



“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-юни 2024 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 2023/2024г. 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 10.12.2023г. е в сила нов ГДВ 2023/2024г. През 2024 г. обществените превози ще се осъществяват с 83 бързи, 346 крайградски и 128 пътнически влака или **общо 557 влака**. От бързите влакове ежедневно се движат 79 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 2 влака в определен период от годината. От общо 474 пътнически влака ежедневно се движат 426, в определени дни от седмицата – 48 влака.

Транспортната схема за 2024г. 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 №10-21-67/17.06.2024г. при обем на превозите 21.215 млн. влаккилометри.

Брой влакове

Към 30 юни 2024 г. се движат 557 влака – 83 бързи и 474 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за II полугодие на 2024 г. е 10.513 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 4.805 млн., а с пътнически влакове 5.708 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. вЛКМ	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	4.824	4.805
Крайградски превози	2.247	2.250
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	2.399	2.392
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.068	1.066
Общо превози, обект на ЗОУ	10.539	10.513

* 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 Филипово-Пловдив, Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Септември-Аврамово	35 257
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
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	38 684
април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ген. Тодоров-Петрич, Септември-Добринище, Сливница –Драгоман, Филипово-Пловдив, Пловдив-Панагюрище.	47 696
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Пловдив-Панагюрище, Пловдив-Филипово, Ихтиман-Костенец.	42 068
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Хисар-Калояново, Драгоман-Сливница, Каспичан-Самуил, Пловдив-Панагюрище, Крумово-Пловдив.	50 535
Общо		249 856

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 249 856 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	15519	83431	98950
- брой закъснели влакове	57	190	247
- % на закъснелите от общия брой	0.37%	0.23%	0.25%
- влакилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	21754.565	14708.665	36463.230
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	33.33%	28.95%	29.96%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	40.35%	40.00%	40.08%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	26.32%	31.05%	29.96%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	15519	83431	98950
- брой закъснели влакове	2071	4556	6627
- % на закъснелите от общия брой	13.34%	5.46%	6.70%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	45.77%	40.80%	42.36%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	30.23%	34.26%	33.00%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	24.00%	24.93%	24.64%

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)				
	102	36	63	1 401
януари	12	4	8	98.278
февруари	1	0	1	30
март	9	6	3	131
април	17	7	8	197
май	35	5	30	574
юни	28	14	13	371
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	433	329	92	5 188

януари	107	90	16	808
февруари	42	28	13	724
март	38	35	2	166
април	61	32	23	1 629
май	56	36	18	715
юни	129	108	20	1 146
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	137	81	43	2 059
януари	16	11	3	73
февруари	23	17	6	212
март	6	0	5	287
април	13	9	2	199
май	27	12	9	287
юни	52	32	18	1 000
Общо януари-юни 2024г.	672	446	198	8 647

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	4230.230	3974.349
февруари	1911.850	1288.895
март	3217.070	2719.286
април	2324.040	1728.379
май	12762.660	8461.334
юни	12017.390	9168.992
Общо	36463.240	27341.235
% от общите влаккилометри	0.35%	0.26%

и. Основни причини за повреди през първо полугодие на 2024 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 4 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 3 броя
 - други – 4 броя
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 38 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 35 броя
 - други – 53 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 451 вагона
 - средно на ден 2,5 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 50 броя
 - автоматична влакова спирачка – 16 броя
 - други - 235 броя

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

януари-юни 2024 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	10.539	10.513	-0.24%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.251	
2. Пътникоместа	221	221	0.00%
3. Влакчасове (хил.)	208.370	212.249	1.86%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	557	557	0.00%
2. Влаково рамо	104.53	104.28	-0.24%
3. Участъкова скорост	48.35	49.53	2.45%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	1857
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	281
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	870
Паднала скална маса, счупени релси и др.	141
Оказване на спешна медицинска помощ	122
Погрешна информация, билето издаване и др.	99
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	73
Хвърляни камъни по ПЖС.	55
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	234

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 скипировъчни 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 първо шестмесечие на 2024 г. са използвани около 355 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 301 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 301 вагона и 42,2 мотриси, седмично 2107 вагона и 295 мотриси, шестмесечно 54782 вагона и 8102 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през първо шестмесечие на 2024 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ППТ" ЕООД	Пълно основно почистване	1907	109	143	252
	Основно почистване	75004	4018	5901	9919
	Грубо почистване	25457	3797	13655	17452
	Външно измиване	5784	320	60	380

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 136155 броя.

Забележки:

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

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

Предлагане на места

Предлаганите пътникоместа средно на влак са 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-ППТ” 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

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	243	13%
		ПКВ	77	4%
		Разписание на влаковете	108	6%
		Други	53	3%
		Общо ГДВ	481	26%
	Забравен багаж	Общо забравен багаж	68	4%
	Информация	Гари/спирки	28	1%
		Информационен център	2	0%
		Сайт на БДЖ	17	1%
		Общо информация	47	3%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	7	0%

		От персонала в гарите/спирки	99	5%
		От персонала във влака	157	8%
		Общо обслужване на клиенти	263	14%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	43	2%
		Превозни документи	140	7%
		Общо превозни документи	183	10%
	Условия в/около гара	Други	34	2%
		Хигиена	2	0%
	Условия във влака	Интериор	55	3%
		Пренаселеност	44	2%
		Температура	167	9%
		Хигиена	68	4%
	Общо условия във влака/в/около гара		370	20%
Жалба (оплакване), сигнал общо			1412	75%
Предоставяне на информация общо	Информация	Разписание на влаковете	82	4%
		Други	45	2%
		Във влака	10	1%
		Гари/спирки	8	0%
		Информационен център	22	1%
		Сайт на БДЖ	9	0%
		От персонала в гарите/спирки	1	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	67	4%
		Превозни документи	159	8%
Предоставяне на информация общо			403	21%
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	19	1%
	Други		2	0%
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	2	0%
Предложение общо			23	1%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	8	0%
		От персонала във влака	28	1%
Благодарности общо			36	2%
Общо жалби (оплакване), сигнали			1876	100%

*През първото полугодие на 2024 година са регистрирани 2028 сигнала, за същия период са обработени 1876 сигнала.

Основна част от сигналите са свързани с предлаганата транспортна услуга по отношение: спазване разписанието на влаковете, обслужване от страна на превозния персонал и билетните касиери, искания за обезщетяване стойността на билета при закъснения на влаковете, дублиране на запазени места в седящи/спални вагони, предложения за промяна разписанието и др. Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

Мерки за подобряване качеството

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

- В края на месец април 2024 г. общо 42 пътнически вагона са със сменени тапицерии и се движат в съставите на пътническите влакове. Съгласно подписания договор с изпълнителя, ще бъдат претапицирани общо 70 вагона.
- През месец май 2024 г. за намаляване недостига на подвижен състав за изпълнение на услугата по договора и с цел подобряване на обслужването се извърши доставка на първите 19 броя пътнически вагона от общо 76 броя за междурелсие 1435 мм, използвани в конвенционалната железопътна система на ЕС, съгласно Договор за покупко-продажба на употребявани релсови превозни средства №03-43-64/03.04.2024 г. подписан между DB Fernverkehr AG и „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.
- През месец юни 2024 г. в гара Пловдив изток, се въведе Система за онлайн билетоиздаване и резервация и компютърна програма за издаване на жп и абонаментни карти.
- През месец юни 2024 г. за намаляване недостига на подвижен състав за изпълнение на услугата по договора и с цел подобряване на обслужването се извърши доставка на втора партида от 19 броя пътнически вагона от общо 76 броя за междурелсие 1435 мм, използвани в конвенционалната железопътна система на ЕС, съгласно Договор за покупко-продажба на употребявани релсови превозни средства №03-43-64/03.04.2024 г. подписан между DB Fernverkehr AG и „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.
- През месец юни 2024 г. по един чифт нови влакове, композирани изцяло от новодоставени вагони, се движат между София и Бургас по подбалканската железопътна линия. Влаковете ще се движат ежедневно до края на летния сезон. Композицията е съставена от четири климатизирани вагона от салонен тип и един вагон за превоз на лица с намалена подвижност, който ще пътува постоянно, като част от състава на влака. Новите влакове са на цени за категория БВЗР и задължително заплащане на запазено място.

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%.

5. Система за продажба

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на юни 2024 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 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 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 50 бр. мобилни PDA устройства във влакове по направленията София – Видин, София – Лом и София – Плевен. 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;
- интернет страницата на БДЖ.

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;
- интернет страницата на БДЖ.

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

Информация предоставяна на пътниците в железопътните гари

Информация чрез Интернет страницата на БДЖ

- разписание на влаковете; общи тарифни условия, цени, промяна разписания, маршрути на влакове

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

Информация за разписанието на влаковете в Google maps

Информация за изпълнение графика за движение на влаковете

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

Национален телефон за информация и сигнали за клиентите

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

7. Преброяване на пътниците

Преброяването на пътниците във всички категории влакове е елемент от провежданите маркетингови проучвания на пътническите превози. Те се извършват три пъти в годината през месеците март, юли и октомври в рамките на 7 /седем/ календарни дни – от понеделник до неделя включително. Създадена е необходимата организация на преброяването, подготовката на преброителните документи и предаването им в отдел “ИТ”, както и получаването на изходната информация в необходимия вид за потребителите.

Обработката на преброителните листове се извършва по разработена и утвърдена система, на базата на която се получава следната информация:

- брой пътници преди и след гарата на броене по маршрута на влака по дни от седмицата;
- брой пътници по клас на пътуване преди и след гарата на броене по маршрута на влака по дни от седмицата;
- състав на влака;
- брой предоставени места общо и по вид вагони
- средна населеност на влака за периода на броене– среден брой пътници по маршрута на движение на влака, определен въз основа на теоретичната крива за изменение на пътничкопотока по маршрута на движение на влака;
- средна населеност за делничните дни (от понеделник до четвъртък)
- средна населеност за празничните дни (от петък до неделя)

В периода 11-17 март 2024г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 74 пътника, на крайградските 23 и на пътническите влакове 28.

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 2024 г., 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. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП” 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



Отчет за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги април-юни 2024г.

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	2.414	2.402
Крайградски превози	1.124	1.129
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.198	1.197
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.534	0.533
Общо превози, обект на ЗОУ	5.270	5.261

* 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)				
	80	26	51	1 142
април	17	7	8	197
май	35	5	30	574
юни	28	14	13	371
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	246	176	61	3 490
април	61	32	23	1 629
май	56	36	18	715
юни	129	108	20	1 146
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	92	53	29	1 487

април	13	9	2	199
май	27	12	9	287
юни	52	32	18	1000
Общо април-юни 2024г.	418	255	141	6 118

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	693
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	92
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	392
Паднала скална маса, счупени релси и др.	54
Оказване на спешна медицинска помощ	41
Погрешна информация, билето издаване и др.	35
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	28
Хвърляни камъни по ПЖС	19
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	82

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 Ген. Тодоров-Петрич, Септември-Добринище, Сливница – Драгоман, Филипово-Пловдив, Пловдив-Панагюрище.	47 696
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Пловдив-Панагюрище, Пловдив-Филипово, Ихтиман-Костенец.	42 068
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Хисар-Калояново, Драгоман-Сливница, Каспичан-Самуил, Пловдив-Панагюрище, Крумово-Пловдив.	50 535
	Общо	140 299

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	7893	42383	50276
- брой закъснели влакове	44	133	177
- % на закъснелите от общия брой	0.56%	0.31%	0.35%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	16341.665	10762.425	27104.090
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	43.18%	30.83%	33.90%

- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони; връзка; пътници)	31.82%	33.83%	33.33%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса; ПТП на прелези)	25.00%	35.34%	32.77%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	7893	42383	50276
- брой закъснели влакове	1610	3469	5079
- % на закъснелите от общия брой	20.40%	8.18%	10.10%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	46.27%	41.83%	43.24%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	28.82%	31.19%	30.44%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	24.91%	26.98%	26.32%

*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 **второто тримесечие на 2023 г.** са използвани около **352** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **307** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **307** вагона и **42,17** мотриси, седмично **2149** вагона и **295** мотриси, тримесечно **27937** вагона и **3837** 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	951	50	70	120
	Основно почистване	37524	2034	2959	4993
	Грубо почистване	13598	1 895	7007	8902
	Външно измиване	3418	137	33	170

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 69676 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.

3. 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
април	2324.040	1728.379
май	12762.660	8461.334
юни	12017.390	9168.992
Общо	27104.090	19358.705
% от общите влакилометри	0.52%	0.37%

и. Основни причини за повреди

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

- автоматична влакова спирачка – 4 брой
- отопление, осветление и охлаждане – 2 брой
- други – 3 броя

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

- автоматична влакова спирачка – 20 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 11 броя
- други – 29 броя

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

- общо 118 вагона
- средно на ден 1,3 вагона

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

- автоматична влакова спирачка – 22 броя
- отопление и осветление – 8 броя
- други - 75 броя

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

Вид	Категория	Относно	Брой	дял, %
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	134	13%
		ПКВ	46	5%
		Разписане на влаковете	40	4%
		Други	23	2%
		Общо ГДВ	243	24%
	Забравен багаж	Общо забравен багаж	40	4%
	Информация	Гари/спирки	18	2%
		Информационен център	0	0%
		Сайт на БДЖ	10	1%
		Общо информация	28	3%

	Обслужване на клиенти	Друг персонал	4	0%	
		От персонала в гарите/спирки	59	6%	
		От персонала във влака	83	8%	
		Общо обслужване на клиенти	146	15%	
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	34	3%	
		Превозни документи	87	9%	
		Общо превозни документи	121	12%	
	Условия в/около гара	Други	14	1%	
		Хигиена	0	0%	
	Условия във влака	Интериор	26	3%	
		Пренаселеност	22	2%	
		Температура	58	6%	
		Хигиена	37	4%	
		Общо условия във влака/в/около гара		157	16%
	Жалба (оплакване), сигнал общо			735	73%
Предоставяне на информация общо	Информация	Разписание на влаковете	45	4%	
		Други	4	0%	
		Във влака	5	0%	
		Гари/спирки	4	0%	
		Информационен център	15	1%	
		Сайт на БДЖ	5	0%	
		От персонала в гарите/спирки	0	0%	
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	37	4%	
	Превозни документи	121	12%		
Предоставяне на информация общо			236	24%	
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	12	1%	
	Други		0	0%	
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	0	0%	
Предложение общо			12	1%	
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	5	0%	
		От персонала във влака	14	1%	
Благодарности общо			19	2%	
Общо жалби (оплакване), сигнали			1002	100%	

*През второто тримесечие на 2024 година са регистрирани 1283 сигнала, за същия период са обработени 1002 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.

Общо 42 пътнически вагона са със сменени тапицерии и се движат в съставите на пътническите влакове. Съгласно подписания договор с изпълнителя, ще бъдат претапицирани общо 70 вагона.

За намаляване недостига на подвижен състав за изпълнение на услугата по договора и с цел подобряване на обслужването се извърши доставка на 57 броя пътнически вагона от общо 76 броя за междурелсие 1435 мм, използвани в конвенционалната железопътна система на ЕС, съгласно Договор за покупко-продажба на употребявани релсови превозни средства №03-43-64/03.04.2024 г. подписан между DB Fernverkehr AG и „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

С цел подобряване обслужването на клиентите се въведе Система за онлайн билетоиздаване и резервация и компютърна програма за издаване на жп и абонаментни карти.

По един чифт нови влакове, композирани изцяло от новодоставени вагони, се движат между София и Бургас по подбалканската железопътна линия. Влаковете ще се движат ежедневно до края на летния сезон. Композицията е съставена от четири климатизирани вагона от салонен тип и един вагон за превоз на лица с намалена подвижност, който ще пътува постоянно, като част от състава на влака. Новите влакове са на цени за категория БВЗР и задължително заплащане на запазено място.

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 2024г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.

инж. Венцислав Славков

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД