

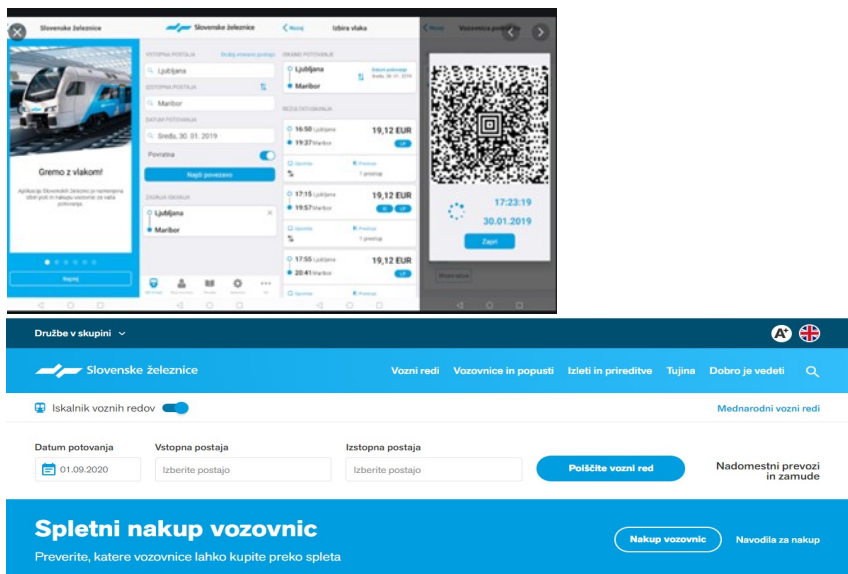
**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2022
(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 2021/782)**

Prva dvopodna potniška garnitura podjetja Stadler v letu 2022



Ljubljana, 16.5.2023

1. Informacije in vozovnice



- Informacije o prevoznih storitvah v železniškem prometu je mogoče dobiti na spletni strani Slovenskih železnic www.potniski.sz.si, na brezplačni telefonski št. 080 8111 (klicni center), na železniških postajah in na vlakih.
- Potniki lahko informacije o voznih redih in morebitnih izrednosti v prometu (zamude, ovire na progi) dobijo preko mobilne aplikacije v Androidu in iOS-u;
- Nakup vozovnic je mogoče na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, prek spleta ali aplikacije na mobilnem telefonu, z letom 2022 pa tudi na samopostrežnem avtomatu za prodajo vozovnic (kartomatu).



2. Točnost vlakov

- Leta 2022 so zamude potniških vlakov znašale 4 minute na 100 kilometrov. Zamude so v primerjavi z letom 2021 nekoliko večje, ko so zamude znašale 3,9 minut na 100 kilometrov;
- Na porast zamud v največji meri vplivajo vlaganja v infrastrukturo in s tem povezane zapore tirov in počasne vožnje;
- Vsake izrednosti v prometu ažurno objavljamo na spletni strani in v mobilni aplikaciji.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2022 je bilo odpovedanih 23 vlakov (0,012 odstotka od vseh potniških vlakov), kar je manj kot leto prej.

4. Čistoča vlakov

- Vlake redno čistimo vsak dan, bolj frekvenčne celo večkrat na dan; temeljiteje pa jih očistimo najmanj enkrat na teden.
- Pranje vozil v Ljubljani od konec leta 2021 poteka v prenovljeni pralnici Ljubljana, kar zagotavlja bolj kakovostno in okolju prijazno čiščenje.
- 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 ovirane osebe.
- V letu 2022 smo ponudbo obogatili še z desetimi novimi dvopodnimi elektromotnimi potniškimi garniturami EMG, šestnajstimi dizelmotornimi potniškimi garniturami DMG FLIRT in sedmimi elektromotnimi večnapetostnimi potniškimi garniturami EMG FLIRT. Z nabavo novih vlakov in njihovo vključitvijo v promet smo nadomestili najbolj odslužena vozna sredstva. Z novimi potniškimi vlaki smo občutno povečali kakovost naših storitev, saj so novi potniški vlaki prostornejši in udobnejši, omogočajo prevoz koles, so prilagojeni za prevoz gibalno oviranih oseb, ker so nizkopodni s prilagojenimi toaletami. Novi potniški vlaki so opremljeni z dodatno opremo, ki je potrebna za udobje potnika, kot so prikazovalniki voznih redov, Wi-Fi omrežje, napovedovanje postaj idr., poleg tega pa so opremljeni z varnostnimi napravami ETCS.

5. Zadovoljstvo uporabnikov

- Zadovoljstvo uporabnikov merimo z letno spletno anketo. V letu 2022 smo v analizo zajeli odgovore v obdobju od 13. decembra 2021 pa do 11. decembra 2022, ko se je pričelo novo vozno obdobje. Na anketo je v tem obdobju odgovorilo 2.561 uporabnikov vlaka in 523 ne-uporabnikov.

Element kakovosti	2020	2021	2022
Vozni red	3,20	3,49	3,62
Točnost vlaka	3,33	3,42	3,44
Hitrost vlaka	2,67	3,04	3,26
Videz in urejenost vlaka	3,09	3,62	3,78
Udobje na vlaku	3,10	3,60	3,73
Urejenost osebja	4,06	4,27	4,37
Ustrežljivost osebja	3,81	4,18	4,21
Videz in čistoča postaj	2,84	3,30	3,32
Storitve na postajah	2,62	3,07	3,20
SKUPAJ	3,19	3,55	3,66

- Povprečna ocena elementov kakovosti znaša 3,66 in je višja kot leta 2021. Vsi elementi kakovosti prevozne storitve so se po mnenju anketirancev izboljšali. V zadnjih dveh letih povprečne ocene elementov kakovosti naraščajo, kar lahko pripisujemo uvedbi novih vlakov, s katerimi se je kakovost prevozne storitve izboljšala. To prikazujeta tudi relativno visoki povprečni oceni videza in urejenosti vlaka (3,78) ter udobja na vlaku (3,73). Storitve na postajah in hitrost vlaka še vedno ostajata najslabše ocenjena elementa kakovosti prevozne storitve, medtem ko je urejenost in ustrežljivost osebja ocenjena z najboljšimi ocenami.

6. Reševanje pritožb in odškodnin

- Potniki so o svojih pravicah in obveznostih obveščeni na spletni strani Slovenskih železnic, povzetek pa je obešen na oglasnih deskah na postajah in v vitrinah v vlakih.
- Leta 2022 smo prejeli skoraj podobno število zahtevkov kot leto prej. Od vseh 1.062 zahtevkov je 234 pohval, 464 pritožb in 364 reklamacij, od tega 210 v notranjem in 154 v mednarodnem prometu. Večina reklamacij se nanaša na zamude vlakov v mednarodnem prometu.
- Vse zahtevke smo obravnavali v roku, skladno z veljavno Uredbo o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu.

7. Pomoč gibalno oviranim osebam

- Nova vozila Stadler so prilagojena potovanju gibalno oviranih oseb, in sicer so nizkopodna, imajo izvlečno stopnico, mobilno klančino, mesto za invalidske vozičke, toalete prilagojene gibalno oviranim osebam.
- Poleg tega so za gibalno ovirane osebe na večjih postajah po Sloveniji na voljo posebna dvigala za invalidske vozičke; več o potovanju gibalno oviranih oseb dobite na spletni strani <https://potniski.sz.si/prevoz-oseb-z-omejeno-mobilnostjo/>
- Leta 2022 smo prepeljali 59 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 312 z vlaki v notranjem prometu.

