

**POROČILO O DOSEGANJU KAKOVOSTI
ZA LETO 2021**
**(Uredba o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem
prometu ES 1371/2007)**

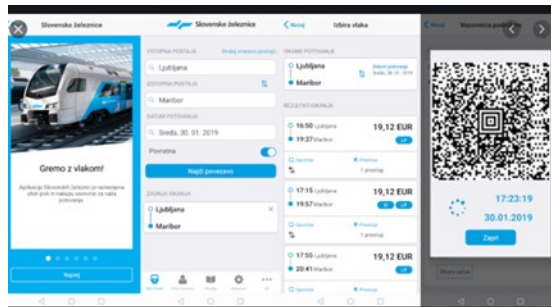
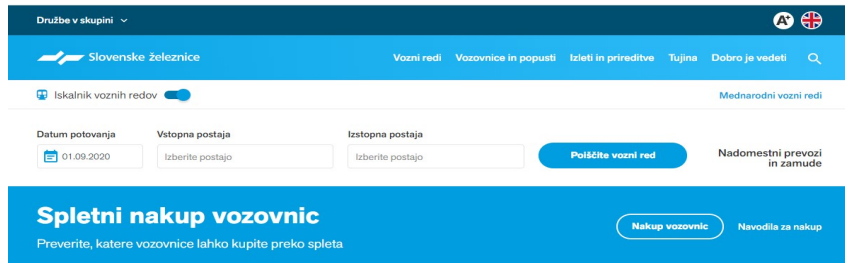
Novi vlaki STADLER



Ljubljana, Avgust 2022

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.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;
- Vozovnice lahko potniki kupijo na blagajnah na železniških postajah ali na vlakih, prek spleta ali pa aplikacije na mobilnem telefonu.
- V teku je vzpostavitev prodaje vozovnic preko samopostrežnih avtomatov za prodajo vozovnic.

2. Točnost vlakov

- Leta 2021 so zamude potniških vlakov znašale 3,9 minut na 100 kilometrov. Zamude so se v primerjavi s preteklim letom večje, in sicer predvsem zaradi vzdrževalnih del na infrastrukturi, kar povzroča počasne vožnje, vožnjo nadomestnih avtobusov. O tem potnike sproti obveščamo.



3. Odpoved vlakov

- Leta 2021 je bilo odpovedanih 25 vlakov (0,013 odstotka od vseh potniških vlakov).

4. Čistoča vlakov

- V letu 2021 so se še vedno uporabljali ukrepi zajeitve epidemije z virusom Covid-19. Vlaki so bili ažurno očiščeni in razkuženi po vsaki vožnji, vstop in izstop potnikov je bil ločen, v vozilih so bila postavljena razkužila za roke in ločena razdalja med sedeži (na sosednjem sedežu je bilo prepovedano sedeti).
- Ne glede na izredne epidemiološke razmere, 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 ovirane osebe
- V letu 2021 smo nadaljevali z dobavo novih motornih garnitur podjetja Stadler, kar bistveno vpliva na večjo kakovost prevozne storitve. Tako je bilo konec leta 2021 v prometu 5 dizelmotornih, 13 elektromornih garnitur in 10 dvopodnih elektromotornih garnitur. V letu 2022 se dobave novih vlakov nadaljujejo.



5. Zadovoljstvo uporabnikov

- Zadovoljstvo uporabnikov merimo z letno spletno anketo. V letu 2021 smo v analizo zajeli odgovore tistih, ki so na spletno anketo odgovorili v obdobju od 15. decembra 2020 do 12. decembra 2021;

Element kakovosti	2019	2020	2021
Vozni red	3,61	3,20	3,49
Točnost vlaka	3,76	3,33	3,42
Hitrost vlaka	3,15	2,67	3,04
Videz in urejenost vlaka	3,38	3,09	3,62
Udobje na vlaku	3,41	3,10	3,60
Urejenost osebja	4,28	4,06	4,27
Ustrežljivost osebja	4,20	3,81	4,18
Videz in čistoča postaj	3,25	2,84	3,30
Storitve na postajah	3,18	2,62	3,07
SKUPAJ	3,58	3,19	3,55

- Skupna povprečna ocena v letu 2021 znaša 3,55 in je višja kot leta 2020, pri čemer anketiranci ocenjujejo elemente kakovosti prevozne storitve z ocenami od 1 (nezadostno) do 5 (odlično). Vsi elementi kakovosti prevozne storitve so ocenjeni z boljšimi ocenami kot 2020. Najvišje ocene so potniki namenili urejenosti osebja (4,27), najnižje pa hitrost vlaka (3,04).

6. Reševanje pritožb in odškodnin

- Potniki so o svojih pravicah in obveznostih, navedenih v Uredbi 1371/2007, obveščeni na spletni strani <https://potniski.sz.si/pravice-potnikov/>, povzetek Uredbe pa je na oglasnih deskah na postajah in v vitrinah v vlakih.
- Leta 2021 smo prejeli 1.023 zahtevkov, od tega 257 pohval, 467 pritožb in 299 reklamacij, od tega 212 v notranjem in 87 v mednarodnem prometu.
- 98 reklamacij se je nanašalo na zamude vlakov, od tega 80 % na zamude vlakov 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://potniski.sz.si/prevoz-oseb-z-omejeno-mobilnostjo/>
- Leta 2021 smo prepeljali 4 gibalno ovirane osebe z mednarodnimi vlaki in 46 z vlaki v notranjem prometu.