



Ljubljana, maj 2015

## 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](http://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, vlakih in na kartomatu na železniški postaji v Ljubljani.

## 2. Točnost vlakov

- Leta 2014 so zamude potniških vlakov znašale 4,8 minut na 100 kilometrov. Zamude so se precej povečale, zaradi počasnih voženj vlakov in drugih motenj v prometu, nastale predvsem zaradi odpravljanje posledic žledoloma v februarju 2014.



## 3. Odpoved vlakov

- Leta 2014 je bilo odpovedanih 49 vlakov (0,026 odstotka od vseh potniških vlakov), kar je več kot leta 2013; večinoma so bili odpovedani predvsem zaradi izrednih 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.
- V letu 2014 je skupna povprečna ocena nižja, predvsem zaradi poslabšanja točnosti in hitrosti vlakov, ki je nastalo zaradi odpravljanja posledic žledoloma.



Elementi kakovosti storitve:	POVPREČNA OCENA		
	2013	2014	Indeks
<b>Vozni red</b>	<b>3,50</b>	<b>3,48</b>	<b>99,4</b>
<b>Vlak</b>			
Točnost	3,79	3,51	<b>92,6</b>
Hitrost	3,33	3,26	<b>97,9</b>
Videz in urejenost	3,44	3,49	<b>101,5</b>
Udobje	3,47	3,51	<b>101,2</b>
<b>Osebj</b>			
Videz in urejenost	4,39	4,37	<b>99,5</b>
Ustrežljivost	4,31	4,27	<b>99,1</b>
<b>Postaje</b>			
Čistoča	3,32	3,36	<b>101,2</b>
Storitve na postajah	3,57	3,52	<b>98,6</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>3,68</b>	<b>3,64</b>	<b>98,9</b>

## 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 2014 smo prejeli 1.886 zahtevkov, od tega 386 pritožb, 1.268 reklamacij v notranjem in 232 v mednarodnem prometu.
- 136 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 2014 smo prepeljali 128 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 285 z vlaki v notranjem prometu.