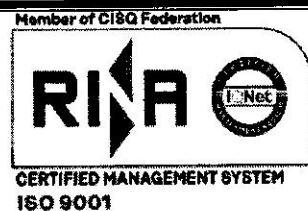




# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България  
тел.: (+3592)9878869  
bdz\_passengers@bdz.bg  
www.bdz.bg



## Отчет за изпълнение на превозните услуги съгласно изискванията по чл.11 от Договора за извършване на обществени превозни услуги април-юни 2022г.

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	2.349	2.355
Крайградски превози	1.238	1.236
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.156	1.147
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.525	0.517
<b>Общо превози, обект на ЗОУ</b>	<b>5.268</b>	<b>5.254</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>				
	36	21	13	319
април	7	5	1	96
май	4	2	2	20
юни	25	14	10	203
<b>2. По причина на превозача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)</b>				
	863	768	86	4 359
април	277	248	28	921
май	361	320	33	1 500
юни	225	200	25	1 937
<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>25</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>448</b>
април	6	3	3	173
май	5	5	0	0
юни	14	8	6	275
<b>Общо април-юни 2022г.</b>	<b>924</b>	<b>805</b>	<b>108</b>	<b>5 126</b>

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

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	785
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	124
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	262
Паднала скална маса, счупени релси и др.	22
Оказване на спешна медицинска помощ	41
Погрешна информация, билето издаване и др.	24
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	14
Хвърляни камъни по ПЖС	14
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	77

Забележка: Регистрираните 785 събития включват 760 броя повреди на локомотиви, ДМВ и ЕМВ, както и всички закъснели влакове, вследствие тези повреди.

#### 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 Пловдив-Пещера, Септември-Велинград, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан	27 555.20
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Пловдив-Пещера, Казанлък-Карлово, Пловдив-Крумово, Зимница-Ямбол, Русе-Каспичан	44 975.09
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Добринище-Разлог, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан, Пловдив-Асеновград	29 196.42
	<b>Общо</b>	<b>101 727</b>

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
<b>1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	7317	41975	49292
- брой закъснели влакове	11	74	85
- % на закъснелите от общия брой	0.15%	0.18%	0.17%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	3354.617	6099.260	9453.877
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; )	18.18%	37.84%	35.29%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони; връзка; пътници)	54.55%	45.95%	47.06%

- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези)	27.27%	16.22%	17.65%
<b>2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	7317	41975	49292
- брой закъснели влакове	846	2482	3328
- % на закъснелите от общия брой	11.56%	5.91%	6.75%
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	49.17%	42.30%	44.05%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони; по връзка)	36.88%	43.43%	41.77%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	13.95%	14.26%	14.18%

\*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 второто тримесечие на 2022 г. са използвани около 437 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 338 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 338 вагона и 35 мотриси, седмично 2366 вагона и 245 мотриси, тримесечно 30758 вагона и 3185 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през второто тримесечие на 2022 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	946	35	49	84
	Основно почистване	43223	1 426	3309	4735
	Грубо почистване	15928	1 413	6411	7824
	Външно измиване	4928	68	54	122

7. Общо извършвано почистване на единици ГЖПС – 77 790 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	влаккилометри от къснели над 60 минути влакове в начална гара	влаккилометри след изключване на къснения съгласно чл.17.1.а
април	2647.975	2449.336
май	2580.122	2418.936
юни	4225.780	2870.761
<b>Общо</b>	<b>9453.877</b>	<b>7739.033</b>
% от общите влаккилометри	0.18%	0.15%

### и. Основни причини за повреди

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
  - автоматична влакова спирачка – 5 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 1 брой
  - други – 1 брой
- Зкъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 17 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 21 броя
  - други – 73 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без къснение на влак:
  - общо 162 вагона
  - средно на ден 1,8 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 0 броя
  - отопление и осветление – 12 броя
  - други - 30 броя

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

Сигнали относно	II-ро тримесечие, брой	Дял %
Зкъснение на влак	64	9%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	4	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	6	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	62	9%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	46	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	30	4%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	10	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за къснения по БДЖ	8	1%
Хигиена във влаковете	31	4%
Тарифна политика на БДЖ	54	7%
Неосигурено седящо/спално място	40	6%
Охладителна/отоплителна система на мотриси и вагони	37	5%
Предложения по обслужването	125	17%

Забравен багаж при пътуване	31	4%
Предварителна информация за пътуване	155	21%
Благодарности	18	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	6	1%
<b>Общ брой сигнали</b>	<b>727</b>	<b>100%</b>
От приключените 727 сигнала, 470 са от получените през II-ро тримесечие на 2022 г.		

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.**

- **Система за управление на качеството**

След успешно проведен ресертификационен одит „БДЖ–Пътнически превози“ ЕООД получи сертификат за съответствие със стандарт ISO 9001:2015 за управление на качеството, който е със срок за 3 години.

- **Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците**

За подобряване обслужването на пътниците „БДЖ–Пътнически превози“ ЕООД ще обособи по едно купе в общо 15 броя вагона, в които ще бъдат предлагани на клиентите асортимент от храни и напитки. Първият модернизирания вагон е включен в състава на бърз влак София-Пловдив-Варна-София.

За повишаване хигиената във влаковете в спалните вагони са монтирани капаци за тоалетните седалки със сензор за автоматично покриване и еднократно ползване на фолиото.

#### 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 2022г. за превозени пътници и реализирани пътничкилометри по Постановление №295.

инж. **Ивайло Георгиев**

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД





# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България  
тел.: (+359 2) 987 88 69  
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 2022г.

### 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.

Общественят 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 2021/2022г. 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 12.12.2021г. е в сила нов ГДВ 2021/2022г. През 2022г. обществените превози ще се осъществяват с 84 бързи, 370 крайградски и 122 пътнически влака или общо 576 влака. От бързите влакове ежедневно ще се движат 80 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 2 влака в определен период от годината. От общо 492 пътнически влака ежедневно ще се движат 434, в определени дни от седмицата – 54 влака, а в определени периоди от годината - 4 влака.

Транспортната схема за 2022г. 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 №10-21-226/23.06.2022г. при обем на превозите 21.182 млн. влакилометри.

#### Брой влакове

Към 30 юни 2022г. се движат 557 влака – 82 бързи и 489 пътнически влака.

## Извършени транспортни услуги във влакилометри

Обемът на превозите за I полугодие на 2022г. е 10.480 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 4.686 млн., а с пътнически влакове 5.794 млн. влакилометри.

Пазарни сегменти	млн. ВЛКМ	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	4.675	4.686
Крайградски превози	2.462	2.463
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	2.303	2.297
Регионални превози по второстепенните жп линии	1.045	1.034
<b>Общо превози, обект на ЗОУ</b>	<b>10.485</b>	<b>10.480</b>

\* В отчетните влакилометри са включени извършените влакилометри 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		влакилометри
януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Цветино, Каспичан-Русе, Белозем-Свобода	43 263.98
февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Подкова-Кърджали, Пловдив-Пещера,, Септември-Цветино, Русе-Каспичан	33 950.56
март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Кърджали-Подкова, Септември-Цветино, Русе-Каспичан, Крумово-Асеновград	33 409.70
април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Велинград, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан	27 555.20
май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Пловдив-Пещера, Казанлък-Карлово, Пловдив-Крумово, Зимница-Ямбол, Русе-Каспичан	44 975.09
юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Добринище-Разлог, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан, Пловдив-Асеновград	29 196.42
	<b>Общо</b>	<b>212 350.96</b>

**Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 212 350.96 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
<b>1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	14581	83848	98429
- брой закъснели влакове	22	132	154
- % на закъснелите от общия брой	0.15%	0.16%	0.16%
- влаккилометри от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	7332.235	12370.392	19702.627
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа; )	27.27%	33.33%	32.47%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	45.45%	52.27%	51.30%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	27.27%	14.39%	16.23%
<b>2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара</b>			
- брой влакове по ГДВ	14581	83848	98429
- брой закъснели влакове	1333	4076	5409
- % на закъснелите от общия брой	9.14%	4.86%	5.50%
<b>Причини за закъсненията (%)</b>			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	49.51%	44.36%	45.63%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	36.23%	42.05%	40.62%
- външни причини ( прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	14.25%	13.59%	13.75%

Уточнение: В броя закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара са включени и закъснелите влакове с над 60 минути от начална гара.

**Отменени оперативни влакове по маршрута на движението, причини и предприети мерки.**

Причина	Брой отменени влакове	брой влакове с извънреден автобусен транспорт	Предприети мерки	км от отменени влакове, за които не е осигурен 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>				
	56	29	18	838
януари	5	0	4	138.528
февруари	14	7	1	380
март	1	1	0	0
април	7	5	1	96
май	4	2	2	20
юни	25	14	10	203
<b>2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)</b>				
	1 731	1 580	132	7 125
януари	307	283	22	1 163



февруари	359	348	9	597
март	202	181	15	1 006
април	277	248	28	921
май	361	320	33	1 500
юни	225	200	25	1 937
<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>49</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>845</b>
януари	16	7	9	186
февруари	5	3	1	109
март	3	0	3	103
април	6	3	3	173
май	5	5	0	0
юни	14	8	6	275
<b>Общо януари-юни 2022г.</b>	<b>1 836</b>	<b>1 635</b>	<b>172</b>	<b>8 808</b>

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

месец	влаккилометри от къснели над 60 минути влакове в начална гара	влаккилометри след изключване на къснения съгласно чл.17.1.а
януари	6999.294	4776.230
февруари	1214.892	1214.892
март	1926.330	1926.330
април	2647.975	2449.336
май	2580.122	2418.936
юни	4225.780	2870.761
<b>Общо</b>	<b>19594.393</b>	<b>15656.485</b>
<b>% от общите влаккилометри</b>	<b>0.19%</b>	<b>0.25%</b>

### и. Основни причини за повреди през първо полугодие на 2022 г.

- Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
  - автоматична влакова спирачка – 6 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 5 броя
  - други – 1 брой
- Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 32 броя
  - отопление, осветление и охлаждане – 54 броя
  - други – 131 броя
- Повреди по отопление, осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без къснение на влак:
  - общо 572 вагона
  - средно на ден 3,2 вагона
- Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
  - автоматична влакова спирачка – 0 броя
  - отопление и осветление – 93 броя
  - други - 304 броя

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

януари-юни 2022 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влаккилометри (млн.)	10.485	10.480	-0.05%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.212	
2. Пътникоместа	218	217	-0.46%
3. Влакчасове (хил.)	207.400	210.900	1.69%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	576	571	-0.87%
2. Влаково рамо	100.57	101.40	0.83%
3. Участькова скорост	50.55	49.69	-1.70%

### Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	1399
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	266
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	459
Паднала скална маса, счупени релси и др.	45
Оказване на спешна медицинска помощ	66
Погрешна информация, билето издаване и др.	73
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	30
Хвърляни камъни по ПЖС.	33
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	148

*Забележка: Регистрираните 1399 събития включват 1357 броя повреди на локомотиви, ДМВ и ЕМВ, както и всички закъснели влакове, вследствие тези повреди.*

### 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 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 първо шестмесечие на 2022 г. са използвани около 436 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 333 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 333 вагона и 37,1 мотриси, седмично 2331 вагона и 259.5 мотриси, шестмесечно 60273 вагона и 6715.1 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през първо шестмесечие на 2022 г. са показани в таблицата:

	Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо моториси
"БДЖ ПП" ЕООД	Пълно основно почистване	2240	65	102	167
	Основно почистване	84684	2928	6883	9811
	Грубо почистване	29058	2928	13061	15989
	Външно измиване	7001	105	72	177

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 149 097 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 217 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

Сигнали относно	I-во полугодие, брой	Дял %
Закъснение на влак	125	9%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	7	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	11	1%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	119	9%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	76	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	45	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	17	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	12	1%
Хигиена във влаковете	51	4%
Тарифна политика на БДЖ	86	7%

Неосигурено седящо/спално място	54	4%
Охладителна/отоплителна система на моториси и вагони	127	10%
Предложения по обслужването	252	19%
Забравен багаж при пътуване	66	5%
Предварителна информация за пътуване	232	18%
Благодарности	30	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	8	1%
<b>Общ брой сигнали</b>	<b>1318</b>	<b>100%</b>

От приключените 1318 сигнала, 778 са от получените през II-ро тримесечие на 2022 г.

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.

#### • Билетоиздаваща и резервационна система

За удобство на клиентите при закупуване на онлайн билети е променена визуализацията на сайта на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

#### • Система за управление на качеството

След успешно проведен ресертификационен одит „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД получи сертификат за съответствие със стандарт ISO 9001:2015 за управление на качеството, който е със срок за 3 години.

#### • Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците

Открита е билетна каса в гара Тракия за издаване на жп билети и абонаментни карти за клиентите на железопътния транспорт.

За подобряване обслужването на пътниците „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД ще обособи по едно купе в общо 15 броя вагона, в които ще бъдат предлагани на клиентите асортимент от храни и напитки. Първият модернизирания вагон е включен в състава на бърз влак София-Пловдив-Варна-София.

За повишаване хигиената във влаковете в спалните вагони са монтирани капаци за тоалетните седалки със сензор за автоматично покриване и еднократно ползване на фолиото.

## 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).

**Последното изменение на тарифата за превоз на пътници по железопътния транспорт във вътрешно съобщение е от 16 март 2020г.**

## **5. Система за продажба**

---

Дистрибуционни канали

❖ гари, жп бюра и спирки

В края на юни 2022г. обслужването на пътниците се извършва в 95 гари и спирки и 5 градски бюра. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 593.

От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ“ не извършва продажби на превозни документи. В условията на епидемична обстановка все по-често се използва купуването на билети и резервация on-line на страницата на БДЖ.

❖ закупуване на билети във влака.

❖ система за „on-line“ резервация и билетоиздаване”

Новата билетоиздаваща и резервационна система е въведена в 100 гари, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

Введена е валидация във влаковете със 78 бр. мобилни PDA устройства.

## **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;
- продажба на пътеводители, съкратени разписания, дипляни и др.

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;

**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 14-20 март 2022г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 64 пътника, на крайградските 25 и на пътническите влакове 27.

**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 2022г., 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. **Ивайло Георгиев**

Управител на „БДЖ-ПП” ЕООД

