



“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 CISQ Federation



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

юли-септември 2022г.

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	2.487	2.505
Крайградски превози	1.256	1.260
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.174	1.166
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.531	0.537
Общо превози, обект на ЗОУ	5.448	5.469

* 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)				
	62	29	20	824
юли	13	6	7	313
август	8	8	0	0
септември	41	15	13	511
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	1 378	1 186	136	7 066
юли	398	349	31	1 709
август	646	543	69	3 970
септември	334	294	36	1 386
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				
	55	37	12	787
юли	9	5	2	211
август	11	4	3	256
септември	35	28	7	320
Общо юли-септември 2022г.	1 495	1 252	168	8 677

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	887
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	128
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	254
Паднала скална маса, счупени релси и др.	26
Оказване на спешна медицинска помощ	54
Погрешна информация, билето издаване и др.	26
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	17
Хвърляни камъни по ПЖС	16
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	76

Забележка: Регистрираните 887 събития включват 880 броя повреди на локомотиви, ДМВ и ЕМВ, както и всички закъснели влакове, вследствие тези повреди.

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 Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан-Белозем, Пещера-Пловдив, Хисар-Калояново, Крумово-Пловдив, Дъскотна-Аспарухово	45 181.19
август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан-Белозем, Пещера-Пловдив, Хисар-Калояново, Крумово-Пловдив, Русе-Каспичан	52 934.52
септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан-Белозем, Пещера-Пловдив, Хисар-Калояново, Крумово-Пловдив, Русе-Каспичан	43 035.88
	Общо	353 503

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	7731	42998	50729
- брой закъснели влакове	38	156	194
- % на закъснелите от общия брой	0.49%	0.36%	0.38%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	10978.197	13470.833	24449.030
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	26.32%	28.85%	28.35%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; връзка; пътници)	65.79%	48.08%	51.55%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези)	7.89%	23.08%	20.10%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	7731	42998	50729
- брой закъснели влакове	2330	5016	7346
- % на закъснелите от общия брой	30.14%	11.67%	14.48%

Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	42.88%	36.64%	38.62%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	38.80%	41.91%	40.92%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	18.33%	21.45%	20.46%

*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 2022 г. са използвани около 437 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 328 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 328 вагона и 33.64 мотриси, седмично 2296 вагона и 235 мотриси, тримесечно 30176 вагона и 3095 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през третото тримесечие на 2022 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	925	38	43	81
	Основно почистване	43557	1379	2888	4267
	Грубо почистване	20289	1 745	5525	7270
	Външно измиване	3428	95	7	102

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 79 919 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	влаккилометри от къснели над 60 минути влакове в начална гара	влаккилометри след изключване на къснения съгласно чл.17.1.а
юли	6528.263	5032.644
август	3905.292	3314.227
септември	14015.475	11898.901
Общо	24449.030	20245.772
% от общите влаккилометри	0.45%	0.37%

и. Основни причини за повреди

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 7 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 0 брой
 - други -- 5 брой
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 30 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 15 броя
 - други – 61 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без къснение на влак:
 - общо 137 вагона
 - средно на ден 1,45 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 14 броя
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - други - 87 броя

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

Сигнали относно	III-то тримесечие, брой	Дял %
Закъснение на влак	77	8%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	18	2%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	7	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	71	7%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служители от билетните каси и гишетата за информация	62	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	32	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	6	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за къснения по БДЖ	8	1%
Хигиена във влаковете	24	2%
Тарифна политика на БДЖ	97	10%
Неосигурено седящо/спално място	23	2%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	86	9%
Предложения по обслужването	123	13%
Забравен багаж при пътуване	38	4%

Предварителна информация за пътуване	272	28%
Благодарности	11	1%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	9	1%
Общ брой сигнали	964	100%

От приключените 964 сигнала, 832 са от получените през III-то тримесечие на 2022 г.

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.**

• **Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците**

За летния сезон е отворена билетната каса в град Приморско. По този начин клиентите на БДЖ ще разполагат с улеснена възможност да се снабдяват с билети за пътуване с влак от билетната каса в курортния град, без да се налага да се придвижват до Бургас по-рано от датата на своето пътуване.

Открити са сезонни гардероби за съхранение на ръчен багаж в гари Варна и Бургас, при условия и цени съгласно Тарифата.

Подписан е договор с "Метрополитен" ЕАД за наем на помещение на територията на метро станция Горна баня. Помещението ще функционира като билетна каса и ще улеснява клиентите, ползващи метро.

Две композиции по линията Септември - Добричище са с нов облик. Бързи влакове 1661 и 1662 са брандирани отвън и са с нов интериор, съгласно подписан договор за реклама с една от най-популярните пивоварни в България.

Във всички вагони и мотрисни влакове ще бъдат залепени стикери с QR код, който след сканиране дава възможност на клиентите да попълнят електронна форма за мнение относно чистотата и състоянието на влаковете. Получената информацията ще се обработва по електронен път и ще дава възможност за осъществяване на мониторинг на състоянието на подвижния състав. Към момента стикери са поставени на около 80% от подвижния състав.

От месец август до края на активния летен сезон всяка събота и неделя два допълнителни влака пътуват по направлението София-Бургас-София през Подбалканската железопътна линия. Всяка от композициите е съставена от шест вагона, като по този начин БДЖ се стреми да осигури достатъчно места за желаещите да пътуват до и от българското Черноморие.

От 20 септември 2022 г. в жп гара Панагюрище започва издаване на жп билети и абонаментни карти за клиентите на железопътния транспорт.

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 2022г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.


инж. Христо Иванов

Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД





“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
тел.: (+359 2) 987 88 69
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-септември 2022г.

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.

Общественят 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 2021/2022г. е изготвен при нормативно регламентираните „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 12.12.2021г. е в сила нов ГДВ 2021/2022г. През 2022г. обществените превози ще се осъществяват с 84 бързи, 370 крайградски и 122 пътнически влака или общо 576 влака. От бързите влакове ежедневно ще се движат 80 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 2 влака в определен период от годината. От общо 492 пътнически влака ежедневно ще се движат 434, в определени дни от седмицата – 54 влака, а в определени периоди от годината - 4 влака.

Транспортната схема за 2022г. 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 №10-21-226/23.06.2022г. при обем на превозите 21.182 млн. влаккилометри.

Брой влакове

Към 30 септември 2022г. се движат 575 влака – 86 бързи и 489 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за 9-те месеца на 2022г. е 15.949 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 7.191 млн., а с пътнически влакове 8.757 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. ВЛКМ	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	7.162	7.191
Крайградски превози	3.718	3.723
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	3.477	3.463
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.576	1.571
Общо превози, обект на ЗОУ	15.933	15.949

* 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 Пловдив-Пещера, Септември-Цветино, Каспичан-Русе, Белозем-Свобода	43 263.98
февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Подкова-Кърджали, Пловдив-Пещера,, Септември-Цветино, Русе-Каспичан	33 950.56
март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Кърджали-Подкова, Септември-Цветино, Русе-Каспичан, Крумово-Асеновград	33 409.70
април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Велинград, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан	27 555.20
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Пловдив-Пещера, Казанлък-Карлово, Пловдив-Крумово, Зимница-Ямбол, Русе-Каспичан	44 975.09
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Добринище-Разлог, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан, Пловдив-Асеновград	29 196.42

юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Дупница-Благоевград, Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Русе-Самуил и др.	19 135.00
август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Русе-Самуил и др.	43 448.74
септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Каспичан-Самуил и др.	41 530.54
Общо		353 503

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 353 502.55 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	22312	126846	149158
- брой закъснели влакове	60	288	348
- % на закъснелите от общия брой	0.27%	0.23%	0.23%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	18310.432	25841.225	44151.657
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	26.67%	30.90%	30.17%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; връзка; пътници)	58.33%	50.00%	51.44%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези)	15.00%	19.10%	18.39%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	22312	126846	149158
- брой закъснели влакове	3663	9092	12755
- % на закъснелите от общия брой	16.42%	7.17%	8.55%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	45.29%	40.10%	41.59%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	37.87%	41.97%	40.79%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	16.84%	17.93%	17.62%

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 оперативно 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)				
	118	58	38	1 662
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	3 109	2 766	268	14 191
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	104	63	34	1 632
Общо януари-септември 2022г.	3 331	2 887	340	17 485

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

месец	влаккилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	влаккилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
януари	6999.294	4776.230
февруари	1214.892	1214.892
март	1926.330	1926.330
април	2647.975	2449.336
май	2580.122	2418.936
юни	4225.780	2870.761
юли	6528.263	5032.644
август	3905.292	3314.227
септември	14015.475	11898.901
Общо	44043.423	35902.257
% от общите влаккилометри	0.28%	0.23%

и. Основни причини за повреди през 9-те месеца на 2022 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 13 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 5 броя
 - други – 6 броя
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 62 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 69 броя
 - други – 192 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 709 вагона
 - средно на ден 2,6 вагона

4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
- отопление и осветление – 107 броя
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - други - 391 броя

Обобщено отчитане на стандартите за надеждност, капацитет и качество на услугата
януари-септември 2022 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	15.933	15.949	0.10%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.353	
2. Пътникоместа	219	218	-0.46%
3. Влакчасове (хил.)	314.751	320.918	1.96%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	573	575	0.35%
2. Влаково рамо	101.85	101.60	-0.25%
3. Участъкова скорост	50.65	49.70	-1.88%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	2286
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	394
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	713
Паднала скална маса, счупени релси и др.	71
Оказване на спешна медицинска помощ	120
Погрешна информация, билето издаване и др.	99
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	47
Хвърляни камъни по ПЖС.	49
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	224

Забележка: Регистрираните 2286 събития включват 2237 броя повреди на локомотиви, ДМВ и ЕМВ, както и всички закъснели влакове, вследствие тези повреди.

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 деветмесечието на 2022 г. са използвани около 437 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 331 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 331 вагона и 35.92 мотриси, седмично 2317 вагона и 251 мотриси, за деветмесечието 90363 вагона и 9806 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване за деветмесечието на 2022 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	3165	103	145	248
	Основно почистване	128241	4307	9771	14078
	Грубо почистване	49347	4643	18586	23229
	Външно измиване	10429	200	79	279

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 229016 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 пътникоместа средно на влак са 218 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 създамата се ситуация.

Справка за приключените жалби и сигнали от клиенти на БДЖ

Сигнали относно	9-те месеца, брой	Дял %
Закъснение на влак	202	9%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	25	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	18	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	190	8%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	138	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	77	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	23	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	20	1%
Хигиена във влаковете	75	3%
Тарифна политика на БДЖ	183	8%
Неосигурено седящо/спално място	77	3%
Охладителна/отоплителна система на моториси и вагони	213	9%
Предложения по обслужването	375	16%
Забравен багаж при пътуване	104	5%
Предварителна информация за пътуване	504	22%
Благодарности	41	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	17	1%
Общ брой сигнали	2282	100%

От приключените 2282 сигнала, 1610 са от получените през 9-месечieto на 2022 г.

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, дублиране на запазени места в седящи/спални вагони, предложения за промяна разписанието и др. Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

Мерки за подобряване качеството

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

• Билетоиздаваща и резервационна система

За удобство на клиентите при закупуване на онлайн билети е променена визуализацията на сайта на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

• Система за управление на качеството

След успешно проведен ресертификационен одит „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД получи сертификат за съответствие със стандарт ISO 9001:2015 за управление на качеството, който е със срок за 3 години.

• **Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците**

Открита е билетна каса в гара Тракия за издаване на жп билети и абонаментни карти за клиентите на железопътния транспорт.

За подобряване обслужването на пътниците „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД ще обособи по едно купе в общо 15 броя вагона, в които ще бъдат предлагани на клиентите асортимент от храни и напитки. Първият модернизиран вагон е включен в състава на бърз влак София-Пловдив-Варна-София.

За повишаване хигиената във влаковете в спалните вагони са монтирани капаци за тоалетните седалки със сензор за автоматично покриване и еднократно ползване на фолиото.

За летния сезон е отворена билетната каса в град Приморско. По този начин клиентите на БДЖ ще разполагат с улеснена възможност да се снабдяват с билети за пътуване с влак от билетната каса в курортния град, без да се налага да се придвижват до Бургас по-рано от датата на своето пътуване.

Открити са сезонни гардероби за съхранение на ръчен багаж в гари Варна и Бургас, при условия и цени съгласно Тарифата.

Подписан е договор с "Метрополитен" ЕАД за наем на помещение на територията на метро станция Горна баня. Помещението ще функционира като билетна каса и ще улеснява клиентите, ползващи метро.

Две композиции по линията Септември - Добринище са с нов облик. Бързи влакове 1661 и 1662 са брандирани отвън и са с нов интериор, съгласно подписан договор за реклама с една от най-популярните пивоварни в България.

Във всички вагони и моторни влакове ще бъдат залепени стикери с QR код, който след сканиране дава възможност на клиентите да попълнят електронна форма за мнение относно чистотата и състоянието на влаковете. Получената информацията ще се обработва по електронен път и ще дава възможност за осъществяване на мониторинг на състоянието на подвижния състав. Към момента стикери са поставени на около 80% от подвижния състав.

От месец август до края на активния летен сезон всяка събота и неделя два допълнителни влака пътуват по направление София-Бургас-София през Подбалканската железопътна линия. Всяка от композициите е съставена от шест вагона, като по този начин БДЖ се стреми да осигури достатъчно места за желаещите да пътуват до и от българското Черноморие.

От 20 септември 2022 г. в жп гара Панагюрище започва издаване на жп билети и абонаментни карти за клиентите на железопътния транспорт.

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).

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

5. Система за продажба

Дистрибуционни канали

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на септември 2022г. обслужването на пътниците се извършва в 96 гари и спирки и 5 градски бюра, като за летния период е открито допълнително сезонно жп бюро за предварителна продажба на превозни документи в Приморско. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 592.

От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ“ не извършва продажби на превозни документи. В условията на епидемична обстановка все по-често се използва купуването на билети и резервация on-line на страницата на БДЖ.

❖ закупуване на билети във влака

❖ система за „on-line“ резервация и билетоиздаване

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

Валидиране на превозни документи се извършва от превозния персонал със 83 бр. мобилни, PDA устройства, като с въвеждането на още 5 броя PDA валидацията обхваща по-голям брой влакове. От 1 август е въведена задължителна валидация на превозните документи във всички бързи влакове по направление Варна и Бургас.

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 20-26 юни 2022г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 99 пътника, на крайградските 28 и на пътническите влакове 36.

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. Христо Иванов

Управител на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД

