
Информираността на клиента – приоритет на МТИТС

Публикуван на: 26.09.2009



Железниците въвеждат нови правила

Информираността на клиентите на БДЖ е приоритет на МТИТС, като основна цел е постепенното въвеждане на европейските стандарти за качествено обслужване.

В изпълнение на заповедта на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщения Александър Цветков, от края на м. август т.г., БДЖ и Национална компания "Железопътна инфраструктура" (НКЖИ) разработиха мерки за подобряване на информационното обслужване на пътниците в случаите, когато е нарушен графикът за движение.

Новите правила влизат в сила от днес и дават възможност за навременна информираност, в случаите на: спиране при техническа повреда, инцидент по жп линията, изчакване на връзка с други влакове, оказване на медицинска помощ на пътник и др.

Превозният персонал на влака до 15 минути ще уведомява пътниците за причината и до 30 минути за прогнозираната продължителност на престоя, както и предприетите мерки за

отпътуването. При инцидент, компетентните полицейски органи, който водят разследването определят времето на престоя.

Новият регламент предвижда и навременно подаване на информация към пътниците във всички следващи железопътни гари и спирки по маршрута при извънредно спиране на влак. Разработени са стандартите за съдържанието на съобщенията, излъчвани по радиоуредбите и обявявани от служителите на билетните каси и гишетата "Информация". В железопътните спирки, където няма персонал на БДЖ, информацията към пътниците ще бъде подавана от дежурните служители на НКЖИ.

Двете железопътни компании предприеха тези конкретни действия за усъвършенстване на синхрона в различните структури, което ще доведе до оптимизиране на информационните потоци и ще повиши качеството на обслужване.

За допълнителна информация:

**Вера Деянова, Пресцентър,
Министерство на транспорта,
информационните технологии
и съобщенията**

Тел: 02/ 9409 534

e-mail: vdeianova@mtitc.government.bg