

B&B

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

# DIPLOMSKO DELO

SONJA KOVAČ



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Promet  
Modul: Železniški promet

## **POVEČANJE OBSEGA DELA V POTNIŠKEM PROMETU Z NOVIMI PRODUKTI**

Mentor: Jovan Kek, univ. dipl. ing. tehnologije prometa  
Lektorica: prof. Alenka Zupan

Kandidat: Sonja Kovač

Kranj, junij 2008

## IZJAVA

»Študent/ka \_\_\_\_\_ izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom Jovana Keka, univ. dipl. ing. prometa.«

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

Dne 26.06.2008

Podpis: \_\_\_\_\_

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorju Jovanu Keku, univ. dipl. ing. tehnologije prometa za pomoč in vodenje pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici prof. Alenki Zupan, ki je lektorirala mojo diplomsko delo.

Prav posebna zahvala velja mojim najožjim za razumevanje in podporo v času študija.

## POVZETEK

Slovenske železnice, d.o.o. opravljajo dejavnost prevoza oseb, tovora in vzdrževanja železniške infrastrukture. V diplomskem delu se bomo omejili na področje potniškega prometa, ki ima za cilj kvaliteten prevoz potnikov s vsemi spremljajočimi dejavnostmi.

Na Slovenskih železnicah se v večji meri opravljajo prevozi, ki sodijo v kategorijo javnih prevozov, katerih naročnik je država, ki pokriva tudi nastale stroške.

Poleg javnega prevozova pa železnica izvaja tudi prevoze, ki sodijo v posebne ponudbe z namenom dodatnih prihodkov, ustrežljivosti uporabnikom prevoza in za promocijo Slovenskih železnic.

Diplomsko delo v prvem delu prikazuje organiziranost Slovenskih železnic skozi zgodovino, pregled notranje organiziranosti in delovanja Slovenskih železnic ter potniškega prometa.

V drugem delu je predstavljeno obstoječe stanje ponudbe s produkti v potniškem prometu in podana analiza obsega v potniškem prometu v letu 2006.

V tretjem delu diplomskega dela je predlagana uvedba novih produktov v obstoječo ponudbo v železniškem potniškem prometu. Obstoječa konkurenca prometnih podsistemov in potrebe prebivalcev zahtevajo uvedbo novih produktov, kar v veliki meri pozitivno vpliva na gospodarsko rast in dvig prihodka Slovenskih železnic.

Z uvedbo novo predlaganih produktov se pridobijo novi uporabniki storitev, izboljša povezava med prometnima podsistemoma železnica – cesta, poveča turistična ponudba in poveča prihodek Slovenskih železnic.

Predlagani rezultati naloge so podjetju Slovenske železnice, d.o.o. ena izmed možnosti razširitve obstoječih prevoznih storitev z novimi.

## KLJUČNE BESEDE

- Slovenske železnice,
- javni potniški promet,
- prevozne storitve,
- trajnostna mobilnost,
- enotna vozovnica.

## ABSTRACT

Slovenian Railways perform various business activities: passenger transport, cargo transport and maintenance of rail infrastructure. This diploma thesis is focused on the field of passenger transport which has an important goal – quality transport of its clients, supported by supplementary activities.

Slovenian Railways performs public transport, which is ordered by the country. The latter also covers costs which occur in connection to the ordered transport.

However, public transport is not the only passenger transport activity organised by Slovenian Railways. It obtains additional income by making special offers, sales promotion and compliance to its customers.

First part of this diploma thesis reveals organisation of Slovenian Railways through its history, review of its internal organisation, activities and passenger transport.

Second part presents current situation, concerning products which are offered in field of passenger transport. This part also analyses the scope of passenger transport in the year 2006.

The implementation and integration of new products into passenger railway traffic is proposed in the third part of the diploma thesis. Existent competition of traffic subsystems and residents' needs demand introduction of new products. These factors have positive influence on economic growth and increasing income of Slovenian Railways.

Predicted results of implementing new products are: new consumers of services, better connection between two traffic subsystems, that is between rail and road, better tourist offer and increased income of Slovenian Railways.

Suggested results of this diploma thesis can serve as a possibility of expanding existent range of transport services to the company Slovenian Railways.

## KEYWORDS

- Slovenian Railways
- Public passenger transport
- Transport services
- Sustainable mobility
- Unified ticket

## KAZALO

<b>1</b>	<b>UVOD.....</b>	<b>5</b>
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	5
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA .....	5
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE .....	6
1.4	METODE DELA .....	6
<b>2</b>	<b>ORGANIZIRANOST SLOVENSКИH ŽELEZNIC .....</b>	<b>7</b>
2.1	PREDSTAVITEV ŽELEZNIC SKOZI ZGODOVINO.....	7
2.2	ORGANIZIRANOST SLOVENSКИH ŽELEZNIC .....	7
2.3	NOTRANJA ORGANIZACIJA SLOVENSКИH ŽELEZNIC .....	9
2.4	ORGANIZIRANOST IN DELOVANJE POTNIŠKEGA PROMETA .....	9
<b>3</b>	<b>OPIS OBSTOJEČEGA STANJA PONUDBE S PRODUKTI V POTNIŠKEM PROMETU .....</b>	<b>11</b>
3.1	VRSTE VLAKOV.....	11
3.1.1	Popusti v železniškem prometu .....	15
3.2	STORITVE NA ŽELEZNIŠKIH POSTAJAH.....	15
3.3	ORGANIZIRANOST DELA PO INFO CENTRIH .....	16
3.3.1	Ponudba storitev v preteklosti.....	16
3.3.2	Izvajanje storitev INFO centra danes .....	16
3.4	STORITVE NA VLAKIH.....	17
3.5	PRODAJA VOZOVNIC Z MOBILNIMI TERMINALI .....	18
3.6	STORITVE S POSEBNO PONUDBO.....	18
<b>4</b>	<b>ANALIZA OBSEGA DELA V POTNIŠKEM PROMETU .....</b>	<b>22</b>
4.1	OBSEG DELA POTNIŠKEGA PROMETA IN POSLOVNI IZID V LETU 2006 22	
4.1.1	Odpravljeni potniki po postajah »10 naj močnejših postaj« .....	23
4.1.2	Odpravljeni potniki po postajah v letu 2006 .....	24
4.1.3	Odpravljeni potniki po postajah v letih 2003, 2004 in 2005 .....	25
4.1.4	Prepeljani potniki in opravljeni potn. kilometri po mesecih v letu 2006 .....	26
4.2	KAKOVOST STORITEV V ŽELEZNIŠKEM PROMETU .....	26
4.3	KONKURENCA.....	28
4.4	CILJI POTNIŠKEGA PROMETA .....	29
4.5	PROJEKTI, KI SO SPREMENILI SEDANJOST IN VIZIJO PRIHODNOSTI... 31	
4.5.1	Razvoj prometa.....	31
4.5.2	Potniški center Ljubljana (PCL).....	32

<b>5</b>	<b>UVEDBA NOVIH PRODUKTOV – PREDLOG USTREZNIH REŠITEV .....</b>	<b>33</b>
5.1	OSNOVNI CILJI RAZVOJA ŽELEZNIŠKEGA POTNIŠKEGA PROMETA.....	33
5.2	VZPOREDNI CILJI RAZVOJA ŽELEZNIŠKEGA POTNIŠKEGA PROMETA.	33
5.3	PREDLOG NOVIH STORITEV .....	34
5.3.1	Predlog novih storitev za prihod potnikov na železnico.....	34
5.3.2	Predlog novih storitev na železniških postajah .....	34
5.3.3	Predlog novih storitev na vlakih .....	35
5.3.4	Predlog novih železniških povezav .....	35
5.4	VOZILA ZA PRIMESTNI PROMET .....	36
5.5	VOZILA ZA MEDMESTNI POTNIŠKI PROMET .....	36
5.6	AKTIVNOSTI ZA POVEČANJE OBSEGA DELA V POT. PROMETU .....	37
5.6.1	Aktivnosti za povečanje obsega dela v potn. prometu na Gorenjski progi ....	37
5.6.2	Ponudba izletov .....	38
5.6.3	Smučarski vlak.....	40
5.6.4	Skupinska potovanja po meri naročnika.....	40
5.6.5	Pogled v prihodnost in usmeritve .....	41
<b>6</b>	<b>ZAKLJUČEK.....</b>	<b>42</b>
6.1	POVEČANJE INTERESA JAVNOSTI ZA POTNIŠKI PROMET .....	42
	<b>LITERATURA IN VIRI .....</b>	<b>43</b>
	<b>KAZALO SLIK .....</b>	<b>46</b>
	<b>KAZALO TABEL.....</b>	<b>47</b>
	<b>KRATICE IN AKRONIMI .....</b>	<b>48</b>



# 1 UVOD

Železnica je s hitrim razvojem ostalih transportnih dejavnosti izgubila monopolni položaj na transportnem tržišču in glede na to, da je konkurenčni boj, predvsem s cestnim prometom hud, so Slovenske železnice v tej smeri začele uvajati marketinški pristop s prilagajanjem potrebam kupcev prevoznih storitev. Maksimalna zadovoljitev povpraševanja po transportnih storitvah z ustvarjanjem čim večjega dohodka, modernizacijo železniških prog, nabavo sodobnejših lokomotiv ter vagonov za prevoz potnikov in tovora, pa so osnovne smernice gospodarske politike slovenskih železnic.

Spremenjen geostrateški položaj Slovenije po osamosvojitvi narekuje novo zasnovo razvoja prometnega sistema Slovenije in v okviru tega tudi zasnovo železniškega omrežja. Razvoj poslovnega sistema nacionalnega pomena, kot so Slovenske železnice, je v tesni povezavi s prometno politiko države Slovenije. Z novim prometnim sistemom moramo zagotoviti predvsem razmere za skladen in prostorski razvoj Slovenije ter dobre prometne povezave s sosednjimi državami in širšim evropskim prostorom, ob upoštevanju novih mednarodnih interesov za čezevropske železniške povezave.

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Slovenske železnice morajo povečati ekonomsko učinkovitost in se bolj tržno usmerjati. Skrivnost vseh tehnološko uspešnih gospodarstev tiči v učenju, prilagajanju podjetja in v odnosu do dela ter napredka, kar pa je odvisno od človeškega faktorja oziroma kadrov. Današnji čas vse bolj zahteva predvsem delavce, ki imajo široko splošno in tehnično izobrazbo, da so lahko dovolj fleksibilni, da se lahko stalno izpopolnjujejo in tako prilagajajo vedno novim zahtevam.

Ugotovljamo, da je v današnjem času pomembno udobje, ki ga ponuja železnica, prislunhiti pa je potrebno tudi željam in zahtevam bodočega potnika. Bistvenega pomena je ponudba raznovrstnih storitev, kar je povezano s kakovostjo potovanja z železnico.

Obstoječe ponudbe ne pomenijo le ponudbe prevozniške dejavnosti, temveč ponudbo dodatnih gostinskih storitev na postajah in vlakih ter ponudbo turističnih storitev in prevozov.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Pri študiju strokovne literature lahko ugotovimo, da so državni razvojni projekti za obdobje 2007 - 2023 usmerjeni predvsem v izgradnjo nove infrastrukture. Projekt trajnostne mobilnosti pa je vključen z minimalnim deležem, kar je zaskrbljujoče, saj vemo, da ima pri načrtovanju trajnostne mobilnosti bistveno vlogo prav razvoj javnega potniškega prometa.

Načrt razvojnega projekta vključuje uvedbo enotne vozovnice in obveščanje potnikov v javnem potniškem prometu. Enotna vozovnica je pomemben dejavnik za povečanje števila uporabnikov storitev ob predpostavki, da bodo na področju

javnega potniškega prometa izvedene tudi druge izboljšave in zagotovljena dostopnost do javnega potniškega prometa.

V diplomskem delu želimo predstaviti obstoječe stanje, obseg dela, trenutno ponudbo storitev, organiziranost potniškega prometa ter predlog uvedbe nekaterih novih produktov na Slovenskih železnicah.

### 1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V zadnjih letih beležimo upad zanimanja za železniški promet, kar narekuje predlaganje rešitev s privabitvijo čim več uporabnikov prevoznih storitev v železniški sistem. Doseganje željenega pa nam narekuje aktivnosti na področju izboljšanja varnosti, posodabljanje storitev, optimalno izrabo infrastrukture, razvijanje železniškega omrežja, izboljšanje trženja - informiranje turistov o novih storitvah, sodobnejšo prodajo vozovnic, vključevanje hitrejših in pogostejših potovalnih programov, e-trgovino ter več aktivnosti na področju kakovosti storitev in dodatne ponudbe na vlakih in postajah.

Slovenske železnice se v nudenju uslug v potniškem prometu želijo približati razvitim evropskim državam. Pri tem je potrebno potnikom nuditi različne storitve, ki bodo čim kvalitetneje zadovoljevale njihove potrebe ter privabile nove potnike, kateri dosedaj niso koristili storitev železniškega potniškega prometa.

Prevozne storitve v železniškem prometu nam predstavljajo prevoz potnikov in prevoz blaga v notranjem in mednarodnem železniškem prometu. V diplomskem delu smo se omejili na potniški promet z možnostjo povečanja obsega dela z uvedbo novih produktov.

### 1.4 METODE DELA

Pri oblikovanju in izdelavi zastavljenega diplomskega dela so uporabljene sledeče raziskovalne metode:

- metoda analize obstoječega stanja;
- metoda opisovanja;
- metoda primerjanja obstoječega stanja ali komparativna metoda;
- metoda kompilacije - navajanje že znananih dejstev, ki so v zaključku združeni v celoto;
- statistična metoda.

Na koncu smo dobili sintezo, ko smo združili posamezne pojme in ugotovili, da je možno povečati obseg dela za 60% ob predpostavki, da se posodobi obstoječa infrastruktura.

## 2 ORGANIZIRANOST SLOVENSКИH ŽELEZNIC

### 2.1 PREDSTAVITEV ŽELEZNIC SKOZI ZGODOVINO

Zgodovina železnic zajema časovno razmeroma kratko obdobje treh generacij. Razvoj železnic na Slovenskem je sočasen z zgodovinskim dogajanjem preobrazbe duhovnega, političnega gospodarskega in socialnega življenja naroda. Železnice so ostale skozi stoletje svojega razvoja močna gibalna sila v oblikovanju novih razmer. Prvo železniško progo so pričeli graditi skozi naše kraje še v dobi zemljiške gosposke, tlačanstva in desetinskih dajatev fevdalcev.

Železnica je stekla skozi naše kraje kot znanilec tehnične revolucije, mehanizacije proizvodnje in koncentracije industrijskega dela. Železnica je široko odprla pot tujemu kapitalu in tujemu podjetništvu v deželo, nas podredila interesom in režimu mednarodnih financ.. Obenem nas je železnica zbližala s tujimi tržišči, po katerih se je odslej uravnavala naša proizvodnja in na katera se je usmerjal naš izvoz.

Železnica je bila velika pridobitev. Ta novi tehnični izum je v dobi komaj petdesetih let prepredel kontinente s svojim omrežjem, preoblikoval način gospodarjenja, metode proizvodnje ter socialne odnose družbe in podobo ljudskih naselij.

Železnice so bile od tega časa osrednja točka na programih našega političnega življenja. Zanje so se desetletja bili boji v deželnih zborih, v parlamentu in zbornicah, v časopisju in na terenu. Železnice so postale bistvena komponenta industrializacije, našega socialnega in kulturnega razvoja.

Stephenson je 27. septembra 1825 postavil svojo majhno lokomotivo pred vlak, da ga popelje iz Stocktona v Darlington. Ta dan je prišel v zgodovino tehnike kot rojstni dan železnic, ki jim je bilo sojeno, da bodo v enem stoletju, prepredle vse kontinente in ozemlja ter se vključile v službo gospodarskega napredka vsega človeštva, različnih narodov in držav sveta. Celotno 19. stoletje ima od tega dne obeležje železa in železnic.

Ko so leta 1832 pričeli graditi prve železnice v Franciji in nato leta 1835 v Belgiji in Nemčiji, se je tudi Ljubljana začela živahno zanimati za to novo tehnično pridobitev in ni hotela zaostajati. Začetna pionirska dela, trasiranje in preučevanje terena, se je pričelo že leta 1838, že 2. junija 1846 pa je pripeljal prvi vlak v Celje. Ljubljanska postaja je bila dograjena 18. aprila 1848, torej leto dni prej, preden je stekla železnica do Ljubljane. Osem let pozneje, 27. julija 1857 je pripeljal prvi vlak tudi iz Ljubljane v Trst.

### 2.2 ORGANIZIRANOST SLOVENSКИH ŽELEZNIC

Slovenske železnice (do leta 1991 kot Železniško gospodarstvo Ljubljana), so bile ustanovljene kot javno podjetje, ki se je leta 1993 preoblikovalo v javno podjetje v obliki delniške družbe Slovenske železnice d.d.. Vodenje podjetja je bilo izključno v pristojnosti generalnega direktorja.

Leta 2000 so bile uvedene spremembe in sicer so SŽ dobile upravo, ki je narekovala nadaljnje delovanje podjetja v okviru pravnega reda Evropske unije (ločitev prevoznika od infrastrukture), kar je začetek temeljite organizacijske preobrazbe in podrobne razmejitev odgovornosti med železnico in državo.

Leta 2003 je zopet prišlo do preoblikovanja, tokrat v holdinško obliko organizacije v okviru katere so delovale tri odvisne družbe. Na podlagi Zakona o preoblikovanju in privatizaciji javnega podjetja Slovenske železnice, d.d. – ZPPJPSZ (Uradni list RS št. 26/03) so se leta 2003 preoblikovale v holding s tremi odvisnimi družbami:

- tovorni promet,
- potniški promet ter
- vzdrževanje infrastrukture in vodenje prometa.

S 01.01.2007 se je družba Holding Slovenske železnice preoblikovala v podjetje Slovenske železnice, d.o.o., ki deluje kot enovito podjetje. S preoblikovanjem podjetja se določajo nove osnove za organizacijo, način poslovanja ter upravljanja te družbe, glede na naravo njenih dejavnosti.

Dejavnosti družbe so:

- prevoz potnikov in blaga v notranjem in mednarodnem železniškem prometu;
- prevoz stvari v dostavnem, zbirnem in nadomestnem javnem notranjem in mednarodnem prevozu kot dopolnilnem železniškem prevozu ter posredovanje in zastopanje v prometu teh storitev;
- opravljanje storitev železniškega kombiniranega prometa ter v zvezi s tem opravljanje transportno-komercialnih in manipulativnih poslov;
- trženje prevoznih storitev v potniškem in tovornem prometu;
- opravljanje storitev vzdrževanja in razvoja objektov in sredstev železniške infrastrukture in njene opreme;
- novogradnja in vzdrževanje voznih sredstev;
- rekonstrukcija voznih sredstev;
- izvajanje preizkusov za pridobitev certifikatov (atestov);
- novogradnja vozne mreže, elektroinstalacij, razdelilnega omrežja, transformatorskih postaj in elektronapajalnih postaj;
- izvajanje investicijskih del in vzdrževalnih del na spodnjem in zgornjem ustroju proge ter na visokih stavbah;
- trgovina na veliko in na drobno za potrebe družbe;
- prodaja lastnih proizvodov družbe;
- uvoz in izvoz osnovnih sredstev in opreme, materiala in rezervnih delov za njihovo vzdrževanje;
- svetovalni inženiring;
- skladiščenje blaga;
- nakup in prodaja nepremičnin.

## 2.3 NOTRANJA ORGANIZACIJA SLOVENSКИH ŽELEZNIC

S preoblikovanjem Slovenskih železnic se podrobneje ureja tudi notranja organizacija družbe, glede določitve delov družbe, vrste dejavnosti in nalog, ki se opravljajo v teh delih družbe, razmerij med operativnimi deli družbe in upravo družbe ter pooblastili delavcev, ki so odgovorni za vodenje in koordinacijo delovnih procesov v družbi.

**Osnovna naloga potniškega prometa** je opravljanje prevoza potnikov v notranjem in mednarodnem prometu ter ponudba zasebnih in službenih potovanj z vlakom.

**Osnovna naloga tovarnega prometa** je ponudba prevoza tovora doma in v tujini, po tirih in v kombinaciji z drugimi vrstami transporta.

**Osnovna naloga infrastrukture** je skrb za sprotno in investicijsko vzdrževanje slovenske železniške infrastrukture in za vodenje železniškega.

## 2.4 ORGANIZIRANOST IN DELOVANJE POTNIŠKEGA PROMETA

Storitve v potniškem prometu lahko razdelimo po skupinah storitev:

- osnovne storitve pri prevozu potnikov: prevoz z vlaki, obveščanje potnikov, prodaja vozovnic, spremljajoče storitve (reklamacije, pritožbe), sanitarije na postajah in na vlakih, urejene čakalnice in prostori za potnike;
- dodatne storitve na vlaku: prevoz koles, obveščanje potnikov med potovanjem, prostori za invalide, postrežba na vlaku, časopisi;
- dodatne storitve na postajah: hramba prtljage, komercialne storitve na večjih postajah – gostinske, bančne storitve, trgovine, telefon, taksi in parkiranje.

Opravljanje prevoza potnikov v notranjem in mednarodnem potniškem prometu je osnovna storitev PE Potniški promet.

Železniški prevoz potnikov se v notranjem prometu opravlja kot mestni, primestni in medmestni prevoz potnikov. Potnikom so v notranjem železniškem prometu na razpolago tudi mednarodni vlaki.

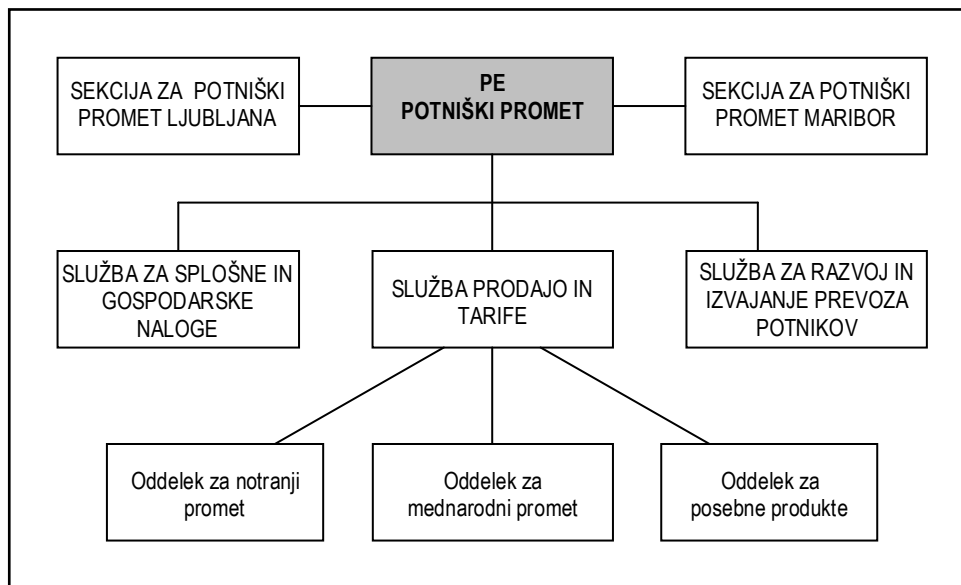
V mednarodnem železniškem prometu se opravlja javni prevoz potnikov kot komercialna dejavnost po tržnih pogojih. Namen tega je, da se prevoznikom zagotovi enakopraven ekonomski položaj v razmerju do operaterjev v drugih vrstah prometa.

Prevozniki, ki opravljajo storitev železniškega prevoza potnikov v mednarodnem prometu lahko od države prejmejo nadomestilo dela sredstev za naložbe in raziskave ter del stroškov prevoza. Za takšno nadomestilo lahko zaprosijo samo prevozniki, ki so registrirani v Sloveniji.

Na sliki 1 na nasledni strani je prikazana nova organizacijska struktura PE Potniški promet, ki velja od dne 1.1.2007. PE Potniški promet je razdeljena na tri službe in dve sekciji, ki se organizacijsko delijo na nižje ravni. Služba za prodajo in tarife se

nadalje deli na oddelka za notranji promet in mednarodni promet ter na oddelek za posebne produkte.

PE Potniški promet se oskrbuje s številnimi štabnimi in servisnimi službami (računovodstvo, finance, itd.). V organizacijski strukturi PE Potniški promet je bilo na dan 31.12.2006 skupaj 693 zaposlenih (leto poprej 717 zaposlenih).



Slika 1: Organizacijska struktura PE Potniški promet

Vir: Slovenske železnice, 2007



Slika 2: Sodobni vlak z nagibno tehniko serije 310 - Fiat

Vir: Nova proga šte. 11/2000

### 3 OPIS OBSTOJEČEGA STANJA PONUDBE S PRODUKTI V POTNIŠKEM PROMETU

Osnovni cilj potniškega prometa na SŽ je zagotovitev prevoza potnikov in izvedba vseh vzporednih del, da se zagotovi varno, redno, nemoteno, kvalitetno in cenovno sprejemljivo izvajanje prevoza v zadovoljstvo uporabnika storitev.

SŽ imajo pretežno značaj javnega prevoznika, torej opravljajo prevoz oseb po določenih in za vse enakih pogojih. Pri tem imajo nekatere pogodbene in zakonske obveznosti, kar je zavezujoče za kakovostno opravljanje v ustreznem obsegu, z uporabo določenih tarif. Država s takšno regulativo omogoča prebivalcem prevoz pod enakimi pogoji, ne glede na socialni in družbeni status, ter zmanjšuje negativni vpliv prometa na okolje.

Železniške prevozne storitve imajo tri značilnosti in sicer:

- so nematerialne – neotipljive, kar pomeni, da morejo obstajati le v procesu njihove proizvodnje in jih ne moremo proizvajati na zalogo oziroma skladiščiti;
- proizvodnja in storitev potekata istočasno, kar je posebnost, saj ima storitev uporabno vrednost na določeni razdalji in v določenem času;
- prevozno podjetje s svojo ponudbo nastopa na trgu neodvisno od časa prostora in konkretnega povpraševanja. Bistveno je trenutno povpraševanje, ki ga ni moč načrtovati.

Trg prevoznih storitev lahko definiramo kot kraj, kjer se srečujeta ponudba in povpraševanje.

Ponudba Slovenskih železnic je glede na velikost Slovenije in stanje voznega parka prevelika. Tu imamo v mislih rangiranje vlakov, plačevanje različnih dodatkov, ki jih je potrebno na teh vlakih plačevati. Vse to vnaša zmedo med potnike, ki morajo biti pravi poznavalci železniškega sistema, če si hočejo kupiti ustrezno vozovnico za vlak, s katerim želijo potovati. Tako na primer enkrat vozi garnitura zelenega vlaka kot "InterCity zeleni vlak", drugič je ta garnitura uporabljena za "Inter City vlak", tretjič za "Regionalni vlak", na vsakem od teh vlakov pa je potrebno imeti vozovnico po drugačni tarifi, na določenih vlakih pa je potrebno plačati tudi rezervacijo sedeža.

Na InterCity vlakih se lahko ugotovi tudi pomankljivosti pri gostinskih storitvah, ki jih nudijo pogodbeni izvajalci ali pa kar vodje vlakov, ki pa v večini primerov niso najbolj spretni pri strežbi. Izjema so vlaki, ki imajo v svoji sestavi uvrščen vagon restavracije ali jedilni vagon serije WR. Še večji problem je ta, da na večini potniških vlakov gostinskih storitev ni.

#### 3.1 VRSTE VLAKOV

Slovenske železnice imajo z voznim redom opredeljeno redno ponudbo določenih vlakov, sestave vlakov, informacije v zvezi s ponudbo storitev na vlaku in vlakovnih zvez. Tako se potniki lahko v notranjem in mednarodnem prometu prepeljejo z različnimi vrstami vlakov, ki se ločijo po udobju, potovalnih hitrostih, časih potovanja,

vrstah garnitur in ponudbi storitev. Glede na navedene lastnosti po progah slovenskih železnic vozijo potniški vlaki sledečih kategorij – rangov:

### **EC - EuroCity vlaki**

- EuroCity vlak »*Casanova*«, ki je vozil na relaciji Ljubljana - Benetke – Ljubljana in je bil ukinjen letos spomladi med veljavnim voznim redom. Vozil je z elektro motorno garnituro z nagibno tehniko enako, kot vlaki Inter City Slovenija. Imel je ugodne vlakovne povezave v Zagreb, Maribor in Dunaj ter obratno. Na vlakih je bila tudi gostinska ponudba.
- EuroCity vlak »*Mimara*« je ime za visoko kakovostni vlak, ki vozi na magistralnih progah in povezuje pomembna gospodarska, kulturna in turistična središča v Evropi. Za vožnjo v notranjem prometu je na teh vlakih obvezno plačilo EC - dodatka in obvezna tudi rezervacija sedeža. Slovenske železnice so se vključile v evropsko mrežo najsodobnejših vlakov skupaj s hrvaškimi železnicami z uvedbo EC vlaka Mimara (2. 6. 1991) in sicer na relaciji Zagreb – München – Zagreb. Leta 1993 je vlak začel voziti na relaciji Zagreb – Leipzig – Zagreb. Sedaj ponovno vozi samo na relaciji Zagreb – München – Zagreb.



*Slika 3: EC vlak št. 156 »Zagreb«*

*Vir: Slovenske železnice, 2008*

### **EN – Euro Night**

Visoko kakovostni nočni mednarodni vlaki, ki vozijo na magistralnih progah v Sloveniji in po Evropi. V sestavi imajo spalnike in ležalnike, za katere je treba doplačati dodatek za posteljo ali ležišče. Za nekatere EN vlake, ki vozijo v Evropi, veljajo posebne globalne cene z obvezno rezervacijo sedeže, ležišča ali postelje.



### **MV - Mednarodni vlaki**

Mednarodni vlaki vozijo na dnevnih in nočnih relacijah v mednarodnem prometu. Dopolnjujejo pa ponudbo vlakov EC in IC, s postanki le v večjih krajih. Nočni mednarodni vlaki imajo v sestavi tudi spalne in ležalne vagona, za postelje ali ležišče pa je potrebno doplačati dodatek. Do uveljavitve voznega reda 1994/95 so imeli rang ekspresnega oziroma brzega vlaka. V notranjem prometu je obvezno doplačilo MV-dodatka. Možna je tudi rezervacija sedeža. Mednarodni vlak Olympus je od leta 2004 vozil na relaciji Ljubljana - Atene – Ljubljana. Z letošnjim voznim redom ima v Beogradu le vlakovno povezavo z Atenami.

### **ICS – InterCity Slovenija vlaki**

ICS vlaki so klimatizirani vlaki z nagibno tehniko, ki omogočajo večje hitrosti. To so udobni vlaki, ki poleg gostinske ponudbe v vlaku potnikom na nekaterih železniških postajah zagotavljajo brezplačni parkirni prostor, posebna ugodnost pa je naročilo prevoza s taksijem po pavšalni ceni. Vlaki omogočajo prevoz na invalidskih vozičkih, potnikom v 1. razredu pa sta na voljo brezplačna gostinska ponudba in električni priključek.

Vlaki ICS vozijo na relaciji Ljubljana – Maribor - Ljubljana, v poletnih mesecih pa ob sobotah in nedeljah tudi na relaciji Maribor – Ljubljana - Koper in nazaj. Rezervacija sedeža je obvezna na vsej prevoznici, v ceno vozovnice pa sta vključena dodatek in rezervacija sedeža.

### **IC - InterCity Zeleni vlaki**

Zeleni vlaki so namenjeni poslovnim potnikom in že vrsto let sodijo v stalno ponudbo SŽ. Vozijo tako v notranjem kot mednarodnem prometu. Ob uveljavitvi voznega reda 1993/94 so bili nekateri dotedanji zeleni vlaki preimenovani v InterCity Zelene vlake.



*Slika 4: IC Zeleni vlak št. 519 »Ptuj«*

*Vir: Slovenske železnice, 2008*

### **IC - InterCity vlaki**

InterCity vlaki so kakovostni vlaki, ki vozijo na daljših razdaljah v notranjem in mednarodnem prometu ter med seboj povezujejo večja gospodarska, kulturna in turistična središča. Imajo praviloma krajši vozni čas in manj postankov, večina pa jih zagotavlja tudi gostinske storitve.

Na teh vlakih je možna rezervacija, ponekod v tujini pa je za posamezne vlake IC rezervacija obvezna. V notanjam prometu je obvezno plačilo IC - dodatka.

### **RV in LV - Regionalni vlaki in lokalni potniški vlaki**

Omenjeni vlaki povezujejo slovenske kraje na krajših in daljših relacijah, namenjeni pa so dnevnim prevozom na delo ali v šolo ter drugim prevozom do manjših ali večjih gospodarskih in upravnih središč ter lokalnemu prevozu med manjšimi kraji.

Za potovanja na teh vlakih ne potrebujemo rezervacije ali doplačila dodatkov. Regionalni vlaki dopolnjujejo ponudbo InterCity vlakov, s tem da v notranjem prometu povezujejo vsa močnejša mesta z manjšimi mesti, kjer InterCity vlaki nimajo postankov.

### **Primestni vlaki**

Primestni vlaki so namenjeni dnevnim prevozom dijakov in delavcev. Najpogosteje vozijo v konicah in tako pomembno prispevajo k razbremenitvi cest. Primestni vlaki stojijo na vseh postajah in postajališčih.

Na progah glavnega prometnega križa Slovenije vozijo primestni in lokalni potniški vlaki s sodobnimi elektromotornimi garniturami serije 312 – Siemens Desiro, na ostalih stranskih neelektrificiranih progah, pa se za takšne vlake uporabljajo večinoma zastarele dizel motorne garniture.



*Slika 5: Lokalni potniški vlak z zastarelo DMG serije 813*

*Vir: Slovenske železnice, 2008*

## **Ponudba Rail & Fly**

Ponudba obstaja v zahodni Evropi in predstavlja ponudbo, ki povezuje storitve železniškega in letalskega prometa. Razvoj te ponudbe je spodbudil razvoj hitrih vlakov, ki v Evropi močno konkurirajo letalskemu prevozu. Povezava letališč z železniškim omrežjem pomeni celovit razvoj tovrstne ponudbe.

### **3.1.1 Popusti v železniškem prometu**

Cena vozovnice in plačilna sposobnost potnika sta bistvena elementa pri odločanju o uporabi prevoznega sredstva.

Slovenske železnice potnikom ponujajo raznovrstne popuste različnih cenovnih ugodnosti pri prevozu z vlakom. Otroci do 6. leta starosti se vozijo brezplačno, če se za njih ne zahteva poseben sedež, v nasprotnem primeru imajo 50 % popust, otroci od 6. do 12. leta pa imajo 50 % popust. Za skupinska potovanja mladine od 12 do 26 let, šolske ekscurzije in izlete velja 30 % popust, za skupinska potovanja otrok mlajših od 12 let pa 50 % popust. Upokojenci in starejše osebe nad 60 let imajo na podlagi izkaznice K-13a v času od ponedeljka do petka 30% popust, ob sobotah, nedeljah in praznikih pa 50% popust. Mladi od 12. do 26. leta starosti imajo na podlagi izkaznice EURO<26 imajo 30 % popust pri vseh potovanjih.

Potnikom so na voljo tudi popusti za družinska potovanja na osnovi izkaznice K-17, za odrasle 40 % popusta, za otroke do 12. leta pa je prevoz brezplačen.

V mednarodnem prometu so potnikom na voljo razni popusti pri nakupu vozovnic glede na čas potovanja, smer in čas trajanja potovanja ter glede na število in starost potnikov. Tako se na progah SŽ vozijo otroci do 6. leta brezplačno, od 6. do 12. leta pa imajo 50 % popust. Na tujih železniških upravah so popusti odvisni od predpisov posamezne države in so zelo različni.

Mladim do 26. leta so na voljo InterRail vozovnice, ki jih lahko kupijo po ugodni ceni za eno, dve ali tri cone oziroma za celotno ponudbo in veljajo za eno cono 15 dni za več pa 30 dni. Mladi do 26. leta starosti lahko kupijo za potovanje po devetindvajsetih evropskih državah. Popust znaša od 30 do 40 %.

Z madžarskimi državnimi železnicami (MAV) so sklenjeni popusti pri povratnih potovanjih s 30 % popustom. Prav tako priznajo Avstrijskime zvezne železnice (ÖBB) pri povratnih turističnih potovanjih v Avstrijo 30 % popust.

## **3.2 STORITVE NA ŽELEZNIŠKIH POSTAJAH**

Na udobnost oziroma kakovost potovanja z železnico pomembno vpliva ponudba raznih storitev na železniških postajah in s tem tudi na odločitev potnikov o izbiri vlaka kot prevoznega sredstva. Storitve, ki so potnikom na voljo na železniških postajah morajo biti kakovostne. Slovenske železnice se poskušajo prilagoditi potnikom s ponudbo naslednjih storitev:

- prodaja vozovnic v notranjem in mednarodnem prometu;
- rezervacija mest v vlakih (sedežev);

- informacije o voznih redih vlakov (informativni uradi, elektronske informacijske naprave, informacije pri sprevodnikih, prodajalcih vozovnic, po telefonu izvlečki voznih redov itd.);
- turistične informacije in storitve;
- gostinske storitve;
- storitve menjave tujih valut;
- shranjevanje prtljage v garderobnih omaricah;
- prevzem prtljage na prevoz oz. njena izročitev po prevozu;
- prodaja revij in časopisov, hrane in pijače, spominkov, bankomati, prodaja žetonov za telefon, avtobusnih vozovnic, fotokopiranje in drugo.

Železniške postaje morajo prav tako imeti predviden prostor, kjer lahko potniki parkirajo svoje avtomobile. Na slovenskih železnicah ima veliko postaj svoja lastna parkirišča.

### **3.3 ORGANIZIRANOST DELA PO INFO CENTRIH**

Delo v INFO centrih lahko imenujemo marketinški pristop ponudbe storitev potnikom. Glede na organizacijske spremembe v podjetju in zaradi drugih zunanjih razlogov se organiziranost in delo v Info centrih spreminja in dopolnjuje.

#### **3.3.1 Ponudba storitev v preteklosti**

Prvotno podjetje za turizem, transport in gostinstvo TTG Ljubljana se je leta 1986 preimenovalo v Slovenijaturist. Istočasno so se osnovali prodajno informacijski centri (PIC) na postajah Ljubljana, Maribor, Celje in Koper kot finančno samostojni centri, ki so skrbeli za prodajo vozovnic in rezervacijo sedežev ter za informacije potnikom ter turistične poslovalnice, ki so skrbele za prodajo turističnih aranžmajev.

Prav tako je v tem času zelo dobro potekala prodaja turističnih aranžmajev z vlaki, prevozov skupin na ogledne sejmov, šolskih izletov in podobno. V smeri boljšega poslovanja so PIC-i pričeli tudi z dejavnostjo prodaje in nakupa deviz. Za opravljanje omenjenih storitev so Slovenske železnice TTG Slovenijaturistu plačevale provizijo od vsake prodane vozovnice.

Z razpadom Jugoslavije in začetkom vojne na Balkanu je zabeležen velik upad števila potnikov in s tem tudi prihodka, do česar pa podjetje TTG Slovenijaturist ni ustrezno pristopilo. PIC-i so vse bolj zanemarjali dejavnost pridobivanja potnikov, glavna dejavnost poleg prodaje vozovnic rednim potnikom pa jim je bila, prodaja in nakup deviz.

#### **3.3.2 Izvajanje storitev INFO centra danes**

Vodstvo Slovenskih železnic je zato ob reorganizaciji ustanovilo Službo za trženje potniškega prometa ter s tem tudi prodajo rednih in izrednih prevozov preko lastnih

prodajnih predstavnikov, v začetku leta 1998 pa so prodajno informacijske centre skupaj z delavci ponovno prevzele Slovenske železnice.

20. oktobra 2004 je bil na železniški postaji Ljubljana odprt prvi informacijski center. Osnovna vizija in prizadevanja potniškega prometa je bilo izboljšanje kakovosti storitev.

Vsa potovanja se začnejo in končajo doma. Želje in potrebe po potovanjih postajajo čedalje bolj kompleksne. V zvezi s tem lahko ugotovimo, da so prizadevanja in aktivnosti za doseganje vse boljših storitev v potniškem prometu na dokaj dobri ravni.

Nadalje se lahko ugotovi, da so INFO centri dosegli svoj namen, saj je današnji stik informatorja s potniki pristnejši – komunikacija pa dvosmerna, kar predstavlja zadovoljnega uporabnika storitev.

Prav tako je bilo odprtje mednarodne blagajne za zahtevnejše potnike dobra tržna poteza. Pri tem gre za kompleksnejša vprašanja, kakršna so podatki o relacijah in o vseh vlakovnih povezavah, rezervacije za najrazličnejše vlake po Evropi, svetovanje o optimalnih vozniških redih, iskanje najugodnejših cenovnih in načinov, popustov, pojasnila o pogojih potovanja in iskanje najcenejše povezave glede na njihova pričakovanja.

V Info centru je organiziran tudi nakup vstopnic za različne prireditve v Sloveniji in tujini, vedno večja pozornost pa je namenjena aranžmajem turističnega značaja, katerih osnovni namen je približati se čim širšemu krogu uporabnikov.

Potnikom so ponujene informacije na stenskih relacijskih vozniških redih, na informacijskih tablah, v vitrinah v podhodu in infomatu. Trenutno sta dva infomata na železniški postaji v Ljubljani, in sicer eden poleg Info centra in drugi v avli, kjer so potniške blagajne. Potniki imajo možnost priti do željenih informacij, ki so vsebinsko podobne kot na spletni strani Slovenskih železnic.

O ponudbi pa se potniki lahko pozanimajo tudi na enem izmed številnih sejmov, kjer so postavljene informacijske točke Slovenskih železnic. Glede na pozitiven odziv javnosti na Info center v Ljubljani so bili v obdobju zadnjih dveh let odprti še Info centri v Mariboru, Celju in Kopru.

### **3.4 STORITVE NA VLAKIH**

Slovenske železnice imajo v notranjem in mednarodnem prometu v redni ponudbi različne storitve na vlakih. Vlaki EuroCity, nekateri InterCity in mednarodni vlaki, kopalni vlak ter agencijski vlaki imajo v svoji sestavi jedilni vagon, v katerem je na voljo ponudba različnih jedi in pijač.

Na ZV in nekaterih IC vlakih postrežejo s hrano in pijačo na mestu kjer potnik sedi. Prav tako je na nekaterih vlakih potnikom na voljo možnost poslušanja glasbe, v vlaku InterCity Emona pa se nahaja tudi poseben vagon s posebnim oddelkom za prevoz invalidov na vozičkih. Na tem vlaku potniki lahko najamejo konferenčni oddelek, poseben oddelek je potnikom na voljo tudi na IC ZV za pripravo na

sestaneek ipd. Poseben prostor za invalide pa imajo tudi elektro motorne garniture za vlake Inter City Slovenija.

Posamezni mednarodni vlaki na nočnih relacijah imajo v svoji sestavi vagone spalnike in ležalnike. S potniškimi vlaki se prevažata tudi prtljaga. To so posebni prtljažni vagoni, ki so v sestavi pri določenih vlakih, motorni vlaki pa imajo poseben prtljažni prostor. Na takšne vlake lahko potniki dajo tudi kolesa. Na določenih potniških vlakih pa potnik lahko potuje skupaj s svojim avtomobilom.

### 3.5. PRODAJA VOZOVNIC Z MOBILNIMI TERMINALI

Sistem prodaje vozovnic za notranji potniški promet z mobilnimi terminali je bil uveden v uporabo v septembru 2007. Mobilni terminali se uporabljajo za gotovinsko in negotovinsko prodajo vozovnic na vlakih in stacionarnih mestih, uporabljajo pa se tudi za informacije o cenah, voznih redih, itd. Z njihovo uvedbo se posodablja odprava potnikov, skrajšuje čas odprave potnikov, zmanjšuje število napak pri odpravi in obračunih ter poenostavlja obračun izdanih vozovnic.

Na podlagi testiranj in raziskav se je ugotovilo, da je optimalna uporaba terminalov, če ga zadoži vsak vlakospremeni delavec osebno. V ta namen se je leta 2007 nabavilo še dodatnih 180 mobilnih terminalov.



Slika 6: Mobilni terminal CASIO IT - 3000  
Vir: Prometni inštitut, 2007

### 3.6 STORITVE S POSEBNO PONUDBO

Turistična potovanja lahko zapolnijo neizrabljene proste zmogljivosti in predstavljajo eno od pomembnih priložnosti za povečanje obsega prevoza v notranjem in mednarodnem železniškem potniškem prometu.

Železnica kot vitalna prevozna organizacija je v primerjavi s cestnim prometom že dalj časa zapostavljena. Glede na prenatrpanost cest, je nujno potrebno izpostaviti in trgu ponuditi prednosti, ki jih ima železnica pred drugimi vrstami prometa.

SŽ dajejo v okviru posebne ponudbe možnost najemanja zmogljivosti za posebne prevoze. Obstaja možnost najema celega motornega, klasičnega ali muzejskega vlaka, ki je lahko zanimiva ponudba šolam, društvom, podjetjem in turističnim agencijam pri organiziranju izletov in ekskurzij.

Posebno ponudbo SŽ predstavlja najbolj znan muzejski vlak, ki že od leta 1986 služi za prevoz turistov, uporablja pa se tudi pri snemanju reklamnih spotov in filmov.

Slovenske železnice že nekaj let organizirajo vožnje z muzejskim vlakom na katerem otroke obdari Miklavž, oziroma Božiček. Ti vlaki vozijo skoraj po vseh progah SŽ. Karte za te vlake so v prosti prodaji, obstaja pa možnost zakupa celega vlaka s strani vrtcev, šol, posameznih podjetij in občin.



Slika 7: Muzejski vlak

Vir: [www.vlaki.net](http://www.vlaki.net)

Ponudbo SŽ predstavljajo tudi posebni turistični programi, namenjeni otrokom in mladini, v okviru katere so organizirani številni izleti na različnih relacijah po Sloveniji in izven meja. Programi obsegajo predstavitev kulturno – umetniških, naravnih in drugih znamenitosti Slovenije in nekaterih bližnjih držav.

V poletni sezoni SŽ organizirajo prevoze s kopalnimi vlaki do različnih slovenskih kopališč na morju, v zdravilišča, jezera ipd. V zimski sezoni pa so organizirani prevozi na smučanje s smučarskimi vlaki.

Posebno ponudbo pa prav tako predstavlja organizacija posebnih prevozov na razne prireditve, kot sta na primer prireditve »Pivo in cvetje« v Laškem ter »Mednarodni kmetijsko - živilski sejem« v Gornji Radgoni.



Slika 8: Reklamni letak PIVO IN CVETJE

Vir: [www.slo-zeleznice.si](http://www.slo-zeleznice.si)

SŽ si prizadevajo za čim boljšo povezanost z javnim cestnim prevozom. V smeri dogovarjanja z različnimi avtobusnimi prevozniki o medsebojnem sodelovanju uvajajo tako imenovane kombinirane vozovnice (vlak - avtobus), usklajujejo vozne rede in podobno.

Ena takih ponudb je skupaj s trgovskim središčem BTC Ljubljana. Gre za kopalni vlak, uveden konec leta 2005 na relaciji Ljubljana – BTC – Ljubljana kjer se potnike pripelje iz središča mesta v kopalniško Atlantis. Potniki imajo popust pri vozovnici oziroma karti za kopanje. Sprva je vlak vozil tri krat dnevno, sedaj vozi petkrat. Stroške prevoza krije podjetje BTC Ljubljana. Res je, da je trenutna zasedenost vlaka majhna, vendar ima ta vlak, zaradi vse večje gneče z avtomobili v mestnem središču, vse možnosti za nadaljnji razvoj.



Slika 9: Vlak vozi v BTC CITY

Vir: [www.slo-zeleznice.si](http://www.slo-zeleznice.si)



V programu SŽ beležimo več tradicionalnih posebnih ponudb, precej pa tudi takih, ki so prirejene posameznim aktualnim dogodkom. Ena izmed temeljnih nalog uspešne prodaje je popestritev ponudbe in spremljanje potreb potnika.

Posebna ponudba Slovenskih železnic za ljubitelje kolesarjenja je program »Po Sloveniji? Z vlakom vendar!«. Kolesarji – potniki - turisti lahko vzamejo kolo na nekatere vlake InterCity, mednarodne in regionalne vlake v službeno - prtljažne vagone in v službene oddelke dizelmotornih ter elektromotornih potniških vlakov.

Za potnike s kolesi pa je poskrbljeno tudi na določenih relacijah v mednarodnem prometu. Cena za prevoz kolesa je dnevna ne glede na razdaljo, ki jo prepotujemo z vlakom.



Slika 10: *Po Sloveniji? Z vlakom vendar!*

Vir: [www.slo-zeleznice.si](http://www.slo-zeleznice.si)

Posebno ponudbo predstavlja tudi prevoz manjših pošilk s potniškim vlakom, imenovanim "Kurir". V tej ponudbi se prevažajo pisma, paketi, zvitki in kovčki predpisanih dimenzij in teže. Stranki je dana možnost predaje pošiljke na železniški postaji do deset minut pred odhodom vlaka.

## 4 ANALIZA OBSEGA DELA V POTNIŠKEM PROMETU

Število prepeljanih potnikov že nekaj let narašča. Posledično temu se zvišujejo tudi opravljeni potniški kilometri in transportni prihodki potniškega prometa.

### 4.1 OBSEG DELA POTNIŠKEGA PROMETA IN POSLOVNI IZID V LETU 2006

V potniškem prometu je bilo leta 2006 prepeljanih 16,1 mio potnikov in opravljenih 793 mio potniških kilometrov, kar je za okrog 2,5 % oz. 2,1 % več kot leto poprej. Od tega je bilo v mednarodnem prometu prepeljanih 856 tisoč potnikov ter opravljenih 118 mio potniških kilometrov.

Prihodki potniškega prometa so v letu 2006 znašali 76,78 mio EUR, od tega je nadomestilo za opravljanje gospodarske javne službe znašalo 37,94 mio EUR, transportni prihodki pa 32,34 mio EUR. Odhodki so znašali 73,68 mio EUR. V strukturi odhodkov predstavljajo največji delež (45,0 %) stroški, povezani z vožnjo vlakov (stroški vleke ter materiala in energije), ter stroški storitev (20,3 %) in stroški dela (19,6 %).

V letu 2006 je bil v primerjavi z lanskim letom obseg dela večji pri prepeljanih potnikih za 2,5 % in opravljenih potniških kilometrih za 2,1 %. Povprečna pot prepeljanega potnika se je v primerjavi z načrtovano zmanjšala za 1 %, v primerjavi z letom 2005 pa je manjša za 0,2 %.

Potniki (000)	Doseženo 2005	Doseženo 2006	Indeks	Načrt 2006	% načrta
<b>Število prepeljanih potnikov (000)</b>	<b>15.742</b>	<b>16.131</b>	<b>102,5</b>	<b>15.841</b>	<b>101,8</b>
- notranji promet	14.917	15.275	102,4	15.003	101,8
- mednarodni promet	825	856	103,9	838	102,2
<b>Število potniških kilometrov (000)</b>	<b>776.578</b>	<b>793.238</b>	<b>102,1</b>	<b>787.525</b>	<b>100,7</b>
- notranji promet	666.123	675.400	101,4	673.695	100,3
- mednarodni promet	110.455	117.838	106,7	113.830	103,5
<b>Povprečna pot (km)</b>	<b>49,3</b>	<b>49,2</b>	<b>99,8</b>	<b>49,7</b>	<b>99,0</b>
- notranji promet	44,7	44,2	98,9	44,9	98,4
- mednarodni promet	133,9	137,7	102,8	135,8	101,4

Tabela 1: Obseg dela v potniškem prometu  
Vir: Slovenske železnice, 2007

Obseg dela v notranjem prometu po segmentih, po posebnih produktih, kjer je zajet prevoz potnikov z avtovlaki, muzejskimi vlaki in drugimi naročenimi vlaki in v mednarodnem prometu je naslednji:

Potniki (000)	Doseženo 2005	Doseženo 2006	Indeks	Načrt 2006	% načrta
<b>Notranji promet</b>	<b>14.917,5</b>	<b>15.274,9</b>	<b>102,4</b>	<b>15.003,0</b>	<b>101,8</b>
od tega posebni produkti	184,6	461,6	250,0	199,7	231,2
<b>Mednarodni promet</b>	<b>824,6</b>	<b>856,3</b>	<b>103,8</b>	<b>838,0</b>	<b>102,2</b>
<b>Skupaj</b>	<b>15.742,1</b>	<b>16.131,2</b>	<b>102,5</b>	<b>15.841,0</b>	<b>101,8</b>

Tabela 2: Obseg dela v potniškem prometu – prepeljani potniki

Vir: Slovenske železnice, 2007

PKM (000)	Doseženo 2005	Doseženo 2006	Indeks	Načrt 2006	% načrta
<b>Notranji promet</b>	<b>666.123</b>	<b>675.400</b>	<b>101,4</b>	<b>673.695</b>	<b>100,3</b>
Od tega posebni produkti	10.060	15.636	155,4	10.850	144,1
<b>Mednarodni promet</b>	<b>110.455</b>	<b>117.838</b>	<b>106,7</b>	<b>113.830</b>	<b>103,5</b>
<b>Skupaj</b>	<b>776.578</b>	<b>793.238</b>	<b>102,1</b>	<b>787.525</b>	<b>100,7</b>

Tabela 3: Obseg dela v potniškem prometu – opravljeni potniški kilometri

Vir: Slovenske železnice, 2007

Pri posebnih produktih je bilo prepeljanih za 131,2 % več potnikov in opravljenih za 44,1 % več potniških kilometrov kot je bilo načrtovano. V primerjavi z lanskim letom je bilo prepeljano za 150,0 % več potnikov in opravljeno za 55,4 % več potniških kilometrov.

#### 4.1.1 Odpravljani potniki po postajah »10 naj močnejših postaj«

Iz podatkov o odpravljenih potnikih za leto 2006 je mogoče razbrati, da je več kot polovica potnikov odpravljenih le iz desetih najfrekventnejših postaj.

Zap. štev.	Postaja	Št. odpravljenih potnikov (2006)	Delež
1	Ljubljana	2.788.929	18,26
2	Celje	935.630	6,13
3	Maribor	882.948	5,78
4	Litija	789.974	5,17
5	Kranj	687.189	4,50
6	Škofja Loka	524.533	3,43
7	Sevnica	438.856	2,87
8	Jesenice	418.343	2,74
9	Trbovlje	413.616	2,71
10	Zagorje	402.561	2,64
Skupaj 10 najmočnejših postaj		8.282.579	54,22
<b>SKUPAJ SŽ 2006</b>		<b>15.274.906</b>	<b>100,00</b>

Tabela 4: Deset najmočnejših postaj v letu 2006

Vir: Slovenske železnice, 2007

#### 4.1.2 Odpravljeni potniki po postajah v letu 2006

Glede na število odpravljenih potnikov po postajah je kar nekaj »močnih« postaj, katerih podatki niso zanemarljivi. Podatki so prikazani v spodnji tabeli.

Zap.štev.	Postaja	Št. odprav. potn. (2006)			
			40	Most na Soči	62.489
1	Ljubljana	2.788.929	41	Radovljica	62.392
2	Celje	935.630	42	Dobova	51.857
3	Maribor	882.948	43	Jevnica	50.470
4	Litija	789.974	44	Pivka	48.409
5	Kranj	687.189	45	Rakek	48.101
6	Škofja Loka	524.533	46	Grobelno	47.971
7	Sevnica	438.856	47	Divača	42.963
8	Jesenice	418.343	48	Slovenska Bistrica	42.854
9	Trbovlje	413.616	49	Notranje Gorice	41.853
10	Zagorje	402.561	50	Bohinjska Bistrica	40.794
11	Zidani Most	355.667	51	Tezno	40.093
12	Domžale	311.270	52	Brestanica	39.776
13	Trebnje	291.253	53	Logatec	39.535
14	Poljčane	272.691	54	Štore	39.383
15	Nova Gorica	272.235	55	Višnja Gora	37.132
16	Borovnica	271.846	56	Sava	35.637
17	Laško	250.252	57	Rimske Toplice	34.274
18	Murska Sobota	248.952	58	Novo mesto-center	32.134
19	Šentjur	240.144	59	Preserje	32.068
20	Ptuj	235.029	60	Brezovica	31.209
21	Pragersko	226.926	61	Ilirska Bistrica	30.585
22	Lesce Bled	210.490	62	Podbrdo	30.384
23	Kamnik	188.434	63	Velenje	29.397
24	Postojna	182.997	64	Dolga Gora	29.054
25	Novo mesto	161.433	65	Semič	28.159
26	Rače	157.759	66	Loka	27.857
27	Ormož	146.875	67	Šmartno ob Paki	27.573
28	Grosuplje	143.702	68	Ponikva	26.046
29	Krško	143.474	69	Metlika	25.517
30	Sežana	135.571	70	Laze	25.275
31	Hrastnik	129.896	71	Ljubljana Rakovnik	25.133
32	Črnomelj	115.806	72	Kidričevo	25.010
33	Brežice	106.803	73	Ljubljana Vižmarje	24.440
34	Koper	97.653	74	Polzela	24.082
35	Jarše	97.609	75	Hoče	22.845
36	Ivančna Gorica	91.183	76	Blanca	22.828
37	Novo m Kandija	81.115	77	Žalec	18.342
38	Kresnice	64.716	78	Mirna Peč	17.152
39	Medvode	63.326	79	Breg	16.193

Tabela 5: Odpravljeni potniki po postajah v letu 2006  
Vir: Slovenske železnice, 2007

## 4.1.3 Odpravljeni potniki po postajah v letih 2003, 2004 in 2005

Zap. št.	Postaja	Št. odprav. potnikov (2003)	Zap. št.	Postaja	Št. odprav. potnikov (2004)	Zap. št.	Postaja	Št. odprav. potnikov (2005)
1	Ljubljana	2.460.854	1	Ljubljana	2.521.545	1	Ljubljana	2.687.536
2	Celje	815.328	2	Celje	931.611	2	Celje	930.782
3	Maribor	794.423	3	Maribor	829.088	3	Maribor	882.602
4	Litija	632.282	4	Litija	723.920	4	Litija	764.159
5	Domžale	391.526	5	Kranj	504.772	5	Kranj	598.385
6	Kranj	380.941	6	Sevnica	424.204	6	Šk. Loka	462.370
7	Trbovlje	367.020	7	Šk. Loka	394.152	7	Sevnica	441.939
8	Sevnica	330.804	8	Zagorje	384.669	8	Trebnje	429.511
9	Jesenice	329.297	9	Jesenice	368.656	9	Jesenice	414.179
10	Zagorje	303.227	10	Domžale	341.694	10	Zagorje	383.672
11	Kamnik	265.343	11	Zagorje	340.948	11	Zid. Most	341.984
12	Škofja Loka	251.798	12	Zid. Most	330.579	12	Domžale	323.305
13	Poljčane	232.570	13	Poljčane	278.176	13	Trebnje	311.265
14	Trebnje	230.705	14	Trebnje	264.251	14	Poljčane	292.489
15	Zidani Most	223.026	15	Laško	248.525	15	N. Gorica	273.162
16	Črnomelj	219.991	16	Borovnica	245.918	16	Borovnica	265.031
17	Laško	211.202	17	Šentjur	234.015	17	Laško	259.819
18	Pragersko	201.423	18	Kamnik	232.987	18	Šentjur	252.031
19	Šentjur	196.017	19	Pragersko	231.111	19	Pragersko	233.399
20	Borovnica	188.626	20	N. Gorica	221.672	20	Ptuj	212.045
	Skupaj 20	9.026.403		Skup. 20	10.052.493		Skupaj 20	10.759.665
	<b>Skupaj SŽ</b>	<b>14.152.149</b>		<b>Skup. SŽ</b>	<b>13.985.144</b>		<b>Skupaj SŽ</b>	<b>14.917.486</b>
	Delež %	63,78		Delež %	71,88		Delež %	72,13

Tabela 6: Število odpravljenih potnikov po postajah v letih 2003, 2004 in 2005

Vir: Slovenske železnice, 2006

Iz tabele števil 6 je razvidno, da je razmerje med železniškimi postajami, gledano po številu odpravljenih potnikov, že nekaj let nespremenjeno. Na postajah Ljubljana, Celje, Maribor in Litija se že kar vrsto let odpravi največ potnikov v Sloveniji.

Podobna značilnost velja tudi za ostale postaje, kjer občasno kakšna postaja napreduje ali tudi nazaduje po lestvici za kakšno mesto, vendar brez bistvenih sprememb pri obsegu dela v potniškem prometu.

#### 4.1.4 Prepeljani potniki in opravljeni potn. kilometri po mesecih v letu 2006

<b>Prepeljani potniki</b>			
<b>Mesec</b>	<b>Notranji promet</b>	<b>Mednarodni promet</b>	<b>SKUPAJ</b>
I.	1.450.751	51.523	1.502.274
II.	1.292.918	45.298	1.338.216
III.	1.339.397	49.572	1.388.969
IV.	1.259.696	74.111	1.333.807
V.	1.361.804	63.783	1.425.587
VI.	1.131.804	83.978	1.215.782
VII.	809.617	140.571	950.188
VIII.	917.397	107.786	1.025.183
IX.	1.331.296	87.094	1.418.390
X.	1.405.559	62.975	1.468.534
XI.	1.481.947	44.156	1.526.103
XII.	1.492.720	45.485	1.538.205
<b>SKUPAJ</b>	<b>15.274.906</b>	<b>856.332</b>	<b>16.131.238</b>
<b>PKM - potniški kilometri</b>			
<b>Mesec</b>	<b>Notranji promet</b>	<b>Mednarodni promet</b>	<b>SKUPAJ</b>
I.	61.528.119	6.637.918	68.166.037
II.	54.887.901	5.734.622	60.622.523
III.	57.140.402	6.389.668	63.530.070
IV.	55.765.803	11.295.750	67.061.553
V.	59.967.740	8.994.099	68.961.839
VI.	53.666.652	11.492.481	65.159.133
VII.	41.988.629	20.013.452	62.002.081
VIII.	42.846.365	15.519.762	58.366.127
IX.	57.893.309	11.886.588	69.779.897
X.	63.199.834	8.483.982	71.683.816
XI.	63.528.130	5.468.816	68.996.946
XII.	62.987.078	5.920.700	68.907.778
<b>SKUPAJ</b>	<b>675.399.962</b>	<b>117.837.838</b>	<b>793.237.800</b>

Tabela 7: Prepeljani potniki in opravljeni potniški kilometri po mesecih v letu 2006  
Vir: Slovenske železnice, 2007

Iz tabele 7 vidimo kako v mesecu juliju in avgustu upada število prepeljanih potnikov na Slovenskih železnicah v notranjem potniškem prometu. Povečuje pa se število prepeljanih potnikov v mednarodnem potniškem prometu.

## 4.2 KAKOVOST STORITEV V ŽELEZNIŠKEM PROMETU

Slovenske železnice so se sistematično začele ukvarjati s kakovostjo v letu 1993, ko je bil uveden »Projekt kakovost na SŽ«, z namenom:

- povečanja kakovosti dela in storitev, ki bo primerljiva s kakovostjo najrazvitejših evropskih železnic;

- zadovoljevanja potreb uporabnikov in zaposlenih;
- povečanja učinkovitosti poslovnega sistema Slovenskih železnic;
- postavitve sistema kakovosti, ki bo skladen z mednarodnimi standardi ISO 9000.

Projekt kakovost temelji na filozofiji in politiki kakovosti Slovenskih železnic. Filozofija kakovosti Slovenskih železnic obsega splošna načela po katerih se ravnavajo zaposleni pri kreiranju, razvoju in izvedbi storitev oziroma dela. Politika kakovosti Slovenskih železnic za področje ponudne storitev v potniškem prometu je opredeljena predvsem s sledečimi cilji kakovosti:

### **Zadovoljstvo uporabnikov naših storitev**

V okviru tega cilja je potrebno v letnih planih kakovosti opredeliti kazalce:

- varnosti;
- točnosti;
- udobja;
- komuniciranja z uporabniki;
- reševanja problemov uporabnikov ipd.

### **Poslovna uspešnost**

Kazalci so opredeljeni v letnih planih poslovanja, tako da se povečuje število prepeljanih potnikov, opravljeni potniški kilometri ter transportni prihodki potniškega prometa.

Potnik ocenjuje kakovost potovanja z železnico:

- pred prevozom (informacije, nakup vozovnic, urejenost postaje, urejenost, strokovnost, ustrežljivost železniškega osebja, dodatne storitve na postajah);
- v času prevoza (točnost, varnost, udobnost, informacije na vlaku, dodatna ponudba na vlaku);
- po končanem prevozu (vljudnost in ustrežljivost železniškega osebja, možnost takojšnjih povezav z drugimi prevoznimi sredstvi).

Železnica vpliva na kakovost prevoza:

- s prevoznimi sredstvi (varnost, udobnost, hitrost, zadostne kapacitete);
- z infrastrukturo (dobre proge, urejene postaje, dobre telekomunikacijske povezave);
- z ljudmi (strokovna usposobljenost, urejenost, vljudnost, ustrežljivost);
- z ostalimi dejavniki.

### 4.3 KONKURENCA

Slovenske železnice imajo močno konkurenco v javnem cestnem prevozu, v zadnjem času predvsem v prevozu z osebnimi avtomobili. Skupno število prepeljanih potnikov v Sloveniji se iz leta v leto zmanjšuje, kar prikazuje naslednja tabela.

LETO	ŠTEVILO POTNIKOV
1992	328595
1993	304253
1994	295417
1995	291848
1996	287620

Tabela 8: Skupno število prepeljanih potnikov v letih 1992-1996 v 000:  
Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 1997

Iz tabele vidimo, da se je skupno število prepeljanih potnikov v vseh panogah v petih letih zmanjšalo za 41.000 potnikov oziroma za 12,5 %.

Vrsta prometa	I.1992	I.1993	I.1994	I.1995	I.1996
Javni cestni prevoz	146.107	130.586	125.344	121.573	113.411
Železniški promet	12.286	12.636	13.105	13.307	13.683
Cestni promet za lastne potrebe	1.327	1.172	1.000	995	557
Letalski promet	333	431	505	548	594
Mestni potniški promet	168.542	159.428	155.463	155.425	159.375
S K U P A J	328.595	304.253	295.417	291.848	287.620

Tabela 9: Tržni deleži prevoznikov po prepeljanih potnikih v letih 1992–1996 v 000  
Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 1997

Iz tabele vidimo, da je največje število prepeljanih potnikov z mestnim potniškim prometom. Tržni deleži posameznih prevoznikov v potniškem prometu izraženi v % so prikazani v naslednjih tabelah.

Vrsta prometa	I.1992	I.1993	I.1994	I.1995	I.1996
Javni cestni prevoz	44,46	42,92	42,43	41,66	39,43
Železniški promet	3,74	4,15	4,44	4,56	4,76
Cestni promet za lastne potrebe	0,40	0,39	0,34	0,34	0,19
Letalski promet	0,10	0,14	0,17	0,19	0,21
Mestni potniški promet	51,29	52,40	52,62	53,26	55,41
S K U P A J	100	100	100	100	100

Tabela 10: Tržni deleži posameznih prevoznikov po prepeljanih potnikih izraženi v %  
Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 1997



Vrsta prometa	I.1992	I.1993	I.1994	I.1995	I.1996
Javni cestni prevoz	91,29	90,17	89,56	89,11	88,43
Železniški promet	7,68	8,73	9,36	9,75	10,67
Cestni promet za lastne potrebe	0,83	0,73	0,62	0,62	0,35
Letalski promet	0,21	0,27	0,32	0,34	0,37
S K U P A J	100	100	100	100	100

Tabela 11: Tržni deleži prepeljanih potnikov brez mestnega potniškega prometa v %  
Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 1997

#### 4.4 CILJI POTNIŠKEGA PROMETA

Hiter razvoj cestnega omrežja, industrije cestnih vozil kot tudi cena energije, so povzročili množičen prehod potnikov z železnice na cesto. Istočasno se je zelo širil tudi zračni promet, ki je prevzel železnici potnike na dolgih relacijah.

Vse to je privedlo do velikega števila nesreč, onesnaževanja okolja, posegov v prostor ter velike porabe omejenih količin energije (nafte). Na drugi strani je manjši obseg dela pripeljal železnico v nezavidljiv položaj. Zaradi tega ponujajo posamezne železnice nove tehnologije prevoza potnikov, njihove države pa jim pri tem bolj ali manj pomagajo. Rezultati tega so sodobne železnice, ki imajo svoje kvalitativne in kvantitativne prednosti pred ostalimi vrstami prevoza.

Cilj železniškega prometnega sistema je zagotoviti potnikom konkurenčne, varne in okolju prijazne železniške storitve ob upoštevanju karakteristik sodobnega železniškega prometa.

Osnovne karakteristike sodobnega železniškega prometa so:

- **varnost** je pomemben faktor pri izbiri prevoznega sredstva. Ugotovimo lahko da je varnost potovanja po železnici 24 – krat večja, saj je število poškodovanih 1:106, število umrlih pa 1:27 v korist železnice v s primerjavi s cesto;
- **udobnost** potovanja je eden od bistvenih elementov kvalitete transportnih storitev, saj neudobna vožnja vpliva na odločanje potnika o izbiri prevoznega sredstva. Udobnost lahko definiramo kot celoten vtis potnika v času potovanja (prispetje na postajo, informiranje o poteku prevoza, čakanje na prevozno sredstvo, počutje med vožnjo in prispetje na cilj). Na udobnost prevoznega sredstva vplivajo različni faktorji in sicer: koeficient zasedenosti sedežev, udobnost sedežev, urejenost notranjosti prevoznega sredstva, temperatura zraka, oscilacije, vibracije, bočni pritiski, opremljenost prevoznega sredstva s sredstvi sporazumevanja in obveščanja;
- Značilnost sodobne železnice je **visoka stopnja udobnosti potovanja**, saj ponuja železnica na najsodobnejših vlakih različne storitve, kot so prodaja hrane in pijače, možnost uporabe telefona in faksa, spremljanje video programa, poslušanje glasbe.

- **hitrost** je pomemben kvalitativni faktor v potniškem prometu in ima pomembno vlogo pri izbiri prevoznega sredstva. Železnica bi lahko v hitrosti konkurirala cestnemu prevozu, če bi čas potovanja znašal 2/3 časa potovanja z avtomobilom. Ker se šteje, da je povprečna potovalna hitrost z avtomobilom po avtocesti 90 km/h mora biti potovalna hitrost na železnici vsaj 135 km/h, kar ustreza tehnični hitrosti 160 km/h. Ta hitrost se šteje kot spodnja meja hitrosti na najsodobnejših evropskih magistralnih progah. S to hitrostjo lahko železnica konkurira tudi letalskemu prometu na razdalji do 300 kilometrov upoštevajoč tudi čas potovanja od in do letališča;
- **prevozna sposobnost** pomeni sposobnost prevoznika, da s svojimi kapacitetami zadovoljuje potrebe po prevozu. Potnik se odloči za tisto prevozno sredstvo, kjer je prepričan, da bo dobil prostor.
- Prevozna sposobnost je v železniškem prometu bistveno večja kot v cestnem. Ta prednost se kaže zlasti v mestnem in primestnem prometu, kjer je železnica sposobna v kratkem času prepeljati veliko število potnikov.
- **pogostnost** ali frekventnost je pomembna karakteristika sodobnega potniškega prometa in velika konkurenčna prednost posamezne transportne panoge. Pomembno je, da se frekventnost ohranja skozi celi dan in da ni vmesnih praznin.
- **rednost** in točnost vključuje sposobnost prevoznika po neprekinjenem izvajanju transportnih storitev ne glede na vremenske ali druge okoliščine.

Ob upoštevanju omenjenih karakteristik, se lahko poveča konkurenčnost železnic in hkrati izboljšajo okoljevarstveni pogoji.

Ena izmed velikih prednosti železnice pred ostalimi vrstami prevoza, so ravno njene ekološke, prostorske in energetske prednosti, saj je:

- specifična poraba energije (poraba energije na enoto opravljenega dela) na železnici v potniškem prometu 3,5 krat manjša kot v cestnem prometu;
- emisija škodljivih snovi, ponderirana s faktorjem toksičnosti na železnici v potniškem prometu 8,3 krat manjša kot v cestnem prometu;
- poraba prostora pri enaki propustnosti je na železnici manjša kot na avtocesti, saj je za izgradnjo dvotirne proge ter spremljajočih objektov potrebno 13,7 - 15 m širine, za izgradnjo avtoceste s šestimi pasovi pa trikrat več<sup>1</sup>
- hrup, ki ga povzroča železniški promet, ima na okolje manjši negativni vpliv, kot cestni promet. Prevelikemu hrupu cestnega prometa je izpostavljenih 63 % prebivalcev, hrupu železniškega prometa pa 6 %.<sup>2</sup>

Primerjava eksternih stroškov posameznih vrst prometa, nazorno prikazuje, kakšne so prednosti železniškega prometa.

Za lažje razumevanje in boljšo predstavbo so primerjalni podatki po vrstah prevoza prikazani v tabeli števil. 12 na naslednji strani.

---

<sup>1</sup> Europe's railway of the '90s, White paper, UN New York, 1990

<sup>2</sup> Prometni inštitut, Vpliv prometa na okolje in eksterni stroški, Ljubljana, 1994

	PROMETNE NESREČE	ZASTOJI V PROMETU	ONESNAŽEVAN JE ZRAKA	HRUP
OSEBNI AVTO	22,40	0,00	4,00	1.30
TOVORNO VOZILO	8,20	8,10	7.80	0.60
AVTOBUS	2,10	0,00	4.00	0.30
ŽELEZNIŠKI POT. PROMET	0,05	0,00	0.90	0.70
ŽELEZNIŠKI TOV. PROMET	0,02	0,00	0.40	0.70

*Tabela 12: Prikaz ekstrnih stroškov v prometu – ECU/1000 km  
Vir: Vpliv na okolje in eksterni srtoški, Prometni inštitut, Ljubljana 1994*

## 4.5 PROJEKTI, KI SO SPREMENILI SEDANJOST IN VIZIJO PRIHODNOSTI

Evropski svet je na sestankih v Essnu leta 1994 in v Dublinu leta 1996 pripisal poseben pomen prednostnim projektom za razvoj vseevropskega prometnega omrežja, na katerih bi se delo moralo začeti pred letom 2010.

Glavni cilj je vzpostavitev in razvoj ključnih in vmesnih povezav, ki so bistvenega pomena za odpravo ozkih grl z dograjevanjem manjkajočih odsekov in gradnjo glavnih poti, prečkanjem naravnih ovir in s tem izboljšanje interoperabilnosti na glavnih poteh.

Premostiti je potrebno naravne ovire, kot so gorovja, reke in morje. Posebno pozornost je potrebno nameniti dostopnosti turističnih destinacij s krajšimi potovalnimi časi, kar je bistvenega pomena za konkurenčnost. V ta namen so inženirji zgradili nekaj zelo dolgih mostov in predorov.

### 4.5.1 Razvoj prometa

Turizem je v porastu in ob naraščanju povpraševanja po turističnih uslugah predvidevamo in ugotavljamo, da se bodo dodatno povečevale tudi potrebe po večjih zmogljivostih posameznih prevoznih sredstev. Promet se bo moral prilagoditi potrebam uporabnikov ter ponuditi boljše prometne povezave in hitrejšo mobilnost. Postavitev in organizacija dobrih povezav sta bistvenega pomena vseh prometnih podsistemov, saj vključuje vse vrste transporta: zračni, kopenski, morski in rečni.

Prevozno sredstvo	2001 (mio – potovanj)	2010 (mio – potovanj)	Rast v %
Osebna vozila	693	739	7 %
Kr. in medk.avtobusi	75	150	100 %
Železnica	15	30	100 %
Mestni avtobusi	130	156	20 %
Letala	1	2	100 %
Kolo	10	18	80 %

*Tabela 13: Napoved potniškega prometa v RS po podsistemih do leta 2010  
Vir: Pavliha 2004*

#### 4.5.2 Potniški center Ljubljana (PCL)

Postajno območje mesta Ljubljane je trenutno neproduktivno in predstavlja nepovezanost z mestom, oziroma predstavlja veliko oviro v celotni urbani sliki.

Z gradnjo postajnega mesta bomo pridobili novo žarišče, ki bo spodbujalo pretok energij in bo pozitivno vezalo utrip mesta, zaledja, države in regije. Lokacija novega postajnega mesta je izjemna, potrebno je le spodbujanje pretoka na eni strani in izkoriščanje po drugi. Postajno mesto je območje, ki bo zanimivo tako za potnike, turiste, prebivalce, stanovalce in poslovneže.

Načrtovani nakupovalni – storitveni center naj bi prispeval k oživitvi mestnega središča Ljubljane. Projekt Potniški center bo stal na območju glavne železniške postaje v Ljubljani, na površini 200.000 m<sup>2</sup>, pri projektu pa sodelujejo Slovenske železnice, d.o.o., Mestna občina Ljubljana in Javna agencija za železniški promet Republike Slovenije.

Postajna dvorana se načrtuje v podhodu, kar je za potnike najhitrejša in najprijaznejša rešitev, potrjena v mnogih večjih in manjših mestih, predstavlja pa povezavo z nakupovalnimi, gospodarskimi in poslovnimi središči in kar je bistveno je izjemno urbano vozlišče mesta Ljubljana.

**Potniški terminal Ljubljana:** Podhodna postajna hala je locirana med iztekom Miklošičeve in osjo stare železniške postaje, južni in severni dostop do hale je po širokih klančinah. Podhodna dvorana vsebuje postajno halo za železniško in avtobusno postajo, čakalnice, informacije, servise, sanitarije in drugo.

**Stara železniška postaja:** Postaja ostaja v vlogi glavnega objekta železniške postaje, z glavno čakalnico (tudi nočno), mestno sprejemnico z informacijami in gostinstvom v pritličju, v nadstropju pa se bo nahajal muzej, medijska knjižnica in galerija. Zraven postaje so predvideni gostinski lokali in pisarne.

**City:** Nakupovalnemu središču in poslovnem programu je namenjena najelitnejša lokacija v kleti, ki bo krožno povezan s postajno dvorano.

## **5 UVEDBA NOVIH PRODUKTOV – PREDLOG USTREZNIH REŠITEV**

### **5.1 OSNOVNI CILJI RAZVOJA ŽELEZNIŠKEGA POTNIŠKEGA PROMETA**

Slovenske železnice morajo za pridobivanje večjega števila potnikov izdelati do svojih uporabnikov tako strategijo, ki bo omogočila doseganje teh ciljev in sicer:

- potrebno je izboljšanje hitrosti, točnosti in udobnosti prevoza;
- zagotoviti kakovostne informacije, ki so potnikom na voljo v zvezi s potovanjem po železnici;
- poskrbeti za izboljšanje prijaznosti osebja in to vsakega, ki so potnikom na voljo v zvezi s potovanjem po železnici;
- obdržati kakovostno obstoječo ponudbo storitev potnikom;
- poskrbeti za oblikovanje ponudbe novih in kakovostnih storitev;
- vpeljati modernizacijo rezervacijskega sistema;
- načrtovati - oblikovati vozne rede, ki so prilagojeni potnikom (pogostnost, zveze);
- načrtovati in izvesti modernizacijo prodaje in kontrole vozovnic;
- zagotavljati čistočo prevoznih sredstev, postaj in njihove okolice;
- skrbeti za cenovno konkurenčnost (privlačne cene, razni popusti);
- skrbeti za aktivno propagandno dejavnost za ustvarjanje drugačnega odnosa javnosti do prevozov po železnici.

### **5.2 VZPOREDNI CILJI RAZVOJA ŽELEZNIŠKEGA POTNIŠKEGA PROMETA**

Vzporedni cilji za pridobivanje večjega števila potnikov so prav tako pomembni. Zato je potrebno izdelati strategijo, ki bo omogočila doseganje teh ciljev in sicer:

- narediti primerjavo z najboljšimi Evropskimi železnicami, ter določiti izhodiščni položaj v okviru evropskih železnic;
- uvesti takšen vozni red, ki bo v največji možni meri zadovoljeval potrebe uporabnikov;
- doseči, da bo % storitev v potniškem prometu po ugotovitvah uporabnikov ocenjeno z oceno najmanj dobro čim višji;
- pospešeno izvajati sodelovanje z avtobusnimi prevozniki kot organizatorji javnega prevoza;
- povečati delež posebnih akcij in turističnih aranžmanov pri prevozu potnikov;
- izboljšati informacijski sistem za obveščanje potnikov;
- izboljšati kadrovsko strukturo;
- širiti mrežo prodajnih predstavnikov in jih ustrezno temu šolati;
- posodobiti prodajo vozovnic in rezervacij.

Poznavanja značilnosti železniškega prometa je nujno, da lahko naredimo primerjavo z ostalimi vrstami prevoza, sicer nas nepoznavanje lahko privede do napačnih sklepov.

Železniška infrastruktura ni tako prilagodljiva, kot npr. cestna, upravljanje z železniškim prometom pa zahteva natančno kontrolo, ki zagotavlja varnost in učinkovitost.

Upoštevati moramo še tehnično raznolikost sistemov posameznih železniških uprav kot so različne tirne širine in različni sistemi napajanja elektrificiranih prog.

### **5.3 PREDLOG NOVIH STORITEV**

Slovenske železnice morajo poleg obstoječe ponudbe raznovrstnih storitev v potniškem prometu v bodoče ponuditi potnikom nove tržno zanimive storitve.

#### **5.3.1 Predlog novih storitev za prihod potnikov na železnico**

V bodočnosti je potrebno posebno skrb nameniti nadaljnjemu razvoju novih storitev:

- uvedbi železniških in cestnih povezav, ki bi sodili v celostno ponudbo Slovenskih železnic, saj bi bil na ta način omogočen prevoz potnikov tudi na priključnih relacijah, večjih in odročnih krajih;
- možnosti naročanja vozovnic po telefonu in dostava na dom;
- možnosti najema osebnih vozil in koles na nekaterih železniških postajah;
- zagotoviti prevoz starejših oseb na železniško postajo vključno s prevozom prtljage;
- pomoč do odhoda vlakov in nato po prihodu vlaka prevoz do doma;
- uvedbi železniških avtobusov, ki bi sodili v celostno ponudbo Slovenskih železnic, saj bi bil na ta način omogočen prevoz potnikov na relacijah, na katerih ni možno izvršiti prevoza z vlakom.

#### **5.3.2 Predlog novih storitev na železniških postajah**

Med predloge spadajo:

- pomoči invalidom na vozičkih in slepim osebam pri dostopu do vlakov z ustreznim osebjem ter prilagojeno infrastrukturo;
- opremljanju postaj z avtomatskimi garderobnimi omaricami;

Informiranje potnikov bi bilo potrebno izboljšati z ukrepi kot ga poznajo v drugih državah in sicer z:

- uvedbo avtomatov za posredovanje informacij o voznem redu, tarifah, turističnih informacijah in ponudbi, na vseh pomembnejših postajah;
- uvedbo informiranja potnikov preko ozvočenja na vseh vlakih;

- uvedbo elektronske informacijske napisne table na določenih vlakih;
- uvedbo sodobnih elektronskih informacijskih naprav za večje število pomembnejših postaj: glavne napisne table, napisne table v podhodih, napisne table na peronih, monitorji, ipd.;
- ponudbo vozni redov potnikom na elektronskih medijih;
- propagiranjem potniškega prometa z različnim informativno – propagandnim gradivom ;
- posodobitev telefonskega posredovanja informacij.

V tej smeri razvoja promoviranja bo imela služba za razvoj v prihodnjih letih ogromno dela, če seveda želi prodrati na trg in se obdržati kot uspešen prevoznik. Železnica kot vitalna veja gospodarstva, se bo morala intenzivneje pojavljati v javnosti in pokazati realno sliko stanja na železnici, ter tudi prikazati vzroke za takšno stanje.

### 5.3.3 Predlog novih storitev na vlakih

Slovenske železnice morajo popestriti svojo ponudbo storitev namenjenih potnikom tudi na vlakih. V ta namen je potrebno:

- uvesti ponudbo gostinskih storitev, kjer jih še ni in razširiti obstoječo ponudbo na večje število vlakov;
- uvesti avtomate za prodajo pijač na nekaterih vlakih;
- uvesti prodajo časopisov in revij na nekaterih vlakih;
- uvesti telefone na večje število vlakov;
- omogočiti potnikom izbiro in spremljanje avdio in video programov na določenih vlakih;
- potnikom na daljših relacijah omogočiti potovanje s salonskim vagonom;
- informirati potnike tudi preko elektronskih napisnih tabel (displayev) na določenih vlakih;
- omogočiti uporabo telefaksa in računalnika v posebnih oddelkih;
- uvedbo sodobnega avdio sistema na vlakih višjega ranga.

Z razširitvijo ponudbe s predlaganimi storitvami bi Slovenske železnice potnikom nudile kakovostnejše, lažje in udobnejše potovanje, dodatne storitve pa bi vplivale za lažjo odločitev potovanja z železnico.

### 5.3.4 Predlog novih železniških povezav

Načrtuje se uvedba hitrega vlaka, ki bo vozil iz Ljubljane do Beograda (s čimer Hrvaške železnice sicer še ne soglašajo) in bo dopolnjeval obstoječo ponudbo na tej relaciji, vzpostavitev direktne povezave Ljubljana – Sarajevo in še hitrejša prevozna storitev na relaciji München – Ljubljana in Dunaj – Ljubljana. Za zainteresirane ciljne skupine bodo oblikovane cenovno ugodnejše ponudbe in regionalne tarife, primerljive s ponudbam konkurenčnih prevoznikov.

### **Dostop do letališč:**

V Sloveniji letališče Jožeta Pučnika ni povezano z železniškim omrežjem, vendar od železniške postaje Ljubljana do letališča vozijo avtobusi. Za potnike s Štajerske je cenovno ugodna in hitra avtobusna povezava z vlaki InterCity Slovenija (ICS) in InterCity (IC) za dostop do letališča. Letališče v Mariboru je v bližini železniške proge in obeta v bodočnosti dobro možnost povezave z železnico. Zelo zanimivi za ponudbo Rail & Fly sta letališči v Gradcu in tržaško letališče. Ljubljana predstavlja dnevno petkratno povezavo z vlaki od Münchena in nazaj in tako ostaja odprta možnost, da se na vsa pomembna letališča v Nemčiji lahko potnik pripelje z vlakom.

V prihodnje bodo Slovenske železnice potnike bolje obveščale glede možnosti dostopa do letališč v Sloveniji in tujini v tiskanih in elektronskih medijih. SŽ se dogovarjajo z avstrijskimi in italijanskimi železnicami za boljše povezave z letališči v Gadcu in Trstu. Predvideva pa se tudi ponudba cenovno konkurenčnih storitev in možnost nakupa letalskih vozovnic na večjih železniških postajah.

## **5.4 VOZILA ZA PRIMESTNI PROMET**

Bližajoča liberalizacija trgov železniškega prometa in večja povezljivost postajališč predvideva tudi prenovo voznega parka in uvedbo novih linij v primestnem prometu. V primestnem prometu (do razdalje 50 kilometrov) je potrebno nabaviti vozila, ki bodo konkurenčna osebnim avtomobilom in javnemu cestnemu prevozu tako v hitrosti, kot tudi v udobju. Ta vozila bodo morala izpolnjevati pogoje, ki jih zahtevajo kriteriji sodobnih primestnih vlakov:

- doseganje velikih pospeškov in pojemkov;
- manjši stroški vzdrževanja - modulni princip gradnje, diagnostični sistem odkrivanja napak;
- večje udobje, zmanjšanje hrupa in tresljajev, vgrajene klimatske naprave, optični in zvočni informacijski sistem;
- široka vrata, ki omogočajo hiter vstop in izstop potnikov;
- majhna poraba energije - uporaba lahkih aluminijastih konstrukcij;
- okolju prijazna vozna sredstva - vakuumška stranišča, možnost reciklaže odpadnih materialov na vlaku.

## **5.5 VOZILA ZA MEDMESTNI POTNIŠKI PROMET**

Za medmestne potniške vlake je potrebno nabaviti vlake, ki bodo lahko konkurirali ostalim vrstam prevoza, zato morajo poleg navedenih pogojev, ki so omenjeni pri vlakih za primestni promet, biti sposobni skrajšati potovalni čas.

Ker je za povečanje hitrosti sedanjih vlakov potrebno bistveno posodobiti proge in signalno – varnostne naprave, je rešitev potrebno iskati v nabavi vlakov z "nagibno tehniko", saj lahko ti vlaki pri sedanjem stanju infrastrukture dosežejo tudi do 35 % višje hitrosti kot običajni vlaki.



Seveda je nerealno pričakovati v kratkem času nabavo tolikšnega števila novih vlakov, da bi lahko v celoti nadomestili sedanje. Del sedanjih klasičnih vagonov je potrebno posodobiti tako, da se preuredijo v vagone brez oddelkov, opremijo s klimatskimi napravami, avtomatski odpiranjem in zapiranjem vrat, udobnimi sedeži, audio in video tehniko ter s sodobnim informacijskim sistemom.

## **5.6 AKTIVNOSTI ZA POVEČANJE OBSEGA DELA V POTNIŠKEM PROMETU**

V Sloveniji imamo številne tako ali drugače zanimive kraje, ki so dokaj dobro povezani z železniškimi povezavami. V ta sklop lahko štejemo številna termalna kopališča, kot na primer: Laško, Terme Olimia Podčetrtek, Terme Ptuj, Terme Maribor ali Moravci.

Poleg tega so zanimivi še številni kraji z bogato zgodovino in zgodovinskimi znamenitostmi: Celje, Ljubljana, Ptuj. Naj omenimo še slovensko obalo, Blejsko in Bohinjsko jezero in še bi lahko naštevali. Organizirani izleti vodijo po domala vseh pokrajinah Slovenije – od Prekmuraja do Krasa, od Posočja do obale, ter do številnih posebnosti rudarstva, hmeljarstva in pivovarstva ter etnoloških in kulturnih posebnosti slovenske zgodovine. Tudi železnica je krojila del te zgodovine, zato je vožnja s posebnim muzejskim vlakom prav posebno doživetje.

Izleti se organizirajo skozi vse leto ob določenih dnevih in se izpeljejo ob prijavi najmanj 20 oseb. Cena izletov vključuje vožnjo z vlakom in po dogovoru še avtobusni prevoz, kosilo, strokovno vodenje ter vstopnice oziroma izbran dodatni program.

Povezave z vlaki Slovenskih železnic so dobre, najbolj privlačne pa so ponudbe, ki poleg železniškega prevoza in morebitnega dodatnega avtobusnega prevoza nudijo tudi strokovno vodenje ter izvedbo dodatnih učnih in celovitih programov. Ponudbe organiziranih izletov so še posebno privlačne za skupinska potovanja šol, vrtcev, upokojenskih in drugih društev ter ponudbe posebnih vlakov, ki vodijo do kopališč in smučišč, z dodatnimi ugodnostmi za cenejše karte in vstopnice.

### **5.6.1 Aktivnosti za povečanje obsega dela v potniškem prometu na Gorenjski progi**

Služba za prodajo je v letu 2008 izdala brošuro z naslovom: "Čaka vas HOTEL VLAK NA ŽELEZNIŠKI POSTAJI JESENICE" v kateri je predstavila možnost prenočevanja v domiselnem hotelu »Vlaku po prijazni ceni« s ponudbo različnih možnosti povezav, turistične ponudbe z Gornjesavsko dolino in Bohinjem pri čem so Jesenice izhodiščna točka.

V ponudbi je tudi povezava železniške postaje s turističnimi kraji: Kranjska Gora, Bled, Bohinj ter možnost enotne vozovnice za vlak in avtobus. Programi so namenjeni predvsem mladim po srcu, cilji pa so izbrani tako, da na teh izletih lahko vsi uporabniki spoznajo različne znamenitosti Slovenije. Posamezni program vsebuje vožnjo z vlakom, eventuelen prevoz od železniške postaje do končnega cilja z avtobusom, ter po želji možnost prehrane in strokovnega vodenja.

Nekaj najbolj zanimivih programov:

- Kranjska Gora (obisk kekčeve dežele);
- Vršič - izhodiščne ture;
- Rateče, Planica, Tromeja - aktualne prireditve;
- Slap Peričnik, dolina Vrat;
- Kamp Voga - Dovje;
- Planina pod Golico – kraljestvo narcis;
- Triglaski narodni park : Bohinjska Bistrica, Stara fužina, Bohinjsko jezero;
- Ogled modularne makete ljubiteljev malih železnic;
- Javorniški rovt - Dom Pristava – smer Golica.

Predstavljeni so popusti za mlade, skupine in družine, ki jih lahko koristijo omenjeni potniki v notranjem prometu, poseben poudarek pa je dan tudi popustom za mlade in upokoјence.

#### **Sodelovanje s turističnim društvom Jesenice.**

V primeru, da se šola, vrtec, društvo ali kakšna druga skupina odloči za prevoz po železnici, turistično društvo Jesenice ta prevoz skrbno pripravi in nadzoruje njegovo izvedbo. Na ta način dobi uporabnik občutek, da je na železnici zaželen in da društvu in železnici ni vseeno, kako bo prevoz opravljen.

Seveda so možnosti pridobitve novih potnikov, ki se prevažajo le občasno, omejene, saj ima avtobusni prevoz v določenih primerih prednosti pred železniškim predvsem, ker se z avtobusom lahko opravi potovanje od začetka, do cilja brez vmesnega prestopanja, prav tako pa se ni potrebno natančno držati voznega reda in vnaprej določene poti. Glede na navedeno je SKUPNA VOZOVNICA idealna rešitev.

#### **5.6.2 Ponudba izletov**

**Postojnska jama** – v kraljestvo zmaja

Program A : 1,5 ure

Ogled Postojnske jame z jamskim vlakcem, malica v jamski restavraciji.

Program B : 5 ur

Ogled Postojnske jame z jamskim vlakcem do Velike gore, peš skozi Lepe jame ali umetni rov, ogled Črne in Pivke jame, kosilo v jamski restavraciji.

Program C : 5 ur

Ogled Postojnske jame z jamskim vlakcem do razpotja, peš ogled Malih jam, sprehod skozi Koncertno dvorano in ogled človeških ribic v umetnem bazenu, peš čez Ruski most v Lepe jame in skozi umetni rov ter ogled Črne in Pivke jame, kosilo v jamski restavraciji.

**Program D : 5 ur**

Ogled Postojnske jame z jamskim vlakcem do razpotja, peš ogled Malih jam, sprehod skozi Koncertno dvorano in ogled človeških ribic v umetnem bazenu, peš čez Ruski most v Lepe jame in skozi umetni rov ter ogled Črne in Pivke jame, kosilo v jamski restavraciji, ogled Predjamskega gradu.

**Obisk v Ljubljani****Program A**

Z vlakom do Ljubljane n nazaj, s posebnim avtobusom z železniške postaje do živalskega vrta in nazaj, vstopnina in ogled živalskega vrta, po dogovoru boste lahko obiskali železniški muzej, po dogovoru kosilo.

**Program B**

Posebni avtobus vas bo z železniške postaje peljal do živalskega vrta, nato pa še do Vrhnike, kjer boste obiskali Cankarjevo rojstno hišo, obisk Tehniškega muzeja Slovenije v gradu Bistra pri Vrhniki, lahko se boste sprehodili po muzejskem parku z ribnikom.

**Program C**

S posebnim avtobusom do živalskega vrta, ogled središča Ljubljane v spremstvu strokovnega vodnika, kosilo po dogovoru.

**Maribor in zeleno Pohorje**

Maribor, mesto pod vedno zelenim Pohorjem... Podobe lepo prenovljenih srednjeveških hiš ob levem bregu Drave, na Lentu, vam še dolgo ostanejo v spominu. S Pohorja "pljuč Maribora", se ponuja lep razgled na mesto in okolico.

**Starodavni Ptuj**

Mesto Ptuj ima razgibano tisočletno zgodovino z bogato zgodovinsko in kulturno zakladnico. Izlet z vakom na Ptuj predstavlja obiskovalcu prijetno doživetje.

**Vozi nas vlak v Pomurje**

Glavno mesto Prekmurja skriva v svoji panonski zgradbi nešteto privlačnih kotičkov, ki jih je moč spoznati ob sprehodu skozi pomursko prestolnico.

**Učna ura na Slovenskem primorju**

Slovenska obala ni dolga, je pa zelo pisana in raznolika. Zelo poučen in zanimiv je program – obisk koprškega pristanišča.

**Park Škocjanske jame**

Z vlakom do Divače in ogled jam v spremstvu izkušenih vodnikov ter ogled etnološke zbirke. Vrnitev na železniško postajo, program pa traja tri ure.

**Celje in celjski grofje**

Celje je mesto s ponosno preteklostjo, očarljivo sedanostjo in skrivnostno prihodnostjo, mesto presenečenj, izpolnjenih želja in veselja. Mesto ob Savinji, z bogato zgodovino ki je še posebno blestela v času dinastije celjskih grofov.

**Šaleška dolina in Velenje**

Z vlakom do Velenja in nazaj. Kratak sprehod do Velenjskega jezera. Šaleška dolina z največjim slovenskim premogovnikom in največjoj slovensko termoelektrarno. Program traja 6 ur.

**Dolina Soče, Vrsno – po poti Simona Gregorčiča in Cirila Kosmača**

V teh krajih kjer je prva svetovna vojna najbolj divljala, je bil doma pesnik miru, goriški slavček Simon Gregorčič.

**Šentjur mesto skladateljev Ipavcev**

Šentjur je zanimiv po svojem prispevku k srednjeevropski kulturi. Na šentjurjskih tleh so se rodili štirje skladatelji Ipavci in z njimi slovenska romantična glasba.

**Z vlakom v Laško na ogled mesta in pivovarne**

Ogled pivovarne Laško, pokušnja piva v hotelu Hum, ogled mesta Laško z znamenitostmi, sprehod do gradu Tabor.

**Rogatec in muzej na prostem**

Rogatec leži pod Donačko goro in je pomembno križišče trgovskih poti, obenem pa predstavlja bogato in pomembno zgodovino in ima muzej na prostem.

**Obisk v dolini zelenega zlata**

Hmelj je simbol Spodnje savinjske doline, po kateri je dolina dobila ime »dolina zelenega zlata«. Odhod z železniške postaje Petrovče do Šempetra v Savinjski dolini.

**5.6.3 Smučarski vlak**

Vlak vozi do smučišča Kobla in Mariborskega Pohorja do postaje Bohinjska Bistrica oziroma Maribor, od tam pa se peljete do smučišča. Za nakup vozovnic za vlaku in smučarske karte vam Slovenske železnice nudijo ugodne popuste.

**5.6.4 Skupinska potovanja po meri naročnika**

To so posebni vlaki za organiziranje potovanja za večje skupine po prilagojenem voznem redu po Sloveniji. Za izlete po Sloveniji je naročilo 15 dni vnaprej, za izlete v tujino je naročilo 2 mesece vnaprej, zaradi usklajevanja s tujimi železnicami.

### 5.6.5 Pogled v prihodnost in usmeritve

Zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo potnikov se lahko meri na več načinov. Za realno oceno zadovoljstva se je potrebno osredotočiti na naslednje segmente:

- Vozni red in s tem tudi hitrost potovanja, s katerim je nezadovoljnih vsako leto več potnikov. Ta podatek kaže, da je sodelovanje med Službo za trženje potniškega prometa in Službo za organizacijo prometa nezadovoljivo, saj se vozni red ne prilagaja potrebam in željam potnikov. Če k temu dodamo še pripombe, ki so jih potniki navedli kot moteče, lahko zaključimo, da ni celotno stanje na Slovenskih železnicah povezano samo s pomanjkanjem denarja, ampak je določene stvari možno odpraviti tudi z boljšim delom;
- slaba ocena gre na račun hitrosti in udobnosti potovanja, kar je glede na stanje voznega parka razumljivo, medtem, ko sta dokaj dobro ocenjena elementa točnost in urejenost;
- Ocena storitev na železniških postajah je povprečna;
- Najboljši element v celotni verigi železniškega prevoza potnikov je osebje. To je tudi razumljivo, saj sta urejenost in ustrežljivost osebja elementa, na katerih je bilo v preteklih letih storjenega največ. Osebje je v sklopu nove celostne podobe Slovenskih železnic dobilo nove uniforme, vsi delavci pa so tudi šli skozi dodatno izobraževanje v projektu pridobivanja certifikata kakovosti ISO 9001.

## 6 ZAKLJUČEK

### 6.1 POVEČANJE INTERESA JAVNOSTI ZA POTNIŠKI PROMET

Železnica je imela monopolen položaj pri prevozu potnikov vse do začetka hitrega razvoja cestnega prometa. S pojavom konkurence se je položaj železnice v svetu bistveno spremenil, kar je imelo za posledico izgubo potnikov in velike finančne težave.

Temu se ni mogla izogniti tudi železnica pri nas, ki pa se je poleg močne konkurence soočila tudi s problemi, ki so nastali z osamosvojitvijo Slovenije in dodatno izgubo potnikov zaradi vojne na Balkanu. To so objektivni razlogi, ki so vplivali na slabo stanje Slovenskih železnic.

Poleg teh pa je potrebno razloge iskati tudi drugje, predvsem v mačehovskem odnosu države do železnice, ki je leta 2003 sprejela "Nacionalni program razvoja Slovenske železniške infrastrukture", vendar pa se iz državnega proračuna namenja premalo denarja in danes že zelo zaostajamo za roki opredeljenimi v tem programu.

Za slabo stanje železnice je del krivde potrebno pripisati tudi železničarjem, ki nismo pravočasno spoznali, kaj pomeni konkurenca na trgu in se nismo temu primerno prilagodili novim razmeram.

Tržna naravnost je bistvenega pomena za Slovenske železnice. Potniški promet je sodoben, če so kvalitetne tudi njegove storitve, ki jih železnica ponuja trgu. V ta namen je potrebno temeljito analizirati in raziskati tržišče, izvajati različne prodajne akcije in na osnovi odziva ponuditi trgu ustrezne storitve.

Posodobitev železniške infrastrukture in potniškega voznega parka je osnovni pogoj za uspešno vključevanje Slovenskih železnic v sodobne tokove potnikov v notranjem in mednarodnem prometu, prav tako pa je nujno posodobiti informacijski sistem za informiranje potnikov ter za prodajo vozovnic in rezervacij.

Sodoben potniški promet mora biti finančno uspešen, zato je potrebno preiti na takšen model poslovanja, ki bo posloval kot samostojni profitni center in bo imel natančno definirane obveznosti z državo.

Železnica ima veliko prednosti pred konkurenco zlasti pri organizaciji primestnega prometa, masovnega prevoza, varnosti, udobja, hitrosti in kar je zadnje čase še posebej pomembno, minimalnemu vplivu železnice na okolje.

S kritičnim pogledom na stanje v potniškem prometu in predlogi za izboljšanje tega stanja mora vsak prispevati svoj del, da se to stanje čim prej izboljša, saj je to pogoj za uspešno poslovanje podjetja.

## LITERATURA IN VIRI

### Knjige:

1. Mohorič, I. (1968) *Knjiga Zgodovina železnic na Slovenskem*, Slovenska Matica, Ljubljana.
2. Pepevnik, A. (2005) *Organizacija železniškega prometa I. in II.*, Višja prometna šola Maribor.
3. Rustja, K. (1990) *Knjiga Proga predorov*, zbirka Tiri in čas, Železniško gospodarstvo Ljubljana.

### Poglavje v knjigi:

1. Gabrovec, M. in Lep, M. (2007) *Poglavje o trajnostni mobilnosti in regionalnem razvoju. Knjiga Veliki razvojni projekti in skladni regionalni razvoj 1- izbrana poglavja*, stran 111 - 129, Ljubljana.

### Članki v Novi progi:

1. Slovenske železnice, *Spremembe bodo postopne*, INFO centri, Nova proga št. 4/2005.
2. Slovenske železnice, *Konferenca o evropski politiki o javnih storitvah potniškega prometa*, Nova proga št. 3/2008.

### Poročila in interni dokumenti:

1. Holding Slovenske železnice, Ljubljana (2006) *Uradne objave št. 4*, Pravilnik o notranji organizaciji Holdinga Slovenske železnice, d.o.o., Ljubljana.
2. Holding Slovenske železnice, Ljubljana (2007), *Letno poročilo o številu prepeljanih potnikov na Slovenskih železnicah v letu 2006*.
3. Slovenske železnice Ljubljana (2003) *Uradne objave št. 4*, Statut javnega podjetja Slovenske železnice, d.d., Ljubljana.
4. Holding Slovenske železnice d.o.o. (2003), *Letno poročilo 2003*.

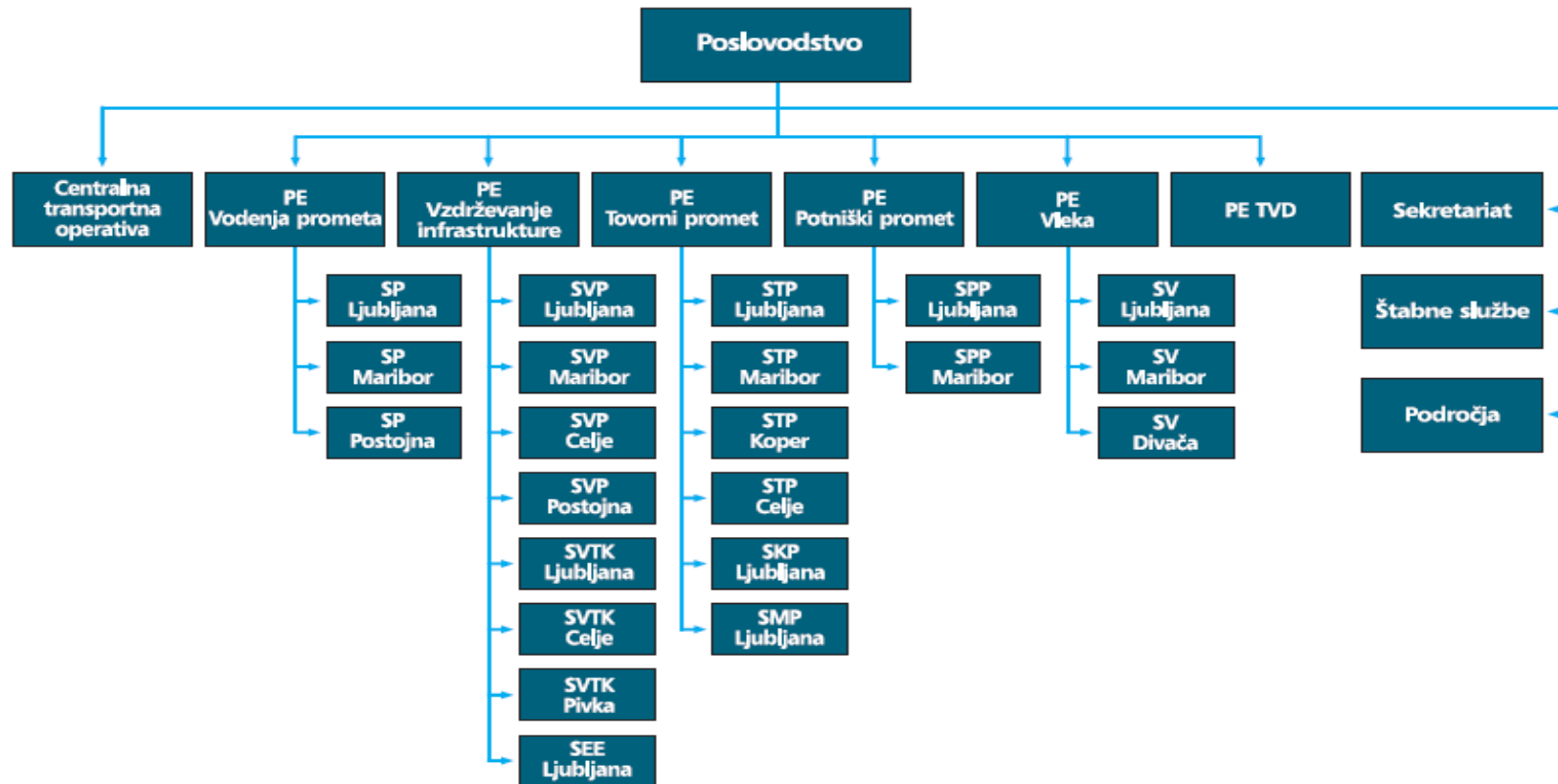
### Ostali viri:

1. Kek, J. (2007) *Zapiski predavanj iz predmeta organizacija železniškega prometa*.
2. Pavliha, M. (2004) *Predvidljivo v skupno prihodnost: Resolucija o prometni politiki Republike Slovenije*.
3. Real Engineering. (2006) *Potniški center Ljubljana Slovenija*
4. *Uradni list Evropske unije*. (2004) *Odločba evropskega parlamenta in sveta št.884/2004/ES z dne 29.aprila 2004 o spremembi Odločbe št.1692/96/ES o smernicah skupnosti za razvoj vseevropskega prometnega omrežja*

### Spletne strani:

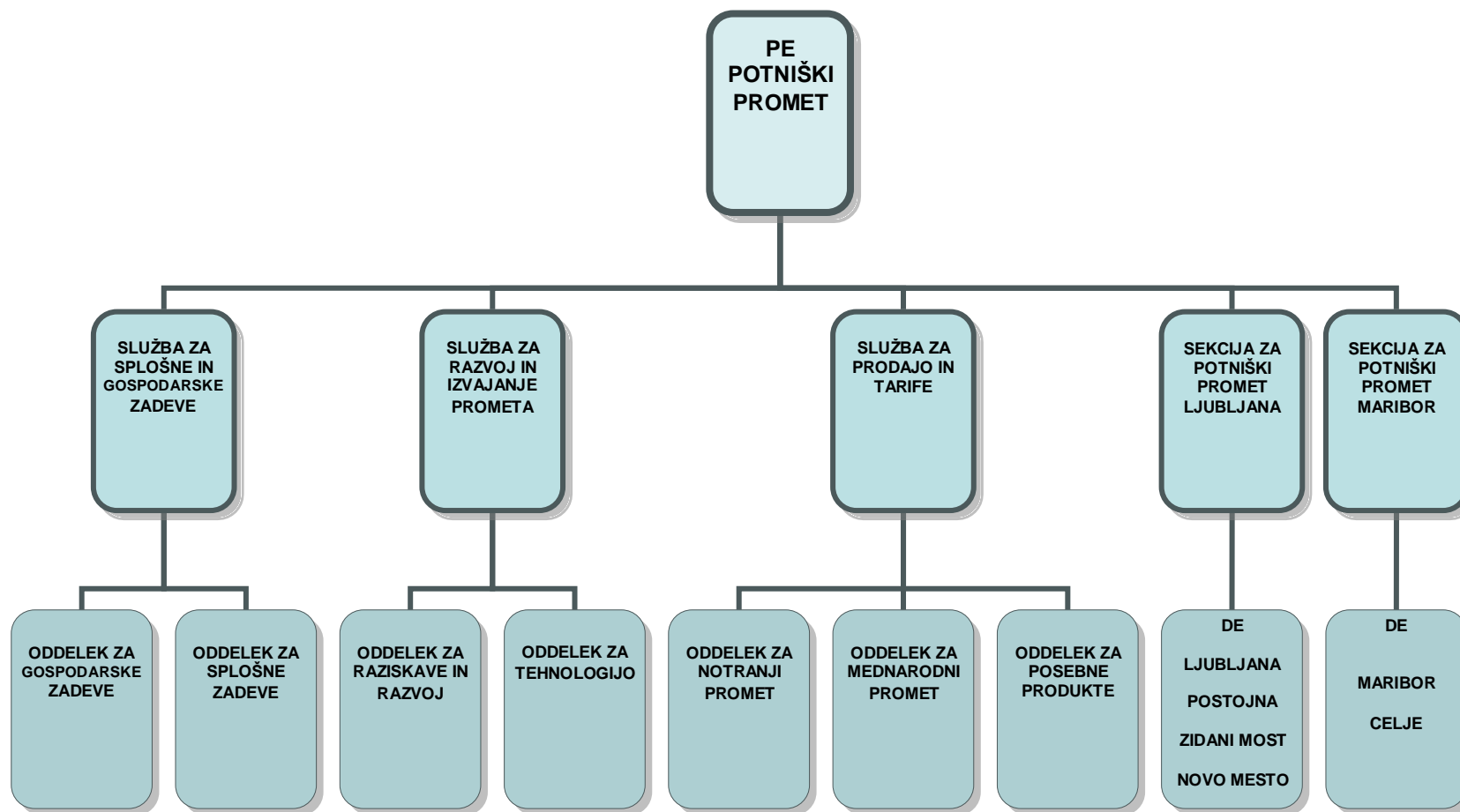
1. <http://www.slo-zeleznice.si>, dne 20.05.2008 in dne 14.06.2008.

# Shema notranje organizacije Slovenskih železnic



Priloga 1: Shema notranje organizacije Slovenskih železnic  
Vir: Slovenske železnice, 2007





Priloga 2: Organigram PE Potniški promet Ljubljana  
Vir: Slovenske železnice, 2007

## KAZALO SLIK

Slika 1: Organizacijska struktura PE potniški promet.....	10
slika 2: Sodobni vlak z nagibno tehniko serije 310 – Fiat.....	10
slika 3: EC vlak št. 156 »Zagreb«.....	12
slika 4: IC Zeleni vlak št. 519 »Ptuj«.....	13
slika 5: Lokalni potniški vlak z zastarelo DMG serije 813.....	14
slika 6: Mobilni terminal Casio IT – 3000.....	18
slika 7: Muzejski vlak.....	19
slika 8: Reklamni letak Pivo in cvetje.....	20
slika 9: Vlak vozi v BTC City.....	20
slika 10: Po Sloveniji? Z vlakom vendar!.....	21

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Obseg dela v potniškem prometu.....	22
Tabela 2: Obseg dela v potniškem prometu – prepeljani potniki .....	23
Tabela 3: Obseg dela v potniškem prometu – opravljeni potniški kilometri.....	23
Tabela 4: Deset najmočnejših postaj v letu 2006 .....	23
Tabela 5: Odpravljene potniki po postajah v letu 2006 .....	24
Tabela 6: Število odpravljenih potnikov po postajah v letih 2003, 2004 in 2005 ...	25
Tabela 7: Prepeljani potniki in opravljeni pot. kilometri po mesecih v letu 2006....	26
Tabela 8: Skupno število prepeljenih potnikov v letih 1992-1996 v 000: .....	28
Tabela 9: Tržni deleži prevoznikov po prepeljenih potnikih v letih 1992–1996 v 000 .....	28
Tabela 10: Tržni deleži posameznih prevoznikov po prepeljenih potnikih izraženi v %....	28
Tabela 11: Tržni deleži prepeljenih potnikov brez mestnega potniškega prometa v %....	29
Tabela 12: Prikaz ekstrnih stroškov v prometu – ECU/1000 km .....	31
Tabela 13: Napoved potniškega prometa v rs po podsistemih do leta 2010.....	31

## KRATICE IN AKRONIMI

<b>DO:</b>	Delovna organizacija
<b>EC:</b>	Euro City vlak
<b>EN:</b>	Euro Night vlak
<b>EUR:</b>	Evro – denarna enota
<b>IC:</b>	Inter City vlak
<b>HSŽ:</b>	Holding Slovenske železnice, d.o.o.
<b>LV:</b>	Lokalni potniški vlak
<b>MAV:</b>	Madžarske železnice
<b>PE:</b>	Poslovne enota
<b>PIC:</b>	Prodajno informacijski centri
<b>RG:</b>	Regionalni vlak
<b>RS:</b>	Republika Slovenija
<b>SEE:</b>	Sekcija elektro energetiko
<b>SP:</b>	Sekcija za promet
<b>SPP:</b>	Sekcija za potniški promet
<b>STP:</b>	Sekcija za tovorni promet
<b>SV:</b>	Sekcija za vleko
<b>SVP:</b>	Sekcija za vzdrževanje prog
<b>SVTK:</b>	Sekcija za signalno varnotne in telekomunikacijske naprave
<b>SŽ:</b>	Slovenske železnice, d.d.
<b>TTG:</b>	Turizem, transport in gostinstvo
<b>TVD:</b>	Tehnično vagonška dejavnost
<b>ZV:</b>	Zeleni vlak