

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2017

Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 125/127, 02-017 Warszawa
tel.: 22 699 72 35, fax: 22 699 72 36
REGON: 015733490, NIP: 951-210-96-15
(1)


Członek Zarządu
ds. Technicznych
Krzysztof Klak


Prezes Zarządu
Krystyna Pękała

Na podstawie art. 28 Rozporządzenia 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady, dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w transporcie kolejowym, Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o., w oparciu o funkcjonujący w Spółce System Zarządzania Jakością, publikuje informacje, dotyczące jakości oferowanych usług przewozowych. W dużym stopniu, jakość tych usług opiera się na wskaźnikach „P” oraz „N”.

Wskaźnik „P” – jest wskaźnikiem punktualności kursowania pociągów SKM i jest stosunkiem liczby odjazdów z przystanków na trasie uznanych jako punktualne do łącznej liczby odjazdów z przystanków na trasie w danym miesiącu. Jako punktualny traktuje się odjazd, który ma miejsce nie wcześniej niż zakłada rozkład jazdy i nie później niż 5 minut po zaplanowanej rozkładem godzinie.

Wskaźnik „N” – jest wskaźnikiem zawodności kursowania pociągów, stanowi stosunek liczby półkursów wadliwych do łącznej liczby półkursów rozkładowych na dany miesiąc.

Za półkurs wadliwy uważa się:

1. niewykonany, a przewidziany rozkładem jazdy,
2. wykonany częściowo w stosunku do założeń rozkładowych,
3. wykonany w trakcji pojedynczej półkurs wskazany w rozkładzie do wykonania w trakcji podwójnej,
4. półkurs, w którym opóźnienie przyjazdu do stacji końcowej przekroczyło 30 minut.

Tabela 1 Wskaźniki punktualności i zawodności kursowania pociągów Spółki w roku 2017

ROK	MIESIĄC	Wskaźnik „P”	Wskaźnik „N”
2017	STYCZEŃ	98,958%	3,165%
	LUTY	99,411%	2,039%
	MARZEC	99,316%	3,700%
	KWIECIEŃ	99,411%	0,982%
	MAJ	99,303%	0,616%
	CZERWIEC	98,915%	1,140%
	LIPIEC	99,429%	1,460%
	SIERPIEŃ	99,452%	1,569%
	WRZESIEŃ	99,156%	3,730%
	PAŹDZIERNIK	99,267%	0,964%
	LISTOPAD	99,985%	4,278%
	GRUDZIEŃ	98,915%	0,249%

Analiza jakości usługi przewozowej to także dane, związane z realizacją umowy z Zarządem Transportu Miejskiego, opracowane w oparciu o Katalog uchybień. Tabela nr 2 zawiera wskaźniki Katalogu uchybień wraz z opisem.

Tabela 2 Wskaźniki związane z uchybieniami

Lp.	Wskaźnik	Znaczenie	Opis
1	O1	Niezgodność ze stanem faktycznym dokumentów sprawozdawczych, dotyczących wykonanych usług (zawiniona przez pracowników Spółki)	Karta informacyjna zdarzenia lub raportu dobowego kursowania pociągów
	O2		Pozostałe dokumenty przekazywane do ZTM
2	ST	Braki wyposażenia technicznego	Niedostateczna czystość pociągu; Nieprawidłowości w zakresie systemu SPOzP; Niedostateczna czystość przystanków na (także elementy zagrażające bezpieczeństwu pasażerów); Niedostateczne oświetlenie pociągu lub jego brak; Niewłaściwe ogrzewanie i schładzanie pociągów Spółki;
3	UT	Ograniczenie pasażerom możliwości wejścia do lub wyjścia z pociągu	Nie dotyczy przejazdów technicznych
4	OZ	Niewłaściwe oznakowanie	Niewłaściwa informacja dla pasażera wyświetlana podczas postoju i jazdy pociągu; Niewłaściwe wyposażenie przystanków na trasie i pociągów Spółki w informacje dla pasażerów; Brak lub niewłaściwy numer brygady (obiegu)
5	WY	Wykroczenia służbowe	Brak bezzwłocznego powiadomienia ZTM o przerwach w ruchu a także brak powiadomienia o opóźnionych odjazdach z przystanku na trasie przekraczających 30 minut; Brak przekazania do ZTM w wymaganym czasie karty informacyjnej zdarzenia, raportu dobowego lub innych dokumentów; Brak reakcji obsługi po upływie 15 minut od zgłoszenia nieprawidłowości; Palenie tytoniu przez obsługę pociągu; Brak stroju służbowego
6	BS	Automat biletowy	Brak możliwości zakupu biletu w pociągu

Ogólna liczba uchybień w roku 2017, została przedstawiona w tabeli nr 3.

Tabela 3 Uchybienia naliczone Spółce w roku 2017

Wskaźnik uchybienia	O1/O2	ST	UT	OZ	WY	BS
Suma uchybień w roku 2017	-	9	78	1065	20	318

Dokonując analizy powyższych danych, należy stwierdzić, że najczęstsze uchybienie wskazywane przez Zarząd Transportu Miejskiego występuje w obszarze informacji pasażerskiej (wyświetlacze i tablice kierunkowe) – odnotowano 1065 przypadków. W dalszej kolejności naliczone zostały uchybienia w obszarze funkcjonowania automatów biletowych - odnotowano 318 przypadków. Problemy z drzwiami na pojazdach odnotowano 78 razy. W obszarze związanym z wykroczeniami służbowymi odnotowano 20 uchybień. Braki w wyposażeniu technicznym wskazane zostały w 9 przypadkach. Nie odnotowano uchybień związanych z niezgodnościami ze stanem faktycznym w dokumentacji sprawozdawczej.

Tabela 4 Uchybienia naliczone Spółce w roku 2017 z podziałem na typy taboru

Lp.	Wskaźnik uchybienia	14WE	19WE	27WE	35WE
1	ST	1	-	3	5
2	UT	-	15	51	12
3	OZ	1	137	298	629
4	WY	20	-	-	-
5	BS	7	34	150	127
6	O1/O2	-	-	-	-

Na podstawie analizy danych, zawartych w tabeli nr 4, należy stwierdzić, że uchybienia najczęściej związane są z pojazdami kolejowymi typu 27WE oraz 35WE.

Z uwagi na to, że opinie pasażerów, korzystających z oferty przewoźnika kolejowego, są ważnym kryterium jakości, poniższa tabela przedstawia dane, dotyczące skarg i reklamacji, które wpłynęły do Spółki w roku 2017 roku.

Tabela 5. Skargi i reklamacje zgłoszone w roku 2017 z podziałem na obszary.

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Skarga	Reklamacja
1	Zachowanie obsługi pojazdu	48	0
2	Wykonanie rozkładu jazdy (punktualność i opóźnienia)	63	5
3	Czystość i utrzymanie taboru	5	0
4	Klimatyzacja / Ogrzewanie	13	0

Lp.	Obszar, którego dotyczyło zgłoszenie	Skarga	Reklamacja
5	Oznakowanie	2	0
6	Stan techniczny	52	0
7	Skargi związane z obsługą osób niepełnosprawnych	1	0
8	Inne	41	4
	Ogólnie	225	9

Dokonując analizy zgłoszeń, należy stwierdzić, że najczęściej skarg dotyczyło obszaru punktualności i opóźnień pociągów Spółki – odnotowano 63 skargi i 5 reklamacji. Kolejnym obszarem był stan techniczny pojazdów – odnotowano 52 skargi. W dalszej kolejności, odnotowano 48 skarg na zachowanie obsługi pociągu. 41 skarg oraz 4 reklamacje odnotowano w obszarach, które sklasyfikowane zostały jako „Inne”. W obszarze funkcjonowania klimatyzacji na pojeździe odnotowano 13 skarg, 5 skarg w obszarze czystości składu, 2 skargi dotyczące oznakowania pojazdu a 1 skarga na obsługę osoby niepełnosprawnej.



