SZYBKA 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"
2015	STYCZEŃ	99,473%	0,395%
	LUTY	99,539%	0,336%
	MARZEC	99,390%	2,112%
	KWIECIEŃ	99,631%	3,502%
	MAJ	99,096%	2,107%
	CZERWIEC	98,651%	2,156%
	LIPIEC	99,349%	1,241%
	SIERPIEŃ	99,300%	0,886%
	WRZESIEŃ	98,809%	2,083%
	PAŹDZIERNIK	98,781%	1,037%
	LISTOPAD	99,304%	0,040%
	GRUDZIEŃ	99,284%	0,383%

Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 125/127, 02-017 Warszawa
Tel.: 22 698 72 35, faks: 22 698 72 36
REGON: 015733490; NIP: 951-210-96-15

Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny
Krystyna Pękała