



“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

октомври-декември 2022г.

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	2.343	2.388
Крайградски превози	1.233	1.248
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.150	1.173
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.523	0.536
Общо превози, обект на ЗОУ	5.249	5.345

* 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)				
	35	20	15	553.33
октомври	3	2	1	42.28
ноември	6	3	3	118.31
декември	26	15	11	392.74
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	404	362	42	2 119.89
октомври	162	142	20	1 220.65
ноември	167	158	9	279.35

декември	75	62	13	619.89
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				
	32	27	5	283.92
октомври	7	4	3	79.20
ноември	11	10	1	86.07
декември	14	13	1	118.65
Общо октомври-декември 2022г.	471	409	62	2 957

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	639
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	110
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	203
Паднала скална маса, счупени релси и др.	25
Оказване на спешна медицинска помощ	42
Погрешна информация, билето издаване и др.	31
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	17
Хвърляни камъни по ПЖС	24
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	59

Забележка: Регистрираните 639 събития включват 644 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
октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Самуил-Русе, Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан	38 142.83
ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Септември-Велинград, Самуил-Русе, Пловдив-Пещера, Каспичан-Русе	34 313.01
декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ветово-Русе, Пловдив-Крумово, Белозем-Чирпан, Калояново-Хисар, Пловдив-Пещера, Септември-Велинград	10 792.80
	Общо	83 248.636

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	7401	43402	50803
- брой закъснели влакове	25	69	94
- % на закъснелите от общия брой	0.34%	0.16%	0.19%

- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от начална гара	9022.649	6110.151	15132.800
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	16.00%	18.84%	18.09%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	24.00%	40.58%	36.17%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези)	60.00%	40.58%	45.74%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	7401	43402	50803
- брой закъснели влакове	963	2248	3211
- % на закъснелите от общия брой	13.01%	5.18%	6.32%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	43.41%	44.53%	44.19%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	38.94%	40.26%	39.86%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	17.65%	15.21%	15.95%

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

ж. Доказателства за извършено почистване на влаковете.

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

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

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

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

5. Средно дневно за обслужване на БВ и ПВ през четвъртото тримесечие на 2022 г. са използвани около 427 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 298 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 298 вагона и 38,04 мотриси, седмично 2086 вагона и 266 мотриси, тримесечно 27416 вагона и 3500 мотриси.

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

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	1 041	49	65	114
Основно почистване	40 505	1 601	2 701	4 302
Грубо почистване	16 300	2 167	6 260	8 427
Външно измиване	4 306	109	0	109

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС - 75 104 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 закъснели над 60 минути влакове в начална гара	влаккилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
октомври	1437.425	1042.95
ноември	4100.871	3946.49
декември	9594.504	2136.29
Общо	15132.800	7125.728
% от общите влаккилометри	0.28%	0.13%

и. Основни причини за повреди.

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

- автоматична влакова спирачка – 3 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 7 броя
- други – 1 брой

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

- автоматична влакова спирачка – 22 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 37 броя
- други – 52 броя

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

- общо 420 вагона
- средно на ден 4,6 вагона

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

- отопление и осветление – 9 броя
- автоматична влакова спирачка – 0 броя
- други - 75 броя

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

Сигнали относно	IV-то тримес., брой	Дял %
Закъснение на влак	127	14%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	23	2%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	10	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	91	10%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	57	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	28	3%

Некоректно/неработещо разписание в сайта	22	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	11	1%
Хигиена във влаковете	50	5%
Тарифна политика на БДЖ	72	8%
Неосигурено седящо/спално място	53	6%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	57	6%
Предложения по обслужването	124	13%
Забравен багаж при пътуване	50	5%
Предварителна информация за пътуване	121	13%
Благодарности	29	3%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	4	0%
Общ брой сигнали	929	100%

От приключените 929 сигнала, 489 са от получените през IV-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.**

- **Обновяване подвижния железопътен състав**

Първият изцяло обновен и модернизирани теснопътен локомотив получи сертификат за допустимост по жп мрежата в България и е включен за обслужване на два бързи влака с маршрут Септември-Добринище-Септември.

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

Във връзка с подобряване обслужването на клиентите, считано от 01.11.2022 г., гара Банско се обявява за обслужвана и се въвежда Система за онлайн билетоиздаване и резервация.

Във всички вагони и мотрисни влакове са поставени стикери с QR код, които след сканиране дава възможност на клиентите да попълнят електронна форма за мнение относно чистотата и състоянието на влаковете. Получената информацията се обработва по електронен път и дава възможност за осъществяване на мониторинг на състоянието на подвижния състав.

В гара Пловдив са монтирани два броя машини за издаване на билети, предстои инсталиране на софтуер и пускане в експлоатация.

За повишаване на комфорта на пътуващите през декември 2022 г., по време на Коледните и Новогодишни празнични дни са осигурени над 13 000 допълнителни места във влаковете по основни направления.

м. Отчетни таблици от Приложение №4 от Договора

✓ **чл.11 т.11.5.**

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

Видове пътувания	Брой пътници	Средно превозно разстояние (км)
Безплатни		
Многодетни майки, родили и отгледали 3 и повече деца - 1 безплатно пътуване годишно за отиване и връщане.	1 704	230
Инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, военноинвалидите и децата с тежки и телесни и душевни недъзи, както и придружителите им - по 2 пътувания годишно за отиване и връщане.	19 950	201
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	6	168
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	3 584	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	2	187
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	849 035	51
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	8 828	126
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	637 560	69
Общо	1 520 669	61

инж. Христо Иванов

Управител на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД



“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



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

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 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 се осъществяват с 84 бързи, 370 крайградски и 122 пътнически влака или общо 576 влака. От бързите влакове ежедневно 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 се движат 434, в определени дни от седмицата – 54 влака, а в определени периоди от годината - 4 влака.

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 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 края на 2022г. се движат 574 влака - 84 бързи и 490 пътнически влака при средно влаково рамо 101.63 км.

Извършени транспортни услуги във влакилометри

Обемът на превозите за 2022г. е 21.293 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 9.580 млн., а с пътнически влакове 11.714 млн. влакилометри.

Пазарни сегменти

	планирани	млн. в.лкм отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	9.505	9.580
Крайградски превози	4.951	4.971
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	4.627	4.636
Регионални превози по второстепенните жп линии	2.099	2.107
Общо превози, обект на ЗОУ	21.182	21.293

Увеличението на отчетните влакилометри за 2022г. спрямо планираните е в резултат на извъшените през годината промени в графика за движение на влаковете по технологични причини или с цел подобряване обслужването на пътниците.

2. Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт

• Резервен транспорт

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

- ✓ след уведомяване от ДП „НКЖИ” за предстоящо извършване на планови ремонти по железния път и съоръжения;
- ✓ други събития, за които е известно предварително, че правят невъзможно предоставянето на обществена услуга.

• Извънреден транспорт в случаи на:

- ✓ прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
- ✓ прекъсване на движението вследствие на железопътни катастрофи;
- ✓ неочаквани повреди на подвижния състав и железопътната инфраструктура;
- ✓ други обстоятелства.

месец		влакилометри
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
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Самуил-Русе, Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан	38 142.83
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Септември-Велинград, Самуил-Русе, Пловдив-Пещера, Каспичан-Русе	34 313.01
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ветово-Русе, Пловдив-Крумово, Белозем-Чирпан, Калояново-Хисар, Пловдив-Пещера, Септември-Велинград	10 792.80
Общо		436 751.19

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 436 751 км.

3. Качество

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

Статистика за точността.

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	29 713	170 248	199 961
- брой закъснели влакове	85	357	442
- % на закъснелите от общия брой	0.29%	0.21%	0.22%
- влаккм от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	27333.081	31951.376	59284.457
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	23.53%	28.57%	27.60%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	48.24%	48.18%	48.19%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	28.24%	23.25%	24.21%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	29 713	170 248	199 961
- брой закъснели влакове	4 626	11 340	15 966
- % на закъснелите от общия брой	15.57%	6.66%	7.98%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44.90%	40.98%	42.11%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	38.09%	41.63%	40.61%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	17.01%	17.39%	17.28%

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

Броят на закъснелите влакове над 5 минути в крайна гара е 7.98% от общия брой влакове по ГДВ при 7.90% за същия период на миналата година. Незначителното увеличаване се дължи на намалени скорости през летния сезон поради високите температури за осигуряване безопасност на превозите и ремонт

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

Причина	Брой отменени влакове	Предприети мерки		км от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт
		брой влакове с извънреден автобусен транспорт	пътници превозени със следващ влак, назначени доп. спирания, промяна в тр.схема (брой влакове)	
1. По причина ДП „НКЖИ“ (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа)	153	78	53	2 215
2. По причина на превозача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)	3 513	3 128	310	16 310
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.	136	90	39	1 916
Общо януари-декември 2022г.	3 802	3 296	402	20 442

- Километрите от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт са 20 442, при 31 755 през 2021г. като се отчита намаление с 35.62%

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
октомври	1437.425	1042.95
ноември	4100.871	3946.49
декември	9594.504	2136.29
Общо	59176.223	43027.985
% от общите влаккилометри	0.28%	0.20%

Основни причини за повреди през 12-те месеца на 2022 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 16 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 12 броя
 - други – 17 броя
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 84 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 106 броя
 - други – 244 броя

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

- общо 1129 вагона
- средно на ден 3 вагона

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

- отопление и осветление – 116 броя
- автоматична влакова спирачка –0 броя
- други - 466 броя

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

януари-декември 2022 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влаккилометри (млн.)	21.182	21.293	0.53%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.436	
2. Пътникоместа	219	216	-1.41%
3. Влакчасове (хил.)	418.572	428.228	2.31%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	576	574	-0.35%
2. Влаково рамо	100.75	101.63	0.88%
3. Участъкова скорост	50.61	49.72	-1.75%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	2925
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	504
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	916
Паднала скална маса, счупени релси и др.	96
Оказване на спешна медицинска помощ	162
Погрешна информация, билето издаване и др.	130
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	64
Хвърляни камъни по ПЖС.	73
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	283

Забележка: Регистрираните 2925 събития включват 2881 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 периода 01.01-31.12.2022 година са използвани около 434 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 323 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 323 вагона и 36,45 мотриси, седмично 2261 вагона и 255 мотриси, годишно 117895 вагона и 13304 мотриси.

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

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	4206	152	210	362
Основно почистване	168746	5908	12472	18380
Грубо почистване	65647	6810	24846	31656
Външно измиване	14735	309	89	398

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 304120 броя.

Забележки:

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

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

Предлагане на места

Средно дневно за превозите, обект на ЗОУ се предлагат 216 места на влак, което е без изменение спрямо при 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 оплаквания и сигнали от клиенти на БДЖ

Сигнали относно	2022 г., брой	Дял %
Закъснение на влак	347	11%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	47	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	27	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	289	9%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	195	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	102	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	44	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	33	1%
Хигиена във влаковете	127	4%
Тарифна политика на БДЖ	228	7%
Неосигурено седящо/спално място	138	4%
Охладителна/отоплителна система на моториси и вагони	270	8%
Предложения по обслужването	528	16%
Забравен багаж при пътуване	152	5%
Предварителна информация за пътуване	588	18%
Благодарности	77	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	19	1%
Общ брой сигнали	3211	100%

От приключените 3211 сигнала, 3069 са от получените през 2022 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, предложения за промяна разписанието и др. Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

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 модернизирания 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 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 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.

Във връзка с подобряване обслужването на клиентите, считано от 01.11.2022 г., гара Банско се обявява за обслужвана и се въвежда Система за онлайн билетоиздаване и резервация.

Във всички вагони и мотрисни влакове са поставени стикери с QR код, които след сканиране дава възможност на клиентите да попълнят електронна форма за мнение относно чистотата и състоянието на влаковете. Получената информацията се обработва по електронен път и дава възможност за осъществяване на мониторинг на състоянието на подвижния състав.

В гара Пловдив са монтирани два броя машини за издаване на билети, предстои инсталиране на софтуер и пускане в експлоатация.

За повишаване на комфорта на пътуващите през декември 2022 г., по време на Коледните и Новогодишни празнични дни са осигурени над 13 000 допълнителни места във влаковете по основни направления.

• **Обновяване подвижния железопътен състав**

Първият изцяло обновен и модернизирани теснопътен локомотив получи сертификат за допустимост по жп мрежата в България и е включен за обслужване на два бързи влака с маршрут Септември-Добринище-Септември.

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 2022 г. обслужването на пътниците се извършва в 97 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 591. 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 гари, бюра и спирки, 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

„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

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

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

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

- съобщения в средствата за масова информация;

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

Информация предоставяна на пътниците в железопътните гари

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ

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

Информация за разписанието на влаковете в Google maps

Информация за изпълнение графика за движение на влаковете

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

Национален телефон за информация и сигнали за клиентите

В действие е единен номер, който обслужва гражданите в цялата страна. Въведен е нов национален информационен телефон с номер 02 931 11 11, който заменя 0700 10 200. По този начин клиентите не се таксуват допълнително, както беше на досега съществуващия телефон на информационния център.

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 пътникопотока 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 14-20 март 2022г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 64 пътника, на крайградските 25 и на пътническите влакове 27.

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.

В периода 17-23 октомври 2022г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 82 пътника, на крайградските 28 и на пътническите влакове 35.

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

Обемно-икономически показатели на пътнически превози, обект на ЗОУ

През отчетния период с бързите и пътнически влакове са превозени 21.425 млн. пътници и са реализирани 1 567.65 млн. пътничкилометри. Отчита се ръст на превозените пътници с 27.01% и реализираните пътнички километри с 30.81% в резултат на увеличаване средното превозно разстояние с 2 км спрямо 2021г. Средното превозно разстояние е 73км за 2022г. при 71км за 2021г. При превозите с бързи влакове се отчита увеличаване на пътуванията с 41.16% и на реализираните пътнички километри с 47.58%. Най-голямо увеличение се отчита през летния сезон от пътувания с бързите влакове по основните направления към Варна и Бургас.

Превози с компенсации от Държавния бюджет

Пътуванията на граждани, уредени с правителствени нормативни актове съставляват 20% от общия брой пътувания с железопътен транспорт. Превозени са 4.532 млн. пътници и са реализирани 333.028 млн. пътнички километри при средно превозно разстояние 74 км. В сравнение с 2021г. превозените пътници са с 59% повече.

✓ Превоз на учаци и възрастни хора

Относителният дял на основната категория пътници (учащи и възрастни граждани) е 97% от превозите, обект на компенсация. При превозите на възрастни граждани се отчита увеличение с 32%, а за категорията учащи със 122%.



✓ За другите групи пътници, имащи право на безплатни или с намалени цени на пътувания (многодетни майки, инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, карти на ветераните от войните, групови пътувания на учащи) се отчита общо увеличение на превозите с 16%.

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

Видове пътувания	Брой пътници	Средно превозно разстояние (км)
Безплатни		
Многодетни майки, родили и отгледали 3 и повече деца - 1 безплатно пътуване годишно за отиване и връщане.	8 002	240
Инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, военноинвалидите и децата с тежки и телесни и душевни недъзи, както и придружителите им - по 2 пътувания годишно за отиване и връщане.	80 495	224
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	32	237
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	18 144	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	10	200
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	1 973 040	71
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	31 359	153
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	2 420 836	69
Общо	4 531 918	73

01-164/03.04.2019

инж. Христо Иванов

Управител на „БДЖ-ПТ” ЕООД

