



“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/



Доклад за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги януари-септември 2025 г.

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 2024/2025г. е изготвен при нормативно регламентирани „Правила за уреждане на взаимоотношенията между ДП „НК ЖИ“ и лицензираните железопътни превозвачи“, издадени и утвърдени на база прилагането на Наредба № 41/ 27.06.2001 г. на Министъра на транспорта за достъп и използване на железопътната инфраструктура и Наредба № 58/01.10.2006 г. на Министерство на транспорта за правилата за техническа експлоатация, движението на влаковете и сигнализацията в железопътния транспорт.

От 15.12.2024 г. е в сила нов ГДВ 2024/2025 г. През 2025 г. обществените превози ще се осъществяват с 79 бързи, 318 крайградски и 122 пътнически влака или общо 519 влака. От бързите влакове ежедневно ще се движат 79 бързи влака, от тях 2 влака в определен период от годината. От общо 440 пътнически влака ежедневно ще се движат 407, в определени дни от седмицата – 29 влака, а в определени периоди от годината - 4 влака.

Транспортната схема за 2025 г. 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 №10-21-8/21.03.2025 г. при обем на превозите 19.900 млн. влакилометри.

Брой влакове

Към 30 септември 2025 г. се движат 541 влака – 87 бързи и 454 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влакилометри

Обемът на превозите за 9-те месеца на 2025 г. е 15.080 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 7.030 млн., а с пътнически влакове 8.050 млн. влакилометри.

Пазарни сегменти	млн. вЛКМ	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	6.837	7.030
Крайградски превози	3.202	3.190
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	3.438	3.428
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.449	1.432
Общо превози, обект на ЗОУ	14.926	15.080

* В отчетните влакилометри са включени извършените влакилометри 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		влакилометри
януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Перник-Радомир, Пещера –Стамболийски, Септември-Добриница, Сливница-Драгоман	9 335
февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пещера-Стамболийски, Добрич-Кардам, Добриница-Септември	7 879
март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Русе-Самуил, Драгоман-Сливница, Костинброд –Драгоман, Сливен - Стралджа	10 332
април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Калояново-Хисар, Костинброд–Драгоман.	15 575
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Генерал Тодоров-Кулата, Калояново-Хисар, Септември-Аврамово, Ихтиман-Костенец.	13 100
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ст. Загора-Ямбол, Пещера-Стамболийски, Пещера-Пловдив, Костинброд-Драгоман, Самуилово-Калояновец, Просторно-Самуил.	37 860
юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Хисар-Калояново, Пещера-Стамболийски, Костинброд-Драгоман, Ветово-Просторно, Ст. Загора-Чирпан	43 985
август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Пловдив-Пещера, Костинброд-Драгоман, Драгоман-Волюяк, Лом-Брусарци, Кулата-Генерал Тодоров	72 578
септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Волюяк-Драгоман, Делян -Долни Раковец, Ветово-Просторно, Ст. Загора-Нова Загора, Калояново-Хисар, Самуил-Силистра	62 581
Общо		273 226

Общо реализирани влакилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 273 226 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.

Закъсненията на влаковете над 5 мин. в крайна гара и над 60 мин. на изходна гара ще бъдат предоставени допълнително, поради възникнала техническа невъзможност за тяхната обработка и анализ.

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

Причина	Брой отменени влакове	Предприети мерки		км от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт
		брой влакове с извънреден автобусен транспорт	пътници превозени със следващ влак, назначени доп. спирания, промяна в тр.схема (брой влакове)	
1. По причина ДП „НКЖИ” (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа)				
	160	65	90	2 298
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	595	438	143	6 600
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	79	36	40	829
Общо януари-септември 2025 г.	769	510	239	9 407

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

Отчет на отпадналите влакове ще бъде предоставен допълнително, поради възникнала техническа невъзможност за тяхната обработка и анализ.

и. Основни причини за повреди през 9-те месеца на 2025 г.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 3 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 2 броя
 - други – 5 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 53 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 43 броя
 - други – 116 броя
3. Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 1040 вагона
 - средно на ден 3,8 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 60 броя
 - автоматична влакова спирачка – 13 броя

- други - 268 броя

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

януари-септември 2025 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влаккилометри (млн.)	14.926	15.080	1.03%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.274	
2. Пътникоместа	220	221	0.45%
3. Влакчасове (хил.)	293.600	301.853	2.81%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	517	541	4.64%
2. Влаково рамо	105.75	102.10	-3.45%
3. Участъкова скорост	50.84	49.96	-1.74%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	2803
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	751
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	1271
Паднала скална маса, счупени релси и др.	220
Оказване на спешна медицинска помощ	184
Погрешна информация, билето издаване и др.	197
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	69
Хвърляни камъни по ПЖС.	61
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	421

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 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 за деветмесечието на 2025 г. са използвани около 397 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 280 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 280 вагона и 40,66 мотриси, седмично 1960 вагона и 285 мотриси, деветмесечно 76440 вагона и 11100 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване за деветмесечието на 2025 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	2 725	129	94	223
	Основно почистване	100 236	8 013	9 187	17 200
	Грубо почистване	39 304	6 979	19 714	26 693
	Външно измиване	8 858	151	158	309

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 195 548 броя.

Забележки:

1. В пълното основно почистване са включени – основно почистване и пране на седалки.

2. Във външно измиване са включени – външно ръчно измиване, АМИВАГ и почистване на графити.

Предлагане на места

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

Персонал

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

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

Оплаквания

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

Справка за приключените жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на БДЖ през деветмесечието на 2025 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	2025	дял	Брой телефонни обаждания за периода от 01.07.2025 до 30.09.2025 година
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	461	14%	88
		ПКВ	159	5%	26
		Разписание на влаковете	124	4%	37
		Други	11	0%	10
	Общо график за движение на влаковете		755	23%	151
	Забравен багаж		192	6%	95
	Информация	Гари/спирки	36	1%	9

		Информационен център	11	0%	7
		Сайт на БДЖ	19	1%	7
	Общо информация		66	2%	23
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	8	0%	7
		От персонала в гарите/спирки	139	4%	10
		От персонала във влака	252	8%	20
	Общо обслужване на клиенти		399	12%	37
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	78	2%	10
		Превозни документи	301	9%	40
	Общо превозни документи и тарифни условия		379	12%	50
	Условия в/около гара	Други	65	2%	20
		Хигиена	15	0%	5
	Общо условия в/около гара		80	2%	25
	Условия във влака	Интериор	87	3%	24
		Пренаселеност	59	2%	18
		Температура	438	13%	52
		Хигиена	108	3%	7
Общо условия във влака		692	21%	101	
Други жалби и сигнали		73	2%	10	
Жалба (оплакване), сигнал общо			2636	80%	492
Предоставяне на информация	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	92	3%	10
		Други	43	1%	
	Общо график за движение на влаковете		135	4%	10
	Информация	Във влака	6	0%	0
		Гари/спирки	15	0%	0
		Информационен център	4	0%	0
		Сайт на БДЖ	20	1%	0
	Общо информация		45	1%	0
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	80	2%	12
		Превозни документи	256	8%	15
Общо превозни документи и тарифни условия		336	10%	27	
Предоставяне на информация общо			516	16%	37
Предложения общо			82	2%	5
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	6	0%	
		От персонала във влака	35	1%	
	Други благодарности		15	0%	2
Благодарности общо			56	2%	2
Общо жалби, сигнали, предложения и запитвания			3290	100%	546

През деветмесечието на 2025 година са регистрирани общо 3143 броя жалби и сигнали от граждани, получени по градската поща, по официалните електронни адреси на „Холдинг БДЖ“ ЕАД и “БДЖ-Пътнически превози” ЕООД и чрез Информационен център 02 931 11 11, бутон 4 на БДЖ.

Формата за подаване на сигнали в сайта на БДЖ позволява на нашите клиенти своевременно да получат съдействие за решаване на възникналите проблеми пред тях

от нашата компетентност, поради което най-голяма част от сигналите се получават именно чрез нея.

В таблицата „Справка за обработени жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на БДЖ през деветмесечieto на 2025 година“, сигналите са разпределени по категории. Предвид техния брой, който е показателен за качеството на предлаганата транспортна услуга, същите могат да се подредят в следната последователност:

За цитирания период приключените сигнали са 3290 броя.

I. Жалби и сигнали – 2636 броя (80 % от общия брой сигнали).

1. Жалби и сигнали, свързани с **график за движение на влаковете – 755 броя, представляващи 23 %** от общия брой. 461 броя от тях са свързани с изпълнение на ГДВ (неспазване на график за движение на влаковете - закъснения), 159 броя са свързани с промяна в съставите на влаковете и липсващи запазени места и 124 броя са свързани с разписанието на влаковете.

2. Жалби и сигнали, свързани с **условия във влака – 692 броя, представляващи 21 %** от общия брой обработени сигнали за месеца. 438 от тях са свързани с температурата във влаковете, 108 броя са свързани с хигиената, 59 броя – за пренаселване и 87 броя за интериора на вагоните.

3. Жалби и сигнали, свързани с **обслужване на клиентите – 399 броя, представляващи 12%** от общия брой обработени сигнали. От тях 252 броя са насочени срещу обслужващия персонал във влака, 139 броя срещу служителите в гарите и 8 броя са насочени към други служители.

4. Жалби и сигнали, свързани с предоставяните **превозни документи и тарифни условия**, обект на действащата „Тарифа за превоз на пътници и ръчен багаж по железопътния транспорт във вътрешно съобщение” – **379 броя, представляващи 12 %** от общия брой обработени сигнали, предимно свързани с онлайн билетоиздаване.

5. Сигнали за **забравен багаж – 192 броя, 6 %** от общия брой сигнали по електронната поща. Голяма част от забравените вещи се намират и връщат на притежателите им, но това се случва благодарение на добрата воля и съдействие от гарови служители или от тези, обслужващи влаковете. Значителен брой сигнали за забравен багаж се получават и по телефон като се обработват в оперативен порядък.

6. Постъпили са сигнали – **80 броя, свързани с условия в гарите**. Същите са препратени по компетентност до ДП НК ЖИ, в чиято компетентност попада тази категория.

7. Сигнали, свързани с **информационно обслужване – 66 броя, представляващи 2 %** от общия брой обработени сигнали – за информация, предоставяна в гари/спирки и за информацията в информационния център.

8. Други жалби и сигнали – **73 броя.**

II. Предварителна информация за пътуване

Предоставена е предварителна **информация за пътуване на общо 516 броя запитвания, представляващи 16 %** от общия брой обработени сигнали. Тази група включва предимно въпроси и сигнали за онлайн обслужването чрез сайта, предварителна информация за пътуване, свързана с разписание на влаковете - 180 броя, запитване за тарифни условия и издаване на превозни документи – 336 броя.

III. Предложения

През отчетния период са получени **82 предложения**, свързани с разписание на влаковете.

IV. Благодарности

Получени са **56 броя благодарствени писма**, свързани с обслужване на клиентите. Служителите са се отличили със своя професионализъм в работата и са съдействали за решението на възникналите проблеми на пътниците.

Забележка: За периода от 01.07.2025 до 30.09.2025 година допълнително в оперативен порядък са обработени 546 сигнала по телефон за жалби и сигнали в работни дни.

Мерки за подобряване качеството

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

- Девет нови локомотива „Смартрон“ са въведени в експлоатация по различни направления в страната. Подвижният състав е по подписания договор между БДЖ и ДЗЗД „Сименс Трон“ за производство, доставка и гаранционна поддръжка на 10 електрически локомотива.

- През летния сезон в периода от 15 юни до 15 септември БДЖ - ПП осигури всекидневното движение на допълнителни бързи влакове със задължително запазено място по направленията София - Бургас - София и София - Варна - София. Композициите са съставени от по три климатизирани германски вагона от салонен тип и вагон бистро, чрез което ще се осигурява допълнителен комфорт на пътуващите. Сезонните влакове са с оптимизирано разписание, така че да изминават възможно най-бързо трасетата между столицата и двата най-големи морски града спрямо текущите инфраструктурни възможности.

- Продължава въвеждането в експлоатация на втората партида от 140 бр. PDA устройства с вградени принтери.

- Продължава въвеждането в експлоатация на автомати за продажба на билети в железопътните гари.

- „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД въвежда предварителна продажба на билети от 30 дни преди пътуването за всички бързи влакове и за бързите влакове със задължителни запазени места, както и за пътуване в спални и кушет вагони в нощните влакове. Обичайният срок за предварителната продажба на билети и седящи места за бързите влакове от билетните каси е 5 дни, но дружеството има практиката да го удължава през летните месеци, за да предостави възможност на пътниците да планират предварително своите пътувания, своевременно да направят резервация за седящи места, както и да купят билет един месец преди самото пътуване. Предварителната продажба на билети и резервации за седящи места се извършва във всички железопътни гари и бюра в страната. Чрез системата за онлайн билетоиздаване също могат да бъдат закупени билети 30 дни преди пътуването за всички категории влакове.

- „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД въвежда в експлоатация и е включен в съставите на влаковете още един брой вагон тип бистро.

- Преустроени са за работа на 1500 V 55 броя вагони от общо новодоставените 76 броя.

4. Тарифи

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

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

За периода от 1 април до 31 май 2025 г., съгласно заповеди № 01-16-142/31.03.2025 г. и № 01-16-195/30.04.2025 г. на Управителя на БДЖ – ПП ЕООД въз

основа дадено разрешение с писмо №10-21-44/28.03.2025 г. на Министерство на транспорта и съобщенията, цените на превозните документи са **намалени средно с 20%** без да се променят търговските условията, съществуващите намаления и отстъпки в Тарифата за превоз на пътници и ръчен багаж по железопътен транспорт. Намалението не засяга цените на абонаментните карти, които остават без изменение.

5. Система за продажба

Дистрибуционни канали

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на септември 2025 г. обслужването на пътниците се извършва в 100 гари и спирки и 5 градски бюра. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 589.

От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ“ не извършва продажби на превозни документи. Увеличава се делът на закупените превозни документи чрез on-line платформата на БДЖ.

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

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

❖ закупуване на билети във влака

❖ система за „on-line“ резервация и билетоиздаване

Новата билетоиздаваща и резервационна система е въведена в 105 железопътни гари, спирки и бюра, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

Електронно издаване и валидиране на превозни документи се извършва от превозния персонал с мобилни PDA устройства във влакове по всички направления на железопътната мрежа, като към този момент почти всички превозни служби (без четири) са снабдени с такива устройства. Планира се до края на календарната година да се обезпечат и останалите четири превозни служби, както и да се заменят работещите към момента PDA устройства с мобилен принтер с такива с вграден принтер. 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 07-13 юли 2025 г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 84 пътника, на крайградските 25 и на пътническите влакове 31.

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. Свилен Гърдев

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД

