



Příprava a řízení zakázky

SM 05

Schválení pro použití ve společnosti

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Pavel Míka	PVK	15.3.2024	
Schválil	Ing. Ladislav Sova	Jednatel doprava	15.3.2024	
	Ing. Bohuslav Juračka	Jednatel servis	15.3.2024	

Verze dokumentu	09	Zn. řízené kopie:	
Archivní označení dokumentu	SM05_09		
Stanovená platnost dokumentu od	15.3.2024		
Perioda pravidelné revize	1 rok		
		Řízenou kopii ověřil (přezkoumal)	
		Jméno:	
		Podpis:	

Dokument je určen a uzpůsoben k řízení elektronickou formou. Veškeré tištěné formy tohoto dokumentu jsou neřízené a informativní.

*Dokument je duševním vlastnictvím společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. a je předmětem obchodního tajemství společnosti.
SM 05 – Příprava a řízení zakázky © 2009 ČSAD Tišnov, spol. s r.o.*

0. OBSAH A SEZNAM PŘÍLOH

0.1. Obsah

0.	OBSAH A SEZNAM PŘÍLOH.....	2
0.1.	Obsah.....	2
0.2.	Seznam příloh	2
1.	CÍL A OBLAST POUŽITÍ.....	4
2.	ROZSAH PLATNOSTI, DISTRIBUCE A REVIZE.....	4
2.1.	Rozsah platnosti a distribuce	4
2.2.	Revize.....	4
3.	ODPOVĚDNOST	4
4.	SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE.....	4
5.	POPIS PROCESU REALIZACE ZAKÁZKY	4
6.	REALIZACE ČINNOSTÍ PROCESŮ.....	5
6.1.	Silniční motorová nákladní a autobusová doprava	5
6.1.1.	<i>Způsobilost a pracovní podmínky řidičů</i>	<i>5</i>
6.1.2.	<i>Nakládání, vykládání přepravovaného nákladu</i>	<i>6</i>
6.1.3.	<i>Zajištění nákladu na ložné ploše vozidla</i>	<i>6</i>
6.1.4.	<i>Zajždění, couvání, připojování a odpojování vozidel</i>	<i>6</i>
6.1.5.	<i>Další povinnosti řidiče</i>	<i>7</i>
6.1.6.	<i>Závěrečná ustanovení.....</i>	<i>8</i>
6.2.	Popis realizačních činností	8
6.2.1.	<i>Popis pravidelné autobusové dopravy.....</i>	<i>8</i>
6.2.2.	<i>Popis činnosti nepravidelné autobusové dopravy.....</i>	<i>8</i>
6.2.3.	<i>Popis činnosti kamionové dopravy</i>	<i>9</i>
6.3.	Servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií.....	9
6.3.1.	<i>Údržba a opravy vozidel.....</i>	<i>10</i>
6.4.	Provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.....	10
6.5.	Provozování cestovní kanceláře.....	11
6.5.1.	<i>Typy zájezdů</i>	<i>11</i>
6.6.	Výběr a periodické hodnocení dodavatelů	12
6.7.	Kontrola	12
6.8.	Identifikace a sledovatelnost	13
6.9.	Hodnocení zakázky a spokojenosti zákazníka	13
6.10.	Způsob řešení reklamací.....	13
6.10.1.	<i>Reklamacie od zákazníků</i>	<i>13</i>
6.10.2.	<i>Reklamacie k dodavatelům</i>	<i>13</i>
6.11.	Nákup	13
6.11.1.	<i>Nákup elektrozařízení</i>	<i>13</i>
6.11.2.	<i>Nákup ostatního zboží.....</i>	<i>13</i>
7.	ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ	14
8.	PŘÍLOHY	14

0.2. Seznam příloh

Příloha č. 1 - Organizace práce a pracovních postupů pro provozování dopravy dopravními prostředky.

Zápis o seznámení s obsahem – záznam:

Funkce	Jméno	Podpis	Funkce	Jméno	Podpis
JS – doprava	Ing. Sova Ladislav		dispečer MAD	Knopp Filip	
JS – servis	Ing. Juračka Bohuslav		Vedoucí dílen	Pařil Libor	
JS – ekonomika	Ing. Štěrba Stanislav		Vedoucí servisu	Chromý Martin	
JS – doprava	Sova Martin		Vedoucí účetní	Borková Monika	
JS - ekonomika	Ing. Štěrba Stanislav ml.		Dispečer PAD	Houdek Stanislav	
Ved. dispečer MKD	Habán Ladislav		Provozní mistr	Prokop Ladislav	
Ved. dispečer MKD	Kavlík Milan		Provozní mistr	Štěpánek Jiří	
Ved. dispečer MKD	Štěpánek Zdeněk		Ved. ČS a myčky	Bc. Nečas Robert	
Dispečer MKD	Konopáč Pavel		Příjem oprav	Bartošovská Ivona	
Vedoucí dispečer PAD	Tulisová Jaromíra		PVK- bezpečnostní technik	Míka Pavel	

Přehled verzí

Číslo verze	Důvod verze	Platí od
00	Původní vydání	14.10.2009
01	První vydání – aktualizace směrnice, zapracování připomínek z certifikačního auditu.	4.12.2009
02	Druhé vydání – aktualizace směrnice, zpracování připomínek z procesních auditů	15.10.2010
03	Třetí vydání – aktualizace směrnice, zpracování připomínek z dozorového auditu	3.12.2010
04	Čtvrté vydání – aktualizace směrnice, úprava kap. 6.1, 6.2, 6.3	31.10.2012
05	Páté vydání – aktualizace směrnice, úprava popisu CK	31.10.2013
06	Šesté vydání - úprava popisů procesů	31.10.2014
07	Sedmé vydání - úprava popisů procesů - změny nejsou zvýrazněny	15. 9. 2015
08	Osmé vydání - úprava popisu procesu Servisu	4.8.2016
09	Deváté vydání - aktualizace dokumentu v souvislost s novým PVK	15.3.2024

Pravidelné revize dokumentu

Číslo revize:	1	2	3	4	5
Datum					
Podpis					

1. CÍL A OBLAST POUŽITÍ

Cílem této směrnice je popis stěžejních realizačních procesů:

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy,

především definování řízených podmínek pro zajištění kvality těchto procesů a nastavení principů k zajištění BOZP při provozu dopravy v ČSAD Tišnov, spol. s r.o.

2. ROZSAH PLATNOSTI, DISTRIBUCE A REVIZE

2.1. Rozsah platnosti a distribuce

Platí pro všechny zaměstnance společnosti od data platnosti až do doby zrušení podle ustanovení směrnice SM 02 - Řízení dokumentace a záznamů. Distribuce je prováděna v elektronické podobě v souladu s ustanoveními směrnice SM 02 – kap. 5.4.

Směrnice je určena pro všechny pracovníky společnosti, kteří svou funkční a pracovní náplní jsou povinni být s tímto předpisem seznámeni a řídit se podle něho. Tato směrnice je závaznou součástí náplně vstupních a opakovaných školení BOZP pracovníků dopravy a také pracovníků ostatních procesů.

2.2. Revize

Tato směrnice podléhá pravidelné revizi minimálně každých 12 měsíců. V případě potřeby stanoví jednatel společnosti mimořádnou revizi. Za revizi dokumentu odpovídá zpracovatel.

3. ODPOVĚDNOST

Odpovědnost za provádění činností podle této směrnice a za dodržování všech ustanovení má v rámci celé společnosti její jednatel.

Za obsah, zpracování a aktualizaci této směrnice odpovídá zpracovatel, v případě organizačních změn ve společnosti jeho logický nástupce nebo v případě zániku funkce přímý nadřízený. Návrhy úprav předkládají jednotliví vedoucí pracovníci PVK v elektronické podobě podle ustanovení o změnovém řízení v SM 02 – kap. 5.4.

Každý řídicí pracovník je odpovědný za vedení, dodržování a kontrolování této směrnice.

4. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

PK 01	Příručka kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. Politika kvality společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o.
SM 02	Řízení dokumentace a záznamů
SM 04	Řízení neshodných produktů, procesů a opatření

5. POPIS PROCESU REALIZACE ZAKÁZKY

Hlavním produkčním procesem ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. jsou:

- silniční motorová nákladní a autobusová doprava
- servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií
- provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy.

Realizace zakázek je zajištěna ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. prostřednictvím elektronické evidence obchodních případů v on-line obchodním a účetním systému.

Vlastní realizace zakázky společnosti má tyto klíčové fáze:

- **předrealizační proces** – činnosti předcházející vlastní realizaci zakázky – tj. zejména identifikace požadavků zákazníka a jejich ověření, zadání zakázky (objednávka, smlouva) do informačního systému, komunikace se zákazníkem, vyjasnění technických pojmů, termínů a zdrojů.
- **proces realizace zakázky** - činnosti související s vlastní realizací zakázky – tj. objednání zboží od schválených dodavatelů, příjem zboží do skladu, kontrola dodaného zboží dle dodacího listu dodavatele a objednávky zákazníka (množství, kvalita, cena).
- **porealizační procesy** – činnosti následující po vlastní realizaci zakázky – tj. balení, expedice, uzavření zakázky převedením z obchodního systému do účetního systému společnosti a archivace dokumentace, hodnocení zakázky, sledování spokojenosti a podpora zákazníka.

6. REALIZACE ČINNOSTÍ PROCESŮ

6.1. Silniční motorová nákladní a autobusová doprava

6.1.1. Způsobilost a pracovní podmínky řidičů

Vedoucí dopravy a dispečeři jednotlivých doprav odpovídají za přidělení vozidla řidiči, který má platné řidičské oprávnění příslušné kategorie, profesní průkaz popř. kartu řidiče k digitálnímu tachografu. Při nástupu a převedení na jiný druh, typovou řadu vozidla, musí být řidič prokazatelně seznámen s návodem pro obsluhu a provoz vozidla. Doklady o provedeném zaškolení vedou a zakládají dispečeři jednotlivých doprav.

Řidič vede evidenci o pracovní době – době řízení vozidla, nakládky a vykládky a o bezpečnostních přestávkách v listinné podobě nebo technickým zařízením. U zaměstnance, který řídí dopravní prostředek a na kterého se nevztahuje zvláštní právní předpis, je maximální doba řízení 4,5 hodiny, za dobu řízení se považuje i přerušení řízení na dobu kratší než 15 minut. Nejpozději po uplynutí maximální doby řízení musí být řízení přerušeno bezpečnostní přestávkou v trvání nejméně 30 minut. Bezpečnostní přestávka může být rozdělena do dvou částí v trvání nejméně 15 minut.

U řidičů nákladních automobilů a autobusů v mezinárodní silniční dopravě, jejichž pracovní režim se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 561/2006, musí nejpozději po 4,5 hodinách řízení být zařazena bezpečnostní přestávka 45 minut. Tuto bezpečnostní přestávku lze rozdělit pouze na dva úseky, první 15 minut a druhý 30 minut. V případě plánovaného průjezdu země mimo EU se pracovní režim od počátku výkonu řídí dohodou AETR, kde je stanoveno, že nejpozději po 4,5 hodinách řízení musí být přestávka nejméně 45 minut. Tuto lze rozdělit na přestávky trvající nejméně 15 minut. Pracovní režim řidičů příměstské autobusové dopravy se řídí NV č. 589/2006 Sb., kterým se stanoví odchylná úprava pracovní doby a doby odpočinku zaměstnanců v dopravě. V § 19 je stanoveno, že maximální doba řízení zaměstnance městské hromadné dopravy musí být nejdéle po 4 hodinách přerušena bezpečnostní přestávkou v trvání nejméně 30 minut, nenásleduje-li nepřetržitý odpočinek mezi dvěma směnami nebo nepřetržitý odpočinek v týdnu. Tato přestávka může být rozdělena do několika přestávek v trvání nejméně 10 minut. Během bezpečnostní přestávky nesmí řidič vykonávat žádné činnosti, vyplývající z jeho pracovních povinností, kromě dozoru na vozidlo a jeho náklad.

Příkazy k jízdě vydává dispečer příslušné dopravy. Po skončení jízdy je řidič povinen upozornit na závady, které zjistil při provozu vozidla provozní mistry a ohlásit každý svůj úraz včetně drobných poranění. Úrazy musí být zaznamenány v knize úrazů vedené na vrátnici společnosti dle NV.č.201/2010 Sb.

Pracovní podmínky řidičů (tj. pracovní doba, odpočinek mezi dvěma směnami, odpočinek v týdnu) se řídí dle požadavku právních předpisů (ZP, AETR, NV č. 589/2006 Sb., nařízení ES č. 561/2006.)

Řidič při výkonu funkce musí splňovat odbornou a zdravotní způsobilost.

Odborná způsobilost – řidičský průkaz příslušné kategorie podle druhu řízeného vozidla – osvědčení profesní způsobilosti řidiče (řidiči ref. vozidel ne ve lhůtě delší než 2 roky)

Zdravotní způsobilost – lékařské prohlídky do 50-ti let 1 x za dva roky, nad 50 let 1 x ročně. Pokud se jedná o pracovníka pracujícího v noční době, je lékařská prohlídka každý rok.

6.1.2. Nakládání, vykládání přepravovaného nákladu

Musí být určeny prostory pro bezpečné naložení a vyložení přepravovaného nákladu a určen zaměstnanec, který řídí a koordinuje tuto činnost.

Řidič nesmí provádět nakládku a vykládku na nebezpečných místech (nezpevněné kluzké povrchy, svažitost, ochranné pásmo elektrizační soustavy, nepříznivé povětrnostní podmínky apod.)

Skladovací plochy musí být urovnány, zpevněny a odvodněny. Skladovaný materiál musí být uložen tak, aby byla zajištěna jeho stabilita a přístupnost pro bezpečné vyskladnění – odběr.

Pracovník smí ručně nakládat a vykládat břemena nepřesahující hmotnost 50 kg po dobu nejvýše 30 min. ve směně. Je-li doba manipulace delší, platí omezení hmotnosti břemene na 30 kg. Tomuto omezení musí odpovídat počet pracovníků, určených pro vyložení, naložení nákladu

Řidič nebo pracovník při otevírání bočnic a zadního čela musí dbát a zabezpečit, aby nikdo nebyl v dosahu a sám musí zvolit postoj, který vylučuje zasažení bočnicí nebo uvolněným nákladem.

Pro bezpečný výstup a sestup na ložnou plochu musí použít žebřík z výbavy vozidla, pokud pro tento účel není vozidlo vybaveno jinak. Seskakování z ložných ploch vozidel je přísně zakázáno.

Při nakládání a vykládání materiálu je nutno se dále řídit vnitřním předpisem „Vyhledávání rizik možných ohrožení v návaznosti na eliminaci rizik, se kterým musí být zaměstnanci prokazatelně seznámeni přímým nadřízeným.

Volné okraje nakládacích a vykládacích ramp vč. schodišť musí být opatřeno bezpečnostním označením.

Rampy, které slouží také jako komunikace pro pěší, musí být z volné strany vybaveny snímatelným zábradlím (příp. pevným zábradlím). Rampy, které nejsou určeny k pohybu chodců, musí být označeny tabulkou (zábradlí se nevyžaduje). Nadjezdové rampy musí mít vodící lištu k zabránění bočnímu sjetí vozidla, na koncích neprůjezdných ramp musí být instalované zarážky a na volných okrajích opatřeny zábradlím. Seskakování z ramp je zakázáno.

6.1.3. Zajištění nákladu na ložné ploše vozidla

Pokud náklad nebo jeho část přesahuje ložnou plochu vzadu o 1 metr nebo obrys vozidla, musí být opatřen předepsaným výstražným označením. V případě přepravy zvláště rozměrných nákladů musí být vypracován technologický postup schválený vedoucím dopravy. Bezpečnost přepravy je zajišťována po celé trase doprovodným vozidlem.

Za bezpečné uložení nákladu na ložné ploše odpovídá řidič. Náklad – jeho části – musí být rozloženy rovnoměrně z hlediska zatížení náprav a zjištění proti nežádoucímu posuvu nebo rozptylu během jízdy. Je nutno vyloučit tlak nákladu na bočnice.

O spolehlivosti zajištění nákladu je řidič povinen se přesvědčit a během jízdy jej kontrolovat.

Při přepravě nebezpečných věcí musí být přeprava zajištěna – předem konzultována s přímým nadřízeným.

Při zjištění poruchy v zajištění nákladu během jízdy nebo poruchy vozidla je řidič povinen zastavit na prvním bezpečném místě a poruchu odstranit. Bude-li nucen odstavit vozidlo při krajnici pozemní komunikace, zajistí vozidlo proti nežádoucímu pohybu, zapne výstražné osvětlení, umístí výstražný trojúhelník ve stanovené vzdálenosti za vozidlem. Teprve potom přikročí k opravě zajištění nákladu. Pro vlastní bezpečnost při výstupu a pohybu na komunikaci musí řidič použít výstražnou vestu. Tento postup platí pro všechny případy řešení poruch např. defektu za přepravy.

6.1.4. Zajíždění, couvání, připojování a odpojování vozidel

Při zajíždění do nepřehledných míst si řidič zajistí osobu pro navedení a dohodne s ní způsob navádění. Platí to i pro výjezd vozidel z areálů závodů na pozemní komunikace, na nepřehledném místě.

Při zajíždění vozidla couváním musí mít řidič jistotu, že zajíždí bezpečně. Jinak je povinen zajistit si navedení další osobou, která musí být po celou dobu couvání mimo jeho dráhu a v přímém zorném poli řidiče. Ztratí-li řidič navádějí osobu z dohledu, musí ihned zastavit. Osobu prokazatelně poučí a dohodne způsob dorozumívání (smluvené signály, které nesmí být zaměnitelné se signály z okolí (např. pískání atd.).

Připojování a odpojování závěsných vozidel se provádí dle návodu výrobce. Pověřené osoby musí být s návodem seznámeny.

Základní bezpečnostní pravidla jsou:

- Připojované nebo odpojované vozidlo musí být spolehlivě zajištěno proti pohybu.

- Kontrola připravenosti závěsného zařízení a jeho nastavení
- Navedení tažného vozidla do vzdálenosti 25 cm od oka oje k závěsu. Řidič zastaví, teprve potom vstupuje navádějící pracovník mezi spojované dopravní prostředky mimo prostor spojování závěsu a na jeho pokyn provede řidič dojezd k závěsu. Pokud nedojde k nárazu oje do tažného zařízení vozidla, musí řidič zastavit, zajistit vozidlo proti nežádoucímu pohybu a zjistit, proč k tomu nedošlo, pak může úkon opakovat.
- Po připojení vystoupí řidič z vozidla a spolehlivost závěsu zkontroluje včetně zajištění a zapojení propojení vzduchu a elektrické instalace.

6.1.5. Další povinnosti řidiče

Před jízdou zkontrolovat a mít u sebe následující doklady:

- řidičský průkaz příslušného oprávnění
- osvědčení o registraci vozidla
- platný doklad o pojištění vozidla (zelená karta)
- osvědčení profesní způsobilosti řidiče
- doporučuje se kopie poslední zdravotní prohlídky dle § 87, zák.č.361/2000 Sb.
- protokol o poslední technické prohlídce vozidla
- platný protokol o zkoušce tachografu, (mimo vozidel IDS)
- hlášenku o dopravní nehodě
- evropský záznam o dopravní nehodě (u mezinárodních přeprav též vícejazyčný od DAS)
- asistenční služby-manuál pro řidiče, včetně doplňkových pojistných podmínek Generali České pojišťovny a Direct pojišťovny.
- příkaz k jízdě (puťovka)
- koncesní listina
- eurolicence (mimo IDS)
- servisní knížka od vozidla

Veškeré doklady vztahující se k vozidlu je povinen řidič uchovat ve složce k tomu určené ve vozidle.

Dále před jízdou zkontrolovat a mít ve vozidle následující technickou výbavu:

- náhradní elektrické pojistky, po jedné od každého užitého druhu, pokud jsou v elektrické instalaci používány
- po jedné náhradní žárovce výměnného zdroje světla od každého druhu užívaného v zařízeních k vnějšímu osvětlení a ke světelné signalizaci
- příruční zvedák příslušné nosnosti
- klíč na matice (šrouby) kol vozidla
- náhradní kolo (mimo výjimek obsažených v § 32, odst. 2, vyhl. č.341/2002 Sb.)
- autolékárnička typ I vybavená dle vyhl. č.283/2009 Sb.
 - typ II autobus s obsaditelností do 80 cestujících
 - typ III autobus s obsaditelností nad 80 cestujícíchpro vozidla MHD dostačuje typ II
- přenosný výstražný trojúhelník s homologací EHK č.27
- přenosný hasící přístroj s hasící schopností 21 A nebo 113 B, autobus s obsaditelností nad 22 míst má 2 hasící přístroje s minimální hasící schopností 43 A nebo 183 B
- retroreflexní vesta
- firemní mobilní telefon
- zimní sněhové řetězy v době od 1.11. do 31.3. (mimo IDS)
- bezpečný žebřík, pomocnou tyč k plachtování, 10 ks upevňovacích kurtů (pouze u návěsových souprav)
- výbava ADR (pouze u vybraných návěsů).

Nepřekračovat rychlost jízdy na pozemních komunikacích i v prostorách mimo pozemní komunikace (dodržovat vyznačenou rychlost jízdy a související bezpečnostní předpisy při provozu vozidla na komunikacích uvnitř objektů, dodržovat omezení a příkázané směry jízdy). Neodstavit vozidla v místě, kde jsou ohrožena prací konaných v jejich blízkosti a nevjíždět na místa, kde povrch terénu není dostatečně pevný, široký a sjízdný.

Neodstavit vozidla v prostorách zdrojů požární vody, nástupních ploch pro požární vozidla, v blízkosti trafostanic, vedení VN, čerpacích stanic a všude tam, kde brání v plynulosti silničního provozu nebo v dalších prostorách, kde zákazy jsou vyznačeny bezpečnostní tabulkou.

Pro výstup a sestup do kabiny řidiče používat stupaček, které musí být v bezpečném stavu, opatřeny madlem, odstraňovat příp. kluzkost a z kabiny nevyskakovat.

Při výstupu na ložnou plochu dopravního prostředku, při sestupu z ní a při plachtování používat žebřík. Při plachtování vozidel se řídit návodem výrobce.

Řidič nesmí mít v kabině žádné věci, které nesouvisí s provozem vozidla. Velikým nebezpečím jsou např. prázdné lahve v kabině, které mohou při jízdě spadnout pod pedál vozidla, který se stává neovladatelným.

Topení ve vozidle může řidič použít jen schváleného typu, vždy nezávislého na chodu motoru. Je zakázáno používat k vytápění otevřeného ohně, např. láhev propanbutanu.

Je zakázáno používat otevřený oheň při startování, rozmrazování atd.

6.1.6. Závěrečná ustanovení

Vydáním vlastního předpisu pro provozování dopravy nejsou dotčeny platné právní a ostatní obecné předpisy pro oblast dopravy.

Předpis byl zpracován na základě vyhodnocení rizik a zkušeností s přihlédnutím ke specifickým podmínkám provozu. Nemohla však být uvedena všechna rizika. Předpis řeší rizika se zvýšeným ohrožením pracovníků úrazem.

Tento předpis je závaznou součástí náplně vstupních a opakovaných školení BOZP jízdních pracovníků všech středisek a opravářů.

6.2. Popis realizačních činností

6.2.1. Popis pravidelné autobusové dopravy

Pravidelná autobusová doprava je zajišťována převážně na základě rámcových smluv s významnými zákazníky (např. krajské a městské úřady, apod.). Na základě schválených jízdních řádů vedoucí pravidelné autobusové dopravy sestavuje turnusy na zabezpečení jednotlivých linek. Na základě těchto turnusů zpracovává denně plán práce jednotlivých řidičů včetně nasazení autobusů. Vše eviduje v "Denním přepravním plánu". Tento plán vytiskne a slouží k elektronickému tisku denních záznamů (puťovky), které po uskutečnění zmíněného turnusu slouží k vyhodnocení a zpracování dat (kilometry, spotřeba, mzdy, apod.).

Po ukončení příslušného měsíce programátor AD do 7. pracovního dne zašle elektronickou podobu tržeb a dat ze strojků zákazníkovi, který na základě příslušných smluvních podmínek zašle do konce příslušného měsíce rozdíl mezi tržbou a smluvní cenou uvedenou ve smlouvě. Tyto údaje je povinen programátor podle počtu ujetých kilometrů v jízdních rádech odkontrolovat a potvrdit zákazníkovi.

Objízdné trasy, výluky ČD, apod. jsou vždy řešeny separátně se zákazníkem. Tyto trasy a změny jízdního řádu jsou z KORDISu posílány mailem.

V rámci hodnocení spokojenosti zákazníka jsou vedeny pouze reklamační připomínky zákazníka. Tyto záznamy jsou měsíčně zpracovávány a jednou za rok sumarizovány v rámci přezkoumání včetně nákladů (pokut).

V rámci pravidelné údržby provádí programátor AD měsíční kontroly všech autobusů. O těchto kontrolách jsou vedeny záznamy a případné neshody jsou okamžitě řešeny.

6.2.2. Popis činnosti nepravidelné autobusové dopravy

Nepravidelná autobusová doprava je zajišťována pro jednotlivé zakázky (např.: svatby, pohřby, školení, výlety, kyvadlové přepravy, pobytové zájezdy apod.). Tento postup probíhá tak, že vedoucí nepravidelné autobusové dopravy shromáždí poptávky od zákazníka. Poptávky jsou zasílány do společnosti výhradně písemnou formou (mail, fax, dopis ...), ústní požadavky jsou vždy přeneseny do písemné podoby. Na základě poptávky připraví nabídku a kalkulaci na požadovanou službu. Při kalkulaci vychází z předem stanoveného ceníku, který je vydáván a schvalován JS zpravidla na jeden rok. Aktuální ceníky jsou na příslušné období k dispozici na internetu. Pro cestovní kancelář je vydán ceník platný pro příslušný rok.

Po odsouhlasení nabídky provede vedoucí nepravidelné autobusové dopravy potvrzení příslušné objednávky. Dále provede přezkoumání jízdních řádů mezinárodních a dálkových linek a na základě tohoto provede naplánování a rozpis jednotlivých jízd autobusů. K tomu mu slouží měsíční přehled využití autobusů. Po té jsou jednotlivé cesty zapracovány do SW PRYTANIS G. Z něj se vytiskne denní přepravní plán a jsou vytištěny řidičům denní záznamy (puťovky) a předány kopie objednávky. Případné změny v trasách z důvodů objížděk, jsou řidičům sdělovány telefonicky vedoucím. Po provedení příslušné cesty jsou tyto záznamy předány na dispečink ke kontrole a vystavení faktury. Na „Denním záznamu o provozu vozidla“ musí být uveden podpis řidiče a zástupce zákazníka.

Hodnocení spokojenosti zákazníků na mezinárodních linkách je prováděno pomocí dotazníků jedenkrát ročně. Cestujícím jsou dotazníky předány při nástupu. Při výstupu je cestující požádán o odevzdání dotazníku do uzamčené schránky. Tento výběr je prováděn minimálně na dvou cestách za týden. Hodnocení se provádí na přelomu roku po dobu cca 1 měsíce. Tyto záznamy jsou vyhodnocovány. Výsledkem je zpráva „Spokojenost se službami“ a definované závěry jsou využity ke zkvalitnění poskytované služby. Způsob řešení stížností a pochval je veden v Knize stížností a pochval. Drobné připomínky a stížnosti řeší přímo vedoucí nepravidelné dopravy. Větší stížnosti jsou vedoucím nepravidelné dopravy zaznamenány v uvedené knize.

6.2.3. Popis činnosti kamionové dopravy

Vedoucí nákladní dopravy dohlíží na celkový chod střediska. Plánování jednotlivých akcí provádí dispečer na základě nasmlouvaných zakázek. Tyto zakázky jsou nasmlouvány telefonicky příp. mailem přímo se zákazníky (speditéři, firmy, apod.), nebo prostřednictvím placeného přístupu (např.: v programu RAAL TRANS, TIMOCOM, COMARR). Vždy se jedná o písemnou formu objednávky na každou objednanou přepravu. Ceny za přepravu se stanovují smluvně dle jednotlivých přepravních relací. Pouze u stálých zákazníků jsou ceny pevně stanoveny ve smlouvách zpravidla s platností 1 rok. Plánování jednotlivých cest je prováděno v psané podobě formou pracovního plánu. **Plánování pro střediska 110, 115, 120 je prováděno v PC.**

Jedním z limitujících faktorů pro sjednání termínu vykládky je dodržování pracovního režimu řidičů (AETR). Při požadavku zákazníka na včasnou vykládku je možné realizovat přepravu se dvěma řidiči. Řidič před cestou obdrží denní záznam (puťovku) a kopii objednávky se všemi potřebnými údaji k přepravě (vyúčtování cesty, CMR). Pro cesty do Anglie navíc "Kontrolní list bezpečnosti vozidla" (CHECK-LIST). Po provedení přepravy a návratu řidiče do firmy je provedeno vyúčtování a kontrola této cesty, odevzdány doklady o nákladu a provedeno vyfakturování zákazníkovi. Fakturaci provádí fakturantka nákladní dopravy. Pro vyhodnocení slouží kontrolní navigační systém, kterým jsou vybavena všechna vozidla a dispečer má možnost kdykoliv na PC vidět kterékoliv vozidlo a odkontrolovat skutečně projetou trasu.

Reklamce jsou řešeny individuálně, jedná se o možné poškození zboží (buď vinou přepravce, nebo při nakládky a vykládky) – tuto záležitost je nutné vyznačit v CMR listu. Dále se může jednat o pozdní příjezd na nakládku příp. pozdní dojezd na vykládku. Výsledky těchto reklamací jsou řešeny v rámci střediska 110, 115 a 120. V rámci hodnocení spokojenosti zákazníka jsou vedeny pouze reklamační připomínky zákazníka.

6.3. Servisní činnosti a opravy vozidel a karoserií

Přejímací technik požadavek zákazníka zaeviduje do informačního systému, přidělí jí zakázkové číslo a vystaví zakázkový list.

Zakázkový list musí být kompletně vyplněn. Převzetí je dokladováno podpisy zainteresovaných stran na zakázkovém listu. Povinností přejímacího technika je uvést čitelně jméno zákazníka.

Přejímací technik předá zakázku vedoucímu dílen, který ji přidělí konkrétnímu mechanikovi (opravář SMV). Opravář SMV provede opravu. Pro opravu jsou využívány dostupné dílenské a montážní příručky v elektronické popř. papírové podobě. Odpracované hodiny jsou vedeny v pracovním lístku. V případě, že je oprava nad rámec požadovaného rozsahu (nárůst ceny o více jak 10%), informuje dílenského mistra o vzniklé skutečnosti. Ten pak ve spolupráci s přejímacím technikem projedná vzniklou skutečnost se zákazníkem a dohodne s ním rozšíření prací včetně odhadu vícenákladů. O této skutečnosti musí být proveden písemný záznam na zakázkovém listě. Přejímací technik informuje zákazníka o navýšení ceny mailem nebo SMS, toto potvrzení přes mail a SMS ze strany zákazníka bude archivovat v počítači až do doby uhrazení faktury za opravu. Výkon jednotlivých prací zaznamená opravář do pracovního lístku.

Po ukončení servisních činností opravář SMV předá vozidlo společně s podklady přejímacímu technikovi a tím je připraveno k převzetí zákazníkem. Při předání vozidla je přejímacím technikem zákazník

seznámen s rozsahem všech provedených oprav a s cenou opravy. Přejímací technik vystaví fakturu, na které si od zákazníka současně nechá potvrdit převzetí vozidla. V případě, že zákazník odmítne převzít fakturu, musí být převzetí vozidla z opravy dokladováno, že je mu vytištěn zakázkový list a tato skutečnost je uvedena na něm. U všech zakázek je vystaven Předávací protokol (což je Zakázkový list), kde je potvrzeno, že je povinností zákazníka si dotáhnout kolové šrouby nebo matice po ujetí 50-150 km. U interních zakázek je volnější režim při přebírání a předání vozidla (nevypisují se všechny údaje v zakázkovém listu).

V rámci servisních činností je provozován i sklad náhradních dílů (ND). Tento sklad je na základě požadavků dílenského mistra a příslušných opravářů průběžně doplňován o spotřebované ND. Středisko servisu dále provádí přímý prodej ND konečnému spotřebiteli. Evidence ND je prováděna v SW programu WEGOS a PRYTANIS G. Nákup nových ND je zajišťován vedoucím servisem.

Mezi další činnosti patří realizace garančních a kulančních (významných pozáručních) oprav, jejichž postup řízení je obdobný dle výše uvedeného textu. Dále je veden seznam vadných dílů a materiálů. Po označení takového dílu je vytištěna visačka vadného dílu a odeslána do Německa. Předání je doloženo razítkem.

Bližší informace a zásady dodržování bezpečnostních předpisů jsou vedeny v příloze č. 1.

Pro hodnocení spokojenosti zákazníků je využívána metoda osobních návštěv u významných zákazníků.

Pro hodnocení spokojenosti zákazníků MAN je používán IS WEGOS. Po skončení měsíce musí vedoucí servisu do 3 pracovních dnů uvést do zmiňovaného IS přehled všech realizovaných zakázek pro MAN. Externí firma najatá MANem pak náhodně provádí ověřování spokojenosti zákazníků. Výsledky hodnocení jsou předávány ČSAD a podle charakteru případných připomínek je s nimi dále pracováno.

6.3.1. Údržba a opravy vozidel

Údržba a opravy vozidel jsou zajišťovány pro vlastní vozový park i externí klientelu. Kontroly, údržba a opravy vozidel se provádí dle návodu výrobců. Pro vlastní vozidla je servisní činnost zajišťována THP – provozními mistry. Tito pracovníci vedou veškerou agendu a přehled plánovaných, prováděných a zajišťovaných oprav a odpovídají za dodržování jednotlivých lhůt. Záznamy jsou vedeny v „Knize oprav“ jednotlivých vozidel. V těchto knihách jsou specifikovány rozsahy oprav včetně záručních. Postup pro provádění oprav a údržby pro vlastní vozidla a externí zákazníky je popsán v kap. 6.3. Předepsané kontroly a údržby jsou sledovány v SW Prytanis G. V Knize oprav jsou vedeny záznamy o všech provedených opravách a údržbách.

6.3.1.1. Bezpečnostní zásady při údržbě a opravě vozidel

Kontrola technického stavu vozidla je povolena jen při vypnutém motoru a při zabezpečení vozidla proti pohybu.

Kontrola a opravy sklápěcích zařízení je přípustná pouze, je-li zdvižná část podepřena pevnou vzpěrou proti samovolnému sklopení.

Při zvednutí vozidla podstavitelnými nebo postranními zvedáky je jakákoliv manipulace pod vozidlem přípustná, až po zajištění podpěrnými stojany nebo jiným bezpečným způsobem. Vozidlo musí být současně zajištěno proti nežádoucímu pohybu.

Demontované díly a agregáty při opravách musí být předem zajištěny proti sesutí a pádu zavěšením nebo jiným bezpečným způsobem.

Při huštění pneumatik kol nenasazených na vozidlo musí být kolo zajištěno ochranným košem, jinak pracovník provádějící huštění musí stát za krytem nebo v bezpečné vzdálenosti.

Při opravách používat předepsané OOPP dle vnitřní směrnice, při práci v montážních jamách dodržovat bezpečnostní předpisy, se kterými musí být předem zaměstnanec prokazatelně seznámen. Tato povinnost se týká i školení pracovníků pro montážní a demontážní práce. Další požadavky na pracoviště, na kterých se provádí údržba a oprava vozidel včetně předpisů pro práce v montážních jamách, jsou uvedeny v Příloze č. 1 místního provozního bezpečnostního předpisu dle nařízení vlády č.168/2002 Sb.

Velkým nebezpečím pro řidiče je opaření horkou vodou. Při otevírání zátky chladiče apod. nutno vždy počkat až klesne tlak, poté s použitím rukavic uzávěr systému opatrně otevřeme.

6.4. Provozování čerpacích stanic s palivy a mazivy

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. provozuje tři čerpací stanice a jednu plnicí stanicí CNG:

1. Veřejnou čerpací stanicí s provozní dobou **Po – Pá 6-20 hod., So – Ne 7-20 hod. Dále je možnost mimo pracovní dobu využití bezobslužného tankování.** Tato ČS poskytuje zákazníkům kromě tankování pohonných hmot možnost nákupu doplňkového sortimentu zboží, použití automatické mycí linky, zařízení ručního mytí, vysavače a pneupresu pro huštění pneumatik.
2. Čerpací stanicí v areálu společnosti s provozní dobou Po – Pá 6-15 hod. Tato stanice není veřejná, slouží pro potřeby společnosti – zabezpečení PHM pro nákladní a autobusovou dopravu a pro smluvní partnery. Možnost tankování je zajištěna i mimo provozní dobu.
3. Plnicí stanice CNG v areálu společnosti - provozní doba je non stop. Tato stanice je veřejná a slouží k plnění vozidel - firemní a externích. Provozování stanice je plně v souladu s legislativou a vydanými provozními řády. Servis je zajištěn externí firmou.
4. Přemístitelná provozní nádrž motorové nafty 16 m³ pro vlastní potřebu v Letovicích.

V rámci provozování čerpacích stanic jsou prováděny kontroly a údržby následujících zařízení a položek:

- Údržba stojanů – 1x ročně prohlídka technologie, provádí servisní organizace – záznamem je protokol.
- Kontrola technologie čerpací stanice – 1x za rok měření úniku par, provádí autorizovaná osoba – záznamem je protokol.
- Vývoz kalů (WAP, mycí linka) – vývoz dle potřeby, odpadová firma – záznam o likvidaci.
- Čistička pro mycí linku – 1x ročně prohlídka a vyčištění servisní firmou.

Za zajištění těchto kontrol a údržbářských činností odpovídá vedoucí čerpací stanice. Další ověřování a kontroly jsou řízeny zákonnými předpisy (např.: ověřování průtoků stojanů apod.).

Případné reklamace a stížnosti zákazníků jsou řešeny přímo na místě. O těchto stížnostech jsou vedeny záznamy. Případy na neplaticí zákazníky jsou ze strany společnosti řešeny ve spolupráci s Policií ČR. Mezi každodenní povinnosti skladníka PHM v areálu a vedoucího VČS-PH patří sledování stavu zásob PHM v nádržích za účelem vyloučení možnosti vyčerpání zásob před dalším stáčením. Aktuální stav zásob v nádržích zjistí pomocí elektronického měřicího systému. Skladník PHM v areálu zjišťuje tento stav pomocí tyčového hladinoměru. V případě jakékoliv technické závady na zařízení myčky, výdejního stojanu, pneupresu nebo vysavače obsluha požádá zákazníky přítomné v shopu o chvíli strpení a učiní potřebná opatření k provedení odstranění závady. Veškeré další pokyny pro obsluhu čerpacích stanic jsou uvedeny v Provozním řádu VČS-PH, mycí linky a mycího boxu VČS-PH, Provozním řádu čistírny odpadních vod Alfa Aktive-2.2P, Havarijním řádu VČS-PH, mycí linky a mycího boxu, Provozní evidenci VČS-PH a Provozním řádu pro skladování ropných látek a manipulaci s nimi. Se všemi předpisy musí být prokazatelně seznámeni příslušní zaměstnanci. Požadavky na nákup PHM a maziv předává skladník PHM asistence JS, která zajišťuje nákupy těchto komodit.

6.5. Provozování cestovní kanceláře.

Prodej zájezdů začíná výběrem dovolené z katalogu CK. Referent CK je nápomocen výběru konkrétní destinace. Klient má možnost si daný zájezd rezervovat. V případě následného potvrzení rezervace je třeba složit zálohu za zájezd. Doplatek ceny zájezdu je třeba uhradit 1 měsíc před realizací zájezdu. Nejpozději 1 týden před termínem odjezdu (odletu) jsou cestujícím k dispozici Pokyny a Voucher (ten pouze v případě vlastní dopravy).

Cena zájezdu se odvíjí od typu a kategorie ubytování v konkrétním ubytovacím zařízení, typu stravování (HB-polopenze, FB – plná penze, BB – snídaně apod.), druhu dopravy (autokarem, vlastní doprava, letecky apod.). V případě letecké přepravy je nutno k nákladům na přepravu přičíst i letištní taxy a palivové příplatky. Letecké zájezdy jsou realizovány ve spolupráci se spolupracujícími CK, tour-operátory nebo agenturami. V ceně zájezdu je i základní cestovní pojištění a služby delegáta.

V pokynech pro daný zájezd má klient možnost získat důležité informace, jako např. kontakty na Velvyslanectví ČR v dané cizí zemi, Zdravotnickou pohotovost, Policii, dále pak o cenách fakultativních vstupů, vybavenosti ubytování atd. O bližších informacích daného cíle zájezdu informuje klienty průvodce (umístění obchodů, směnárny, restaurací apod.).

Po skončení sezony provádí referenti CK vyúčtování nákladů.

Po skončení sezony, zpravidla v listopadu, se provádí tvorba nového katalogu zájezdů.

6.5.1. Typy zájezdů

CK společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. zajišťuje následující druhy zájezdů:

- Pobytové
- Pobytové-poznávací zájezdy s koupáním

- Poznávací
- Na míru.

Pobytové zájezdy, pobytově-poznávací zájezdy s koupáním a poznávací zájezdy jsou zajišťovány dle běžných zvyklostí provozování cestovního ruchu.

Zájezdy na míru jsou organizovány pro různé zájmové skupiny, veřejný sektor, pracovní týmy apod. Pro tyto skupiny je po předložení cíle zájezdu zákazníkem pracovníky CK navržen podrobný návrh programu daného zájezdu. Po odsouhlasení nabídky je s příslušným zákazníkem uzavřena závazná objednávka. Dalším typem zájezdů na míru je organizace zájezdů pro specifickou klientelu. Klient si stanoví cíl cesty a pracovník CK navrhne podrobný program daného zájezdu. Po jeho odsouhlasení je se zákazníkem podepsána smlouva (závazná objednávka). V rámci těchto aktivit je možno vlastní dopravu rozdělit i na možnost zajištění noclehu v průběhu cesty.

Pro objednání zájezdu mohou zákazníci využít i online systému na www.travelclubck.cz. CK je pojištěna proti úpadku.

Z jednotlivých cest jsou vedeny záznamy ve formě negativních připomínek od jednotlivých prodejců (zákazníků). Cestovní kancelář má zaveden soubor pro hodnocení zahraničních dodavatelů. V tomto souboru jsou zaznamenány výsledky hodnocení v příslušné sezoně. Vše je k dispozici u vedoucího CK. Všechny výše uvedené ukazatele slouží jako podklad pro přezkoumání systému managementu kvality vedením.

6.6. Výběr a periodické hodnocení dodavatelů

Společnost ČSAD Tišnov, spol. s r.o. využívá při realizaci zakázek dodavatele produktů a služeb, kteří vyhověli kritériím pro jejich výběr.

Ve výjimečných případech (např. z důvodu časové tísně) lze použít i dodavatele bez provedeného hodnocení. Jednatel následně rozhodne o tom, zda bude tento dodavatel zařazen mezi prověřené dodavatele.

Za proces hodnocení dodavatelů odpovídá PVK. Hodnocení dodavatele se provádí na základě dlouhodobých zkušeností a hodnocení je prováděno průběžně. Ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. je stanoven přehled významných dodavatelů, od kterých jsou přednostně nakupovány produkty, určené k dalšímu prodeji. Dané firmy jsou obchodně seriózní, ochotny vyrobit vše dle našich požadavků, rychle, kvalitně, za požadovanou cenu.

Každý dodavatel je hodnocen dle těchto kritérií:

- ceny
- kvality výrobků, služeb
- přesnosti požadovaného zpracování
- rychlosti dodání
- poskytnutí komunikace, značky, reference
- zkušenosti z dřívějšího období.

Hodnocení je zaznamenáno v elektronické podobě vedené v PC. V případě nějakých problémů jsou tyto informace zaznamenány a zohledněny při příští objednávce.

Periodické hodnocení dodavatelů se provádí v rámci přezkoumání vedením.

6.7. Kontrola

Po ukončení rozhodující etapy realizace zakázky se provádí kontrola, jejímž účelem je ověřit, zda realizovaná služba odpovídá požadavkům zákazníka, objednavce a plánu zakázky a zda splňuje kriteria k předání v plném rozsahu. O provádění kontrol dle výše zmíněných kritérií rozhoduje příslušný pracovník dle charakteru dodávané služby, který řeší i případná opatření při zjištění negativních výsledků. Podrobný postup hodnocení je popsán v jednotlivých procesech.

6.8. Identifikace a sledovatelnost

V průběhu realizace zakázky je její stav identifikovatelný podle záznamů v počítačovém systému, kde je zřejmé, zda je objednávka rozpracována, zboží objednáno, objednávka nevyřízena, nebo vyřízena. V praxi to znamená datumovou identifikaci (datum nakládky, vykládky, objednávky zboží, zájezdu).

6.9. Hodnocení zakázky a spokojenosti zákazníka

Souběžně s účetním uzavřením zakázky probíhá vyhodnocení zakázky, které provádí dispečer. Sleduje se zejména pracnost, náklady na zakázku, zisk, reklamace, neshody atd. Zjištěné závažné informace (zejména týkající se kvality dodávky – př. vysoké náklady na nízkou kvalitu) se předávají PVK jako podklady pro preventivní opatření.

V rámci vyhodnocení zakázky se dále zjišťuje nebo soustavně monitoruje spokojenost zákazníka a navrhuje se další opatření pro zvýšení jeho spokojenosti. Dokumenty vzniklé při hodnocení spokojenosti zákazníka se ukládají.

6.10. Způsob řešení reklamací

Reklamace jsou ve společnosti ČSAD Tišnov, spol. s r.o. děleny na reklamace k dodavatelům a reklamace od zákazníků směrem ke společnosti. Obecný postup pro řešení reklamací je definován v následujících kapitolách. Drobné odlišnosti pro vypořádání drobných nesrovnalostí ne neshod jsou popsány v popisech příslušných procesů.

6.10.1. Reklamace od zákazníků

Drobné nesrovnalosti jsou se zákazníkem řešeny telefonicky, operativně odstraňovány, vede se o nich záznam, pokud se zboží vrátí od zákazníka.

Reklamace od zákazníků, které vyhodnotí jednatel jako závažné, jsou zaznamenány jako reklamační záznam do formuláře pro „Řízení neshody/podnětu a opatření č...“, včetně návrhu řešení a následně řešeny podle navrženého opatření. Reklamaci vyřizuje odpovědný řešitel. Je-li reklamační po prověření důvodů uznána jako oprávněná, zajistí odpovědný řešitel sjednání nápravy. O vyřešení reklamačního případu je proveden zápis. Zápisy shromažďuje PVK, které provádí sumarizaci a analýzu reklamací.

6.10.2. Reklamace k dodavatelům

Reklamace k dodavatelům řeší odpovědný řešitel, případně jednatel společnosti. Reklamace jsou řešeny telefonicky, rozsáhlejší písemnou formou, dopisem odesílaným dodavateli, ve kterém je uveden popis reklamace a očekávaný způsob jejího řešení. Kopie dopisů a případné další dokumenty (reakce dodavatele, zápisy o řešení a výsledku reklamace apod.) jsou ukládány ve složce „reklamace“ a slouží jako podklad pro provádění periodického hodnocení dodavatelů.

6.11. Nákup

6.11.1. Nákup elektrozařízení

Z důvodu zaevidování nových elektrických zařízení, nářadí, spotřebičů a pohyblivých přívodů byl nastaven následující postup. Při zařazení do majetku a proplacení nového elektrozařízení budou pracovníci příjmu ve skladu a pokladní na pokladně firmy informovat bezpečnostního technika o pořízení nového zařízení na příslušné středisko. Bezpečnostní technik zařadí příslušné elektrozařízení do evidence elektrických spotřebičů, přidělí evidenční číslo a prostřednictvím revizního technika zabezpečí fyzické označení a zavedení zařízení do systému.

6.11.2. Nákup ostatního zboží

Nákup ostatního zboží zajišťují **pověřené osoby nákupem dle charakteru zboží**. Jedná se o nákup kancelářských potřeb, OOPP, tankovacích karet na PHM a maziva, apod. Proces nákupu je řešen

zpravidla pomocí písemných objednávek. Kontrolu dodávek provádí příslušný vedoucí pracovník a dokladem je potvrzení dodacího listu.

7. ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ

Řízení dalších dokumentů a záznamů vzniklých v souvislosti s procesy popsány touto směrnici je popsáno v SM 02 – Řízení dokumentace a záznamů.

8. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Organizace práce a pracovních postupů pro provozování dopravy dopravními prostředky

Další požadavky na pracoviště, na kterých se provádí údržba, opravy vozidel a bezpečnostní předpisy a požadavky pro práci v pracovních jamách.

1. Pracoviště, na kterých se provádí údržba, opravy vozidel vč. spouštění spalovacích motorů, musí být vybaveny účinným zařízením pro odvádění výfukových plynů z pracovního prostředí.
2. Okolo pracovní jámy se musí na podlaze vyznačit pásma, do kterého mimo vozidel přistavených k opravě nebo k prohlídce (údržbě) a pracovníků, kteří tyto práce provádějí, se nesmí vjíždět ani vstupovat. Zákaz vjezdu a vstupu do tohoto prostoru, vč. zákazu kouření a používání otevřeného ohně v pracovní jámě se musí vyznačit výstražnou tabulkou. Na pracovní jámě pro více než 2 vozidla musí být za každým přistaveným vozidlem umístěny můstky pro její bezpečný přechod.
3. Nepoužívané pracovní jámy se musí zabezpečit kryty nebo ochranným zábradlím. Kryty musí mít dostatečnou nosnost a musí být v úrovni okolní podlahy.
4. Pracovní jáma musí být vybavena:
 - a) min. jednou el. zásuvkou v předepsané krytí,
 - b) pevnými svítilny v bezpečné provedení,
 - c) výklenky ve stěnách montážní jámy ve výšce pro umožnění pohodlného odkládání předmětů,
 - d) záchytnou (čisticí) jímku umístěnou v nejbližším bodě skrytou ochranou mřížkou,
5. Do pracovní jámy mohou vstupovat jen pracovníci určení vedoucím pracovníkem opravářské dílny.
6. Je zakázáno:
 - a) pracovní jámy přeskakovat a překračovat,
 - b) používat v pracovní jámě nebo ve vzdálenosti menší než 1,5 m všemi směry od ní – otevřený oheň a kouřit – v případě nezbytné nutnosti svařování a řezání autogenem dbát zvýšené opatrnosti a zajistit 8 hod. dohled po skončení práce (nahlásit strážným, pokud do této doby končí pracovní doba svářeče).
 - c) používat pro čištění vozidel stojících nad pracovní jamou hořlaviny a látky, které uvolňují škodlivé výpary
 - d) umísťovat v pracovní jámě akumulátorové baterie a nádoby, které obsahují nebo obsahovaly výbušné látky, hořlaviny nebo jiné látky ohrožující zdraví, vč. tlakových nádob pro dopravu plynu
 - e) odkládat v pracovní jámě části jejího krytu, nástroje, součástky a jiné předměty, které by mohly ohrozit bezpečnost osob nebo by mohly ztížit její únik z pracovní jámy v případě nebezpečí,
 - f) zdržovat se v pracovní jámě v době přistavování a odjezdu vozidel,
 - g) demontovat na vozidle stojícím nad pracovní jamou součástky nebo dílce, které by svojí hmotností mohly ohrozit bezpečnost pracovníků, bez předběžného zajištění proti uvolnění a pádu,
 - h) vypouštět do pracovní jámy jakékoliv pracovní kapaliny.