



## “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България  
факс: (+3592)9878869  
bdz\_passengers@bdz.bg  
www.bdz.bg



ОДОБРИЛ:

*Залучено на основание*

Константин Азов

*Решамент 2016/679*

Директор „Продажи и обслужване”  
„БДЖ – Пътнически превози” ЕООД

Приложение

### ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

към извършване на услугата „Провеждане на годишен мониторинг сред гражданското общество, относно превода на пътници с железопътен транспорт” за нуждите на „БДЖ- Пътнически превози” ЕООД

Обхват и показатели на мониторинга:

I. Оценка на качеството на предлаганата услуга:

1. Обхват:

- редовни клиенти;
- случайни клиенти;
- клиенти непользвачи услугата;

2. Показатели:

- редовност;
- разписание;
- заетост на влаковете;
- вътрешни условия;
- комфорт;
- информация за пътуване;
- цени;
- обслужване пред билетни каси;
- обслужване във влака;

II. Оценка на обслужването от персонала:

1. Обхват:

- билетни касиери;
- превозни бригади;
- гарова информация;
- обслужване по телефона от Инфоцентър БДЖ;

2. Показатели:

- информация за пътуване;
- професионално отношение към клиентите;

- бързина при издаването на превозни документи;
- външен вид на персонала;

**III. Препоръки и мерки за подобряване на услугата:**

1. Обхват:

- пътници;
- персонал;

2. Показатели:

- негативни и положителни констатации;
- примери и събития за услугата;
- препоръки и предложения за мерки, очаквания към БДЖ;

**IV. Необходимост от услугата:**

1. Обхват:

- пътници;

2. Показатели:

- честота на използването на услугата;
- необходимост от алтернативен транспорт;
- цел на пътуване;

**V. Профил на клиента:**

1. Обхват:

- пътници;

2. Показатели:

- възраст;
- социален статус;
- доходност: ниски, под средната за страната, средната за страната, над средната за страната и високи доходи;
- занимание по време на път;
- среден брой пътувания с влак на година;

**Минимални изисквания за мониторинга за събиране на информация:**

1. Не по-малко от 2000 ефективни интервюта с групи от граждани, клиенти и персонал, равно разпределени за всяка група.
2. Задължителни гари за интервюиране: София, Своге, Видин, Плевен, Г. Оряховица, Шумен, Варна, Перник, Благоевград, Пазарджик, Пловдив, Димитровград Стара Загора, Бургас и Русе.
3. Задължителни влакове на интервюиране мониторинг: 200 влакове от различни категории и направления;
4. Интервюиране с до 30 посочени въпроса от Изпълнителя, съгласувани с Възложителя. За различните групи се допускат различни въпросници.
4. Наблюдения по метод „таен клиент“;

**Предоставяне на информацията от мониторинга:**

- Срок за изпълнение – до 30 работни дни от сключването на договор
- Срок на валидност на офертата – 60 дни от предоставянето и.
- Събраната информация да бъде графично представена под формата на таблици и графики по показателите и обхвата на мониторинга.
- Основните изводи и анализи от проучването да бъдат направени от Изпълнителя и предоставени лично на упълномощени длъжности лица на Възложителя.