



“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 GISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

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

април-юни 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	2.364	2.393
Крайградски превози	1.204	1.184
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.190	1.168
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.544	0.541
Общо превози, обект на ЗОУ	5.302	5.286

* 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)				
	31	10	21	719
април	9	2	7	162
май	4	1	3	79
юни	18	7	11	479
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	202	156	44	1 829
април	39	28	11	221
май	60	50	9	572
юни	103	78	24	1 036
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	45	30	14	555

април	0	0	0	0
май	26	23	3	83
юни	19	7	11	472
Общо април-юни 2023г.	278	196	79	3 103

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	660
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	88
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	292
Паднала скална маса, счупени релси и др.	32
Оказване на спешна медицинска помощ	37
Погрешна информация, билето издаване и др.	26
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	12
Хвърляни камъни по ПЖС	22
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	70

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

месец		Влак километри
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-Дъскотна	21 844
	Общо	67 460

д. Потребност от компенсаци – 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	7587	42286	49873
- брой закъснели влакове	13	71	84
- % на закъснелите от общия брой	0.17%	0.17%	0.17%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	3822.960	6121.574	9944.534
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	30.77%	21.13%	22.62%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	38.46%	53.52%	51.19%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези)	30.77%	25.35%	26.19%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			

- брой влакове по ГДВ	7587	42286	49873
- брой закъснели влакове	917	1992	2909
- % на закъснелите от общия брой	12.09%	4.71%	5.83%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	51.80%	44.78%	46.99%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	29.44%	36.04%	33.96%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	18.76%	19.18%	19.04%

*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 второто тримесечие на 2023 г. са използвани около 405 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 325 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 325 вагона и 38 мотриси, седмично 2275 вагона и 266 мотриси, тримесечно 29575 вагона и 3458 мотриси.

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

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	1 096	55	90	145
	Основно почистване	41 466	1 740	2 715	4 455
	Грубо почистване	15 000	1 656	7 202	8 858
	Външно измиване	6 219	238	27	265

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 77 504 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	влакилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	влакилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
януари	1325.040	1276.183
февруари	4337.310	3121.667
март	4282.190	2779.830
Общо	9944.540	7177.680
% от общите влакилометри	0.19%	0.14%

и. Основни причини за повреди

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 1 брой
 - отопление, осветление и охлаждане – 1 брой
 - други – 2 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 20 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 15 броя
 - други – 39 броя
3. Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 117 вагона
 - средно на ден 1,3 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 2 броя
 - отопление и осветление – 0 броя
 - други - 82 броя

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

Сигнали относно	II-ро тримес., брой	Дял %
Закъснение на влак	49	6%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	15	2%
Неудобно разписание	4	0%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	66	8%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	51	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	19	2%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	16	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	6	1%
Хигиена във влаковете	18	2%
Тарифна политика на БДЖ	85	11%
Неосигурено седящо/спално място	18	2%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	20	2%
Предложения по обслужването	140	17%
Забравен багаж при пътуване	58	7%
Предварителна информация за пътуване	224	28%
Благодарности	16	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	2	0%
Общ брой сигнали	807	100%

От приключените 807 сигнала, 480 са от получените през II-ро тримесечие - 2023 година

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.

- 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.

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 април-юни 2023г. за превозени пътници и реализирани пътнически километри по Постановление №295.

инж. Христо Иванов

Управител на „БДЖ-П” ЕООД



“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



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

януари-юни 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 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 11.12.2022г. е в сила нов ГДВ 2022/2023г. През 2023 г. обществените превози ще 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.

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. влаккилометри.

Брой влакове

Към 30 юни 2023г. се движат 570 влака – 80 бързи и 490 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за I полугодие на 2023г. е 10.530 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 4.731 млн., а с пътнически влакове 5.799 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. влаккм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	4.703	4.731
Крайградски превози	2.394	2.366
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	2.372	2.354
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.083	1.079
Общо превози, обект на ЗОУ	10.552	10.530

* 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 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-Дъскотна	21 844
	Общо	95 239

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 95 239 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	14750	84511	99261
- брой закъснели влакове	29	161	190
- % на закъснелите от общия брой	0.20%	0.19%	0.19%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	8812.430	12497.114	21309.544
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	34.48%	23.60%	25.26%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	48.28%	47.20%	47.37%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	17.24%	29.19%	27.37%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	14750	84511	99261
- брой закъснели влакове	1760	3799	5559
- % на закъснелите от общия брой	11.93%	4.50%	5.60%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	52.50%	41.48%	44.97%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	31.08%	39.54%	36.86%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	16.42%	18.98%	18.17%

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

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)				
	100	47	52	1 911
януари	20	13	6	297.39
февруари	32	15	17	532
март	17	9	8	362
април	9	2	7	162
май	4	1	3	79
юни	18	7	11	479
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	307	224	81	3 540
януари	45	35	10	519

февруари	29	15	14	675
март	31	18	13	516
април	39	28	11	221
май	60	50	9	572
юни	103	78	24	1 036
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	72	47	23	983
януари	10	8	1	155
февруари	8	4	4	58
март	9	5	4	215
април	0	0	0	0
май	26	23	3	83
юни	19	7	11	472
Общо януари-юни 2023г.	479	318	156	6 433

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
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
Общо	21309.560	16199.506
% от общите влаккилометри	0.20%	0.15%

и. Основни причини за повреди през първо полугодие на 2023 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 3 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 4 броя
 - други – 3 броя
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 51 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 35 броя
 - други – 67 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без къснение на влак:
 - общо 475 вагона
 - средно на ден 2,7 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 6 броя
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - други - 239 броя

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

януари-юни 2023 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влаккилометри (млн.)	10.552	10.530	-0.21%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.096	
2. Пътникоместа	219	218	-0.46%
3. Влакчасове (хил.)	218.256	212.177	-2.79%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	569	570	0.18%
2. Влаково рамо	102.46	102.06	-0.38%
3. Участькова скорост	48.35	49.63	2.64%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	1298
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	184
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	527
Паднала скална маса, счупени релси и др.	68
Оказване на спешна медицинска помощ	72
Погрешна информация, билето издаване и др.	42
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	24
Хвърляни камъни по ПЖС.	58
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	141

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 през първо шестмесечие на 2023 г. са използвани около 412 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 316 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 316 вагона и 38,65 мотриси, седмично 2212 вагона и 271 мотриси, шестмесечно 57196 вагона и 6995,65 мотриси.

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

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	2 208	103	168	271
	Основно почистване	81 026	3 482	5 605	9 087
	Грубо почистване	26 996	3 507	13 831	17 338
	Външно измиване	10 562	395	39	434

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 147 922 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 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 създалата се ситуация.

Справка за приключените жалби и сигнали от клиенти на БДЖ

Сигнали относно	І-во полугодие, брой	Дял %
Закъснение на влак	106	7%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	25	2%
Неудобно разписание	7	0%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	138	9%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служители от билетните каси и гишетата за информация	82	5%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	38	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	33	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	15	1%
Хигиена във влаковете	42	3%
Тарифна политика на БДЖ	159	11%
Неосигурено седящо/спално място	40	3%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	85	6%

Предложения по обслужването	274	18%
Забравен багаж при пътуване	102	7%
Предварителна информация за пътуване	336	22%
Благодарности	25	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	4	0%
Общ брой сигнали	1511	100%

От приключените 1511 сигнала, 1005 са от получените през I-во полугодие - 2023 година

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 седащи/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.

- 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 пътничкопоток, „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.

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

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на юни 2023 г. обслужването на пътниците се извършва в 97 гари и спирки и 5 градски бюра. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 591.

От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ” не извършва продажби на превозни документи. Увеличава се дялът на закупените превозни документи чрез on-line платформата 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 2022 г. е въведена задължителна валидация на превозните документи във всички бързи влакове по направление Варна и Бургас.

Стартирана е процедура за закупуване на мобилни устройства с PDA модул за автоматизиране на дейностите по издаване на билети, добавки и глоби от превозния персонал. Устройствата са за валидиране на превозни документи и продажба на билети, талони и добавки, както и за регистриране на нарушения и издаване на глоби. Чрез мобилното приложение, инсталирано на PDA устройство, може да се издават различни видове билети до всички гари по маршрута на конкретен влак в зависимост от статуса на гарата, обслужвана/необслужвана. Предоставена е възможност при извънредни обстоятелства да се издават билети извън маршрута на конкретен влак, където важат тарифите, прилагани на каса.

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 пътничопотока по маршрута на движение на влака;

- средна населеност за делничните дни (от понеделник до четвъртък)

- средна населеност за празничните дни (от петък до неделя)

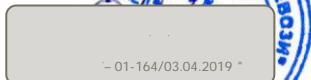
В периода 13-19 март 2023г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 70 пътника, на крайградските 27 и на пътническите влакове 30.

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 отчетното полугодие на 2023г., липсва окончателен отчет за превозени пътници и реализирани пътнически километри, 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-ПП“ ЕООД