



“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 CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001

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

януари-юни 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 юни 2025 г. се движат 552 влака – 91 бързи и 461 пътнически влака.

Извършени транспортни услуги във влакилометри

Обемът на превозите за I полугодие на 2025 г. е 9,870 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 4.526 млн., а с пътнически влакове 5.344 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. влкм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	4.491	4.526
Крайградски превози	2.123	2.117
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	2.279	2.272
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.956	0.954
Общо превози, обект на ЗОУ	9.849	9.870

* 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 Перник-Радомир, Пещера – Стамболийски, Септември-Добринище, 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, Добринище-Септември	7 8792
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
Общо		940 081

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 940 081 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)				
	95	36	56	1 977
януари	39	10	29	1130.889
февруари	3	0	3	222
март	5	1	4	63
април	6	2	4	91
май	18	10	8	319
юни	24	13	8	152
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	595	438	143	6 600
януари	80	52	28	1 205
февруари	93	63	30	1 763
март	32	4	24	1 412
април	130	119	11	418
май	155	140	7	631
юни	105	60	43	1 171
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	79	36	40	829
януари	20	8	12	142
февруари	11	5	6	219
март	13	7	6	52
април	6	4	2	46
май	3	2	1	2
юни	26	10	13	369
Общо януари-юни 2025г.	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 първо полугодие на 2025 г.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 2 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 1 броя
 - други – 2 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 37 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 31 броя
 - други – 67 броя
3. Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 663 вагона
 - средно на ден 3,7 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - отопление и осветление – 0 броя
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - други - 0 броя

Обобщено отчитане на стандартите за надеждност, капацитет и качество на услугата
януари-юни 2025 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	9.849	9.870	0.21%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.094	
2. Пътникоместа	220	225	2.27%
3. Влакчасове (хил.)	193.817	198.200	2.26%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	517	552	6.77%
2. Влаково рамо	105.25	98.78	-6.15%
3. Участькова скорост	50.82	49.80	-2.01%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	1407
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	344
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	582
Паднала скална маса, счупени релси и др.	113
Оказване на спешна медицинска помощ	90
Погрешна информация, билето издаване и др.	89
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	30
Хвърляни камъни по ПЖС.	30
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	187

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 моторни 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 **първото шестмесечие на 2025 г.** са използвани около **404** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **282** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и моториси. **Обобщени данни** - дневно **282** вагона и **40,77** моториси, седмично **1974** вагона и **285** моториси, за шест месеца **51042** вагона и **7379** моториси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през **първото шестмесечие на 2025 г.** са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо моториси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	1 847	82	62	144
	Основно почистване	66 524	5 217	6 021	11 238
	Грубо почистване	24 714	4 614	13 257	17 871
	Външно измиване	5 368	109	107	216

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 127 922 броя.

Забележки:

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

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

Предлагане на места

Предлаганите пътничоместа средно на влак са 225 места, което е без отклонение от планираните.

Персонал

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

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

Оплаквания

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

Справка за приключените жалби и сигнали от клиенти на БДЖ

Вид	Категория	Относно	Брой	Дял
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	146	10%
		ПКВ	70	5%
		Разписание на влаковете	62	4%
		Други	5	0%
	Общо график за движение на влаковете		283	19%
	Забравен багаж		72	5%
	Информация	Гари/спирки	19	1%
		Информационен център	5	0%
		Сайт на БДЖ	14	1%
	Общо информация		38	3%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	1	0%
		От персонала в гарите/спирки	71	5%
		От персонала във влака	128	9%
	Общо обслужване на клиенти		200	14%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	39	3%
		Превозни документи	150	10%
	Общо превозни документи и тарифни условия		189	13%
	Условия в/около гара	Други	37	3%
		Хигиена	11	1%
	Общо условия в/около гара		48	3%
	Условия във влака	Интериор	33	2%
		Пренаселеност	39	3%
		Температура	120	8%
		Хигиена	52	4%
	Общо условия във влака		244	17%
	Други жалби, сигнали		25	2%
Жалба (оплакване), сигнал общо			1099	74%
Предоставяне на информация	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	61	4%
		Други	36	2%
	Общо график за движение на влаковете		97	7%
	Информация	Във влака	6	0%
		Гари/спирки	8	1%
		Информационен център		0%
		Сайт на БДЖ	18	1%

	Общо информация		32	2%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	51	3%
		Превозни документи	127	9%
	Общо превозни документи и тарифни условия		178	12%
Предоставяне на информация общо			307	21%
Предложения общо			42	3%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	3	0%
		От персонала във влака	17	1%
	Други благодарности		8	1%
Благодарности общо			28	2%
Общо жалби, сигнали, предложения и запитвания			1476	100%

*През първото шестмесечие на 2025 година са постъпили 1730 сигнала, обработени са 1476 сигнала и допълнително в оперативен порядък средно дневно се получават и обработват около 10 сигнала по телефон за жалби и сигнали.

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.

- Шест 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. Така доставените машини по този договор вече са шест, като до края на годината се очакват и останалите четири.

- През летния сезон в периода от 15 юни до 15 септември БДЖ - ПП ще 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.

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

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на юни 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 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 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;
- 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 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 10-16 март 2025 г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 68 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 отчетното полугодие на 2025 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. Свилен Гърдев

Управител на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД



Съгласувано с:

Биляна Христова
и.д. директор „Финанси“

Людмил Александров
директор „Маркетинг и продажби“

инж. Любомир Говедаров
директор „ПЖПС“

инж. Анатолий Атанасов
и.д. Директор „Оперативна дейност“

Изготвил:

Вержиния Божилова
Рък. направление „ПАДЗОУ“
отдел „Финансово управление“