



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

**SODELOVANJE PRI ODPRAVI BLAGA
MED ŽELEZNIŠKO POSTAJO JESENICE IN
DRUŽBO ACRONI, D. O. O.**

Mentor: Drago Kajtezović Knez, mag.
Lektorica: Ksenija Pečnik

Kandidat: Dževad Halilov

Kranj, maj 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju, Dragu Kajtezoviću Knezu, mag., za vso pomoč pri izdelavi diplomske naloge.

Hvala g. Vladimirju Petkoviću za pomoč pri zbiranju literature družbe Slovenske železnice in ge. Zlati Mušić za literaturo družbe Acroni, d. o. o.

Zahvaljujem se tudi svoji družini za vse razumevanje in podpiranje med študijem. Posebna zahvala gre moji partnerici, Adrijani Jerković, ki mi je pomagala pri računalniški obdelavi diplomske naloge.

IZJAVA

»Študent Dževad Halilov izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Draga Kajtezovića Kneza, mag.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne, _____

Podpis: _____

POVZETEK

Namen diplomskega dela je predstaviti družbo Acroni, d. o. o., železniški postaji Jesenice in Slovenski Javornik, sodelovanje pri odpravi blaga med železniško postajo Jesenice in družbo Acroni, d. o. o., zadovoljstvo družbe Acroni, d. o. o., s storitvami, ki jih ponujajo Slovenske železnice, ter izpostaviti kritične točke, ki lahko nastanejo med samim prevozom blaga, in njihove rešitve.

Iz rezultatov vprašalnika, ki ga je izpolnilo dvajset oseb družbe Acroni, d. o. o., ki so neposredno vključene v proces sodelovanja med družbo Acroni, d. o. o., in podjetjem Slovenske železnice, je moč razbrati, da je družba Acroni, d. o. o., na splošno dokaj zadovoljna s transportnimi storitvami podjetja Slovenske železnice. Kljub temu so znižali delež prevoza blaga po železnici. Za prevoz svojega tovora bistveno več uporabljajo cestni transport in so z njim bolj zadovoljni.

Kritične točke, ki lahko nastanejo pri transportu blaga po železnici, so neočiščen vagon, vagon, nepravilno naložen s tovorom, prevoz preko nezavarovanih prehodov v družbi Acroni, d. o. o., in slaba komunikacija med sodelujočimi.

KLJUČNE BESEDE:

- transport
- transportna dokumentacija
- sodelovanje med družbama
- zadovoljstvo uporabnikov storitev
- kritične točke transporta

SUMMARY

The purpose of this thesis is to introduce Acroni, d. o. o. and the railway station Slovenski Javornik and Jesenice, to show the participation and cooperation of the disposal of materials between the railway station Jesenice and Acroni, d. o. o., the satisfaction of Acroni, d. o. o. with the services that are provided by Slovenian railways and the critical points, which could develop between the distribution of materials and their solutions.

The results of the questionnaire, which was taken by 20 Acroni, d. o. o. personnel and which were included directly in the process of cooperation between Acroni, d. o. o. and Slovenian railway company, lead to a strong conclusion that Acroni, d. o. o. in general is quite satisfied with the transportation services provided by Slovenian railways. Although they decreased the percentage of transport per railway location. They were more satisfied with transporting their materials by road.

Critical points, which could develop between the transport of materials by railway are unclean wagons, irregular loading wagons, transport by insecure railway corridor passage into Acroni, d. o. o. and poor communication between participants.

KEY WORDS:

- transport
- transport documentation
- cooperation between participants
- satisfaction with services
- critical points of transport

KAZALO

1 UVOD	1
1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMOV	1
1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA	1
1.2.1 Družba Acroni, d.o.o.	1
1.2.2 Železniška postaja Jesenice	1
1.3 PREDPOSTAVKA IN OMEJITEV	1
1.4 METODE DELA	2
1.5 ZAKON O ŽELEZNIŠKEM PROMETU.....	2
2 DRUŽBA ACRONI, D. O. O.	6
2.1 ZGODOVINA ŽELEZARSTVA NA JESENICAH	6
2.2 IZDELKI DRUŽBE ACRONI, D. O. O.....	6
2.3 INDUSTRIJSKI TIR ACRONI – KOLODVOR BELA	7
2.4 HITROST VOŽNJE, OBREMENITEV, ZAVAROVANJE, LASTNIŠTVO IN VZDRŽEVANJE INDUSTRIJSKEGA TIRA ACRONI KOLODVOR BELA.....	8
2.5 IZVRŠILNE DOLOČBE NA INDUSTRIJSKEM TIRU ACRONI KOLODVOR BELA.....	8
2.6 INDUSTRIJSKI TIR ACRONI – SLOVENSKI JAVORNIK.....	9
3 ŽELEZNIŠKA POSTAJA JESENICE	11
3.1 ZGODOVINA ŽELEZNIŠKE POSTAJE	11
3.2 DANAŠNJE STANJE ŽELEZNIŠKE POSTAJE	12
3.3 PERONI NA ŽELEZNIŠKI POSTAJI.....	13
3.4 OPREMLJENOST POSTAJE S SIGNALNO-VARNOSTNIMI NAPRAVAMI.....	14
3.5 ELEKTRIČNA STIČIŠČA NA POSTAJI.....	14
4 SODELOVANJE MED DRUŽBAMA	15
4.1 POTEK DOVOZA REPROMATERIALA NA INDUSTRIJSKI TIR KOLODVOR BELA	15
4.2 DOVOZ PRAZNIH, NAROČENIH VAGONOV ZA NAKLAD NA TIR KOLODVOR BELA.....	19
4.3 ODVOZ PRAZNIH, Z REPROMATERIALOM RAZLOŽENIH VAGONOV S TIRA KOLODVOR BELA	20
4.4 ODVOZ VAGONOV, NALOŽENIH Z IZDELKI DRUŽBE ACRONI, D. O. O., S TIRA KOLODVOR BELA	21
4.5 DOVOZ PRAZNIH NAROČENIH VAGONOV NA INDUSTRIJSKI TIR SLOVENSKI JAVORNIK.....	23
4.6 ODVOZ VAGONOV, NALOŽENIH Z IZDELKI DRUŽBE ACRONI, D. O. O., Z INDUSTRIJSKEGA TIRA SLOVENSKI JAVORNIK.....	25
4.7 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV STORITEV 2008	25
5 KRITIČNE TOČKE MED PREVOZOM BLAGA IN NJIHOVE REŠITVE	27
5.1 NEOČIŠČENI VAGONI	27
5.2 VAGONI, NEPRAVILNO NALOŽENI S TOVOROM.....	27
5.3 PREVOZ PO NEZAVAROVANIH PREHODIH V DRUŽBI ACRONI, D. O. O.....	28
5.4 SLABA KOMUNIKACIJA MED ZAPOSLENIMI.....	28
6 ZAKLJUČEK	29
VIRI	30
KAZALO SLIK	31
KAZALO TABEL	31
PRILOGA	32

1 UVOD

Podjetje Slovenske železnice in družba Acroni, d. o. o., že vrsto let sodelujeta med seboj. Slovenske železnice opravljajo dostavo repromateriala ter distribucijo izdelkov in polizdelkov po celotni Evropi za družbo Acroni, d. o. o. Čeprav je omenjeno sodelovanje v primerjavi s prejšnjimi leti manjše, si družba Acroni, d. o. o., ne more "privoščiti", da ne bi sodelovala s Slovenskimi železnicami, saj bi katero koli drugo prevozno sredstvo zahtevalo bistveno več finančnih vložkov v odvisnosti s prevoženo količino materiala.

1.1 Predstavitev problemov

Podjetje Slovenske železnice in družba Acroni, d.o.o. se soočata z naslednjimi problemi:

- neočiščenimi vagoni;
- vagoni, ki so nepravilno naloženi s tovorom;
- prevozom po nezavarovanih prehodih v družbi Acroni, d.o.o.;
- slabo komunikacijo med zaposlenimi;

Podrobneje jih bomo predstavili v nadaljevanju, prav tako pa tudi njihove rešitve.

1.2 Predstavitev okolja

1.2.1 Družba Acroni, d.o.o.

Družba Acroni, d.o.o. je v svetu poznana predvsem po izdelkih iz nerjavnih jekel in elektro pločevine. Spada v skupino SIJ – Slovenska industrija jekla, d.d. Izdeluje veliko vrst jekel: nerjavna, elektro pločevino, ogljikova in konstrukcijska jekla.

1.2.2 Železniška postaja Jesenice

Železniška postaja Jesenice in celotna proga proti Ljubljani in Novi Gorici, je bila v večji meri narejena prav zaradi razcveta železarstva na Jesenicah. Na omenjeni postaji je organiziran prevoz izdelkov oziroma materiala največkrat za družbo Acroni, d.o.o. in Intereuropo. Občasno pa se teh uslug poslužujejo tudi druga podjetja, kot sta Dinos in Kovinar, d.o.o. Prevoz oseb se opravlja v tri smeri in sicer proti Ljubljani, Novi Gorici in v smeri Avstrije.

1.3 Predpostavka in omejitve

Predpostavljamo, da se bo sodelovanje med omenjenima družbama v prihodnje še nadaljevalo, saj je to v interesu obeh družb. Prav tako sta bili pri posredovanju informacij o prevoženih količinah tovora zelo skrivnostni, tako da nismo uspeli pridobiti teh informacij.

1.4 Metode dela

Sodelovanje med omenjenima družbama bo predstavljeno z opisno metodo, prav tako pa bomo uporabili tudi rezultate raziskave o zadovoljstvu uporabnikov, ki jo je izvedlo podjetje Slovenske železnice.

1.5 Zakon o železniškem prometu

Kot navajajo na spletni strani Registra predpisov RS (2010), je osnova za delovanje prometa po železnici Zakon o železniškem prometu ter še vrsta drugih zakonov, podzakonov, pogodb idr.

Zakon o železniškem prometu določa pogoje za izvajanje prevoznih storitev v železniškem prometu, storitve, ki so na področju železniškega prometa javne dobrine, storitve, katere zagotavlja Republika Slovenija z obvezno gospodarsko javno službo, javno železniško infrastrukturo, njen status ter pogoje za pristop, do nje, način uresničevanja pravice do stavke na področju železniškega prometa, ustanovitev, naloge in pristojnosti regulatornega organa, ustanovitev in naloge ter pristojnosti Javne agencije za železniški promet, naloge in pristojnosti varnostnega organa in preiskovalnega organa ter poslovni sistem slovenskih železniških družb.

V Zakonu o železniškem prometu so uporabljeni različni izrazi, ki imajo sledeče pomene:

- **licenca** je tisti dokument, s katerim je prevozniku priznana sposobnost, da opravlja vse ali posamezne vrste prevoznih storitev v železniškem prometu;
- **mednarodne storitve prevoza blaga** so tiste prevozne storitve, kjer vlak prečka najmanj eno državno mejo države članice Evropske skupnosti. Storitve so lahko sestavljene ali deljene, njeni deli imajo lahko različne odhodne in namembne postaje, vagon pa mora prečkati najmanj eno državno mejo;
- **mednarodno poslovno združenje** je zveza, sestavljena iz najmanj dveh prevoznikov, ki imata sedeže v različnih državah članicah Evropske skupnosti, katerih cilj je izvajanje mednarodnih prevoznih storitev v železniškem prometu med državami članicami Evropske skupnosti;
- **prevozne storitve v železniškem prometu** predstavljajo prevoz potnikov in/ali blaga v notranjem ali mednarodnem železniškem prometu;
- **prevoznik** je gospodarska družba, katere dejavnost je opravljanje oziroma zagotavljanje prevoznih storitev v železniškem prometu. Za zagotavljanje storitev ima licenco ter zagotavlja vleko vlakov;
- **pristop do javne železniške infrastrukture** je pravica do njene uporabe, vendar pod določenimi pogoji;
- **prosilec** je prevoznik, mednarodno poslovno združenje ali druga pravna oseba, ki zaradi javnega (država, lokalna skupnost, izvajalec gospodarske javne službe) ali komercialnega (prevozniki tovora, špediterji, prevozniki v kombiniranem prometu) interesa potrebuje vlakovno pot;
- **tranzit** po železniški infrastrukturi je pristop do nje, kjer jo prevoznik uporablja za pot vlaka od ene državne meje do druge državne meje
- **upravljavec javne železniške infrastrukture** je tista pravna oseba, ki je odgovorna za njeno vzdrževanje, vodenje prometa po njej in njeno gospodarjenje;

- **vlakovna pot** je zmogljivost transportne infrastrukture, ki je potrebna za vožnjo vlaka med dvema krajema ob določenem času;
- **varnosti organ** je organ, ki je zadolžen za naloge v zvezi z varnostjo v železniškem prometu v skladu s tem zakonom in zakonom, ki ureja varnost železniškega prometa;
- **vozni red** predstavlja tehnološki načrt prevoznika za določeno vozno redno obdobje, ki je izdelano na podlagi voznega reda omrežja;
- **vozni red omrežja** je akt Javne agencije za železniški promet, ki obsega podatke o vseh načrtovanih vožnjah vlakov in tirnih vozil na železniškem omrežju v času njegove veljavnosti.

Prevozniske storitve v železniškem prometu opravlja prevoznik kot javni prevoz. To je prevoz potnikov ali blaga, ki je pod enakimi pogoji dostopen vsakomur in ki ga prevoznik opravlja na podlagi sklenjene pogodbe o prevozu. Prevozne storitve v železniškem prometu se izvajajo po tržnih pogojih, če zakon ne določa drugače.

Prevozniku, ki opravlja železniški prevoz blaga in/ali potnikov v mednarodnem prometu, lahko država nadomešča del sredstev za naložbe, za raziskave in del stroškov prevoza, s katerimi se mu zagotavlja enakopraven ekonomski položaj s prevozniki blaga in potnikov v drugih vrstah prometa.

Kombiniran prevoz predstavlja tisti prevoz blaga, pri katerem se zabojnik (dolžine najmanj 6 metrov), zamenljivo tovarišče, tovarna prikolica, sedlasti polpriklopnik z vlečno enoto ali brez nje ter cestno tovorno vozilo prevaža v železniškem prometu ali po vodni plovni poti, pri čemer se dovoz in odvoz intermodalnih prevoznih enot z nakladališč ali razkladališč opravi s cestnim prevozom do najbližjega terminala za kombiniran prevoz oziroma pristanišča RO – RO.

Prevoz potnikov v notranjem železniškem prometu zagotavlja država kot javno dobro, in to z obvezno gospodarsko javno službo v obsegu, ki ga določa prometna politika na področju prevoza potnikov v javnem prometu. Lokalna skupnost lahko zagotovi dodatna sredstva v primeru, ko so potrebe prebivalcev določenega območja večje od ponudbe prevoza, ki je zagotovljena s strani države.

Javna železniška infrastruktura so vsi objekti in naprave, ki so potrebne za nemoteno odvijanje javnega železniškega prometa, ter vsa pripadajoča zemljišča, ki služijo njihovi namenski rabi. Zgrajena je v javno dobro in je v lasti države. Železniški promet na javni železniški infrastrukturi se odvija pod pogoji, ki so določeni s predpisi, le-ti pa urejajo varnost železniškega prometa. Sestavni deli javne železniške infrastrukture so:

- vsa zemljišča, na katerih je zgrajena javna železniška infrastruktura, in zemljišča, ki so namenjena njeni funkcionalni rabi;
- nasipi, oseki, drenaže, odvodni jarki in kanali, obložni zidovi, nasadi za zaščito pobočij in tiri;
- vodilne tirnice, pragovi, vezni in pritrdilni material, zgornji ustroj, zlasti tirnice, greda s tamponskim slojem, kretnice, križišča, okretnice in prenosnice, razen tistih, ki so namenjene izključno lokomotivam;
- potniški peroni;
- dostopne poti, zidne ograje, tovarne klančine, žive meje, palisade, protipožarni pasovi, snegolovi, naprave za ogrevanje kretnic;

- objekti za zaščito pred plazovi in padanjem kamenja, alarmne naprave, podporni in oporni zidovi, galerije, predori, nadhodi, prepusti, mostovi;
- nivojski prehodi, ki vključujejo naprave za zagotavljanje varnosti v cestnem prometu;
- poti, ki so dostopne za potnike in dovoz blaga;
- signalno-varnostne in telekomunikacijske naprave na odprti progi na železniški in ranžirnih postajah, ki vključujejo naprave za njihovo napajanje z električno energijo kot tudi prostor za te naprave, tirne zavore;
- električna razsvetljava, ki je namenjena varnemu železniškemu prometu;
- naprave za pretvorbo in prenos električne energije kot pogonske energije za vleko vlakov, elektronapajalne postaje, energetske vodi od elektronapajalnih postaj do vozne mreže, vozna mreža z nosilno konstrukcijo;
- zgradbe, ki so namenjene vodenju železniškega prometa, in zgradbe, ki se uporabljajo za opravljanje gospodarske javne službe, vzdrževanje obstoječe javne železniške infrastrukture;
- ranžirne postaje s pripadajočimi napravami.

Vzdrževanje javne železniške infrastrukture in vodenje železniškega prometa opravlja pooblaščen upravljavec, ki sklene pogodbo z državo. Pred sklenitvijo pogodbe mora pridobiti soglasje vlade. Vodenje železniškega prometa na javni železniški infrastrukturi obsega:

- vodenja prometa vlakov,
- izvajanje voznega reda,
- opravljanje tehnološkega procesa dela na prometnih mestih,
- nadzor nad delom prevoznikov,
- obveščanje Javne agencije za železniški promet o sumu kršitve, ki naj bi jo storil prevoznik.

Nacionalni program razvoja javne železniške infrastrukture, ki ga po predlogu vlade sprejme Državni zbor Republike Slovenije za obdobje 5 let, vsebuje vse cilje in naloge strategije razvoja železniškega prometa, gradnjo, modernizacijo in vzdrževanje javne železniške infrastrukture.

Vožnjo na javni železniški infrastrukturi lahko opravlja prevoznik (ali drugi prosilec, za katerega se opravlja prevoz) šele takrat, ko mu je odobrena vlakovna pot. Brez njene dodelitve pristop na javno železniško infrastrukturo ni dovoljen. Prav tako pa se pravica do uporabe vlakovne poti ne more prenesti na drugo osebo. Pri dodeljevanju vlakovne poti mora upravljavec upoštevati naslednje kriterije:

- obseg storitev,
- pokritje stroškov vzdrževanja javne železniške infrastrukture in vodenje prometa na njej z uporabnino, ki naj bi jo prejel,
- čim večjo izkoriščenost javne železniške infrastrukture,
- velikost dodanih storitev, ki jih bo potreboval prevoznik,
- jamstva za dobro izvedbo prevoznih storitev v železniškem prometu na zaprošeni vlakovni poti.

Uporabnino za uporabo javne železniške infrastrukture plačuje prevoznik upravljavcu, namenjena pa je kritju stroškov vzdrževanja javne železniške infrastrukture. Uporabnina se določi na podlagi različnih kriterijev, ki so:

- hitrost vlaka,
- smer prevoza,
- kategorija vlaka,
- vlakovni kilometri,
- stroški energije,
- dolžina omrežja javne železniške infrastrukture, ki ga uporablja prevoznik,
- stroški vzdrževanja ter modernizacija javne železniške infrastrukture.

V primeru pritožb strank glede vprašanj, povezanih z dodeljevanjem vlakovnih poti, določanjem uporabnine, izdajanjem licenc in varnostnih spričeval ter pri drugih vprašanjih, ki so bistvenega pomena za enakopravno uporabo javne železniške infrastrukture, odloča uravnavalni organ.

Vlada ustanovi Agencijo za železniški promet za opravljanje nalog, ki jih določa Zakon o železniškem prometu. Nekatere njene naloge so:

- v imenu in za račun države sklepa pogodbe za opravljanje javnih gospodarskih služb, ki so določene s tem zakonom,
- nadzoruje izvajanje storitev,
- pripravi program omrežja in s tem povezane strokovne podlage za obračun uporabnine javne železniške infrastrukture,
- izdela vozni red,
- izdaja in odvzema licence in varnostna spričevala,
- organizira in vodi investicijska dela.

Prihodki Agencije za železniški promet izhajajo iz lastnih prihodkov in državnega proračuna.

2 DRUŽBA ACRONI, D. O. O.

2.1 Zgodovina železarstva na Jesenicah

Zgodovina železarstva na Jesenicah seže v leto 1752. Takrat je plavško-javorniške obrate prevzela družina Zois. Z leti so fužine postajale vse bolj zastarele in pojavila se je potreba po posodabljanju. Leta 1869 s pomočjo ljubljanskih bankirjev izvedejo prenovu podjetja in jo preimenujejo v KID – Kranjska industrijska družba. Z letom 1987, ko so speljali progo Ljubljana–Trbiž pa se je začelo širiti železarstvo. Leta 1906 se je odprla karavanško-bohinjska proga, tako da sta že v tistih časih železarna in železnica zelo veliko sodelovali v smislu transporta izdelkov iz železarne in obratno.

Železarna, kakršna je danes, pa je bila ustanovljena 23. decembra 1992. Poimenovali so jo SŽ Acroni, d. o. o., in je bila razdeljena v več manjših podjetij. Od takrat pa vse do danes so skoraj vsako leto nekaj modernizirali, posodabljali ali pa vlagali v ekološke projekte.

2.2 Izdelki družbe Acroni, d. o. o.

Danes ima družba Acroni, d. o. o., vrsto priznanj in je prejemnik vrste certifikatov. Njeni izdelki so svetovno znani. Izdelujejo veliko vrst jekel:

1. **nerjavna jekla:** to so zlitine železa, niklja in kroma ter še nekaterih drugih legirnih elementov. To so jekla, ki so odporna proti koroziji. Proizvajajo več vrst takih jekel, njihova uporaba pa je odvisna od kemične sestave. Glavni proizvodi iz nerjavnih jekel:
 - nerjavna debela pločevina,
 - vroče valjalni trakovi in pločevina iz nerjavnih jekel,
 - hladno valjani trakovi in pločevina iz nerjavnih jekel.
2. **elektro pločevino:** to so materiali s posebnimi lastnostmi, katere uporabljamo v proizvodnji električnih strojev in naprav z vrtečim magnetnim poljem. Glavni izdelki te skupine so:
 - hladno valjana gotova elektro pločevina – DINAMO,
 - hladno valjana polgotova elektro pločevina – ELMAG,
 - hladno valjana visokopermeabilna gotova pločevina – PERMAG EP in
 - visokopermeabilna polgotova elektro pločevina – PERMA SP.
3. **ogljikova jekla:** so jekla, ki vsebujejo vsaj 0,22 % do 0,75 % ogljika. Ta jekla lahko kalimo in popuščamo tako, da so primerna za dinamične in statične obremenitve ter imajo dobro odpornost proti obrabi. Glavni predstavniki so:
 - jekla za poboljšanje,
 - jekla za vzmeti,
 - jekla za cementacijo.

Iz takih jekel se izdelujejo različne vrste vzmeti, podložke, gredi, osi, noži, škarje itd.

4. **konstrukcijska jekla:**

- nelegirna konstrukcijska jekla so primerna za izdelavo različnih profilov raznih konstrukcij, tovarniških hal, mostov ter delov kmetijske mehanizacije;
- obrabno odporna jekla: iz njih izdelujemo razne nože, zobnike, drobilce, mline, stiskalnice;
- visoko trdnostna jekla so jekla, ki so bila kaljena in potem popuščana na določeni temperaturi. Imajo zelo veliko trdnost in žilavost. Izdelke uporabljamo za konstrukcije stavb, za žerjave, ladjedelništvo, rezervoarje;
- hladno oblikovani profili: različni profili iz več vrst jekel. Standardne izvedbe so debeline od 2 do 6 mm ter dolžine od 6 m do največ 16 m. Taki profili se uporabljajo v gradbeništvu, elektrogospodarstvu, strojogradnji, industriji vozil in zabojnikov, ladjedelništvu.

2.3 Industrijski tir Acroni – kolodvor Bela

Ta industrijski tir se odcepi na železniški postaji Jesenice od postajnega tira št. 16 s križiščno-cepno kretnico št. 21 ab – cd. Tam se tudi začne 0 km industrijskega tira. Industrijski tir je bil zgrajen 1887. Od 1963 do 2004 so bili tiri industrijskega tira postopno, po fazah rekonstruirani oziroma zgrajeni na novo. V teh letih so izgradili veliko tirov, ki so med seboj povezali proizvodne hale, zgradili so tehtnico ter druge manipulativne tiri na področju sektorja kolodvor – Bela. Železniška postaja Jesenice je temu industrijskemu tiru nadzorna ter obračunska postaja, preko katere se oskrbuje družba Acroni, d. o. o.

Industrijski tir kot celota je sestavljen iz zveznih tirov M in MS ter 34 manipulativnih tirov. Zvezna tira sta povezovalna tira med železniško postajo Jesenice in manipulativnimi tiri na področju kolodvora Bela. Industrijski tir Acroni – kolodvor Bela vsebuje:

- dva nivojska prehoda, ki sta opremljena z napravo za zavarovanje prometa s cestno, svetlobno in zvočno signalizacijo ter dvema polzapornicama;
- raztirniki R – 60, ki je vključen v elektrorelejno signalno-varnostno napravo;
- 14 kretnic;
- 3 prehode, ki so označeni z Andrejevim križem;
- mejni tirni signal MT S 36 K, premikalni signal 503 K in pa kritni signal E 503;
- telefonsko omarico s telefonom za sporazumevanje med premikalnim osebjem in vlakovnim odpravnikom;
- armirano betonski most z varovalno železno ograjo višine 110 cm;
- napravo za merjenje radioaktivnosti odpadnega železa v vagonih;
- tirne tehtnice za kontrolno tehtanje naloženih vagonov.

Dejanska dolžina industrijskega tira je 12.252 metrov. Sam zvezni tir M se konča v kilometru 4 + 269,48. Nagibi zveznega tira M so od 2 ‰ do 23 ‰ v padcu in od 1,45 ‰ do 25 ‰ v vzponu, in sicer v smeri kolodvor Bela. Celotno področje kolodvora Bela pa je v horizontali.

2.4 Hitrost vožnje, obremenitev, zavarovanje, lastništvo in vzdrževanje industrijskega tira Acroni kolodvor Bela

Največja dovoljena hitrost vožnje na industrijskem tiru s postaje Jesenice do kolodvora Bela pri največji dovoljeni obremenitvi lokomotive 450 ton je 20 km/h. Pri povratni vožnji pa je največja dovoljena obremenitev premikalne lokomotive 280 ton, pri isti hitrosti 20 km/h. Največja dovoljena hitrost po industrijskih halah je 5 km/h, pri vožnji preko vagonске tirne tehtnice in pod kamerami, ki pregledujejo vsebino vagonov, pa je največja dovoljena hitrost 7 km/h. Ne glede na največje dovoljene hitrosti se mora hitrost premikalnega sestava prilagajati krajevnim in vremenskim razmeram (Navodilo za opravljanje službe na industrijskem tiru Acroni na postaji Jesenice 2005).

Zavarovanje industrijskega tira je urejeno preko cepnih kretnic št. 19 ab – cd, 21 ab – cd in 50 ab – cd, ki so vključene v ERSVN (elektro-relejno-signalna varnostna naprava) železniške postaje Jesenice. Premik preko nivojskih prehodov, ki sta na industrijskem tiru, ter premik po ostalih manipulativnih tirih, ki so prevozni s cestnim vozilom in drugo mehanizacijo, so zavarovani z Andrejevim križem. Kljub temu pa se premik opravi previdno in ob upoštevanju vseh varnostnih navodil.

Industrijski tir s kretnico št. 50 ab – cd, z vso pripadajočo opremo pripada družbi Acroni, d. o. o. Cepni kretnici št. 21 ab – cd in 19 ab – cd ter raztirnik R – 060 so last podjetja Holding Slovenske železnice. Napravi za zavarovanje nivojskega prehoda na industrijskem tiru pa sta last Občine Jesenice.

Samo vzdrževanje opravi podjetje Slovenske železnice, in sicer poslovna enota za vzdrževanje infrastrukture, na stroške lastnika določenih objektov. Vzdrževalna dela so (Pogodba o medsebojnih razmerjih pri uporabi industrijskega tira Acroni Jesenice 2005):

- čiščenje in mazanje kretnic št. 21 ab – cd, 19 ab – cd in 50 ab – cd, v zimskem času tudi odstranjevanje snega in ledu;
- redni pregledi in vzdrževanje raztirnika R – 060;
- redni pregledi in investicijsko vzdrževanje kretnice št. 50 ab – cd ter pripadajočih naprav.

Ostala vzdrževalna dela na celotnem industrijskem tiru opravlja služba za vzdrževanje iz družbe Acroni, d. o. o., če ni drugače določeno s pogodbo.

Samo sporazumevanje med železniško postajo Jesenice in kolodvorom Bela poteka preko posebne telefonske zveze, ki je urejena med njima. Med oskrbovanjem industrijskega tira oziroma notranjega premika pa se sporazumevanje opravi preko interne UKV-naprave ali ustno.

2.5 Izvršilne določbe na industrijskem tiru Acroni kolodvor Bela

Na podlagi sklenjene pogodbe med Holdingom Slovenske železnice in družbo Acroni, d. o. o., se dovoz in odvoz vagonov na oz. z dogovorjenega prevzemališča na kolodvoru Bela opravlja s premikalno lokomotivo in premikalnim osebjem Slovenskih železnic.

Oskrbovanje prevzemališča pomeni le dostavo naloženih in praznih vagonov s postaje na industrijski tir in odvoz že pripravljenih oz. prevzetih vagonov z industrijskega tira na železniško postajo Jesenice. Opravlja se s tako imenovanimi industrijskimi vlaki, ki so sporazumno določeni po voznem redu. Industrijski vlak spremljajo strojevodja, vodja premika, premikač in transportni skladiščnik. Vožnja industrijskega vlaka se sme opraviti le po predhodnem dogovoru in dovoljenju glavnega vlakovnega odpravnika centralne postavljalnice železniške postaje Jesenice ter prometnika industrijskega tira kolodvora Bela.

Po predhodnem sprejetju vlaka z železniške postaje Jesenice mora prometnik industrijskega tira kolodvora Bela:

- o nameravane oskrbovanju obvestiti vse delavce, ki so zaposleni na območju industrijskega tira, da prenehajo z delom ter da se umaknejo na varno razdaljo;
- izprazniti zvezni tir in določiti uvozni tir za uvoz industrijskega vlaka;
- ustaviti notranji premik vagonov in morebitna pomožna premikalna sredstva, ki so jih delavci kolodvora Bela uporabljali za premik;
- postaviti vozno pot na določen uvozni tir in jo zavarovati;
- obvestiti varnostnika, da odpre in zavaruje vhodna vrata na industrijskem tiru;
- določi premikača, da fizično zavaruje nivojska prehoda na zveznem tiru;
- ponoči ob slabi vidljivosti in tudi podnevi razsvetli zunanji prostor na celotnem območju kolodvora Bela.

Vsi telefonski pogovori med prometnikoma, ki se nanašajo na vlakovne vožnje med železniško postajo Jesenice in kolodvorom Bela, se morajo obvezno vpisovati v prometna dnevnik, ki sta nastavljeni pri obeh prometnikih. V centralni postavljalnici na železniški postaji Jesenice pa se vsak pogovor snema, in sicer zaradi večje varnosti prometa in ugotovitve krivca v primeru izrednega dogodka.

2.6 Industrijski tir Acroni – Slovenski Javornik

Železniška postaja Slovenski Javornik se nahaja na progi Jesenice–Ljubljana v km 627.408 in je podrejena nadzorni postaji Jesenice. Postajno območje od enega uvoznega signala pa do drugega meri 1646 m. Postaja ima dva sprejemno-odpravna tira. Tir številka 1 je glavni prevozni tir, po katerem vlaki prevozijo postajo. Tir je namenjen za sprejem in odpravo potniških vlakov. Tir številka 2 je glavni tir in služi za sprejem in odpravo tovornih in manipulacijskih vlakov. Železniška postaja Slovenski Javornik nima prometnika, to pomeni, da na tej postaji nihče ne dela. Postaja je zasedena samo ob premiku na industrijskem tiru Slovenski Javornik. V izjemnih primerih je namenjena sprejemu in odpravi potniških vlakov (Postajni poslovni red postaje Slovenski Javornik 2009).

Dostava vagonov na postajo, ko le-ta ni zasedena s prometnikom, ni dovoljena. V izjemnih primerih, kadar je postaja zasedena s prometnikom, se oskrbovanje prevzemališča opravlja kot postajni premik, v času zadrževanja vlakov na postaji. Pri urejanju premikalnih voženj na postajni oz. industrijski tir se sporazumevanje s prometnikom opravi ustno ali z UKV-aparati. Vsako premikalno vožnjo premikalnega sestava z industrijskega tira ali na industrijski tir dovoli prometnik. Pri oskrbovanju prevzemališča dovoljeno dolžino premikalnega sestava omejuje uporabna dolžina slepega dela industrijskega tira, ki znaša 202 m (okoli 36 osi). Premikalni sestav se

mora pri vožnji na prevzemni tir (in obratno) zavirati zračno. V ta namen se mora opraviti zavorni preizkus vseh vagonov z vključenimi zračnimi zavorami. Z direktno zavoro premikalnega stroja družbe Acroni, d. o. o., se v smislu določb Pravilnika o zavorah, varnostnih napravah in opremi železniških vozil lahko zavira skupina vagonov z največ 22 osmi. Dostavljene vagone mora premikalno osebje zavarovati proti samopremaknitvi tako, da zategne vse ročne zavore. Pregled vagonov pred dostavo na nakladanje, po nakladanju in po razkladanju je v pristojnosti prevoznika – Holdinga Slovenskih železnic.

Industrijski tir Acroni–Slovenski Javornik se na postaji Slovenski Javornik enostransko odcepi od postajnega tira št. 2 s kretnico št. 3 v km 627.546, desno od proge Ljubljana–Jesenice.

Industrijski tir Acroni – Slovenski Javornik (Postajni poslovni red postaje Slovenski Javornik, 2009):

- upravlja družba Acroni, d. o. o.;
- uporablja se za sprejem in odpravo vagonskih pošilk samo za Acroni Jesenice – obrat Slovenski Javornik;
- za posluževanje industrijskega tira veljajo določbe, ki so v pogodbi sklenjene med prevoznikom (Holdingom Slovenskih železnic) in družbo Acroni, d. o. o.;
- prevzemališče vagonov med prevoznikom in družbo Acroni, d. o. o. je na industrijskem tiru 3 a;
- uporabna dolžina industrijskega tira je 180 m;
- najmanjši radij krivine na industrijskem tiru je 150 m;
- največja dovoljena hitrost pri premiku na prevzemališču je 10 km/h;
- dovoljeni osni pritisk na industrijskem tiru je 18 ton;
- začetni kilometri industrijskega tira se začnejo pri slepem tirnem zaključku matičnega tira in končajo 1025 m na drugi strani tovarniškega območja;
- odvoz vagonov s prevzemališča na posamezna manipulativna mesta na industrijskem tiru 3 a in obratno opravlja osebje družbe Acroni, d. o. o., s svojim premikalnim osebjem in s svojo vleko.

3 ŽELEZNIŠKA POSTAJA JESENICE

3.1 Zgodovina železniške postaje

Železniška proga skozi Jesenice je bila zgrajena leta 1870, in sicer je bila to proga Ljubljana–Trbiž Italija. Proga je bila dolga 102 km in je imela 12 vmesnih postaj. Na tej progi je na začetku njenega obstoja vozil en par potniških vlakov, ki je imel 4 razrede in je potreboval za celotno pot pet ur in pol. Sama železniška postaja Jesenice je bila ena izmed vmesnih postaj s 4 tiri dolžine 1,2 km. Zgrajena je bila s zasebnim kapitalom koncesionarjev, vendar jo zaradi stalnih izgub leta 1884 odkupi država.

Leta 1889, 5 let kasneje, speljejo tir iz železniške postaje Jesenice v železarno Jesenice. Med železarno Jesenice in obratom na Javorniku speljejo leta 1906 ozkotirno železnico, ki je bila prva elektrificirana železnica na ozemlju takratne Jugoslavije. V kurilnici na Jesenicah se kot muzejski eksponat še vedno hrani prva električna lokomotiva.

Med leti 1902–1906 je potekala gradnja Karavanškega predora. Med gradnjo so izvajalci naleteli na številne ovire, vodo in plin. Pri gradnji je življenje izgubilo 52 delavcev, največ v eni eksploziji, kjer je ugasnilo 14 življenj. Med gradnjo Karavanškega predora je vzporedno potekala izgradnja proge Beljak–Jesenice–Gorica–Trst, ki je v letih 1903–1913 potekala v 4 fazah rekonstrukcije postaje Jesenice z izgradnjo kurilnice. V tistem času je bilo na železniški postaji Jesenice zaposlenih približno 300 delavcev in od takrat pa do leta 1978 se sama postaja ni več bistveno spreminjala. V času 2. svetovne vojne je bila železniška postaja Jesenice nekajkrat bombardirana, pri tem so bila uničena poslopja, ki so bila po vojni na novo izgrajena. Danes ta poslopja ne zadovoljujejo vseh potreb delovanja postaje, zato so velikokrat potrebne improvizacije, da zagotovimo najnižje standarde za izvajanje del.

Po letu 1913 ni prišlo do večjih rekonstrukcij postaje vse do leta 1959, ko se je izvedla rekonstrukcija v 5 fazah. Prve 3 faze so bile izpeljane od leta 1959 do leta 1962, vendar te faze niso povečale prometne zmogljivosti postaje. 4 faza se je pričela izvajati leta 1978. Postaja je pridobila na tirnih zmogljivostih (pridobili smo 3 tiri za promet), tiri 9–16 so bili bistveno podaljšani, zgrajeno je bilo novo – sodobno blagovno skladišče, tiri za popravila tovora, napajanje živine, inšpekcijske preglede. Do zaključka 4. faze je bilo zavarovanje prometa na postaji še vedno staro. Manjkale so še sodobne elektrorelejne signalno-varnostne naprave, nove zveze za sporazumevanje, nove telekomunikacijske naprave. V 5. fazi izgradnje naj bi postaja pridobila še 12 vozno-izvoznih ranžirnih tirov.

Zmogljivost tirov iz zgodovine železniške postaje Jesenice:

- leta 1870: 1,2 km tirov
- leta 1913: 10 km tirov
- leta 1960: 11,5 km tirov
- leta 1982: 16,5 km tirov
- leta 1987: 18,5 km tirov

Zgodovinsko pomembni datumi:

- 6. 2. 1957: elektrificirana proga Rosenbach–Jesenice
- 27. 11. 1964: elektrificirana proga Ljubljana–Jesenice
- 22. 5. 1979: uveden dvotirni promet Jesenice–Rosenbach

S temi datumi se pričnejo velike izboljšave v prometu:

- obremenitev najmočnejše parne lokomotive na progi Jesenice–Rosenbach je bila 420 ton, če pa je imela še dve dopregi, je bila ta obremenitev 1060 ton ter vozni čas 28 minut;
- 6. 2. 1957, ko se je proga elektrificirala, so z novo električno lokomotivo izboljšali vozni čas za 11 minut, s približno enako obremenitvijo.

Skozi tunel je bilo leta 1937 prepeljanih približno 6.900 bruto ton/dan, leta 1955 15.000 bruto ton/dan, leta 1983 pa preko 18.000 bruto ton/dan. Dovoz blaga v železarno Jesenice je bil letno med 900.000 ton in 1.000.000, in sicer je od tega prispelo 96 % blaga po železnici. Odvoz blaga iz železarne Jesenice pa je bil okoli 350.000 ton letno, od tega 55 % po železnici. V potniškem prometu so Slovenske železnice doživele največji razcvet med leti 1970 in 1974. Takrat je v mednarodnem potniškem prometu vozilo 8 parov brzi vlakov s 13 do 15 vagoni. Za primerjavo: leta 1950 je vozil samo 1 par s 3 vagoni.

3.2 Današnje stanje železniške postaje

Železniška postaja Jesenice leži na progi Ljubljana–Jesenice, državna meja je v kilometru 630.208 na nadmorski višini 573 m in je nadrejena postajam Medvode, Škofja Loka, Kranj, Podnart, Lesce – Bled, Žirovnica ter Slovenski Javornik.

Na železniško postajo Jesenice prihajajo vlaki iz 3 smeri:

- iz smeri Ljubljana, kjer je enotirna proga in se vlaki križajo na postajah,
- iz smeri Nova Gorica, kjer je enotirna proga in se vlaki tudi križajo na postajah,
- iz smeri Področca (Avstrija), kjer imamo dvotirno progo in križanje vlakov ni pomembno, le da se v tunelu ne srečata tovorni in mednarodni potniški vlak.

Železniško postajo Jesenice sestavljajo naslednje tirne skupine (Postajni poslovni red postaje Jesenice 2009):

- sprejemno-odpravna skupina tirov:
 - o za potniški promet: 01 (101), 03, 04
 - o za tovorni promet: 02, 05, 06, 07, 11, 12, 13, 14 (114), 15, 16, 17, 041
- ranžirna skupina tirov: 21, 022, 122, 123, 124, 125, 126, 131, 132
- garažna skupina tirov: 42, 43, 44, 46, 08, 09, 031, 032
- delavniško-manipulativna skupina tirov: 431, 432, 433, 441, 442, 443, 450
- skupina tirov sekcije za vleko: 422, 371, 372, 373, 374, 375, 381, 382
- skupina skladiščno-manipulativnih tirov: 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 350, 351, 352, 353, 360

- skupina carinsko-manipulativnih tirov: 301, 302, 303, 304, 305, 410, 411, 420, 421
- izvlečni tiri:
 - o na južni strani postaje je izvlečni tir 034
 - o na severni strani postaje je izvlečni tir 220
- postajno-progovni tiri: 501, 502, 503, 601, 602
- zvezni tiri: 033, 035, 036, 054, 064, 074, 103, 138, 310, 320, 340, 430, 911, 929, 930, 940, 950, 960

Namen posameznih tirov (Postajni poslovni red postaje Jesenice 2009):

- tiri 001, 101, 003, 004 so tiri, namenjeni za sprejem in odpravo potniških vlakov iz in za vse smeri. Kadar to prometna situacija dopušča, se lahko uporabijo za sprejem in odpravo tovornih vlakov;
- tiri 002, 005, 006, 007, 011, 012, 013, 014 (114), 015, 016 so tiri, namenjeni za sprejem tovornih vlakov iz vseh smeri, in sicer je ta sprejem odvisen od dolžine vlaka;
- tir št. 17 je namenjen za zbiranje tovora in sestavo vlakov za industrijski tir Acroni Jesenice. Istočasno je predajno-prevzemno mesto vagonovskih pošiljk med družbo Acroni, d. o. o., in prevoznikom na postaji;
- na tiru 321 je nameščena avtomatska tirna tehtnica nosilnosti 100 ton in dolžine 20 m;
- na tiru 422 je zgrajena električna okretnica dolžine 24,2 m;
- plin za gretje kretnic je shranjen v dveh plinskih postajah na južni strani. Ob tiru 036 stoji plinska postaja s kapaciteto 5.000 kg, na severni strani pa imamo plinsko postajo s kapaciteto 3 x 5.000 kg.

Postaja ima 4 industrijske tiri in 2 ločeni skupini manipulativnih tirov, ki se cepijo iz postaje:

- industrijski tir Acroni Jesenice
- industrijski tir Oniks
- industrijski tir Intereuropa
- industrijski tir za vzdrževanje vagonov in strojev
- carinsko-manipulativna skupina tirov in
- skladiščno-manipulativna skupina tirov

3.3 Peroni na železniški postaji

Pred postajnim poslopjem, ob tiru 001, je pokrit srednje visok asfaltiran peron dolžine 146,4 m in širine 9,84 m. V podaljšku je ob tiru 101 nepokrit, srednje visok asfaltiran peron dolžine 122 m, širine od 2,7 m do 9,84 m. Med tiroma 003 in 004 je pokrit, srednje visok otočni asfaltiran peron dolžine 306,49 m in širine 10,88 m. Peron je s postajnim poslopjem povezan s podhodom. Za opremljanje potniških garnitur in rezervnih potniških vagonov z vodo so zgrajeni podzemni hidranti:

- med tiroma 002–003 vzdolž otočnega perona imamo 6 priključkov
- med tiroma 004–005 vzdolž otočnega perona imamo 8 priključkov
- ob tiru 008 so 3 priključki.

3.4 Opremljenost postaje s signalno-varnostnimi napravami

Železniška postaja Jesenice je za zavarovanje opremljena z elektrorelejno signalno-varnostno napravo, ki jo imenujemo postajna postavljalnica. Nameščena je v centralni postavljalnici (CP). Z njo se upravlja celoten promet na postaji preko kontrolne panojne tirne slike in dveh različnih postavljalnih pultov, ki jih uporabljata prometnika. V postajno postavljalnico so vključeni:

- vsi tiri in vse kretnice na glavnih in ranžirnih tirih,
- vsi premikalni in mejno-tirni signali,
- vsi predsignalni, uvozni in izvozni signali,
- 2 nivojska prehoda v smeri industrijskega tira Acroni, ki sta opremljena s polzapornicami.

Uporaba postajne postavljalnice preko številčnih postavljalnih pultov se beleži s tiskalnikom. Vsak premik kretnic oz. vsako delo na postavljalnici se zabeleži in s tem pripomore k večji varnosti.

Na železniški postaji Jesenice je za registrafonsko snemanje in shranjevanje pogovorov v zvezi z urejanjem prometa nameščen 16-kanalni digitalni registrafon tipa AHS MDR 2000. Snemanje prostora se opravlja preko mikrofонов, katere uporabljajo prometniki ter ostalo izvršilno osebje, ki uporablja RDZ (radiodispečerske) kanale in UKV-naprave.

Registrafon je postavljen zato, da imamo ob izrednih dogodkih zabeležen celoten pogovor med prometno službo in drugimi službami. Sam registrafon ima vgrajeno napravo za registriranje točnega časa in datuma, ki se lahko sproti odčita na napravi. Reprodukcijska posnetih pogovorov z registrafona se opravlja na sedežu Službe za notranji nadzor Ljubljana.

3.5 Električna stičišča na postaji

Na železniški postaji Jesenice je stičišče dveh sistemov električne vleke:

- enosmerna napetost 3 KV na južni strani postaje in v celoti tir 15, 16 in 17,
- izmenična napetost 15 KV 16 2/3 Hz na severni strani postaje.

4 SODELOVANJE MED DRUŽBAMA

Aktivnosti, ki potekajo na obeh industrijskih tirih, so:

- kolodvor Bela:
 - o dovoz vsega repromateriala, ki je naročen in transportiran preko železnice
 - o dovoz praznih, naročenih vagonov za nakladanje
 - o odvoz praznih, repromateriala razloženih vagonov,
 - o odvoz vagonov, naloženih z izdelki družbe Acroni, d. o. o.
- Slovenski Javornik:
 - o dovoz praznih, naročenih vagonov
 - o odvoz vagonov, naloženih z izdelki družbe Acroni, d. o. o.

4.1 Potek dovoza repromateriala na industrijski tir kolodvor Bela

Repromaterial za družbo Acroni, d. o. o., prihaja iz vseh možnih smeri na železniško postajo Jesenice. Iz avstrijske strani prihaja od različnih podjetij, ki se ukvarjajo z zbiranjem starega železa in jekla, ter prav tako iz ljubljanske in goriške smeri. Ko določeni vlak pripelje vagono z repromaterialom, se prične postopek odstavljanja vagona iz kompozicije. Te vagono transportni skladiščnik najprej označi z listki, na katerih piše Acroni, d. o. o. Potem vagono-pregledna služba pregleda, ali so vagoni uporabni in pravilno naloženi. Ko te dve službi opravita svoje delo in če ne pride do kakršnih zapletov, se prične odstavljanje vagonov s strani premikalne skupine železniške postaje Jesenice. Glavni prometnik v dogovoru s premikalnim vodjem prične odstavljati vagono iz določene kompozicije, in sicer na že vnaprej dogovorjeni tir. Prometnik postavi premikalno pot, medtem pa premikalni vodja s premikači in strojevodjo na premikalni lokomotivi opravi celoten premik vagonov. Ko so vagoni že odstavljeni, jih ročno zavremo in počakamo na naročilo družbe Acroni, d. o. o., katere vagono naj se pripelje na kolodvor Bela.

Promet na industrijskem tiru je urejen s posebnim voznim redom, o katerem se železniška postaja Jesenice in družba Acroni, d. o. o., dogovorita za vsako voznoredno obdobje. Dostava vagonov se opravi po vnaprej dogovorjenih terminih (Pogodba o manipulativnih določilih 2006):

- dostava/dovoz: od 01.00 do 04.00
- dostava/dovoz: od 08.30 do 10.30
- dostava/dovoz: od 14.00 do 16.00
- dostava/dovoz: od 21.00 do 23.00

Družba Acroni, d. o. o., preko faksa obvesti železniško postajo Jesenice, kateri vagoni so v družbi Acroni, d. o. o., pripravljeni za povratno vožnjo iz železarne z obrazcem Vag – 3 a. Transportni skladiščnik železniške postaje Jesenice pa prav tako preko faksa obvesti železarno z obrazcem Vag – 3, katere vagono bodo pripeljali v družbo Acroni, d. o. o. Iz obrazca Vag – 3 in Vag – 3 a je razvidno sledeče:

- število vagonov
- serija vagona
- kraj izročitve

- ura izročitve
- obračun
- neto masa vagona
- tara vagona
- podpis obeh strank
- bruto teža vagona

```

Program:UTP251 Start ob:08:34:34 Terminal:3548 Prijava:UTPJS Uporabnik/
EO:354820001110003
Izročeni vagoni uporabniku
Vag-3
Prevoznik na postaji -----:42400 Jesenice-----
Uporabnik -----:43724 SZ ACRONI, D.O.O.
Dne 10 NOV 09
Izročeni
Stevilka .Se. .Obrčun.S. Opis .Netto .Ta
K-254.vagona .ri.Kraj .ura .WNDDUU.t.V.izkaz.Opomba .masa .Ma
=====
52086 317959511922 Ea 09131 0200 111002 1 Odp.zel 45000 21
52087 317959521210 Ea 09131 0200 111002 1 Odp.zel 45000 21
52088 317959479111 Ea 09131 0200 111002 1 Odp.zel 45000 20
00000 315408071407 Ta 09131 0200 111002 0 Dispoz 22
00000 315408071449 Ta 09131 0200 111002 0 Dispoz 23
52089 315659609301 Ea 09131 0200 111002 1 Odp.zel 47200 22
=====
REKAPITULACIJA
stevilo strani -
Skupaj vagonov -
Masa; neto
tara
bruti
Podpisa Prevoznik Uporabnik
PESI-----

```

Slika 1: Obrazec Vag – 3

Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2009

Ko se zaključi vse v povezavi s pošiljanjem papirjev, se s strani transportnega skladiščnika prične postopek priprave vagonov za odvoz v družbo Acroni, d. o. o. Obvesti glavnega prometnika in vodjo premika, katere in koliko vagonov se bo formiralo za sestavo kompozicije vlaka. Ko oba dobita vse potrebne informacije, prične prometnik s postavljanjem premikalnih poti, vodja premika, premikači in premikalna lokomotiva pa s sestavo vlaka. Določeno število vagonov lokomotiva izvleče v izvlečni tir 220, ki je na severni strani postaje, kjer s pomočjo premikača odbije vagona, ki so že vnaprej označeni, da se jih bo odpeljalo v družbo Acroni, d. o. o., na določen tir, tam pa jih drugi premikač "ulovi" s pripomočkom, ki mu pravimo cokla. Ostale vagona se odbije nazaj, kjer jih ulovi tretji premikač, prav tako s coklami. Ko se odbijanje konča, se s premikalno lokomotivo zapeljemo do vagonov, ki so namenjeni v družbo Acroni, d. o. o., in jih s severne strani med seboj stisnemo in povežemo. Nato se lokomotiva premakne preko drugega prostega tira na južni strani ter do vagonov z južne strani, kjer se jo kompletira in sestavi v vlak. Ta vlak oz. njegove vagona pregleda pregledna služba, ali so v brezhibnem stanju ter ali zavirajo. V ta namen napišejo poseben obrazec, s katerega je razvidno, kdo je opravil preizkus, če pride do izrednega dogodka, da se lahko ugotovi odgovorna oseba.

0079 - SLOVENSKE ŽELEZNICE

List: 1 / 1


POROČILO O SESTAVI IN ZAVIRANJU VLAKA 70481 / -----
 relacija: Jesenice - Jesenice

Postaja popisa Jesenice----- *tevilka 2
 Datum 091110 ura 0010 postaja Jesenice----
 datum 091110 ura 00

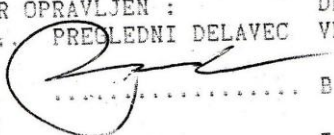
*TEVILKA ! VAGDNA	! DOLE! ! OSI!	TARA ! (m) !	NETO ! (t) !	! ZAVR! (t) !	VRSTA ! BLAGA !	ODPRAVNA ! POSTAJA !	NAMEMBNA ! POSTAJA !	! RAJON! !		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
LOKOMOTIVA/čelo vlaka										
317959511922	04	14,1	21,0	45,0	P 53	Odp.zel Lj. Ernuèe	Jesenice--		240	
317959521210	04	14,1	21,8	45,0	P 53	Odp.zel Lj. Ernuèe	Jesenice--		240	
317959470111	04	14,1	21,0	45,0	P 53	Odp.zel Lj. Ernuèe	Jesenice--		240	
315408071407	04	14,1	22,8		P 53	.Dispoz 5442.	Jesenice--		240	
315408071449	04	14,1	23,0		P 53	.Dispoz 5442.	Jesenice--		240	
315659609301	04	14,1	22,8	47,2	P 53	Odp.zel 5642.	Jesenice--		240	

Skupaj : 6 24 84,6 132,4 182,2 P 318 0 X 0.8 =
 Voz: 6 24 84,6 132,4 182,2 P 318 Roèna zavora 1
 318 X 1.00 = 318

MASA RZM V.Z OSI DOLE Potrebni zavorni % do p Jesenice = 21
 VLAKA: 315 318 P 24 85
 643035 VLA 066 045 P
 SKUPAJ 381 363 24 85 ZAVORNI ODSOTOK = 95

POPISNI VLAKOVODJA: 

ZAZNAMKI:-----

POPOLNI PREIZKUS ZAVOR OPRAVLJEN : DELNI PREIZKUS ZAVOR OPRAVLJEN
 NA POSTAJI: *Jesenice* PREDLEDNI DELAVEC VRSTA POSTAJA PODPIS
 DNE: *11.10.2009*  B C D
 OB: *20.0* B C D
 STROJEVODJA: B C D

Slika 2: Poroèilo o sestavi in zaviranju vlaka

Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2009

Nato se prične dogovor med prometnikoma železniške postaje Jesenice in družbe Acroni, d. o. o., glede sprejema vlaka na industrijski tir kolodvor Bela. Ko prometnik družbe Acroni, d. o. o., sprejme vlak, se začne postopek postavljanja poti za industrijski tir Acroni. Po postavljeni poti prometnik železniške postaje Jesenice obvesti strojevodjo ter vodjo premika o postavljeni poti. Nato se prične pot z železniške postaje na kolodvor Bela, ki traja približno dobrih pet minut.

Ob prihodu na kolodvor Bela se vlak ustavi pred tirno tehtnico za kontrolno tehtanje naloženih vagonov. Tukaj izstopi transportni skladiščnik, ki ima vso potrebno

dokumentacijo glede pripeljanih vagonov: tovorni list, obrazec Vag – 3 (dokaz za primopredajo vagonov). Prav tako tukaj dobi vso potrebno dokumentacijo v zvezi z vagoni, katere odpeljemo nazaj na železniško postajo Jesenice. Ko je tehničnica pripravljena za tehtanje,, nam prometnik kolodvora Bela da znak, da lahko zapeljemo čez njo, in sicer s hitrostjo 7 km/h. Če je ta hitrost večja, se mora postopek ponoviti. Kretnice na kolodvoru Bela so že postavljene na prazen tir, kjer vagoni odpnemo in jih zavarujemo proti samopremaknitvi. Od tu naprej te vagoni prevzame premikalna skupina kolodvor Bela, in sicer šele po naši umaknitvi s kolodvora Bela.

Za pot nazaj so že pripravljene prazni oziroma naloženi vagoni na istem, s pogodbo dogovorjenem tiru ali pa ni nič povratnega tovora in se vrnemo nazaj na železniško postajo Jesenice samo s premikalno lokomotivo. Če imamo ob vrnitvi tovor, transportni skladiščnik prevzame vso potrebno dokumentacijo (tovorni list, obrazec Vag – 3 a) vagona, naloženega z izdelki družbe Acroni, d. o. o.

Program:UTP253 Start ob:01:03:42 Terminal:3548 Prijava:UTPJS Uporabnik
EO:354820091110010

Prevezeti vagoni od uporabnika
Vag-3a Stran:

Prevoznik na postaji -----:42400 Jesenice-----
Uporabnik -----:43724 SZ ACRONI, D.O.O.
Dne 10 NOV 09

.Številka	.Se.	Prevezeti		.Obrčun.	.Š.	.Opis	.Netto	.Ta
Vag24.vagona	.ri.	.Kraj	.ura	.NWDDUU.	.t.	.V.izkaz.	.Opomba	.Masa
318053750325	Ea	09131	0155	111001	0	.Odp.ze		23
318053778219	Ea	09131	0155	111001	0	.odad z		24
318553772118	Ea	09131	0155	111001	0	.Odp.ze		24
318553772845	Ea	09131	0155	111001	8	.Odp.ze		24
318553771110	Ea	09131	0155	111001	0	.Odp.ze		24
318553772142	Ea	09131	0155	111001	0	.Odp.je		24

REKAPITULACIJA

Število strani -
Skupaj vagonov -
Masa: netto
tarra
bruti

Podpisa Prevoznik Uporabnik
PESI-----

Slika 3: Obrazec Vag – 3 a
Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2009

Povratna pot se ravno tako prične z dogovorom med prometnikoma o možnostih prihoda na železniško postajo Jesenice. Ko je vse dogovorjeno in je pot postavljena, dobimo s strani prometnika kolodvora Bela dovoljenje za odhod. Nato zopet prevozimo tirno tehničnico s hitrostjo 7 km/h, kjer se opravi tudi vizualni pregled s strani varnostnikov in kjer se vsebina vagonov tudi snema preko kamere. Po prevozu tirne tehničnice se hitrost vlaka poveča na 20 km/h. Vodja premika zaradi zavarovanja in postavitve prepeljalne poti najavi prihod vlaka prometniku železniške postaje Jesenice. Prometnik železniške postaje Jesenice postavi in zavaruje pot ter obvesti premikalno osebje, na katerem tiru je postavljena pot. Vlak se na tem tiru ustavi in s strani preglednega osebja tehnično pregleda. Če so vsi vagoni v brezhibnem stanju, se taki vagoni sortirajo in deponirajo ter počakajo na nadaljnjo

pot, če pa niso v brezhibnem stanju, se jih odvisno od poškodbe ali deponira ali pa pošlje v Ljubljano na popravilo. Če je vagon naložen z izdelki družbe Acroni, d. o. o. in ni v brezhibnem stanju, vendar njegova poškodba ne bi ogrožala prometa, se tak vagon kljub temu napoti na namembno postajo in se ga po razložitvi popravi. Vagone iz družbe Acroni, d. o. o., sortiramo v štiri skupine:

- **tranzit** (naloženi vagoni, ki potujejo v smeri Avstrije; prazni vagoni, ki so last držav severne in severozahodne Evrope),
- **direktno** (naloženi vagoni, ki potujejo v smeri Ljubljane, in prazni vagoni, ki so last držav severovzhodne Evrope ter Balkana),
- **blejska proga** (naloženi vagoni, ki potujejo v smeri Gorice, in prazni vagoni, ki so last Italije),
- **deponija** (prazni vagoni, last Slovenskih železnic, ki čakajo na vagonsko odredbo).

4.2 Dovoz praznih, naročenih vagonov za naklad na tir kolodvor Bela

Vagonska evidenca se vodi na način, ki je predpisan z navodilom 131.01. in v skladu s cotifom, ki je začel veljati 1. 7. 2006. Naročnik je dolžan naročiti vagon na odpravni postaji en dan pred nakladanjem, posebni vagoni se naročajo dva dni pred nameranim nakladanjem. Vagoni se naročajo pisno z naročilnico Vag – 23 do devete ure na železniški postaji Jesenice. Samo naročanje vagonov se opravlja z vagonsko naročilnico Vag – 23, ki mora biti podpisana in žigosana s strani naročnika, družbe Acroni, d. o. o.

Naročnik mora ob naročanju vagona vpisati:

- datum nakladanja
- vrsto in maso blaga
- dolžino (če je naklad daljši od 7 m)
- namembno postajo
- datum in čas naročila
- svoj naslov

Ob izvozu blaga izven meja države pa mora naročnik vpisati tudi podatek, kje naj blago prevozi mejo – na katerem mejnem prehodu.

Nakladalni rok vagonov:

- **industrijski tir Slovenski Javornik** – 7 ur: nakladalni rok in čas za interni premik prične teči ob predaji vagona uporabniku na primopredajnem mestu, preneha pa ob dejanskem prevzemu vagona od uporabnika na primopredajnem mestu;
- **industrijski tir Acroni** – 7 ur: nakladalni rok začne teči od časa, ko so vagoni dostavljeni uporabniku na nakladalno mesto kolodvor Bela.

Dovoz praznih vagonov za družbo Acroni, d. o. o., se opravi na enak način kot dovoz repromateriala v omenjeno podjetje. Postopka sta identična.

Slovenske železi 43724 ACRONI Vag-23

33J 19 VAGONSKA NAROČILNICA štev. 1665

Mol. mesto katero naročam za dne 18.12. 20.08. leta na postaji 42140102

18.12.08 Naročnik ACRONI, d.o.o. 19/63 (šifra) 42140102

1045 Cesta Borisa Kidriča 44, 4270 Jesenice (šifra) 42140102

ACRONI, d.o.o. (šifra) 19/63

Član skupine SŽ (šifra) 19/63

izpolni naročnik		Blago								Nakladalni pripomočki		Naročilo	
količina	število osi	vrstaja	vrsta	masa (t)	prostornina (m ³)	površina (m ²)	dolžina (m)	količina	vrsta	Namembna postaja	Prizava	Prihodna postaja	Dostaviti na industrijski tir
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			12
1	4	Eaz	pločev.	50									

Vagone zahtevam izključno dne 20..... leta in ob uri

IZJAVA: Vztrajam pri naročilu (z besedami) vagona do dostave

V dne 18.12. 20.08. leta 1045

Za nakladanje je treba dostaviti					Šifre namembne			Naročilo				
Vagon		nakladalni pripomočki			za blago	železnice	postaje	mejnega prehoda SŽ	vpisano v Vag-24		odpovedano	
količina	serija in podserija	količina	vrsta	kategorija					zapored. številka	datum	datum	ob uri
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	5850				720810	79	42102	-	684	18.12.08		

Slika 4: Vagonka naročilnica Vag – 23

Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2008

4.3 Odvoz praznih, z repromaterialom razloženih vagonov s tira kolodvor Bela

Ob prispetju industrijskega vlaka na kolodvor Bela ima družba Acroni, d. o. o., večinoma pripravljen povratni tovar ali pa vsaj od repromateriala razložene vagonne. Družba Acroni, d. o. o., mora čim prej izprazniti vagonne in jih vrniti železniški postaji Jesenice v nadaljnjo uporabo, v nasprotnem primeru je dolžna plačati vozovno zamudnino, ki je razvidna iz spodnje tabele št. 1.

Število osi	Do 72 ur	Od 73 do 168 ur	Nad 168 ur
2-osni vagon	1,00 EUR/uro/vagon	1,30 EUR/uro/vagon	1,50 EUR/uro/vagon
4-osni vagon	1,50 EUR/uro/vagon	1,80 EUR/uro/vagon	2,00 EUR/uro/vagon

Tabela 1: Vozovna zamudnina

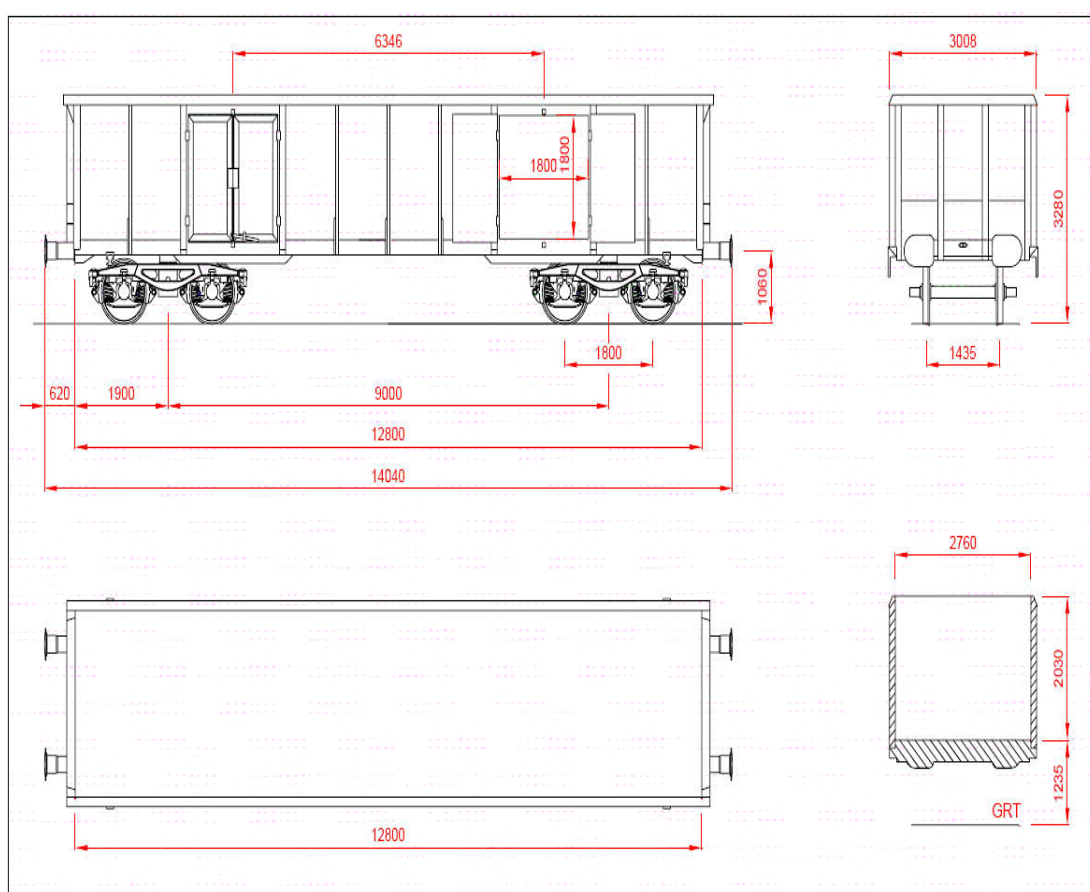
Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2006

Pripravo izpraznjenih vagonov opravi premikalna skupina kolodvor Bela, in sicer na tiru, ki je določen z manipulativno pogodbo med podjetjema. To pomeni, da so vsi

vagoni med seboj povezani ter speti z zračnim vodom za zaviranje. Zaviranje samega vlaka, ki se bo odpravil na železniško postajo Jesenice, opravi na kolodvoru Bela vodja premika. Z opravljenim preizkusom delovanja zavor je vlak pripravljen za odhod na železniško postajo Jesenice. Potreben je samo še dogovor med prometnikoma in dovoljenje prometnika kolodvora Bela za odhod.

4.4 Odvoz vagonov, naloženih z izdelki družbe Acroni, d. o. o., s tira kolodvor Bela

Ob prispetju praznih, naročenih vagonov jih premikalna skupina kolodvor Bela odpelje v tovarniške hale družbe Acroni, d. o. o., kjer jih s pomočjo dvigal naložijo z izdelki omenjene družbe. Na kolodvoru Bela naročajo vagonne serije E, ker na njih nakladajo kolute pločevin.



Slika 5: Vagon serije E
Vir: <http://www.slo-zeleznice.si/>

Vagon mora imeti lesen pod, zato da se pod kolote pričvrstijo določeni profili, da preprečimo samopremaknitev tovora. V en vagon serije E naložijo po tri kolote nerjavne pločevine. Vsak vagon mora biti opremljen s tovarnim listom za mednarodni ali notranji promet ter s tehtalnim listom. Tehtanje se opravi ob povratni vožnji s kolodvora Bela proti železniški postaji Jesenice. V primeru, da je teža vagona sumljiva, se opravi še eno tehtanje vagona na železniški postaji Jesenice,

kjer se ugotovi dejansko težo vagona, katero se vpiše na tehtalni listek in na osnovi katerega se tudi opravi obračun za prevoz blaga.

The form is a detailed freight bill with the following sections:

- Sender Information (Top Left):** "MILKUS" doo LJUBOGOSTA BE, PALE BOSNA I HERCEGOVINA. "ODPAD d.o.o. PIVKA" Velika Pristava 23, za Acroni doo Jesenice B, Kidriča 44.4270 Jesenice, SI.
- Receiver Information (Top Right):** "ACRONI doo Jesenice Molimo uredno vaganje "16.S13.26329/08.9124" Obrazec : PLPPNO.
- Station and Date (Middle):** Jesenice ind.kot "ACRONI" Slovenija, 17.12.08.
- Goods Description (Bottom Table):**

Row	Weight (kg)	Value (EUR)	Notes
A	44 44 140,2	107,1	7204 3402 - 4002 - C.O.
B	78 522	177	7204 49600
C	554	164 = 81,00	7204 49
- Official Stamps:** "REPUBLIKA SLOVENIJA" and "ZELJEZNIŠKI PROMET VOJNINA" stamps.
- Handwritten Notes:** "1 Vagon", "Otpadno željezo E3/E1", "Dobava", "Banja Luka - Dobrljin/Volinja - S. Marof/Dobava", "2778 - HI Cargo", "0079 - SZ", "144 44 140-2", "0044 1079592", "Banjaluka 17.12.08".

Slika 6: Tovorni list za mednarodni promet
Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2008

Slika 7: Tovorni list za notranji promet
Vir: Interno gradivo podjetja Slovenske železnice 2008

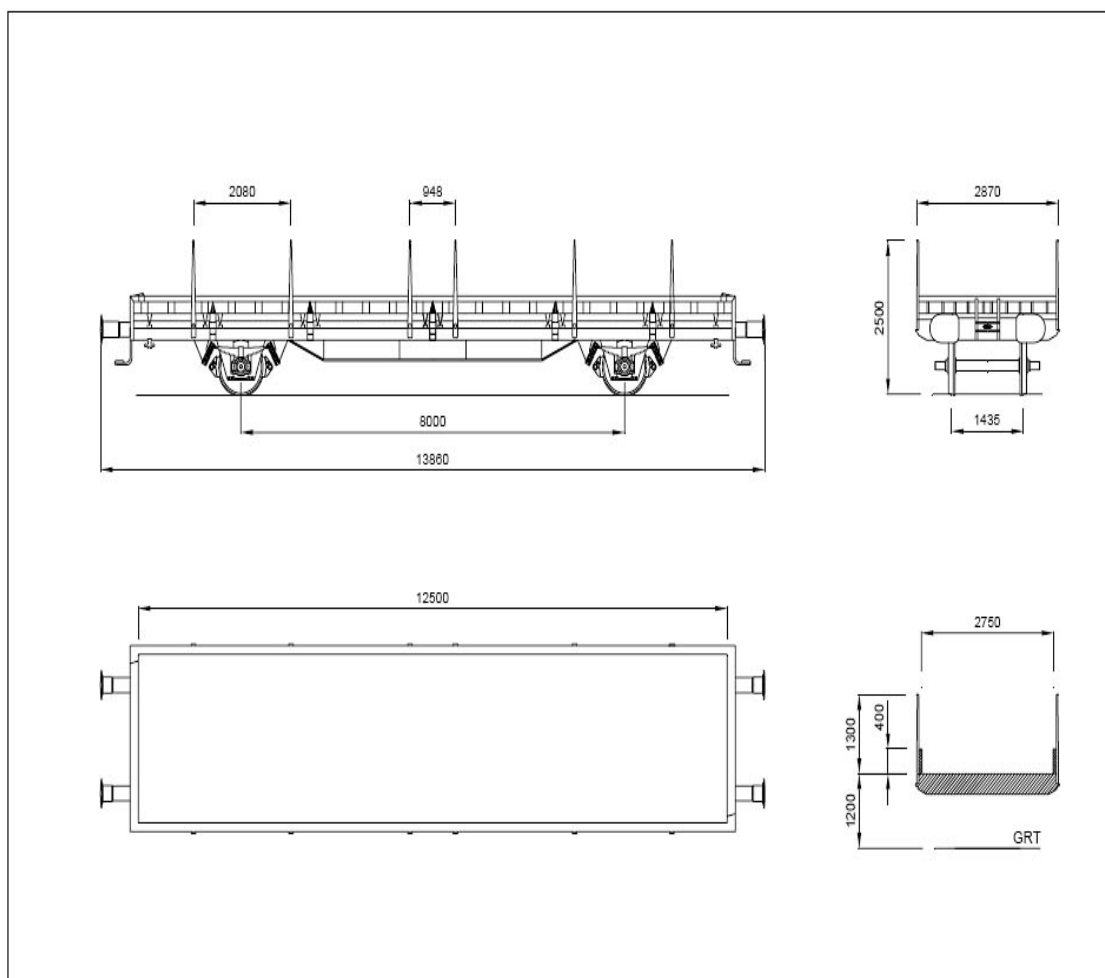
4.5 Dovoz praznih naročenih vagonov na industrijski tir Slovenski Javornik

Postopek naročanja vagona je identičen ne glede na to, kdo je naročnik vagona. Potrebno je izpolniti naročilnico Vag – 23, in sicer najmanj dva dni pred zahtevanim naročilom. Ko je naročilnica izpolnjena in naročilo vagona izvedeno, se prične postopek odvoza praznega vagona na industrijski tir Slovenski Javornik. Ker železniška postaja Jesenice in industrijski tir Slovenski Javornik nista v neposrednem stiku, saj med njima poteka en del proge Jesenice–Ljubljana, je potrebno formirati vlak za odvoz naročenih vagonov. Pri takem vlaku se prav tako pregledajo zavore s strani preglednega osebja železniške postaje Jesenice. Na vlaku je prisotno sledeče osebje:

- strojevodja
- vodja premika
- premikač
- prometnik

Zaradi nezasedenosti postaje Slovenski Javornik je na postaji potreben prometnik, da premakne kretnice na sami postaji. Ko je vlak na železniški postaji Jesenice pripravljen na odhod, dobi strojevodja od glavnega prometnika signalni znak, ki se

imenuje "na prosto" in preko RDZ-ja (radiodispečerske zveze) mu pove, da lahko prične z odhodom in da ima postavljeno pot do železniške postaje Slovenski Javornik, in sicer na tiru 2. Sama pot poteka približno 5 minut. Ko se vlakovni sestav ustavi na tiru 2 železniške postaje Slovenski Javornik, se prometnik odpravi v notranjost postaje, kjer je postavljena centralna postavljalnica za premaknitev kretnice na industrijski tir. S prometnikom je tudi vodja premika, ki daje navodila premikaču preko UKV-naprave. Ko prometnik postavi in zavaruje pot s tira 2 na industrijski tir Slovenski Javornik, s tem seznanjeni vodjo premika, ki to informacijo posreduje naprej do premikača, ki s pomočjo strojevodje varno premakne vagon na industrijski tir. Tam ga premikač odpre in zavaruje proti samopremaknitvi, nato pa se umakne nazaj na tir 2. Od tam naprej pa prevzame vagon premikalno osebje industrijskega tira Slovenski Javornik.



Slika 8: Vagon serije K
Vir: <http://slo-zeleznice.si>

Na industrijskem tiru Slovenski Javornik po navadi naročajo vagonne serije K. S temi vagoni prevažajo plošče nerjavnega jekla. Primerni so zaradi tega, ker na njih lahko prevažamo večje kosovne pošiljke.

4.6 Odvoz vagonov, naloženih z izdelki družbe Acroni, d. o. o., z industrijskega tira Slovenski Javornik

Odvoz naloženih vagonov z industrijskega tira Slovenski Javornik poteka ravno nasprotno kot dovoz. Najprej se premikač in premikalna lokomotiva umakneta na industrijski tir, kjer počakata da premikalno osebje industrijskega tira Slovenski Javornik, ki "porine" naložene vagonne v bližino premikalne lokomotive železniške postaje Jesenice. Nato premikalno osebje industrijskega tira Slovenski Javornik odpne svojo premikalno lokomotivo z omenjenih vagonov in se umakne nazaj na področje tovarne. Potem zaprežemo lokomotivo železniške postaje Jesenice in jo imamo postavljeno v smeri Jesenic. Tako postavljeni potiskamo vagonne nazaj na tir 2 železniške postaje Slovenski Javornik, in sicer tako, da je na zadnjem vagonu premikač, ki daje navodila strojevodji, do kam naj potisne vagonne. Ko je vlak na tiru 2 pripravljen za odhod, prometnik na železniški postaji Slovenski Javornik pokliče glavnega prometnika železniške postaje Jesenice, s katerim skupaj uskladita čas odhoda vlaka na železniško postajo Jesenice. Potem, ko je vse pripravljeno za odhod in je celotno osebje na vlaku, se odpravimo nazaj na železniško postajo Jesenice. Ob prihodu se vagoni pregledajo s strani tehnično-vagonske službe, in če so v brezhibnem stanju, se jih čim prej uvrsti v tiste vlake, kamor so namenjeni. Tudi ti vagoni so opremljeni s tovornim in tehtalnim listom.

4.7 Zadovoljstvo uporabnikov storitev 2008

Da bi preverili, kakšna je raven zadovoljstva družbe Acroni, d. o. o., s storitvami podjetja Slovenske železnice, so le-te pripravile vprašalnik, ki je predstavljen v prilogi 1. Vprašalnik je izpolnilo dvajset oseb, ki so najbolj vključeni v samem procesu sodelovanja med omenjenima družbama. Odgovori v vprašalniku so povprečje odgovorov, ki so jih anketiranci podali v vprašalniku.

Iz vprašalnika je razvidno, da je družba Acroni, d. o. o., na splošno dokaj zadovoljna s transportnimi storitvami Slovenskih železnic in njihovo izvedbo (1. in 3. vprašanje), vendar so kljub temu znižali delež prevoza blaga po železnici (4. vprašanje). Razlogi tičijo v tem, da je čas transporta po železnici predolg, da so cene transporta previsoke ter da priprava ponudb za tujino traja predolgo (5. in 6. vprašanje). Zato se vse več poslužujejo cestnega transporta, s katerim so veliko bolj zadovoljni (8. vprašanje).

Razlog, zakaj sta cena in čas transporta po železnici predraga in predolga, je v tem, da se v obnovo železniške infrastrukture že dolgo časa ni nič vlagalo, zato ni mogoče zmanjšati časa transporta, s tem pa se tudi stroški ne zmanjšajo, ampak se celo povečajo zaradi vzdrževanja zastarele infrastrukture. S tem posledično prihaja do zamud vlakov in njihovega tovora.

Iz odgovorov na 9. vprašanje je razvidno, da je družba Acroni, d. o. o., bolj zadovoljna s konkurenčnim prevoznikom – cestnim prevoznikom v naslednjih elementih transportnih storitev:

- čas transporta
- dispozicija praznih vagonov
- znanje in usposobljenost osebja
- dosegljivost in razpoložljivost osebja
- sprejem in obravnava naročila

- hitrost in zanesljivost priprave ponudbe
- svetovanje pri iskanju logističnih rešitev

Družbi Acroni, d. o. o., so pri izbiri transportnega izvajalca najbolj pomembni cena in plačilni pogoji, nato operativne značilnosti transporta (čas, zanesljivost, varnost, prilagojenost zahtevam), enako pomembni pa so: obravnava transportnih naročil in obračun, podpora osebja in servis ter poprodajne aktivnosti – reklamacije (11. vprašanje).

5 KRITIČNE TOČKE MED PREVOZOM BLAGA IN NJIHOVE REŠITVE

Med prevozom blaga po železnici prihaja do različnih problemov. Razlogi tičijo v velikosti podjetja, slabi komunikaciji med odgovornimi osebami in zastareli tehnologiji ter infrastrukturi. Nekatere izmed teh problemov vam bomo predstavili v nadaljevanju, prav tako pa tudi njihove rešitve.

5.1 Neočiščeni vagoni

Ob naročilu praznega vagona družba Acroni, d. o. o., pričakuje, da je vagon očiščen. Lahko pa se zgodi, da naročeni vagon pride v takem stanju, da ga je potrebno očistiti. Takrat nastane problem, ker je služba za čiščenje vagonov stacionirana na železniški postaji Ljubljana–Zalog. Razloga, zakaj naročeni vagon ni očiščen, sta lahko:

- prejšnja stranka vagona ni očistila,
- naročeni vagon ni bil pregledan s strani delavcev Slovenskih železnic, ki so za to delo zadolženi.

Družba Acroni, d. o. o., v dogovoru s Slovenskimi železnicami lahko takšen vagon sprejme in ga sama očisti, vendar stroški bremenijo Slovenske železnice. Lahko pa pride tudi do tega, da se Slovenske železnice ne strinjajo s tem, da družba Acroni, d. o. o., sama očisti vagon in takrat se tak vagon pošlje nazaj na železniško postajo Ljubljana–Zalog, kjer se opravi čiščenje. To pa privede do tega, da družba Acroni, d. o. o., ostane brez naročenega vagona in s tem prihaja do zamud naročila in nezadovoljstva stranke.

Rešitev takega problema vidimo v tem, da se s strani Slovenskih železnic ustanovi skupina ljudi, ki bi reševala težave z neočiščenimi vagoni na železniški postaji Jesenice. S tem bi skrajšali čas čiščenja in se izognili stroškom ponovnega prevoza vagona na čiščenje in plačevanju družbi Acroni, d. o. o., za čiščenje vagona. Vagon bi tako lahko bil dostavljen pravočasno in izognili bi se negativnim odzivom družbe Acroni, d. o. o.

5.2 Vagoni, nepravilno naloženi s tovorom

Naklad praznih vagonov izvaja družba Acroni, d. o. o., sama, brez prisotnosti vagonsko-pregledne službe Slovenskih železnic. Ali je naklad pravilno izvršen, je vidno šele ob prihodu industrijskega vlaka na železniški tir železniške postaje Jesenice. Z manipulativno pogodbo med podjetjema je določeno, da se tehnično brezhibnost vagona opravi na železniški postaji Jesenice. Ob nepravilnem nakladu vagona je potrebno tak vagon ponovno vrniti v družbo Acroni, d. o. o., kjer se opravi ponovni naklad.

Da ne bi prihajalo do nepravilnega naklada, vidimo rešitev v prisotnosti tehnično-vagonske službe Slovenskih železnic že ob samem nakladu tovora na vagon v družbi Acroni, d. o. o.

5.3 Prevoz po nezavarovanih prehodih v družbi Acroni, d. o. o.

V manipulativni pogodbi med podjetjema je zapisano, da v primeru izrednega dogodka v družbi Acroni, d. o. o., (nesreča, trčenje vlaka in drugega prevoznega sredstva na prehodu, kjer se križata železnica in cesta ...) Slovenske železnice ne odgovarjajo za to, in sicer v primerih, ko pride do dogodka po izvedenem dogovoru med prometnikoma obeh družb o sprejetju vlaka. Do takih dogodkov prihaja zaradi slabe vidnosti in fizične nezavarovanosti prehodov. Prehodi so zavarovani samo z Andrejevim križem.

Ob postavitvi polzapornic oziroma zapornic in boljše razsvetljave na vseh križiščih z železnico bi zmanjšali število takih izrednih dogodkov.

5.4 Slaba komunikacija med zaposlenimi

Do slabe komunikacije med zaposlenimi v omenjenih družbah prihaja zaradi slabe delovne klime (razpoloženost delavcev, zmanjšan delovni elan, pomanjkanje motiviranosti, monotonost dela ...), zmanjšane pripravljenosti sodelovanja določenih služb obeh družb.

Z organizacijo skupnih izobraževanj, kjer bi se delavci obeh družb bolje spoznali, bi lahko dosegli boljše komunikacijo na delovnih mestih. Uvedba določenih nagrad (denarnih ali v drugačni obliki) bi spodbudila delavce k večji zagnanosti do dela, zadovoljstvo bi se povečalo, s tem pa tudi komunikacija do drugih sodelujočih.

6 ZAKLJUČEK

Sodelovanje pri prevozu blaga med družbo Acroni, d. o. o., in železniško postajo Jesenice traja približno štiri leta. Pred tem je prevoz vagonov z železniške postaje in na železniško postajo Jesenice opravljalo osebje družbe Acroni, d. o. o., samo. Glavna težava, s katero so se soočali, je bila ta, da niso imeli izdelavne študije o tem, koliko vagonov oziroma ton blaga lahko vozijo z enim vlakom. Zaradi tega se jim je dogajalo, da so zaradi pretežkega tovora obstali na polovici poti, kjer se je teren pričel dvigovati proti družbi Acroni, d. o. o.

Ko so ta del posla prevzele Slovenske železnice, so najprej naredile podrobno študijo o tem, koliko vagonov naenkrat lahko vozijo glede na vzpone in dvige proge na poti do družbe Acroni, d. o. o. Izkazalo se je, da je družba Acroni, d. o. o., vozila več kot polovico preveč vagonov v enem vlaku.

Sodelovanje med družbama je do neke mere zadovoljivo, vendar prihaja do vedno večjih napetosti in nezaupanja zaradi površno določenih dolžnosti in obveznosti sodelujočih služb v procesu sodelovanja. V praksi se je izkazalo, da bi bile potrebne določene spremembe v medsebojnih pogodbah, ki bi bile koristne za obe strani. To bi privedlo do tega, da bi se napetosti med delavci zmanjšale, s čimer bi se dosegla boljša učinkovitost delavcev, zmanjšali bi se nepotrebni stroški, izboljšala delitev delovnih nalog in s tem bolj jasno opredelila odgovornost, čas izvajanja dela bi bil krajši.

Rezultati vprašalnika, ki so podani v prilogi 1, v veliki meri ustrezajo realnemu stanju transportnih storitev Slovenskih železnic, v določenih točkah pa se ne strinjamo z navedenimi odgovori. Na primer: čas transporta je predolg – to ne drži v nobenem primeru. Pri izbiri izvajalca transportne storitve drži, da je čas transporta na krajši progi daljši, vendar je prevoz po železnici hitrejši od cestnega prevoza na daljši progi, torej je to napaka špediterske službe družbe Acroni, d. o. o. zaradi napačne izbire izvajalca transporta.

Izjava, da ima železniški transport previsoke cene, tudi ne drži, saj imajo Slovenske železnice najnižje cene na prevoženi kilometer.

Kljub naštetim težavam sodelovanje med družbama ni ogroženo in po vsej verjetnosti nikoli ne bo, saj sta družbi preveč odvisni ena od druge. Družba Acroni, d. o. o., potrebuje prevoznika, ki lahko ugodno in relativno hitro pripelje velike količine repromateriala v njihove obrate, Slovenske železnice pa si zaradi trenutnega finančnega stanja ne morejo privoščiti izgube poslovnega partnerja.

VIRI

Vsebina spletnih strani:

- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=2> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=147> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=114> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=3> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=16> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=18> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=20> (07. 08. 2009);
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=22> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=24> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=32> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=34> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=4> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=5> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=26> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=28> (07. 08. 2009).
- Acroni: <http://www.acroni.si/?subpageid=30> (07. 08. 2009).
- Slovenske železnice: http://www.slo-zeleznice.si/uploads/Vagoni-Eas_skica.jpg (11. 2. 2010).
- Slovenske železnice: <http://www.slo-zeleznice.si/uploads/Vagoni-Kgs-skica.jpg> (11. 2. 2010).
- Uradni list RS: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200526&stevilka=897> (18. 07. 2009).
- Uradni list RS: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200383&stevilka=3968> (27. 03. 2010).
- Register predpisov RS: <http://zakonodaja.gov.si/> (07. 04. 2010).

Poročila, interni dokumenti:

- Kajtezović Knez, D. (2008) Zapiski predavanj: Špedicija.
- Navodilo za opravljanje službe na industrijskem tiru Acroni na postaji Jesenice (2005).
- Pogodba o medsebojnih razmerjih pri uporabi industrijskega tira Acroni Jesenice (2005).
- Pogodba o manipulativnih določilih (2006).
- Poročilo o dnevno opravljenih delih (2006).
- Postajni poslovni red postaje Jesenice (2009).
- Postajni poslovni red postaje Slovenski Javornik (2009).
- Raziskava zadovoljstva uporabnikov 2008 (2009).

KAZALO SLIK

SLIKA 1: OBRAZEC VAG – 3	16
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2009)</i>	
SLIKA 2: POROČILO O SESTAVI IN ZAVIRANJU VLAKA	17
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2009)</i>	
SLIKA 3: OBRAZEC VAG – 3 A	18
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2009)</i>	
SLIKA 4: VAGONSKA NAROČILNICA VAG – 23	20
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2008)</i>	
SLIKA 5: VAGON SERIJE E	21
<i>(VIR: HTTP://WWW.SLO-ZELEZNICE.SI/)</i>	
SLIKA 6: TOVORNI LIST ZA MEDNARODNI PROMET	22
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2008)</i>	
SLIKA 7: TOVORNI LIST ZA NOTRANJI PROMET	23
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2008)</i>	
SLIKA 8: VAGON SERIJE K	24
<i>(VIR: HTTP://SLO-ZELEZNICE.SI/)</i>	

KAZALO TABEL

TABELA 1: VOZOVNA ZAMUDNINA	20
<i>(VIR: INTERNO GRADIVO PODJETJA SLOVENSKE ŽELEZNICE 2006)</i>	

PRILOGA

Priloga 1: Zadovoljstvo uporabnikov storitev 2008

1) Kako ste na splošno zadovoljni s transportnimi storitvami Slovenskih železnic in njihovo izvedbo?

	x					
--	---	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

2) V kolikšni meri je izvedba transportnih storitev Slovenskih železnic na splošno izpolnila vaša pričakovanja?

	x					
--	---	--	--	--	--	--

*Izvedba storitev je
bila boljša, kot smo
pričakovali.*

*Izvedba storitev je
bila veliko slabša,
kot smo pričakovali.*

3) Ali se je vaše splošno zadovoljstvo s transportnimi storitvami Slovenskih železnic v zadnjem letu spremenilo?

- a) DA, bolj smo zadovoljni.
- b) DA, manj smo zadovoljni.
- c) DA, nismo več zadovoljni.
- d) NE, naše zadovoljstvo se ni spremenilo.

4) Ali ste zaradi izkušenj v preteklem letu spremenili delež prevozov, ki jih za vaše potrebe opravljajo Slovenske železnice?

- a) DA, delež prevozov smo ZNIŽALI.
- b) DA, delež prevozov smo POVEČALI.
- c) NE, delež prevozov je ostal nespremenjen.

5) Ali so spodaj navedeni kritični dogodki v zadnjih mesecih negativno vplivali na vaše zadovoljstvo s transportnimi storitvami Slovenskih železnic?

	<i>Da</i>	<i>Ne</i>	<i>Ne vem</i>
a) Nekakovostno delo železniškega osebja	_x_	_____	_____
b) Stanje vagonov ali napake v njihovi dostavi	_x_	_____	_____

- | | | | |
|---|-------|-------|-------|
| c) Zmogljivost ali razpoložljivost prekladalne mehanizacije | _____ | _____ | __X__ |
| č) Neustreznost dostave z železniškim avtoprevozom | _____ | _____ | __X__ |
| d) Neobveščanje o problemih ali spremembah pri transportu | __X__ | _____ | _____ |
| e) Neizvajanje pogodbenih določil; | __X__ | _____ | _____ |
| f) Poškodovanje ali izguba pošiljk | __X__ | _____ | _____ |
| g) Nepravočasno aviziranje pošiljk. | __X__ | _____ | _____ |

6) Prosimo, navedite ali opišite konkretne dogodke, ki so v zadnjih mesecih najbolj vplivali na vaše zadovoljstvo s transportnimi storitvami Slovenskih železnic (v pozitivnem ali negativnem smislu).

- čas transporta je predolg;
- previsoke cene transporta;
- počasnost pri pripravi ponudb za transport v tujino.

7) Kako ste na splošno zadovoljni z rešitvami navedenih problemov?

		X				
--	--	---	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

8) S katerim izmed navedenih konkurenčnih ponudnikov običajno primerjate kakovost transportnih storitev Slovenskih železnic?

- a) Slovenski cestni prevoznik
- b) Tuj cestni prevoznik
- c) Tuje železniško podjetje
- d) Drug operater v železniškem prometu

9) V kolikšni meri ste zadovoljni s spodaj navedenimi elementi transportne storitve?

Prosimo, ocenite zadovoljstvo s posameznimi elementi transportne storitve Slovenskih železnic in konkurenčnega prevoznika, ki ste ga navedli v predhodnem

vprašanju. Če kateri izmed elementov v vašem primeru ni pomemben ali ga ni mogoče uporabiti, odgovorite z »Nepomembno«. Če posameznega elementa ne morete ali ne želite oceniti, pa to označite v polju »Brez odgovora«.

SLOVENSKE ŽELEZNICE

a) Čas transporta:

				x				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

b) Zanesljivost transporta in dostave (dogovorjeni roki in dinamika):

		x						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

c) Varnost transporta (brez poškodb, izgub pošiljke):

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

č) Kakovost vagonov in transportnih sredstev (čistoča, brezhibnost):

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

d) Prilagojenost transportnih storitev vašim zahtevam:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

e) Dispozicija praznih vagonov:

			x					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

f) Ustreznost dostave vagonov in transportnih sredstev (čas, število in vrsta vagonov/zabojnikov);

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

g) Odzivnost in servis železniškega osebja (hitrost, ustrežljivost, prilagodljivost):

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

h) Znanje in usposobljenost železniškega osebja:

		x						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

i) Dosegljivost in razpoložljivost železniškega osebja:

		x						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

j) Sprejem in obravnava naročila/povpraševanja (odzivnost, strokovnost):

				x				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

k) Hitrost in zanesljivost priprave ponudbe:

			x					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

l) Svetovanje pri iskanju logističnih rešitev, transportu:

			x					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Popolnoma zadovoljni

Popolnoma nezadovoljni

Nepomembno

Brez odgovora

m) Razpoložljivost in dosegljivost informacij o transportu:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

n) Obveščanje o problemih ali spremembah pri transportu:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

o) Reševanje problemov pri motnjah v transportu:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

p) Natančnost obračuna prevoznih stroškov:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

r) Hitrost pri obravnavi in reševanju pritožb/reklamacij:

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

s) Korektnost pri obravnavi in reševanju pritožb/reklamacij:

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

KONKURENČNI PREVOZNIK**a) Čas transporta:**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

b) Zanesljivost transporta in dostave (dogovorjeni roki in dinamika):

		x						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

c) Varnost transporta (brez poškodb, izgub pošiljke):

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

č) Kakovost vagonov in transportnih sredstev (čistoča, brezhibnost):

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

d) Prilagojenost transportnih storitev vašim zahtevam:

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

e) Dispozicija praznih vagonov:

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

f) Ustreznost dostave vagonov in transportnih sredstev (čas, število in vrsta vagonov/kontejnerjev):

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma
zadovoljni*

*Popolnoma
nezadovoljni*

Nepomembno

*Brez
odgovora*

g) Odzivnost in servis železniškega osebja (hitrost, ustrežljivost, prilagodljivost):

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***h) Znanje in usposobljenost železniškega osebja:**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***i) Dosegljivost in razpoložljivost železniškega osebja:**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***j) Sprejem in obravnava naročila/povpraševanja (odzivnost, strokovnost):**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***k) Hitrost in zanesljivost priprave ponudbe:**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***l) Svetovanje pri iskanju logističnih rešitev, transportu:**

x								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***m) Razpoložljivost in dosegljivost informacij o transportu:**

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora*

n) Obveščanje o problemih ali spremembah pri transportu:

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***o) Reševanje problemov pri motnjah v transportu:**

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***p) Natančnost obračuna prevoznih stroškov:**

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***r) Hitrost pri obravnavi in reševanju pritožb/reklamacij:**

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora***s) Korektnost pri obravnavi in reševanju pritožb/reklamacij:**

	x							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni**Nepomembno**Brez odgovora*

10) Če primerjate ceno celotne transportne storitve Slovenskih železnic z vašo oceno njene vrednosti, kako zadovoljni ste z razmerjem?

		x					
--	--	---	--	--	--	--	--

*Popolnoma zadovoljni**Popolnoma nezadovoljni*

11) Prosimo, razdelite 100 točk med izbrane elemente transportne storitve glede na pomen, ki ga imajo pri vaši izbiri transportnega izvajalca. Najpomembnejšemu elementu dodelite največje število točk.

Pomen po izbiri	
20	<i>Operativne značilnosti transporta (čas, zanesljivost ...)</i>
50	<i>Cena in plačilni pogoji</i>
10	<i>Obravnavanje transportnih naročil in obračun (sprejem naročila ...)</i>
10	<i>Podpora osebja in servis (svetovanje ...)</i>
10	<i>Poprodajne aktivnosti (reševanje reklamacij)</i>
100	