



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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



Д О К Л А Д

**за качеството на предоставяните превозни услуги
с железопътен транспорт на територията на Република България
за периода януари - декември 2020 година**

„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

София, 2021 година

I. ОБХВАТ

Настоящият доклад е изготвен на основание на чл. 28 от Регламент № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г., относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт. Докладът съдържа информация за изпълнението на предлаганата превозна услуга с железопътен транспорт на територията на Република България при спазването на стандартите на качество.

Докладът обхваща периода януари-декември 2020 г. и дава информация за областите на развитие, съгласно Приложение III от Регламент № 1371/2007- „Минимални стандарти за качеството на услугите“:

- Информация и билети;
- Точност на транспортните услуги и общи принципи за преодоляването на смущенията на услугите;
- Отменяне на транспортните услуги;
- Чистота на подвижния състав и гаровите съоръжения (качество на въздуха във вагоните, хигиена на санитарните възли и др.);
- Проучване на удовлетвореността на потребителите;
- Разглеждане на жалбите, възстановяване на суми и обезщетения за неизпълнение на стандартите за качество на услугите;
- Предоставяне на помощ на лицата с увреждания и лицата с ограничена подвижност.

II. ИНФОРМАЦИЯ И БИЛЕТИ

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД използва дистрибуционните канали за продажби и информирание на своите клиенти и партньори.

- В края на 2020 г. обслужването на пътниците се извършва в 92 гари и спирки и 5 градски бюра, като допълнително за клиентите работи и едно сезонно бюро само за летния период. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 590, като пътници, качили се от тези пунктове, се обслужват от превозния персонал.
- Предстои увеличаване на пунктовете за продажба на билети, чрез поставяне на билетно-касови автомати в големите гари.
- Стартиралата през декември 2017 г. „Интегрирана автоматизирана онлайн система за информация, резервация и билетоиздаване“ се използва в 98 железопътни гари и бюра и работи в пълен обхват за всички влакове и направления към края на 2020 г.
- Създаден е нов модул от системата, даващ възможност за избор на място по схема за бързите влакове при закупуване на превозни документи в железопътните гари и бюра.
- Стартирана е нова функционалност от онлайн системата за информация, резервация и билетоиздаване, позволяваща закупуването на превозни документи за всички влакове, чрез Интернет. Интегрирана е на сайта на БДЖ, позволява безкасово плащане през два оператора и е налична за всички влакове в страната.

➤ За улесняване на плащането, поетапно започна поставяне на ПОС терминали на касите в големите гари.

➤ Стартирана е подмяна на стари информационни табла с плазмени монитори в 25 гари, общо 9 са гарите с подменени стари табла с монитори за визуализиране на движението на влаковете.

➤ Подобро е информационното обслужване с нова визия на Интернет сайта на БДЖ и интегриране на нови функционалности за продажби и информация за пътниците:

- актуална информация: при закъснение/престой на влак повече от 10 минути се публикува информация за причините;
- live табла на всички гари, визуализиращи информация за времето на пристигане и заминаване на влаковете, коловоз и закъснения;
- интегриране и визуализиране на картата на железопътната мрежа в Google Maps;
- подобрена е визуализацията на разписанието на влаковете, както има възможност за закупуване на онлайн билети за избран маршрут;
- въведено е ново дигитално приложение Радар, чрез което може да се проследи в реално време движението на всички пътнически влакове в страната.

➤ Актуализация на информация чрез интернет сайта на БДЖ за:

- разписание на влаковете, общи тарифни условия, цени, промяна на разписания, маршрути на влакове;
- информация за прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт;
- връзка с железопътни бюра в страната, телефони за информация, жалби и сигнали и др.

III. ТОЧНОСТ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ И ОБЩИ ПРИНЦИПИ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА СМУЩЕНИЯТА НА УСЛУГИТЕ

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

- в гарите - на видно място, чрез електронни информационни табла;
- по високоговорителна уредба от служителите по информация или от упълномощено лице от гаровия персонал;
- информация на единен номер за цялата страна - 02 931 11 11;
- във влаковете - от превозния персонал;
- онлайн в сайта на компанията www.bdz.bg се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на всички влакове по железопътната мрежа, както и за пристигащите и заминаващите влакове във всички гари в цялата страна;

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД се стреми да снижи до минимум закъсненията на влакове по вина на железопътния превозвач.

Съгласно одобрена инструкция за отчет на закъсненията на пътническите влакове, ежедневно се изготвя справка за настъпилите нередности при движението им. Посочват се причините за закъснение на влаковете, които могат да бъдат:

- по причина на Управителя на железопътната инфраструктура (железен път; сигнализация и телекомуникация; енергоразпределение, движение, друго);
- по причина на железопътните превозвачи „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД, „БДЖ - Товарни превози” ЕООД и др.
- други непредвидими причини;

В резултат на предприети мерки и действия, през 2020 г. се отчита повишаване на точността на услугата. Общият брой на закъснелите от всички категории влакове над 5 минути в крайна гара са над 10% през 2019 г., а през 2020 г. спадат до 7%.

	Международни влакове	Бързи влакове на дълги разстояния	Регионални и крайградски влакове
Общо закъснели влакове в крайна гара над 5 минути			
- % на закъснелите от общия брой	11%	14%	6%
Закъснели влакове от 6 до 60 минути в крайна гара			
- % на закъснелите от общия брой	10%	12%	5%
Закъснели влакове от 61 до 120 минути в крайна гара			
- % на закъснелите от общия брой	0,7%	1,1%	0,3%
Закъснели влакове над 120 минути в крайна гара			
- % на закъснелите от общия брой	0,2%	0,3%	0,1%

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.

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.

IV. ОТМЕНЯНЕ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ

➤ Резервен транспорт

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД организира обслужване с резервен и извънреден 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;
- прекъсване на железопътното движение вследствие на железопътни произшествия и инциденти;
- повреди на подвижния състав и/или железопътната инфраструктура;
- други обстоятелства.

През 2020 г. общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт са 659 694 км.

месец	влаккилометри
Януари	45 854.27
Февруари	52 901.51
Март	48 867.18
Април	27 850.62
Май	45 562.00
Юни	51 318.68
Юли	56 532.36
Август	62 317.16
Септември	65 742.40
Октомври	76 479.80
Ноември	79 559.20
Декември	46 709.27
Общо	659 694

V. ЧИСТОТА НА ПОДВИЖНИЯ СЪСТАВ И ГАРОВИТЕ СЪОРЪЖЕНИЯ (КАЧЕСТВО НА ВЪЗДУХА ВЪВ ВАГОНИТЕ, ХИГИЕНА НА САНИТАРНИТЕ ВЪЗЛИ И ДР.)

Чистотата на подвижния състав е един от основните ключови показатели за отчитане качеството на услугата.

При осъществяване на своята дейност „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД извършва следните видове почистване:

- **Пълно основно почистване** се извършва 1 път на всеки 4 седмици по предварително изготвен 28 дневен график, при спазване на одобрените технологичните времена за извършване на операциите;
- **Външно почистване** на ПЖПС се извършва 1 път на всеки 7 дни по предварително изготвен 28 дневен график, при спазване на одобрените технологичните времена за съответния вид външно почистване (външно машинно и външно ръчно).
- **Ежедневното почистване** се извършва веднъж на 24 часа по предварително изготвен 28 дневен график, съобразен с графика на движение, обвързките на влаковете и техните престои, както и с одобрените технологии, технологични времена и наличния персонал за почистване в съответния пункт.

- **Гарово почистване** се извършва преди заминаване на влака от начална гара, по предварително изготвен 28 дневен график, съобразен с ГДВ, обвързките на влаковете и техните престои, както и с одобрените технологии, технологични времена и наличния персонал за почистване в съответния пункт;
- **На спалните и кушет вагони** се извършва задължително „пълно основно почистване” в основния пункт и „ежедневно почистване” в оборотния пункт;
- **Почистването на подвижен железопътен състав от графити** се извършва по заявка минимум 24 часа преди подаването му на санитарна площадка или коловоз. Почистването на графити се извършва през периода 01 април – 31 октомври. Извън този период почистването на графити се извършва по заявка 48 часа преди това, и при прогноза за благоприятни метеорологични условия за това (липса на вятър, дъжд или сняг, температури над 3 °С).

Почистването и екипирането на подвижния състав функционира като единна система от 34 пункта в страната. Пълното основното почистване се извършва в 9 пункта, ежедневното в 19 пункта, а гаровото - в 17 пункта.

Автоматизирани станции за външно измиване има в пунктове София, Пловдив и Варна.

Източване на вакуумни тоалетни системи се извършва в 7 пункта, зареждане с вода в 14 пункта, пране на седалки в 4 пункта.

Ежедневното и основно почистване се прави на 12 обособени санитарни коловози и технически гари.

Във връзка с обявеното извънредно положение от средата на март 2020 г., „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД предприе със собствени ресурси дезинфекция на всички вагони, дизелови и електромотрисни влакове. Дезинфекцията се извършва във всички пунктове за почистване, както и на всички начални и крайни гари.

Общо 72% от вагоните в пътническия вагонен парк на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД са оборудвани с климатична система или с въздушно канално отопление. Климатизираните вагони са 25% 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 47% 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.

VI. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

➤ Данните за 2020 г. показват 25% спад на пътуванията с железопътен транспорт от граждани, които преди това са използвали този вид транспорт. Половината от тях посочват като причина риска от заразяване с коронавирус и са намерили алтернативен транспорт с личен автомобил, останалите избягват да пътуват често с влак или изобщо не пътуват. Най-често в тази група попадат пенсионери и възрастни граждани над 60 годишна възраст.

➤ 5% са новите клиенти, които по време на корона-кризата са избрали железопътния пред останалите видове транспорт, с цел по-безопасно придвижване до

работното място. Тези пътници са работещи, пътуващи на къси разстояния, които преди това са ползвали на автобус или служебен автомобилен транспорт.

➤ На къси разстояния до 60 км се запазва тенденцията влаковете като средство за придвижване да се използват в по-голяма степен от хората на възраст над 60 г., пенсионери, лица с основно и по-ниско образование, жители на села. Тенденцията е изразена най-вече в слабо населените райони, села и градове с население под 10 000 жители, като основна цел е достигане до големите областни и общински центрове, предлагащи повече услуги: институции, магазини, аптеки, болнични заведения, банки и др.

➤ На въпрос „Защо предпочитате да пътувате с влак?“, основание за повече от половината е по-ниската цена. На второ място като причина посочват намаленията и офертите. 15% казват, че нямат друг алтернативен транспорт за придвижване. Същият процент пътници избират влака, защото го считат за по-безопасен от останалите видове транспорт. Най-малко, или 5%, са избрали да пътуват с влак, като по-удобно превозно средство.

➤ На въпрос „Какво трябва да се промени при пътуванията с влак?“, 60% желаят промени в разписанието в т.ч. часове на заминаване и пристигане, намаляване на времето за пътуване и престойте. Половината искат извънредни спирания на бързи влакове на по-малки гари и спирки и повече влакове по определени маршрути. 35% не са удовлетворени от чистотата и обслужването във влака. Почти 50% посочват, че трябва да се спазва разписанието, за което е необходим и нов подвижен състав. 10% от пътниците смятат, че някои от цените на железопътните услуги са високи, а 5% не искат промени.

➤ Половината от извадката посочват като причина за последното пътуване с влак посещение на близки, приятели или роднини. С приблизително равен брой са придвижването с влак до учебно заведение и до работното място. 10% предпочитат да стигнат с влак до мястото, на което ще прекарат почивката си.

➤ Оценката на показателите по десетобална система, относно качеството на обслужване при пътуването с влак и очакванията за комфорт показва следните резултати:

- любезен и учтив персонал - 4;
- наличие на свободни седалки - 7;
- ползване на намаления - 8;
- цени - 9;
- оферти - 6;
- сигурност по време на пътуването - 10;
- редовност на влакове - 4;
- наличие на информация - 6;
- приветлива обстановка - 4;
- бързина на пътуването - 4;
- чистота и комфорт - 4;
- състояние на влаковете - 4;
- достъпност за хора с увреждания/трудноподвижни лица - 3;
- предлагане на допълнителни услуги – 2.

➤ По отношение на предлагането на допълнителни услуги, към „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД са направени следващите препоръки, като голяма част от интервюираните посочват повече от един приоритет:

- безжичен интернет - 40%;
- предлагане на храни и напитки - 30%;
- предлагане на ресторантьорски услуги – 25%;
- климатизирани влакове, електрически контакти във вагоните и комфорт - 55%;
- спални вагони - 35%.

VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ, ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

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 организират 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. През 2020 г., поради опасност от разпространение на COVID 19, срещи на живо не бяха организирани. Обсъжданията се проведеха след публикуване на проект на предстоящия график за движение на влаковете на интернет сайта на превозвача www.bdz.bg.

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 2020 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.

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 и др. На интернет сайта на превозвача също има възможност за подаване на оплаквания и сигнали чрез онлайн форма.

Всяка жалба се разглежда, извършва се проверка и в 30 дневен срок 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.

Получените сигнали от клиенти на железопътния транспорт през 2020 г. са общо 1604 на брой, като най-голям дял заемат предложенията относно обслужването (14%), също така за лошо отношение и обслужване от страна на превозните бригади (13%), както и за закъснения на влаковете (10%).

В сравнение с предходната 2019 г. е отчетен спад на получените жалби и оплаквания с над 8%, като най-ясно подобрене се забелязва в областите: обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация, също и получени

предложения за железопътната услуга. Повишени са оплакванията от клиенти, свързани най-вече с предоставяне на неточна предварителна информация за пътуване и тарифна политика на компанията.

Сигнали относно	2019 г. брой	2019 г. дял %	2020 г. брой	2020 г. дял %
Предложения по обслужването	349	20%	217	14%
Превозни бригади - грубо поведение и не изпълняване на служебните им задължения	205	12%	213	13%
Закъснение на влак	187	11%	157	10%
Предварителна информация за пътуване	61	3%	138	9%
Тарифна политика	81	5%	137	9%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	254	15%	100	6%
Охладителна/отоплителна система на моториси и вагони	112	6%	94	6%
От компетентност на ДП"НКЖИ"	55	3%	86	5%
Хигиена във влаковете	70	4%	86	5%
Извън компетентността на "БДЖ - ПП"ЕООД	17	1%	86	5%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	39	2%	53	3%
Неосигурено седалко/спално място	72	4%	45	3%
Забравен багаж при пътуване	30	2%	44	3%
Благодарности	26	1%	39	2%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	60	3%	36	2%
Неудобно разписание	61	3%	33	2%
Неосъществена /липса/ връзка в гара на прекачване	25	1%	28	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	43	2%	12	1%
Общ брой сигнали	1 747	100%	1 604	100%

Продължава извършването на проверки по отношение на редовността на документите за превоз по железопътен транспорт на пътниците съвместно със служителите от Главна дирекция „Жандармерия” към МВР. За всички влакове, за които има информация за съществуващ риск от заплахата за нарушаване на сигурността на пътниците, се подава информация незабавно към органите на МВР с цел предприемане на превантивни мерки като: пренасочване на патрулиращата двойка, проверка за редовността в междинна гара от маршрута и други.

При организирани пътувания на групи от деца, учаци, както и по време на атракционни пътувания, задължително присъстват служители на Жандармерия, след уведомяване от страна на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД.

Мерките за ограничаване на пандемията от Ковид-19 наложиха преустановяване на движението на всички международни влакове от средата на месец март 2020 г., като до края на годината бе възстановено движението само на две двойки влакове между България и Румъния. Липсата на международни влакове през 2020 г. е причина да няма предявени искания за възстановяване на суми от пътници с международни превозни документи поради закъснения на влакове, съгласно Регламент 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, ползващи железопътен транспорт.

VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПОМОЩ НА ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ И ЛИЦА С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ

Обслужването на лица с намалена подвижност се извършва съгласно сключения тристранен договор между Български червен кръст (БЧК), „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД и Национална компания „Железопътна инфраструктура”.

За осигуряване на достъпна среда до железопътния транспорт Национална компания „Железопътна инфраструктура” е оборудвала тринадесет железопътни гари в страната – София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Бургас, Горна Оряховица, Плевен, Шумен, Пазарджик, Сливен, Ямбол, Видин, Враца, Русе и Петрич. Всяка от изброените железопътни гари разполага с подемно устройство – мобил лифт, като жп гарите София и Горна Оряховица са съоръжени с по два лифта. Лицата с ограничена мобилност или техни представители заявяват предварително датата, часа и влака на пътуване, за да се осигури мобил лифт.

Дружеството разполага с пет специализирани вагона с обособени места и санитарни възли, отговарящи на международните стандарти, които се включват в съставите на влаковете, за които има заявка за пътуване от лица с ограничена мобилност. Пет от спалните вагони, които се движат в съставите на нощните бързи влакове разполагат с по две кабинни за превоз на лица с намалена подвижност.

Дружеството извършва специализирано транспортно обслужване и с налични 10 дизелови и 18 електрически мотриси, които обслужват различни крайградски маршрути в страната. Всяка мотриса е оборудвана с подвижна сгъваема рампа. При пътуване с тези влакове не е необходима предварителна заявка. Обслужването при качване и слизване от влака се извършва от превозния персонал.

Информация, относно организацията на превоза на лица с намалена подвижност с железопътен транспорт, правилата за достъп и приложенията към тях, както и контакти с нашите сътрудници и гарите, в които се предлага тази услуга са публикувани на интернет сайта на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД.

Система за управление на качеството на “БДЖ - Пътнически превози” ЕООД по ISO 9001. “БДЖ - Пътнически превози” ЕООД е сертифицирано по БДС EN ISO 9001 с обхват „Извършване на превоз на пътници с железопътен транспорт в международно и вътрешно съобщение” от 13.12.2018 г.