



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

гр. София 1080, ул. „Иван Вазов” №3
тел./факс: (+3592)9878869
e-mail: bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg/

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001

Доклад за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги януари-септември 2024г.

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 2023/2024г. 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.

От 10.12.2023г. е в сила нов ГДВ 2023/2024г. През 2024 г. обществените превози ще се осъществяват с 83 бързи, 346 крайградски и 128 пътнически влака или **общо 557 влака**. От бързите влакове ежедневно се движат 79 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 2 влака в определен период от годината. От общо 474 пътнически влака ежедневно се движат 426, в определени дни от седмицата – 48 влака.

Транспортната схема за 2024г. 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 №10-21-67/17.06.2024г. при обем на превозите 21.215 млн. влаккилометри.

Брой влакове

Към 30 септември 2024г. се движат 557 влака – 83 бързи и 474 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за 9-те месеца на 2024г. е 15.870 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 7.289 млн., а с пътнически влакове 8.581 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. влаккм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	7.322	7.289
Крайградски превози	3.384	3.382
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	3.582	3.600
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.609	1.599
Общо превози, обект на ЗОУ	15.897	15.870

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

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

Извънреден транспорт се организира в случаи:

- ✓ на прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
- ✓ на прекъсване на железопътното движение 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 Филипово-Пловдив, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Септември-Аврамово	35 257
февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Трявна - Дъбово, Аврамово - Септември, Филипово-Пловдив, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив	35 616
март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Аврамово - Септември, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Филипово-Пловдив	38 684
април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ген. Тодоров-Петрич, Септември-Добринище, Сливница –Драгоман, Филипово-Пловдив, Пловдив-Панагюрище.	47 696
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Пловдив-Панагюрище, Пловдив-Филипово, Ихтиман-Костенец.	42 068
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Хисар-Калояново, Драгоман-Сливница, Каспичан-Самуил, Пловдив-Панагюрище, Крумово-Пловдив.	50 535
юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Хисар-Калояново, Синдел-Карнобат, Асеновград-Крумово, Самуил-Каспичан, Пловдив-Крумово	39 584
август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Хисар-Калояново, Пловдив-Пещера, Самуил-Русе, Сливница-Драгоман, Добринище-Септември	53 784
септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера Аврамово-Септември, Сливница-Драгоман, Ихтиман-Костенец, Калояново-Хисар, Крумово-Пловдив	37 028
	Общо	380 252

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 380 252 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	23676	124765	148441
- брой закъснели влакове	111	463	574
- % на закъснелите от общия брой	0.47%	0.37%	0.39%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	40662.896	37161.857	77824.753
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	20.72%	17.49%	18.12%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; връзка; пътници)	44.14%	36.93%	38.33%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези)	35.14%	44.92%	43.03%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	23676	124765	148441
- брой закъснели влакове	4553	10547	15100
- % на закъснелите от общия брой	19.23%	8.45%	10.17%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	38.88%	32.97%	34.75%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	23.74%	26.42%	25.61%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	37.38%	40.62%	39.64%

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

Отменени оперативни 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)				
	129	54	72	1 582
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	1 024	835	177	9 648
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				

	311	190	108	4 587
Общо януари-септември 2024г.	1 464	1 079	357	15 817

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	4230.230	3974.349
февруари	1911.850	1288.895
март	3217.070	2719.286
април	2324.040	1728.379
май	12762.660	8461.334
юни	12017.390	9168.992
юли	18858.490	8846.916
август	16096.405	72221.568
септември	6406.628	5981.698
Общо	77824.763	114391.417
% от общите влакилометри	0.49%	0.72%

и. Основни причини за повреди през 9-те месеца на 2024 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спиращка – 10 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 3 броя
 - други – 9 броя
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спиращка – 66 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 46 броя
 - други – 92 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 617 вагона
 - средно на ден 2,3 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 60 броя
 - автоматична влакова спиращка – 13 броя
 - други - 268 броя

Обобщено отчитане на стандартите за надеждност, капацитет и качество на услугата

януари-септември 2024 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	15.897	15.870	-0.17%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.382	
2. Пътникоместа	221	221	0.00%
3. Влакчасове (хил.)	314.306	322.081	2.47%

Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	557	557	0.00%
2. Влаково рамо	104.55	104.36	-0.17%
3. Участъкова скорост	48.82	49.27	0.93%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	2679
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	386
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	1190
Паднала скална маса, счупени релси и др.	213
Оказване на спешна медицинска помощ	172
Погрешна информация, билето издаване и др.	143
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	101
Хвърляни камъни по ПЖС.	67
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	352

Хигиена, отстраняване на повреди

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 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 деветмесечие на 2024 г. са използвани около **370** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **302** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **302** вагона и **42,31** мотриси, седмично **2114** вагона и **296** мотриси, деветмесечно **82748** вагона и **11593** мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване за деветмесечие на 2024 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	2859	165	221	386
	Основно почистване	110644	6178	9447	15625
	Грубо почистване	54804	5363	19955	25318
	Външно измиване	9150	658	72	730

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 219516 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

Предлаганите пътничоместа средно на влак са 221 места, което е без отклонение от планираните.

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 жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на БДЖ през деветмесечието на 2024 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	243	13%
		ПКВ	77	4%
		Разписане на влаковете	108	6%
		Други	53	3%
		Общо ГДВ	481	26%
	Забравен багаж	Общо забравен багаж	68	4%
	Информация	Гари/спирки	28	1%
		Информационен център	2	0%
		Сайт на БДЖ	17	1%
		Общо информация	47	3%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	7	0%
		От персонала в гарите/спирки	99	5%
		От персонала във влака	157	8%
		Общо обслужване на клиенти	263	14%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	43	2%
		Превозни документи	140	7%
		Общо превозни документи	183	10%
	Условия в/около гара	Други	34	2%
		Хигиена	2	0%
	Условия във влака	Интериор	55	3%
Пренаселеност		44	2%	

		Температура	167	9%
		Хигиена	68	4%
	Общо условия във влака/в/около гара		370	20%
Жалба (оплакване), сигнал общо			1412	75%
Предоставяне на информация общо	Информация	Разписание на влаковете	82	4%
		Други	45	2%
		Във влака	10	1%
		Гари/спирки	8	0%
		Информационен център	22	1%
		Сайт на БДЖ	9	0%
		От персонала в гарите/спирки	1	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	67	4%
	Превозни документи	159	8%	
Предоставяне на информация общо			403	21%
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	19	1%
	Други		2	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	2	0%
Предложение общо			23	1%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	8	0%
		От персонала във влака	28	1%
Благодарности общо			36	2%
Общо жалби (оплакване), сигнали			1876	100%

През деветмесечието на **2024** година са регистрирани общо **3485** броя жалби и сигнали на граждани, получени по градската поща, по официалните електронни адреси на „Холдинг БДЖ“ ЕАД и “БДЖ-Пътнически превози” ЕООД и чрез Информационен център 02 931 11 11, бутон 4 на БДЖ.

Формата за подаване на сигнали в сайта на БДЖ позволява на нашите клиенти своевременно да получат съдействие за решаване на възникналите проблеми пред тях от нашата компетентност, поради което най-голяма част от сигналите се получават именно чрез нея.

За цитирания период приключените сигнали са 3452 броя.

Предвид броя на сигналите, описани в таблицата „Справка за приключените оплаквания и сигнали от клиенти на БДЖ през деветмесечието на 2024 година”, както и тяхната степен на важност за качеството на предлаганата транспортна услуга, същите могат да бъдат разделени в следните групи:

1. Предварителна **информация за пътуване - общо 729 броя, представляващи 21 %** от общия брой. Тази група включва предимно въпроси и сигнали за онлайн обслужването чрез сайта, предварителна информация за пътуване, свързана с разписание на влаковете - 146 броя, запитване за тарифни условия и издаване на превозни документи – 433 броя, други въпроси -89 броя, свързани с предстоящо пътуване както в страната, така и за пътувания в съседните на България страни.

2. Жалби и сигнали, свързани с **график за движение на влаковете – 956 броя, представляващи 28 %** от общия брой. 635 броя от тях са свързани с изпълнение на ГДВ (неспазване на график за движение на влаковете - закъснения), 143 броя са свързани с промяна в съставите на влаковете и липсващи запазени места и 153 броя са свързани с променено разписание на влаковете.

3. Жалби и сигнали, свързани с условия във влака – **615 броя, представляващи 18 %** от общия брой обработени сигнали за месеца. 306 от тях са свързани с температурата във влаковете, предвид факта, че не всички вагони са климатизирани, 131 броя са свързани с хигиената, 71 броя – за пренаселване и 107 броя за интериора.

4. Жалби и сигнали, свързани с обслужване на клиентите – **449 броя, представляващи 12%** от общия брой обработени сигнали. От тях 256 броя са насочени срещу обслужващия персонал във влака и 177 броя срещу служителите в гарите, 16 – от друг персонал.

5. Жалби и сигнали, свързани с предоставяните **превозни документи и тарифни условия**, обект на действащата „Тарифа за превоз на пътници и ръчен багаж по железопътния транспорт във вътрешно съобщение” – **289 броя, представляващи 8 %** от общия брой обработени сигнали, предимно свързани с онлайн билетоиздаване.

6. Сигнали, свързани с **информационно обслужване** – **60 броя, представляващи 1%** от общия брой обработени сигнали – за информация, предоставяна в гари/спирки, за информацията в официалния сайт, и за тази в информационния център.

7. **Други жалби и сигнали – 66 броя**, свързани с хигиена и условия в гарите, 109 броя за забравен багаж (част от тях намерени и предадени със съдействието на влаков персонал, ревизор вагони и персонал от почистване на вагони), както и други сигнали свързани с пушене на електронни цигари и други.

8. През отчетния период са получени **53 предложения**, свързани с разписание на влаковете.

9. Получени са **55 броя благодарствени писма**, свързани с обслужване на клиентите. Служителите са се отличили със своя професионализъм в работата и са съдействали за решението на възникналите проблеми на пътниците.

Мерки за подобряване качеството

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

- „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД поетапно пусна в движение новодоставения подвижен състав от Deutsche Bahn. След финализирането на процедурите по технически прегледи и сертификация, всички вагони ще бъдат включени в пътническите влакове в страната;

- По един чифт нови влакове, композирани изцяло от новодоставени вагони, се движат между София и Бургас по подбалканската железопътна линия. Композицията е съставена от четири климатизирани вагона от салонен тип и един вагон за превоз на лица с намалена подвижност, който ще пътува постоянно, като част от състава на влака. Новите влакове са на цени за категория БВЗР и задължително заплащане на запазено място;

- Поетапно са въведени нови 135 дигитални устройства (PDA) с вграден принтер за проверка и издаване на билети във влаковете. Новите устройства са предоставени в превозни служби София, Пловдив, Бургас, Варна и Горна Оряховица и с тях се обслужват бързите и пътнически влакове по направления София - Бургас - София и София - Варна – София;

- Подобряване на обслужването на клиентите, които пътуват между София и Русе, чрез осигуряване движението на директни влакове по маршрута София - Русе - София. Композициите ще бъдат обслужвани с четири от новодоставените германски вагони. Движението на новите директни влакове по направлението София - Русе - София ще бъде подложено на обстоен анализ в продължение на един месец с цел да се установи

реалната необходимост и ефективността от пускането на директен влак по този маршрут.

4. 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).

В изпълнение на Решение на Съвета на директорите на „Холдинг БДЖ“ ЕАД, взето с протокол №249 и писмо № 10-21-34 / 29.03.2024г. на МПС, относно индексирание на цените в действащата „Тарифа за превоз на пътници и ръчен багаж по ж.п. транспорт във вътрешно съобщение“ считано от 07.05.2024г. цените на превозните документи за всички влакове се индексират средно с 20%.

5. Система за продажба

Дистрибуционни канали

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на септември 2024 г. обслужването на пътниците се извършва в 100 гари и спирки и 5 градски бюра. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 589.

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.

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 105 железопътни гари, спирки и бюра, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД.

6. Маркетинг

Информация за пътниците

„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 започва поетапно предоставяне на 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.

7. 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 11-17 март 2024г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 74 пътника, на крайградските 23 и на пътническите влакове 28.

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

Обемно-икономически показатели на пътнически превози, обект на ЗОУ

Превози с компенсации от Държавния бюджет

За отчетния период липсва окончателен отчет за превозени пътници и реализирани пътничкилометри, което не позволява извършване на анализ на обемните показатели и предоставяне на справка за превозени пътници по Постановление №295.

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД

**Отчет за изпълнение на превозните услуги
съгласно изискванията по чл.11 от
Договора за извършване на обществени превозни услуги**

юли-септември 2024г.

Отчет за изпълнението на превозните услуги по:

✓ чл.11 т.11.1.1.

в. Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Пазарни сегменти	млн. влкм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	2.498	2.484
Крайградски превози	1.137	1.132
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.183	1.208
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.540	0.533
Общо превози, обект на ЗОУ	5.359	5.356

* В отчетните влаккилометри са включени извършените влаккилометри 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)				
	27	18	9	181
юли	23	17	6	60
август	0	0	0	0
септември	4	1	3	121
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	591	506	85	4 460
юли	94	57	37	1 708
август	336	300	36	1 936
септември	161	149	12	816
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				
	174	109	65	2 528
юли	81	47	34	1 164
август	67	47	20	407
септември	26	15	11	957
Общо юли-септември 2024г.	792	633	159	7 170

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	693
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	92
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	329

Паднала скална маса, счупени релси и др.	54
Оказване на спешна медицинска помощ	41
Погрешна информация, билето издаване и др.	35
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	28
Хвърляни камъни по ПЖС	19
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	82

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

месец		Влак километри
юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Хисар-Калояново, Синдел-Карнобат, Асеновград-Крумово, Самуил-Каспичан, Пловдив-Крумово	39 584
август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Хисар-Калояново, Пловдив-Пещера, Самуил-Русе, Сливница-Драгоман, Добринище-Септември	53 784
септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера Аврамово-Септември, Сливница-Драгоман, Ихтиман-Костенец, Калояново-Хисар, Крумово-Пловдив	37 028
Общо		130 396

д. Потребност от компенсация – 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	8157	41334	49491
- брой закъснели влакове	54	273	327
- % на закъснелите от общия брой	0.66%	0.66%	0.66%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	18908.33 1	22453.192	41361.52 3
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	7.41%	9.52%	9.17%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; връзка; пътници)	48.15%	34.80%	37.00%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези)	44.44%	54.58%	52.91%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	8157	41334	49491
- брой закъснели влакове	2482	5991	8473
- % на закъснелите от общия брой	30.43%	14.49%	17.12%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	33.12%	27.01%	28.80%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	18.33%	20.45%	19.83%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	48.55%	52.55%	51.37%

*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 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 през **третото тримесечие на 2024 г.** са използвани около **398** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **304** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **304** вагона и **42,47** мотриси, седмично **2128** вагона и **297** мотриси, тримесечно **27968** вагона и **3907** мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през **третото тримесечие на 2024 г.** са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	952	56	78	134
	Основно почистване	35640	2160	3546	5706
	Грубо почистване	13722	1566	6300	7866
	Външно измиване	3366	338	12	350

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 67736 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.

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

месец	ваккилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	ваккилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
юли	18858.490	8846.916
август	16096.405	72221.568
септември	6406.628	5981.698
Общо	41361.523	87050.182
% от общите ваккилометри	0.77%	1.63%

и. Основни причини за повреди

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спиращка – 6 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 0 броя

- други – 5 броя

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

- автоматична влакова спирачка – 28 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 11 броя
- други – 39 броя

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

- общо 166 вагона
- средно на ден 1,8 вагона

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

- отопление и осветление – 32 броя
- автоматична влакова спирачка – 5 броя
- други - 108 броя

к. Справка за приключените жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД през трето тримесечие на 2024 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	Брой	Дял, %
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	134	13%
		ПКВ	46	5%
		Разписание на влаковете	40	4%
		Други	23	2%
		Общо ГДВ	243	24%
	Забравен багаж	Общо забравен багаж	40	4%
	Информация	Гари/спирки	18	2%
		Информационен център	0	0%
		Сайт на БДЖ	10	1%
		Общо информация	28	3%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	4	0%
		От персонала в гарите/спирки	59	6%
		От персонала във влака	83	8%
		Общо обслужване на клиенти	146	15%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	34	3%
		Превозни документи	87	9%
		Общо превозни документи	121	12%
	Условия в/около гара	Други	14	1%
		Хигиена	0	0%
	Условия във влака	Интериор	26	3%
		Пренаселеност	22	2%
		Температура	58	6%
		Хигиена	37	4%
	Общо условия във влака/в/около гара		157	16%
Жалба (оплакване), сигнал общо			735	73%
Предоставяне на информация общо	Информация	Разписание на влаковете	45	4%
		Други	4	0%

		Във влака	5	0%
		Гари/спирки	4	0%
		Информационен център	15	1%
		Сайт на БДЖ	5	0%
		От персонала в гарите/спирки	0	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	37	4%
		Превозни документи	121	12%
Предоставяне на информация общо			236	24%
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	12	1%
	Други		0	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	0	0%
Предложение общо			12	1%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	5	0%
		От персонала във влака	14	1%
Благодарности общо			19	2%
Общо жалби (оплакване), сигнали			1002	100%

През третото тримесечие на 2024 г. в дружеството са постъпили общо 1457 броя сигнали, жалби и предложения. Обработените за същия период са 1573 броя, касаещи качеството на обслужване по следните показатели:

1. Най-голям брой постъпили жалби и сигнали 392 бр. , представляващи 25% от общия брой обработени сигнали за периода, са свързани с изпълнение на графика за движение на влаковете – закъснели и отменени влакове по различни причини, включително и липсата на изправен подвижен железопътен състав, промяна в план за композиране на влаковете. Подадени са и 27 сигнала за пренаселени влакове.

2. Постъпили са 187 сигнала за лошо обслужване от страна на служители в гарите/спирките и от персонала във влака, представляващи 12 % от общия брой сигнали. На всички служители е обърнато внимание за спазване на „Стандарти за поведението на персонала на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД при обслужването на клиенти“.

3. Получени жалби и сигнали за условия във влака - 281 сигнала, представляващи 18 % от общия брой сигнали. От тях 139 са свързани с температурата във влаковете, лошо хигиенно състояние във влаковете – 63 подадени сигнала, за интериора на влаковете – 52 сигнала.

4. Получени са 36 жалби за непредоставена/некоректно предоставена информация от информационния център, сайта на БДЖ или в гарите.

5. Подадените сигнали за забравен багаж, който е намерен и предаден със съдействието на превозен персонал, служители ТМРВ и почистващ влаковете персонал са 41 броя.

6. Получени са 16 благодарствени писма, свързани със служители отличили се със своя професионализъм в работата и съдействали за решението на възникналите проблеми на пътниците.

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

- През месец юли 2024 г. по един чифт нови влакове, композирани изцяло от новодоставени вагони, се движат между София и Бургас по подбалканската железопътна линия. Влаковете ще се движат ежедневно до края на летния сезон. Композицията е съставена от четири климатизирани вагона от салонен тип и един вагон за превоз на лица с намалена подвижност, който ще пътува постоянно, като част от състава на влака. Новите влакове са на цени за категория БВЗР и задължително заплащане на запазено място;

- От 15.07.2024 г. се движи директен влак по направлението Русе - Пловдив - Русе, след като бързият влак от Горна Оряховица за Пловдив и от Пловдив за Горна Оряховица ще се движи от и до гара Русе разпределителна. Поради ремонтните дейности в гара Пловдив влакът се движи временно с крайна и начална гара Филипово, като се очаква до края на летния сезон да пътува от и до централна гара Пловдив;

- От 6 август поетапно са въведени нови 135 дигитални устройства (PDA) с вграден принтер за проверка и издаване на билети във влаковете. Новите устройства са предоставени в превозни служби София, Пловдив, Бургас, Варна и Горна Оряховица и с тях се обслужват бързите и пътнически влакове по направления София - Бургас - София и София - Варна – София;

- От 12 август бързи влакове "Чайка" №3625 София - Карлово - Бургас и №3620 Бургас - Карлово - София се движат ежедневно в съставите си с новодоставени климатизирани вагони;

- От 19 август бързи влакове №8651 София - Пловдив - Варна и № 8650 Варна - Пловдив - София се композират ежедневно с по четири от новодоставените немски климатизирани вагони;

- През периода с цел намаляване недостига на подвижен състав „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД продължи поетапното пускане в движение на новодоставения подвижен състав от Deutsche Bahn;

- Подобряване на обслужването на клиентите, които пътуват между София и Русе, чрез осигуряване движението на директни влакове по маршрута София - Русе - София. Композициите ще бъдат обслужвани с четири от новодоставените германски вагони. Движението на новите директни влакове по направлението София - Русе - София ще бъде подложено на обстоен анализ в продължение на един месец с цел да се установи реалната необходимост и ефективността от пускането на директен влак по този маршрут.

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

Липсва статистическа отчетност за периода юли-септември 2024г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД