



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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

Member of GISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

ОДОБРИЛ:

инж. Ивайло Георгиев
Управител на „БДЖ – ПП“ ЕООД

ИЗИСКВАНИЯ

за извършване на услуга с предмет: „Проучване на клиентската удовлетвореност, общественото мнение и поведение в ж.п. транспорт относно услугата „Превоз на пътници с железопътен транспорт“ за нуждите на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД.

- 1. Предмет на услугата:** Установяване на нагласите на пълнолетните български граждани, чрез провеждане на национални представителни проучвания, относно извършваните от „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД услуги. Изследванията следва да се извършват на няколко вълни, което предполага използването на една и съща методология с цел легитимната сравнимост на данните. Проучванията могат да се извършват като „омнибусни“ изследвания, при условие че се гарантират стандартите за представителност на данните.
- 2. Обем на извадката:** за всяка една вълна на проучване $N=1000$ души. Характеристики на извадката: двустепенна гнездова извадка след предварителна стратификация на универсума по населени места и големина на селището. Извадката следва да е представителна за пълнолетното население на страната.
- 3. Обхват на изследването:**
 - 3.1. клиенти на железопътния транспорт (в железопътни гари);
 - 3.2. граждани, използващи железопътни превозни услуги;
 - 3.3. персонал (пряко свързан с обслужването на клиентите).
- 4. Задължителни места за провеждане на изследването:** железопътни гари: София, Своге, Мездра, Видин, Плевен, Г. Оряховица, Шумен, Русе, Варна, Перник, Благоевград, Пазарджик, Пловдив, Димитровград, Стара Загора, Бургас.
- 5. Период на изследване:** Възложителят предвижда да се проведат общо 4 (четири) национални представителни проучвания в рамките на периода – 2021 - 2024 г., в следния ред:
 - 5.1. първо изследване – до 30 дни след възлагане на поръчката за цялата 2021 г.;
 - 5.2. второ изследване – до края на 2022 г. за цялата 2022 г.;
 - 5.3. трето изследване – до края на 2023 г. за цялата 2023 г.;
 - 5.4. четвърто изследване до края на 2024 г. за цялата 2024 г.

6. Отчитане: Събраните данни ще бъдат представени в статистически обработен вид и ще съдържат демографски разбивки за всеки един от въпросите, както и графична презентация придружена с основни изводи от проучването, както следва:

- 6.1. годишен доклад за 2021 г.;
- 6.2. годишен доклад за 2022 г.;
- 6.3. годишен доклад за 2023 г.;
- 6.4. годишен доклад за 2024 г. и обобщаващ доклад за четирите изследвани години.

Основните изводи от проучванията да бъдат представени лично на упълномощени от Възложителя длъжностни лица.

7. Срок за представяне на отчетни доклади: до 30 дни след проучвателния период, за всяко проучване поотделно.

8. Показатели на мониторинга:

8.1. Оценка на качеството на предлаганата услуга:

8.1.1. Обхват:

- редовни клиенти;
- случайни клиенти;
- клиенти, неползващи услугата.

8.1.2. Показатели:

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

8.2. Оценка на обслужването от персонала:

8.2.1. Обхват:

- билетни касиери;
- превозни бригади;
- гарова информация.

8.2.2. Показатели:

- информация за пътуване;
- професионално отношение към клиентите;
- бързина при издаването на превозни документи;
- външен вид на персонала.

8.3. Препоръки и мерки за подобряване на услугата:

8.3.1. Обхват:

- пътници;
- персонал.

8.3.2. Показатели:

- негативни и позитивни констатации;
- примери и събития, свързани с услугата;
- очаквания и препоръки към БДЖ.

- 8.4. Необходимост от услугата:
 - 8.4.1. Обхват:
 - пътници.
 - 8.4.2. Показатели:
 - честота на използването на услугата;
 - необходимост от алтернативен транспорт;
 - цел на пътуване.
- 8.5. Профил на клиента:
 - 8.5.1. Обхват:
 - пътници.
 - 8.5.2. Показатели:
 - възраст;
 - среден брой пътувания с влак на година;
 - трудова заетост;
 - доходност: ниска, под средната за страната; средната за страната; над средната за страната; висока;
 - занимания по време на път.

9. Методи за извършване на изследването:

- 9.1. Интервюиране чрез кратки, ясни и точно формулирани въпроси, не повече от 15 на брой. **Не се допуска на интервюираните лица да бъдат раздавани въпросници за попълване;**
- 9.2. Визуална преценка: събира се информация за външността и поведението на обектите;
- 9.3. Метод „таен клиент“: прилага се за служителите, свързани с обслужване на клиентите във влака, на билетни каси и по телефона на Инфоцентър БДЖ;
- 9.4. Изводи, сравнителни анализи, мнения и препоръки от изпълнителя.

10. Срок на действие на договора: 31.12.2024 г.

11. Срок на валидност на офертата: 60 календарни дни.

С уважение,

Калин Маринов
Ръководител, отдел „Маркетинг“

Изготвил:
Димитрина Съикова
Главен експерт, маркетинг

Датумено на основание
Регламент 2016/679