

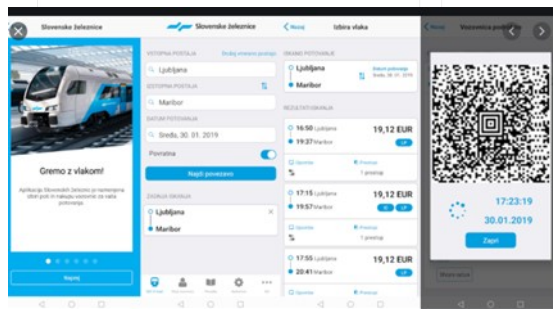
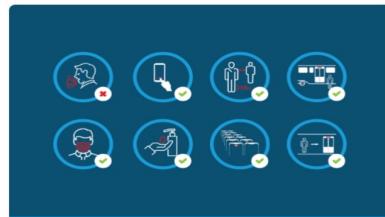
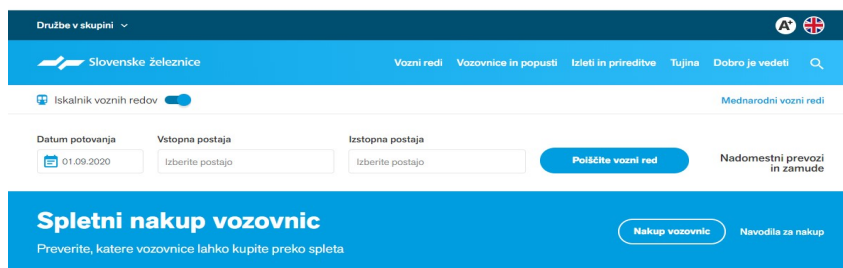
**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2020**
**(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 1371/2007)**



Ljubljana, Julij 2021

Poročilo o kakovosti, skladno z Uredbo o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu 1371/2007, 28. člen:

1. Informacije in vozovnice



- Informacije o prevoznih storitvah v železniškem prometu je mogoče dobiti na prenovljeni spletni strani Slovenskih železnic www.potniski.sz.si, na brezplačni telefonski št. 080 8111 (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Potniki lahko informacije o voznih redih in morebitnih izrednosti v prometu (zamude, ovire na progi) dobijo preko mobilne aplikacije v Androidu in iOS-u;
- Vozovnice lahko potniki kupijo na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, navadne vozovnice po redni ceni kupujejo prek spleta ali aplikacije na mobilnem telefonu.
- V prihodnje se bo spletna in mobilna prodaja nadgradila z ostalimi vrstami vozovnic. Prav tako se pripravlja projekt postavitve avtomatov za prodajo vozovnic.

2. Točnost vlakov

- Leta 2020 so zamude potniških vlakov znašale 2,7 minut na 100 kilometrov. Zamude so se v primerjavi s preteklim letom večje, so predvsem zaradi vzdrževalnih del na infrastrukturi, okvare vlakov in vremenskih razmer in niso v odgovornosti prevoznika.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2020 je bilo odpovedanih 9 vlakov (0,007 odstotka od vseh potniških vlakov).

4. Čistoča vlakov

- Leto 2020 si bomo vsi prevozniki zapomnili po uveljavljanju ukrepov zaježitve epidemije z virusom Covid-19. Vlaki so bili po ažurno očiščeni in razkuženi po vsaki vožnji, vstop in izstop potnikov je bil ločen, v vozilih so bila postavljena razkužila za roke in ločena razdalja med sedeži (na sosednjem sedežu je bilo prepovedano sedeti).
- Vlake redno čistimo vsak dan, bolj frekvenčne celo večkrat na dan; temeljiteje pa jih očistimo najmanj enkrat na teden.
- Za večjo kakovost zraka v vlakih so klimatizirana vozila opremljena z ustreznimi filtri, neklimatizirana prezračimo med dvema vožnjama.

- Sanitarije so na vseh vlakih, na večini vlakov so na voljo tudi za gibalno ovirane osebe
- V letu 2020 je pričelo voziti 5 novih dizel motornih garnitur Flirt Stadler. Dobava ostalih pa je predvidena v prihodnjih letih.

5. Zadovoljstvo uporabnikov

- Zadovoljstvo uporabnikov merimo z letno anketo, ki se od leta 2015 izvaja prek spleta. V letu 2020 smo v analizo zajeli odgovore tistih, ki so na spletno anketo odgovorili v obdobju od 13.10. do 13.12.2020;

Element kakovosti	2017	2018	2020
Vozni red	3,26	3,61	3,20
Točnost vlaka	3,13	3,76	3,33
Hitrost vlaka	2,72	3,15	2,67
Videz in urejenost vlaka	3,05	3,38	3,09
Udobje na vlaku	3,16	3,41	3,10
Urejenost osebja	4,03	4,28	4,06
Ustrežljivost osebja	3,90	4,20	3,81
Videz in čistoča postaj	2,86	3,25	2,84
Storitve na postajah	2,72	3,18	2,62
SKUPAJ	3,20	3,58	3,19

- V letu 2020 je skupna povprečna ocena znašala 3,19 in je nižja kot leto prej, pri čemer anketiranci ocenjujejo elemente kakovosti prevozne storitve z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično). Po mnenju potnikov se je kakovost vseh elementov kakovosti prevozne storitve v primerjavi s preteklimi leti poslabšala, najslabše je ocenjena hitrost vlaka in storitve na postajah, najboljše pa elementi kakovosti osebja.

6. Reševanje pritožb in odškodnin

- Potniki so o svojih pravicah in obveznostih, navedenih v Uredbi 1371/2007, obveščeni na spletni strani <https://potniski.sz.si/pravice-potnikov/>, povzetek Uredbe pa je na oglasnih deskah na postajah in v vitrinah v vlakih.
- Leta 2020 smo prejeli 1.096 zahtevkov, od tega 484 pritožb, 490 reklamacij v notranjem in 95 v mednarodnem prometu.
- 47 reklamacij se je nanašalo na zamude vlakov.
- Vse zahtevke smo obravnavali v roku, skladno z Uredbo 1371/2007

7. Pomoč gibalno oviranim osebam



- Za gibalno ovirane osebe so na večjih postajah po Sloveniji na voljo posebna dvigala za invalidske vozičke; več o potovanju gibalno oviranih oseb dobite na spletni strani <https://potniski.sz.si/prevoz-oseb-z-omejeno-mobilnostjo/>
- Leta 2020 smo prepeljali 10 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 53 z vlaki v notranjem prometu.