŘ odpovídá za průběh licenčního řízení. Podává žádosti na vydání licencí, případně na jejich změny na základě schválení ředitelem divize.

Originál vydané licence nebo změny licence je uložen na sekretariátu společnosti. AŘ si založí kopii a zároveň vytvoří elektronickou podobu licence, kterou odešle vedoucím středisek.

Vedoucí střediska licenci (změnu licence) vytiskne a uloží do složky s licencemi a zároveň zajistí, aby kopie byla bezodkladně vložena do příslušných složek vozidel střediska.

##### Kontroly složek vozidel

Dispečer střediska je povinen provádět kontroly složek vozidel se zaměřením na licence a jízdni řády.

Kontroly provádí průběžně v rozsahu min. 5 složek / měsíc, ale zároveň tak, aby v průběhu pololetí byly zkontrolovány složky všech vozidel. O kontrole provede záznam na formuláři „Kontroly složek vozidel“ (formulář č. 02.01.3F – viz příloha č. 2), kde zapíše datum a spolu s řidičem záznam podepíše.

b) v NOD

- a) Za zpracování nabídky v NOD odpovídá VS, který nabídku zpracuje. Součástí nabídky je specifikace přepravního prostředku, jeho vybavení, další doprovodné služby, trasa a cenová kalkulace. Základem pro kalkulaci ceny je „Orientační ceník zájezdové dopravy“, který stanovuje základní sazby za ujetý km výkonu + sazby za čekání. Ceník schvaluje ŘD OD. Kalkulaci zpracuje vedoucí střediska (dispečer) s ohledem na další nákladové položky, kterými jsou zejména: dieta řidiče, mzda II. řidiče, mýtné, poplatky v zahraničí a sazby DPH. Položky jsou rozdílné zejména podle toho, do kterého státu se má přeprava osob uskutečnit a podle předpokládaného počtu ujetých kilometrů. Zpravidla se tyto položky zjišťují pomocí internetových stránek ČESMAD-BOHEMIA..

V případě akceptace nabídky je uzavřen smluvní vztah o přepravě, buď smlouvou o přepravě, nebo objednávkou přepravy. Celé poptávkové - nabídkové řízení může proběhnout jak ústně, tak i písemnou formou, písemné materiály se zakládají u vedoucího střediska.

## 5.2.2 Zaslání nabídky

Po zpracování nabídek jsou tyto zaslány příslušným zákazníkům k posouzení jak v POD tak i v NOD. Nabídky jsou zaslány buď elektronicky e-mailem nebo poštou.

---

Zpracovanou nabídku v NOD odešle vedoucí střediska (dispečer) zákazníkovi a zároveň jí pošle:

- a) řediteli divize OD  
b) vedoucímu „druhého“ střediska, a to v případě, že cenová kalkulace převyšuje 20.000,- Kč nebo když lze předpokládat, že dostupnost obou středisek (Břeclav, Hustopeče) je pro zákazníka stejná.

## 5.3 Uzavření smlouvy

### 5.3.1 Návrh smlouvy

a) v POD

Uzavření smlouvy o základní dopravní obslužnosti předchází jednání s příslušným dopravním úřadem. Průběh jednání koordinuje ředitel divize a je evidován zejména prostřednictvím emailové komunikace. Předmětem jednání o smlouvě je zejména rozsah základní dopravní obslužnosti a cena dopravního výkonu.

b) v NOD

Návrh smlouvy či podmínky přijetí objednávky jsou součástí nabídky.

Po zaslání nabídky zpravidla následuje přijetí objednávky/návrhu smlouvy od zákazníka.

Pokud zákazník zašle přímo objednávku/smlouvu bez předchozího poptávkového a nabídkového řízení, znamená to že přistupuje na podmínky dopravce.

V případě nespínitelnosti požadavků uváděných v objednávce/smlouvě je nutno objednávku neprodleně odmítnout a o tomto odmítnutí prokazatelně informovat objednavatele

Rozhodnout o vrácení objednávky/smlouvy je oprávněn VS, popř. ŘD OD, a osoba která rozhodla o nepřijetí, také poskytne výše uvedené úkony pro informovanost objednatele.

Přeprava v NOD je prováděna jednak na základě Smluv o přepravě uzavřených se zákazníkem nebo na základě smluvního vztahu vzniklého přijetím jednotlivé objednávky přepravy.

### 5.3.2 Přezkoumání a schválení smlouvy/objednávky

#### a) v POD

Návrh smlouvy je připomínkován oběma smluvními stranami. Po přijetí návrhu smlouvy o zabezpečení základní dopravní obslužnosti je tato přezkoumána ředitelem divize z hlediska souhlasu s podmínkami uvedenými v této smlouvě, její přezkoumání a schválení vyznačí svým podpisem na této smlouvě, dále ji postupuje GŘ, který ztvdí platnost této smlouvy rovněž svým podpisem.

#### b) v NOD

Objednávku může převzít dispečer telefonicky, kdy je možno předběžně dohodnout podmínky přepravy. Objednávku převzatou telefonicky dispečer zaznamená do Knihy přeprav pouze tužkou a upozorní zákazníka na nutnost doručení písemné objednávky (možno i elektronicky e-mailem) v dostatečném termínu s uvedením všech výše uvedených náležitostí. Bez písemného nebo elektronického potvrzení objednávky lze přepravu provést pouze ve výjimečných případech, a to tehdy, je-li se zákazníkem uzavřena rámcová smlouva, ve které je sjednán jiný způsob potvrzení objednávek (např. telefonicky).

U neprověřených (trvale nespolupracujících) zákazníků dispečer oznámí zákazníkovi nutnost složení zálohy úhrady přepravy a dohodne konkrétní podmínky složení zálohy (výši zálohy, způsob platby apod.). Složena musí být nejpozději v době odjezdu vozidla pro daného zákazníka.

Objednávku/smlouvu po obdržení VS zaeviduje do Knihy přeprav. V případě nedostatečných, nebo neúplných údajů neprodleně (nejlépe telefonicky) požádá přepravce o doplnění potřebných údajů.

K posouzení reálnosti zvládnutí požadavků vyřízení objednávky, schválení nabízené ceny, popř. stanovení odpovědnosti za cenu, a posouzení požadavků objednávky z hlediska legislativních omezení je oprávněn VS, v případě jeho nepřítomnosti pověřený dispečer. Předpokladem pro uzavření smluvního vztahu je reálná možnost splnění podmínek v objednávce uvedených, s ohledem na kapacitní možnosti střediska OD, s minimálním rizikem, a vhodnost uzavření smluvního vztahu s ohledem na zájmy BORS Břeclav a.s. a konkrétního zákazníka.

#### Objednávka musí obsahovat tyto náležitosti:

- obchodní jméno přepravce dle výpisu z obchodního rejstříku,
- sídlo přepravce, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, fax,
- datum provedení přepravy,
- cílové místo přepravy, předpokládaná trasa přepravy,
- místo a čas přistavení vozidla k přepravě,
- předpokládaný čas ukončení přepravy, popř. požadovaný čas příjezdu do cílového místa,
- počet přepravovaných osob,
- případné požadavky na typ vozidla a jeho výbavu,
- telefonický kontakt pro případ výskytu neshod před a během přepravy,
- výši dohodnuté zálohy, termín úhrady zálohy,
- splatnost faktury - vyúčtování, popř. penalizace.

Teprve po posouzení a případném doplnění údajů může být objednávka/smlouva potvrzena a zaevidována v PC.

Jednání o smluvních vztazích ať už formou jednotlivé objednávky nebo formou smlouvy v NOD vede VS, který také předjedná a koriguje obsah uzavíraných smluv a přijatých objednávek z hlediska splnitelnosti podmínek. Text smlouvy vždy konzultuje s podnikovým právníkem a ekonomickým ředitelem, kteří svůj souhlas zaznamenají na jedné kopii svým podpisem.

Znění smlouvy schvaluje ředitel divize a k závěrečnému podpisu je zmocněn GŘ.

#### Smlouva musí obsahovat:

- obchodní jméno přepravce dle výpisu z obchodního rejstříku, u nových a neznámých klientů jako přílohu smlouvy kopii výpisu z obchodního rejstříku nebo živnostenského listu,
- sídlo přepravce, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, fax,
- identifikace BORS Břeclav a.s.,
- cena za přepravu a provedené služby, popř. vyčerpávající metodika jejího výpočtu,
- dohodnutá výše zálohy, způsob a termíny úhrady zálohy,

- splatnost faktury, případně dohodnutá penalizace,
- podmínky objednávané přepravy a služeb, jako: termín přistavení vozidla, termín odjezdu, místo přistavení vozidla, cíl jízdy vozidla + požadovaný čas příjezdu, požadavky na průběh jízdy, plán jízdy (itinerář), požadavky na osádku vozidla, požadavky na výbavu, popř. typ vozidla apod.,
- razítka a čitelné podpisy zástupců obou smluvních stran.

Veškeré smlouvy je nutno uzavírat vždy v písemné formě. U přeprav dle smlouvy o přepravě, nebo smlouvy o provozu dopravního prostředku, nejsou-li přímo ve smlouvě specifikovány všechny podmínky přepravy (datum a čas přistavení atd. ... ) je nutno přepravce požádat o vystavení upřesňující objednávky, nejlépe zvlášť pro každou přepravu. Jednání se zákazníky ohledně reklamací a stížností je upraveno ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

O každém jednání se zákazníky, jak v NOD, tak i POD se dle potřeby pořizuje zápis na formuláři „Zápis z jednání“ (příloha č. 1).

V přípravě pro další jednání s těmito zákazníky a pro jejich hodnocení a hodnocení efektivity spolupráce s nimi se využívá těchto „Zápisů z jednání“ a také záznamů o zákaznících.

## 5.4 Tarifní podmínky, prodej jízdenek

Prodej jízdenek se řídí tarifními předpisy a ceníky jízdenek.

### Linky IDS JMK

Na linkách v systému IDS JMK platí tarif a ceníky IDS JMK, které vyhláší a vydává koordinátor, společnosti KORDIS JMK.

### Linky mimo IDS JMK

Na linkách mimo systém IDS JMK platí tarif a ceníky BORS Břeclav a.s. Struktura cen jízdenek vychází ze základního ceníku jízdenek a dovozného zavazadel, kde jsou ceny stanoveny od tarifní kilometrické vzdálenosti mezi zastávkami mezi kterými je cestující přepravován, resp. dle velikosti přepravovaných zavazadel. Základní ceník platí na většině linek mimo IDS provozovaných BORS Břeclav a.s. Pro některé linky (dálkové linky, linky se zvláštním charakterem provozu) mohou být ustaveny speciální ceníky. S těmito ceníky musí být řidiči provádějící přepravu na těchto linkách seznámeni a musí být při přepravě vybaveni všemi ceníky platnými na jimi zajišťovaných linkách, kde mohou být cestujícími, popř. kontrolními orgány požádáni o předložení ceníků k nahlédnutí. Ceníky vydává a schvaluje ŘD OD, který při jejich sestavování respektuje příslušná legislativní ustanovení a omezení, především cenové věstníky MF ČR omezující maximální výši jízdenek, popř. poměr jejího navýšení.

### Způsoby prodeje:

- Prodej jízdenek ve vozidle řidičem  
Postup prodeje je upraven pracovním manuálem PM 02.01 Řidič osobní dopravy.
- Prodej jízdenek v předprodejních kancelářích  
Postup prodeje je upraven pracovním manuálem PM 02.02 Předprodej.

## 6. Související dokumenty

### 6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 388/2000 Sb., o jízdnicích řádech veřejné linkové osobní dopravy, v platném znění

Nařízení vlády č. 493/2004, kterým se upravuje prokazatelná ztráta ve veřejné linkové dopravě, v platném znění

## 6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality  
Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.  
Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s. a PV NOS  
Směrnice SM 02.03 Dispečerské řízení - osobní doprava  
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel  
Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
PM 02.01 Řidič osobní dopravy  
PM 02.02 Předprodej  
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.

## 7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis z jednání	01.01.1F	ŘD,VS,referent OD	ŘD,VS,PA	5 let
Složka: Záznamy o zákazníkovi	složka	ŘD,VS	ŘD,VS,PA	5 let
Smlouva o přepravě	individuální smlouva	ŘD,VS	ŘD,VS,PA	5 let
Smlouva o závazku veřejné služby	kraj, město	ŘD - kopie	ŘD,PA	5 let
Smlouva o podmínkách přepravy v IDS JMK	KORDIS	ŘD - kopie	ŘD,PA	5 let
Jízdní řády a licence POD a MÉAD	----	sekretariát a pověřený pracovník (kopie)	ŘD,PA	A
Výkaz nákladů a tržeb z přepravní činnosti	statistika	ŘD	ŘD,PA	5 let
Objednávka přepravy v NOD	od zákazníka	VS,dispečer	VS,PA	5 let
Kniha přeprav	02.01.2F	VS,dispečer	VS,PA	5 let
Ceníky jízdného	datum	ŘD	ŘD,PA	A
Jízdenky, místenky AMS	datum, identifikace přepravy	předprodej	----	----
Kontroly složek vozidel	02.01.3F	dispečer	VS,PA	5 let

## 8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.



## 9. Rozdělovník

*Pro tištěnou verzi dokumentu:*

QP 1x

*Pro elektronickou verzi dokumentu:*

asistent QP 1x

GŘ 1x

asistent GŘ 1x

vykonný ředitel 1x

ředitel divize OD 1x

asistent ŘD OD 1x

VS OD Břeclav 1x

VS OD Hustopeče 1x

dispečer OD Břeclav 2x

dispečer OD Hustopeče 2x

## 10. Přílohy

Příloha č. 1 Zápis z jednání – formulář č. 01.01.1F

Revize při vydání

01-06/04

Příloha č. 2: Kontroly složek vozidel – formulář č. 02.01.3F

01-03/08

Příloha č. 3: Kniha přeprav – formulář č. 02.01.2F

01-06/04

Formulář č. 01.01.1F  
Revize 01-06/04

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav



## Zápis z jednání

Zápis z jednání s firmou:

Ze dne:

Zápis provedl:







Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

## Pracovní manuál PM 02.02

Vydání č.: 04

Datum účinnosti: 25. 1. 2010

# Předprodej

Číslo výtisku:  
Převzal dne:  
Podpis:



Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclav a.s.

Zpracoval: Ing. Miroslav Purmenský	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20. 1. 2010 Podpis:	Datum: 21. 1. 2010 Podpis:	Datum: 21. 1. 2010 Podpis:	Datum: 22. 1. 2010 Podpis:



# OBSAH

Titulní list  
Informace o změnách  
Předmluva vedení firmy

## Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
2. Postupy
  - 2.1 Doklady a pomůcky používané v osobní dopravě
    - 2.1.1 Doklady nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
    - 2.1.2 Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
  - 2.2 Předepsané úkony pracovníka předprodeje
    - 2.2.1 Začátek pracovní směny
    - 2.2.2 Náplň pracovní směny
    - 2.2.3 Výdej jízdenek a místenek, podávání informací
    - 2.2.4 Prodej jízdenek IDS JMK
    - 2.2.5 Práce s čipovými kartami
    - 2.2.6 Postup při řešení reklamace čipových karet
    - 2.2.7 Odvod tržby
    - 2.2.8 Inventury
    - 2.2.9 Práce se zákazníkem
    - 2.2.10 Provozně bezpečnostní pokyny
    - 2.2.11 Řešení neshod
    - 2.2.12 Ukončení pracovní směny

---

3. Další náležitosti PM
  - 3.1 Související dokumenty
    - 3.1.1 Externí dokumenty
    - 3.1.2 Interní dokumenty
  - 3.2 Záznamy
  - 3.3 Změnová služba a uchovávání
  - 3.4 Rozdělovník
  - 3.5 Přílohy

## ***Předmluva vedení firmy***

Vážená(ý) paní (pane),

stal jste se zaměstnancem naší společnosti jako pracovník předprodeje osobní dopravy.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť právě Vy budete nejčastěji přicházet do přímého kontaktu s našimi zákazníky a z Vašeho vystupování bude tvořen úsudek o celé naší společnosti.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

### **Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly tohoto manuálu!**

Naší snahou bylo, aby tento dokument byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v předprodeji, ale přitom, aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména dispečer, vedoucí střediska a asistent ředitele divize OD. Vaše připomínky jsou vítány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto Pracovního manuálu pracovníka předprodeje.

#### **Vaše povinnosti pracovníka jsou následující:**

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly a při nejasnostech se ihned obračete na své přímé nadřízené
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepožijte z něj žádné kopie
- informujte okamžitě svého nadřízeného o změnách v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s předepsanými popisy. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti.
- v případě, že naši společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy



## 1. Základní povinnosti pracovníků

Vážená(y) paní (pane),

jako pracovník předprodeje jste byl zařazen na středisko osobní dopravy BORS Břeclav a.s.

Pracovně jste přímo podřízen dispečerovi osobní dopravy a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako pracovník předprodeje OD BORS Břeclav a.s. povinen:

- nastoupit k výkonu práce pracovníka předprodeje OD včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
- dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a neíše je přehášet mezi cestující veřejnost,
- včas a přesně odvádět tržby Vámi vykonaných operací a dodržovat pokladní operace,
- dodržovat přísný zákaz jakékoliv neoprávněné manipulace s odbavovacími strojků,
- včas nahlásit pracovní neschopnost,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s dispečerem střediska, případně jeho zástupcem.
- přijímat reklamace od cestující veřejnosti a tyto zapsat na tiskopis k tomu určený a neodkladně jej předat Vašemu přímému nadřízenému k vyřízení.

### *Odpovědnosti:*

- za bezpečnostní zařízení
- za poskytování informací
- za práci s čipovými kartami
- za inventarizaci čipových karet a průkazů věku
- za inventarizaci jednorázových a předplatních jízdních dokladů integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje (IDS JMK)
- za prodej jízdenek, místenek
- za odvod tržeb

## 2. Postupy

### 2.1 Doklady a pomůcky používané v osobní dopravě

#### 2.1.1 Doklady nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

Předprodejní kancelář musí být vybavena následujícími doklady nutnými pro poskytování služeb a zajišťování přepravy osob. Stanovení potřebných dokladů je v kompetenci ředitele divize. Doklady distribuuje dispečer střediska, případně u dokladů vztahujících se k prodeji jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK osoba pověřená (dále jen „pověřená osoba“) jednáním s distributory (komitenty) těchto jízdenek. Za jejich dostatečné množství je odpovědný pracovník předprodeje.

#### Doklady:

- platné jízdní řády a ceník jízdného
- formulář "Žádost o vydání čipové karty/reklamace čipové karty" (příloha č. 1)
- formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" (příloha č. 2)
- formulář "Protokol o uznání zkažené jízdenky" (příloha č. 3)
- formulář „Inventarizační soupis Přepravní pokladny/Předprodeje" (příloha č. 4)
- jízdenky na dálkové spoje (příloha č. 5)
- opravné doklady (příloha č. 5)
- plány autobusů (příloha č. 5)
- průkaz věku do 15-ti let (příloha č. 6)
- formulář "Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu" (příloha č. 8)
- formulář "Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty" (příloha č. 7)
- žákovský průkaz - do 15 let (příloha č. 9)
- studentský průkaz - 15 – 26 let (příloha č. 10)
- Protokol o vrácení kupónu IDS JMK (příloha č. 11)
- Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK (příloha č. 12)
- Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK (příloha č. 13)
- Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK (příloha č. 14)

#### 2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

#### Pomůcky:

- funkční odbavovací strojek pro výdej jízdenek
- směnné v Kč
- předprodejní program AMS, který slouží pro prodej jízdenek a místenek na dálkové spoje
- programy umožňující personifikaci čipových karet, vystavení průkazů totožnosti do 15-ti let
- reklamační strojek
- programy zajišťování autobusových spojů – IDOS
- plán vedení linek a členění zón IDS JMK
- jízdní řády linek IDS JMK
- ceník jízdného integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje

### 2.2 Předepsané úkony pracovníka předprodeje

#### 2.2.1 Začátek pracovní směny

Při příchodu na pracoviště vypnout bezpečnostní zařízení, jestliže je pracoviště tímto zařízením vybaveno.

Připravit pracoviště na plynulý provoz.

### 2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Poskytování informací o spojích AD
2. Manipulace - práce se zákazníkem (prodej jízdenek, prodej jízdních řádů)
3. Personifikace a prodej čipových karet
4. Reklamacce čipových karet
5. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
6. Měsíční kontrola - inventarizace
7. Vydávání potvrzení o zpoždění spoje, po předchozím ověření a konzultaci s vedoucím střediska nebo dispečerem

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a přijímat reklamacce a stížnosti z řad cestujících veřejnosti a následně o nich informovat Vaše nadřízené.

### 2.2.3 Výdej jízdenek a místenek, podávání informací

Jako pracovník předprodeje osobní dopravy jste povinen při práci se zákazníkem používat k výdeji jízdenek funkční elektronické strojky a počítačový program AMS (automatizovaný místenkový systém), platné ceníky a řídit se návodem pro obsluhu strojku, jehož dodržování umožňuje plnění zákonných povinností k ochraně osobních dat naší dopravní společností BORS Břeclav a.s. Při použití elektronického strojku jste povinen před započatím práce vystavit z tohoto strojku počáteční lístek, po jejím ukončení konečný lístek.

Dále je součástí vaší práce:

- prodávat jízdenky na dálkové spoje,
- podávat informace o spojích AD zařazených do celorepublikového informačního systému, který máte k dispozici na PC.

### 2.2.4 Prodej jízdenek IDS JMK

Naše společnost jako významný dopravce v regionu plní i úlohu prodejce vybraného sortimentu jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK. Tento prodej se uskutečňuje právě v předprodejních kancelářích. Pro správný způsob prodeje jízdenek IDS JMK, a to především předplatních, se musíte dostatečně seznámit s tarifem IDS JMK, využívat pomocných materiálů (např. varianty úseků) a aktivně sledovat změny tarifních podmínek a vydávané tarifní pokyny. Při tomto vám jsou nápomocni vedoucí středisek a pověřená osoba.

Prodej každé předplatní jízdenky IDS JMK evidujete zápisem do formuláře „Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK“. Na konci kalendářního měsíce připravujete přehled prodeje za daný měsíc zvlášť pro jednorázové jízdenky (formulář „Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK“) a zvlášť pro jízdenky předplatní a průkazky (formulář „Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK“). Pokud cestující hodlá vrátit předplatní jízdenku, jejíž časová platnost nevypršela, je potřeba vyplnit formulář „Protokol o vrácení kupónu IDS JMK“. Chybně vyplněné či jinak poškozené neprodané průkazky a předplatní jízdenky lze kdykoliv vrátit, o počtu vrácených jízdenek a průkazek učiníte záznam ve formuláři „Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK“ a fyzicky zajistíte předání pověřené osobě.

Všechny formuláře za ukončený měsíc předáte pověřené osobě v elektronické podobě nejpozději do 2 pracovních dní po skončení předchozího měsíce. Podklady a jejich včasné odevzdání mají zásadní význam pro pravidelné měsíční vyúčtování prodeje. Na základě zjištěných stavů zásob obou druhů jízdenek zašlete pověřené osobě požadavky na dodání dalších jízdenek. Požadované množství stanovte dle vlastního odhadu s využitím informací o prodeji za uplynulý měsíc s ohledem na sezónu (např. nižší prodej o prázdninách). Vždy mějte na paměti, že zbytečně vysoké zásoby zvyšují bezpečnostní riziko.

Pověřená osoba má na starosti komunikaci s obchodními partnery dodávajícími jednorázové i předplatní jízdenky a průkazky IDS JMK. Kontakty na obchodní místa těchto partnerů jsou uvedeny

ve smlouvách o komisionářském prodeji jízdenek. Pověřená osoba soustředí požadavky na dodávky od jednotlivých předprodejních míst a zpravidla jednou za měsíc objednává formou emailové pošty dodávku jízdenek a průkazek. Předplatní jízdenky a průkazky jsou obvykle dodávány poštou, jednorázové jízdenky jsou odebrány osobně. Po dodávce nových jízdenek zajistí pověřená osoba distribuci na jednotlivá předprodejní místa. Po skončení měsíce zpracuje pověřená osoba vyúčtování prodeje dle požadavků smlouvy o komisionářském prodeji. Při tom čerpá údaje z formulářů zaslaných jednotlivými předprodejními místy a kontroluje uvedené tržby z prodaných jízdenek a průkazů s údaji evidovanými v účetnictví (aplikace Prytanis). Pro zajištění kontroly a včasné plnění požadavků předprodejních míst si může pověřená osoba vytvářet operativní evidenci prodeje a stavu zásob, ideálně v aplikaci Microsoft Excel. Tato operativní evidence může sloužit i pro účtárnu, která požaduje měsíční sledování stavu jízdenek a průkazek na podrozvahových účtech.

Pověřená osoba předává měsíční výkazy prodeje dodavatelům formou emailové pošty. Na základě znění komisionářských smluv vystaví ve stanoveném termínu fakturu – daňový doklad za provizi z prodeje jízdenek a průkazek. Následně zašle dodavatelům výkazy prodeje spolu s vystavenou fakturou pozemní poštou.

### 2.2.5 Práce s čipovými kartami

Vaši prací je:

- personifikovat čipové karty na základě vyplněné „Žádosti o vydání čipové karty“ (viz příloha č. 1),
- plnit a prodávat čipové karty pomocí odbavovacího strojek. Tyto karty lze plnit jako elektronickou peněženku pro všechny linky provozované BORS Břeclav a. s. nebo jako časovou jízdenku pro MěAD podle vyhlášených tarifních a přepravních podmínek,
- provádět blokaci a přepis čipových karet,
- přijímat reklamace ČK,
- provádět převody finančních zůstatků z reklamovaných na náhradní čipové karty,
- vydávat a evidovat náhradní čipové karty za reklamované čipové karty.

### 2.2.6 Postup při řešení reklamace čipových karet

Přijímat reklamace čipových karet jsou oprávněny pokladní předprodejní kanceláře v Břeclavi, Hustopečích a v Mikulově a řidiči osobní dopravy. Čipová karta může být přijata k reklamaci pouze spolu s kompletně vyplněným formulářem „Žádost o vydání / reklamaci čipové karty“ (viz příloha č. 1)

#### Podmínky reklamace

Reklamovat lze čipové karty do 2 let od jejich zakoupení v případě ztráty jejich funkčnosti. Nelze je reklamovat v případě mechanického poškození, ztráty nebo krádeže. Nelze-li kartu opravit, je vydána karta nová a ode dne vydání je opět garantována funkčnost po dobu 2 let. K reklamaci lze přijmout i čipovou kartu, která byla vydána více než před rokem. O uznání takové reklamace rozhoduje pověřený pracovník střediska osobní dopravy. Lhůta pro vyřízení reklamace je ze zákona 30 dní.

#### Předání reklamace u řidiče PAD

Pro zjištění závady při nástupu do autobusu je cestující přepraven zdarma pouze tehdy, když vyplní „Žádost“ (viz příloha č. 1) a předá kartu k reklamaci řidiči. Řidič OD je povinen během dvou pracovních dnů předat kartu s originálem „Žádosti“ (viz příloha č. 1) na kteroukoliv předprodejní kancelář. Další jízdné je cestující povinen hradit v hotovosti. O vydání náhradní karty může žádat cestující na předprodejní kanceláři 5. pracovní den po podání reklamace u řidiče.

#### Přijetí reklamace v předprodejní kanceláři

Pracovník předprodeje (dále jen pokladní) vyznačí na „Žádosti“ datum a převzetí čipové karty k reklamaci a potvrdí uvedené údaje svým podpisem. Kopie „Žádosti“ slouží cestujícímu jako doklad pro zpětné převzetí karty. Pokud cestující vyznačil ve své „Žádosti“ jinou předprodejní kancelář, pokladní zajistí doručení reklamované čipové karty na tuto kancelář během dvou pracovních dní. Následně pokladní vyplní formulář „Servisní záznam o reklamaci ČK“ (viz příloha č 2). Dále pokladní

zkontroluje datum vydání reklamované karty a přiloží účet karty z programu odbavovacího systému. Pokud cestující žádá vydání náhradní karty, personifikuje náhradní kartu dle aktuálních údajů a vystaví „Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty“ (viz příloha č. 7). Reklamovanou čipovou kartu odešle pokladní spolu s kopií Zázpisu o reklamaci a stížnosti:

- 1) pokladním přepravní pokladny Hustopeče v případě, že se jedná o reklamace v rámci záruční doby,
- 2) pověřenému pracovníkovi OD, pokud je reklamace uplatňována po uplynutí záruční doby.

Zpětné vydání karty cestujícímu je podmíněno předložením kopie „Žádosti“ a vrácením náhradní čipové karty (pokud byla vydána). Pokladní provede vyúčtování zůstatků na reklamované a náhradní kartě. Vyúčtování podepíše pokladní i cestující na formuláři „Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty“ (viz příloha č. 7). Pokud reklamovanou kartu nebylo již možné opravit, vydá pokladní cestujícímu novou čipovou kartu a převede mu na ni zůstatek z jeho původní karty. Vše bezplatně.

#### Evidence a archivace

Originály „Žádosti“ budou předávány dispečerům středisek osobní dopravy k archivaci vždy za kalendářní měsíc v rámci měsíční inventury.

Zázpis o reklamaci a stížnosti, spolu s přílohami, budou uloženy v předprodejních kancelářích. Do podnikového archivu je budou pokladní předprodeje předávat vždy za kalendářní rok. Evidenci a vyhodnocení reklamaci čipových karet budou provádět pokladní předprodeje dle Směrnice SM 00.05 „Nápravná a preventivní opatření“.

#### Manipulační poplatek

Manipulační poplatek 30,- Kč včetně DPH je zákazníkům účtován za přepis majitele čipové karty nebo za převod zůstatku v elektronické peněžence při ztrátě čipové karty. V případě, že si zákazník nechá vystavit novou kartu, je převod zůstatku z jeho staré (poškozené, nefunkční) karty na novou čipovou kartu zdarma.

#### Vrácení vkladu

Vrácení zůstatku je možné zejména v případě reklamace, kdy cestující nevyužije možnosti převodu zůstatku na jinou kartu. Při ztrátě čipové karty bude účtován manipulační poplatek 30,- Kč včetně DPH. Vrácení zůstatku schvaluje ŘD OD. Na vyřízení požadavku je lhůta 10 pracovních dnů. Vklad bude cestujícímu vrácen na finanční pokladně v Břeclavi, případně v Hustopečích.

### 2.2.7 Odvod tržby

Při použití odbavovacího strojeku jste povinen vystavit z tohoto strojeku počáteční a konečný listek. Výpočet tržby pak provede strojek automaticky. Počáteční a konečný listek jste povinen odevzdat spolu s hotovostí nejpozději následující den pracovníci přepravní pokladny.

### **Zatajení a opožděné odvody tržeb budou považovány za hrubé porušení pracovní kázně se všemi možnými důsledky.**

Dále je Vaší povinností provádět vyčítání dat z odbavovacího strojeku vždy první den v měsíci a dále podle aktuální potřeby nejméně však 2 x měsíčně. Pracovník předprodeje postupuje podle Návodu na obsluhu strojeku.

Tržby z prodeje průkazek, jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK odevzdáváte pravidelně ve vlastním zájmu na přepravní pokladnu tak, aby nebyl překročen stanovený limit objemu peněžních prostředků na vašem předprodejním místě (400 tis. Kč). Včasnost odvodu tržeb a vyčítání dat je velmi důležité pro plynulý chod přepravní pokladny, pro zpracování účetní uzávěrky předešlého měsíce, také pro získávání údajů z přepravních výkonů důležitých pro vedení statistiky v POD a případné blokace čipových karet, které cestující ztratil, nebo mu byla odcizena.

### 2.2.8 Inventury

Pokladní je povinna v rámci každé měsíční uzávěrky provést inventarizaci dokladů a čipových karet na formuláři č. 02.02.3P - Inventarizační soupis Přepravní pokladny/Předprodeje (viz příloha č. 4). Zpracovaný „Inventarizační soupis“ předá pokladní dispečerovi OD.

### 2.2.9 Práce se zákazníkem

Součástí reprezentace naší firmy je nezbytnost dodržování zásad slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i při jednání se zákazníky

Při jednání s cestujícími reprezentujete BORS Břeclav a.s. a proto jste povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by (byť i nepřímo) mohlo vést k poškození obchodního jména naší firmy. Jako zástupce naší firmy jste v častém kontaktu se zákazníky a na Vás záleží, zda bude zákazník spokojen s poskytnutými službami.

Vždy mějte na paměti, že zákazník je ten, který tím, že nám dává příležitost k poskytování našich služeb za které platí, zajišťuje prosperitu naší společnosti a Vám jistotu stálého a perspektivního zaměstnání.

Případné neshody, nebo rozšíření smluvního vztahu (požadavku) jste povinen řešit prostřednictvím Vašeho přímého nadřízeného (VS, dispečera) telefonicky. O změně ve smluvním vztahu může rozhodnout pouze Váš přímý nadřízený.

### 2.2.10 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházeli škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

### 2.2.11 Řešení neshod

V průběhu pracovní směny může nastat situace, kdy budete muset řešit i případné neshody se zákazníkem. Jste povinen přijímat stížnosti od cestujících a k tomuto účelu používejte formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" (viz příloha č. 2). Při vzniklých neshodách vždy postupujte dle Smluvních přepravních podmínek BORS Břeclav a.s. Vyplněný formulář odevzdejte a následným řešením neshody se bude zabývat Váš přímý nadřízený.

### 2.2.12 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinen provést kontrolu pracoviště a případné závady nahlásit svému nadřízenému. Před uzamknutím pracoviště je nutné aktivovat bezpečnostní zařízení, jestliže je pracoviště tímto zařízením vybaveno.

### 3. Další náležitosti

#### 3.1 Související dokumenty

##### 3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008  
Zákon č. 262/2006 Sb, zákoník práce, v platném znění  
Zákon č. 513/1991 Sb, obchodní zákoník, v platném znění  
Vyhl. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění  
Návod na obsluhu strojeku  
Tarif Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, v aktuálním znění  
Smluvní přepravní podmínky Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, v aktuálním znění  
Metodický pokyn pro prodej jízdenek IDS JMK, v aktuálním znění  
Seznam možných variant úsekových jízdenek  
Seznam možných variant dvouúsekových jízdenek

##### 3.1.2 Interní dokumenty

Příručka kvality  
Organizační řád BORS Břeclav a. s.  
Spisový a skartační řád BORS Břeclav  
SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava  
SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava  
SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
PM 02.01 Řidič osobní dopravy  
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.

#### 3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	pracovník předprodeje	disp.OD	5 let
Servisní záznam o reklamaci ČK	datum reklamace	pracovník předprodeje	disp.OD	5 let
Žádost o vydání čipové karty	02.05.1F	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Protokol o uznání zkažené jízdenky	02.02.1P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let

Inventarizační soupis (Přepravní pokladny/Předprodeje)	02.02.3P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou	02.02.4P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Průkaz věku do 15-ti let	datum narození	pracovník předprodeje	-----	----
Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty	02.02.2P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Jízdenky AMS, opravné doklady, plánky autobusů	číslo spoje	pracovník předprodeje	-----	----
Jízdní řády linek POD a MěAD	-----	ředitel OD, VS	ŘD OD, PA	A
Žákovský průkaz	rodné číslo	pracovník předprodeje	-----	----
Studentský průkaz	rodné číslo	pracovník předprodeje	-----	----

### 3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět ředitel divize osobní dopavy. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a. s.

### 3.4 Rozdělovník

*Pro elektronickou verzi dokumentu:*

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopavy	1x
asistent ředitele divize osobní dopavy	1x
špráve odbavovacího systému	1x
vedoucí střediska osobní dopavy Břeclav	1x
dispečer střediska osobní dopavy Břeclav	2x
vedoucí střediska osobní dopavy Hustopeče	1x
dispečer střediska osobní dopavy Hustopeče	2x

*Pro papírovou verzi dokumentu:*

pracovnice předprodeje	4x	výtisk č. 02 - 05
------------------------	----	-------------------



### 3.5 Přílohy

Tato směrnice obsahuje následující přílohy:

	<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1 <u>Žádost o vydání čipové karty - formulář č. 02.05.1F</u>	07/01/10
Příloha č. 2 <u>Zápis o reklamaci, stížnosti - formulář č. 01.05.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 3 <u>Protokol o uznání zkažené jízdenky - formulář č. 02.02.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 4 <u>Inventarizační soupis (Přepravní poklady/Předprodeje) - formulář č. 02.02.3P</u>	02-04/05
Příloha č. 5 <u>Vzory tiskopisů jízdenek AMS - VZOR</u>	-----
Příloha č. 6 <u>Průkaz věku do 15-ti let -VZOR</u>	-----
Příloha č. 7 <u>Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty -- formulář č. 02.02.2P</u>	01-05/05
Příloha č. 8 <u>Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu -- formulář č. 02.02.4P</u>	01-04/05
Příloha č. 9 <u>Žákovský průkaz (do 15 let) - VZOR</u>	-----
Příloha č. 10 <u>Studentský průkaz (15 - 26 let) - VZOR</u>	-----
Příloha č. 11 <u>Protokol o vrácení kupónu IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 12 <u>Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 13 <u>Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 14 <u>Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 15 <u>Servisní záznam o reklamaci čipové karty -- formulář č. 02.02.5P</u>	01-01/10

# Žádost o vydání čipové karty

<input type="checkbox"/>	pro plné jízdné
<input type="checkbox"/>	pro poloviční jízdné
<input type="checkbox"/>	pro bezplatnou přepravu



Břeclav a.s.

L list

Příjmení a jméno majitele karty: .....

rodné číslo: .....

bydliště: .....

Souhlasím s podmínkami provozu  
čipových karet společnosti BORS Břeclav a.s.

Podepis žadatele

Po vyplnění a odevzdání této žádosti bude karta žadatelem vystavena do 3 pracovních dnů. Cena karty je 150,- Kč (včetně 20% DPH)

Reklamační čipové karty - stručný popis závady

Žádám, aby reklamační byla řešena v předprodejně kancelář:

<input type="checkbox"/>	Břeclav	<input type="checkbox"/>	Mikulov
<input type="checkbox"/>	Hustopeče		

Kartu k reklamaci převzal:

.....  
podepis

Datam žádosti

Vydáno dne

BORS Břeclav a.s.  
Bratřislavská 26  
690 62 Břeclav

Tel.: 519 444 200  
www.bors.cz

IČO: 499 69 242  
DIČ: CZ 499 69 242



Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iniciály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis:	Datum:
Přílohy:	Evidenční číslo:

**PROTOKOL o uznání zkažené jízdenky**

Výběrčí :	
Datum vydání zkažené jízdenky :	
Číslo elektronického strojku:	
Linka/spoj :	
Číslo zkažené jízdenky:	
Cenová relace zkažené jízdenky :	
Druh jízdného:	
Storno lístek číslo :	
Zdůvodnění nesprávného postupu při vydání jízdenky :	
Vyjádření pracovníka pověřeného uznáváním zkažených jízdenek:	
POSTIH:	
Podpis výběrčího :	
Podpis pověřeného pracovníka :	
Datum provedení protokolu:	



### 5. Záložní balíčky

Počáteční stav	.....	ks
Příjem	.....	ks
Vydáno řidičům	.....	ks
Zůstatek	.....	ks
Vráceno od řidičů	.....	ks
<b>Konečný zůstatek</b>	.....	<b>ks</b>
Skutečný stav	.....	ks
Rozdíl	.....	ks

### 6. Čipové karty

	<u>cena za 1 ks</u>	<u>cena celkem</u>
..... ks	..... Kč	..... Kč
Počáteční stav pokladny ..... ks	..... Kč	..... Kč
Příjem karet na pokladnu	..... ks	..... Kč
..... Kč		
Prodej karet pokladnou ..... ks	..... Kč	..... Kč
<b>Konečný zůstatek</b> ..... <b>ks</b>	..... <b>Kč</b>	..... <b>Kč</b>
Skutečný stav ..... ks	..... Kč	..... Kč
Rozdíl ..... ks	..... Kč	..... Kč

---

Cel.poč.náhradních karet ..... ks  
Z toho počet vydaných ..... ks  
Skutečný stav ..... ks

Podpis pracovníka provádějícího inventarizaci .....

*\*Nehodící se škrtně.*

Dne.....

**JÍZDENKA**  **TICKET** 

nástopí zastávka/číslo	sejsoň/line	číslo vlaku	náčrto vlaku/číslo vlaku	časovosť zast.
číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	časovosť zast. (AMS BUS)
predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent

**JÍZDENKA PRO CESTU TAM - TICKET FOR JOURNEY THERE**

číslo	linka/line	spoj	číslo vlaku	časovosť zast.	časovosť zast.	časovosť zast.
číslo vlaku	linka/line	spoj	číslo vlaku	časovosť zast.	časovosť zast.	časovosť zast.
číslo	linka/line	spoj	číslo vlaku/číslo vlaku	časovosť zast.	časovosť zast.	časovosť zast.
predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent

**OPRAVNÝ DOKLAD**

nástopí zastávka/číslo	sejsoň/line	číslo vlaku	náčrto vlaku/číslo vlaku	časovosť zast.
číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	číslo vlaku/číslo vlaku	časovosť zast. (AMS BUS)
predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent
predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent	predajca/agent (AMS BUS)

**PLÁNEK AUTOBUSU** Diagram

číslo linky - spoj bus číslo datum nástup/čas pred nástup/zastávka





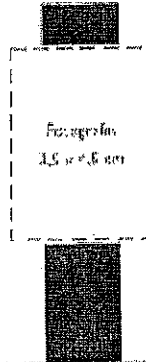
Bratislavská 26  
602 02 Brno, s.r.o.

Průkaz věku dítěte do 15-ti let

Jméno: \_\_\_\_\_

Příjmení: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_



# VZOR

Jméno: \_\_\_\_\_

Příjmení: \_\_\_\_\_

Číslo narození: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Průkaz je nepřenositelný!**

## Potvrzení o vydání náhradní karty

Příjmení a jméno.....

Náhradní karta číslo.....byla vydána dne.....

S převodem zůstatku.....Kč

Z karty číslo.....

.....  
Podpis zákazníka

## Potvrzení o vrácení náhradní karty

Příjmení a jméno.....

Náhradní karta číslo.....byla vrácena dne.....

Zůstatek na náhradní kartě činí.....Kč

Byl převeden na kartu číslo.....dne.....

.....  
Podpis zákazníka

## Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu

Majitel karty	Pracoviště provádějící převod zůstatku
	BORS Břeclav a.s. Předprodejní kancelář .....
	tel.: e-mail:

Číslo karty	Zůstatek v Kč	Data zablokování

Důvod převodu zůstatku

--

Číslo nové karty	Původní zůstatek v Kč	Nový zůstatek v Kč	Manipulační poplatek v Kč



Majitel karty svým podpisem souhlasí s uzavřením účtu karty, ze které se provedl přenos zůstatku na kartu novou a zároveň souhlasí s vyřazením karty po 24. měsících od převodu, pokud se nezmění okolnosti, které byly příčinou převodu zůstatku z karty

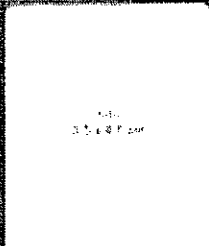
V ..... dne :

Podpis majitele karty : \_\_\_\_\_

Datum provedení převodu :	
Přílohy :	
Evidenční číslo :	
Jméno pověřeného pracovníka :	

\_\_\_\_\_  
Razítko, podpis pověřeného pracovníka


**ŽÁKOVSKÝ PRŮKAZ**


Jméno	
Příjmení	
Třída / oddělení	
Město	
Číslo	
Datum	

AA \* 376086

Místní podpis a zkratky dovozce

Každý žák musí mít v průběhu školního roku alespoň dva průkazy. Průkaz je účinný do konce školního roku.


Místní podpis a zkratky	Místní podpis a zkratky	Místní podpis a zkratky	Místní podpis a zkratky

Průkaz opravňuje žákovi k předání žákovského průkazu v jiném městě, kde je žákovi poskytnut průkaz. Průkaz je účinný do konce školního roku. Průkaz je účinný do konce školního roku. Průkaz je účinný do konce školního roku.

 **ŽÁKOVSKÝ PRŮKAZ** 

Jméno  
Příjmení  
Datum narození  
Místo narození  
Číslo občanského průkazu  
Číslo průkazu

AA \* 371821

Podpis žákova zástupce  


Žákovi je zakázáno vstupovat do školních prostorů bez průkazu.

Žákovi je zakázáno vstupovat do školních prostorů bez průkazu.  
Podpis žákova zástupce

Podpis žákova zástupce



## INTEGROVANÝ DOPRAVNÍ SYSTÉM JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

### PROTOKOL O VRÁCENÍ KUPÓNU IDS JMK

Jméno cestujícího: \_\_\_\_\_

Číslo dokladu fotožnosti: \_\_\_\_\_

Druh a cena vráceného kupónu (zakroužkujte):

a) úsekový / 2 zóny / 3 zóny / 4 zóny

b) základní / zlevněný

c) cena kupónu (C) \_\_\_\_\_ Kč

Datum zahájení platnosti kupónu: \_\_\_\_\_

Datum požádání o vrácení kupónu: \_\_\_\_\_

Počet dnů od zahájení platnosti kupónu do požádání (P): \_\_\_\_\_

Vrácená částka  $X = C - (C \times P \times 0,045)$ : \_\_\_\_\_ Kč<sup>1</sup>

Přílohou protokolu musí být vždy předmětný kupón.

Dne: \_\_\_\_\_

Dopravce (zakroužkujte): VYDOS BUS / ČSAD Tišnov / ČAD Blansko / BQDOS BUS / BORS

Podpis pracovníka dopravce: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Od ceny jízdenky se vždy odečítá minimálně 30 Kč manipulační poplatek.



Měsíční výkaz prodeje VYDOS tarif 2009-04-01

Období:

Druh jízdního dokladu	Jednotková cena	Počáteční stav ks	Počáteční stav Kč	Přrůstek ks	Přrůstek Kč	Prodáno ks	Prodáno Kč	Vráceno ks	Vráceno Kč	Zůstatek	
										ks	Kč
Ú	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	310	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	360	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	460	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
předplatní nepřenosné	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	560	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	740	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	700	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	940	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem předplatní jízdenky											
průkazky		20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem průkazky			0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vrácené jízdné									0		
Celkem úzba za období (předplatní + průkazky - vrácené jízdné)											
0											




Měsíční výkaz prodeje jízdních dokladů tarif 2009-04-01

Období:

Druh jízdního dokladu	Jednotková cena	Počáteční stav ks	Počáteční stav Kč	Přírůstek ks	Přírůstek Kč	Prodáno ks	Prodáno Kč	Zůstatek	
								ks	Kč
Jednorázové jízdenka základní 2 zóny / 10 minut	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 2 zóny / 15/45 minut	18	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 2 zóny / 60 minut	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 3 zóny / 90 minut	24	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 4 zóny / 90 minut	30	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 5 zón / 120 minut	37	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 6 zón / 120 minut	43	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka základní 7 zón / 150 minut	49	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 2 zóny / 10 minut	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 2 zóny / 15/45 minut	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 2 zóny / 60 minut	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 3 zóny / 90 minut	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 4 zóny / 90 minut	15	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 5 zón / 120 minut	18	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 6 zón / 120 minut	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Jednorázové jízdenka zlevněná 7 zón / 150 minut	24	0	0	0	0	0	0	0	0
Univerzální jízdenka základní	140	0	0	0	0	0	0	0	0
Univerzální jízdenka zlevněná	70	0	0	0	0	0	0	0	0
Univerzální jízdenka žákovská základní	105	0	0	0	0	0	0	0	0
Univerzální jízdenka žákovská zlevněná	52	0	0	0	0	0	0	0	0
Předplacení jízdenka pro zóny 100 a 101 - 24 hod.	80	0	0	0	0	0	0	0	0
Předplacení jízdenka pro zóny 100 a 101 - 72 hod.	200	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem součty po řádcích za období:								0	0
Celkem součty po sloupcích za období:								0	0
Zjištěný rozdíl								0	0

**Servisní záznam o reklamaci čipové karty**

 <b>Břeclav a.s.</b>	Evidenční číslo záznamu	
	Datum přijetí do reklamace	
Číslo karty		Číslo reklamace - číslo střediska

Údaje z databáze			
Jméno :		Datum pořízení :	
Příjmení :		Celkem vklady :	
Adresa :		Celkem výběr :	
Obec :		Zůstatek :	
Kontakt :		Použití časových jízdenek ANO / NE	
Předchozí reklamace ANO / NE - počet		Počet použitých časových jízdenek	
Číslo předchozích reklamací		Rozsah mech. poškození (1-10)	

Stručný popis závady :

Reklamace uznána ANO / NE		Karta je v záruční době dvou let. Posílána bez obalu.
Přenos měsíčníku ANO / NE		
Poplatek ANO / NE		
Karta vyřazena z evidence ANO / NE		

Jméno servisního pracovníka :

V Břeclavi dne:

\_\_\_\_\_  
Razítko, podpis

Tento zápis slouží k vnitřní komunikaci a nepřikládá se k zápisu o reklamaci !!!!!



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

## Pracovní manuál PM 02.03

Vydání č.: 04

Datum účinnosti: 25. 1. 2010

# Přepravní pokladna

Číslo výtisku:

Jméno pracovníka:

Převzal dne:

Podpis:



Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclav a.s.

Zpracoval: Jiří Navrátil <i>J. Navrátil</i>	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20. 1. 2010	Datum: 21. 1. 2010	Datum: 22. 1. 2010	Datum: 22. 1. 2010
Podpis:	Podpis: <i>P. Kužma</i>	Podpis: <i>K. Hytychová</i>	Podpis: <i>F. Zugar</i>



# OBSAH

Titulní list  
Obsah a údaje o stavu změn  
Předmluva vedení firmy  
Vaši kontaktní partneři ve firmě

## Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
2. Postupy
  - 2.1. Zkratky, doklady a pomůcky používané v přepravní pokladně
    - 2.1.1 Zkratky
    - 2.1.2 Doklady nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně
    - 2.1.3 Pomůcky nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně
  - 2.2 Předepsané úkony pracovníka přepravní pokladny
    - 2.2.1 Začátek pracovní směny
    - 2.2.2 Náplň pracovní směny
    - 2.2.3 Příjem tržeb od řidičů
    - 2.2.4 Denní uzávěrka
    - 2.2.5 Odvod tržby
    - 2.2.6 Příjem peněz po denní uzávěrce
    - 2.2.7 Kontrola návazností jízdenek
    - 2.2.8 Měsíční uzávěrka
    - 2.2.9 Provozně bezpečnostní pokyny
    - 2.2.10 Řešení neshod
    - 2.2.11 Pracovní doba
    - 2.2.12 Ukončení pracovní směny
3. Další náležitosti PM
  - 3.1 Související dokumenty
    - 3.1.1 Externí dokumenty
    - 3.1.2 Interní dokumenty
  - 3.2 Záznamy
  - 3.3 Změnová služba a uchovávání
  - 3.4 Rozdělovník
  - 3.5 Přílohy

## **Předmluva vedení firmy**

Vážená(y) paní (pane),

stal(a) jste se zaměstnancem naší společnosti jako přepravní pokladní.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť právě Vy budete nejčastěji přicházet do přímého kontaktu s většinou spoluzaměstnanců.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením a v závažných případech až k okamžité výpovědi.

### **Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly pracovního manuálu**

Naší snahou bylo, aby tento manuál byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v pokladně, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména dispečerů a vedoucí střediska. Vaše připomínky jsou vítány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

#### **Vaše povinnosti jsou následující:**

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu a při nejasnostech se ihned obraćete na své přímé nadřízené,
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepošlujte z něj žádné kopie,
- v průběhu činností, které nejsou v souladu s popisem činností uvedených v PM informujte o těchto změnách okamžitě svého nadřízeného. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naší společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy

**Vaši kontaktní partneři ve firmě**

<i>Funkční místo</i>	<i>Platnost pro pokladnu</i>
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	Provozovny Břeclav a Mikulov
dispečerů osobní dopravy Břeclav	
vedoucí provozovny Hustopeče	Provozovny Hustopeče a Mikulov
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	
dispečerů osobní dopravy Hustopeče	
vedoucí provozovny Mikulov	Provozovny Mikulov
asistent RD OD	Pro divizi OD
správce odbavovacího systému	

## 1. Základní povinnosti pracovníků

Vážená(y) paní (pane),

Jako přepravní pokladní jste byl(a) zařazen(a) na jedno z pracovišť:

- Provozovna Břeclav
- Provozovna Mikulov
- Provozovna Hustopeče

Pracovní jste přímo podřízena:

- na provozovně Břeclav – dispečerovi osobní dopravy Břeclav a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.
- na provozovně Hustopeče – dispečerovi osobní dopravy Hustopeče a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.
- na provozovně Mikulov - dispečerovi osobní dopravy Hustopeče a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako pokladní OD BORS Břeclav a.s. povinna:

- nastoupit k výkonu práce včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinna využívat pouze pro potřeby firmy,
- dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a nelze je přenášet mezi neoprávněné osoby,
- včas a přesně odvádět tržby Vámi vykonaných operací a dodržovat pokladní operace,
- neprodleně nahlásit svému nadřízenému chybějící nebo nekompletní tržby řidičů,
- včas nahlásit pracovní neschopnost a jiné překážky k práci,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s příslušným nadřízeným, případně jeho zástupcem.

- **Odpovědnosti:**

- za bezpečnostní zařízení,
- za poskytování informací,
- za odvod tržeb,
- za vystavené doklady,
- za svěřené peníze,
- za svěřený majetek.



## 2. Postupy

### 2.1 Zkratky, doklady a pomůcky používané v přepravní pokladně

#### 2.1.1 Zkratky

GŘ	- Generální ředitel
OD	- Osobní doprava
PC	- Počítač
PM	- Pracovní manuál
ŘD	- Ředitel divize
SM	- Směrnice
VS	- Vedoucí střediska
ZP	- Zákoník práce
SW	- Programové vybavení

#### 2.1.2 Doklady nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně

Přepravní pokladna musí být vybavena následujícími doklady nutnými pro poskytování služeb s přijímáním denních tržeb od řidičů OD. Stanovení potřebných dokladů je v kompetenci ředitele divize OD. Doklady distribuuje vedoucí příslušného střediska. Za jejich dostatečné množství je odpovědný pracovník pokladny.

##### Doklady:

- Příjmový pokladní doklad
- Výdajový pokladní doklad
- Přehled pokladních plateb
- Počáteční a konečný lístek z odbavovacího strojků
- Storno lístek z odbavovacího strojků
- Výčetka tržeb
- Výkaz výkonů a tržeb OD
- Přehled pokladních tržeb
- Pokladní složenká
- Odpočet tržeb ze strojků

#### 2.1.3. Pomůcky nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně

##### Pomůcky:

- PC, tiskárna
- Počítačka a třídička mincí
- Počítačka papírových peněz
- Kalkulačka
- SW k odbavovacím strojkům
- Program Prytanis
- Trezor
- Sáčky na peníze
- Psací a kancelářské potřeby
- Služební vozidlo
- Telefon
- Přepravky na peníze
- Peněžní pásy

## 2.2 Předepsané úkony pracovníka přepravní pokladny

### 2.2.1 Začátek pracovní směny

Při příchodu na pracoviště vypnout bezpečnostní zařízení ( v případě vybavení ).  
Připravit pracoviště na plynulý provoz.

### 2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Příjem peněz od řidičů OD
2. Manipulace s penězi (třídění, skládání peněz do peněžních pásek a sáčkování)
3. Vystavování příslušných dokladů
4. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
5. Denní uzávěrka pokladny
6. Odvod a odvoz peněz do banky
7. Měsíční kontrola - inventarizace
8. Roztřídění odpočtů dle jednotlivých strojků
9. Archivace dokladů
10. Kontroly hotovosti a pokladen řidičů

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a o zjištěných nedostatcích informovat Vaše nadřízené.

### 2.2.3 Příjem tržeb od řidičů

Jako pracovník přepravní pokladny přijímáte jednotlivé tržby od řidičů OD na základě předložení počátečního a konečného lístku (viz příloha č. 9), kde je uvedena částka k odvodu tržby. Poté převezmete a přepočítáte hotovost, jestli souhlasí s uvedenou částkou na konečném lístku a zapsanou částkou na peněžním lístku (viz příloha č. 2). V případě souhlasu provedete v PC modul „Přepravní pokladna“ Odbavovací strojek – Nový odpočet evidenci tržby s tím, že rozepíšete dle počátečního a konečného odpočtu lístku tržbu. Zde se uvádí:

- číslo odbavovacího strojku
- období
- číslo pokladny
- datum nástupu řidiče
- datum odvodu
- číslo odpočtu
- druh (O = ostatní linky (EMTest), L = Mikroelektronika)
- osobní číslo řidiče

Zde počítač přidělí číslo tržby

- tržby dle jednotlivých relací
- plnění karet
- prodej karet
- jízdné
- tržba
- počáteční a konečný stav počítače jízdenek
- povinnost odvodu v Kč
- skutečnost odvodu v Kč
- doklad - kategorie tržeb /městská = M, linková EMTest = O, linková Mikroelektronika = L
- popis

Po fakto vyplněném příjmovém dokladu provedete jeho uložení do počítače a vytisknete odpočet tržeb z odbavovacího strojku (viz příloha č. 12). Tento výtisk podepíšete a předáte řidiči jako doklad o odevzdání tržby. V případě nesouhlasu tržeb požádáte řidiče o vyrovnání schodku.

Jestliže k tomuto vyrovnání nedojde uděláte příjem jen na částku odevzdanou. O případném schodku informujete svého nadřízeného. V případě poruchy na odbavovacím strojků a nevystavení příslušného

listku, řidič projedná závadu se svým nadřízeným. Ten vystaví „ protokol o uznání zkažené jízdenky“ (viz. příloha č. 11) a ten předá spolu s denní tržbou na příslušné přepravní pokladně. Tento protokol převezmete, zkontrolujete a předáte s měsíční uzávěrkou všeobecné účtárně.

#### 2.2.4 Denní uzávěrka

Stránka:

9

Denní uzávěrku provádíte tak, aby bylo možné odvést tržbu do peněžního ústavu. V modulu „přepravní pokladna“ aplikaci „Elektronické strojky“ najdete další aplikaci „sestavy“ následně „ tržby z odpočtů (položky)“ a „položkově“. Zde zadáte příslušnou pokladnu a „D“ (datum odvodu) a vytisknete sestavu. Po vylíštění provedete kontrolu všech odevzdaných odpočtů příslušného dne se sestavou. Po kontrole zapíšete řidiče, kteří odevzdaly tržby do tabulky v PC pro pozdější kontrolu pravidelnosti odevzdávání tržeb.

Následně je nutné odpočty založit do složek příslušných odbavovacích strojků. Na základě této sestavy vystavíte v příslušné pokladně příjmové a výdajové pokladní doklady. Příjmový pokladní doklad je vždy jen na jeden kód tržeb a druhý kódů v číselníku.

#### 2.2.5 Odvod tržby

Provedete fyzické přepočítání denní tržby a její rozřídění dle nominální hodnoty. Takto rozříděnou tržbu nasáčkujete do pytlíků nebo do svazků. Maximální množství svazku je 100 ks bankovek a množství mincí v pytlíku je dle pohybu peněžního ústavu.

Vypíšete pokladní složenku pro odvod do banky a peníze odvedete do příslušného peněžního ústavu. V příslušné pokladně vystavíte výdajový pokladní doklad (viz příloha č. 3) na částku odvedenou do banky. K tomuto výdejnímu dokladu přiložíte jako přílohu potvrzenou pokladní složenku z peněžního ústavu.

Všechny vystavené příjmové a výdajové doklady musí být podepsány příslušnými osobami uvedených na tiskopise. Jednotlivé doklady se posílají na finanční účtárnu. Kopie těchto dokladů založíte na pokladně a po provedení účetní uzávěrky za příslušný měsíc je archivujete dle platného Spisového a skartačního řádu společnosti BORS Brno a.s.

#### 2.2.6 Příjem peněz po denní uzávěrce

Probíhá stejně jako v bodě 2.2.3 – příjem peněz s tím, že na datum uvedete datum následujícího pracovního dne. Tyto peníze poté uložíte do trezoru a odvod provedete následující den.

#### 2.2.7 Kontrola návazností jízdenek

Kontrolu návazností jednotlivých listků vydaných jednotlivými strojků provádíte průběžně. V případě zjištění nesrovnalostí provedete šetření pohovorem s řidičem. Při nedohledání informujete svého nadřízeného.

#### 2.2.8 Měsíční uzávěrka

V prvních třech pracovních dnech následujícího měsíce převezmete tržby z posledního dne měsíce a provedete měsíční uzávěrku.

V programu PC pro odbavovací strojky najedete do složky „ Strojky“ – strojky zpracování – přehledy odbavovacích strojků, start. Zde zadáte nastavení – 1. nastavení, nastavíte potřebné období tržby. Po vyhledání soubor uložíte a uzavřete. Pro bližší upřesnění vytisknete 4. Odpočty – podadresář 5. Hotovost – odbavovací strojek a vyberete potřebný odbavovací strojek a vytisknete „Přehled hotovosti po dnech“ (viz příloha č. 13). Na těchto dokladech provedete kontrolu tržeb a porovnáte je se skutečností uvedenou v SW - Prytanis. Zároveň provedete kontrolu vystavených dokladů na provozovně v Mikulově včetně odvodů tržeb z odbavovacích strojků spadajících pod příslušné středisko. Dále zkontrolujete počet prodaných čipových karet, mistenek, jízdních řádů a tiskovin v předprodeji. Provedete kontrolu v SW Prytanis s inventarizačním zápisem z předprodeje (viz příloha č. 8 ).

- sestavy příjmových dokladů dle kódů – tuto sestavu vytisknete v modulu „Pokladny“ v aplikaci „Příjmový doklad“ na první úrovni „Přehled, oprava, tisk, ...“ po zadání čísla pokladny, období a kódu.
- rekapitulaci tržeb z odbavovacích strojků – sumačně – tuto sestavu vytisknete v aplikaci „Sestavy“ na první úrovni „Tržby z odpočtů (položky)“ a na druhé úrovni „Sumačně“ a po zadání příslušné pokladny s obdobím, vytisknete potřebnou tržbu.
- rekapitulaci odvodů tržeb od řidičů – tuto sestavu vytisknete v modulu „Přepravní pokladna“, v aplikaci „Elektronické strojky“ 1 úroveň „Rekapitulace“, 2 úroveň „Podle odbavovacích strojků“. Zde zadáte období, číslo pokladny a sestavu vytisknete.
- rekapitulaci plateb pokladny - tuto sestavu vytisknete v modulu „Pokladny“ v aplikaci „Sestavy“, 1 úroveň „Měsíční rekapitulace“. Po zadání čísla pokladny a období provedete vytištění sestavy (viz příloha č. 7).
- chybějící odpočty – tyto zjistíte v SW - Prytanis po vytištění sestavy chybějících odpočtů v modulu „Přepravní pokladna“, aplikaci „Elektronické strojky“, 1 úroveň „chybějící odpočty“. Po zadání období vytisknete sestavu.

Poté provedete porovnání jednotlivých tržeb vytištěných na těchto sestavách ze SW - Prytanis s tržbami vytištěných na sestavách z programu pro odbavovací strojky. Rovněž na těchto sestavách porovnáte návaznost odpočtových lístků tržeb, návaznost jednotlivých vydaných jízdenek a správnost zaúčtování tržeb. V případě, že zjistíte jakoukoliv nesrovnalost je nutno tuto dohledat a opravit. Po dohledání vyplňte formulář „Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy“ (viz příloha č. 1), který podepsaný spolu se sestavami pošlete nejpozději 4. pracovní den do Břeclavi na finanční účtárnu. V případě, že tržby nebo návaznost nesouhlasí, provedete dohledání vzniklého nesouhlasu a až poté odešlete na finanční účtárnu.

### 2.2.9 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinna dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházela škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

### 2.2.10 Řešení neshod

Součástí zachování dobré image naší firmy je nezbytné dodržovat zásady slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i při jednání se spolupracovníky.

V průběhu pracovní směny může nastat situace, kdy budete muset řešit i případné neshody s řidičem. Jste povinna přijímat stížnosti od řidiče a o tom provedete „Zápis o reklamaci, stížnosti“, formulář č. 01.05.1F viz příloha č. 10. Vypsání zápis odevzdáte svému nadřízenému, se kterým proberete situaci s následným řešením neshody. Přesný postup pro řešení reklamací a stížností je uveden ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

Případné neshody, nebo rozšíření smluvního vztahu (požadavku) jste povinna řešit prostřednictvím Vašeho přímého nadřízeného telefonicky. O změně ve smluvním vztahu může rozhodnout pouze Váš přímý nadřízený.

### 2.2.11 Pracovní doba

Pracovní doba na jednotlivých provozovnách je vyhlášována a viditelně vyvěšena na pracovištích jednotlivých přepravních pokladen. Otevírací doba jednotlivých pokladen je 15. minut po zahájení a před ukončením pracovní doby.

### 2.2.12 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinna uložit peníze do trezoru, provést kontrolu pracoviště a případné závady nahlásit svému nadřízenému. Před uzamknutím pracoviště je nutné vypnout všechny el. spotřebiče a aktivovat bezpečnostní zařízení, je-li jím vybaveno.

### 3. Další náležitosti

#### 3.1 Související dokumenty

##### 3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008  
 Zákon č. 262/2006 Sb, zákoník práce, v platném znění  
 Zákon č. 513/1991 Sb, obchodní zákoník, v platném znění

##### 3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
 Pracovní řád  
 Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.  
 SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
 SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
 PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
 PM 02.01 Řidič osobní dopravy

#### 3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	pracovník přepravní poklady	disp.OD	5 let
Peněžní lístek	02.03.2P	řidič	Pracovník přepravní pokladny	5 let
Protokol o uznání zkažené jízdenky	02.02.1P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, PA	5 let
Inventarizační zápis předprodeje	02.02.3P	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Průkaz věku do 15-ti let	datum narození	pracovník předprodeje	-----	----
Vydané lístky	tiskopis ze strojku	pracovník přepravní poklady	Pracovník přepravní pokladny	5 let
Pokladní složenka	tiskopis	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy	02.03.1P	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Vystavené pokladní doklady	UNIS	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let

### 3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět QP. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

### 3.4 Rozdělovník

*Pro elektronickou verzi dokumentu:*

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	1x
dispečer osobní dopravy Břeclav	2x
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
dispečer osobní dopravy Hustopeče	2x
správce odbavovacího systému	1x

*Pro papírovou verzi dokumentu:*

pracovnice přepravní pokladny 3x

výtisk č. 02 - 04

### 3.5 Přílohy

Součástí této směrnice jsou tyto přílohy:

	<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1 <u>Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy – formulář č. 02.03.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 2 <u>Peněžní listek – formulář č. 02.03.2P</u>	01-06/04
Příloha č. 3 <u>Výdajový pokladní doklad – VZOR</u>	-----
Příloha č. 4 <u>Příjmový pokladní doklad – VZOR</u>	-----
Příloha č. 5 <u>Rekapitulace tržeb z odbavovacích strojků – VZOR</u>	-----
Příloha č. 6 <u>Tržby z odpočtů od řidičů – VZOR</u>	-----
Příloha č. 7 <u>Rekapitulace odvodů tržeb od řidičů – VZOR</u>	-----
Příloha č. 8 <u>Inventarizační soupis přepravní pokladny/předprodeje formulář č. 02.02.3P</u>	02-04/05
Příloha č. 9 <u>Vydané listky – počáteční, konečný a storno</u>	-----
Příloha č. 10 <u>Zápis o reklamaci, stížnosti – formulář č. 01.05.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 11 <u>Protokol o uznání zkažené lístky – formulář č. 02.02.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 12 <u>Odpočet tržby z odbavovacího strojků - VZOR</u>	-----
Příloha č. 13 <u>Přehled hotovosti po dnech - VZOR</u>	-----

Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy provozu Hustopeče  
za měsíc KVĚTEN rok 2003

Řádek	Druh jízdenky	Kč	KS	Počet jízd	osoby	oskm	Tržby
1	Žákovská				0	0	
2	Občanská			14	76	131.300	100.000,00
3	Městská				0	0	
4	Pravidelná zdaněná - řádek 1-3		0	14	76,6	131300	100.000,00
5	Prodej čipových karet za	150	0				0,00
6	Prodej čipových karet za	250	5				1.250,00
7	Součet za prodej čipových karet: 5-6						1.250,00
8	Plnění čipových karet						120.000,00
9	Předprodej AMS		131				1.222,00
10	Ostatní služby (jízdni řády, průkazky)						500,00
11	Úhrada ztraceného lístku						32,00
12	Manka - řidičů						0,00
13	Úhrada celkem: 7+8+9+10+11+12		131	0	0	0	223.004,00
14	Úhrada povinnost						

## Peněžní lístek

Jméno

Počet ks	Hodnota	Celkem Kč
	5000	
	2000	
	1000	
	500	
	200	
	100	
	50	
	20	
Součet		
Počet ks	Hodnota	Celkem Kč
	50	
	20	
	10	
	5	
	2	
	1	
	0,5	
	0,2	
	0,1	
Součet		
<b>Úhrn</b>		



VÝDAJOVÝ FOKLADNÍ DOKLAD č.: VD05-00270/03

Datum uskutečnění zdanitelného plnění: 03.07.2003

Počet příloh: 0

Vydal:  
 Název: BORS Brno a.s.  
 Ulice: Bratislavská 26  
 Obec: Brno  
 Telefon: 519-373029  
 PSČ: 60202  
 Fax: 519-321252  
 Zapsáno v obch.rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl B, vložka 1318.

IČO: 49969242  
 DIČ: 298-49969242

Přijal:  
 Název: PLESKAČOVÁ DANA  
 Adresa: zaměstnanec os.č.: 313

účel platby: Odvod do banky

Položky	Cena bez daně	Sazba DPH	DPH
Odvod do banky	31000,00	0,00%	0,00

CENA CELNEM VČETNĚ DANĚ 31000,00  
 ZAKROUHELENO 0,00  
 ČÁSTKA K ZAPLACENÍ 31000,00

Slovy: ==třicetjedantřicet==

Datum vystavení: 03.07.2003  
 Vystavil: Pleskačová Dana

.....  
 Schválil

.....  
 Podpis

Příjmový pokladní doklad - VZOR

DAŇOVÝ DOKLAD - PŘÍJMOVÝ POKLADNÍ DOKLAD č.: PD05-00416/03			
Datum uskutečnění zdanitelného plnění: 03.07.2003		Počet příloh:	
Prodávající: Název: BORS Břeclav s.r.o. Ulice: Bratislavská 26 Obec: Břeclav Telefon: 519-373029 Zapsáno v obch.rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl B, vložka 1218.		IČO: 49969242 DIČ: 298-49969242 PSČ: 69062 Fax: 519-321252	
Kupující: Název: PLESBAČOVÁ DANA Adresa: zaměstnanec os.č.: 313		IČO: DIČ:	
Účel platby: Tržby ze strojku (Linky)			
Položky	Cena bez daně	Sazba DPH	DPH
Tržby ze strojku (Linky)	47846.60	5.00%	2392.40 Kč
	CENA CELKEM VČETNĚ DANĚ ZAKROUHLĚNO		50239.00 Kč 0.00 Kč
	ZÁLOHA		0.00 Kč
	ČÁSTKA K ZAPLACENÍ		50239.00 Kč
Slovy: ==padesáttisícdvěstětřicetdevět==			
Datum vystavení: 03.07.2003		Vystavil: Plaskačová Dana	
	Schválil		Podpis

Rekapitulace tržeb z el. strojků - VZOR

03.07.2003 13:04

REKAPITULACE TRŽEB Z ELEKTŘICKÝCH STROJKŮ  
Datum odvodu od: 3.7.2003 do: 3.7.2003

03.07.2003 13:07

TRŽBY Z ODPOČTŮ OD HŘEŠČŮ

od: 03.07.2003 do: 03.07.2003

Období: 07.2003

Číslo stroje	Obtížná linka	Typ stroje	Datum	Číslo odpočtu	Jméno řidiče	Částka	V čísl měně
064	EMTREST		03.07.2003	001000084-0014403	VOJTEŠEK JAROSLAV	5654,00 Kč	
179	EMTREST		03.07.2003	001000179-0013703	HEDÉRA VLADIMÍR	3807,00 Kč	
179	EMTREST		03.07.2003	001000179-0013803	HEDÉRA VLADIMÍR	3644,00 Kč	
162	EMTREST		03.07.2003	001000162-0009203	BOHM A. ROZDUB	2406,00 Kč	
186	EMTREST		03.07.2003	001000186-0012803	RYBIŠEK ALŽBĚ	369,00 Kč	
169	EMTREST		03.07.2003	001000169-0012203	HORÁK ZDENĚK	801,00 Kč	
169	EMTREST		03.07.2003	001000169-0012303	HORÁK ZDENĚK	722,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016903	HEDÉRA JAROSLAV	2830,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016003	HEDÉRA JAROSLAV	2700,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016203	HEDÉRA JAROSLAV	1994,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016303	HEDÉRA JAROSLAV	3040,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016403	HEDÉRA JAROSLAV	1300,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016503	HEDÉRA JAROSLAV	4052,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016603	HEDÉRA JAROSLAV	4044,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016703	HEDÉRA JAROSLAV	1808,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016803	HEDÉRA JAROSLAV	4091,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0016903	HEDÉRA JAROSLAV	1106,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017003	HEDÉRA JAROSLAV	911,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017103	HEDÉRA JAROSLAV	2021,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017203	HEDÉRA JAROSLAV	743,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017303	HEDÉRA JAROSLAV	222,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017403	HEDÉRA JAROSLAV	1450,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017503	HEDÉRA JAROSLAV	650,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017603	HEDÉRA JAROSLAV	1202,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017703	HEDÉRA JAROSLAV	549,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017803	HEDÉRA JAROSLAV	1234,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0017903	HEDÉRA JAROSLAV	1304,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018003	HEDÉRA JAROSLAV	903,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018103	HEDÉRA JAROSLAV	523,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018203	HEDÉRA JAROSLAV	1036,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018303	HEDÉRA JAROSLAV	1153,00 Kč	
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018403	HEDÉRA JAROSLAV	5100,00 Kč	0,000
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018503	HEDÉRA JAROSLAV	6100,00 Kč	0,000
190	EMTREST		03.07.2003	001000190-0018603	HEDÉRA JAROSLAV	6100,00 Kč	0,000

Číslo stroje

Obtížná linka

Číslo stroje

ROVNÝ ZPŮSOB

Tržby z odpočtů od fidičů - VZOR

03.07.2003 13:01

TRŽBY Z ODPOČTŮ OD FIDIČŮ

od: 03.07.2003 do: 03.07.2003

Období: 07.2003

Číslo účtu	Občanské linky	Typ účtu	Číslo účtu	Jméno fidiče	Čísloka	V cíli měřk
064	EMTEBT	03.07.2003	803000064-0014403	VOVTEK JAROSLAV	2294.00 Kč	
179	EMTEBT	03.07.2003	801000179-0013703	HEDEKA VLADIMIR	1807.00 Kč	
179	EMTEBT	03.07.2003	801000179-0013803	HEDEKA VLADIMIR	1309.00 Kč	
182	EMTEBT	03.07.2003	801000182-0009203	BCHM KV. NOVOS	2484.00 Kč	
186	EMTEBT	03.07.2003	802000186-0012403	KYBNICEK ALBIS	100.00 Kč	
189	EMTEBT	03.07.2003	801000189-0012203	HORAK EDENEK	881.00 Kč	
189	EMTEBT	03.07.2003	801000189-0012303	HORAK EDENEK	727.00 Kč	
190	EMTEBT	03.07.2003	801000190-0010703	HEDEKA JAROSLAV	1430.00 Kč	
194	EMTEBT	03.07.2003	801000194-0016803	HEDEKA JAROSLAV	2746.00 Kč	
198	EMTEBT	03.07.2003	801000198-0016903	HEDEKA JAROSLAV	3994.00 Kč	
198	EMTEBT	03.07.2003	801000198-0000003	KALA JIRI	2040.00 Kč	
194	EMTEBT	03.07.2003	801000194-0015403	EMTEK RYETOSLAV	1306.00 Kč	
196	EMTEBT	03.07.2003	801000196-0013103	VYDAKEL VACLAV	4883.00 Kč	
196	EMTEBT	03.07.2003	801000196-0013203	VYDAKEL VACLAV	4044.00 Kč	
198	EMTEBT	03.07.2003	801000198-0012003	EMEK PRANTSEK	1002.00 Kč	
662	EMTEBT	03.07.2003	801000662-0013003	LETAZ HIRSOBLAV	4081.00 Kč	
664	EMTEBT	03.07.2003	801000664-0008703	HEDEKA EDENEK	1186.00 Kč	
666	EMTEBT	03.07.2003	801000666-0011203	HEDEK PAVEL	741.00 Kč	
666	EMTEBT	03.07.2003	801000666-0011203	HEDEK PAVEL	2821.00 Kč	
668	EMTEBT	03.07.2003	801000668-0006503	PUZEK MIKLAN	743.00 Kč	
668	EMTEBT	03.07.2003	801000668-0006603	PUZEK MIKLAN	272.00 Kč	
670	EMTEBT	03.07.2003	801000670-0015403	KABRICE PRANTSEK	1450.00 Kč	
671	EMTEBT	03.07.2003	801000671-0013103	ROBOŠOVÁ ELIŠKA	650.00 Kč	
671	EMTEBT	03.07.2003	801000671-0013203	ROBOŠOVÁ ELIŠKA	1302.00 Kč	
672	EMTEBT	03.07.2003	801000672-0013803	HORAK EDENEK	545.00 Kč	
673	EMTEBT	03.07.2003	801000673-0005003	HORAK EDENEK	1224.00 Kč	
673	EMTEBT	03.07.2003	801000673-0006003	HORAK EDENEK	1304.00 Kč	
673	EMTEBT	03.07.2003	801000673-0006103	HORAK EDENEK	203.00 Kč	
674	EMTEBT	03.07.2003	801000674-0013003	DALAJKA ANTONIN	822.00 Kč	
674	EMTEBT	03.07.2003	801000674-0013003	DALAJKA ANTONIN	1030.00 Kč	
674	EMTEBT	03.07.2003	801000674-0013003	DALAJKA ANTONIN	1153.00 Kč	
706	EMTEBT	03.07.2003	801000706-0008203	PEJLINA PAVEL		
Celkem za 0 : Občanské linky					61889.00 Kč	9.000
Celkem za 07.2003					61889.00 Kč	9.000
Celkem za všechny:					61889.00 Kč	9.000

KONEC VYSTAVY

Rekapitulace odvodů tržeb od řidičů - VZOR

03.07.2003

14:30:50

REKAPITULACE ODVODŮ TRŽEB OD ŘIDIČŮ  
ZE STROJKŮ >EMTEST<

Za období : 6

Pokladna	Strojek	Povinnost	Skutečnost	Jízdenky
		116405.00 Kč	116405.00 Kč	5338
5	064	47800.00 Kč	47800.00 Kč	4297
	077	90547.00 Kč	90547.00 Kč	6057
	179	55343.00 Kč	55343.00 Kč	7446
	180	79397.00 Kč	79397.00 Kč	9374
	181	60036.00 Kč	60036.00 Kč	6794
	182	19017.00 Kč	19017.00 Kč	1453
	183	62457.00 Kč	62457.00 Kč	7191
	186	101153.00 Kč	101153.00 Kč	10976
	187	71513.00 Kč	71513.00 Kč	5188
	189	121807.00 Kč	121807.00 Kč	11363
	190	86506.00 Kč	86506.00 Kč	5440
	191	.00 Kč	.00 Kč	5
	192	151524.00 Kč	151524.00 Kč	9429
	193	51115.00 Kč	51115.00 Kč	9028
	194	63348.00 Kč	63348.00 Kč	8552
	195	71896.00 Kč	71896.00 Kč	6627
	196	64130.00 Kč	64130.00 Kč	7879
	198	108291.00 Kč	108291.00 Kč	8132
	662	33172.00 Kč	33172.00 Kč	1048
	663	39377.00 Kč	39377.00 Kč	2571
	664	111541.00 Kč	111541.00 Kč	6896
	665	110564.00 Kč	110564.00 Kč	6912
	667	15362.00 Kč	15362.00 Kč	1689
	668	75112.00 Kč	75112.00 Kč	6509
	669	57627.00 Kč	57627.00 Kč	7586
	670	31500.00 Kč	31500.00 Kč	198
	671	167732.00 Kč	167732.00 Kč	11146
	672	43473.00 Kč	43473.00 Kč	2440
	673	69036.00 Kč	69036.00 Kč	5456
	674	100439.00 Kč	100439.00 Kč	6635
	675	80223.00 Kč	80223.00 Kč	6229
	676	94489.00 Kč	94489.00 Kč	6390
	677	93690.00 Kč	93690.00 Kč	5837
	785			
Celkem :		2545622.00 Kč	2545622.00 Kč	209011



### 5. Záložní balíčky

Počáteční stav	.....	ks
Příjem	.....	ks
Vydáno řidičům	.....	ks
Zůstatek	.....	ks
Vráceno od řidičů	.....	ks
<b>Konečný zůstatek</b>	.....	<b>ks</b>
Skutečný stav	.....	ks
Rozdíl	.....	ks

### 6. Čipové karty

		<u>cena za 1 ks</u>	<u>cena celkem</u>
.....	ks	..... Kč	..... Kč
Počáteční stav pokladny	..... ks	..... Kč	..... Kč
Příjem karet na pokladnu	.....	..... ks	..... Kč
.....	Kč	.....	.....
Prodej karet pokladnou	..... ks	..... Kč	..... Kč
<b>Konečný zůstatek</b>	..... <b>ks</b>	..... <b>Kč</b>	..... <b>Kč</b>
Skutečný stav	..... ks	..... Kč	..... Kč
Rozdíl	..... ks	..... Kč	..... Kč

---

Cel.poč.náhradních karet ..... ks  
Z toho počet vydaných ..... ks  
Skutečný stav ..... ks

Podpis pracovníka provádějícího inventarizaci .....

Dne.....

*\*Nehodící se škrtně.*





Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iniciály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis:	Datum:
Přílohy:	Evidenční číslo:

**PROTOKOL o uznání zkažené jízdenky**

Výběrčí :

Datum vydání zkažené  
jízdenky :

Číslo elektronického  
strojku:

Linka/spoj :

Číslo zkažené jízdenky:

Cenová relace zkažené  
jízdenky :

Druh jízdného:

Storno lístek číslo :

**Zdůvodnění nesprávného postupu při vydání jízdenky :**

**Vyjádření pracovníka pověřeného uznáváním zkažených jízdenek:**

POSTIH:

Podpis výběrčího :

Podpis pověřeného  
pracovníka :

Datum provedení protokolu:



Přehled holovostí po dnech (VZOR)

BCRS Brno a.s. / Brno

Přihled po datamech od 1.6.2003 do 30.6.2003

**PŘEHLED HOTOVOSTI PO DNECH**

Vybraný strojek: 1600064

Navyšované stroje: 1600056, 1600063, 1600075, 1600076, 1600082, 1600083, 1600443, 1602180, 1602200, 1602386, ... (14)

Datum	Měna	Základ za OK	Vklad	Úděl	Sum.	Vrát. přílohy	Vrát. vkladu	Sum.	Jednorázová	Saldo
1.6.2003	Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1491,00	1491,00
2.6.2003	Kč	0,00	3860,00	0,00	3860,00	0,00	0,00	3860,00	5357,00	5357,00
3.6.2003	Kč	0,00	2400,00	0,00	2400,00	0,00	0,00	2400,00	4533,00	4533,00
4.6.2003	Kč	0,00	1200,00	0,00	1200,00	0,00	0,00	1200,00	4238,00	4238,00
5.6.2003	Kč	0,00	2160,00	0,00	2160,00	0,00	0,00	2160,00	3620,00	3620,00
6.6.2003	Kč	0,00	1600,00	0,00	1600,00	0,00	0,00	1600,00	3408,00	3408,00
8.6.2003	Kč	0,00	1600,00	0,00	1600,00	0,00	0,00	1600,00	4208,00	4208,00
10.6.2003	Kč	0,00	2460,00	0,00	2460,00	0,00	0,00	2460,00	5004,00	5004,00
11.6.2003	Kč	0,00	1600,00	0,00	1600,00	0,00	0,00	1600,00	4623,00	4623,00
12.6.2003	Kč	0,00	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	4274,00	4274,00
13.6.2003	Kč	0,00	1000,00	0,00	1000,00	0,00	0,00	1000,00	3797,00	3797,00
16.6.2003	Kč	0,00	3200,00	0,00	3200,00	0,00	0,00	3200,00	5000,00	5000,00
17.6.2003	Kč	0,00	2400,00	0,00	2400,00	0,00	0,00	2400,00	4227,00	4227,00
18.6.2003	Kč	0,00	1400,00	0,00	1400,00	0,00	0,00	1400,00	4466,00	4466,00
19.6.2003	Kč	0,00	1800,00	0,00	1800,00	0,00	0,00	1800,00	4146,00	4146,00
20.6.2003	Kč	0,00	750,00	0,00	750,00	0,00	0,00	750,00	3687,00	3687,00
26.6.2003	Kč	0,00	1000,00	0,00	1000,00	0,00	0,00	1000,00	4474,00	4474,00
28.6.2003	Kč	0,00	2000,00	0,00	2000,00	0,00	0,00	2000,00	3010,00	3010,00
27.6.2003	Kč	0,00	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	4053,00	4053,00
29.6.2003	Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1281,00	1281,00
30.6.2003	Kč	0,00	1900,00	0,00	1900,00	0,00	0,00	1900,00	4787,00	4787,00
Sum	Kč	0,00	31900,00	0,00	31900,00	0,00	0,00	31900,00	34508,00	34508,00

EM rest: 4,5, 1600064

Navyš: 06, 7 7 2003, 09:28



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	<b>Pracovní manuál PM 02.04</b>	
	Vydání č.: 01	Datum účinnosti: 1.1.2010

# Správce odbavovacího systému

Číslo výtisku: 01  
Jméno pracovníka: Ing. Kristýna Hytychová  
Převzal dne: 6. 7. 2010  
Podpis: *Hytychová*

**!** Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclav a.s.

Zpracoval: Radek Štokman	Přezkoušel: Ing. Petr Kužina	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 14.12.2009	Datum: 15.12.2009	Datum: 17.12.2009	Datum: 17.12.2009
Podpis: <i>Radek Štokman</i>	Podpis: <i>Petr Kužina</i>	Podpis: <i>Kristýna Hytychová</i>	Podpis: <i>František Zugar</i>



## Předmluva vedení firmy

Vážený pane,

stal jste se zaměstnancem naší společnosti jako správce odbavovacího systému (dále jen „SOS“).

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

### Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly pracovního manuálu

Naši snahou bylo, aby tento manuál byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci SOS, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky je Vám k dispozici ředitel divize osobní dopravy. Vaše připomínky jsou vltány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

### Vaše povinnosti jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu a při nejasnostech se ihned obraćete na své přímé nadřízené,
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepožijte z něj žádné kopie,
- v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s popisem činností uvedených v PM informujte o těchto změnách okamžitě svého nadřízeného. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení zménové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naší společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy

*Vaši kontaktní partneři ve firmě*

<i>Funkční místo</i>	<i>Umístění</i>
ředitel divize OD	Provozovna Hustopeče
vedoucí střediska osobní dopravy	
asistent ŘD OD	
dispečer osobní dopravy	
technický dispečer	
pokladní	
vedoucí střediska osobní dopravy	Provozovna Břeclav
všeobecná účetní	
dispečer osobní dopravy	
technický dispečer	
pokladní	Provozovna Mikulov
pokladní	



# OBSAH

Titulní list  
Obsah a údaje o stavu změn  
Předmluva vedení firmy  
Vaši kontaktní partneři ve firmě

## Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
  2. Postupy
    - 2.1. Zkratky, doklady a pomůcky používané ve funkci SOS
      - 2.1.1. Zkratky
      - 2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb pro SOS
    - 2.2. Předepsané úkony pracovníka SOS
      - 2.2.1. Začátek pracovní směny
      - 2.2.2. Náplň pracovní směny
      - 2.2.3. Vyčítání dat ze strojků
      - 2.2.4. Příprava a generování dat
      - 2.2.5. Měsíční uzávěrka
      - 2.2.6. Provozně bezpečnostní pokyny
      - 2.2.7. Řešení neshod
  3. Další náležitosti
    - 3.1. Související dokumenty
      - 3.1.1. Externí dokumenty
      - 3.1.2. Interní dokumenty
    - 3.2. Záznamy
    - 3.3. Změnová služba a uchovávání
    - 3.4. Rozdělovník
-

## 1. Základní povinnosti pracovníků

Vážený pane,

jako správce odbavovacího systému jste byl zařazen na pracoviště v provozovně Hustopeče.

Pracovně jste přímo podřízen řediteli divize OD a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako SOS BORS Břeclav a.s. povinen:

- nastoupit k výkonu práce včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
- dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a nelze je přenášet mezi neoprávněné osoby,
- včas nahlásit pracovní neschopnost a jiné překážky k práci,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s příjímým nadřízeným, případně jeho zástupcem.
  
- **Odpovědnosti:**
- za funkčnost odbavovacího a informačního systému,
- za aktuálnost a správnost dat ve strojích,
- za měsíční uzávěrky,
- za pravidelnou zálohu dat odbavovacího systému (min. 1x týdně)
- za svěřený majetek.

### Odbavovacím a informačním systémem se rozumí:

- 1) odbavovací strojky (EM Test, Mikroelektronika)
- 2) označovače
- 3) moduly pro sledování polohy (MSP)
- 4) vyčítací moduly mobilní (RF, GPRS)
- 5) vyčítací moduly stacionární
- 6) vnější informační panely (přední, boční, zadní)
- 7) vnitřní informační panely

## 2. Postupy

### 2.1 Zkratky, doklady a pomůcky používané ve funkci SOS

#### 2.1.1 Zkratky

GR	- Generální ředitel
OD	- Osobní doprava
PC	- Počítač
PM	- Pracovní manuál
ŘD	- Ředitel divize
SM	- Směrnice
VS	- Vedoucí střediska
ZP	- Zákoník práce
SW	- Programové vybavení
OS	- Odbavovací systém
SOS	- Správce odbavovacího systému

#### 2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb pro SOS

##### Pomůcky:

- PC, tiskárna
- Přenosný počítač se čtečkou PCMCIA karet
- Hardware pro připojení a vyčítání strojků Mikroelektronika a Emltest
- Kalkulačka
- SW k odbavovacím strojkům
- Program Prytanis
- Psací a kancelářské potřeby
- Služební vozidla
- Telefon
- Sada nářadí pro základní servis strojků

### 2.2 Předepsané úkony pracovníka SOS

#### 2.2.1 Začátek pracovní směny

Připravit pracoviště na plynulý provoz.

#### 2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Stahování dat z RF a GPRS serverů
2. Údržba a základní opravy OS
3. Úpravy dat a jejich generování do strojků
4. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
5. Spolupráce s předprodeji při zjišťování zůstatků na čipových kartách
6. Udržování evidence OS
7. Měsíční uzávěrka
8. Obsluha programů WinAd (Emltest) a USV 24C (Mikroelektronika)

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a o zjištěných nedostatcích informovat Vaše nadřízené.

### 2.2.3 Vyčítání dat ze strojků

V našich autobusech používáme 2 druhy odbavovacích strojků a je potřeba je vyčítat rozdílně:

**Emtest** – tyto strojky se vyčítají přes WiFi. Probíhá to v podstatě automaticky, je ale potřeba, aby měl řidič uzavřený odpočet a aby stál v dosahu antény, což je na dvoře provozoven Hustopeče a Mikulov. V Hustopečích je vyčítání těchto strojků zapojeno a nastaveno na počítači technického dispečera. Musí u něj běžet program WinAd. V Mikulově je stejný program v počítači na pokladně. Zpracování dat probíhá plně automaticky, na serveru ale musí běžet služba, která toto zajistí.

**Mikroelektronika** – u těchto strojků používáme 3 způsoby vyčítání:

- 1) datovou PCMCIA kartou – záložní řešení
- 2) RF moduly – rádiový přenos dat, dosah omezený jen na prostory provozoven – Břeclav, Hustopeče, Mikulov a také na autobusové parkoviště u ÚAN Zvonatka v Brně
- 3) GPRS modemy – dosah kdekoli je signál operátora T-mobile CZ

Ad 1) kartu stačí pouze vložit do strojku, ten restartovat a strojek se tímto vyčte.

Ad 2) na všech 4 vyčítacích místech běží non-stop počítač, na kterém je spuštěna služba MERC. Přístup k těmto datům je přes webové rozhraní. Tady je možno data stahovat či nahrávat do strojků.

Ad 3) data se posílají přes síť T-mobilu na server Mikroelektroniky, odkud se přes FTP stahují k nám. Je jen potřeba mít na jednom počítači zapnutý program, který tyto data bude ze serveru stahovat.

Tyto data se musí ještě nahrát do USV 24C. Soubory stažené ze všech 3 zdrojů se nahrají na server a v programu USV 24C se přes „Vyčítání dat“ nahrají. Je ještě nutné odstranit duplicitní záznamy.

### 2.2.4 Příprava a generování dat

Jsou rozdílné postupy pro přípravu i pro generování dat pro oba druhy strojků.

**Emtest** – všechna data je potřeba zadávat ručně.

- 1) Vyplnit seznam všech zastávek, ze kterého potom program čerpá data pro jízdní řády. Proto je zde potřeba mít vyplněny zóny a u zastávek, které nejsou v IDS JMK, musí být vyplněny i vzájemné vzdálenosti.
- 2) Jízdní řády jednotlivých linek, vyplnit podle zadaného jízdního řádu. Je potřeba dát si pozor u každého spoje, na číslo cíle pro tablo. Každý cíl má v tablech zadané příslušné číslo a to je potřeba doplňovat.
- 3) Turnusy pouze doplnit podle vzorových záznamů

Pokud je platnost až od určitého data, je důležité první vytvořit novou platnost, nastavit ve WinAdu pracovní datum v nové platnosti a potom teprve začít pracovat s jízdními řády.

Generování dat se musí provést jak pro strojky INTEL (řada 126 – v autobusech) tak pro starší strojky (řada 116 – předprodeje). Pokud se toto neprovede pro oba druhy strojků, budou se na předprodejích blokovat všechny čipové karty.

**Mikroelektronika** – kompletní nastavení strojků pro linky na IDS JMK (jízdní řády, tabla, formuláře, hlášení zastávek) posílá Kordis a je nutné je dodržovat a neměnit. Jediné úpravy jsou při nahrávání .lik souborů. U linek které jezdí i jiní dopravci je totiž nutné smazat spoje, které nejezdíme. Je to z důvodu kapacity paměti ve strojcích.

Pro linky mimo IDS JMK platí podobný postup jako u Emtestu, jen vzdáleností a zobrazení cílů na tablech obstará strojek sám, takže není potřeba to nikde zvlášť zadávat.

Při generování dat musí být vybráni všichni řidiči, všechny platné linky, tarify a turnusy. Musí být nastaven soubor „servis“ a „hlásič“ a také datum platnosti.

## 2.2.5 Měsíční uzávěrka

Než se začnou jakákoliv data kontrolovat, je potřeba mít vyčteny všechny strojky. To znamená, že všechny strojky v evidenci musí být fyzicky zkontrolovány!

**Kontrola odevzdaných tržeb** – strojky Emtest pokladni zkontrolují samy (mají přístup do WinAd). Je ale potřeba vytisknout v programu USV 24C sestavu „č.48 – Odvod tržeb – strojky“ pro každý strojek zvlášť. Pokladna zkontroluje, zda je opravdu vše odevzdáno/vyčteno.

**Vyčíslení bezhotovostního jízdného** – pro následnou kontrolu účtů je důležité znát jízdné prodané přes čipové karty. V programu USV 24C je potřeba vygenerovat sestavu „č.17 – Kumulovaná tržba za druhy jízdného“ bez DPH a z ní vytisknout postupně:

- bezhotovost na PAD středisko 11
- bezhotovost na PAD středisko 21
- bezhotovost na IDS středisko 11
- bezhotovost na IDS středisko 21
- bezhotovost na MHD Břeclav
- bezhotovost na MHD Mikulov

**Srovnání účtů** – po zaúčtování bezhotovostního jízdného se musí zkontrolovat stav na jednotlivých účtech a porovnat s odevzdanými tržbami.

V programu Prytanis zjistit stavy na účtech. Z účtů vyfiltrovat pouze tržby za jízdné + zaúčtování bezhotovosti)

- MHD Břeclav – 602.18
- MHD Mikulov – 602.17
- IDS – 602.19 (středisko 11 a 21 zvlášť)
- PAD – 602.09 (středisko 11 a 21 zvlášť)

K tomuto doplnit data BEZ DPH z Winada (sestava 4.3) a z USV 24C (sestava 51 – frekvenční výkaz)

Jakákoliv nesrovnalost se musí dohledat, přesně zjistit problém a neprodleně zajistit jeho nápravu.

**Data pro Kordis** – na Kordis se musí odevzdat seznam všech vydaných jízdenek na IDS linkách za daný měsíc a také tržby na jednotlivých linkách.

CSV soubory v mikroelektronice – vygenerovat sestavu č. 13 vč. DPH a všechny IDS linky postupně uložit jako CSV. Zabalit do souboru .rar

CSV soubory v Emtestu – export dat -> sestava 1.9 -> všechny tarify IDS. Výsledný soubor zabalit do .rar

Přehled tržeb na linky – tabulka IDS linek podle tržeb z Emtestu, Mikroelektroniky, špatně vyčtených strojků a tržeb z přepravních kontrol. K tomuto ještě tabulku s tržbami předprodejů.

Tyto tři soubory odeslat řediteli divize OD pro kontrolu a potvrzení.

**Žákovské jízdné** – export žákovského jízdného z linek mimo IDS JMK.

Emtest – export dat -> 1.8 listky CHAPS -> vybrat všechny linky mimo IDS a předprodejů -> vybrat všechny žákovské/studentké jízdenky (bez měsíčních apod.) -> export  
Soubory \\winadobrec\data\listky.csv + tarify.csv -> zabalit do .zip

Mikroelektronika – práce s... -> archivace -> export ve formátu JDF-mikroelektronika -> tarify „žák“ a „student“ (č.4 a 5) -> export

Soubory \\USVC\dataout\jdf\zak\listky.txt + tarlisty.txt -> zabalit do .zip

Nahrání na CIS – v internetovém prohlížeči zadat <http://cisjr.cz> (přihlásit se jménem a heslem) -> nahrávání dat -> jízdenky formát Mikroelektronika/Emtest postupně oba nahrát.  
Dotace-> oba nové soubory zkontrolovat -> vyhodnotit -> předložit.  
Tímto je žákovské jízdné nahrané.

Vyúčtování MHD Mikulov – podle vzorce je potřeba spočítat dotaci, na kterou je městu Mikulov zaslána faktura. Tyto data je potřeba odeslat dispečerovi OD v Hustopečích pro potřeby vystavení faktury.

Vzorec pro výpočet dotace stanoví ředitel divize.

**Celá měsíční uzávěrka musí být odevzdaná nejpozději pátý pracovní den nového měsíce.**

### 2.2.6 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházeli škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

### 2.2.7 Řešení neshod

V průběhu pracovní směny jste povinen řešit problémy, které nastanou u odbavovacího nebo informačního systému. V případě poruchy strojeku nahlášeného řidičem je nutno provést výměnu nejpozději do 1 hodiny.

Při reklamaci odbavovacího a informačního systému jste povinen tyto reklamace průběžně evidovat. Přesný postup pro řešení reklamaci a stížností je uveden ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

### 3. Další náležitosti

#### 3.1 Související dokumenty

##### 3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008  
Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce, v platném znění  
Zákon č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník, v platném znění

##### 3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a.s.  
Pracovní řád  
Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.  
SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů  
SM 00.13 Řízení neshodného produktu  
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů  
PM 02.01 Řidič osobní dopravy

#### 3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Evidence odbavovacího a informačního systému ve vozidlech	sestavy	SOS	SOS	5 let
Přehled tržeb na linky	sestava	SOS	SOS	5 let

#### 3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět QP. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

#### 3.4 Rozdělovník

*Pro elektronickou verzi dokumentu:*

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
správce odbavovacího systému	1x



TEZAS servis a.s.

BORS Břeclav a.s.  
Ing. Petr Kužma  
ředitel divize osobní přepravy  
Bratislavská 26  
690 62 Břeclav

V Praze dne 21.4. 2011

### Autobusy pro výběrové řízení EI-E3 IDS JMK

Dobrý den,

odpovídáme na Váš dopis ze dne 4.3. 2011 ohledně výběrového řízení „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“

K níže uvedeným bodům odpovídáme následující:

1) Naše možnosti dodávek standardních středněpodlažních autobusů ( Linkový 10,5 a 12M - CROSSWAY) jsou 4 ks za den, nízkopodlažních (Linkový 10,5 - 12M - CROSSWAY LE) 2 ks za den.

Zahájení dodávek pro výše uvedené kategorie je možné za čtyři měsíce od zaslání závazné objednávky.

Typ autobusu (specifikace viz příloha)	Termín dodání	celková objednávka do 120 autobusů		objednávka do 240 autobusů	
		Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce	Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce
Linkový 12M <sup>*)</sup>	30.11.2011	27.6.2011	80	30.5.2011	176
Linkový 12M <sup>*)</sup> nízkopodlažní	30.11.2011	27.6.2011	40	30.5.2011	52
Linkový 10,5M <sup>*)</sup>	30.11.2011	27.6.2011	80	30.5.2011	176
Linkový 10,5M <sup>*)</sup> nízkopodlažní	30.11.2011	15.6.2011	20	30.5.2011	30
Linkový vysokokapacitní 15M <sup>*)</sup>	30.11.2011	9.5.2011	5	20.4.2011	10





TEZAS servis a.s., Panelová 289, 190 15 Praha 9 - Satalice  
<http://www.tezas.cz>  
IČ: 247 65-180, DIČ: CZ24765180, Rg. MS Praha, OR – oddíl B/16656  
ČSOB a.s. č.ú. 117243903/0300  
tel.: 281 023 111, fax: 281 023 323, e-mail: tezas@tezas.cz



Počty a termíny v tabulce jsou orientační, aby bylo možné odvodit dodací termín jakéhokoliv počtu autobusů při dodržení výše uvedeného systému.

2) Autobusy splňují specifikaci uvedenou v bodu 2, plocha pro stojící cestující je řešena ve spolupráci s KORDIS JMK. V současné době probíhá jednání o certifikace autobusů dle standardů IDS JMK.

 **TEZAS servis a.s.**  
Panelová 289, 190 15 Praha 9  
Prodej autobusů  
IČ: 247 65 180 

S pozdravem  
Ing. Radek Stejskal  
vedoucí prodeje vozidel



TEZAS servis a.s., Panelová 289, 190 15 Praha 9 - Satalice  
<http://www.tezas.cz>  
IČ: 247 65 180, DIČ: CZ24765180, Rg. MS Praha, OR – oddíl B/16656  
ČSOB a.s. č.ú. 117243903/0300  
tel.: 281 023 111, fax: 281 023 323, e-mail: tezas@tezas.cz



**BORS Břeclav a.s.**  
**Ing. Petr Kužma**  
**ředitel divize osobní dopravy**  
**Bratislavská 26**  
**690 62 Břeclav**

V Libchavách dne: 19.4.2011

**Věc: Autobusy pro výběrové řízení E1-E3 IDS JMK**

Vážený pane inženýre,

dne 8.3.2011 obdržela naše společnost Váš dopis ve kterém nás žádáte o poskytnutí informací k našim výrobkům ve vztahu Vaší účasti ve výběrovém řízení pro IDS JMK.

- 1) Termín pro dodání objednaných vozidel  
Aktuální týdenní produkce naší společnosti je cca 10 autobusů. V druhém pololetí roku 2011 je předpokládáno, že bude týdenní kapacita navýšena až na 15 autobusů. Jestliže je nutné dodat požadované autobusy v potřebném množství (cca 50-60 autobusů) a nejpozdějším termínu do 30.11.2011, je nutné konečnou specifikaci a množství potvrdit do 15. června 2011. V případě, že bude požadované množství menší než výše uvedené, lze kalkulovat s termínem pro potvrzení objednávky do 10. července 2011. Pokud by se jednalo pouze o jednotky kusů, můžeme tento termín stanovit individuálně. Tyto termíny platí pro všechny typy autobusů (mimo kloubových), které mohou být zákazníkem požadovány.
- 2) Specifikace vozidel  
Ve spolupráci se servisní organizací KORDIS Brno intenzivně pracujeme na certifikaci nabízených vozidel pro IDS JMK. V tomto okamžiku se jedná jen o provedení nutných administrativních kroků pro udělení certifikace, kterou předpokládáme dokončit do 27.4.2011.  
Seznam autobusů SOR, které budou splňovat požadovanou specifikaci a technické standardy IDS JMK:

Kategorie klasický vysokopodlažní autobus:	linkový autobus SOR C12
Kategorie klasický nízkopodlažní autobus:	příměstský autobus SOR CN 12
Kategorie malý vysokopodlažní autobus:	linkový autobus SOR C10,5
Kategorie malý nízkopodlažní autobus:	příměstský autobus SOR CN 10,5 a CN 9,5

S pozdravem

  
**SOR LIBCHAVY**  
spol. s r.o.  
561 16 Libchavy  
-----  
Aleš Lipavský  
prodej autobusů ČR  
SOR Libchavy spol. s r. o.





**Břeclav a.s.**

**Příloha: Specifikace autobusů**

### **POŽADOVANÁ SPECIFIKACE AUTOBUSŮ**

- 1) Vozidlo musí být homologováno dle platných předpisů ES a ČR a jeho technické řešení musí splňovat parametry definované ve Směrnici EP a Rady 2001/85/ES o zvláštních ustanoveních pro vozidla používaná k přepravě osob.
- 2) Nízkopodlažnost – vozidlo třídy I, II nebo A (dle 2001/85/ES), ve kterém nejméně 35% plochy použitelné pro stojící cestující tvoří jedinou plochu bez stupňů a má přístup k nejméně jedněm provozním dveřím. Vozidlo musí umožnit nástup a výstup cestujícího na invalidním vozíku. Ve vozidle musí být vyhrazeno alespoň 1 místo pro invalidní vozík. Alespoň u jedné dveří musí být nástup možný z úrovně komunikace bez nutnosti překonat schody.
- 3) Dveře vozidla – přední dveře minimální šířka 650 mm, zadní dveře dvojdílné minimální šířka 1200 mm.
- 4) Místo pro kočárek – v blízkosti středních dveří musí být prostor min. 1,2x1,2 m pro umístění 2 kočárků.
- 5) Signalizační zařízení – 3 tlačítka pro informování řidiče o nutnosti nouzového zastavení, o výstupu cestujícího s omezenou možností pohybu a o zastavení vozidla na znamení. Umístění tlačítek ve výšce do 160 cm od podlahy.
- 6) Informační vitríny – pro umístění minimálně 4 ks formátu A3.
- 7) Zasklení vozidla – pokud je autobus bez klimatizace, musí mít minimálně 5 oken s posuvnými ventilacemi (výška min. 15 cm).
- 8) Rozteč sedadel – u vozidel třídy „I“ a „A“ minimálně 650 mm, u vozidel třídy „II“ minimálně 680 mm. Roztečí se rozumí vzdálenost mezi přední stranou polštářování sedadla a zadní stranou polštářování sedadla před ním.

#### **1. LINKOVÝ AUTOBUS – 12M**

Obsaditelnost – minimálně **45 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m<sup>2</sup>** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

#### **2. LINKOVÝ AUTOBUS – 12M NÍZKOPODLAŽNÍ**

Obsaditelnost – minimálně **43 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

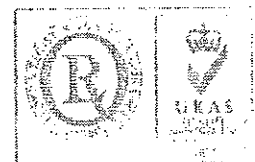
Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m<sup>2</sup>** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

Ulice: ...

Výšle: ...

Číslo: ...

Číslo: ...



Číslo: ...  
Ulice: ...  
Číslo: ...

PODOBENÍ  
BORS Břeclav  
Číslo: ...  
430 01 Břeclav

Číslo: +420 513 114 100  
[www.bors.cz](http://www.bors.cz)

Číslo: ...  
Číslo: ...



Břeclav a.s.

EvoBus Bohemia s.r.o.  
Na Hůrce 211/10  
161 00 Praha 6 – Ruzyně

Datum úlohy  
4.3.2011

Ing. Petr Kužma

Telefon číslo  
519 411 199

E-mail  
kuzma@bors.cz

### AUTOBUSY PRO VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ E1-E3 IDS JMK

Dobrý den,

naše společnost je účastníkem výběrového řízení „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“. V souvislosti se zpracováním nabídky bychom chtěli požádat o následující:

#### 1) Doplnit tabulku s uvedením následujících údajů:

- v jakém nejzazším termínu je potřeba Vám jako dodavateli zaslat závaznou objednávku, tak aby autobusy byly dodány nejpozději 30.11.2011,
- jaké maximální množství autobusů jste schopni v uvedených termínech a specifikaci dodat (výběrové řízení zahrnuje ve všech skupinách 228 autobusů, z toho 52 nízkopodlažních).

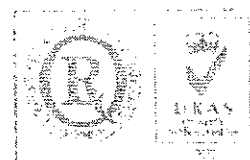
Typ autobusu: (specifikace viz příloha)	Termín dodání	Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce
Linkový 12M*) INTOURO	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů
Linkový 12M*) nízkopodlažní Citaro LE0/LEMÜ	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů
Linkový 10,5M*)	30.11.2011	Nemáme v produkci	
Linkový 10,5M nízkopodlažní	30.11.2011	Nemáme v produkci	
Linkový vysokokapacitní 15M*) INTEGRO L	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů

\*) délka vozidla není závazná, ale pouze orientační. Rozhodující jsou parametry viz specifikace.

#### 2) Potvrdit, zda je možno objednat a dodat vozidla v uvedené specifikaci – viz příloha,

S pozdravem

Ing. Petr Kužma  
ředitel divize osobní dopravy



Tabulky OR E1-E3 Form  
0101, Břevčínská 26, 26  
602 02 BRNO

519 411 199  
519 411 199  
519 411 199  
519 411 199

Telefon číslo  
519 411 199  
www.bors.cz

519 411 199  
519 411 199

BRNO, 15. 12. 2011



Břeclav a.s.

3. LINKOVÝ AUTOBUS – 10,5M

Obsaditelnost – minimálně 30 míst k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně 8 m<sup>2</sup> (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

4. LINKOVÝ AUTOBUS – 10,5M NÍZKOPODLAŽNÍ

Obsaditelnost – minimálně 28 míst k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně 8 m<sup>2</sup> (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

5. LINKOVÝ AUTOBUS VELKOKAPACITNÍ – 15M


Obsaditelnost – minimálně 60 míst k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně 10 m<sup>2</sup> (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

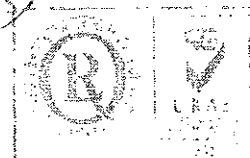
Klimatizace – zabezpečí udržení teploty v interiéru do 25°C při venkovní teplotě do 33°C.

Číslo vozidla

Číslo přílohy

  
Břeclav a.s.  
Bratislavská 26  
CZ - 690 62 Břeclav 07

Bratislavská 26  
CZ - 690 62 Břeclav 07



BRNO, 15. 12. 2011

BRNO, 15. 12. 2011

BRNO, 15. 12. 2011  
www.bors.cz

BRNO, 15. 12. 2011