



# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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

януари-март 2024г.

Отчет за изпълнението на превозните услуги по:

✓ чл.11 т.11.1.1.

### в. Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Пазарни сегменти	млн. влкм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	2.410	2.403
Крайградски превози	1.127	1.121
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.201	1.195
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.526	0.533
<b>Общо превози, обект на ЗОУ</b>	<b>5.264</b>	<b>5.253</b>

\* 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)	
<b>1. По причина ДП „НКЖИ” (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа )</b>				
	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>259</b>
януари	12	4	8	98
февруари	1	0	1	30
март	9	6	3	131
<b>2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)</b>				
	<b>187</b>	<b>153</b>	<b>31</b>	<b>1 698</b>
януари	107	90	16	808
февруари	42	28	13	724
март	38	35	2	166
<b>3. По външни причини ( природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете</b>				
	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>572</b>
януари	16	11	3	73
февруари	23	17	6	212

март	6	0	5	287
<b>Общо януари-март 2024г.</b>	<b>254</b>	<b>191</b>	<b>57</b>	<b>2 529</b>

#### б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	471
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	97
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	212
Паднала скална маса, счупени релси и др.	33
Оказване на спешна медицинска помощ	40
Погрешна информация, билето издаване и др.	29
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	17
Хвърляни камъни по ПЖС	17
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	70

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

месец		Влак километри
януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Филипово-Пловдив, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Септември-Аврамово	35 257.36
февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Трявна - Дъбово, Аврамово - Септември, Филипово-Пловдив, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив	35 616.05
март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Аврамово - Септември, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Филипово-Пловдив	38 683.60
	<b>Общо</b>	<b>109 557</b>

д. **Потребност от компенсация** – съгласно договорения годишен график по Таблица 4 от Приложение № 4 от Договора за извършване на обществени превозни услуги.

#### е. Статистика за точността.

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
<b>1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	7626	41048	48674
- брой закъснели влакове	13	57	70
- % на закъснелите от общия брой	0.17%	0.14%	0.14%
- влакилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	5412.90	3946.24	9359.14
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; )	0.00%	24.56%	20.00%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	69.23%	54.39%	57.14%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези)	30.77%	21.05%	22.86%
<b>2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	7626	41048	48674
- брой закъснели влакове	461	1087	1548
- % на закъснелите от общия брой	6.05%	2.65%	3.18%

Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44.03%	37.53%	39.47%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	35.14%	44.07%	41.41%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	20.82%	18.40%	19.12%

\*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 **първото тримесечие на 2024 г.** са използвани около **359** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **294** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **294** вагона и **42,28** мотриси, седмично **2058** вагона и **296** мотриси, тримесечно **26754** вагона и **3847** мотриси.

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

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	956	59	73	132
	Основно почистване	37480	1 984	2942	4926
	Грубо почистване	11859	1 902	6 648	8550
	Външно измиване	2366	183	27	210

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 66479 броя.

#### Забележки:

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

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

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

месец	ваккилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	ваккилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
януари	4230.230	3974.349
февруари	1911.850	1288.895
март	3217.070	2719.286
<b>Общо</b>	<b>9359.150</b>	<b>7982.530</b>
% от общите ваккилометри	0.27%	0.23%

## и. Основни причини за повреди

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
  - автоматична влакова спирачка – 0 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 1 броя
  - други – 1 брой
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 18 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 24 броя
  - други – 24 броя
3. Повреди по отопление и осветление на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
  - общо 333 вагона
  - средно на ден 3,7 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 0 броя
  - отопление и осветление – 6 броя
  - други - 85 броя

## к. Справка за приключените жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на БДЖ през първото тримесечие на 2024 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал	График за движение на влаковете	Други	5	1%
		Изпълнение на ГДВ	109	12%
		ПКВ	31	4%
		Разписание на влаковете	68	8%
	Други		25	3%
	Забравен багаж		28	3%
	Информация	Гари/спирки	10	1%
		Информационен център	2	0%
		Сайт на БДЖ	7	1%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	3	0%
		От персонала в гарите/спирки	40	5%
		От персонала във влака	74	8%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	9	1%
		Превозни документи	53	6%
	Условия в/около гара	Други	20	2%
		Хигиена	2	0%
	Условия във влака	Интериор	29	3%
Пренаселеност		22	3%	
Температура		109	12%	
Хигиена		31	4%	
<b>Жалба (оплакване), сигнал общо</b>		<b>677</b>	<b>77%</b>	

		Разписание на влаковете	37	4%
	Други		41	5%
	Информация	Във влака	5	1%
		Гари/спирки	4	0%
		Информационен център	7	1%
		Сайт на БДЖ	4	0%
		От персонала в гарите/спирки	1	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	30	3%
		Превозни документи	38	4%
<b>Предоставяне на информация общо</b>			<b>167</b>	<b>19%</b>
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	7	1%
	Други		2	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	2	0%
<b>Предложение общо</b>			<b>11</b>	<b>1%</b>
Благодарности	Условия във влака		1	0%
	Други		2	0%
	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	3	0%
От персонала във влака		14	2%	
<b>Благодарности общо</b>			<b>20</b>	<b>2%</b>
<b>Общо</b>			<b>874</b>	<b>100%</b>

Забележка: През първото тримесечие на 2024 година са регистрирани 745 сигнала, за същия период са обработени 874 сигнала.

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.

- Във връзка с подобряване обслужването на пътниците, считано от 01.02.2024г. в гара Телиш се въвежда Система за онлайн билетоиздаване и резервация.
- Напълно завършен и готов за движение е специално пригоден вагон за превоз на лица с ограничена подвижност по маршрута на теснолинейната линия Септември - Добринище. Във вагона са пригодени две места за лица с ограничена подвижност, две места за техните придружители и две места за допълнителен обслужващ персонал. Вагонът разполага с монтирани два броя лифтове от двете си страни с цел автономно автоматизирано качване и спускане на пътуващите. Във специализирания вагон е изградено и специално санитарно помещение. Превозът на лица с ограничена подвижност може да бъде извършен с всеки един от влаковете, които се движат по маршрута на теснолинейката Септември - Добринище, след извършена

предварителна заявка за пътуване. Заявки за превоз се подават на e-mail: bdz@bdz.bg и на билетните каси в гарите.

- През месец януари са претапицирани 4 броя, а през февруари още 8 броя вагона или общо 12 вагона с подменени тапицерии обслужват съставите на влаковете в страната.
- От началото м. март 2024 г. е въведено експериментално електронно издаване на билети във влак от превозния персонал чрез PDA устройства. В момента услугата се извършва пробно с функционалност единствено по направленията София - Враца - Видин и София - Враца - Лом. Поетапно ще бъде увеличен броя на влаковете и маршрутите, по които ще се предлага тази услуга с повече функционалности и възможност за предлагане на повече търговски оферти.
- Във връзка с подобряване обслужването на клиентите, считано от 29.03.2024 г. в гара Орешец, се въвежда Система за онлайн билетоиздаване и резервация.

#### **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 януари-март 2024г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.

**инж. Венцислав Славков**

*Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД*