

A BKK fővárosi közösségi közlekedési szolgáltatásmenedzsment tapasztalatai és eredményei

Fajcsák Lajos

BKK Mobilitásmenedzsment

2022.10.12.

Közlekedésszervező/mérnök

Szolgáltatásmenedzsment: a pályáztatástól/szerződéskötéstől az elszámolásig



Ellátásért felelős

*Kijelölő rendelet,
Feladatellátási
szerződés*



BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
KÖZPONT

Közlekedésszervező

*Közszolgáltatási
szerződés*

Szolgáltatók



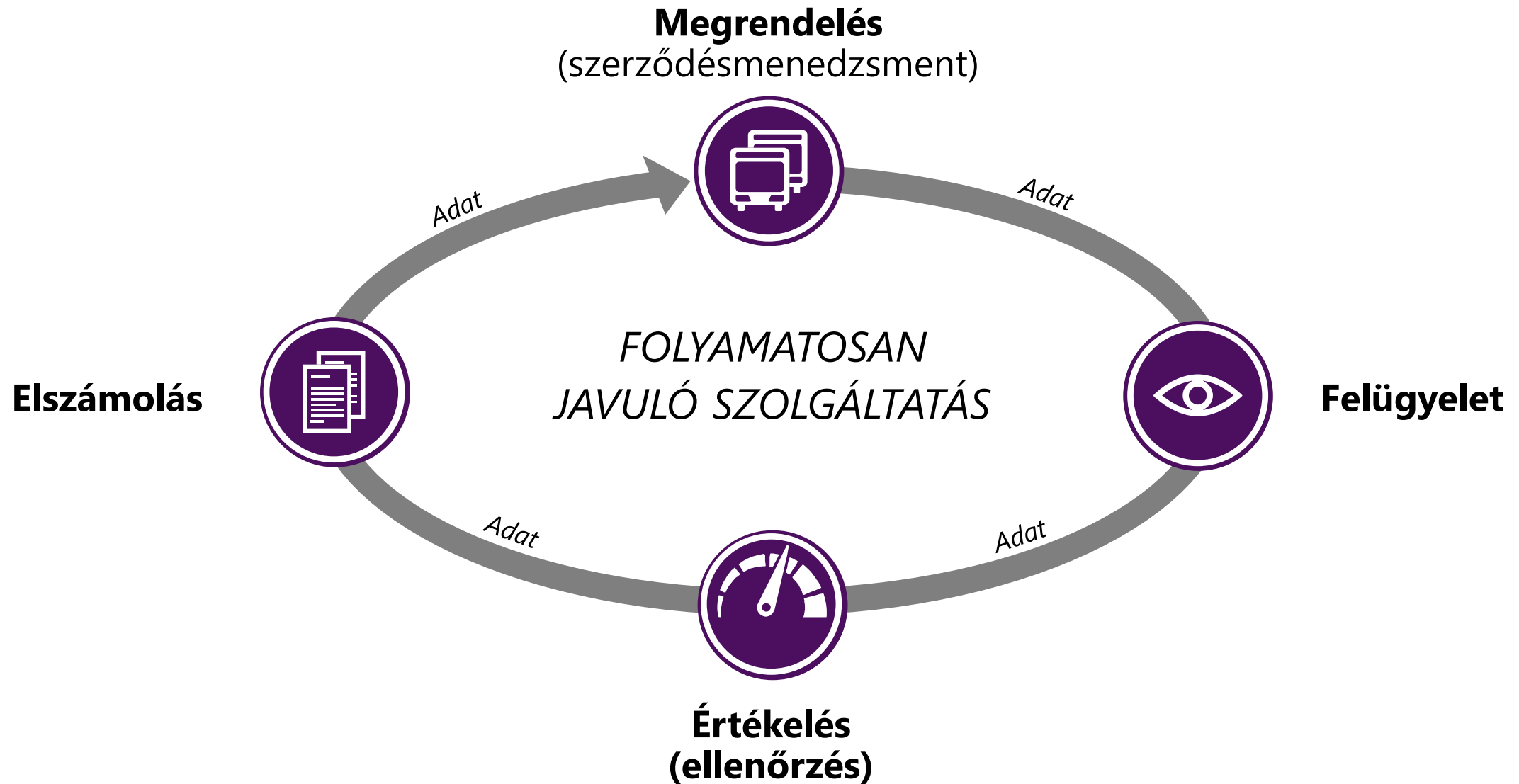
arriva
a DB company



VALÓS megrendelő

- **VALÓS** megrendelés, elvárások, minőségi paraméterek
- **VALÓS** felügyelet
- **VALÓS** ellenőrzés
- **VALÓS** elszámolás
- **VALÓS** beszámoló rendszer
- **VALÓS**...
- ...

Szolgáltatásmenedzsment hurok



Megrendelés



Szerződésmenedzsment



Főváros és BKK között: 2036-ig
BKK és BKV között: 2035-ig
Versenyeztetett szolgáltatókkal 10-12 éves időszakra

15 évre

újra kötött közszolgáltatási
szerződés **2021-ben**

5 db

elő szerződés a
versenyeztetett operátorokkal

- **Kiszámítható teljesítmény elvárások**
- **Menetrendi megrendelés**
- **Határidő keretek**
- **Részletes szolgáltatási szint követelményrendszer**
- **Beszámolási rendszer elvárások**
- **Szolgáltatás pénzügyi ellentételezése**



Folyamatos megújítás!

- **Éves megállapodásban** pl. kötbér, SLA rendszer, határidők, beszámoló rendszer... megújítása
- **új tenderek kiírása a tapasztalatok alapján**
 - szolgáltatás jellemzők pontosítása
 - árkövetési rendszer módosítása (infláció, üzemanyag, bér)*kockázatmegosztás, kockázati felár csökkentése*

15 db

operátori szerződést
kötött a BKK 2012 óta



A szolgáltatás biztosítása: zavarelhárítás irányítás

Adataalapúság, folyamatos digitalizálás

- Adataalapú döntéshozatal, tervezés
- FUTÁR rendszer
- Zavartervek
- Kamerarendszerek
- Zavarelhárító egységek
- Jó tájékoztatás
- ...

~1800 db

jármű felügyelete

~700 db

kamera figyelése a városban

9 db

autós zavarelhárító egység

**havi
rendszerességű**

buszsáv és közös jegyellenőrzés a rendőrséggel

Együttműködések

- Rendőrség (pl. buszsáv, jegyellenőrzés)
- Mentők (pl. utasrosszullétek kezelése)
- Közterületfelügyelet (pl. beparkolások kezelése)
- Közüzemek (pl. locsolás, lomtalanítás)
- Társszolgáltatók (pl. zavarok tájékoztatása)
- ...

Adatgyűjtés

Adatok felhasználása
a későbbi tervezéshez

Adatgyűjtés

Szolgáltatásfelügyelet







Adatgyűjtés

- Lebonyolódás tényadatai
- Szolgáltatói észrevételek
- Utaspanaszok
- Ellenőrzés – kb. 70 ezer db/év
- ...



CÉL:

Minősítés, visszacsatolás!

Kötbér rendszer

- **Jármű**
(pl. utastájékoztató-, utasszámláló-, jegykezelő készülékek hiánya, klíma, nem alacsonypadlós jármű.....)
 - **Járművezető**
(pl. dohányzás, telefonálás, szabálytalan közlekedés, munkaruha.....)
 - **Adminisztráció, egyéb**
(pl. adatszolgáltatási határidő be nem tartása, vágányzár késői bejelentése.....)
- tételenként 10-25 ezer Ft,
→ évente több, mint 6000 tétel
→ negyedévenkénti érvényesítés

SLA rendszer

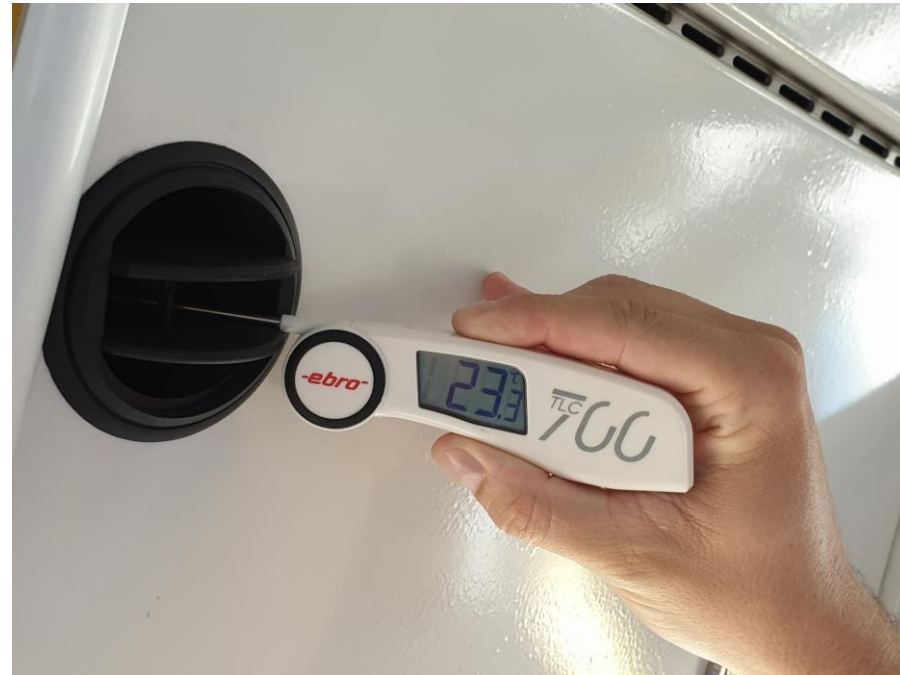
- **Menetkimaradás**
 - **Baleseti mutató**
 - + **Pontosság** (korai indulás)
 - + **Tisztaság**
 - + **Műszaki felszereltség**
- elvárás és értékelés ágazonként
→ éves közszolgáltatási díj
0,01...0,8%-ában kifejezve
→ ösztönző rendszer, éves elszámolással



Ellenőrzés: a cél nem a szankcionálás, hanem adatok gyűjtése és az ösztönzés a minél jobb szolgáltatás nyújtásához.

Ellenőrzés technológiája

- **Reprezentatív mintavételes**
- **Céllenőrzés** *(pl. nyáron a klímák)*
- **Telephelyi, vonali ellenőrzések**
- **Szolgáltatókkal közös ellenőrzések**
heti rendszerességgel

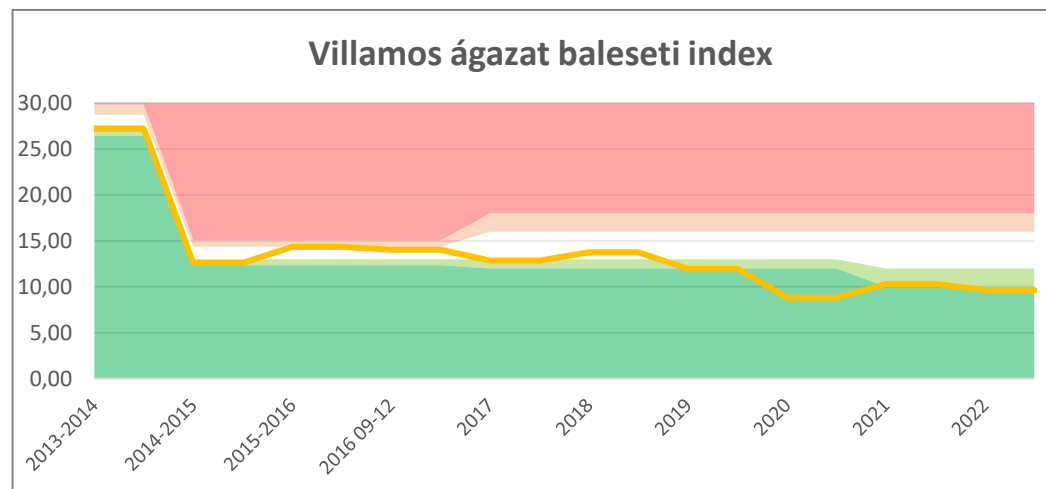
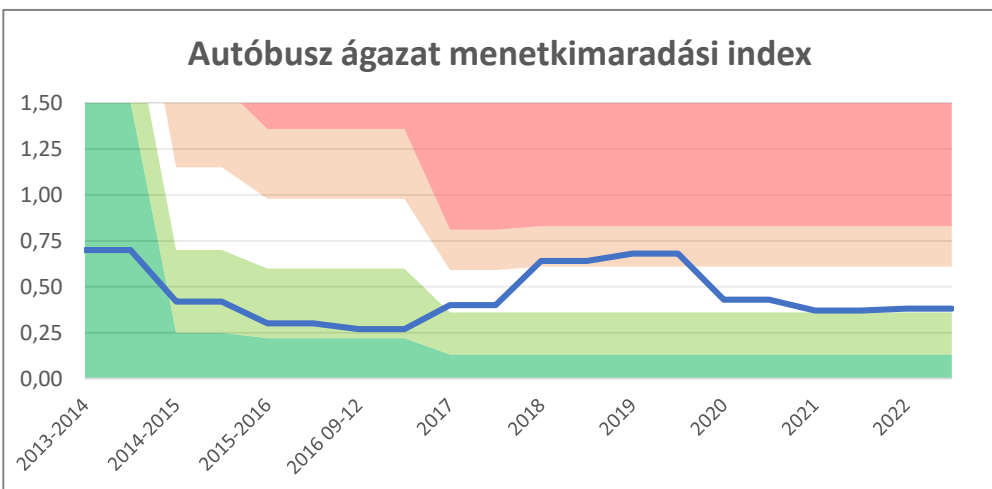
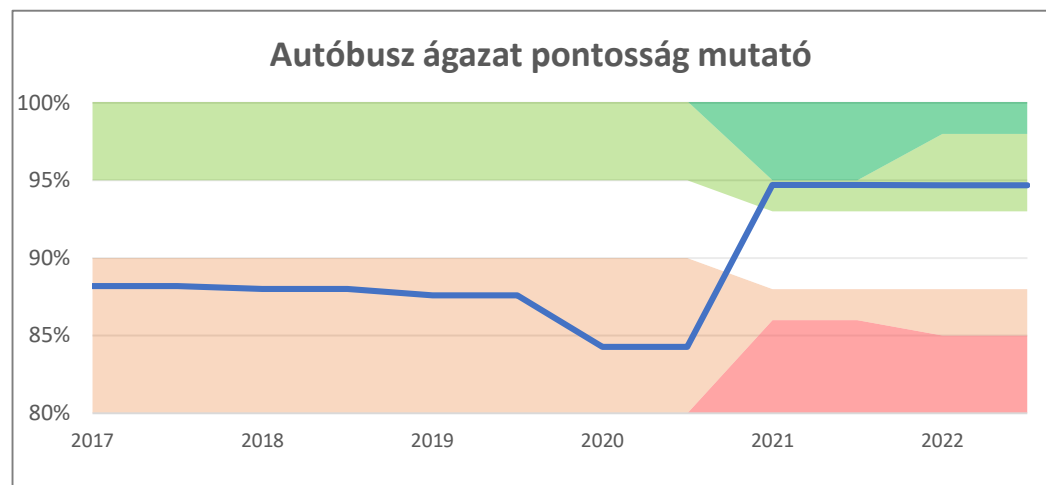


Havi rendszerességű fórumok – közös értékelés, fejlesztési irányok közös kijelölése

Szolgáltatás értékelése (ellenőrzés)



BKV közszolgáltatási minőség mutatóinak értékelése					
SLA rendszer					
BKV SLA mutatók 2022. I. félév	Korrekciók nélküli tény értékek alapján végzett Bonus/Malus sávbesorolás				
	Autóbusz	Trolibusz	Villamos	Metró	
				Jármű	Állomás
Menetkimaradási mutató	0,38 %	1,09 %	0,36 %	0,07 %	-
Baleseti mutató	38,46	53,29	9,64	-	-
Menetrendi pontosság mutató	94,70 %	97,16 %	95,98 %	97,57 %	-
Jármű esztétikai és utaskomfort szempontú megfelelési mutató	94,14 %	91,23 %	86,44 %	96,30 %	-
Jármű műszaki szempontú megfelelési mutató	98,94 %	99,07 %	100,00 %	100,00 %	-
Metró állomás esztétikai és utaskomfort szempontú megfelelési mutató	-	-	-	-	92,86 %
Utastájékoztatás megfelelési mutató	-	-	-	99,22 %	98,21 %



Az értékelés sávhatárai **közösen** kerülnek kialakításra és **évenként szerződésben** rögzítésre. Ehhez **figyelembe vételre kerülnek** az adott évi szolgáltatási **körülmények**, eszközállományi megújítások/változások, valamint **a korábbi évek tendenciái is**. A rendszerben **havi nyomonkövetés** (monitoring) és **viSSZacsatolás** történik.



Teljesítményen és értékelésen alapuló elszámolás!

- Indokolt költség
- Kötbérek
- Bonus/Malus
- Ésszerű nyereség
- Fajlagos díj (operátori díj)
- ...



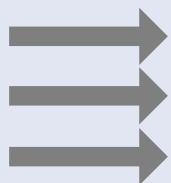
Mérhető, összehasonlítható!

- idősor alapon,
- szolgáltatók között

Ft/km

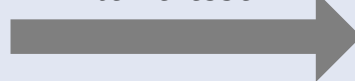
Fajlagos díj alapú összehasonlítás

Elszámolás

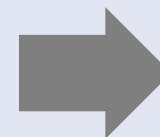


**Elemzés,
értékelés,
elszámolás**

*Visszacsatolás a
tervezésbe*



Új megrendelés



Összegzés – szolgáltatásmenedzsment tapasztalatai és eredményei



A „szolgáltatásmenedzsment hurok” ciklikussága lehetőséget ad a folyamatos fejlesztésre, ezáltal a szolgáltatás minőségének és hatékonyságának folyamatos javítására.



„Társas műfaj”. Folyamatos és széleskörű együttműködés elsősorban a szolgáltatókkal és a társszolgáltatókkal, társszervezetekkel.

Köszönöm a figyelmet!