



“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-декември 2020г.

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 2019/2020г. 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 15.12.2019г. е в сила нов ГДВ 2019/2020г. Превозите, обект на задълженията за извършване на обществени превозни услуги ще се осъществяват със **77 бързи, 353 крайградски и 135 пътнически влака или общо 565 влака.** От бързите влакове ежедневно ще се движат 73 бързи влака и 4 влака в определени дни от седмицата. От общо 488 пътнически влака ежедневно ще се движат 398, в определени дни от седмицата – 81 влака, а в определени периоди от годината - 9 влака.

Транспортната схема за 2020г. 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 №10-21-300/19.02.2020г. при обем на превозите 20.375 млн. влакилометри

Промените в транспортната схема за 2020г. са насочени основно към подобряване обслужването с бързи влакове по направления. С цел максимална удовлетвореност на

клиентите за осигуряване на ежедневна връзка между Северна и Южна България се промени периода на движение на бърз влак „Чайка“ с маршрут София-Карлово-Бургас - от един път седмично да се движи ежедневно. В гарите Дъбово и Тулово се подобрени връзките за пътуване от Южна България към Подбалканската линия, респективно столицата в сутрешните часове, а в следобедните от Северна България за Сливен и Бургас.

През отчетния период са извършени оперативни промени в графика за движение:

- с цел ограничаване на пътуванията по време на извънредното положение от епидемията се отмениха 39 влака по Великденските празници.
- във връзка с рехабилитация на железния път и изкуствените съоръжения в у-ка Копривщица-Стряма от 01 март до 31 август 2020г. се отменя движението на нощния влак София-Варна-София.
- на някои влакове в участъците София-Мездра, Пловдив-Асеновград, Варна-Карнобат е променен периода на движение – от работни дни, се движат ежедневно.
- отмяна на два влака в участъка Карлово-Зимница

От 13.12.2020г. е в сила нов ГДВ 2020/2021г. През 2021г. обществените превози ще се осъществяват с 80 бързи, 348 крайградски и 130 пътнически влака или **общо 558 влака**. От бързите влакове ежедневно ще се движат 74 бързи влака, 2 влака в определени дни от седмицата и 2 влака в определен период от годината. От общо 478 пътнически влака ежедневно ще се движат 412, в определени дни от седмицата – 61 влака, а в определени периоди от годината - 5 влака.

Брой влакове

Към края на 2020г. се движат 561 влака - 76 бързи и 485 пътнически влака при средно влаково рамо 98.30 км.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за 2020г. е 20.129 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 8.414 млн., а с пътнически влакове 11.715 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. влаккм	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	8.597	8.414
Крайградски превози	5.080	5.021
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	4.609	4.597
Регионални превози по второстепенните жп линии	2.089	2.097
Общо превози, обект на ЗОУ	20.375	20.129

* 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 в случаи на:

- ✓ прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
- ✓ прекъсване на движението вследствие на железопътни катастрофи;
- ✓ неочаквани повреди на подвижния състав и железопътната инфраструктура;
- ✓ други обстоятелства.

месец		влаккилометри
Януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Карлово-Ст.Загора, Пещера-Пловдив, Тулово-Ст. Загора и др.	45 854.27
Февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Карлово-Ст.Загора, Пещера-Пловдив, Тулово-Ст. Загора, Антон-Карлово и др.	52 901.51
Март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Кюстендил-Перник, Тулово-Ст.Загора, Антон-Карлово	48 867.18
Април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Карлово-Антон, Антон-Калофер, Антон-Копривщица, Дъбово-Радунци	27 850.623
Май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Самуил-Силистра, Пловдив-Пещера, Карлово-Антон, Антон-Копривщица, Дъбово-Трявна	45 562.002
Юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Брусарци-Лом, Пловдив-Пещера, Кърджали-Подкова, Карлово-Антон, Антон-Копривщица, Дъбово-Трявна, Русе-Сеново	51 318.679
Юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Добрич-Кардам, Антон-Карлово; Радомир-Перник, Русе разпр. -Бяла и др.	56 532.361
Август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Антон-Карлово; Копривщица-Антон, Русе разпр. -Бяла и др.	62 317.164
Септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Бойчиновци-Берковица, Карлово-Сливен; Варна-Добрич, Карлово-Антон, Пловдив-Панагюрище и др.	65 742.397
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Добрич-Кардам, Варна-Добрич, Карлово-Антон, Зимница-Сливен-Карлово др.	76 479.801
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Добрич-Кардам, Варна-Добрич, Карлово-Антон, .Завет-Подвис, Варна-Юнак и др.	79 559.198
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Карлово-Антон, Тулово-Ст. Загора и др.	46 709.271
Общо		659 694

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 659 694 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.

Основен фокус за дружеството през 2020 г., беше да създаде и внедри техническа система за централизиран контрол на влаковете. В тази връзка беше разработена и внедрена Корпоративна Информационна Система за Стратегически Анализи (КИССА), за предоставяне в реално време на обобщени данни за железопътната дейност и

подпомагане вземането на управленски и стратегически решения. Системата е реализирана и свързана в реално време с действащата на НКЖИ система Ръководене и Отчитане на Влаковата Работа (РОВР), като данните се трансформират и обработват по начин, улесняващ статистиката, анализите, а оттам и вземането на информирани управленски решения. Разработени са няколко модула, които обхващат цялостната оперативна дейност на БДЖ- Пътнически превози, като са разделени в две основни групи - динамични оперативни данни, отразяващи състоянието на превозите/влаковете в непрекъснат 24 часов диапазон (закъснения на влакове, престой, използване на подвижен състав) и аналитични данни, на дневна база (натрупани закъснения по влакове, натовареност на подвижния състав, изпълнение на ГДВ, брой обслужени влакове, и др.). фиг.1.

Real Time											
Данни към 06:44		Общо влакове 79 (19)		Закъснения до 3 мин. 15		Закъснения 3-14 мин. 1		Закъснения 15+ мин. 3		Неопознати 2	
ВЛК	ЛОКОМОТИВ	ВАГОН	УАС	ТЪРГОВ	УАС	ПРИСТИГ	ПЛАН	РЕАЛ	ЗАК	ОТЧЕТЕН В	ЗАКМ
464	32069	-	06:00	Димитровград	10:30	Горна Ориковица	06:33			Меричлери - спи...	
494	46221	5	06:00	Пловдив	08:54	София	06:42			Благой Захариев	
2610	44134	3	04:35	Варна	12:15	София	06:41			Васил Левски	
2627	44107	7	22:40	София	06:48	Варна	06:43	06:44	1	ВАРНА ТОВ.ПАРК	
2640	44201	5	05:15	Горна Ориковица	09:08	София	06:39			Горни Дъбник	
2660	44158	4	05:20	Враца	07:30	София	06:35	06:42	7	Балкан	
2696	BUS	-	05:45	Добрич	06:45	Повеляново	06:43			КМ 002+560 28	
3602	46205	4	05:40	Бургас	12:00	София	06:40			Стралджа	
3637	44174	6	22:35	София	07:20	Варна	06:43			Разделна	
4641	44126	5	05:50	Русе Разпреди...	11:38	Стара Загора	06:37			Табачка	
5610	44100	4	05:30	Петрич	09:25	София	06:39			Стара Кресна	
5620	31015	-	05:45	Благоевград	08:06	София	06:38	06:43	5	Делян	2
7621	46103	4	04:50	Пловдив	09:48	София	06:41			Варна ПАРК	

Фиг.1 Примерна визуализация на системата

Така разработената система за централизиран контрол на влаковете е в съответствие с Приложение №2 от Договора т.2. Измерване на точността.

Статистиката за 2020 г. е както следва:

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	28 456	159 147	187 603
- брой закъснели влакове	80	228	308
- % на закъснелите от общия брой	0.28%	0.14%	0.16%
- влаккм от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	21823.706	19620.153	41443.859
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	20.00%	19.30%	19.48%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	57.50%	62.28%	61.04%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	22.50%	18.42%	19.48%

2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	28 456	159 147	187 603
- брой закъснели влакове	3 983	9 107	13 090
- % на закъснелите от общия брой	14.00%	5.72%	6.98%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	47.30%	37.26%	40.31%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	43.69%	53.96%	50.83%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	9.01%	8.78%	8.85%

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

Броят на закъснелите влакове над 5 минути в крайна гара е 6.98% от общия брой влакове по ГДВ при 10.14% за същия период на миналата година. В резултат на предприетите мерки и действия се отчита подобряване точността на услугата. През отчетния период % на закъснение на бързите влакове е 14% при 20.78% през същия период на 2019г.

Броят на закъснелите влакове с над 60 минути от начална гара е със 115 или 27% по-малко в сравнение с 2019 г., респективно и влаккилометрите, за които се налагат санкции.

Отменени 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)				
	139	84	47	2 167
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	8 907	7 372	1 460	104 922
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	527	161	230	23 216
Общо януари-декември 2020г.	9 573	7 617	1 737	130 305

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	1634.257	1623.693
февруари	5338.027	2047.084
март	1714.231	1370.722
април	3389.389	2187.496
май	1276.861	1155.602
юни	1769.668	1339.867
юли	3491.949	2395.846

август	3779.156	3549.585
септември	3765.992	3583.518
октомври	5108.982	4927.13
ноември	4022.505	4013.59
декември	6152.842	5761.67
Общо	41443.859	33955.806
% от общите влакилометри	0.21%	0.17%

Основни причини за повреди през 12-те месеца на 2020 г.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 9 броя
 - отопление и осветление – 9 броя
 - други – 3 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 60 броя
 - отопление и осветление – 57 броя
 - други – 116 броя
3. Повреди по отопление и осветление на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 640 вагона
 - средно на ден 1.75 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 20 броя
 - отопление и осветление – 79 броя
 - други - 998 броя

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

януари-декември 2020 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	20.375	20.129	-1.21%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.660	
2. Пътникоместа	230	223	-2.83%
3. Влакчасове (хил.)	395.345	399.425	1.03%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	565	561	-0.71%
2. Влаково рамо	98.80	98.30	-0.50%
3. Участъкова скорост	51.54	50.39	-2.23%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	4939
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	441
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	1097
Паднала скална маса, счупени релси и др.	254
Оказване на спешна медицинска помощ	96
Погрешна информация, билето издаване и др.	7
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	171
Хвърляни камъни по ПЖС.	93
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	525

Забележка: Регистрираните 4939 събития включват 4480 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 8 Пътнически центъра.

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 дванадесетмесечното на 2020 г. са използвани 358 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 318 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. Влакове са изпълняват и с мотриси. **Обобщени данни** - дневно 318 вагона и 37,93 мотриси, седмично 2226 вагона и 266 мотриси, годишно 116070 вагона и 13844 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през 2020 г. са показани в таблицата:

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	6763	134	217	351
Основно почистване	166826	6512	11516	18028
Грубо почистване	45958	4964	24046	29010
Външно измиване	20774	424	73	497

7. Общо извършване почистване на единици ПЖПС 288207

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. Във връзка с обявеното извънредно положение от 13.03.2020 г., „БДЖ – ПП” ЕООД предприе със собствени ресурси дезинфекция на всички вагони, ДМВ и ЕМВ. Дезинфекцията се извършва във всички пунктове за почистване както и на всички

начални и крайни гари. От 13.03. до 31.12.2020 г. са дезинфекцирани 288089 единици ПЖПС.

Този вид извършване обработка не е включен в бройката общо почистени ПЖПС.

Въпреки това допълнително и извънредно натоварване на персонала по почистване и екипиране, всички останали видове почистване са извършвани в срок и в нормалния си обем бройки вагони, ЕМВ и ДМВ.

Предлагане на места

Среднодневно за превозите, обект на ЗОУ се предлагат 223 места на влак при планирани 230, което е в рамките на допустимото отклонение. Намалението на пътникоместата основно е през месеците април и май от намаления брой вагони в съставите на влаковете във връзка с въведените ограничения за пътуване по време на извънредната обстановка от пандемията.

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 оплаквания и сигнали от клиенти на БДЖ

Сигнали относно	2020 година, брой	Дял %
Неудобно разписание	33	2%
Закъснение на влак	157	10%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	28	2%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	53	3%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	213	13%
Билетни касиери - лошо обслужване от служители от билетните каси и гишетата за информация	100	6%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	86	5%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	36	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения	12	1%
Хигиена във влаковете	86	5%
Тарифна политика на БДЖ	137	9%
Неосигурено седящо/спално място	45	3%

Охладителна/отоплителна система на моториси и вагони	94	6%
Предложения по обслужването	217	14%
Забравен багаж при пътуване	44	3%
Предварителна информация за пътуване	138	9%
Благодарности	39	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	86	5%
Общ брой сигнали	1604	100%

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, предложения за промяна разписанието и др. Подробната информация за постъпилите жалби и предприетите съответно мерки се представят в месечните отчети.

Мерки за подобряване качеството

Билетоиздаваща и резервационна система

Новата пътническа информационна, билетоиздаваща и резервационна система е въведена в 97 гари, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД и работи в пълен обхват за всички влакове и направления. Към настоящия момент, системата не е свързана с Европейската резервационна система, свързана с информационните системи на европейските железопътни предприятия и работа в реално време, тъй като на европейско ниво, посочената система не е напълно изградена и внедрена съгласно изискванията на чл. 10 (1-4) от Регламент ЕО 1371/2007. В тази връзка и до приемането на измененията в Регламента, посочените изисквания са отложени за нов 5 годишен период до 04.12.2024 г. и отразени в Закона за железопътния транспорт.

В тази връзка внедрената билетоиздаваща и резервационна система е разработена в съответствие с чл.8 от Договора.

- Закупени са 97 мобилни устройства /PDA/ за валидиране на всички превозни документи, издадени от Системата, в т.ч. и от „ON-LINE” терминала, чрез сканиране на QR кода или въвеждане номера на съответния превозен документ. В редовна експлоатация са 72 бр.

- Предстои процедура по закупуване на допълнителни 50 PDA устройства и мобилни принтери, с цел сертифициране от НАП и БИМ на посочената конфигурация съгласно изискванията на Наредба Н-18/2006, за стартиране на продажба на билети във влаковете, директно от билетоиздаващата и резервационна система и постепенно намаляване на хартиените ценни образци, които се използват към момента.

Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците

- За подобряване качеството на обслужване на пътниците в 41 железопътни гари има 84 пост терминала на касите.

- В 9 гари са подменени 14 стари табла с монитори за визуализиране на движението на влаковете.

- За подобряване информационното обслужване на пътниците, официалната страница на БДЖ е с нов дизайн.

- За летния сезон е отворена билетна каса в град Приморско. Наличието на пункт за продажба на билети в курортния град улеснява желаещите да пътуват с влак летища по Южното Черноморие да се снабдят с билети.

- За удобство на читателите платформата „Чети във влака“ е изцяло подновена, като към разделения на четири основни категории разнообразен избор на книги, е добавена категория с аудио книги и категория с пътеписи от конкурса „Разходка с влак“. Новият партньор на инициативата „Чети във влака“ е фондация „Човешката библиотека“, които предоставят 35 нови заглавия.

- Въведено е ново дигитално приложение „Радар“, чрез което потребителите могат да проследяват в реално време местоположението на всички пътнически влакове в страната. На виртуална карта на железопътната мрежа в България се извеждат в реално време пътуващите в момента влакове с данни за местоположение, маршрут и движение. Приложението е нова удобна възможност, която БДЖ предоставя на своите клиенти по всяко време да са запознати с движението на влака, който ги интересува. По този начин потребителите могат да се информират къде се намира влакът, как изпълнява своя маршрут и да получат информация за евентуално закъснение.

- Терминали за продажби на превозни документи

Сключен договор за доставка на 30 броя терминали за продажби на превозни документи. Същите ще бъдат използвани от клиенти за безкасово снабдявани с билети и зареждане на абонаментни карти.

Доставени са и монтирани 18 бр. билетно-касови автомати в гарите: София; Перник; Своге; Мездра; Пазарджик; Пловдив; Асеновград; Бургас; Варна; Г. Оряховица; Плевен; Враца; Велинград и Банско. Предстои доставката и монтажа на още 12 бр. На този етап не са пуснати в експлоатация. Необходимо е разработване на новата функционалност в системата за билетоиздаване и резервация.

- Дружеството подкрепи идеята за създаване на Пътнически консултативен съвет за обслужването с железопътен транспорт в България. Проектът е по идея на активни млади хора, които редовно използват БДЖ и имат желание за диалог с управленския екип на дружеството с цел да се обсъждат възможности за подобрения в предлаганата транспортна услуга, които са от най-голяма необходимост за клиентите на превозвача.

Пътническият консултативен съвет се създава по добрия пример на други европейски железопътни оператори. Идеята е веднъж на няколко месеца представителите на съвета да провеждат дискусии по належащи за подобряването на условията за пътуване на клиентите на БДЖ въпроси. Създаването на консултативния съвет е от изключителна важност за БДЖ, тъй като именно редовно пътуващите клиенти могат да бъдат най-добрият коректив за дейността на дружеството.

Създаването на пътнически консултативен съвет е поредната крачка към подобряването на предлаганата от БДЖ услуга след внесените дигитални улеснения за клиентите и поэтапното подновяване на подвижния железопътен състав.

Обновяване и ремонт на подвижния железопътен състав

- Доставка на нови локомотиви Сименс

По договора за доставка и гаранционна поддръжка на 15 нови локомотиви, в експлоатация към настоящия момент са 10 броя, с което се изпълняват предсрочно заложените в договора срокове за доставка. До края на годината ще бъдат доставени още 5 броя с вероятност за доставка преди края на посочените срокове.

Локомотивите Смартрон, се движат в съставите на влакове по направленията София-Бургас-София, София-Варна-София, София-Свиленград-София и София-Кулата-София.

С тази доставка, дружеството ще разполага с необходимия ресурс за изпълнение Графика за движение на влаковете. Наличието на достатъчен брой ТПС ще подобри качеството на предлагана услуга чрез редуциране закъсненията и отмяната на влакове.

- Рециклиране на вагони

По сключени договори с вагоноремонтните заводи у нас за рециклиране на 15 вагони, към настоящия момент 14 от тях вече са в експлоатация. Те са включени в съставите на бързи влакове по направленията София-Бургас-София, София-Варна-София и др.

- Доставка на нов подвижен състав

Процедурата за доставка на до 16 новопроизведени електромотрисни влака е прекратена с решение на управителя и прокуриста на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД на 05.04.2020 г. Единственият участник, явил се на етап провеждане на преговори е предложил цена, надвишаваща предвидената прогнозна стойност за изпълнението на обществената поръчка.

- Техническа поддръжка на ЕМВ

Обхватът на договора между „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД и „Алстом“ включва пълна текуща поддръжка, както и основен ремонт на 22 дизелови и 24 електрически мотриси.

Към настоящия момент е извършен подемен ремонт на 5 броя ЕМВ Сименс и 2 броя ДМВ. Съгласно договора към месец февруари трябва да бъде извършен основен ремонт на 3 броя дизелови мотриси и пускане в експлоатация, което не е извършено от „Алстом“.

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 2020г. обслужването на пътниците се извършва в 190 гари и спирки и 6 градски бюра от персонал на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 590. От месец май 2020 г. ДП „НКЖИ“ не извършва продажби на превозни документи.

- ❖ закупуване на билети във влака.

- ❖ Терминали за продажби на превозни документи

Доставени са и монтирани 18 бр. билетно-касови автомати в гарите: София; Перник; Своге; Мездра; Пазарджик; Пловдив; Асеновград; Бургас; Варна; Г. Оряховица; Плевен; Враца; Велинград и Банско. Предстои доставката и монтажа на още 12 бр. На този етап не са пуснати в експлоатация. Необходимо е разработване на новата функционалност в системата за билетоиздаване и резервация.

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

Новата билетоиздаваща и резервационна система е въведена в 97 гари, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.

Въведена е валидация във влаковете с 50 бр. мобилни PDA устройства, които обхващат 60% от влаковете.

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 движението на влаковете в реално време

БДЖ въвежда ново дигитално приложение „Радар“, чрез което потребителите могат да проследяват в реално време местоположението на всички пътнически влакове в страната. На виртуална карта на железопътната мрежа в България се извеждат в реално време пътуващите в момента влакове с данни за местоположение, маршрут и движение, съобщиха от дружеството. Приложението е нова удобна възможност, която БДЖ предоставя на своите клиенти по всяко време да са запознати с движението на влака, който ги интересува. По този начин потребителите могат да се информират къде се намира влакът, как изпълнява своя маршрут и да получат информация за евентуално закъснение.

Национален телефон за информация и сигнали за клиентите

В действие е единен номер, който обслужва гражданите в цялата страна. ИНФО ЦЕНТЪР БДЖ отговаря на 0700 10 200 и предоставя информация за разписанието по вътрешните и международни линии, цени на билети, намаления и групови пътувания, актуалното движение на влаковете по конкретни маршрути, презаверки и рекламации. Операторите на ИНФО ЦЕНТЪР БДЖ приемат и сигнали за опасности, нередности и жалби.

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 9-15 март 2020г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 55 пътника, на крайградските 22 и на пътническите влакове 26.

В периода 6-12 юли 2020г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 71 пътника, на крайградските 22 и на пътническите влакове 28.

В периода 19-25 октомври 2020г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 59 пътника, на крайградските 22 и на пътническите влакове 26.

8. Компенсации за безплатни и по намалени цени пътувания на определени категории пътници

Обемно-икономически показатели на пътнически превози, обект на ЗОУ

През отчетния период с бързите и пътнически влакове по отчетни данни са превозени 16.509 млн. пътници и са реализирани 1 112.41 млн. пътничкилометри. В сравнение с 2019г. се отчита значителен спад в превозите в резултат на ковид пандемията. От ограничените пътувания, превозените пътници са с 19% по-малко, а реализираните

пътниккм с 26%. По-голямото намаление се отчита при превозите с бързи влакове (22%), респективно по-малко приходи от основна дейност.

Превози с компенсации от Държавния бюджет

Пътуванията на граждани, уредени с правителствени нормативни актове съставляват 18% от общия брой пътувания с железопътен транспорт. Превозени са 3.019 млн. пътници и са реализирани 221.025 млн. пътниккилометри при средно превозно разстояние 73 км. В сравнение с 2019г. превозените пътници и реализираните пътниккилометри са съответно с 38% и 45% по-малко.

Средното превозно разстояние е 73 км, което е с 9 км по-малко от това през 2019г.

✓ Превоз на учаци и възрастни хора

Относителният дял на основната категория пътници (учащи и възрастни граждани) е 95% от превозите, обект на компенсация. При превозите на възрастни граждани се отчита намаление с 35%, а за категорията учащи с 42%.

Преди обявяване на извънредното положение през месец март 2020г., отчетните данни за първите два месеца показват леко увеличение на пътуванията спрямо 2019г.



✓ За другите групи пътници, имащи право на безплатни или с намалени цени на пътувания (многодетни майки, инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, карти на ветераните от войните, групови пътувания на учащи) се отчита общо намаление на превозите с 49%.

Отчет за превозените пътници ползващи право на безплатни и с намалени цени пътувания съгласно Постановление №295 на МС

януари – декември 2020 г.

Видове пътувания	Брой пътници	Средно превозно разстояние (км)
Безплатни		
Многодетни майки, родили и отгледали 3 и повече деца - 1 безплатно пътуване годишно за отиване и връщане.	6 980	227
Инвалиди и слепи граждани с I и II група инвалидност, военноинвалидите и децата с тежки и телесни и душевни недъзи, както и придружителите им - по 2 пътувания годишно за отиване и връщане.	71 098	210
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	30	236
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	53 550	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	2	193
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	1 041 094	80
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	6 773	216
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	1 839 384	64
Общо	3 018 911	73

Любен Нанов

Управител на „БДЖ-ПН“ ЕООД



Иван Вълчев

Прокуриснт на „БДЖ-ПН“ ЕООД

