



TBS-Truck Bus Servis, a.s.
Nádražní 191
664 59 Telnice



Tel.: 5 44 224 581, kl. 160
Fax: 544 224 235
E-mail: urbanek@tbskelnice.cz
www.tbskelnice.cz

BORS Břeclav a.s.

Bratislavská 26

690 60 Břeclav

Váš dopis značky / ze dne

Naše značka

Vyřizuje/linka

Datum

Ur. 15/11

Ing. Urbanek

18.04.2011

Dohoda o spolupráci k zajištění technického zázemí

Potvrzujeme tímto, že společnosti:

BORS Břeclav a.s.
Bratislavská 26
690 62 Břeclav

TBS Telnice – Truck Bus Servis, a.s.
Nádražní 191
664 59 Telnice

se dohodly na spolupráci týkající se technického zabezpečení pro potřeby provozování autobusové dopravy na území linek IDS a jeho zájmového území.

Dohoda se vztahuje na:

- 1) parkování vozidel v areálu hlídaného strážní službou
- 2) dispečerské zázemí – tj. zřízení dispečerského zázemí a místnosti pro záložního řidiče
- 3) servis vozidel – předběžná dohoda na provádění běžných oprav a provádění nutných zákroků i po pracovní době

Termín spolupráce: od 1.12.2011 na dobu neurčitou

BORS Břeclav a.s.

CZ Bratislavská 26 **13**
690 62 Břeclav
CZ BŘECLAV

za BORS Břeclav a.s.

TBS -Truck Bus Servis, a.s.

Nádražní 191, 664 59 Telnice
IČO: 25537890, DIČ: CZ25537890
Tel.: 544 224 581

za TBS Telnice Truck Bus Servis, a.s.

Adresa: TBS-Truck Bus Servis, a.s.
Nádražní 191, 664 59 Telnice

IČO 25 53 78 90
DIČ 293 – 25 53 78 90

Účet číslo: 8403-621/0100
u KB Brno – Černá Pole

Smlouva o poskytování služeb

Článek 1. Smluvní strany

Malá stránka 89/12, 66447 Střelice
Zapsaná u rejstříkového soudu v Brně pod značkou C 12126

IČO: 42314348

Bankovní spojení:

(dále jen pronajímatel)

a

BORS Břeclav a.s.

se sídlem Bratislavská 26, Břeclav 690 62,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1218,
zastoupena Ing. Františkem Zugarem, místopředsedou představenstva a.s.
IČO: 49969242 DIČ: CZ49969242

Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Břeclav, č.ú.

(dále jen nájemce)

Smluvní strany se dohodly, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména občanského zákoníku a zákona o nájmu a podnájmu nebytových prostor, na uzavření této nájemní smlouvy:

Článek 2. Úvodní ustanovení

2.1. Předmětem této smlouvy je nájemní vztah (nájem) mezi stranami této smlouvy, přičemž účelem této nájemní smlouvy je upravení tohoto vzájemného vztahu.

2.2. Pronajímatel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem nemovitostí v areálu pronajímatele.

Článek 3. Předmět nájmu

3.1. Předmětem nájmu, upraveného touto nájemní smlouvou, je odstavná plocha částí parcely č. 751/I k. ú. Mělník

Článek 4. Doba nájmu

4.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s účinností od 1.12.2011.

4.2. Pronajímatel a nájemce jsou oprávněni tuto smlouvu písemně vypovědět. Vypovědní lhůta činí tři měsíce. Vypovědní lhůta počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení druhé smluvní straně.

Článek 5. Účel nájmu

5.1. Předmět nájmu bude užíván výlučně k následujícím činnostem:

Parkování a odstavení provozní zálohy autobusů,

Článek 6. Práva a povinnosti nájemce

6.1. Nájemce je oprávněn užívat parkovací plochy v rozsahu a k účelu dle této smlouvy, a to po celou dobu nájemního vztahu. Nájemce není oprávněn užívat pronajaté prostory k jinému než smluvenému účelu.

6.2. Nájemce je povinen hradit nájemné dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.3. Nájemce je povinen hradit veškeré náklady a cenu dodávek uskutečněných pro nájemce dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.4. Nájemce je povinen oznámit bez zbytečného odkladu pronajímateli veškeré změny, které nastaly v a na předmětu nájmu, a to jak zapříčiněním nájemce, tak i bez jeho vlivu a vůle, a současně je povinen bez zbytečného odkladu oznámit pronajímateli potřebu oprav, které má pronajímatel provést a umožnit provedení těchto a jiných nezbytných oprav, jinak nájemce odpovídá za škodu, která nesplněním povinností pronajímateli vznikla.

6.5. Nájemce odpovídá za zničení a za jakékoli znehodnocení užívaných věcí, nalézajících se v pronajatém prostoru. Tím není dotčena jiná zákonná odpovědnost nájemce nebo pronajímatele.

6.6. Nájemce se rovněž zavazuje užívat předmět nájmu jako řádný hospodář a v předmětu nájmu zajistí na své náklady běžný úklid.

6.7. Nájemce je povinen zajišťovat bezpečnost a dodržovat předpisy požární ochrany v souladu se zákonem č. 133/85 Sb., ve znění změn a doplňků a s dalšími navazujícími předpisy a technickými normami v oblasti požární ochrany.

6.8. Nájemce je povinen dodržovat provozní řád provozovny.

6.9. Nájemce je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy na úseku ochrany životního prostředí.

6.10. Nájemce je povinen dodržovat předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

6.11. Nájemce je povinen na vlastní náklady zajistit odvoz komunálního a jiného odpadu.

Článek 7. Práva a povinnosti pronajímatele

7.1. Pronajímatel je povinen předat předmět nájmu ve stavu způsobilém k účelu užívání.

7.2. Pronajímatel je povinen zajistit řádný a nerušený výkon nájemních práv nájemce po celou dobu nájemního vztahu, a to zejména tak, aby bylo možno dosáhnout účelu nájmu.

7.3. Součástí tohoto závazku je i zabezpečení příslušných zařízení tak, aby byla v souladu s bezpečnostními a provozními předpisy a jejich chod odpovídal stanoveným normám. Pronajímatel se této povinností zproští, prokáže-li, že nesplnění některého z uvedených závazků bylo způsobeno příčinou jinou než na straně pronajímatele, kterou pronajímatel nezpůsobil a ani na ni nemohl mít žádný vliv.

Článek 8. Podnájem

8.1. Nájemce není oprávněn přenechat předmět nájmu ani jeho část do podnájmu, ledaže k tomu obdrží předchozí písemný a výslovný souhlas pronajímatele.

Článek 9. Stavební a jiné úpravy

9.1. Nájemce není oprávněn provádět v předmětu nájmu jakékoli stavební či jiné úpravy trvalého charakteru jen při splnění níže uvedených podmínek.

Článek 10. Nájemné

10.1. Nájemné za předmět nájmu specifikovaný v čl. 3 bod 3. 1. a) bude řešeno dodatkem k této smlouvě.

10.2. Nájemné bude fakturováno a splatné na základě vystavené faktury.

Článek 11. Sankce

11.1. V případě prodloužení nájmu s úhradou nájemného nebo úhrady za služby podle čl. 10 a 11 sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.

11.2. Bude-li nájemce více než 1 měsíc v prodlení s placením nájemného nebo ceny za služby, může pronajímatel od smlouvy okamžitě odstoupit. Účinky okamžitého odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení pronajímatele nájemci, přičemž smlouva se ruší dnem účinnosti odstoupení. Ze smlouvy vyplývá vzájemná povinnost vyrovnání závazků daných touto smlouvou.

Článek 12. Závěrečná ustanovení

12.1. Veškeré změny této nájemní smlouvy je nutno činit v písemné formě.

12.2. Není-li touto smlouvou stanoveno jinak, platí pro právní vztahy vzniklé z tohoto nájemního poměru příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 116/1990 Sb.

12.3. Nájemní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Břeclavi dne

5.4.2011

Pronajímatel

EDRS Břeclav a.s.

CZ Bratislavská 26 13
690 62 Břeclav
CZ BŘECLAV

nájemce

Smlouva o poskytování služeb

Článek 1. Smluvní strany

AGRO D.U., s.r.o.

696 35 Dambóřice 101

zapsaná v obchodním rejstříku v Brně, oddíl C, vložka 12760

zastoupená Karlem Částkou, jednatelem

IČO: 49450867, DIČ: CZ49450867

Bankovní spojení: KB Hodonín č.ú. [REDACTED]

a

BORS Břeclav a.s.

se sídlem Bratislava 26, Břeclav 690 62,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1218,

zastoupená Ing. Františkem Zúgalem, místopředsedou představenstva a.s.

IČO: 49969242 DIČ: CZ49969242

Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Břeclav, č.ú. [REDACTED]

(dále jen nájemce)

Smluvní strany se dohodly, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména občanského zákoníku a zákonem o nájmu a podnájmu nebytových prostor, na uzavření této nájemní smlouvy.

Článek 2. Úvodní ustanovení

2.1. Předmětem této smlouvy je nájemní vztah (nájem) mezi stranami této smlouvy, přičemž účelem této nájemní smlouvy je upravení tohoto vzájemného vztahu.

2.2. Pronajímatel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem nemovitosti v areálu pronajímatele.

Článek 3. Předmět nájmu

3.1. Předmětem nájmu, upraveného touto nájemní smlouvou, je odstavná plocha a garáž AGRO D.U. s.r.o.

Článek 4. Doba nájmu

4.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s účinností od 1.12.2011.

4.2. Pronajímatel a nájemce jsou oprávněni tuto smlouvu písemně vypovědět. Vypovědní lhůta činí tři měsíce. Vypovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po jejím doručení druhé smluvní straně.

Článek 5. Účel nájmu

5.1. Předmět nájmu bude užíván výlučně k následujícím činnostem:

Parkování, odstavení provozní zábrhy autobusů,

Článek 6. Práva a povinnosti nájemce

6.1. Nájemce je oprávněn užívat parkovací plochy v rozsahu a k účelu dle této smlouvy, a to po celou dobu nájemního vztahu. Nájemce není oprávněn užívat pronajaté prostory k jinému než smluvněmu účelu.

6.2. Nájemce je povinen hradit nájemné dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.3. Nájemce je povinen hradit veškeré náklady a cenu dodávek uskutečněných pro nájemce dle níže uvedených ustanovení této smlouvy.

6.4. Nájemce je povinen oznámit bez zbytečného odkladu pronajímateli veškeré změny, které nastaly v a na předmětu nájmu, a to jak zapříčiněním nájemce, tak i bez jeho vlivu a vůle, a současně je povinen bez zbytečného odkladu oznámit pronajímateli potřebu oprav, které má pronajímatel provést a umožnit provedení těchto a jiných nezbytných oprav, jinak nájemce odpovídá za škodu, která nesplněním povinností pronajímateli vznikla.

6.5. Nájemce odpovídá za zničení a za jakékoli znehodnocení užívaných věcí, nalézajících se v pronajatém prostoru. Tím není dotčena jiná zákonná odpovědnost nájemce nebo pronajímatel.

6.6. Nájemce rovněž zavazuje užívat předmět nájmu jako řádný hospodář a v předmětu nájmu zajistit na své náklady běžný úklid.

6.7. Nájemce je povinen zajišťovat bezpečnost a dodržovat předpisy požární ochrany v souladu se zákonem č. 133/85 Sb., ve znění změn a doplňků a s dalšími navazujícími předpisy a technickými normami v oblasti požární ochrany.

6.8. Nájemce je povinen dodržovat provozní řád provozovny.

6.9. Nájemce je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy na úseku ochrany životního prostředí.

6.10. Nájemce je povinen dodržovat předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.

6.11. Nájemce je povinen na vlastní náklady zajistit odvoz komunálního a jiného odpadu.

Článek 7. Práva a povinnosti pronajímatele

7.1. Pronajímatel je povinen předat předmět nájmu ve stavu způsobilém k účelu užívání.

7.2. Pronajímatel je povinen zajistit řádný a nerušený výkon nájemních práv nájemce po celou dobu nájemního vztahu, a to zejména tak, aby bylo možno dosáhnout účelu nájmu.

7.3. Součástí tohoto závazku je i zabezpečení příslušných zařízení tak, aby byla v souladu s bezpečnostními a provozními předpisy a jejich chod odpovídal stanoveným normám. Pronajímatel se této povinnosti zprošťí, prokáže-li, že nesplnění některých z uvedených závazků bylo způsobeno příčinou jinou než na straně pronajímatel, kterou pronajímatel nezpůsobil a ani na ni nemohl mít žádný vliv.

Článek 8. Podnájem

8.1. Nájemce není oprávněn přenechat předmět nájmu ani jeho část do podnájmu, ledaže k tomu obdrží předchozí písemný a výslovný souhlas pronajímatel.

Článek 9. Stavební a jiné úpravy

9.1. Nájemce není oprávněn provádět v předmětu nájmu jakékoli stavební či jiné úpravy trvalého charakteru jen při splnění níže uvedených podmínek.

Článek 10. Nájemné

10.1. Nájemné za předmět nájmu specifikovaný v čl. 3 bod 3, 1. a) bude řešeno dodatkem k této smlouvě.

10.2. Nájemné bude fakturováno a splatné na základě vystavené faktury.

Článek 11. Sankce

11.1. V případě prodlení nájemce s úhradou nájemného nebo úhrady za služby podle čl. 10 a 11 sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.

11.2. Budeli-li nájemce více než 1 měsíc v prodlení s placením nájemného nebo ceny za služby, může pronajímatel od smlouvy okamžitě odstoupit. Účinky okamžitého odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení pronajímatele nájemci, přičemž smlouva se ruší dnem účinnosti odstoupení. Ze smlouvy vyplývá vzájemná povinnost vyrovnání závazků daných touto smlouvou.

Článek 12. Závěrečná ustanovení

12.1. Veškeré změny této nájemní smlouvy je nutno činit v písemné formě.

12.2. Není-li touto smlouvou stanoveno jinak, platí pro právní vztahy vzniklé z tohoto nájemního poměru příslušná ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 116/1990 Sb.

12.3. Nájemní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Břeclavi dne 11.4.2011

AGRO D.U., s.r.o.

696 35 Dambovice 101

tel.: 518 631 691

IČO: 49450867 DIČ: CZ49450867

KB Hodonín š.ú. 1814050247/0100

BRS Břeclav a.s.



Bratislavská 26
690 62 Břeclav
CZ BŘECLAV



Nájemce



Pronajímatel



 Břeclav a.s.		
BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 03.02	
	Vydání č.: 09	Výřisek č.: 01

Název:

Zajištění technického stavu vozidel

Zpracoval: Miroslav Vavřík	Přezkoušel: Ing. Saskia Hyklová	Uvolnil pro SMK: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 15.11.2010 Podpis:	Datum: 16.11.2010 Podpis:	Datum: 30.11.2010 Podpis:	Datum: 30.11.2010 Podpis:

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schvál il	Charakteristika změny
Kap. 7 Str. 11	15.11.2010	QP	Úprava doby archivace Knih oprav dle Spisového a skartačního řádu na 5 let
Celý dokument	15.11.2010	Technický dispečer/QP	Změna postupu při zapisování a plánování oprav, úpravy související se změnami postupů při zajištění technického stavu vozidel

OBSAH:

Titulní strana
Informace o změnách

Kapitoly

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
 - 3.1 Pojmy a definice
 - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
 - 5.1 Příjem nového vozidla
 - 5.1.1 Doklady k vozidlu
 - 5.1.2 Nářadí a výbava vozidla
 - 5.1.3 Zavedení knihy oprav
 - 5.2 Plán údržeb, ošetření a oprav vozidel
 - 5.3 Interní kontroly technického stavu vozidel
 - 5.4 Předávání a převírání vozidla
 - 5.5 Oprava vozidla
 - 5.5.1 Zajištění opravy opravárenským střediskem BORS Břeclav a.s.
 - 5.5.2 Zajištění opravy externím dodavatelem
 - 5.6 Plánované technické ošetření vozidel
 - 5.7 Výměny olejů a provozních náplní vozidel
 - 5.8 Měření emisí vozidel
 - 5.9 Pravidelné technické prohlídky vozidel
 - 5.10 Ověřování tachografů
 - 5.11 Majetek zákazníka
6. Související dokumenty
 - 6.1 Externí dokumenty
 - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

1. Účel

Tato směrnice stanovuje postupy pro zajištění komplexního systému péče o vozidla, pro předcházení vzniku provozních poruch, a v konečném efektu zajištění stálé, požadované úrovně technického stavu vozidel pro výkon prováděných přeprav.

2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky dopravních divizí BORS Břeclav a.s., kteří provádějí plánování, řízení, kontrolu, vyhodnocování, informování a zaznamenávání výsledků prováděných činností, zahrnující denní ošetřování a kontrolu vozidel, pravidelnou údržbu vozidel, specifické údržby vozidel, technické kontroly vozidel, opravy vozidel a další činnosti.

3. Pojmy, definice, zkratky

3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice jsou specifikovány v normě ČSN EN ISO 9001:2008.

Kniha oprav – (viz příloha č. 1) jednotná evidence, v níž jsou uvedeny veškeré zásahy do technického stavu vozidla, provedené opravy, informace o výměnách náplní vozidla a další důležité údaje o technickém stavu. Kniha oprav je vedena ke každému vozidlu od okamžiku pořízení vozidla do doby vyřazení vozidla z evidence a.s.

Dispečer dopravy – pro účely této směrnice se jedná o dispečera OD a ND.

3.2 Zkratky

SMK	-	Systém managementu kvality
QP	-	Představitel vedení společnosti pro SMK
SM	-	Směrnice
OJ	-	Organizační jednotka
FM	-	Funkční místo
PM	-	Pracovní manuál
BO	-	Běžná oprava, prováděná na základě zjištění závady na vozidle
DODK	-	Denní ošetření a denní kontrola vozidla
DZVV	-	Denní záznam výkonu vozidla
ZPVOD	-	Záznam provozu vozidla osobní dopravy
ND	-	Nákladní doprava
OD	-	Osobní doprava
TCHG	-	Tachograf
STK	-	Stanice technické kontroly. Užívá se rovněž ve významu kontroly – kontrolní prohlídky a měření na stanici technické kontroly
TP	-	Technický průkaz
OTP	-	Osvědčení o technickém průkazu
TO	-	Technické ošetření
TO-*	-	Technické ošetření s uvedením typu údržby dle výrobce (např. TO-A, TO-03,)
VS	-	Vedoucí střediska
GŘ	-	Generální ředitel
PA	-	Podnikový archiv
PHM	-	Pohonné hmoty

4. Pravomoci a odpovědnosti

Ředitel divize

Pravomoci:

- rozhodnout o provedení opravy externím dodavatelem
- rozhodnout o využití majetku zákazníka k zajištění přepravy

Technický dispečer

Odpovědnosti:

- za technický stav vozidel
- za vedení dokladů k vozidlu
- za plánování údržeb, oprav, kontrol, prohlídek a ošetření vozidel, a za dodržení tohoto plánu
- za organizační zajištění oprav vozidel
- za sledování vzhledu a vybavenosti vozidel dle platné legislativy
- za včasné informování dispečerů dopravy o nevyhovujícím technickém stavu vozidel
- za včasné výměny olejových náplní, opotřebovaných pneumatik
- za sledování spotřeby PHM a upozornění na vysokou nadspotřebu

Pravomoci:

- rozhodnout o provedení opravy, údržby na vozidle
- namátkově kontrolovat vybavenost vozidel předepsanou výstrojí, výbavou a zabezpečovacími pomůckami pro zajištění nákladu, případně učinit nápravu
- průběžně sledovat průběh opravy vozidla
- ke schválení výdeje náhradních dílů

Dispečer dopravy

Odpovědnosti:

- za dodržování plánu údržeb a oprav

Pravomoci:

- stanovit a naplánovat potřebnou údržbu a opravu vozidla s ohledem na provozní podmínky, technický stav a konstrukční specifikace vozidla, jeho stáří, popř. na jiné okolnosti
- k provádění namátkových kontrol technického stavu vozidel a dodržování DODK

Vedoucí opravárenského střediska

Odpovědnosti:

- za provedení naplánovaných údržeb, oprav, kontrol, prohlídek a ošetření vozidel

Vedoucí střediska (dopravního)

Pravomoci:

- k provádění namátkových kontrol technického stavu vozidel a dodržování DODK

Rozsah odpovědnosti řidičů vozidel je stanoven v PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD, přířazenými technologickými postupy a platnou legislativou.

5. Postupy

Úkony a procesy popsané v této směrnici jsou základními, kterými musí projít všechna vozidla ve stanovených termínech a rozsazích. Vozidla, která tyto úkony a procesy ve stanovených termínech neabsolvují nesmí být vpouštěna do provozu na pozemních komunikacích a být použita k přepravám.

5.1 Příjem nového vozidla

Příjem nového vozidla zajišťuje technický dispečer po zavedení vozidla do evidence společnosti. Za evidenci je odpovědný investiční technik viz SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků, který poté předá dokumentaci vozidla technickému dispečerovi.

5.1.1 Doklady k vozidlu

Před uvedením vozidla do provozu je povinen technický dispečer zjistit přítomnost následujících dokladů u dodavatele:

- protokol o technické prohlídce vozidla,
- osvědčení o měření emisí,
- zápis o zkoušce tachografu.

5.1.2 Náradí a výbava vozidla

Před uvedením vozidla do provozu je technický dispečer povinen vystavit Inventář vozidla (formulář č. 03.02.1F, viz příloha č. 4). Do tohoto formuláře zapíše veškeré náhradní díly a náradí umístěné ve vozidle a další doplňkovou výbavu vozidla (např. zabezpečovací pomůcky pro zajištění nákladu, rádio, televizor atd.). Záznam vyhotoví technický dispečer dvakrát. Jeden předá řidiči vozidla (proti podpisu), který jej umístí ve vozidle a jedno vyhotovení si založí ve své registratuře.

5.1.3 Zavedení knihy oprav

Technický dispečer je také povinen vystavit k vozidlu Knihu oprav (viz příloha č. 1). Kniha oprav je tiskopis jednotné evidence, ve kterém jsou uvedeny veškeré zásahy do technického stavu vozidel, provedené opravy, výměny agregátů, informace o výměnách náplní vozidla a další důležité údaje o technickém stavu. Knihy oprav jsou vedeny do doby vyřazení vozidel z evidence a.s.

5.2 Plán údržeb, ošetření a oprav vozidel

- 1) Termíny provádění STK, ověřování tachografů, měření emisí vede technický dispečer v počítačovém programu Prytanis jako „Příští údržby“, případně „Předpokládané údržby“ dle přednastavených údajů o časových nebo kilometrických probězích (ty vychází z platné legislativy, předpisů výrobce apod.), a to jednotlivě pro samostatné úkony nebo souhrnně.
- 2) Jako základní podklady pro provádění údržeb slouží:
 - doklady vozidla
 - osvědčení o technickém průkazu (OTP),
 - osvědčení o měření emisí,
 - zápisy o zkouškách TCHG,
 - návod výrobce na obsluhu,
 - časové a kilometrické proběhy vozidel.

Na základě těchto údajů vytvoří technický dispečer (v posledním pracovním dnu týdne) výše uvedené sestavy (viz přílohy č. 2 a 3), které slouží pro týdenní plánování údržeb a ošetření vozidel na následující

týden. TD si může plánovat opravy i s větším časovým předstihem

Týdenní plánování zahrnuje:

- termíny přistavení pro přípravu na STK a STK,
- termíny přistavení pro přípravu na měření emisí,
- termíny přistavení pro přípravu na zkoušky tachografů,
- termíny přistavení pro provádění údržeb k danému typu vozidla (TO-A, TO-B, M1-4, TO 10-60 apod.).

Tyto termíny jsou závazné pro všechny pracovníky středisek dopravy.

- 3) Technický dispečer seznámí s plánem údržeb a ošetření vozidel dispečery dopravy a to formou zápisů na záznamové tabuli, která je umístěna na pracovišti dopravních dispečerů. Plnění plánu sleduje technický dispečer v SW-Prytanis. V případě nedodržení termínu provedení údržby nebo ošetření vozidla v daném týdnu se tato činnost automaticky (v SW-Prytanis) zařadí do plánu pro příští týden.
- 4) V případě vzniku operativního požadavku na opravu malého, ale i závažnějšího rozsahu, kdy stav znemožňuje výjezd vozidla (cca do 6-ti hodin práce automechanika) zajišťují tuto techničtí dispečerů neprodleně (viz kap. 5.5).

5.3 Interní kontroly technického stavu vozidel

Pravidelné kontroly technického stavu vozidel provádějí:

- a) řidiči – před výjezdem a po návratu z výkonu (tzv. DODK). Jejich rozsah je dán návodem k obsluze vozidla, pokyny v pracovních manuálech PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD, a také příslušnou legislativou. Provedení kontroly a její výsledek zaznamená řidič do DZVV/ZPVOD. Při zjištění závad tyto sami odstraní a závady, které nejsou schopni nebo nemůžou sami odstranit, nahlásí dispečerům dopravy, popř. prostřednictvím technických dispečerů zabezpečí odstranění závad.
- b) techničtí dispečerů OD – kontrolují technický stav denně.

Namátkové kontroly:

- a) technického stavu vozidel – provádějí VS, dispečerů dopravy a techničtí dispečerů. Povinností technického dispečera ND je provést měsíčně minimálně 5 kontrol. U zjištěných závad a nedostatků zajistí jejich odstranění v nejbližším možném termínu.
- b) dodržování DODK – provádějí VS a techničtí dispečerů.

Kontroly jsou prováděny jednotnou metodikou, která je součástí této směrnice – Příloha č. 8.

5.4 Předávání a přebírání vozidla

Při předávání a přebírání vozidla se postupuje dle DODK popsaného v PM 01.01 Řidič ND a PM 02.01 Řidič OD. Předávající a přebírající si poskytnou informace o technickém stavu vozidla a případné závady na místě odstraní. Závady, které nejsou schopni odstranit nahlásí dispečerovi dopravy. O všech závadách provedou zápis v DZVV, ZPVOD.

5.5 Oprava vozidla

Veškeré opravy vozidel organizačně zajišťují techničtí dispečerů. O opravě, kterou je potřeba provést, informuje technický dispečer ústně dispečera dopravy a provede záznam na tabuli k tomu určené. Dispečer dopravy si tuto opravu poznamená v komandu u příslušného vozidla. Rozhodnutí o opravě prováděné ve vlastním opravárenském středisku je oprávněn učinit technický dispečer. Provedení opravy externím dodavatelem podléhá vždy schválení ředitele příslušné divize a postupuje přitom dle SM 00.08 Nakupování. Činností spojené se zajištěním externí opravy provádí technický dispečer, viz kapitola 5.5.2.

5.5.1 Zajištění opravy opravárenským střediskem BORS Břeclav a.s.

Technický dispečer projedná provedení opravy s dílenským mistrem příslušného opravárenského střediska a společně se dohodnou na termínu přistavení vozidla do opravy. Spolu s vozidlem předá technický dispečer do opravy knihu oprav, ve které uvede závady k odstranění. Přebírající pracovník opravárenského střediska (dílenský mistr) posoudí možnosti oprav a stanoví předběžné termíny jejich ukončení.

Během opravy vozidla technický dispečer:

- průběžně sleduje průběh opravy,
- konzultuje příčiny závady popř. další okolnosti s technickým personálem opravárenského střediska,
- provádí kontrolu výdeje náhradních dílů.

Po každé opravě vozidla technický dispečer provede společně s technickým personálem opravárenského střediska kontrolu a:

- a) v případě shledání závady uplatňuje u vedoucího opravárenského střediska popř. jím pověřených pracovníků reklamaci a žádá odstranění závady. Po odstranění závady se uvedený postup předání vozidla opakuje.
- b) v případě neshledání závad vozidlo převezme.

Pokud je potřeba (zvláště po opravě agregátů, brzd, řízení a podobně), provede se také zkušební jízda. Ukončení opravy potvrdí dílenský mistr v knize oprav svým podpisem a datem ukončení.

Převzetí vozidla z opravy potvrdí technický dispečer svým podpisem v knize oprav.

5.5.2 Zajištění opravy externím dodavatelem

Zajištění oprav externími dodavateli se používá jak v případě poruch na cestě, tak v případě složitých závad u záahkových vozidel.

Postup:

- 1) Rozhodnutí a schválení opravy ředitelem příslušné divize. Jde-li o stálého dodavatele může rozhodnout přímo VS nebo technický dispečer.
- 2) Technický dispečer zajistí provedení opravy u schváleného externího dodavatele.
 - S pověřenými pracovníky tohoto dodavatele sjedná termín přistavení vozidla, rozsah opravy, předběžnou cenu opravy a tyto podmínky následně zapracuje do objednávky opravy, pokud je tato dodavatelem požadována.
 - Dispečer dopravu společně s VS pověří pracovníka, který přistaví vozidlo na opravu k externímu dodavateli. Tento pracovník je vybaven již výše zmíněnou objednávkou, DZVV pro zaevidování přistavné jízdy a případnými doklady potřebnými pro zaznamenání provedené opravy (např. TP, servisní knížku), popř. i finanční hotovostí při hotovostní úhradě. V případě déle trvajících oprav nebo v případě, kdy je tento pracovník nucen opustit vozidlo a ztrácí tímto možnost kontroly nad vozidlem, vyžádá si sepsání zápisu o předání vozidla, ve kterém bude popsán stav vozidla, stav počítadla km, stav výbavy a příslušenství apod. Tento zápis může být nahrazen zakázkovým listem nebo jiným podobným dokumentem obsahujícím výše uvedené údaje o stavu vozidla.
- Při předávání vozidel do opravy je třeba dodržovat obecné platné zásady, jako:
 - vozidla dle možnosti přistavit čistě s provedenými přípravnými úkony pro opravy,
 - jedná-li se o rozsáhlejší a časově náročnější opravy, vyjmout z vozidel příslušenství a výbavu a tuto uschovat u technického dispečera.
- 3) Převzetí vozidla z opravy.
 - Přebírající pracovník zkontroluje provedení opravy, stav výbavy, příslušenství a dokladů vozidla

(stejný jako při předání do opravy) a případné závady ihned při převjímce reklamuje (viz 00.13 Řízení neshodného produktu). Pokud neshledá žádné závady vozidlo převezme.

- Po návratu do a.s. nahlásí ukončení opravy příslušnému technickému dispečerovi a předá mu dokumentaci o opravě vozidla.

- 4) Technický dispečer zapíše provedení opravy do Knihy oprav a založí dokumentaci vystavenou externím dodavatelem do složky „Externí opravy vozidel“.

5.6 Plánované technické ošetření vozidel

1) Plánování

Plánování TO a organizaci TO provádí technický dispečer na základě časových a kilometrických proběhů vozidel. Nákladní doprava plánuje opravy pomocí softwaru pro plánování oprav, který má k dispozici také vedoucí opravárenského střediska. Tím je zajištěna rychlá kooperace mezi technickým dispečerem a opravárenským střediskem, které si může lépe naplánovat kapacitu využití dílny. Při plánování TO je technický dispečer povinen plánovat tak, aby bylo co nejméně narušeno využití vozidel.

2) Realizace

TO zajistí technický dispečer:

- a) u opravárenského střediska BORS Břeclav,
- b) u externího dodavatele – pouze výjimečně (u speciálních oprav, garanční prohlídky apod.).

Přípravu vozidla na TO, předání a přistavení vozidla zajistí technický dispečer (při provádění TO externí organizací platí pokyny uváděné v kap. 5.5.2). Zajištění potřebné dokumentace pro provedení TO je shodné jako pro opravu vozidla (viz kap. 5.5.1). TO provádí technický personál opravárenského střediska dle pokynů a technologických postupů ošetření vydaných výrobcem předmětného vozidla. Technický dispečer stejně jako při opravách průběžně sleduje činnost prováděné při TO.

3) Převzetí vozidla

Po provedení TO vozidel zkontroluje technický dispečer provedení předepsaných činností pro TO. Shledá-li závady a nedostatky, vrátí vozidlo opravárenskému středisku k odstranění závad (příp. uplatňuje reklamaci u dodavatele, viz SM 00.13 Řízení neshodného produktu). Neshledá-li žádné závady, vozidlo převezme.

4) Záznam o provedení TO

O provedení TO provede technický dispečer záznam do Knihy oprav (záznam též v elektronické podobě).

5.7 Výměny olejů a provozních náplní vozidel

Výměny olejů a provozních náplní organizují techničtí dispečeři na základě časových a kilometrických proběhů vozidel. Záznam o výměně oleje provede technický dispečer elektronicky v Prytanisu.

5.8 Měření emisí vozidel

Plánování kontrol měření emisí vozidel provádí techničtí dispečeři na základě platnosti, resp. konce platnosti osvědčení o měření emisí. Plánovat je třeba s vědomím, že od kontroly měření emisí do STK nesmí uplynout delší lhůta než 1 měsíc.

Vzhledem ke stejné lhůtě platnosti osvědčení se plánuje provádění měření emisí zpravidla současně s STK. Při zajišťování přípravy a provedení měření se postupuje stejně jako u oprav dle kap. 5.5.

5.9 Pravidelné technické prohlídky vozidel

Plánování příprav vozidel na STK a STK provádí technický dispečer na základě konce platnosti osvědčení o STK. Termíny pro provádění technických prohlídek jsou dány platnou legislativou. Přípravu na STK provádí opravárenské středisko BORS Břeclav a.s., ve výjimečných případech externí dodavatel. Postup zajišťování přípravy na STK probíhá stejně jako u oprav dle kap. 5.5. Přistavení vozidla na STK zajišťuje pověřený pracovník, který musí být od technického dispečera vybaven všemi potřebnými doklady:

- TP, OTP vozidla,
- platné osvědčení o měření emisí, protokol o měření emisí,
- platný zápis o zkoušce TCHG.

Tyto doklady předá pověřenému pracovníkovi STK (řidiči), v případě žádosti o vydání osvědčení pro mezinárodní provoz toto nahlásí pověřenému pracovníkovi STK. Po provedení STK převezme vozidlo a veškeré doklady a po návratu informuje technického dispečera o výsledku STK. V případě negativního výsledku (neuznání vozidla způsobilým pro provoz na pozemních komunikacích) provede technický dispečer další opatření (oprava, reklamace, apod.). V případě kladného výsledku předá pracovník doklady technickému dispečerovi. Ten založí jejich kopii. U originálů zajistí jejich založení do složky vozidla. Technický dispečer rovněž provede záznam o STK do počítačového programu Prytanis.

5.10 Ověřování tachografů

Plánování ověřování tachografů provádí technický dispečer na základě konce platnosti zápisu o zkoušce TCHG.

Při zajišťování přípravy a provedení zkoušky se postupuje stejně jako u oprav dle kap. 5.5. Vzhledem k nutnosti ověřovat tachograf po každé výměně pneumatik hřací nápravy vozidla, je třeba ověření naplánovat a provést bez zbytečného odkladu po výměně pneumatik.

Technický dispečer obdobně jako u protokolu o kontrole na STK zajistí založení originálu zápisu o zkoušce tachografu do složky vozidla a provede záznam do počítačového programu Prytanis.

5.11 Majetek zákazníka

Dopravní divize může použít k zajištění přepravy také vozidlo (především přípojná vozidla - návěsy, přívěsy) jiného podnikatelského subjektu (zákazníka). Veškeré podmínky pro zapůjčení vozidla musí být sjednány na základě písemné smlouvy. O zapůjčení vozidla zákazníka rozhoduje ředitel divize, který je současně zodpovědný za definování podmínek vzájemné spolupráce a za dodržování těchto stanovených podmínek (především je nutno chránit a zabezpečovat majetek zákazníka poskytnutý k uskutečnění přepravy).

V písemné smlouvě musí být vždy uvedeno:

- počet zapůjčených vozidel a doba zapůjčení,
- zodpovědnost za zajištění opravy vozidla vč. finančního vyrovnání,
- postup při technickém výpadku vozidla, dopravní nehodě nebo havárii,
- další podmínky vztahující se k zajištění technického stavu vozidla.

V případě poškození, ztráty nebo nevhodnosti k použití těchto vozidel, musí ředitel divize co nejdříve informovat zákazníka a učinit o tom písemný záznam.

6. Související dokumenty

6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 56/2008 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 30/2008 Sb., pravidla provozu na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění

Vyhláška č. 302/2008 Sb., o technických prohlídkách a měření emisí vozidel, v platném znění

Vyhláška č. 48/1982 Sb., kterou se stanoví základní požadavky k zajištění bezpečnosti práce a technických zařízení, v platném znění

Návody k údržbě vozidel, hlavní technické údaje vozidel, předepsané intervaly údržby, intervaly výměn olejů a provozních hmot, mazací plány apod.

6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

Směrnice SM 00.06 Nakupování

Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu

Směrnice SM 03.01 Pořizování a obměna výrobních prostředků

PM 01.01 Řidič nákladní dopravy

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

Postupy TO-*

7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ,FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Kniha oprav	SPZ	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Protokol o měření emisí	SPZ, datum	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Osvědčení o měření emisí	SPZ, datum	technický dispečer	ulož. ve vozidle	5 let
Protokol o provedení tech. kontroly	SPZ, datum	technický dispečer	orig. ulož. ve voz., kopie TD, PA	---
Technický průkaz	STK, Policie	-----	ulož. u technika firmy	---
Osvědčení o tech. průkazu	STK, Policie	-----	ulož. ve vozidle	---
Složka Externí opravy vozidel	šanon	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Zápis o zkoušce tachografu	SPZ, datum	technický dispečer	orig. ulož. ve voz., kopie TD, PA	---
Sestava „Přítští údržby dle času“	PC	technický dispečer	PC	---
Sestava „Předpokládané údržby dle kilometrů“	PC	technický dispečer	PC	---

Inventář vozidla	03.02.1F	technický dispečer	ulož. ve vozidle	--
ZPVOD (záznam provozu vozidla osobní dopravy)	02.03.2F	řidič, dispečer OD	stř. OD, PA	5 let
Příloha ZPVOD	02.03.3F	řidič, dispečer OD	stř. OD, PA	5 let
Objednávka – odeslaná	indivíd. obchodní dopis	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let
Zakázkový list	číslo dle opravy	technický dispečer	technický dispečer, PA	5 let

8. Změnová služba a uchovávání

Změnová služba a uchovávání je prováděna dle směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s. a změny této směrnice je oprávněn provádět QP.

9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP 1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

asistent QP	1x
GR	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize ND	1x
asistent ředitele divize ND	1x
ředitel divize OD	1x
asistent ředitele divize OD	1x
vedoucí střediska ND Břeclav	1x
vedoucí středisek OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
vedoucí opravárenského střediska Břeclav	1x
vedoucí opravárenského střediska Hustopeče	1x
technický dispečer ND Břeclav	1x
techničtí dispečeři OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
dispečeři OD (Břeclav, Hustopeče)	2x
dispečeři ND Břeclav	3x

10. Přílohy

		<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1	<u>Kniha oprav - VZOR</u>	-----
Příloha č. 2	<u>Příští údržby dle času - VZOR</u>	-----
Příloha č. 3	<u>Předpokládané údržby dle kilometrů - VZOR</u>	-----
Příloha č. 4	<u>Inventář vozidla – formulář č. 03.02.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 5	<u>DZVV (Denní záznam výkonu vozidla) – formulář č. 01.03.2F</u>	02-02/06
Příloha č. 6	<u>ZPVOD (záznam provozu vozidla osobní dopravy) – formulář č. 02.03.2F</u>	02-02/06
Příloha č. 7	<u>Příloha ZPVOD – formulář č. 02.03.3F</u>	01-06/04
Příloha č. 8	<u>Kontrola vozidla – formulář č. 03.02.2F</u>	02-02/07
Příloha č. 9	<u>Metodický postup při provádění kontrol vozidel technickým dispečerem (ND)</u>	-----

KNIHA OPRAV

Vozidlo SPZ

Typ, druh

Invent. č.

Zatíženo do provozu dne

Vylazeno z provozu

Rezerva

Kniha poř. č.

[illegible]

Přířez údržby dle času - VZOR

01-jin-2020 VÝŠETŘENÍ ÚDRŽBY DLE ČASU OD 01.01.2020 DO 31.12.2021 Středisko 11 09:02:34

Spz	Typ č.	Podlehná	Odliš	Pracovní čas	Km	Pod. jízdy	Metoda	Pod. prev.
BVA453A	RTK	12.04.00	12.04.01	61544	5830	5722	0	15101
BVA5575	STK	14.04.00	14.04.01	61377	5151	5036	0	14818
BVA8177	STK	18.04.00	18.04.01	62201	10129	13011	0	28912
BVA5054	STK	27.04.00	27.04.01	60629	8783	8784	0	21447
BVA5054	EMT	27.04.00	27.04.01	60635	8783	8784	0	21443
BVA5052	EMT	17.05.00	17.05.01	124700	3912	7340	0	18548
BVA5734	EMT	11.05.00	11.05.01	85005	1245	1163	0	1433
BVA5057	EMT	23.05.00	23.05.01	124304	3624	3445	0	11798
BVA5747	EMT	22.05.00	22.05.01	84543	2711	3445	0	9396
BVA4555	EMT	17.05.00	17.05.01	44568	349	127	0	1353
BVA5505	STK	18.05.00	18.05.01	61513	842	1684	0	3536
BVA4560	STK	21.05.00	21.05.01	61324	203	305	0	270
BVA4539	STK	21.05.00	21.05.01	603	487	1424	0	3141
BVA4539	EMT	21.05.00	21.05.01	603	487	1424	0	3141
BVA4539	STK	23.05.00	23.05.01	371	371	535	0	1024
BVA4539	EMT	23.05.00	23.05.01	371	371	535	0	1024
BVA4560	STK	24.05.00	24.05.01	44567	227	468	0	1014
BVA4560	STK	25.05.00	25.05.01	73222	1248	1264	0	3261
BVA4560	EMT	30.05.00	30.05.01	81324	0	0	0	0

Předpokládané údržby dle kilometrů - VZOR

13-anr-2001

95:34131

PŘEDPOKLÁDANÉ ÚDRŽBY DLE UJETÝCH KM OD 13.04.2001 DO 20.04.2001

Špi	Údržba	D	Or	Stř	Typ	Km Předp	Km Skut	Posl údr	Datum Km	Dny
BV 7833	TDA	N	01	13	0215	15000	14871	15.01.01	13.04.01	3
BV 8419	TDA	P	01	13	0233	25000	22194	01.03.01	18.04.01	5
BVA7805	VOM	V	01	13	0020	30000	28831	25.10.00	19.04.01	6
BVN9736	TDA	V	01	13	0063	15000	14893	17.01.01	13.04.01	0

INVENTÁŘ VOZIDLA

Značka a typ:	
St. pozn. značka:	
Inventární číslo	

[illegible][illegible]

Datum:
Předal:
Převzal:

[illegible]

Kontrola vozidla

Formulář č. 03.02.2F
Revize 02-02/07

Město:

[illegible]

* kontrola stavu baterie, osvětlení vozidla, čistota vozidla (kabina, ložná plocha, celkový vzhled), výbava a příslušenství, atd.

**** v případě zjištění závady (závad) vyplňte druhou stranu formuláře**

Kontrola vozidla

Formulář č. 03.02.2F
Revize 02-02/07

Vyplňte v případě zjištěné závady (závad) na vozidle:

[illegible]

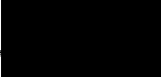
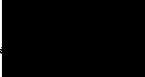
Metodický postup při provádění kontrol vozidel technickým dispečerem (ND)

1. **Vizuální kontrola** – zda není něco poškozeno (kabína, světla, nárazníky, plachty atd.)
2. **Pneumatiky**
 - Kontrola stavu (možné prořezání, naražení, popraskání)
 - Stejný typ pneumatik na nápravě
 - Hloubka vzorku – vizuálně nebo proměřením měrkou
 - Stav rezervního kola
3. **Kontrola baterií**
 - Vizuelně (čistota)
 - Stav elektrolytu (vyšroubování zátek baterií)
4. **Čistota vozidla**
 - Celé soupravy (dle možností a počasí)
 - Kabína (uvnitř)
5. **Kontrola nákladního prostoru**
 - stav (podlaha, boční desky)
 - čistota
6. Při zjištění závažných nedostatků u předcházejících bodů se okamžitě technický dispečer domluví s dispečínkem, dílnou nebo pneuservisem na nápravě.
7. **Kontrola počítače vozidla** – zde se dají dohledat závady, servisy (km a datum) nebo stav některých dílů (brzdy, filtry, chladicí kapalina)
8. **Stažení dat z tachografu** (pro potřeby kontroly)
9. Pokud je přítomen řidič, je možné provést **kontrolu výstroje vozidla**. Zkontrolovat:
 - základní výbavu vozidla dodanou výrobcem (klíč na kola, výstražný trojúhelník, sadu nářadí, žárovky, pojistky, zakládací klíny atd.)
 - lékárničku (obsah a stáří = platnost)
 - hasící přístroje (2kg + 6kg) – jsou ověřovány každý rok (plombu + nálepku, tlak)
 - zábrany na zboží (stav a počet – soupravy 2ks)
 - upínací pásy (stav a počet)
 - rohy pod upínací pásy (stav a počet)

 Břeclav a.s.		
BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 02.03	
	Vydání č.: 08	Výtisk č.: 01
		Datum účinnosti: 1.1.2011

Název:

Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava

Zpracoval: Radim Grebeníček	Přezkoušel: Ing. Petr Kužma	Uvolnil pro SMČ: Ing. Kristýna Hytychová	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20.12.2010 Podpis: 	Datum: 20.12.2010 Podpis: 	Datum: 22.12.2010 Podpis: 	Datum: 22.12.2010 Podpis: 

OBSAH:

Titulní strana
Informace o změnách

Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
 - 3.1 Pojmy a definice
 - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
 - 5.1 Převážní činnost v POD a NOD
 - 5.2 Plánování přeprav
 - 5.2.1 Plánování POD
 - 5.2.2 Plánování NOD
 - 5.3 Řízení přeprav
 - 5.3.1 Řízení přeprav v POD
 - 5.3.2 Řízení přeprav v NOD
 - 5.3.3 Dokumenty používané v OD
 - 5.4 Realizace přeprav
 - 5.5 Odvody tržeb
 - 5.6 Úkolové listy
 - 5.7 Používání tankovacích a platebních karet
 - 5.8 Vyhodnocení a analýza přeprav
 - 5.9 Řízení neshod v OD
6. Související dokumenty
 - 6.1 Externí dokumenty
 - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

1. Účel

Účelem vydání této směrnice je stanovení postupů pro zajišťování nepravidelné osobní dopravy a pravidelné veřejné osobní dopravy, organizačního zabezpečení těchto přeprav, vyhodnocení a analýzu přeprav.

2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro ředitele divize, vedoucí středisek a dispečery divize osobní dopravy BORS Brěclav a.s.

3. Pojmy, definice, zkratky

3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice dle ČSN EN ISO 9001:2008.

Pravidelná osobní doprava – doprava, při které jsou přepravní služby nabízeny podle předem vyhlášených podmínek a jsou poskytovány k uspokojování přepravních potřeb; pokud je doprava uskutečňována pro potřeby města a jeho příměstských oblastí, jedná se o **městskou autobusovou dopravu**.

Nepravidelná osobní doprava – je neveřejná osobní doprava, při které jsou požadavky na přepravní služby specifikovány zákazníkem. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky.

Jízdní řád - soubor časové a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

Linka - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

Spoj - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem - část souboru časové a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.

Dopravní úřad - dle zákona č. 111/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o silniční dopravě je jím krajský úřad. Pro MěAD je dopravním úřadem městský úřad.

Základní dopravní obslužnost - je doprava do škol, úřadů, k soudům, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a do zaměstnání, včetně dopravy zpět. Rozsah podléhá státu na jejím zajišťování stanovuje dle místních podmínek dopravní úřad, s přihlédnutím k zajištění základní dopravní obslužnosti veřejnou drážní osobní dopravou.

Ostatní dopravní obslužnost - zbývající dopravní potřeby území. Pokud není zajištěna v rámci rozhodování o licenci, nebo při schvalování JŘ, zabezpečuje obec, nebo svazek obcí smlouvami o závazcích veřejné služby.

Závazek veřejné služby - závazky provozní, přepravní a tarifní ve veřejné linkové dopravě ve veřejném zájmu za účelem zajištění dopravní obslužnosti území, které je dopravce ve veřejné linkové dopravě povinen přijmout, a které by jinak ve svém obchodním zájmu nepřijal, nebo přijal pouze z části. Vzniká na základě písemné smlouvy uzavřené mezi dopravním úřadem, obcí, nebo

jedná-li se o mezinárodní veřejnou linkovou dopravu Ministerstvem dopravy a dopravcem.

Prokazatelná ztráta - ztráta vzniklá dopravci v důsledku zajišťování dopravní obslužnosti plněním závazku veřejné služby. Při uzavírání smlouvy o závazku je povinnou součástí této smlouvy dopravcem předložený předběžný odhad prokazatelné ztráty za celé období, na které se závazek služby uzavírá.

Smluvní vztah - dvoustranný právní akt, jímž smluvní strany projevují vůli uzavřít konkrétní právní vztah, např. smlouvou o přepravě, na základě které se pak provádí konkrétní obchodní případ.

Tarif - sezebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a jejich podmínky jejich použití.

Přepravní řád - podmínky, za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvířata s nimi přepravovaná.

Turnusový příkaz (= turnus = vzorový záznam) - je souborem spojů (na určitých linkách), nájezdů, přejezdů a dalších činností vozidla a jeho obsluhy, sepsaný v časové posloupnosti a s uvedením časů, ve kterých jsou vykonávány v průběhu jedné pracovní směny.

Komando - je soubor přiřazení jednotlivých pracovních úkolů (turnusových příkazů, nebo nepravidelných přeprav) a vozidel pro provedení těchto úkolů jednotlivým pracovníkům (řidičům) v určitém dni.

Sešit jízdních listů - je mezinárodně používaný a uznávaný doklad pro mezinárodní hromadnou dopravu osob. Dopravce do něj vypisuje základní údaje (identifikační údaje dopravce a vozidla, charakter - druh prováděné dopravní služby, seznam cestujících daného vozidla apod.) a tyto jsou celními orgány států, na jejichž území přeprava probíhá kontrolovány a evidovány.

MSP - Modul sledování polohy, je elektronické zařízení, které je mimo jiné vybaveno GPS přijímačem a GSM/GPRS modemem a umožňuje tak datovou komunikaci mezi vozidlem a centrálním dispečinkem Kordis.

KORDIS JMK - společnost založená Jihomoravským krajem a Statutárním městem Brnem pro účely koordinování základní dopravní obslužnosti v rámci integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

3.2 Zkratky

SMK	- Systém managementu kvality
QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
SM	- Směrnice
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MAD	- Mezinárodní autobusová doprava
MěAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
STK	- Stanice technické kontroly
ZPVOD	- Záznam o provozu vozidla osobní dopravy (v POD)
ZPV	- Záznam o provozu vozidla osobní dopravy (v NOD)
HLAD	- Hospodářské listy autobusové dopravy (statistický přehled nákladů a výnosů jednotlivých vozidel, popř. skupin vozidel za určité období)
DODK	- Denní ošetření a denní kontrola vozidla

JL	- Jízdní list
ŘP	- Řidičský průkaz
PHM	- Pohonné hmoty a maziva
DPH	- Daň z přidané hodnoty
ČS	- Čerpací stanice PHM
PA	- Podnikový archiv
ČESMAD	- České sdružení mezinárodních autodopravců
IDS	Integrovaný systém dopravy
CED	Centrální dispečink Kordis – sleduje a řídí přepravy v rámci linek IDS
MSP	Modul sledování polohy vozidla
BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PM	- Pracovní manuál
RZ	- Registrační značka vozidla
TURP	- Turnusový příkaz
Přepravní kontroly	- Jedná se o externí firmy, které na základě smlouvy provádějí kontroly cestujících a řidičů.

4. Pravomoci a odpovědnosti

Ředitel divize OD

pravomoci

- rozdělení spojů/linek mezi střediska
- spolupráci na tvorbě turnusových příkazů

Vedoucí střediska

odpovědnosti

- sestavuje turnusové příkazy, vede přehledy o nepřítomnosti řidičů
- eviduje objednávky přeprav
- sestavuje komando a měsíční plán činnosti
- zajišťuje personální obsazení dispečerské hotovosti BORS
- řeší závady a neshody zjištěné přepravní kontrolou
- eviduje a řeší stížnosti od cestujících a zákazníků
- řízení přeprav v NOD
- sleduje změny v podmínkách provozování v mezinárodní autobusové dopravě
- zajišťuje dodržování legislativních norem
- eviduje úkolové listky
- eviduje tankovací karty
- provádí fakturaci a uchovává faktury
- při vzniku mimořádné situace informovat dispečera CED

pravomoci

- přiřazování řidičů k vozidlům
- kontrole autobusů, parkovacích míst
- kontrole průběhu přepravy
- přiřazování dispečerské hotovosti BORS
- k výzvě přepravních kontrolorů na provedení kontroly

Dispečer OD

odpovědnosti

- zajišťuje tisk a přípravu jednotlivých ZPVOD a ZPV dle komanda
- předává ZPVOD a ZPV řidičům a po ukončení přepravy tyto vyhodnocuje, zpracovává v PC a uchovává
- zajišťuje informovanost řidičů o všech provozních záležitostech a změnách
- sestavuje komando a měsíční plán činnosti
- řeší závady a neshody zjištěné přepravní kontrolou

- kontroluje úplnost a včasnost odevzdávaných dokladů
- za dodržování legislativních norem
- kontroluje odvedené tržby
- vyhodnocuje přepravy NOD a provádí fakturaci
- při vzniku mimořádné situace informovat dispečera CED

pravomoci

- spolupracuje při tvorbě turnusových příkazů
- kontroluje autobusy, parkovací místa
- rozhoduje o použití náhradního vozidla, řidiče
- kontroluje výjezdy z garáží

5. Postupy

5.1 Přepravní činnost v POD a NOD

Vlastní přepravní činnost je zajišťována vlastními vozidly BORS Břeclav a.s. Zásady a pravidla jednání se zákazníky jsou popsány ve směrnici SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava.

5.2 Plánování přeprav

5.2.1 Plánování POD

Konkrétní zajištění všech provozovaných linek a spojů se zajišťuje vytvořením turnusů (oběhů) vozidel, při tvorbě kterého je třeba obsloužit všechny určené spoje. Rozdělení obsluhy linek popř. spojů mezi jednotlivá střediska určuje ŘD OD. Turnusové příkazy jsou vedle JŘ jedním ze základních dokumentů v POD, dle kterých se řidič během výkonu práce řídí.

Popis tvorby jízdních řádů linek je popsán ve SM 02.01 Obchodní činnost – osobní doprava.

Turnusové příkazy a z toho vyplývající rozdělení oběhů vozidel a rozdělení činnosti řidičů vytváří s pomocí příslušného software vedoucí střediska OD ve spolupráci s dispečery a případně i ŘD OD, při zohlednění platných legislativních norem. Turnusové příkazy musí být zpracovány vždy při změně JŘ, při změně oběhů vozidel, případně dle potřeby. O tom, že byla provedena změna turnusů, informuje VS OD řidiče prostřednictvím informační tabule.

Turnusové příkazy jsou vyhotoveny ve dvou výtiscích, přičemž jeden výtisk je vždy uložen u dispečera OD, a druhý výtisk je povinen mít u sebe řidič vozidla v POD. Turnusový příkaz je povinen si vyžádat řidič u VS (PM 02.02 Řidič osobní dopravy).

Řidiči jsou k vozidlům a turnusům přiděleni stabilně, avšak VS (příp. dispečer) vede aktuální přehled o nepřítomnosti řidičů (dovolená, nemoc, turnusové volno apod.) na dokumentu - Měsíční plán činnosti (formulář č. 02.03.1F uvedený v příloze č. 1) a operativně, dle potřeby přiřazuje řidiče k jednotlivým vozidlům a turnusům. Číslem je označován výkon dle turnusového příkazu daného čísla, Z - zájezd, činnost v NOD, symboly NV - náhradní volno, D - dovolená, Šk - školení, N - pracovní neschopnost, A - absence apod. Na základě požadavků na zabezpečení jednotlivých linek a spojů dle turnusů v POD, evidence objednávek přeprav NOD a násled. měsíčního plánu činnosti sestavuje dispečer pro každý den tzv. komando, které vyvěsí na informační tabuli min. 24 hod. před začátkem dne, pro který platí. Dle tohoto komanda dispečer vždy den předem vytiskne ZPVOD, případně ZPV pro následující den.

V takto vytištěných záznamech jsou již předtištěny všechny dispozice týkající se jednotlivých přeprav. Řidičům jsou ZPVOD a ZPV k dispozici v místnosti k tomu určené, ti se pak řídí PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

5.2.2 Plánování NOD

Plánování přeprav v NOD provádí vedoucí střediska s ohledem na požadavky zákazníka a to zejména:

- typ vozidla,
- trasu stanovenou zákazníkem,
- vybavení vozidla (závěs, video, DVD, chladič box, klimatizace, zavazadlový vozík atd.)

Konkrétní zakázky přepravní činnosti v NOD jsou prováděny dle přijatých a potvrzených - schválených objednávek viz směrnice SM 02.01. Vedoucí střediska po potvrzení objednávky zajistí následující:

- 1) Zapiše objednávku do Knihy přeprav
- 2) Zadá objednávku do SW Prytanis (jako podklad pro následnou tvorbu komanda)

Po sestavení komanda na daný den vytiskne dispečer ZPV, ke kterému přiloží také objednávku přepravy (potvrzenou objednávkou od zákazníka nebo objednávkou ze SW Prytanis).

5.3 Řízení přeprav

5.3.1 Řízení přeprav v POD

Řízení přeprav v POD probíhá na základě zpracovaného komanda a předání ZPVOD jednotlivým řidičům. Technický dispečer je povinen informovat VS OD a dispečera o provozuschopnosti vozidel. Technický dispečer na začátku a v průběhu pracovní směny provádí zápis na tabuli v kanceláři dispečerů, a to následovně:

- BO - vozidla, která nejsou provozuschopná
- ZÁL - provozuschopná záložní vozidla
- TO - vozidla určená k povinnému technickému ošetření

V průběhu pracovní směny pak technický dispečer provádí aktualizaci údajů o provozuschopnosti vozového parku střediska osobní dopravy. Při ukončení pracovní směny provede technický dispečer aktualizaci údajů a krátce informuje dispečery o plánech údržby pro následující den.

V případě nemožnosti použít stabilně přidělené vozidlo (porucha, STK, havárie, kapacitní důvody) je dispečerem určeno na přepravu vozidlo náhradní, zpravidla ze záložních vozidel.

V případě nepřítomnosti řidiče na turnus stabilně přiděleného, dispečer určí náhradního řidiče, kterého poučí o skutečnostech a postupech proti jiným linkám neobvyklých, se specifiky daného turnusu apod. Pokud řidič během turnusu zajišťuje na autobusová nádraží, na kterých platí speciální dopravně provozní řád, je povinen jej dispečer na tuto skutečnost upozornit.

Dispečer je povinen operativně řešit všechny mimořádné situace, vnitřní neshody a reklamace, které v průběhu jeho pracovní směny vzniknou. Provádí kontrolu správnosti provádění přeprav, výjezdů z garáží a stanovišť při uznávání ZPVOD. Je vybaven mobilním telefonem a je uveden jako kontaktní osoba v pracovním manuálu řidiče OD. V případě potřeby je oprávněn VS vyzvat pracovníky přepravní kontroly k provedení kontroly na spojích linek POD a o těchto skutečnostech informuje ředitele divize.

Pracovníci přepravní kontroly o provedené kontrole a jejím výsledku informují ředitele divize písemně. Následně jsou tato hlášení předána VS k řešení případných závad a neshod. Pracovník, který zjištěnou neshodu pracovníkem přepravní kontroly řeší, je povinen provést záznam na o tom, kdy a jak byla neshoda vyřešena.

Řízení přeprav v IDS

Přepravy na linkách PAD spadající do systému IDS, jsou navíc řízeny centrálním dispečinkem KORDIS, podle pravidel garance návaznosti IDS JMK, které jsou součástí smlouvy o zajištění přeprav se společností KORDIS. V systému IDS jsou všechna vozidla vybavena MSP, na základě kterého dispečer CED sledují a zajišťují návaznosti jednotlivých spojů. Řidiči jsou povinni se řídit pokyny CED. V případě zadaného rozdílného pokynu pro řidiče se řidič řídí nadřazeně pokynem dispečera BORS.

Dispečerská hotovost BORS

Dispečerská hotovost BORS slouží k řešení nestandardních situací mimo pracovní dobu dispečinku. Pracovní doba dispečinku je stanovena v pracovní dny od 7:00 – 16:00 hod. Pověřený pracovník je po dobu hotovosti k dispozici na hotovostním telefonním čísle a v případě potřeby řeší mimořádné a nestandardní situace. (dopravní nehody, nepojízdné vozidlo, rozvázání návaznosti, překážky v práci osobní, případně nefunkční odbavovací zařízení a podobně). O mimořádných situacích a jejich následném řešení v době dispečerské hotovosti provádí pověřený pracovník zápis. Podrobnosti viz opatření generálního ředitele „Zajištění hotovosti na divizi osobní dopravy“.

O vzniku mimořádné situace je povinen dispečer (vedoucí střediska) VŽDY INFORMOVAT DISPEČERA CED.

Pověřený pracovník má za povinnost také přijímat a dále předávat informace o aktuálních změnách v provozu IDS JMK. O této činnosti provádí pověřený pracovník zápis.

Kontrolní činnost

V rámci kontrolní činnosti je povinností dispečera provádět namátkové kontroly vozidel. Kontrolují se zejména:

- vyvěšení informačních materiálů IDS JMK (mapa, ceník, smluvní přepravní podmínky)
- umístění kurzového čísla
- u vozidel bez světelných panelů vybavenost náhradními informačními cedulemi

Pro kvalitní úroveň motivace řidičů, v rámci zpracovaného **Motivačního programu pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.**, jehož cílem je „sběr“ kladných bodů, které mají vliv na možnost měsíčního vyplacení nenárokových složek mzdy a dalších možných odměn, za plnění kritérií Motivačního programu, a to ve formě věcných darů, poukázek na PHM apod. provádí dispečer kontrolu řidičů dle jednotlivých bodů Motivačního programu. Vyhodnocení probíhá ve čtvrtletních a ročních cyklech. Hodnotí se prostřednictvím formuláře „Motivační program pro řidiče“ (viz příloha č. 8), do kterého průběžně provádí zápisy dispečerů a vedoucí střediska. Hodnocení je provedeno formou 0 (nesplněno, nedostatečně) nebo 1 (splněno, dostatečně). Po ukončení čtvrtletí provádí souhrnné vyhodnocení vedoucí střediska případně pověřený dispečer.

Obsah Motivačního programu se skládá z následujících bodů:

- **Včasné přistavení vozidla na spoj** - Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "1" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.
- **Dodržování jízdního řádu** - Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "1" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.
- **Řádné označení vozidla číslem a názvem linky** - Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "1" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v okamžiku nefunkčních elektronických panelů.
- **Vybavení autobusu informačními materiály** - Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "1" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče (vyplývající z Technických a provozních standardů).
- **Ústrojová kázeň** - Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "1" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.
- **Kouření ve vozidle** - Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "1" nesmí řidič v autobuse kouřit.

- **Oprávněné stížnosti** - Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "1" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Záchyt neplatných jízdních dokladů** – Jedním z parametrů, který je v rámci Motivačního programu pro řidiče BORS Brěclav a.s. sledován, je záchyt neplatných dokladů. Naše společnost si je plně vědoma důležitosti této činnosti, jejíž plnění má mimo jiné za úkol pomoci k ekonomické stabilitě a prosperitě systému IDS. Aby u řidičů nedocházelo k laxnímu přístupu v plnění jednotlivých povinností, kterým by se snažili vyhnout případným konfliktům (v tomto případě kontrola jízdného u cestujících), je po řidičích vyžadováno pravidelné odevzdání zadržených jízdních dokladů za dané období pracovníkům dispečinku. Počet zadržených dokladů není taxativně stanoven, má ale vliv na výši bodového hodnocení.
Je zde sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Zaviněné dopravní nehody** - Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "1" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.
- **Údržba vozidla (technická, úklid)** - Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "1" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější čistoty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

5.3.2 Řízení přeprav v NOD

Řízení přeprav v NOD probíhá na základě komanda pro příslušný den. Řízení jednotlivých přeprav provádí vedoucí střediska s ohledem na požadavky zákazníka. Způsob řízení v NOD je obdobný jako v POD.

Vedoucí střediska je povinen sledovat průběh přepravy, a to prostřednictvím telefonního spojení s řidičem. Kontroluje zejména, zda je dodržována trasa, jaká je spokojenost zákazníka a jsou-li dodržovány předpisy, týkající se bezpečnosti práce. Tato kontrola by měla být provedena dle uvážení VS. Další telefonní spojení provede řidič jen v případě technické závady na vozidle, nebo jiných neočekávaných překážek v přepravě, při požadavku rozšíření objednávky, změně trasy a podobně.

5.3.3 Dokumenty používané v OD

a) Dokumenty v POD - ZPVOD (záznam o provozu vozidla osobní dopravy v POD) - jde o poslopně číslované a evidované dokumenty, platné pouze pro jedno vozidlo, vytvářené na základě plánu práce OD používaným software a po jejich vytisknutí obsahují následující údaje :

- číslo ZPVOD,
- číslo střediska,
- úplné datum,
- RZ vozidla určeného k zajištění turnusu,
- číslo turnusu,
- osobní číslo řidiče,
- jméno a příjmení řidiče,
- stravné z TURP (turnusových příkazů),
- název TURP, případně upřesňující dispozice dle komanda,
- stanoviště vozidla.

Formulář ZPVOD je uveden v příloze č. 2 této směrnice.

Takto vyplněné ZPVOD vydává dispečer OD všem řidičům a na všechny turnusy POD daného střediska. Evidence je prováděna automaticky v programu Prytanis.

V případě, že řidič použil při přepravě také druhé vozidlo, vyplní druhou část formuláře ZPVOD, kde uvede RZ druhého vozidla a další předepsané údaje.

b) Dokumenty v NOD - vnitrostátní

ZPV (záznam o provozu vozidla osobní dopravy v NOD) - jde o obdobný formulář jako je ZPVOD. Dispečer při přípravě záznamu pro řidiče vyplňuje následující údaje:

- název přepravce - zákazníka,
- místo, datum a čas přistavení vozidla s ohledem na přepravcem požadovaný čas odjezdu,
- předpokládaný datum a čas návratu
- přesný cíl zájezdu a důležitá místa trasy zájezdu.

Formulář ZPV je uveden v příloze č. 3.

ZPV předá dispečer OD spolu s objednávkou, popř. s dalšími upřesňujícími dokumenty (jízdní řád svozu účastníků, přesný itinerář akce, seznam účastníků, pokyny pro řidiče apod.) řidiči před odjezdem na plánovaný výkon.

Dispečer při ověření správnosti ZPV dohlédne na to, aby veškeré účtované výdaje (parkovné, trajekt, mýtné, poplatky za telefon, za ubytování, apod.) byly zaznamenány v ZPV.

c) Dokumenty v NOD – mezinárodní (MAD)

Kromě dokladů používaných v NOD vnitrostátní (ZPV) jsou při MAD nutné ještě další dokumenty. Požadavkům MAD musí rovněž odpovídat vybavení vozidla dokumentací. Dle jednotlivých států a oblastí se může seznam potřebné dokumentace významně lišit, a proto je povinností pracovníků OD, především dispečerů OD a vedoucích středisek OD nepřetržitě monitorovat situaci ohledně legislativních požadavků při cestách do zahraničí z dostupných zdrojů, především informačních výstupů sdružení ČESMAD, a případné nejasnosti operativně konzultovat s pracovníky ČESMAD.

Základní strukturu dokumentace potřebnou nebo doporučenou ve většině evropských zemí tvoří:

- „Licence pro mezinárodní přepravu cestujících autokarem“ tzv. Eurolicence,
- doklad o zaplacení pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla v zahraničí - tzv. "Zelená karta",
- doklad o technické způsobilosti vozidla pro mezinárodní provoz (originál protokolu z STK) (u vozidel určených pro mezinárodní provoz jsou uchovávány kopie těchto dokladů),
- sešit jízdních listů – platí pro členské státy EU (viz příloha č. 6),
- INTERBUS sešit jízdních listů – platí pro nečlenské státy EU (viz příloha č. 7)
- povolení pro přepravu (dle druhu přepravy a státu, do kterého a přes který se přeprava uskutečňuje).

Sešit jízdních listů - je základním dokumentem pro evidenci cestujících při přechodu hranic států. Jízdní listy vydává pro dopravce se sídlem na území ČR sdružení ČESMAD, kde je rovněž možno tyto zakoupit. Formuláře pro vyplnění jízdních listů jsou uvedeny v příloze č. 6 a 7 této směrnice. Zvláštní částí JL je "druh dopravní služby".

Distribuci a prodej povolení zajišťuje sdružení ČESMAD, zpravidla na základě dohod s příslušnými státy. Povolení pro přepravu vydává zpravidla ministerstvo dopravy příslušného státu a jednotlivé státy si tato povolení na základě vzájemných dohod vyměňují popř. prodávají. Podmínky a povinnosti prokazování se povolením jsou zpravidla pro jednotlivé druhy přeprav a v jednotlivých státech různé.

O aktuálním stavu nutnosti používání a o podmínkách používání povolení a dalších povinných dokladů informují informační materiály sdružení ČESMAD na internetových stránkách www.prodopravce.cz.

5.4 Realizace přeprav

Po předání dokladů dispečerem řidiči OD začíná realizace konkrétní přepravy, jež je dále záležitostí řidiče, který se řídí pracovním manuálem PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

5.5 Odvody tržeb

Dispečer OD dohlíží na řidiče osobní dopravy zajišťujícího přepravu osob na pravidelných linkách příměstské a městské autobusové dopravy, také po ukončení pracovní směny, kdy jsou řidiči povinni provést pokladní operace odvodu tržeb z provedených přeprav.

Včasnost odvodu tržeb a načítání dat je velmi důležité pro plynulý chod přepravní pokladny. V případě, že řidič nemůže odevzdat tržby na provozovně, řeší odvod tržeb individuálně s dispečerem OD.

Vedoucí střediska je povinen min. 1x týdně provést kontrolu odevádaných tržeb. K tomuto účelu využije podklady z přepravní pokladny (záznamy, tabulky).

Postup pro provádění odvodů je popsán v PM 02.01 Řidič osobní dopravy.

5.6 Úkolové listky

Při výkonu jiné činnosti řidičem (popř. pracovníkem odměňovaným úkolovou mzdou) tj. činnosti, která není zaznamenána do ZPVOD, např. oprava a údržba prováděná mimo DODK, nebo jiná činnost v rámci OD, je za tuto činnost pracovníkovi vyplácena úkolová mzda na základě dispečerem, technickým dispečerem nebo VS, vystavených úkolových listků. Vzor úkolového listku je uveden v příloze č. 4 této směrnice. Do úkolového listku se zapisují následující údaje:

- číslo úkolového listku,
- jméno pracovníka a jeho osobní číslo,
- RZ vozidla,
- počet odpracovaných hodin,

Vyplněné úkolové listky zpracuje v rámci měsíční uzávěrky vedoucí střediska v SW Prytanis - modul Denní docházka a poté je předá k uchování dispečerovi OD.

5.7 Používání tankovacích a platebních karet

a) Používání tankovacích karet BORS

Tankovací karty BORS Břeclav slouží k bezhotovostní úhradě paliva pro pohon vozidel na čerpacích stanicích BORS Břeclav a.s.

Každému vozidlu BORS Břeclav a.s. je vystavena tankovací karta. Stejně je vystavena také osobní karta každému řidiči. Při odběru PHM se řidič identifikuje osobní kartou jako osoba provádějící tankování a kartou vozidla identifikuje vozidlo, do kterého je tankováno. Tyto údaje spolu s natankovaným množstvím (popř. i druhem PHM) slouží k následnému zpracování v PC pro vytváření podkladů pro sledování, posuzování a vyhodnocování spotřeby PHM jednotlivých řidičů a vozidel.

Pro operativní řešení neobvyklých situací, jako např. poškození tankovací karty a její další nepoužitelnost, ztráta tankovací karty apod., při potřebě natankování vozidla je možno využít univerzálních tankovacích karet v držení obsluhy ČS, nebo v držení ostrahy objektů. Univerzální tankovací karty jsou obdobné jako běžné karty rozděleny na karty osoby a karty vozidel, a při tankování je třeba se opět identifikovat oběma kartami. O neuzořném použití univerzálních tankovacích řidič vždy provede zápis do ZPVOD, ve kterém uvede číslo použité univerzální karty.

b) Používání platebních karet

Platebních karet se používá k bezhotovostní úhradě pohonných hmot u veřejných čerpacích stanic. Tankování u veřejných ČS je dovoleno pouze nelze-li, nebo není-li to ekonomicky výhodné tankovat u vlastní ČS, jako např. v nepravidelné dopravě při přepravě na velké vzdálenosti, přepravě v zahraničí apod.

Karta se specifikací vozidla je přidělena do složky vozidla. Pro evidenci převzetí a vrácení platebních karet slouží formulář č. 01.03.5F – Protokol o převzetí tankovací karty (viz příloha č.5), kde VS запиše RZ, číslo karty a jméno řidiče, kterému je karta vydána, a který za její užívání přebírá odpovědnost. Převzetí potvrdí řidič svým podpisem. Za řádné vedení této evidence odpovídá VS.

Doklady o množství tankování mimo ČS BORS Břeclav a.s. odevzdá řidič po ukončení přepravy dispečerovi, který je zkontroluje a zajistí jejich předání provoznímu technikovi, který uloží údaje o tankování do PC – Externí karty. Doklady o čerpání PHM je řidič povinen opatřit poznámkou, kde uvede: RZ vozidla, své jméno, osobní číslo a číslo ZPVOD. Při tankování u veřejných ČS je řidič povinen, vzhledem k vyšším cenám PHM oproti vlastní ČS dbát zásad ekonomického využívání těchto služeb, tj. tankovat pouze množství nutné k dojetí k nejbližší ČS BORS, popř. ČS smluvního prodejce apod. (samozřejmě s přiměřenou bezpečnostní rezervou (pro ujetí cca 100 km)).

c) Tankování u smluvních prodejců

BORS Břeclav postupně vytváří v rámci ČR síť smluvních prodejců PHM, se kterými uzavírá "Smlouvu o vzájemném tankování vozidel". Zpravidla se jedná o dopravní podniky s vlastní ČS a smlouvy jsou zpravidla reciproční. Ceny PHM jsou u těchto smluvních prodejců nižší, než u veřejných ČS a je proto ekonomicky výhodné těchto služeb využívat.

Při tankování u smluvního prodejce řidič nahlásí RZ vozidla, své jméno a osobní číslo a číslo ZPVOD. Úhrada natankovaného PHM se následně provádí na základě faktury vystavené prodejcem, za konkrétních podmínek stanovených ve smlouvách. Řidiči OD jsou o těchto partnerech informováni od dispečera nebo vedoucího střediska.

5.8 Vyhodnocení a analýza přeprav

a) v POD

Po vyplnění, podepsání a odevzdání ZPVOD řidičem, dispečer ZPVOD vyhodnotí. Při vyhodnocování dbá zejména na skutečně ujeté km, které porovná s teoretickým počtem km dle turnusového příkazu. Při vyhodnocování údaje zapisuje červeným písmem. V případě zjištění jakékoliv odchylky dispečer toto vyznačí do ZPVOD s určením příčiny a řešením daného případu. Všechny případy jsou řešeny vedoucím střediska individuálně s řidičem, o závažných a často se opakujících odchylkách jsou řidiči informováni také prostřednictvím provozních porad. Zkontroluje předtiskovou částku stravného u odchylkových turnusů (prodloužení nebo zkrácení směny) a provede opravu dle skutečnosti.

V případě vynechání některých spojů turnusového příkazu, popř. ujetí nějakého výkonu navíc oproti turnusovému příkazu provede korekci tak, že zapíše číslo turnusu a časové rozmezí v jakém byl daný turnus zajišťován.

V případě že provedený výkon neodpovídá žádnému spoji uloženému v matici, zpracovává se přímo ukládáním údajů do počítače např. oprava vozidla, manipulační jízda atd. dle nabídky příslušné softwarové aplikace.

Přepis do PC se provádí analogicky jako ruční vyplnění – struktura jednotlivých kolonek formuláře je shodná se strukturou v zpracovávacím programu a proto se údaje pouze přepíší.

Z takto zpracovaných ZPVOD se ihned vytváří datové soubory pro mzdy a HLAD. V přehledu zpracování ZPVOD kontrolou zjistí dispečer OD, zda byly všechny doklady odevzdány včas a na případné nedostatky ihned upozorní řidiče. Všechny zpracované i stornované ZPVOD se uchovávají v souladu se spisovým a skartačním řádem společnosti.

b) v NOD

Postup je stejný jako u POD, pouze při vkládání ZPVOD dispečerem, tento vkládá do PC přímo časové a kilometrické údaje z průběhu přepravního výkonu podle jednotlivých dnů:

- datum a čas zahájení přepravy,
- počet obsazených a prázdných kilometrů v daném dni,
- dobu jízdy, která zahrnuje veškerý čas řízení vozidla
- čekání přepravce,
- nepřepravní výkon jako např. DODK, čas při technických závadách atd.,
- bezpečnostní přestávky,
- přestávky na jídlo,
- počet přepravených osob.

Dále VS dispečer provede fakturaci přepravy. Vytisknutou fakturu označí razítkem a podpisem a odešle spolu s kopií ZPV zákazníkovi. Originál ZPV spolu s objednávkou a dalšími doklady souvisejícími s přepravou uchovává dle Spisového a skartačního řádu.

Uchovávání kontrolních záznamů o jízdě

Podle platné legislativy je povinná firma uchovávat údaje o jízdě nejméně 12 měsíců pro potřeby kontrolních orgánů. Dispečer nebo VS zajišťují uchování kontrolních kotoučků tachografu a u vozidel vybavených elektronickým digitálním tachografem zajišťují elektronické stahování dat pomocí SW. Tachoscan a následné uchování nejméně po dobu 12 měsíců. Odevzdávání kontrolních kotoučků tachografu se provádí v následujícím měsíci, tak, aby měl řidič u sebe vždy záznamy za posledních 28 dní. Vyčítání digitálních karet řidičů se provádí 1 x za 14 dní v kanceláři OD.

Řízení neshod v OD

Při vzniku jakékoli neshody je naším cílem zajistit, aby služba, která není ve shodě s požadavky zákazníka, byla včas identifikována a řízena. Postup při řešení neshod je popsán ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu. O každé vzniklé neshodě, která může mít vliv na konečný stav služby musí být zákazník VS neprodleně informován a jeho požadavky musí být v plné míře akceptovány.

6. Související dokumenty

6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění

Nařízení vlády č. 589/2006 Sb., kterým se stanoví odchylná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění

Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro silniční dopravu osob, v platném znění

Vyhláška č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech veřejné linkové osobní dopravy, v platném znění

Nařízení vlády č. 493/2004, kterým se upravuje prokazatelná ztráta ve veřejné linkové dopravě, v platném znění

6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s. a PV NOS

Ceníky a tarif jízdného na linkách PAD BORS Břeclav

Ceníky a tarif jízdného na linkách IDS JMK

Směrnice SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava

Směrnice SM 03.02 Zajišťování technického stavu vozidel

Směrnice SM 21.01 Řízení lidských zdrojů

Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu

Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů

PM 02.02 Předprodej

OGR Zajištění hotovosti na divizi osobní dopravy

7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Měsíční plán činnosti, deník dispečera	PC	VS OD, dispečer OD	VS, PA	5 let
Turnusový příkaz	--	VS OD	VS, PA	5 let
ZPVOD (záznam o provozu vozidla osobní dopravy)	02.03.2F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
ZPV	02.03.3F	řidič, dispečer OD	VS, PA	5 let
Úkolový listek	02.03.4F	dispečer OD	VS, PA	5 let
Protokol o převzetí tankovací karty	01.03.5F	dispečer OD	VS, PA	5 let
Jízdní listy pro členské státy EU	nakupovaný tiskopis - ČESMAD	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Jízdní listy pro nečlenské státy EU (INTERBUS)	nakupovaný tiskopis - ČESMAD	dispečer, řidič OD	VS, PA	5 let
Hlášení přepravního kontrolora	číslo hlášení	VS, ŘD OD	ŘD OD, PA	5 let
Komando OD	02.03.10F	dispečer OD, VS	VS, PA	5 let
TCHG kotouč	RZ	řidič OD, dispečer OD	VS, PA	5 let
HLAD	RZ	dispečer OD, VS OD	VS, PA	5 let
Faktura vydaná	PC	dispečer OD, VS OD	elektronicky	10 let

8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se SM 00.01 Řízení dokumentů a záznam a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP

1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

asistent QP

1x

GŘ

1x

asistent GŘ

1x

výkonný ředitel	1x
ředitel divize OD	1x
asistent ŘD OD	1x
vedoucí střediska OD Břeclav	1x
vedoucí střediska OD Hustopeče	1x
dispečer OD Břeclav	2x
dispečer OD Hustopeče	2x

10. Přílohy

Příloha č. 1	<u>Měsíční plán činnosti - VZOR</u>
Příloha č. 2	<u>ZPVOB - formulář č. 02.03.2F</u>
Příloha č. 3	<u>ZPV - formulář č. 02.03.3F</u>
Příloha č. 4	<u>Úkolový listek - formulář č. 02.03.4F</u>
Příloha č. 5	<u>Protokol o převzetí tankovací karty – formulář č. 01.03.6F</u>
Příloha č. 6	<u>Sešit jízdních listů – členské státy EU - VZOR</u>
Příloha č. 7	<u>Sešit jízdních listů – INTERBUS - VZOR</u>
Příloha č. 8	<u>Motivační program pro řidiče – formulář č. 02.03.5F</u>

Revize při vydání

02-02/06
01-06/04
01-06/04
03-04/06

01-04/11

[illegible]

Záznam o provozu vozidla osobní dopravy

Formulář č. : 02.03.2F

revize : 02-02/06

BORS Břeclav a.s.

ZPVOD číslo : 1547

Středisko : 11

Bratislavská 26

Datum : 14.2.2006

RZ vozidla : BVK0858

690 62 Břeclav

Stanoviště voz: MOR.N.VES,STAN.

DIČ: CZ49969242

Osobní číslo : 243

Řidič : [REDACTED]

Dopravní dispozice:

Turnus : 5500

Stravné : 88.00 Kč

KM z turnus: 173

Poznámka : TYNEC

Výkon mimo turnus				Provozní údaje	
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Kon. stav tachy	
				Poč. stav tachy	
				Rozdíl	
				Tankování PHM	
				Tankování oleje	

Technické závady vozidla :	Záznamy kontrolních orgánů:

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Vypíšte v případě výměny vozidla

RZ vozidla			Číslo ZPVOD		
Čas zač. výkonu		Čas ukon. výkonu		Provozní údaje	
Výkon mimo turnus				Kon. stav tachy	
Turnus	Začátek	Konec	Důvod	Poč. stav tachy	
				Rozdíl	
				Tankování PHM	
				Tankování oleje	

Technické závady vozidla :

Záznam o tech. závadě převzal

Podpis řidiče

Zpracování výkonu:

RZ 1 Turnusový příkaz	OD	DO	RZ 2 Turnusový příkaz	OD	DO

Zpracoval (datum / podpis) :

Formulář: 02.03.3F Revize: 01-06/04

[illegible]

Výkony vyplňuje dispečer

Jízda	Čekání	DODK	BP	Stravné	KM plné	KM práz	Datum a podpis schválení

Revize 01-06/04

[illegible]

PROTOKOL O PŘEVZETÍ KARTY

Karta číslo		SPZ číslo			Poznámka
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	

PROTOKOL O PŘEVZETÍ KARTY

Karta číslo		SPZ číslo			Poznámka
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	
Jméno osoby		Datum předání:		Převzal:	
		Datum odebrání		Převzal:	

Česka republika

MINISTERSTVO DOPRAVY

CZ

SEŠIT č. * 001527

JÍZDNÍCH LISTŮ:

- a) pro mezinárodní přepravu cestujících autokary a autobusy mezi členskými státy, vydaný na základě nařízení (EHS) č. 684/92
- b) pro příležitostnou přepravu cestujících autokary a autobusy ve formě kabotáže provozované v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je dopravce usazen, vydaný na základě nařízení (ES) č. 12/98

 Brno a.s.

 Bratřická 26 

Pro:

(příjemci, jízdně nebo jinému dopravci)

(úplná adresa, telefonní a faxové číslo)

Sdružení autobusových dopravců
ČESKÁ REPUBLIKA
Nad Školní 1171, 147 00 Praha 4
ICO: 46771570, DIČ: 004-46771570
(20.0)

BRNO 3. 5. 2004

(Místo a datum vydání)

(Podpis a razítko vydávajícího orgánu
nebo subjektu)

11
AA) Rakousko, (B) Belgie, (CY) Kypr, (CZ) Česká republika, (D) Německo, (ES) Španělsko, (FI) Finsko, (FR) Francie, (GB) Spojené království, (GR) Řecko, (H) Maďarsko, (I) Itálie, (IRL) Irsko, (L) Lucembursko, (LT) Litva, (LV) Lotyšsko, (NL) Nizozemsko, (P) Portugalsko, (PL) Polsko, (S) Švédsko, (SK) Slovensko, (SI) Slovinsko, (UK) Spojené království

Ceská republika

CZ

Sešit č.:

001527

Jízdní list č. 000001

MEZINÁRODNÍ PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA A PŘÍLEŽITOSTNÁ DOPRAVA VE FORMĚ KABOTÁŽE
(Každá položka může být případně doplněna na zvláštním listě)

		21.5.09		21.5.2009	
Směr poznávací značka autobusu		Místo, datum a podoba dopravce			
		Dopravce, případně podnikatel nebo osoba dopravce			
		Imatrikulace			
Organizátor nebo osoba odpovídající za příležitostní dopravu		1. 2.			
Druh dopravy:		☒ Mezinárodní příležitostná doprava ☐ Příležitostná doprava ve formě kabotáže ☐ Zvláštní linková doprava ve formě kabotáže – mezinárodní výjezd			
Místo odjezdu		Místo			
Místo příjezdu		Zámě			
Plán jízdy	Trasa/časový plán nebo místo odjezdu a výstupu cestujících			Plánovaný počet km	
Datum	Z Do	Počet cestujících	Prázdniny (označte X)		
21.5.09	Hlavení Praha	45		23	
21.5.09	Praha Brno			38	
21.5.09	Brno Olomouc			81	
21.5.09	Olomouc Praha			139	
21.5.09	Praha Brno			16	
21.5.09	Brno Olomouc			199	
21.5.09	Olomouc Praha			51	
21.5.09	Praha Brno			80	
21.5.09	Brno Olomouc			13	
Přidání ručního přestupu na spoji jiného dopravce než skupiny		Počet vystupujících cestujících	Počet vyjezdících cestujících	Jiná doprava, za kterou cestující nastoupí	
Místní výlety		Datum	Plán km	Místo odjezdu	Místo příjezdu
0					
Nestandardní směry		10			

Česká republika

CZ

MINISTERSTVO DOPRAVY
ČESKÉ REPUBLIKY

Sešit č. R 001242

INTERBUS SEŠIT JÍZDNÍCH LISTŮ

Pro přepravní služby v mezinárodní příležitostné dopravě autobusy a autokary
podléhající článkům 6 a 10 Dohody o mezinárodní příležitostné přepravě
existujících autobusem a autokarem (Dohoda INTERBUS)

Jméno nebo obchodní jméno provozovatele dopravy:

BRITIS Brno a.s.
Uradlavská 26
602 00 Brno
CZ BRNO
CZ/047/5000

Adresa:

Sdružení automobilových dopravců
Oš. SMAD Genmís
Hrad Šolopovců 117/1, 147 00 Praha 4
IČO: 45771870, DIČ: 00448771870
(20-B)

(místo a datum vydání sešitu)

(podpis a razítko příslušného orgánu, který sešit vydal)

INTERBUS

001242

Česká republika

CZ

Sedlo

Jízdní list č. 000001

1	 BVI 34-25	III 26																												
2		OKS Brno a.s. CZ Brankovská 26, 602 02 Brno Právozápisná Hukoprávní (29) Bratislava 9, 602 01 Hukoprávní																												
3	 	1. <i>Brankovská</i> 2. 3.																												
Průběh dopravy (zakrývá vhodně pole a doplňuje další informace)																														
A		B																												
☐ Okružní jízda se zastávkami dle: ☐ Jízda tam a zpět s cestujícími / Jízda zpět prázdná ☐ Místo, kde cestující vystoupí a označení státu																														
C1	Jízda tam prázdná, všichni cestující nastupují na stejném místě a jsou přepravováni na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy ☐ Místo, kde cestující vystoupí a označení státu																													
C2	a) Cestující uvozní skupinu podle přepravní smlouvy ze dne (datum) s přepravou (označení koncové, asociace, atd.) b) Cestující uvozní skupinu na území: a) Následovní strany (jméno státu) b) Smluvní strany jiné, než kde je sídlo provozovatele dopravy (jméno státu) c) Cestující nastoupili (místo a Smluvní strana) (jméno státu) d) Budou přepravováni na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy (jméno státu) ☐ Přeprava přepravní smlouvy nebo odpovědnost domluvy je přenesena (na Důležité upozornění bod 4)																													
C3	Cestující byli dříve přepravováni stejným provozovatelem dopravy v rámci služby uvedené pod bodem B na území Smluvní strany a odkud mají být přepravováni zpět na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy C1, je rozložení jízdy pro daný území a označení státu dle cestujících Cestující byli pozváni na návštěvu Přepravní hraje osobu, která zůstane pozvána a cestující předávají homogenní skupinu, která nebude ukročena výhradně pro účely této cesty, zbytek dne (příp. jeho kopie) je připojen Smluvní je přepravovatel na území Smluvní strany, v níž je sídlo provozovatele dopravy																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Dátum</th> <th colspan="4">Denní míry</th> <th rowspan="2">hranice přechodu</th> </tr> <tr> <th>2. místo / stát</th> <th>Do místa / stát</th> <th>km a cestujícími</th> <th>km bez cestujících</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18. 5. 03</td> <td>Muslavice CZ</td> <td>Brankovská CZ</td> <td>24</td> <td>32</td> <td>CZ - SK</td> </tr> <tr> <td>18. 5. 03</td> <td>Brankovská CZ</td> <td>Brankovská SK</td> <td>23</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>18. 5. 03</td> <td>Brankovská</td> <td>Brankovská</td> <td></td> <td>24</td> <td>SK - CZ</td> </tr> </tbody> </table>			Dátum	Denní míry				hranice přechodu	2. místo / stát	Do místa / stát	km a cestujícími	km bez cestujících	18. 5. 03	Muslavice CZ	Brankovská CZ	24	32	CZ - SK	18. 5. 03	Brankovská CZ	Brankovská SK	23			18. 5. 03	Brankovská	Brankovská		24	SK - CZ
Dátum	Denní míry				hranice přechodu																									
	2. místo / stát	Do místa / stát	km a cestujícími	km bez cestujících																										
18. 5. 03	Muslavice CZ	Brankovská CZ	24	32	CZ - SK																									
18. 5. 03	Brankovská CZ	Brankovská SK	23																											
18. 5. 03	Brankovská	Brankovská		24	SK - CZ																									

Motivační program pro řidiče autobusů BORS Břeclav a.s.

Hodnocení kritérií motivačního programu

Řidič:

Sledované období:				
	Datum hodnocení I	Datum hodnocení II	Datum hodnocení III	Datum hodnocení IV
Název kritéria (možné bodové hodnocení)	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů	Počet bodů
Včasné přistavení vozidla na spoj (0, 1)				
Dodržování jízdního řádu (0, 1)				
Každé označení vozidla číslem a názvem linky (0, 1)				
Autobus vybaven informačními materiály (0, 1)				
Ostrojova kázeň (0, 1)				
Kouření ve vozidle (0, 1)				
Začíná oprávněná stížnost (0, 1)				
Zachyt neplatných jízdních dokladů (0, 1)				
Bez zavinené dopravní nehody (0, 1)				
Porzba vozidla (technická, úklid) (0, 1)				
Součet bodů za dílčí hodnocení	0	0	0	0
Hodnocení provedl				

Celkový počet bodů za sledované období	0
--	---

Podpis vedoucího pracovníka

Poznámky vedoucího pracovníka

Způsob hodnocení kritérií

Včasně přistavení vozidla na spoj*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno přistavení vozidla ve výchozí zastávce spoje. Pro hodnocení "I" musí být autobus přistaven v čase dle údaje ve vzorovém záznamu.

Dodržování jízdního řádu*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování jízdního řádu na trase linky. Pro hodnocení "I" nesmí být odjezd ze zastávky uskutečněn před časovým údajem dle jízdního řádu, zpoždění spoje nesmí být bezdůvodné.

Řádné označení vozidla číslem a názvem linky*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno řádné označení vozidla číslem a názvem linky, případně povinnými údaji dle Manuálu řidiče. Pro hodnocení "I" musí být vozidlo správně označeno údaji odpovídajícími právě zajišťovanému spoji, a to i v případě nefunkčních elektronických panelů.

Autobus vybaven informačními materiály*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno vybavení autobusu informačními materiály. Pro hodnocení "I" musí být autobus vybaven všemi požadovanými informačními materiály dle Manuálu řidiče.

Ústrojová kázeň*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování ústrojové kázně. Pro hodnocení "I" musí být řidič řádně ustrojen dle Manuálu řidiče.

Kouření ve vozidle*Hodnocení na základě přímé kontroly pověřenou osobou*

Je sledováno dodržování zákazu kouření v autobuse. Pro hodnocení "I" nesmí řidič v autobuse kouřit.

Žádná oprávněná stížnost*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet oprávněných stížností na řidiče. Pro hodnocení "I" nesmí být na řidiče obdržena žádná oprávněná stížnost za sledované období. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Záchyt neplatných jízdních dokladů*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován aktivní přístup řidiče k záchytu neplatných jízdních dokladů. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník rozhodnout mimo jiné na základě odevzdaných zabavených jízdních dokladů včetně souvisejících vydaných "zabavenek" o aktivním přístupu řidiče. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Bez zaviněné dopravní nehody*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

Je sledován počet zaviněných dopravních nehod. Pro hodnocení "I" nesmí být řidičem zaviněna žádná dopravní nehoda. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

Údržba vozidla (technická, úklid)*Hodnocení na základě stanoviska vedoucího pracovníka*

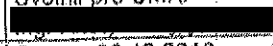
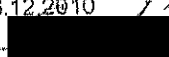
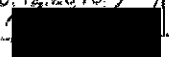
Je sledován přístup řidiče k údržbě vozidla. Pro hodnocení "I" musí vedoucí pracovník ve spolupráci s technickým dispečerem rozhodnout o aktivním přístupu řidiče k údržbě vozidla a to jak po technické stránce, tak i po stránce vnitřní a vnější čistoty vozidla. Posuzuje se pouze jednou za celé sledované období.

 Břeclov a.s.		
BORS Břeclov a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclov	Pracovní manuál PM 02.05	
	Vydání č.: 01	Datum účinnosti: 1.1.2011

Správa označníků

Číslo výtisku:
 Jméno pracovníka:
 Převzal dne:
 Podpis:

	Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclov a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclov a.s.
---	---

Zpracoval: 	Přezkoušel: 	Uvolnil pro SMK: 	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 16.12.2010 Podpis: 	Datum: 16.12.2010 Podpis: 	Datum: 20.12.2010 Podpis: 	Datum: 20.12.2010 Podpis: 

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny

OBSAH

Titulní list

Obsah a údaje o stavu změn

Předmluva vedení firmy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků

2. Postupy

2.1 Pojmy, definice, zkratky

2.1.1 Definice a pojmy

2.1.2 Zkratky

2.2 Doklady a pomůcky používané při správě označků

2.2.1 Doklady potřebné k zajištění činností správy označků

2.2.2 Pomůcky nutné k zajištění činností správy označků

2.3 Předepsané úkony pracovníka správy označků

2.3.1 Začátek pracovní směny

2.3.2 Náplň pracovní směny

2.3.3 Práce se zákazníkem

2.3.4 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla

2.3.5 Provozní bezpečnostní pokyny

2.3.6 Alkohol, drogy a léčiva

2.3.7 Ukončení pracovní směny

3. Další náležitosti

3.1 Související dokumenty

3.1.1 Externí dokumenty

3.1.2 Interní dokumenty

3.2 Záznamy

3.3 Změnová služba a uchovávání

3.4 Rozdělovník

3.5 Přílohy

Předmluva vedení firmy

Vážený pane, vážená paní,

stal(a) jste se zaměstnancem naší společnosti jako technický pracovník správy označníků.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť úroveň kvality Vámi provedené práce je citlivě vnímána našimi zákazníky.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění nejdůležitějších úloh a abychom Vám ukázali, jak si představujeme optimální plnění Vašich základních pracovních povinností.

Tento pracovní manuál je tedy základním dokumentem pro Vaši každodenní práci. Novým pracovníkům má pomoci zorientovat se v činnostech, které jsou po pracovníkovi správy označníků vyžadovány.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly Pracovního manuálu!

Naší snahou bylo, aby tento dokument byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v úseku správy označníků, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý. Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti, obsažené v tomto manuálu popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména asistent ředitele divize osobní dopravy, rovněž vedoucí středisek osobní dopravy a dispečeri, kteří Vám budou nápomocni při řešení každodenních úkolů. Vaše připomínky k pracovním postupům a povinnostem jsou vítány a očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

Vaše povinnosti ve vztahu k tomuto dokumentu jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol manuálu a předpisů souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu, při nejasnostech se ihned obračejte na své nejbližší nadřízené,
- jedná se o Váš osobní výtisk, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipustíte, aby osoby, které nejsou zaměstnané ve společnosti se mohly s tímto manuálem seznámit a nepožijte z něj žádné kopie,
- informujte okamžitě svého nadřízeného o změnách v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s popisem činností zde uvedených,
- starejte se o Váš výtisk a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naši společnost opustíte nebo přejdete na jinou pozici v naší společnosti, jste povinen odevzdat svůj výtisk proti podpisu představitelů pro systém kvality nebo svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přejeme mnoho úspěchů.

ředitel divize osobní dopravy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

<i>Funkční místo</i>	<i>prac. doba</i>	<i>tel. kontakt v prac. době</i>	<i>tel. kontakt mimo prac. dobu v případě neobvyklé události</i>	<i>poznámka</i>
asistent ředitele osobní dopravy	7.00-15.00			
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	6.00-17.00			
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	6.00-17.00			

Aktuální obsazení jednotlivých funkčních míst naleznete v organizačním řádu divize osobní dopravy, který je umístěn na nástěnkách středisek.

1. Základní povinnosti pracovníků

Základní povinnosti pracovníka správy označnicků

Vážený pane, vážená paní

jako pracovník správy označnicků jste byl zařazen na středisko osobní dopravy BORS Brěclav a.s., k zajišťování správy označnicků zastávek linek veřejné linkové osobní dopravy.

Pracovně jste přímo podřízen asistentovi ředitele divize osobní dopravy, jehož příkazy jste povinen uposlechnout. V odůvodněných případech Vám příkazy uděluji rovněž vedoucí středisek osobní dopravy a dispečerů.

Kromě základních povinností, stanovených zákoníkem práce, jste jako pracovník správy označnicků BORS Brěclav a.s. povinen:

- nastoupit k výkonu práce včas dle rozpisu práce, vhodně ustrojen a po celou dobu výkonu dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce správy označnicků,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- informovat nadřízeného o vzniklých problémech a aktivně řešit zjištěné nedostatky,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- dodržovat přísný zákaz kouření na pracovišti
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
- včas nahlásit pracovní neschopnost,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádné čerpání dovolené vždy konzultovat s přímým nadřízeným,

Další pracovní povinnosti pracovníka správy označnicků jsou upraveny interními dokumenty a.s., Technickými a provozními standardy IDS JMK, popřípadě obecně závaznými právními předpisy.

2. Postupy

2.1 Pojmy, definice, zkratky

2.1.1 Definice a pojmy

Základní pojmy a definice, které při své činnosti využijete, vycházejí z obecně závazných norem a také z Technických a provozních standardů IDS JMK.

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

Označník – plně označení zastávky, skládá se ze zastávkového sloupku a hlavy označníku. Na jedné zastávce se může vyskytovat jeden i více označníků.

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

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

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

Jízdní řád – soubor časově a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

Linka – souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

Spoj – dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem – část souboru časově a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. (Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.)

Tarif – sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a jejich podmínky jejich použití.

IDS JMK – Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje.

2.1.2 Zkratky

SM	- Směrnice
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MAD	- Mezinárodní autobusová doprava
MĚAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
ŘP	- Řidičský průkaz
PHM	- Pohonné hmoty a maziva
PC	- Počítač
PA	- Podnikový archiv
ZP	- Zákoník práce

BOZP	- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PM	- Pracovní manuál
RZ	- Registrační značka vozidla
MD	- Ministerstvo dopravy
OTP	- Osvědčení o technickém průkazu
IDS JMK	- Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje

2.2 Doklady a pomůcky používané při správě označníků

2.2.1 Doklady potřebné k zajištění činnosti správy označníků

Činnost správy označníků autobusových zastávek veřejné linkové osobní dopravy zajišťujete především vlastní fyzickou prací. Pro její evidenci a prokazatelnost provedených úkonů využíváte předepsané formuláře. Při uvedené činnosti využíváte rovněž služebního vozidla, k jehož provozu jsou potřebné další doklady.

Doklady:

- týdenní plán činností (příloha č. 1)
- zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK (příloha č. 2)
- zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK (příloha č. 3)
- seznam zastávek – správce BORS (příloha č. 4)
- výtah z Technických a provozních standardů IDS JMK (příloha č. 5)
- OTP a doklad o provedeném měření emisí
- potvrzení o zaplacení zákonného pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla - Zelená karta
- protokol o technické prohlídce vozidla

2.2.2 Pomůcky nutné k zajištění činnosti správy označníků

Vozidlo musí být vybaveno následujícími pomůckami k zajišťování činnosti správy označníků, za které zodpovídá pracovník správy označníků. V případě neúplnosti vybavení informuje nadřízeného, který sjedná nápravu.

Pomůcky:

- služební vozidlo se základní technickou výbavou pro údržbu označníků zastávek
- nákladní přívěs za služební vozidlo určený převoz rozměrných předmětů, především přenosných označníků zastávek
- přístroj pro laminování vývěsních jízdních řádů
- služební mobilní telefon
- digitální fotoaparát

2.3 Předepsané úkony pracovníka správy označníků

2.3.1 Začátek pracovní směny

Při nástupu do práce je Vaší povinností seznámit se s obsahem týdenního plánu činností pro konkrétní den. Ohlásíte se svému nadřízenému, který Vás může seznámit s novými úkoly, případně pozměnit pořadí jednotlivých činností. Nové pokyny Vám může nadřízený sdělit rovněž telefonicky, přičemž budou dodatečně zaevidovány v týdenním plánu činností.

2.3.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Kontrola stavu označníků zastávek
2. Oprava poškozených označníků zastávek
3. Instalace nových označníků zastávek
4. Fotodokumentace prováděné činnosti
5. Příprava vývěsních jízdních řádů
6. Umístění vývěsních jízdních řádů na patřičné vývěsní plochy dotčených zastávek

7. Umístění potřebných informačních letáků
8. Odstraňování neaktuálních informací z vývěsních ploch
9. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
10. Administrativní práce spojené s řízením vozidla (tankování, odevzdání dokladů, úklid vozidla),

2.3.3 Práce se zákazníkem

Součástí reprezentace naší firmy je nezbytnost dodržování zásad slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i mimo areál. Při své činnosti se můžete setkávat s občany či starosty obcí, v jejichž katastru udržujete zastávkový označnický a v takovém okamžiku reprezentujete BORS Břeclav a.s., a proto jste povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by (byl i nepřímo) mohlo vést k poškození obchodního jména naší firmy. Musíte si být vědom toho, že jako zástupce naší firmy vystupujete před našimi zákazníky, kteří za služby platí. I na Vás záleží, zda bude zákazník spokojen.

2.3.4 Péče o vozidlo - denní ošetření a denní kontrola vozidla

K výkonu Vaší profese Vám byl svěřen dopravní prostředek vysoké hodnoty a je Vaší povinností věnovat mu maximální péči, udržovat jej v řádném technickém stavu, předcházet možným závadám a poškozením. Každou závadu jste povinen nahlásit nadřízenému nebo přímo pracovníkům odborného servisu. S časovým předstihem informovat nadřízeného o termínech pravidelných kontrol STK, měření emisí a plánovaných údržeb.

Jste povinen dodržovat určené stanoviště vozidla. Změna stanoviště je možná pouze s výslovným povolením nadřízeného, a to jen ve výjimečných případech. Nedodržení předepsaného stanoviště vozidla bude považováno za porušení pracovní kázně se všemi důsledky.

Před výjezdem vozidla jste povinen provádět denní ošetření a kontrolu vozidla

- kontrola stavu provozních náplní a olejů
- kontrola stavu chladících kapalin
- kontrola doplnění PHM
- kontrola pneumatik a dotažení disků kol
- kontrola všech předepsaných dokladů

Dále jste povinen udržovat vozidlo v čistém stavu. Vnitřní část vozidla jste povinen uklízet každý den, kdy je vozidlo v provozu. Venkovní mytí jste povinen provádět podle potřeby tak, aby bylo vozidlo vždy čisté.

2.3.5 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a plynulosti silničního provozu, bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházel škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob. Jste povinen vést evidenci (záznam) o době řízení vozidla a bezpečnostních přestávkách. Při údržbě a opravách vozidla jste povinen respektovat předepsaná bezpečnostní opatření a používat ochranné pomůcky.

2.3.6 Alkohol, drogy a léčiva

Vzhledem k tomu, že k Vaší práci patří rovněž řízení vozidla, které klade velké nároky na fyzickou a psychickou zdatnost s velkou odpovědností za svěřený majetek, je bezpodmínečně nutné vyvarovat se jakékoliv činnosti, kterou by mohla být způsobilost k výkonu práce narušena. Je bezpodmínečně nutné vyvarovat se požívání alkoholických nápojů, drog a léčiv snižujících schopnost k řízení vozidla, a to před a v průběhu pracovní směny.

Porušení této povinnosti bude vždy považováno za hrubé porušení pracovní kázně se všemi důsledky.

2.3.7 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinen ukončit vedení palubního deníku (stavy TCHG, tankování PHM, ostatní důležité informace) u svěřeného služebního vozidla, provést kontrolu pracoviště, případně závady nahlásit svému nadřízenému a uzamknout pracoviště.

3. Další náležitosti

3.1 Související dokumenty

3.1.1 Externí dokumenty

Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění
Zákon č. 56/2008 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, v platném znění
Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění
Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění
Nařízení vlády č. 589/2006, kterým se stanoví odchylná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě, v platném znění
Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 561/2006 o harmonizaci některých předpisů v sociální oblasti týkající se silniční dopravy.

3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a. s.
Spisový, skartační a archivní řád BORS Břeclav a.s.
Pracovní řád BORS Břeclav a.s.
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a. s.
Příručka kvality
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel
Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu
Poučení pro majitele čipové karty

3.2 Záznamy

Druh záznamu o kvalitě	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba

3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět ředitel divize osobní dopravy. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnici 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým, skartačním a archivním řádem BORS Břeclav a. s.

3.4 Rozdělovník

Pro papírovou verzi dokumentu:

QP	1x	výtisk č. 01
pracovníci správy označků	1x	výtisky č. 02 - 100

Pro elektronickou verzi dokumentu:

GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	1x
dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	1x
technický dispečer střediska osobní dopravy Břeclav	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	2x
technický dispečer střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
správce odbavovacího systému	1x

3.5 Přílohy

Příloha č. 1	Týdenní plán činnosti
Příloha č. 2	Zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK
Příloha č. 3	Zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK
Příloha č. 4	Seznam zastávek – správce BORS
Příloha č. 5	Výtah z Technických a provozních standardů IDS JMK

Revize při vydání

BORS Břeclav a.s. zaměstnanci:	Plán činnosti na týden	až
-----------------------------------	------------------------	----

Očekávané úkoly (dopředu známé):	
Aktuální úkoly (doplněné v průběhu týdne):	
Skutečná činnost:	(Dovolená D, Nemoc N)
pondělí dopoledne	
odpoledne	
úterý dopoledne	
odpoledne	
středa dopoledne	
odpoledne	
čtvrtek dopoledne	
odpoledne	
pátek dopoledne	
odpoledne	
víkend	
Poznámky pracovníků:	

Zápis o provedení kontroly vzhledu a vybavení zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: _____

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

Vybavení	Je ¹	Není ¹	Popis závady
Označnick stojan; sloup; přístřešek ²			
Značka MHD; VHD ²			
Dodatková tabulka - zastavování z; o; w ²			
Dodatková tabulka - způsob provozu nást; výst; nácest; koneč ²			
Tabulka - kód zóny			
Tabulka - název zastávky			
Tabulky - čísla linek			
Tabulka - číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpadkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvrzuji, že uvedené údaje jsou správné

Kontrolu provedl:	
Společnost:	BORS Břeclav a.s.
Datum:	

¹ Vyznačte křížkem² Škrtněte, co se nehodí

BORS Břeclav a.s.

Zápis o provedení opravy zastávky IDS JMK

Číslo zápisu: _____

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

Vybavení	Je ¹	Není ¹	Popis opravy
Označník stojaň; sloup; přístřešek ²			
Značka MHD; VHD ²			
Dodatková tabulka - zastavování z; o; w ²			
Dodatková tabulka - způsob provozu nást; výst; nácest; konec ²			
Tabulka - kód zóny			
Tabulka - název zastávky			
Tabulky - čísla linek			
Tabulka - číslo zastávky			
Jízdní řád všech zastavujících linek			
Výřez: plánu sítě linek			
Výtah z tarifu IDS JMK			
Smluvní přepravní podmínky			
Odpadkový koš			
Automat na jízdenky			
Přístřešek a sedačky			
Informační štítek pro nevidomé			
Celý plán sítě linek IDS JMK			
Informační a předprodejní středisko			

Potvřuji, že uvedené údaje jsou správné

Opravu provedl:	
Společnost:	BORS Břeclav a.s.
Datum:	

¹ Vyznačte křížkem

² Šlovně, co se nehodí

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Název zastávky	Zóna	Obsluhováno linkami									
2	Bavory	552	540									
3	Bavory, rozc.	552	105	640	740390							
4	Blučina, nám.	525	181	614								
5	Blučina, rozc. 2.0	525	181									
6	Boleradice	545	541	612								
7	Boleradice, mlýn	545	541									
8	Boleradice, u křiže	545	612									
9	Boleradice, ZD	545	541									
10	Borkovany	630	109	522								
11	Borkovany, Dřavovna	630	109	522								
12	Borkovany, Šloček	630	109									
13	Bořetice	555	551									
14	Bořetice, u Floriánka	555	551									
15	Bořetice, žel.st.	555	551									
16	Bošovice, obecní úřad	620	610									
17	Bošovice, Pleňava	620	610									
18	Bošovice, u parku	620	610									
19	Brumovice, Obř.	650	551									
20	Brumovice, škola	650	551									
21	Brumovice, žel.st.	650	551									
22	Břeclav, 1.měje	575	570	571								
23	Břeclav, aut.nádr.	575	542	570	571	572	573	574	740360	564		
24	Břeclav, BORS	575	572	740360	561	562	564	565	566			
25	Břeclav, cukrovar	575	542	573	574	564						
26	Břeclav, dům kultury	575	562	564								
27	Břeclav, Gumotex	575	542	570	572	573	574	551	562	564	565	566
28	Břeclav, Charvatská Nová Ves, Lachnická	575	570	561	562	569						
29	Břeclav, Charvatská Nová Ves, M.Kapusty	575	562									
30	Břeclav, Charvatská Nová Ves, Obránců Míru	575	561	562	569							
31	Břeclav, Charvatská Nová Ves, Palackého	575	561	562	569							
32	Břeclav, J.Moláka	575	564	565	569							
33	Břeclav, Jana Palacha	575	561	562	569	564	565	566	567	568		
34	Břeclav, křiž.Lo.žná	575	542	573	574	564	565	569				
35	Břeclav, Lanžhotská	575	562	564	565							
36	Břeclav, Lidlák	575	564	565	569							
37	Břeclav, Mánešova	575	565									
38	Břeclav, Městský hřbitov	575	562	564	565							
39	Břeclav, Nádraží ČD	575	561	562	563	564	565	566	567	568		
40	Břeclav, náměstí TGM kostel	575	570	561	562	563	566	567	568	569		
41	Břeclav, náměstí TGM MěÚ	575	542	572	573	574	564					
42	Břeclav, nemocnice	575	572									
43	Břeclav, Pešína, domov důchodců	575	564									
44	Břeclav, Pohansko rozc.	575	570	572	573	574	740380	561	562	564	565	566
45	Břeclav, poliklinika	575	542	574	562	564	566					
46	Břeclav, Poštomá, Hlavní	575	561	566	567	568	569					
47	Břeclav, Poštomá, Hlavní na kancl	575	561	562	569							
48	Břeclav, Poštomá, Hraněnský	575	563	568								
49	Břeclav, Poštomá, FOSFA	575	563	568								
50	Břeclav, Poštovní, J.Skácela	575	563	568								
51	Břeclav, Poštovní, kostel	575	570	571	581	582	583	586	587	588	589	
52	Břeclav, Poštovní, Lesní	575	570	571	581	582	583	586	587	588	589	
53	Břeclav, Poštovní, Nádražní	575	562	566	567	568						
54	Břeclav, Poštomá, PKZ	575	571	562	566	567	568					
55	Břeclav, Poštomá, tovární dvůr	575	562	566	587	568						
56	Břeclav, Poštomá, Valčícká	575	571	562	566	567	568					
57	Břeclav, Poštomá, Valčícká točna	575	562	566	567	568						
58	Břeclav, průmyslová škola	575	564									
59	Břeclav, Skopalíkova	575	542	573	574	564	565	569				
60	Břeclav, Slovácká	575	565	569								
61	Břeclav, Sovadřínova	575	565	569								
62	Břeclav, Stará Břeclav, kult.dům	575	574	564	566							
63	Břeclav, Stará Břeclav, u parku	575	564	565								
64	Břeclav, Vinohradní	575	564	565	569							
65	Bulhary, chleba	562	570									
66	Bulhary, střed	562	570									
67	Bulhary, školkce	562	570									
68	Bulhary, u sadu	562	570									
69	Dambovice	632	610	660								
70	Dambovice, u pomníku	632	610	660								
71	Díváky, dílny	637	522	612								
72	Díváky, dojný kunec	637	612									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
73	Diváky, ObÚ	537	522	612								
74	Diváky, samota (z)	537	612									
75	Dolní Dunajovice, rozc.	552	740390									
76	Dolní Věstonice	552	540	570								
77	Havlín, cihelna (z)	570	104									
78	Havlín, škola	570	104	820								
79	Hlohovec, ObÚ	572	565									
80	Hlohovec, rybárna	572	565									
81	Hlohovec, Tří Částele (z)	572	565									
82	Hodonín, Zbroj	900	109									
83	Holasec	510	605									
84	Horní Bojanovice	545	541									
85	Horní Bojanovice, rozc.1.0 (z)	545	541									
86	Horní Bojanovice, ZD	545	541									
87	Horní Věstonice	552	540	570								
88	Hostěrádky-Rašov	610	611	621	630							
89	Hovorany, čerp.st.	660	109									
90	Hovorany, rozc.	660	109									
91	Hrabětice	560	104									
92	Hrabětice, rozc.1.0 (z)	560	104	822								
93	Hrušky	912	573									
94	Hrušky, motorest	912	573									
95	Hrušovany nad Jevišovkou, lékárna	560	104	174	822							
96	Hrušovany nad Jevišovkou, Lidická YÚPP	560	104	174	822							
97	Hrušovany nad Jevišovkou, Pastviny	560	104									
98	Hrušovany nad Jevišovkou, st.statek	560	104	822								
99	Hrušovany nad Jevišovkou, STS	560	104									
100	Hrušovany nad Jevišovkou, žel.st.	560	104	822								
101	Hrušovany u Brna, ObÚ	525	154	521	522	523						
102	Hrušovany u Brna, žel.st.	525	154	521	522	523						
103	Hustopeče, aut.nádr.	545	164	521	522	531	540	541	542	550	740200	
104	Hustopeče, cihelna	545	522									
105	Hustopeče, farma	545	541									
106	Hustopeče, Mostárna	545	540	541								
107	Hustopeče, Nádražní	545	531	540	541							
108	Hustopeče, plněna	545	531	540								
109	Hustopeče, stadion	545	522									
110	Hustopeče, střešní	545	541	542								
111	Hustopeče, ÚNZ	545	164	521	740200							
112	Ivaň	540	530									
113	Jilice u Miroslavi	550	104	158	450							
114	Kašnice	640	109									
115	Klančnice	552	570									
116	Klančnice, rozc.	552	570									
117	Klančnice, u rybníka	552	570									
118	Klobouky u Brna, Jihokov	640	541									
119	Klobouky u Brna, nám.	640	109	541	551							
120	Klobouky u Brna, ropovod	640	541	551								
121	Klobouky u Brna, správoobsluha	640	541									
122	Klobouky u Brna, samota (z)	640	541	551								
123	Klobouky u Brna, škola	640	109	541	551							
124	Klobouky u Brna, Wurmova	640	541	551								
125	Klobouky u Brna, Bohumilice	632	541	610								
126	Klobouky u Brna, Bohumilice, rozc. (z)	632	541	610								
127	Klobouky u Brna, Martinice, rozc.	640	109									
128	Kobylí	660	551									
129	Kobylí, statek	660	551									
130	Kobylí, škola	660	551									
131	Kostice, Březčevská	585	572									
132	Kostice, kaplička	585	572									
133	Kostice, Lanžhotská	585	572	740360								
134	Kostice, ObÚ	585	572	740360								
135	Kostice, váha (z)	585	572	740360								
136	Krumvíř, křino	640	109									
137	Krumvíř, samota Kurnštát (z)	640	541									
138	Krumvíř, sokolovna	640	541									
139	Krumvíř, statek	640	109									
140	Krumvíř, žel.st.	640	109									
141	Křepice, dolní	537	622									
142	Křepice, škola	537	622									
143	Kurdějov, most	545	522									
144	Kurdějov, na kopci	545	522									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
145	Kurdějov, u penzionu	545	522									
146	Lan an der Thaya, Bahnhof	580	104									
147	Laa an der Thaya, Stadtplatz	580	104									
148	Laa an der Thaya, Thermo	580	104									
149	Ladná, Mlýnská	565	574									
150	Ladná, škola	565	574									
151	Ladná, žel.st.	565	574									
152	Lanžhot, aut.nádr.	585	572	740360								
153	Lanžhot, Jednota	585	572									
154	Lanžhot, obch.stř. (z)	585	572	740360								
155	Lanžhot, U Mostu (z)	585	572	740360								
156	Lednice, Apollo (z)	572	570									
157	Lednice, Fruta	572	570									
158	Lednice, hosp. družstvo	572	570									
159	Lednice, nám.	572	555	570								
160	Lednice, Nejděk	572	570									
161	Lednice, Nejděk, rozc. 1.0	572	570									
162	Lednice, sklenky	572	570									
163	Lednice, škola	572	570									
164	Lednice, žel.st.	572	555									
165	Litobratřice, ObÚ	550	104									
166	Lovčický	620	610	611	630							
167	Lužice, obch.dům	912	556	572	740360							
168	Lužice, rozc. (z)	912	556	572	913	740360						
169	Lužice, u školy	912	556	572	740360							
170	Lužice, zdrav.stř.	912	572	740360								
171	Lužice, žel.st.	912	572	740360								
172	Mělník, Albrechtov	510	151									
173	Mělník, Jablovsko	525	612									
174	Mělník, obch.stř.	510	151	509								
175	Mělník, rozc. (z)	610	109	151	612							
176	Mělník, u mlýna	510	509									
177	Mělník, u pomníku	510	151									
178	Mělník, ZD (z)	510	509									
179	Mikulčice, Chelma	912	572	740360								
180	Mikulčice, dům Mír	912	572									
181	Mikulčice, ObÚ	912	572	740360								
182	Mikulčice, Těšice	912	572	740360								
183	Mikulov, 22.dubna	571	581									
184	Mikulov, Bezručova	571	581									
185	Mikulov, BOSCH	571	581									
186	Mikulov, Brněnská	571	105	174	540	740390	581					
187	Mikulov, Dukelská	571	581									
188	Mikulov, G-centrum	571	581									
189	Mikulov, Gagarinova	571	550	570	585							
190	Mikulov, hl.silnice	571	105	174	540	550	570	585	740390			
191	Mikulov, Hlnišť	571	550	570	585							
192	Mikulov, kasárna	571	570									
193	Mikulov, Mušlov	571	581									
194	Mikulov, Na Mušlové rozc.	571	585									
195	Mikulov, Pavlovská	571	550	570	585	581						
196	Mikulov, Pod Kozím hrádčem	571	581									
197	Mikulov, Poliklinika	571	581									
198	Mikulov, Průmyslová zóna	571	581									
199	Mikulov, Průmyslová zóna, točna	571	551									
200	Mikulov, supermarket	571	581									
201	Mikulov, u portu	571	105	174	540	550	570	585	740390	581		
202	Mikulov, u pošty	571	550	570	585	581						
203	Mikulov, v lese (z)	571	550									
204	Mikulov, Valtická	571	585	501								
205	Mikulov, vlnný sklep	571	550									
206	Mikulov, žel.st.	571	105	174	540	550	570	585	740390	581		
207	Mikulov, Žižkova	571	581									
208	Milovice, hájenka	582	570									
209	Milovice, rost.	582	550	570								
210	Milešovice, host. Laštůvka	620	611									
211	Milešovice, sídliště	620	611									
212	Milešovice, zast.	620	611									
213	Moravská Nová Ves, Jednota	912	573									
214	Moravská Nová Ves, křiž.	912	572	573								
215	Moravská Nová Ves, ZD	912	573									
216	Moravská Nová Ves, žel.st.	912	572	573								

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
217	Moravský Žižkov, Benátky	565	542									
218	Moravský Žižkov, Břilovská	565	542	558								
219	Moravský Žižkov, Kříž.	565	542	558								
220	Moravský Žižkov, Prachov dvůr	565	542									
221	Morkůvky	560	541									
222	Morkůvky, ObÚ	550	551									
223	Moutnice, host.u Dolečků	525	109	612								
224	Moutnice, u fary	525	612									
225	Moutnice, Rozařin	525	109	612								
226	Mulánice, kříž.	910	109	159								
227	Mulánice, pekárna	910	109	159								
228	Němčíčky, rozc.0.5	555	551									
229	Němčíčky, sídlo	555	551									
230	Němčíčky, transformátor	555	551									
231	Němčíčky, u mlýna	555	551									
232	Němčíčky, ZD	555	551									
233	Nikolčice, Jednota	537	522									
234	Nikolčice, ObÚ	537	522									
235	Nikolčice, rozc.1.0	537	522									
236	Nikolčice, škola	537	522									
237	Nikolčice, ZD	537	522									
238	Nosslav, Kroužek	535	521	522								
239	Nosslav, Městečko	535	521	522								
240	Nosslav, Pod kopcem	535	521	522								
241	Otměřov	510	509									
242	Otměřov, chaloupka	510	509									
243	Otnice,děl. dům	620	610	611	530							
244	Otnice,host. u Marků	620	610	611	530							
245	Otnice,Milešovická	620	611									
246	Otnice,zdrav.stř.	620	610	611	530							
247	Pasohlávky, přehrada		740390									
248	Pasohlávky,rozc.Ivan		740390									
249	Pavlov	552	570									
250	Pavlov, R.Gajdoš	552	570									
251	Pavlov, rozc.1.0	552	570									
252	Pemá	552	540	570								
253	Pemá, Spálená hospoda hl.sil.		740390									
254	Pemá, Spálená hospoda sarriota	552	540	570								
255	Podivín, Besední dům	555	555	556	574							
256	Podivín, Fruta	555	555									
257	Podivín, žel.st.	555	555	556	574							
258	Pohořelice, Mariánský Dvůr	530	105									
259	Pohořelice, Velký Dvůr	530	105	164								
260	Pohořelice, Vilémov	530	105									
261	Popice	545	531									
262	Popice, rozc.1.0	545	531	540								
263	Pouzďany, ObÚ	545	531									
264	Pouzďany, škola	545	531									
265	Přibice, kostel	535	164									
266	Přibice, u kaple	535	164									
267	Přestavlce	535	520									
268	Přitluky, klno	555	550									
269	Přitluky, Nové Mlýny, Jednota	562	550									
270	Přitluky, Nové Mlýny, obalovna (z)	562	550									
271	Přitluky, rozc.2.0 (z)	555	550									
272	Rajhrad, MěÚ	510	505	511	514							
273	Rajhrad, žel.st.	510	505	514								
274	Rajhradice, obalovna	510	509									
275	Rajhradice, vápna	510	509	514								
276	Rakvice, kostel	555	550									
277	Rakvice, rozc.1.0	555	550									
278	Rakvice, škola	555	550									
279	Rakvice, Trkmanský dvůr	555	542									
280	Rakvice, Trkmanský dvůr rozc.	555	550									
281	Robešovice	510	509									
282	Robešovice, Horky (z)	510	509									
283	Sadlec, pošta	582	585									
284	Sadlec, sídliště	582	585									
285	Sokolnice, žel.st.	610	40	73	121	610	611	612				
286	Starovice	545	164									
287	Starovice, Medipham (z)	545	164									
288	Starovice, rozc.1.0	545	521									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
289	Starovičky	545	542									
290	Starovičky, přičružená výroba	545	542									
291	Starovičky, škola	545	550									
292	Strachotín	545	540									
293	Šakvice, horní konec	545	531									
294	Šakvice, ObÚ	545	541									
295	Šakvice, žel.st.	545	540	541								
296	Šanov, pož.zbroj.	560	104	522								
297	Šanov, u mostu	560	104									
298	Šaralce	620	611	621	630							
299	Šitbořice, na kopci	637	522	612								
300	Šitbořice, Nikolčická	637	522	612								
301	Šitbořice, ObÚ	637	522									
302	Telnice	610	109									
303	Terežín	650	109									
304	Těšany	625	109	612								
305	Těšany, u váhy	625	109	612								
306	Troskotovice, hřbitov	540	104									
307	Troskotovice, prodejna	540	104									
308	Troskotovice, škola	540	104									
309	Tvrdonice, cukrárna	585	572	740360								
310	Tvrdonice, Jižní Morava	512	572	573								
311	Tvrdonice, MŠ	585	572									
312	Tvrdonice, na konci	585	572	740360								
313	Tvrdonice, Pozá	585	572									
314	Týnec, váha	585	572	740360								
315	Uherčice, Na trávníku (z)	535	164									
316	Uherčice, ObÚ	535	164									
317	Uherčice, ZD (z)	535	164									
318	Újezd u Brna, MěÚ	610	151	610	611							
319	Újezd u Brna, penzion	610	611									
320	Újezd u Brna, Revoluční	610	151	610	611							
321	Újezd u Brna, Rychmanov	610	610									
322	Újezd u Brna, škola	610	151									
323	Unkovice, rozc.0.5	535	520									
324	Valčice, bažantnice	582	555									
325	Valčice, Basední dům	582	555	571	555							
326	Valčice, Boř. Dvůr	582	555									
327	Valčice, celnice (z)	582	555									
328	Valčice, české čtvrti	582	571									
329	Valčice, hájenka (z)	582	571									
330	Valčice, hřbitov	582	555									
331	Valčice, kasařna (z)	582	555									
332	Valčice, nemocnice	582	571									
333	Valčice, Úvaly	582	555									
334	Valčice, Úvaly, na konci	582	555									
335	Valčice, žel.zast.	582	555									
336	Velká Blatovice, aut.nádr.	565	542	556								
337	Velká Blatovice, kovárna	565	542	556								
338	Velká Blatovice, na konci	565	542	556								
339	Velká Blatovice, Svárov	565	542									
340	Velká Hostěrádky, ObÚ	632	541	610								
341	Velká Hostěrádky, u bytovky	632	541	610								
342	Velká Náměčice	536	522									
343	Velká Náměčice, Boudky	536	521	522								
344	Velká Náměčice, Brněnská	535	521									
345	Velká Náměčice, Nová Ves	535	521									
346	Velká Náměčice, ObÚ	535	164									
347	Velká Náměčice, rozc.2.0 (z)	535	164									
348	Velká Náměčice, škola	535	164									
349	Velká Náměčice, ZD	535	521									
350	Velká Pavlovice, aut.nádr.	555	542	550	551							
351	Velká Pavlovice, gymnázium	555	542	550	551							
352	Velká Pavlovice, obch.stř.	555	551									
353	Vlasatice, ObÚ	540	104									
354	Vlasatice, Troskotovická	540	104									
355	Vojkovice	525	505									
356	Vojkovice, sídliště	525	505									
357	Vranovice, Úpová (z)	535	164									
358	Vranovice, sakolovna	535	164									
359	Vranovice, škola (z)	535	104									
360	Vranovice, u hřbitova	535	164									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
361	Vranovice, vodárna (z)	535	164									
362	Vranovice, žel.st	635	164	580								
363	Vrbice, Jednota	660	551									
364	Vrbice, ObÚ	660	551									
365	Zaječl, Agrozet	555	550									
366	Zaječl, MŠ	555	550									
367	Zaječl, rest.	555	550									
368	Zaječl, rozc.1.0	555	542	550								
369	Zaječl, škola	555	550									
370	Zaječl, žel.st.	555	550									
371	Žabčice	535	520									
372	Žabčice, sokolovna	535	520									
373	Žabčice, u Mahovských	535	520									
374	Žabčice, žel.st.	535	520									
375	Židlochovice, nábreží	525	521	522								

Výtah z technických a provozních standardů IDS JMK

Vybavení zastávek a označníků

Pomůcka pro technické pracovníky správy označníků ve společnosti BORS Břeclav a.s., která uvádí základní potřebné informace ve vztahu ke standardům autobusových zastávek a označníků.

Informace jsou čerpány přímo z Technických a provozních standardů IDS JMK v platné podobě. Tento výtah jednoznačně odkazuje na pasáže týkající se vybavení zastávek a označníků.

Kategorizace zastávek IDS JMK

Zastávky IDS JMK se dělí do skupin:

- a) skupina A – zastávky, na nichž zastavuje alespoň jedna linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu,
- b) skupina B – zastávky, na nichž nezastavuje žádná linka s licencí pro městskou hromadnou dopravu,

Zastávky jsou dále kategorizovány do tříd podle jejich dopravního významu:

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

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

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

Z hlediska zastavování se zastávky člení na:

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

Podle způsobu provozu se zastávky člení na:

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

Označování zastávek

Zastávky skupiny A a B se označují a vybavují označníkem umístěným zpravidla na zastávkovém sloupku. Kde to podmínky neumožňují, je možné umístit označnick zastávky na jiném vhodném místě (sloup, stěna přístřešku). Označnick musí být umístěn tak, aby byl viditelný pro všechny účastníky silničního provozu a aby nezakrýval dopravní značení nebo jiná zařízení. Konstrukce označnicku musí umožňovat bezpečný pohyb cestujících včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace na čekací ploše.

Označník se skládá

I. ze zastávkového sloupku pevně ukotveného v zemi nebo konzoly

II. ze zastávkové hlavy skládající se:

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

Značka označníku, tabulka názvu zastávky, dodatková tabulka a tabulka čísla zóny se situují kolmo na podélnou osu zastávky. Tyto údaje mohou být umístěny také na jediné informační tabuli buď zvlášť nebo společně se značkou zastávky. Vzory pro označník zastávky jsou uvedeny v příloze I kapitoly „Vybavení zastávek a označníků“. KORDIS JMK může povolit odlišný vzhled označníku i zastávky.

III. z informačního panelu obsahujícího informace stanovené v tomto standardu pro jednotlivé třídy zastávek jako závazné. Informační panel se umísťuje zpravidla na zastávkovém sloupku kolmo k nástupní hraně anebo rovnoběžně s ní, směrem na čekací plochu. V odůvodněných případech může být umístěn na jiném vhodném místě čekací plochy s ohledem na místní podmínky (přístup cestujících, osvětlení apod.). Pokud je zastávka vybavena přístřeškem, umísťuje se informační panel přednostně do něj. Standardní rozmístění informací na informačním panelu viz příloha 2 kapitoly „Vybavení zastávek a označníků“. Vzhled a obsah jízdních řádů a informačních materiálů na informačním panelu stanovuje nebo schvaluje KORDIS JMK.

Vzhled a vybavení označníků

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

5.1. Označníky skupiny A

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

5.2. Označníky skupiny B

Základní pravidla

Všechny označníky na zastávkách linek IDS JMK musí být instalovány a mít vzhled dle vzoru uvedeného v člancích 11 a 12 části I. Technických a provozních standardů, a v dalším textu. Označníky musí splňovat požadavky vyhlášky 30/2001 Sb. Stojan zastávky Stojan zastávky je tvořen ze dvou částí – standardní patky pevně ukotvené v zemi určené pro upevnění dopravního značení a tyče upevnitelné do patky. Výše tyče je 3 m. V místech, kde není možné ukotvit označník do země je možné použít i jiné způsoby upevnění – např. na sloup elektrického vedení nebo k čekárně apod. Stojan musí být tak vysoký, aby dolní hrana značky byla umístěna ve výšce 2,20 m nad terénem.

Značka zastávky

Značka zastávky a dodatková tabulka budou v případě výroby nového označníku tvořit jediný a nedělitelný prvek. V závislosti na počtu linek, která zastávkou projíždějí, se jedná o obdélníkovou kovovou plochu standardních rozměrů 500 x 800 cm nebo 500 x 700 mm v KORDISEM schválených případech je možné použít jinou výšku plochy (Policie ČR požaduje průměr značky 500 mm). V horní části obdélníkové plochy je umístěna značka 1j 4b. (kruhová zastávka autobusu) o průměru 50 cm umístěná na reflexní fólii. Velikost reflexní fólie musí v dolní části značky přesáhnout o cca 1 cm velikost značky, aby byl zajištěn dostatečný přesah pro nalepení dodatkové tabulky. Uvnitř značky 1j

4b. je umístěn standardní nápis „ZASTÁVKA“ a logo IDS JMK dle vzoru a přesné velikosti dodané KORDIS JMK.

Dodatková tabulka

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

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

Text na dodatkovou tabulku je umístěn ve formě samolepící fólie buď vcelku nebo po jednotlivých pásech. Samolepící fólie musí splňovat požadavky na venkovní výlep s trvanlivostí min. 3 roky. V případě změny může být přelepena celá fólie nebo je její část. Dodatková tabulka musí být vytisknuta na nereflexní bílé neprůhledné samolepící folii. Pro zastávku určenou pro jednu až čtyři linky bude mít rozměr 30 x 50 cm. Musí být nalepena nebo namontována těsně pod značkou zastávky. Obsah dodatkové tabulky vychází ze vzoru uvedeného v článku II části I. Technických a provozních standardů, přičemž při výrobě musí být dodržena barevnost, velikost a rozvržení textu a druh použitého písma. Přesnou textaci obsahu dodává dopravcům KORDIS JMK. KORDIS JMK je oprávněn dopravci odsouhlasit přechodné období pro výměnu označnicků neodpovídajících jednotnému vzoru IDS JMK.

Dočasné označování zastávek

Zastávka může být na nezbytně nutnou dobu označena přenosným označnickem, který musí obsahovat alespoň takové množství informací, jaké jsou tímto standardem stanoveny pro zastávky IV. třídy. Pod pojmem nezbytně dlouhá doba se rozumí doba potřebná pro vykonání činností pro odstranění překážek znemožňujících zastavování vozidel v místě pravidelné zastávky. V případě, že dojde k dočasnému přemístění zastávky nebo dočasnému zrušení zastávky, musí být neplatnost původního označnicku zřetelně vyznačena jeho přelepením reflexní páskou ve tvaru kříže a uvedením příslušné informace pro cestující. V případě stavebních úprav je možné označnick odstranit. V takovém případě musí být na nejbližším vhodném místě uvedena informace o náhradním umístění označnicku.

Další součásti zastávky

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

- a) informační panel v úpravě dle článku 12 části I. Technických a provozních standardů.
- b) informační štítek pro nevidomé v úpravě dle článku 15 části I. Technických a provozních standardů.
- c) přístřešek pro cestující;
- d) odpadkový koš;
- e) lavička, sedadlo;
- f) automat na prodej jízdenek;
- g) informační a prodejní centrum IPC nebo PS – prodejní středisko
- h) majáček nebo výstražná deska (pro tramvajové nebo smíšené zastávky);
- i) elektronický informační systém pro cestující.

Povinné minimální vybavení zastávek podle tříd

Třída zastávky ¹	Označník podle vzoru ²	Jízdní řád všech zastávajících linek na informačním panelu	Výťah z tarifu IDS JMK včetně výřezu z plánu sítě linek	Smluvní přepravní podmínky IDS JMK	Odpadkový koš	Přístřešek a sedačky	Informační štítek pro nevidomé ³	Automat na jízdenky ⁴	Celý plán sítě linek IDS JMK	IPC nebo PS	Označovač jízdenek ⁵
I.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
II.	X	X	X	X	X	X	X				X
III.	X	X	X								X
IV.	X	X	X								X

Pravidelná kontrola a údržba zastávek IDS JMK

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

Během kontroly se zjišťuje, zda zastávka splňuje standardy IDS JMK – povinné minimální vybavení pro danou třídu zastávky a nutnost oprav nebo doplnění jejího vybavení. O každé kontrole musí být proveden zápis do standardizovaného záznamového archu dle článku 13 části I. Technických a provozních standardů. Záznamové archy musí být do 1 měsíce od provedení kontroly předány KORDIS JMK.

Předání záznamových archů je možné i v elektronické podobě. Zejména v případě, kdy má dopravce vlastní předpisy pro provádění kontroly plnění standardu vzhledu a vybavení zastávek, může KORDIS JMK odsouhlasit odlišný postup kontroly než uvedený v tomto článku.

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

Údržbu konkrétní součásti zastávky zabezpečuje na své náklady její vlastník. Správce označníku zabezpečuje na své náklady údržbu a obnovu označnicků. Správcem označníku je vždy dopravce, který má největší rozsah výkonů na dané zastávce nebo přestupním uzlu, pokud se dopravci ve spolupráci s KORDIS JMK nedohodnou jinak.

KORDIS JMK eviduje majitele a správce označnicků. V případě, že se změní správce označníku, je povinen tuto skutečnost vlastník označníku nahlásit KORDIS JMK do 3 pracovních dnů.

Závazné termíny pro zjišťování a nápravu závad na zastávkách

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

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

O každé provedené opravě nebo nahlášení správcí inventáře zastávky musí být proveden zápis dle článku 16 části I. Technických a provozních standardů, který musí být předán KORDIS JMK do 30 dnů od provedení opravy. Předání zápisu je možné i v elektronické podobě.

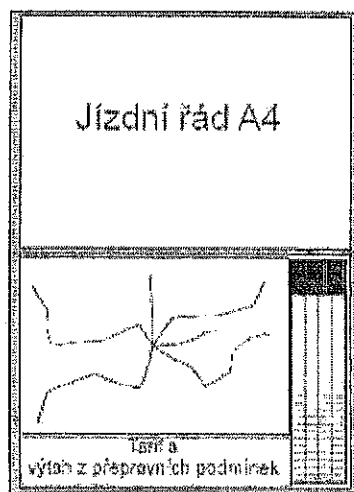
V případě, že nedojde k nápravě v uvedených termínech, je KORDIS JMK oprávněn odpovědný subjekt sankcionovat.

Informační panel

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

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

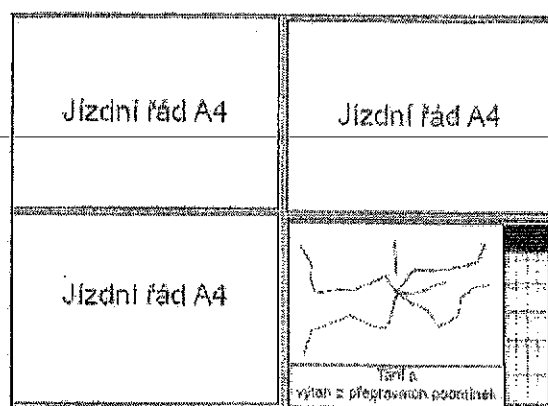
Zastávka s jednou linkou



Plán trasy projíždějících linek
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výťah z přepravních podmínek

Zastávka se třemi linkami



Plán trasy projíždějících linek
Informační štítek pro nevidomé

Tarif a výťah z přepravních podmínek

Informování o skutečnostech s vlivem na pravidelnost a ekonomiku provozu

Seznam informací předaných dopravcem BORS Břeclav a.s. společností KORDIS JMK, spol. s r.o.

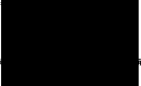
Tento formulář slouží pro zaznamenání podnětů a připomínek, které mají nebo mohou mít vliv na pravidelnost a ekonomiku provozu IDS JMK. Obvykle mezi ně řadíme skutečnosti související s nedostatečnou kapacitou spojů, nebo naopak s nevyužíváním spojů, připomínky ke stavu pozemních komunikací a autobusových zastávek obsluhovaných linkami zařazenými v IDS JMK, očekávané kulturní, sportovní či společenské akce, částečné či úplné uzavírky komunikací mající vliv na plynulost dopravy. Jako přílohy tohoto formuláře jsou předávány **zachycené neplatné jízdní doklady**. Skutečnosti mající neodkladný charakter jsou sdělovány rovněž formou elektronické pošty, telefonicky, případně osobně, na tomto formuláři budou pouze zaznamenány z důvodu přehlednosti,

[illegible]

 Břeclav a.s.		
BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 00.13	
	Vydání č.: 04	Výtisk č.: 01

Název:

Řízení neshodného produktu

Zpracoval: 	Přezkoušel: Ing. František Zugar	Uvolnil pro SMK: 	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 11.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 	Datum: 12.2.2010 Podpis: 

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
Celá SM	11.2.2010	QP	Změna terminologie vzhledem k revizi normy ISO 9001

OBSAH:

Titulní strana
Informace o změnách

Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
 - 3.1 Pojmy a definice
 - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
 - 5.1 Řízení aktivních reklamaci
 - 5.1.1 Postup při řešení aktivních reklamaci
 - 5.2 Řízení pasivních reklamaci
 - 5.2.1 Postup při vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka
 - 5.2.2 Typy reklamačních případů
 - 5.2.3 Vyhodnocování reklamaci a stížností
 - 5.2.4 Uchovávání záznamů o reklamaci a stížnostech
 - 5.3 Řízení vnitřních neshod
 - 5.3.1 Příklady vnitřních neshod v nákladní dopravě
 - 5.3.2 Příklady vnitřních neshod v osobní dopravě
 - 5.3.3 Příklady vnitřních neshod u celních služeb
 - 5.3.4 Příklady vnitřních neshod na divizi Renault
 - 5.3.5 Vyhodnocování vnitřních neshod
6. Související dokumenty
 - 6.1 Externí dokumenty
 - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

1. Účel

Účelem vydání této směrnice je stanovení postupů pro řízení aktivních reklamací, řízení pasivních reklamací a vnitřních neshod, vznikajících především v souvislosti s poskytováním služeb zákazníkům v oblasti osobní a nákladní dopravy, zasilatelství, celních služeb a v oblasti prodeje a servisu vozidel Renault.

2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro pracovníky divize OD (ŘD, VS, dispečer, technický dispečer, pokladní, pracovník předprodeje), pro pracovníky divize ND (ŘD, VS, dispečer, technický dispečer, dispečer-fakturant, fakturant-kalkulant), pro pracovníky střediska celních služeb (VS, celní agent, skladník celního skladu) a pro pracovníky divize Renault (ŘD, vedoucí prodeje Renault, vedoucí servisu Renault, přijímací technik, prodejce náhradních dílů) BORS Břeclav a.s. Směrnicí se mohou řídit také pracovníci ostatních divizí, resp. útvarů.

3. Pojmy, definice, zkratky, symboly

3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice jsou specifikovány v normě ČSN EN ISO 9001:2008

Neshoda – nesplnění požadavku.

Reklamacie – písemné, či ústní vyjádření nespokojenosti zákazníka s produktem spolu s požadavkem finančního nebo jiného vyrovnání.

Stížnost – písemné, či ústní vyjádření nespokojenosti zákazníka s produktem (bez požadavku finančního nebo jiného vyrovnání).

Neshodný produkt – produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt.

Aktivní reklamacie – reklamacie produktu (výrobku, služby) dodaného od dodavatele.

Pasivní reklamacie – reklamacie produktu (výrobku, služby) zákazníkem.

Vnitřní neshoda – neshoda, která vznikla v průběhu procesu.

Vystavené doklady - jsou doklady vystavované v souvislosti s činností pracovníků a poskytovanými službami na jednotlivých divizích. Jedná se o doklady o zaplacení, faktury, příjmové doklady, stvrzenky, jízdní doklady, celní doklady atd.

Morální škoda - škoda při které nedochází ke konkrétně vyčíslitelné materiální ztrátě, ale může dojít k poškození dobrého jména či pověsti zákazníka, v souvislosti s poskytnutím služby neodpovídající smluvním podmínkám, udaným buď smlouvou o přepravě nebo přepravním řádem.

3.2 Zkratky

QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
SMK	- Systém managementu kvality
SM	- Směrnice

PM	- Pracovní manuál
OKN	- Opatření k nápravě
JSD	- Jednotný správní doklad
AMS	- Automatizovaný místenkový systém
DPH	- Daň z přidané hodnoty
OD	- Osobní doprava
ND	- Nákladní doprava
CS	- Celní služby
ESÚ	- Ekonomicko–správní útvar
OzN	- Odpovědný za nákup
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
VS	- Vedoucí střediska
PA	- Podnikový archiv
OJ	- Organizační jednotka
PAD	- Pravidelná autobusová doprava
ZPO	- Základní pravidla obchodu v síti Renault

4. Pravomoci a odpovědnosti

Generální ředitel *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

Výkonný ředitel *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

Ředitel divize ND, OD, Renault, ředitel ESÚ *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti

pravomoci

- schvaluje předpis náhrady vzniklé škody zaměstnanci, který škodu způsobil

Vedoucí OJ *odpovědnosti*

- řešit reklamaci/stížnost v rámci svých pravomocí a odpovědností, dle finančního limitu a rozhodnout o její oprávněnosti
- posoudit závažnost neshody, vystavit „List neshody“
- řešit stížnosti na chování zaměstnanců (svých podřízených)
- řešit a posoudit oprávněnost reklamace vztahující se k dodržování uzavřených smluv
- 1x za čtvrt roku vypracovat přehledy aktivních, pasivních reklamací a vnitřních neshod (viz SM 00.05 Nápravná opatření)

pravomoci

- navržení způsobu vypořádání reklamace/stížnosti
- jednat se zákazníkem o příčinách vzniku reklamace/stížnosti
- rozhoduje o stanovení OKN

QP *odpovědnosti:*

- za sumarizaci přehledů aktivních, pasivních reklamací a vnitřních neshod

Pracovník přebírající reklamaci/stížnost
odpovědnosti

- vyplnit formulář „Zápis o reklamaci, stížnosti“
- informovat o vzniku reklamace/stížnosti svého nadřízeného

pravomoci

- posoudit oprávněnost reklamace týkající se dokladů o zaplacení

Pracovník odpovědný za nákup (OzN)

odpovědnosti

- řeší aktivní reklamace nakoupených produktů, za jejichž nákup je odpovědný
- jedná s dodavatelem o oprávněnosti reklamace

pravomoci

- rozhoduje o přijatelném řešení aktivní reklamace
- navrhuje ukončení spolupráce s dodavatelem

Každý zaměstnanec a.s.

odpovědnosti

- přijmout každou reklamaci/stížnost, která souvisí s pracovní náplní zaměstnance
- řešit oprávněnou reklamaci/stížnost, za jejíž vznik je odpovědný
- neprodleně informovat svého nadřízeného o přijaté reklamaci/stížnosti
- učinit všechny kroky k nápravě oprávněné reklamace/stížnosti, případně ke snížení finanční či morální škody
- realizovat nápravu u reklamace/stížnosti, u které nevznikla finanční ani morální škoda a informovat o tom svého nadřízeného

pravomoci

- řešit reklamaci/stížnost, u které nevznikla finanční ani morální škoda

Limity odpovědnosti za řešení reklamací a stížností při vzniku morální či finanční škody:

Divize osobní dopravy:

- do 10 000,- Kč - vedoucí střediska OD,
- nad 10 000,- Kč - ředitel divize OD, případně GŘ.

Divize nákladní dopravy:

- do 50 000,- Kč - vedoucí střediska ND,
- nad 50 000,- Kč - ředitel divize ND, případně GŘ.

Středisko celních služeb:

- do 10.000,- Kč - vedoucí střediska CS, případně ředitel ESÚ,
- nad 10.000,- Kč - ředitel ESÚ, případně GŘ.

Divize Renault:

- do 50 000,- Kč - vedoucí OJ,
- nad 50 000,- Kč - ředitel divize Renault, případně GŘ.

5. Postupy

5.1 Řízení aktivních reklamací

5.1.1 Postup při řešení aktivních reklamací

Při zjištění neshodného produktu v procesu nakupování (viz SM 00.06 Nakupování) se dále uplatňuje následující postup.

- 1) Reklamaci vyřizuje pracovník odpovědný za nákup produktu, který příslušnou dodávku objednal a převzal nebo jejím převzetím pověřil jiného pracovníka firmy (viz SM 00.06, příloha č. 1 - Seznam nakupovaných produktů a stanovení odpovědností). Využívá při tom vlastní i přijatou dokumentaci související s dodávkou (objednávku, zakázkový list, předávací protokol, dodací list...), která obsahuje údaje potřebné pro identifikaci dodávky a oprávněnost reklamace.
- 2) Pracovník OzN:
 - při zjištění neshody při převzetí produktu dodávku nepřevzme a zašle ji zpět dodavateli,
 - při zjištění neshody až po provedení převzetí uplatňuje reklamaci u dodavatele dle jeho reklamačních podmínek, podmínek uzavřených v obchodní smlouvě/objednávce, dle dohody o záručních podmínkách nebo záručního listu, popř. podle Obchodního zákoníku. Produkt, který je předmětem reklamace uloží tak, aby nemohl být dále použit a označí jej viditelně nálepkou – „reklamace“.

Uplatňovaná reklamace musí mít vždy písemnou formu.

3) O oprávněnosti reklamace může vést pracovník OzN s dodavatelem příslušná jednání, kterých se dle potřeby účastní také QP. Dohodou se zástupci dodavatele se stanoví případná nápravná opatření, která zpracují obě strany písemně a určí datum ověření splnění těchto nápravných opatření. Obnovení dodávek je možno provést až po tomto ověření. O jednání se sepíše záznam do formuláře č. 01.01.1F „Záznam z jednání“ (viz příloha č.6).

4) Pracovník OzN v souladu s pracovním manuálem PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů vyhodnotí tuto dodávku na košilce Faktury došlé, kolonka „Hodnocení kvality“.

5) Pracovník OzN je oprávněn rozhodnout o přijatelném řešení reklamace.

6) V případě opakování neshody pracovník OzN písemně upozorní dodavatele, že bude-li se neshoda opakovat, bude s ním spolupráce přerušena.

7) Nedojde-li ani po těchto krocích k nápravě, informuje pracovník OzN o tomto na nejbližší poradě vedení a provede vyškrtnutí dodavatele ze „Seznamu dodavatelů“ (viz PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů).

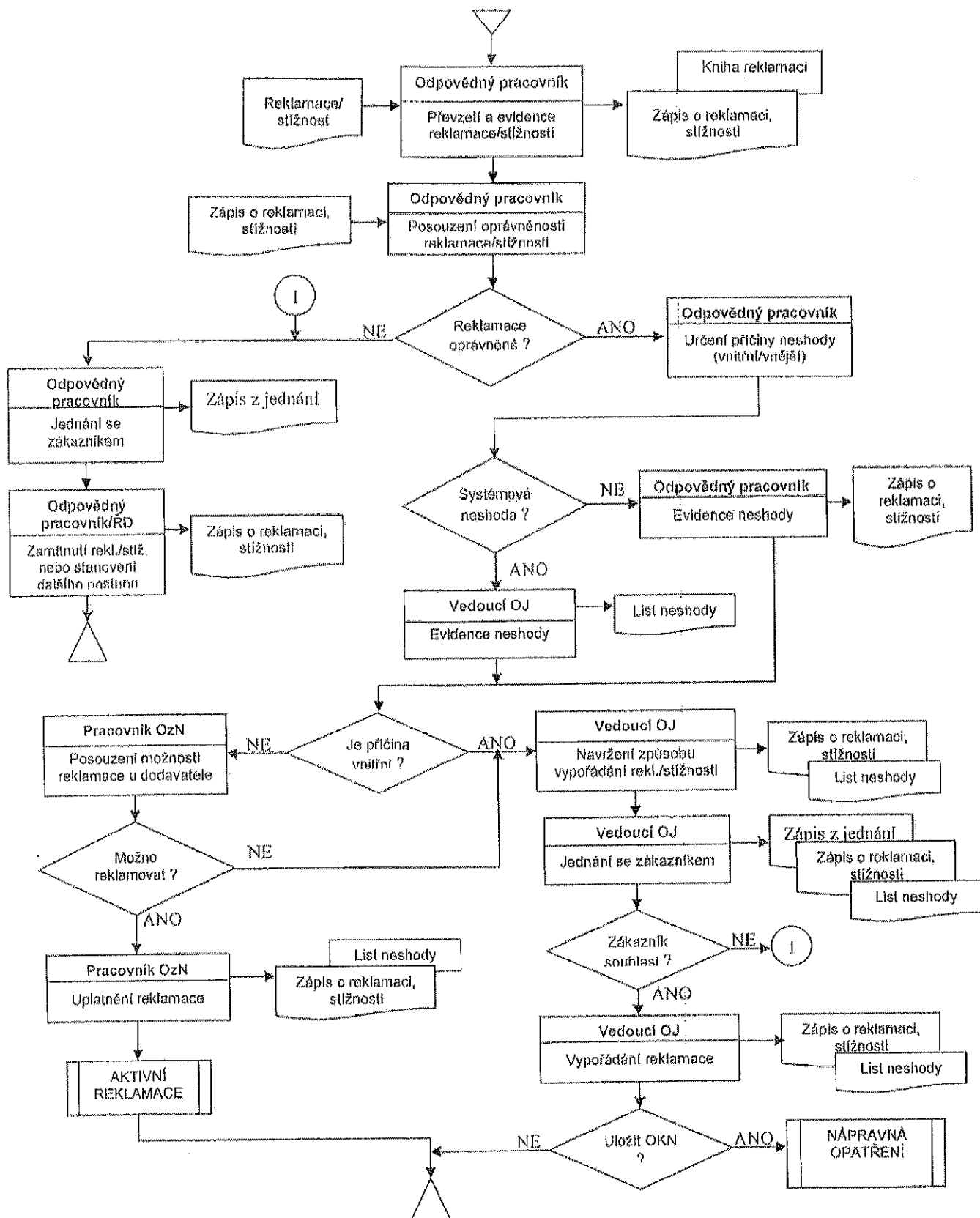
8) Aby se zabránilo opakovanému nebo možnému výskytu dalších reklamací, posuzují se (dle závažnosti) příčiny jejich vzniku a zvažují se možnosti stanovení dalších opatření (viz SM 00.05 Nápravná opatření a SM 00.07 Preventivní opatření).

9) V závěru každého čtvrtletí zpracuje pracovník OzN „Přehled aktivních reklamací“ (vyplývá ze směrnice SM 00.05 Nápravná opatření).

Na střediscích divize Renault jsou pracovníci povinni dodržovat mimo stanoveného postupu také procedury Renault ČR platné pro daný produkt.

5.2 Řízení pasivních reklamací

5.2.1 Postup pro vyřizování reklamace/stížnosti zákazníka



Obecné zásady

Vzhledem k tomu, že univerzální postup pro řešení reklamaci nelze jednoznačně určit, jsou zde nejprve popsány obecné zásady a poté jsou podrobně rozepsány postupy dle jednotlivých divizí a dle konkrétních typů reklamaci (viz kap. 5.2.2).

Reklamaci/stížnost je oprávněn přijmout kterýkoliv pracovník a to buď písemnou, ústní nebo telefonickou formou. Od zákazníka si přitom vyžádá veškeré podklady související s daným případem a v případě telefonického přijetí se vyžaduje také dodatečné písemné sdělení.

Pracovník, je poté povinen vyplnit formulář č. 01.05.1F „Zápis o reklamaci, stížnosti“ (viz příloha č.1) a tento zápis založit do složky „Reklamacie a stížnosti“.

Při zjištění neshody je tato zaznamenána do „Listu neshody“ (formulář č. 00.13.1F, příloha č.5). List neshody vystavuje vedoucí OJ a to v případě, že reklamacie byla posouzena jako oprávněná, a že je jedná o:

- a) systémovou neshodu,
- b) závažnou neshodu s vlivem na jakost produktu,
- c) reklamaci/stížnost, jejíž řešení je v kompetenci ředitele divize (dle finančních limitů).

O oprávněnosti reklamacie rozhoduje příslušný pracovník dle typu reklamačního případu viz kap. 5.2.2 nebo v případě možnosti vzniku morální či finanční škody pracovník dle finančního limitu viz kap. 4.

Rozhodne-li poté vedoucí OJ o tom, že je nutné uložit OKN, postupuje se podle směrnice SM 00.05 Nápravná opatření.

Posoudil-li odpovědný pracovník reklamaci jako neopodstatněnou, informuje o tom zákazníka. O případném jednání sepiše formulář č. 01.01.1F „Zápis z jednání“ (viz příloha č.6).

Divize OD

Veškeré reklamacie a stížnosti zákazníků, resp. posouzení oprávněnosti jimi vznášených nároků a připomínek, se řeší v souladu a dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku v platném znění, dále podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a ustanovení vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou dráhu a silniční osobní dopravu, na jejichž základě jsou vytvořeny Smluvní přepravní podmínky BORS Brno a.s. a jsou přílohou č. 2 této směrnice (dále jen smluvní přepravní podmínky). Smluvní přepravní podmínky slouží především jako podklad pro rozhodování při posuzování oprávněnosti reklamacie/stížnosti.

Divize ND

ŘDVS/dispečer/kalkulant-fakturant/řidič divize ND, který přijme reklamaci, vyplní „Zápis o reklamaci, stížnosti“ a předá jej fakturantce-kalkulantce k zaevidování. Ta provede záznam do „Knihy reklamaci“ (formulář č. 01.05.2F). Při posuzování vychází odpovědný pracovník z podmínek uvedených v rámcové smlouvě nebo smlouvě o přepravě věci/objednávce. Kdo reklamaci bude řešit a jakým způsobem, závisí na typu reklamačního případu (viz kap. 5.2.2). Pokud nebude řešení reklamacie v rámci pravomoci zaměstnance divize ND nebo fakturanta-kalkulanta, předá jej fakturant-kalkulant vedoucímu středisku.

Středisko CS

Charakter činnosti střediska CS je v poskytování širokého spektra služeb obchodním partnerům a fyzickým osobám. Vzhledem ke skutečnosti, že většina poskytovaných služeb úzce souvisí s celním řízením, je třeba dbát velmi důsledně na ověření veškerých předkládaných údajů. Je také potřeba podílet se na minimalizaci možných škod pečlivostí a přesností při jakékoliv vykonávané činnosti.

Divize Renault

Vyřizování reklamaci a stížnosti se řídí dle pravidel v ZPO. Odlíšnosti od ostatních divizí je forma evidence reklamaci. K tomuto účelu slouží excelová aplikace „Program na sledování reklamaci“ po jehož spuštění vyplní pracovník formulář „Záznamy stížnosti zákazníků a vrácení“ (viz příloha č. 7).

Reklamacie/stížnosti se týkají:

- chybné, neúplné nebo poškozené dodávky (vůz, náhradní díl, příslušenství),
- funkční vady produktu (vůz, náhradní díl, příslušenství).

Umístění reklamovaného produktu

Pracovník řešící reklamaci uloží neshodný produkt na určené místo. Náhradní díly a příslušenství se ukládají do vyhrazených prostor skladu náhradních dílů a vozidla přijatá k reklamaci se umísťují společně s ostatními vozidly a jejich příjem k opravě probíhá běžným způsobem (viz SM 05.02 Řízení servisu).

Posouzení reklamace

Pracovník se snaží získat informace (od dodavatelů, zákazníka, zaměstnanců) vedoucí k nalezení příčiny reklamace/stížnosti a k posouzení její oprávněnosti. Posuzuje zda:

- byly splněny požadavky zákazníka na produkt,
- reklamace/stížnost vznikla v záruční době

Posouzení se řídí obecně Občanským zákoníkem a Obchodním zákoníkem, a v případě záručních a pozáručních oprav také Záručními direktivami Renault.

Vypořádání (řešení) reklamace

Pracovník kontaktuje zákazníka nejpozději do 48 hodin od přijetí reklamace a informuje jej o prozatímním průběhu řešení.

Konečný návrh řešení sdělí zákazníkovi nejpozději do 7 kalendářních dnů od přijetí reklamace.

Následuje řešení reklamace (objednání nového náhradního dílu, oprava vozu, ...).

Po ukončení se do „Záznamu stížnosti..." uvede datum uzavření reklamace a případ se uzavře.

Přehledy a vývoj reklamací

Vzhledem k tomu, že Program na sledování reklamací umožňuje provádět souhrny a statistiky, nemusí odpovědný pracovník zvlášť vystavovat čtvrtletní Přehled pasivních reklamací, ale může použít výstupy z programu.

5.2.2 Typy reklamačních případů

a) Nesprávně vyplněné doklady

Nutností pro přijetí reklamace nebo stížnosti je předložení příslušných dokladů vztahujících se k reklamaci nesprávně vyplněných dokladů. Pro vyřízení reklamace je oprávněn VS, který případ posoudí, prověří reklamované skutečnosti a rozhodne o její oprávněnosti. Zjistí-li, že reklamace je oprávněná, zabezpečí opravu předmětných a všech návazných dokladů. Do „Zápisu o reklamaci, stížnosti" je vhodné uvést vyjádření osoby, která reklamaci podala.

b) Vznik finančních škod a škod na majetku zákazníka

Při podání reklamace s následkem vzniku finanční škody je povinen pracovník, který reklamaci přijme vyplnit formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" a ihned učinit všechny kroky nutné k minimalizaci škod. O reklamaci podá zprávu VS, který případně informuje vyššího nadřízeného a navrhne způsob řešení oprávněné reklamace. Součástí řešení reklamace je také došetření a prověření skutečné výše škody a případné korekce požadované náhrady. Za řešení reklamace je odpovědný pracovník dle finančního limitu vzniklé škody (viz kap. 4), který také rozhodne o realizaci nápravy. Zápis o rozhodnutí uznání výše škody včetně kopií dokladů k příslušné reklamaci se přiloží k zápisu o reklamaci. Případný předpis náhrady škody zaměstnanci, který škodu způsobil schvaluje ředitel příslušné divize.

c) Reklamace dokladů o zaplacení, faktur a jízdních dokladů

Reklamace se může týkat :

- nečitelnosti dokladů,
- špatně uvedené měny,
- špatných údajů v dokladech,
- opomenutí poskytnuté slevy,
- nevyznačení výše DPH,
- čipových karet.

V případě, že reklamace se týká dokladů o zaplacení, posoudí přijímající pracovník její oprávněnost. Je-li reklamace oprávněná vystaví pracovník nový opravený doklad a současně provede storno původního dokladu. O reklamaci provede zápis do formuláře (uveden v příloze č. 1) a informuje VS.

Jiné závady na dokladech je oprávněn řešit pouze vedoucí střediska (u osobní dopravy jsou popsány ve Smluvních přepravních podmínkách).

Reklamací čipových karet uplatňuje zákazník v předprodejní kanceláři na místě, kde je prováděna personifikace. Pracovnice se řídí pokyny, které jsou stanoveny pro reklamací na Žádosti o vydání čipové karty (příloha č. 3), Smluvními přepravními podmínkami BORS Brěclav a.s. (příloha č. 2) a v Poučení pro majitele čipových karet (příloha č. 4). Postup při vyřizování reklamací čipových karet je popsán v PM 02.02 Předprodej (kap. 2.2.5 Postup při řešení reklamací čipových karet).

d) Reklamacie jízdenek, postup při chybném vydání jízdenky

Při chybném vydání jízdenky, popř. oprávněné reklamaci ze strany cestujícího je nutno tuto jízdenku stornovat. Přesný popis vydání storno jízdenky je popsán v návodu k obsluze odbavovacího strojeku, který je přílohou pracovního manuálu PM 02.01 Řídicí osobní dopravy.

e) Reklamacie nevyužitých jízdenek

Posouzení oprávněnosti reklamací nevyužitých jízdenek se řídí Smluvními přepravními podmínkami podle přílohy č. 2.

f) Stížnosti na chování zaměstnanců

Stížnosti na chování a přístup zaměstnanců k zákazníkům, popřípadě jiným osobám řeší vždy vedoucí OJ (nejbližší nadřízený dotčeného zaměstnance). Přijímající pracovník sepiše stížnost stěžovatele do formuláře "Zápis o reklamaci, stížnosti" a neprodleně o tomto informuje vedoucího OJ, který rozhodne o oprávněnosti stížnosti, o způsobu vypořádání a o případném postihu zaměstnance. Trvá - li stěžovatel na písemném vyrozumění o řešení stížnosti, je povinen odpovědný pracovník řešící tuto reklamaci ve lhůtě 30-ti dnů po obdržení stížnosti odeslat písemnou zprávu stěžovateli. Tato písemná zpráva bude tvořit přílohu „Zápisu o reklamaci, stížnosti“.

g) Stížnosti vzniku morálních škod

Tyto stížnosti jsou řešeny shodně s bodem f). O finančních náhradách při řešení morálních škod rozhoduje pracovník dle limitu výše škody (viz kap. 4). Na divizi osobní dopravy musí být kopie zápisů předány do sedmi dnů od vyřešení reklamacie řediteli divize OD.

h) Dodržování smluvních podmínek

Reklamacie vztahující se na dodržování uzavřených smluvních podmínek posuzuje vedoucí OJ vždy na základě konkrétní smlouvy či objednávky. Stěžovatel je povinen dokladově podložit oprávněnost požadavku. V případě nezvratných podkladů o oprávněnosti reklamacie, učiní vedoucí OJ rozhodnutí a neprodleně sjedná nápravu. Reklamacie může být uplatněna v plném rozsahu pouze za předpokladu dodržení všech smluvních podmínek ze strany stěžovatele.

i) Reklamacie dalších doplňkových služeb

Na divizi osobní dopravy jde zejména o reklamacie týkající se:

- pronájmu a provozování reklamy za úplatu,
- poskytování informací cestujícím,
- tisku jízdních řádů a informovanosti cestujících na vývěskách.

5.2.3 Vyhodnocování reklamací a stížností

Veškeré reklamacie, podněty a návrhy uváděné ve stížnostech a reklamacích jsou externími zdroji pro zpracování nápravných a preventivních opatření pro zamezení dalších a opakovaných reklamací. Při vyhodnocování reklamací a stížností se postupuje dle směrnice SM 00.05 Nápravná opatření.

5.2.4 Uchovávání záznamů o reklamacích a stížnostech

Formuláře a jejich přílohy jsou uchovávány v příslušném kalendářním roce a v roce následujícím u vedoucího střediska, ve složce Reklamacie a stížností a na divizi ND se vede jejich souhrn také v knize reklamací. Po této době jsou uloženy v podnikovém archivu s dobou skartace pět let.

5.3 Řízení vnitřních neshod

Vnitřní neshodou se rozumí neshoda, která nemá vliv na konečnou kvalitu poskytované služby a není-li při vzniku této neshody uplatněna reklamacie ze strany zákazníka.

5.3.1 Příklady vnitřních neshod v nákladní dopravě

Na divizi nákladní dopravy se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nedodržení plánované trasy, které mohlo mít vliv na splnění požadavku zákazníka,
- b) problémy při nakládce/vykládce,
- c) nesprávně vyplněné faktury (nečitelnost dokladu, špatně uvedené DPH, chybně uvedená adresa, ...),
- d) záměna vystavených dokladů,
- e) další vnitřní neshody.

5.3.2 Příklady vnitřních neshod v osobní dopravě

Na divizi osobní dopravy se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nesprávně vyplněná objednávka (v případě nepravidelné dopravy),
- b) nesprávně vyplněné faktury (nečitelnost dokladu, špatně uvedené DPH, chybně uvedená adresa, ...),
- c) záměna vystavených dokladů,
- d) další vnitřní neshody.

5.3.3 Příklady vnitřních neshod u celních služeb

Středisko celních služeb může řešit tyto vnitřní neshody:

- a) nesprávně vyplněné doklady (nečitelnost dokladů, špatně uvedené ména, nevyznačení výše DPH, apod.),
- b) záměna vystavených dokladů,
- c) další vnitřní neshody.

5.3.4 Příklady vnitřních neshod na divizi Renault

Na divizi Renault se mohou řešit tyto vnitřní neshody:

- a) chyby při zadávání objednávky vozidla na prodejně,
- b) vady zjištěné při zkušební jízdě,
- c) kontrola opravy vozidla vedoucím servisu před předáním vozidla zákazníkovi,
- d) neprovedení některých prací při opravě vozidla,
- e) nekvalitně provedená práce při opravě vozidla,
- f) neúplnost dokladů,
- g) další vnitřní neshody.

5.3.5 Vyhodnocování vnitřních neshod

V závěru každého čtvrtletí je vedoucí střediska povinen zpracovat „Přehled vnitřních neshod“ a předat jej QP (viz SM 00.05 Nápravná opatření), který zpracuje souhrn za celou společnost s uvedením trendů a případných přijatých opatření.

6. Související dokumenty

6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008
Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění
Zákon č. 13/1993 Sb., celní zákon, v platném znění
Prováděcí vyhlášky k celnímu zákonu, v platném znění
Zákony a nařízení vlády související s celním řízením, v platném znění
Vyhláška č. 11/1975 Sb., o Úmluvě o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), v platném znění
Vyhláška č. 64/1987 Sb., o Evropské dohodě o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR), v platném znění
Vyhláška č. 108/1976 Sb., o Evropské dohodě o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR), v platném znění
Vyhláška č. 144/1982 Sb., o Celní úmluvě o mezinárodní přepravě zboží na podkladě karnetů TIR (Úmluva TIR), v platném znění
Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění
Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění
Vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění
Prodejní a reklamační podmínky AMS
Základní pravidla obchodu v síti Renault

6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality
Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.
Organizační řád BORS Břeclav a.s.
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s.
Ceníky jízdného na linkách PAD BORS Břeclav a.s.
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů
Směrnice SM 00.05 Nápravná opatření
Směrnice SM 00.06 Nakupování
Směrnice SM 00.07 Preventivní opatření
Směrnice SM 01.01 Obchodní činnost - nákladní doprava
Směrnice SM 01.03 Dispečerské řízení přeprav - nákladní doprava
Směrnice SM 01.06 Řízení zasilatelské činnosti
Směrnice SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava
Směrnice SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel
Směrnice SM 05.01 Řízení nákupu a prodeje vozů
Směrnice SM 05.02 Řízení servisu
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů
PM 00.07 Hodnocení a výběr dodavatelů
PM 01.01 Řidič nákladní dopravy
PM 02.01 Řidič osobní dopravy
PM 02.02 Předprodej
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a.s.
Poučení pro majitele čipové karty

7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ,FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	řidič, dispečer, CA, VS, ŘD	VS, ŘD, PA	5 let
Složka "Reklamační a stížnosti"	rok	VS, dispečer	VS, PA	5 let
Kniha reklamací	01.05.2F	VS	VS, PA	5 let
Žádost o vydání čipové karty	02.05.1F	řidič, pracovník přepravní pokladny	pracovník přepr. pokladny, VS, PA	5 let
List neshody	00.13.1F	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let
Zápis z jednání	01.01.1F	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let
Záznamy stížností zákazníků a vrácení	formulář RČR	vedoucí OJ	vedoucí OJ, PA	5 let

8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se směrnici SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Brno a.s.

9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP 1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

GR	1x
sekretářka GR	1x
výkonný ředitel	1x
ekonomický ředitel	1x
personální ředitel	1x
marketingový ředitel	1x
ředitel divize ND	1x
ředitel divize OD	1x
ředitel divize Renault	1x
ředitel divize sport	1x
asistent ředitele divize nákladní dopravy	1x
vedoucí střediska divize ND	2x
vedoucí střediska divize OD	2x
vedoucí střediska CS	1x
vedoucí střediska divize Renault	2x
vedoucí střediska divize sport	2x
vedoucí provozovny	4x
vedoucí opravárenského střediska	2x
referent marketingového útvaru	1x
dispečer OD	3x
technik BOZP, PO, ekologie	1x
dispečer ND	5x
dispečer-fakturant zasilatelství	4x
fakturant-kalkulant	2x
celní agent	7x
skladník celního skladu	2x

provozni pokladni	2x
pracovník předprodeje	3x
přepravní pokladni	3x
pracovník controllingu	1x
pracovník technického provozu	1x
hlavní informatik, správce IS	1x
správce IS, archivář	3x
technický dispečer	3x
provozni, investični technik	1x
správce měřidel	2x
prodejce náhradních dílů	1x
prodejce vozů	3x

10. Přílohy

		<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1	<u>Zápis o reklamaci, stížnosti - formulář č. 01.05.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 2	<u>Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.</u>	-----
Příloha č. 3	<u>Žádost o vydání čipové karty - formulář č. 02.05.1F</u>	07-01/10
Příloha č. 4	<u>List neshody -- formulář č. 00.13.1F</u>	02-03/07
Příloha č. 5	<u>Zápis z jednání -- formulář č. 01.01.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 6	<u>Záznamy stížností zákazníků a vrácení - VZOR</u>	-----

Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iničály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis: Datum:	
Přílohy:	Evidenční číslo:



Břeclav a.s.

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav, IČ 49 96 92 42,
zápis: Krajský soud Brno, oddíl B, vložka 1218,

podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, podle vyhlášky č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu a podle příslušných ustanovení občanského zákoníku v y d á v á :

SMLOVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

Článek 1

Předmět úpravy

Podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné silniční osobní dopravě provozované dopravcem BORS Břeclav a.s. v rámci osobní veřejné linkové dopravy a městské autobusové dopravy.

Článek 2

Vznik a splnění přepravní smlouvy o přepravě osob

- (1) Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob (dále jen „přepravní smlouva“) vzniká mezi dopravcem a cestujícím na základě přepravního řádu, tarifu a vyhlášených smluvních přepravních podmínek závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat přepravní řád a smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen „jízdné“) podle tarifu.
- (2) Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla (dále jen „nástup do vozidla“).
- (3) Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li dopravce cestujícímu nastoupení do vozidla bez jízdenky a jízdné cestující zaplatí bezodkladně po nástupu do vozidla.
- (4) Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluvném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy.
- (5) Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluvném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy řidičem nebo osobou dopravce, která se prokáže kontrolním odznakem, nebo jinou osobou dopravce, která se prokáže průkazem dopravce s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy, (dále jen „pověřená osoba“).

Článek 3

Vztahy mezi dopravcem a cestujícím

- (1) Řidič vozidla nebo jiná osoba pověřená dopravcem a vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce (dále jen pověřená osoba) je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy nebo bezpečnosti ostatních cestujících. Pověřená osoba je oprávněna:
 - a) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku, vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit cestujícímu zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem, pokud přes upozornění nedodrží přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, znečišťuje vozidlo, nebo pokud

- svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje; vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujícího,
- b) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné a pohodlné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících nebo pokud jejich přepravu neumožňují přepravní podmínky, zejména obsaditelnost vozidla,
 - c) uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem, zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem nebo vyžadovat od cestujícího osobní údaje potřebné na vymáhání přírážky.
- (2) Cestující je povinen:
- a) dbát pokynů a příkazů pověřené osoby, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících,
 - b) na výzvu pověřené osoby se prokázat platným jízdním dokladem; neprokáže-li se platným jízdním dokladem, zaplatit přírážku ve výši stanovené tarifem nebo se prokázat osobními údaji, potřebnými na vymáhání zaplacení přírážky,
 - c) na výzvu pověřené osoby zaplatit přírážku za nedodržení přepravního řádu nebo pokynu a příkazu pověřené osoby týkající se případů uvedených podle písmena a), nebo za znečištění vozidla nebo za rušení klidné přepravy cestujících nebo jiné obtěžování cestujících ve výši 1 000,- Kč.
 - d) dodržovat smluvní přepravní podmínky vyhlášené dopravcem.
- Porušením povinností cestujícího podle písm. a) – c), kterým ohrozí pověřenou osobu, je přestupkem podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích.
- (3) Dopravce je povinen v zájmu řádné péče o cestující při poskytování přepravních služeb zajistit
- a) podávání informací o jízdních řádech, o tarifu a o vyhlášených přepravních podmínkách, a to na místech určených pro styk s cestujícími,
 - b) zveřejňování alespoň podstatné části vyhlášených přepravních podmínek a tarifu pro daný spoj ve veřejné silniční osobní dopravě a v městské hromadné dopravě ve vozidle,
 - c) prodej jízdenek ve stanici nebo na vybraných místech veřejnosti přístupných, a to po dobu poskytování přepravních služeb cestujícím ve veřejné osobní dopravě podle jízdního řádu, jestliže podle smluvních přepravních podmínek musí cestující mít jízdenku před nástupem do vozidla,
 - d) oznamování o zpoždění spoje, a to ve vozidle a ve stanici, jsou-li vybaveny informačním zařízením pro cestující, je-li zpoždění 10 minut a více oproti jízdnímu řádu; to neplatí pro městskou hromadnou dopravu,
 - e) vydávání písemného potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání spoje nebo doby jeho zpoždění, jestliže o to cestující požádá, kromě městské hromadné dopravy; místem vydávání potvrzení je příslušná předprodejní kancelář v Břeclavi, Hustopečích nebo Mikulově,
 - f) pořádek, čistotu a klid ve vozidle,
 - g) takové používání audiovizuální techniky cestujícím, které by nebylo na obtíž ostatním cestujícím,
 - h) oznamování názvu stanice nejpozději při zastavení vozidla ve stanici a v městské hromadné dopravě oznamování následující stanice nejpozději při odjezdu vozidla ze stanice. Stanice oznamuje jen v případě, že jsou vozidla vybavena technickým zařízením umožňujícím oznamování názvu stanic,
 - i) znovuzastavení každého třetího vozidla v úrovni označení stanice, stojí-li ve stanici současně více vozidel; znovuzastavení každého vozidla v úrovni označení stanice v případě, že ve stanici se nachází osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba se slepeckou holí,
 - j) dopravce dále zajišťuje používání vozidel, která s ohledem na délku spoje nebo charakter nabízených přepravních služeb splňují požadavky na bezpečnou a pohodlnou přepravu cestujících.
- (4) Porušením přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy je, jestliže cestující při přepravě
- a) nemá zakoupenou jízdenku při nástupu do vozidla, přestože mu dopravce umožnil její koupi před nástupem do vozidla,
 - b) nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě,
 - c) odmítá uvolnit místo pro cestujícího s platnou místenkou na toto místo nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace těmto osobám,

- d) mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo, mimo ustanovení v odst. 7 a nezbytných případech směřujících k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy,
 - e) otevírá za jízdy dveře vozidla nebo zábranu proti vypadnutí,
 - f) vyhazuje z vozidla předměty nebo je nechává vyčnívat z vozidla,
 - g) za jízdy vystupuje z vozidla nebo nastupuje do něj nebo se z něj vyklání,
 - h) nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené, zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo doprovázející vozidlo nebo v prostoru, který znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla,
 - i) brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
 - j) kouří ve vozidle nebo v prostorách pro cestující, v nichž není kouření povoleno,
 - k) chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním,
 - l) znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním,
 - m) poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující,
 - n) odemyká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla, dveře v autobusu,
 - o) vzal s sebou do vozidla nebo podal k přepravě jako cestovní zavazadlo věc, která nesmí být obsahem zavazadla.
- (5) Cestující, který ve vozidle stojí, přidržuje se za jízdy zařízení vozidla k tomu určených.
- (6) Cestující může do vozidla nastoupit nebo z něj vystoupit jen ve stanici, a není-li vozidlo v pohybu. Přednost mají vystupující cestující před nastupujícími. Jsou-li dveře ve vozidle označeny pro nástup a pro výstup, musí cestující pro nástup nebo výstup použít dveře podle jejich označení.
- (7) Jedná-li se o stanici, kde vozidlo zastavuje jen na znamení, musí cestující, který chce nastoupit, dát včas o sobě vědět zvednutím paže; cestující, který chce vystoupit, musí včas použít příslušné signalizační zařízení nebo včas vyrozumět o svém úmyslu řidiče vozidla.
- (8) Zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo stanici nebo ve stanici, kde podle jízdního řádu nezastavuje, smí cestující vystoupit, případně i nastoupit jen se souhlasem řidiče nebo jiné pověřené osoby dopravce.
- (9) Zvuková a vizuální informační zařízení používaná ve veřejné osobní dopravě slouží přednostně k podávání informací pro cestující. Cestující mohou používat sdělovací, bezpečnostní a informační zařízení umístěná v prostorách určených pro cestující a ve vozidlech jen podle pokynů dopravce a v souladu s účelem použití těchto zařízení.

Článek 4 Jízdní doklad

- (1) Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem, není-li dále stanoveno jinak.
- (2) Jízdním dokladem je
- a) jízdenka pro jednotlivou jízdu,
 - b) jízdenka časová, opravňující k více jednotlivým jízdám po dobu její platnosti ve vymezeném rozsahu dle platného tarifu,
 - c) průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu (zák. č. 100/1988 Sb.) nebo tarifu právo na přepravu.
- (3) V dopravcem stanovených spojích se cestující kromě jízdního dokladu uvedeného v odstavci 2 prokazuje též dokladem o zaplacení ceny místenky, kromě městské autobusové dopravy.

Článek 5 Náležitosti jízdního dokladu

- (1) Jízdenka pro jednotlivou jízdu obsahuje
- a) obchodní jméno dopravce, který uzavírá přepravní smlouvu,
 - b) nástupní a cílovou stanici nebo přepravní pásmo,
 - c) výši jízdného, druh jízdného, případně výši slevy,
 - d) údaj o platnosti,

- e) další údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti jejího použití a to zejména číslo linky, číslo spoje, datum nebo časové omezení a rozlišení typu jízdného (zlevněné, ZTP apod.).
- (2) Jízdenka časová obsahuje náležitosti, které obsahuje jízdenka pro jednotlivou jízdu, a dále obsahuje údaje o druhu časové jízdenky a případně údaje označující jejího držitele. Časové jízdenky mají podobu čipové karty, do jejíž paměti je nahrána měsíční nebo čtvrtletní časová jízdenka podle platného tarifu.
- (3) Jízdní doklad podle čl. 4 odst. 2 písm. c) obsahuje údaje stanovené zvláštním právním předpisem nebo tarifem.

Článek 6

Posuzování platnosti jízdních dokladů

- (1) Jízdní doklad je neplatný, jestliže
 - a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanové přepravním řádem, tarifem nebo smluvními přepravními podmínkami,
 - b) nejsou vyplněné předepsané údaje,
 - c) je používán bez vyžadované fotografie,
 - d) je poškozen tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
 - e) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
 - f) je použit neoprávněnou osobou,
 - g) uplynula doba jeho platnosti,
 - h) nejde o originál.
- (2) Jízdenka pro jednotlivou jízdu, kterou lze podle smluvních přepravních podmínek použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byla vydána, je neplatná, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
- (3) Neplatnou jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo jízdenku časovou je pověřená osoba oprávněna odebrat v případech uvedených v odstavci 1 písm. c) až h); odebrání jízdenky cestujícímu písemně potvrdí. Jízdní doklad podle čl. 4 odst. 2 písm. c) nelze odebrat.

Článek 7

Placení jízdného a místenek

- (1) Cestující za jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo za jízdenku časovou (dále jen „jízdenka“) platí jízdné podle tarifu, sjednané v souladu s cenovými předpisy (zák. č. 526/1990). Jízdné za jednotlivou jízdu platí cestující v hotovosti nebo z čipové karty. Pro použití spojů označených v jízdním řádu cestující platí kromě jízdného i cenu místenky (čl. 4 odst. 3) ve výši podle tarifu.
- (2) Dopravce zajišťuje prodej jízdenek před nástupem do vozidla. Nezakoupí-li dopravce prodej jízdenek před nástupem do vozidla, musí umožnit cestujícímu zakoupit si jízdenku po nástupu do vozidla za jízdné bez přírážky (postih podle § 18a odst. 2 písm. c) zák. č. 111/1994).
- (3) Cestující platí jízdné před nástupem do vozidla a dopravce mu za zaplacené jízdné vydá jízdenku. Platí-li cestující jízdné po nástupu do vozidla, dopravce mu vydá jízdenku ve vozidle nebo zajistí, aby takto zaplacené jízdné bylo zaevidováno odbavovacím systémem.
- (4) Cestující se při převzetí jízdenky přesvědčí, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li jízdenka s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout.
- (5) Nezakoupil-li si cestující jízdenku před nástupem do vozidla, přestože mu to dopravce umožnil, smí nastoupit do vozidla bez jízdenky, jestliže dopravce zajišťuje ve voze prodej jízdenek a cestující si zakoupí jízdenku po nástupu do vozidla bezodkladně.
- (6) Nezakoupí-li si cestující jízdenku podle odstavce 3 nebo podle odstavce 5 a je přepravován bez platné jízdenky, považuje se za cestujícího, který se z příčin na své straně neprokázal platným jízdním dokladem.
- (7) Podrobnosti týkající se prodeje jízdenek, příplatků a místenek ve výdejních jízdenek nebo v jiných zařízeních, kde je možno zakoupit si jízdenku předem, podmínek jejich vrácení, druhu, formy, případně vzorů jízdenek jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách AMS.

Článek 8

Právo na obsazení míst k sezení ve vozidle

- (1) Cestující může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení.
- (2) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají přednost při obsazování míst k sezení, která jsou ve vozidle vyhrazená označená pro přepravu těchto osob. Pokud jsou ve vozidle více než 2 cestující s omezenou schopností pohybu, jsou povinni ostatní cestující, které vyzve osoba řídící vozidlo, uvolnit místa pro tyto osoby.
- (3) Místo, na které byla zakoupena místenka, může cestující bez místenky obsadit jen v případě, není-li nárokováno toto místo cestujícím s platnou místenkou a nejedná se přitom o spoj, do něhož si cestující musí zakoupit místenku.

Článek 9

Poskytování rezervačních služeb pro přepravu ve vozidlech

- (1) Dopravce v jízdním řádu zajistí označení spojů kromě městské autobusové dopravy, do nich si cestující může zakoupit předem místenku, a současně zveřejní podmínky jejího prodeje (Všeobecné podmínky AMS).
- (2) Místenka obsahuje obchodní jméno dopravce, výši zaplacené ceny za místenku, označení spoje a rezervovaného místa ve vozidle a údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti jejího použití. Místenky nelze prodávat ve vozidle. Dopravce zajistí, aby místa k sezení, která rezervoval prodejem, byla ve vozidle označena.
- (3) Pro zajištění práva na místo k sezení vyhrazené pro cestujícího na vozíku pro invalidy nebo pro cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace je nutno tyto skutečnosti při koupi místenky ohlásit a nárok na tato místa prokázat; dále je nutno z hlediska zajištění bezpečnosti přepravovaných cestujících ohlásit, zda jde o místo pro cestujícího mladšího 12 let, cestujícího s dětským kočárkem nebo cestujícího se psem.
- (4) Cestující, který si zakoupil místenku, ztrácí nárok na rezervované místo, neobsadí-li je nejpozději v době 5 minut před odjezdem příslušného spoje uvedeném v jízdním řádu.

Článek 10

Přeprava dětí

- (1) Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
- (2) Cestující s dítětem do 6 let, které je podle tarifu přepravováno bezplatně, mohou společně zaujmout jen jedno místo k sezení, nejsou-li ostatní místa volná; bezplatně lze přepravovat pouze jedno dítě.
- (3) Dítětem do 12 let věku nebo výšky 150 cm je z bezpečnostních důvodů zakázáno obsazovat sedadla č. 1, 2, 3 a 4.
- (4) Děti od 6 do 15 let mají nárok na zlevněné jízdné. Nárok na zlevněné jízdné jsou povinni prokázat při nástupu do autobusu řidiči a na žádost pověřené osoby předložením cestovního pasu, nebo jiným průkazem s fotografií nebo Průkazem věku.

Článek 11

Přeprava žáků a studentů

- (1) Nárok na zlevněné jízdné pro žáky a studenty škol (dále jen „žákovské jízdné“) mají žáci a studenti všech škol ČR do věku 26 let, kteří plní povinnou školní docházku nebo se soustavně připravují na budoucí povolání ve střední, vyšší odborné, vysoké nebo speciální škole v denní nebo prezenční formě studia a využívají vnitrostátní silniční linkovou osobní autobusovou dopravu k dojíždění z místa trvalého pobytu do místa sídla školy k účasti na školním vyučování nebo praktickém vyučování, praktické přípravě či praktické výuce a praxi.
- (2) Žákovské jízdné platí pro jízdu ze stanice místně nebo časově nejblížejšího místa sídla školy nebo její součásti či pobytu žáka do stanice místně nebo časově nejblížejšího místa sídla školy nebo její součásti či

místa konání praktického vyučování směrem nejkratším nebo časově nejvýhodnějším a zpět. Místo trvalého pobytu, místo sídla školy i místo praktického vyučování se musí nacházet na území ČR. V případě přestupu, není-li možné odbavení jedním dokladem, je žák odbaven každým dopravcem zvlášť, včetně dopravců v železniční veřejné vnitrostátní pravidelné osobní dopravě.

- (3) Žákovské jízdné se za výše uvedených podmínek poskytuje v období školního/akademického roku vyznačeného školou na žakovském průkazu s výjimkou měsíců července a srpna. Při denním dojíždění je žakovské jízdné přiznáváno pouze v pracovní dny. Za součást školy se považuje i středisko praktického vyučování a pracoviště praktického vyučování podle zvláštního právního předpisu.

Článek 12

Předprodejní kanceláře

- (1) Předprodejní kanceláře jsou v Břeclavi, ul. Sady 28. Října (stánek na pěší zóně); Hustopečích, Nádražní 1 (autobusové nádraží); Mikulově, Jiráskova 2. Na těchto místech mohou cestující žádat o vystavení Průkazu věku (pro děti ve věku 6-15 let), Žakovského průkazu (pro žáky a studenty), o vydání, reklamaci nebo zablokování čipové karty, nahrání časové jízdenky na čipovou kartu. V předprodejních kancelářích v Břeclavi a Hustopečích je možné zakoupení místenek v AMS.

Článek 13

Podmínky přepravy dětských kočárků a jízdních kol

- (1) Cestující může vzít do vozidla dětský kočárek s dítětem, jestliže to technické provedení vozidla a jeho obsazenost dovolují, a to jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo podle smluvních přepravních podmínek dopravce, za které se platí jízdné podle tarifu.
- (2) Dopravce na spojích základní dopravní obslužnosti (§ 19a zák. o silniční dopravě) zajistí používání vozidel, která umožňují přepravu alespoň jednoho dětského kočárku s dítětem.
- (3) Nástup a výstup cestujícího s dětským kočárkem s dítětem lze provádět jen se svolením řidiče vozidla.
- (4) Dětský kočárek bez dítěte a jízdní kolo lze přepravovat jako spoluzavazadlo, jestliže to dopravce umožní ve smluvních přepravních podmínkách; jinak pro jejich přepravu platí ustanovení o přepravě cestovních zavazadel.

Článek 14

Přeprava organizované skupiny osob

- (1) Za organizovanou skupinu osob se považuje skupina osob cestující společně v počtu nejméně 10 cestujících.
- (2) Dopravce přepraví skupinu osob v pravidelné dopravě pouze na spojích, které nejsou plně obsazeny.
- (3) Pověřená osoba je oprávněna vyhlásit vozidlo za plně obsazené dle frekvence na konkrétním spoji.
- (4) Vedoucí organizované skupiny osob je povinen se předem informovat na situaci na konkrétním spoji a po domluvě s dispečerem buď požádat o posílení daného spoje, nebo objednat vozidlo v rámci nepravidelné dopravy.

Článek 15

Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

- (1) Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem. Jiný cestující,

který takové místo obsadil, toto místo cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace na jeho požádání uvolní.

- (2) Dopravce vyhradí a označí v každém jednotlivém vozidle nejméně dvě místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. V městské hromadné dopravě dopravce vyhradí a označí pro tyto účely nejméně šest míst k sezení v každém jednotlivém vozidle.
- (3) Cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace musí být v městské hromadné dopravě umožněn nástup do vozidla i výstup z vozidla všemi dveřmi, které jsou označeny pro nástup nebo pro výstup cestujících.
- (4) Na spoje, do nichž si lze zakoupit místenku, se místenky na místa vyhrazená pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace prodávají jen pro osoby, jejichž nárok na obsazení těchto míst se prokáže.

Článek 16

Přeprava osob na vozíku pro invalidy

- (1) Dopravce přepraví cestujícího na vozíku pro invalidy v bezbariérovém vozidle, nebo dovolu-
je-li to technické provedení vozidla a jeho obsazenost a je současně zajištěna pomoc při nástupu
a výstupu cestujícího na vozíku pro invalidy do a z vozidla, též v jiném vozidle.
- (2) Dopravce zajistí přepravu podle odstavce 1 na spojích, které jsou v jízdním řádu označeny též
pro přepravu cestujících na vozíku pro invalidy.

Článek 17

Přeprava zavazadel

- (1) Zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo, nebo se přepravují odděleně od cestujícího jako cestovní zavazadlo.
- (2) Zavazadlem nebo obsahem zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li dále stanoveno jinak.
- (3) Věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla, je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá a žíravá nebo věc, která může způsobit náklazu, nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel, nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak.
- (4) Obsahem zavazadla, které si cestující bere do vozidla, může být přenosná ocelová láhev s kapalným topným plynem pro domácnost o celkovém obsahu nejvýše 10 kg, nádoba s topnou naftou o celkovém obsahu nejvýše 20 l a akumulátor naplněný elektrolytem zajištěný proti zkratu a se zajištěnými odplynovacími otvory.
- (5) Jako ruční zavazadlo má cestující právo vzít s sebou do vozidla bezplatně snadno přenosné věci, které cestující má u sebe a lze je případně umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem cestujícího. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší cestujícím.
- (6) Rozměry, druhy, hmotnost ručních zavazadel stanoví dopravce v tarifu.
- (7) Jako spoluzavazadlo lze přepravovat věci, které svými rozměry přesahují rozměry ručního zavazadla a vyžadují umístění na zvlášť určeném místě dopravcem ve vozidle v prostoru pro cestující. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší cestujícím.
- (8) Pro přepravu spoluzavazadel se přepravní smlouva neuzavírá, cestující však za jejich přepravu platí cenu sjednanou v souladu s cenovými předpisy uvedenou v tarifu.
- (9) Rozměry, druhy, hmotnost spoluzavazadel stanoví dopravce v tarifu.
- (10) Cestovním zavazadlem je zavazadlo cestujícího, které se přijímá k přepravě na základě uzavřené samostatné přepravní smlouvy, a to po předložení jízdního dokladu cestujícího platného nejméně do stanice, do níž cestující požaduje cestovní zavazadlo přepravit. Cestovní zavazadlo se nepřepравuje v městské hromadné dopravě.
- (11) Jako cestovní zavazadlo může cestující podat bez zvláštních opatření k přepravě zavazadlo, které se může skládat nejvíce ze tří kusů a hmotnost jednoho kusu nesmí převyšovat 15 kg.

- (12) Dopravce zajistí v jízdním řádu zveřejnění stanoveného rozsahu přepravy cestovních zavazadel. Neuskutečňuje-li dopravce přepravu cestovních zavazadel všemi spoji jedoucími podle jízdního řádu, označí v jízdním řádu spoje, kterými se cestovní zavazadla přepravují.

Článek 18

Přeprava živých zvířat

- (1) Živá zvířata lze přepravovat za podmínek stanovených pro zavazadla, pokud tomu nebrání zvláštní právní předpisy (např. zákon o veterinární péči) a není-li těmito smluvními přepravními podmínkami stanoveno jinak. Živá zvířata jako ruční zavazadlo nebo spoluzavazadlo lze přepravovat jen pod dohledem cestujícího, a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila cestující nebo vozidlo, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla ostatním cestujícím při přepravě na obtíž. Ze živých zvířat může cestující vzít s sebou do vozidla jen drobná domácí a jiná malá zvířata, jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem, není-li těmito smluvními přepravními podmínkami stanoveno jinak.
- (2) Pro přepravu schrán se zvířaty ve vozidle, nesplňuje-li schránka podmínky pro přepravu ručního zavazadla, platí ustanovení o přepravě spoluzavazadla.
- (3) Bez schránky mohou cestující vzít s sebou do vozidla psa, který má bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Za takto přepravovaného psa se platí přepravné podle tarifu.
- (4) Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, jakož i služebního psa nelze z přepravy vyloučit ani jeho přepravu odmítnout.

Článek 19

Přepravní smlouva o přepravě cestovního zavazadla

- (1) Přepravní smlouva o přepravě cestovního zavazadla je uzavřena přijetím cestovního zavazadla dopravcem k přepravě a vydáním přepravního dokladu o přijetí cestovního zavazadla k přepravě cestujícím (dále jen „zavazadlový lístek“). Cestující se při převzetí zavazadlového lístku přesvědčí, zda byl vyhotoven podle jeho údajů (zejména údaje o počtu kusů, hmotnosti, druhu obalu, názvu přepravované věci apod.).
- (2) Dopravce přijímá k přepravě cestovní zavazadla, jejichž cena nepřesahuje hodnotu 5000,- Kč. Cestující je povinen nahlásit dopravci (řidiči) cenu cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 500,- Kč. Při přijetí cestovního zavazadla k přepravě se hradí přepravné podle tarifu.
- (3) Cestující je povinen si cestovní zavazadlo vyzvednout bezprostředně po příjezdu spoje do zastávky určení. Dopravce vydá cestovní zavazadlo cestujícímu po předložení zavazadlového lístku. Předložený zavazadlový lístek zůstává dopravci.

Článek 20

Práva z přepravní smlouvy

- (1) Práva z přepravní smlouvy o přepravě osob a práva z přepravní smlouvy o přepravě cestovních zavazadel se uplatňují u dopravce na příslušné provozovně v Břeclavi nebo v Hustopečích v kanceláři osobní dopravy.
- (2) K uplatnění práv vůči dopravci je oprávněn ten, kdo předloží originál jízdenky nebo zavazadlového lístku.
- (3) Práva z přepravní smlouvy se uplatňují písemnou žádostí s uvedením důvodu a výše požadované náhrady. Jde-li o vrácení jízdného nebo jiných částek z přepravy cestujících, může být žádost podána i osobně. O této skutečnosti sepíše dopravce Zápis o reklamaci, stížnosti, kterou dotyčný podepíše.
- (4) Právo z přepravní smlouvy musí být u dopravce oprávněným uplatněno bez zbytečného odkladu nejpozději ve lhůtě šesti měsíců
 - a) ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy jízda měla být nastoupena, jde-li o vrácení jízdného,

- b) ode dne vydání cestovního zavazadla nebo ode dne vzniku přepravní smlouvy, jestliže k vydání zavazadla nedošlo, jde-li o náhradu škody vzniklé na cestovním zavazadle. Není-li právo z přepravní smlouvy uplatněno v uvedené lhůtě, zaniká.
- (5) Uplatněná práva z přepravy vyřídí dopravce nejpozději do třech měsíců ode dne doručení podané žádosti.

Článek 21

Závěrečná ustanovení

- (1) Právní vztahy ve veřejné silniční dopravě vysloveně těmito smluvními podmínkami neupravené se posuzují podle příslušných ustanovení přepravního řádu (vyhláška č. 175/2000 Sb.), občanského zákoníku a jiných obecně závazných právních předpisů (např. zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě).

Článek 22

Účinnost

Tyto smluvní přepravní podmínky přepravní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1. 4. 2005.

.....

Ing. František Zugar
místopředseda představenstva a.s.

Žádost o vydání čipové karty

☐ pro plné jízdné

☐ pro poloviční jízdné

☐ pro bezplatnou přepravu



Břeclav a.s.

1. list

Příjmení a jméno majitele karty:

rodné číslo:

bydliště:

Souhlasím s podmínkami provozu
čipových karet společnosti BORS Břeclav a.s.

Podpis žadatele

Po vyplnění a odevzdání této žádosti bude karta žadatelem vystavena do 3 pracovních dnů. Cena karty je 150,- Kč (včetně 20 % DPH)

Reklamační čipové karty - stručný popis závady

Žádám, aby reklamační byla řešena v předprodejní kanceláři:

☐ Břeclav

☐ Mikulov

☐ Hustopeče

Kartu k reklamaci převzat:

podpis

Datum žádosti

Vydáno dne

BORS Břeclav a.s.
Bratřůvská 26
690 62 Břeclav

Tel.:

www.bors.cz

IČO: 499 69 242

DIČ: CZ 499 69 242

Podmínky a způsob použití čipové karty

„Zemlja je po površini zapušta i puna je kamenja, a podzemna voda je na 3 metra od površine. Na ovom području nema ni površinskih ni podzemnih voda.“

[illegible]

Postup při údržbě

13. Dmby úřových kareí, přístavní kontrola

Isou rozlišeny čtvero karé:

a) Dmby úřové karé - vyžadují se při vstupu do země z ciziny.

b) Dmby přístavní karé - vyžadují se při vstupu do země z ciziny.

c) Dmby tranzitní karé - vyžadují se při vstupu do země z ciziny.

d) Dmby výhledové karé - vyžadují se při vstupu do země z ciziny.

[illegible][illegible]

Y. Reizman's *disenchanted heart*

[illegible]

ಮಹಾಲಿಂಗಿ ದೈವಾರ್ಪಣೆ ಹಾಸ್ಯ

[illegible]

புதுச்சேரி நகராட்சியின் கீழ் கட்டி

[illegible][illegible]

1. **Содержание:** 1. Введение. 2. Описание объекта исследования. 3. Методология исследования. 4. Результаты исследования. 5. Заключение.

ନିଆଁସାରି ପୁଅମାନଙ୍କ

[illegible]

1. **Содержание**
 2. **Введение**
 3. **Глава I. Общие положения**
 4. **Глава II. Организация и структура**
 5. **Глава III. Основные задачи и функции**
 6. **Глава IV. Методы и средства**
 7. **Глава V. Результаты и выводы**
 8. **Заключение**
 9. **Список литературы**
 10. **Приложение**

අනුප්පාදි: ප්‍රකාශන: 2

Často se setkáváme s výstavou, která je zobrazena přibližně takto:

W tym celu należy przede wszystkim zrehabilitować samą sprawę. W tym celu należy przede wszystkim zrehabilitować samą sprawę. W tym celu należy przede wszystkim zrehabilitować samą sprawę.

පිළිගැනීමේ ලේඛනයක් මගින් පිළිගැනීමේ ලේඛනයක්

Geografický múzej podarilo reklamovať aj jeho predajňou
kancelárii na význame vo svojom župnom " - v tomto prípade
mužie žiadat o vytváranie nástrahy kedy by sa mohli podarovať
reklamovať. Dá sa však budovať úroveň pouzda do určenej
siedmoročnej kampanie.

የግድግዳው ስፋት 10 ሜትር ነው።

Jestliže cestující zříteln závazky na dopravě karte při nástupu do vozobusů, může předejít kalamitám přímo v řadě autobusů. Pokud tak učiní, bude popraven zbytek, jako ostatní doplatek složí kade "řádek".

“...கனகசுர” அ பெருமையான நான். பழங்கால
புராணங்களில் அ கனகசுரன் என்று இரு கு. சிறிய புராணங்கள் கனகசுரன்
பற்றிய கதைகளைக் கூறுகின்றன. இவை கனகசுரன் உ. கனகசுரன்
கனகசுரன் அ கனகசுரன் கனகசுரன் அ கனகசுரன்

म
पुस्तकालय संस्था

[illegible][illegible][illegible]

UN **သိပ္ပံနည်းကျ အားလုံး၏**

Pympadajni kancelij Břevlav, Sady 28. října
Telovary 415 324 467 mobilní telefon 602 635 447

पर्यावरणीय संरक्षक, हिस्टोरिक, नैसर्गिक

Teléfono 574 412 097. E-mail: pedro@odapho.org

www.elsevier.com/locate/jbiotec

2. **РАССЕЛЕНИЕ** **МАЛОЧИСЛЕННЫХ** **НАЦИОНАЛЬНЫХ** **ГРУПП**

THE ECONOMIC IMPACT OF THE 2001
TERRORIST ATTACKS

BORS Břeclav a. s.		List neshody		č.
Číslo auditu:	Oblast/proces:		Číslo otázky:	
Místo zjištění neshody:				
Vyplňuje vedoucí A-T/vedoucí OJ Zjištění - formulace neshody (co, na kterém místě a čemu nevyhovuje) + komentář:				
Vyplňuje odpovědný pracovník Příčina neshody (pokud je známa, jinak dle SM 00.05):				
Vyplňuje vedoucí A-T / vedoucí OJ, popř. odpovědný pracovník: Opatření k odstranění zjištěné neshody:				
Odpovědný pracovník za realizaci opatření:		Podpis pracovníka:		
Termín:				
Odpovědný pracovník:		Datum:	Podpis:	
Vedoucí A-T / vedoucí OJ:		Datum:	Podpis:	
Vyplňuje odpovědný za realizaci		Podpis:		
Opatření splněno dne:				
Pozn.:				
Vyplňuje vedoucí OJ / vlastník procesu		Ověření realizace opatření:		
		Datum:	Podpis:	
Vyplňuje vedoucí OJ / vlastník procesu OKN uložit*: ANO ☐ NE ☐		Vyplňuje QP: Schválil:		
		Datum:	Podpis:	
Předáno QP:		Datum:	Podpis:	

*) hodící se zaškrtněte

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav



Zápis z jednání

Zápis z jednání s firmou:

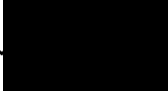
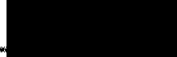
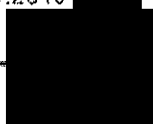
Ze dne:

Zápis provedl:

 Břeclav a.s.			
BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Směrnice SM 02.01		
	Vydání č.: 05	Výtisk č.: 01	Datum účinnosti: 25.1.2010

Název:

Obchodní činnost - osobní doprava

Zpracoval:  	Přezkoušel: 	Uvolnil pro SMK: 	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20.1.2010 Podpis: 	Datum: 21.1.2010 Podpis: 	Datum: 25.1.2010 Podpis: 	Datum: 25.1.2010 Podpis: 

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
celá SM	20.1.2010	ŘD OD/QP	Aktualizace všech částí směrnice, zohlednění pravidel systému IDS JMK.
celá SM	24.1.2010	QP	Změna terminologie vzhledem k revizi normy ISO 9001

OBSAH:

Titulní strana
Informace o změnách

Kapitoly:

1. Účel
2. Oblast platnosti
3. Pojmy, definice, zkratky
 - 3.1 Pojmy a definice
 - 3.2 Zkratky
4. Pravomoci a odpovědnosti
5. Postupy
 - 5.1 Poptávkové řízení
 - 5.1.1 Převzetí a evidence poptávky
 - 5.1.2 Přezkoumání poptávky
 - 5.2 Nabídkové řízení
 - 5.2.1 Vytvoření nabídky
 - 5.2.2 Zaslání nabídky
 - 5.3 Uzavření smlouvy
 - 5.3.1 Návrh smlouvy
 - 5.3.2 Přezkoumání a schválení smlouvy/objednávky
 - 5.4 Tarifní podmínky, prodej jízdenek
6. Související dokumenty
 - 6.1 Externí dokumenty
 - 6.2 Interní dokumenty
7. Záznamy
8. Změnová služba a uchovávání
9. Rozdělovník
10. Přílohy

1. Účel

Tato směrnice stanovuje základní postupy platné pro obchodní činnost v osobní dopravě - pro poptávkové, nabídkové řízení, uzavření smlouvy a předprodej.

2. Oblast platnosti

Tato směrnice je závazná pro pracovníky divize osobní dopravy (ředitel divize, asistent ředitele divize, vedoucí střediska, dispečer, správce odbavovacího systému). Každý pracovník, který je z titulu své funkce oprávněn uzavírat smluvní vztah v jakémkoliv rozsahu se zákazníky, je povinen tuto směrnici v plném rozsahu dodržovat.

3. Pojmy, definice, zkratky

3.1 Pojmy a definice

Základní pojmy a definice dle normy ČSN EN ISO 9001:2008.

Pravidelná osobní doprava – doprava, při které jsou přepravní služby nabízeny podle předem vyhlášených podmínek a jsou poskytovány k uspokojování přepravních potřeb; pokud je doprava uskutečňována pro potřeby města a jeho příměstských oblastí, jedná se o městskou-autobusovou dopravu.

Nepřavidelná osobní doprava – je neveřejná osobní doprava, při které jsou požadavky na přepravní služby specifikovány zákazníkem. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky.

Jízdní řád - soubor časově a místně určujících údajů upravujících průběh jízdy vozidel při pravidelné veřejné dopravě osob.

Linka - souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a konečnou zastávkou a ostatními zastávkami, na nichž jsou pravidelně poskytovány přepravní služby dle platné licence a podle schváleného jízdního řádu.

Spoj - dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem - část souboru časově a místně určujících údajů (jízdního řádu) určující údaje o jízdě v konkrétním čase, konkrétního vozidla. Označuje se číslem. Spoje jedoucí jedním směrem se označují vždy lichými čísly, spoje jedoucí opačným směrem sudými čísly.

Dopravní úřad - dle zákona č. 111 /1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, je jím krajský úřad. Pro MěAD je dopravním úřadem městský úřad.

Základní dopravní obslužnost - je doprava do škol, úřadů, k soudům, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a do zaměstnání, včetně dopravy zpět. Rozsah podílu státu na jejím zajišťování stanovuje dle místních podmínek dopravní úřad, s přihlédnutím k zajištění základní dopravní obslužnosti veřejnou drážní osobní dopravou.

Ostatní dopravní obslužnost - zbývající dopravní potřeby území. Pokud není zajištěna v rámci rozhodování o licenci, nebo při schvalování JŘ, zabezpečuje obec, nebo svazek obcí smlouvami o závazcích veřejné služby.

Závazek veřejné služby - závazky provozní, přepravní a tarifní ve veřejné linkové dopravě ve veřejném zájmu za účelem zajištění dopravní obslužnosti území, které je dopravce ve veřejné linkové dopravě povinen přijmout, a které by jinak ve svém obchodním zájmu nepřijal, nebo přijal pouze z části. Vzniká na základě písemné smlouvy uzavřené mezi dopravním úřadem, obcí, nebo jedná-li se o mezinárodní veřejnou linkovou dopravu Ministerstvem dopravy a dopravcem.

Smluvní vztah - dvoustranný právní akt, jímž smluvní strany projevují vůli uzavřít konkrétní právní vztah, např. smlouvou o přepravě, na základě které se pak provádí konkrétní obchodní případ.

Tarif - sazebník cen za jednotlivé přepravní výkony při poskytování přepravních služeb a podmínky jejich použití.

Přepravní řád - podmínky za nichž se přepravují osoby, jejich zavazadla a věci a zvlášta s nimi přepravovaná.

KORDIS JMK – společnost založená Jihomoravským krajem a Statutárním městem Brnem pro účely koordinování základní dopravní obslužnosti v rámci integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje.

3.2 Zkratky

SMK	- Systém managementu kvality
QP	- Představitel vedení společnosti pro SMK
OJ	- Organizační jednotka
FM	- Funkční místo
ŘD	- Ředitel divize
GR	- Generální ředitel
AR	- Asistent ředitele divize
VS	- Vedoucí střediska
POD	- Pravidelná osobní doprava
NOD	- Nepravidelná osobní doprava
MěAD	- Městská autobusová doprava
OD	- Osobní doprava
JŘ	- Jízdní řád
PČR	- Policie České republiky
IČO	- Identifikační číslo organizace
DIČ	- Daňové identifikační číslo
PA	- Podnikový archiv
MF	- Ministerstvo financí
ČR	- Česká republika
PC	- Počítač
SM	- Směrnice
PM	- Pracovní manuál
IDS	- Integrovaný dopravní systém
JMK	- Jihomoravský kraj

4. Pravomoci a odpovědnosti

Generální ředitel

odpovědnosti

- podepisuje smlouvy v POD
- podepisuje rámcové smlouvy v NOD

Ředitel divize osobní dopravy

odpovědnosti

- eviduje a přezkoumává poptávky v POD
- zpracovává a zasílá nabídky v POD
- schvaluje změny v JŘ
- uzavírá smlouvy v POD
- předkládá výkazy nákladů a tržeb
- zpracovává odhady prokazatelné ztráty a přiměřeného zisku
- vydává a schvaluje ceníky

pravomoci

- rozděluje spoje v POD mezi střediska
- navrhuje změny v JŘ

Vedoucí střediska OD

odpovědnosti

- eviduje a přezkoumává poptávky v NOD
- zpracovává a zasílá nabídky v NOD
- uzavírá jednotlivé smlouvy o přepravě v NOD
- přijímá a eviduje objednávky, přezkoumává a schvaluje objednávky/smlouvy v NOD

pravomoci

- podává připomínky k JŘ

Asistent ředitele divize osobní dopravy

odpovědnosti

- realizuje změny jízdních řádů a spolu s tím odpovídá za průběh licenčního řízení, eviduje průběh všech řízení v PC

pravomoci

- navrhuje změny JŘ
- jedná se zákazníky (firmami, zadavatelem dopravy, starosty obcí, ...) ohledně jejich požadavků

Dispečer OD

odpovědnosti

- zastupuje VS v jeho nepřítomnosti
- zajišťuje a řídí průběh přeprav
- provádí kontroly složek vozidel

pravomoci

- navrhuje změny JŘ

5. Postupy

5.1 Poptávkové řízení

5.1.1 Převzetí a evidence poptávky

Začátek obchodního vztahu začíná převzetím a evidencí poptávky. V případě, že zákazník (městský úřad, obecní úřad, krajský úřad, organizace či jednotlivec), ať již ústně či písemně vyjádří poptávku - požadavek na přepravu/zajištění základní dopravní obslužnosti je tato poptávka zaevidována buď asistentem ředitele nebo vedoucím střediska:

- a) POD - postup převzetí a evidence poptávky – převzetí a evidence poptávky v POD je prováděna asistentem ředitele a to buď písemně nebo elektronicky e-mailem. AŘ eviduje poptávky v PC (formou emailů nebo záznamů – volnou formou).
- b) NOD - postup převzetí a evidence poptávky – převzetí poptávky v NOD je prováděno telefonicky, e-mailem nebo písemnou formou, kdy zákazník zadá podmínky pro technické zajištění přepravy, následně je zpracována cenová kalkulace, která je zaslána zpět k zákazníkovi. Evidence poptávky je prováděna v Knize přeprav, viz příloha č. 3.

5.1.2 Přezkoumání poptávky

- a) v POD toto provádí ředitel divize a přezkoumává především splnitelnost požadavků, úplnost, jednoznačnost, reálnost požadavků, soulad s legislativou – konzultuje situaci s AŘ a VS. Navržené řešení je zpracováno formou provozního příkazu nebo se projeví změnou JŘ.
- b) v NOD toto provádí vedoucí střediska, který posuzuje především reálnost navrhované přepravy, trasu, typ vozidla vhodného (nebo potřebného) pro tuto přepravu, předběžnou kalkulaci ceny a další podmínky provedení přepravy.

5.2 Nabídkové řízení

5.2.1 Vytvoření nabídky

a) v POD

Asistent ředitele osobní dopravy zpracuje nabídku, která reaguje na poptávku zákazníka. Nabídkou se rozumí návrh na změnu v JŘ. Návrh JŘ je zpracováván ve spolupráci mezi AŘ, vedoucími středisek, pracovníkem zadavatele a pracovníkem KORDISu. Celý průběh koordinuje asistent ředitele, který je povinen řídit se při sestavování JŘ platnou legislativou (zejména zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě a vyhláškou č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech). Jsou-li požadavky na změny JŘ ze strany firem či cestujících, musí AŘ vždy konzultovat tyto změny se zadavatelem dopravy a KORDISem.

Schvalování JŘ:

Konečnou verzi JŘ předloží AŘ ke schválení:

- 1) řediteli divize – formou zpracovaného provozního příkazu, který AŘ následně předá vedoucím středisek, kteří jsou povinni o změnách informovat ostatní pracovníky (zejména řidiče)
- 2) zadavateli dopravy (pracovníkovi odboru dopravy)

Licenční řízení:

AŘ odpovídá za průběh licenčního řízení. Podává žádosti na vydání licence, případně na jejich změny na základě schválení ředitelem divize.

Originál vydané licence nebo změny licence je uložen na sekretariátu společnosti. AŘ si založí kopii a zároveň vytvoří elektronickou podobu licence, kterou odešle vedoucím středisek.

Vedoucí střediska licenci (změnu licence) vytiskne a uloží do složky s licencemi a zároveň zajistí, aby kopie byla bezodkladně vložena do příslušných složek vozidel střediska.

Kontroly složek vozidel

Dispečer střediska je povinen provádět kontroly složek vozidel se zaměřením na licence a jízdni řády.

Kontroly provádí průběžně v rozsahu min. 5 složek / měsíc, ale zároveň tak, aby v průběhu pololetí byly zkontrolovány složky všech vozidel. O kontrole provede záznam na formuláři „Kontroly složek vozidel“ (formulář č. 02.01.3F – viz příloha č. 2), kde zapíše datum a spolu s řidičem záznam podepíše.

b) v NOD

- a) Za zpracování nabídky v NOD odpovídá VS, který nabídku zpracuje. Součástí nabídky je specifikace přepravního prostředku, jeho vybavení, další doprovodné služby, trasa a cenová kalkulace. Základem pro kalkulaci ceny je „Orientační ceník zájezdové dopravy“, který stanovuje základní sazby za ujetý km výkonu + sazby za čekání. Ceník schvaluje ŘD OD. Kalkulaci zpracuje vedoucí střediska (dispečer) s ohledem na další nákladové položky, kterými jsou zejména: dieta řidiče, mzda II. řidiče, mýtné, poplatky v zahraničí a sazby DPH. Položky jsou rozdílné zejména podle toho, do kterého státu se má přeprava osob uskutečnit a podle předpokládaného počtu ujetých kilometrů. Zpravidla se tyto položky zjišťují pomocí internetových stránek ČESMAD-BOHEMIA.

V případě akceptace nabídky je uzavřen smluvní vztah o přepravě, buď smlouvou o přepravě, nebo objednávkou přepravy. Celé poptávkové - nabídkové řízení může proběhnout jak ústně, tak i písemnou formou, písemné materiály se zakládají u vedoucího střediska.

5.2.2 Zaslání nabídky

Po zpracování nabídek jsou tyto zaslány příslušným zákazníkům k posouzení jak v POD tak i v NOD. Nabídky jsou zasílány buď elektronicky e-mailem nebo poštou.

Zpracovanou nabídku v NOD odešle vedoucí střediska (dispečer) zákazníkovi a zároveň ji pošle:

- a) řediteli divize OD
- b) vedoucímu „druhého“ střediska, a to v případě, že cenová kalkulace převyšuje 20.000,- Kč nebo když lze předpokládat, že dostupnost obou středisek (Břeclav, Hustopeče) je pro zákazníka stejná.

5.3 Uzavření smlouvy

5.3.1 Návrh smlouvy

a) v POD

Uzavření smlouvy o základní dopravní obslužnosti předchází jednání s příslušným dopravním úřadem. Průběh jednání koordinuje ředitel divize a je evidován zejména prostřednictvím emailové komunikace. Předmětem jednání o smlouvě je zejména rozsah základní dopravní obslužnosti a cena dopravního výkonu.

b) v NOD

Návrh smlouvy či podmínky přijetí objednávky jsou součástí nabídky.

Po zaslání nabídky zpravidla následuje přijetí objednávky/návrhu smlouvy od zákazníka.

Pokud zákazník zašle přímo objednávku/smlouvu bez předchozího poptávkového a nabídkového řízení, znamená to že přistupuje na podmínky dopravy.

V případě nespínitelnosti požadavků uváděných v objednávce/smlouvě je nutno objednávku neprodleně odmítnout a o tomto odmítnutí prokazatelně informovat objednavatele.

Rozhodnout o vrácení objednávky/smlouvy je oprávněn VS, popř. ŘD OD, a osoba která rozhodla o nepřijetí, také poskytne výše uvedené úkony pro informovanost objednatele.

Přeprava v NOD je prováděna jednak na základě Smluv o přepravě uzavřených se zákazníkem nebo na základě smluvního vztahu vzniklého přijetím jednotlivé objednávky přepravy.

5.3.2 Přezkoumání a schválení smlouvy/objednávky

a) v POD

Návrh smlouvy je připomínkován oběma smluvními stranami. Po přijetí návrhu smlouvy o zabezpečení základní dopravní obslužnosti je tato přezkoumána ředitelem divize z hlediska souhlasu s podmínkami uvedenými v této smlouvě, její přezkoumání a schválení vyznačí svým podpisem na této smlouvě, dále ji postupuje GŘ, který ztvdí platnost této smlouvy rovněž svým podpisem.

b) v NOD

Objednávku může převzít dispečer telefonicky, kdy je možno předběžně dohodnout podmínky přepravy. Objednávku převzatou telefonicky dispečer zaznamená do Knihy přeprav pouze tužkou a upozorní zákazníka na nutnost doručení písemné objednávky (možno i elektronicky e-mailem) v dostatečném termínu s uvedením všech výše uvedených náležitostí. Bez písemného nebo elektronického potvrzení objednávky lze přepravu provést pouze ve výjimečných případech, a to tehdy, je-li se zákazníkem uzavřena rámcová smlouva, ve které je sjednán jiný způsob potvrzení objednávek (např. telefonicky).

U neproověřených (trvale nespolupracujících) zákazníků dispečer oznámí zákazníkovi nutnost složení zálohy úhrady přepravy a dohodne konkrétní podmínky složení zálohy (výši zálohy, způsob platby apod.). Složena musí být nejpozději v době odjezdu vozidla pro daného zákazníka.

Objednávku/smlouvu po obdržení VS zaeviduje do Knihy přeprav. V případě nedostatečných, nebo neúplných údajů neprodleně (nejlépe telefonicky) požádá přepravce o doplnění potřebných údajů.

K posouzení reálnosti zvládnutí požadavků vyřízení objednávky, schválení nabízené ceny, popř. stanovení odpovídající ceny, a posouzení požadavků objednávky z hlediska legislativních omezení je oprávněn VS, v případě jeho nepřítomnosti pověřený dispečer. Předpokladem pro uzavření smluvního vztahu je reálná možnost splnění podmínek v objednávce uvedených, s ohledem na kapacitní možnosti střediska OD, s minimálním rizikem, a vhodnost uzavření smluvního vztahu s ohledem na zájmy BORS Břeclav a.s. a konkrétního zákazníka.

Objednávka musí obsahovat tyto náležitosti:

- obchodní jméno přepravce dle výpisu z obchodního rejstříku,
- sídlo přepravce, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, fax,
- datum provedení přepravy,
- cílové místo přepravy, předpokládaná trasa přepravy,
- místo a čas přistavení vozidla k přepravě,
- předpokládaný čas ukončení přepravy, popř. požadovaný čas příjezdu do cílového místa,
- počet přepravovaných osob,
- případné požadavky na typ vozidla a jeho výbavu,
- telefonický kontakt pro případ výskytu neshod před a během přepravy,
- výši dohodnuté zálohy, termín úhrady zálohy,
- splatnost faktury - vyúčtování, popř. penalizace.

Teprve po posouzení a případném doplnění údajů může být objednávka/smlouva potvrzena a zaevidována v PC.

Jednání o smluvních vztazích ať už formou jednotlivé objednávky nebo formou smlouvy v NOD vede VS, který také předjedná a koriguje obsah uzavíraných smluv a přijatých objednávek z hlediska splnitelnosti podmínek. Text smlouvy vždy konzultuje s podnikovým právníkem a ekonomickým ředitelem, kteří svůj souhlas zaznamenají na jedné kopii svým podpisem.

Znění smlouvy schvaluje ředitel divize a k závěrečnému podpisu je zmocněn GŘ.

Smlouva musí obsahovat:

- obchodní jméno přepravce dle výpisu z obchodního rejstříku, u nových a neznámých klientů jako přílohu smlouvy kopii výpisu z obchodního rejstříku nebo živnostenského listu,
- sídlo přepravce, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, fax,
- identifikace BORS Břeclav a.s.,
- cena za přepravu a provedené služby, popř. vyčerpávající metodika jejího výpočtu,
- dohodnutá výše zálohy, způsob a termíny úhrady zálohy,

- splatnost faktury, případně dohodnutá penalizace,
- podmínky objednávané přepravy a služeb, jako: termín přistavení vozidla, termín odjezdu, místo přistavení vozidla, cíl jízdy vozidla + požadovaný čas příjezdu, požadavky na průběh jízdy, plán jízdy (itinerář), požadavky na osádku vozidla, požadavky na výbavu, popř. typ vozidla apod.,
- razítka a čitelné podpisy zástupců obou smluvních stran.

Veškeré smlouvy je nutno uzavírat vždy v písemné formě. U přeprav dle smlouvy o přepravě, nebo smlouvy o provozu dopravního prostředku, nejsou-li přímo ve smlouvě specifikovány všechny podmínky přepravy (datum a čas přistavení atd. ...) je nutno přepravce požádat o vystavení upřesňující objednávky, nejlépe zvlášť pro každou přepravu. Jednání se zákazníky ohledně reklamací a stížností je upraveno ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

O každém jednání se zákazníky, jak v NOD, tak i POD se dle potřeby pořizuje zápis na formuláři „Zápis z jednání“ (příloha č. 1) .

V přípravě pro další jednání s těmito zákazníky a pro jejich hodnocení a hodnocení efektivity spolupráce s nimi se využívá těchto „Zápisů z jednání“ a také záznamů o zákaznících.

5.4 Tarifní podmínky, prodej jízdenek

Prodej jízdenek se řídí tarifními předpisy a ceníky jízdného.

Linky IDS JMK

Na linkách v systému IDS JMK platí tarif a ceníky IDS JMK, které vyhláší a vydává koordinátor, společnosti KORDIS JMK.

Linky mimo IDS JMK

Na linkách mimo systém IDS JMK platí tarif a ceníky BORS Břeclav a.s. Struktura cen jízdného vychází ze základního ceníku jízdného a dovozného zavazadel, kde jsou ceny stanoveny od tarifní kilometrické vzdálenosti mezi zastávkami mezi kterými je cestující přepravován, resp. dle velikosti přepravovaných zavazadel. Základní ceník platí na většině linek mimo IDS provozovaných BORS Břeclav a.s. Pro některé linky (dálkové linky, linky se zvláštním charakterem provozu) mohou být ustaveny speciální ceníky. S těmito ceníky musí být řidiči provádějící přepravu na těchto linkách seznámeni a musí být při přepravě vybaveni všemi ceníky platnými na jimi zajišťovaných linkách, kde mohou být cestujícími, popř. kontrolními orgány požádáni o předložení ceníků k nahlédnutí. Ceníky vydává a schvaluje ŘD OD, který při jejich sestavování respektuje příslušná legislativní ustanovení a omezení, především cenové věstníky MF ČR omezující maximální výši jízdného, popř. poměr jejího navýšení.

Způsoby prodeje:

- a) Prodej jízdenek ve vozidle řidičem
Postup prodeje je upraven pracovním manuálem PM 02.01 Řidič osobní dopravy.
- b) Prodej jízdenek v předprodejních kancelářích
Postup prodeje je upraven pracovním manuálem PM 02.02 Předprodej.

6. Související dokumenty

6.1 Externí dokumenty

Norma ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě, v platném znění

Vyhláška č. 388/2000 Sb., o jízdních řádech veřejné linkové osobní dopravy, v platném znění

Nařízení vlády č. 493/2004, kterým se upravuje prokazatelná ztráta ve veřejné linkové dopravě, v platném znění

6.2 Interní dokumenty

Příručka kvality
Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.
Organizační řád BORS Břeclav a.s.
Kolektivní smlouva BORS Břeclav a.s. a PV NOS
Směrnice SM 02.03 Dispečerské řízení - osobní doprava
Směrnice SM 03.02 Zajištění technického stavu vozidel
Směrnice SM 00.13 Řízení neshodného produktu
Směrnice SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů
PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů
PM 02.01 Řidič osobní dopravy
PM 02.02 Předprodej
Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.

7. Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis z jednání	01.01.1F	ŘD,VS,referent OD	ŘD,VS,PA	5 let
Složka: Záznamy o zákazníkovi	složka	ŘD,VS	ŘD,VS,PA	5 let
Smlouva o přepravě	individuální smlouva	ŘD,VS	ŘD,VS,PA	5 let
Smlouva o závazku veřejné služby	kraj, město	ŘD - kopie	ŘD,PA	5 let
Smlouva o podmínkách přepravy v IDS JMK	KORDIS	ŘD - kopie	ŘD,PA	5 let
Jízdní řády a licence POD a MÉAD	----	sekretariát a pověřený pracovník (kopie)	ŘD,PA	A
Výkaz nákladů a tržeb z přepravní činnosti	statistika	ŘD	ŘD,PA	5 let
Objednávka přepravy v NOD	od zákazníka	VS,dispečer	VS,PA	5 let
Kniha přeprav	02.01.2F	VS,dispečer	VS,PA	5 let
Ceníky jízdného	datum	ŘD	ŘD,PA	A
Jízdenky, místenky AMS	datum, identifikace přepravy	předprodej	----	----
Kontroly složek vozidel	02.01.3F	dispečer	VS,PA	5 let

8. Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení k této směrnici je oprávněn provádět QP. Změny a uchovávání podléhají a provádí se v souladu se směrnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

9. Rozdělovník

Pro tištěnou verzi dokumentu:

QP 1x

Pro elektronickou verzi dokumentu:

asistent QP 1x

GŘ 1x

asistent GŘ 1x

výkonný ředitel 1x

ředitel divize OD 1x

asistent ŘD OD 1x

VS OD Břeclav 1x

VS OD Hustopeče 1x

dispečer OD Břeclav 2x

dispečer OD Hustopeče 2x

10. Přílohy

Příloha č. 1 Zápis z jednání – formulář č. 01.01.1F

Revize při vydání

01-06/04

Příloha č. 2: Kontroly složek vozidel – formulář č. 02.01.3F

01-03/08

Příloha č. 3: Kniha přeprav – formulář č. 02.01.2F

01-06/04

Formulář č. 01.01.1F
Revize 01-06/04

BORS Břeclav a.s., Bratislavská 26, 690 62 Břeclav



Zápis z jednání

Zápis z jednání s firmou:

Ze dne:

Zápis provedl:

KONTROLY SLOŽEK VOZIDEL

[illegible]

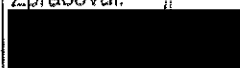
[illegible]

 Břeclov a.s.	
BORS Břeclov a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclov	Pracovní manuál PM 02.02
	Vydání č.: 04 Datum účinnosti: 25. 1. 2010

Předprodej

Číslo výtisku:
 Převzal dne:
 Podpis:

	Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclov a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclov a.s.
---	---

Zpracoval:  	Přezkoušel: 	Uvolnil pro SMK: 	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 20. 1. 2010 Podpis: 	Datum: 21. 1. 2010 Podpis: 	Datum: 21. 1. 2010 Podpis: 	Datum: 22. 1. 2010 Podpis: 

OBSAH

Titulní list
Informace o změnách
Předmluva vedení firmy

Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
2. Postupy
 - 2.1 Doklady a pomůcky používané v osobní dopravě
 - 2.1.1 Doklady nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
 - 2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě
 - 2.2 Předepsané úkony pracovníka předprodeje
 - 2.2.1 Začátek pracovní směny
 - 2.2.2 Náplň pracovní směny
 - 2.2.3 Výdej jízdenek a místenek, podávání informací
 - 2.2.4 Prodej jízdenek IDS JMK
 - 2.2.5 Práce s čipovými kartami
 - 2.2.6 Postup při řešení reklamace čipových karet
 - 2.2.7 Odvod tržby
 - 2.2.8 Inventury
 - 2.2.9 Práce se zákazníkem
 - 2.2.10 Provozně bezpečnostní pokyny
 - 2.2.11 Řešení neshod
 - 2.2.12 Ukončení pracovní směny
3. Další náležitosti PM
 - 3.1 Související dokumenty
 - 3.1.1 Externí dokumenty
 - 3.1.2 Interní dokumenty
 - 3.2 Záznamy
 - 3.3 Změnová služba a uchovávání
 - 3.4 Rozdělovník
 - 3.5 Přílohy

Předmluva vedení firmy

Vážená(ý) paní (pane),

stal jste se zaměstnancem naší společnosti jako pracovník předprodeje osobní dopravy.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť právě Vy budete nejčastěji přicházet do přímého kontaktu s našimi zákazníky a z Vašeho vystupování bude tvořen úsudek o celé naší společnosti.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly tohoto manuálu!

Naši snahou bylo, aby tento dokument byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v předprodeji, ale přitom, aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména dispečeři, vedoucí střediska a asistent ředitele divize OD. Vaše připomínky jsou vítány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto Pracovního manuálu pracovníka předprodeje.

Vaše povinnosti pracovníka jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly a při nejasnostech se ihned obračejte na své přímé nadřízené
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepožijte z něj žádné kopie
- informujte okamžitě svého nadřízeného o změnách v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s předepsanými popisy. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti.
- v případě, že naší společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy

1. Základní povinnosti pracovníků

Vážená(ý) paní (pane),

jako pracovník předprodeje jste byl zařazen na středisko osobní dopravy BORS Břeclav a.s.

Pracovně jste přímo podřízen dispečerovi osobní dopravy a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako pracovník předprodeje OD BORS Břeclav a.s. povinen:

- nastoupit k výkonu práce pracovníka předprodeje OD včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
- dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a ne lze je přenášet mezi cestující veřejnost,
- včas a přesně odvádět tržby Vámi vykonaných operací a dodržovat pokladní operace,
- dodržovat přísný zákaz jakékoliv neoprávněné manipulace s odbavovacími strojků,
- včas nahlásit pracovní neschopnost,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s dispečerem střediska, případně jeho zástupcem.
- přijímat reklamace od cestující veřejnosti a tyto zapsat na tiskopis k tomu určený a neodkladně jej předat Vašemu přímému nadřízenému k vyřízení.

Odpovědnosti:

- za bezpečnostní zařízení
- za poskytování informací
- za práci s čipovými kartami
- za inventarizaci čipových karet a průkazů věku
- za inventarizaci jednorázových a předplatních jízdních dokladů integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje (IDS JMK)
- za prodej jízdenek, místenek
- za odvod tržeb

2. Postupy

2.1 Doklady a pomůcky používané v osobní dopravě

2.1.1 Doklady nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

Předprodejní kancelář musí být vybavena následujícími doklady nutnými pro poskytování služeb a zajišťování přepravy osob. Stanovení potřebných dokladů je v kompetenci ředitele divize. Doklady distribuuje dispečer střediska, případně u dokladů vztahujících se k prodeji jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK osoba pověřená (dále jen „pověřená osoba“) jednáním s distributory (komitenty) těchto jízdenek. Za jejich dostatečné množství je odpovědný pracovník předprodeje.

Doklady:

- platné jízdní řády a ceník jízdného
- formulář "Žádost o vydání čipové karty/reklamace čipové karty" (příloha č. 1)
- formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" (příloha č. 2)
- formulář "Protokol o uznání zkažené jízdenky" (příloha č. 3)
- formulář „Inventarizační soupis Přepravní pokladny/Předprodeje" (příloha č. 4)
- jízdenky na dálkové spoje (příloha č. 5)
- opravné doklady (příloha č. 5)
- plánky autobusů (příloha č. 5)
- průkaz věku do 15-ti let (příloha č. 6)
- formulář "Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu" (příloha č. 8)
- formulář "Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty" (příloha č. 7)
- žákovský průkaz - do 15 let (příloha č. 9)
- studentský průkaz - 15 – 26 let (příloha č. 10)
- Protokol o vrácení kupónu IDS JMK (příloha č. 11)
- Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK (příloha č. 12)
- Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK (příloha č. 13)
- Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK (příloha č. 14)

2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb v osobní dopravě

Pomůcky:

- funkční odbavovací strojek pro výdej jízdenek
- směnné v Kč
- předprodejní program AMS, který slouží pro prodej jízdenek a místenek na dálkové spoje
- programy umožňující personifikaci čipových karet, vystavení průkazů totožnosti do 15-ti let
- reklamační strojek
- programy zajišťování autobusových spojů – IDOS
- plán vedení linek a členění zón IDS JMK
- jízdní řády linek IDS JMK
- ceník jízdného integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje

2.2 Předepsané úkony pracovníka předprodeje

2.2.1 Začátek pracovní směny

Při příchodu na pracoviště vypnout bezpečnostní zařízení, jestliže je pracoviště tímto zařízením vybaveno.

Připravit pracoviště na plynulý provoz.

2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Poskytování informací o spojích AD
2. Manipulace - práce se zákazníkem (prodej jízdenek, prodej jízdních řádů)
3. Personifikace a prodej čipových karet
4. Reklamace čipových karet
5. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
6. Měsíční kontrola - inventarizace
7. Vydávání potvrzení o zpoždění spoje, po předchozím ověření a konzultaci s vedoucím střediska nebo dispečerem

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a přijímat reklamace a stížnosti z řad cestujících veřejnosti a následně o nich informovat Vaše nadřízené.

2.2.3 Výdej jízdenek a místenek, podávání informací

Jako pracovník předprodeje osobní dopravy jste povinen při práci se zákazníkem používat k výdeji jízdenek funkční elektronické strojky a počítačový program AMS (automatizovaný místenkový systém), platné ceníky a řídit se návodem pro obsluhu strojek, jehož dodržování umožňuje plnění zákonných povinností k ochraně osobních dat naší dopravní společností BORS Břeclav a.s. Při použití elektronického strojeku jste povinen před započetím práce vystavit z tohoto strojeku počáteční listek, po jejím ukončení konečný listek.

Dále je součástí vaší práce:

- prodávat jízdenky na dálkové spoje,
- podávat informace o spojích AD zařazených do celorepublikového informačního systému, který máte k dispozici na PC.

2.2.4 Prodej jízdenek IDS JMK

Naše společnost jako významný dopravce v regionu plní i úlohu prodejce vybraného sortimentu jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK. Tento prodej se uskutečňuje právě v předprodejních kancelářích. Pro správný způsob prodeje jízdenek IDS JMK, a to především předplatních, se musíte dostatečně seznámit s tarifem IDS JMK, využívat pomocných materiálů (např. varianty úseků) a aktivně sledovat změny tarifních podmínek a vydávané tarifní pokyny. Při tomto vám jsou nápomocni vedoucí středisek a pověřená osoba.

Prodej každé předplatní jízdenky IDS JMK evidujete zápisem do formuláře „Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK“. Na konci kalendářního měsíce připravujete přehled prodeje za daný měsíc zvlášť pro jednorázové jízdenky (formulář „Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK“) a zvlášť pro jízdenky předplatní a průkazky (formulář „Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK“). Pokud cestující hodlá vrátit předplatní jízdenku, jejíž časová platnost nevypršela, je potřeba vyplnit formulář „Protokol o vrácení kupónu IDS JMK“. Chybně vyplněné či jinak poškozené neprodané průkazky a předplatní jízdenky lze kdykoliv vrátit, o počtu vrácených jízdenek a průkazek učiníte záznam ve formuláři „Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK“ a fyzicky zajistíte předání pověřené osobě.

Všechny formuláře za ukončený měsíc předáte pověřené osobě v elektronické podobě nejpozději do 2 pracovních dní po skončení předchozího měsíce. Podklady a jejich včasné odevzdání mají zásadní význam pro pravidelné měsíční vyúčtování prodeje. Na základě zjištěných stavů zásob obou druhů jízdenek zašlete pověřené osobě požadavky na dodání dalších jízdenek. Požadované množství stanovte dle vlastního odhadu s využitím informací o prodeji za uplynulý měsíc s ohledem na sezónu (např. nižší prodej o prázdninách). Vždy mějte na paměti, že zbytečně vysoké zásoby zvyšují bezpečnostní riziko.

Pověřená osoba má na starost komunikaci s obchodními partnery dodávajícími jednorázové i předplatní jízdenky a průkazky IDS JMK. Kontakty na obchodní místa těchto partnerů jsou uvedeny

ve smlouvách o komisionářském prodeji jízdenek. Pověřená osoba soustředí požadavky na dodávky od jednotlivých předprodejních míst a zpravidla jednou za měsíc objednává formou emailové pošty dodávku jízdenek a průkazek. Předplatní jízdenky a průkazky jsou obvykle dodávány poštou, jednorázové jízdenky jsou odebírány osobně. Po dodávce nových jízdenek zajistí pověřená osoba distribuci na jednotlivá předprodejní místa. Po skončení měsíce zpracuje pověřená osoba vyúčtování prodeje dle požadavků smlouvy o komisionářském prodeji. Při tom čerpá údaje z formulářů zaslaných jednotlivými předprodejními místy a kontroluje uvedené tržby z prodaných jízdenek a průkazů s údaji evidovanými v účetnictví (aplikace Prytanis). Pro zajištění kontroly a včasné plnění požadavků předprodejních míst si může pověřená osoba vytvářet operativní evidenci prodeje a stavu zásob, ideálně v aplikaci Microsoft Excel. Tato operativní evidence může sloužit i pro účtárnu, která požaduje měsíční sledování stavu jízdenek a průkazek na podrozvahových účtech.

Pověřená osoba předává měsíční výkazy prodeje dodavatelům formou emailové pošty. Na základě znění komisionářských smluv vystaví ve stanoveném termínu fakturu – daňový doklad za provizi z prodeje jízdenek a průkazek. Následně zašle dodavatelům výkazy prodeje spolu s vystavenou fakturou pozemní poštou.

2.2.5 Práce s čipovými kartami

Vaši prací je:

- personifikovat čipové karty na základě vyplněné „Žádosti o vydání čipové karty“ (viz příloha č. 1),
- plnit a prodávat čipové karty pomocí odbavovacího strojek. Tyto karty lze plnit jako elektronickou peněženku pro všechny linky provozované BORS Brno a. s. nebo jako časovou jízdenku pro MěAD podle vyhlášených tarifních a přepravních podmínek,
- provádět blokaci a přepis čipových karet,
- přijímat reklamace ČK,
- provádět převody finančních zůstatků z reklamovaných na náhradní čipové karty,
- vydávat a evidovat náhradní čipové karty za reklamované čipové karty.

2.2.6 Postup při řešení reklamace čipových karet

Přijímat reklamace čipových karet jsou oprávněny pokladní předprodejní kanceláře v Brně, Hustopečích a v Mikulově a řidiči osobní dopravy. Čipová karta může být přijata k reklamaci pouze spolu s kompletně vyplněným formulářem „Žádost o vydání / reklamaci čipové karty“ (viz příloha č. 1)

Podmínky reklamace

Reklamovat lze čipové karty do 2 let od jejich zakoupení v případě ztráty jejich funkčnosti. Nelze je reklamovat v případě mechanického poškození, ztráty nebo krádeže. Nelze-li kartu opravit, je vydána karta nová a ode dne vydání je opět garantována funkčnost po dobu 2 let. K reklamaci lze přijmout i čipovou kartu, která byla vydána více než před rokem. O uznání takové reklamace rozhoduje pověřený pracovník střediska osobní dopravy. Lhůta pro vyřízení reklamace je ze zákona 30 dní.

Předání reklamace u řidiče PAD

Pro zjištění závady při nástupu do autobusu je cestující přepraven zdarma pouze tehdy, když vyplní „Žádost“ (viz příloha č. 1) a předá kartu k reklamaci řidiči. Řidič OD je povinen během dvou pracovních dnů předat kartu s originálem „Žádosti“ (viz příloha č. 1) na kteroukoliv předprodejní kancelář. Další jízdné je cestující povinen hradit v hotovosti. O vydání náhradní karty může žádat cestující na předprodejní kanceláři 5. pracovní den po podání reklamace u řidiče.

Přijetí reklamace v předprodejní kanceláři

Pracovník předprodeje (dále jen pokladní) vyznačí na „Žádosti“ datum a převzetí čipové karty k reklamaci a potvrdí uvedené údaje svým podpisem. Kopie „Žádosti“ slouží cestujícímu jako doklad pro zpětné převzetí karty. Pokud cestující vyznačil ve své „Žádosti“ jinou předprodejní kancelář, pokladní zajistí doručení reklamované čipové karty na tuto kancelář během dvou pracovních dní. Následně pokladní vyplní formulář „Servisní záznam o reklamaci ČK“ (viz příloha č. 2). Dále pokladní

zkontroluje datum vydání reklamované karty a přiloží účet karty z programu odbavovacího systému. Pokud cestující žádá vydání náhradní karty, personifikuje náhradní kartu dle aktuálních údajů a vystaví „Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty“ (viz příloha č. 7). Reklamovanou čipovou kartu odešle pokladní spolu s kopií Zápisu o reklamaci a stížnosti:

- 1) pokladním přepravní pokladny Hustopeče v případě, že se jedná o reklamace v rámci záruční doby,
- 2) pověřenému pracovníkovi OD, pokud je reklamace uplatňována po uplynutí záruční doby.

Zpětné vydání karty cestujícímu je podmíněno předložením kopie „Žádosti“ a vrácením náhradní čipové karty (pokud byla vydána). Pokladní provede vyúčtování zůstatků na reklamované a náhradní kartě. Vyúčtování podepíše pokladní i cestující na formuláři „Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty“ (viz příloha č. 7). Pokud reklamovanou kartu nebylo již možné opravit, vydá pokladní cestujícímu novou čipovou kartu a převede mu na ni zůstatek z jeho původní karty. Vše bezplatně.

Evidence a archivace

Originály „Žádosti“ budou předávány dispečerům středisek osobní dopravy k archivaci vždy za kalendářní měsíc v rámci měsíční inventury.

Zápisy o reklamaci a stížnosti, spolu s přílohami, budou uloženy v předprodejních kancelářích. Do podnikového archivu je budou pokladní předprodeje předávat vždy za kalendářní rok. Evidenci a vyhodnocení reklamaci čipových karet budou provádět pokladní předprodeje dle Směrnice SM 00.05 „Nápravná a preventivní opatření“.

Manipulační poplatek

Manipulační poplatek 30,- Kč včetně DPH je zákazníkům účtován za přepis majitele čipové karty nebo za převod zůstatku v elektronické peněženice při ztrátě čipové karty. V případě, že si zákazník nechá vystavit novou kartu, je převod zůstatku z jeho staré (poškozené, nefunkční) karty na novou čipovou kartu zdarma.

Vrácení vkladu

Vrácení zůstatku je možné zejména v případě reklamace, kdy cestující nevyužije možnosti převodu zůstatku na jinou kartu. Při ztrátě čipové karty bude účtován manipulační poplatek 30,- Kč včetně DPH. Vrácení zůstatku schvaluje ŘD OD. Na vyřízení požadavku je lhůta 10 pracovních dnů. Vklad bude cestujícímu vrácen na finanční pokladně v Břeclavi, případně v Hustopečích.

2.2.7 Odvod tržby

Při použití odbavovacího strojeku jste povinen vystavit z tohoto strojeku počáteční a konečný lístek. Výpočet tržby pak provede strojek automaticky. Počáteční a konečný lístek jste povinen odevzdat spolu s hotovostí nejpozději následující den pracovníci přepravní pokladny.

Zatajení a opožděné odvody tržeb budou považovány za hrubé porušení pracovní kázně se všemi možnými důsledky.

Dále je Vaší povinností provádět vyčítání dat z odbavovacího strojeku vždy první den v měsíci a dále podle aktuální potřeby nejméně však 2 x měsíčně. Pracovník předprodeje postupuje podle Návodu na obsluhu strojeku.

Tržby z prodeje průkazek, jednorázových a předplatních jízdenek IDS JMK odevzdáváte pravidelně ve vlastním zájmu na přepravní pokladnu tak, aby nebyl překročen stanovený limit objemu peněžních prostředků na vašem předprodejním místě (400 tis. Kč). Včasnost odvodu tržeb a vyčítání dat je velmi důležité pro plynulý chod přepravní pokladny, pro zpracování účetní uzávěrky předešlého měsíce, také pro získávání údajů z přepravních výkonů důležitých pro vedení statistiky v POD a případné blokace čipových karet, které cestující ztratil, nebo mu byla odcizena.

2.2.8 Inventury

Pokladní je povinna v rámci každé měsíční uzávěrky provést inventarizaci dokladů a čipových karet na formuláři č. 02.02.3P - Inventarizační soupis Přepravní pokladny/Předprodeje (viz příloha č. 4). Zpracovaný „Inventarizační soupis“ předá pokladní dispečerovi OD.

2.2.9 Práce se zákazníkem

Součástí reprezentace naší firmy je nezbytnost dodržování zásad slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i při jednání se zákazníky.

Při jednání s cestujícími reprezentujete BORS Brěclav a.s. a proto jste povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které by (byť i nepřímě) mohlo vést k poškození obchodního jména naší firmy. Jako zástupce naší firmy jste v častém kontaktu se zákazníky a na Vás záleží, zda bude zákazník spokojen s poskytnutými službami.

Vždy mějte na paměti, že zákazník je ten, který tím, že nám dává příležitost k poskytování našich služeb za které platí, zajišťuje prosperitu naší společnosti a Vám jistě stálého a perspektivního zaměstnání.

Případné neshody, nebo rozšíření smluvního vztahu (požadavku) jste povinen řešit prostřednictvím Vašeho přímého nadřízeného (VS, dispečera) telefonicky. O změně ve smluvním vztahu může rozhodnout pouze Váš přímý nadřízený.

2.2.10 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházeli škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

2.2.11 Řešení neshod

V průběhu pracovní směny může nastat situace, kdy budete muset řešit i případné neshody se zákazníkem. Jste povinen přijímat stížnosti od cestujících a k tomuto účelu používejte formulář "Zápis o reklamaci, stížnosti" (viz příloha č. 2). Při vzniklých neshodách vždy postupujte dle Smluvních přepravních podmínek BORS Brěclav a.s. Vyplněný formulář odevzdejte a následným řešením neshody se bude zabývat Váš přímý nadřízený.

2.2.12 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinen provést kontrolu pracoviště a případné závady nahlásit svému nadřízenému. Před uzamknutím pracoviště je nutné aktivovat bezpečnostní zařízení, jestliže je pracoviště tímto zařízením vybaveno.

3. Další náležitosti

3.1 Související dokumenty

3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 262/2006 Sb, zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 513/1991 Sb, obchodní zákoník, v platném znění

Vyhl. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění

Návod na obsluhu strojeku

Tarif Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, v aktuálním znění

Smluvní přepravní podmínky Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje, v aktuálním znění

Metodický pokyn pro prodej jízdenek IDS JMK, v aktuálním znění

Seznam možných variant úsekových jízdenek

Seznam možných variant dvouúsekových jízdenek

3.1.2 Interní dokumenty

Příručka kvality

Organizační řád BORS Břeclav a. s.

Spisový a skartační řád BORS Břeclav

SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

SM 02.01 Obchodní činnost - osobní doprava

SM 02.03 Dispečerské řízení přeprav - osobní doprava

SM 00.13 Řízení neshodného produktu

PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

Smluvní přepravní podmínky BORS Břeclav a. s.

3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	pracovník předprodeje	disp.OD	5 let
Servisní záznam o reklamaci ČK	datum reklamace	pracovník předprodeje	disp.OD	5 let
Žádost o vydání čipové karty	02.05.1F	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Protokol o uznání zkažené jízdenky	02.02.1P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let

Inventarizační soupis (Přepravní pokladny/Předprodeje)	02.02.3P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou	02.02.4P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Průkaz věku do 15-ti let	datum narození	pracovník předprodeje	-----	----
Potvrzení o vydání/vracení náhradní čipové karty	02.02.2P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, disp.OD, PA	5 let
Jízdenky AMS, opravné doklady, plánky autobusů	číslo spoje	pracovník předprodeje	-----	----
Jízdní řády linek POD a MěAD	-----	ředitel OD, VS	ŘD OD, PA	A
Žákovský průkaz	rodné číslo	pracovník předprodeje	-----	----
Studentský průkaz	rodné číslo	pracovník předprodeje	-----	----

3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět ředitel divize osobní dopavy. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a. s.

3.4 Rozdělovník

Pro elektronickou verzi dokumentu:

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopavy	1x
asistent ředitele divize osobní dopavy	1x
správce odbavovacího systému	1x
vedoucí střediska osobní dopavy Břeclav	1x
dispečer střediska osobní dopavy Břeclav	2x
vedoucí střediska osobní dopavy Hustopeče	1x
dispečer střediska osobní dopavy Hustopeče	2x

Pro papírovou verzi dokumentu:

pracovnice předprodeje	4x	výtisk č. 02 - 05
------------------------	----	-------------------

3.5 Přílohy

Tato směrnice obsahuje následující přílohy:

		<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1	<u>Žádost o vydání čipové karty - formulář č. 02.05.1F</u>	07/01/10
Příloha č. 2	<u>Zápis o reklamaci, stížnosti - formulář č. 01.05.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 3	<u>Protokol o uznání zkažené jízdenky - formulář č. 02.02.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 4	<u>Inventarizační soupis (Přepravní poklady/Předprodeje) - formulář č. 02.02.3P</u>	02-04/05
Příloha č. 5	<u>Vzory tiskopisů jízdenek AMS - VZOR</u>	-----
Příloha č. 6	<u>Průkaz věku do 15-ti let - VZOR</u>	-----
Příloha č. 7	<u>Potvrzení o vydání/vrácení náhradní čipové karty – formulář č. 02.02.2P</u>	01-05/05
Příloha č. 8	<u>Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu – formulář č. 02.02.4P</u>	01-04/05
Příloha č. 9	<u>Žákovský průkaz (do 15 let) - VZOR</u>	-----
Příloha č. 10	<u>Studentský průkaz (15 – 26 let) - VZOR</u>	-----
Příloha č. 11	<u>Protokol o vrácení kupónu IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 12	<u>Denní prodej předplatních jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 13	<u>Měsíční prodej předplatních jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 14	<u>Měsíční prodej jednorázových jízdenek IDS JMK</u>	-----
Příloha č. 15	<u>Servisní záznam o reklamaci čipové karty – formulář č. 02.02.5P</u>	01-01/10

Žádost o vydání čipové karty

☐ pro plné jízdné
☐ pro poloviční jízdné
☐ pro bezplatnou přepravu



Břeclav a.s.

1 list

Příjmení a jméno majitele karty:

rodné číslo:

bydliště:

Souhlasím s podmínkami provozu
čipových karet společnosti BORS Břeclav a.s.

Podpis žadatele

Po vyplnění a odevzdání této žádosti bude karta žadatelem vystavena do 3 pracovních dnů. Cena karty je 150,- Kč (včetně 20 % DPH)

Reklamační čipové karty - stručný popis závady

Žádám, aby reklamační byla řešena v předprodejně kancelář:

☐ Břeclav ☐ Mikulov
☐ Hustopeče

Kartu k reklamaci převzal:

podpis

Datum žádosti

Vydáno dne

BORS Břeclav a.s.
Bratřislavská 26
690 62 Břeclav

Tel.: XXXXXXXXXX
www.bors.cz

IČO: 499 69 242
DIČ: CZ 499 69 242

Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iniciály osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis: Datum:	
Přílohy:	Evidenční číslo:

BORS BŘECLAV a.s.

PROTOKOL o uznání zkažené jízdenky

Výběrčí :	
Datum vydání zkažené jízdenky :	
Číslo elektronického strojku:	
Linka/spoj :	
Číslo zkažené jízdenky:	
Cenová relace zkažené jízdenky :	
Druh jízdného:	
Storno lístek číslo :	
Zdůvodnění nesprávného postupu při vydání jízdenky :	
Vyjádření pracovníka pověřeného uznáváním zkažených jízdenek:	
POSTIH:	
Podpis výběrčího :	
Podpis pověřeného pracovníka :	
Datum provedení protokolu:	

4 8 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041

5. Záložní balíčky

Počáteční stav		ks
Příjem		ks
Vydáno řidičům		ks
Zůstatek		ks
Vráceno od řidičů		ks

Konečný zůstatek		ks
Skutečný stav		ks
Rozdíl		ks

6. Čipové karty

	<u>cena za 1 ks</u>	<u>cena celkem</u>
Počáteční stav pokladny..... ks	 Kč	 Kč
Příjem karet na pokladnu..... ks	 Kč	 Kč
Prodej karet pokladnou..... ks	 Kč	 Kč
Konečný zůstatek ks	 Kč	 Kč
Skutečný stav..... ks	 Kč	 Kč
Rozdíl..... ks	 Kč	 Kč

Cel.poč.náhradních karet		ks
Z toho počet vydaných		ks
Skutečný stav		ks

Podpis pracovníka provádějícího inventarizaci

**Nehodící se škrtně.*

Dne.....

Tiskopisy jízdenek AMS - VZOR

JÍZDENKA TICKET

nástop/zastávka/stop	sejmec/line	číslo linky	nástop/zastávka	sejmec/line
vyjezd/zastávka	čas/čas	čas vyjezdu/zastávky	čas na číselníku/zastávky	
provoz/agency	vozba/operátor	typ/typ		



JÍZDENKA PRO CESTU TAM - TICKET FOR JOURNEY THERE



čas	linka/line	typ	čas/čas	čas/line	čas	čas
čas vyjezdu	linka/line	typ	čas/čas	čas/line	čas	čas
čas	čas/čas	čas vyjezdu/zastávky				
provoz/agency	vozba/operátor	vozba/operátor				

OPRAVNÝ DOKLAD



nástop/zastávka/stop	sejmec/line	čas/line	čas/zastávka	sejmec/line
vyjezd/zastávka	čas/čas	čas vyjezdu/zastávky	čas na číselníku/zastávky	
provoz/agency	vozba/operátor	typ/typ		
provoz/agency	vozba/zastávka/zastávka	čas na číselníku/zastávky	čas na číselníku/zastávky	

PLÁNEK AUTOBUSU Diagram



číslo linky - stop	čas	čas	čas	čas	čas	čas
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Bratislava 22
690 62 Bratislava

Průkaz věku dítěte do 15-ti let

Jméno

Příjmení

Podpis

Průkaz věku
15 a více let

VZOR

Jméno

Příjmení

Ukázat nerezetě

Upřesnění

Průkaz je nepřenositelný!

Potvrzení o vydání náhradní karty

Příjmení a jméno.....

Náhradní karta číslo.....byla vydána dne.....

S převodem zůstatku.....Kč

Z karty číslo.....

.....
Podpis zákazníka

Potvrzení o vrácení náhradní karty

Příjmení a jméno.....

Náhradní karta číslo.....byla vrácena dne.....

Zůstatek na náhradní kartě činí.....Kč

Byl převeden na kartu číslo.....dne.....

.....
Podpis zákazníka

Žádost o převedení finančního zůstatku čipové karty na novou kartu

Majitel karty

Pracoviště provádějící převod zůstatku

	BORS Břeclav a.s. Předprodejní kancelář
	tel.: e-mail:

Číslo karty

Zůstatek v Kč

Datum zablokování

--	--	--

Důvod převodu zůstatku

--

Manipulační poplatek

Číslo nové karty

Původní zůstatek v Kč

Nový zůstatek v Kč

v Kč

--	--	--	--

Majitel karty svým podpisem souhlasí s uzavřením účtu karty, ze které se provedl přenos zůstatku na kartu novou a zároveň souhlasí s vyřazením karty po 24. měsících od převodu, pokud se nezmění okolností, které byly příčinou převodu zůstatku z karty

V dne :

Podpis majitele karty : _____

Datum provedení převodu :	
Přílohy :	
Evidenční číslo :	
Jméno pověřeného pracovníka :	

Razítko, podpis pověřeného pracovníka



ŽÁKOVSKÝ PRŮKAZ

do 15 let

Jméno	
Příjmení	
Třída, oddělení	
Datum vydání	
Z	
Do	

AA *
376086

Název podjezdu a záznamy dopravy



Podjezdový průkaz - M. školní rok 2011/2012 Průkaz je vydáván žákům do 15 let věku.			
Název podjezdu a podjezd	Datum vydání a platnosti	Datum vydání a platnosti	Datum vydání a platnosti
Datum vydání	Datum vydání	Datum vydání	Datum vydání

Průkaz opravňuje žáků k jízdě na železniční tratích v rámci školního výletu. Průkaz je vydáván žákům do 15 let věku. Průkaz je vydáván žákům do 15 let věku. Průkaz je vydáván žákům do 15 let věku.

[illegible]



**INTEGROVANÝ DOPRAVNÍ SYSTÉM
JIHOMORAVSKÉHO KRAJE**

PROTOKOL O VRÁCENÍ KUPÓNU IDS JMK

Jméno cestujícího: _____

Číslo dokladu totožnosti: _____

Druh a cena vráceného kupónu (zakroužkujte):

a) úsekový / 2 zóny / 3 zóny / 4 zóny

b) základní / zlevněný

c) cena kupónu (C) _____ Kč

Datum zahájení platnosti kupónu: _____

Datum požádání o vrácení kupónu: _____

Počet dnů od zahájení platnosti kupónu do požádání (P): _____

Vrácená částka $X = C - (C \times P \times 0,045)$: _____ Kč¹

Přílohou protokolu musí být vždy předmětný kupón.

Dne: _____

Dopravce (zakroužkujte): VYDOS BUS / ČSAD Tišnov / ČAD Blansko / BQDOS BUS / BORS

Podpis pracovníka dopravce: _____

¹ Od ceny jízdenky se vždy odečítá minimálně 30 Kč manipulační poplatek.

[illegible]

Servisní záznam o reklamaci čipové karty

 Břeclav a.s.	Evidenční číslo záznamu	
	Datum přijetí do reklamace	
Číslo karty		Číslo reklamace - číslo střediska

Údaje z databáze			
Jméno :		Datum pořízení :	
Příjmení :		Celkem vklady :	
Adresa :		Celkem výběr :	
Obec :		Zůstatek :	
Kontakt :		Použití časových jízdenek ANO / NE	
Předchozí reklamace ANO / NE - počet		Počet použitých časových jízdenek	
Číslo předchozích reklamací		Rozsah mech. poškození (1-10)	

Stručný popis závady :

Reklamace uznána ANO / NE		Karta je v záruční době dvou let. Posílána bez obalu.
Přenos měsíčníku ANO / NE		
Poplatek ANO / NE		
Karta vyřazena z evidence ANO / NE		

Jméno servisního pracovníka :

V Břeclavi dne:

Razítko, podpis

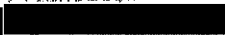
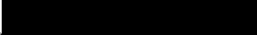
Tento zápis slouží k vnitřní komunikaci a nepřikládá se k zápisu o reklamaci !!!!!

 Břeclov a.s.		
BORS Břeclov a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclov	Pracovní manuál PM 02.03	
	Vydání č.: 04	Datum účinnosti: 25. 1. 2010

Přepravní pokladna

Číslo výtisku:
 Jméno pracovníka:
 Převzal dne:
 Podpis:

	Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclov a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclov a.s.
---	---

Zpracoval:  Datum: 20. 1. 2010 Podpis:	Přezkoušel:  Datum: 21. 1. 2010 Podpis:	Uvolnil pro SMK:  Datum: 22. 1. 2010 Podpis:	Schválil: Ing. František Zugar  Datum: 22. 1. 2010 Podpis:
--	---	---	---

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny
celý PM	20.1.10	Jiří Navrátil / P. Kužma	Upřesnění pracovní náplně a pracovních povinností. Kompletní aktualizace.
Celý PM	21.1.10	QP	Změna terminologie vzhledem k revizi normy ISO 9001

OBSAH

Titulní list
Obsah a údaje o stavu změn
Předmluva vedení firmy
Vaši kontaktní partneři ve firmě

Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
2. Postupy
 - 2.1. Zkratky, doklady a pomůcky používané v přepravní pokladně
 - 2.1.1 Zkratky
 - 2.1.2 Doklady nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně
 - 2.1.3 Pomůcky nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně
 - 2.2 Předepsané úkony pracovníka přepravní pokladny
 - 2.2.1 Začátek pracovní směny
 - 2.2.2 Náplň pracovní směny
 - 2.2.3 Příjem tržeb od řidičů
 - 2.2.4 Denní uzávěrka
 - 2.2.5 Odvod tržby
 - 2.2.6 Příjem peněz po denní uzávěrce
 - 2.2.7 Kontrola návazností jízdenek
 - 2.2.8 Měsíční uzávěrka
 - 2.2.9 Provozně bezpečnostní pokyny
 - 2.2.10 Řešení neshod
 - 2.2.11 Pracovní doba
 - 2.2.12 Ukončení pracovní směny
3. Další náležitosti PM
 - 3.1 Související dokumenty
 - 3.1.1 Externí dokumenty
 - 3.1.2 Interní dokumenty
 - 3.2 Záznamy
 - 3.3 Změnová služba a uchovávání
 - 3.4 Rozdělovník
 - 3.5 Přílohy

Předmluva vedení firmy

Vážená(y) paní (pane),

stal(a) jste se zaměstnancem naší společnosti jako přepravní pokladní.

V tomto kolektivu máte velký podíl na úspěchu či neúspěchu námi poskytovaných služeb, neboť právě Vy budete nejčastěji přicházet do přímého kontaktu s většinou spoluzaměstnanců.

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením a v závažných případech až k okamžité výpovědi.

Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly pracovního manuálu

Naši snahou bylo, aby tento manuál byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci v pokladně, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky jsou Vám k dispozici pracovníci divize osobní dopravy, zejména dispečeri a vedoucí střediska. Vaše připomínky jsou vítány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

Vaše povinnosti jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu a při nejasnostech se ihned obraćete na své přímé nadřízené,
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepošlujte z něj žádné kopie,
- v průběhu činností, které nejsou v souladu s popisem činností uvedených v PM informujte o těchto změnách okamžitě svého nadřízeného. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naší společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

<i>Funkční místo</i>	<i>Platnost pro pokladnu</i>
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	Provozovny Břeclav a Mikulov
dispečerů osobní dopravy Břeclav	
vedoucí provozovny Hustopeče	Provozovny Hustopeče a Mikulov
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	
dispečerů osobní dopravy Hustopeče	
vedoucí provozovny Mikulov	Provozovny Mikulov
asistent RD OD	Pro divizi OD
správce odbavovacího systému	

1. Základní povinnosti pracovníků

Vážená(ý) paní (pane),

jako přepravní pokladní jste byl(a) zařazen(a) na jedno z pracovišť:

- Provozovna Břeclav
- Provozovna Mikulov
- Provozovna Hustopeče

Pracovně jste přímo podřízena:

- na provozovně Břeclav – dispečerovi osobní dopravy Břeclav a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.
- na provozovně Hustopeče – dispečerovi osobní dopravy Hustopeče a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.
- na provozovně Mikulov – dispečerovi osobní dopravy Hustopeče a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako pokladní OD BORS Břeclav a.s. povinna:

- nastoupit k výkonu práce včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
- pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
- plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
- v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
- řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
- střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
- firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinna využívat pouze pro potřeby firmy,
- dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a nelze je přenášet mezi neoprávněné osoby,
- včas a přesně odvádět tržby Vámi vykonaných operací a dodržovat pokladní operace,
- neprodleně nahlásit svému nadřízenému chybějící nebo nekompletní tržby řidičů,
- včas nahlásit pracovní neschopnost a jiné překážky k práci,
- při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s příslušným nadřízeným, případně jeho zástupcem.

- **Odpovědnosti:**

- za bezpečnostní zařízení,
- za poskytování informací,
- za odvod tržeb,
- za vystavené doklady,
- za svěřené peníze,
- za svěřený majetek.

2. Postupy

2.1 Zkratky, doklady a pomůcky používané v přepravní pokladně

2.1.1 Zkratky

GR	- Generální ředitel
OD	- Osobní doprava
PC	- Počítač
PM	- Pracovní manuál
ŘD	- Ředitel divize
SM	- Směrnice
VS	- Vedoucí střediska
ZP	- Zákoník práce
SW	- Programové vybavení

2.1.2 Doklady nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně

Přepravní pokladna musí být vybavena následujícími doklady nutnými pro poskytování služeb s přijímáním denních tržeb od řidičů OD. Stanovení potřebných dokladů je v kompetenci ředitele divize OD. Doklady distribuuje vedoucí příslušného střediska. Za jejich dostatečné množství je odpovědný pracovník pokladny.

Doklady:

- Příjmový pokladní doklad
- Výdajový pokladní doklad
- Přehled pokladních plateb
- Počáteční a konečný lístek z odbavovacího strojeku
- Sorno lístek z odbavovacího strojeku
- Výčetka tržeb
- Výkaz výkonů a tržeb OD
- Přehled pokladních tržeb
- Pokladní složanka
- Odpočet tržeb ze strojeku

2.1.3. Pomůcky nutné k zajišťování služeb v přepravní pokladně

Pomůcky:

- PC, tiskárna
- Počítačka a třídička mincí
- Počítačka papírových peněz
- Kalkulačka
- SW k odbavovacím strojkům
- Program Prytanis
- Trezor
- Sáčky na peníze
- Psací a kancelářské potřeby
- Služební vozidlo
- Telefon
- Přepravky na peníze
- Peněžní pásky

2.2 Předepsané úkony pracovníka přepravní pokladny

2.2.1 Začátek pracovní směny

Při příchodu na pracoviště vypnout bezpečnostní zařízení (v případě vybavení).
Připravit pracoviště na plynulý provoz.

2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Příjem peněz od řidičů OD
2. Manipulace s penězi (třídění, skládání peněz do peněžních pásek a sáčkování)
3. Vystavování příslušných dokladů
4. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
5. Denní uzávěrka pokladny
6. Odvod a odvoz peněz do banky
7. Měsíční kontrola - inventarizace
8. Roztřídění odpočtů dle jednotlivých strojků
9. Archivace dokladů
10. Kontroly hotovosti a pokladen řidičů

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a o zjištěných nedostatcích informovat Vaše nadřízené.

2.2.3 Příjem tržeb od řidičů

Jako pracovník přepravní pokladny přijímáte jednotlivé tržby od řidičů OD na základě předložení počátečního a konečného lístku (viz příloha č. 9), kde je uvedena částka k odvodu tržby. Poté převezmete a přepočítáte hotovost, jestli souhlasí s uvedenou částkou na konečném lístku a zapsanou částkou na peněžním lístku (viz příloha č. 2). V případě souhlasu provedete v PC modul „Přepravní pokladna“ Odbavovací strojek – Nový odpočet evidenci tržby s tím, že rozepíšete dle počátečního a konečného odpočtu lístku tržbu. Zde se uvádí:

- číslo odbavovacího strojku
- období
- číslo pokladny
- datum nástupu řidiče
- datum odvodu
- číslo odpočtu
- druh (O = ostatní linky (EMTest), L = Mikroelektronika)
- osobní číslo řidiče

Zde počítač přidělí číslo tržby

- tržby dle jednotlivých relací
- plnění karet
- prodej karet
- jízdné
- tržba
- počáteční a konečný stav počítače jízdenek
- povinnost odvodu v Kč
- skutečnost odvodu v Kč
- doklad - kategorie tržeb /městská = M, linková EMTest = O, linková Mikroelektronika = L
- popis

Po takto vyplněném příjmovém dokladu provedete jeho uložení do počítače a vytisknete odpočet tržeb z odbavovacího strojku (viz příloha č. 12). Tento výtisk podepíšete a předáte řidiči jako doklad o odevzdání tržby. V případě nesouhlasu tržeb požádáte řidiče o vyrovnání schodku.

Jestliže k tomuto vyrovnání nedojde uděláte příjem jen na částku odevzdanou. O případném schodku informujete svého nadřízeného. V případě poruchy na odbavovacím strojku a nevystavení příslušného

listku, řidič projedná záadu se svým nadřízeným. Ten vystaví „ protokol o uznání zkažené jízdenky" (viz. příloha č. 11) a ten předá spolu s denní tržbou na příslušné přepravní pokladně. Tento protokol převezmete, zkontrolujete a předáte s měsíční uzávěrkou všeobecné účtárně.

2.2.4 Denní uzávěrka

Stránka:

9

Denní uzávěrku provádíte tak, aby bylo možné odvést tržbu do peněžního ústavu. V modulu „přepravní pokladna" aplikaci „Elektronické strojky" najdete další aplikaci „sestavy" následně „ tržby z odpočtů (položky)" a „položkově". Zde zadáte příslušnou pokladnu a „D" (datum odvodu) a vytisknete sestavu. Po vylisování provedete kontrolu všech odevzdávaných odpočtů příslušného dne se sestavou. Po kontrole zapíšete řidiče, kteří odevzdaly tržby do tabulky v PC pro pozdější kontrolu pravidelnosti odevzdávání tržeb.

Následně je nutné odpočty založit do složek příslušných odbavovacích strojků. Na základě této sestavy vystavíte v příslušné pokladně příjmové a výdajové pokladní doklady. Příjmový pokladní doklad je vždy jen na jeden kód tržeb a druhy kódů v číselníku.

2.2.5 Odvod tržby

Provedete fyzické přepočítání denní tržby a její rozřídění dle nominální hodnoty. Takto rozříděnou tržbu nasáčkujete do pytlíků nebo do svazků. Maximální množství svazku je 100 ks bankovek a množství mincí v pytlíku je dle pohybu peněžního ústavu.

Vypíšete pokladní složenku pro odvod do banky a peníze odvedete do příslušného peněžního ústavu. V příslušné pokladně vystavíte výdajový pokladní doklad (viz příloha č. 3) na částku odvedenou do banky. K tomuto výdejnímu dokladu přiložíte jako přílohu potvrzenou pokladní složenku z peněžního ústavu.

Všechny vystavené příjmové a výdajové doklady musí být podepsány příslušnými osobami uvedených na tiskopise. Jednotlivé doklady se posílají na finanční účtárnu. Kopie těchto dokladů založíte na pokladně a po provedení účetní uzávěrky za příslušný měsíc je archivujete dle platného Spisového a skartačního řádu společnosti BORS Brno a.s.

2.2.6 Příjem peněz po denní uzávěrce

Probíhá stejně jako v bodě 2.2.3 – příjem peněz s tím, že na datum uvedete datum následujícího pracovního dne. Tyto peníze poté uložíte do trezoru a odvod provedete následující den.

2.2.7 Kontrola návazností jízdenek

Kontrolu návazností jednotlivých listků vydaných jednotlivými strojkami provádíte průběžně. V případě zjištění nesrovnalostí provedete šetření pohovorem s řidičem. Při nedohledání informujete svého nadřízeného.

2.2.8 Měsíční uzávěrka

V prvních třech pracovních dnech následujícího měsíce převezmete tržby z posledního dne měsíce a provedete měsíční uzávěrku.

V programu PC pro odbavovací strojky najdete do složky „ Strojky" – strojky zpracování – přehledy odbavovacích strojků, start. Zde zadáte nastavení – 1. nastavení, nastavíte potřebné období tržby. Po vyhledání soubor uložíte a uzavřete. Pro bližší upřesnění vytisknete 4. Odpočty – podadresář 5. Hotovost – odbavovací strojek a vyberete potřebný odbavovací strojek a vytisknete „Přehled hotovosti po dnech" (viz příloha č. 13). Na těchto dokladech provedete kontrolu tržeb a porovnáte je se skutečností uvedenou v SW - Prytanis. Zároveň provedete kontrolu vystavených dokladů na provozovně v Mikulově včetně odvodů tržeb z odbavovacích strojků spadajících pod příslušné středisko. Dále zkontrolujete počet prodaných čipových karet, místenek, jízdních řádů a tiskovin v předprodeji. Provedete kontrolu v SW Prytanis s inventarizačním zápisem z předprodeje (viz příloha č. 8).

- sestavy příjmových dokladů dle kódů – tuto sestavu vytisknete v modulu „Pokladny“ v aplikaci „Příjmový doklad“ na první úrovni „Přehled, oprava, tisk, ...“ po zadání čísla pokladny, období a kódu.
- rekapitulaci tržeb z odbavovacích strojků – sumačně – tuto sestavu vytisknete v aplikaci „Sestavy“ na první úrovni „Tržby z odpočtů (položky)“ a na druhé úrovni „Sumačně“ a po zadání příslušné pokladny s obdobím, vytisknete potřebnou tržbu.
- rekapitulaci odvodů tržeb od řidičů – tuto sestavu vytisknete v modulu „Přepravní pokladna“, v aplikaci „Elektronické strojky“ 1 úroveň „Rekapitulace“, 2 úroveň „Podle odbavovacích strojků“. Zde zadáte období, číslo pokladny a sestavu vytisknete.
- rekapitulaci plateb pokladny - tuto sestavu vytisknete v modulu „Pokladny“ v aplikaci „Sestavy“, 1 úroveň „Měsíční rekapitulace“. Po zadání čísla pokladny a období provedete vytištění sestavy (viz příloha č. 7).
- chybějící odpočty – tyto zjistíte v SW - Prytanis po vytištění sestavy chybějících odpočtů v modulu „Přepravní pokladna“, aplikaci „Elektronické strojky“, 1 úroveň „chybějící odpočty“. Po zadání období vytisknete sestavu.

Poté provedete porovnání jednotlivých tržeb vytištěných na těchto sestavách ze SW - Prytanis s tržbami vytištěných na sestavách z programu pro odbavovací strojky. Rovněž na těchto sestavách porovnáváte návaznosti odpočtových lístků tržeb, návaznosti jednotlivých vydaných jízdenek a správnosti zaúčtování tržeb. V případě, že zjistíte jakoukoliv nesrovnalost je nutno tuto dohledat a opravit. Po dohledání vyplníte formulář „Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy“ (viz příloha č. 1), který podepsaný spolu se sestavami pošlete nejpozději 4. pracovní den do Břeclavi na finanční účetárnu. V případě, že tržby nebo návaznost nesouhlasí, provedete dohledání vzniklého nesouhlasu a až poté odešlete na finanční účetárnu.

2.2.9 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinni dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházela škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

2.2.10 Řešení neshod

Součástí zachování dobré image naší firmy je nezbytné dodržovat zásady slušného chování a to jak v areálu firmy, tak i při jednání se spolupracovníky.

V průběhu pracovní směny může nastat situace, kdy budete muset řešit i případné neshody s řidičem. Jste povinni přijímat stížnosti od řidiče a o tom provedete „Zápis o reklamaci, stížnosti“, formulář č. 01.05.1F viz příloha č. 10. Vypsání zápis odevzdáte svému nadřízenému, se kterým proberete situaci s následným řešením neshody. Přesný postup pro řešení reklamaci a stížností je uveden ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

Případné neshody, nebo rozšíření smluvního vztahu (požadavku) jste povinni řešit prostřednictvím Vašeho přímého nadřízeného telefonicky. O změně ve smluvním vztahu může rozhodnout pouze Váš přímý nadřízený.

2.2.11 Pracovní doba

Pracovní doba na jednotlivých provozovnách je vyhlášována a viditelně vyvěšena na pracovištích jednotlivých přepravních pokladen. Otevírací doba jednotlivých pokladen je 15. minut po zahájení a před ukončením pracovní doby.

2.2.12 Ukončení pracovní směny

Po skončení pracovní směny jste povinni uložit peníze do trezoru, provést kontrolu pracoviště a případné závady nahlásit svému nadřízenému. Před uzamknutím pracoviště je nutné vypnout všechny el. spotřebiče a aktivovat bezpečnostní zařízení, je-li jím vybaveno.

3. Další náležitosti

3.1 Související dokumenty

3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 262/2006 Sb, zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 513/1991 Sb, obchodní zákoník, v platném znění

3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Pracovní řád

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

SM 00.13 Řízení neshodného produktu

PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ, FM	Doba
Zápis o reklamaci, stížnosti	01.05.1F	pracovník přepravní poklady	disp.OD	5 let
Peněžní listek	02.03.2P	řidič	Pracovník přepravní pokladny	5 let
Protokol o uznání zkažené jízdenky	02.02.1P	pracovník předprodeje	pracovník předprodeje, PA	5 let
Inventarizační zápis předprodeje	02.02.3P	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Průkaz věku do 15-ti let	datum narození	pracovník předprodeje	-----	----
Vydané lístky	tiskopis ze strojku	pracovník přepravní poklady	Pracovník přepravní pokladny	5 let
Pokladní složenka	tiskopis	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy	02.03.1P	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let
Vystavené pokladní doklady	UNIS	pracovník přepravní poklady	pracovník přepravní pokladny, PA	5 let

3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět QP. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

3.4 Rozdělovník

Pro elektronickou verzi dokumentu:

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
vedoucí střediska osobní dopravy Břeclav	1x
dispečer osobní dopravy Břeclav	2x
vedoucí střediska osobní dopravy Hustopeče	1x
dispečer osobní dopravy Hustopeče	2x
správce odbavovacího systému	1x

Pro papírovou verzi dokumentu:

pracovnice přepravní pokladny

3x

výtisk č. 02 - 04

3.5 Přílohy

Součástí této směrnice jsou tyto přílohy:

		<u>Revize při vydání</u>
Příloha č. 1	<u>Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy – formulář č. 02.03.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 2	<u>Peněžní listek – formulář č. 02.03.2P</u>	01-06/04
Příloha č. 3	<u>Výdajový pokladní doklad – VZOR</u>	-----
Příloha č. 4	<u>Příjmový pokladní doklad – VZOR</u>	-----
Příloha č. 5	<u>Rekapitulace tržeb z odbavovacích strojků – VZOR</u>	-----
Příloha č. 6	<u>Tržby z odpočtů od řidičů – VZOR</u>	-----
Příloha č. 7	<u>Rekapitulace odvodů tržeb od řidičů – VZOR</u>	-----
Příloha č. 8	<u>Inventarizační soupis přepravní pokladny/předprodeje formulář č. 02.02.3P</u>	02-04/05
Příloha č. 9	<u>Vydané lístky – počáteční, konečný a storno</u>	-----
Příloha č. 10	<u>Zápis o reklamaci, stížnosti – formulář č. 01.05.1F</u>	01-06/04
Příloha č. 11	<u>Protokol o uznání zkažené lístky – formulář č. 02.02.1P</u>	01-06/04
Příloha č. 12	<u>Odpočet tržby z odbavovacího strojků - VZOR</u>	-----
Příloha č. 13	<u>Přehled hotovosti po dnech - VZOR</u>	-----

Výkaz výkonů a tržeb osobní dopravy provozu Hustopeče
za měsíc KVĚTEN rok 2003

Řádek	Druh jízdenky	Kč	KS	Počet jízd	osoby	oskm	Tržby
1	Žákovská				0	0	
2	Občanská			14	76	131 300	100 000,00
3	Městská				0	0	
4	Pravidelná zdaněná - řádek 1-3		0	14	76,6	131 300	100 000,00
5	Prodej čipových karet za	150	0				0,00
6	Prodej čipových karet za	250	5				1 250,00
7	Součet za prodej čipových karet: 5+6						1 250,00
8	Plnění čipových karet						120 000,00
9	Předprodej AMS		131				1 222,00
10	Ostatní služby (jízdni řády, průkazky)						500,00
11	Úhrada ztraceného lístku						32,00
12	Manka - řidičů						0,00
13	Úhrada celkem: 7+8+9+10+11+12		131	0	0	0	223 004,00
14	Úhrada povinnost						

Peněžní lístek

Jméno

Počet ks	Hodnota	Celkem Kč
	5000	
	2000	
	1000	
	500	
	200	
	100	
	50	
	20	
Součet		
Počet ks	Hodnota	Celkem Kč
	50	
	20	
	10	
	5	
	2	
	1	
	0,5	
	0,2	
	0,1	
Součet		
Úhrn		

VÝDAJOVÝ POKLADNÍ DOKLAD č.: VD05-00276/03

Datum uskutečnění zdanitelného plnění: 03.07.2003

Počet příloh: 0

Vydal:
 Název: BORS Brěclav a.s.
 Ulice: Bratislavská 26
 Obec: Brěclav PSČ: 69062
 Telefon: [REDACTED] Fax: [REDACTED]
 Zapsáno v obch.rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl B, vložka 1318.

IČO: 49969242
 DIČ: 298-49969242

Přijal: [REDACTED]
 Název: [REDACTED]
 Adresa: zaměstnanec os.č.: 313

Účel platby: Odvod do banky

Položky	Cena bez daně	Sazba DPH	DPH
Odvod do banky	31000.00	0.00%	0.00

CENA CELNEM VČETNĚ DANĚ 31000.00
 ZAKROUHELENO 0.00
 ČÁSTKA K ZAPLACENÍ 31000.00

Slovy: ==třicetjedantřic==

Datum vystavení: 03.07.2003
 Vystavil: Pleskačová Dana

Schválil

Podpis

Příjmový pokladní doklad - VZOR

DAŇOVÝ DOKLAD - PŘÍJMOVÝ POKLADNÍ DOKLAD č.: PD05-00416/03			
Datum uskutečnění zdanitelného plnění: 03.07.2003		Počet příloh:	
Prodávající: Název: BORS Břeclav s.r.o. Ulice: Bratislavská 26 Obec: Břeclav Telefon: Zapsáno v obch.rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl B, vložka 1218.		IČO: 49969242 DIČ: 298-49969242 PSČ: 69062 Fax: 	
Kupující: Název: Adresa: zaměstnanec os.č.: 313		IČO: DIČ:	
Účel platby: Tržby ze strojku (Linky)			
Položky	Cena bez daně	Sazba DPH	DPH
Tržby ze strojku (Linky)	47846.60	5.00%	2392.40 Kč
CENA CELKEM VČETNĚ DANĚ			50239.00 Kč
ZAKROUHLENO			0.00 Kč
ZÁLOHA			0.00 Kč
ČÁSTKA K ZAPLACENÍ			50239.00 Kč
Slovy: ==padesáttisícdvěstětřicetdevět==			
Datum vystavení: 03.07.2003			
Vystavil: Plaskačová Dana		Schválil	Podpis

Rekapitulace tržeb z el. strojků - VZOR

03.07.2003 11:04

REKAPITULACE TRŽEB Z ELEKTŘICKÝCH STROJŮ
Datum odvodu od: 3.7.2003 do: 3.7.2003

03.07.2003 11:04

TRŽBY Z ODPOČTŮ OD MĚŘIČŮ

od: 03.07.2003 do: 03.07.2003

Období: 07.2003

Číslo stroje	Období	Typ odpočtu	Číslo odpočtu	Jméno měřiče	Číslo	V el. měř.
064	03.07.2003	EMTREST	0010000044-0014403		5654.00 Kč	
179	03.07.2003	EMTREST	001000179-0013703		5807.00 Kč	
179	03.07.2003	EMTREST	001000179-0013803		1044.00 Kč	
162	03.07.2003	EMTREST	001000162-0009203		1389.00 Kč	
186	03.07.2003	EMTREST	001000186-0012803		2486.00 Kč	
169	03.07.2003	EMTREST	001000169-0012203		369.00 Kč	
169	03.07.2003	EMTREST	001000169-0012303		881.00 Kč	
190	03.07.2003	EMTREST	001000190-0016903		722.00 Kč	
190	03.07.2003	EMTREST	001000190-0016903		2830.00 Kč	
190	03.07.2003	EMTREST	001000190-0016903		2786.00 Kč	
190	03.07.2003	EMTREST	001000190-0016903		1994.00 Kč	
191	03.07.2003	EMTREST	001000191-0008803		3040.00 Kč	
191	03.07.2003	EMTREST	001000191-0015803		1306.00 Kč	
191	03.07.2003	EMTREST	001000191-0015803		4052.00 Kč	
196	03.07.2003	EMTREST	001000196-0023003		4644.00 Kč	
196	03.07.2003	EMTREST	001000196-0023003		1808.00 Kč	
662	03.07.2003	EMTREST	001000662-0013003		4091.00 Kč	
664	03.07.2003	EMTREST	001000664-0009703		1106.00 Kč	
665	03.07.2003	EMTREST	001000665-0013103		911.00 Kč	
665	03.07.2003	EMTREST	001000665-0013103		2021.00 Kč	
668	03.07.2003	EMTREST	001000668-0008503		743.00 Kč	
670	03.07.2003	EMTREST	001000670-0018403		222.00 Kč	
671	03.07.2003	EMTREST	001000671-0013103		1450.00 Kč	
671	03.07.2003	EMTREST	001000671-0013203		650.00 Kč	
672	03.07.2003	EMTREST	001000672-0019003		1202.00 Kč	
672	03.07.2003	EMTREST	001000672-0008903		548.00 Kč	
673	03.07.2003	EMTREST	001000673-0004003		1224.00 Kč	
673	03.07.2003	EMTREST	001000673-0004003		1384.00 Kč	
674	03.07.2003	EMTREST	001000674-0008103		983.00 Kč	
674	03.07.2003	EMTREST	001000674-0013803		523.00 Kč	
674	03.07.2003	EMTREST	001000674-0013803		1036.00 Kč	
674	03.07.2003	EMTREST	001000674-0013803		1153.00 Kč	
705	03.07.2003	EMTREST	001000705-0006203			
Celkem za 07.2003					61889.00 Kč	0.000
Celkem za 07.2003					61889.00 Kč	0.000
Celkem za 07.2003					61889.00 Kč	0.000

Tržby z odpočtů od fidičů - VZOR

03.07.2007 13:01

TRŽBY Z ODPOČTŮ OD FIDICŮ

od: 03.07.2003 do: 03.07.2003

Období: 07.2003

O		Ostatní linky		Číslo odpočtu		Jméno fidiče		Číslo		V celku	
Strana	Typ	Strana	Typ	Strana	Typ	Strana	Typ	Strana	Typ	Strana	Typ
064	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000064-0014403				0654.00	KČ		
179	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000179-0013703				1807.00	KČ		
179	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000179-0013703				1807.00	KČ		
182	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000182-0009203				1309.00	KČ		
186	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000186-0012403				2484.00	KČ		
189	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000189-0012203				169.00	KČ		
189	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000189-0012203				881.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				722.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1370.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				2746.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				3994.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				2040.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				3306.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				4883.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				4874.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1002.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				4091.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1186.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				741.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				2821.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				743.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				222.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1450.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				650.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1302.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				545.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1224.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1304.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				983.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				622.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1836.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				1153.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				6189.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				9.000			
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				6189.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				9.000			
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				6189.00	KČ		
190	EMTREST	03.07.2003	EMTREST	001000190-0010703				9.000			

KONEC VYSTAVY

Rekapitulace odvodů tržeb od řidičů - VZOR

03.07.2003

14:30:50

REKAPITULACE ODVODŮ TRŽEB OD ŘIDIČŮ
ZE STROJKŮ >EMTEST<

Za období : 6

pokladna	strojek	Povinnost	Skutečnost	Vizdenky
5	064	116405.00 Kč	116405.00 Kč	5338
	077	47800.00 Kč	47800.00 Kč	4297
	179	90547.00 Kč	90547.00 Kč	6057
	180	55343.00 Kč	55343.00 Kč	7446
	181	79397.00 Kč	79397.00 Kč	9374
	182	60036.00 Kč	60036.00 Kč	6794
	183	19017.00 Kč	19017.00 Kč	1453
	186	62457.00 Kč	62457.00 Kč	7191
	187	101153.00 Kč	101153.00 Kč	10976
	189	71513.00 Kč	71513.00 Kč	5188
	190	121807.00 Kč	121807.00 Kč	11363
	191	86506.00 Kč	86506.00 Kč	3440
	192	.00 Kč	.00 Kč	5
	193	151524.00 Kč	151524.00 Kč	9429
	194	51115.00 Kč	51115.00 Kč	9028
	195	63348.00 Kč	63348.00 Kč	8552
	196	71896.00 Kč	71896.00 Kč	6627
	198	64130.00 Kč	64130.00 Kč	7879
	662	108291.00 Kč	108291.00 Kč	8132
	663	33172.00 Kč	33172.00 Kč	1048
	664	39377.00 Kč	39377.00 Kč	2571
	665	111541.00 Kč	111541.00 Kč	6896
	667	110564.00 Kč	110564.00 Kč	6912
	668	15362.00 Kč	15362.00 Kč	1689
	669	75112.00 Kč	75112.00 Kč	6509
	670	57627.00 Kč	57627.00 Kč	7586
	671	31500.00 Kč	31500.00 Kč	198
	672	167732.00 Kč	167732.00 Kč	11146
	673	43473.00 Kč	43473.00 Kč	2440
	674	69036.00 Kč	69036.00 Kč	5456
	675	100439.00 Kč	100439.00 Kč	6635
	676	80223.00 Kč	80223.00 Kč	6229
	677	94489.00 Kč	94489.00 Kč	6390
	785	93690.00 Kč	93690.00 Kč	5837
Celkem :		2545622.00 Kč	2545622.00 Kč	209011

Inventarizační soupis Přepравní pokladny * Předprodeje *

provozovna

Pokladní:.....

Za měsíc:.....

1. Prodejní tiskopisy (žák, stud. průkaz)

Počáteční stav		Kč
Příjem		Kč
Prodej		Kč
Odvedeno		Kč
Vyřazeno		Kč
Konečný zůstatek		Kč
..... ks		Kč
..... ks		Kč

2. Prodejní tiskopisy (průkaz věku)

Počáteční stav		Kč
Příjem		Kč
Prodej		Kč
Odvedeno		Kč
Vyřazeno		Kč
Konečný zůstatek		Kč
..... ks		Kč
..... ks		Kč

3. Jízdní řády

Počáteční stav		ks
Příjem		ks
Prodej		ks
K odvodu		ks
Odvedeno		ks
Vyřazeno		ks
Konečný zůstatek		ks

cena za 1 ks

cena celkem

.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
			Kč
.....	Kč		Kč

4. Jízdní řády (listové)

Počáteční stav		ks
Příjem		ks
Prodej		ks
K odvodu		ks
Odvedeno		ks
Vyřazeno		ks
Konečný zůstatek		ks

cena za 1 ks

cena celkem

.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
.....	Kč		Kč
			Kč
.....	Kč		Kč

5. Záložní balíčky

Počáteční stav		ks
Příjem		ks
Vydáno řidičům		ks
Zůstatek		ks
Vráceno od řidičů		ks
Konečný zůstatek		ks
Skutečný stav		ks
Rozdíl		ks

6. Čipové karty

		<u>cena za 1 ks</u>	<u>cena celkem</u>
Počáteční stav	 ks	 Kč	 Kč
Počáteční stav pokladny	 ks	 Kč	 Kč
Příjem karet na pokladnu		 ks	 Kč
Prodej karet pokladnou	 Kč ks	 Kč	 Kč
Konečný zůstatek	 ks	 Kč	 Kč
Skutečný stav	 ks	 Kč	 Kč
Rozdíl	 ks	 Kč	 Kč

Cel.poč.náhradních karet ks
Z toho počet vydaných ks
Skutečný stav ks

Podpis pracovníka provádějícího inventarizaci
*Nehodící se škrtně.

Dne.....

Počáteční, konečný a storno lístek (VZOR)

BORIS HRODILAV A.S.
STŘEDNÍ 02-07-2003

Konečný lístek

Počáteční lístek

BORIS HRODILAV A.S.
STŘEDNÍ 02-07-2003

Číslo počátečního lístku
Číslo konečného lístku

Konečný lístek na účtenku
Pokladniční číslo: 1002155
RÚC: 0526 Smetk Karel

Číslo účtenky
Číslo řidiče

Začátek účtenky: 2.07.2003 11:21:17
Konec účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Odpověď počítadla

Číslo účtenky	Číslo účtenky	Číslo účtenky	Číslo účtenky
12	13,445	2,265,910	13,445
13	1,403	219,070	7,417
17	76	1,840	77
21	163	354,400	413
41	172	1,768	172

201 - Stav v době stříhání / končetina odpružení 172

Stav v době stříhání

12	Objevené jízdné	172	1,302,00
13	Pokladniční jízdné	18	47,00
15	Žurna	2	0,0
17	Zaměstnanec	1	4,00
21	Vklad na kartu	4	500,00
35	Zpracování	2	0,0

Stav v době stříhání

41	Storno lístek	1	6,00
Collez		210	2,010,00
Tržba		2,040,00	Kč

Číslo účtenky

12	Objevené jízdné	1,
13	Pokladniční jízdné	2,
17	Objevené jízdné CK	68,
28	Pokladniční jízdné CK	3,
Collez:		78,

Storno lístek

Číslo odpůčtu 163

Číslo odpůčtu

2F 2632 196200 B

Číslo účtenky: 5300 Číslo účtenky: 0004

BORIS HRODILAV A.S.
STŘEDNÍ 02-07-2003

Číslo odpůčtu 163

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Počáteční stav účtenky

Číslo účtenky	Číslo účtenky
Objevené jízdné	13,445
Pokladniční jízdné	1,403
Žurna	352
Zaměstnanec	54
Zaměstnanec	76
Vklad na kartu	600
Vklad na kartu	172
Tržba	42,314

BORIS HRODILAV A.S.
STŘEDNÍ 02-07-2003

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Číslo účtenky: 2.07.2003 11:26:32

Zápis o reklamaci, stížnosti	
Datum	
Číslo dokladu, ke kterému se reklamace vztahuje / datum vystavení	
Jméno pracovníka, který doklad vystavil / středisko	
Jméno pracovníka vyřizujícího reklamaci	
Iničially osoby uplatňující reklamaci: Jméno a příjmení Firma Adresa / bydliště IČO telefon fax	
Předmět reklamace	
Řešení reklamace	
Vyjádření poškozeného	
Podpis:	Datum:
Přílohy:	Evidenční číslo:

BORS BŘECLAV a.s.

PROTOKOL o uznání zkažené jízdenky

Výběrčí :

Datum vydání zkažené
jízdenky :

Číslo elektronického
strojku:

Linka/spoj :

Číslo zkažené jízdenky:

Cenová relace zkažené
jízdenky :

Druh jízdného:

Storno lístek číslo :

Zdůvodnění nesprávného postupu při vydání jízdenky :

Vyjádření pracovníka pověřeného uznáváním zkažených jízdenek:

POSTIH:

Podpis výběrčího :

Podpis pověřeného
pracovníka :

Datum provedení protokolu:

ODPOČET TRŽBY ZE STROJKU (VZOR)

7.2003
řidič : 479 XXXXXXXXXX

ODPOČET TRŽBY ZE STROJKU EMTEST . E01000194-0015403
Pokladna č.5 Strojek č.194

Datum nástupu : 02.07.2003 odvodu : 03.07.2003

Tržby
Poovinnost : 2,040.00 Kč Skutečnost: 2,040.00 Kč Zkažené : 0,00 Kč

Jízdenky:
Celkem : 298 Zkažené : 0

Popis

Založil : Pleskačová

Přehled holovosti po dnech (VZOR)

HORS Brno a.s. / Brno

Přihled po datech od 1.6.2003 do 30.6.2003

PŘEHLED HOTOVOSTI PO DNECH

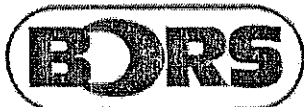
Vybraný strojek: 1600064

Navyšované stroje: 1600058, 1600063, 1600075, 1600076, 1600082, 1600083, 1600443, 1602180, 1602200, 1602586, ... (14)

Datum	Měna	Záloha za OK	Vklad	Časová	Sum.	Vrát. přílohy	Vrát. vkladu	Sum	Jednorázová	Časová
1.6.2003	Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 491,00	1 491,00
2.6.2003	Kč	0,00	3 860,00	0,00	3 860,00	0,00	0,00	3 860,00	5 487,00	5 717,00
3.6.2003	Kč	0,00	2 400,00	0,00	2 400,00	0,00	0,00	2 400,00	4 533,00	6 933,00
4.6.2003	Kč	0,00	1 200,00	0,00	1 200,00	0,00	0,00	1 200,00	4 288,00	5 488,00
5.6.2003	Kč	0,00	2 160,00	0,00	2 160,00	0,00	0,00	2 160,00	3 620,00	5 670,00
6.6.2003	Kč	0,00	1 600,00	0,00	1 600,00	0,00	0,00	1 600,00	3 568,00	5 108,00
8.6.2003	Kč	0,00	1 600,00	0,00	1 600,00	0,00	0,00	1 600,00	4 208,00	5 808,00
10.6.2003	Kč	0,00	2 400,00	0,00	2 400,00	0,00	0,00	2 400,00	5 004,00	7 456,00
11.6.2003	Kč	0,00	1 600,00	0,00	1 600,00	0,00	0,00	1 600,00	4 623,00	6 223,00
12.6.2003	Kč	0,00	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	4 274,00	4 774,00
13.6.2003	Kč	0,00	1 000,00	0,00	1 000,00	0,00	0,00	1 000,00	3 787,00	4 847,00
14.6.2003	Kč	0,00	3 200,00	0,00	3 200,00	0,00	0,00	3 200,00	5 288,00	6 666,00
17.6.2003	Kč	0,00	2 400,00	0,00	2 400,00	0,00	0,00	2 400,00	4 227,00	5 827,00
18.6.2003	Kč	0,00	1 400,00	0,00	1 400,00	0,00	0,00	1 400,00	4 466,00	5 816,00
19.6.2003	Kč	0,00	1 800,00	0,00	1 800,00	0,00	0,00	1 800,00	4 146,00	5 896,00
20.6.2003	Kč	0,00	750,00	0,00	750,00	0,00	0,00	750,00	3 687,00	4 427,00
26.6.2003	Kč	0,00	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	4 474,00	5 024,00
28.6.2003	Kč	0,00	2 000,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00	2 000,00	3 610,00	5 060,00
27.6.2003	Kč	0,00	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	4 053,00	4 103,00
29.6.2003	Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 281,00	1 281,00
30.6.2003	Kč	0,00	1 900,00	0,00	1 900,00	0,00	0,00	1 900,00	4 767,00	6 267,00
Sum	Kč	0,00	31 900,00	0,00	31 900,00	0,00	0,00	31 900,00	84 585,00	98 485,00

EM rest 4.5.1600064

Navyš. 06.7.7.2003.09:28

 Břeclav a.s.	
BORS Břeclav a.s. Bratislavská 26 690 62 Břeclav	Pracovní manuál PM 02.04
	Vydání č.: 01 Datum účinnosti: 1.1.2010

Správce odbavovacího systému

Číslo výtisku: 01
 Jméno pracovníka: [REDACTED]
 Převzal dne: 6. 1. 2010
 Podpis: [REDACTED]

	Pracovní manuál je majetkem BORS Břeclav a.s., další distribuce, rozmnožování, kopírování a výpisy lze provádět výhradně se souhlasem BORS Břeclav a.s.
---	---

Zpracoval: [REDACTED]	Přezkoušel: [REDACTED]	Uvolnil pro SMK: [REDACTED]	Schválil: Ing. František Zugar
Datum: 14.12.2009 Podpis: [REDACTED]	Datum: 15.12.2009 Podpis: [REDACTED]	Datum: 17.12.2009 Podpis: [REDACTED]	Datum: 17.12.2009 Podpis: [REDACTED]

Informace o změnách

Změna kapitola, strana	Datum změny	Změnu navrhl/schválil	Charakteristika změny

Předmluva vedení firmy

Vážený pane,

stal jste se zaměstnancem naší společnosti jako správce odbavovacího systému (dále jen „SOS“).

Zpracovali jsme tento pracovní manuál, abychom Vám ulehčili plnění Vašich základních pracovních povinností. Jeho úkolem je pomoci Vám seznámit se s naší společností a pomoci Vám zvládnout očekávané každodenní úkoly.

Pracovní manuál se stává součástí Vaší pracovní smlouvy. Všechny popsané postupy vyžadujeme dodržovat. Porušení těchto postupů při výkonu Vašich činností může vést ke kárným opatřením, v závažných případech až k okamžité výpovědi.

Ve vlastním zájmu si proto pozorně prostudujte všechny kapitoly pracovního manuálu

Naši snahou bylo, aby tento manuál byl zpracován tak podrobně, jak je potřeba pro práci SOS, ale přitom aby nebyl nadbytečně rozsáhlý.

Z tohoto důvodu nemohou být všechny činnosti popsány do posledního detailu.

Pro všechny Vaše otázky je Vám k dispozici ředitel divize osobní dopravy. Vaše připomínky jsou vítány, očekávány a budou využity při aktualizacích a změnách tohoto manuálu.

Vaše povinnosti jsou následující:

- musíte se podrobně seznámit s obsahem jednotlivých kapitol pracovního manuálu a předpisů s ním souvisejících,
- musíte si osvojit jednotlivé kapitoly manuálu a při nejasnostech se ihned obraćete na své přímé nadřízené,
- tento výtisk je určen jen pro Vaši potřebu, proto jej mějte vždy ve své blízkosti,
- nepřipusťte, aby osoby, které nejsou zaměstnané v naší společnosti, se mohly s tímto manuálem seznámit a nepořizujte z něj žádné kopie,
- v průběhu činnosti, které nejsou v souladu s popisem činností uvedených v PM informujte o těchto změnách okamžitě svého nadřízeného. Starejte se o Váš výtisk pracovního manuálu a respektujte pravidla řízení změnové služby a archivace dané organizační normou společnosti,
- v případě, že naší společnost opustíte, před svým odchodem předáte svůj výtisk proti podpisu svému nadřízenému.

K Vaší aktivní práci Vám přeji společně s celým managementem firmy mnoho úspěchů a děkuji Vám za kolegiální spolupráci.

ředitel divize osobní dopravy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

<i>Funkční místo</i>	<i>Umístění</i>
ředitel divize OD	Provozovna Hustopeče
vedoucí střediska osobní dopravy	
asistent ŘD OD	
dispečer osobní dopravy	
technický dispečer	
pokladní	
vedoucí střediska osobní dopravy	Provozovna Břeclav
všeobecná účetní	
dispečer osobní dopravy	
technický dispečer	
pokladní	
pokladní	Provozovna Mikulov

OBSAH

Titulní list

Obsah a údaje o stavu změn

Předmluva vedení firmy

Vaši kontaktní partneři ve firmě

Kapitoly

1. Základní povinnosti pracovníků
 2. Postupy
 - 2.1. Zkratky, doklady a pomůcky používané ve funkci SOS
 - 2.1.1. Zkratky
 - 2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb pro SOS
 - 2.2. Předepsané úkony pracovníka SOS
 - 2.2.1. Začátek pracovní směny
 - 2.2.2. Náplň pracovní směny
 - 2.2.3. Vyčítání dat ze strojků
 - 2.2.4. Příprava a generování dat
 - 2.2.5. Měsíční uzávěrka
 - 2.2.6. Provozně bezpečnostní pokyny
 - 2.2.7. Řešení neshod
 3. Další náležitosti
 - 3.1. Související dokumenty
 - 3.1.1. Externí dokumenty
 - 3.1.2. Interní dokumenty
 - 3.2. Záznamy
 - 3.3. Změnová služba a uchovávání
 - 3.4. Rozdělovník
-

1. Základní povinnosti pracovníků

Vážený pane,

jako správce odbavovacího systému jste byl zařazen na pracoviště v provozovně Hustopeče.

Pracovně jste přímo podřízen řediteli divize OD a jste povinen uposlechnout jeho příkazy, pokud nejsou přímo v rozporu se zákoníkem práce (ZP) a právními předpisy vztahujícími se k práci Vámi vykonávané.

Kromě základních povinností pracovníka, stanovených zákoníkem práce jste jako SOS BORS Břeclav a.s. povinen:

- nastoupit k výkonu práce včas a po celou dobu pracovní doby dbát o svůj zevnějšek,
 - pracovat svědomitě a dodržovat všechny právní předpisy spojené s výkonem práce, řádně zkontrolovat všechny doklady a pomůcky,
 - plně využívat pracovní dobu k plnění pracovních povinností,
 - v každém okamžiku vykonávat všechny činnosti spojené s výkonem Vaší profese tak, aby Vaše jednání posilovalo dobré jméno firmy,
 - řádně hospodařit s prostředky svěřenými zaměstnavatelem,
 - střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením nebo zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele,
 - firemní doklady a doklady pro firmu vystavené jste povinen využívat pouze pro potřeby firmy,
 - dodržovat zásadu, že všechny informace o přepravách, tržbách, obchodních partnerech, zakázkách a záměrech naší firmy jsou obchodním tajemstvím a nelze je přenášet mezi neoprávněné osoby,
 - včas nahlásit pracovní neschopnost a jiné překážky k práci,
 - při čerpání řádné dovolené dbát ustanovení ZP o včasném nahlášení a mimořádném čerpání dovolené vždy konzultovat s příslušným nadřízeným, případně jeho zástupcem.
-
- **Odpovědnosti:**
 - za funkčnost odbavovacího a informačního systému,
 - za aktuálnost a správnost dat ve strojích,
 - za měsíční uzávěrky,
 - za pravidelnou zálohu dat odbavovacího systému (min. 1x týdně)
 - za svěřený majetek.

Odbavovacím a informačním systémem se rozumí:

- 1) odbavovací strojky (EM Test, Mikroelektronika)
- 2) označovače
- 3) moduly pro sledování polohy (MSP)
- 4) vyčítací moduly mobilní (RF, GPRS)
- 5) vyčítací moduly stacionární
- 6) vnější informační panely (přední, boční, zadní)
- 7) vnitřní informační panely

2. Postupy

2.1 Zkratky, doklady a pomůcky používané ve funkci SOS

2.1.1 Zkratky

GŘ	- Generální ředitel
OD	- Osobní doprava
PC	- Počítač
PM	- Pracovní manuál
ŘD	- Ředitel divize
SM	- Směrnice
VS	- Vedoucí střediska
ZP	- Zákoník práce
SW	- Programové vybavení
OS	- Odbavovací systém
SOS	- Správce odbavovacího systému

2.1.2. Pomůcky nutné k zajišťování služeb pro SOS

Pomůcky:

- PC, tiskárna
- Přenosný počítač se čtečkou PCMCIA karet
- Hardware pro připojení a vyčítání strojků Mikroelektronika a Emtest
- Kalkulačka
- SW k odbavovacím strojkům
- Program Prytanis
- Psací a kancelářské potřeby
- Služební vozidla
- Telefon
- Sada nářadí pro základní servis strojků

2.2 Předepsané úkony pracovníka SOS

2.2.1 Začátek pracovní směny

Připravit pracoviště na plynulý provoz.

2.2.2 Náplň pracovní směny

Pracovní směna se skládá z následujících částí:

1. Stahování dat z RF a GPRS serverů
2. Údržba a základní opravy OS
3. Úpravy dat a jejich generování do strojků
4. Přestávky na jídlo a oddech dle ZP
5. Spolupráce s předprodeji při zjišťování zůstatků na čipových kartách
6. Udržování evidence OS
7. Měsíční uzávěrka
8. Obsluha programů WinAd (Emtest) a USV 24C (Mikroelektronika)

V průběhu celé pracovní směny jste povinen řídit se pokyny a příkazy Vašeho nadřízeného a o zjištěných nedostatcích informovat Vaše nadřízené.

2.2.3 Vyčítání dat ze strojků

V našich autobusech používáme 2 druhy odbavovacích strojků a je potřeba je vyčítat rozdílně:

Emtest – tyto strojky se vyčítají přes WiFi. Problémá to v podstatě automaticky, je ale potřeba, aby měl řidič uzavřený odpočet a aby stál v dosahu antény, což je na dvoře provozoven Hustopeče a Mikulov. V Hustopečích je vyčítání těchto strojků zapojeno a nastaveno na počítači technického dispečera. Musí u něj běžet program WinAd. V Mikulově je stejný program v počítači na pokladně. Zpracování dat probíhá plně automaticky, na serveru ale musí běžet služba, která toto zajistí.

Mikroelektronika – u těchto strojků používáme 3 způsoby vyčítání:

- 1) datovou PCMCIA kartou – záložní řešení
- 2) RF moduly – rádiový přenos dat, dosah omezený jen na prostory provozoven – Břeclav, Hustopeče, Mikulov a také na autobusové parkoviště u ÚAN Zvonarka v Brně
- 3) GPRS modemy – dosah kdekoliv je signál operátora T-mobile CZ

Ad 1) kartu stačí pouze vložit do strojku, ten restartovat a strojek se tímto vyčte.

Ad 2) na všech 4 vyčítacích místech běží non-stop počítač, na kterém je spuštěna služba MERC. Přístup k těmto datům je přes webové rozhraní. Tady je možno data stahovat či nahrávat do strojků.

Ad 3) data se posílají přes síť T-mobilu na server Mikroelektroniky, odkud se přes FTP stahují k nám. Je jen potřeba mít na jednom počítači zapnutý program, který tyto data bude ze serveru stahovat.

Tyto data se musí ještě nahrát do USV 24C. Soubory stažené ze všech 3 zdrojů se nahrají na server a v programu USV 24C se přes „Vyčítání dat“ nahrají. Je ještě nutné odstranit duplicitní záznamy.

2.2.4 Příprava a generování dat

Jsou rozdílné postupy pro přípravu i pro generování dat pro oba druhy strojků.

Emtest – všechna data je potřeba zadávat ručně.

- 1) Vyplnit seznam všech zastávek, ze kterého potom program čerpá data pro jízdní řády. Proto je zde potřeba mít vyplněny zóny a u zastávek, které nejsou v IDS JMK, musí být vyplněny i vzájemné vzdálenosti.
- 2) Jízdní řády jednotlivých linek, vyplnit podle zadaného jízdního řádu. Je potřeba dát si pozor u každého spoje, na číslo cíle pro tablo. Každý cíl má v tablech zadané příslušné číslo a to je potřeba doplňovat.
- 3) Turnusy pouze doplnit podle vzorových záznamů

Pokud je platnost až od určitého data, je důležité první vytvořit novou platnost, nastavit ve WinAdu pracovní datum v nové platnosti a potom teprve začít pracovat s jízdními řády.

Generování dat se musí provést jak pro strojky INTEL (řada 126 – v autobusech) tak pro starší strojky (řada 116 – předprodeje). Pokud se toto neprovede pro oba druhy strojků, budou se na předprodejích blokovat všechny čipové karty.

Mikroelektronika – kompletní nastavení strojků pro linky na IDS JMK (jízdní řády, tabla, formuláře, hlášení zastávek) posílá Kordis a je nutné je dodržovat a neměnit. Jediné úpravy jsou při nahrávání .lik souborů. U linek které jezdí i jiní dopravci je totiž nutné smazat spoje, které nejezdíme. Je to z důvodu kapacity paměti ve strojcích.

Pro linky mimo IDS JMK platí podobný postup jako u Emtestu, jen vzdáleností a zobrazení cílů na tablech obstará strojek sám, takže není potřeba to nikde zvlášť zadávat.

Při generování dat musí být vybráni všichni řidiči, všechny platné linky, tarify a turnusy. Musí být nastaven soubor „servis“ a „hlásič“ a také datum platnosti.

2.2.5 Měsíční uzávěrka

Než se začnou jakákoliv data kontrolovat, je potřeba mít **vyčteny všechny strojky**. To znamená, že **všechny strojky v evidenci musí být fyzicky zkontrolovány!**

Kontrola odevzdaných tržeb – strojky Emtest pokladni zkontrolují samy (mají přístup do WinAd). Je ale potřeba vytisknout v programu USV 24C sestavu „č.48 – Odvod tržeb – strojky“ pro každý strojek zvlášť. Pokladna zkontroluje, zda je opravdu vše odevzdáno/vyčteno.

Vyčíslení bezhotovostního jízdného – pro následnou kontrolu účtů je důležité znát jízdné prodané přes čipové karty. V programu USV 24C je potřeba vygenerovat sestavu „č.17 – Kumulovaná tržba za druhy jízdného“ **bez DPH** a z ní vytisknout postupně:

- bezhotovost na PAD středisko 11
- bezhotovost na PAD středisko 21
- bezhotovost na IDS středisko 11
- bezhotovost na IDS středisko 21
- bezhotovost na MHD Břeclav
- bezhotovost na MHD Mikulov

Srovnání účtů – po zaúčtování bezhotovostního jízdného se musí zkontrolovat stav na jednotlivých účtech a porovnat s odevzdanými tržbami.

V programu Prytanis zjistit stavy na účtech. Z účtů vyfiltrovat pouze tržby za jízdné + zaúčtování bezhotovosti)

- MHD Břeclav – 602.18
- MHD Mikulov – 602.17
- IDS – 602.19 (středisko 11 a 21 zvlášť)
- PAD – 602.09 (středisko 11 a 21 zvlášť)

K tomuto doplnit data **BEZ DPH** z Winada (sestava 4.3) a z USV 24C (sestava 51 – frekvenční výkaz)

Jakákoliv nesrovnalost se musí dohledat, přesně zjistit problém a neprodleně zajistit jeho nápravu.

Data pro Kordis – na Kordis se musí odevzdat seznam všech vydaných jízdenek na IDS linkách za daný měsíc a také tržby na jednotlivých linkách.

CSV soubory v mikroelektronice – vygenerovat sestavu č. 13 vč. DPH a všechny IDS linky postupně uložit jako CSV. Zabalit do souboru .rar

CSV soubory v Emtestu – export dat -> sestava 1.9 -> všechny tarify IDS. Výsledný soubor zabalit do .rar

Přehled tržeb na linky – tabulka IDS linek podle tržeb z Emtestu, Mikroelektroniky, špatně vyčtených stromků a tržeb z přepravních kontrol. K tomuto ještě tabulku s tržbami předprodejů.

Tyto tři soubory odeslat řediteli divize OD pro kontrolu a potvrzení.

Žákovské jízdné – export žákovského jízdného z linek mimo IDS JMK.

Emtest – export dat -> 1.8 listky CHAPS -> vybrat všechny linky mimo IDS a předprodejů -> vybrat všechny žákovské/studentké jízdenky (bez měsíčních apod.) -> export

Soubory \\winadobrec\data\\listky.csv + tarify.csv -> zabalit do .zip

Mikroelektronika – práce s... -> archivace -> export ve formátu JDF-mikroelektronika -> tarify „žák“ a „student“ (č.4 a 5) -> export

Soubory \\USVC\dataout\\df\\zak\\listky.txt + tarlisty.txt -> zabalit do .zip

Nahrání na CIS – v internetovém prohlížeči zadat <http://cisjr.cz> (přihlásit se jménem a heslem) -> nahrávání dat -> jízdenky formát Mikroelektronika/Emtest postupně oba nahrát.
Dotace-> oba nové soubory zkontrolovat -> vyhodnotit -> předložit.
Tímto je žakovské jízdné nahrané.

Vyúčtování MHD Mikulov – podle vzorce je potřeba spočítat dotaci, na kterou je městu Mikulov zaslána faktura. Tyto data je potřeba odeslat dispečerovi OD v Hustopečích pro potřeby vystavení faktury.

Vzorec pro výpočet dotace stanoví ředitel divize.

Celá měsíční uzávěrka musí být odevzdaná nejpozději pátý pracovní den nového měsíce.

2.2.6 Provozně bezpečnostní pokyny

Při výkonu práce jste povinen dodržovat všechny platné předpisy vztahující se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochrany, ochraně životního prostředí a základní normy společenského chování a soužití, aby jste předcházel škodám na majetku firmy a ohrožení zdraví svého a ostatních osob.

2.2.7 Řešení neshod

V průběhu pracovní směny jste povinen řešit problémy, které nastanou u odbavovacího nebo informačního systému. V případě poruchy strojeku nahlášeného řidičem je nutno provést výměnu nejpozději do 1 hodiny.

Při reklamách odbavovacího a informačního systému jste povinen tyto reklamace průběžně evidovat. Přesný postup pro řešení reklamací a stížností je uveden ve směrnici SM 00.13 Řízení neshodného produktu.

3. Další náležitosti

3.1 Související dokumenty

3.1.1 Externí dokumenty

ČSN EN ISO 9001:2008

Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 513/1991 Sb. Obchodní zákoník, v platném znění

3.1.2 Interní dokumenty

Organizační řád BORS Břeclav a.s.

Pracovní řád

Spisový a skartační řád BORS Břeclav a.s.

SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů

SM 00.13 Řízení neshodného produktu

PM 00.01 Pracovní manuál pro tvorbu dokumentů

PM 02.01 Řidič osobní dopravy

3.2 Záznamy

Druh záznamu	Identifikační znak (číslo formuláře)	Zodpovědnost za zpracování OJ, FM	Uchovávání	
			Místo OJ,FM	Doba
Evidence odbavovacího a informačního systému ve vozidlech	sestavy	SOS	SOS	5 let
Přehled tržeb na linky	sestava	SOS	SOS	5 let

3.3 Změnová služba a uchovávání

Změnové řízení tohoto pracovního manuálu je oprávněn provádět QP. Postup změnového řízení, schvalování, registrace a evidence se provádí v souladu se směrnicí SM 00.01 Řízení dokumentů a záznamů a Spisovým a skartačním řádem BORS Břeclav a.s.

3.4 Rozdělovník

Pro elektronickou verzi dokumentu:

QP	1x
asistent QP	1x
GŘ	1x
asistent GŘ	1x
výkonný ředitel	1x
ředitel divize osobní dopravy	1x
asistent ředitele divize osobní dopravy	1x
správce odbavovacího systému	1x



BORS Břeclav a.s.

ředitel divize osobní přepravy
Bratislavská 26
690 62 Břeclav

V Praze dne 21.4. 2011

Autobusy pro výběrové řízení EI-E3 IDS JMK

Dobrý den,

odpovídáme na Váš dopis ze dne 4.3. 2011 ohledně výběrového řízení „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“

K níže uvedeným bodům odpovídáme následující:

1) Naše možnosti dodávek standardních středněpodlažních autobusů (Linkový 10,5 a 12M - CROSSWAY) jsou 4 ks za den, nízkopodlažních (Linkový 10,5 - 12M - CROSSWAY LE) 2 ks za den.

Zahájení dodávek pro výše uvedené kategorie je možné za čtyři měsíce od zaslání závazné objednávky.

Typ autobusu (specifikace viz příloha)	Termín dodání	celková objednávka do 120 autobusů		objednávka do 240 autobusů	
		Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce	Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce
Linkový 12M ^{*)}	30.11.2011	27.6.2011	80	30.5.2011	176
Linkový 12M ^{*)} nízkopodlažní	30.11.2011	27.6.2011	40	30.5.2011	52
Linkový 10,5M ^{*)}	30.11.2011	27.6.2011	80	30.5.2011	176
Linkový 10,5M ^{*)} nízkopodlažní	30.11.2011	15.6.2011	20	30.5.2011	30
Linkový vysokokapacitní 15M ^{*)}	30.11.2011	9.5.2011	5	20.4.2011	10



TEZAS servis a.s., Panelová 289, 190 15 Praha 9 - Satalice

<http://www.tezas.cz>

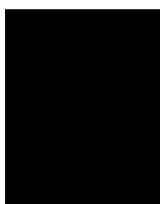
IČ: 247 65 180, DIČ: CZ24765180, Rg. MS Praha, OR – oddíl B/16656

ČSOB a.s. č.ú. 117243903/0300

tel.: 281 023 111, fax: 281 023 323, e-mail: tezas@tezas.cz

Počty a termíny v tabulce jsou orientační, aby bylo možné odvodit dodací termín jakéhokoliv počtu autobusů při dodržení výše uvedeného systému.

2) Autobusy splňují specifikaci uvedenou v bodu 2, plocha pro stojící cestující je řešena ve spolupráci s KORDIS JMK. V současné době probíhá jednání o certifikace autobusů dle standardů IDS JMK.



TEZAS servis a.s.
9, 190 15 Praha 9
autobusů
247 65 180 (13)

S pozdravem
Ing. Radek Stejskal
vedoucí prodeje vozidel



TEZAS servis a.s., Panelová 289, 190 15 Praha 9 - Satalice
<http://www.tezas.cz>
IČ: 247 65 180, DIČ: CZ24765180, Rg. MS Praha, OR – oddíl B/16656
ČSOB a.s. č.ú. 117243903/0300
tel.: 281 023 111, fax: 281 023 323, e-mail: tezas@tezas.cz



BORS Břeclav a.s.

ředitel divize osobní dopravy
Bratislavská 26
690 62 Břeclav

V Libchavách dne: 19.4.2011

Věc: Autobusy pro výběrové řízení E1-E3 IDS JMK

Vážený pane inženýre,

dne 8.3.2011 obdržela naše společnost Váš dopis ve kterém nás žádáte o poskytnutí informací k našim výrobkům ve vztahu Vaší účasti ve výběrovém řízení pro IDS JMK.

- 1) Termín pro dodání objednaných vozidel
Aktuální týdenní produkce naší společnosti je cca 10 autobusů. V druhém pololetí roku 2011 je předpokládáno, že bude týdenní kapacita navýšena až na 15 autobusů. Jestliže je nutné dodat požadované autobusy v potřebném množství (cca 50-60 autobusů) a nejpozdějším termínu do 30.11.2011, je nutné konečnou specifikaci a množství potvrdit do 15. června 2011. V případě, že bude požadované množství menší než výše uvedené, lze kalkulovat s termínem pro potvrzení objednávky do 10. července 2011. Pokud by se jednalo pouze o jednotky kusů, můžeme tento termín stanovit individuálně. Tyto termíny platí pro všechny typy autobusů (mimo kloubových), které mohou být zákazníkem požadovány.
- 2) Specifikace vozidel
Ve spolupráci se servisní organizací KORDIS Brno intenzivně pracujeme na certifikaci nabízených vozidel pro IDS JMK. V tomto okamžiku se jedná jen o provedení nutných administrativních kroků pro udělení certifikace, kterou předpokládáme dokončit do 27.4.2011.
Seznam autobusů SOR, které budou splňovat požadovanou specifikaci a technické standardy IDS JMK:

Kategorie klasický vysokopodlažní autobus: linkový autobus SOR C12

Kategorie klasický nízkopodlažní autobus: příměstský autobus SOR CN 12

Kategorie malý vysokopodlažní autobus: linkový autobus SOR C10,5

Kategorie malý nízkopodlažní autobus: příměstský autobus SOR CN 10,5 a CN 9,5

S pozdravem

SOR LIBCHAVY
spol. s r.o.
561 16 Libchavy

Aleš Lipavský
prodej autobusů ČR
SOR Libchavy spol. s r. o.



Prilohy: 2 Ing. Lohmiller Prilohy:

BORS Břeclav a.s.
Bratislavská 26
690 02 Břeclav

Vážený pane

Z naší produkce Vám můžeme nabídnout tyto vozidla:

2. linkový autobus 12m nízkopodlažní - Mercedes Citaro LEÜ/MÜ. 43/45 míst pro sedící a 34/38 míst pro stání, vč. místa pro 2 kočárky, plocha pro stojící dle naší homologace je 6,3 m²/7,3 m².

5. linkový autobus 15m – Mercedes Integro L. 65 míst pro sedící a 50 míst pro stání, všechny místa pro 2 kočárky, plocha pro stojící dle naší homologace je 8,5 m².

Vyše uvedená vozidla splňují Vaše požadavky na specifikaci vozidel, které jsou uvedeny ve Vašem dopise pod nadpisem „Požadovaná specifikace autobusů“ a to ve všech bodech 1) – 8)

Ing. Karel Tichanek
Prodej vozidel Mercedes-Benz
EvoBus Bohemia s.r.o.
Na Hůrce 211/11
Praha 6

Evolution Reborn s.r.o.
Na Hránc 211/10
161 00 Praha 6 - Razyneč
tel. 2225457104 (7)

Evros-Bachema s.r.o.
zapsaná v Krajském obchodním soudě v Praze oddíl C, vložka 58742, jednatel Axel Tří Sládkovič
DIČ: 25657704. DIČ: CZ25657704
Bankovní spojení: LBW Bank CZ a.s
ČÚK: IBAN CZ734000000000003280119. BIC: BAWACZPP. konto: 50032801194000
EZK: IBAN CZ141000000000003280110. BIC: BAWACZPP. konto: 50032801104000

EvoBus Bohemia s.r.o.
Na Hůrce 211/10
CZ-161 00 Praha 6-Nuzyně
Telefon/Fax: +420 235 015 880
Telefax/Fax: +420 235 015 889
www.evobus.cz



Břeclav a.s.

Příloha: Specifikace autobusů

POŽADOVANÁ SPECIFIKACE AUTOBUSŮ

- 1) Vozidlo musí být homologováno dle platných předpisů ES a ČR a jeho technické řešení musí splňovat parametry definované ve Směrnici EP a Rady 2001/85/ES o zvláštních ustanoveních pro vozidla používaná k přepravě osob.
- 2) Nízkopodlažnost – vozidlo třídy I, II nebo A (dle 2001/85/ES), ve kterém nejméně 35% plochy použitelné pro stojící cestující tvoří jedinou plochu bez stupňů a má přístup k nejméně jednomu provoznímu dveřím. Vozidlo musí umožnit nástup a výstup cestujícího na invalidním vozíku. Ve vozidle musí být vyhrazeno alespoň 1 místo pro invalidní vozík. Alespoň u jedné dveří musí být nástup možný z úrovně komunikace bez nutnosti překonat schody.
- 3) Dveře vozidla – přední dveře minimální šířka 650 mm, zadní dveře dvojdílné minimální šířka 1200 mm.
- 4) Místo pro kočárek – v blízkosti středních dveří musí být prostor min. 1,2x1,2 m pro umístění 2 kočárků.
- 5) Signalizační zařízení – 3 tlačítka pro informování řidiče o nutnosti nouzového zastavení, o výstupu cestujícího s omezenou možností pohybu a o zastavení vozidla na znamení. Umístění tlačítek ve výšce do 160 cm od podlahy.
- 6) Informační vitríny – pro umístění minimálně 4 ks formátu A3.
- 7) Zasklení vozidla – pokud je autobus bez klimatizace, musí mít minimálně 5 oken s posuvnými ventilacemi (výška min. 15 cm).
- 8) Rozteč sedadel – u vozidel třídy „I“ a „A“ minimálně 650 mm, u vozidel třídy „II“ minimálně 680 mm. Rozteč se rozumí vzdálenost mezi přední stranou polštářování sedadla a zadní stranou polštářování sedadla před ním.

1. LINKOVÝ AUTOBUS – 12M

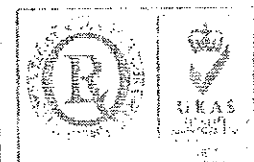
Obsaditelnost – minimálně **45 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m²** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

2. LINKOVÝ AUTOBUS – 12M NÍZKOPODLAŽNÍ

Obsaditelnost – minimálně **43 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m²** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)



Žádejte u nás o
výpis z vyhlášky
č. 100/2001 Sb.

POČETNÍK
BORS Břeclav a.s.
Číslo vozu 26
690 50 Břeclav

Tel.: +420 515 714 100
www.bors.cz

Číslo vozu
č. 26 Břeclav



Břeclav a.s.

Datum/Date

4.3.2011

Telefon/Fax

E-mail

kuzma@bors.cz

EvoBus Bohemia s.r.o.

Na Hůrce 211/10

161 00 Praha 6 – Ruzyně

AUTOBUSY PRO VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ E1-E3 IDS JMK

Dobrý den,

naše společnost je účastníkem výběrového řízení „Výběr dopravců pro uzavření smluv o veřejných službách v přepravě cestujících ve veřejné linkové osobní dopravě v rámci IDS JMK“. V souvislosti se zpracováním nabídky bychom chtěli požádat o následující:

1) Doplnit tabulku s uvedením následujících údajů:

- v jakém nejzazším termínu je potřeba Vám jako dodavateli zaslat závaznou objednávku, tak aby autobusy byly dodány nejpozději 30.11.2011,
- jaké maximální množství autobusů jste schopni v uvedených termínech a specifikaci dodat (výběrové řízení zahrnuje ve všech skupinách 228 autobusů, z toho 52 nízkopodlažních).

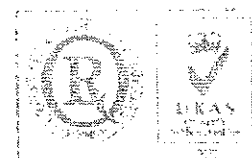
Typ autobusu (specifikace viz příloha)	Termín dodání	Poslední možný termín objednání	Maximální počet autobusů v dodávce
Linkový 12M*) INTOURO	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů
Linkový 12M*) nízkopodlažní Citaro LE0/LEMÜ	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů
Linkový 10,5M*)	30.11.2011	Nemáme v produkci	
Linkový 10,5M nízkopodlažní	30.11.2011	Nemáme v produkci	
Linkový vysokokapacitní 15M*) INTEGRO L	30.11.2011	31.7.2011	50 kusů

*) délka vozidla není závazná, ale pouze orientační. Rozhodující jsou parametry viz specifikace.

2) Potvrdit, zda je možno objednat a dodat vozidla v uvedené specifikaci – viz příloha,

S pozdravem

ředitel divize osobní dopravy



Zápis v OR: 143 800 000
BORS Břeclav a.s.
Břeclav 26.590 62

Telefon: 511 000 000
Telefon: 511 000 000
Telefon: 511 000 000
Telefon: 511 000 000

Telefon: 511 000 000
www.bors.cz

Telefon: 511 000 000
Telefon: 511 000 000

BRATISLAVA 26. 6. 2007



Břeclav a.s.

3. LINKOVÝ AUTOBUS – 10,5M

Obsaditelnost – minimálně **30 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m²** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

4. LINKOVÝ AUTOBUS – 10,5M NÍZKOPODLAŽNÍ

Obsaditelnost – minimálně **28 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **8 m²** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

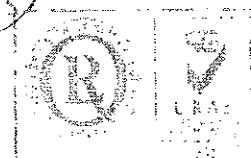
5. LINKOVÝ AUTOBUS VELKOKAPACITNÍ – 15M

Obsaditelnost – minimálně **60 míst** k sezení (sklopných může být max. 10% sedadel)

Plocha pro stojící cestující – minimálně **10 m²** (plocha pod sklopnými sedadly se nepočítá)

Klimatizace – zabezpečí udržení teploty v interiéru do 25°C při venkovní teplotě do 33°C.

Bratislavská 26
602 00 Břeclav
07



BRATISLAVSKÁ 26
602 00 BŘECLAV
07

BRATISLAVSKÁ 26
602 00 BŘECLAV
07

BRATISLAVSKÁ 26
602 00 BŘECLAV
07

BRATISLAVSKÁ 26
602 00 BŘECLAV
07