



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080
тел./факс: (+359 2) 987 88 69;

www.bdz.bg
bdz@bdz.bg

Доклад

за

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

Януари - Декември 2012 г.

1. Предоставяне на информация за пътуването и продажба на билети

Информация за пътниците

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

Преди влизане в сила на новия график за движение на влаковете през месец декември 2011г. се предостави информация на населението за основните промени в транспортната схема за обслужване чрез:

- съобщения в средствата за масова информация;
- продажба на пътеводители, съкратени разписания, диплянки и др.
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

За задоволяване на повишеното търсене преди официални и национални празници се предоставя информация за назначаване на допълнителни влакове и увеличаване на съставите на редовните влакове с допълнителни вагони по основните направления чрез:

- съобщения в средствата за масова информация;
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

Съобщения за промяна в графика за движение или прекъсване движението на влаковете поради ремонт или възстановителни работи:

- съобщения в средствата за масова информация;
- интернет страницата на БДЖ – www.bdz.bg

Информация предоставяна на пътниците в железопътните бюра и гари – лично или чрез обаждане по телефона - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени.

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна разписания, маршрути на влакове.

Чрез сайта на БДЖ се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на пристигащите и заминаващи влакове в гарите София, Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Мездра и Горна Оряховица.

Дистрибуционни канали

- **железопътни гари, спирки и бюра**

В края на 2012 г. обслужването на пътниците се извършва в 274 гари и спирки и 2 бюра. 79 гари и 6 спирки се обслужват от персонал на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, а в 169 гари, спирки и разделни постове продажбата се извършва от служители на управителя на железопътната инфраструктура. В 12 гари обслужването е смесено. В 7 спирки и 1 гара билети се продават от лица наети на комисионен договор.

Общият брой на необслужваните гари и спирки е 410.

- **закупуване на билети във влака**

Продажба на билети във влаковете се осъществява от превозния персонал, а от месец март 2012 г. и от влакови билетни касиери. Пътническите влакове по най-натоварените крайградски участъци на столицата се обслужват чрез преносими компютри, с които е снабден персонала на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД.

2. Точност на услугите и общи принципи за справяне със ситуация на прекъсване на услугите

2.1. Закъснения

Статистика за точността на пътническите влакове през 2012 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	Международни влакове	Вътрешни влакове на дълги разстояния	Регионални и крайградски влакове
% закъснения общо	50,6%	25,0%	10,0%
% закъснения до 60 минути в крайна гара	34,1%	22,8%	9,2%
% закъснения от 60 до 119 минути в крайна гара	9,7%	1,5%	0,6%
% закъснения над 120 минути в крайна гара	6,8%	0,7%	0,2%

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. Неустойката е в размер на 2,50 лева на минута.

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 услуги

При изброените случаи железопътния превозвач „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД прибегва до резервен и извънреден транспорт:

Резервен транспорт

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД организира обслужване с резервен транспорт в следните случаи:

- след уведомяване от Управителя на железопътната инфраструктура ДП „НКЖИ” за предстоящо извършване на планови ремонти по железния път и съоръжения;
- други събития, за които е известно предварително, че правят невъзможно предоставянето на обществена услуга.

Извънреден транспорт

Извънреден транспорт се организира в случаи:

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

4. Чистота на подвижния състав и железопътните съоръжения

Почистване на вагоните и мотрисните влакове

„БДЖ – Пътнически превози” ЕООД извършва почистване на влаковете в 46 пункта в цялата страна, разпределени в пет Регионални центрове за почистване и екипиране. Разработени и утвърдени са технологии за различните видове почиствания на вагони и електромотрисни влакове, съгласно които се извършва хигиенизирането на подвижния състав.

- Технология за ежедневно вътрешно почистване и екипиране на пътническите вагони и мотрисни влакове
- Технология за почистване на пътническите вагони и мотрисни влакове в гарите
- Технология за основно вътрешно почистване и екипиране на пътническите вагони и мотрисни влакове
- Технология за външно измиване на вагони и мотрисни влакове.

За всеки месец се изготвя денонощен план график за извършване на основно вътрешно почистване и външно измиване на влакови състави и подвижен състав. План график се изготвя за всички гари и екипировъчни пунктове, в които се извършва почистване.

- Технология за машинно пране на тапицираните седалки на пътническите вагони и мотрисни влакове
- Грубо почистване - събиране на различни предмети – хартии, кутии от напитки и пр. се извършва от превозната бригада след приключване на пътуването, в гари в които няма пунктове за почистване. Такова почистване не се извършва в случаи, при които няма технологично време, тъй като след кратък престой за слизване на пътниците съставът е композиран за влак.

Качеството на въздуха във вагоните и мотрисните влакове

57 % от вагоните в пътническия вагонен парк на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД са оборудвани с климатична система или с въздушно-канално отопление.

Климатизираните вагони са 11% 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 46% 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.

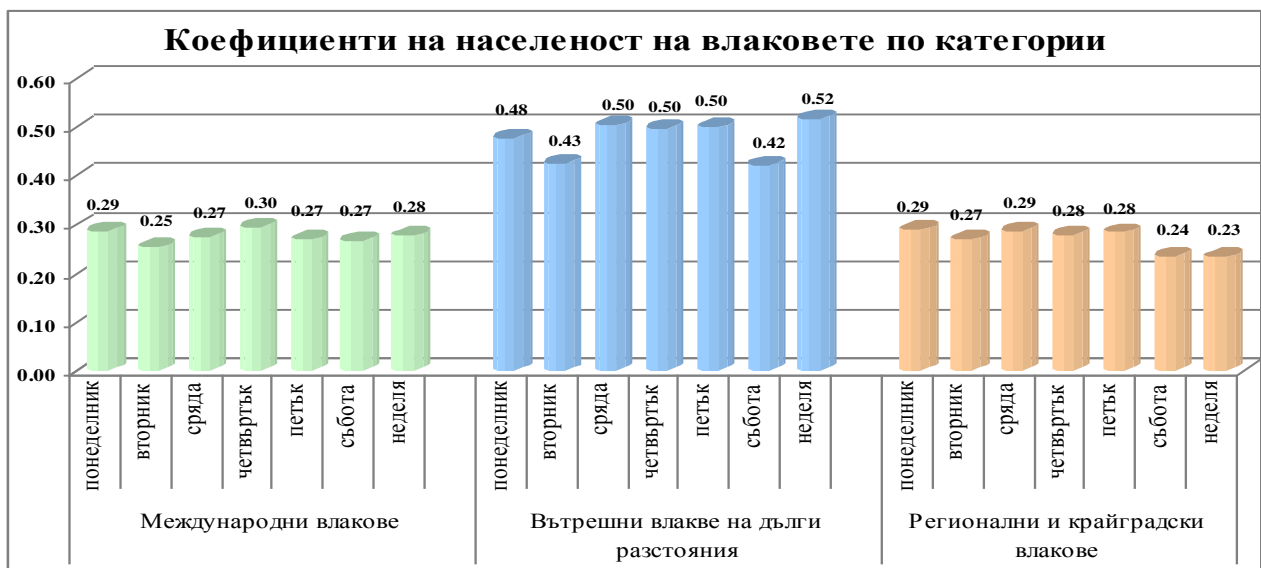
5. Проучване на удовлетвореността на клиентите

Мониторинг на удовлетвореността на клиентите

Критериите за качество, които не могат да се измерват количествено, се проверяват чрез провеждане на анкети сред клиентите. През ноември и декември 2012 г. се проведе изследване за качеството на услугата превоз на пътници с железопътен транспорт за нуждите на „БДЖ - Пътническите превози“ ЕООД“. Резултатите показват сравнително добра средна оценка по шестобалната система.

Провеждането на такива анкети позволява да се идентифицират най-силните и най-слабите страни на предлаганата услуга в сравнение с очакванията и потребностите на пътуващите. Поведението на персонала във влаковете, гарите и информационното обслужване получават сравнително добра средна оценка за разлика от предлаганото качество по отношение хигиена, състояние на подвижния състав и услуги във влаковете.

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 2012 г. са извършени редовните преброявания на влаковете през месеците март, юли и октомври. Въз основа на данни от преброяванията на пътниците през 2012 г. са изчислени коефициенти на седмична неравномерност за отделните категории влакове.



6. Възстановяване на средства при разглеждане на жалби и обезщетения за неспазване на стандартите за качество на услугата

Оплаквания

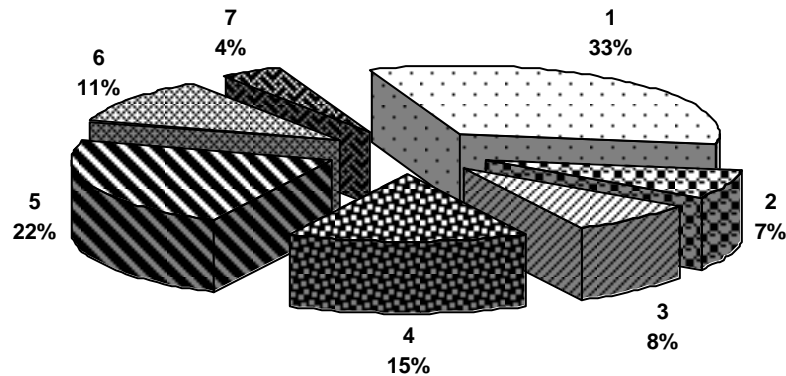
Всеки пътник, който не е удовлетворен от качеството на предложената услуга може да подаде оплакване или сигнал до железопътното предприятие. Данните за контакт /телефон, факс, e-mail и адрес/ са разпространени във всички гарии, железопътни бюра, интернет, пътеводител и др.

В централно управление на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД функционира „Горещ телефон” за приемане на сигнали и оплаквания на клиенти.

Всяка жалба се разглежда, ако е необходимо се извършва разследване 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.

Обобщени данни за получени и обработени оплаквания през 2012 г. /395 на брой/



1. Жалби за отменени поради оптимизирането на транспортния график влакове, както и произтичащите или свързани закъснения и неудобства при пътуване;
2. Липса на адекватна климатизация на влака (топло/студено) и свързани с това неудобства при пътуване. Ниска хигиена на вагоните и санитарните възли;
3. Неадекватен брой вагони, несъобразен с пътническия поток – прекалено малко вагони в състава на влакове. Тук също са включени жалби, свързани с остаряла техника, липса на спални и бюфет вагони и т.н.
4. Оплаквания, свързани с некоректно или нелюбезно държание от страна на служителите, както и некоректно издаване на билети;
5. Оплаквания, свързани с издаването на билети във влака след качване от необслужвана спирка;
6. Жалби, свързани с издаването от БДЖ карти за намаление при пътуване (всички категории), както и жалби, свързани с издаване на билети (особено двупосочни);
7. Други – единични случаи на жалби, дефинирани по различен начин (предложения, насоки, съвети), оплаквания от неточности в сайта на БДЖ, оплаквания свързани с електронните табла и системата за оповестяване и др.;

Най-много от получените жалби и сигнали през годината са свързани с неудобно разписание и оптимизиране на транспортната схема, недоволство от въведената продажба на билети от влакови касиери, неизпълнение на служебните задължения и нелюбезно отношение от страна на служителите от превозните бригади и от билетни каси и др. липса на вентилация във вагоните, пренаселеност на влаковете.

В началото на месец юни 2012 г. "БДЖ - Пътнически превози" ЕООД въведе книга за мнения на клиентите. Такава книга има във всички категории пътнически влакове, която се намира при началника на влака и клиентите могат да отбележат своите забележки, препоръки и похвали. Обобщаването на резултатите показва, че 60% от клиентите не са доволни от въведената продажба на билети във влаковете от влакови касиери, тъй като са настанени в първия вагон на влака.

Рекламации

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2012 г.

Възстановени суми и изплатени reklamации на клиенти	
- брой	28
- сума /лв./	7193.50
Основание	
- отменени влакове	68%
- липса на първокласен вагон за международно съобщение	4%
- лоши метеорологични условия	29%

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

Транспортно обслужване на лица с намалена подвижност с железопътен транспорт се извършва по основни направления:

- София – Бургас – София през Пловдив /бърз влак със задължителна резервация/
- София – Варна – София през Г.Оряховица /бърз влак със задължителна резервация/
- София – Горна Оряховица - София /бърз влак със задължителна резервация/
- София – Ямбол – София през Пловдив /бърз влак със задължителна резервация/
- София – Бургас – София през Карлово /бърз влак със задължителна резервация/
- София – Русе – София през Горна Оряховица /бързи влак/

В съставите на тези влакове са включени специализирани вагони с обособени места за лица, придвижващи се с инвалидни колички и техните придружители. Във вагоните има изградени санитарни възли, отговарящи на международните стандарти.

Транспортно обслужване на лица с намалена подвижност се извършва чрез гаровите служби на Български Червен Кръст (БЧК) в железопътните гари София, Пловдив, Стара Загора, Бургас и Варна, както и чрез гишетата Информация в железопътните гари Плевен, Червен бряг, Горна Оряховица, Шумен, Ямбол, Сливен и Пазарджик.

За извършване на превозната услуга е необходимо да бъде направена заявка един ден преди пътуването (при пътуване с комбиниран транспорт влак – автомобил, заявката се прави минимум два дни предварително) в гарите или на телефони, обявени на интернет сайта на БДЖ – www.bdz.bg.

Освен с горепосочените влакове, лица с намалена подвижност могат да пътуват и с дизеловите и електрическите мотриси Дезиро, които се движат по различни маршрути в страната. Всяка мотриса е оборудвана с подвижна сгъваема рампа за обслужване на лица с намалена подвижност. При пътуване с тези влакове не е необходима предварителна заявка. Обслужването на лицата с намалена подвижност при качване и слизане от влака се извършва от превозния персонал.

Във второкласните седящи вагони на всички категории влакове и в спалните и кушет вагони се допуска превозът на кучета водачи на незрящи граждани срещу закупуване на билет втори клас за съответната категория влак. Изискване за кучетата водачи е те да имат намордник, ветеринарно свидетелство, лична карта и твърд повод.

Клиентите от чужбина, които желаят да ползват тази услуга, могат да подадат заявка за превоз на трудно-подвижни лица и да получат допълнителна информация на обявени в интернет сайта на компанията телефон и e-mail.