



# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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



## ДОКЛАД

за качеството на предоставяните превозни услуги  
с железопътен транспортна територията на Република България  
за периода Януари - Декември 2019 година

„БДЖ-ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

София, 2020 година

## I. ОБХВАТ

Настоящия 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. Доклада съдържа информация за развитието на изпълнението при спазването на минималните стандарти на качеството на предлаганата услуга с железопътен транспорт на територията на Република България.

Доклада обхваща периода януари-декември 2019 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 2019 г. обслужването на пътниците се извършва в 252 гари и спирки и 5 градски бюра. От персонал на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД се обслужват 79 гари и 9 спирки, а в 157 гари, спирки и разделни постове продажбата се извършва от служители на управителя на железопътната инфраструктура ДП „НК ЖИ“. В 7 гари обслужването е смесено. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 433.

➤ От месец декември 2017 г. стартира внедряване на „Интегрирана автоматизирана система /онлайн/ за информация, резервация и билетоиздаване, като през 2019 г. се използва в 96 железопътни гари и бюра и работи в пълен обхват за всички влакове и направления.

➤ През 2019 г. системата е доразработена с нова функционалност, която дава възможност за избор на място по схема от клиентите, за бързите влакове при закупуване на превозни документи в железопътните гари и бюра.

➤ Стартирана е нова функционалност от Системата за online билетоиздаване и резервация, позволяваща закупуването на превозни документи за всички влакове, чрез Интернет. Интегрирана е на сайта на БДЖ, позволяваща безкасово плащане през два оператора и налична за всички влакове в страната.

➤ За улесняване на плащането, поетапно започна поставяне на пост терминали на касите в големите гари, като през 2019 г. безкасово плащане е в общо 41 големи железопътни гари в страната;

➤ Общо 9 са гарите с подменени 14 стари табла с монитори за визуализиране на движението на влаковете;

➤ През 2019 г. е стартиран проект по промяна на визията на сайта и интегриране на нови функционалности за продажби и информираност на пътниците:

- online продажба на билети и резервация през Интернет;

- 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 ж.п. мрежа в googlemaps;

- подобрена е визуализацията на разписанието на влаковете, както и с възможност за закупуване на online билети срещу избран маршрут;

➤ Актуализация на информация чрез Интернет страницата 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 ж.п. бюра в страната, телефони за информация, жалби и сигнали и др.

### **III. ТОЧНОСТ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ И ОБЩИ ПРИНЦИПИ ЗА ПРЕУДОЛЯВАНЕТО НА СМУЩЕНИЯТА НА УСЛУГИТЕ**

В случаи на закъснение на влак в начална или посредна 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 телефон 0700 10 200;

➤ във влаковете - от превозния персонал;

➤ on-line в сайта на компанията [www.bdz.bg](http://www.bdz.bg) се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на пристигащите и заминаващи влакове 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);

- по причина на железопътните превозвачи „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД, „БДЖ - Товарни превози” ЕООД и др.

- други непредвидими причини;

➤ През 2019 г. се отчита влошаване на изпълнението на графика за движение на влаковете в сравнение с 2018 г. по отношение на точност на транспортната услуга.

Най-често закъснявалите влакове за 2019 г., както и средно, минимално и максимално закъснение в минути в крайната гара по маршрута е показано по категории влакове:

Категория	Влак N	Маршрут	Брой закъснения	Средно закъснение в минути	Минимално закъснение в минути	Максимално закъснение в минути
БВ	2612	ВАРНА-СОФИЯ	209	28	7	151
БВ	8602	БУРГАС-СОФИЯ	156	32	7	261
БВ	2602	ВАРНА-СОФИЯ	152	23	7	168
БВ	2610	ВАРНА-СОФИЯ	149	22	7	143
БВ	8601	СОФИЯ-БУРГАС	135	31	6	178
БВ	7623	ВИДИН пътническа-СОФИЯ	129	19	7	125
БВ	8650	ВАРНА-СОФИЯ	129	33	8	150
БВ	3621	СОФИЯ-БУРГАС	129	25	6	150
БВ	9620	ВАРНА-РУСЕ	123	18	7	125
БВ	8651	СОФИЯ-ВАРНА	115	34	7	246
БВ	3622	БУРГАС-СОФИЯ	115	33	7	182
БВ	2642	ГОРНА ОРЯХОВИЦА-СОФИЯ	110	18	6	99
БВ	2614	ВАРНА-СОФИЯ	108	21	7	105
БВ	2627	СОФИЯ-ВАРНА	107	27	8	229
БВ	1622	ПЛОВДИВ-СОФИЯ	103	17	8	96
БВ	8641	СОФИЯ-СТАРА ЗАГОРА	103	27	6	153
БВ	2637	ПОВЕЛЯНОВО-ДОБРИЧ	100	32	7	230
БВ	8632	ВАРНА-ПЛОВДИВ	100	27	6	205

Източник: Отдел „ОУП”

Категория	Влак N	Маршрут	Брой закъснения	Средно закъснение в минути	Минимално закъснение в минути	Максимално закъснение в минути
ПВ	40125	ГОРНА ОРЯХОВИЦА-СТАРА ЗАГОРА	154	21	5	172
ПВ	80107	ПЛОВДИВ-ЯМБОЛ	135	24	7	172
КПВ	20243	ПЛЕВЕН-ЛЕВСКИ	134	22	6	92
ПВ	80103	ПЛОВДИВ-ЯМБОЛ	121	22	7	210
КПВ	20242	ЛЕВСКИ-ПЛЕВЕН	117	15	6	65
КПВ	80253	КАРНОБАТ-БУРГАС	111	18	7	109
ПВ	80115	ПЛОВДИВ-СТАРА ЗАГОРА	110	23	6	146
КПВ	10202	СОФИЯ-ДРАГОМАН	108	18	7	53
ПВ	30132	ЗИМНИЦА-КАРЛОВО	100	29	7	209
ПВ	40123	ГОРНА ОРЯХОВИЦА-СТАРА ЗАГОРА	97	19	6	61
ПВ	30133	КАРЛОВО-КАРНОБАТ	91	26	7	166
КПВ	24272	ТРОЯН-ЛЕВСКИ	90	20	8	107
ПВ	40120	СТАРА ЗАГОРА-ГОРНА ОРЯХОВИЦА	90	20	7	152
КПВ	42210	ЦАР.ЛИВАДА-ГАБРОВО	90	21	7	70
КПВ	42204	ЦАР.ЛИВАДА-ГАБРОВО	89	25	8	88
ПВ	30131	КАРЛОВО-ЗИМНИЦА	86	24	7	89
КПВ	28202	ВАРНА-ДОБРИЧ	86	26	7	152
ПВ	80102	ЯМБОЛ-ПЛОВДИВ	83	24	6	92
ПВ	40115	РУСЕ РАЗПРЕДЕЛ.-Г. ОРЯХОВИЦА	81	19	7	70
ПВ	40124	СТАРА ЗАГОРА-ГОРНА ОРЯХОВИЦА	80	35	9	205

Източник: Отдел „ОУП”

През 2019 г. 20,78% от бързите влакове са закъснели над 5 минути в крайна гара при отчетени 17,4% през 2018 г. При пътническите и крайградски влакове закъснение над 5 минути в крайна гара е отчетено при 8,31% за 2019 г., докато за 2018 г. е 7,07%.

**% съотношение на закъснелите влакове по интервали  
януари-декември 2019**

	БВ		ПВ		общо	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
закъснели						
до 30 мин.	13,00%	16,2%	5,54%	6,68%	6,60%	8,07%
от 31 до 60 мин.	2,53%	2,84%	1,02%	1,12%	1,23%	1,37%
над 60 мин.	1,87%	1,77%	0,51%	0,51%	0,70%	0,70%
<b>общо</b>	<b>17,40%</b>	<b>20,78%</b>	<b>7,07%</b>	<b>8,31%</b>	<b>8,54%</b>	<b>10,14%</b>

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
<b>1. Закъснели влаковес над 60 минути от начална гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	27 641	160 982	188 623
- брой закъснели влакове	82	341	423
- % на закъснелите от общия брой	0,30%	0,21%	0,22%
- влакилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	21045,63	34612,52	55658,14
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; )	17,07%	20,23%	19,62%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	71,95%	60,12%	62,41%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	10,98%	19,65%	17,97%
<b>2. Закъснели влаковес над 5 минути в крайна гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	27 641	160 982	188 623
- брой закъснели влакове	5 743	13 380	19 123
- % на закъснелите от общия брой	20,78%	8,31%	10,14%
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	39,33%	35,56%	36,70%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	51,75%	52,01%	51,93%
- външни причини ( прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	8,92%	12,42%	11,37%

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

При отмяна на резервирани трасета по искане или по причина на:

- Превозвача, Управителят на железопътната инфраструктура не възстановява таксата за резервирания капацитет.

- Управителя на железопътната инфраструктура, същият възстановява таксата за резервация на капацитет на Превозвача.

- Управителя на железопътната инфраструктура, Управителят заплаща реално претърпените от отмяната на влака вреди, доказани със съответни документи.

- 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.

➤ „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.

Месец 2019 г.	Резервен транспорт	
	брой влакове	влак километри
януари	143	3927,35
февруари	207	7069,02
март	626	16825,46
април	520	12188,58
май	797	15869,36
юни	532	15259,79
юли	472	13875,83
август	342	8921,36
септември	310	7997,71
октомври	414	13804,87
ноември	406	14365,24
декември	184	6300,44
<b>Общо</b>	<b>4 953</b>	<b>136405</b>

➤ 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.

Месец 2019 г.	Извънреден транспорт
---------------	----------------------

	брой влакове	Влак километри
януари	134	10524,19
февруари	50	2716,85
март	117	5985,19
април	131	7304,07
май	132	7648,52
юни	135	8500,25
юли	171	10056,03
август	215	12312,29
септември	331	18325,87
октомври	441	29359,37
ноември	301	21671,41
декември	596	23936,55
<b>Общо</b>	<b>2 754</b>	<b>158340,60</b>

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

Чистотата на подвижния състав е един от основните ключови показатели за отчитане качеството на услугата. През 2019г. е извършено външно измиване на 21213 броя вагони, което е с 21% повече в сравнение с 2018г., а при пълното основно почистване увеличението е с 3%.

За периода януари септември 2019г. не са налагани санкции за неизпълнение на стандартите за чистота по договора за извършване на обществени превозни услуги.

Предприети мерки за повишаване качеството на почистване:

- За извършване на основното и ежедневно почистване е закупена 1 парочистачка за ППП София.

- Извършен е ремонт на пароводните екстрактори в ППП София и ремонт на пароструйка и екстрактор в ППП Пловдив

➤ 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 извършването 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 ГДВ, обвързките на влаковете и техните престои, както и с одобрените технологии, технологични времена и наличният 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 наличният персонал за почистване в съответния пункт;

• **Пране на седалки** на подвижен железопътен състав се извършва 1 път годишно, по предварително изготвен 28 дневен график, при спазване на одобрените технологичните времена за извършването на операциите;

• **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 графитите** 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 °C/.

➤ Почистването и екипирането на подвижния състав функционира като единна система от 36 пункта в страната, разпределени както следва: ППП София - 12 пункта, ППП Пловдив – 11 пункта и ППП Горна Оряховица – 13 пункта.

Пълното основното почистване се извършва в 9 пункта, ежедневното в 19 пункта, а гаровото в 17 пункта.

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

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

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

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



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	
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

➤ Общо 55% от вагоните в пътническия 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.

## VI. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

➤ Обобщените данни от резултатите на проведеното независимо маркетингово проучване за 2019 г. , сред българските граждани на възраст 16 и повече навършени години – клиенти на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД, показват засилени предпочитания към железопътния транспорт при пътувания на къси и дълги разстояния, с резултати над 50%.

При разстояние до 60 км влаковете като средство за придвижване се ползват от преобладаваща част от хората на възраст над 60 г., пенсионери, лица с основно и по-ниско образование, жители на села, овдовели/разведени. Сходно е положението и за по-дълги пътувания (над 60 км), където дяловете на предпочелите влак, са дори още по-високи и се движат между три четвърти и над четири пети и повече от лицата от съответната група.

Вторият най-често предпочитан транспорт от клиентите на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД е автомобилният – над 30% от тях пътуват с коли на къси и дълги разстояния. Почти са равни дяловете при разпределението на лицата по възраст следните показатели на двете групи:

- до 27-45 г., висшисти, работещи;
- до 27-45-годишните, работещите, висшистите, жителите на села (36%).

На трето място по превоз на пътници е автобусният транспорт – 15% за къси пътувания, а 10% избират междуградски рейсове за дълги разстояния.

Под 1% от всички са избрали да пътуват със самолет.

➤ Запазва се тенденцията над половината от клиентите на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД обичайно да пътуват сами. При лицата над 46 г. този процент е над 60%.

Около два пъти по-рядко или в приблизително една четвърт от случаите се предприема пътуване с друг/и член/ове на семейството. При 15% пътуването се споделя с приятели – това са около четири десети от най-младите (до 26 г.) и учащите, и почти толкова от несемейните/неживеещите с постоянен партньор.

В компанията на колеги пътуват най-малък процент от предоставената извадка – между 7% и 8% на сто. При лицата във възрастовата група от 27 г. до 45 г. това е около 15%.

➤ Приблизително равномерно се запазва разпределението на дяловете на клиентите на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД по отношение на честотата на пътуване с влак през тази година. Малко по-чести са инцидентните пътувания, които се състоят не по-често от веднъж в месеца и съставляват над една четвърт от всички. Тук се отнасят над четири десети от столичани и над една трета от висшисти, работещи, живеещи с партньор на семейни начала, овдовели/разведени.

При столичани, висшисти, работещи живеещи с партньор на семейни начала се регистрират най-високи дялове на пътувания с колеги и на самостоятелни пътувания – 43%.

35-40% от лицата на възраст до 26 г. учащи и пенсионери ползват влак един път седмично, като отново по-голямата част от тях пътуват самостоятелно.

Друга близо една четвърт се възползват от услугите на „БДЖ – Пътнически превози“ всеки ден или почти всеки ден. С най-високи дялове се открояват следните групи:

- 60 % са лицата с основно и по-ниско образование (59.5%);

- 40% са учащите;

- 40 % са несемейните/неживеещите с постоянен партньор. Половината от тях са пътуващи сами и по-рядко - с колеги.

Малко над 20% е дялът на ползващите железопътен транспорт веднъж в месеца, една трета тях са безработни и пенсионери. Често те пътуват индивидуално и със семейството.

➤ По отношение на спазване на разписанието на влаковете мнението е почти раздвоено:

- 38% смятат, че разписанието се спазва или се спазва с малко отклонения

- 40% изразяват становище, че ежедневно е нарушено разписанието и са налице големи закъснения.

- останалата част не могат да преценят;

➤ От извадката, относно последната причина за пътуване с влак, половината посочват посещение на близки, приятели или роднини. С приблизително равен брой са придвижването с влак до училище или висше учебно заведение и до работното място.

10% предпочитат да стигнат до почивката с влак, като цел на последното пътуване.

➤ Мнозинството пътуващи с „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД са пътували с влак през тази година точно толкова често, колкото и през миналата. Под 20% от всички пък споделят, че броят на пътуванията им с този вид транспорт понастоящем е по-голям, в сравнение с преди.

Най-малка част от всички под 10 %, са реализирали през тази година по-малко на брой пътувания, отколкото през миналата. Половината от далите такъв отговор са нередовно пътуващи – ползват влак по-рядко от веднъж месечно.

➤ Оценката на показателите по шестобалната система, относно качеството на обслужване при пътуването с влак и очакванията за комфорт, резултатите са следните:

– външен вид на служителите- 4;

– любезен и учтив персонал- 3,5;

– наличие на свободни седящи места- 4,5;

– ползване на намаления- 5;

- цени- 5,5;
- оферти- 4;
- сигурност по време на пътуването- 5,5;
- редовност влакове- 4;
- наличие на информация- 4;
- приветлива обстановка- 3,5;
- бързина на пътуването- 4;
- чистота, удобство и комфорт- 3,5;
- състояние на влаковете- 3;
- достъпността за хора с увреждания- 4;
- предлагането на допълнителни услуги- 2,5;

Запазва се одобрението на клиентите, относно водената ценова политика на дружеството, за сметка на състоянието на подвижния състав.

➤ Направените препоръки към „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, по отношение на подобряване на услугата се класират както следва, като голяма част от интервюираните посочват повече от един приоритет:

- wi-fi интернет- 41%;
- бързина на влаковете- 25%;
- чистота във вагоните- 33%;
- предлагане на храни и напитки- 28%;
- климатизация, ел. контакти и комфорт- 37%;
- връзки, маршрути, разписание- 22%;
- намаляване на закъсненията- 28%;
- подобряване на обслужването от персонала- 19%;
- нов подвижен състав- 48%;
- друго- 14%;

## **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 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 2019 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, пътеводител и др.

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.

➤ През 2019г. са получени общо 1747жалби и сигнали от клиенти:

Сигнали относно	2019 година, брой	Дял, %
Неудобно разписание	61	3%
Закъснение на влак	187	11%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	25	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	39	2%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	205	12%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	254	15%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	55	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	60	3%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	43	2%
Хигиена във влаковете	70	4%
Тарифна политика на БДЖ	81	5%
Неосигурено седалко/спално място	72	4%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	112	6%
Предложения по обслужването	349	20%
Забравен багаж при пътуване	30	2%
Предварителна информация за пътуване	61	3%
Благодарности	26	1%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	17	1%

➤ За подобряване на обслужване на клиентите на дружеството през последните три години се провежда обучение на превозния персонал и служителите издаващи документи за пътуване.

През 2016 г. се проведе първия курс на обучение на тема „Етично поведение, комуникация и решаване на конфликтни ситуации на служители на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД. Обучението приключи през 2017 г и бяха обучени 1397 служителя.

През 2018 г. стартира обучение на тема „Стандарти за поведение на персонала зает с обслужване на клиенти” Обучението продължава и към този момент като се очаква да приключи до края на месец октомври 2019 г. Обучението ще преминат над 1410 служителя.

През 2019 г. са стартирани две обществени поръчки: за обувки и униформено облекло, които са на финален етап избор на Изпълнител. Поръчките са за 1000 бройки, като ще бъдат разпределени за служителите заети с обслужването на клиентите във влака и билетните каси.

➤ Продължава извършването на проверки по отношение на редовността на пътниците съвместно със служителите от Главна дирекция „Жандармерия” към МВР. Всички влакове, за които имаме информация за съществуващ риск от заплахата за нарушаване на сигурността на пътниците, същите се подават незабавно към органите на МВР с цел предприемане на превантивни мерки като: пренасочване на патрулиращата двойка, проверка по редовността в посредна гара 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 „БДЖ-ПП” ЕООД.

## **VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПОМОЩ НА ЛИЦА С УВРЕЖДАНИЯ 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”

➤ Специализираните вагони разполагат с обособени места и санитарни възли, отговарящи на международните стандарти. Част 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 15 дизелови и 21 електрически мотриси, които се движат по различни 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 слизане от влака се извършва от превозния персонал.

➤ 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 и Враца, от 2019 г и гарите Русе и Петрич. Всяка от изброените железопътни гари разполага с подемно устройство – мобиллифт като жп гарите София и Горна Оряховица са съоръжени с два.

➤ Предвижданите политики в областта на правата на хората с увреждания за 2020 година включват:

- Осигуряване на достъп до адаптиран жп транспорт и жп инфраструктура за хора с увреждания чрез:

- Повишаване на професионалната компетентност на служителите в гарите, открити за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност и увеличаване броя на служителите в гарите, пряко ангажирани с превоза на тази категория пътници.

- Ежедневно осигуряване на технически лица за работа с мобиллифт в гарите – през 2019 г е проведено обучение за работа с мобиллифт на 35 служители от ППП София за жп гарите Централна гара София, Видин и Петрич.

- Разширяване мрежата на гарите, открити за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност и повишаване достъпа до жп транспорт на тази категория пътници- през 2019 г жп гара Русе и жп гара Петрич са открити за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност.

- Увеличаване броя на специализираните вагони за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност:

- Влизане в експлоатация след ремонт на два специализирани вагона за превоз на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност.

- Осигуряване на подечни устройства, монтирани в специализирани инвалидни вагони, за качване и слизане на/от вагона на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност, което включва закупуване на 2 бр. подечни устройства за оборудване на 2 бр. специализирани вагона през 2020 г

Информация, относно организацията на превоза на лица с намалена подвижност 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.

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

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