



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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



Отчет за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги октомври-декември 2023г.

Отчет за изпълнението на превозните услуги по:

✓ чл.11 т.11.1.1.

в. Извършени транспортни услуги във влакилометри

Пазарни сегменти	млн. влкм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	2.390	2.364
Крайградски превози	1.215	1.170
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.205	1.198
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.550	0.535
Общо превози, обект на ЗОУ	5.361	5.267

* В отчетните влакилометри са включени извършените влакилометри от резервен и извънреден транспорт.

а. Справка за отпаднали (отменени влакове), причини и предприети мерки.

Причина	Брой отменени влакове	Предприети мерки		км от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт
		брой влакове с извънреден автобусен транспорт	пътници превозени със следващ влак/ назначени доп. спирания/промяна в тр.схема (брой влакове)	
1. По причина ДП „НКЖИ” (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа)				
	84	39	42	2 438.17
октомври	23	13	10	426.16
ноември	45	25	20	1 524.65
декември	16	1	12	487.36
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	217	135	80	3 992.09
октомври	75	38	35	1 428.44
ноември	47	18	29	1 601.16
декември	95	79	16	962.49

3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				
	263	412	182	15 800.72
октомври	25	22	3	46.06
ноември	204	371	167	15 047.97
декември	34	19	12	706.69
Общо октомври-декември 2023г.	564	586	304	22 231

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	655
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	114
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	268
Паднала скална маса, счупени релси и др.	88
Оказване на спешна медицинска помощ	45
Погрешна информация, билето издаване и др.	26
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	19
Хвърляни камъни по ПЖС	11
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	68

г. Извършени транспортни услуги като резервен и извънреден автобусен транспорт.

месец		Влак километри
октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Пловдив-Филипово, Дъбово-Твърдица, Самуил-Каспичан	37 151
ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Ген.Тодоров-Кулата, Трявна-Ц.Ливада, Филипово-Пловдив, Дъбово-Твърдица	43 928
декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Твърдица-Дъбово, Самуил-Каспичан, Калояново-Хисар, Септември-Добринище	36 224
	Общо	117 303

д. Потребност от компенсации – съгласно договорения годишен график по Таблица 4 от Приложение № 4 от Договора за извършване на обществени превозни услуги.

е. Статистика за точността.

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	7502	42237	49739
- брой закъснели влакове	51	149	200
- % на закъснелите от общия брой	0.68%	0.35%	0.40%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от начална гара	17802.480	13544.130	31346.610
Причини за закъсненията (%)			

- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	5.88%	10.74%	9.50%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	19.61%	28.86%	26.50%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези)	74.51%	60.40%	64.00%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	7502	42237	49739
- брой закъснели влакове	1127	2612	3739
- % на закъснелите от общия брой	15.02%	6.18%	7.52%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44.10%	36.03%	38.46%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	32.65%	36.45%	35.30%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	23.25%	27.53%	26.24%

*В броя закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара са включени и закъснелите влакове с над 60 минути от начална гара

ж. Доказателства за извършено почистване на влаковете.

1. „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД извършва почистване на влаковете в 34 пункта в цялата страна, разпределени в 3 вагонни депа (ВД).

2. Вътрешно почистване и външно измиване се извършва по утвърдени технологии за вагони и за мотрисни влакове.

3. За всеки месец се изготвя денонощен план график за извършване на вътрешно почистване и външно измиване на влакови състави и подвижен състав. План график се изготвя за всички гари и екипировъчни пунктове, в които се извършва почистване.

4. Документирането на почистването по категории влакове и подвижен състав, се извършва във всеки пункт за почистване с приемно предавателни протоколи или в прошнуровани и прономеровани книги. Документирането се извършва и в електронен вид и за всеки месец се изпраща в ЦУ на „БДЖ – ПП” ЕООД. За всеки месец се изпращат и обобщени данни на хартиен носител, копие, от които изпращаме в приложение.

5. Средно дневно за обслужване на БВ и ПВ през четвъртото тримесечие на 2023 г. са използвани около 368 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 289 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 289 вагона и 39,83 мотриси, седмично 2023 вагона и 279 мотриси, тримесечно 26588 вагона и 3664 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през четвъртото тримесечие на 2023 г. са показани в таблицата:

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	1 050	52	47	99
Основно почистване	38 359	1 888	2 972	4 860
Грубо почистване	12 973	1 948	6 709	8 657
Външно измиване	3 971	232	28	260

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 70 229 броя

Забележки:

1. Гаровото почистване включва: грубо почистване, съгласно договора, и допълнителни дейности - като измитане, забърсване на прах и др.

2. Почистването на графити е включено във външно измиване, а прането на седалки е включено в пълно основно почистване.

3. Отпадали влакове (Закъснели влакове над 60 минути от начална гара).

месец	влакилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	влакилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
октомври	4437.323	2393.39
ноември	22526.520	5127.20
декември	4382.770	2782.78
Общо	31346.613	10303.366
% от общите влакилометри	0.60%	0.20%

и. Основни причини за повреди.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони

- автоматична влакова спирачка – 2 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 0 броя
- други – 1 брой

2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:

- автоматична влакова спирачка – 27 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 14 броя
- други – 45 броя

3. Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:

- общо 301 вагона
- средно на ден 3,2 вагона

4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:

- отопление и осветление – 5 броя
- автоматична влакова спирачка – 0 броя
- други - 69 броя

к. Справка за получени жалби на пътници и повод за тях.

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал	График за движение на влаковете	Други	4	0%
		Изпълнение на ГДВ	179	18%
		ПКВ	63	6%
		Разписание на влаковете	67	7%
	Други		41	4%
	Забравен багаж		41	4%
	Информация	Гари/спирки	6	1%
		Информационен център	4	0%
		Сайт на БДЖ	12	1%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	10	1%

		От персонала в гарите/спирки	57	6%
		От персонала във влака	72	7%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	16	2%
		Превозни документи	48	5%
	Условия в/около гара	Други	25	2%
		Температура	4	0%
		Хигиена	2	0%
	Условия във влака	Интериор	29	3%
		Пренаселеност	36	4%
		Температура	31	3%
Хигиена		60	6%	
Жалба (оплакване), сигнал общо			805	80%
Предоставяне на информация	График за движение на влаковете	Други	1	0%
		Изпълнение на ГДВ	2	0%
		Разписание на влаковете	43	4%
	Други		4	0%
	Информация	Във влака	3	0%
		Гари/спирки	3	0%
		Информационен център	9	1%
		Разписание на влаковете	1	0%
		Сайт на БДЖ	4	0%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	3	0%
		От персонала в гарите/спирки	6	1%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	29	3%
		Превозни документи	30	3%
Условия в/около гара		3	0%	
Предоставяне на информация общо			143	14%
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	41	4%
	Други		4	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	3	0%
	Условия в/около гара		2	0%
	Условия във влака		1	0%
Предложение общо			51	5%
Благодарности	График за движение на влаковете		1	0%
	Други		1	0%
	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	1	0%
От персонала във влака		10	1%	
Благодарности общо			13	1%
Общо			1012	100%

През четвъртото тримесечие на 2023 година са регистрирани 1063 сигнала, за същия период са обработени 1012 сигнала.

Основна част от основателните сигнали са свързани с предлаганата транспортна услуга по отношение: спазване разписанието на влаковете, хигиената във влаковете, тарифната политика и обслужване от страна на билетните касиери и превозната бригада. Част от постъпилите жалби са свързани с искане и предложения за промени в ГДВ (допълнителни спирания, часове на заминаване). Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

Към месец октомври в експлоатация са 6 вагона с претapiцирани седалки и са включени в съставите на влаковете в страната, основно по направление София-Бургас. До края на 2023 година ще бъдат пуснати в експлоатация общо 21 вагона с нови тапицерии.

От началото на месец ноември 2023 г. се движат два преустроени вагона за превоз на велосипеди и скиорски принадлежности. Вагоните са част от композициите на бързи влакове „Родопи“ през почивните дни всяка събота и неделя по направление Септември - Добринище - Септември. Вагоните представляват преустроени пощенски фургони, които са с изградени специални заключващи се поставки за велосипеди и скиорски принадлежности, с цел да бъдат заstopорени неподвижно по време на тяхното транспортиране. В началото на следващата година се очаква да бъде завършен и пригоден още един теснопътен вагон за превоз на лица с намалена подвижност, който вече е подаден за преустройство към вагоноремонтен завод.

За повишаване на комфорта на пътуващите през декември 2023 г., по най-натоварените направления за коледните и новогодишни празнични дни са осигурени 18 хил. допълнителни места, от които 1000 в спални вагони. От 21-ти декември до 2-ри януари включително са увеличени съставите на определени влакове по основни маршрути.

Удължен е срока за предварителна продажба на билети и запазени места от железопътните гари и бюра - от 12 декември до 02 януари, за всички бързи влакове, които пътуват през празничния период. Обичайният срок за предварителната продажба на билети за седящи места в билетните каси е 5 дни, но за удобство на пътниците този срок се удължава, в случаите, когато предстоят по-дълги празнични периоди.

м. Отчетни таблици от Приложение №4 от Договора

✓ чл.11 т.11.5.

Отчет за превозените пътници ползващи право на безплатни и с намалени цени пътувания съгласно Постановление №295 на МС

Видове пътувания	Брой пътници	Средно превозно разстояние (км)
Безплатни		
Многодетни майки, родили и отгледали 3 и повече деца - 1 безплатно пътуване годишно за отиване и връщане.	1 517	233
Инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, военноинвалидите и децата с тежки и телесни и душевни недъзи, както и придружителите им - по 2 пътувания годишно за отиване и връщане.	19 303	201
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	4	213
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	2 240	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	0	0

С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	415 719	81
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	8 236	124
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	547 249	76
Общо	994 268	81

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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



Доклад за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги януари-декември 2023г.

1. Обем, продължителност, периодичност и капацитет на превозите и предлаганата услуга.

• Обем на поръчката:

Предмет на Договора е предоставяне от страна на „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД, в качеството му на Изпълнител, на железопътни транспортни пътнически услуги по всички линии от републиканската железопътна мрежа, посочени в Приложение № 1, като поема задължение за превоз по всяка от тези линии и тарифно задължение, уговорено в Договора. Общественият превоз на пътници се извършва с бързи (междурегионални) и пътнически (крайградски и регионални) влакове, съгласно разписанията и изискванията за продължителност, периодичност и капацитет на превозите.

Графикът за движение на влаковете 2022/2023г. е изготвен при нормативно регламентирани „Правила за уреждане на взаимоотношенията между ДП „НК ЖИ” и лицензираните железопътни превозвачи”, издадени и утвърдени на база прилагането на Наредба № 41/ 27.06.2001 г. на Министъра на транспорта за достъп и използване на железопътната инфраструктура и Наредба № 58/01.10.2006 г. на Министерство на транспорта за правилата за техническа експлоатация, движението на влаковете и сигнализацията в железопътния транспорт.

Транспортната схема за 2023г. е съгласувана от Възложителя по договора за извършване на обществени превозни услуги на основание т.4.2. и т.6.1. от същия с писмо №10-21-258/28.02.2023г. при обем на превозите 21.433 млн. влакилометри.

От 11.12.2022г. е в сила ГДВ 2022/2023г. През 2023 г. обществените превози се осъществяват с 86 бързи, 362 крайградски и 127 пътнически влака или общо 575 влака. От бързите влакове ежедневно ще се движат 78 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 6 влака в определен период от годината. От общо 489 пътнически влака ежедневно ще се движат 434, в определени дни от седмицата – 53 влака, а в определени периоди от годината - 2 влака.

От 10.12.2023г. е в сила нов ГДВ 2023/2024г. През 2024 г. обществените превози ще се осъществяват с 89 бързи, 348 крайградски и 128 пътнически влака или общо 565 влака. От

бързите влакове ежедневно ще се движат 79 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 8 влака в определен период от годината. От общо 476 пътнически влака ежедневно ще се движат 425, в определени дни от седмицата – 47 влака, а в определени периоди от годината - 4 влака.

Брой влакове

Към края на 2023г. се движат 572 влака - 84 бързи и 488 пътнически влака при средно влаково рамо 101.68 км.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за 2023г. е 21.228 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 9.577 млн., а с пътнически влакове 11.651 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти		млн. вълкм
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	9.636	9.577
Крайградски превози	4.827	4.737
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	4.785	4.755
Регионални превози по второстепенните жп линии	2.184	2.160
Общо превози, обект на ЗОУ	21.433	21.228

2. Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт

• Резервен транспорт

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД организира обслужване с резервен транспорт в следните случаи:

- ✓ след уведомяване от 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** в случаи на:
 - ✓ прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
 - ✓ прекъсване на движението вследствие на железопътни катастрофи;
 - ✓ неочаквани повреди на подвижния състав и железопътната инфраструктура;
 - ✓ други обстоятелства.

месец		влаккилометри
Януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Силистра-Самуил, Петрич-Ген.Тодоров, Бойчиновци-Берковица, Ветово-Русе	4 370
Февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Д.Махала-Карлово, Крумово-Пловдив, Септември-Аврамово, Ветово-Русе	3 788
Март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Монтана-Бойчиновци, Тулово-Зимница	19 622
Април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Силистра-Самуил, Септември-Добринище, Тулово-Зимница, Русе-Ветово	22 504

Май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Асеновград, Ген.Тодоров-Петрич, Тулово-Зимница, Иваново-Русе Разпр.	23 112
Юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Септември-Аврамово, Тулово-Зимница, Ямбол-Карнобат, Пловдив-Крумово, Иваново-Русе Разпр., Аспарухово-Дъското	21 844
Юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Хисар-Калояново, Кулата-Ген.Тодоров, Сливница-Драгоман, Самуил-Каспичан, Бяла-Русе, Аспарухово-Дъското	18 800
Август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Самуил-Силистра, Пловдив-Пещера, Петрич-Ген.Тодоров, Сливница-Драгоман, Пловдив-Панагюрище, Самуил-Каспичан, Бяла-Борово	35 995
Септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Аврамово-Септември, Карлово-Стралджа, Сливница-Драгоман, Делян-Дупница, Пловдив-Панагюрище, Дъбово-Твърдица, Самуил-Каспичан	38 430
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Пловдив-Филипово, Дъбово-Твърдица, Самуил-Каспичан	37 151
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Ген.Тодоров-Кулата, Трявна-Ц.Ливада, Филипово-Пловдив, Дъбово-Твърдица	43 928
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Твърдица-Дъбово, Самуил-Каспичан, Калояново-Хисар, Септември-Добринище	36 224
Общо		305 766

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 305 766 км.

3. Качество

„БДЖ-Пътнически превози” ЕООД извършва транспортни услуги съгласно посочените в Приложение №2 качествени стандарти за железопътните превози и резервния транспорт.

Статистика за точността.

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	29 947	169 878	199 825
- брой закъснели влакове	113	497	610
- % на закъснелите от общия брой	0.38%	0.29%	0.31%
- влаккм от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	36367.820	40867.174	77234.994
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	16.81%	19.11%	18.69%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	28.32%	36.42%	34.92%

- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	54.87%	44.47%	46.39%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	29 947	169 878	199 825
- брой закъснели влакове	5 408	12 640	18 048
- % на закъснелите от общия брой	18.06%	7.44%	9.03%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	45.19%	36.16%	38.87%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	25.31%	30.52%	28.96%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	29.49%	33.31%	32.17%

Уточнение: В броя закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара са включени и закъснелите влакове с над 60 минути от начална гара.

Броят на закъснелите влакове над 5 минути в крайна гара е 9.03% от общия брой влакове по ГДВ при 7.98% за същия период на миналата година.

Отменени влакове по маршрута на движението, причини и предприети мерки.

Причина	Брой отменени влакове	Предприети мерки		км от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт
		брой влакове с извънреден автобусен транспорт	пътници превозени със следващ влак, назначени доп. спирания, промяна в тр.схема (брой влакове)	
1. По причина ДП „НКЖИ” (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа)				
	218	104	110	4 995
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	963	693	266	12 019
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	380	491	216	17 468
Общо януари-декември 2023.	1 561	1 288	592	34 482

Отпадали влакове (Закъснели влакове над 60 минути от начална гара)

месец	влакилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	влакилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
януари	5204.170	4471.116
февруари	4721.480	3676.076
март	1439.370	874.634
април	1325.040	1276.183
май	4337.310	3121.667
юни	4282.190	2779.830
юли	12700.870	6394.710
август	8533.740	4591.711
септември	3344.244	2728.527
октомври	4437.323	2393.39
ноември	22526.520	5127.20
декември	4382.770	2782.78
Общо	5204.170	4471.116
% от общите влакилометри	0.36%	0.19%

Основни причини за повреди през 12-те месеца на 2023 г.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 10 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 7 броя
 - други – 6 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 107 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 60 броя
 - други – 154 броя
3. Повреди по отопление , осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 1027 вагона
 - средно на ден 2,8 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 17 броя
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - други - 388 броя

Обобщено отчитане на стандартите за надеждност, капацитет и качество на услугата януари-декември 2023 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	21.433	21.228	-0.96%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.306	
2. Пътникоместа	220	219	-0.61%
3. Влакчасове (хил.)	440.129	427.656	-2.83%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	575	572	-0.52%
2. Влаково рамо	102.12	101.68	-0.44%
3. Участъкова скорост	48.70	49.64	1.93%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	1093
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	198
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	160
Паднала скална маса, счупени релси и др.	92
Оказване на спешна медицинска помощ	59
Погрешна информация, билето издаване и др.	81

Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	297
Хвърляни камъни по ПЖС.	1093
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	198

Хигиена, отстраняване на повреди

1. „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД извършва почистване на влаковете в 34 пункта в цялата страна, разпределени в 3 Вагонни депа.

2. Вътрешно почистване и външно измиване се извършва по утвърдени технологии за вагони и за мотрисни влакове.

3. За всеки месец се изготвя денонощен план график за извършване на вътрешно почистване и външно измиване на влакови състави и подвижен състав. План график се изготвя за всички гари и екипировъчни пунктове, в които се извършва почистване.

4. Документирането на почистването по категории влакове и подвижен състав, се извършва във всеки пункт за почистване с приемно предавателни протоколи или в прошнуровани и пронумеровани книги. Документирането се извършва и в електронен вид и за всеки месец се изпраща в ЦУ на „БДЖ – ПП” ЕООД. За всеки месец се изпращат и обобщени данни на хартиен носител, копие от които изпращаме в приложение.

5. Средно дневно за обслужване на БВ и ПВ за периода 01.01-31.12.2023 г. са използвани около 395 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 307 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 307 вагона и 39,08 мотриси, седмично 2149 вагона и 274 мотриси, за дванадесет месеца 112055 вагона и 14264 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване за периода 01.01-31.12.2023 г. са показани в таблицата:

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	4249	209	285	494
Основно почистване	201 196	7 138	11 456	18 594
Грубо почистване	66 681	7 057	27 568	34 625
Външно измиване	19 333	879	111	990

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 346162 броя.

Забележки:

1. Гаровото почистване включва: грубо почистване, съгласно договора, и допълнителни дейности - като измитане, забърсване на прах и др.

2. Почистването на графити е включено във външно измиване, а прането на седалки е включено в пълно основно почистване.

Предлагане на места

Средно дневно за превозите, обект на ЗОУ се предлагат 219 места на влак, което е в рамките на допустимото отклонение.

Персонал

“БДЖ-Пътнически превози”ЕООД разполага с персонал, който отговаря на минималните изисквания посочени в Договора.

През отчетния период са провеждат регулярно служебни беседи във всяка превозна служба, на които се разглеждат и обсъждат стандартите за поведение на персонала на „БДЖ-ПП” ЕООД при обслужване на клиентите с цел повишаване културата на обслужване.

Оплаквания

Всеки пътник може да подаде жалба до железопътното предприятие. Данните за контакт /телефон, факс, e-mail и адрес/ са разпространени във всички гари, железопътни бюра, интернет, пътеводител и др. За всяка жалба се разглежда поставения въпрос и се изготвя отговор, който задължително съдържа изчерпателно и мотивирано обяснение по поставения проблем, съобразено с всички нормативни документи и конкретно създалата се ситуация.

Справка за приключените оплаквания и сигнали от клиенти на БДЖ

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал	График за движение на влаковете	Други	30	1%
		Изпълнение на ГДВ	419	13%
		ПКВ	66	2%
		Разписание на влаковете	92	3%
	Забравен багаж	Забравен багаж	84	3%
	Информация	Във влака	3	0%
		Гари/спирки	32	1%
		Информационен център	6	0%
		Сайт на БДЖ	55	2%
	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	167	5.0%
		От персонала във влака	247	7.4%
		Друг персонал	10	0.3%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	49	1%
		Превозни документи	138	4%
	Условия в/около гара	Други	66	2%
		Температура	4	0%
		Хигиена	5	0%
	Условия във влака	Интериор	34	1%
		Пренаселеност	45	1%
		Температура	218	7%
		Хигиена	118	4%
	Други		91	3%
Жалба (оплакване), сигнал общо			1979	60%
Предоставяне на	График за движение на влаковете	Други	2	0%
		Изпълнение на ГДВ	5	0%

информация		ПКВ	2	0%
		Разписание на влаковете	104	3%
	Други		15	0%
	Информация	Във влака	7	0%
		Гари/спирки	11	0%
		Разписание на влаковете	338	10%
		Сайт на БДЖ	17	1%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	135	4%
		Превозни документи	164	5%
	Условия в/около гара		10	0%
Предоставяне на информация общо			810	24%
Предложение	График за движение на влаковете	Други	5	0%
		Изпълнение на ГДВ	2	0%
		ПКВ	3	0%
		Разписание на влаковете	50	2%
	Други		6	0%
	Информация	Сайт на БДЖ	2	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	5	0%
	Условия в/около гара	Други	5	0%
		Хигиена	1	0%
	Условия във влака	Пренаселеност	2	0%
		Температура	2	0%
		Хигиена	1	0%
Предложение общо			319	10%
Благодарности	График за движение на влаковете		3	0%
	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	5	0%
		От персонала във влака	18	1%
	Условия във влака	Температура	1	0%
		Хигиена	1	0%
Благодарности общо			34	1%
Общо			3317	100%

Основна част от сигналите са свързани с предлаганата транспортна услуга по отношение: спазване разписанието на влаковете, обслужване от страна на превозния персонал и билетните касиери, искания за обезщетяване стойността на билета при закъснения на влаковете, предложения за промяна разписанието и др. Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

Мерки за подобряване качеството

- Във връзка с провеждането на Международния фестивал на маскарадните игри „Сурва“, който се проведе в гр. Перник в периода 27-29 януари 2023г., БДЖ осигури допълнителни влакове и места в редовните влакове, които преминават през гара Перник. С цел гарантиране на удобното придвижване са осигурени шест допълнителни влака, които пътуват между София и Перник, както и допълнителни места за още седем редовно движещи се между София и Перник влака.

- Работи се по изготвяне на инструкция за унифициране на информацията за пътници, съобщавана по гаровите радиоуредби.

- С цел да бъде осигурено удобното придвижване на клиентите през почивните дни за отбелязването на националния празник на България – 3-ти март „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД осигури над 7 000 допълнителни места в съставите на влакове, които пътуват по основни направления в страната.

- За осигуряване на удобното придвижване на клиентите по време на поредни празнични дни с очакван повишен пътнически поток, „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД осигурява допълнителни места в съставите на влакове, които пътуват по основни направления в страната. В такива случаи "БДЖ - Пътнически превози" ЕООД увеличава и срока за предварителна продажба на билети и запазени места, които обичайно е 5 дни (изключение се прави при закупуване на спални места и при онлайн продажбите, при които предварителната продажба е 30 дни). За Великденските празнични дни през 2023 г., за периода от 12-и април до 18-и април включително са осигурени над 12 700 допълнителни места.

- Въведена е в експлоатация нова билетна каса на спирка метростанция Горна баня.

- От 12.06 до 30.09 2023 г. в гара Бургас се открива гардероб за съхранение на личен багаж.

- От 15.06.2023 г. работи сезонно жп бюро за продажба на железопътни превозни документи в град Приморско.

- Разработена и одобрена е Инструкция за информационно обслужване на клиентите на "БДЖ - ПП" ЕООД

- Преустроен е един теснопътен вагон за превоз на велосипеди и ски. Предстои техническо изпитване на вагона, след което ще бъде включван в съставите на пътническите влакове при заявки за превоз. Още два стари пощенски вагона са подадени за преустройство към вагоноремонтен завод, като е планирано единият също да е за превоз на велосипеди и ски, а вторият да е за превоз на лица с нарушена мобилност.

- За създаване на допълнително удобство за своите клиенти „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД увеличава гарите и бюрата, в които се приемат плащания с ПОС терминал от 40 на 57 обекта.

- От началото на месец ноември 2023 г. се движат два преустроени вагона за превоз на велосипеди и скиорски принадлежности. Вагоните са част от композициите на бързи влакове „Родопи“ през почивните дни всяка събота и неделя по направление Септември - Добриница - Септември. Вагоните представляват преустроени пощенски фургони, които са с изградени специални заключващи се поставки за велосипеди и скиорски принадлежности, с цел да бъдат заstopорени неподвижно по време на тяхното транспортиране. В началото на следващата година се очаква да бъде завършен и пригоден още един теснопътен вагон за превоз на лица

с намалена подвижност, които вече е подаден за преустройство към вагоноремонтен завод.

- За повишаване на комфорта на пътуващите през декември 2023 г., по най-натоварените направления за коледните и новогодишни празнични дни са осигурени 18 хил. допълнителни места, от които 1000 в спални вагони. От 21-ти декември до 2-ри януари включително са увеличени съставите на определени влакове по основни маршрути.

- Удължен е срока за предварителна продажба на билети и запазени места от железопътните гари и бюра - от 12 декември до 02 януари, за всички бързи влакове, които пътуват през празничния период. Обичайният срок за предварителната продажба на билети за седящи места в билетните каси е 5 дни, но за удобство на пътниците този срок се удължава, в случаите, когато предстоят по-дълги празнични периоди.

- Въведени са в експлоатация 21 вагона с претapiцирани седалки и са включени в съставите на влаковете в страната.

1. Тарифи

„БДЖ- Пътнически превози” ЕООД прилага публичната тарифа за превоз на пътници, багажи и колетни пратки, посочена в Приложение № 5 – Тарифа, включително железопътни карти, всички специални услуги, отстъпки и намаления, посочени в нея (извън намаленията, определени с акт на Министерския съвет за определена категория пътници с право на безплатно или при намалени цени пътуване).

Последното изменение на тарифата за превоз на пътници по железопътния транспорт във вътрешно съобщение е от 16 март 2020г.

2. Система за продажба

Дистрибуционни канали

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на септември 2023 г. обслужването на пътниците се извършва в 98 гари и спирки и 5 градски бюра. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 590. Във връзка с изискване на Наредба Н 18 за регистриране и отчитане на продажбите към НАП, системата за онлайн резервация и издаване на билети е въведена и в специализираните места за съхранение на багаж (гардероби) на гари Варна и Бургас. По този начин се разширява дистрибуционната мрежа с още две каси за издаване на превозни документи.

От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ” не извършва продажби на превозни документи.

Увеличава се делът на закупените превозни документи чрез on-line платформата на БДЖ.

❖ закупуване на билети във влака

Закупени и доставени са мобилни принтиращи устройства, които след окомплектоване със сертифицираните пред НАП мобилни устройства за продажба на превозни документи (PDA) ще бъдат въведени в пробна експлоатация в реална среда за един участък от железопътната мрежа. С мобилните устройства ще се извършва издаване и валидиране на превозни документи от превозния персонал във влака.

❖ система за „on-line“ резервация и билетоиздаване

Билетоиздаващата и резервационна система е въведена в 102 железопътни гари, спирки и бюра, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

3. Маркетинг

„БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД осигурява достатъчна информация за пътниците, както следва:

Обща информация

Преди влизане в сила на нов график за движение на влаковете се предоставя информация на населението за основните промени в транспортната схема за обслужване чрез:

- съобщения в средствата за масова информация;
- продажба на пътеводители, съкратени разписания, дипляни и др.

Съобщения за увеличаване с допълнителни вагони съставите на влакове по основните направления в страната във връзка с Коледните, Новогодишни и Великденски празници

- съобщения в средствата за масова информация;
- интернет страницата на БДЖ

Съобщения за промяна в графика за движение или прекъсване движението на влаковете поради ремонт или възстановителни работи:

- съобщения в средствата за масова информация;

Информация предоставяна в железопътните бюра и гари, чрез обаждане по телефона-разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени

Информация предоставяна на пътниците в железопътните гари

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ

- разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна разписания, маршрути на влакове

- въведена е нова функция, чрез която се предоставя информация в реално време за движението на влаковете в страната от всички гари.
- информация за прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт

Информация за разписанието на влаковете в Google maps

Информация за изпълнение графика за движение на влаковете

На интернет страницата на БДЖ се предоставят данни за изпълнение на влаковото движение. Като първа стъпка, за последните 24 часа е налична информация за броя на движещите се пътнически влакове, сегментирани по два показателя - навреме и закъсняващи, както и графика на динамичното закъснение на същите в железопътната мрежа. Информацията се актуализира в реално време на всеки 10 минути.

Национален телефон за информация и сигнали за клиентите

В действие е единен номер, който обслужва гражданите в цялата страна. Въведен е нов национален информационен телефон с номер 02 931 11 11, който заменя 0700 10 200. По

този начин клиентите не се таксуват допълнително, както беше на досега съществуващия телефон на информационния център.

4. Преброяване на пътниците

Преброяването на пътниците във всички категории влакове е елемент от провежданите маркетингови проучвания на пътническите превози. Те се извършват три пъти в годината през месеците март, юли и октомври в рамките на 7 /седем/ календарни дни – от понеделник до неделя включително. Създадена е необходимата организация на преброяването, подготовката на преброителните документи и предаването им в отдел “ИТ”, както и получаването на изходната информация в необходимия вид за потребителите.

Обработката на преброителните листове се извършва по разработена и утвърдена система, на базата на която се получава следната информация:

- брой пътници преди и след гарата на броене по маршрута на влака по дни от седмицата;
- брой пътници по клас на пътуване преди и след гарата на броене по маршрута на влака по дни от седмицата;
- състав на влака;
- брой предоставени места общо и по вид вагони
- средна населеност на влака за периода на броене– среден брой пътници по маршрута на движение на влака, определен въз основа на теоретичната крива за изменение на пътничкопотока по маршрута на движение на влака;
- средна населеност за делничните дни (от понеделник до четвъртък)
- средна населеност за празничните дни (от петък до неделя)

В периода 13-19 март 2023г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 70 пътника, на крайградските 27 и на пътническите влакове 30.

В периода 03-09 юли 2023г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 101 пътника, на крайградските 26 и на пътническите влакове 33.

В периода 16-22 октомври 2023г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 87 пътника, на крайградските 26 и на пътническите влакове 32.

5. Компенсации за безплатни и по намалени цени пътувания на определени категории пътници

Обемно-икономически показатели на пътнически превози, обект на ЗОУ

През отчетния период с бързите и пътнически влакове са превозени 19.748 млн. пътници и са реализирани 1 555.20 млн. пътничкилометри. Отчита се намаление на превозените пътници с 7.83% и реализираните пътничкм с 0.79% и увеличаване средното превозно разстояние с 6 км спрямо 2022г. Средното превозно разстояние е 79км за 2023г. при 73км за 2022г. При превозите с бързи влакове се отчита увеличаване на пътуванията с 5.57% и на реализираните пътничкилометри с 5.32%. Най-голямо увеличение се отчита през летния сезон от пътувания с бързите влакове по основните направления към Варна и Бургас.

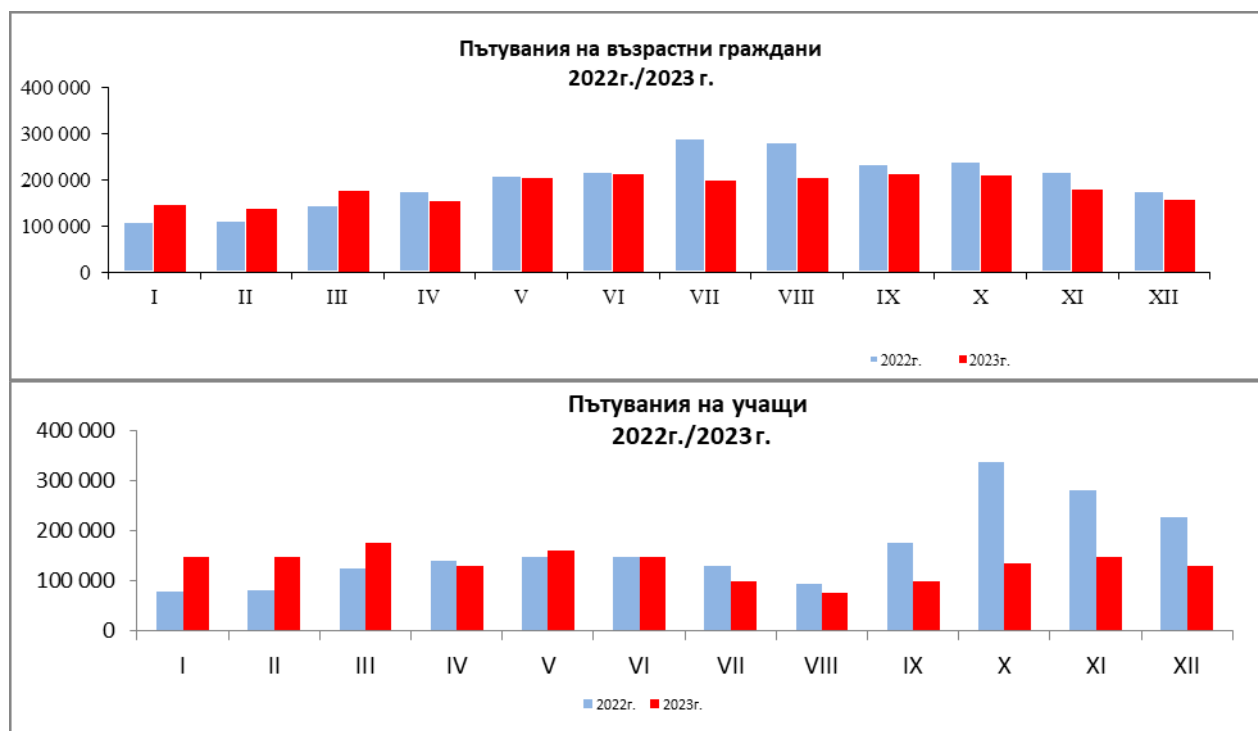
Превози с компенсации от Държавния бюджет

Пътуванията на граждани, уредени с правителствени нормативни актове съставляват 18% от общия брой пътувания с железопътен транспорт. Превозени са 3.933 млн. пътници и са реализирани 341.639 млн. пътничкилометри при средно превозно разстояние 87 км. В сравнение с 2021г. превозените пътници са с 13% по-малко.

✓

Превоз на учаци и възрастни хора

Относителният дял на основната категория пътници (учащи и възрастни граждани) е 97% от превозите, обект на компенсация. При превозите на възрастни граждани се отчита намаление с 9%, а за категорията учащи с 19%.



✓

За другите групи пътници, имащи право на безплатни или с намалени цени на пътувания (многодетни майки, инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, карти на ветераните от войните, групови пътувания на учащи) се отчита общо намаление на превозите с 4%.

Отчет за превозените пътници ползващи право на безплатни и с намалени цени пътувания съгласно Постановление №295 на МС

Видове пътувания	Брой пътници	Средно превозно разстояние (км)
Безплатни		
Многодетни майки, родили и отгледали 3 и повече деца - 1 безплатно пътуване годишно за отиване и връщане.	7 189	242

Инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, военноинвалидите и децата с тежки и телесни и душевни недъзи, както и придружителите им - по 2 пътувания годишно за отиване и връщане.	78 510	225
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	16	202
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	10 514	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	0	0
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	1 604 886	91
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	36 709	165
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	2 195 297	78
Общо	3 933 121	87

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД