

**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” |
|-------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>2018</b> | 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%       |