

SŽ–Potniški promet, d.o.o.

POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI ZA LETO 2011

(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v
železniškem prometu ES 1371/2007)



Liubliana, 30.4.2012

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, po mobilnih telefonih (mobilne aplikacije in mobilna verzija spletne strani), na telefonski št. (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Vozovnice lahko kupite na blagajnah na železniških postajah, vlakih in na kartomatu na železniški postaji v Ljubljani.

2. Točnost vlakov

- Leta 2012 so zamude potniških vlakov znašale 1,9 minut na 100 kilometrov.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2011 je bilo odpovedanih 21 vlakov, kar je 0,0001 odstotka od vseh potniških vlakov; gre za vlake v lokalnem in primestnem prometu

4. Čistoča vlakov

- Vlake redno čistimo vsak dan, bolj frekventne 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		
	2010	2011	Index
Vozni red	3,43	3,51	102,3
Vlak			
Točnost	3,66	3,93	107,4
Hitrost	3,26	3,36	103,1
Videz in urejenost	3,37	3,50	103,9
Udobje	3,39	3,51	103,5
Osebj			
Videz in urejenost	4,34	4,39	101,2
Ustrežljivost	4,20	4,27	101,7
Postaje			
Čistoča	3,21	3,30	102,8
Storitve na postajah	3,47	3,58	103,2
SKUPAJ	3,59	3,71	103,3

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 v vlakih in na postajah.
- Leta 2011 smo prejeli 1.109 zahtevkov; vsi zahtevki so bili obravnavani.
- 90 reklamacij se je nanašalo na zamude vlakov.
- Vse zahtevke smo obravnavali v 10 dneh

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 2011 smo prepeljali 37 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 71 z vlaki v notranjem prometu. Dvanajst oseb redno potuje z vlaki SŽ, in sicer najmanj enkrat na teden iz Ljubljane proti Mariboru.