



POROČILO O DOSEGANJU
KAKOVOSTI
ZA LETO 2013
(Uredba o pravicah in obveznostih
potnikov v železniškem prometu ES
1371/2007)

Ljubljana, april 2014

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 spletni strani Slovenskih železnic www.slo-zeleznice.si, na telefonski št. 1999 (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Klicni center se je v letu 2013 razširil še na IC Celje in Maribor, kjer prevzemajo klice.
- Izdelana je bila lastna mobilna aplikacija Grem z vlakom za operacijski sistem Android, ki prikazuje vozne rede, zamude in ovire v prometu; aplikacijo bomo v prihodnje še nadgrajevali
- Vozovnice lahko kupite na blagajnah na železniških postajah, vlakih in na kartomatu na železniški postaji v Ljubljani.

2. Točnost vlakov

- Leta 2013 so zamude potniških vlakov znašale 2,9 minut na 100 kilometrov. Zamude so se povečale, zaradi počasnih voženj vlakov, ki so posledica vzdrževalnih del na železniški infrastrukturi



3. Odpoved vlakov

- Leta 2013 je bilo odpovedanih 22 vlakov (0,012 odstotka od vseh potniških vlakov), kar je za tretjino manj kot leta 2012; večinoma so bili odpovedani zaradi izrednih dogodkov in vremenskih razmer.

4. Čistoča vlakov

- 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 omejene osebe

5. Zadovoljstvo uporabnikov

- Zadovoljstvo uporabnikov merimo z letno anketo, in sicer teden dni v letu anketiramo potnike na vseh potniških vlakih.



Elementi kakovosti storitve:	POVPREČNA OCENA		
	2012	2013	Indeks
Vozni red	3,54	3,50	98,9
Vlak			
Točnost	3,91	3,79	96,9
Hitrost	3,36	3,33	99,1
Videz in urejenost	3,41	3,44	100,9
Udobje	3,46	3,47	100,3
Osebj			
Videz in urejenost	4,39	4,39	100,0
Ustrežljivost	4,26	4,31	101,2
Postaje			
Čistoča	3,29	3,32	100,9
Storitve na postajah	3,54	3,57	100,8
SKUPAJ	3,69	3,68	99,7

6. Reševanje pritožb in odškodnin

- Potniki so o svojih pravicah in obveznostih, navedenih v Uredbi 1371/2007, obveščeni na spletni strani <http://www.slo-zeleznice.si/sl/potniki/dobro-je-vedeti/informacije-za-potnike/pravice-potnikov>, povzetek Uredbe pa je na oglasnih deskah na postajah in v vitrinah v vlakih.

- Leta 2013 smo prejeli 1.772 zahtevkov, od tega 375 pritožb, 1.184 reklamacij v notranjem in 213 v mednarodnem prometu.
- 188 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 <http://www.slo-zeleznice.si/sl/potniki/dobro-je-vedeti/informacije-za-potnike/osebe-z-omejeno-mobilnostjo>
- Leta 2013 smo prepeljali 79 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 214 z vlaki v notranjem prometu. Trinajst oseb redno potuje z vlaki SŽ, in sicer najmanj dvakrat na teden iz Ljubljane proti Mariboru.