

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](http://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
<b>Vozni red</b>	3,33	3,43
<b>Vlak</b>		
Točnost	3,52	3,66
Hitrost	3,25	3,26
Videz in urejenost	3,37	3,37
Udobje	3,35	3,39
<b>Osebj</b>		
Videz in urejenost	4,19	4,34
Ustrežljivost	4,03	4,20
<b>Postaje</b>		
Čistoča	3,15	3,21
Storitve na postajah	3,39	3,47
<b>SKUPAJ</b>	<b>3,51</b>	<b>3,59</b>

## 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>