



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
тел.: (+3592)987 8869
bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg

Member of CISQ 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

януари-март 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	2.202	2.212
Крайградски превози	1.056	1.057
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.134	1.129
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.469	0.468
Общо превози, обект на ЗОУ	4.862	4.866

* 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)				
	47	11	36	1 416
януари	39	10	29	1 131
февруари	3	0	3	222
март	5	1	4	63
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	205	119	82	4 380
януари	80	52	28	1 205
февруари	93	63	30	1 763
март	32	4	24	1 412
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападения на влаковете				
	44	20	24	413
януари	20	8	12	142
февруари	11	5	6	219

март	13	7	6	52
Общо 2025г.	296	150	142	6 209

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	675
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	154
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	271
Паднала скална маса, счупени релси и др.	70
Оказване на спешна медицинска помощ	43
Погрешна информация, билето издаване и др.	41
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	15
Хвърляни камъни по ПЖС	13
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	89

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 Перник-Радомир, Пещера –Стамболийски, Септември-Добринище, Сливница-Драгоман	9 334.96
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	7 879,42
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	10 331.93
	Общо	27 546,31

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.

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 **първото тримесечие на 2025 г.** са използвани около **415** пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани **275** вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. **Обобщени данни** - дневно **275** вагона и **40,68** мотриси, седмично **1925** вагона и **285** мотриси, тримесечно **24750** вагона и **3661** мотриси.

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

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	948	42	30	72
	Основно почистване	32 744	2 500	2 876	5 376
	Грубо почистване	11 923	2 292	6 626	8 918
	Външно измиване	1 539	43	41	84

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 61 604 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 почистването от 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 – 2 броя
- отопление и осветление – 0 броя
- други – 1 брой

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

- автоматична влакова спирачка – 19 броя
- отопление и осветление – 16 броя
- други – 31 броя

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

- общо 332 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 - 0 броя

к. Справка за приключените жалби, сигнали, предложения и запитвания от клиенти на БДЖ през първото тримесечие на 2025 година, групирани по теми

Вид	Категория	Относно	Брой	Дял
Жалба (оплакване), сигнал		Изпълнение на ГДВ	121	13%
		ПКВ	43	4%
		Разписание на влаковете	61	6%
		Други	5	1%
	Общо график за движение на влаковете		230	24%
	Забравен багаж		41	4%
	Информация	Гари/спирки	12	1%
		Информационен център	7	1%
		Сайт на БДЖ	8	1%
	Общо информация		27	3%
	Обслужване на клиенти	Друг персонал	3	0%
		От персонала в гарите/спирки	62	6%
		От персонала във влака	86	9%
	Общо обслужване на клиенти		151	16%
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия	22	2%
		Превозни документи	74	8%
	Общо превозни документи и тарифни условия		96	10%
	Условия в/около гара	Други	17	2%
		Хигиена	6	1%
	Общо условия в/около гара		23	2%
	Условия във влака	Интериор	25	3%
		Пренаселеност	23	2%
		Температура	101	11%
		Хигиена	33	3%
	Общо условия във влака		182	19%
	Други жалби, сигнали		19	2%
Жалба (оплакване), сигнал общо			769	80%
Предоставяне на информация	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	27	3%
		Други	27	3%
	Общо график за движение на влаковете		54	6%
	Информация	Във влака		0%
		Гари/спирки	4	0%
		Информационен център		0%
		Сайт на БДЖ	17	2%
	Общо информация		21	2%
Превозни документи и тарифни	Тарифни условия	18	2%	

	условия	Превозни документи	42	4%
	Общо превозни документи и тарифни условия		60	6%
Предоставяне на информация общо			135	14%
Предложения общо			35	4%
Благодарности	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки	4	0%
		От персонала във влака	11	1%
	Други благодарности		5	1%
Благодарности общо			20	2%
Общо жалби, сигнали, предложения и запитвания			959	100%

Забележка: През първото тримесечие на 2025 година са регистрирани 816 сигнала, за същия период са обработени 959 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.

- В съставите на пътническите влакове се движат 66 пътнически вагона са със сменени тапицерии;
- На 25-26 януари бяха осигурени допълнителни влакове и места в редовните композиции, които преминават през гара Перник за клиентите, които желаят да посетят Международния фестивал на маскарадните игри „Сурва“. Четири влака бяха пуснати извънредно между София и Перник, а 16 влака преминаващи през Перник се движиха с увеличени състави;
- Продължава въвеждането в експлоатация на автомати за продажба на билети в железопътните гари и към края на месеца в експлоатация са 20 автомата в 17 гари (на централна гара София работят три автомата, а на гара Пловдив – 2 автомата). Машините за продажба на билети осигурят по-бърз и удобен начин за закупуване на хартиени превозни документи. Разработката на софтуера за автоматите е дело на „Информационно обслужване“ АД, като част от цялостното надграждане на Системата за билетоиздаване и резервация. Всички автомати работят изцяло с електронни разплащания – с банкови карти и мобилни устройства, което гарантира по-бързо обслужване, по-висока сигурност и ефективност. В бъдеще това решение позволява разширяване на услугата и в по-малки, необслужвани гари. С пускането на автоматите за билети БДЖ продължава своята стратегия за модернизация и дигитализация на билетните услуги, осигурявайки на пътниците по-гъвкави и достъпни начини за закупуване на билети. 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.

- Продължава въвеждането в експлоатация на втората партида от 140 бр. PDA устройства с вградени принтери.
- Доставени първите три локомотива, от общо 10 нови електрически локомотива „Смартрон“, които „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД очаква по договор с ДЗЗД „Сименс Трон“. Първите доставени локомотиви са готови за експлоатация и носят имената възрожденците Никола Корчев, Тодор Каблешков и Петко Николов /първият главен директор на железниците и пристанищата у нас/. Те ще обслужват приоритетно дълги маршрути, като линиите София – Видин и София – Бургас. До края на годината се очаква доставката на останалите седем локомотива „Смартрон“.

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 2025г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.

инж. Свилен Гърдев

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД

