

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”
2016	STYCZEŃ	98,945%	1,083%
	LUTY	99,316%	0,383%
	MARZEC	99,202%	0,518%
	KWIECIEŃ	99,514%	0,342%
	MAJ	99,111%	0,746%
	CZERWIEC	99,283%	1,898%
	LIPIEC	99,122%	1,665%
	SIERPIEŃ	99,314%	1,908%
	WRZESIEŃ	99,182%	3,227%
	PAŹDZIERNIK	98,882%	2,641%
	LISTOPAD	98,834%	1,083%
	GRUDZIEŃ	98,914%	3,223%

S = 100 - 100 * (1 - 0,98945) = 1,055
A = 100 - 100 * (1 - 0,01083) = 1,083
R = 100 - 100 * (1 - 0,99316) = 0,684
(1)

Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny
