

Příloha č. 4

STANDARDY KVALITY

Ukazatel	Požadovaný stupeň zajištění (limit pro bezsankční plnění)	Smluvní pokuta (za každý případ)
<u>DOSTUPNOST</u>		
<u>Rezervní vozy:</u>		
Dopravce zajistí trvalou pohotovost rezervních vozů	2 autobusy	5 000,-Kč
<u>DOSAŽITELNOST</u>		
<u>Průměrná pěší docházková vzdálenost na nejbližší zastávku bude:</u>		
- do 1 600 metrů od souvisle obydleného území obce	80% zastávek	1 000,-Kč
<u>INFORMOVANOST</u>		
<u>Informační a prodejní stanoviště</u>		
- zajištění stabilní informační kanceláře pro veřejnost v místě určeném dopravcem	100%	10 000,-Kč
- zajištění informací o JŘ a stavu dopravy na dispečerském pracovišti, včetně telefonní informační linky	100%	10 000,-Kč
- předprodej časových předplatních jízdenek nejméně na dvou předprodejních místech s obsluhou a s možností bezhotovostní platby kartou	100%	1 000,-Kč
<u>Aktuálnost informací</u>		
- ve vozech MHD zajistit akustické hlášení o aktuální a následující zastávce	90%	100,-Kč
- ve vozech MHD zajistit elektronické panely s informacemi o lince	90%	100,-Kč
<u>Zveřejnění informací o MHD</u>		
- zveřejnění jízdních řádů na zastávkách MHD, v případě poškození či zcizení JŘ výměna do dvou pracovních dnů od nahlášení	90%	500,-Kč
- zajištění informovanosti cestujících o předpokládaných změnách v MHD	90%	500,-Kč
- zajištění aktuálních informací o JŘ na webových stránkách dopravce	90%	500,-Kč
- zveřejnění Tarifu MHD na webových stránkách dopravce	90%	500,-Kč
- zveřejnění Smluvních přepravních podmínek na webových stránkách dopravce	90%	500,-Kč
<u>PŘESNOST DOPRAVY A PROVOZNÍ PODMÍNKY</u>		
<u>Dodržování jízdních řádů</u>		
- nepřetržité sledování přesnosti dodržování JŘ vozidly MHD prostřednictvím dispečinku	90%	1 000,-Kč
- dodržování trasy dle JŘ řidičem	95%	1 000,-Kč
<u>PÉČE O ZÁKAZNÍKA</u>		
<u>Stížnosti na MHD</u>		
- zajistit příjem a evidenci stížností písemných i elektronicky podaných, jejich vyřizování a odpovědi	95%	500,-Kč
<u>Služby pro nevidomé a slabozraké</u>		
- umožnit nevidomým na zastávkách při vyslání signálu z povelového ovladače ohlášení čísla linky a směru, kterým daný spoj jede, z akustického hlásiče vozidla	90%	1 000,-Kč

<u>Systém nakládání s nalezeným věcmi</u>		
- soustředění nalezených věcí na určeném místě u dopravce	95%	500,-Kč
- poskytování informací veřejnosti o nálezech	100%	500,-Kč
<u>Péče o zákazníka – personál</u>		
- řidiči a další určení provozní pracovníci musí vykonávat službu v čistém a předepsaném stejnokroji	95%	500,-Kč
- povinnost řidičů být vůči cestujícím veřejnosti a kontrolním orgánům zdvořilí a ohleduplní, ochota k lidem se sníženou pohyblivostí	90%	500,-Kč
- povinnost pracovníků přepravní kontroly být vůči cestujícím veřejnosti zdvořilí a ohleduplní	90%	500,-Kč
<u>VYBAVENOST DOPRAVCE</u>		
<u>Vybavenost dopravce - vozidla MHD</u>		
- zajistit ve vozovém parku vozidla s plošinou pro kočárky a invalidní vozíky	65 % z celého vozového parku	10 000,-Kč
- zajistit vybavení vozidla předepsaným odbavovacím a informačním systémem jehož součástí bude:		
- přední informační panel	85 % vozů	1 000,-Kč
- boční informační panel	95 % vozů	1 000,-Kč
- zadní informační panel	85 % vozů	1 000,-Kč
- vnitřní informační panel	95 % vozů	1 000,-Kč
- akustický hlásič	95 % vozů	1 000,-Kč
- zajistit radiové spojení mezi dispečinkem a vozidly provozováním radiové sítě v rozsahu:	95%	1 000,-Kč
- zajistit označení všech vozidel evidenčním číslem a logem a názvem dopravce	95%	1000,-Kč
- zajistit čistotu vozidel MHD před jejich výjezdem na pravidelnou linku	85%	500,-Kč
<u>BEZPEČNOST PŘEPRAVY</u>		
<u>Péče o vozidla:</u>		
- zajistit pravidelné provozní prohlídky vozidel MHD dle platné legislativy	100%	5 000,-Kč
- zajistit vybavenost vozidel MHD kamerami bez záznamu pro sledování prostoru dveří	30 % z celého vozového parku	500,-Kč
- zajistit vybavenost vozidel MHD senzory na křídlech dveří (ochrana proti sevření cestujících)	50 % z celého vozového parku	500,-Kč
- zajistit pohotovostní služby personálu servisu vozidel	100%	5 000,-Kč
- zajistit možnost nouzového volání z vozidel MHD	100%	5 000,-Kč
- zajistit nepřetržitý dohled dispečera nad vozidly MHD	100%	10 000,-Kč
<u>VLIV NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ</u>		
<u>Péče o životní prostředí:</u>		
- zajistit provoz autobusů MHD s motory dle emisních norem EURO 4 a novější v rozsahu nejméně 60% autobusového vozového parku	90%	500,-Kč