



“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 C15Q Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001

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

юли-септември 2025 г.

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	2.346	2.504
Крайградски превози	1.080	1.072
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.159	1.156
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.493	0.478
Общо превози, обект на ЗОУ	5.077	5.210

* 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)				
	65	29	34	321
юли	37	12	25	192
август	13	8	5	55
септември	15	9	4	74
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	449	375	74	3 271
юли	359	322	37	1 213
август	71	46	25	1 505
септември	19	7	12	553
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				

	73	28	45	1 292
юли	24	12	12	381
август	36	10	26	626
септември	13	6	7	285
Общо юли-септември 2025г.	587	432	153	4 884

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	664
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	217
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	378
Паднала скална маса, счупени релси и др.	64
Оказване на спешна медицинска помощ	47
Погрешна информация, билето издаване и др.	60
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	24
Хвърляни камъни по ПЖС	14
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	136

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

месец		Влак километри
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		179 144

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.

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.

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 **третото тримесечие на 2025 г.** са използвани около **384** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **277** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **277** вагона и **40,46** мотриси, седмично **1939** вагона и **283** мотриси, тримесечно **25484** вагона и **3722** мотриси.

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

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	878	47	32	79
	Основно почистване	33 712	2 796	3 166	5 962
	Грубо почистване	14 590	2 365	6 457	8 822
	Външно измиване	3 490	42	51	93

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 67 626 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.

з. 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

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

- автоматична влакова спирачка – 1 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 1 броя
- други – 5 броя

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

- автоматична влакова спирачка – 16 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 12 броя
- други – 49 броя

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

- общо 377 вагона
- средно на ден 4 вагона

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

- отопление и осветление – 32 броя
- автоматична влакова спирачка – 5 броя
- други - 108 броя

к. Справка за приключените жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД през трето тримесечие на 2025 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	Брой	Дял
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	267	18%
		ПКВ	80	5%
		Разписание на влаковете	44	3%
		Други	4	0%
	Общо график за движение на влаковете		395	26%
	Забравен багаж		19	1%
	Информация	Гари/спирки	16	1%
		Информационен център	4	0%
		Сайт на БДЖ	5	0%
	Общо информация		25	2%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	5	0%
		От персонала в гарите/спирки	43	3%
		От персонала във влака	93	6%
	Общо обслужване на клиенти		141	9%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	38	3%
		Превозни документи	144	10%
	Общо превозни документи и тарифни условия		182	12%
	Условия в/около гара	Други	27	2%
		Хигиена	2	0%
	Общо условия в/около гара		29	2%
	Условия във влака	Интериор	48	3%
		Пренаселеност	19	1%
		Температура	287	19%
		Хигиена	47	3%
	Общо условия във влака		401	27%
	Други жалби, сигнали		43	3%
Жалба (оплакване), сигнал общо			1235	82%
Предоставяне на информация	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	23	2%
		Други	9	1%
	Общо график за движение на влаковете		32	2%
	Информация	Във влака	6	0%
		Гари/спирки	4	0%
		Информационен център	1	0%
		Сайт на БДЖ	2	0%
	Общо информация		13	1%

	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	29	2%
		Превозни документи	125	8%
	Общо превозни документи и тарифни условия		154	10%
Предоставяне на информация общо			199	13%
Предложения общо			37	2%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	4	0%
		От персонала във влака	20	1%
	Други благодарности		3	0%
Благодарности общо			27	2%
Общо жалби, сигнали, предложения и запитвания			1498	100%

През **третото тримесечие на 2025** година са регистрирани общо **1405** 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 **третото тримесечие 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 1498 броя.

1. Жалби и сигнали – 1235 броя (82 % от общия брой сигнали).

1. Жалби и сигнали, свързани с **график за движение на влаковете – 267 броя, представляващи 18 %** от общия брой. 461 броя от тях са свързани с изпълнение на ГДВ (неспазване на график за движение на влаковете - закъснения), 80 броя са свързани с промяна в съставите на влаковете и липсващи запазени места и 44 броя са свързани с разписанието на влаковете.

2. Жалби и сигнали, свързани с **условия във влака – 401 броя, представляващи 27 %** от общия брой обработени сигнали за месеца. 287 от тях са свързани с температурата във влаковете, 47 броя са свързани с хигиената, 19 броя – за пренаселване и 19 броя за интериора на вагоните.

3. Жалби и сигнали, свързани с **обслужване на клиентите – 141 броя, представляващи 12%** от общия брой обработени сигнали. От тях 93 броя са насочени срещу обслужващия персонал във влака, 43 броя срещу служителите в гарите и 5 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” – **182 броя, представляващи 12 %** от общия брой обработени сигнали, предимно свързани с онлайн билетоиздаване.

5. Сигнали за **забравен багаж – 19 броя, 1 %** 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 – **29 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 – 25 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 – **43 броя**.

II. Предварителна информация за пътуване

Предоставена е предварителна **информация за пътуване на общо 199 броя запитвания, представляващи 13 %** 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 - 45 броя, запитване за тарифни условия и издаване на превозни документи – 154 броя.

III. Предложения

През отчетния период са получени **37 предложения**, свързани с разписание на влаковете.

IV. Благодарности

Получени са **27 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.

л. Предприети действия и мерки за подобряване качеството.

- „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.
- През м. юли е въведен автомат за продажба на билети в гара Благоевград. Към края на месеца в експлоатация са 27 автомата в 23 гари (на централна гара София работят три автомата, на гари Пловдив и Стара Загора по два автомата).
- „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.

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

инж. Свилен Гърдев

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД

