

**SZYBKA KOLEJ MIEJSKA SP. Z O.O.
RAPID URBAN RAIL
WARSAW, POLAND**

**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM –
MINIMUM STANDARDS OF SERVICE QUALITY**

According to the article 28 of the "Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations" we have instituted Quality Management System - Minimum Standards of Service Quality .

For each month we will publish indicators, which largely describe quality of performing services. It will be:

"P" Indicator – punctuality of SKM trains running; The indicator is a ratio of number of recognized as punctual departures from stops on the route to total number of departures from stops on the route. Departures are counted within one month. The punctual departure means a departure, which takes place not earlier than it is determined in the schedule and not later than 5 minutes after determined time in the schedule.

"N" Indicator – unreliability of SKM trains running; The indicator is a ratio of number of faulty one-way rides to total number of one-way rides. One-way rides are counted within one month. The faulty one-way ride means a one-way ride that is:

1. not executed, although scheduled in the schedule,
2. partly executed in proportion to schedule guidelines,
3. executed inconsistently with the schedule by one traction instead of double-heading,
4. late on the terminus more than 30 minutes.

YEAR	MONTH	„P” INDICATOR	„N” INDICATOR
2016	JANUARY	98,945%	1,083%
	FEBRUARY	99,316%	0,383%
	MARCH	99,202%	0,518%
	APRIL	99,514%	0,342%
	MAY	99,111%	0,746%
	JUNE	99,283%	1,898%
	JULY	99,122%	1,665%
	AUGUST	99,314%	1,908%
	SEPTEMBER	99,182%	3,227%
	OCTOBER	98,882%	2,641%
	NOVEMBER	98,834%	1,083%
	DECEMBER	98,914%	3,223%

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”
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%