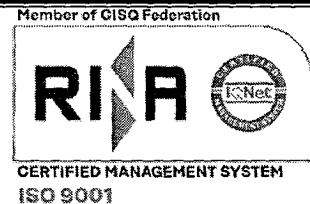




“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
тел.: (+3592)9878869
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 2021г.

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 2020/2021г. 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.

През 2021г. за обществените превози е планирано да се осъществяват с 80 бързи, 348 крайградски и 130 пътнически влака или общо 558 влака. Промените в транспортната схема са насочени основно към подобряване обслужването с бързи влакове между големите административни центрове по основните направления от железопътната мрежа.

Транспортната схема за 2021г. 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 №10-21-234/05.03.2021г. при обем на превозите 20.826 млн. влаккилометри

През отчетния период по технологични причини и във връзка с епидемиологичната обстановка от COVID-19 са направени допълнителни промени в графика за движение на влаковете- отмяна на влакове, назначаване или удължаване на маршрути:

- удължени маршрути до края на графика за движение на влаковете: БВ 8636 Варна-Пловдив се движи до София, БВ Горна Оряховица-Варна заминава от София.

- за летния сезон от 5 август до 12 септември е назначен допълнителен нощен влак София-Бургас през Карлово
 - за периода до края на ГДВ е удължен маршрута на БВ 2636/2637 Добрич-Повеляново-Добрич до и от Варна.
 - назначени влакове: пътнически влакове Кулата-София, Димитровград-Пловдив-Димитровград, Септември-Костенец; Пловдив-Стамболийски, Плевен-Черквица
 - промяна периода на движение на някои пътнически влака – от определени дни в седмицата се движат ежедневно.
 - отменени пътнически влакове: Дупница-София, Петрич-Дупница, Пловдив-Пещера-Пловдив; Радомир-София, бърз влак София-Г.Оряховица-София; От 1 септември до края на ГДВ се отменя бърз влак София-Варна-София.
 - с цел подобряване обслужването на пътниците в крайградските зони на Русе, Благоевград и София от май до края на ГДВ някои трудово-служебни влакове се назначават като крайградски пътнически влакове.
- 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.

Брой влакове

Към края на 2021г. се движат 563 влака - 79 бързи и 484 пътнически влака при средно влаково рамо 101.76 км.

Извършени транспортни услуги във влаккилометри

Обемът на превозите за 2021г. е 20.911 млн. влаккм, от които с бързи влакове – 9.172 млн., а с пътнически влакове 11.739 млн. влаккилометри.

Пазарни сегменти	млн. ВЛКМ	
	планирани	отчетни
Превози с интеррегионални (бързи) влакове	9.217	9.172
Крайградски превози	4.873	5.000
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	4.664	4.658
Регионални превози по второстепенните жп линии	2.072	2.081
Общо превози, обект на ЗОУ	20.826	20.911

Увеличението на отчетните влаккилометри за 2021г. спрямо планираните е в резултат на извъншените през годината промени в графика за движение на влаковете по технологични причини или с цел подобряване обслужването на пътниците. Изпълнението на проекта „Модернизация на жп участъка Оризово-Михайлово“ наложи промени в графика и удължане маршрута на движение на някои влакове. Новият ГДВ 2021/2022г. е с обем по-голям от планирания за периода 12-31.12.2021г. на база заложените по Договора 20.045 млн. влаккилометри.

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 изправни ТПС в участ. Хисар-Калояново; Пещера-Пловдив и резервен в участъците за ремонт на жп път Карлово-Антон-Копривщица, Карнобат-Завет	28 241.363
Февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС в участ. Сливен-Зимница; Карлово-Пловдив, Левски-Троян и резервен в участъците за ремонт на жп път Карлово-Антон-Копривщица, Пловдив-Асеновград	15 338.562
Март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС в участ. Пещера-Пловдив; Левски-Троян, Радомир-Кюстендил и резервен в участъците за ремонт на жп път Карлово-Антон, Зимница-Тулово, Казанлък-Сливен	31 080.819
Април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Русе-Самуил, Радомир-Кюстендил, Карлово-Сливен, Дулово-Силистра, Карлово-Антон	35 705.74
Май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Гурково-Сливен, Варна-Юнак, Антон-Карлово, Варна-Добрич, Пловдив-Пещера, Добрич-Кардам	26 546.385
Юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Самуил-Каспичан, Гурково-Сливен, Пловдив-Пещера, Самуил-Хитрино, Септември-Костенец	22 660.13
Юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Дупница-Благоевград, Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Русе-Самуил и др.	19 135.000
Август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Русе-Самуил и др.	43 448.741
Септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Каспичан-Самуил и др.	41 530.535
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Христо Даново-Тъжа, Варна-Добрич, Белозем-Свобода, Зимница-Сливен-Карлово, Каспичан-Самуил др.	45 151.67
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Зимница-Сливен, Карлово, Русе-Самуил, Белозем-Свобода, Карлово-Тъжа и др.	41 308.67
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Аврамово, Белозем-Свобода, Самуил-Каспичан, Русе-Самуил и др.	36 703.71
Общо		386 851.33

Общо реализирани влаккилометри от резервен и извънреден автобусен транспорт – 386 851 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
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	28 494	167 332	195 826
- брой закъснели влакове	65	377	442
- % на закъснелите от общия брой	0.23%	0.23%	0.23%
- влаккм от закъснели влакове с над 60 минути от нач. гара	18374.986	30646.362	49021.348
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	24.62%	16.45%	17.65%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	43.08%	45.36%	45.02%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	32.31%	38.20%	37.33%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	28 494	167 332	195 826
- брой закъснели влакове	4 564	10 907	15 471
- % на закъснелите от общия брой	16.02%	6.52%	7.90%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44.98%	37.99%	40.06%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	36.44%	41.42%	39.95%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	18.58%	20.58%	19.99%

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 7.90% от общия брой влакове по ГДВ при 6.98% за същия период на миналата година. Незначителното увеличаване се дължи на намалени скорости през летния сезон поради високите температури за осигуряване безопасност на превозите и ремонт.

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)				
	165	96	58	3 238
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	2 714	2 231	421	24 825
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	252	170	68	3 692
Общо януари-декември 2021г.	3 131	2 497	547	31 755

В резултат на предприетите действия за осигуряване на необходимия ТПС за изпълнение на ГДВ с доставката на новите 15 локомотива Сименс Смартрон се отчита:

- Броят на отменени влакове намалява с 67% от 3 131 през 2021г. при 9 573 през 2020г.;
- Километрите от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт са 31 755, при 130 305 през 2020г. като се отчита намаление със 76%;
- Извършеният резервен и извънреден автобусен транспорт е 387 хил. км при 660 хил. км през 2020г. или намаление с 41%.

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	4426.220	2475.195
февруари	3697.525	3269.236
март	2242.874	1609.349
април	2220.894	1568.270
май	2370.971	1750.951
юни	6228.757	5221.926
юли	6019.480	3574.683
август	8134.200	4943.414
септември	2623.589	1525.084
октомври	3002.969	2992.41
ноември	3185.589	1366.34
декември	4868.280	3012.03
Общо	49021.348	33308.883
% от общите влаккилометри	0.23%	0.16%

Основни причини за повреди през 12-те месеца на 2021 г.

1. Извадени вагони от състав на влак по време на път – повреди и брой вагони
 - автоматична влакова спирачка – 13 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 9 броя
 - други – 2 броя
2. Закъснели влакове обслужвани с вагони – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 55 броя
 - отопление, осветление и охлаждане – 85 броя
 - други – 121 броя
3. Повреди по отопление , осветление и охлаждане на вагоните по време на път, без закъснение на влак:
 - общо 1024 вагона
 - средно на ден 2,8 вагона
4. Повреди по влакове обслужвани с ЕМВ и ДМВ – повреди и брой влакове:
 - автоматична влакова спирачка – 0 броя
 - отопление и осветление – 30 броя
 - други - 894 броя

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

януари-декември 2021 г.

Основни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Влакилометри (млн.)	20.826	20.911	0.41%
в т.ч. от резервен автобусен транспорт		0.387	
2. Пътникоместа	215	215	0.00%
3. Влакчасове (хил.)	403.074	415.244	3.02%
Допълнителни показатели			
	планирани	отчетни	% отклонение
1. Брой влакове	558	563	0.90%
2. Влаково рамо	102.25	101.76	-0.48%
3. Участъкова скорост	51.67	50.36	-2.54%

Обобщена справка за всички събития.

Събития	Брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	3547
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	419
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	927
Паднала скална маса, счупени релси и др.	142
Оказване на спешна медицинска помощ	106
Погрешна информация, билето издаване и др.	76
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	136
Хвърляни камъни по ПЖС.	57
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	295

Забележка: Регистрираните 3547 събития включват 2954 броя повреди на локомотиви, ДМВ и ЕМВ, както и всички закъснели влакове, вследствие тези повреди.

Хигиена, отстраняване на повреди

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 за 2021г. са използвани около 401 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 343 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 343 вагона и 39,52 мотриси, седмично 2401 вагона и 277 мотриси, годишно 125195 вагона и 14425 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване за 2021г.са показани в таблицата:

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо моториси
Пълно основно почистване	7 067	183	337	520
Основно почистване	164 645	6 303	15 486	21 789
Грубо почистване	42 197	6 455	25 268	31 723
Външно измиване	19 514	451	58	509

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС – 287964 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.

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. През 2021г.са дезинфекцирани 385 509 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

Средно дневно за превозите, обект на ЗОУ се предлагат 215 места на влак, което е без изменение спрямо при 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 оплаквания и сигнали от клиенти на БДЖ

Сигнали относно	2021 г. брой	Дял %
Неудобно разписание	3	0%
Закъснение на влак	195	9%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	35	2%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	24	1%

Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	277	13%
Билетни касиери - лошо обслужване от служители от билетните каси и гишетата за информация	99	5%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	103	5%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	48	2%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения	24	1%
Хигиена във влаковете	89	4%
Тарифна политика на БДЖ	169	8%
Неосигурено седящо/спално място	25	1%
Охладителна/отоплителна система	157	7%
Предложения по обслужването	423	19%
Забравен багаж при пътуване	78	4%
Предварителна информация за пътуване	392	18%
Благодарности	26	1%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	28	1%
Общ брой сигнали	2195	100%

От приключените 2195 сигнала, 2090 са от получените през 2021 година.

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

В редовна експлоатация са 78 бр. мобилни устройства /PDA/, които обслужват 72 влака 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.

• Терминали за продажби на превозни документи

По сключения договор за доставка на 30 броя терминали за продажби на превозни документи са монтирани 22 броя в 20 гари. Предстои скоро да бъдат пуснати за продажби. От апаратите покупката може да бъде само с банкови пластики, от съображение за сигурност кешово заплащане не е предвидено. Първоначално ще се продават единствено хартиени билети, а по-късно от тях ще се зареждат абонаментни карти.

• Обновяване подвижния железопътен състав

- В експлоатация са 15 нови локомотива Смартрон, които се движат в съставите на влакове по направленията София-Бургас-София, София-Варна-София, София-Свиленград-София и София-Кулата-София.

Наличието на достатъчен брой ТПС ще подобри качеството на предлагана услуга чрез редуциране закъсненията и отмяната на влакове.

• Подобряване информираността и качеството на обслужване на пътниците

- На интернет страницата на БДЖ се предоставят данни за изпълнение на влаковото движение. Като първа стъпка, за последните 24 часа е налична информация за броя на движените 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.

- За подобряване търговското обслужване в състава на бърз влак София-Пловдив-Варна-София №8650/51 е включен вагон-бистро.

- Реализиран е рекламен проект за брендиране на теснопътния влак Родопи с визията на една от най-популярните пивоварни в България. Освен брендирането на влака, представителите на известната българска бира ще облагородят районите около гари и спирки по маршрута на теснолинейката, като се изградят кътове за отдих с дървени маси и пейки и маршрутни туристически табели.

- От 1 февруари е сключен договор с Центъра за градска мобилност за продажба на билети и карти за пътуване с градския транспорт в София в касите на БДЖ. Касите, които ги предлагат са на гарите в столицата, в офисите на БДЖ на НДК и на ул. „Гурко“, както и на гарите в Горна Баня, Своге, Лакатник, Елин Пелин, Костенец, Ихтиман, Белово, в Перник- на гарата, на сп. Метал и на гара Разпределителна, както и на спирка Даскалово.

- В експлоатация е новоизградената жп спирка Горна баня с пускане продължението на метролиния №3 до Горна баня, на която спират всички влакове пътуващи по направлението между София и Перник. По този начин се създава удобна връзка между влак и метро за пътуващите от цяла Югозападна България. Очаква се разрешение от Метрополитен за отварянето на билетна каса на новата жп спирка, както и поставянето машини за продажба на билети за влак в станцията на метрото.

- За летния сезон е отворена билетната каса в град Приморско. По този начин клиентите на БДЖ разполагат с улеснена възможност да се снабдяват с билети за пътуване с влак от билетната каса в курортния град, без да се налага да се придвижват до Бургас по-рано от датата на своето пътуване.

- Композицията на влак „Янтра“ Горна Оряховица-София-Пловдив и обратно е в състав от модернизирани първокласни и второкласни вагони с общи салони, оборудвани с климатик и контакти с възможност за зареждане на лаптопи, телефони, таблети и други преносими електронни устройства. За още по-комфортното пътуване е включен и бистро-вагон, в който се предлагат храни и напитки на достъпни цени.

- 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.

- Във всички вагони и билетни каси са разпространени стикери, относно „Права и задължения на пътниците във влака“ и „Права и задължения на пътниците на билетна каса“, съдържащи и новия телефон 02 931 11 11 за контакти и информация.

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 2021г. обслужването на пътниците се извършва в 89 гари и спирки и 6 градски бюра от персонал на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 594. 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, бюра и спирки, в които обслужването се извършва от персонала на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД.

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

6. Маркетинг

„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, дигплати 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 се предоставят 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 8-14 март 2021г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 48 пътника, на крайградските 23 и на пътническите влакове 25.

В периода 5-11 юли 2021г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 80 пътника, а на пътническите влакове 27.

В периода 18-24 октомври 2021г. е извършено редовното преброяване на влаковете. Средната населеност на бързите влакове е 57 пътника, на крайградските 25 и на пътническите влакове 28.

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 са превозени 16.865 млн. пътници и са реализирани 1 198.20 млн. пътничкилометри. Отчита се ръст на

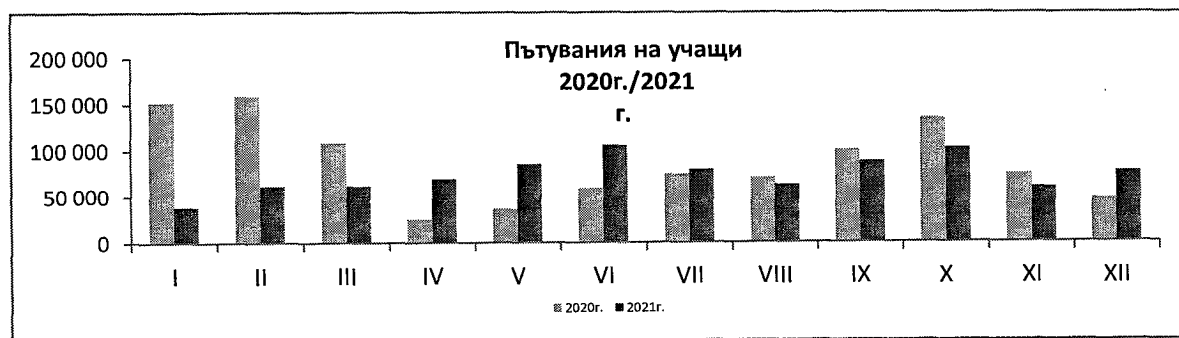
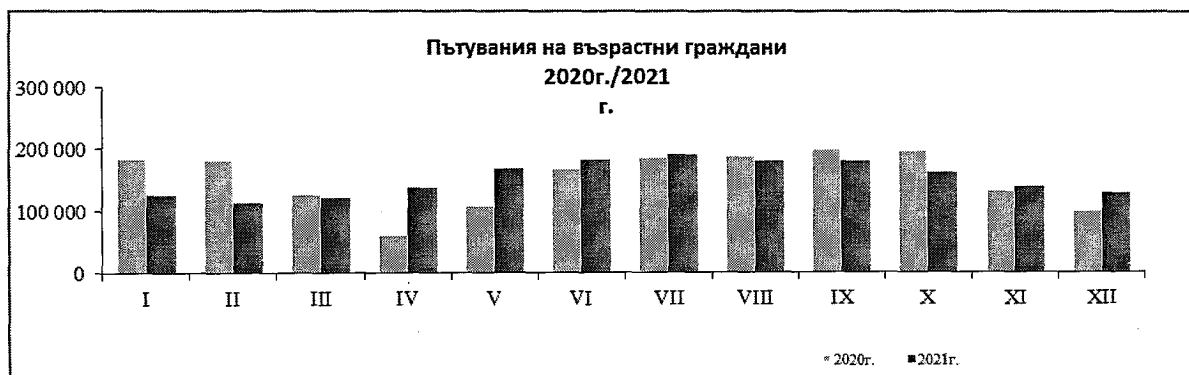
превозените пътници с 2.11% и реализираните пътничкм със 7.60% в резултат на увеличаване средното превозно разстояние с 4 км спрямо 2020г. Средното превозно разстояние е 71км за 2021г. при 67км за 2020г. При превозите с бързи влакове се отчита увеличаване на пътуванията с 3,70% и на реализираните пътничкилометри с 11%. Най-голямо увеличение се отчита през летния сезон от пътувания с бързите влакове по основните направления към Варна и Бургас.

Превози с компенсации от Държавния бюджет

Пътуванията на граждани, уредени с правителствени нормативни актове съставляват 17% от общия брой пътувания с железопътен транспорт. Превозени са 2.842 млн. пътници и са реализирани 222.227 млн. пътничкилометри при средно превозно разстояние 78 км. В сравнение с 2020г. превозените пътници са с 6% по-малко. В резултат на увеличаване средното превозно разстояние с 5км пътничкилометрите остават на нивото на 2020г.

✓ Превоз на учаци и възрастни хора

Относителният дял на основната категория пътници (учащи и възрастни граждани) е 96% от превозите, обект на компенсация. При превозите на възрастни граждани се отчита намаление с 0.31%, а за категорията учащи с 15%.



✓ 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 14%.

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

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.	6 952	234
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.	66 015	220
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	24	303
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	33 264	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	12	171
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	889 867	92
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	12 343	186
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	1 833 739	66
Общо	2 842 216	78


инж. **Ивайло Георгиев**

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД

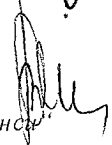
Съгласувано с:

инж. **Методи Янев**

Директор „Оперативна дейност“

инж. **Бойко Стоилов**

Директор „ПЖПС“

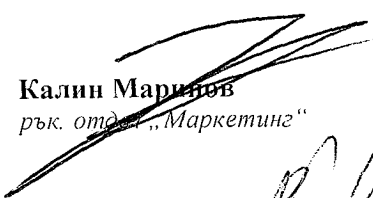

Билиана Христова

и.д. Директор „Финанси“

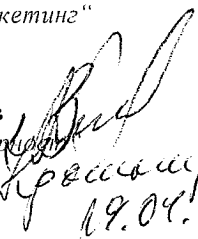

Изготвил:

инж. **Милена Дакева**

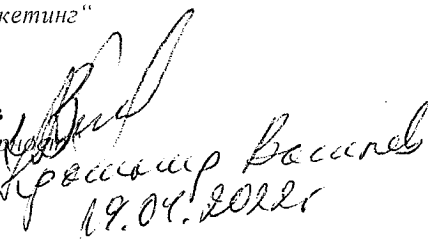
Главен икономист, Планиране и анализ ЗОУ
отдел „Финансово управление“


Калин Маринов

рък. отдел „Маркетинг“


Тодор Тодоров

рък.отдел „Сигурност“


Красимир Василев
19.04.2022г



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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

Member of CISQ Federation



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

октомври-декември 2021г.

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	2.332	2.319
Крайградски превози	1.228	1.287
Регионални превози за обслужване на малки населени места по главни линии	1.176	1.158
Регионални превози по второстепенните жп линии	0.522	0.527
Общо превози, обект на ЗОУ	5.258	5.290

* 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)				
	35	24	11	305.25
октомври	15	8	7	108.57
ноември	9	9	0	0.00
декември	11	7	4	196.68
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	619	547	68	4 082.61
октомври	215	189	26	1 124.61
ноември	200	177	21	1 298.82

декември	204	181	21	1 659.18
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон и др.				
	22	8	11	384.25
октомври	6	6	0	0.00
ноември	6	2	4	168.94
декември	10	0	7	215.31
Общо октомври-декември 2021г.	676	579	90	4 772

б. Обобщена справка за всички събития.

Събития	брой
Регистрирани повреди на локомотиви, ДМВ, ЕМВ по технически причини.	788
Проблеми с техническото състояние на вагоните по време на път.	128
Събития свързани с намаление на скоростта по железния път, повреди по осигурителната техника, неправилна регулировка и др.	202
Паднала скална маса, счупени релси и др.	31
Оказване на спешна медицинска помощ	31
Погрешна информация, билето издаване и др.	23
Произшествия (прегазени хора, животни, дерайлиране и др.)	15
Хвърляни камъни по ПЖС	10
Регистрирани други случаи (тютюнопушене; свалени пътници без билети и др.)	72

Забележка: Регистрираните 788 събития включват 771 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
октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Христо Даново-Тъжа, Варна-Добрич, Белозем-Свобода, Зимница-Сливен-Карлово, Каспичан-Самуил др.	45 151.67
ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Зимница-Сливен, Карлово, Русе-Самуил, Белозем-Свобода, Карлово-Тъжа и др.	41 308.67
декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Аврамово, Белозем-Свобода, Самуил-Каспичан, Русе-Самуил и др.	36 703.71
	Общо	123 164.05

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.

	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара			
- брой влакове по ГДВ	7324	43345	50669
- брой закъснели влакове	17	62	79
- % на закъснелите от общия брой	0.23%	0.14%	0.16%

- влакилометри от закъснели влакове с над 60 минути от начална гара	5590.942	5465.896	11056.838
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	11.76%	22.58%	20.25%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, връзка; пътници)	58.82%	41.94%	45.57%
- по външни причини (прегазен човек;свличане на скална маса;ПТП на прелези)	29.41%	35.48%	34.18%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара			
- брой влакове по ГДВ	7324	43345	50669
- брой закъснели влакове	782	2177	2959
- % на закъснелите от общия брой	10.68%	5.02%	5.84%
Причини за закъсненията (%)			
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	37.34%	37.21%	37.24%
- от страна на БДЖ (локомотиви;вагони, по връзка)	51.41%	49.15%	49.75%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези)	11.25%	13.64%	13.01%

*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 четвъртото тримесечие на 2021 г. са използвани около 422 пътнически вагони, като в съставите на влаковете са включвани 343 вагона, а останалите са били в различни видове ремонт. В съставите на влаковете са включвани и мотриси. Обобщени данни - дневно 343 вагона и 40.21 мотриси, седмично 2401 вагона и 281 мотриси, тримесечно 31556 вагона и 3699 мотриси.

6. Обобщените данни за извършеното почистване през 4-то тримесечие на 2021 г. са показани в таблицата:

Вид почистване	Общо вагони	ДМВ	ЕМВ	Общо мотриси
Пълно основно почистване	1452	44	71	115
Основно почистване	40377	1 519	3 844	5363
Грубо почистване	11 676	1 715	6 560	8275
Външно измиване	3648	81	11	92

7. Общо извършвано почистване на единици ПЖПС - 70 998 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.

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 01.10.2021 до 31.12.2021 г. са дезинфекцирани 91799 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.

3. Отпадали влакове (Закъснели влакове над 60 минути от начална гара).

месец	ваккилометри от закъснели над 60 минути влакове в начална гара	ваккилометри след изключване на закъснения съгласно чл.17.1.а
октомври	3002.969	2992.41
ноември	3185.589	1366.34
декември	4868.280	3012.03
Общо	11056.838	7370.775
% от общите ваккилометри	0.21%	0.14%

и. Основни причини за повреди.

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

- автоматична влакова спирачка – 3 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 4 броя
- други – 0 броя

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

- автоматична влакова спирачка – 10 броя
- отопление, осветление и охлаждане – 32 броя
- други – 29 броя

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

- общо 477 вагона
- средно на ден 5,2 вагона

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

- автоматична влакова спирачка – 0 броя
- отопление и осветление – 16 броя
- други - 119 броя

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

Сигнали относно	IV-то тримесечие, брой	Дял %
Закъснение на влак	51	9%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	11	2%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	2	0%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	60	11%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	28	5%
Компетентност на ДП"НКЖИ"	15	3%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	3	1%
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	3	1%
Хигиена във влаковете	19	3%
Тарифна политика на БДЖ	39	7%
Неосигурено седящо/спално място	4	1%
Охладителна/отоплителна система	44	8%
Предложения по обслужването	146	27%
Забравен багаж при пътуване	22	4%
Предварителна информация за пътуване	79	15%
Благодарности	10	2%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	8	1%
Общ брой сигнали	544	100%

От отчетените 544 сигнала, 259 са от получените през IV-то тримесечие на 2021.

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.

- През отчетния период, БДЖ получи последните два нови локомотива Смартрон в изпълнение на договора с ДЗЗД „Сименс Трон“ за доставка на общо 15 от тях. С пристигането на тези два локомотива договорът е изпълнен предсрочно, съгласно който доставката трябва да бъде извършена до края на 2021 г.
- Четвърти основно ремонтиран теснопътен локомотив е възстановен за движение. С изпълнение на ремонтната програма и осигуряването на необходимия подвижен състав за обслужване на теснолинейката се отговаря на повишеното търсене към пътуванията по атрактивната линия Септември-Добринище.
- Във всички вагони и билетни каси са разпространени стикери, относно „ Права и задължения на пътниците във влака“ и „ Права и задължения на пътниците на билетна каса“, съдържащи и новия телефон 02 931 11 11 за контакти и информация.
- Очаква се разрешение от Метрополитен за отварянето на билетна каса на жп спирка Горна Баня, както и поставянето машини за продажба на билети за влак в станцията на метрото.

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

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.	1 447	219
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.	14 030	194
Ветерани от войните - едно пътуване годишно (отиване и връщане)	8	88
Ветерани от войните - неограничен брой в границите на областта, в която живеят срещу специално издадена карта за безплатно пътуване.	6 650	40
Носители на Ордена за храброст - 3 пътувания годишно (отиване и връщане).	0	
С намаление		
Учащите се от всички категории училища и ВУЗ в страната с редовно целогодишно дневно обучение - пътуват неограничено с 50% намаление.	238 908	79
Групови пътувания на учащи се, включително и на придружителите им - пътуват неограничено със 75%.	772	187
Възрастни граждани над 60 г. за жените и 63 г. за мъжете, получаващи пенсия - пътуват неограничено с 50% намаление.	429 965	64
Общо	691 780	72

инж. Ивайло Георгиев

Управител на „БДЖ-ПП“ ЕООД

Съгласувано с:

инж. Методи Янев

Директор „Оперативна дейност“

инж. Бойко Стоилов

Директор ПЖПС

Биляна Христова

и.д. Директор „Финанси“

Изготвил:

инж. Милена Дакева

Главен икономист „Планиране и анализ ЗОУ“
отдел „Финансово управление“

Калин Маринов

рък. отдел „Маркетинг“

Тодор Тодоров

рък.отдел „Сигурност“

Красимир Василев
19.09.2022 г.