

POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2010

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

Ljubljana, april 2011

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 - leta 2010 je bila namreč vzpostavljena mobilna verzija spletne strani; na telefonski št. 1999 (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Vozovnice lahko kupite na blagajnah na železniških postajah in vlakih; leta 2010 je bil na žel. postaji v Ljubljani postavljen testni kartomat, kjer si potniki lahko kupijo vse vrste vozovnic notranjega prometa, razen za vlak ICS.

2. Točnost vlakov

- Leta 2010 so zamude potniških vlakov znašale 2,7 minut na 100 kilometrov.

3. Odpoved vlakov

- Leta 2010 je bilo odpovedanih 35 vlakov, kar je 0,015 odstotka od vseh potniških vlakov.

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	
	2009	2010
Vozni red	3,33	3,43
Vlak		
Točnost	3,52	3,66
Hitrost	3,25	3,26
Videz in urejenost	3,37	3,37
Udobje	3,35	3,39
Osebj		
Videz in urejenost	4,19	4,34
Ustrežljivost	4,03	4,20
Postaje		
Čistoča	3,15	3,21
Storitve na postajah	3,39	3,47
SKUPAJ	3,51	3,59

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 2010 smo prejeli 1.134 zahtevkov po povračilih, vse zahtevke smo obravnavali 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>