

**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2017
(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 1371/2007)**

Ljubljana, julij 2018

**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 brezplačni telefonski št. 0808111 (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 spletni strani, ki je na voljo tudi preko mobilnega telefona;
- Vozovnice lahko potniki kupijo na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih
- V okviru projekta vzpostavitve novega ticketing sistema se razvija mobilna aplikacija, preko katere bo na voljo prodaja vozovnic in pa informacije o voznih redih in izrednosti v prometu.

2. Točnost vlakov

- Leta 2017 so zamude potniških vlakov znašale 4 minut na 100 kilometrov. Zamude so v primerjavi s preteklim letom večje, predvsem zaradi vzdrževalnih del na infrastrukturi, ki niso v odgovornosti prevoznika SŽ-Potniški promet.

3. Odpoved vlakov

- Leta 2017 je bilo odpovedanih 15 vlakov (0,008 odstotka od vseh potniških vlakov).

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 od leta 2015 izvaja prek spleta, anketa je bila na spletni strani objavljena od 13. oktobra do 19. novembra 2017;
- V letu 2017 je skupna povprečna ocena znašala 2,84 in je nižja kot leta 2016 (3,40), pri čemer ocenjujejo elemente kakovosti prevozne storitve z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično); vsi elementi kakovosti prevozne storitve so ocenjeni s slabšimi ocenam, z najslabšimi ocenami je ocenjena hitrost vlaka in storitev na postajah, z najboljšimi pa urejenost osebja.

Element kakovosti	2015	2016	2017
Vozni red	3,31	3,29	2,79
Točnost vlaka	3,08	3,51	2,43
Hitrost vlaka	2,68	2,88	2,29
Videz in urejenost vlaka	3,31	3,50	2,71
Udobje na vlaku	3,35	3,33	2,78
Urejenost osebja	4,13	4,11	3,93
Ustrežljivost osebja	3,97	3,98	3,66
Videz in čistoča postaj	2,97	2,99	2,52
Storitve na postajah	2,95	3,00	2,47
SKUPAJ	3,30	3,40	2,84

6. Reševanje pritožb in odškodnin

- Potniki so o svojih pravicah in obveznostih, navedenih v Uredbi 1371/2007, obveščeni na spletni strani <https://www.slo-zeleznice.si/sl/potniki/dobro-je-vedeti/pravice-potnikov>, povzetek Uredbe pa je na oglasnih deskah na postajah in v vitrinah v vlakih.
- Leta 2017 smo prejeli 1.311 zahtevkov, od tega 504 pritožb, 676 reklamacij v notranjem in 131 v mednarodnem prometu.
- 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 <https://www.slo-zeleznice.si/sl/potniki/dobro-je-vedeti/splosna-tarifna-dolocila-in-pogoji/osebe-z-omejeno-mobilnostjo>
- Leta 2017 smo prepeljali 101 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 188 z vlaki v notranjem prometu.