

**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2015**
(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 1371/2007)



Ljubljana, junij 2016

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. 01 29 13332 (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Potniki lahko informacije o voznih redih in morebitnih izrednosti v prometu (zamude, ovire na progi) dobijo na mobilni aplikaciji Grem z vlakom, ki je bila izdelana na Slovenskih železnica, in

sicer za operacijski sistem Android;

- Vozovnice lahko potniki kupijo na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, abonentske vozovnice pa lahko podaljšujejo preko spleta.

2. Točnost vlakov

- Leta 2015 so zamude potniških vlakov znašale 4,4 minut na 100 kilometrov. Zamude so se precej povečale, zaradi počasnih voženj vlakov, ki so nastale predvsem zaradi vzdrževalnih del na infrastrukturi in odpravljanju posledic žledoloma v februarju 2014.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2015 je bilo odpovedanih 17 vlakov (0,008 odstotka od vseh potniških vlakov), kar je manj kot leta 2014.

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, ki se je v letu 2015 prvič izvajala samo preko spleta, zato podatki s preteklimi leti niso primerljivi s predhodnimi leti; anketa je bila na spletni strani objavljena od 7. oktobra do 8. novembra 2015;
- V letu 2015 je skupna povprečna ocena znašala 3,30, pri čemer ocenjujejo elemente kakovosti prevozne storitve z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično);
- Z najslabšimi ocenami je bila ocenjena hitrost vlaka, z najboljšimi pa elementi kakovosti osebja.

Element kakovosti	2013	2014	2015
Vozni red	3,50	3,48	3,31
Točnost vlaka	3,79	3,51	3,08
Hitrost vlaka	3,33	3,26	2,68
Videz in urejenost vlaka	3,44	3,49	3,31
Udobje na vlaku	3,47	3,51	3,35
Urejenost osebja	4,39	4,37	4,13
Ustrežljivost osebja	4,31	4,27	3,97
Videz in čistoča postaj	3,32	3,36	2,97
Storitve na postajah	3,57	3,52	2,95
SKUPAJ	3,68	3,64	3,30

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 2015 smo prejeli 2.038 zahtevkov, od tega 441 pritožb, 1.292 reklamacij v notranjem in 305 v mednarodnem prometu.
- 211 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 2015 smo prepeljali 166 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 344 z vlaki v notranjem prometu.