



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
факс: (+359 2) 987 88 69
bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg



Доклад

за

**качество на извършваните превозни услуги
съгласно изискванията по чл.28 от Регламент №1371/2007**

Януари - Декември 2018 г.

1. Предоставяне на информация за пътуването и продажба на билети

Информация за пътниците

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД използва различни средства и начини за информизиране на своите клиенти и партньори.

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ за:

- ✓ разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна разписания, маршрути на влаковете;
- ✓ информация за прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт;
- ✓ актуална информация в реално време за движението и закъсненията на пристигащите и заминаващи влакове в гарите София, Пловдив, Варна, Бургас, Горна Оряховица, Русе, Мездра и Плевен.
- ✓ актуална информация в реално време за движението и закъсненията на всички влакове над 30 минути, прекъсвания по железопътната инфраструктура по различни причини, оперативна промяна в транспортната схема.

Информация за закъснения, предстоящи връзки във възелни гарии, предстоящи аварийни прекъсвания по железопътната мрежа и други нарушения на Графика за движение на влаковете се подават от превозните бригади във влаковете.

➤ железопътни гарии, спирки и бюра

В края на 2018 г. обслужването на пътниците се извършва в 252 гарии и спирки и 5 градски бюра. От персонал на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД се обслужват 79 гарии и 9 спирки, а в 157 гарии, спирки и разделни постове продажбата се извършва от служители на управителя на железопътната инфраструктура ДП „НК ЖИ”. В 7 гарии обслужването е смесено. Общият брой на необслужваните гарии и спирки е 433.

От месец декември 2017 г. започна внедряване на „Интегрирана автоматизирана система /онлайн/ за информация, резервация и билетоиздаване стартирана, като до края на годината са внедрени 70 гари и 4 градски бюра.

➤ **закупуване на билети във влака**

Продажба на билети във влака се осъществява от превозния персонал. Пътническите влакове, за които БДЖ предлага on line продажба на билети и резервация на места се валидират, чрез преносими компютри с които е снабден превозния персонал.

➤ **закупуване на билети on line**

От месец декември 2013 г. „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД стартира on line продажба на билети и резервации. Системата е с ограничен обхват и функции, част от интегрирана информационна система, която предстои да бъде изградена. Пилотният етап на системата „Online резервация и билетоиздаване” обхваща продажби на билети и резервация за общо 16 на брой бързи влакове със задължителна резервация и бързи влакове със спални вагони по направленията:

- ✓ София – Варна – София през Г.Оряховица;
- ✓ София – Бургас – София през Пловдив;
- ✓ София – Бургас – София през Карлово;
- ✓ Пловдив – Варна – Пловдив.

Билети се издават и за отиване и за връщане, само между две гари, на които спира съответният влак. На този етап няма възможност за закупуване на билети с прекачване на два и повече влака.

2. Точност на услугите и общи принципи за справяне със ситуацията на прекъсване на услугите, отменяне

2.1. Закъснения

Информация за пътниците в случаи на закъснение на влакове

В случаи на закъснение на влак в начална или посредна за движението гара, информация за пътниците се предоставя:

➤ в гарите – на място, чрез електронни информационни табла и по високоговорителна уредба от служителите по информация, където има такава служба или от упълномощено лице от гаровия персонал за всички останали гари; при обаждане по телефона на служителите по информация за гарите, в които има такава служба;

➤ във влаковете – от превозния персонал;

➤ on line – в сайта на компанията www.bdz.bg се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на пристигащите и заминаващи влакове за гарите София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Мездра, Горна Оряховица и Плевен.

Статистика за точността на пътническите влакове през 2018 г.

Съгласно одобрена инструкция за отчет на закъсненията на пътническите влакове, ежедневно се изготвя справка за настъпилите нередности при движението им. В тази справка се посочват и причините при закъснение на влаковете, които могат да бъдат: по причина на Управителя на железопътната инфраструктура (железен път; сигнализация и телекомуникация; енергоразпределение, движение); по причина на железопътните превозвачи „БДЖ –

Пътнически превози” ЕООД, „БДЖ - Товарни превози” ЕООД и др. и поради други причини (съседни железопътни администрации; външни на железницата причини).

Категория	Между народни влакове	Вътрешни влакове на дълги разстояния	Регионални и крайградски влакове
% закъснения общо	33.27%	17.40%	7.07%
% закъснения до 60 минути в крайна гара	28.31%	15.24%	6.48%
% закъснения от 61 до 120 минути в крайна гара	3.80%	1.47%	0.46%
% закъснения над 120 минути в крайна гара	1.16%	0.69%	0.13%

2.2. Прекъсвания

При извънредни ситуации се прави план за действие непосредствено след възникване на конкретния случай. В зависимост от естеството на ситуацията и от възможността за действие се организира превозване на влаковете по алтернативен път или трансбордиране на пътниците с автомобилен транспорт.

Санкции, компенсации и стимули

➤ При закъснения на влаковете.

С цел подобряване ефективността на железопътната мрежа, системата за намаляване на смущенията се състои от следните компоненти - минути закъснение и причини.

В зависимост от причината за закъснението, минутите закъснение са приложими към Управителя на железопътната инфраструктура; към Превозвача „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД или трета страна.

За закъснение на пътнически влак се счита закъснение по-голямо от 5 минути в крайна гара.

За установяване размера на закъсненията на пътническите влакове и причините за тях, след изтичане на текущия месец на база ежедневните справки се изготвя двустранен протокол, който се подписва от Управителя на железопътната инфраструктура и Превозвача.

➤ При изменение на маршрута на влаковете

При отмяна на резервирани трасета по искане или по причина на Превозвача, Управителят на железопътната инфраструктура не възстановява таксата за резервирания капацитет.

При отменяне на резервирани трасета по искане или по причина на Управителя на железопътната инфраструктура, същият възстановява таксата за резервация на капацитет на Превозвача.

При отмяна на резервирани влакове по искане или по причина на Управителя на железопътната инфраструктура, Управителят заплаща реално претърпените от отмяната на влака вреди, доказани със съответни документи.

При трансбордиране на пътнически влакове по причина на Управителя на железопътната инфраструктура или трети лица, с които Управителят има договорни взаимоотношения, същият дължи на Превозвача разходите по трансбордиране и стойността на върнатите билети, намалена със стойността на неначислените инфраструктурни такси за трансбордираните влакове.

3. Отменяне на железопътни пътнически услуги

Анулирането на пътническите услуги като дял от всички услуги представлява 1,09%. В това число са включени всички оперативно анулирани услуги, независимо от причината, която го е наложила. Най-честите причини поради които се налага отпадане на пътническа услуга са възникнали аварийни ремонти и ремонти по необходимост на тягов подвижен състав.

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД използва резервен и извънреден транспорт при възникнали обстоятелства, в следствие на които е прекъснато движението на влаковете в някои участъци от железопътната мрежа.

Резервен транспорт

Резервен транспорт се организира в следните случаи:

- ✓ след предварително уведомяване от ДП „НКЖИ” за предстоящо извършване на планови ремонти по железния път и съоръжения;
- ✓ други събития, за които е известно предварително, че възпрепятстват предоставянето на железопътна превозна услуга.

Осигурен резервен транспорт през 2018 г.

месец	резервен транспорт	
	брой влакове	вл./км.
януари	54	4461,13
февруари	21	2762,1
март	13	6199,46
април	15	8781,76
май	32	23655
юни	67	32969,79
юли	33	30971,69
август	39	10613,28
септември	23	11689,4
октомври	42	18129,64
ноември	35	13241,57
декември	34	4769,61
Общо	408	168244,43

Извънреден транспорт

Извънреден транспорт се организира в следните случаи:

- ✓ на прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия и/или аварии;
- ✓ на прекъсване на движението на влаковете вследствие на железопътни произшествия и инциденти;
- ✓ повреди на подвижния състав или железопътната инфраструктура;
- ✓ други обстоятелства.

Осигурен извънреден транспорт през 2018 г.

месец	извънреден транспорт	
	брой влакове	вл./км.
януари	35	2562,67
февруари	36	2992,03
март	107	7462,39
април	96	4112,58
май	57	3389,2
юни	101	5072,53
юли	116	6334,34
август	109	6528,84
септември	77	3928,24
октомври	189	13577,74
ноември	304	25666,29
декември	189	15884,53
Общо	1416	97511,38

4. Чистота на подвижния състав и железопътните съоръжения Почистване на вагоните и мотрисните влакове

➤ Интервали на почистване

Интервалите на почистване и екипиране на подвижния състав на БДЖ-Пътнически превози” ЕООД са регламентирани за всеки вид почистване в „Договор за извършване на обществени превозни услуги в областта на железопътния транспорт, сключен между МТИТС и „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД”. За всеки вид почистване е разработена технология представляваща съвкупност от последователни операции извършвани от един служител, осигуряваща постигането на оптимално качество на почистване и екипиране. Планирането, организацията и мониторинга на дейността по почистване и екипиране във всяка структурна единица се извършва въз основа на „Методология за организация, мониторинг и контрол на дейността по почистване и екипиране на подвижен железопътен състав. Интервалите на почистването и екипирането на подвижния състав преди подаването му за обслужване на влакове през 2018г. са следните:

- ✓ **Пълно основно почистване** се е извършвало по одобрени графици, един път на четири седмици;
- ✓ **Основно почистване** се е извършвало по предварително изготвен график, минимум един път в денонощието;
- ✓ **Грубо почистване** се е извършвало на подвижен състав подаден за обслужване на влакове на които не е извършено пълно основно или основно почистване;
- ✓ **Външно почистване** се е извършвало минимум веднъж на седем дни по предварително изготвен график.

➤ Места/пунктове/ за извършване на почистване на подвижния състав

Пунктовете за почистване на подвижния състав и вида на почистванията които са се извършвали в пункта са посочени в **таблица 1**.

Таблица 1.

Списък на пунктовете, в които се почиства и екипира подвижен състав на "БДЖ-Пътнически превози" ЕООД		
Териториална структура		Вид почистване/ екипиране
Поделение за пътнически превози	Пункт	
София	София	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Мездра	Основно, грубо
	Бойчиновци	Грубо
	Лом	Основно, грубо
	Видин	Пълно основно, основно, грубо
	Дупница	Основно, грубо
	Кюстендил	Пълно основно, основно, грубо
	Перник	Основно, грубо
	Кулата	Основно, грубо
	Петрич	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
Пловдив	Пловдив	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Септември	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Добринище	Основно, грубо
	Карлово	Основно, грубо
	Момчилград	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Димитровград	Основно, грубо
	Свиленград	Основно, грубо
	Стара Загора	Основно, грубо
	Бургас	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Карнобат	Грубо
	Сливен	Основно, грубо
	Ямбол	Основно, грубо
Горна Оряховица	Горна Оряховица	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Плевен	Основно, грубо
	Левски	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Свищов	Грубо
	Русе	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Самуил	Основно, грубо
	Силистра	Основно, грубо, външно
	Варна	Пълно основно, основно, грубо, външно почистване
	Шумен	Основно, грубо
	Комунари	Грубо

➤ **Наличие на тоалетни**

Подвижния състав на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, подаван за обслужване на влакове е съоръжен със следния брой тоалетни:

- ✓ ЕМВ серия 30 и 31 – 2 тоалетни
- ✓ ЕМВ серия 32 – 4 тоалетни
- ✓ ДМВ серия 10 – 1 тоалетна
- ✓ Вагони серии 33,43,45 – 1 тоалетна
- ✓ Вагони серия 40,47,50,63,70,71,74,80,97 – 2 тоалетни

➤ **Качеството на въздуха във вагоните и мотрисните влакове**

Общо 55% от вагоните в пътническият вагонен парк на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД са оборудвани с климатична система или с въздушно канално отопление.

Климатизираните вагони са 12% от общия вагонен парк. Това предполага непрекъснато преминаване на постъпващия във вагоните въздух при отопление и охлаждане през филтриращ елемент.

Пътническите вагони с въздушно канално отопление са 44% от парка. При този тип вагони преминаването на постъпващия във вагоните въздух само при отопление е чрез филтриращ елемент.

„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД обслужва крайградските зони около големите пътнически центрове – София, Пловдив, Варна с електрически и дизелови мотрисни влакове, снабдени с климатизираща система и филтриращи елементи на входящия въздух. Всички нощни релации се обслужват с климатизирани спални вагони от месец май 2013 г.

5. Удовлетвореност на клиентите

За да удовлетворят нуждите на населението от пътнически транспортни услуги, преди въвеждането на нов график за движение на влаковете Управителят на Железопътната инфраструктура съвместно с Националния железопътен пътнически превозвач „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД организира срещи с представители на клиентските организации и областните и общински администрации. На тези срещи се представят и съгласуват разработените транспортни схеми. Обсъждат се предложените маршрути, разписания, периоди на движение, спирания на влакове и други.

➤ **Преброяване на пътниците**

Преброяването на пътниците във всички категории влакове е елемент от провежданите маркетингови проучвания на пътническите превози. Те се извършват три пъти в годината в рамките на 7 /седем/ календарни дни – от понеделник до неделя включително. През 2018 г. са извършени редовните преброявания на влаковете през месеците март, юли и октомври. На тази база се определя броят и видът на вагоните в съставите на различните категории влакове.

➤ **Проучване на клиентската удовлетвореност**

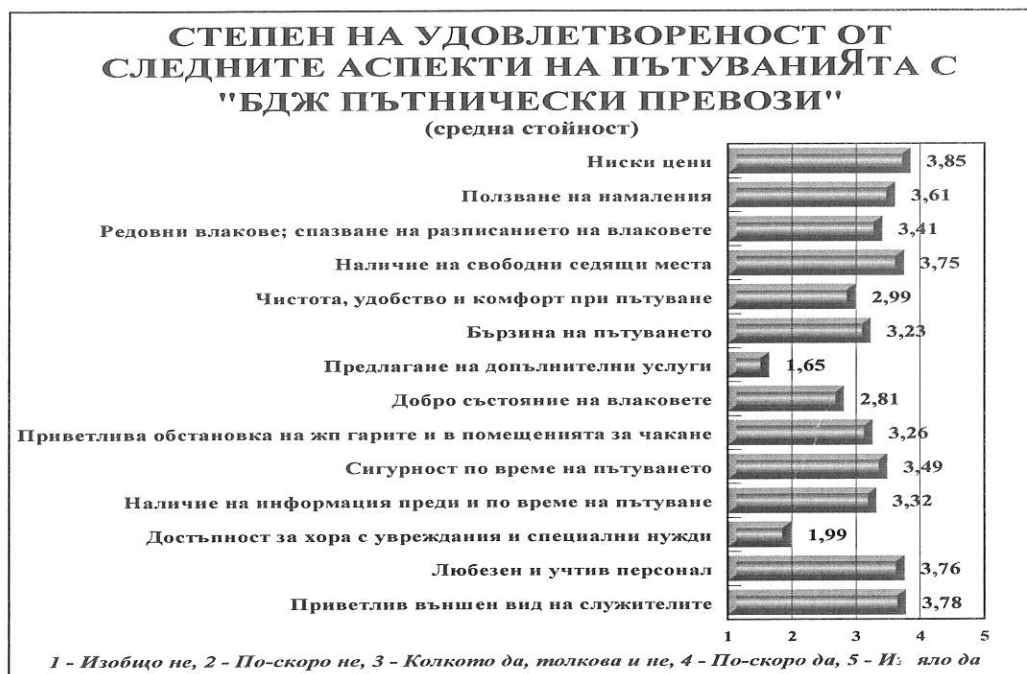
Ежегодно „БДЖ-Пътнически превози“ поръчва на социологическа агенция проучване на клиентската удовлетвореност. Изследването се прави сред представителна извадка в две групи – клиенти на компанията и пълнолетно население.

През месец октомври 2018 г. бе проведено ежегодното проучване на клиентската удовлетвореност и нагласите на населението. Изследването се извърши сред представителна извадка в две групи – клиенти на компанията и пълнолетно население.

Нивата на потребителска удовлетвореност от цялостното обслужване на „БДЖ – Пътнически превози“ сред пътниците е 77.6% през 2018г., а през 2017г. е 73.8%. Отчита се леко увеличение на удовлетвореността от 3.8% процентни пункта през отчетната година.

При индикаторите за удовлетвореност от различни аспекти на пътуването/пътуванията с „БДЖ – Пътнически превози“ се установява, че средните оценки на повечето от тях са над средната за 5-степенната скала, което е индикатор за частична удовлетвореност и показателно за доста по-високите изисквания към качеството на услуги на Компанията. Все пак, на преден план излизат ниските цени. Непосредствено следват съответно „приветлив външен вид на служителите“, „любезен и учтив персонал“, „наличие на свободни седалки“, „ползване

на намаления“, „сигурност по време на пътуването“, „редовни влакове“, „наличие на информация“, „приветлива обстановка“, „бързина на пътуването“.



При сравнителния анализ между изискванията на клиентите и постигнатата удовлетвореност на първо място трябва да бъде отбелязана групата от елементи, които едновременно изпъкват с **голямо значение за клиентите и същевременно** – с положителната оценка, която те дават за състоянието на тези елементи. Съществено е да се отбележи, че тези елементи са свързани със самото съдържание на предлаганите от Компанията услуги:

- редовност на изпълнение на разписанието,
- сигурност при пътуването,
- наличие на достатъчно седалки
- любезен персонал.

С **висока позитивна оценка** се откроява и групата на факторите, свързани с финансовите условия:

- цени на билетите и предлаганите намаления

Изрично трябва да се подчертае, че тези елементи се нареждат назад в равнището на изискванията на клиентите. От това може да се направи извод, че Компанията в сравнително висока степен отговаря на очакванията им в този пункт.

Със **средно равнище** и на изискванията, и на удовлетвореността, се нарежда група от елементи, включваща

- бързината на придвижването,
- обстановката на гарите и
- наличието на навременна информация за движението.

Най-негативни са оценките по отношение на:

- състоянието на влаковете
- чистотата
- удобствата в тях.

Тези елементи се позиционират доста високо в очакванията на клиентите, но същевременно са с изразено ниски оценки.



Групите, формирани според мотивите да избере да пътува с „БДЖ – пътнически превози“, са пет, като изборът на най-голяма част от тях - над четири десети, е продиктуван от комплексното въздействие на всички фактори. Близо една четвърт се влияят от всички фактори, без имидж (препоръките) и екстри (предлагането на допълнителни услуги). Около една пета от всички са чисто прагматични потребители – интересуват се само от изгодата в материално отношение, докато всички останали фактори остават на заден план. 9 на сто от ползващите железопътен транспорт са нефокусирани. Най-малка е групата на влияещите се от самото пътуване и обслужването – 5 на сто от всички.

6. Разглеждане на жалби, възстановяване на суми и обезщетения за неспазване на стандартите за качество на услугата

➤ Оплаквания

Всеки пътник, който не е удовлетворен от качеството на предложената услуга може да подаде оплакване или сигнал до железопътното предприятие. Данните за контакт /телефон, факс, e-mail и адрес/ са разпространени във всички гари, железопътни бюра, интернет, пътеводител и др.

Всяка жалба се разглежда, извършва се разследване ако е необходимо и се изготвя отговор, който задължително съдържа изчерпателно и мотивирано обяснение по поставения проблем, съобразено с всички нормативни документи и конкретно създалата се ситуация. При констатиране неизпълнение на служебното задължение от служител на дружеството и доказана вина се търси най-строга отговорност и се налага дисциплинарно наказание според действащото законодателство.

През 2018 са получени общо 1406 оплаквания и сигнали от клиенти или увеличение с 15% спрямо 2017г.

Основна част от основателните сигнали са свързани с предлаганата транспортна услуга:

- ✓ Тарифна политика (непрофесионално обслужване от страна на служител при издаване на пътнически билети и подаване на информация. При доказана вина са наложени дисциплинарни наказания на съответните служители).

- ✓ Изпълнение на графика (закъсненията на влаковете и отменени влакове поради повреди на подвижен състав;
- ✓ Част от сигналите и жалбите са свързани с организация и управление на движението на влаковете.
- ✓ Подобряване информацията в гарите и в електронното разписание предоставящи актуална информация за движението на влаковете, както и неработещо мобилно разписание в официалния сайт на БДЖ;



➤ Рекламации

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2018 г. поради закъснения на влакове, съгласно **Регламент 1371** за правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

Изплатени суми за 2018 г. съгласно Регламент №1371 за закъснения на международни влакове		
Месец	суми /евро/	бр. пътници
януари	18,00	4
февруари		
март		
април		
май		
юни		
юли		
август		
септември		
октомври		
ноември		
декември		
Общо	18,00	4

7. Предоставяне на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД предоставя железопътен превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност /ЛНП/. Обслужването на ЛНП се извършва съгласно сключения тристранен договор на 01.06.2007 г. между Български червен кръст /БЧК/, „Български държавни железници” ЕАД и Национална компания „Железопътна инфраструктура”. Тринадесет железопътни гари са открити за извършване на тази дейност (София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Бургас, Горна Оряховица, Плевен, Шумен, Пазарджик, Сливен, Ямбол, Видин и Враца). Всяка от изброените железопътни гари разполага с подемно устройство-мобиллифт. Гарите София и Горна Оряховица са съоръжени с по два мобиллифта, което е в помощ на организацията на работа в тези гари. Поради съществуващи инфраструктурни проблеми гара Русе не е открита за превоз на ЛНП. Гара Русе разполага с мобиллифт и обучен персонал за работа с него. Транспортното обслужване на ЛНП за/от гара Русе се извършва експериментално.

За осигуряване на равни права за достъп до железопътен транспорт на ЛНП, във връзка с изискванията на чл.19, § 1 от Регламент (ЕО) №1371/2007 г. и създаване на стройна организация при осъществяването на превозите на тази група клиенти на 09.02.2015 г. са утвърдени „Правила за достъп и обслужване на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност” от „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД и ДП „НКЖИ” и съгласувани от Български Червен кръст.

Информация, относно организацията на превоза на ЛНП с железопътен транспорт, Правилата за достъп и приложенията към тях, нашите клиенти могат да намерят в сайта на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, както от нашите сътрудници и по телефон в гарите, открити за тази дейност.

В железопътните гари София, Пловдив, Стара Загора, Бургас и Варна има изградени Гарови служби на БЧК. Заявки за превоз на ЛНП се приемат от тези служби.

В железопътните гари Горна Оряховица, Плевен, Шумен, Пазарджик, Сливен, Ямбол, Видин, Враца и Русе, заявки за превоз на ЛНП се приемат от служителите на билетни каси/информация.

Обслужването с мобиллифтовете се извършва от обучен персонал в гарите, а съвместно с ДП „НК ЖИ” се осигурява приемането на влака на подходящ коловоз с достъп на мобиллифт за качване/слизване в начална/крайна гара на пътуване на ЛНП.

При регистрирана заявка за превоз на ЛНП на инвалидна количка, „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД осигурява включване на специализиран вагон в състава на съответния влак.

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД разполага със седем специализирани вагони в експлоатация (1ABbds, 3Bbds и 3Bh), за превоз на ЛНП.

В специализираните вагони има обособени места за лица, придвижващи се с инвалидни колички и техните придружители, както и изградени санитарни възли, отговарящи на международните стандарти.

Пет от спалните вагони, които се движат в състава на нощните бързи влакове, разполагат с по две кабинни, специализирани за превоз на ЛНП.

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД извършва транспортно обслужване на ЛНП и с 15 дизелови (ДМВ) и 21 електрически (ЕМВ) мотриси, които се движат по различни маршрути в страната. Всяка мотриса е оборудвана с подвижна сгъваема рампа за обслужване на такива лица. При пътуване с тези влакове от ЛНП, не е необходима предварителна заявка за превоз. Обслужването на ЛНП при качване и слизване от влака се извършва от превозния персонал.

За 2018 г. са обслужени общо 2038 ЛНП и 554 техни придружители. За качване и сваляне на ЛНП на/от специализиран вагон в гарите, е ползван 520 пъти мобиллифт.

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД извършва транспортно обслужване на ЛНП само във вътрешна съобщение.

Система за управление на качеството на “БДЖ – Пътнически превози” ЕООД по ISO 9001:2015.

“БДЖ – Пътнически превози” ЕООД е сертифицирано по БДС EN ISO 9001:2015 с обхват „Извършване на превоз на пътници с железопътен транспорт в международно и вътрешно съобщение” от 13.12.2018г.