



“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 транспорт на територията на Република България
за периода януари - декември 2021 година**

не включва частта **Удовлетвореност на клиентите*

„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

София, 2022 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 за качество.

Докладът обхваща периода януари-декември 2021 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 клиентите;
- Разглеждане на жалби, 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 2021 г. обслужването на пътниците се извършва в 95 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 593, като пътници, качили се от тези пунктове, се обслужват от превозния персонал.

➤ Стартиралата през декември 2017г. „Интегрирана автоматизирана онлайн система за информация, резервация и билетоиздаване“ се използва в 101 железопътни гари и бюра и към края на 2021 г. работи в пълен обхват за всички влакове и направления.

➤ Стартирана е нова функционалност на онлайн системата за информация, резервация и билетоиздаване, позволяваща закупуването на превозни документи за всички влакове. Интегрирана е на сайта на БДЖ и позволява безкасово плащане през два оператора.

➤ Монтирани са 23 броя терминали за продажба на превозни документи в 20 гари (от общо доставени 30 броя). Предстои разработка, доставка и внедряване на софтуер за продажби на превозни документи, интегриран в Системата за билетоиздаване и резервация. Първоначално ще се продават единствено хартиени билети, а по-късно от тях ще е възможно да се зареждат абонаментни карти.

➤ Към 31.12.2021 г. в редовна експлоатация са 78 бр. мобилни устройства /PDA/ за валидиране на всички превозни документи издадени от Системата, в т.ч. и от

„ON-LINE” терминала, чрез сканиране на QR кода или въвеждане номера на съответния превозен документ.

➤ От началото на месец февруари 2021 г., в 16 железопътни гари и бюра на територията на град София и София област е въведена продажбата на превозни документи (ценни образци) за столичния градския транспорт с цел предоставяне на по-удобна възможност за ползване на транспортната услуга.

➤ С пускане на продължението на столичната метро линия №3 до Горна баня, в експлоатация влезе новоизградената жп спирка Горна баня, на която спират всички влакове, пътуващи по направлението между София и Перник и се създава удобна връзка между влак и метро за пътуващите от цяла Югозападна България. Подготвя се и отварянето на билетна каса на новата жп спирка, а също и поставяне на машини за продажба на билети за влак в станцията на метрото.

➤ 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;

- картата на железопътната мрежа е интегрирана и визуализирана в Google Maps, където е налична и информация за графика за движение на влаковете.

- въведено е ново дигитално приложение Радар, чрез което може да се проследи в реално време движението на всички пътнически влакове в страната.

- започна поетапно предоставяне на данни за изпълнение на влаковото движение, като информацията се актуализира в реално време на всеки 10 минути. Като първа стъпка е налична информация за броя на движещите се пътнически влакове за последните 24 часа, сегментирани по два показателя - навреме и закъсняващи, както и динамична графика на закъснение на същите в железопътната мрежа.

- с цел максимално открита комуникация с клиентите е предоставена допълнителна възможност за публична комуникация чрез единната платформа за подаване на сигнали до институциите helpbook.info, която дава възможност за директно подаване на сигнали към голям брой държавни и общински институции.

➤ 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 заминаващи влакове във всички гари в цялата страна;

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД се стреми да понижи 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.

През 2021 г. се отчита влошаване на точността на услугата в сравнение с предходната 2020 година. Общият брой на закъсненията над 5 минути в крайна гара влакове от всички категории е почти 8%, докато през 2020 г. е бил 6,98%

	2021 година			
	Между народни влакове	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара				
- брой влакове по ГДВ	4 776	28 494	167 332	200 602
- брой закъснели влакове	11	65	377	453
- % на закъснените от общия брой	0,23%	0,23%	0,22%	0,22%
Причини за закъсненията (%)				
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	9,09%	24,62%	16,45%	17,65%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, връзка; пътници)	18,18%	43,08%	45,36%	45,02%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	72,73%	32,31%	38,20%	37,33%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара				
- брой влакове по ГДВ	4 776	28 494	167 332	200 602
- брой закъснели влакове	525	4 564	10 907	15 996
- % на закъснените от общия брой	10,99%	16,02%	6,52%	7,97%
Причини за закъсненията (%)				
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	28,57%	44,98%	37,99%	40,06%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	24,76%	36,44%	41,42%	39,95%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	46,67%	18,58%	20,58%	19,99%

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 преминаване 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 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 2021 г. общо реализирани влак километри от резервен и извънреден автобусен транспорт са 386 852 км. За сравнение през 2020 г. са били 659 694 км.

влак километри			
месец	извънреден	резервен	общо
януари	21 945	6 296	28 241
февруари	7 575	7 763	15 339
март	7 066	24 015	31 081
април	6 201	29 505	35 706
май	6 786	19 761	26 546
юни	7 475	15 186	22 660
юли	3 498	15 637	19 135
август	11 745	31 704	43 449
септември	12 337	29 194	41 531
октомври	9 898	35 253	45 152
ноември	10 063	31 245	41 309
декември	11 441	25 263	36 704
2021 година	116 030	270 822	386 852

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 след всяко пътуване, при престой минимум 15 минути, по предварително изготвен 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;

➤ **Почистването на подвижен железопътен състав от графити** се извършва при необходимост 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 34 пункта в страната, разпределени в 3 вагонни депа.

От началото на извънредното положение, свързано с пандемията от COVID 19, „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД предприе 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 74% от вагоните в пътническият вагонен парк на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД са оборудвани с климатична система (охлаждане/отопление) или с въздушно канално отопление. Климатизираните вагони са 26% 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 48% 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, с изключение на релацията София – Силистра, която само за летния период се обслужва с кушет вагони, при които постъпващият във вагоните въздух преминава през филтриращ елемент.

VI. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

Тази част от доклада за качество на предоставяните от „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД превозни услуги ще бъде публикувана на по-късен етап, след приключване на проучването от външен оценител.

VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, 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 и 2021 г., поради опасност от разпространение на COVID 19, срещи на живо не бяха организирани. Обсъжданията се проведоха 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 2021 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 2021 г. са общо 2 195 на брой, като най-голям дял заемат предложенията относно обслужването (19%), следвани от проблеми с предварителната информация за пътуване (18%), както и лошо отношение и обслужване от страна на превозните бригади и билетните касиери (общо 18%). В сравнение с предходната 2020 г. е отчетен ръст на получените жалби и оплаквания с почти 37%. Повишени са оплакванията от клиенти в почти всички области, като най-много са нараснали случаите, свързани с предложения за обслужването и с предоставяне на предварителна информация за пътуване.

Сигнали относно	2020 г.	2020 г.	2021 г.	2021 г.
	брой	дял %	брой	дял %
Предложения по обслужването	217	14%	423	19%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	213	13%	277	13%
Закъснение на влак	157	10%	195	9%
Предварителна информация за пътуване	138	9%	392	18%
Тарифна политика на БДЖ	137	9%	169	8%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служители от билетните каси и гишетата за информация	100	6%	99	5%
Охладителна/отоплителна система на моторси и вагони	94	6%	157	7%
От компетентност на ДП"НКЖИ"	86	5%	103	5%
Хигиена във влаковете	86	5%	89	4%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	86	5%	28	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	53	3%	24	1%
Неосигурено седалко/спално място	45	3%	25	1%
Забравен багаж при пътуване	44	3%	78	4%
Благодарности	39	2%	26	1%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	36	2%	48	2%
Неудобно разписание	33	2%	3	0%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	28	2%	35	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	12	1%	24	1%
Общ брой сигнали	1 604		2 195	

Източник на информация; сектор Клиентска удовлетвореност

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 COVID 19 наложиха преустановяване на движението на всички международни влакове от средата на месец март 2020 г. От юни 2020 г. се бе възстановено движението на две двойки влакове между България и Румъния. И през 2021 г. в международно съобщение се запази движението само на двата чифта влакове между България и Румъния, а именно: Крайова-Видин-Крайова и Букурещ - София - Букурещ, със смяна на влака в Русе. Липсата на международни влакове през 2021 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 УВРЕЖДАНЯ 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 петнадесет 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 и обучен персонал за работа с него. В гарите София и Горна Оряховица са осигурени по два мобилифта. 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 дизелови и електрически мотриси, които обслужват различни крайградски маршрути в страната. Всяка мотриси 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.

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. Дружеството е сертифицирано по БДС EN ISO 9001 с обхват „Извършване на превоз на пътници с железопътен транспорт в международно и вътрешно съобщение; ремонт и експлоатация на подвижен железопътен състав и управление безопасността на превозите”. Организацията е сертифицирана по гореуказаня стандарт от 21.04.2016 г.