
Směrnice SZDC SM100

Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy

Účinnost od 9. prosince 2018

Nahrazení předchozích vnitřních předpisů

Touto směrnicí se nahrazuje Směrnice SZDC č. 100 pro poskytování informací cestujícím ve stanicích prostřednictvím provozovatele dráhy ve znění změny č. 1, účinná od 10. prosince 2017. Dále je touto směrnicí nahrazen Metodický pokyn ke směrnici SZDC č. 100 pro poskytování informací cestujícím ve stanicích prostřednictvím provozovatele dráhy ve znění změny č. 1, účinný od 10. prosince 2017.

Schváleno pod čj. S 42095/2018-SZDC-GŘ-O12

dne 27. srpna 2018

Bc. Jiří Svoboda, MBA
generální ředitel

Změny proti předchozímu vydání:

V novém vydání této směrnice byly mimo formální stylistické a grafické úpravy v souladu s nově vydaným vnitřním předpisem týkajícím se jednotného vzhledu provedeny následující obsahové a věcné změny:

- Text je upraven v souvislosti s legislativními změnami.
- V rámci zavedení služby Informování cestujících budou informace cestujícím poskytovány komplexně (akustické i vizuální) a jednotně na základě objednávky a po uhrazení poplatku.
- Základní a Operativní informace tvoří celek, lze přiojednat Doplňkové informace (případně Reklamní).
- Texty hlášení jsou stručnější.
- Je upraven minimální a stanovený rozsah hlášení.
- Do textu směrnice byl zapracován upravený Metodický pokyn ke směrnici SŽDC č. 100 pro poskytování informací cestujícím ve stanicích prostřednictvím provozovatele dráhy ve znění změny č. 1.

Směrnice SŽDC SM100**Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy**

Gestorský útvar: Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
Generální ředitelství
Odbor základního řízení provozu
Praha
www.szdc.cz

Rok vydání: 2018

Náklad: vydáno pouze v elektronické podobě

© Správa železniční dopravní cesty, státní organizace, rok 2018

Tento dokument je duševním vlastnictvím státní organizace Správa železniční dopravní cesty, na které se vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Státní organizace Správa železniční dopravní cesty je v uvedené souvislosti rovněž vykonavatelem majetkových práv. Tento dokument smí fyzická osoba použít pouze pro svou osobní potřebu, právnická osoba pro svou vlastní vnitřní potřebu. Poskytování tohoto dokumentu nebo jeho části v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem třetí osobě je bez svolení státní organizace Správa železniční dopravní cesty zakázáno.

ZÁZNAMY O OPRAVÁCH A ZMĚNÁCH

Držitel listinné podoby tohoto dokumentu je odpovědný za včasné a správné zapracování účinných oprav a změn a za provedení příslušného záznamu.

Oprava/změna a její pořadové číslo	Číslo jednací	Účinnost od	Opravu/změnu zapracoval

OBSAH

Strana

ROZSAH ZNALOSTI	6
ZKRATKY A ZNAČKY	7
1. OBEČNÁ USTANOVENÍ	8
1.1 Úvodní ustanovení.....	8
1.2 Základní pojmy	8
2. POKYNY K INFORMOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH	10
2.1 Obecné pokyny	10
2.2 Informace poskytované cestujícím.....	10
2.3 Akustický informační systém – staniční rozhlas	12
2.4 Vizuální informační systém	15
2.5 Mechanický informační systém.....	16
2.6 Vývěsky	16
3. DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ	18
3.1 Zpoplatnění poskytování informací provozovatelem dráhy	18
3.2 Podklady	18
3.3 Informování cestujících při výkonu dopravní služby	19
4. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	20
4.1 Zmocňovací ustanovení.....	20
4.2 Účinnost	20
Související dokumenty.....	21
Příloha A1 Základní informace – minimální rozsah hlášení	23
Příloha A2 Rozsah základních hlášení pro jednotlivé druhy vlaků pro stanice s velmi vysokou frekvencí dopravy, vybavené mimoúrovňovými nástupišti	24
Příloha B Základní informace – stanovený rozsah plné a zkrácené verze hlášení	25
Příloha C Texty hlášení.....	26
Příloha D Přehled informací pro cestující poskytovaných provozovatelem dráhy	32
Příloha E Seznam nácestných stanic pro hlášení staničního rozhlasu	35

ROZSAH ZNALOSTI

Níže uvedená tabulka stanovuje rozsah znalosti tohoto dokumentu pro pracovní zařazení (funkci) nebo činnost, přičemž:

- informativní znalostí se rozumí taková znalost, při které příslušný zaměstnanec má povědomí o tomto dokumentu, zná předmět jeho úpravy a při náhledu do příslušného ustanovení je schopen se podle takového ustanovení samostatně řídit nebo podle něj samostatně konat;
- úplnou znalostí se rozumí taková znalost, při které příslušný zaměstnanec má povědomí o tomto dokumentu, zná předmět jeho úpravy a bez náhledu do příslušného ustanovení je schopen se podle takového ustanovení samostatně řídit nebo podle něj samostatně konat;
- doslovnou znalostí se rozumí taková znalost, při které příslušný zaměstnanec zná text, který je v příslušném ustanovení napsán v uvozovkách kurzivou, přesně a je schopen jej bez náhledu do příslušného ustanovení samostatně reprodukovat.

Není-li rozsah znalosti pro pracovní zařazení (funkci) nebo činnost stanoven, stanoví rozsah znalosti, pokud je tak třeba učinit, příslušný vedoucí zaměstnanec.

Pracovní činnost nebo zařazení (funkce)	Znalost ustanovení
GŘ SŽDC – zaměstnanci, kteří řídí a organizují výkon dopravní služby, a zaměstnanci pověřeni výkonem kontrolní činnosti	Úplná: celá směrnice
GŘ SŽDC – zaměstnanci pověřeni uzavíráním smluv s dopravci, s jinými zájemci o služby a dodavateli zařízení	Úplná: celá směrnice
GŘ SŽDC – zaměstnanci, kteří se zabývají přidělováním kapacity	Úplná: část 1, část 2 článek 2.1-2.2, část 3 Informativní: část 2 čl. 2.3–2.6, část 4, přílohy A-E
OJ SŽDC – zpracovatelé ZDD	Úplná: celá směrnice
OJ SŽDC – zaměstnanci pověřeni obsluhou informačního systému	Úplná: celá směrnice
OJ SŽDC – zaměstnanci, kteří řídí, organizují nebo kontrolují výkon dopravní služby	Úplná: celá směrnice
Dopravci – zaměstnanci pověřeni poskytováním podkladů pro předávání informací	Úplná: část 1, část 2, část 3 čl. 3.1.-3.2, část 4, přílohy A-E Informativní: část 3 čl. 3.3
Dopravci – zaměstnanci vlakového doprovodu	Informativní: celá směrnice
Dodavatelé – zaměstnanci pověřeni vytvořením informačního softwaru	Úplná: část 1, část 2 čl. 2.1-2.4, část 3 čl. 3.1.-3.2, část 4, přílohy A-E Informativní: část 2 čl. 2.5 a 2.6, část 3 čl. 3.3

ZKRATKY A ZNAČKY

Níže uvedený seznam obsahuje zkratky a značky použité v tomto dokumentu. V seznamu se neuvádějí legislativní zkratky, zkratky a značky obecně známé, zavedené právními předpisy, uvedené v obrázcích, příkladech nebo tabulkách.

ČDT	ČD Telematika, a.s.
ČR	Česká republika
GRADO.....	Aplikace řízení provozu
GŘ.....	Generální ředitelství
GTN	Aplikace řízení provozu
IDS	Integrovaný dopravní systém
IS	Informační systém
ISOR.....	Aplikace řízení provozu
OJ.....	Organizační jednotky
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
ZDD	Základní dopravní dokumentace

1 OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Úvodní ustanovení

- 1.1.1 Ve smyslu platné a účinné legislativy musí být cestující informován o jízdách vlaků a o všech předvídaných i právě vzniklých mimořádnostech v drážní dopravě.
- 1.1.2 Všechny informace pro cestující musí být provozovatelem dráhy poskytovány ve vztahu ke všem dopravcům nediskriminačním způsobem.
- 1.1.3 Směrnice SŽDC SM100 Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy (dále jen Směrnice) stanovuje základní pravidla pro audiovizuální informování cestujících vykonávané provozovatelem dráhy ve stanicích a na zastávkách na dráze celostátní a na dráhách regionálních provozovaných Správou železniční dopravní cesty, státní organizací (dále jen SŽDC), metodiku poskytování těchto informací cestujícím a zpracování jejich akustické podoby provozovatelem dráhy.
- 1.1.4 Tato Směrnice neupravuje poskytování informací provozovatelem dráhy cestujícím mimo stanice a zastávky, popřípadě jiným způsobem než v této Směrnici uvedeným (např. internet). Nezabývá se orientačním systémem ani technickými požadavky na železniční informační zařízení (jejich výběr, projektování, provedení, užívání a údržbu).
- 1.1.5 Tato Směrnice je závazná pro zaměstnance SŽDC. Dále je závazná pro dopravce, dodavatele informačního softwaru a informačních zařízení i ostatní žadatele o audiovizuální informování cestujících ve stanicích a na zastávkách, kteří musí být k jejímu dodržování zavázáni smluvně.
- 1.1.6 Poskytování informací (včetně rozsahu) konkrétním způsobem (zařízením) závisí na existenci a na technických možnostech zařízení v příslušné stanici nebo na zastávce. Požadavky uváděné ve Směrnici se nevztahují na informační zařízení k datu vydání této Směrnice již používané, pokud je jejich technické vybavení neumožňuje splnit, jsou však závazné pro navrhovaná a nově pořizovaná zařízení.
- 1.1.7 Ve stanicích a na zastávkách, kde budou v souladu se Směrnicí SŽDC č. 118 Orientační a informační systém v železničních stanicích a na železničních zastávkách realizovány změny v číslování a označování nástupišť, kolejí a sektorů, je třeba současně s touto změnou upravit informační systém pro cestující.

1.2 Základní pojmy

- 1.2.1 **Akustický informační systém** (rozhlasové zařízení, staniční rozhlas) slouží k poskytování akustických informací. Zdrojem sdělovaných informací je vlastní databáze zařízení s vazbou na informace o skutečné jízdě nebo sestavě vlaku, případně se jedná o mluvené slovo obsluhujícího zaměstnance.
- 1.2.2 **Audiovizuální informační systém** je vzájemně provázané vizuální (tabule, panely, monitory) a hlasové (staniční rozhlas) informační zařízení, ovládané z jedné centrální řídicí jednotky.
- 1.2.3 **Audiovizuální informování cestujících** je poskytování informací o provozu vlaků osobní dopravy v podobě akustické, textové i obrazové.
- 1.2.4 **Čas odjezdu/příjezdu**
- **pravidelný** je čas odjezdu/příjezdu uvedený v jízdním řádu;
 - **aktuální** je čas skutečného odjezdu/příjezdu vlaku, tedy snížený o čas náskoku nebo navýšený o čas zpoždění.
- 1.2.5 **Informační tabule** je zařízení zobrazující aktuální stav informací vztahujících se k jízdě vlaku; zobrazovaná informace může být proměnná (aktuální informace o provozu vlaků

osobní dopravy) i neproměnná (neupravuje se v závislosti na aktuální provoz vlaků osobní dopravy). Elektronická informační tabule je složena ze zobrazovacích jednotek, informace zobrazuje pomocí datového nebo elektrického přenosu v přesně definované pozici a formě.

- 1.2.6 **Informační monitor** je typizovaná sériově vyráběná zobrazovací jednotka, která umožňuje zobrazení aktuálních informací o vlaku. Pro účely této Směrnice platí stejné zásady jako pro informační tabuli (funkce je stejná, odlišný je pouze technický způsob provedení).
- 1.2.7 **Informační panel** je statické zařízení určené ke sdělování aktuálních informací cestujícím, splňující praktické i legislativní požadavky na poskytování informací osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Pro účely této Směrnice platí stejné zásady jako pro informační tabuli (funkce je stejná, odlišný je pouze technický způsob provedení).
- 1.2.8 **Informační zařízení pro zrakově postižené cestující** je druh elektrického dálkově ovládaného zařízení, které pomáhá zrakově postiženým cestujícím získat aktuální dopravní informace z informačního systému.
- 1.2.9 **Mechanický informační systém** je zařízení pro poskytování vizuálních informací (text, grafické znázornění) v reálném čase bez použití datového či elektrického přenosu informací, které je ručně obsluhováno zaměstnancem.
- 1.2.10 **Označením linky** se pro účely této Směrnice rozumí označení linky nejen v rámci integrovaného dopravního systému (dále IDS), ale i označení linky v rámci jiného, obdobného dopravního systému.
- 1.2.11 **Piktogram** je grafický znak znázorňující pojem nebo sdělení obrazově.
- 1.2.12 **Řídící stanoviště** je pro účely této Směrnice pracoviště, odkud lze ovládat zařízení audiovizuálního systému.
- 1.2.13 **Sektor** je vymezená část nástupiště označená velkými písmeny.
- 1.2.14 **Taktilní prvky** jsou dotykové, hmatové prvky pro orientaci zrakově postižených.
- 1.2.15 **Vizuální informační systém** je systém optických informací, které se zobrazují formou proměnných nebo neproměnných informací na tabulích informačního systému.
- 1.2.16 **Vývěsní tabule (vývěska)** je tabule pro umístění tištěných informací pro cestující.

2 POKYNY K INFORMOVÁNÍ CESTUJÍCÍCH

2.1 Obecné pokyny

2.1.1 Informace pro cestující se poskytují několika způsoby, a to prostřednictvím těchto audiovizuálních zařízení a prostředků:

a) Akustický informační systém:

- staniční rozhlas.

b) Vizuální informační systém:

- klasické provedení – mechanické informační tabule, elektronické informační tabule nebo panely, LCD monitory apod.;
- interaktivní provedení – např. elektronické zobrazovací panely;
- seznam „Příjezdy a odjezdy vlaků“;
- vývěsky a tabule podle provozních a místních podmínek – vývěsné jízdní řády, informace o výlukách, řazení vlaků atd.

c) Mechanický informační systém:

- mechanické informační tabule používané např. při poruše informačního systému či přerušení dodávky elektrické energie apod.

d) Ostatní:

- piktogramy;
- informační zařízení pro zrakově postižené cestující, taktilní prvky apod.

2.1.2 Informace poskytované cestujícím se dělí na informace:

- a) základní;
- b) operativní;
- c) doplňkové;
- d) ostatní;
- e) reklamní.

2.1.3 Služba Informování cestujících je poskytována jednotným způsobem pro všechny dopravce jako komplet akustických i vizuálních informací pouze na předchozí objednávku a za cenu podle cenových předpisů – k balíčku základních a operativních informací lze přibýt doplňkové, případně reklamní informace. Ve stanicích / na zastávkách, kde se nerealizuje základní hlášení (z důvodu přílišné hlukové zátěže apod.), bude možné objednat pouze operativní informace.

2.1.4 Vlak, pro který nebyly informace předem objednány, nebude zobrazen na vizuálních informačních systémech ani nebude hlášen staničním rozhlasem, proběhne pouze bezpečnostní hlášení, případně vizuální upozornění o pohybu vlaku.

2.1.5 Metodiku objednávání informací včetně termínů objednání a ceníků zveřejňuje SŽDC na Portále provozování dráhy (<http://provoz.szdc.cz>), v části týkající se popisu zařízení služeb. Nové požadavky na změnu rozsahu hlášení pro zařazení do nabídky automatického hlášení bude možné realizovat pouze při změně jízdního řádu.

2.2 Informace poskytované cestujícím

2.2.1 **Základní informace** o jízdě vlaků:

- a) číslo a komerční označení druhu vlaku podle předpisu SŽDC D1 (dále jen druh vlaku);
- b) označení linky;

- c) označení dopravce;
- d) výchozí, nácestné a cílová stanice/zastávky;
- e) pravidelný čas příjezdu/odjezdu,
- f) místo příjezdu nebo přistavení vlaku – číslo koleje a/nebo nástupiště, označení sektoru, podle potřeby i přesnější určení části stanice (např. Čáslav místní nádraží apod.);
- g) informace o pravidelném spojování nebo dělení vlaku v rozsahu zveřejněném jízdním řádem (vlak má dvě cílové stanice);
- h) informace o pravidelné změně druhu vlaku v rozsahu zveřejněném jízdním řádem.

2.2.2 U vlaků, které mohou odjet ihned po výstupu cestujících,

- a) není-li dovolen nástup cestujících, vizuální informace se zobrazí na panelech příjezd, na nástupištní informační tabuli se místo nácestných stanic/zastávek objeví text „NENASTUPOVAT“ a hlášení před odjezdem vlaku se nepoužije;
- b) je-li dovolen nástup cestujících (značka \perp v jízdním řádu), místo informace o pravidelném odjezdu se (je-li to technicky možné) uvede text „vlak může odjet ihned po výstupu cestujících“. Kde to technicky možné není, uvede se čas pravidelného odjezdu vlaku.

2.2.3 **Operativní informace** o jízdě vlaku:

- a) údaj o zpoždění vlaku;
- b) důvod zpoždění vlaku;
- c) předvídané i nepředvídané změny, které nejsou uvedeny v jízdním řádu (výluky);
- d) jiné mimořádnosti v osobní dopravě:
 - jízda odklonem;
 - mimořádné zastavení vlaku pro výstup/nástup cestujících;
 - mimořádné projíždění vlaku ve stanici / na zastávce;
 - použití náhradní dopravy (včetně mimořádného přestupu do jiné soupravy v trase příslušného vlaku);
 - dopravní, případně jiná opatření pro minimalizaci dopadů mimořádných událostí v dopravě na cestující.

2.2.4 V případě závažného narušení provozu na síti SŽDC informuje dispečerský aparát o této skutečnosti také výpravčí, kteří vykonávají dopravní službu na trasách vlaků jedoucích přes toto místo, popřípadě i na návazných tratích. Jakmile se výpravčí tuto informaci dozví, zajistí následně informování cestujících. Informace může být zveřejněna formou hlášení staničního rozhlasu (text je uveden v příloze této Směrnice), jako běžící text na informačních tabulích apod. Informace pro cestující před místem přerušení provozu by se měla týkat především místa překážky a době předpokládaného přerušení provozu, případně možnosti objetí či náhradního spojení, ve stanicích / na zastávkách za překážkou o délce zpoždění a možnosti náhradního spojení.

2.2.5 Informace o přestupu na náhradní dopravu se uvádí ve všech stanicích/zastávkách trasy vlaku. Na vizuálních zařízeních se používá podle možnosti poznámka nebo běžící text či vývěska. Jako cílová stanice je uvedena cílová stanice vlaku, je-li do této stanice zajištěna náhradní doprava. Pokud je vlak ukončen v nácestné stanici bez zajištění návazné náhradní dopravy, uvede se tato stanice jako cílová stanice vlaku, cestující jsou upozorněni vyvěšeným výlukovým jízdním řádem a hlášením staničního rozhlasu.

2.2.6 **Doplňkové informace** mohou sdělovat:

- a) přepravní podmínky;
- b) tarifní podmínky;
- c) informace o službách poskytovaných dopravcem ve vlaku;

- d) informace o řazení vlaku a jeho změnách;
 - e) jiné informace (nesmí být reklamního charakteru).
- 2.2.7 Poskytování Doplnkových informací požadovaných dopravcem je možné ze závažných provozních důvodů omezit, zejména v případech:
- a) pokud zařízení obsluhuje zaměstnanec provozovatele, který současně provádí i dopravní úkony (např. stavění vlakových cest), a v dané provozní situaci by byl provedením hlášení narušen výkon dopravní služby (tento úkon lze uplatnit jen v případě narušení plánovaného ročního jízdního řádu);
 - b) pokud by poskytnutí Doplnkové informace znemožnilo krátkit zpoždění vlaku;
 - c) dopravní situace, způsobené vlivem povětrnostních podmínek znemožňujících řádné provozování drážní dopravy;
 - d) dopravní situace, vyvolané mimořádnými událostmi - nehodou nebo incidentem (podle § 49 zákona o dráhách);
 - e) omezení provozování dráhy podle zákona o dráhách;
 - f) zaviněných jednáním třetích osob.
- 2.2.8 Doplnkové informace se podávají pouze tehdy, jestliže se v požadované situaci v dané stanici / na zastávce poskytují i Základní a Operativní informace, které by bylo možno rozšířit. Množství všech informací pro jeden vlak je třeba stanovit tak, aby celková doba hlášení vlaku nepřesáhla délku pobytu vlaku ve stanici.
- 2.2.9 **Ostatní informace** jsou služební informace provozovatele dráhy pro vlastní zaměstnance, výzva nebo sdělení provozovatele dráhy nebo složek Integrovaného záchranného systému pro cestující, dopravce, Policii ČR, Hasičskou záchrannou službu, bezpečnostní informace apod.
- 2.2.10 **Reklamní informace** se poskytují pouze v místech, kde je pro ně prostor. Nesmějí narušovat hlášení či zobrazení Základních, Operativních, Doplnkových ani Ostatních informací nebo nadměrně navyšovat informační ani hlukovou zátěž. Mohou být jednorázové (v okolí se pořádá významná kulturní nebo sportovní akce apod.) nebo trvalého rázu (prodej letenek v pokladnách dopravce, provozování taxislužby apod.).

2.3 Akustický informační systém – staniční rozhlas

- 2.3.1 Hlášení staničním rozhlasem se provádí v každé stanici/zastávce vybavené rozhlasovým zařízením v rozsahu stanoveném základní dopravní dokumentací (dále jen ZDD). Rozsah hlášení v konkrétní stanici / na zastávce stanoví ZDD v souladu se zajištěním bezpečnosti a dostatečné informovanosti cestujících, s ohledem na kumulaci vlaků ve stanici a zvukovou zátěž stanice/zastávky i jejího okolí. Minimální rozsah hlášení je uveden v příloze A této Směrnice, stanovený rozsah v příloze B této Směrnice.
- 2.3.2 Hlášení staničním rozhlasem nesmí být delší než délka pobytu vlaku a nesmí být v rozporu s aktuální situací ve stanici / na zastávce, jestliže je technicky možné tuto situaci ovlivnit (hlášení nástupu cestujících do vlaku, který právě odjel).
- 2.3.3 Hlášení rozhlasem se provádí z řídicího stanoviště pro všechny zapojené stanice/zastávky buď automatickou činností zařízení v závislosti na jízdě vlaku či jeho přistavení, nebo manuální obsluhou zařízení včetně hlasových vstupů obsluhujícího zaměstnance. Konkrétní metodika včetně postupu při poruše automatického zařízení a přechodu na manuální obsluhu je stanovena v ZDD. Texty hlášení jsou uvedeny v příloze C této Směrnice.
- 2.3.4 Poskytování informací staničním rozhlasem se ve vztahu k jízdě vlaku dělí na hlášení:
- a) před přistavením vlaku – pouze ve výchozí stanici, je-li to nezbytné k urychlení nástupu cestujících nebo pro zajištění bezpečnosti cestujících;
 - b) před příjezdem vlaku – v nácestných stanicích/zastávkách a z důvodu zajištění bezpečnosti cestujících i v cílové stanici;

- c) při příjezdu vlaku – pouze ve stanicích / na zastávkách s úroňovými přechody jako forma bezpečnostního hlášení. Ve stanici / na zastávce s úroňovými přechody lze hlášení vynechat, je-li bezpečnost cestujících zajištěna jiným způsobem;
 - d) po přistavení vlaku – pouze ve výchozí stanici;
 - e) před odjezdem vlaku – ve výchozí stanici, v nácestné stanici pouze při pobytu delším než 10 minut a při odjezdu skupiny vlaků.
- 2.3.5 V jednotlivých hlášeních se vždy uvádějí Základní, případně Operativní informace. Doplňkové informace se vyhlašují pouze tehdy, je-li to technicky a časově možné. Podmínky hlášení Reklamních informací bude možné smluvně stanovit.
- 2.3.6 Hlášení musí být prováděno srozumitelně a tak, aby bylo dobře slyšitelné, v dostatečném časovém předstihu, aby cestující mohli bezpečně dojít k příslušné koleji, do správného sektoru a/nebo na příslušné nástupiště (případně i k příslušným vozům podle řazení vlaku) před zastavením vlaku. Podle místních podmínek je specifikace dostatečného časového předstihu uvedena v ZDD.
- 2.3.7 Hlášení staničním rozhlasem určené cestujícím nesmí být přerušeno ostatními informacemi, pokud se nejedná o přímé odvrácení ohrožení bezpečnosti železniční dopravy.
- 2.3.8 Hlášení probíhá ve spisovném českém jazyce, názvy všech stanic/zastávek se zásadně uvádějí v prvním pádu a přesným nezkráceným názvem. Jména měst (Praha, Dresden, Wien apod.), názvy nádraží (hlavní nádraží, Südbahnhof, hlavní stanice apod.) ani označení dopravců se nepřekládají. U dvojazyčných názvů stanic/zastávek v ČR se v hlášení uvede jen název v českém jazyce.
- 2.3.9 Při hlášení staničním rozhlasem se hlásí pouze nácestné stanice potřebné pro nezbytnou identifikaci směru jízdy, jejich seznam je uveden v příloze E této Směrnice.
- 2.3.10 Základní a Operativní informace jsou u mezistátních a vnitrostátních expresních vlaků vyhlašovány i v anglickém nebo (na základě zvláštního písemného požadavku) německém jazyce - pro vlaky ad hoc, je-li to proveditelné. V pohraničních stanicích / na zastávkách a ve významných stanicích s mezistátním provozem je možné v rámci místních podmínek poskytovat hlášení o vnitrostátních vlacích též v jiném než českém jazyce jako Doplňkové informace. Informace v jiném než českém jazyce mohou být poskytovány pouze ve stanicích / na zastávkách vybavených audiovizuálním informačním systémem za předpokladu jeho bezporuchového stavu. V případě omezení poskytování informací jsou jazykové verze informací poskytovány v pořadí 1. čeština, 2. angličtina a 3. němčina (případně jiný jazyk).
- 2.3.11 Před hlášením určeným cestujícím se doplní akustická znělka, gong nebo vhodná melodie, pokud je instalována. Jestliže se relace skládá z několika hlášení, zahájí znělka jen první hlášení, za sebou jdoucí hlášení se oddělí vhodným způsobem (gong, krátký tón znělky, pomlka).
- 2.3.12 Hlášení osobních vlaků příměstské dopravy (linka S, U apod.) může být zkráceno o číslo vlaku, hlásí se pouze označení linky. Tato skutečnost musí být uvedena v ZDD.
- 2.3.13 U hlášení o mimořádnostech (změna předem již označené koleje či nástupiště, jízda vlaku odklonem, mimořádná výluka apod.) a u informace o jízdě vlaku či posunu podél nástupiště se provede důrazné upozornění „*Prosíme pozor*“, podle potřeby a časových možností lze důrazné upozornění zopakovat. V závěru hlášení o mimořádnostech se uvede omluva, např. „*Za komplikace se omlouváme a děkujeme za pochopení*“, pokud již není obsažena v textu hlášení.
- 2.3.14 Je-li pobyt vlaku ve stanici / na zastávce příliš krátký (díky stanovenému jízdnímu řádu, v případě zpoždění vlaku, při komplikované dopravní situaci, z důvodu přílišné hlukové zátěže) a nelze vyhlásit všechny nařízené údaje o jízdě vlaku, použije se „zkrácený způsob hlášení“. Texty zkráceného hlášení jsou součástí přílohy B této Směrnice. Zkrácené hlášení se rovněž používá při poruše informačního systému (dále IS), kdy se hlášení provádí ústně.
- 2.3.15 Pokud staniční rozhlas obsluhuje zaměstnanec provádějící současně i dopravní úkony (stavění jízdních cest apod.), provede hlášení v takovém časovém předstihu, aby nebyl

narušen výkon dopravní služby. Použije zkrácený způsob hlášení před příjezdem vlaku a v opodstatněných případech pouze bezpečnostní hlášení.

- 2.3.16 Hlášení o zpoždění vlaku musí být vždy doplněno o důvod zpoždění, je-li znám (podle přílohy C této Směrnice). Jestliže je důvodů zpoždění několik, uvádí se vždy jen primární důvod nebo ten, který se na zpoždění podílí nejvíce. Hlášení musí vždy obsahovat i upozornění na možnou změnu délky zpoždění a omluvu.
- 2.3.17 Zpoždění se vyhlásí, jakmile je tato skutečnost známa, v předpokládané výši (jestliže vím, že vlak ještě neodjel ze stanice vzdálené 30 minut jízdy, nebudu vyhlášovat zpoždění 10 minut) a pokud možno v takovém předstihu, aby cestující mohli využít jiného spojení. Znovu se informace o zpoždění vyhlásí v době pravidelného příjezdu vlaku podle jízdního řádu a v případě, že se doba zpoždění sníží nebo zvýší (o více než 5 minut).
- 2.3.18 Informace o zpoždění vlaku, které činí 10 a více minut, se vyhlásí staničním rozhlasem. Ve stanicích / na zastávkách vybavených staničním rozhlasem, ale bez možnosti vizuálního zobrazení zpoždění, lze vyhlásit informaci o zpoždění vlaku delším než 5 minut.
- 2.3.19 Při zpoždění méně než 60 minut se výše zpoždění zaokrouhuje dolů na číslo končící 0 nebo 5; při zpoždění 60 a více minut se jeho výše zaokrouhlí dolů na číslo končící 0.
- 2.3.20 Hlášení o zastavení zpožděného vlaku může být doplněno upozorněním na nutnost urychleného přestupu do přípojných vlaků.
- 2.3.21 Vyhlášení informací o přestupu cestujících na náhradní dopravu (včetně informace, o jaký druh náhradní dopravy a o jakého dopravce se jedná), ke kterému na trase vlaku dochází plánovaně, se vyhlásí při první a každé další vyhlášené informaci o jízdě vlaku v každé stanici / na každé zastávce trasy vlaku. Hlášení je vždy doplněno omluvou a důvodem přestupu.
- 2.3.22 Neplánovaný přestup cestujících na náhradní dopravu (včetně informace, o jaký druh náhradní dopravy a o jakého dopravce se jedná) se vyhlásí okamžitě, jakmile je tato skutečnost známa, v každém případě však nejpozději při poskytování informací před odjezdem vlaku. Vyhlášení této informace se zabezpečí, pokud je to možné, v každé další stanici / na zastávce trasy vlaku.
- 2.3.23 Ve stanici, kde je přestup na náhradní dopravu realizován, se cestující informují hlášením o místě přistavení náhradních prostředků dopravce, o zastávkách na trase a o konečné stanici náhradní dopravy; ve stanici, kde se přestupuje z náhradní dopravy do vlaku, o koleji a sektoru, případně o nástupišti, kde je vlak dopravce přistaven.
- 2.3.24 Pokud nejsou odjezdy prostředků náhradní dopravy závislé na příjezdech a odjezdech vlaků (kyvadlová doprava, odjezdy z jiného místa nebo z jiného nádraží za použití městské hromadné dopravy apod.), tato informace se vyhláší průběžně podle potřeby (ale vždy i v době pravidelného odjezdu vlaku) se stručným popisem cesty k místu odjezdu prostředků náhradní dopravy.
- 2.3.25 Informace o odklonové trase se vyhlásí cestujícím při první a každé další vyhlášené informaci o jízdě vlaku (plánovaný odklon) nebo v případě provozního odklonu ihned, jakmile je tato skutečnost známa. Vyhlásí se názvy stanic/zastávek na odklonové trase, v nichž vlak zastavuje a cestující ho mohou do těchto stanic/zastávek využít. Zásadně se nevyhláší stanice a zastávky, ve kterých vlak nezastavuje vůbec nebo zastavuje pouze z dopravních důvodů. Pokud vlak nikde nezastavuje, vyhlásí se pouze upozornění, mezi kterými stanicemi pravidelného zastavení vlak jede po odklonové trase. Dále se v hlášení uvedou stanice/zastávky na pravidelné trase vlaku, které při jízdě odklonem nebudou obslouženy, případně možnost náhradního spojení do těchto míst, a předpokládaná doba zpoždění při jízdě odklonem.
- 2.3.26 Hlášení pro zajištění bezpečnosti cestujících (např. v případě jízdy vlaku či posunu podél nástupišť, změny sledu vlaků či jízdy po jiné traťové koleji apod.) se provede podle přílohy C této Směrnice nebo podle bližší specifikace uvedené v ZDD. Ve stanicích / na zastávkách, kde je přístup cestujících úrovnovým přechodem přes koleje, musí hlášení staničního rozhlasu vždy obsahovat upozornění ve vztahu k jejich bezpečnosti.

- 2.3.27 V případě vzniku mimořádné situace (požár, povodeň, únik nebezpečných chemických látek, nebezpečí nástražného výbušného systému, radiační havárie apod.) se použije evakuační hlášení. Text hlášení (v Příloze C této Směrnice) je závazným slovním zněním. Toto hlášení musí být doplněno informací o únikových cestách, o místě shromáždění a podle možností i o předčasných či zpožděných odjezdech nebo mimořádných průjezdech vlaků.
- 2.3.28 Před odjezdem vlaku z výchozí stanice nebo před jeho příjezdem do nácestné stanice lze vyhlásit **Doplňkové informace** (smluvně předem zajištěné a za poplatek):
- a) informace o nedodržení pravidelného řazení vlaku, tedy že není zařazen nebo mimořádně je zařazen vůz 1.třídy, vůz se službou úschova během přepravy, vůz pro přepravu cestujících na vozíku pro invalidy, jídelní vůz, bistrovůz, lehátkový vůz číslo ..., lůžkový vůz číslo ..., místenkový vůz číslo ..., přímé vozy do ..., jiné vozy apod.;
 - b) tarifní podmínky a informace (např. globální cena);
 - c) přepravní podmínky a informace (např. odbavení cestujících ve vlaku bez manipulační přírážky, upozornění na specifický způsob odbavení, nutnost povinné rezervace nebo povinné rezervace místa pro jízdní kolo apod.);
 - d) informace o službách nabízených dopravcem ve vlaku (tichý oddíl, úschova během přepravy včetně specifikace místa, ve které části vlaku je tento vůz řazen, vůz s bezdrátovým připojením k internetu apod.);
 - e) jiné informace.
- 2.3.29 Doplňkové informace se při použití zkrácené verze hlášení neuvádí, není-li smluvně sjednáno jinak.

2.4 Vizuální informační systém

- 2.4.1 Ve stanicích / na zastávkách, kde lze nastupovat do dvou či více vlaků různých směrů, jsou cestující informováni v odbavovacích prostorách stanic, na přístupové cestě ke koleji (na nástupiště) a u koleje (na nástupišti) informováni o směru jízdy konkrétního vlaku a o době odjezdu. K tomu slouží informační tabule umístěné na dobře přístupném a viditelném místě.
- 2.4.2 Informační tabule se dělí:
- a) podle určení – příjezdové, odjezdové, nástupištní, přestupní (umístěné na nástupištních nebo v podchodech, zobrazují nejbližší přípoje), všeobecných informací (informace o výlukách, náhradní dopravě, odklonech apod.);
 - b) podle umístění – nástupištní, podchodové, ostatní.
- 2.4.3 Pokud údaje na informačních tabulích poskytují informace o jízdě vlaku, musí vždy obsahovat v chronologickém pořadí číslo a druh vlaku, pravidelný čas příjezdu/odjezdu vlaku, případné zpoždění, číslo nástupiště a/nebo číslo koleje a označení sektoru. Podle možnosti technického řešení tabule mohou být údaje doplněny o označení linky, označení dopravce, směr jízdy (nácestné stanice, ve kterých vlak zastavuje), případné nutné poznámky (odklon, náhradní doprava, odřeknutí vlaku apod.).
- 2.4.4 Pokud se na informační tabuli neuvádí údaj o aktuálním čase příjezdu/odjezdu vlaku, uvede se vždy informace o zpoždění vlaku, které činí 5 a více minut, zpoždění do 5 minut se uvádět nemusí. Zpoždění se uvede, jakmile je tato skutečnost známá, v předpokládané výši (jestliže vím, že vlak ještě neodjel ze stanice vzdálené 30 minut jízdy, nebudu uvádět zpoždění 10 minut) a pokud možno v takovém předstihu, aby cestující mohli využít jiného spojení. Při změně zpoždění o více než 5 minut se údaj na tabuli okamžitě upraví podle aktuálního stavu.
- 2.4.5 Při zpoždění méně než 60 minut lze výši zpoždění zaokrouhlit dolů na číslo končící 0 nebo 5; při zpoždění 60 a více minut lze jeho výši zaokrouhlit dolů na číslo končící 0.

Jestliže je údaj o zpoždění vlaku přebíraný z aplikací pro řízení provozu (GTN, GRADO, ISOR), zobrazuje se zpoždění přesně na minutu zaokrouhlenou dolů.

- 2.4.6 Údaje o příjezdu vlaku se uvedou na informační tabuli, dovoluje-li to provozní situace, nejméně 15 minut před pravidelným příjezdem a zruší se do 5 minut po jeho skutečném příjezdu (ale nejdříve v době pravidelného příjezdu). Údaje o nástupišti (koleji, sektoru), ke kterému vlak přijede, se na informační tabuli uvedou, jakmile budou s ohledem na aktuální dopravní situaci známy.
- 2.4.7 Údaje o odjezdu vlaku se uvedou na informační tabuli, dovoluje-li to provozní situace, nejméně 15 minut před pravidelným odjezdem a zruší se neprodleně po jeho skutečném odjezdu. Údaje o nástupišti (koleji, sektoru), od kterého vlak odjede, respektive ke kterému bude přistaven k odjezdu, se na informační tabuli uvedou, jakmile budou s ohledem na aktuální dopravní situaci známy.
- 2.4.8 Údaje o vlaku, který byl zrušen (případně o vlaku, který do cílové stanice přijel s náskokem), mohou být z informačních zařízení odstraněny nejdříve v době jeho pravidelného příjezdu/odjezdu.
- 2.4.9 Při průjezdu vlaku či posunu kolem nástupiště lze na nástupištní informační tabuli uvést text „PROJÍŽDÍ VLAK“. Podle potřeby se tento text doplní bezpečnostním hlášením. Jestliže byly na nástupištní tabuli umístěny údaje o zastavujícím vlaku, nesmí být u této hrany nástupiště veden jiný vlak nebo musí být původní údaje včas smazány, na tabuli se umístí bezpečnostní upozornění a doplní se bezpečnostním hlášením.
- 2.4.10 Pokud vlak ve stanici zastavuje pouze pro výstup cestujících nebo jen z dopravních důvodů, uvede se na nástupištních informačních tabulích pouze text „NENASTUPOVAT“.

2.5 Mechanický informační systém

- 2.5.1 Centrální mechanické informační systémy se používají ve stanicích / na zastávkách bez elektrických informačních tabulí nebo jako náhradní informační systém při jejich poruše. Umísťují se v odbavovací hale a na přístupové cestě ke kolejím / k nástupišťům.
- 2.5.2 Mechanické informační systémy u jednotlivých kolejí/nástupišť se umístí ve stanicích s podchody/nadchody u příslušného schodiště, v ostatních případech u příslušné koleje. Podle místních podmínek mohou být závěsné nebo stojanové.
- 2.5.3 Vybavení stanice/zastávky mechanickým informačním systémem, způsob jeho použití a obsluhy uvádí ZDD.
- 2.5.4 Základní mechanické informační systémy mohou být pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace doplněny akustickými, taktilními a optickými prvky.
- 2.5.5 Mechanické informační systémy obsahují minimálně směr jízdy vlaku, dále podle možnosti druh vlaku, cílovou stanici (přesný nebo zkrácený název), čas odjezdu, zpoždění, číslo koleje/nástupiště, případně označení sektoru.

2.6 Vývěsky

- 2.6.1 Na veřejně přístupných místech ve stanicích / na zastávkách musí být viditelně umístěny seznam „Příjezdy a odjezdy vlaků“, vývěsný jízdní řád tratě, na které se stanice/zastávka nachází, a také informace o předvídaných mimořádnostech v drážní dopravě, které nejsou uvedeny v jízdním řádu. Ve stanicích / na zastávkách, kde nejsou cestující odbavováni, postačí viditelně umístit seznam „Příjezdy a odjezdy vlaků“. Ve větších stanicích lze umístit i vývěsné jízdní řády navazujících (případně i jiných) tratí a podle místních podmínek i mapu síť SŽDC.
- 2.6.2 Povinné náležitosti vývěsného jízdního řádu a seznamu „Příjezdy a odjezdy vlaků“ jsou stanoveny Vyhláškou č. 173/1995 Sb., dopravní řád drah, v platném znění. Údaje o dopravcích je vhodné uvádět plným názvem (včetně kontaktních údajů) pouze

ve vysvětlivkách, ve sloupci vlaku se použije pouze identifikátor (podle seznamu na Portále provozování dráhy). V poznámkách ve sloupci vlaku se neuvádějí údaje o komerčních službách ve vlaku, tato informace je záležitostí dopravce.

- 2.6.3 Předvídané omezení drážní dopravy se oznamuje vývěskami na veřejně přístupném místě ve stanici / na zastávce.
- 2.6.4 Informace dočasné platnosti jsou zpracovány na tiskopisech vhodného formátu, nejméně však A4, a umísťují se na viditelných místech v prostorách určených cestující veřejnosti.

3 DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ

3.1 Zpoplatnění poskytování informací provozovatelem dráhy

- 3.1.1 Ucelený přehled poskytovaných informací je uveden v Příloze D této Směrnice.
- 3.1.2 Metodiku cenotvorby, ceník a způsob uplatnění cen zveřejňuje SŽDC na Portále provozování dráhy (<http://provoz.szdc.cz>), v části týkající se popisu zařízení služeb.
- 3.1.3 Zpoplatnění poskytovaných informací se vůči všem dopravcům nebo jiným subjektům provádí nediskriminačním způsobem.
- 3.1.4 Poskytování Ostatních informací včetně služebních hlášení, které slouží např. k jinde neuvedenému informování cestujících, zaměstnanců dopravce nebo i jiných osob, se nezpoplatňuje.

3.2 Podklady

- 3.2.1 Při změnách grafikonu vlakové dopravy dopravce předá nejpozději 30 dnů předem kontaktním osobám elektronickou formou údaje pro tvorbu Základních a Operativních informací. Jedná se o následující údaje:
 - a) kalendář jízdy vlaků;
 - b) číslo vlaku a případně označení linky (např. S9, R4 apod., nikoliv IDS JMK apod.);
 - c) pravidelné dělení nebo spojování vlaku;
 - d) pravidelnou změnu druhu vlaku;
 - e) pravidelný přechod přímých vozů na jiný vlak.
- 3.2.2 Požadavky na Doplnkové nebo Reklamní informace budou dopravcem předány kontaktním osobám elektronickou formou nejpozději 45 dní předem, v kratším termínu nelze zaručit zpracování informací elektronickou cestou v požadovaném rozsahu.
- 3.2.3 Seznam kontaktních osob na Generálním ředitelství (dále GR), zajišťujících zpracování podkladů pro informování cestujících v dálkové dopravě, a na Oblastních ředitelstvích (dále OR) pro informování cestujících v regionech zveřejňuje SŽDC na Portále provozování dráhy (<http://provoz.szdc.cz>), v části týkající se popisu zařízení služeb.
- 3.2.4 Informování cestujících při výlukách prostřednictvím akustických a vizuálních informačních systémů je považováno za Operativní informaci. Vzory hlášení se uvedou v Rozkazu o výluce, případně v jiném opatření v souladu s ustanovením předpisu SŽDC D7/2, zejména je třeba věnovat pozornost bezpečnosti cestujících, změnám časů odjezdů vlaků, mimořádnému zastavení či projíždění vlaků, použití náhradní dopravy a rozvázání přípojí.
- 3.2.5 Podklady týkající se změn plynoucích z výlukové činnosti, jízdy ad hoc vlaků apod. musí být dopravcem předány kontaktním osobám nejpozději 15 dnů předem, má-li být zaručeno automatické zpracování informování cestujících. Jestliže bylo informování cestujících objednáno v době kratší než 15 dnů předem, lze o daném vlaku informovat na mechanických informačních tabulích či vývěskách a ústním hlášením, je-li to technicky a organizačně možné.
- 3.2.6 V ZDD je třeba uvést:
 - a) stanovení dostatečného časového předstihu pro podání vizuálních i akustických informací cestujícím;
 - b) čas, kdy nejdříve je možno zobrazit vlak na nástupištních světelných informačních tabulích s ohledem na úsporu elektrické energie;
 - c) stanovení rozsahu hlášení v konkrétní stanici a na zastávce podle ustanovení a příloh této Směrnice;

- d) konkrétní postupy při obsluze informačního zařízení včetně činnosti při poruše automatického zařízení, je-li jím pracoviště vybaveno;
- e) vzory hlášení pro ústní hlášení pro danou stanici nebo zastávku včetně bezpečnostních hlášení, zkrácených verzí a nácestných stanic z přílohy E této Směrnice – konkrétní texty pro dané místo a jednotlivé druhy vlaků (rychlík ve výchozí stanici, rychlík ve stanici na cestě, osobní vlak v cílové stanici apod.), nikoliv seznam všech vlaků ve stanici seřazený podle časového sledu;
- f) druh, místo uložení, způsob použití a obsluhy mechanického informačního systému.

3.3 Informování cestujících při výkonu dopravní služby

- 3.3.1 Na pracovištích s informačním systémem uzpůsobeným pro automatickou činnost prostřednictvím polohových zpráv je třeba průběžně sledovat dosazované hodnoty zpoždění. Pokud jsou známy takové skutečnosti, které mohou mít významný vliv na dobu skutečného příjezdu či odjezdu spoje ve své oblasti a které IS nemůže automatickou činností identifikovat (zkrácení či prodloužení pobytu vlaku před vstupem do automaticky řízené oblasti apod.), je nutno včas provést příslušné korekce manuálně a v případě potřeby tyto manuálně zadané údaje uzamknout tak, aby nedošlo k opětovnému přepsání.
- 3.3.2 Zaměstnanec obsluhující IS je osobně odpovědný za správnost a platnost všech modifikací, které v provozní aplikaci IS provedl, i za obsah sdělení, které bylo vyhlášeno přímým vstupem.
- 3.3.3 Poruchy a závady IS oznámí obsluhující zaměstnanec bez zbytečného zdržení na HelpDesk ČDT. Závada a porucha musí být dokumentována v „Záznamníku poruch na sdělovacím a zabezpečovacím zařízení“ obsluhujícím zaměstnancem, případně zaměstnancem, který pro dané pracoviště tento záznamník vede.
- 3.3.4 Dojde-li k poruše nebo závadě elektrických informačních tabulí i hlasového výstupu automatizovaného hlášení, ale provozní aplikace informačního zařízení pracuje správně, není tím dotčena povinnost obsluhujícího zaměstnance zajišťovat průběžnou aktualizaci údajů o odjezdech vlaků, předpokládaného zpoždění a mazání spojů v provozní aplikaci, aby byl zajištěn přenos aktuálních informací o provozní situaci ve stanici na internetové stránky SŽDC, do provozních aplikací SŽDC a do zařízení smluvních partnerů.
- 3.3.5 Ve stanicích, kde u tranzitního vlaku dochází podle jízdního řádu ke změně čísla vlaku, lze při hlášení uvádět pouze údaj platný pro odjezd; je-li stanice vybavena příjezdovou i odjezdovou informační tabulí, číslo vlaku se uvádí zvlášť pro příjezdovou a zvlášť pro odjezdovou informační tabuli.
- 3.3.6 Ve stanicích, kde u tranzitního vlaku dochází ke změně označení linky IDS, se v hlášení uvádí pouze údaj platný pro odjezd; je-li stanice vybavena příjezdovou i odjezdovou informační tabulí, číslo linky IDS se uvádí zvlášť pro příjezdovou a zvlášť pro odjezdovou informační tabuli. Pro vlaky, které jedou jako linka IDS jen v části trasy, se uvádí číslo linky IDS jen v té části trasy, které se tato informace týká.
- 3.3.7 Vypsání údajů na světelných podchodových a nástupištních tabulích ve větším předstihu (více než 30 minut) je možné pouze v případě přistavení vlaku pro nástup cestujících. V případě uzavření veřejně přístupných prostor v nočních hodinách je vypsání údajů na světelných podchodových a nástupištních tabulích zakázáno.
- 3.3.8 Jestliže z kapacitních důvodů nelze zobrazit údaje o všech zpožděných vlacích, je třeba v pravidelných intervalech a při každé změně situace poskytovat informace staničním rozhlasem.
- 3.3.9 Jestliže kapacita dílku zobrazovací jednotky neumožňuje uvedení stanice plným názvem, lze použít zkrácený název podle Číselníku železničních stanic, dopravně zajímavých a tarifních míst ČR SR 70 (Sei) tak, aby obsah zůstal pro cestujícího dostatečně srozumitelný.

4 PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Zmocňovací ustanovení

- 4.1.1 Změny této Směrnice s dopadem na poskytované informace zveřejní SŽDC s předstihem 90 kalendářních dnů před začátkem jejich platnosti.
- 4.1.2 Změny Přílohy E této Směrnice schvaluje ředitel Odboru základního řízení provozu.

4.2 Účinnost

- 4.2.1 Dnem účinnosti této Směrnice se zrušuje Směrnice SŽDC č. 100 pro poskytování informací cestujícím ve stanicích prostřednictvím provozovatele dráhy, č. j. 35662/2016-SŽDC-O12, účinná od 11. prosince 2016.
- 4.2.2 Dnem účinnosti této Směrnice se zrušuje Metodický pokyn ke směrnici SŽDC č. 100 pro poskytování informací cestujícím ve stanicích prostřednictvím provozovatele dráhy ve znění změny č. 1, č. j. 47329/2017-SŽDC-GŘ-O12, účinný od 10. prosince 2017.
- 4.2.3 Tato Směrnice nabývá účinnosti od 9. prosince 2018.

SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Mezinárodní a národní právní předpisy:

Vyhláška UIC č. 413/2008 – Opatření pro usnadnění cestování po železnici (Measures to facilitate travel by rail)

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě

Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění

Zákon č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek

Vyhláška č. 173/1995 Sb., dopravní řád drah, v platném znění

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

Vyhláška č. 351/2004 Sb., o rozsahu služeb poskytovaných provozovatelem dráhy dopravci

Technické normy:

ČSN 73 4959 Nástupiště a nástupištní přístřešky na dráhách celostátních, regionálních a vlečkách

SŽDC (ČSD) TNŽ 73 4955 Výpravní budovy a budovy zastávek ČSD

Vnitřní předpisy:

SŽDC D1 – Dopravní a návěstní předpis

SŽDC D5 – Předpis pro tvorbu a zpracování základní dopravní dokumentace

SŽDC D5-1 – Prováděcí opatření k předpisu pro tvorbu a zpracování základní dopravní dokumentace

SŽDC D7 – Předpis pro operativní řízení provozu

SŽDC D7/2 – Organizování výlukových činností

Směrnice SŽDC č. 70 – Směrnice pro přidělování kapacity dráhy ad hoc a využívání přidělené kapacity dráhy na tratích provozovaných SŽDC

Směrnice SŽDC č. 118 – Orientační a informační systém v železničních stanicích a na železničních zastávkách

Grafický manuál jednotného orientačního a informačního systému Správy železniční dopravní cesty, státní organizace

Příloha A1 (normativní)**Základní informace – minimální rozsah hlášení**

Kde	Kdy					
	Před přistavením	Po přistavení	Před příjezdem	Při příjezdu	Po příjezdu, pobyt delší než 10 minut	Před odjezdem
Výchozí stanice	• ¹⁾	• ⁴⁾				•
Nácestná stanice nebo zastávka			• ⁵⁾ + 2)	• ³⁾	• ²⁾	• ²⁾ jen při pobytu delším než 10 minut
Cílová stanice			• ⁵⁾	• ³⁾		

- 1) Je-li hlášení nezbytné k urychlení nástupu nebo pro zajištění bezpečnosti cestujících.
- 2) V odůvodněných případech lze hlášení realizovat pouze při mimořádnostech (určení hlukové zátěže z rozhodnutí příslušné hygienické stanice, na žádost zastupitelstva obce apod.).
- 3) Používá se jen ve stanicích a na zastávkách s úroňovými přechody jako forma bezpečnostního upozornění pro cestující. Ve stanici nebo na zastávce s úroňovými přechody lze hlášení vynechat, je-li bezpečnost cestujících zajištěna jiným způsobem.
- 4) Při krátkém pobytu lze nahradit hlášením před odjezdem.
- 5) Hlášení lze vynechat, jestliže je informace o příjezdu vlaku zobrazena na vizuálních zařízeních a je-li bezpečnost cestujících zajištěna i jiným způsobem.

Rozsah hlášení v konkrétní stanici nebo na zastávce lze upravit v souladu se zajištěním bezpečnosti a dostatečné informovanosti cestujících a s ohledem na zvukovou zátěž stanice nebo zastávky i jejího okolí. Rozsah hlášení v konkrétní stanici nebo zastávce se uvede v ZDD.

Příloha A2 (normativní)**Rozsah základních hlášení pro jednotlivé druhy vlaků pro stanice s velmi vysokou frekvencí dopravy, vybavené mimoúrovňovými nástupišti**

Typ hlášení Druh vlaku	Vlaky končící		Vlaky tranzitní (z hlediska cestujících)		Vlaky výchozí		
	Přijede	Přijel	Přijede	Příjezd + Odjezd	Přista vení	Nástup	Odjezd
Vlaky kategorie Os, Sp, R (Rx)	Žádné	Žádné	Krátká verze	Krátká verze	Krátká verze	Krátká verze	Krátká verze
Vlaky kategorie Ex (SC, EC, IC, RLj, RJ, LE, AEx) a mezinárodní vlaky bez ohledu na kategorii	Žádné	Žádné	Krátká verze + cizojazyčná ¹⁾	Krátká verze + cizojazyčná ¹⁾	Krátká verze + cizojazyčná ¹⁾	Krátká verze + cizojazyčná ¹⁾	Krátká verze + cizojazyčná ¹⁾

1) Pouze v případě bezporuchového provozu automatizovaného informačního systému.

Příloha B (normativní)**Základní informace – stanovený rozsah plné a zkrácené verze hlášení**


Druh informace	Výchozí stanice		Nácestná stanice (zastávka)		Cílová stanice ¹⁾
	Plná verze	Zkráceně	Plná verze	Zkráceně	
Druh a číslo²⁾ vlaku	•	•	•	•	•
Označení linky	•	• ²⁾	•	• ²⁾	•
Dopravce	•	• ³⁾	•	• ³⁾	•
Výchozí stanice			•		•
Nácestné stanice	• ⁴⁾		• ⁴⁾		• ⁴⁾
Cílová stanice	•	•	•	•	
Pravidelný odjezd	•	•	•	•	
Pravidelný příjezd			•		•
Nástupiště, kolej, sektor	•	•	•	•	•
Doba zpoždění (aktuální odjezd/příjezd)	•	•	•	•	•
Důvod zpoždění vlaku	•		•		•
Ukončení jízdy, výstup cestujících					• ⁵⁾
Pravidelné dělení/spojování vlaku	•		•		
Pravidelná změna druhu vlaku	•		•		
Cizojazyčné hlášení	•	•	•	•	•

- 1) Pouze hlášení před příjezdem vlaku (kromě hlášení o ukončení jízdy).
- 2) Číslo vlaku se u osobních vlaků příměstské dopravy hlásit nemusí, hlásí se pouze označení linky, jestliže je to uvedeno v ZDD.
- 3) Jsou-li ve stanici vedeny vlaky pouze jednoho dopravce, může být tato informace ze zkráceného hlášení vypuštěna.
- 4) Uvádějí se pouze stanice nutné ke specifikaci směru podle seznamu v Příloze E této Směrnice.
- 5) Pouze v případech, kdy je hlášení nutné k zajištění bezpečnosti cestujících.

Příloha C (normativní)**Texty hlášení****OBSAH**


		Strana
C.1	Obecné zásady	27
C.2	Základní hlášení	27
C.3	Operativní hlášení	28
C.4	Doplňkové hlášení	30
C.5	Ostatní hlášení	31

C.1 Obecné zásady


- C.1.1 Příloha obsahuje přehled základních textů hlášení, členěných podle jednotlivých druhů hlášení.
- C.1.2 V textech hlášení pro cestující smí být použito pouze komerční označení vlaku podle předpisu SŽDC D1.
- C.1.3 Za hlášením mimořádností je vždy třeba vyhlásit omluvu a poděkování za pochopení, pokud není přímo součástí textu.
- C.1.4 Hlášení musí vždy odpovídat aktuálnímu orientačnímu systému v dané stanici/zastávce.
- C.1.5 Pokud se v hlášení uvádí číslo koleje, uvádí se vždy jako číslovka řadová (nikoliv „kolej číslo tři“, ale vždy „třetí kolej“ nebo „kolej třetí“).
- C.1.6 Variantní možnosti hlášení jsou uvedeny kurzívou, symbol  označuje znělku, názvy stanic a čísla vlaků jsou uvedeny jako příklad.
- C.1.7 Při zkráceném způsobu hlášení se označení dopravce musí uvést pouze v případě, jsou-li ve stanici vlaky více dopravců nebo jestliže na dané trati provozuje drážní dopravu více dopravců.
- C.1.8 Na Portále provozování dráhy, v části týkající se popisu zařízení služeb je uveřejněna tabulka Identifikátory dopravců pro IS ve stanicích a na zastávkách. Kromě aktuálního seznamu dopravců uváděných v hlášení staničního rozhlasu obsahuje i fonetický přepis označení společnosti.
- C.1.9 Texty jsou pro dopravce a dodavatele IS závazné.

C.2 Základní hlášení


C.2.1 Výchozí stanice:

„ Vlak InterCity číslo 501 společnosti ... do stanice Pardubice hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží a Ostrava hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, *je/bude* přistaven k nástupišti číslo ... kolej ... sektor ...“.


C.2.2 Nácestná stanice:

„ Vlak InterCity číslo 501 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Pardubice hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží a Ostrava hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, přijede k nástupišti číslo ... kolej ... sektor ...“.


C.2.3 Nácestná stanice, zkrácená verze:

„ Vlak InterCity číslo 501 ze stanice Praha hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Ostrava hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, přijede k nástupišti číslo ... kolej ... sektor ...“.

C.2.4 Cílová stanice:

„ K nástupišti číslo ... kolej ... sektor ... přijede vlak InterCity číslo 501 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží. Vlak zde jízdu končí.“

C.2.5 Nácestná stanice, změna druhu vlaku, přímé vozy:

„ Rychlík číslo 907 společnosti ... ze stanice Brno hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Šumperk, přijede k nástupišti číslo ... kolej ... sektor ..., pravidelný odjezd v ... hodin ... minut. Zadní část vlaku dále pokračuje jako spěšný vlak číslo 1407 do stanice Jeseník, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut.“

C.2.6 Nácestná/cílová stanice, bezpečnostní hlášení příjezdu vlaku:

„♪♪ Prosíme pozor! Na *třetí* kolej před staniční budovou *přijede/přijíždí* osobní vlak číslo 9621 ze stanice Praha Masarykovo nádraží, *který dále pokračuje do stanice Kolín / který zde jízdu končí*, pravidelný *příjezd/odjezd* v ... hodin ... minut.“

C.2.7 Změna nástupiště (používá se v případě změny již zveřejněné informace, nikoliv když je vlak přistaven k jinému nástupišti než včera):

„♪♪ Pozor, hlásím změnu nástupiště! Vlak InterCity číslo 501 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Pardubice hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží a Ostrava hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, přijede mimořádně k nástupišti číslo ... kolej ... sektor ...“.

C.2.8 Přestup:

„♪♪ Urychleně přestupujte do rychlíku číslo 960 společnosti ... do stanice Hradec Králové hlavní nádraží a Trutnov hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut na nástupišti číslo ... kolej ... sektor ...“.

C.3 Operativní hlášení**C.3.1 Zpoždění vlaku:**

„♪♪ Prosíme pozor, omlouváme se za zpoždění vlaku. Vlak InterCity číslo 501 společnosti ..., pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, bude na pravidelném odjezdu asi ... minut opožděn. Upozorňujeme, že ohlášená doba zpoždění se může změnit. Vlak je opožděn z důvodu ...“

- ... výluky / stavební práce na trati;
- ... mimořádné události na trati;
- ... technické závady na trakčním vedení;
- ... technické závady na trati;
- ... technické závady na zabezpečovacím zařízení;
- ... nepříznivých povětrnostních podmínek;
- ... poruchy hnacího vozidla / soupravy vlaku;
- ... jízdy odklonem;
- ... opožděného příjezdu vlaku ze sousedního státu;
- ... čekání na vlakový doprovod;
- ... čekání na příjezd přípojného vlaku;
- ... čekání na příjezd náhradní dopravy;
- ... zásahu Policie ČR / lékařské záchranné služby / hasičského záchranného sboru;
- ... narušení provozu cizí osobou (jak cestující, tak např. zloděj, sebevrah apod.);
- ... mimořádné frekvence cestujících;
- ... stávky na železnici / na železnici cizího státu;
- ... z provozních důvodů dopravce / provozovatele dráhy (jiné než zde neuvedené důvody).

C.3.2 Náhradní doprava:**Výchozí a nácestná stanice vlaku:**

„♪♪ Prosíme pozor! Rychlík číslo 636 společnosti ... do stanice Tábor a České Budějovice, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, odjede z nástupiště číslo ... kolej ... sektor ...“. Mezi

stanicemi Olbramovice a Střeziměř se koná výluka traťové koleje, budete přepraveni autobusy."

Stanice přestupu na náhradní dopravu:

„♪♪ Prosíme pozor! Rychlík číslo 636 společnosti ... do stanice Tábor a České Budějovice, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, je z důvodu výluky traťové koleje do stanice Střeziměř nahrazen náhradní dopravou. Autobusy náhradní dopravy jsou přistaveny ... (před staniční budovou, na zastávce autobusů místní dopravy, ...) a jsou označeny"

C.3.3 Přestup do jiné soupravy:

„♪♪ Prosíme pozor! Rychlík číslo 636 společnosti ... do stanice Tábor a České Budějovice, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, odjede z nástupiště číslo ... kolej ... sektor ... Vlak ukončí mimořádně jízdu ve stanici Tábor, kde bude nutné přestoupit do jiné soupravy."

C.3.4 Jízda odklonem:

„♪♪ Prosíme pozor! K nástupišti číslo ... kolej ... sektor přijede vlak InterCity číslo 502 společnosti ... ze stanice Ostrava hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Praha hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut. Z důvodu mimořádné události na trati vlak pokračuje do stanice Praha hlavní nádraží odklonem přes stanici Nymburk hlavní nádraží."

Stanice na odklonové trase:

„♪♪ K nástupišti číslo ... kolej ... (sektor ...) mimořádně přijede vlak InterCity číslo 502 společnosti Vlak dále pokračuje do stanice Praha hlavní nádraží."

C.3.5 Mimořádné zastavení:

„♪♪ Prosíme pozor! Rychlík číslo 550 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží, který dále pokračuje do stanice Olomouc hlavní nádraží, přijede k nástupišti číslo ..., kolej ..., sektor Z provozních důvodů mezi stanicemi Pardubice hlavní nádraží a Česká Třebová vlak mimořádně zastavuje ve všech stanicích a zastávkách."

Ve stanici nebo na zastávce s mimořádným zastavením vlaku:

„♪♪ Prosíme pozor! K nástupišti číslo ..., kolej ..., sektor ... přijede rychlík číslo 550 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží do stanice Olomouc hlavní nádraží, který zde mimořádně zastaví pro nástup a výstup cestujících jako náhrada za osobní vlak číslo ... společnosti ... do stanice Česká Třebová."

C.3.6 Mimořádný výstup vpravo/vlevo ve směru jízdy:

„♪♪ K nástupišti číslo ... na kolej ... sektor ... přijede osobní vlak číslo 7808 společnosti ... ze stanice Beroun, který dále pokračuje do stanice Plzeň hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut. Z důvodu výluky traťové koleje mezi stanicemi Zdice a Hořovice vystupujte na zastávkách Stašov a Praskolesy mimořádně *vlevo/vpravo* ve směru jízdy."

C.3.7 Vlak nejede:

„♪♪ Prosíme pozor! Osobní vlak číslo 8808 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží do stanice Řevnice a Beroun, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut z důvodu *mimořádné události / výluky traťových kolejí / nepříznivých povětrnostních podmínek* mezi stanicemi Praha-Smíchov a Řevnice nejede. Do stanice Praha-Radotín použijte městskou hromadnou dopravu. Mezi stanicemi Praha-Radotín a Řevnice budete přepraveni autobusy, zastávka náhradní autobusové dopravy je umístěna Provoz *bude částečně obnoven / obnoven s omezením ... / bude plnohodnotně obnoven* pravděpodobně do ... hodin."

C.3.8 Ukončení jízdy vlaku v nácestné stanici:

„♪♪ Prosíme pozor! Osobní vlak číslo 8808 společnosti ... ze stanice Praha hlavní nádraží ve stanici Dobřichovice z důvodu ... svou jízdu končí. Náhradní doprava není zavedena. Nejbližší spojení do stanice Beroun je osobním vlakem číslo 8810, pravidelný odjezd z Dobřichovic v ... hodin ... minut."

C.3.9 Informace o překážce na trase vlaku, která by mohla ovlivnit (včasný) dojezd do cílové stanice:

„♪♪ Prosíme pozor! *Ve stanici / mezi stanicemi* ... došlo k mimořádné události z důvodu ..., která bude mít vliv na plynulost jízdy vlaků. Provoz bude *částečně obnoven / obnoven s omezením ... / plnohodnotně obnoven* pravděpodobně do ... hodin. Předpokládaná doba zpoždění se může měnit, podle postupu obnovy provozu budete průběžně informováni.“

C.3.10 Významné omezení provozu:

„♪♪ Prosíme pozor! Vliv mimořádné situace ... je natolik závažný, že dosud není známa doba možného obnovení provozu. O vývoji situace budete průběžně informováni přibližně za 30 minut.“

„♪♪ Prosíme pozor! Dochází k postupnému obnovení provozu a může dojít i k mimořádným jízdám vlaků odklonem nebo náhradními trasami. Sledujte vizuální zařízení a věnujte pozornost hlášení staničního rozhlasu.“

„♪♪ Prosíme pozor! Vlivem rozsahu mimořádné situace je narušení plynulosti provozu natolik závažné, že není dostatečná kapacita vizuálního informačního zařízení. Z tohoto důvodu jsou na něm uváděny vlaky, které z železniční stanice v dohledné době skutečně pojedou. Další informace najdete *na přenosných informačních panelech, umístěných ... (v odbavovací hale apod.)*. Věnujte zvýšenou pozornost hlášení staničního rozhlasu.“

C.3.11 Bezpečnost cestujících:

„♪♪ Prosíme pozor! Po *třetí* koleji před staniční budovou (*u druhého nástupiště*) *projede vlak / se bude posunovat*, nepřibližujte se k hraně nástupiště (*ustupte od hrany nástupiště / nevstupujte do kolejiště*) a dbejte své osobní bezpečnosti.“

Následující bezpečnostní hlášení navazují na hlášení o příjezdu, odjezdu nebo průjezdu vlaku, v případě potřeby mohou být použita i samostatně.

„♪♪ Prosíme pozor! Při pohybu v kolejišti dbejte své osobní bezpečnosti.“

„♪♪ Prosíme pozor! Při pohybu v kolejišti dbejte pokynů zaměstnanců železniční stanice.“

„♪♪ Prosíme pozor! Nevstupujte do kolejiště *před zastavením vlaku / před přistavením vlaku / před odjíždějící vlak*. Dbejte své osobní bezpečnosti!“

„♪♪ Prosíme pozor! Pozor vlak! Dbejte pokynů staničního rozhlasu!“

„♪♪ Prosíme pozor! Pozor vlak! Dbejte pokynů zaměstnance dráhy!“

C.4 **Doplňkové hlášení**

Text doplňkového hlášení je tučně zvýrazněn, je závazný jeho text i umístění.

C.4.1 Ex a R vlaky:

„♪♪ Vlak InterCity číslo 501 společnosti ... do stanice Pardubice hlavní nádraží, Olomouc hlavní nádraží a Ostrava hlavní nádraží, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, *je/bude přistaven k nástupišti číslo ... kolej ... sektor **Vůz první třídy / jídelní vůz / bistrovůz / vůz pro matky s dětmi / vůz pro přepravu cestujících na vozíku je řazen za lokomotivou, místenkové/lůžkové/lehátkové vozy číslo ... jsou řazen v zadní části vlaku. Ve vlaku je zavedena služba Úschova během přepravy. / Vlak je sestaven pouze z lůžkových a lehátkových vozů, vnitrostátní přeprava není povolena.***“

C.4.2 Spěšné a osobní vlaky:

„♪♪ Osobní vlak číslo 19406 společnosti ... do stanice Neratovice, pravidelný odjezd v ... hodin ... minut, *je/bude přistaven k nástupišti číslo ... kolej ... sektor **Ve vlaku platí tarif ... / je zaveden samoobslužný způsob odbavení cestujících.***“

C.4.3 Zastavení na znamení nebo požádání:

„Ve stanici ... / na zastávce ... vlak zastavuje pouze na znamení nebo požádání.“

„V trase vlaku jsou stanice/zastávky, ve kterých vlak zastavuje pouze na znamení nebo požádání.“

C.5 Ostatní hlášení**C.5.1 Zákaz kouření:**

„🎵 Upozorňujeme, že na základě platného zákona č. 65 o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek je zakázáno kouřit a používat elektronické cigarety na nástupišti, v přístřešku a čekárně veřejné dopravy. Neuposlechnutí výzvy k ukončení kouření v těchto prostorách je přestupkem.“

C.5.2 Evakuace:

„🎵 Prosíme pozor! Mimořádná bezpečnostní opatření! Z bezpečnostních důvodů opusťte prostor železniční stanice. Řiďte se pokyny zaměstnanců Správy železniční dopravní cesty, dopravců nebo příslušníků složek integrovaného záchranného systému.“

Toto hlášení musí být doplněno informací o únikových cestách, o místě shromáždění a podle možností a po dohodě se složkami integrovaného záchranného systému i o předčasných či zpožděných odjezdech nebo mimořádných průjezdech vlaků.

Příloha D (normativní)**Přehled informací pro cestující poskytovaných provozovatelem dráhy**

	Věcný obsah informace	Poznámka, vysvětlení
D.1	Základní informace	
D.1.1	Druh a číslo vlaku	Pro osobní vlaky příměstské dopravy není nutné při hlášení staničním rozhlasem číslo vlaku použít
D.1.2	Označení linky	
D.1.3	Označení dopravce	Používá se název nebo zkratka podle seznamu na Portále provozování dráhy
D.1.4	Název výchozí stanice vlaku	
D.1.5	Název cílové stanice vlaku	
D.1.6	Názvy nácestných stanic vlaku	Podle seznamu v Příloze č. E
D.1.7	Pravidelné dělení vlaku – řazení částí vlaku a jejich cílové stanice	Platí pro části vlaků, které z nácestné stanice pokračují do cílové stanice pod samostatným číslem vlaku, pro přímé vozy končící nebo přecházející v nácestné nebo cílové stanici na vlak jiného směru
D.1.8	Pravidelná změna druhu vlaku	Vlak pokračuje z nácestné do cílové stanice jako vlak jiného druhu
D.1.9	Čas pravidelného příjezdu do stanice, kde se informace poskytuje	
D.1.10	Čas pravidelného odjezdu ze stanice, kde se informace poskytuje	
D.1.11	Místo přistavení nebo zastavení vlaku	Číslo nástupiště, koleje, označení sektoru, případně bližší označení části stanice
D.1.12	Hlášení v anglickém/německém jazyce	Jen u mezistátních vlaků a vnitrostátních expresních vlaků
D. 2	Operativní informace	
D.2.1	Zpoždění vlaku – aktuální příjezd/odjezd vlaku	Zpoždění 5/10 minut a více včetně důvodu zpoždění
D.2.2	Změna místa přistavení nebo zastavení vlaku	Číslo nástupiště, koleje, označení sektoru – pouze při změně dříve zveřejněné informace
D.2.3	Omluva cestujícím v případě mimořádností v dopravě	Bez ohledu na důvod a zavinění (provozovatel dráhy, dopravce, třetí osoba, přírodní a jiné vlivy)
D.2.4	Jízda vlaku odklonem	Názvy stanic, mezi nimiž vlak jede odklonem; názvy stanic na odklonové trase, v nichž bude umožněn nástup a výstup cestujících; názvy stanic na pravidelné trase, které nebudou obslouženy + případné možnosti jiného spojení do těchto míst
D.2.5	Opatření při výlukách	Názvy stanic, mezi nimiž je výluka; ukončení vlaku v jiné než pravidelné cílové stanici; použití náhradní dopravy; zastavení vlaku na jiném než obvyklém místě; názvy stanic na pravidelné trase, které nebudou obslouženy + případné možnosti jiného spojení do těchto míst
D.2.6	Použití náhradní dopravy	Názvy stanic, mezi nimiž bude použita náhradní doprava, dopravní prostředek náhradní dopravy, místo přistavení

		prostředků náhradní dopravy, názvy zastávek na trase náhradní dopravy; názvy stanic na pravidelné trase, které nebudou obslouženy + případné možnosti jiného spojení do těchto míst
D.2.7	Mimořádné zastavení vlaku pro výstup a nástup cestujících	Název stanice
D.2.8	Jiná ad hoc opatření pro minimalizaci dopadů mimořádných událostí v dopravě na cestující	Náhradní souprava, obrácené nebo jiné než pravidelné řazení soupravy, mimořádné odbavení cestujících ve vlaku bez manipulační přírážky atd.
D.2.9	Vlak nejede	Informace o zrušení vlaku v celé trase nebo v části trasy
D.2.10	Bezpečnostní pokyny pro cestující	Zákaz vstupu do kolejiště; výzva k opatrnosti; změna sledu vlaků; posun se soupravou apod. – není rozhodující, zda je nutnost informování cestujících z důvodu pravidelné nebo mimořádné situace
D.3	Doplňkové informace	
D.3.1	Přepravní podmínky a informace	Upozornění na specifický způsob odbavení; upozornění na povinnou rezervaci míst apod.
D.3.2	Tarifní podmínky a informace	Globální cena; skupinová sleva; sleva pro konkrétní skupinu cestujících atd.
D.3.3	Pravidelné řazení vlaku	Řazení konkrétních vozů ve vlaku (1.třída; místňkové, lůžkové vozy; lehátkové vozy; jídelní vůz nebo bistrovůz, vůz pro matky s dětmi; vůz se službou úschova během přepravy; vůz pro přepravu cestujících na vozíku pro invalidy apod.)
D.3.4	Změny pravidelného řazení vlaku	Nezařazení nebo řazení v jiném než plánovaném místě ve vlaku konkrétního vozu (přímé vozy; 1.třída; místňkové, lůžkové vozy; lehátkové vozy; jídelní vůz nebo bistrovůz, vůz pro matky s dětmi; vůz se službou úschova během přepravy; vůz pro přepravu cestujících na vozíku pro invalidy apod.); neplatí pro informování v případě minimalizace dopadů mimořádných událostí v dopravě na cestující
D.3.5	Zastavení vlaku na znamení nebo požádání	Zastávky na znamení nebo požádání
D.3.6	Informace o dalších službách nabízených dopravcem ve vlaku	Úschova během přepravy; nabídka občerstvení pojízdným minibarem; vůz s bezdrátovým připojením k internetu; tichý oddíl apod.
D.3.7	Jiné informace	Upozornění na možnost použití autovlaku; upozornění na zavedení sezónních vlaků; návazná doprava do rekreačních středisek; příjezdy a odjezdy jiných druhů dopravy ve stanicích; slevy na služby jiných dodavatelů apod.
D.3.8	Základní, Operativní a Doplnkové informace poskytované v jiném než českém jazyce	Nevztahuje se na hlášení Základních a Operativních informací u mezistátních vlaků a vnitrostátních expresních vlaků v anglickém/německém jazyce

D.4	Ostatní informace	
D.4.1	Ad hoc informace pro cestující, která nesplňují kritéria Základní, Operativní, Doplňkové nebo Reklamní informace	Vyvolání cestujícího apod.
D.4.2	Ad hoc služební informace	Výzva nebo sdělení provozovatele dráhy pro zaměstnance, dopravce, Policii ČR atd.
D.5	Reklamní informace	

Příloha E (normativní)**Seznam nácestných stanic pro hlášení staničního rozhlasu**

Aš
Bad Schandau
Bečov nad Teplou
Blatno u Jesenice
Bohumín
Brno hlavní nádraží
Břeclav
Červenka
Česká Kamenice
České Budějovice
Český Těšín
Děčín hlavní nádraží
Domažlice
Frýdek-Místek
Havířov
Havlíčkův Brod
Hradec Králové hlavní nádraží
Cheb
Chomutov
Jaroměř
Jedlová
Jičín
Jihlava
Karlovy Vary
Karlštejn
Kladno
Klatovy
Kraslice
Krnov

Kroměříž
Křižanov
Kunovice
Libochovice
Libuň
Louka u Litvínova
Lysá nad Labem
Mělník
Mikulovice
Mladá Boleslav hlavní nádraží
Náchod
Nezvěstice
Nové Město na Moravě
Nymburk město
Obrataň
Olomouc hlavní nádraží
Ostrava hlavní nádraží
Ostrava střed
Ostrava-Svinov
Ostřoměř
Panský
Pardubice hlavní nádraží
Petrovice u Karviné
Písek
Plzeň hlavní nádraží
Podlešín
Poříčany
Postoloprty
Potůčky

Praha hlavní nádraží
Praha-Dejvice
Prostějov hlavní nádraží
Přerov
Ražice
Rokycany
Roztoky u Prahy
Rudná u Prahy
Starkoč
Strančice
Straškov
Sudoměřice nad Moravou
Šluknov
Šternberk
Tábor
Tanvald
Teplice nad Metují
Turnov
Týniště nad Orlicí
Uherské Hradiště
Úpořiny
Ústí nad Labem hlavní nádraží
Ústí nad Labem-Střekov
Václavice
Valašské Meziříčí
Veselí nad Lužnicí
Veselí nad Moravou
Vrané nad Vltavou