

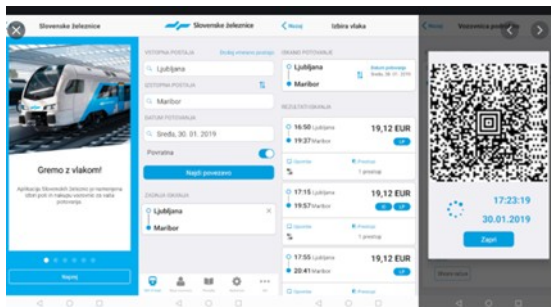
**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2024**
**(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 2021/782)**

Nove potniške garniture Stadler



Ljubljana, 6. 5. 2025

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 81 11 (klicni center), na železniških postajah in v vlakih.
- V letu 2024 je bil vzpostavljen prenovljen kontaktni center, ki združuje tako informacijski center kot center za sprejemanje pritožb in pohval ter reklamacij. S prenovljenim kontaktnim centrom je možno spremljanje delovanja kontaktnega centra prek sodobnega informacijskega sistema Nexios.
- Potniki lahko informacije o voznih redih in morebitnih izrednostih v prometu (zamude, ovire na progi) dobijo prek mobilne aplikacije v Androidu in iOS-u; v letu 2024 smo razvijali spletni naročniški portal, prek katerega se bodo potniki lahko naročili na prejemanje sms sporočil ali e-pošte o zamudah in izrednostih v prometu na točno določenih relacijah in v določenem obdobju.
- Nakup vozovnic je mogoč na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, prek spleta ali aplikacije na mobilnem telefonu ter na samopostrežnem avtomatu za prodajo vozovnic (kartomatu).
- V 2024 je potekal projekt vzpostavitve CRM sistema za upravljanje z uporabniki, ki bo omogočal spremljanje uporabnikov, pošiljanje e-novičnika, merjenje zadovoljstva uporabnikov itd.

2. Točnost vlakov

- Leta 2024 so zamude potniških vlakov znašale 6,7 minut na 100 kilometrov. Zamude so v primerjavi z letom 2023 nekoliko večje, ko so zamude znašale 5,8 minut na 100 kilometrov.
- Na porast zamud v največji meri vplivajo številna vzdrževalna in investicijska dela na železniški infrastrukturi, ki povzročajo počasne vožnje in zamude.
- Vsake izrednosti v prometu ažurno objavljamo na spletni strani in v mobilni aplikaciji.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2024 je bilo odpovedanih 83 voženj (0,0406 odstotka vseh voženj v potniškem prometu).

4. Čistoča vlakov

- Vlake redno čistimo vsak dan, bolj frekvenčne celo večkrat na dan; temeljiteje pa jih očistimo najmanj enkrat na teden.
- Pranje vozil je v Ljubljani potekalo v pralnici Ljubljana (prenovljena leta 2021), 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 zadnjih letih smo prenovili vozni park železniškega potniškega prometa, in sicer je bilo do sedaj dobavljenih 52 novih motornih garnitur podjetja Stadler. V letih 2025 in 2026 pa bo postopoma prihajalo na trg še dodatnih 20 novih dizelmotornih garnitur podjetja Stadler, ki bodo zamenjale obstoječa dotrajana vozila. 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 2024 smo v analizo zajeli odgovore v obdobju od 11. decembra 2023 do 10. decembra 2024, ko se je pričelo novo voznoredno obdobje. Na anketo je v tem obdobju odgovorilo 1.125 uporabnikov vlaka in 41 neuporabnikov.

Element kakovosti	2022	2023	2024
Vozni red	3,62	3,46	3,09
Točnost vlaka	3,44	2,91	2,31
Hitrost vlaka	3,26	3,01	2,55
Videz in urejenost vlaka	3,78	3,83	3,57
Udobje na vlaku	3,73	3,79	3,52
Urejenost osebja	4,37	4,39	4,35
Ustrežljivost osebja	4,21	4,28	4,16
Videz in čistoča postaj	3,32	3,39	3,12
Storitve na postajah	3,20	3,18	2,81
SKUPAJ	3,66	3,58	3,28

- Povprečna ocena elementov kakovosti znaša 3,28 in je nižja kot pretekla leta. Na elemente kakovosti, pri katerih je po mnenju anketirancev opaziti največje poslabšanje, so pretežno vplivala številna vzdrževalna in gradbena dela na javni železniški infrastrukturi in posledično številne, dnevno ponavljajoče počasne vožnje, nadomestni cestni prevozi ter pogosto tudi daljše zamude v prometu. Z navedenimi elementi je povezano tudi nižje zadovoljstvo z voznim redom in storitvami na postajah (napovedovanje prihodov/odhodov vlakov in zamud). Družba SŽ-Potniški promet, d. o. o., žal na najnižje ocenjene elemente nima neposrednega vpliva, ampak so v pristojnosti družbe SŽ-Infrastruktura, d. o. o. Točnost in hitrost vlakov sta tudi elementa, ki imata v očeh potnikov največji pomen, zato sta verjetno vplivala na znižanje ocen tudi pri vseh ostalih storitvah.

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 2024 smo prejeli nekoliko manj zahtevkov kot prejšnja leta. Od 934 zahtevkov je bilo 190 pohval, 347 pritožb in 397 reklamacij, od tega 236 v notranjem in 161 v mednarodnem prometu. Največ reklamacij smo prejeli na zamude vlakov v mednarodnem prometu ter spletno in mobilno prodajo vozovnic.
- 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 in 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 je na voljo na spletni strani <https://potniski.sz.si/prevoz-oseb-z-omejeno-mobilnostjo/>.
- Leta 2024 smo prepeljali 124 gibalno oviranih oseb z mednarodnimi vlaki in 633 z vlaki v notranjem prometu.
- V letu 2024 so se pričele aktivnosti razvoja aplikacije za naročanje prevozov gibalno oviranim osebam, in sicer smo si ogledali dobre prakse s tega področja.



8. Okoljski vidik

- Skrb za ohranjanje okolja je del etičnega kodeksa Slovenskih železnic in predstavlja pomemben del družbene odgovornosti in trajnostnega razvoja. Pri ravnanju z okoljem je temeljni pristop preprečevanje vseh vrst onesnaževanja okolja že na izvoru njihovega nastajanja. Okoljska in varnostna tveganja, ki bi posledično lahko vplivala na okolje, želimo na Slovenskih železnica zmanjšati na najmanjšo možno mero.
- Od leta 2024 smo za vse električne vlake v potniškem in tovornem prometu naročili elektriko iz 100-odstotno obnovljivih virov, kar pomeni 100-odstotno zeleno energijo in praktično nič CO₂. To pomeni občutno dodatno zmanjšanje ogljičnega odtisa v železniškem prometu in vpliva na zmanjšanje emisij v prevoznem sektorju, ki po EU izračunih predstavlja največjega onesnaževalca okolja.

Primerjava ogljičnega odtisa na PKM v letu 2024: potniški vlak Slovenskih železnic (lastni izračun po tržni in lokacijski metodi), avtobus (povprečje Evropske unije) in avtomobil (povprečje Evropske unije).



14 gCO₂e/PKM
(tržna metoda)

23 gCO₂e/PKM
(lokacijska metoda)



80 gCO₂e/PKM



143 gCO₂e/PKM

9. Trajnostni vidik

S poudarkom na trajnostnem razvoju dejavno izboljšujemo kakovost življenja vseh državljanov, spodbuja uporabo javnega prevoza ter zmanjšujemo negativne vplive na okolje. Uporabniki, ki jih družba s svojimi storitvami neposredno nagovarja, so vedno bolj zainteresirani za informacije s področja ESG in opravljanje storitev v skladu s strogimi trajnostnimi standardi.

Dvojna matrika pomembnosti

OKOLJE			Pomembnost	Pozitiven ali negativen vpliv		
E1	Podnebne spremembe	Poraba in proizvodnja obnovljivih virov energije	V	P		
		Blaženje podnebnih sprememb	V + FP	P + N		
		Prilagajanje podnebnim spremembam	FP	P + N		
DRUŽBA						
S1	Lastna delovna sila	Varnost zaposlitve	V	P		
		Enakost spolov in enako plačilo za delo enake vrednosti	V	P		
		Ukrepi proti nasilju in nadlegovanju na delovnem mestu	V	P + N		
		Usposabljanje ter razvoj znanj in spretnosti	V	P		
		Zaposlovanje in vključevanje invalidov	V	P		
		Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	V	P		
		Socialni dialog	V	P		
		Zasebnost	FP	N		
		Kolektivna pogajanja, vključno z deležem delavcev, za katere veljajo kolektivne pogodbe	V	P		
		Raznolikost	V	P		
		Delovni čas	V	P + N		
		Dostojne plače	V	P		
		Svoboda izražanja	V + FP	P		
		Svoboda združevanja, obstoj svetov delavcev ter pravice delavcev do obveščenosti, posvetovanja in udeležbe	V	P + N		
		S1-LZD		Prenos znanja (mentoriranje) lastnih zaposlenih	V	P
				Redna napredovanja lastnih zaposlenih	V	P
Študij ob delu lastnih zaposlenih	V			P		
S4	Potrošniki in končni uporabniki	Dostop do (kakovostnih) informacij	FP	N		
		Svoboda izražanja	FP	N		
UPRAVLJANJE						
G1	Poslovno ravnanje	Korporativna kultura	V	P		
		Zaščita žvižgačev	V	P		
		Kibernetska varnost	FP	N		

Legenda pojmov:

LZD = lastna značilnost družbe

V = vpliv

FP = finančna pomembnost

P = pozitiven vpliv

N = negativen vpliv