



POROČILO O DOSEGANJU
KAKOVOSTI
ZA LETO 2012
(Uredba o pravicah in obveznostih
potnikov v železniškem prometu ES
1371/2007)

Ljubljana, april 2013

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. 1999 (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 2 minuti na 100 kilometrov.

3. Odpoved vlakov



- Leta 2012 je bilo odpovedanih 34 vlakov, kar je 0,019 odstotka od vseh potniških vlakov; večinoma so bili odpovedani zaradi izrednih dogodkov in vremenskih razmer.

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		
	2011	2012	Indeks
Vozni red	3,51	3,54	100,9
Vlak			
Točnost	3,93	3,91	99,5
Hitrost	3,36	3,36	100,0
Videz in urejenost	3,50	3,41	97,4
Udobje	3,51	3,46	98,6
Osebjje			
Videz in urejenost	4,39	4,39	100,0
Ustrežljivost	4,27	4,26	99,8
Postaje			
Čistoča	3,30	3,29	99,7
Storitve na postajah	3,58	3,54	98,9
SKUPAJ	3,71	3,69	99,5

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 2012 smo prejeli 1.632 zahtevkov, od tega 331 pritožb, 1.115 reklamacij v notranjem in 186 v mednarodnem prometu.
- 136 reklamacij se je nanašalo na zamude vlakov (36 reklamacij za notranje vlake in 100 za mednarodne vlake).
- 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 2012 smo prepeljali 41 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 177 z vlaki v notranjem prometu. Devet oseb redno potuje z vlaki SŽ, in sicer najmanj enkrat na teden iz Ljubljane proti Mariboru.