



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
тел./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 2016 г.

1. Предоставяне на информация за пътуването и продажба на билети

Информация за пътниците

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

➤ **Информационен център на БДЖ**

От 1 юни 2016 г. е в действие нов единен номер, който обслужва гражданите в цялата страна. Информационен център на БДЖ отговаря на номер 0700 10 200 и предоставя информация за разписанието по вътрешните и международни линии, цени на билети, намаления и групови пътувания, актуалното движение на влаковете по конкретни маршрути, рекламации, също така се приемат и сигнали за опасности, нередности и жалби.

Операторите обслужват на български език, ежедневно, при денонощен режим на работа, включително през празнични и почивни дни. Операторите на английски език са на разположение на клиентите от понеделник до петък между 07:00 – 21:00 часа. Бърз достъп до предварително записана информация на английски е в допълнителна помощ на пътуващите.

➤ **Преди влизане в сила на новия график за движение на влаковете през месец декември 2016 г. 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 чрез:
 - 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 относно:
 - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени.
- Информация чрез Интернет страницата на БДЖ за:
 - разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна разписания, маршрути на влакове;
 - 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.
- За обявяване правата и задълженията на пътниците в гарите и влаковете на видно място е разпространен информационен стикер на български и английски език.

Дистрибуционни канали

- **железопътни гари, спирки и бюра**

В края на 2016 г. обслужването на пътниците се извършва в 256 гари и спирки и 5 градски бюра. От персонал на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД се обслужват 82 гари и 8 спирки, а в 158 гари, спирки и разделни постове продажбата се извършва от служители на управителя на железопътната инфраструктура ДП „НК ЖИ”. В 8 гари обслужването е смесено. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 429.

- **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 обслужват 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 18 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;
- ✓ София – Благоевград – София;
- ✓ 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 2016 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	47,9%	37,3%	14,0%
% закъснения до 60 минути в крайна гара	35,5%	33,4%	13,0%
% закъснения от 61 до 120 минути в крайна гара	9,2%	2,9%	0,8%
% закъснения над 120 минути в крайна гара	3,2%	0,9%	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, компенсация 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

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 36 пункта в цялата страна, разпределени в 8 Пътнически центъра.

Вътрешно почистване и външно измиване се извършва по утвърдени технологии за вагони и за 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.

Почистване не се извършва на влакове, които след кратък престой в крайна гара (10-15 мин. за слизване и качване на пътниците) заминават и няма технологично време за извършване на грубо почистване. Това са влакове на къси разстояния, на които гарово почистване се извършва във възелните гари.

Качеството на въздуха във вагоните и мотрисните влакове

Общо 55% от вагоните в пътнически 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.

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 2016 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.

През 2016 г. се проведе маркетингово изследване на удовлетвореността от предлаганите пътнически железопътни услуги в национален мащаб сред две целеви групи - клиенти на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД и представители на пълнолетното население на страната.

Резултатите от изследването показват, че основните причини за употребата на железопътен транспорт са свързани с цената на услугата – по-евтин е от другите видове транспорт, и с удобния достъп до жп гарите. Възможността за ползване на намаления също е основателна причина за употребата на този тип транспорт най-вече сред пенсионери, ученици и студенти.

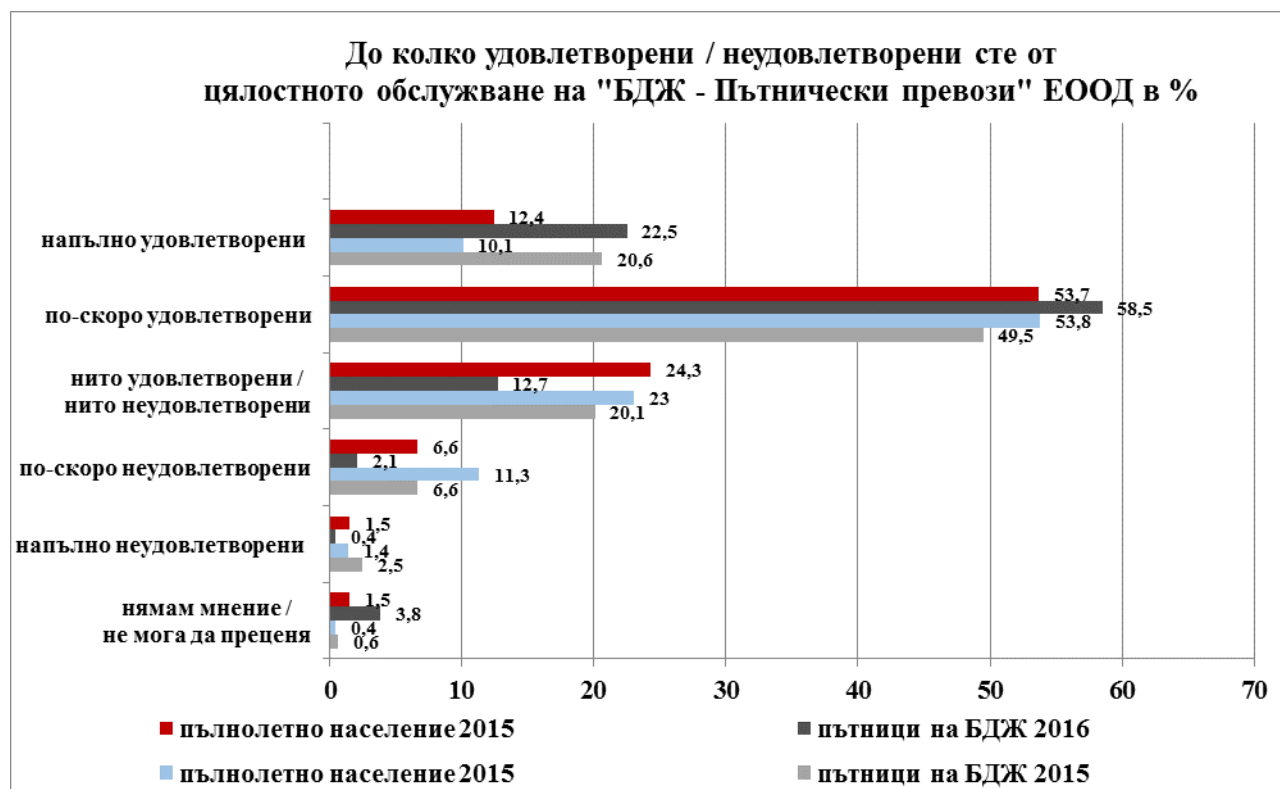
Нивата на потребителска удовлетвореност от цялостното обслужване на „БДЖ – Пътнически превози“ сред пътниците на БДЖ са по-високи в сравнение с пълнолетното население – за 2016 г. 81% от пътниците на БДЖ са удовлетворени от цялостното обслужване, докато при представителите на пълнолетното население делът на удовлетворените е 66%, като в сравнение с предходната година нивата на удовлетвореност са повишени.

Като цяло, два са аспектите от услугата на БДЖ, които представителите на двете изследвани съвкупности оценяват най-високо. На първо място, това е информационното обслужване, което преобладаващата част от изследваните лица определят като добро или много добро. На второ място е поведението на персонала във влаковете, което също се оценява като добро или много добро.

Хигиената и предлаганите услуги във влаковете са други аспекти от услугата превоз на пътници с железопътен транспорт, които представителите на целевата група оценяват най-ниско. За 2016 г. близо 12% от пътниците на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД определят нивото на хигиена във влаковете като лошо, а при представителите на пълнолетното население този дял е над 31%. Аналогична е и ситуацията по отношение на предлаганите услуги – почти 10% от пътниците на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД дават лоша оценка по този показател, а при пълнолетното население негативна оценка дават над 28%.

Допълнителни услуги, които представителите и на двете съвкупности биха желали да бъдат предлагани в бъдеще включват: радиоуредба за информация за пътуването/музика, безплатна преса/вестници/списания и безжичен интернет, а за по-дълги разстояния (над 60 км) и предлагане на храна и напитки.

Изследването показва още, че от ключово значение за удовлетвореността на изследваните целеви групи се явяват три основни ключови показателя: спазване разписанието на влаковете, състояние и атмосфера във влаковете и нивото на хигиена във влаковете.



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,

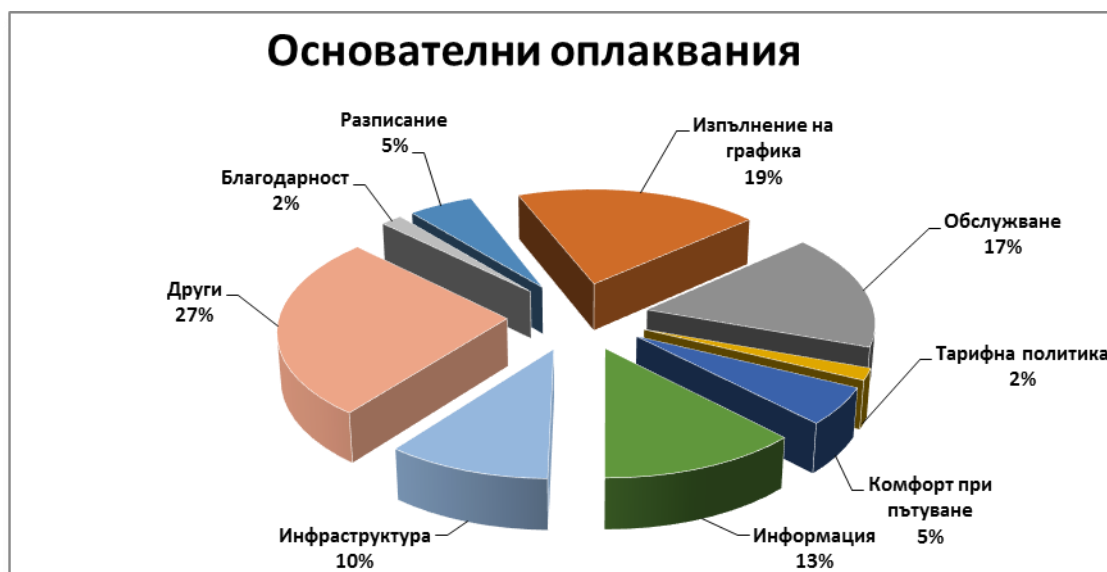
факс, e-mail и адрес/ са разпространени във всички гари, железопътни бюра, интернет, пътеводител и др.

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 2016 са получени общо 743 оплаквания и сигнали от клиенти или 30% повече от предходната година.

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

- закъсненията на влаковете;
- неработещо мобилно разписание в официалния сайт на БДЖ;
- отменени влакове поради повреди на подвижен състав;
- 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.
- Част от сигналите и жалбите са свързани с организация и управление на движението на влаковете.



Рекламации

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2016 г. поради закъснения на влакове, съгласно **Регламент 1371** за правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

Изплатени суми за 2016 г. съгласно Регламент 1371 за закъснения на влакове		
Месец	суми /евро/	бр. пътници
Януари	106,00	43
Февруари	----	----
Март	----	----
Април	----	----
Май	----	----

Изплатени суми за 2016 г. съгласно Регламент 1371 за закъснения на влакове		
Юни	3,78	1
Юли	34,76	10
Август	430,05	89
Септември	513,55	118
Октомври	114,46	29
Ноември	81,03	14
Декември	35,00	9
Общо	1 318,63	313

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 ежедневно с осем бързи влака, в чиито състави са включени специализирани вагони с обособени места за лица с намалена подвижност. Превози се извършват и с други влакове при заявено пътуване и техническа възможност от страна на превозвача. В съставите на нощните влакове София – Варна – София и София – Бургас – София са включени спални вагони с обособени кабини за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност.

Основните маршрути, по които се извършват превози на лица с намалена подвижност са:

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

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, Горна Оряховица, Шумен, Ямбол, Сливен, Пазарджик, Видин и Враца.

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.

Маршрути, по които се движат влакове с такива състави са:

- София – Перник – София,
- София – Благоевград – София,
- София – Кюстендил – София,
- Кюстендил – Гюешево – Кюстендил,
- София – Мездра – Враца – София,
- София – Пирдоп – София,
- София – Драгоман – София,

- София – Банкя – София,
- София – Пловдив – София,
- Пловдив – Карлово – Пловдив,
- Пловдив – Хисар – Пловдив,
- Пловдив – Асеновград – Пловдив,
- Пловдив – Ст. Загора – Пловдив,
- Пловдив – Първомай – Пловдив,
- Кърджали – Подкова – Кърджали,
- Плевен – Черквица – Плевен,
- Левски – Свищов – Левски,
- Троян – Левски – Свищов – Троян,
- Варна – Добрич – Кардам – Варна,
- Силистра – Самуил – Силистра и др.

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 трудноподвижни лица и да получат допълнителна информация на обявени в интернет сайта на компанията телефон и e-mail.

Система за управление на качеството на “БДЖ – Пътнически превози” ЕООД по ISO 9001:2008

“БДЖ – Пътнически превози” ЕООД е сертифицирано по БДС EN ISO 9001:2008 с обхват „Извършване на превоз на пътници с железопътен транспорт в международно и вътрешно съобщение” от 1.12.2015 г.