

**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2016**
(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 1371/2007)



Ljubljana, julij 2017

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. 1999 (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 za operacijski sistem Android;
- Vozovnice lahko potniki kupijo na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, abonentske vozovnice pa lahko podaljšujejo preko spleta. V prihodnje se obeta prenova ticketing sistema, ko bo možno vse vozovnice kupiti prek spleta in mobilnega telefona

2. Točnost vlakov

- Leta 2016 so zamude potniških vlakov znašale 2,3 minut na 100 kilometrov. Zamude so se v primerjavi z 2015 zmanjšale; še vedno pa so nastajale, zaradi počasnih voženj vlakov, ki so nastale predvsem zaradi vzdrževalnih del na infrastrukturi.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2016 je bilo odpovedanih 31 vlakov (0,02 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 je v letu 2016 (tako kot leta 2015) izvajala prek spleta, anketa je bila na spletni strani objavljena od 18. oktobra do 21. novembra 2016;
- V letu 2016 je skupna povprečna ocena znašala 3,36 in je višja kot leta 2015 (3,30), pri čemer ocenjujejo elemente kakovosti prevozne storitve z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično); z boljšimi ocenami kot leto prej je ocenjena točnost in hitrost vlakov ter elementi kakovosti postaj;
- Z najslabšimi ocenami je še vedno ocenjena hitrost vlaka, z najboljšimi pa elementi kakovosti osebja.

Element kakovosti	2014	2015 (splet)	2016 (splet)
Vozni red	3,48	3,31	3,29
Točnost vlaka	3,51	3,08	3,51
Hitrost vlaka	3,26	2,68	2,88
Videz in urejenost vlaka	3,49	3,31	3,15
Udobje na vlaku	3,51	3,35	3,33
Urejenost osebja	4,37	4,13	4,11
Ustrežljivost osebja	4,27	3,97	3,98
Videz in čistoča postaj	3,36	2,97	2,99
Storitve na postajah	3,52	2,95	3,00
SKUPAJ	3,64	3,30	3,36

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 2016 smo prejeli 1.475 zahtevkov, od tega 403 pritožb, 938 reklamacij v notranjem in 134 v mednarodnem prometu.
- 275 reklamacij se je nanašalo na zamude vlakov.
- Vse zahteve 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 2016 smo prepeljali 177 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 404 z vlaki v notranjem prometu, kar je več kot leta 2015.