

SZYBKĄ KOLEJ MIEJSKA SP. Z O.O.
WARSZAWA, POLSKA

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

Zgodnie z art. 28 Rozporządzenia Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady, dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Szybka Kolej Miejska wdrożyła System Zarządzania Jakością.

W każdym miesiącu będziemy publikowali wskaźniki, które w dużym stopniu decydują o jakości wykonywanej usługi, są to:

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 pótkursów wadliwych do łącznej liczby pótkursów rozkładowych na dany miesiąc.

Za pótkurs wadliwy uważa się:

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

ROK	MIESIĄC	Wskaźnik „P”	Wskaźnik „N”
2018	STYCZEŃ	99,565%	0,415%
	LUTY	99,458%	0,063%
	MARZEC	99,565%	0,141%
	KWIECIEŃ	99,045%	0,390%
	MAJ	99,127%	0,393%
	CZERWIEC	98,433%	0,673%
	LIPIEC	99,076%	0,472%
	SIERPIEŃ	98,679%	0,532%
	WRZESIEŃ	99,231%	0,316%
	PAŹDZIERNIK	98,339%	0,598%
	LISTOPAD	99,181%	0,270%
	GRUDZIEŃ	98,990%	0,176%