

03-05-343



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001

В сила от... 2026 г.

СТАНДАРТИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ

НА ПЕРСОНАЛА НА „БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД
ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

гр. София
2026 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪНШЕН ВИД И ОБЩО ПОВЕДЕНИЕ	3
II. ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЪТНИЦИ	4
1. КАЧВАНЕ И НАСТАНЯВАНЕ НА ПЪТНИЦИ	4
2. ПРОВЕРКА НА БИЛЕТИ	4
3. АГРЕСИВНО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЪТНИК	5
4. ОТГОВОРИ НА ВЪПРОСИ ОТ ПЪТНИЦИ	5
III. СПЕЦИФИЧНИ СИТУАЦИИ И ДЕЙСТВИЯ.....	5
1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ В ПРОБЛЕМНИ СИТУАЦИИ.....	5
2. ЗАКЪСНЕНИЕ НА ВЛАКА	6
3. АВАРИЕН СЛУЧАЙ ИЛИ ИНЦИДЕНТ	6
4. ОПАСНО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЪТНИК.....	7
5. НАРУШЕН КОМФОРТ НА ПЪТУВАНЕ.....	7
6. ПРОМЯНА НА ПЛАНА ЗА КОМПОЗИРАНЕ НА ВЛАКОВЕТЕ (ПКВ).....	7
IV. ЗАБРАНИ И НЕДОПУСТИМО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА.....	8
V. ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА	8
VI. НАГРАДИ И СТИМУЛИ	9
VII. ЕТИЧНИ СТАНДАРТИ И КОНФЛИКТИ НА ИНТЕРЕСИ	9
VIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ	9

ОБЩА ЧАСТ

Стандартите за поведение на персонала на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД при обслужване на клиенти са разработени въз основа на принципите и изискванията, заложи в Европейски стандарт EN 13816:2003 и в Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета относно правата и задълженията на пътниците в железопътния транспорт, доколкото същите са относими към обслужването на клиенти и професионалното поведение на служителите.

Стандарти за поведение на персонала на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД при обслужване на клиенти определят правилата, принципите и изискванията, уреждащи професионалното поведение на служителите при взаимодействие с клиентите на дружеството.

Основната цел на стандартите е да гарантират високо качество на обслужване, устойчиво удовлетворение на клиентите и укрепване на положителния имидж на дружеството, като същевременно се създава предпоставка за нарастване на броя на превозваните пътници и подобряване на корпоративната репутация.

Документът е задължителен за всички служители на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД, които имат пряк контакт с клиентите, като всеки служител трябва да се запознае с него и да го прилага при изпълнение на служебните си задължения.

С приемането на настоящите стандарти се отменят и се заменят всички предходни версии на документа със същото наименование, включително тези от месец ноември 2009г., като се въвеждат актуализирани изисквания в съответствие със съвременните стандарти за обслужване на клиенти и корпоративна етика.

Изменения и допълнения в настоящите стандарти се утвърждават само от Управителя на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД. Нови стандарти за поведение на персонала на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД се утвърждават единствено от Управителя на дружеството.

І. ВЪНШЕН ВИД И ОБЩО ПОВЕДЕНИЕ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

1. Всеки служител представлява „БДЖ-Пътнически превози“ и неговото поведение и външен вид оказват пряко влияние върху имиджа на дружеството.
2. Служителите следва да поздравяват учтиво и да създават усещане за внимание и ангажираност към клиентите.
3. Да говорят ясно и отчетливо, използвайки правилния български език.
4. При общуване с клиенти, които не говорят български, по възможност да потърсят съдействие от колега или пътник, който владее съответния език.
5. Всеки служител следва да бъде добре информиран относно разписания, маршрути, възможности за прекачвания и други въпроси, свързани с обслужването, за да предоставя своевременно, актуална и конкретна информация на клиентите.
6. Във всяка комуникация с пътници и колеги служителите следва да демонстрират уважение, търпение и позитивно отношение.
7. Облеклото на персонала следва да бъде изрядно и в съответствие с утвърдената униформена политика на дружеството, тъй като има важна роля за впечатлението на клиентите.

8. Служителят следва винаги да носи на видно за клиента място служебна карта с име, длъжност и снимка.
9. Външният вид на служителите е важен фактор за имиджа, както на професията, така и на дружеството, което те представляват.

ЗАБРАНЕНО

10. Встъпването на работното място с неокомплектована, замърсена или неподходяща униформа.
11. Забранява се проява на грубост, високомерие, фамилиарност или непрофесионално поведение в комуникацията с клиенти.
12. Не се допуска използване на лични мобилни телефони за лични разговори по време на обслужване, освен при спешни случаи.
13. Забранява се извършване на дейности, несвързани с обслужването на клиенти, в тяхно присъствие.
14. Служителите не следва да обсъждат лични или служебни въпроси в присъствието на клиенти.
15. Забранява се обсъждането на теми, свързани с политика, личен живот, религия и други чувствителни теми, които биха могли да създадат конфликтни ситуации на работното място.
16. Не се допуска коментиране на вътрешни пропуски по начин, който уронва авторитета на други служители или на дружеството.

II. ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЪТНИЦИ

1. КАЧВАНЕ И НАСТАНЯВАНЕ НА ПЪТНИЦИ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 1.1. При качване на пътниците във влака служителят е длъжен да ги посреща с учтив поздрав, използвайки подходящи обръщения („Добър ден, заповядайте“, „Добър вечер“ и др.).
- 1.2. Служителят оказва необходимото съдействие на пътниците при намиране на местата им, както и при качване на възрастни, хора с увреждания или пътници с деца.
- 1.3. При необходимост служителят е длъжен да предоставя ясна, точна и своевременна информация относно настаняване, прекачвания или маршрут на пътуването.

ЗАБРАНЕНО

- 1.4. Пренебрежително отношение към пътниците.
- 1.5. Проява на грубост в поведението и комуникацията.
- 1.6. Отказ за оказване на съдействие на пътници, нуждаещи се от помощ.

2. ПРОВЕРКА НА БИЛЕТИ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 2.1. Проверка на билетите се извършва с професионално и учтиво отношение, без създаване на напрежение сред пътниците.

- 2.2. Служителят е длъжен да уважава личното пространство на пътниците, да не повишава тон и да предоставя ясна информация при липса на валиден билет, относно възможностите за закупуване или налагане на санкция, съгласно правилата на дружеството.

ЗАБРАНЕНО

- 2.3. Проява на агресия, отправяне на заплаха или унизително отношение по време на проверка на билетите.

3. АГРЕСИВНО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЪТНИК

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 3.1. При прояви на агресивно поведение от страна на пътник, служителят следва да запази спокойствие, да не влиза в пререкания и незабавно да уведоми началник-влак или съответните органи на реда.
- 3.2. При необходимост служителят уведомява диспечер и компетентните органи за съдействие.

ЗАБРАНЕНО

- 3.3. Проява на агресия, обиди или отправяне на заплахи от страна на служителя.

4. ОТГОВОРИ НА ВЪПРОСИ ОТ ПЪТНИЦИ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 4.1. Служителят е длъжен да отговаря на въпроси на пътниците ясно, учтиво и с готовност за съдействие.
- 4.2 В случай, че не разполага с необходимата информация, следва да отговори с „Момент, да проверя“ или „Бихте ли ме извинили за момент“, след което да се обърне към компетентен колега.

ЗАБРАНЕНО

- 4.3. Даване на отговори от типа „Не знам!“ без предприемане на последващи действия.
- 4.4. Игнориране на въпросите на пътниците.
- 4.5. Говорене с подигравателен, неучтив или неуважителен тон.

III. СПЕЦИФИЧНИ СИТУАЦИИ И ДЕЙСТВИЯ

1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ В ПРОБЛЕМНИ СИТУАЦИИ

- **Проблемни клиенти:** активно изслушване, съпричастност, действия за решаване, благодарност за сигнал.
- **Закъснение на влак:** своевременна и достоверна информация, съдействие за алтернативни връзки.

- **Аварии и инциденти:** спазване на инструкциите за безопасност, координация, предотвратяване на паника.
- **Опасно поведение:** предупреждение, сигнал към компетентните органи, физическа намеса само при реална опасност.
- **Нарушен комфорт:** своевременно реагиране, информиране на отговорните звена, извинение към пътниците.
- **Промяна на състава (ПКВ):** пренастаняване, уведомяване, разясняване на правата на пътниците.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 1.1. Служителят е длъжен да изслуша клиента внимателно, без да заема защитна позиция.
- 1.2. Следва да проявява съпричастност, да задава кратки уточняващи въпроси и незабавно да пристъпи към действия за разрешаване на проблема.
- 1.3. Препоръчително е служителят да благодари на клиента за подадения сигнал или предоставената информация, като по този начин показва уважение към ангажираността му.

2. ЗАКЪСНЕНИЕ НА ВЛАКА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 2.1. При закъснение на влака, служителят е длъжен своевременно, ясно и спокойно да информира пътниците за известната към момента причина или за липсата на потвърдена информация, както и за очакваното време на пристигане в съответната гара.
- 2.2. По възможност предоставя достоверна информация за алтернативни връзки или възможности за прекачване.
- 2.3. Демонстрира учтиво и разбиращо отношение, като проявява търпение към притесненията на пътниците.

ЗАБРАНЕНО

- 2.4. Предоставяне на невярна или подвеждаща информация.

3. АВАРИЕН СЛУЧАЙ ИЛИ ИНЦИДЕНТ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 3.1. При аварийен случай или инцидент е необходимо служителят да действа съгласно инструкциите за безопасност.
- 3.2. Следва незабавно да уведоми своите колеги и компетентните звена, като осигури съдействие на пътниците и следи за тяхната безопасност.
- 3.3. Персоналът е длъжен да размени помежду си информация за същността на проблема и да координира действията си, така, че всеки да знае своите отговорности.

- 3.4. При възникнали природни бедствия или тежки аварии, служителите следва да запазят самообладание, да създават ред, да предотвратяват паника и своевременно да информират пътниците за предприетите действия.
- 3.5. Необходимо е служителят да направи всичко възможно, за да се избегне паника сред пътниците.

ЗАБРАНЕНО

- 3.6. Проява на неорганизирани или хаотични действия, както и отказ от изпълнение на служебните задължения.

4. ОПАСНО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЪТНИК

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 4.1. При установяване на опасно поведение, служителят е длъжен незабавно да предупреди пътника, като ясно посочи, че това е забранено и животозастрашаващо.
- 4.2. При отказване на съдействие, служителят уведомява началник-влак или компетентните органи.
- 4.3. Служителят трябва да се стреми да действа спокойно, поставяйки безопасността на пътниците като приоритет.

ЗАБРАНЕНО

- 4.4. Не се допуска физически контакт, освен при непосредствена заплаха за живота и здравето или при необходимост от предотвратяване на инцидент.

5. НАРУШЕН КОМФОРТ НА ПЪТУВАНЕ

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 5.1. При сигнал за нарушен комфорт (замърсяване, повредено оборудване, висока температура и др.), служителят следва да реагира своевременно и адекватно.
- 5.2. Длъжен е да информира съответните звена и да предприеме незабавни действия за отстраняване на проблема.
- 5.3. При невъзможност за отстраняване на проблема, служителят уведомява пътниците и поднася извинения от името на дружеството.

ЗАБРАНЕНО

- 5.4. Пренебрегване на подадени сигнали за нарушен комфорт.

6. ПРОМЯНА НА ПЛАНА ЗА КОМПОЗИРАНЕ НА ВЛАКОВЕТЕ (ПКВ)

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

- 6.1. При промяна на ПКВ (план за композиране на влаковете) и липса или замяна на вагон, служителите са длъжни незабавно да пренастанят пътниците и да ги уведомят, че това се налага по технически причини.

- 6.2. При пренастаняване в по-нисък клас вагон, превозните служители следва да извършат заверка на гърба на билета, като уведомят пътниците за правото им да възстановят разликата в цената на превозните документи по рекламационен ред.

ЗАБРАНЕНО

- 6.3. Отказ за съдействие или предоставяне на информация за правата на пътниците при пренастаняване.

IV. ЗАБРАНИ И НЕДОПУСТИМО ПОВЕДЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

ЗАБРАНЕНО

1. Проявата на грубост, арогантност или неуважително отношение към пътници, включително използване на обиди, заплахи или ироничен тон.
2. Повишаване на тон, влизане в спорове или конфликти с клиенти по какъвто и да е повод.
3. Провеждането на лични разговори по мобилни телефони или с колеги при изпълнение на служебните задължения в присъствието на пътници, освен при спешни случаи, свързани с безопасността.
4. Игнорирането на въпроси, сигнали или молби от страна на пътници, както и отказ за съдействие при възникнали проблеми.
5. Консумация на храни, напитки или тютюнопушене в присъствието на пътници и извън регламентирания почивки.
6. Проява на небрежност при проверка на билети, работа с документи или касови устройства.
7. Пренебрегване или прикриване на сигнали за инциденти, рискове или нарушения на правилата за безопасност, включително неспазване на утвърдените процедури при аварийни ситуации.
8. Публикуване на съдържание в социалните мрежи от работното място и в работно време по теми, свързани с дейността на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД и/или другите дружества от групата на „Холдинг БДЖ“ ЕАД без разрешение.
9. Заснемане на клиенти и публикуване на снимки и/или видео с тяхно участие без тяхното съгласие - подобни действия подлежат на дисциплинарна отговорност.

V. ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

Всички служители на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД, които са ангажирани с обслужването на клиенти, са задължени да преминават редовни обучения в следните области:

- клиентско обслужване;
- безопасност на пътниците и персонала;
- работа с трудни или конфликтни клиенти.

Обученията се провеждат периодично и включват оценка на знанията чрез тестове за потвърждение на усвоените компетенции.

Резултатите от обученията, включително сертификати и тестови оценки за усвоени компетенции се прилагат към трудовото досие на служителя.

Липсата на документално потвърждение за преминато обучение се счита за несъответствие с изискванията на длъжността и може да бъде предмет на контрол от ръководството съгласно вътрешните правила на дружеството.

VI. НАГРАДИ И СТИМУЛИ

- Служители, демонстриращи високо качество на обслужване, професионализъм и отговорност, подлежат на поощряване.
- Предвижда се възможност за предоставяне на награди и стимули с цел насърчаване на доброто представяне и повишаване мотивацията на персонала.
- Може да се прилага практика за номиниране и избор на „служител на месеца“, както и други форми на признание.

VII. ЕТИЧНИ СТАНДАРТИ И КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

- Забранява се приемането на подаръци, услуги или други облаги от пътници или трети лица, които биха могли да повлияят върху обективното изпълнение на служебните задължения.
- Служителите са длъжни да избягват всякакви ситуации, при които лични интереси могат да влязат в противоречие със служебните им задължения.
- При възникване на потенциален конфликт на интереси, служителят следва незабавно да уведоми прекия си ръководител.
- Служителите трябва да изпълняват задълженията си безпристрастно, честно и в интерес на дружеството и неговите клиенти.
- Не се допуска използването на служебното положение за лична облага или за облагодетелстване на трети лица.

VIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

Служителите могат да обработват лични данни на пътниците само в рамките на изпълнение на служебните си задължения.

При проверка на документите за самоличност на клиентите, служители имат право единствено да погледнат и сверят необходимите им данни, без да взимат документите за самоличност от притежателите им.

Обработката трябва да е в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) и вътрешните правила на дружеството за защита на личните данни.

Данните не се използват за лични или маркетингови цели без изрично съгласие.

ДОПЪЛНЕНИЕ

Всички служители са длъжни стриктно да спазват настоящите стандарти и правила за поведение.

Нарушенията водят до дисциплинарна отговорност съгласно трудовото законодателство и вътрешните правила на дружеството.