



Představujeme STIB Brusel, partnerský podnik z klubu CYQUAL

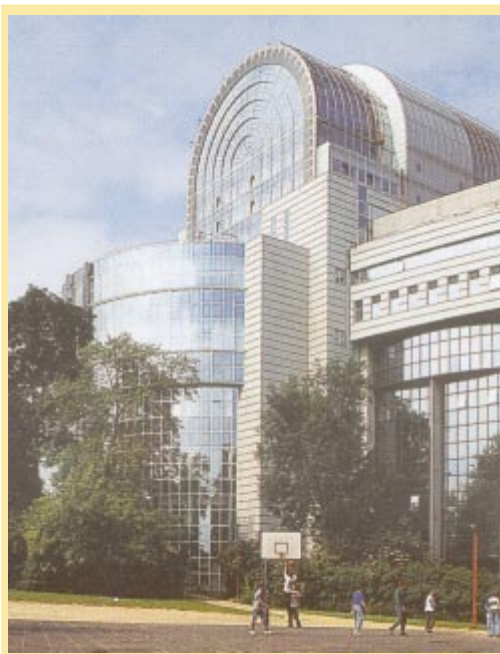


Poté co byl hostitelem prvního ze dvou zasedání klubu kvality služby CYQUAL v roce 2000 v květnu Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, podzimní setkání zástupců členů klubu se konalo na začátku listopadu v Bruselu. Po podrobném představení podniku Transports Publics Ženeva z ledna 2000, v prvním vydání DP-KONTAKTu v 21. století přinášíme portrét dopravního podniku hlavního města Belgie, a do značné míry i postupně sjednocující se Evropy.

Brusel se stal sídlem Evropského hospodářského společenství (EHS) a Evropského společenství pro atomovou energii (Euratom), vzniklých římskou smlouvou 25. března 1957, od 1. ledna 1958. O vzniku EHS jsme psali již v prosincovém DP-KONTAKTu v roce 1998.

Od roku 1991 se EHS nazývá „Communauté européenne“ – Evropské společenství, jehož hlavním úkolem bylo vytvoření hospodářské měnové unie, tj. vytvoření jednotné měny: euro. Maastrichtskou smlouvou ze 7. února 1992, v platnost vstoupivší 1. listopadu 1993, byla zavedena **Evropská unie** (EU), jejímž úkolem je evropská politická spolupráce a spolupráce v oblasti práva a vnitřních záležitostí. Fungování EU zajišťuje pět institucí: Evropský parlament (EP), Evropská rada (ER), Evropská komise (EK), Evropský soudní dvůr a Evropský účetní dvůr. Stálé sídlo v Bruselu z nich mají ER a EK. Evropský parlament má sídlo ve Štrasburku, ale velmi mnoho schůzí komisí a politických skupin se koná v Bruselu. Zde se soustřeďuje i činnost dvou doplňujících institucí: Hospodářského a sociálního výboru a Výboru pro regiony.

To vše propůjčuje belgickému hlavnímu městu značný význam a být partnerem dopravního podniku, zajišťujícího veřejnou dopravu v tomto významném politicko-administrativním centru Evropy, je proto pro nás velmi zajímavé. Než se na něj blíže zaměříme, ještě slovo o symbolech EU. Za prvé je jimi vlajka azurové modři s 12 zlatými hvězdami (nemění se počet



Sídlo Evropského parlamentu. Pro jeho podobu s oválnou krabičkou francouzského sýra je nově, obrovské sídlo EP v Bruselu přezdíváno „Le Caprice des Dieux – rozmary bohů“.

Ludwiga van Beethovena v provedení pod taktovkou Herberta von Karajana.

Představení STIB na zahajovacím jednání klubu CYQUAL, ale i jeho následné poznávání na linkách metra, tramvajů a autobusů zanechalo dojem sebevědomého, avšak současně příjemně a přátelsky vystupujícího dopravce, plně fungujícího ve směru svého strategického cíle: „Focus client – soustředění na klienta“. Stručně vyjádření ambicí STIB zní takto:

Všichni zaměstnanci a celý podnik jedná ve prospěch klienta s cílem:

- zvýšit náš podíl na trhu,
- stát se přirozeným lídrem a partnerem u všech druhů městské mobility v regionu Brusel – hlavní město.

Z historie STIB

Dopravní podnik Brusel a jeho dnešní proměny jsou pokračováním dlouhé historie. V roce 1842 byla podána v Bruselu první žádost o povolení ke zřízení omnibusové služby s koňským potahem, spojující město s jeho předměstím. Kolem roku 1867 bylo v provozu 7 takových linek. První tramvaj s koňskou traktí vyjela 1. května 1869. Koncem roku 1874 koupil M. Philippart od dvou velkých koncesionářů jejich linky omnibusů a tramvajů a založil společnost „Les Tramways Bruxellois – Bruselské tramvaje“. Ta se pak

koncem roku 1879 stala na základě vyjednávání s městem jediným koncesionářem všech do té doby existujících linek a 2. října 1882 městská rada svým rozhodnutím definitivně spojila „Bruselské tramvaje“ s městem Brusel.

Tramvajová koňka představovala oproti omnibusu obrovský pokrok, protože snadnější jízda se projevila ve velkých úsporách nákladů na pohon. Ty však zůstávaly stále značné, vzhledem k tomu, že na každý vůz tažený dvěma koňmi bylo třeba mít koní celkem deset. Každý z nich v daných podmínkách „koňku“ denně tahal zhruba na 30 kilometrech linky. Provozovatelé se proto přirozeně snažili nahradit tuto nákladnou koňskou trakci mechanickými prostředky. V roce 1876 bylo odhadnuto, že použití parního stroje by trakční náklady snížilo o 50 %. Parní lokomotiva švýcarské konstrukce byla zkoušena na lince na okružním bulváru. Vzhledem k jejímu slabšímu výkonu tahala tramvaj dobře na rovině, ale na svazích bulvárů Waterloo nebo Botanická zahrada se i při jediném taženém vozidle silně zadýchávala. „Bruselské tramvaje“ experimentovaly s jinými parními lokomotivami na dalších linkách až do roku 1878.

Elektrická trakce

V průběhu let 1887 až 1889 se začalo experimentovat s elektrickou traktí v podobě vozidel s akumulátory. Tento systém však neuspokojoval a teprve rok 1893 přinesl dlouho hledané řešení v podobě troleje. V roce 1899 obdržely „Bruselské tramvaje“ dlouhodobou koncesi platnou až do 31. prosince 1945 za podmínky uplatnění elektrické trakce na celé síti. Vývoj kolejové sítě v letech 1885 až 1945 ukazuje následující tabulka:

Rok	Osová délka tratí v kilometrech
1885	37
1895	50
1905	110
1915	177
1925	185
1935	231
1945	241

Rozvoj rychlosti a kapacity vozidel, doprovázený vývojem tratí a jejich vybavení, v sobě zahrnoval i potřebu urychlit odbavování. Problém byl vyřešen zavedením jízdenek pro více cest a používáním rychlostípacích kleští umožňujících současně registrování počtu takto odbavených cestujících.

První autobusy „Bruselských tramvajů“ byly do provozu uvedeny v roce 1907, trolejbusy v roce 1939, ty však dosáhly maximálního počtu 24 vozidel a jejich provoz byl ukončen v roce 1964.

Vznik STIB

Když se blížil konec platnosti koncese udělené „Bruselským tramvajím“ do 31. prosince 1945, byla uzavřena dohoda mezi státem a brabantskou provin-



Evropská vlajka

odpovídající členství 12 zemí, kterého bylo dosaženo v roce 1986 – další rozšíření na současnou patnáctku následovalo až v roce 1995), za druhé evropská hymna, kterou je preludium Ódy na radost z 9. symfonie

cií, aby po tomto datu byla udržena kontinuita poskytovaných veřejných služeb. Úloha dočasnýho výboru skončila 31. prosince 1953 vytvořením společnosti Société des Transports intercommunaux de Bruxelles (STIB) – Společnost bruselské meziobecní dopravy, přebírající nástupnictví od 1. ledna 1954. Společníky byl belgický stát, provincie Brabantsko, město Brusel a 21 obcí aglomerace na jedné straně a na straně druhé „Bruselské tramvaje“, které byly polovičními kapitálovými podniky. Statut společnosti byl významně změněn v roce 1978, kdy stát vykoupil podíl akciové společnosti „Bruselské tramvaje“ a veškerý akciový kapitál byl ve vlastnictví veřejných úřadů, z nichž největšími podílčníky byl stát (81,15 %), provincie Brabantsko (0,99 %) a Bruselská aglomerace (17,50 %).

1989: Regionalizace veřejné dopravy

Hromadná osobní doprava patří v důsledku státní institucionální reformy z ledna 1989 mezi sektory, kte-



V sobotu 3. října 1998 se konal poprvé den Train-Tram-Bus (TTB), během kterého bylo možné cestovat na jedinou jízdenku bez jakéhokoliv omezení délky cesty na celém území Belgie ve 2. třídě na všech linkách Belgických drah (SNCB) a dále na linkách TEC, STIB a De Lijn. Jízdenka TTB stála 400 BEF pro dospělé (nad 12 let) a 280 BEF pro děti od 6 do 12 let. Akce se účastnily i Lucemburské dráhy (CFL) a kdo si zakoupil jízdenku „TTB + CFL“ 2. třídy, mohl za cenu 540 BEF (390 BEF pro děti) cestovat i na celé síti vlakové a autobusové sítě CFL.

Kdo si chtěl cestování z 3. října zopakovat, tomu organizátoři nabídli bezplatnou reklamní jízdenku TTB, kterou bylo možno získat výměnou za jízdenku TTB z 3. října. Tak bylo možno podruhé a zdarma cestovat veřejnou dopravou po celé Belgii celý jeden pracovní den, vybraný mezi pondělím 5. a pátkem 9. října 1998 od 8 hodin ráno. Od soboty 10. do soboty 31. října 1998 od 8 hodin ráno. Od soboty 10. do soboty 31. října pak bylo možno na reklamní jízdenku TTB za 150 BEF cestovat jeden celý den po celé Belgii bez omezení hodiny odjezdu.

Na organizaci návštěv nejkrásnějších koutů Belgie při této příležitosti úzce spolupracovaly největší státní a regionální turistické kanceláře.

vincii a DP Lutychu, Charleroi a Verviers společnost TEC.

Regionalizace z roku 1989 tak podřídila STIB regionu Brusel – hlavní město. Navíc byla mezi STIB a regionem v březnu 1991 podepsána smlouva. Byla to úplná novinka: veřejný podnik a jeho nadřízený orgán poprvé spolupodepsaly smlouvu stanovující práva a povinnosti každého z nich při zajišťování dopravy v regionu. Smlouva určuje úkoly a upřesňuje podobu služby zajišťované STIB, stejně jako výši rozpočtu, který je mu přidělován. Zavedený rozpočtový mechanismus umožňuje STIB vyrovnávat rozdíl mezi provozními náklady a příjmy a uspokojovat potřeby v rozvoji infrastruktury, v údržbě a při obnově vozového parku. Staví STIB před zodpovědnost vyplývající z větší autonomie v řízení a z vyšších pravomocí iniciativně přizpůsobovat nabídku v závislosti na poptávce ze strany jeho klientů. Smlouva se reviduje každých 5 let na základě hodnocení předchozího období.

STIB prochází v současnosti velkými změnami. Má nového generálního ředitele, jeho smlouva skončila v roce 2000 a byla zahájena jednání o nové smlouvě. STIB je tak před vstupem do svého třetího smluvního období. V Bruselu dnes převažuje politická vůle pro daleko větší podporu hromadné dopravy jako základního východiska, jak vymanit hlavní město z chronických zácp, paralyzujících veškerou povrchovou dopravu, včetně tramvajů a autobusů a vedoucích k začarovanému kruhu, v jehož centru je osobní automobil.

Plán IRIS – plán městské dopravy je velmi ambiciózní: do deseti let má za cíl ze současného 35% podílu hromadné dopravy v dělbě přepravní práce dosáhnout úrovně 45%. Jedním z prostředků bude výstavba RER v podobě regionálního železničního okruhu kolem bruselské aglomerace. Po stránce legislativní připravují politické kruhy celostátní zákon o mobilitě, který bude platný pro všechny provozovatele.

Z výkladu pana Bioula, ředitele strategického rozvoje STIB, jehož hlavním úkolem je konkretizovat plán IRIS do technické úrovně, vyplynulo: „že regionalizace plně funguje i v plánování, jakmile se hovoří o městské dopravě, vždy je tomu tak v rámci regionálního plánu. To samozřejmě zavazuje region poskytnout prostředky na investice, stejně tak ovšem provádět regulaci automobilové dopravy. Projevy si však zatím vzájemně velmi odporují: chce se zlepšení MHD, ale nic se nedělá s automobilizmem. Region zatím řídí nejen strategii, ale i taktickou úroveň. To by se v budoucnu mělo oddělit a v taktické oblasti přiznat roli STIB.“

STIB prozatím zvládá strategickou část marketingu (slogany, komunikaci s cestujícími...), ale dosud dostatečně neinvestoval do poznání svého trhu, nezná podrobně své klienty.“

Poslední velká anketa zjišťující podíl na trhu veřejné dopravy v bruselském regionu pochází z roku 1995. Anketa přinesla řadu překvapivých informací pokud jde o motivy uskutečňování cest, které jednak vedly k eliminaci některých do té doby existujících fixních představ nebo naopak potvrdily určité dominující pozice veřejné dopravy v regionu Brusel – hlavní město:

- nedostatečný podíl veřejné dopravy na cestách bydliště – pracoviště: méně než 25%,
- místo lídra trhu pro cesty bydliště–škola: 55 %
- účast na cestách bydliště – jiný motiv blížící se 30 % a na cestách nemajících vazbu s bydlištěm lehce překračující 20 %.

Základním kamenem fungování STIB je budoucí provozně–dopravní smlouva. Bude v ní zaveden **prvek „bonus–malus“ v rozsahu 200 milionů belgických franků, vztahující se na čtyři následující oblasti:**

- objem realizovaných vozikometrů,
- schopnost realizovat investiční program,
- kvalita služby (v této oblasti je v STIB v současné době otevřenou otázkou, zda certifikovat linku po lince, či celou síť),
- počet cestujících.

Základní údaje o STIB

Nároky na motorizovanou dopravu v regionu Brusel – hlavní město způsobují tři historické faktory: – vysoký počet pracovních míst v terciárním sektoru ve spojitosti s jeho funkcí regionálního, státního a mezinárodního hlavního města,

– bezprostředně navazující zastavěné území, které administrativní region o vlastní omezené ploše 161 km² v plné symbióze rozšiřuje o dalších zhruba 80 km² s přibližně 150 tisíci obyvateli,

– vysoký deficit aktivního obyvatelstva regionu, který způsobuje každodenní „migraci“ směřující do hlavního města prakticky z celé země (celkem 350 tisíc lidí).

STIB je veřejným dopravcem s 5 700 zaměstnanci (historické maximum bylo 6 500 zaměstnanců v roce 1982) a je jedním z nejdůležitějších podniků v Bruselu, který svými originálními řešeními některých problémů a vysokou technickou úrovní svých zařízení přispívá k vytváření renomé belgických inženýrů a technologií v zahraničí. V bruselském regionu je druhým největším zaměstnavatelem. Zajišťuje dopravní obsluhu nejen 19 obcí tvořících region Brusel – hlavní město, ale také dalších obcí na periferii. Obsluhované území má rozlohu 241,5 km² a 1,1 milionu obyvatel.



Nizkopodlažní autobusy v novém „looku“ STIB před kostelem Notre–Dame–du–Sablon, který na místě jimi dříve zřízené kaple nechali v 1. polovině 15. století postavit bruselská lučističní, předchůdci dnešního četnictva.

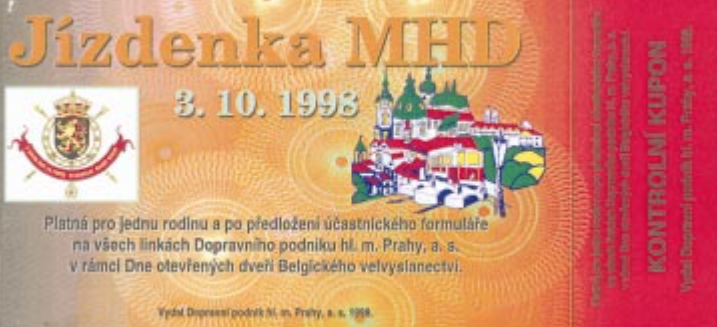
Celková osová délka sítě STIB představuje 476,3 km, kterou provozuje prostřednictvím tří linek metra, patnácti tramvajovými linkami, z nichž některé jsou vedeny v podzemních tunelech (prémetro) a 43 autobusovými linkami. Na síti se nachází 64 stanic metra a 2 245 zastávkových bodů. K dispozici má 86 souprav metra, 292 tramvajů a 550 autobusů. Roční výkony jsou následující:

210 000 000	přepravených cestujících,
38 500 000	ujetých vozokm,
obchodní obrát	10 miliard BEF.

Bruselská kolegové odhadují, že každý pracovní den jsou jejich dopravní prostředky využity k uskutečnění 685 000 cest. Obsluha je zajišťována po 365 dní v roce od 5 hodin ráno do jedné hodiny po půlnoci.

Autobusy

Potom, co během 2. světové války byl v Bruselu přerušena veškerý autobusový provoz, byly od roku



Marketingový počín naší společnosti, příspěvek k česko–belgickým vztahům. Tyto jízdenky MHD byly vydány u příležitosti Dne otevřených dveří Belgického velvyslanectví, který se konal 3. října 1998 v den belgického státního svátku. Zhruba 40 rodnin, celkově asi 100 dospělých a 50 dětí, jízdenek použilo k cestám po místech v našem hlavním městě, připomínajících dotyky české a belgické historie.

ré byly regionalizovány. Od tohoto data byla zodpovědnost za organizování osobní dopravy svěřena třem regionům: regionu Brusel – hlavní město, vlámskému a valonskému regionu. Každý z těchto regionů má pravomoc organizovat podle svých vlastních představ městskou a regionální dopravu na svém území.

Ve Vlámsku (nebo taky Flandrech) ze spojení Státních meziměstských drah vlámských provincií s dopravními podniky Antwerp a Gentu vznikla společnost známá pod obchodním jménem „De Lijn“. Ve Valonsku seskupuje regionální dopravu valonských pro-



Autobus STIB s motorem na stlačený plyn před pomníkem k památce padlých v 1. světové válce, na vyhlídkovém místě na historické centrum města.

1945 obnoveny pouhé dvě linky. Když jejich provozovatel „Bruselské autobusy, a. s.“ ukončil svou činnost na konci roku 1954, STIB převzal obě linky od 1. ledna 1955. Ve druhé polovině 50. let byla objednána velká série 300 autobusů od výrobců z Beneluxu, s podvozkem Brossel a karoseriemi od Van Hool a Jonckheere, které byly standardními autobusy tohoto období a v 60. a 70. letech byly postupně modernizovány. Od roku 1978 zajišťuje STIB služby pro osoby s omezenou pohyblivostí prostřednictvím minibusů. Pro přepravu cestujících na kolečkovém křesle jsou tato vozidla speciálně vybavena a zajišťují spojení „od dveří ke dveřím“.



Součástí nového image je i nový zastávkový sloupek STIB. Před budovou pošty a v blízkosti sídla DP Brusel umístěný autobusový zastávkový sloupek ve žlutomodré kombinaci zahrnuje odshora tabuli s nápisem Bus, podnikovým logem, negativním provedením názvu zastávky „Namurská brána“ ve vlámsčině, čísla linek doplněných názvem konečné zastávky v příslušném směru a s rezervním bílým pásem pro doplňující informace v případě potřeby. Střední prvek sloupku představuje schéma okolní zastávky a na spodní telefonní kabině jsou umístěny jízdni řady a schémata linek. Na vrcholu sloupku umístěná kamera kontroluje situaci před výjezdem z budovy pošty.

V září 1989 představenstvo rozhodlo o rozsáhlé obnově vozového parku, z něhož více než polovinu tvořila vozidla stará mezi 15 a 18 lety, což patřilo k evropským rekordům. Modernizace byla založena na nákupu 360 autobusů v průběhu 6 let. Po objednávce z roku 1990 bylo před koncem roku 1991 uvedeno do provozu 120 vozidel. Tyto VAN-HOOLY-A 500 už měly přední a zadní plošinu nízkopodlažní ve výši 350 mm nad vozovkou, ale ještě obsahovaly jeden vnitřní stupeň. V průběhu roku 1992 bylo dodáno 60 vozidel stejného typu, ale v dalším roce mělo 40 autobusů typu „A 300“ již integrální nízkou podlahu 339 mm nad vozovkou. Obnova vozového parku pokračovala výměnou posledních vozidel třetí generace i v roce 2000, především autobusy typu JONCKHEERE typu „Premier“ a tzv. midibusy, jejichž délka je přizpůsobena podmínkám provozu v některých starších čtvrtích Bruselu.

Byla to objednávka autobusů A 500, kdy při vypracování seznamu technických podmínek se velmi rychle prosadila myšlenka, že barvy bruselské dopravy (téměř béžová a mdlá modrá) přetrvávají od roku 1913 by na vozidlech moderních linií působily neadekvátně. Novou dodávku proto dostal na starost designer a výsledek měl takový úspěch, že bylo roz-

hodnuto nový „look“ adaptovat na všechny ostatní druhy dopravy a vytvořit z něho základní prvek komunikace. (Před budovou, v níž se konala schůze, probíhala oprava kolejového svršku: jednotný „look“ měl i válec, kompresor, dodávka a malý jeřáb).

V systému sítě veřejné dopravy plní autobusy, obdobně jako v Praze, roli napáječů metra. Proto je co největší pozornost věnována co nejsnadnější realizaci přestupů. Od října 1987 byl postupně na celou autobusovou síť zaveden kontrolní a řídicí systém, který umožňuje řízení autobusového provozu v reálném čase. V blízké budoucnosti má být tento „systém na podporu provozu“ (doslovný překlad názvu systému) zaveden i u tramvají.



Starší autobusový zastávkový sloupek pro 9 linek a „integrální“ nízkopodlažní autobus Van Hool A300 (výška podlahy 339 mm). V pozadí Leopoldovo nádraží Belgických drah a kupole nového sídla Evropského parlamentu. Zajímavé bude řešení velikosti písma názvu konečné jednotlivých linek na novém provedení tohoto sloupku.

Tramvaje

Nejdůležitější inovací krátce po 2. světové válce bylo získání prvních motorových vozů belgického typu PCC, z nichž prvních 50 bylo do provozu uvedeno mezi koncem roku 1951 a začátkem 1953. K nejvýraznějším charakteristikám vozidel tohoto období patřilo progresivní rozjíždění umožňující čtyřem motorům o 55 koňských silách dosahovat plynulého zrychlení (bez trháni) až 2 m/s², plně elektricky ovládané brzdy a gumou odpružená kola, přispívající ke zvlášť tiché a klidné jízdě.



Stanice metra Heysel na lince 1A a stejnojmenný tramvajový terminál linek 23 a 81 zajišťuje obsluhu nového fotbalového stadionu Krále Baudouina. Stadion se nachází v bezprostřední blízkosti Výstaviště, kterému dominuje Atomium, připomínající – spolu s pražským letenským pavilonem – první československou poválečnou účast na Expo 1958.

Významnou „tramvajovou“ etapu bylo i v tehdejší Československu slavné Expo 1958. Kvůli očekávané zvýšené poptávce objednal STIB dvě dodatečné série PPC. Celkem 105 vozidel bylo dodáno do roku 1957 a doplnilo počet tolik oblíbených motorových vozů typu 7000 na 155 jednotek, jejichž poslední dodávka byla uskutečněna v roce 1970.

„Teploměr“ nastojato na konečné lince 23 a 81 se všemi přestupy na metro, tram a bus. Podobné orientační prvky lze nalézt na všech významných přestupních uzlech.



První kloubové tramvaje jezdily v Bruselu od roku 1962. Kloubové tramvaje systému PCC tzv. „7900“ měly historický start v roce 1977.



Vozidlo T2000 – výsledek evropského výběrového řízení z roku 1990 na dodávku 51 tramvají. Z celkové kapacity 170 míst je pouze 32 sedících, délka tříčlankové soupravy je 22,8m, šířka 2,30m, integrální nízkopodlažnost 35cm nad úroveň koleje. T2000 dodané skupinou ACEC Transport/Gec-Alstom byly oficiálně uvedeny do provozu 29. dubna 1994, sto let po prvních elektrických tramvajích.

Snímek dvou stanicujících T2000 výstižně dokumentuje snahu STIB o větší atraktivitu sítě MHD:

1. Spolupráce s designerem přinesla nový „look“, posilující image podniku ve městě a jednotnost komunikace jeho uplatněním na všechny typy vozidel STIB (kloubové, standardní, minibusy, ...)

2. Prodej jízdenek na palubě všech vozidel (viz první souprava) povrchové dopravy STIB, ale s praktickými vyššího tarifu, aby nedocházelo k ovlivňování cestovní rychlosti.

Osová délka tramvajové sítě je 127,9 km, z toho 51,7 km v úrovni vozovky, 64,1 km na speciálním tělese a 12,1 km v tunelu. Z celkové kumulované délky linek MHD představují tramvaje 30 %, ročně se jimi přepraví 60,3 milionů cestujících, tj. 28,9 % z celkového počtu klientů STIB.



Vnitřní třílínkový „teploměr“ je pokusem o odpověď na přejíždění těchto souprav na více linek bruselské tramvajové sítě. Vzhledem k tomu, že uvnitř tramvaje nebylo výrazné označení čísla linky, vzbuzovalo toto řešení otázky.



Zastávka „Královská“: Nový zastávkový sloupek v tramvajovém provedení před budovou Královské galerie umění. V pozadí autobusový sloupek a impozantní Palác spravedlnosti.



Vlevo a v pozadí nová, uprostřed klasická tramvaj z počátku 70. let na zastávce „Malý Sablon“ (tentokrát ve vlámštině), vpravo společný zastávkový sloupek Bus a Tram.

Prémetro

Od začátku 60. let měl všeobecný rozvoj automobilizmu velmi negativní vliv na služby poskytované bruselskými tramvajemi, autobusy a trolejbusy. I když už od roku 1956, současně se stavebními pracemi na malém silničním okruhu, bylo pro řadu tramvajových linek vybudováno samostatné těleso, ukazovalo se, že skutečného zlepšení dopravní situace se nedosáhne bez vytvoření zcela segregovaných tratí.

Dopravní výhledová studie realizovaná v roce 1963 prokázala, že jediným dopravním systémem schopným zvládat prognózovaný budoucí nárůst počtu cestujících bude metro. Jako hlavní přepravní osa byla vybrána linka „Východ – Západ“, spojující dvě významná náměstí, De Brouckere a okružní křižovatku Schuman, kde byla v roce 1965 postavena administrativní budova EHS.

Pojem „prémetro“ dostatečně vyjadřuje filozofii systému: infrastruktura je realizována tak, že pře-



Tramvaj linky č. 32 ve stanici Luxembourg (nynější stanici Trûn) na počátku 80. let.

jezdny profil tunelu stejně jako rozměry stanic odpovídají potřebám metra, nástupiště jsou však přizpůsobena tramvajovému provozu, kterým jsou vloženy investice okamžitě rentabilizovány. Důmyslnost belgických inženýrů lze ilustrovat i technickým řešením přístupových ramp z tramvajové trati na povrchu do tunelu, které jsou realizovány z demontovatelných materiálů, což usnadňuje následné prodloužení tunelu na obou stranách úseku uvedeného do provozu.

Práce na lince č. 1 byly zahájeny v roce 1965 a první úsek v délce 3,6 km provozovaný jako prémetro byl králem Baudouinem slavnostně otevřen 17. prosince 1969.

Stejným systémem prémetro byla v různých etapách budována i linka č. 2 sledující tzv. Petite Ceinture (malý silniční okruh). Severojižní tunelová osa prémetro byla prvním úsekem v délce 2,9 km od Severního nádraží k jihu otevřena v roce 1976. Dnes prémetro Sever–Jih pokračuje přes Jižní nádraží, zmodernizované pro provoz rychlovlaků TGV Thalys, daleko do jižního okrajových čtvrtí Bruselu. Další tunelový úsek v délce 3,3 km je v provozu v západní části města.

Metro

První linka metra plně odpovídající tomuto pojmu byla uvedena do provozu během prodloužení linky č. 1. Tento úsek v délce 11,6 km slavnostně otevřený králem Baudouinem v září 1976 obsahoval společný úsek De Brouckere – Merode a tam se štěpil na dvě větve, které obsluhovaly jihovýchodní a severovýchodní čtvrtě hlavního města. Linka metra se stala páteří MHD bruselského regionu a byla prodloužována v řadě dalších etap, při kterých se rozštěpila do dvou větví i v západní části města.



Příkladem dobré spolupráce urbanistického a dopravního plánování je situování Výstaviště (Parc des Expositions) a Národního fotbalového stadionu Krále Baudouina na severovýchodním okraji Bruselu. Umístění vysokokapacitních zařízení, přitahujících příležitostně desetitisíce návštěvníků do blízkosti mimoúrovňových křižovatek vnějšího silničního okruhu, umožňuje vzájemnou dělbu obsluhy mezi automobilovou dopravu a veřejnou dopravu, kterou tvoří linka metra, dvě tramvajové linky a řada autobusových linek městských a meziměstských. Z trasování linky metra A je patrný záměr umožnit obsluhu stadionu s využitím tří posledních stanic. Jedna ze stanic – Heysel – svým jménem stále připomíná tragedii při utkání Pohárů mistrů evropských zemí na stadionu stejného jména z roku 1985, který byl poté stržen. Název nového stadionu nese jméno Baudouina prvního, který se stal belgickým králem v roce 1951.

V říjnu 1988 byla v trase vnitřního silničního okruhu do provozu uvedena druhá linka metra mezi stanicemi Simonis a Jižní nádraží, přičemž úsek prémetro mezi Rogier a Louise a stanice prémetro Simonis přešly ze systému prémetro do systému metra.

Za zvláštní zmínku pak stojí poslední prodloužení linky č. 1 v její severozápadní větvi, kdy v srpnu 1998, necelé dva roky před zahájením mistrovství Evropy organizovaným Belgií a Nizozemskem, byly do provozu uvedeny nové stanice Heysel a Roi Baudouin a byl tak dotvořen jakýsi „obchvat“ metra kolem krásného národního fotbalového stadionu krále Baudouina. Kapacitní obsluha daná polohou národního stadionu v těžišti tří stanic metra dá zvláště vyniknout původnímu nápadu Českého fotbalového svazu na vybudování národního fotbalového stadionu na „větrné hůrce“ na Strahově.

Soupravy bruselského metra se prezentují jako trakční jednotky složené ze dvou nebo tří vozů, které

jsou mimo depo nerozpojitelné. Kabina řízení se nachází na obou koncích jednotky, každé vozidlo má čtyři automatické dveře.

Prostřednictvím automatického spřáhování je možné vytvářet soupravy o čtyřech nebo pěti vozech. Skříň je hliníková, samonosná s plechovými prvky přispívajícími k jejich odolnosti. Každý vůz je vybaven dvěma motory (jeden v každém podvozku), elektrická energie je snímána z třetí kolejnice napájené stejnosměrným proudem o napětí 900 V. Akcelerace a brzdění je kontrolováno tyristory. Tato technika umožňuje:



Označení vstupu do stanice metra „Botanická zahrada“ tvoří velké negativní prosvětlené M na celosvětově unifikovaném modrém podkladu.

– energické a plynulé zrychlování bez ztráty energie,

– velmi progresivní elektrické brzdění s rekuperační znovu využitelné elektrické energie. Toto řešení přispívá k celkovému pohodlí a umožňuje uspořit až 40 % normálně spotřebované energie. Osová délka

tratí metra je 34,7 km, z celkové kumulované délky linek MHD představující 6,1 % a ročně metro přepraví



Stanice metra a tramvajová zastávka Louise – přístupný uzel na lince metra 2, sledující podpovrchové bulvár, tvořící vnitřní městský okruh.

93,7 milionů cestujících, t.j. 44,9 % z celkového počtu cestujících STIB.

Tarifní vývoj

Tarifní struktura byla postupně přizpůsobována od začátku 70. let u příležitosti řady restrukturačních opatření, které měly za cíl:

- Zevšeobecnění předplatného „mtb“ (m = metro, t = train (vlak) a tramvaj, b = bus a Brusel) (do té doby existovaly pouze školní předplatní jízdenky) s progresivní redukcí jeho ceny, aby tyto předplatní jízdenky začaly být zajímavé pro klientelu uskutečňující alespoň 10 cest týdně.
- Zjednodušení pravidel pro užívání jízdenek (zrušení přestupní jízdenky, úplné zrušení úsekového tarifu, zjednodušení školního předplatného).
- Uplatňování zvýšených tarifů pro jízdenky prodávané ve vozidlech tak, aby jejich prodejem (po zrušení průvodčích v říjnu 1976) nebyla ovlivňována cestovní rychlost.



Vchází-li cestující v Bruselu do stanice metra, vítá jej v dobře osvětleném vestibulu kabina, ve které neseďí přepravní manipulant, ale zaměstnanec STIB prodávající jízdenky a podávající informace. Klient právě překračuje nepřehlédnutelnou červenou čáru zdůrazněnou provedením v podobě hrbolatého ocelového pásu, za kterou se octne v placeném a tedy kontrolovaném prostoru. Až bude z tohoto prostoru vycházet na jiné stanici, bude se s ním STIB loučit modrým nápisem na žlutém podkladu „Těšíme se s vámi znovu na shledanou na našich linkách“.



Cestujícími velmi oceňovaným dynamickým informačním prvkem na nástupišťích v celé síti metra je prosvětlený „teploměr“, oficiálně nazývaný Infodyn (Information Dynamique), zavedený od roku 1990. Cestující mohou relativně přesně znát polohu jednotlivých souprav metra (červeně prosvícené kroužky znázorňující stanice linky) a za kolik minut dojedou do jejich stanice, což z psychologického hlediska značně snižuje netrpělivost spojenou s čekáním bez informace.

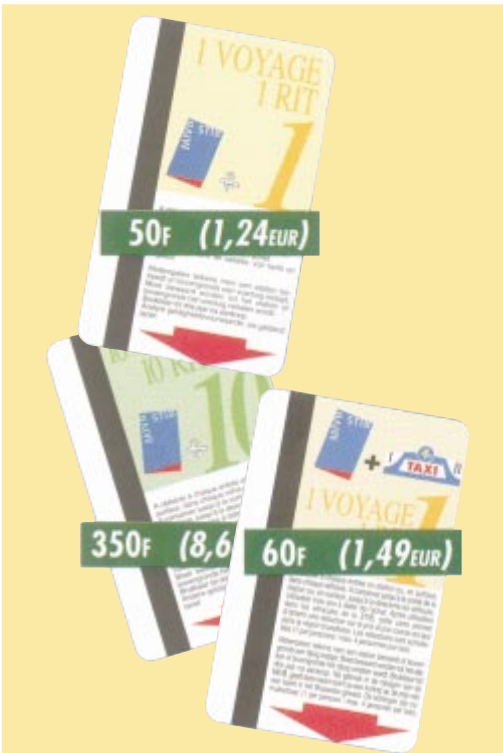
Základním kritériem, z kterého vycházela realizace prvního z těchto cílů bylo:

„Umožnit každému uživateli hromadné dopravy v bruselské aglomeraci dopravit se z místa zdroje do místa cíle jeho cesty za použití jakéhokoli existujícího prostředku hromadné dopravy za cenu nezávislou na délce cesty.“

V době vytvoření „mtb“ byla aglomerace obsluhována třemi společnostmi:

- Belgickými drahami (SNCB) specializujícími se na dopravu na „dlouhé vzdálenosti“, avšak na území aglomerace vlastními 20 nádraží, z toho 3 obsluhujících centrum města,

- Státními obecními drahami, majícími za úkol dopravu na „střední vzdálenosti“ a přivádějícími do Bruselu obyvatele periferních oblastí,
- STIB, který je převážně městským dopravcem, ale jehož několik linek zajišťuje příměstskou dopravu. Aby byly zajištěny uvedené cíle, byla mezi těmito třemi společnostmi uzavřena smlouva o vytvoření všeobecného předplatného, které za paušální cenu umožní používat všechna vozidla všech tří společností v hranicích aglomerace na neomezený počet cest. Předplatné vstoupilo v platnost 1. prosince 1970 a po regionalizaci z roku 1989 zůstalo „mtb“ v platnosti na linkách De Lijn, TEC a STIB v hranicích bruselské aglomerace.



Příklady tarifu STIB:

1. 60 minutová přestupní celostátní jízdenka za 50F.
2. Karta na deset cest v časovém limitu 60 minut, platná na síti v hranicích města. Jedna cesta tak vyjde na 35F.
3. Karta STIB+TAXI: obdoba 60 minutové přestupní jízdenky umožňující při jednom použití taxiku smluvního taxidoporce redukcí ceny za jeho použití o 80F. Cena této karty je 60F.

V současné době, na základě smlouvy mezi regionem a STIB je to bruselský dopravní podnik, který sám určuje tarifní politiku, týkající se jeho služeb. Vychází to z jeho obchodní autonomie. V zásadě jsou tarify upravovány na začátku každého roku, přičemž základem je variace indexu spotřebního koše od předešlé tarifní úpravy. Region si však uchovává možnost usměrňovat návrhy STIB v této oblasti.

Různé tarifní restrukturační v průběhu let vedly k orientaci na prodej předplatních jízdenek platných pro neomezený počet cest a stále více zacílených na specifickou klientelu (tarify pro početné rodiny, Business Pass) a k minimu transakcí uskutečňovaných na palubě vozidel (pouhých 8 %).

Zajímavosti z výroční zprávy STIB 1999

Školení zaměstnanců

První stručné informace o STIB jsme uvedli v DP–KONTAKTu v květnu 1999 v článku o založení

klubu kvality služby CYQUAL. Psali jsme o školení všech zaměstnanců v orientaci na klienta, které začalo v listopadu 1990 1. fází týdenního školení pro 200 vedoucích pracovníků ve Švédsku a bylo dokončeno v roce 1996 4. fází určenou pracovníkům opravárenských základen.

FOCUS CLIENT znamená nikdy nekončící školení personálu. V souvislosti s objednávkou 25 nových vozů metra (pátá série vozů bruselského metra) vycházející při jejich zdokonalování ze všeho, co přinesly zkušenosti od začátků provozu metra, a to jak pro pohodlí cestujících (barevnost, držadla, odolnost vůči vandalizmu), tak co se týče strojvůdcovského pulstu, který vychází z nejnovejšího technologického vývoje. Postupně uvádění nových vozů do provozu vyžaduje důkladné školení strojvůdců. STIB zvolil metodu spočívající ve výrobě simulátoru zaměřeného na kabinu řízení a reprodukcí jeho všechny funkční vlastnosti vozidla a charakteristiky sítě metra. K tomu je používán software pro vizualizaci, díky němuž je simulátor schopen vytvářet virtuální, realitě na trati ale plně odpovídající situace, a umožňuje simulovat všechny manévry na lince. Instruktor též může vyvolat jakoukoli dysfunkci nebo poruchu, na kterou se pak žák učí reagovat.

Certifikace ISO 9000

V roce 1998 jsme ve zmíněném článku též přinesli informaci o čtyřech certifikacích ISO 9000, mezi které v Bruselu v roce 1998 patřily certifikace celé opravárenské základny tramvajů a celého školicího střediska pro řidiče a strojvůdce. V roce 1999 prošlo úspěšně nezbytnou procedurou, která umožnila jejich certifikaci ISO, dalších 10 podnikových jednotek. Na rok 2000 byly plánovány tři nové certifikace a dvě obnovení dřívějších certifikací.

Otázky bezpečnosti

Školení veškerého personálu v orientaci na klienta v 1. polovině 90. let a následně první agrese vůči strojvůdci a řidiči vyvolaly dilema o povaze reakce. Kolegialita žádala ráznou reakci, ne však na úkor klientely podniku: protesty byly vyjádřeny při uchování plného provozu bez výběru jízdného a s pozastavením činnosti revizorů. Další agrese v roce 1999, především vůči zaměstnancům, ale i vůči klientům, znamenaly zahájení permanentní debaty zaměřené na řešení otázek fyzické bezpečnosti zaměstnanců a klientů, a to nejenom v daném okamžiku a v úspěšnosti, ale i z hlediska výhledového.

V březnu a poté v květnu 1999 vedení podniku rozhodlo o „Programu akcí pro bezpečnost“. Tento program vyvolává značné náklady, jak z hlediska provozního, tak investičního, je ale veden pevnou vůlí podniku zachovat na síti STIB takovou úroveň bezpečnosti, aby patřila mezi nejlepší na světě.

Pokud jde o *provozní akce*, program se člení do čtyř hlavních os:

- *Posílit lidskou přítomnost na síti*: jednotka „kontroly a dozoru“ byla posílána 20 zaměstnanci a „psí brigáda“ získala 6 nových psůvodů.
- *Ochrana proti agresím*: s pomocí externího specialisty byl zpracován komplexní program, jak pro prevenci, tak pro školení a dohled nad zaměstnanci – oběťmi agrese.
- *Politika prevence*: skupina prevence v rámci jednotky „kontroly a dozoru“ byla posílána o 5 zaměstnanců.
- *Stewardi pro asistenci a prevenci*: STIB získal povolení přijímat „stewardy“ pro prevenci násilí v rámci vzájemného dialogu a pro poskytování asistence všem osobám, které toho budou mít zapotřebí. Náklady na mzdy těchto nových bezpečnostních zaměstnanců spoluhradí federální vláda a Region Brusel – hlavní město. Investice jdou do zařízení na ochranu zaměstnanců a klientů, ale též na aktivní odrazování. I zde má program čtyři hlavní osy, z nichž dvě mají technologický charakter:

- **Záznamy na video** – na experimentální bázi bylo 16 autobusů a 11 tramvají vybaveno zařízeními pro digitální snímání interiéru vozidel pro případné následné identifikování násilníků. Současně probíhaly zkoušky přenosu záběrů prostřednictvím GSM, jejichž výhoda spočívá v možnosti okamžitého vyhodnocování.
- **Radiový kanál** pro tísňové volání umožňující z vozidel odeslat bezhlučný tísňový signál současně do koordinačního bezpečnostního centra a do dispečinku. V nových vozech metra 5. série jsou instalovány poplachové hlásiče pro cestující, o které bude doplněn i stávající vozový park.

V této souvislosti je dobré si připomenout, že STIB je vedle klubu CYQUAL naším partnerem v evropském výzkumném úkolu PRISMATICA, zaměřeném na otázky bezpečnosti zaměstnanců a klientů veřejné dopravy. Zajímavé jsou proto i další akce, které v této oblasti podniká. Již v 1. čtvrtletí 1999 rozeslal STIB dopis adresovaný starostům jednotlivých obcí bruselského regionu, ve kterých je upozorňuje na nebezpečí spojené se skutečností, že pachatelé, zatčení policí v souvislosti s násilnostmi na síti veřejné dopravy, jsou propuštěni příliš rychle a bez stanovení, jak s nimi bude následně nakládáno. Při této příležitosti navrhuje zvážit, zda by nebylo před propuštěním vhodné navázat předběžný kontakt s příslušnými asociacemi, s obecními službami sociální pomoci a též s rodinami.

Místní situace, které jsou vyhodnoceny jako potenciální zdroje ohrožení, jsou zahrnuty mezi opatření se specifickým přístupem. V oblasti bezpečnosti se připravuje varianta standardu kvality služby včetně nástroje měření zahrnujícího všechna data a aktéry, který pomůže bezpečnostní problematiku analyzovat na všech úrovních.

Komunikace s klienty

Francouzsky a holandsky s úsměvem

Belgie je relativně mladým státem a zároveň ne zrovna jednoduchou zemí, nejen proto, že východozápadním směrem napříč jejím územím prochází jazyková hranice. Tento problém po svém vyjadřuje autor Geert van Istendael ve své pozoruhodné knize „Belgický labyrint“ v úvodní kapitole nazvané „Má dráha Belgie“:



„Miluji Belgii, protože se zde mluví francouzsky a protože jsem se ve škole naučil dobrou francouzštinu – jasnou, chladnou, oduševnělou, která mi činí rafinované potěšení pokaždé, když ji slyším, mluvím jí a čtu – jazyk míry a rozumu, jazyk Paříže a Středozevního moře. Nenávidím Belgii, protože arogantní francouzština chtěla zničit mou vlastní nizozemštinu, protože nizozemština byla zahrnuta do stájí a vypovězena ze škol – protože můj jazyk Belgie uznala až po století zvůle a znásilňování práva a tuhého odporu proti věsmu.“

Tolik citace. Realita v dvojazyčném Bruselu (85 % francouzské a 15 % vlámské populace) vedla STIB k vydání brožury „Francouzsky s úsměvem/Holandsky s úsměvem“. Formou hravé komiksové příručky se scénkami, se kterými se většina cestujících

každodenně setkává, dává svým zaměstnancům příležitost osvojit si dobře slovník, užívaný během běžných rozhovorů ze světa dopravy i odjinud.

Telefonní služby

Vzhledem ke stále rostoucím nárokům na telefonní centrálu, které v roce 1999 přesáhly počet 200 000 zodpovězených dotazů, byla v noci ze 6. na 7. prosince 1999 během jedné hodiny vyměněna stará centrála z roku 1992 za novou. Cílem byla absolutní minimalizace přerušení služeb a zvýšení kapacity centrály: ta nahradila ve skutečnosti jak vnitropodnikovou centrálu tak Centrum telefonických informací. Díky použití optických vláken byl počet telefonních linek Belgacomu zdvojnásoben. 150 linek umožňuje současnou komunikaci s vnějším a jejich počet lze snadno zvýšit. Také kvalita přijetí byla zlepšena jasnými sděleními týkajícími se čekání na převzetí rozhovoru a hudebním pozadím.

E-mailová komunikace

Filozofii STIB v otázce komunikace je, že každý klient musí mít příležitost vyjádřit se způsobem, který mu vyhovuje nejlépe. Jeho politika kvalitního přijetí a odpovědi je spojena s rozvojem moderního image a moderní reality. V březnu 1999 byla uvedena do provozu internetová stránka (www.stib.be) a k jejímu rychlému úspěchu přispívá rubrika „poznámky a náměty“, na kterou je posílán stále rostoucí počet vzkazů. Touto elektronickou poštou se zabývá skupina „zákaznická pošta“.

Decentralizace řízení lidských zdrojů

Současně se zahájením programu kvality byl v květnu 1998 zevšeobecněn systém výkonnostních pohovorů. Jde o rozhovory mezi zaměstnancem a jeho přímým nadřízeným, jejichž cílem je posilovat smysl pro zodpovědnost každého zaměstnance lepším chápáním fungování a cílů podniku prostřednictvím dialogu o činnosti zaměstnance a jeho odborném rozvoji. Výsledek hodnocení může vést k zařazení zaměstnance do vyšší či dokonce výběrové třídy či k udělení prémie. Jde o realizaci politiky decentralizace personální práce a přechodu od podnikové kultury technicko-administrativní ke kultuře orientované na spokojenost klienta.

Mezi motivační nástroje patří „cena za zapojení“ udělovaná pracovním skupinám realizujícím projekt, který podniku pomáhá lépe plnit jeho úkoly. Tyto projekty musí splňovat pět kritérií: zapojení, kolektivní duch, inovace, účinnost a smysl pro klienta. Vedle toho musí vést k pozitivnímu výsledku v pracovní sféře. V roce 1999 bylo z předložených 32 kandidatur vybráno 5 finalistů. Během slavnostní ceremonie, která se konala poprvé a pro větší originalitu i atmosféru měla divadelní formu, skupiny prezentovaly své projekty. První cena byla udělena skupině pro styk s cestujícími ze stanice Haren. Cena veřejnosti byla udělena skupině výpočetní techniky.

Občanský podnik ve službách všech

120 000 cest pro nejchudší

STIB věnuje pozornost problémům lidí, pro které používat MHD vyvolává problémy finančního rázu. Jeho řídicí výbor rozhodl v dubnu 1999 bezplatně přidělit veřejným střediskům sociální pomoci regionu 120 000 jízdének pro jednu cestu, rozdělených poměrně k počtu lidí s příjmy pod hranici životního minima na seznamu jednotlivých obcí.

Kuříček

Již v říjnu 1998 zavedl STIB projekt zvaný Kuříček. Ten obsahuje školní jízdenku pro skupinu 20 žáků školek či prvňoučků a jejich doprovod, s kterou mohou „objevovat“ Brusel za cenu 500 F, materiály představující STIB a přednosti veřejné dopravy, zábravný materiál pro poznávání hrou, navržené trasy a formulář pro hodnocení. Projekt měl velký úspěch a jen za rok 1999 bylo prodáno 2 567 kuříčků, což představovalo průměrně 13 kuříčků na každou školu



Prosvětleným vitrínám na nástupišťích stanic metra dominuje žlutá a modrá, výrazně prosvětlené „i“, stejně jako schéma linky s vyznačením přestupů. Červenými terči na vitrině je zdůrazněna informace o nových bezpečných úschovných jízdních kol zřízených ve dvou stanicích metra (parkovací poplatek 10F – stejně jako za použití pisoáru). Nepřehlédnutelné jsou jasné a jednoduché tarifní informace.

uvedeného stupně v bruselském regionu. Díky konstruktivnímu jednání s představiteli učitelských sborů byly možnosti využívání této skupinové jízdenky rozšířeny.

Metro a jízdní kolo

Od roku 1997 STIB zavedl „cyklistickou průkazku“, která za symbolickou cenu 50 BEF umožňuje používat metro pro cestování s jízdním kolem od pondělí do pátku od 19 hodin a o víkendech a svátcích po celý den. Za rok 1999 se prodalo 289 průkazek. Od léta 1999 instaloval STIB zkušební ve stanicích Simonis a Roodebeek garáže na jízdní kola. Tyto boxy nazývané „velo-safer“ nabízejí účinnou ochranu proti krádeži, vandalismu a nepřízní počasí. Každá garáž může pojmut 32 kol a platit lze prostřednictvím platební karty Proton či bankovní kartou Bancocontact/Mister Cash.

„Dát budoucnost naší minulosti“

18. a 19. září 1999 se odehrály „Dny bruselských památek“ s tématem „Umění a veřejná architektura“. Protože většina stanic metra byla od počátku vybavena uměleckými díly, STIB se významně podílel na organizaci této akce. Byla přítomna řada umělců, aby ve stanicích mohli hovořit s návštěvníky, kterých během těchto dvou dnů bylo kolem 145 tisíc. Aby byli povzbuzeni k používání veřejné dopravy, byla do skládačky vydané při této příležitosti organizátory vložena poukázka umožňující cestovat oba dva dny bezplatně po celé síti MHD.

Umění v bruselském metru

Ačkoli byla v bruselském metru od počátku dána úroveň standardizace vybavení, bylo zároveň rozhodnuto, že každá stanice bude jiná jak z hlediska stavebně inženýrských charakteristik, tak v povaze dočasných prací. Z toho vzešla myšlenka nabídnout cestujícím, vydávajícím se metrem za jejich každodenními záležitostmi, díla současného malířství a sochařství pod heslem: „Umění v přímém kontaktu s lidmi v pohybu“. Z jejího odůvodnění citujeme: „... V minulých stoletích byla záštita nad uměním záležitostí aristokratů. V demokratické společnosti je to nejpřednější záležitostí veřejných institucí. Bylo proto považováno za naprosto přirozené, že při realizaci rozsáhlého projektu, jakým je bruselské metro, budou přizváni umělci, aby těmto podzemním katedrálám, kterými procházejí miliony lidí, dodali něco ze stop lidského doteku.“



Freska nazvaná „Naše doba“ od Rogera Somville, vudčiči osobnosti belgického expresionismu, ve stanici Hankar.

STIB a EURO 2000

Belgie s Nizozemím byly společnými pořadateli Mistrovství Evropy ve fotbalu – EURO 2000. Po zkušenostech s násilnostmi z předchozího světového šampionátu ve Francii bylo důležité, aby i dopravní opatření snížila riziko střetu fanoušků soupeřů. Plán STIB byl založen na čtyřech hlavních bodech:

Plán mobility

Ten spočíval v posílení nasazených souprav metra, prodloužení doby provozu, vytvoření rezervy kloubových autobusů pro případ problémů na lince metra a realizace krizového centra ve stanici Heysel. Jednalo se o nezávislý dispečink určený jenom pro 3 stanice obsluhující fotbalový stadion, zároveň ho bylo využíváno pro lepší nasměrování toku cestujících před zápasem a po něm.

Prodej jízdenek

Organizátoři Euro 2000 odmítli nabídku STIB zahrnout cenu jízdenky do ceny vstupenky na zápas. STIB proto připravil 2 typy jízdenek (jedno a dvoudenní) za redukovanou cenu (zatímco v Holandsku byly jízdenky zdarma), a protože o tomto rozdílu informační materiály ministerstva zahraničí opomenula informovat, fanoušci byli nepřijemně překvapeni. V terénu však posílený prodej jízdenek proběhl dobře.

Bezpečnost

Bezpečnostní opatření probíhala ve vynikající spolupráci s četnictvem. Vedení žandarmerie – četníků rozhodlo o opatření, podle kterého fanoušci obou týmů byli na stadion naváděni z různých stanic metra (označených různými barvami). To velmi přispělo k průběhu šampionátu bez střetů fanoušků.

Komunikace

Protože se předběžné informování ukázalo prakticky nemožné, STIB soustředil své komunikační úsilí do terénu na dny zápasů. Informace podávané v terénu vycházely ze základní úvahy, že:

- metro bude hlavním dopravním prostředkem fanoušků,
- linku 1A ve směru na terminál Roi Baudouin bude snadné najít,
- nejdůležitější je, aby každý věděl, kde vystoupit.

Ve stanici Krále Baudouina vystupovali držitelé vstupenek na tribuny 1 a 4, ve stanici Heysel tribuna 3 a ve stanici Houba – Brugmann fanoušci se vstupenkou na tribunu 2. Za účelem jejich informování kde vystoupit, byly ve stanici k dispozici trhácí informační letáky ve 4 jazycích a pro podporu systému barev byly vně i uvnitř metra, na podlaze, na skleněných výplních a podobně rozmístěny samolepky. Fungovalo i telefonické informační centrum s osmi informátory. Do terénu byl zmobilizován vlastně celý podnik a byly najaty cizojazyčné hostesky, které napomohly k navození přátelštější atmosféry v kontaktu s fanoušky a podařilo se tak předejít různým konfliktům, které hrozily kvůli uvedeným problémům s tarifem jízdenek.

Systém barevné orientace se osvědčil do té míry, že bylo rozhodnuto o jeho uchování pro všechna budoucí utkání na Národním stadionu.

Charta klienta

Ve vazbě na program kvality služby vydal STIB před několika lety dokument nazvaný Charta klienta. Vyšel v něm ze závěrů zjištěných řadou anket o spokojenosti cestujících a jejich prioritách, pokud jde o jednotlivé aspekty služby. Skládačka v obou oficiálních jazycích uvádí seznam deseti kritérií, počínaje dobrou dostupností sítě, tzn. jednak její hustotou ale i dobrou funkcí eskalátorů, přes jízdní řády přizpůsobené potřebám cestujících a jejich dodržování ze strany dopravce, dále bezpečnost, dobré podmínky cestování až po možnost vyjádřit své názory, poznámky, náměty a stížnosti.

STIB se v dalším sloupci k takto seřazeným prioritám svých klientů staví jako ke svým závazkům a nastiňuje způsoby, jak jim chce dostat. Třetí sloupec by se dal připodobnit, ze strany STIB v daleko skromnější verzi, k námi vydanému „Desateru pražského cestujícího aneb Jak užívat služeb MHD ke vzájemné spokojenosti“. Nazývá jej „Přání, které máme my vůči vám, abychom vám mohli lépe sloužit“. Ve čtvrtém sloupci nazvaném „Dodržování našich závazků“ je nastíněn program kvality služby se zpracováním standardů pro každé z 10 kritérií, jejich úrovněmi náročnosti, s pravidelným měřením až po akce na zlepšení služby.

V posledním sloupci se pak STIB jakoby opírá o poměrně neznámou, ne-li utajovanou skutečnost, že spolu s Deklarací lidských práv její otcové během Francouzské revoluce vypracovali i Deklaraci lidských povinností. Obrací se v něm na všechny své partnery přímé i nepřímé se žádostí, aby každý z nich v oblasti své působnosti přispíval k pozvednutí úlohy veřejné dopravy. Aby podniky a instituce integrovaly využívání veřejné dopravy jako jedno z hlavních kritérií volby jejich sídla. Aby federální, regionální i obecní úřady pomáhaly garantovat bezpečnost dopravy a aby při veškeré nové výstavbě či opravách silniční sítě byly brány v úvahu potřeby hromadné dopravy. Žádá i aktéry sociální, hospodářské, kulturní a politické, aby MHD brali za nezbytnou složku svých činností a zahrnují ji do svých obchodních programů a aby přispívali společně se STIB k její propagaci.

V popisu vzniku a vývoje bruselské veřejné dopravy jsem se mohl inspirovat ve skromné brožuře nazvané „Malá historie hromadné dopravy v Bruselu“. V úvodu jsem pak STIB, našeho dvojího partnera, charakterizoval jako příjemného, ale i sebevědomého provozovatele MHD. Pokud se jeho sebevědomí týká, a z čeho vychází, o tom podle mého názoru může svědčit citace ze závěrečné stránky zmíněné brožury nazvané „Namísto závěru“:

„Jestliže se dnes osobní automobil prosadil v srdcích i ve skutcích, aby uspokojil touhu lidí po mobilitě, nezapomínejme, že růst velkých měst byl úzce spjat, dokonce přímo indukovan, rozvojem hromadné dopravy.“

Po století růstu a pokroku, následovaném zjevným obdobím stagnace, nachází hromadná doprava po krůčcích opět své iniciály vznešenosti.

Stává se dokonce skutečným nástrojem

urbanistické obnovy ve službě městům ohroženým ochromením a zadušením. Více než kdy jindy patří budoucnost měst vozidlům zítřka“

Opravdu na závěr

Zadušením by mohla hrozit možná i četba takto dlouhého článku na téma jednoho města a jeho MHD. Ale Praha má s Bruselem mnoho podobného, ne-li i naše celá země s Belgií, včetně jejich historie.

Brusel se stane více než kdy dřív „hlavním městem“ EU. Podle zpráv po summitu evropské patnáctky v Nice, už od roku 2002 by se měly do Bruselu přesunout všechny schůzky šéfů států a vlád, konané vždy na jaře a na podzim. Jakmile ale unie dosáhne počtu osmnácti členů, budou se v Bruselu konat už všechna vrcholná zasedání unie, tzn. i vrcholné schůzky na konci každého půlročního předsednictví. Brusel se tak stane městem summitů a unie mu přislíbila z tohoto důvodu i finanční satisfakci... To je jistě i příznivou zprávou pro STIB.

O několika bodech podobenství v největší stručnosti

Brusel se nachází na území, které v době Julia Cé-sara bylo obýváno keltským kmenem Nervii, kteří byli pořímsťeni jako celá Galie. Keltská Závist na jihu Prahy v té době patřila Bojům, které čekala germanizace a poslovanštění.

Více než tři století před Josefem Švejkem existovaly na území nynějšího Vlámka legendy o postavě, o které Charles de Coster napsal strhující „Pověst o Ulenspiegelovi“ patřící do období národně osvobozovací války proti španělskému absolutismu, jejímž výsledkem bylo vytvoření tzv. Spojených provincií roku 1581. Až do vzniku Belgie v roce 1830 trvalo ještě dlouhé období francouzské a habsburské dominace.

Lze najít něco o podobě i v druhé a poslední citaci z Belgického labyrintu? „Miluji Belgii, protože země se sto padesátí druhů piva se dá jen těžko řídit. Nenávím Belgii, protože její rozhled a obrazotvornost nesahají dále než na dno sklenice s černým pivem.“

Příklad STIB ukazuje, že ne vše lze zevšeobecňovat a naše spolupráce v rámci klubu CYQUAL nabízí možnost pohledu v širokém evropském měřítku, kde i náš podnik má co říci.

Ing. Zdeněk Došek

Červená čára ještě jednou: na tabuli nad hraniční podlahovou červenou čarou, oznamující: „Za červenou čarou jste v kontrolované zóně“. Umělecké dílo v pozadí dosvědčuje, že třicet let po otevření svého prvního úseku se bruselské metro stalo, v logice původní koncepce, opravdovým živoucím muzeem. Jeho nástupiště, vestibuly a chodby jsou vyzdobeny více než šedesáti uměleckými díly všech žánrů: malby, sochy, fotografie, vitráže... a všech materiálů – od plátna po bronz a od dřeva po sklo včetně oceli.



Městská hromadná doprava v Maďarsku



Budapeštské metro v povrchové stanici Pilangó utca.

V Maďarsku v současnosti existují čtyři města, provozující elektrickou trakci v městské hromadné dopravě. Jsou to Budapešť, Szeged, Debrecen a Miskolc.

V Budapešti se setkáte s metrem, tramvajemi, trolejbusy, ozubnicovou železnicí, příměstskou dráhou a lanovkou. V Szegedu a Debrecenu jsou to tramvaje a trolejbusy a v Miskolci tramvaje. Tentokrát se podrobněji podíváme do Budapešti, Szegedu a Miskolce.

Budapešť

Adresa: BKV – Budapesti Közlekedési vállalat
Akácfa u. 15
1980 Budapest VII

Maďarské hlavní město provozuje jednu z nejzajímavějších dopravních sítí na světě. Kolejová síť patří k nejstarším, ale velmi kvalitní údržba dává zapomenout na to, že budapeštský dopravní podnik existuje již více než 130 let.

Metro

Budapeštský Dopravní podnik provozuje 3 linky metra, z něhož jsou dvě takové, jak je známe z Prahy, dokonce i vozy jsou totožné. Třetí linka, „miléniové“ metro je nejstarší podzemní dráhou na evropském kontinentu, byla uvedena do provozu v roce 1896 při příležitosti zahájení výstavby o tisíciletí pobytu Maďarů v dunajské kotlině.

Trať je původní, mělce založená a ve středoevropském regionu má i jistou zvláštnost – přívod elektrického proudu pomocí trolejového vodiče. Na historické trati jezdí dvouvozové vlaky maximální rychlostí 60 km/h.

Ve stanici Deák Ferenc tér je velice vkusně upravené muzeum tohoto unikátního dopravního prostředku, v němž nechybí ani dokumenty a plány výstavby a přestavby celého systému na počátku 70. let.

V té době se vyřadila i starobylá vozidla, z nichž se jedno dostalo do Technického muzea v Brně. V muzeu jsou vystaveny tři vozy, obsazené voskovými figurínami.

Novodobá historie budapeštského metra se začala psát v roce 1970, kdy byl uveden do provozu úsek těžkého metra na trati M 2. Vozy typů Ev a 81–71 tvoří kompletní vozový park na zbývajících tratích. Na trati M 3 je v provozu i zařízení firmy MATRA.

K dalším zajímavostem provozu patří i to, že na rozdíl od Prahy jsou depa situována vždy na konečných a jízdy z a do nich se uskutečňují pouze pomocí úvratí.

Na trati M2, která není osazena MATROU, jezdí čtyři ve dvojicích a úkolem pomocníka je, kromě jiného, pomocí uhlíkového mikrofonu hlásit zastávky a obsluhovat dveře.

Závěrem bych chtěl zhodnotit úroveň služeb po-

Dlouhá léta byly Ikarusy nedílnou součástí našeho života, zde můžete vidět jeho trolejbusovou verzi v Budapešti v zastávce Népliget.

• skytovaných BKV v síti metra a pokusit se srovnat naši a maďarskou kvalitu.

Přesnost a kvalita provozu

• Extrémně krátké provozní intervaly okolo 90 vteřin vyplňují grafikon vlakové dopravy na nejkrajnější mez, přesto jsou vlaky v přepravních špičkách přesné a odchylka je přibližně 5–10 vteřin (osobní opakovaná pozorování v čase okolo 6.30–7.15), pravidelná jízda proti ekvivalentu návštěvy „Opatrně“, ovšem bez trháni a přískoků. Jediným viditelným záporem v provozu metra je to, že naši kolegové neuvádějí číslo soupravy a název konečné, což je celosvětovým trendem a kromě zásadní informace pro cestující slouží i jako informace pro provozní zaměstnance. V dopravním sedle takřka stoprocentní spolehlivost, k optimálnímu a objektivnímu posouzení chybělo nahlédnutí do plněního grafikonu vlakové dopravy. Vlaky jezdí čisté, i čistota širokých nástupišť, zvláště na Miléniu, je vzorná. Výskyt projevů vandalizmu je minimální, je to do velké míry způsobeno nejen prakticky nepřetržitým střežením objektů ochrankou, ale i tím, že si Maďari jen neradi nechají ničit něco, nač mohou být právem hrdi. Malou výjimkou je stěna povrchové stanice, která je bohužel výtvořou grafitti dosti poničena.

Přijetí cestujících, prodej jízdenek

• Chybějící cizojazyčné instrukce a poměrně nízké jazykové znalosti pracovníků předprodeje kazí vynikající dojem, zakoupená týdenní jízdenka byla shledána jako neplatná, protože na ní chyběl podpis, přes opakované dotazy bylo pracovníci předprodeje sděleno, že je vše v pořádku. Prodejní automat ani možnost doplňkového nákupu nepoužity, ale ze stručného rozhovoru na ředitelství BKV vyplynulo, že obě formy prodeje jsou často používané a řidiči i dozorcí stanic metra jsou odměňováni podle počtu prodaných jízdenek.

Ústrojová kázeň

• Stejnokroj v podstatě shodný s naším, dozorcí stanic nejsou označeni červenými čepicemi, ústrojová kázeň ve sledovaném období vzorná.

• Celkový dojem: vynikající

• I budapeštská podzemní dráha se ráno stane obrovským novinovým stánkem. I tady je distribuován deník METRO, z něhož maďarsky nemluvící návštěvník dovede rozluštit jen počasí a Garfielda.

• Počet tratí metra: 3
• rozchod kolejí: 1435 mm
• počet dep: 3
(Mexikói út, Örs vezér tere, Kébabánya–Kispest)
• délka sítě: 34,6 km
• počet stanic: 78

• počet vozů: M1: 30 dvouvozových souprav v barvě žluté vyrobených firmou Ganz v roce 1973

M2+M3: 402 modrých vozů bez rozlišení typů Ev, 81–72, 81–74 a 81–752 (1 prototypová souprava).



Trolejbusy

Dalším dopravním prostředkem v Budapešti jsou trolejbusy. Jejich historie se začala psát v roce 1933. Trolejbusová síť přestála všechny krize, i když vozový park není z nejmodernějších, článkové vozy Ikarus I 280 T a I 415 T i sólo trolejbusy Ziu 9 slouží k naprosté spokojenosti na téměř 68 kilometrech dvoustokopých tras. Na síti je 285 zastávek a obsluhuje ji 77 vozů Ziu a 99 článkových vozů Ikarus.

Autobusy

Městské autobusy jsou pochopitelně nejrozšířenějším prostředkem MHD v hlavním městě. Modré Ikarusy, je jich 1 434, obsluhují napáječové linky k nejfrekventovanějším zastávkám elektrické dopravy. Počet zastávek je velký – 3 443; délka tratí činí 1 140 km.

Přepravní kontrolu provádějí v Budapešti hlavně revizoři, a ti jsou označeni červenými páskami, visáčkami se služebním číslem a maďarským názvem své funkce. Podobně to je i u železnice, kde červenou pásku nosí i vlakvedoucí a průvodčí.

Dětská železnice

Tuto další dopravní raritu provozují Maďarské státní dráhy MÁV, ale protože je natolik fascinující nejen svým provozem, ale i nádhernou přírodní scénérií, zasluhuje si, abych se o ní zmínil. Obě konečné jsou lehce přístupné tramvají ze stanice metra Moszkva tér. Nejmladší maďarští železničáři slouží ve všech provozních funkcích s výjimkou strojvedoucích a své povolání berou smrtelně vážně. Samozřejmostí jsou i dokonalé stejnokroje šité na míru a puntičkářský výkon uložené služby.

Na trati vzhledem k její výjimečnosti neplatí žádné slevy.

My se chlubíme muzeem ve střešovické vozovně, naši kolegové z Budapešti stejným zařízením v Szentendre.



V metropoli Maďarska můžete také spatřit tramvajové vozy T5C5, tentokrát na Móricz Zsigmond Körtér.

Denně v pracovní dny je na síť metra nasazeno 290 vozů (údaj je z roku 1998), které vykonají za jeden rok 30,6 miliónu vozokilometrů. Průměrná cestovní rychlost je 23,9 km/h. Vlaky metra v tomto roce přepravily téměř 312 miliónů cestujících.

Elektrické dráhy

Maďarská metropole je pověstná svou rozsáhlou sítí elektrické dopravy, kdy k linkám pouličních drah přistupuje i síť čtyř linek předměstské dopravy HÉV, ozubnicová dráha Városmajor – Szechenyi hegy a strná lanovka ve středu města.

29 linek tramvají obsluhuje všechny nejdůležitější dopravní směry a každá linka se alespoň jednou dotkne stanice metra. K vidění jsou nejčastěji obousměrné vozy domácí provenience, ale i 320 vozů typu T5C5 ze smíchovské Tatrovky, které BKV obdržel v letech 1979 až 1983.

Ozubnicová dráha používá rakouské jednotky vyrobené v roce 1969 firmou SGP. Vozovna a dílny jsou umístěny na konečné Városmajor, kam je pohodlný přístup ze stanice metra Moszkva tér. Druhá konečná Szechenyi hegy je zároveň přestupním uzlem mezi tramvají, zubačkou a dětskou (pionýrskou) železnicí a cestující si může vybrat, zda stráví 15 minut v tramvaji nebo skoro dvojnásobek času ve voze ozubené dráhy. Pokud návštěvník maďarského hlavního města nespěchá a je zvědav na netradiční pohledy na Budapešť, je zubačka v kombinaci s dětskou železnicí naprosto ideálním řešením.

Jako každý velký dopravní podnik, i budapešťský má podnikové muzeum. To sídlí v bezprostřední blízkosti konečné stanice příměstské železnice HÉV v Szentendre. Z centra města jízda trvá asi 45 minut.

Rozsáhlá expozice je umístěna nejen v objektu bývalé vozovny, ale i v kolejišti před halou. Vystaveny jsou dvě parní lokomotivy, nákladní a osobní vlak příměstské dráhy z doby, kdy HÉV vládla pára, a samozřejmě představitelé osobní dopravy nejen ze samotné Budapešti, ale například i Debrecenu a Miskolce.

Ve vedlejší výstavní sále je rozsáhlá expozice o kolejové městské dopravě na území bývalého Uherska, mimořádně zajímavé jsou modely tramvajových vozů, historické vybavení měníren, plánky sítí, sbírka jízdenek, jízdních řádů a provozních předpisů.

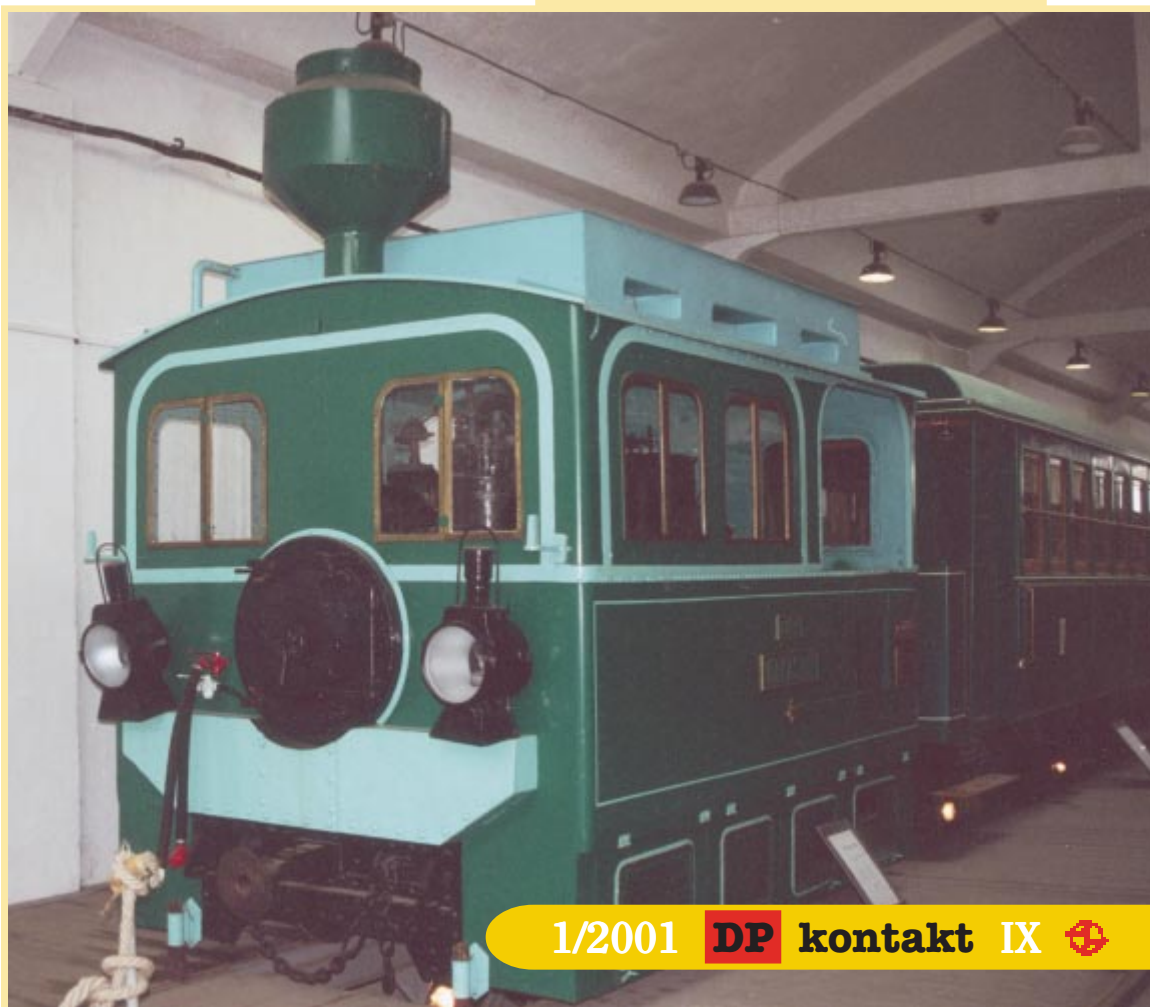
Adresa podnikového muzea:

BKV Városi Tömegközlekedési Múzeum
Szentendre
telefon: 0031-6/4616500/11826 –
ředitel expozice pan Szarvasy
(mluví německy a anglicky)

Stejně jako je nesmírně zajímavé muzeum, je fascinující i depo příměstské trati umístěné v okolí.

Protože je v maďarském hlavním městě v zásadě nepřestupný tarif a přestože existují „množstevní slevy“ (bločky jízdenek po 20 nebo 50 kusech), vyplatí se naprosto bez diskusí zakoupit krátkodobou sítovou jízdenku. Nic se neoznačuje, jen se vypíše jméno a příjmení, cena je překvapivá, a pohybuje se v desetinásobcích jednorázových jízdenek. Maďarští revizoři jsou nekompromisní a pokuta je velmi citelná a navíc z pohledu výhodnosti uvedených předplatních jízdenek zcela zbytečná.

rozchod sítě:	1435 mm	
počet linek:	elektrická dráha –	29,
	předměstská železnice –	4,
	ozubená dráha –	1
počet vozidel:	elektrická dráha	
	včetně ozubnicové dráhy –	803,
	předměstská železnice –	295
délka tratí:	stavební –	210,9 km,
	provozní –	346,2 km
	(tramvaje+zubačka).	





Tramvaj T6A5 v Szegedu na konečné Rókus Pályaudvár.

Szeged

Adresa: Szegedi Közlekedési Kft.
Zrínyi u. 4–8
Szeged

Szeged má 4 linky pouliční dráhy a 5 linek trolejbusů. Vozový park tvoří obousměrné vozy domácí výroby a asi dvacet vozů řady T6A5, vyrobených v letech 1997 a 1998 zličinským závodem ČKD Dopravní systémy. Trolejbusový provoz má nejpestřejší složení vozového parku, ve městě jezdí naše vozy Škoda ve článkové verzi (15 vozů) a jeden vůz řady 14 Tr. Nej-



- početněji, asi 45 vozů, je zastoupen ruský výrobce Ziu, ale v provozu jsou i trolejbusy domácí výroby typu I 280 T.

- Vzhledem k obousměrnosti jsou maďarské tramvaje nasazovány na větší část sítě, našim tramvajím je určena páteřní linka číslo 1, spojující hlavní nádraží se železniční stanicí Szeged–Rókus. Síť je s výjimkou koncové části linky číslo 4 u stanice „Papagáj Market“ dvoukolejná. Konečná u obou nádraží je tvořena poměrně velkou smyčkou, ostatní linky jsou ukončeny jednoduchými přejezdy.

- Vozovna elektrických drah je umístěna v blízkosti železniční stanice Szeged–Rókus, vozovna trolejbusů leží na lince číslo 5.

- I v Szegedu se vyplatí si zakoupit turistickou jízdenku, předprodej je umístěn hned proti výstupu z nádraží.



Tramvaj DKCV6 na trati v Debrecenu.

Miskolc

Adresa: Miskolc Városi Közlekedési Rt.
Szondi Gy. u. 1
3527 Miskolc

- Dalším městem, které v Maďarsku provozuje elektrickou městskou dopravu, je Miskolc. Dvě tratě elektrických drah protínají město v obou směrech. K vidění je obousměrný vozový park, doplněný vozy KT8D5 ze série dodávaných do Košic v letech 1989 a 1990.

- Dopravní zajímavostí Miskolce je dispečersky řízená konečná tramvaj „Diosgyer villamos pályaudvár“, kde výpravčí přestavuje motorově ovládané výhybky známým reléovým systémem. Vzhledem k tomu, že se jedná o jednoduché zařízení bez smyčky, je jasné, že na této stanici končí nejmodernější vozy, předané z východoslovenské metropole.

- I zde se vyplatí zakoupit turistickou jízdenku. Miskolští revizoři jsou nekompromisní a mají dobré čich na nepoctivce, kteří se chtějí svést zadarmo.

Text a foto: Aleš Karlovský

I nám dobře známá KT8D5 v Miskolci na konečné Diosgyer – Villamos Pályaudvár.

