

**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 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.

| ROK         | MIESIĄC     | Wskaźnik „P” | Wskaźnik „N” |
|-------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>2017</b> | 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%       |

Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 125/127, 02 – 017 Warszawa

Tel.: 22 699 72 35, faks: 22 699 72 36

REGON: 015733490; NIP: 951-210-96-15

(1)

Członek Zarządu  
ds. Technicznych

Krzysztof Klak

Prezes Zarządu

Krystyna Pokala