

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Sledování kvality služby  
v Dopravním podniku hl. m. Prahy

Ladislav Cihlo

Bakalářská práce  
2012

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ladislav Cihlo**  
Osobní číslo: **D09100**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy: Technologie a řízení dopravních systémů**  
Název tématu: **Sledování kvality služby v Dopravním podniku hl. m. Prahy**  
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

#### Úvod

1. Analýza programu kvality poskytované služby v Dopravním podniku hl. m. Prahy
2. Požadavky cestujících na kvalitu
3. Návrhy na zvýšení úrovně kvality poskytované služby

#### Závěr

Rozsah grafických prací: 2-3  
Rozsah pracovní zprávy: 30-40  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:


- (1) Drdla, P. Technologie a řízení dopravy - městská hromadná doprava. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005. 136 s. ISBN 80-7194-804-7.
- (2) Mojžíš, V., et al. Kvalita dopravních a přepravních procesů. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2003. 176 s. ISBN 80-86530-09-4.
- (3) Interní materiály Dopravního podniku hl. m. Prahy.
- (4) ROPID-Standardy kvality [online]. Dostupné z <http://www.ropid.cz/kvalita>

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Nachtigall, Ph.D.**  
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **1. února 2012**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2012**

  
prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2012

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladu, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 28. 5. 2012



Ladislav Cihlo

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá analýzou standardů kvality aplikovaných v Dopravním podniku hl. m. Prahy, a. s. – jednotka Provoz Autobusy (JPA), které bezprostředně souvisí s provozem autobusů MHD, včetně standardů kvality ROPID, které jsou závazné pro všechny dopravce, zajišťující výkony v Pražské integrované dopravě. Dále práce hodnotí účinnost systémů a metodiky měření kvality v JPA.

Úkolem práce je zjistit, jakým způsobem se dají vnější podněty od uživatelů MHD ve spolupráci s nastaveným systémem měření využít ke zvýšení kvality služby v provozu MHD, zhodnotit postupy kontroly kvality a pomocí dostupných nástrojů prověřit spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Práce obsahuje návrhy na možná zlepšení vnitřní kontroly kvality a opatření ke zvýšení dodržování standardů kvality.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

autobusy, kvalita, standardy kvality, kontrola, průzkum, MHD

## **TITLE**

Quality monitoring of services in DP Praha, the public transport company

## **ANNOTATION**

This work analyzes the quality standards applied in DP Praha, which are related to the operation of public transport buses, including quality standards ROPID, which are mandatory for all bus operators included in Prague Integrated Transport system (PID). Further work evaluates efficiency of systems and methods of quality measuring.

The task is to find out how can be the public transport users' opinion, in collaboration with the measuring system used to increase the quality of public transport services, evaluate quality control procedures and use the tools available to examine users' satisfaction with the provided services. The work contains suggestions for improvements of internal quality control and measures to raise quality standards compliance.

## **KEYWORDS**

buses, quality, quality standards, inspection, survey, public transport

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucímu své bakalářské práce Ing. Petru Nachtigalovi, Ph.D. za věcné rady a připomínky k práci, dále děkuji pracovníkům Dopravního podniku hl. m. Prahy, konkrétně Ing. Bohumíru Vojtíškovi, vedoucímu odboru Řízení provozu, a Ing. Martinu Benešovi, vedoucímu oddělení Provozní dispečink jednotky Provoz Autobusy, za poskytnuté informace a umožnění absolvování odborné praxe na jednotlivých pracovištích odboru pro důkladné prozkoumání řešené problematiky.

# OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÚVOD .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>1 ANALÝZA PROGRAMU KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY<br/>V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY .....</b> | <b>11</b> |
| <b>1.1 Standardy kvality Dopravního podniku hl. m. Prahy.....</b>                               | <b>11</b> |
| 1.1.1 Standardy kvality v provozu autobusů .....  | 12        |
| 1.1.2 Přesnost provozu autobusů .....   | 12        |
| 1.1.3 Informování veřejnosti .....  | 13        |
| 1.1.4 Stejnokroj – vzhled zaměstnance jednotky Provoz Autobusy.....                             | 14        |
| 1.1.5 Čistota a vzhled vozidla – autobusy .....   | 15        |
| 1.1.6 Plnění požadavků standardů kvality .....  | 16        |
| <b>1.2 Standardy kvality PID - autobusy.....</b>  | <b>17</b> |
| 1.2.1 Autobus Pražské integrované dopravy .....   | 18        |
| 1.2.2 Zastávka Pražské integrované dopravy .....  | 18        |
| 1.2.3 Standardy kvality PID .....   | 19        |
| 1.2.4 Měření a vyhodnocení standardů PID .....  | 19        |
| 1.2.5 Výsledky měření PID .....   | 19        |
| <b>1.3 Kontrolní činnost v Dopravním podniku hl. m. Prahy .....</b>                             | <b>22</b> |
| 1.3.1 Oddělení Provozně – správní.....  | 22        |
| 1.3.2 Oddělení Dopravní kontrola .....  | 22        |
| 1.3.3 Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly .....  | 24        |
| 1.3.4 Zjištěné závady .....   | 26        |
| 1.3.5 Oddělení Provozní dispečink.....  | 27        |
| 1.3.6 Cíl kontrolní činnosti .....  | 29        |
| <b>2 POŽADAVKY CESTUJÍCÍCH NA KVALITU.....</b>  | <b>30</b> |
| <b>2.1 Dotazníková anketa mezi cestujícími.....</b>   | <b>30</b> |
| 2.1.1 Četnost přestupků proti pracovní kázni řidičů.....  | 30        |
| 2.1.2 Hodnocení důležitosti závad v práci řidiče.....   | 31        |
| 2.1.3 Srovnání četnosti a důležitosti závad v práci řidiče .....                                | 32        |
| <b>2.2 Srovnání kontrolní činnosti s požadavky cestujících .....</b>                            | <b>32</b> |
| 2.2.1 Anketa mezi kontrolními pracovníky .....  | 32        |
| 2.2.2 Výsledky dopravní kontroly .....  | 34        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 2.3      | Nehodnocené závady .....   | 35        |
| <b>3</b> | <b>NÁVRHY NA ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....</b>     | <b>36</b> |
| 3.1      | Hlášení zastávek.....  | 36        |
| 3.2      | Ovládání a signalizace dveří vozidla.....                            | 37        |
| 3.2.1    | Akustické a optické znamení dveří.....                               | 37        |
| 3.2.2    | Otevírání dveří před zastavením a rozjezd před uzavřením dveří ..... | 38        |
| 3.3      | Vytápění vozidel.....  | 38        |
| 3.4      | Sledování časové polohy spojů .....                                  | 39        |
| 3.5      | Zavedení nových informačních technologií.....                        | 39        |
| 3.6      | Zaměření namátkové kontrolní činnosti .....                          | 40        |
| 3.7      | Zlepšení informovanosti cestujících o standardech kvality .....      | 40        |
|          | <b>ZÁVĚR .....</b>   | <b>42</b> |
|          | <b>SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ .....</b>                    | <b>43</b> |
|          | <b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>  | <b>44</b> |
|          | <b>SEZNAM TABULEK .....</b>  | <b>45</b> |
|          | <b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....</b>                                 | <b>46</b> |
|          | <b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>   | <b>47</b> |



## ÚVOD

Dopravní podnik hl. m. Prahy je největším dopravcem v rámci Pražské integrované dopravy a také jedním z největších dopravců v České republice. Společnost byla založena v roce 1991, navazuje však svou činností na dříve existující společnosti, provozující MHD v Praze, konkrétně autobusy, tramvaje, metro a lanovou dráhu.

Jednotka Provoz Autobusy, jejíž kvalitu poskytovaných služeb tato práce sleduje, provozuje celkem 1 226 autobusů (k 30. dubnu 2012) a ve všední dny vypravuje na linky více než 900 autobusů.

Cílem této práce je navrhnout řešení a opatření ke zvýšení kvality poskytované služby v provozu autobusů městské hromadné dopravy. Návrhy budou vytvořeny na základě kompletní analýzy Programu kvality služby Dopravního podniku hl. m. Prahy. V práci budou zpracovány historie sledování kvality a důvody zavedení Programu kvality služby, současný stav sledování kvality a používané standardy kvality, včetně standardů kvality stanovených organizátorem Pražské integrované dopravy, společností ROPID, které jsou závazné pro všechny dopravce v rámci Pražské integrované dopravy.

Kromě toho budou kompletně zpracovány metody měření a sledování kvality v Dopravním podniku hl. m. Prahy a činnosti jednotlivých oddělení jednotky Provoz Autobusy související s měřením a sledováním kvality a jejím zvyšováním.

Podkladem pro navrhovaná řešení a opatření budou výsledky provedené dopravní kontroly v minulých letech a především požadavky cestujících na kvalitu poskytované služby získané vyhodnocením dotazníkové ankety.

# **1 ANALÝZA PROGRAMU KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY**

Sledování kvality služby začalo v Praze již od 1. ledna 1983. Právě v tento den nabyly účinnosti „Metodické pokyny pro posuzování návrhů na řešení dopravního systému osobní přepravy podle souboru ukazatelů kvality systému osobní přepravy v Praze“. V Souboru ukazatelů kvality systému osobní přepravy byly uvedeny základní podmínky, které ovlivňují přepravu osob na území Prahy. Soubor sloužil k porovnání možných řešení dopravního systému a také ke kontrole vývoje kvality osobní přepravy.

Po roce 1995 se standardy kvality změnily. Dopravní podnik hl. m. Prahy, a. s. vstoupil do České společnosti pro jakost, proto nastaly v systému sledování kvality změny. Ústav dopravního inženýrství zpracoval úkol „Podklady pro zpracování projektu organizace hromadné dopravy po roce 1996“ se zaměřením na nejpotřebnější standardy kvality hromadné dopravy. Nově tak byly sledovány obsaditelnost vozidel městské hromadné dopravy, s tím související poměr počtu sedících cestujících ku stojícím v dopravních prostředcích MHD, maximální intervaly mezi spoji na linkách a tratích MHD a časová dostupnost centra města hromadnou dopravou.

V roce 1997 byl v Dopravním podniku hl. m. Prahy (dále jen DPP) za podpory Mezinárodního svazu veřejné dopravy (UITP) založen Program kvality služby. Podkladem pro jeho založení a funkci byly zkušenosti získané z pařížského dopravního podniku. Kvalita je v DPP definována jako celkový souhrn vlastností a znaků výrobku nebo služby, které umožňují uspokojovat předem stanovené nebo předpokládané potřeby. Kvalita služby je stanovení kritérií kvality a příslušná měření, za které je poskytovatel služby odpovědný. Program kvality služby tak slouží jako nástroj pro měření úrovně poskytovaných služeb v rámci veřejné přepravy osob. Kvalita služby je sledována pomocí tzv. standardů kvality, které vycházejí z normy ČSN EN 13816. Měření kvality služby probíhá v Dopravním podniku hl. m. Prahy od roku 1998.

## **1.1 Standardy kvality Dopravního podniku hl. m. Prahy**

V současné době jsou v DPP uplatňovány následující standardy kvality:

- Přesnost provozu,
- Informování veřejnosti,
- Přijetí cestujících,
- Stejnokroj,
- Funkčnost jízdenkových automatů,

- Dostupnost a komfort bezbariérových zařízení v metru,
- Plnění grafikonu vlakové dopravy v metru,
- Dostupnost přepravy ve stanicích metra,
- Čistota a vzhled vozidel.

### **1.1.1 Standardy kvality v provozu autobusů**

V provozu autobusů MHD jsou v DPP z výše uvedených uplatňovány pouze standardy Přesnost provozu, Informování veřejnosti, Stejnokroj, Čistota a vzhled vozidel. Každá norma obsahuje název standardu kvality, sounáležitost s normou ČSN EN 13816, cílovou kvalitu služby, organizační zajištění, měření úrovně provedení, výpočet dosažené úrovně provedení, úroveň náročnosti a vyhodnocení.

Cílová kvalita služby by se dala zjednodušeně definovat jako vyhovující stav služby. Pokud není dosaženo cílové kvality služby, hodnotí se stav v případě menších nedostatků jako nevyhovující, v případě vážných nedostatků jako nepřijatelné provedení standardů kvality. Jak nevyhovující, tak nepřijatelné provedení, je u každého standardu kvality přesně definováno.

Výpočet dosažené úrovně provedení je definován jako poměr počtu vyhovujících případů ku počtu všech kontrolovaných případů. Úroveň náročnosti stanovuje u každého standardu požadavek na plnění cílové kvality služby, neboli jakou hodnotu musí splňovat dosažená úroveň provedení.

### **1.1.2 Přesnost provozu autobusů**

Standard Přesnost provozu autobusů vychází z požadavku cestujících na přesnost a spolehlivost dopravy a klade důraz především na dodržování jízdních řádů. Je v něm upřesněno, kdy je provoz autobusů městské hromadné dopravy považován za přesný a jaká odchylka od jízdního řádu je nevyhovující a jaká odchylka je nepřijatelná.

Povolená odchylka od jízdního řádu je na výchozí zastávce stanovena 0 minut, to znamená odjezd se zpožděním 0 až 59 sekund. Na nácestných zastávkách činí povolená odchylka od jízdního řádu +2 minuty, odjezd ze zastávky by se měl pohybovat v rozmezí 0 až 179 sekund po časovém údaji, který je stanoven jízdním řádem.

Nevyhovující provedení nastává v případě, že autobus odjíždí z výchozí zastávky o 1 až 30 sekund dříve oproti jízdnímu řádu, případně je jeho zpoždění v rozmezí 60 až 239 sekund. Na nácestných zastávkách je nevyhovující situace definována jako odjezd v rozmezí 1 až 60 sekund před jízdním řádem a zpoždění od 180 do 419 sekund.

O nepřijatelné provedení se jedná v případě odjezdu z výchozí zastávky o více než 30 sekund dříve nebo o 240 a více sekund později, z nácestných zastávek o více než 60 sekund dříve a o 420 a více sekund později.

Cílem tohoto standardu kvality v jednotce Provoz Autobusy je, aby alespoň 80 % všech spojů bylo provedeno podle cílové kvality služby. Měření úrovně provedení probíhá prostřednictvím manuálních profilových průzkumů ve stanovených obdobích a na předem vytipovaných zastávkách. Dalším způsobem měření je tajně provedený test vykonaný fiktivním zákazníkem, tj. speciálně instruovaným pracovníkem, vybaveným přesnou časomírou.

V zadávací kartě standardu kvality je také uveden hodinový rozsah měření, to by mělo probíhat přibližně 250 hodin za čtvrtletí. V zadávací kartě je podrobně rozepsáno, v které dny (rozdělení na pracovní dny, soboty a neděle) a v které denní doby by v průběhu celého čtvrtletí mělo měření probíhat a také je zde kladen důraz na rovnoměrné rozložení měření do celé sítě a celého období. K orientačnímu hodnocení přesnosti provozu autobusů jsou využívána také data z automatizovaných dopravních průzkumů na autobusových linkách (systém JKZ), tato data jsou odvozena od řidičem řízeného vyhledávání zastávek a zavírání dveří autobusu. Všechna data zjištěná měření jsou pravidelně vyhodnocována, na jejich základě jsou stanovena opatření k řešení a zlepšení celkového stavu.

### **1.1.3 Informování veřejnosti**

Standard Informování veřejnosti vychází z nároků cestujících na informace, zahrnuje v sobě kompletní a komplexní poskytování aktuálních a srozumitelných informací. Kritérium kvality je podle místa podávání informací rozděleno na dvě části, ty se nazývají Informování veřejnosti o provozu PID zabezpečovaném DP, a. s. Zastávky autobusové dopravy a Informování veřejnosti – vozidla – autobusy.

Cílová kvalita (vyhovující stav) služby Informování veřejnosti o provozu PID zabezpečovaném DP, a. s. Zastávky autobusové dopravy nastává v případě, že jsou informace na zastávkách kompletní, aktuální, čitelné, viditelně umístěné na předepsaném místě, nepoškozené a oficiální. V zadávací kartě standardu kvality je popsáno vybavení autobusové zastávky. Nevyhovující provedení nastává v případě částečného poškození nebo zničení některých prvků zastávky při zachování čitelnosti. Nepřijatelné provedení vzniká, pokud informace není čitelná nebo je cestující uveden v omyl chybějící nebo chybnou informací.

Cílové kvalitě by v tomto případě mělo odpovídat 90 % zastávek. Měření úrovně provedení probíhá vizuální kontrolou předepsaných informací podle definice cílové kvality

služby a předaných podkladů. V případě zjištění nevyhovujícího stavu nebo nepřijatelného provedení je proveden záznam do formuláře a pořízena fotodokumentace, závady jsou v záznamu rozděleny podle pravděpodobné příčiny, zda se jedná o vandalismus nebo pochybení DPP. Za čtvrtletí by mělo být zkontrolováno přibližně 2 000 zastávek, každá zastávka by měla být zkontrolována alespoň jednou za rok.

Vyhovující úroveň standardu kvality Informování veřejnosti – vozidla – autobusy je stav, kdy jsou informace v autobusech kompletní, aktuální, čitelné, viditelně umístěné, nepoškozené a oficiální. V cílové kvalitě služby jsou informace rozděleny do dvou skupin. První skupinu tvoří součásti odbavovacího a informačního systému, druhou skupinou jsou další informační prvky. Mezi ně patří výňatek ze smluvních přepravních podmínek, výňatek z tarifu PID, případně letáky o změnách provozu a také piktogramy a označení vozidel podle platné vnitropodnikové normy.

Nevyhovující provedení nastává v případě špatného nebo nečitelného tisku označovačů jízdenek, případně částečným poškozením nebo znečištěním tištěných informačních prvků. Nepřijatelné provedení nastává, pokud cestující nemůže vozidlo spolehlivě identifikovat nebo je uveden v omyl chybějící či chybnou informací, případně není informován vůbec. V případě odbavování cestujících je nepřijatelné provedení, pokud nefunguje více než polovina označovačů jízdenek nebo pokud na lince se stanoveným prodejem jízdenek dojde k závadě zařízení pro výdej jízdenek a řidič nezajistí prodej náhradním způsobem.

Cílovou kvalitu normy Informování veřejnosti – vozidla – autobusy by mělo splňovat 95 % vozidel. Měření úrovně provedení probíhá vizuální kontrolou předepsaných informací ve vozidlech v provozu PID. Informace podle první skupiny (odbavovací a informační systém) by měly být za čtvrtletí kontrolovány minimálně v 600 vozech. Informace spadající do druhé skupiny by měly být za stejné období prověřeny minimálně ve 200 vozech. Zjištěné závady jsou sděleny příslušné garáži. V případě nepřijatelných závad přijme vedoucí příslušného útvaru opatření proti opakování nepřijatelné situace, zajistí nápravu a informuje měřitele o jejím vyřešení.

#### **1.1.4 Stejnokroj – vzhled zaměstnance jednotky Provoz Autobusy**

Standard Stejnokroj – vzhled zaměstnance JPA vychází z požadavku cestujících na jednoznačné označení zaměstnanců společnosti. Cílovou kvalitou služby je úroveň, při níž je zaměstnanec ve stejnokroji upravený podle pravidel daných příslušnou vnitřní normou,

stejnokroj je kompletní bez užití civilních součástí, není znečištěný, poškozený nebo pomačkaný a jsou na něm viditelně umístěny znaky dopravce.

Nevyhovující provedení je v případě, že je stejnokroj znečištěný, pomačkaný nebo drobně mechanicky poškozený, nebo v případě, že vzhled zaměstnance neodpovídá společenským zvyklostem a požadavkům. Nevyhovující stav se řeší upozorněním zaměstnance. Nepřijatelné provedení vzniká, pokud je stejnokroj nekompletní nebo je některá z jeho součástí nahrazena nepovolenou civilní součástí, na stejnokroji chybí příslušné označení dopravce, při větším mechanickém poškození nebo je jiným způsobem porušeno znění příslušné normy. Nepřijatelné provedení se řeší podáním Služebního hlášení, to je evidováno oddělením Provozně – správním a předáno nadřízenému zaměstnanci, ten při řešení postupuje podle pracovního řádu.

Úroveň náročnosti je stanovena tak, aby 95 % kontrolovaných zaměstnanců splňovalo cílovou kvalitu služby. Měření opět probíhá vizuální kontrolou, za čtvrtletí by mělo být zkontrolováno minimálně 400 zaměstnanců. Kontrola je zaznamenána do formuláře.

### **1.1.5 Čistota a vzhled vozidla – autobusy**

Standard Čistota a vzhled vozidla – autobusy je uplatňován teprve od roku 2008, je tedy ze všech standardů kvality nejnovější. Standard vznikl jako reakce na sdělení cestujících prostřednictvím anket. Je v něm zahrnuta jak vnější, tak především i vnitřní čistota vozidel. Ve znění této normy je garantováno, že je interiér i exteriér vozidla čistý, udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí a bez neestetických a odpudivých prvků. Hodnocení probíhá na základě několika aspektů, kterým je přiřazen koeficient důležitosti vnímání. Sledování čistoty vozidel probíhá vizuální kontrolou, o níž je proveden záznam do formuláře.

Měření úrovně provedení se odehrává buď po úklidu, nebo na trase. Po velkém úklidu jsou všechna vozidla kontrolována zaměstnancem DPP za přítomnosti pracovníka firmy zajišťující úklid. Hodnocení je dvoustupňové (vyhovuje / nevyhovuje). Pokud jsou na vozidle shledány závady, zajistí pracovník úklidové firmy okamžité odstranění (v případě, že je to možné). Zaměstnanec DPP posuzuje míru znečištění a určí, zda je možné vozidlo začlenit do provozu. Jako nepřijatelný autobus je brán takový, v němž hrozí znečištění cestujících nebo na něm jsou nápisy a znaky odporující zásadám slušného chování. Takový autobus nesmí být vypraven na linku. Částečně nepřijatelný je autobus, který je uklizený částečně, ale závady nebrání provozu s cestujícími. Takový autobus lze v případě nutnosti vypravit, je však vykázán jako neuklizený. Vyhovující autobus musí splňovat definici cílové kvality služby a odpovídat podmínkám platné smlouvy.

Na trase probíhá měření prostřednictvím tajně provedených zákaznických testů vykonaných fiktivním zákazníkem. Za čtvrtletí by mělo být prohlédnuto 570 autobusů. Hodnocení je v tomto případě tříbodové (stupnice 0-2, 0 = nevyhovuje, 1 = částečně vyhovuje, 2 = vyhovuje).

Vozidlo vyhovuje definici cílové kvality služby, pokud bodové hodnocení dosahuje alespoň 90 % možných bodů po úklidu a 80 % na trati. Za nevyhovující provedení je považováno, pokud vozidlo získalo po úklidu mezi 80 a 90 % bodů, na trati mezi 60 a 80 %. Pokud je bodové hodnocení vozidla nižší než 80 % nebo 60 % na trati, je provedení nepřijatelné. V případě zjištění velkého znečištění sdělí fiktivní zákazník své připomínky přímo řidiči příslušného autobusu.

### 1.1.6 Plnění požadavků standardů kvality

Z výsledků sledování a vyhodnocení plnění standardů kvality DPP od roku 2004 vyplývá celkové zlepšení kvality poskytované služby.

Plnění standardu kvality Přesnost provozu mělo v letech 2004 až 2007 klesající tendenci, od roku 2008 do prvního čtvrtletí roku 2012 dochází ke zlepšování.

Standard kvality Informování veřejnosti – zastávky nebyl v letech 2006 a 2007 vyhodnocován, poté došlo k postupnému zlepšení z 82,44 % v roce 2008 na 97,61 % v roce 2010. V letech 2011 a 2012 dosáhly hodnoty přibližně 95 %. Informování veřejnosti – vozidla dosahuje od roku 2008 hodnot v rozmezí 99 % až 99,5 %. Zbylé standardy kvality nevykazují ve sledovaném období výraznější změny.

V následující tabulce jsou uvedeny hodnoty měření kvality poskytované služby u jednotlivých ukazatelů v roce 2011 a v prvním čtvrtletí roku 2012.

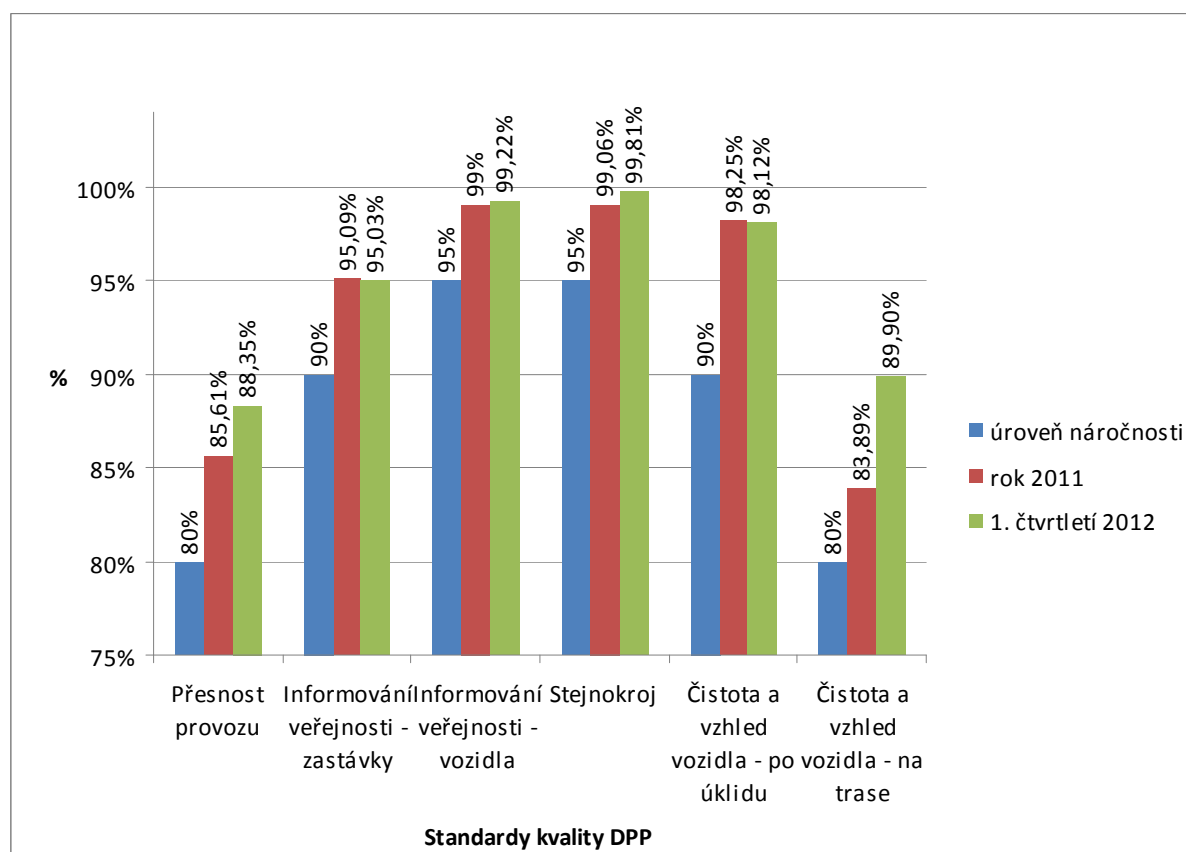
Tab. 1: Vyhodnocení standardů kvality DPP v roce 2011 a prvním čtvrtletí 2012

| Název standardu                      | úroveň náročnosti | rok 2011 | leden - březen 2012 |
|--------------------------------------|-------------------|----------|---------------------|
| Přesnost provozu                     | 80 %              | 85,61 %  | 88,35 %             |
| Informování veřejnosti – zastávky    | 90 %              | 95,09 %  | 95,03 %             |
| Informování veřejnosti – vozidla     | 95 %              | 99 %     | 99,22 %             |
| Stejnokroj                           | 95 %              | 99,06 %  | 99,81 %             |
| Čistota a vzhled vozidla – po úklidu | 90 %              | 98,25 %  | 98,12 %             |
| Čistota a vzhled vozidla – na trase  | 80 %              | 83,89 %  | 89,9 %              |

Zdroj: Interní materiály DPP

K výraznému zlepšení došlo v prvním čtvrtletí roku 2012 v případě standardů Přesnost provozu a Čistota a vzhled vozidla – na trase. Hodnoty měření ostatních standardů kvality jsou podobné jako v roce 2011, mírné změny plnění požadavků standardů kvality mohou být dány také ročním obdobím, především v případě standardů kvality Stejnokroj a Čistota a vzhled vozidla – po úklidu, kde došlo k drobnému poklesu hodnot.

Porovnání úrovně náročnosti a zjištěných hodnot plnění požadavků standardů kvality v roce 2011 a prvním čtvrtletí roku 2012 jsou názorně vidět v následujícím grafu.



Obrázek 1: Vyhodnocení plnění standardů kvality DPP

Zdroj: Interní materiály DPP

## 1.2 Standardy kvality PID - autobusy

Kromě standardů kvality DPP se provoz všech autobusů MHD v Praze řídí standardy kvality stanovenými regionálním organizátorem Pražské integrované dopravy (dále jen PID), společností ROPID. Tyto standardy jsou rozděleny podle druhů dopravy na autobusy, železnici a přívozy.

Standardy kvality PID – autobusy jsou závazné pro všechny autobusové dopravce PID. Finální verze standardů je v provozu uplatňována od 1. ledna 2011, jejich dodržování a plnění je také jedním z kvalitativních kritérií pro připravovaná výběrová řízení na jednotlivé



autobusové linky PID. Provoz autobusů DPP tak musí splňovat nejen nařízení vnitřních standardů kvality, ale také všechny požadavky organizátora PID, společnosti ROPID. Vyhodnocení jednotlivých měření probíhá čtvrtletně, výsledky měření jsou veřejné. Veškeré změny standardů kvality PID jsou projednávány s objednateli či zástupci objednatelů dopravy (v tomto případě jsou to ROPID a Středočeský kraj) a všemi dopravci PID. Ve znění standardu kvality jsou uvedeny jednotlivé požadavky na autobus PID a zastávku PID.

### **1.2.1 Autobus Pražské integrované dopravy**

V požadavcích na autobus používaný v rámci PID jsou definovány obecné podmínky, vnější vzhled a výbava autobusu a vnitřní vzhled a výbava.

V obecných podmínkách jsou stanoveny především poměr počtu sedících a stojících cestujících, plošina pro kočárek, možnost sledování vozidla pomocí GPS, požadavky na osvětlení, topení a odvětrávání, počet bezbariérových vozidel ve vozovém parku dopravce, výbava pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (především se zaměřením na zrakově postižené cestující), umístění reklamy na vozidlech, postup při poruše vozidla a maximální stáří vozidel.

Pravidla pro vnější vzhled a výbavu určují vzhled a umístění evidenčních čísel vozidla, logo PID, umístění pořadových čísel za čelním sklem vozidla a požadavky na označení vozidla číslem linky a konečnou zastávkou.

Ve vnitřním vzhledu a výbavě je stanoveno zobrazení času a pásma ve vozidle, hlášení zastávek, palubní počítač, odbavovací zařízení (pokladna a označovače), vnitřní informační displej, evidenční číslo vozidla, výňatek ze smluvních přepravních podmínek (dále jen SPP), pokyny pro cestující, výňatek z tarifu PID, typ a umístění sedaček, tlačítka signalizace řidiči a u vozidel používaných na příměstských linkách prostor na zavazadla.

Funkce odbavovacího a informačního systému (OIS) autobusů je upravena v Manuálu informačních a odbavovacích prvků autobusů PID.

### **1.2.2 Zastávka Pražské integrované dopravy**

Požadavky na zastávku PID jsou rozděleny na obecné podmínky pro označnickou zastávku a obecné podmínky pro zastávkový přístřešek.

Obecné podmínky pro označnickou zastávku určují základní rozměry a vzhled označnicku, varianty a barevnost nosných konstrukcí, hlavu označnicku, tedy použití dopravní značky „Zastávka“ IJ4a, označení zastávky názvem, charakterem, označením linek včetně směrů, tarifním pásmem a logem PID, informacemi o návaznostech a přestupech, číslem zastávkového sloupku a informacemi v Braillově bodovém písmu na vybraných zastávkách.

Kromě toho je definován vzhled a uspořádání zastávkových jízdních řádů a jejich ochrana proti povětrnostním vlivům a vandalismu.

Vzhled zastávkových označků a zastávkových přístřešků upravuje podrobně Manuál pro vzhled zastávek v systému PID, který je přílohou standardu kvality PID – autobusy.

### **1.2.3 Standardy kvality PID**

V roce 2012 je v provozu autobusů PID uplatňováno celkem 18 kvalitativních standardů. U každého z nich je určeno pořadové číslo, název standardu a stručná definice. Stanovena je úroveň náročnosti, neboli procentuální požadavek na plnění daného standardu, dále jsou uvedeny způsob a rozsah měření, definice nepřijatelné situace, vyhodnocení měření, ukazatel měření a případné poznámky. Hodnocení je v případě standardů kvality PID na rozdíl od standardů kvality DPP pouze dvoustupňové, buď je úroveň náročnosti dosaženo, nebo je situace považována za nepřijatelnou.

ROPID uplatňuje v souvislosti s provozem autobusů MHD následující standardy kvality: Plnění grafikonu, Dodržení kapacity vozidla, Bezbariérovost vozidel, Garance bezbariérových spojů, Obsloužení zastávek, Doplňkový prodej jízdenek na městských linkách, Prodej jízdenek na příměstských linkách, Funkčnost odbavovacího zařízení, Informování ve vozidlech, Informování na zastávkách, Přesnost provozu, Přestupní vazby, Chování jízdního personálu, Ústrojová kázeň, Čistota vozidel, Čistota zastávkových zařízení, Rizikové situace a Stáří vozidel. Seznam všech standardů kvality PID je spolu s jejich popisem uveden v příloze č. 1.

### **1.2.4 Měření a vyhodnocení standardů PID**

Při měření kvality a vyhodnocení dodržování standardů kvality existují dvě možnosti získávání a zpracování informací. Měření a vyhodnocení může provádět přímo dopravce, který výsledky společnosti ROPID předá, nebo měření a vyhodnocení standardů provádí přímo ROPID. V zadání definic Standardů kvality PID – autobusy je také uvedeno, kdo provádí měření a vyhodnocení jednotlivých standardů a také způsob měření. Tím může být například metoda přímého provedení, tajně provedený zákaznický test, měření v rámci kontrolní činnosti nebo měření fiktivním zákazníkem.

### **1.2.5 Výsledky měření PID**

V roce 2011 bylo poprvé provedeno měření a vyhodnocení standardů kvality také pro autobusy PID po zkušebním měření a vyhodnocení v roce 2010.

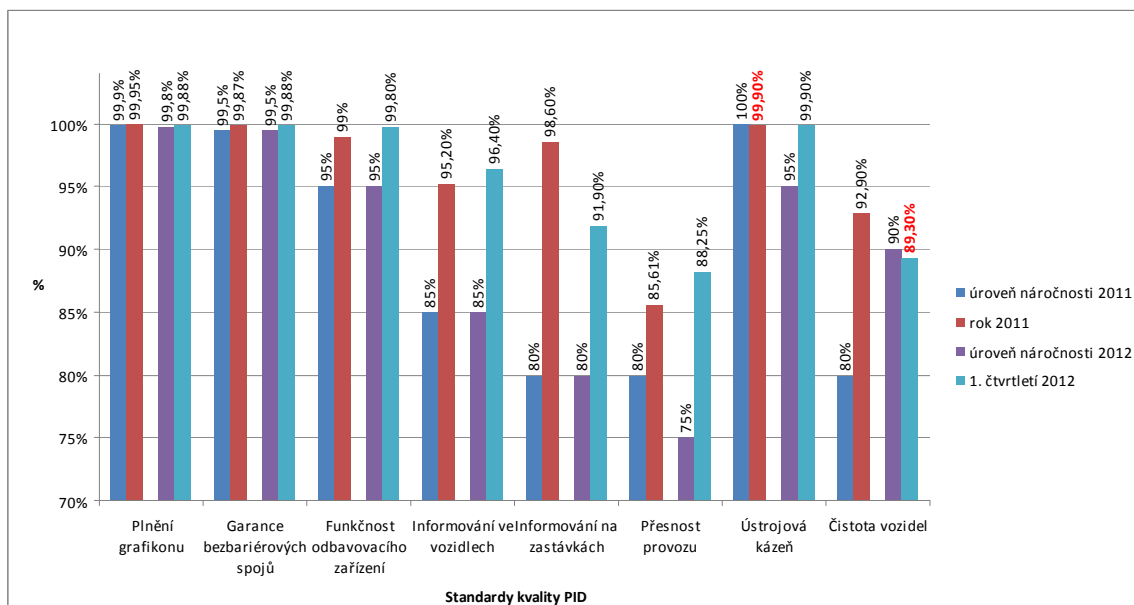
V následující tabulce jsou uvedeny výsledky měření a vyhodnocení standardů kvality PID v roce 2011 a v prvním čtvrtletí roku 2012 pro autobusy DPP.

Tab. 2: Vyhodnocení standardů kvality PID v roce 2011 a prvním čtvrtletí 2012

| Název standardu                 | úroveň náročnosti              | rok 2011      | leden - březen 2012 |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------|
| Plnění grafikonu                | 99,9 % (2011)<br>99,8 % (2012) | 99,95 %       | 99,88 %             |
| Garance bezbariérových spojů    | 99,5 %                         | 99,87 %       | 99,88 %             |
| Funkčnost odbavovacího zařízení | 95%                            | 99 %          | 99,8 %              |
| Informování ve vozidlech        | 85 %                           | 95,2 %        | 96,4 %              |
| Informování na zastávkách       | 80 %                           | 98,6 %        | 91,9 %              |
| Přesnost provozu                | 80 % (2011)<br>75 % (2012)     | 85,61 %       | 88,25 %             |
| Ústrojová kázeň                 | 100 % (2011)<br>95 % (2012)    | <b>99,9 %</b> | 99,9 %              |
| Čistota vozidel                 | 80 % (2011)<br>90 % (2012)     | 92,9 %        | <b>89,3 %</b>       |

Zdroj: ROPID

Plnění požadavků standardů kvality PID autobusy DPP je také názorně vidět na následujícím grafu.



Obrázek 2: Vyhodnocení plnění standardů kvality PID v roce 2011 a 1. čtvrtletí 2012

Zdroj: ROPID

Z uvedených výsledků vyplývá, že v roce 2011 nebyly Dopravním podnikem hl. m. Prahy splněny pouze standardy kvality Ústrojová kázeň a Dodržení kapacity vozidla (není

uvedeno v tabulce a grafu). V prvním čtvrtletí roku 2012 nebyly splněny požadavky na čistotu vozidel, což je dáno především vyhodnocením výsledků ze zimního období, kdy dochází k výraznému znečištění vozidel bez možnosti jejich čištění. U některých standardů kvality došlo v prvním čtvrtletí 2012 ke změně úrovně náročnosti plnění. Přísněji je oproti roku 2011 hodnocena čistota vozidel, naopak ke snížení úrovně náročnosti došlo u standardů Plnění grafikonu, Přesnost provozu a Ústrojová kázeň.

Při zjišťování vnímání kvality cestujícími je často negativně hodnoceno chování řidičů autobusů, což vede ke snižování vnímání kvality. Proto je na rok 2012 plánováno zaměření kontrolní činnosti na chování řidičů ve vztahu k cestujícím, především na příměstských linkách PID, kde dochází k přímému kontaktu řidičů s cestujícími. Častou závadou v provozu autobusů PID je také přesnost provozu, snahou je odstranit případy ovlivnitelné řidičem autobusu, především jízdu s náskokem oproti jízdnímu řádu a zpoždění způsobené pozdním odjezdem z výchozí zastávky.

Kromě plnění standardů kvality je také sledováno celkové hodnocení kvality jednotlivých dopravců PID, výsledky z prvního čtvrtletí roku 2012 jsou v následující tabulce.

*Tab. 3: Hodnocení kvality dopravců PID v 1. čtvrtletí 2012*

| <b>Dopravce</b>              | <b>Hodnocení kvality</b> |
|------------------------------|--------------------------|
| Dopravní podnik hl. m. Prahy | 94 %                     |
| ABOUT ME                     | 92 %                     |
| STENBUS                      | 92 %                     |
| PROBO BUS                    | 91 %                     |
| BOSÁK BUS                    | 89 %                     |
| ČSAD MHD Kladno              | 81 %                     |
| Veolia Transport Praha       | 79 %                     |
| ČSAD Střední Čechy           | 76 %                     |
| Martin UHER                  | 76 %                     |
| ČSAD POLKOST                 | 75 %                     |
| Jaroslav Štěpánek            | 75 %                     |
| OAD Kolín                    | 66 %                     |
| Vlastimil Slezák             | 54 %                     |

Zdroj: ROPID

Podle dostupných výsledků je Dopravní podnik hl. m. Prahy hodnocen jako dopravce s vysokou kvalitou, tedy plní 80 a více procent standardů kvality. V průběhu roku 2011 bylo zjištěno u všech dopravců postupné zlepšení ve většině sledovaných ukazatelů.

Výsledky hodnocení standardů kvality za první čtvrtletí roku 2012 také ukazují, že DPP plní standardy nejlépe ze všech autobusových dopravců v rámci PID. Pořadí se stanovuje podle splněných standardů s ohledem na důležitost jednotlivých aspektů z pohledu cestujících (podle průzkumů ROPID).

### **1.3 Kontrolní činnost v Dopravním podniku hl. m. Prahy**

Základní měření a vyhodnocení úrovně kvality služby v JPA provádí u všech výše uvedených standardů především oddělení Dopravní kontrola a oddělení Provozní dispečink, s výjimkou standardu Čistota a vzhled vozidel – autobusy, kterou provádí jednotka Správa vozidel Autobusy. Kontroly řidičů provádí také garáž, pod kterou daný řidič spadá. Oddělení Dopravní kontrola při kontrolní činnosti výkonu služby řidičů autobusů úzce spolupracuje s oddělením Provozně – správním, které se zabývá vyřizováním podnětů od cestujících.

#### **1.3.1 Oddělení Provozně – správní**

Náplní práce tohoto oddělení je především vyřizování stížností, ať už se jedná o stížnosti od cestujících, tak o stížnosti od dispečerů a dalších pracovníků DPP předávané oddělení Provozně – správnímu formou služebních hlášení. U všech stížností je prověřována jejich oprávněnost, buď za pomoci řídicího a informačního systému autobusů AUDIS, pokud se jedná o stížnosti na zpoždění nebo nadjetí spojů, nebo je řidič předvolán k vysvětlení daného přestupku přímo v jeho kmenové garáži. Na základě stížností jsou sestavována interní sdělení s požadavkem na kontrolu výkonu služby řidiče pověřeným pracovníkem se zaměřením kontrol na skutečnosti, které řidič podle stížností nedodržel nebo porušil, tato interní sdělení jsou předávána oddělení Dopravní kontrola.

#### **1.3.2 Oddělení Dopravní kontrola**

Oddělení Dopravní kontrola se zaměřuje na dodržování pracovní kázně řidičů. Každý řidič je v současné době minimálně jednou za určitou dobu zkontrolován, zda dodržuje všechny podnikové a dopravní předpisy, jak se chová k cestujícím a také jaký je jeho styl jízdy, jestli například neakceleruje nebo nebrzdí tak, že to je pro cestující nepohodlné nebo dokonce nebezpečné.

Kontroly řidičů se dělí na vyžádané a namátkové. Vyžádané kontroly jsou prováděny především na základě přijatých stížností a služebních hlášení. Úkolem vedoucího oddělení

Dopravní kontroly je sestavení harmonogramu pro jednotlivé kontrolní techniky a také následné vedení záznamů o provedených kontrolách. Každý kontrolní pracovník si potřebné informace buď osobně vyzvedne nebo ve své e-mailové schránce zjistí, koho má kontrolovat, zda se jedná o vyžádanou nebo namátkovou kontrolu, v případě vyžádané kontroly dostane také pokyny, na co se má při kontrole zaměřit a také kdy ji má provést, což je barevně vyznačeno ve vozovém jízdním řádu kontrolovaného vozidla.

Při sestavování harmonogramu kontrol je třeba sledovat garáž, pod kterou kontrolní technik, v případě využití kontrolujícího pracovníka z řad řidičů autobusů, a kontrolovaný řidič spadají, a držet se pravidla, aby byli oba z různých garáží. U harmonogramu se také zajišťují návaznosti jednotlivých kontrolovaných spojů, případně možnost přesunu na další kontrolovaný spoj, a dostatečně dlouhý pobyt kontrolního technika v kontrolovaném vozidle kvůli objektivnímu posouzení řidiče. Kromě všech výše uvedených podmínek musí být také dodržován určitý režim namátkových kontrol, především jejich pravidelnost.

Kontrola řidiče probíhá tak, že proškolený kontrolní technik (držitel průkazu dopravní kontroly) nastoupí podle připraveného rozpisu do kontrolovaného vozidla a sleduje chování řidiče k cestujícím, jeho styl jízdy, dodržování jízdního řádu a pracovní kázně. Na dostatečně dlouhých linkách stačí na kontrolu pouze jeden spoj, na kratších linkách musí strávit kontrolní technik ve vozidle minimálně dobu 1 kola, někdy i více. Je tedy vhodné, aby si kontrolní technik počínal kvůli objektivitě kontroly tak, aby řidič nezpozoroval, že je kontrolován. O provedené kontrole je po jejím ukončení proveden zápis do záznamu o provozu vozidla a řidič je s výsledkem kontroly seznámen.

Přestupky řidičů mohou být dle závažnosti a uvážení kontrolního technika řešeny domluvou na místě, bez sepsání zprávy o kontrole, s upozorněním na opakovanou kontrolu. V případě zjištění závad je výsledek kontroly, resp. obsah zprávy o provedené kontrole dále s řidičem řešen na garáži, pod kterou řidič spadá. Vedoucí garáže s řidičem obsah zprávy projedná, s ohledem na zjištěné závady je zpráva řešena napomenutím nebo finančním postihem. Všechna projednání jsou zaznamenána a evidována v provozních záznamech řidiče.

V současné době je oprávněno provádět kontroly řidičů celkem 28 pracovníků, kontroly provádějí:

- vedoucí oddělení Dopravní kontrola,
- 2 techničtí pracovníci (z oddělení Dopravní kontrola),
- 7 mistrů odborného výcviku (z oddělení Vzdělávání – Autobusy),
- 13 řidičů autobusu (každá garáž disponuje 1 až 3 řidiči),
- 5 dispečerů (z oddělení Provozní dispečink).

Držitel průkazu dopravní kontroly je oprávněn:

- vydávat služební příkazy,
- odvolávat ze služby,
- převzít řízení autobusu,
- kontrolovat provozní doklady.

### 1.3.3 Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly

Oddělení Dopravní kontrola vede podrobné záznamy o provedených namátkových a vyžádaných kontrolách, které měsíčně vyhodnocuje. Po provedení vyžádané kontroly je proveden také záznam o kontrole do interní databáze oddělení Provozně-správního. Tato data dále slouží k pravidelnému vyhodnocování dodržování standardů kvality a dalších požadavků DPP a ROPID.

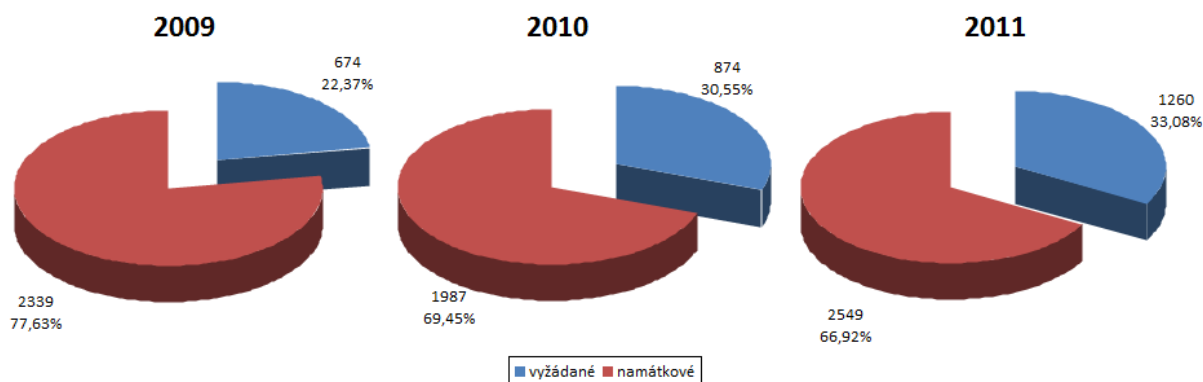
Při zpracování informací se sleduje počet provedených kontrol a počet zjištěných závad, obě informace jsou také rozděleny podle druhu kontroly na statistiku vyžádaných a namátkových kontrol. Toto rozdělení umožňuje společně s důkladnými záznamy o provedených kontrolách podrobně sledovat, zda některý ze zaměstnanců neporušuje pracovní kázeň opakovaně. Při zjištění opakovaného porušení pracovní kázně dochází také ke zpřísnění sankcí. Kromě účinnosti jednotlivých kontrol zaměstnanců se sleduje také účinnost dopravní kontroly jako preventivního opatření, zjišťuje se, jestli strach z případných postihů může působit pozitivně na zvýšení kvality poskytované služby. Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly v letech 2009 až 2011 je vidět v následující tabulce.

Tab. 4: Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly v letech 2009 až 2011

| <b>Rok</b>                       | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>počet provedených kontrol</b> | 3013        | 2861        | 3809        |
| <b>z toho namátkových</b>        | 2339        | 1987        | 2549        |
| <b>z toho vyžádaných</b>         | 674         | 874         | 1260        |
| <b>vyžádané kontroly v %</b>     | 22,37       | 30,55       | 33,08       |
| <b>počet kontrol se závadami</b> | 160         | 182         | 389         |
| <b>namátkové kontroly</b>        | 100         | 76          | 175         |
| <b>vyžádané kontroly</b>         | 60          | 106         | 214         |
| <b>kontroly se závadami v %</b>  | 5,31        | 6,36        | 10,21       |

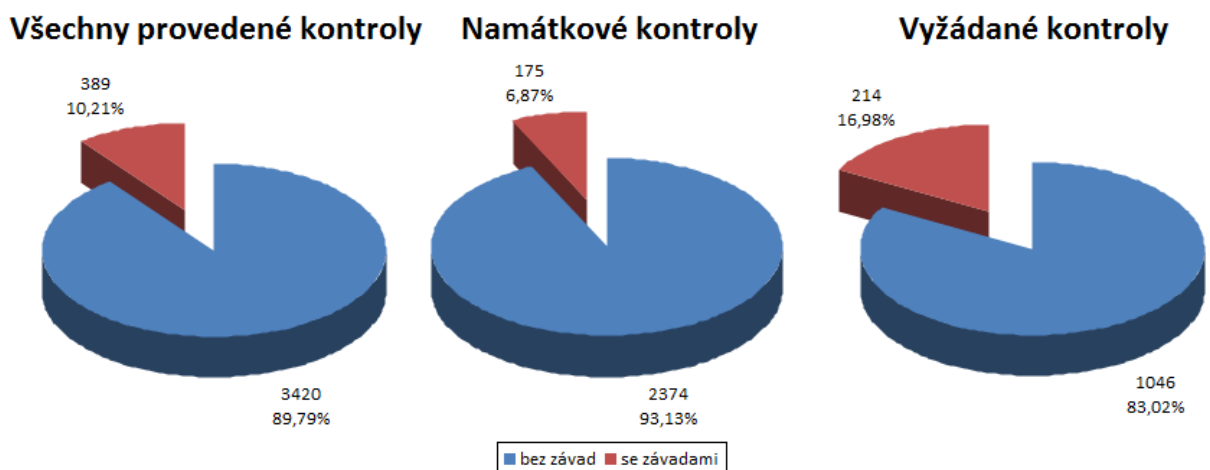
Zdroj: Interní materiály DPP

Z údajů v tabulce je vidět, že počet provedených kontrol se zjištěnými závadami v roce 2011 byl výrazně vyšší než v předchozích letech, již od roku 2010 je počet závad zjištěných při vyžádaných kontrolách vyšší než při namátkových kontrolách. Počet zjištěných závad a jejich rozdělení podle druhu kontroly za rok 2011 jsou podrobně uvedeny v následujících grafech.



Obrázek 3: Počet provedených kontrol podle druhu v letech 2009 až 2011  
Zdroj: Interní materiály DPP

Na obrázku je vidět, že zhruba třetinu všech kontrol řidičů provedených v roce 2011 tvoří kontroly vyžádané, kterým musel před jejich uskutečněním předcházet podnět ze strany cestujících nebo zaměstnanců DPP. Na následujícím obrázku je uveden podíl kontrol se závadami zjištěnými při kontrolní činnosti v roce 2011, údaje jsou rozděleny na všechny provedené, namátkové a vyžádané kontroly.



Obrázek 4: Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly v roce 2011  
Zdroj: Interní materiály DPP



Z výše uvedeného grafu vyplývá vyšší počet zjištěných závad při vyžádaných kontrolách než při namátkových. Zatímco v případě namátkových kontrol jsou zjištěny závady pouze u 6,87 % provedených kontrol, u vyžádaných kontrol jsou zjištěny závady v 16,98 % případů, je zde tedy potvrzeno opakované porušení pracovní kázně řidičů.

#### 1.3.4 Zjištěné závady

Při vyhodnocení provedených kontrol je kromě rozdělení druhu kontroly důležité také správné rozdělení zjištěných závad. V databázi provedených kontrol jsou u každé kontroly uvedeny charakteristické číselné kódy, které umožňují spolu se slovním popisem správné posouzení zjištěné závady. Celkem se jedná o 39 různých kódů závad. Při 389 kontrolách se závadami provedených v roce 2011 bylo zjištěno celkem 767 závad ve službě řidiče. V roce 2010 bylo zjištěno celkem 229 závad při 182 kontrolách se závadami. Seznam všech závad spolu je spolu s počtem výskytů daných závad v letech 2010 a 2011 uveden v příloze č. 2.

V následující tabulce jsou uvedeny nejčastější prohřešky proti pracovní kázni řidičů a počet jejich zjištění při kontrolní činnosti. Hodnoty v tabulce jsou seřazeny podle počtu zjištění závady v roce 2011.

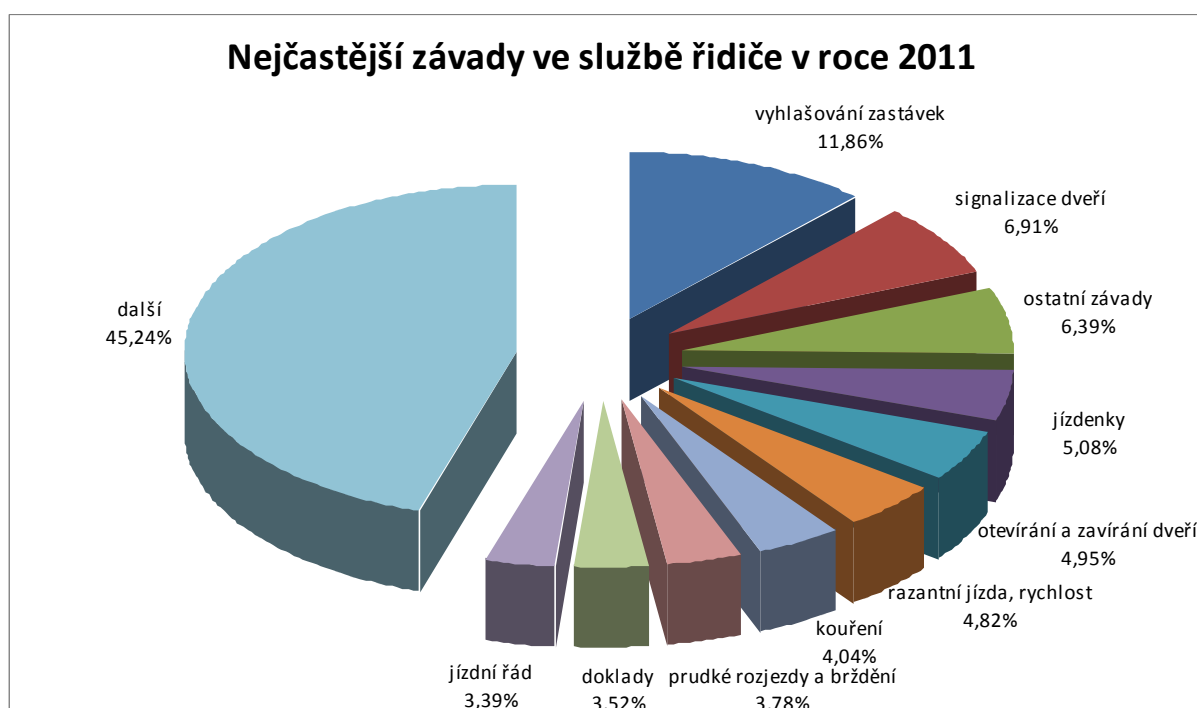
Tab. 5: Zjištěné závady při dopravní kontrole v letech 2010 a 2011

| Kód | Popis závady  | 2010       | 2011       |
|-----|---|------------|------------|
| 11  | pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek  | 21         | 91         |
| 8   | chybné používání akustického a optického znamení před uzavřením dveří (nedostatečné, bez používání) | 17         | 53         |
| 99  | ostatní závady  | 9          | 49         |
| 32  | jízdenky (řidič bez jízdenek, malý počet jízdenek)  | 7          | 39         |
| 7   | otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří                                      | 20         | 38         |
| 2   | razantní jízda, rychlost  | 14         | 37         |
| 18  | kouření ve voze   | 17         | 31         |
| 3   | prudké rozjezdy a brzdění   | 9          | 29         |
| 30  | doklady (řidičský průkaz, profesní způsobilost, lékařská prohlídka)                                 | 6          | 27         |
| 15  | nedodržování JŘ, nadjždění  | 11         | 26         |
|     | další závady  | 98         | 347        |
|     | <b>celkem</b>   | <b>229</b> | <b>767</b> |

Zdroj: Interní materiály DPP

Při podrobném porovnání výsledků zjištěných závad v letech 2010 a 2011 byl zjištěn nárůst v případě závad 11 - pozdní, nesprávné vyhlášení zastávek (+2,69 %), 99 - ostatní závady (+ 2,46 %) , 4 - ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců (+2,30 %) a 32 - jízdenky (+2,03 %). Naopak k nejvýraznějšímu poklesu došlo v případě závad 7 - otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří (-3,78 %), 18 – kouření ve voze (-3,38 %) a 14 - přejíždění zastávkového sloupku (-2,11 %). Porovnat údaje nelze v případě závady 38 - porušování zákona č. 361/2000 Sb., o silničním provozu, která byla do hodnocení výsledků dopravní kontroly doplněna v roce 2011. Do konce roku 2010 bylo porušování ustanovení tohoto zákona hodnoceno jako některá z již existujících závad, např. rychlost, jízda na červenou, případně jako závada 99.

V následujícím grafu je názorně vidět podíl nejrozšířenějších závad v roce 2011. Podíl všech závad zjištěných při kontrolní činnosti v letech 2010 a 2011 je uveden v příloze č. 2.



Obrázek 5: Podíl nejčastějších závad zjištěných při kontrolní činnosti v roce 2011

Zdroj: Interní materiály DPP

### 1.3.5 Oddělení Provozní dispečink

Hlavní činností tohoto oddělení je nepřetržité sledování provozu autobusů městské hromadné dopravy, v případě nutnosti také zásah do jejich organizace, dále zajištění provozních mimořádností a také provádění kontrolní činnosti v rámci autobusového provozu.

Dispečeri se podle svých momentálních funkcí a místa působení dělí na vedoucího směny, zástupce vedoucího směny, provozní dispečery, oblastní dispečery a traťové dispečery.

### **Vedoucí směny a zástupce vedoucího směny**

Vedoucí směny organizuje práci všech dispečerů dané směny, jeho pracovištěm je dispečerská ústředna DPP. Rozhoduje o pohybu pohotovostních vozidel, komunikuje s jejich posádkami a v případě jakýchkoli mimořádností okamžitě pošle posádku nejbližšího pohotovostního vozidla na místo potřeby. Sleduje dění v provozu pomocí řídicího a informačního systému autobusů AUDIS, na základě získaných dat a informací uděluje pokyny řidičům autobusů, pokud dojde k provoznímu výpadku, například ke zpoždění spoje, k nehodě vozidla MHD, závadě na vozidle apod. Zároveň si díky programu může nastavit na obrazovce zobrazování spojů se zpožděním nebo náskokem a může následně pomocí radiostanice řidiče upozornit na jeho prohřešek nebo zjistit důvod zpoždění s ohledem na organizaci dalších spojů.

Vedoucí směny je odpovědný za operativní řízení autobusové dopravy, případně za zavedení náhradní autobusové dopravy. Zároveň také vyřizuje telefonické stížnosti cestující veřejnosti. Část činností vedoucího směny může převzít zástupce vedoucího směny, který má na starosti nasazení operativních záloh v případě výpadku vozidel, jeho úkolem je také vedení přehledu denního záznamu z provozu. Odpovědnost za veškeré skutky však nese stále vedoucí směny.

### **Provozní dispečeri**

Provozní dispečeri přijímají přímo na dispečerské ústředně pomocí radiostanice informace od řidičů autobusů o jakýchkoli mimořádnostech a neobvyklých situacích v provozu a dávají řidičům další pokyny, jak se v danou chvíli zachovat při řešení problémů. Jedná se například o různé závady vozidel, dopravní nehody, mimořádnosti v silničním provozu a další.

### **Oblastní dispečeri**

Oblastní dispečeri jsou důležitou součástí organizace provozu, protože předávají na dispečink aktuální informace a zajišťují pomoc přímo v provozu. Jedná se o posádky pohotovostních vozidel. Při pohybu v ulicích mají oblastní dispečeri mnoho úkolů. Kromě asistence u mimořádných událostí v provozu, jako jsou například dopravní nehody, zranění cestujících, případně pracovní úrazy řidičů, mají oblastní dispečeri v popisu práce sledování provozu autobusů MHD jako celku a také udržování kvality poskytované služby. Oblastní

dispečeri provádějí kontroly dodržování jízdních řádů. Každý dispečer musí provádět tyto kontroly během každé služby alespoň po dobu 30 minut. Dále je také jejich úkolem kontrolování vozidel a jejich řidičů.

Dispečer musí zkontrolovat alespoň v jednom autobuse, zda funguje radiostanice, dále funkci odbavovacího a informačního systému, výbavu autobusu (např. lékárničku, reflexní vestu atd.) a také provést kontrolu řidiče, konkrétně zda má u sebe všechny potřebné doklady (řidičský průkaz, průkaz profesní způsobilosti řidiče, identifikační kartu zaměstnance, průkaz o složení radiotelefonní zkoušky, doklad o platné lékařské prohlídce, dostatečný počet jízdenek pro prodej), dodržování stejnokrojové kázně řidičů MHD a také je dispečer oprávněn provést dechovou zkoušku na přítomnost alkoholu.

Při pohybu v ulicích také oblastní dispečeri kontrolují stav zastávek, zda není někde výrazně poničen povrch vozovky v zastávce nebo některá ze součástí označnicku zastávky a jestli jsou vyvěšeny platné jízdní řády.

### **Trat'oví dispečeri**

Trat'oví dispečeri mají na starosti dané stanoviště autobusů, kde zajišťují kontroly a organizaci provozu. Z dřívějšího velkého počtu stanovišť se nyní používají pouze stanoviště Černý Most, Roztyly a Na Knížecí. V době od 5:00 do 21:00 hodin je na stanovištích dispečer přítomen a pomáhá řidičům řešit případné problémy a také provádí kontroly stejně jako oblastní dispečeri, pouze na menším území a bez použití pohotovostního vozidla. Zároveň také dohlíží, jestli nějaké cizí vozidlo neblokuje například výjezd ze stanoviště autobusů, nestojí v zastávce nebo v místě, kde je to zakázáno (což platí zároveň i pro autobusy DPP), kromě toho sleduje také provoz příměstské autobusové dopravy.

Všichni dispečeri musí na konci své směny vytvořit hlášení o všech zjištěných závadách a provedených kontrolách. Oblastní dispečeri musí do jízdního deníku vozidla zapsat ujeté kilometry, cíl a účel jejich cesty a také tankování pohonných hmot.

### **1.3.6 Cíl kontrolní činnosti**

Cílem kontrolní činnosti oddělení Provozní dispečink a oddělení Dopravní kontrola je zvýšení kvality poskytované služby a tím zpříjemnění cestování v MHD a zatraktivnění autobusového provozu pro cestující veřejnost.

## **2 POŽADAVKY CESTUJÍCÍCH NA KVALITU**

V předchozí kapitole byly podrobně rozebrány používané standardy kvality, princip fungování a výsledky kontrolní činnosti, prováděné v provozu autobusů Dopravního podniku hl. m. Prahy, a také vyhodnocení plnění požadavků zadaných jak standardy kvality DPP, tak standardy kvality PID. Následující kapitola se zaměřuje na požadavky cestujících na kvalitu poskytovaných služeb, a to především na chování a prohřešky řidičů MHD, které bezprostředně ovlivňují provoz autobusů, ať už se jedná o plnění požadavků na bezpečnost a pohodlí přepravy a také dodržování smluvních přepravních podmínek řidiči autobusů MHD.

### **2.1 Dotazníková anketa mezi cestujícími**

V prvním čtvrtletí roku 2012 byla mezi cestujícími provedena dotazníková anketa zaměřená na kvalitu poskytované služby. Cestující byli osloveni prostřednictvím dotazníků (viz příloha č. 3), kde byly uvedeny veškeré prohřešky řidičů MHD proti pracovní kázni, které mohou cestující při přepravě zjistit. Úkolem dotazovaných osob bylo v první části zhodnotit, zda se uvedené závady projevují ve službě řidičů autobusů MHD podle jejich názoru často, druhá část byla určena pro stanovení důležitosti, kterou cestující uvedeným závadám přiřkládají.

Pro hodnocení četnosti porušování pravidel bylo stanoveno dvoustupňové hodnocení (ano-ne). Údaje uvedené v tabulce ukazují, v kolika procentech případů cestující hodnotí následující závady jako časté. Při hodnocení důležitosti byla cestujícím k dispozici pětibodová stupnice, závady nejméně závažné byly ohodnoceny 1 bodem, závady nejzávažnější 5 body. Hodnotu závažnosti tvoří průměr ze všech hodnot zjištěných prostřednictvím dotazníku.

Kompletní výsledky a vyhodnocení dotazníkové ankety jsou k dispozici v příloze č. 4.

#### **2.1.1 Četnost přestupků proti pracovní kázni řidičů**

Při hodnocení četnosti dochází podle názoru cestujících nejčastěji k pozdnímu a nesprávnému vyhlášení zastávek (59 %), hovoru řidiče za jízdy, ať už se jedná o telefonování či rozhovor s osobou ve vozidle (43 %), razantní jízdě, překračování nejvyšší povolené rychlosti, prudkým rozjezdům a brzdění (39 %), nepoužívání topení a přetápění vozidel (34 %). Časté je také nedodržování jízdního řádu, ať už se jedná o tzv. nadjíždění, tedy jízdu s náskokem (32 %) nebo o bezdůvodné pozdní odjezdy z výchozí (konečné) zastávky (34 %).

Naopak nejméně se podle názoru cestujících vyskytují v provozu autobusů MHD projíždění stálých zastávek (5 %), nedodržení trasy linky (5 %), nepoužívání vnitřního

osvětlení vozidla (7 %) a otevírání dveří před zastavením vozidla, případně rozjezdy s otevřenými dveřmi (9 %). Celkové výsledky dotazníkové ankety jsou uvedeny v následující tabulce.

*Tab. 6: Četnost a závažnost přestupků proti pracovní kázní řidičů podle výsledků ankety*

| Označení závady  | četnost (v %) | závažnost |
|--|---------------|-----------|
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | 39%           | 3,34      |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | 20%           | 4,07      |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | 11%           | 4,02      |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | 11%           | 3,48      |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | 9%            | 2,84      |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | 59%           | 2,84      |
| projetí zastávky   | 5%            | 3,48      |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                                    | 32%           | 3,64      |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | 34%           | 2,93      |
| nedodržení trasy linky   | 5%            | 3,68      |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | 27%           | 3,82      |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | 43%           | 3,30      |
| hlasitý poslech rádia  | 16%           | 2,07      |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | 20%           | 3,89      |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | 7%            | 2,53      |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | 34%           | 2,86      |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | 16%           | 1,66      |
| konzumace jídla za jízdy                                       | 11%           | 2,61      |
| jízda na červenou  | 14%           | 4,20      |

Zdroj: anketa

### 2.1.2 Hodnocení důležitosti závad v práci řidiče

V druhé části, hodnocení důležitosti, jsou jako nejzávažnější zpravidla uváděny závady, které bezprostředně souvisí s bezpečností přepravy cestujících. Jedná se především o jízdu na červenou a ohrožování ostatních účastníků provozu na pozemních komunikacích a chodců. Jako závažné jsou hodnoceny také neumožnění nástupu cestujícím, nevhodné

a hrubé jednání s cestujícími, kouření ve voze, nedodržení trasy linky a nedodržování jízdního řádu.

Nejméně závažné jsou podle výsledků dotazníkové ankety nedodržení ústrojové kázně, hlasitý poslech rádia, nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla a konzumace jídla za jízdy.

V případě nedodržení ústrojové kázně odpovědělo hned několik dotázaných cestujících, že přesně nevědí, jak má řidič být autobusu DPP oblečen, tudíž není z jejich strany možné přesně posoudit, zda zaměstnanec porušuje ustanovení standardu kvality Stejnokroj – vzhled zaměstnance JPA, případně si oblečení řidiče nevšímají a nepokládají ho za důležité, protože nemá bezprostřední vliv na kvalitu ani bezpečnost samotné přepravy.

### **2.1.3 Srovnání četnosti a důležitosti závad v práci řidiče**

Z porovnání údajů z obou částí dotazníku vyplývá, že často porušovanými a také podle cestujících závažnými závadami jsou především nedodržování jízdního řádu, nadjíždění a hovor řidiče za jízdy. Další závady jsou buď časté, ale cestující jim nepřikládají velkou váhu nebo je naopak považují za důležité, ale neprojevují se podle jejich názoru v provozu autobusů MHD často.

## **2.2 Srovnání kontrolní činnosti s požadavky cestujících**

Pro zjištění účinnosti kontrolních mechanismů bylo provedeno srovnání skutečně prováděné kontrolní činnosti s názory cestujících na porušování pracovní kázně řidičů autobusů MHD. Stejná dotazníková anketa jako mezi cestujícími byla provedena také mezi zaměstnanci, kteří provádějí kontroly řidičů, tedy mezi zaměstnanci oddělení Provozní dispečink a kontrolními technikami oddělení Dopravní kontrola, pro zjištění postoje kontrolních pracovníků k vážnosti a četnosti závad zjištěných v provozu autobusů.

Kompletní výsledky a vyhodnocení dotazníků od kontrolních pracovníků jsou uvedeny v příloze č. 5.

### **2.2.1 Anketa mezi kontrolními pracovníky**

Výraznější rozdíl v hodnocení mezi cestujícími a kontrolními pracovníky byl zjištěn v případě otevírání dveří před zastavením a rozjezdů před uzavřením dveří, hlasitého poslechu rádia, razantní jízdy, překračování nejvyšší povolené rychlosti, prudkých rozjezdů a brzdění a nedodržení ústrojové kázně. Všechny tyto prohřešky hodnotí kontrolní pracovníci v porovnání s cestujícími jako závažnější.

Opačné hodnocení nastává v případě neumožnění nástupu cestujícím a nedodržení trasy linky, obě tyto závady však nejsou uváděny jako časté, cestující jim ale přiřkládají větší váhu než kontrolní pracovníci.

V následující tabulce je uvedeno porovnání údajů od cestujících a kontrolních pracovníků při hodnocení důležitosti a vážnosti jednotlivých prohřešků proti pracovní kázní řidičů autobusů MHD.

*Tab. 7: Porovnání výsledků od kontrolních pracovníků a cestujících*

| Označení závady  | kontrolní pracovníci | cestující |
|--|----------------------|-----------|
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | 3,92                 | 3,34      |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | 3,85                 | 4,07      |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | 3,62                 | 4,02      |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | 3,54                 | 3,48      |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | 3,54                 | 2,84      |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | 2,77                 | 2,84      |
| projetí zastávky   | 3,54                 | 3,48      |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                                    | 3,69                 | 3,64      |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | 3,00                 | 2,93      |
| nedodržení trasy linky   | 3,38                 | 3,68      |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | 4,00                 | 3,82      |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | 3,38                 | 3,30      |
| hlasitý poslech rádia  | 2,69                 | 2,07      |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | 3,77                 | 3,89      |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | 2,46                 | 2,53      |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | 2,62                 | 2,86      |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | 2,08                 | 1,66      |
| konzumace jídla za jízdy                                       | 2,54                 | 2,61      |
| jízda na červenou  | 4,23                 | 4,20      |

Zdroj: anketa



## 2.2.2 Výsledky dopravní kontroly

Z porovnání údajů získaných z dotazníků s výsledky Dopravní kontroly v letech 2010 a 2011 vyplývá, že nedodržování jízdního řádu není často zjištěno. Naopak, hovor řidiče za jízdy je jednou z nejčastěji zjištěných závad při kontrolách řidičů provedených kontrolními techniky oddělení Dopravní kontrola, stejně jako nesprávné vyhlašování zastávek, které je nejčastěji zjištěnou závadou v provozu autobusů DPP a které je hodnoceno jako nejčastější i v dotaznících, jak od cestujících, tak i od kontrolních pracovníků.

Názorné porovnání výsledků dotazníkové ankety provedené mezi cestujícími a počtu závad zjištěných při kontrolách řidičů provedených v roce 2011 je uvedeno v následující tabulce. Údaje v tabulce jsou seřazeny podle četnosti porušování zjištěné prostřednictvím dotazníků od cestujících.

*Tab. 8: Porovnání četnosti přestupků podle výsledků ankety a kontrolní činnosti v roce 2011*

| Označení závady                                     | četnost | počet zjištěných závad |
|---|---------|------------------------|
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek              | 59%     | 91                     |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy        | 43%     | 35                     |
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění | 39%     | 66                     |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky         | 34%     | 8                      |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel               | 34%     | 3                      |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                         | 32%     | 26                     |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)              | 27%     | 49                     |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců     | 20%     | 21                     |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími               | 20%     | 4                      |
| hlasitý poslech rádia                               | 16%     | 15                     |

Zdroj: anketa, Interní materiály DPP

Z údajů v tabulce vyplývá, že nepoužívání topení a přetápění vozidel, nevhodné jednání s cestujícími a bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky nebyly při kontrolách řidičů provedených v roce 2011 často zjištěny, případně nebyly kontrolními pracovníky vyhodnoceny jako závada. Naopak pozdní a nesprávné vyhlašování zastávek, razantní jízda, kouření ve voze a hovor řidiče za jízdy jsou uváděny cestujícími jako časté závady a zároveň jsou velice často zjištěny i při prováděné kontrolní činnosti.

### **2.3 Nehodnocené závady**

Některé závady zjištěné při kontrolní činnosti nebyly v dotaznících uvedeny. Jedná se například o chybné používání akustického a optického znamení před uzavřením dveří, kde je předpoklad, že cestující nebude znát interní předpisy DPP pro používání signalizace dveří. Tyto předpisy se mohou lišit také mezi jednotlivými dopravci PID. Další závady jako např. jízdenky (řidič bez jízdenek, malý počet jízdenek) a doklady (řidičský průkaz, profesní způsobilost, lékařská prohlídka) nemohou cestující zjistit, tyto závady jsou zjištěny pouze v rámci kontrolní činnosti prováděné kontrolními technikami oddělení Dopravní kontrola.

### **3 NÁVRHY NA ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Na základě výsledků analýzy programu kvality poskytované služby, výsledků prováděné dopravní kontroly a výsledků dotazníkové ankety provedené mezi cestujícími a kontrolními pracovníky oddělení Dopravní kontrola a oddělení Provozní dispečink navrhuje autor přijmout následující opatření ke zvýšení úrovně kvality poskytované služby v provozu autobusů DPP.

#### **3.1 Hlášení zastávek**

V souvislosti s vyhledáváním zastávek řidičem autobusu MHD nastává hned několik problémů. Při provedené kontrolní činnosti v roce 2010 tvoří pozdní a nesprávné vyhledávání zastávek řidičem autobusu 9,17 % všech zjištěných závad, při kontrolní činnosti v roce 2011 dokonce 11,86 % závad. V dotazníkové anketě označilo pozdní a nesprávné vyhledávání zastávek jako časté celkem 59 % dotázaných. Pozdní a nesprávné vyhledávání zastávek je tedy závadou, která figuruje jako nejčastější ve výsledcích dotazníkové ankety, jak mezi cestujícími, tak mezi kontrolními pracovníky, a zároveň je nejčastěji odhalena při prováděných kontrolách řidičů.

Na pozdní vyhledávání zastávek si stěžují především cestující, kteří využívají MHD méně. Při každodenním užívání označují pozdní a nesprávné vyhledávání zastávek jako problematické především cestující, kteří používají MHD ve večerních hodinách, kdy dochází ke zkrácení jízdních dob mezi jednotlivými zastávkami a tím ke zvýšení rychlosti autobusů. Pozdním vyhlášením zastávky může dojít k mylnému podání informace cestujícímu o poloze zastávky, který tak může kvůli chybě řidiče v krajním případě cestovat až do zastávky následující.

Dalším problémem spojeným s vyhledáváním zastávek řidičem může být nevyhlášení výstupní zastávky. V řídicím a informačním systému autobusů AUDIS se takový autobus projeví jako nekomunikující, čímž dojde ke zkreslení dat získaných z vozidla. To může dále způsobit nesprávné vyhodnocení získaných údajů a znemožnit například výpočet celkové doby řízení a přestávek řidiče.

Obdobně takto působí i nevyhlášení zastávky nástupní, nebo odjezdu z garáže při zahájení výkonu na lince (např. první spoje na lince), kdy se v řídicím systému zobrazí autobus jako nakódovaný (řidič zadal správně službu do palubního počítače), avšak ve stanovený čas (odjezd dle jízdního řádu z nástupní zastávky) je spoj vyhodnocen jako nacházející se na nájezdové trase nebo stále na garáži.

V souvislosti s vyhledáváním zastávek autor navrhuje zavést automatické hlášení zastávek pomocí odbavovacího a informačního systému vozidla, řízené systémem GPS, podobně jako tomu je v jiných městech, např. v Pardubicích. Tím by došlo k eliminaci vlivu lidského faktoru na vyhledávání zastávek, což by vedlo ke zkvalitnění přepravy díky předcházení problémům uvedeným výše. Ovládání vyhledávání zastávek by bylo povinností řidiče pouze při závadě systému GPS, v tomto případě by bylo možné svázat hlášení zastávek s ovládáním dveří vozidla, případně ponechat ovládání hlášení pouze na řidiči. Je ale nutné, aby byla porucha GPS řidiči signalizována.

Ve vyhodnocení ankety bylo nesprávné vyhledávání zastávek hodnoceno jako méně závažné, velký počet odhalení této závady v uplynulých letech a také názor cestujících na vysokou četnost této závady však ukazuje na nutnost omezení vlivu řidiče na hlášení zastávek.

## **3.2 Ovládání a signalizace dveří vozidla**

Chybné používání akustického a optického znamení před uzavřením dveří, ať už nedostatečné, nebo bez používání, bylo při kontrolní činnosti v roce 2011 zjištěno v 53 případech, což je 6,91 % všech zjištěných závad, tato závada je po nesprávném vyhledávání zastávek zjištěna nejčastěji. V interních předpisech DPP (interní předpis D 1/3) je zakotvena povinnost užívání akustického a optického znamení před uzavřením dveří po dobu minimálně 3 sekund před uzavřením dveří, zároveň je zakázáno používání akustického a optického znamení před úplným odbavením cestujících ve snaze urychlit jejich odbavení, což bylo zjištěno při kontrolní činnosti v roce 2011 ve 12 případech.

### **3.2.1 Akustické a optické znamení dveří**

Možným řešením chybného užívání akustického a optického znamení je instalace systému, který automaticky zajistí signalizaci po stanovenou dobu před zahájením uzavírání dveří, jak to již v současnosti funguje v autobusech značky SOR NB12 CITY a SOR NB 18 CITY, dodávaných do DPP od srpna roku 2009, kde je umožněno držením tlačítka pro zavírání dveří prodloužení doby signalizace řidičem vozidla, ne však zkrácení na dobu kratší, než jsou v předpisech stanovené 3 sekundy.

U starších vozidel nemá řidič možnost přesně zjistit, zda bylo akustické a optické znamení používáno po stanovenou dobu. Při zkrácení této doby hrozí případným dobíhajícím cestujícím úraz způsobený zavíráním dveří, 3 sekundy jsou již dostatečná doba na možnou reakci, ať už ze strany cestujícího či ze strany řidiče, který v určité vzdálenosti od vozidla

nemusí dobíhajícího cestujícího vůbec zaznamenat a zastavit včas cyklus zavírání dveří vozidla.

### **3.2.2 Otevírání dveří před zastavením a rozjezd před uzavřením dveří**

Další závadou zjištěnou při kontrolní činnosti v roce 2011 v 38 případech je otevírání dveří vozidla před zastavením, případně rozjezd před uzavřením dveří. Řešením by v tomto případě bylo důsledné kontrolování povinnosti užívání blokování otevření dveří před zastavením vozidla a rozjezdu s otevřenými dveřmi (tzv. funkce SECU). Zavedení tohoto opatření je možné pouze u nízkopodlažních autobusů Renault Citybus, Irisbus Citybus a Irisbus Citelis.

Výhodou užívání funkce SECU je také ochrana dveří při jejich zavírání, kdy při nárazu na překážku dojde k opětovnému otevření dveří a nehrozí tak případná zranění cestujících nebo poškození jejich majetku. Používání funkce SECU je pro řidiče autobusů DPP povinné, s výjimkou závady dveří nebo problémů s otevíráním a zavíráním, ve skutečnosti však dochází k deaktivaci funkce SECU u řidičů ve snaze o zkrácení doby pobytu v zastávkách. U středněpodlažních autobusů Karosa je zastávková brzda automatická nebo nebyla instalována vůbec, systémem SECU autobusy vybaveny nejsou, tudíž není možné tuto závadu odstranit úplně.

## **3.3 Vytápění vozidel**

Častou závadou je podle cestujících také nepoužívání topení a přetápění vozidel, jako časté bylo nesprávné temperování interiéru uvedeno v 34 % dotazníků. V tomto případě je lepší místo postihů za porušení tohoto ustanovení zavést určitou formu interakce mezi cestujícími a řidičem vozidla, protože temperování interiéru vozidla závisí na subjektivním posouzení situace řidičem, který během jízdy nemůže mít z uzavřené kabiny vozidla k dispozici potřebné informace o teplotě v prostoru pro cestující. Rozdíl výkonnosti topné soustavy u jednotlivých vozidel (a to i vozidel stejného typu) neumožňuje řidiči kontrolu a odhad správné teploty.

Jediným vhodným prostředkem u současně provozovaných autobusů bez nutnosti kontaktu mezi cestujícími a řidičem je v tomto případě doplnění teploměrů do prostoru pro cestující, kde by řidiči byla okamžitě signalizována aktuální teplota, od čehož by se mohlo odvíjet ovládání ventilace či topné soustavy vozidla.

### **3.4 Sledování časové polohy spojů**

Jedním z nejčastěji zmiňovaných problémů v dotazníkové anketě je nedodržování jízdního řádu, buď jízda s náskokem (tzv. nadjíždění) nebo pozdní odjezd z konečné zastávky. V prvním případě, tedy jízdě s náskokem, lze nadjetý spoj zjistit okamžitě díky řídicímu a informačnímu systému autobusů AUDIS. Od ledna 2012 byly na dispečerské ústředně zavedeny nově dělené směny, jejichž úkolem je sledování systému AUDIS a vyhledávání nadjetých spojů.

Důležité je v jejich případě posouzení konkrétní situace a vyhodnocení případného postihu řidiče. Mohou také nastat situace, kdy k nadjetí spoje dojde vlivem dopravní situace a v některých zastávkách není možné vyčkávání spojů na čas odjezdu z důvodu blokování provozu ostatních vozidel, případně nedostatečné kapacity zastávky, kde by stání vozidla mohlo způsobit zpoždění dalších spojů nebo znemožnit bezpečný nástup do dalších vozidel MHD.

Podrobné sledování časové polohy spojů by se mělo stát také součástí kontrolní činnosti vykonávané oblastními a traťovými dispečery. V současné době je povinnost vykonávat kontroly odjezdů vozidel ze zastávek 30 minut během každé služby. Návrhem je, aby byly tyto kontroly rozšířeny.

### **3.5 Zavedení nových informačních technologií**

Z analýzy práce dispečerů vyplývá, že část jejich služby tvoří hlášení o všech zjištěných závadách a provedených kontrolách, které zapisují do databáze, nebo v případě oblastních dispečerů podrobné vedení jízdního deníku vozidla.

Návrhem možného zefektivnění kontrolní činnosti je zvážení investice do hardwarového a softwarového vybavení dispečerů, především u oblastních dispečerů. Součástí vybavení dispečerů by mohly být nově tablety nebo kapesní počítače, umožňující okamžité provedení zápisu z provedených kontrol bez nutnosti zapisování podobných údajů na papíry a jejich následného přenášení do počítačové databáze.

Součástí softwarového vybavení by měly být také vzory jednotlivých hlášení pro různé případy, kam by stačilo doplnit pouze osobní a časové údaje, polohu a další údaje o události, čímž by bylo sestavení hlášení výrazně urychleno, zároveň by se údaje do databáze uložily téměř okamžitě, ne až na konci služby dispečera, jako je tomu nyní. Při vyplňování sestavených vzorů hlášení by také došlo ke snížení počtu možných chyb, které je možné při psaní hlášení udělat, snížil by se tak čas nutný na prováděné jazykové korekce hlášení, zároveň by se podoba hlášení sjednotila.

Celkovým zjednodušením systému a zavedením nových technologií je možné snížení času potřebného na administrativu a tím zvýšení času využitelného k provádění kontrol. Jedinou nevýhodou nového systému by bylo přebírání vybavení na začátku a konci každé směny, kdy je nutná kontrola stavu vybavení přebírajícím zaměstnancem a zjištění případného poškození vybavení nebo jeho závad.

### **3.6 Zaměření namátkové kontrolní činnosti**

Kontrolní činnost v JPA je v současné době zaměřena na veškeré prohřešky proti pracovní kázni řidičů autobusů MHD. Při organizaci kontrol je nutné zohlednit názory získané od uživatelů autobusů, tedy cestujících, především závady označené jako nejčastější a nejdůležitější.

Návrh na zavedení automatického vyhlášení zastávek a úprava systému akustického a optického znamení při zavírání dveří má za cíl snížit počet těchto závad na minimum, proto by kontrola těchto závad nemusela být součástí práce kontrolního technika, čímž by došlo mimo jiné k výraznému snížení počtu zjištěných závad ve službě řidiče. Z toho vyplývá následné zaměření prováděné kontrolní činnosti na jiné závady, považované cestujícími a kontrolními pracovníky za závažné.

Podle výsledků provedené dotazníkové ankety je třeba upravit zaměření kontrolní činnosti především na nejzávažněji hodnocené závady, mezi které patří podle cestujících především prohřešky řidičů ovlivňující bezpečnost a pohodlí samotné přepravy, tedy jízda na červenou, razantní a agresivní jízda, prudké rozjezdy a brzdění a ohrožování ostatních účastníků silničního provozu a chodců a také na hovor řidiče za jízdy, ať už se jedná o telefonování nebo hovor s osobou přítomnou ve vozidle. Kontrolní činnost by měla být zaměřena také na sledování časové polohy spojů a dodržování jízdního řádu prostřednictvím systému AUDIS, jak již bylo uvedeno v bodě 3.4.

### **3.7 Zlepšení informovanosti cestujících o standardech kvality**

Kromě otázek zaměřených na samotnou přepravu byla cestujícím položena také otázka, zda mají povědomí o existenci standardů kvality v rámci provozu MHD v Praze, v tomto případě provozu autobusů. Více než 61 % dotázaných o existenci standardů kvality nikdy neslyšelo.

Bylo by tedy vhodné ze strany Dopravního podniku hl. m. Prahy upozornit prostřednictvím kampaně cestujících, že se provoz MHD řídí určitými pravidly a že je kvalita neustále sledována a pravidelně vyhodnocována, jak prostřednictvím interních standardů

kvality zahrnutých do Programu kvality služby, tak pomocí standardů kvality PID, které jsou závazné pro všechny dopravce PID, a také seznámit cestující stručně s obsahem uvedených standardů kvality. Na uvážení dopravce je také, zda cestující upozornit na podrobné výsledky sledování a vyhodnocování kvalitativních ukazatelů, které jsou veřejně dostupné na internetových stránkách organizátora PID, společnosti ROPID.



## ZÁVĚR

V bakalářské práci byla provedena kompletní analýza sledování kvality poskytované služby v provozu autobusů Dopravního podniku hl. m. Prahy, zanalyzován byl současný stav sledování kvality služby, metody měření a vyhodnocení kvality a používané standardy kvality DPP a PID. Na základě analýzy a vyhodnocení výsledků dotazníkové ankety provedené mezi cestujícími a kontrolními pracovníky oddělení Dopravní kontrola a oddělení Provozní dispečink byly nalezeny nedostatky a rezervy ve sledování a vyhodnocování kvality poskytované služby.

Pro zlepšení kvality poskytované služby byla navržena následující řešení:

- instalace a užívání nových systémů a technologií v autobusech MHD,
- změna zaměření namátkové kontrolní činnosti na bezpečnost a pohodlí cestujících,
- investice do hardwarového a softwarového vybavení dispečerů.

Podkladem pro navrhovaná řešení a opatření jsou výsledky provedené dopravní kontroly v letech 2010 a 2011 a především požadavky cestujících na kvalitu poskytované služby získané vyhodnocením dotazníkové ankety.

Autor práce také doporučuje vzhledem k výsledkům ankety zlepšení informovanosti cestujících o sledování a vyhodnocování kvality služeb prostřednictvím vhodných informačních kampaní. Ujištění potenciálních zákazníků o sledování a dodržování závazných kvalitativních ukazatelů může spolu s výše uvedenými opatřeními zvýšit zájem o služby poskytované Dopravním podnikem hl. m. Prahy a tím přilákat do autobusů městské hromadné dopravy větší množství cestujících, především ze strany uživatelů individuální automobilové dopravy.

## SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- (1) DRDLA, P. *Technologie a řízení dopravy - městská hromadná doprava*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005. 136 s. ISBN 80-7194-804-7.
- (2) *Dopravní podnik hl. m. Prahy, a. s.* [online]. [cit. 2012-05-25]  
Dostupné z <<http://www.dpp.cz>>.
- (3) Interní materiály Dopravního podniku hl. m. Prahy.
- (4) *ROPID-Standardy kvality* [online]. c2008 [cit. 2012-05-27]  
Dostupné z <<http://www.ropid.cz/kvalita>>.
- (5) *Zákon o silničním provozu* č. 361/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- (6) KOLEKTIV AUTORŮ. *Provozní předpis D 1/3 – dopravní a návěstní předpis pro autobusy*. PRAHA: DP PRAHA a.s., 1999. 52 s.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

|  |    |
|--|----|
| Obrázek 1: Vyhodnocení plnění standardů kvality DPP.....                                 | 17 |
| Obrázek 2: Vyhodnocení plnění standardů kvality PID v roce 2011 a 1. čtvrtletí 2012..... | 20 |
| Obrázek 3: Počet provedených kontrol podle druhu v letech 2009 až 2011 .....             | 25 |
| Obrázek 4: Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly v roce 2011 .....                      | 25 |
| Obrázek 5: Podíl nejčastějších závad zjištěných při kontrolní činnosti v roce 2011 ..... | 27 |

## SEZNAM TABULEK

|   |    |
|---|----|
| Tab. 1: Vyhodnocení standardů kvality DPP v roce 2011 a prvním čtvrtletí 2012.....                | 16 |
| Tab. 2: Vyhodnocení standardů kvality PID v roce 2011 a prvním čtvrtletí 2012.....                | 20 |
| Tab. 3: Hodnocení kvality dopravců PID v 1. čtvrtletí 2012 .....                                  | 21 |
| Tab. 4: Vyhodnocení výsledků dopravní kontroly v letech 2009 až 2011 .....                        | 24 |
| Tab. 5: Zjištěné závady při dopravní kontrole v letech 2010 a 2011 .....                          | 26 |
| Tab. 6: Četnost a závažnost přestupků proti pracovní kázni řidičů podle výsledků ankety.....      | 31 |
| Tab. 7: Porovnání výsledků ankety od kontrolních pracovníků a cestujících.....                    | 33 |
| Tab. 8: Porovnání četnosti přestupků podle výsledků ankety a kontrolní činnosti v roce 2011 ..... | 34 |

## **SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

|       |  |
|-------|--|
| DP    | Dopravní podnik (hlavního města Prahy, a. s.)      |
| DPP   | Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s.        |
| JPA   | Jednotka Provoz Autobusy                           |
| JŘ    | Jízdní řád   |
| MHD   | Městská hromadná doprava                           |
| OIS   | Odbavovací a informační systém                     |
| PID   | Pražská integrovaná doprava                        |
| ROPID | Regionální organizátor Pražské integrované dopravy |
| SPP   | Smluvní přepravní podmínky                         |
| UITP  | Mezinárodní svaz veřejné dopravy                   |

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 - Standardy kvality PID a jejich definice

Příloha č. 2 - Seznam a zjištěný počet závad v práci řidiče v letech 2010 a 2011

Příloha č. 3 - Vzor dotazníku

Příloha č. 4 - Výsledky a vyhodnocení ankety cestujících

Příloha č. 5 - Výsledky a vyhodnocení ankety kontrolních pracovníků

# **PŘÍLOHY**

## **Příloha č. 1**

### **Standardy kvality PID a jejich definice**

#### **1.1 Plnění grafikonu**

Provoz je zajišťován v souladu s platným grafikonem (bez výpadků).

#### **1.2 Dodržení kapacity vozidla**

Spoj je zajišťován vozidlem předepsané nebo vyšší kapacity.

#### **2.1 Bezbariérovost vozidel**

Dopravce provozuje bezbariérově přístupná vozidla (minimálně 10 % na městských a 5 % na příměstských linkách).

#### **2.2 Garance bezbariérových spojů**

Spoje, vyznačené v jízdním řádu (garantované spoje), jsou zajištěny bezbariérově přístupným vozidlem.

#### **2.3 Obsloužení zastávek**

Vozidlo obsluhuje zastávky v případě potřeby výstupu / nástupu.

#### **2.4 Doplnkový prodej jízdenek na městských linkách**

Řidič na městských linkách je povinen nastoupit službu vždy s dostatečnou zásobou jízdenek pro doplnkový prodej. Řidič je ochoten tyto jízdenky prodávat.

#### **2.5 Prodej jízdenek na příměstských linkách**

Řidič prodává jízdenky v souladu se SPP PID a Tarifem PID. Řidič také důsledně kontroluje tarifní kázeň cestujících.

#### **2.6 Funkčnost odbavovacího zařízení**

Odbavovací zařízení ve vozidle je plně funkční. V odbavovacím zařízení je použito správných náležitostí (papír, páska).

#### **3.1 Informování ve vozidlech**

Informace ve vozidle (vně i uvnitř) odpovídají manuálu pro autobus PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.

#### **3.2 Informování na zastávkách**

Informace na zastávce odpovídají manuálu pro zastávku PID, jsou kompletní, aktuální a čitelné.

#### **4.1 Přesnost provozu**

Provoz je zajišťován v souladu s platným JŘ. Provoz je přesný, pohybuje-li se odchylka od jízdního řádu u nácestné zastávky v rozmezí 0 až +179 s, u výchozí zastávky 0 až +59 s. Standard je splněn, jede-li 80 % sledovaných spojů v toleranci pro přesný provoz.



## **4.2 Přestupní vazby**

Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené ve vozovém jízdním řádu.

## **5.1 Chování jízdního personálu**

Provozní personál se chová slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování. Provozní personál nesmí během pobytu ve vozidle kouřit.

## **5.2 Ústrojová kázeň**

Řidič je po celou dobu výkonu oděn ve slušném a čistém oděvu (uniforma příslušného dopravce nebo jednotný oděv, stanovený dopravcem).

## **6.1 Čistota vozidel**

Interiér i exteriér vozidla je při výjezdu na výkon čistý, udržovaný, upravený, bez poškození jeho součástí, bez neodstraněných a odpudivých prvků.

## **6.2 Čistota zastávkových zařízení**

Zastávkový označník a jeho příslušenství je udržováno čisté, všechny informační prvky, zastávkové jízdní řády a provozní informace jsou dobře čitelné.

## **7.1 Rizikové situace**

Cestující se ve vozidle nesetká se situací, která by mohla ohrozit jeho bezpečnost, zdraví či život.

## **8.1 Stáří vozidel**

Minimálně 60 % vozidel v evidenci dopravce není starší než 12 let, žádné vozidlo nesmí být starší než 20 let.

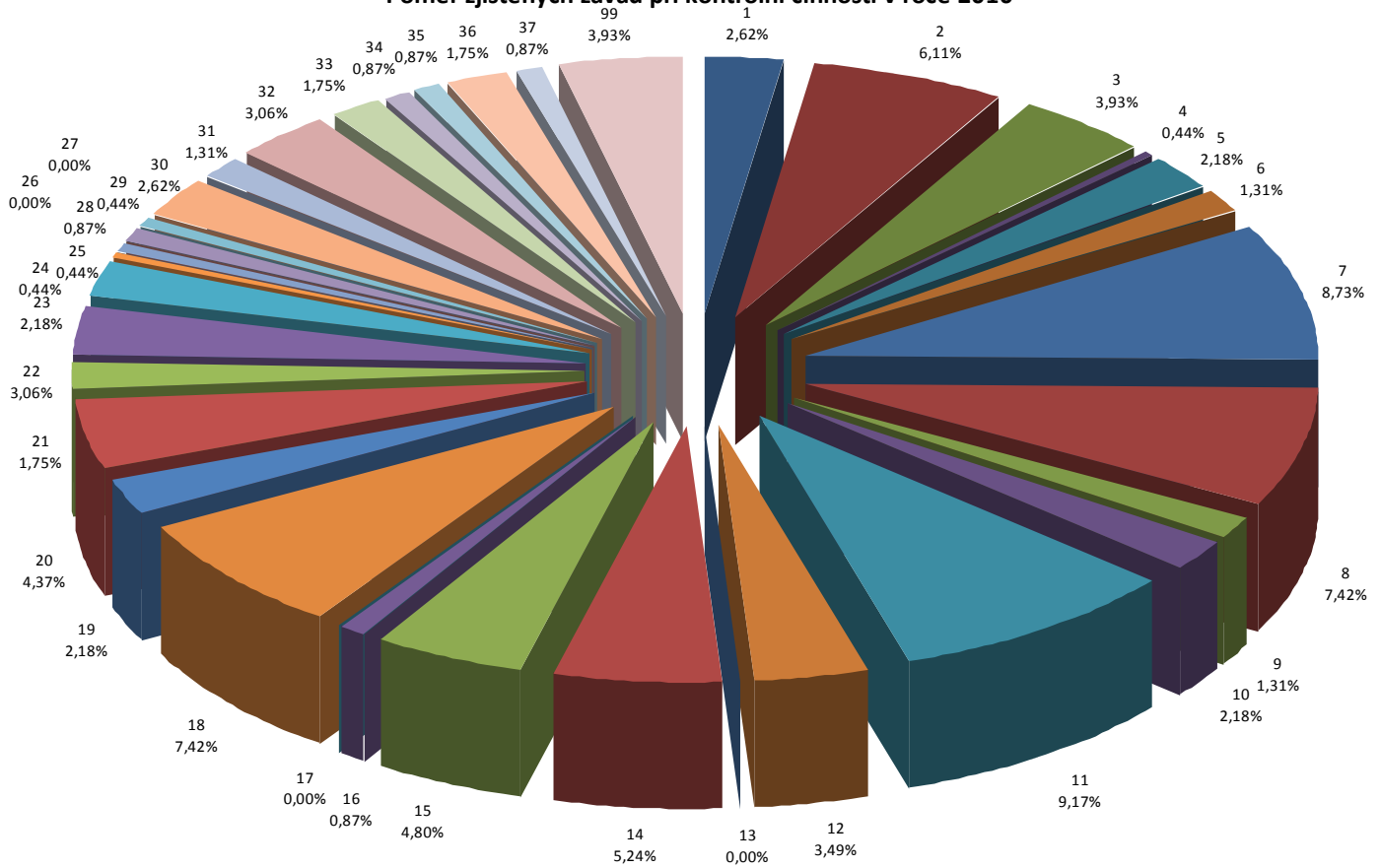
## Příloha č. 2

### Seznam a zjištěný počet závad v práci řidiče v letech 2010 a 2011

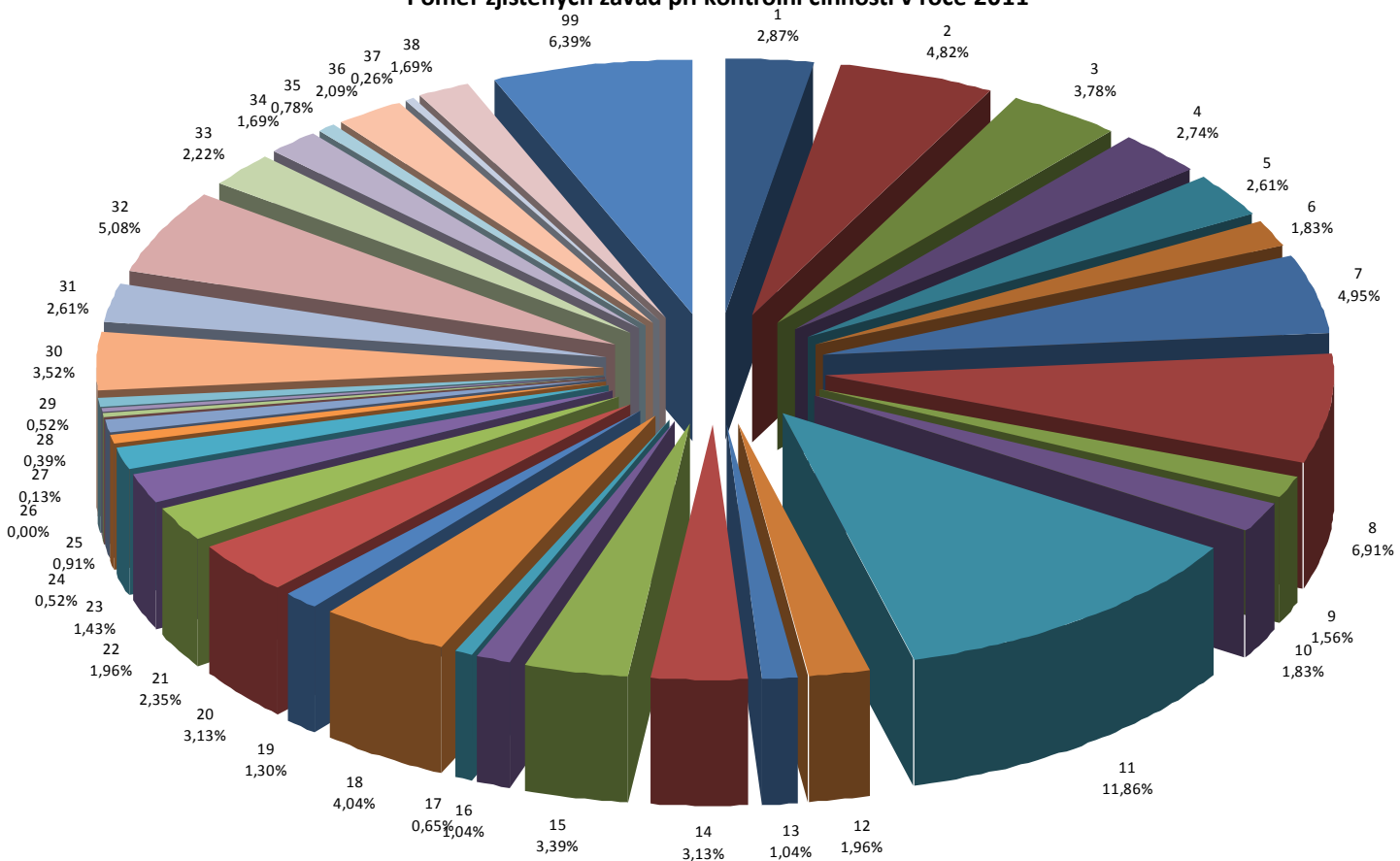
| Kód | Definice závady   | 2010  |        | 2011  |         |
|-----|---|-------|--------|-------|---------|
|     |   | počet | podíl  | počet | podíl   |
| 1   | technika jízdy, rozjezdy na nevhodný převod.stupeň  | 6     | 2,62 % | 22    | 2,87 %  |
| 2   | razantní jízda, rychlost  | 14    | 6,11 % | 37    | 4,82 %  |
| 3   | prudké rozjezdy a brzdění   | 9     | 3,93 % | 29    | 3,78 %  |
| 4   | ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců (zastavování před přechody, vynucování přednosti v jízdě)                     | 1     | 0,44 % | 21    | 2,74 %  |
| 5   | odbavování cestujících (neumožnění nástupu, nepoužívání plošiny pro imobilní osoby)   | 5     | 2,18 % | 20    | 2,61 %  |
| 6   | otevírání předních dveří (neumožnění nástupu nebo výstupu)  | 3     | 1,31 % | 14    | 1,83 %  |
| 7   | otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří  | 20    | 8,73 % | 38    | 4,95 %  |
| 8   | chybné používání akustického a optického znamení před uzavřením dveří (nedostatečné, bez používání)                           | 17    | 7,42 % | 53    | 6,91 %  |
| 9   | používání akustického a optického znamení před úplným odbavením cestujících (snaha urychlit odbavení)                         | 3     | 1,31 % | 12    | 1,56 %  |
| 10  | hlášení zastávek - nevyhlašuje, hlásič funkční  | 5     | 2,18 % | 14    | 1,83 %  |
| 11  | pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek  | 21    | 9,17 % | 91    | 11,86 % |
| 12  | zastavování v zastávkách (projetí stále zastávky atd.)  | 8     | 3,49 % | 15    | 1,96 %  |
| 13  | zastavování v zastávkách na znamení   | 0     | 0,00 % | 8     | 1,04 %  |
| 14  | přejíždění zastávkového sloupku   | 12    | 5,24 % | 24    | 3,13 %  |
| 15  | nedodržování JŘ, nadjíždění   | 11    | 4,80 % | 26    | 3,39 %  |
| 16  | bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky   | 2     | 0,87 % | 8     | 1,04 %  |
| 17  | nedodržení trasy linky  | 0     | 0,00 % | 5     | 0,65 %  |
| 18  | kouření ve voze   | 17    | 7,42 % | 31    | 4,04 %  |
| 19  | kouření ve voze za jízdy  | 5     | 2,18 % | 10    | 1,30 %  |
| 20  | hovor řidiče za jízdy (cestující, jiný pracovník DP stojící u otevřených nebo zavřených dveří kabiny řidiče popř. na plošině) | 10    | 4,37 % | 24    | 3,13 %  |

|    |   |             |        |            |        |
|----|---|-------------|--------|------------|--------|
| 21 | poslech rádia přes sluchátka  | 4           | 1,75 % | 18         | 2,35 % |
| 22 | hlasitý poslech rádia   | 7           | 3,06 % | 15         | 1,96 % |
| 23 | telefonování za jízdy   | 5           | 2,18 % | 11         | 1,43 % |
| 24 | nevhodné, hrubé jednání s cestujícím, ostatním účastníkem provozu                         | 1           | 0,44 % | 4          | 0,52 % |
| 25 | nevhodné, hrubé jednání s kontrolujícím pracovníkem                                       | 1           | 0,44 % | 7          | 0,91 % |
| 26 | nepoužití vnějšího osvětlení vozidla nebo orientací                                       | 0           | 0,00 % | 0          | 0,00 % |
| 27 | neosvětlené vozidlo vnitřním osvětlením   | 0           | 0,00 % | 1          | 0,13 % |
| 28 | temperování interiéru (nepoužívání topení při vyhlášené povinnosti, bezdůvodné používání) | 2           | 0,87 % | 3          | 0,39 % |
| 29 | chybné označení vozidla (pořadí, orientace)   | 1           | 0,44 % | 4          | 0,52 % |
| 30 | doklady (řidičský průkaz, profesní způsobilost, lékařská prohlídka)                       | 6           | 2,62 % | 27         | 3,52 % |
| 31 | závady v ZPA 100 (nedostatečně vyplněný, nevyplněný)                                      | 3           | 1,31 % | 20         | 2,61 % |
| 32 | jízdenky (řidič bez jízdenek, malý počet jízdenek)  | 7           | 3,06 % | 39         | 5,08 % |
| 33 | nedodržení ústrojové kázně  | 4           | 1,75 % | 17         | 2,22 % |
| 34 | nenahlášené předčasné nebo pozdní střídání řidičů   | 2           | 0,87 % | 13         | 1,69 % |
| 35 | bezdůvodné ponechání motoru v chodu   | 2           | 0,87 % | 6          | 0,78 % |
| 36 | jízda na červenou   | 4           | 1,75 % | 16         | 2,09 % |
| 37 | konzumace jídla za jízdy  | 2           | 0,87 % | 2          | 0,26 % |
| 38 | porušování zákona 361/2000 Sb.  | nehodnoceno |        | 13         | 1,69 % |
| 99 | ostatní závady (předání řízení cizí osobě atd)  | 9           | 3,93 % | 49         | 6,39 % |
|    | <b>celkem</b>   | <b>229</b>  |        | <b>767</b> |        |

**Poměr zjištěných závad při kontrolní činnosti v roce 2010**



**Poměr zjištěných závad při kontrolní činnosti v roce 2011**



## Příloha č. 3

### Vzor dotazníku

Prosíme Vás o vyplnění následujících otázek, které mají za cíl zjistit spokojenost zákazníků s chováním řidičů MHD v Praze. Získaná data poslouží pro potřeby bakalářské práce na téma Sledování kvality poskytované služby v Dopravním podniku hl. m. Prahy.

Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity v bakalářské práci pro vyhodnocení spokojenosti zákazníků a prostřednictvím návrhů na zlepšení kvality poskytované služby budou data předána Dopravnímu podniku hl. m. Prahy.

Velice všem děkujeme za spolupráci.

---

#### Pohlaví

muž

žena

#### Věk

0-14

15-26

27-40

40-60

60-70

více než 70

#### Jsem

žák (do 15 let)

student (15-26 let)

pracující

důchodce / ZTP

#### Jak často využíváte k dopravě autobusy MHD v Praze?

denně

2x-3x týdně

1x týdně

1x za dva  
týdny

1x měsíčně

méně

#### Slyšeli jste někdy o existenci standardů kvality v rámci provozu MHD v Praze?

ano

ne

#### Nastávají podle vašeho názoru následující závady v provozu MHD u řidičů autobusů často?

|  |     |    |
|--|-----|----|
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | ano | ne |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | ano | ne |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | ano | ne |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | ano | ne |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | ano | ne |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | ano | ne |
| projetí zastávky   | ano | ne |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                                    | ano | ne |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | ano | ne |
| nedodržení trasy linky   | ano | ne |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | ano | ne |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | ano | ne |
| hlasitý poslech rádia  | ano | ne |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | ano | ne |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | ano | ne |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | ano | ne |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | ano | ne |
| konzumace jídla za jízdy                                       | ano | ne |
| jízda na červenou  | ano | ne |

**Jak závažné jsou podle vašeho názoru závady v provozu MHD u řidičů autobusů?  
(1 – nejméně závažné, 5 – nejvíce)**

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| projetí zastávky   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nedodržení trasy linky   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| hlasitý poslech rádia  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| konzumace jídla za jízdy                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| jízda na červenou  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Prosíme Vás o vyplnění následujících otázek, které mají za cíl zjistit spokojenost zákazníků s chováním řidičů MHD v Praze. Získaná data poslouží pro potřeby bakalářské práce na téma Sledování kvality poskytované služby v Dopravním podniku hl. m. Prahy.

Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity v bakalářské práci pro vyhodnocení spokojenosti zákazníků a prostřednictvím návrhů na zlepšení kvality poskytované služby budou data předána Dopravnímu podniku hl. m. Prahy.

Velice všem děkujeme za spolupráci.

**Pohlaví**  muž  žena

**Věk** 0-14  15-26  27-40  40-60  60-70  více než 70

**Jsem**  žák (do 15 let)  student (15-26 let)  pracující  důchodce / ZTP

**Jak často využíváte k dopravě autobusy MHD v Praze?**

denně  2x-3x týdně  1x týdně  1x za dva týdny  1x měsíčně  méně

**Slyšeli jste někdy o existenci standardů kvality v rámci provozu MHD v Praze?**

ano  ne

**Nastávají podle vašeho názoru následující závady v provozu MHD u řidičů autobusů často?**

razantní jízda, rychlost, prudké rozjedy a brzdění  ano  ne

ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců  ano  ne

neumožnění nástupu cestujícím  ano  ne

nepoužívání plošiny pro imobilní osoby  ano  ne

otevírání dveří před zastavením, rozjedy před uzavřením dveří  ano  ne

pozdní, nesprávné vyhašování zastávek  ano  ne

projetí zastávky  ano  ne

nedodržování JŘ, nadjíždění  ano  ne

bezúvodný pozdní odjezd z konečné zastávky  ano  ne

nedodržení trasy linky  ano  ne

kouření ve voze (na konečné, za jízdy)  ano  ne

hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy  ano  ne

hlasitý poslech rádia  ano  ne

nehodné, hrubé jednání s cestujícími  ano  ne

nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla  ano  ne

nepoužívání topení, přetápění vozidel  ano  ne

nedodržení ústrojové kázně  ano  ne

konzumace jídla za jízdy  ano  ne

jízda na červenou  ano  ne

**Jak závažné jsou podle vašeho názoru závady v provozu MHD u řidičů autobusů? (1 – nejméně závažné, 5 – nejvíce)**

razantní jízda, rychlost, prudké rozjedy a brzdění 1 2 3 4 5

ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců 1 2 3 4 5

neumožnění nástupu cestujícím 1 2 3 4 5

nepoužívání plošiny pro imobilní osoby 1 2 3 4 5

otevírání dveří před zastavením, rozjedy před uzavřením dveří 1 2 3 4 5

pozdní, nesprávné vyhašování zastávek 1 2 3 4 5

projetí zastávky 1 2 3 4 5

nedodržování JŘ, nadjíždění 1 2 3 4 5

bezúvodný pozdní odjezd z konečné zastávky 1 2 3 4 5

nedodržení trasy linky 1 2 3 4 5

kouření ve voze (na konečné, za jízdy) 1 2 3 4 5

hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy 1 2 3 4 5

hlasitý poslech rádia 1 2 3 4 5

nehodné, hrubé jednání s cestujícími 1 2 3 4 5

nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla 1 2 3 4 5

nepoužívání topení, přetápění vozidel 1 2 3 4 5

nedodržení ústrojové kázně 1 2 3 4 5

konzumace jídla za jízdy 1 2 3 4 5

jízda na červenou 1 2 3 4 5

## Příloha č. 4

### Výsledky a vyhodnocení ankety cestujících

| závada   | časté porušování |    |      | hodnocení důležitosti |    |    |    |    |        |
|--|------------------|----|------|-----------------------|----|----|----|----|--------|
|  | ano              | ne | %    | 1                     | 2  | 3  | 4  | 5  | průměr |
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | 34               | 54 | 39 % | 7                     | 15 | 25 | 18 | 22 | 3,34   |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | 18               | 70 | 20 % | 4                     | 6  | 14 | 20 | 44 | 4,07   |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | 10               | 78 | 11 % | 4                     | 8  | 14 | 18 | 44 | 4,02   |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | 10               | 78 | 11 % | 6                     | 16 | 22 | 23 | 22 | 3,48   |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | 8                | 80 | 9 %  | 18                    | 20 | 20 | 18 | 12 | 2,84   |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | 52               | 36 | 59 % | 13                    | 21 | 31 | 18 | 6  | 2,84   |
| projetí zastávky   | 4                | 84 | 5 %  | 12                    | 6  | 20 | 28 | 22 | 3,48   |
| nedodržování JŘ, nadjízďení                                    | 28               | 60 | 32 % | 4                     | 10 | 20 | 34 | 20 | 3,64   |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | 30               | 58 | 34 % | 18                    | 10 | 32 | 21 | 8  | 2,93   |
| nedodržení trasy linky   | 4                | 84 | 5 %  | 8                     | 10 | 14 | 26 | 30 | 3,68   |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | 24               | 64 | 27 % | 6                     | 12 | 10 | 24 | 36 | 3,82   |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | 38               | 50 | 43 % | 4                     | 18 | 26 | 28 | 12 | 3,30   |
| hlasitý poslech rádia  | 14               | 74 | 16 % | 30                    | 32 | 20 | 7  | 0  | 2,07   |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | 18               | 70 | 20 % | 0                     | 12 | 14 | 34 | 28 | 3,89   |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | 6                | 82 | 7 %  | 14                    | 28 | 34 | 9  | 2  | 2,48   |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | 30               | 58 | 34 % | 6                     | 18 | 50 | 10 | 4  | 2,86   |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | 14               | 74 | 16 % | 52                    | 20 | 10 | 6  | 0  | 1,66   |
| konzumace jídla za jízdy                                       | 10               | 78 | 11 % | 24                    | 16 | 24 | 18 | 6  | 2,61   |
| jízda na červenou  | 12               | 76 | 14 % | 5                     | 6  | 5  | 27 | 46 | 4,20   |

|                                       |           |           |               |
|---------------------------------------|-----------|-----------|---------------|
| <b>povědomí o standardech kvality</b> | <b>34</b> | <b>54</b> | <b>38,6 %</b> |
|---------------------------------------|-----------|-----------|---------------|

**Celkový počet dotazníků: 88**



## Příloha č. 5

### Výsledky a vyhodnocení ankety kontrolních pracovníků

| závada   | časté porušování |    |      | hodnocení důležitosti |   |   |   |   |        |
|--|------------------|----|------|-----------------------|---|---|---|---|--------|
|  | ano              | ne | %    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | průměr |
| razantní jízda, rychlost, prudké rozjezdy a brzdění            | 4                | 9  | 31 % | 0                     | 1 | 4 | 3 | 5 | 3,92   |
| ohrožování ostatních účastníků provozu a chodců                | 2                | 11 | 15 % | 1                     | 1 | 2 | 4 | 5 | 3,85   |
| neumožnění nástupu cestujícím                                  | 4                | 9  | 31 % | 0                     | 2 | 5 | 2 | 4 | 3,62   |
| nepoužívání plošiny pro imobilní osoby                         | 1                | 12 | 8 %  | 1                     | 3 | 2 | 2 | 5 | 3,54   |
| otevírání dveří před zastavením, rozjezdy před uzavřením dveří | 2                | 11 | 15 % | 1                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 3,54   |
| pozdní, nesprávné vyhlašování zastávek                         | 8                | 5  | 62 % | 2                     | 2 | 6 | 3 | 0 | 2,77   |
| projetí zastávky   | 1                | 12 | 8 %  | 1                     | 0 | 5 | 5 | 2 | 3,54   |
| nedodržování JŘ, nadjíždění                                    | 2                | 11 | 15 % | 0                     | 2 | 3 | 5 | 3 | 3,69   |
| bezdůvodný pozdní odjezd z konečné zastávky                    | 3                | 10 | 23 % | 3                     | 1 | 4 | 3 | 2 | 3,00   |
| nedodržení trasy linky   | 1                | 12 | 8 %  | 1                     | 2 | 3 | 5 | 2 | 3,38   |
| kouření ve voze (na konečné, za jízdy)                         | 6                | 7  | 46 % | 0                     | 3 | 2 | 0 | 8 | 4,00   |
| hovor řidiče za jízdy, telefonování za jízdy                   | 7                | 6  | 54 % | 0                     | 4 | 2 | 5 | 2 | 3,38   |
| hlasitý poslech rádia  | 4                | 9  | 31 % | 2                     | 3 | 5 | 3 | 0 | 2,69   |
| nevhodné, hrubé jednání s cestujícími                          | 1                | 12 | 8 %  | 0                     | 2 | 3 | 4 | 4 | 3,77   |
| nepoužívání vnitřního osvětlení vozidla                        | 1                | 12 | 8 %  | 3                     | 4 | 4 | 1 | 1 | 2,46   |
| nepoužívání topení, přetápění vozidel                          | 4                | 9  | 31 % | 1                     | 5 | 6 | 0 | 1 | 2,62   |
| nedodržení ústrojové kázně                                     | 3                | 10 | 23 % | 5                     | 4 | 2 | 2 | 0 | 2,08   |
| konzumace jídla za jízdy                                       | 3                | 10 | 23 % | 3                     | 5 | 1 | 3 | 1 | 2,54   |
| jízda na červenou  | 3                | 10 | 23 % | 1                     | 1 | 0 | 3 | 8 | 4,23   |

**Celkový počet dotazníků: 13**